

評価結果の公表内容（案）

平成26年3月

大阪市 福祉局 高齢福祉課

(案)

地域包括支援センター及び総合相談窓口(ブランチ)の平成24年度下半期の運営・活動実績に関する評価結果を公表します。

1. 評価目的

地域の高齢者とその家族を支援する中核的な役割を担う地域包括支援センター及びブランチについて、一定の基準に基づいて評価し、その結果を活かしてより良い運営・活動に向けた取組みを推進することを目的としています。

2. 評価対象・期間

地域包括支援センター64か所及びブランチ68か所を対象に、平成24年度下半期の運営・活動実績について評価しています。

3. 評価のしくみの概要

次の3つの視点で評価しています。

(1) 事業実施基準

「事業実施基準」を設定し、その基準に照らし評価する。(必須)

- ・地域包括支援センター事業実施基準【資料1】
- ・総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準【資料2】

(2) 重点評価事業(ネットワーク構築)における応用評価基準

地域包括支援センターについては「重点評価事業(ネットワーク構築)における応用評価基準」を設定し、その専門性について評価する。【資料3】

(平成24年4月から運営を開始した地域包括支援センターには実施しない。)

(3) 課題対応取組み報告

日頃の活動から把握した課題の解決に向けた、積極的な活動報告「課題対応取組み報告」について評価する。【資料4】(地域包括支援センター及びブランチが取組みを行っている場合のみ)

4. 評価の流れ

次のとおり評価を行っています。

- (1) 各区保健福祉センターが、区内の地域包括支援センターを訪問し実態確認を行ったうえで、「地域包括支援センター事業実施基準【資料1】」及び「重点評価事業(ネットワーク構築)における応用評価基準【資料3】」に基づき評価結果資料を作成する。
- (2) 地域包括支援センターが、担当圏域内のブランチを訪問し実態確認を行ったうえで、「総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準【資料2】」に基づき評価結果資料を作成する。
- (3) 各区地域包括支援センター運営協議会において(1)、(2)の評価結果についての審議及び提出のあった「課題対応取組み報告書【資料4】」のうち公表対象とするものを決定する。
承認事項については大阪市地域包括支援センター運営協議会に報告する。
- (4) 大阪市地域包括支援センター運営協議会において、各区地域包括支援センター運営協議会からの報告について承認する。

5. 評価結果の概要

(1) 「事業実施基準」に照らした地域包括支援センターの評価結果【資料5】

- 基準を全て満たした地域包括支援センターは、64か所中49か所（77%）【前回85%】である
- 全ての地域包括支援センターが基準を満たした項目は15項目中12項目【前回9項目】である
- 基準を満たしている割合が最も低い項目は、「ネットワークの構築」の80%【前回「権利擁護・虐待防止」の92%】である
- 24年度新設の地域包括支援センター11か所のうち8か所（73%）が、全ての基準を満たしている【前回と同様】

(2) 「重点評価事業（ネットワーク構築）における応用評価基準」に照らした地域包括支援センターの評価結果【資料6-1：平成25年度評価結果】【資料6-2：平成24-25年度比較】

- 応用評価10項目のうち、「か」の評価となった項目の数は1包括平均5.8項目である【前回3.4項目】。前回と比較し1包括あたり2.4項目増えている
- 全10項目中「」または「」となった項目が最も多い地域包括支援センターは10項目、ついで9項目（ともに2か所ずつ）である
- 全10項目中「」または「」となった項目が少ない包括は、1項目（2か所）、2項目（2か所）である
- 項目別に見ると「担当圏域内の各小学校区・各連合ごとの地域特性を最新の情報で把握している」が「」または「」となった地域包括支援センターが最も多く、44か所が基準を満たしている
- 項目「ネットワーク構築の取組みを関係機関に報告している」については、「」または「」となった地域包括支援センターが最も少なく、9か所が基準を満たしている

(3) 事業実施のための基準に照らしたブランチの評価結果【資料7】

- 基準を全て満たしたブランチは、68か所中39か所（57%）【前回65%】である
- 全てのブランチが基準を満たした項目は、9項目中2項目【前回3項目】である
- 基準を満たしている割合がもっとも低い項目は、「総合相談」の72%【前回81%】である

6. 課題対応取組み報告の評価結果

(1) 地域包括支援センター48か所とブランチ25か所【前回それぞれ44か所、27か所】より課題対応取組みの報告があった。

- ・ 地域包括支援センター【資料5 最下段】
- ・ ブランチ【資料7最下段】

(2) 課題対応取組みの公表にあたっては、次のように『選定のめやす』を定め、原則としてこれを満たすものを対象とする。

選定のめやす

- [課題認識]を出発点とした一連の取組みと明らかな[成果]が記述されているものである
 - ブランチの周知の取組みは、担当圏域内の見えてきた課題でないため対象としない
 - イベントなどの単発的な取組みは対象としない
 - 他事業や他法人の取組みに参加する形態の内容は対象としない
 - 地域に直接出向かない内容の取組みは対象としない
 - 区運営協議会のコメント【地域性・継続性・浸透性・専門性・独自性】のうち3項目以上を満たしている
- ・公表の対象となった地域包括支援センターの「課題取組み報告」【資料8】
- ・公表の対象となったブランチの「課題取組み報告」【資料9】

7. 評価結果総評

- 地域包括支援センター・ブランチともに概ね「事業実施基準」を満たし、順調に運営されている。
- ただし、「事業実施基準」を満たしている割合は前回より減少している。【地域包括支援センター：85% 77%、ブランチ：65% 54%】
- 基準を満たしていない項目としては、実績件数で評価する項目が減少している。これは、「評価期間を1年から半年とした」ことが要因のひとつとして考えられる。
- 「重点評価事業における応用評価基準」を満たす割合は6割弱である。
- 「重点評価事業における応用評価基準」については、前年度と比較し多くの地域包括支援センターにおいて基準を満たしている項目が増加している。
- 経年的に評価することより、各地域包括支援センターにおいてネットワーク構築が推進されていることがうかがわれる。
- 応用評価基準について、他の地域包括支援センターの取組み内容についての問い合わせが多く、具体的にどう進めていけばいいのか悩んでいることがうかがわれるため、引続き先駆的な取組みを共有する研修などを実施していく必要がある。
- 各区保健福祉センターが評価を実施するにあたり、区ごとの判断に差が生じないようにしくみづくりの強化が必要である。

8. 地域包括支援センター業務受託法人一覧【資料10】

9. 総合相談窓口業務受託法人一覧【資料11】

10. 評価部会委員名(役職) 五十音順

- 雨師みよ子(社団法人 大阪介護支援専門員協会 副会長)
- 直木 慎吾(社団法人 大阪社会福祉士会 副会長)
- 早瀬 昇(社会福祉法人 大阪ボランティア協会 常務理事)
- 三輪 昌子(生活評論家)

地域包括支援センター事業実施基準

項目		実施基準	判断材料
運 営 体 制	職員の適正配置	・3職種を定数配置している	実態確認
	必要書類の作成と 確実な提出	・包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出	毎月の報告状況
	専門性の確保	・職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている ・研修内容を、センター職員内で報告・共有する機会を必ず設けている	実態確認
	緊急時の体制整備	・夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している	
	苦情解決体制の整備	・苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している ・苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している	
	個人情報の保護	・利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めている ・相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している	
	介護予防支援プラン作成	・職員一人あたりのプラン作成が30件以下	包括的支援事業担当者別介護予防支援ケアプラン作成件数報告
	中立・公正性の確保	・介護予防支援業務における利用サービス事業所に偏りが無い(占有率50%未満)	国保連データ
業 務 別 取 組 み	ネットワークの構築	・地域ケア会議を平均月1回以上開催している ・ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している ・専門機関団体(地区医師会・歯科医師会・薬剤師会等)と連携強化のための会議を年2回以上開催している ・住民組織(ネットワーク委員会・民生委員協議会等)と連携強化のための会議を年2回以上開催している	事業実績報告 実態確認
	包括的継続的ケアマネジメント (ケアマネ支援)	・介護支援専門員個別相談延件数が圏域内事業者数の2倍以上ある 1 ・居宅介護支援事業者連絡会を隔月に1回以上開催支援している ・介護支援専門員から事例対応の相談を受け、継続的に支援しているケースがある	事業実績報告 実態確認
	総合相談	・総合相談実件数が、年度当初の圏域高齢者人口の3%以上 2 ・総合相談延件数が、年度当初の圏域高齢者人口の8%以上 2 } いずれもを満たす	事業実績報告
	介護予防ケアマネジメント	・二次予防事業対象者への効果的な支援のあり方について地域特性を踏まえて計画し、実践・評価している	「事業計画書」 実態確認
	認知症高齢者支援	・地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある ・専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある ・地域住民あるいは支援関係者に対し、認知症高齢者支援のための講演会・研修会等を開催している	
	権利擁護・虐待防止	・通報を受けた場合、包括としてできる情報収集を行い、事実確認チェックシートを活用して整理している ・虐待事例の振り返りを行っている ・地域住民や介護保険事業者等に対する高齢者虐待防止の講演会・研修会等を開催している	
	センターの周知活動	・地域の支援関係者に対し、センター活動の理解と利用促進に取り組んでいる	
	総合結果		

1：平成25年度に実施する評価【対象期間：平成24年度下半期】については、対象期間が半年間であることから基準件数を1/2(事業者数と同数)とする。

2：1と同様の理由によりそれぞれ1.5%、4%とする

：担当ランチがない場合や通報がない場合は、評価不要とする

総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準

項目	実施基準	判断材料	
運 営 体 制	職員の適正配置	・実施要領に示す有資格者を常勤換算0.5人以上配置している 〔 ケアマネジャーの場合、ケアプラン担当ケース数を月 20 件 以下 デイサービス兼務の場合、府への報告と突合し、差引き常勤換算0.5以上	総合相談窓口設置に係る「変更届出書」
	必要書類の作成と 確実な提出	・総合相談窓口業務実施要領に基づく提出物の期日内提出	「総合相談窓口設置にかかる変更届出書」「自己評価票」 「事業計画書」「利用状況報告書」「事業報告書」
	専門性の確保	・市主催の職員研修に 2/3以上参加している	研修参加結果
	緊急時の体制整備	・夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している	担当地域包括支援センターによる実態確認
	苦情解決体制の整備	・苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している ・苦情対応マニュアルの内容を職員が理解し、適切に運用している	
	個人情報の保護	・利用者に関する記録の適正保管している ・相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している	
業 務 別 取 組 み	ネットワーク構築の補助	・担当地域の事例に関する地域ケア会議には必ず参画している ・特別な理由がない限り、ブランチ連絡会に毎回参加している	担当地域包括支援センターによる参加状況記録
	総合相談	・総合相談実件数が、担当地域高齢者人口の2%以上 ・総合相談延件数が、担当地域高齢者人口の3%以上 ・総延件数のうち、訪問延件数が20%以上を占めている ・他のサービスや社会資源につないだ事例のその後の状況を確認している	いずれをも満たす 利用状況報告書 担当地域包括支援センターによる実態確認
	その他	・総合相談窓口で基本チェックリストを活用し、二次予防事業対象者の把握に努め、支援している	実施報告書
		・地域の支援関係者に対し、ブランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる	担当地域包括支援センターによる実態確認
総合結果		結果欄の全てが「 」ならば、総合結果に「 」	

1 : 平成25年度に実施する評価【対象期間：平成24年度下半期】については、対象期間が半年間であることからそれぞれ1.0%、1.5%とする。

重点評価事業における応用評価基準

応用評価基準	評価のねらい・ポイント	
地域ケア会議	地域ケア会議(個別ケース検討)に、住民組織関係者が参加している	住民組織関係者(ネットワーク委員、民生委員、近隣者など)に参加を呼びかけ、個別ケース支援に巻き込んでいる
	『事例検証のための地域ケア会議』を実施している	検証したい内容・目的にあわせてスーパーバイズができる外部講師を依頼していることがポイント
	担当圏域の地域ケア会議から見えてきた課題をまとめている	『蓄積・課題集約と分析のための地域ケア会議』を専門機関団体(医療、福祉、介護、行政など)、各住民組織の代表者委員で開催し、担当圏域高齢者の見えてきた課題をまとめている
ランチ連絡会	ランチ連絡会の活動目標・計画を立てている	包括とランチが協働した活動を実施していることがポイント
専門機関団体 と住民組織 との連携強化	担当圏域内の各小学校区・各連合ごとの地域特性を最新の情報で把握している	担当圏域内の各小学校・各連合ごとの地区診断のために必要な情報を整理し、定期的に更新して地域特性を把握している(地形、人口、高齢化率、死亡率、生活保護受給率、専門機関団体と住民組織の代表者、社会資源など)
	担当圏域内の各小学校・各連合ごとのニーズを把握している	担当圏域内の各小学校・各連合ごとの課題を確認し、ニーズを把握するために計画的に意識して情報を収集している
	A～Cの全てを満たしていること Dは、努力項目	A) 高齢者やその家族の相談支援業務を通じて把握
		B) 専門機関団体との連携や会議を通じて把握
		C) 住民組織との連携や会議を通じて把握
		D) アンケート調査などによる把握
	既存のネットワークを活用するための働きかけをしている	既存の高齢者支援に活用できるネットワークを把握し、そのネットワークを活用するために定期的な情報交換、会議への参画などの働きかけ、仕掛けづくりを戦略的に行っている
	担当圏域内の各小学校・各連合ごとの課題解決のために協働した取組みを行っている	担当圏域内の各小学校・各連合ごとの課題について、住民組織に広報するなど解決のための協働した取組みを計画し、継続的に行っている
A～Cのいずれかの手法で実施	A) 住民参加の会議で、課題について検討(地区懇談会など)	
	B) 課題に関するシンポジウム、研修会開催	
	C) その他独自の取組み	
担当圏域で連携が不足している関係機関に働きかけを行っている	担当圏域の高齢者支援のネットワーク構築において連携が不足している関係機関に連携強化のための働きかけを積極的に行っている	
ネットワーク構築の取組みを関係機関に報告している	課題解決の取組み(ネットワーク構築)について、各区地域包括支援センター運営協議会や活動報告会などを通じて、関係機関に報告している	

報告書作成日：平成 年 月 日

活動テーマ	活動の全体像が一目で理解できるような標題を記載すること。
課題	日々の活動の中などで見えてきた課題について記載すること。
対象	問題解決のために最も効果的な対象者を工夫して設定すること。 具体的な活動目標や活動内容に大きく影響する。
地域特性	地域特性を記載することで、課題や取組みの対象者絞り、活動目標の背景を理解することにつながり、活動の意図がわかりやすくなる利点を意識しながら記載すること。
活動目標	戦略的に活動の目標を絞って設定し、目標を達成したか否かが確認しやすい具体的なものとする。
活動内容 (具体的取組み)	できるだけ、活動経過がわかるように記載すること。 活動の意図や活動内容が具体的にわかるような資料を添付。
成果 (根拠となる資料等があれば 添付すること)	活動の結果、成果として他者が見てもわかるように、できるだけ客観性を持たせて記載すること。 活動目標との関係性にも注目して記載すること。何を成果とするのかは大切な視点。
今後の課題	成果を踏まえ、なおかつ残された課題やさらに活動発展させるための課題について記載すること。
区運営協議会開催日 年 月 日	今後の取組み継続に向けてのコメント(区運営協議会からの意見)
評価された事項	
地域性 継続性 浸透性(拡張性) 専門性 独自性	

平成25年度地域包括支援センター事業実施基準に基づく評価結果一覧
 【評価期間：平成24年10月1日～平成25年3月31日】

地域包括支援センター 評価基準	基準該当センター数	基準該当率(%)	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	
			旭			城東				鶴見			阿倍野			住之江			住吉			東住吉			平野				西成							
			旭区	旭区西部	旭区東部	城東区	城東・放出	城陽	董・鯉江東	鶴見区	鶴見区西部	鶴見区南部	阿倍野区	阿倍野区北部	阿倍野区中部	住之江区	さきしま	安立・敷津浦	加賀屋・粉浜	住吉区	住吉区北	住吉区東	東住吉区	矢田	中野	東住吉北	平野区	加美	長吉	瓜破	喜連	西成区	玉出	西成区北西部	西成区東部	
(7)	(2)	(2)	(7)	(3)	(2)	(1)	(7)	(2)	(1)	(7)	(1)	(1)	(7)	(3)	(2)	(2)	(7)	(3)	(3)	(7)	(3)	(3)	(1)	(7)	(4)	(4)	(2)	(2)	(7)	(4)	(3)	(2)				
運営体制について	職員の適正配置	64	100																																	
	必要書類の作成と確実な提出	64	100																																	
	専門性の確保	計画的な研修実施	64	100																																
		研修内容の共有	64	100																																
		項目総合	64	100																																
	緊急時の体制整備	64	100																																	
	苦情解決体制の整備	苦情対応の明示	64	100																																
		マニュアルの適正運用	64	100																																
		項目総合	64	100																																
	個人情報の保護	記録の適正保管等	63	98																																
		相談面接室の整備	64	100																																
		項目総合	63	98																																
	介護予防支援プラン作成	64	100																																	
	中立・公正性の確保	64	100																																	
業務別取り組みについて	ネットワークの構築	地域ケア会議 <small>(「未」の場合の基準数に対する開催回数)</small>	55	86					未 (5/6)	未 (5/6)		未 (5/6)		未 (5/6)																						
		ランチ連絡会 <small>(「未」の場合の基準数に対する開催回数)</small>	44	92	未 (2/3)	-																													未 (2/3)	
		他機関との連携	64	100																																
		住民組織との連携	64	100																																
		項目総合	51	80																																
	包括的継続的ケアマネジメント	相談件数	64	100																																
		居支連絡会	64	100																																
		継続支援	64	100																																
		項目総合	64	100																																
	総合相談	実件数の基準要件	64	100																																
		延件数の基準要件	64	100																																
		項目総合	64	100																																
	介護予防ケアマネジメント	64	100																																	
	認知高齢者支援	地域関係者からの事例対応	64	100																																
専門機関からの事例対応		64	100																																	
研修会等開催		64	100																																	
項目総合		64	100																																	
権利擁護・虐待防止	初動期対応	62	97																																	
	対応期・終結期対応	64	100																																	
	研修会等開催	62	97									未																								
	項目総合	61	95																																	
センターの周知活動	64	100																																		
総合結果	49	77	未					未	未		未							未															未			
課題対応取り組み報告書提出数	61	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	4	2	1	5	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	0	1	2	1	1		
内、ホームページに公表する数	26	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	2	1	1		

各項目において、評価基準を満たしていれば「」、満たしていなければ「未」。「項目総合」については当該項目内の全てが「」ならば「」、それ以外の場合は「」。 「総合結果」については、全ての項目が「」ならば「」、それ以外の場合は「未」。
 包括名下の()については、受託期間年数。

総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準に基づく評価結果一覧
 【評価期間:平成24年10月1日～平成25年3月31日】

事業実施基準		ブランチ	基準該当ブランチ数	基準該当率(%)	旭区		城東区		鶴見区		阿倍野区		住之江区			住吉区				東住吉区			平野区				西成区										
					38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69		
					旭陽	今市	鯉江	蒲生	茨田北	茨田大宮	昭和	阿倍野	加賀屋	新北島	南港北	三稜	我孫子	大和川	長居西	住吉	矢田東	白鷺	矢田西	喜連	平野	長吉	喜連東	長吉六反	瓜破西	天下茶屋	山王	成南	梅南・橘	南津守	あいりん		
運営体制について	職員の適正配置	65	96		未									未																							
	必要書類の作成と確実な提出	66	97												未																						
	専門性の確保	68	100																																		
	緊急時の体制整備	67	99																																		
	苦情解決体制の整備	苦情受付責任者等の表示	67	99											未																						
		マニュアルの把握と適正運用	68	100																																	
		項目総合	67	99																																	
	個人情報の保護	記録の適正保管	67	99																																	
		相談面接室	68	100																																	
		項目総合	67	99																																	
業務別取り組みについて	ネットワーク構築の補助	地域ケア会議への参画	68	103																																	
		ブランチ連絡会への参画	68	100																																	
		項目総合	68	100																																	
	総合相談	実件数の基準要件	60	88		未					未																										
		延件数の基準要件	59	87		未	未				未													未													
		訪問延件数の20%要件	62	91			未																														
		事例フォロー	64	94																					未	未											
		項目総合	49	72																																	
	その他	二次予防事業対象者の把握	57	84										未		未		未																			
		ブランチ活動の理解と利用促進	67	99																																	
項目総合		56	82																																		
総合結果		39	57																																		
課題対応取り組み報告書提出数		26	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	2	1	1	1		1				
内、ホームページに公表する数		5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1			

各項目において、評価基準を満たしていれば「」、満たしていなければ「未」。「項目総合」については当該項目内の全てが「」ならば「」、それ以外の場合は「」。「総合結果」については、全ての項目が「」ならば「」、それ以外の場合は「未」。