

# 資料

【議題3】

地域包括支援センター・総合相談窓口（ブランチ）の  
評価

平成28年度 第4回大阪市地域包括支援センター運営協議会

平成29年2月

大阪市 福祉局 高齢福祉課

## 平成 28 年度大阪市地域包括支援センター運営協議会第 2 回評価部会議事要旨

日時：平成 28 年 12 月 2 日（金）午後 2 時～午後 4 時

場所：大阪市役所地下 1 階第 10 共通会議室

### 議題 29 年度評価のしくみ

#### 1 「地域包括支援センター事業実施基準報告書」について

##### (1) 変更（案）について事務局より説明

- ・項目 14、15：新たな包括的支援事業（社会保障充実分）と連携した取り組みを評価する必要があることから、「ネットワークの構築」について変更。
- ・項目 21～25：二次予防事業の廃止に伴い、「介護予防ケアマネジメント」を削除。
- ・項目 26～28：介護予防・日常生活支援総合事業の開始にともない、「第 1 号介護予防支援事業(総合事業における介護予防ケアマネジメント)」を新設。
- ・項目 29～31：認知症初期集中支援事業と連携した取り組みを評価する必要があることから、「認知症等高齢者支援」について変更。
- ・項目 37：認知症強化型地域包括支援センターの設置に伴い、項目「認知症対応力強化」を新設。

##### (2) 主な意見

- ・項目 12～15「ネットワーク構築」について、何のためのネットワーク構築なのか、目的の補足が必要。
- ・項目 11 の「中立・公正性の確保」は、将来的には国保連データに加え、地域の状況（事業者の数や継続的ケアマネ支援の有無など）を加味した評価が必要になる。
- ・項目 26 の「介護予防ケアマネジメント」においては、セルフケアや家族等のインフォーマル支援も視野に入れる必要がある。
- ・項目 28（さまざまなインフォーマルサービスを活用）について、社会資源一覧は必要だが、単に機関を知っているに留まらず、相手先と連携が取れているかが重要。ケアマネジャーにも、地域のインフォーマルサービスを自主的にさがすことを求めている。
- ・全体にアウトプット評価になっている。将来的には研修や会議に参加しての満足度や、「やってよかった」という達成感を反映した評価が必要になる。

#### 2 「応用評価基準」について

##### (1) 変更（案）について事務局より説明

項目 10 の手順について、「区と区内の包括、ランチで議論して決定する」を、「区と区内の包括、ランチで意見交換し効果を確認する」へ変更。意見交換のうえ、「課題対応取り組み報告書」の評価と合わせ区運営協議会で意見聴取し、区で決定する。

##### (2) 主な意見

- ・項目 10（取り組みの効果検証）について、評価基準の捉え方が区によりばらつきがあったため、実践しているのに「未」をつける区があった。効果検証していれば「○」になる点、評価者への説明が必要。
- ・実践したこと、できたことへの共有がやる気を高める。共有するために、評価を活用してほしい。

#### 3 「総合相談窓口（ランチ）事業実施基準」について

##### (1) 変更（案）について事務局より説明

- ・項目 18「総合相談」に、介護予防の視点を追加
- ・項目 20～23 について、二次予防事業の廃止に伴い、「介護予防ケアマネジメント」を削除。
- ・項目 24～26 について、認知症初期集中支援事業と連携した取り組みを評価する必要があることから、「認知症等高齢者支援」の基準変更。

##### (2) 主な意見

- ・項目 18 について、「適切な対応」の内容を具体的に示した方がいい。
- ・項目 24 について、連携する関係機関や職種の具体例を示した方がいい。
- ・ランチはゲートキーパーであり、相談を受け、しかるべき専門職へつないでいくことが重要。それが適切な対応とも言える。できないと抱え込むことになる。
- ・評価項目に記載することで、これまで以上に関わろうという意識が強くなる（認知症の相談など）

## 平成 28 年度大阪市地域包括支援センター運営協議会第 3 回評価部会議事要旨

日時：平成 29 年 2 月 3 日（金）午後 2 時～午後 4 時

場所：大阪市役所地下 1 階第 10 共通会議室

### 議題 29 年度評価のしくみ

- 1 「地域包括支援センター事業実施基準報告書」について、前回の評価部会後に意見反映した点を、事務局より説明
  - ・ 項目 10（前回「保留」）について：総合事業開始に伴い、「第 1 号介護予防支援事業」を追記
  - ・ 項目 12～15 の項目名修正：「ネットワーク構築」「高齢者支援のためのネットワーク構築」
  - ・ 項目 14、15（新たな関係先との連携）について注釈をつける（「連携先がない場合は、評価不要とする」）
  - ・ 項目 14、15、26 のチェックシートに、会議の目的や会議例を追記
  - ・ 項目 26 のチェックシートに、インフォーマルサービスの内容を追記
  - ・ 項目 28 のチェックシート特記事項「居宅介護支援事業者へ情報提供」を「居宅介護支援事業者と情報共有」へ変更
  
- 2 「総合相談窓口（ランチ）事業実施基準」について、前回の評価部会後に意見反映した点を、事務局より説明
  - ・ 項目 18 にある「適切な対応」の内容を、チェックシートへ記載
  - ・ 項目 24 の「関係機関」について、チェックシートに認知症支援関係機関の具体例を記載
  
- 3 主な意見等
  - ・ ネットワーク構築の項目（12～15）について、連携先がないと、評価の幅が狭くなる心配がある。（事務局）地域ケア会議の開催状況がより重要になる。
  - ・ 連携先の力量も、包括の評価に影響する中、今回は、質の評価より基本のシステム作りに重視せざるをえない。
  - ・ 連携先との日常的な連絡調整も、評価の対象に含めることも考えられるが、他の会議との計上のしかたと整合性を図る必要もある。個別支援に係る連絡調整については、総合相談支援業務の活動実績で把握できるよう、活動実績報告書を変更予定している。
  - ・ 認知症支援に係る関係機関に、認知症サポーターも位置づけてはいかか？意識づけにもなるのではないか。（事務局）サポーターの意識もさまざまであり、活用については今後検討する必要がある。
  
- 4 29 年度評価のしくみ改訂案について、市運営協議会へ提出する資料内容を決定
  
- 5 29 年度事業自己評価チェックシートの変更点について、事務局より説明
  - (1) 主な意見
    - ・ 自己評価も、業務の指針になってくる。事務力も必要。

平成29年度事業 地域包括支援センター事業実施基準結果報告書(案)

[ ] 地域包括支援センター

主な変更点

- ・(項目10)介護予防・日常生活支援総合事業の開始にともない、「第1号介護予防支援事業」を追加
- ・(項目14、15)新たな包括的支援事業(社会保障充実分)と連携した取り組みを評価する必要があることから、「ネットワークの構築」について、変更
- ・(項目21～25)二次予防事業の廃止に伴い、「介護予防ケアマネジメント」を削除
- ・(項目26～28)介護予防・日常生活支援総合事業の開始にともない、「第1号介護予防支援事業(総合事業における介護予防ケアマネジメント)」を新設
- ・(項目29～31)認知症初期集中支援事業と連携した取り組みを評価する必要があることから、「認知症高齢者等支援」について変更
- ・(項目37)認知症強化型地域包括支援センターの設置に伴い新設

項目	実施基準	評価結果			
		基準結果	自己結果		
運営体制	1 職員の適正配置	・3職種を定数配置している			
	2 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			
	3 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			
	4	・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			
	5 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			
	6 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			
	7	・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			
	8 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			
	9	・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			
	10 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「介護予防支援」「第1号介護予防支援事業(初回のみケアマネジメントは含まず)」合わせて20件以下			
	11 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)			
業務別取組み	12	地域ケア会議を圏域内高齢者人口2万人以上では平均月2回以上開催している (2万人未満 以上では平均月4回以上)			
	13		・ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している		
	14 高齢者支援のためのネットワークの構築		・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		
			・在宅医療・介護連携支援コーディネーターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している		
	15		・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		
		・社会資源に係る地域の課題やニーズについて、生活支援コーディネーターと共有している			
	16 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			
	17	・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			
	18	・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			
	19 総合相談	総合相談件数が、年度当初の圏域高齢者人口の3.0%以上 総合相談延件数が、年度当初の圏域高齢者人口の8.0%以上	いずれもを満たす		
	20				
	21 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			
		22	・実施した基本チェックリストを基に、その方の状況に応じた支援をし必要な書類と記録を残している		
		23	・関係機関と連携しながら二次予防事業対象者が事業に参加できるよう支援している		
		24	・二次予防事業対象者把握のための講演会等を1圏域につき年1回以上実施している(他の事業との併設、ランチとの共同開催も可)		
		25	・介護予防を図るため、民生委員や地域の関係団体等に対して、普及啓発を行っている(他の事業との併設、ランチとの共同開催も可)		
		26 第1号介護予防支援事業(総合事業における介護予防ケアマネジメント)	・事業対象者の状態像やニーズをもとにアセスメントを行い、自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを実施している		
27			・自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを推進するための取組みを実施している		
28	・さまざまなインフォーマルサービスを活用した介護予防ケアプランの作成を推進している				
29 認知症高齢者等支援	・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				
	30	・認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している			
	31	・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			
32 権利擁護・虐待防止	・区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している				
	33	・地域住民あるいは地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、認知症高齢者等支援のための講演会・研修会等を開催している			
	34	・担当圏域内で通報受理され、地域包括支援センターが対応したケースについて、記録、書類等が適切に作成され、ケースごとに時系列的に保管されている			
	35	・地域包括支援センターが組織として進捗管理を行いながら、適切に事例に対応し、虐待対応を終結につなげている			
36 センターの周知活動	・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・研修会等を計画的、戦略的に開催している				
	37 認知症対応力強化	・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している			
		・地域における認知症対応力を強化するための取組みを行っている			
		総合結果			

担当ランチがない場合は、評価不要とする

連携先がない場合は、評価不要とする

認知症強化型地域包括支援センターのみ

平成29年度事業 総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準結果報告書(案)

【

】総合相談窓口

主な変更点

- ・(項目18)「総合相談」に、介護予防の視点を追加
- ・(項目20～23)二次予防事業の廃止に伴い、「介護予防ケアマネジメント」を削除
- ・(項目24～26)認知症初期集中支援事業と連携した取り組みを評価する必要があることから、「認知症等高齢者支援」について変更

項目		実施基準	評価結果	
			基準結果	項目結果
運営体制	1	職員の適正配置	・実施要領に示す有資格者を専従で一人以上配置している	
	2	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	
	3	専門性の確保	・職員の研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている	
	4		・市主催の職員研修に、参加している	
	5	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	
	6	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	
			・利用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	
	8	個人情報の保護	・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	
業務別取り組み	10	ネットワークの構築	・地域ケア会議を 2か月に1回以上、開催している	
	11		・ブランチ連絡会に、参加している	
	12		・地域ケア会議を開催するにあたり事前に開催目的を検討し、目的に沿って地域関係者の参加を呼びかけている	
	13	・地域包括支援センターと協働して、地域ケア会議から見えてきた課題をまとめている		
	14	総合相談	・総合相談案件数が、120人以上	
	15		・総合相談案件数のうち訪問案件数が、40%以上	
	16		・総合相談延件数が、600人以上	
	17		・総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上	
	18		・生活上のさまざまな課題を抱える高齢者に対し、介護予防の視点で相談に応じ、適切な対応ができています	
	19	・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		
	20	介護予防ケアマネジメント	・実施した基本チェックリストを基に、その方の状況に応じた支援をし必要な書類と記録を残している	
	21	(二次予防事業対象者把握)	・把握した二次予防事業対象者に対して、関係機関と連携し支援している	
			・二次予防事業対象者把握のための講演会等を1圏域につき年1回以上実施している(他の事業との併設も可)。	
・介護予防を図るため、民生委員や地域の関係団体等に対して、普及啓発を行っている(他の事業との併設も可)。				
22	介護予防普及啓発			
23				
24	認知症高齢者等支援	・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		
		・認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している		
		・区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している		
25				
26		・認知症高齢者相談に対し、状況を把握しアセスメントのうえ適切な支援を行っている		
27	権利擁護・虐待防止	・高齢者虐待対応について、地域包括支援センター及び区役所担当者と連携した対応記録がある		
		・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している		
28				
29	ブランチの周知活動	・地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、ブランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる		
総合結果				



重点評価事業応用評価基準チェックシート(案)

10	地域ケア会議から見えてきた課題のまとめをして、それに対しての取組みの効果を検証している																														
判断材料	課題対応取組み報告書	効果検証がわかる書類																													
<p>(1)意見交換の実施 区と区内の包括、ランチで意見交換し効果を確認する</p> <p>なんらかの方法*で効果を検証しており、成果**の充実を認めるもの なんらかの方法*で効果を検証しており、成果**が見えてきている 上記以外 (検証していない、地域ケア会議から見えてきた課題からの取組みを実施していない、地域ケア会議のまとめができていない等)</p>		<p>意見交換のポイント</p> <p>(1)地域ケア会議から見えてきた課題に対して、立案した長期目標及び、今年度目標を確認する(目標設定は適当か)</p> <p>(2)効果検証の結果について、効果や課題を地域関係者等と共有しているか確認する</p> <p>(3)うまくいった点、工夫が必要な点について意見交換する</p> <p>(4)取組みを継続するために足りないことがないか確認する</p> <p>(5)残された課題や新たな課題を確認し、必要に応じ目標変更を検討する</p>																													
<p>(2)区運営協議会における意見聴取</p> <p>1)効果検証の結果(成果)について</p> <p>2)取組みの専門性等(地域性・継続性・浸透性・専門性・独自性)について</p> <p>3評価結果と公表について(下表参照)</p> <p>評価基準および課題対応取組み報告書の公表基準</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">「専門性」等の該当</th> <th>地域性</th> <th>継続性</th> <th>浸透性(拡張性)</th> <th>専門性</th> <th>独自性</th> </tr> <tr> <th colspan="3">3項目以上該当</th> <th colspan="2">2項目以下</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①成果の充実</td> <td colspan="3">◎(公表)</td> <td colspan="2">○(公表)</td> </tr> <tr> <td>②成果が見える</td> <td colspan="3">○(公表)</td> <td colspan="2">未</td> </tr> <tr> <td>③①、②以外</td> <td colspan="3">未</td> <td colspan="2">未</td> </tr> </tbody> </table>		「専門性」等の該当	地域性	継続性	浸透性(拡張性)	専門性	独自性	3項目以上該当			2項目以下		①成果の充実	◎(公表)			○(公表)		②成果が見える	○(公表)			未		③①、②以外	未			未		<p>参考</p> <p>(1)効果検証の方法例*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中長期で目標数値(開催回数、地域住民の参画状況、総合相談数や経路の変動、意識の変化等)を設定し、結果をまとめる</li> <li>・対象の団体や機関、高齢者等に対するアンケートやヒアリングの実施とそのまとめ</li> <li>・取組内容が、実際の支援の中で効果的に発揮された経緯をまとめている</li> </ul> <p>(2)成果の例**</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の既存ネットワークとの協働、新たなネットワークの構築</li> <li>・多職種連携強化</li> <li>・相談体制の強化、潜在的ニーズの把握</li> <li>・既存のインフォーマルサービスの充実、新たな社会資源の開発</li> </ul> <p>(3)注意点</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1)単なる周知活動は対象としない(担当圏域内から見えてきた課題からの取組みでないため)</li> <li>2)イベントなどの単発的な取組みは対象としない</li> <li>3)他事業や他法人の取組みに参加する形態は対象としない</li> <li>4)地域に直接出向かない内容の取組みは対象としない</li> </ol>
「専門性」等の該当	地域性		継続性	浸透性(拡張性)	専門性	独自性																									
	3項目以上該当			2項目以下																											
①成果の充実	◎(公表)			○(公表)																											
②成果が見える	○(公表)			未																											
③①、②以外	未			未																											

(参考)平成28年度応用評価チェックシート

10	地域ケア会議から見えてきた課題のまとめをして、それに対しての取組みの効果を検証している	
判断材料	課題対応取組み報告書	効果検証がわかる書類
<p>評価のめやす</p> <p>区と区内の包括、ランチで、「 」「 」「未」を議論して決定する (地域ケア会議から見えてきた課題からの取組みであることが、前提条件)</p> <p>・・・なんらかの方法*で効果を検証しており、成果**の充実を認めるもの ・・・なんらかの方法*で効果を検証しており、成果**が見えてきている 未・・・上記以外 (検証していない、地域ケア会議から見えてきた課題からの取組みを実施していない、地域ケア会議のまとめができていない等)</p>		
<p>*効果検証の方法例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中長期で目標数値(開催回数、地域住民の参画状況、総合相談数や経路の変動、意識の変化等)を設定し、結果をまとめる</li> <li>・対象の団体や機関、高齢者等に対するアンケートやヒアリングの実施とそのまとめ</li> <li>・取組内容が、実際の支援の中で効果的に発揮された経緯をまとめている</li> </ul> <p>**成果の例</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の既存ネットワークとの協働、新たなネットワークの構築</li> <li>・多職種連携強化</li> <li>・相談体制の強化、潜在的ニーズの把握</li> <li>・既存のインフォーマルサービスの充実、新たな社会資源の開発</li> </ul>		