

令和 2 年度 伊丹市地域包括支援センター事業評価報告

1. 目的

地域包括支援センターは、地域の高齢者等の心身の健康保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことを業務とし、地域の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核的機関として設置している。

地域包括ケアシステムの構築に当たり、地域包括支援センターの運営が安定的・継続的に行われるよう、本市の定める運営方針等を踏まえた効果的・効率的な運営がなされているか等、地域包括支援センターの事業評価を実施し、運営上の課題の抽出、整理及び改善を図り、その結果を活かしてより良い運営・活動に向けた取り組みを推進することを目的とする。

2. スケジュール

令和 2 年 6 月末日	評価票回収
令和 2 年 8 月～10 月	各地域包括支援センターへのヒアリング及び評価
令和 2 年 12 月上旬	評価結果を各地域包括支援センターに通知
令和 3 年 1 月 22 日	伊丹市地域包括支援センター運営協議会にて評価報告、意見聴取後、ホームページ等で公表
令和 3 年 2 月～3 月	伊丹市地域包括支援センター運営指針及び伊丹市地域包括支援センター事業実施計画と各地域包括支援センターの事業実施計画・重点事項等を策定

3 結果

I 事業共通

(1-1) 組織・運営体制

(1) 事業を適切に運営するための体制を構築していますか。	100%
(2) 担当圏域の現状・ニーズに応じた取組を行っていますか。	100%
(3) 職員の確保・育成を図っていますか。	81.5%
(4) 利用者が相談しやすい相談体制を構築できていますか。	100%

<評価>

3職種の中では、保健師の確保が難しく、そのため、保健師に準ずる者（地域ケア・地域保健等に関する経験がある看護師で、高齢者に関する公衆衛生業務経験を1年以上有する者）を配置している地域包括支援センターが4か所あった。また、職員の退職に伴い、一時的に社会福祉士が欠員している地域包括支援センターが1か所あった、そのため「(3) 職員の確保・育成を図っていますか。」の項目が81.5%となっている。

しかし、いずれの地域包括支援センターも適切な運営を行っており、欠員の職員についても速やかに補充されているため、問題はないと考えている。

(1-2) 個人情報の保護

(1) 個人情報保護を徹底していますか。	100%
----------------------	------

<評価>

個人情報保護について、全ての地域包括支援センターとも適切に管理していた。また、個人情報を事務所外へ持ち出す際は、管理簿に記入する等の対応を実施していた。

(1-3) 利用者満足の向上

(1) 利用者の満足度向上のために、相談・苦情対応体制を整備していますか。	100%
(2) 安心して相談できるよう、プライバシーの確保を図っていますか。	100%

<評価>

苦情を受け付けた際は速やかに対応し、3職種で共有の後、法人内の管理部門に報告する体制を整えていた。

II 個別業務

(2-1) 総合相談支援

(1) 地域における関係機関・関係者のネットワークを構築していますか。	100%
(2) 相談事例の解決のために、必要な対応を行っていますか。	100%
(3) 総合相談支援の中で、家族介護者や複合的な課題を持つ世帯等への支援を推進していますか。	100%

<評価>

地域住民や関係機関等から相談を受けた際は、速やかに解決に向けて対応していた。

またヒアリング時に、複合的な課題を持つ世帯が増加傾向にあり、高齢者のみでなく、同居している家族が精神疾患を罹患している場合やどのような福祉制度にも該当しない場合がある等、支援に苦慮する事例が更に増加しているという意見が多くあった。令和３年度から実施する「重層的支援体制」の構築に向けた取り組みの中で、関係機関ごとの役割等についても明確化する必要がある。

（２－２）権利擁護

（１）成年後見制度の活用を図るための取組を行っていますか。	１００％
（２）高齢者虐待に対して迅速に対応していますか。	１００％
（３）消費者被害の防止の取組を行っていますか。	１００％

<評価>

権利擁護業務については、関係機関等と連携し、迅速に対応していた。

高齢者虐待の予防や早期発見についての研修を介護支援専門員に対して毎年継続的に行っている地域包括支援センターが複数あった。介護支援専門員は高齢者虐待について、早期に気づくことができ、また通報の義務のある立場であるため、繰り返し研修を実施することで、意識づけを行っていくことは効果的であると考ええる。

（２－３）包括的・継続的ケアマネジメント支援

（１）介護支援専門員を支援するための体制が構築できていますか。	１００％
（２）介護支援専門員に対して、効果的な相談対応を行っていますか。	１００％

<評価>

全ての地域包括支援センターにおいて、権利擁護や福祉制度についての研修、意見交換やケアプランの作成の指導を行う等、地域の介護支援専門員の支援を積極的に実施していた。

（２－４）地域ケア会議

（１）個別課題や地域課題の解決のために、関係者との連携の下で地域ケア会議を開催していますか。	１００％
（２）個別事例や地域課題の解決のために、地域ケア会議を活用していますか。	１００％

<評価>

多職種と連携し、個別や地域課題の解決のための地域ケア会議を開催していた。しかし、困難事例を検討する地域ケア個別会議の開催について、事前準備に時間を有するため、開催したいタイミングで実施できない、という意見があった。

改めて事前準備や打ち合わせ等について調整し、必要な事例に対して適宜、地域ケア個別会議が開催できるよう検討が必要である。

また、昨年度末より新型コロナウイルス感染症が流行し始めたため、複数人を集めて長時間の会議を行いにくい状態が続いており、会議の開催方法にも検討が必要である。

(2-5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

(1) 自立支援に向けた介護予防ケアマネジメント等を行っていますか。	100%
(2) 介護予防ケアマネジメント等の委託を適正に行っていますか。	100%

<評価>

全ての地域包括支援センターにおいて、自立支援・重度化防止等を念頭においた介護予防ケアマネジメント等を実施していた。

また、介護予防ケアマネジメント等の委託を試みるが、年々、居宅介護支援事業所に受託してもらえない状況になっているという意見が多かった。高齢者数が増加するに伴い、事業対象者・要支援認定者も今後ますます増加するため、対策の検討をすすめる。

Ⅲ 事業連携

(3-1) 在宅医療・介護連携

(1) 在宅医療・介護連携の推進に向けた取組を行っていますか。	100%
---------------------------------	------

<評価>

「医療・介護連携を語る会」への参加や多職種連携会議等で医療関係者との連携は図れていた。

(3-2) 認知症高齢者支援

(1) 認知症高齢者を支援するための取組を行っていますか。	100%
-------------------------------	------

<評価>

認知症初期集中支援チームと連携し、認知症初期集中支援チームの活動や支援対象者についての情報共有を実施していた。

また認知症の本人及び家族が、在宅生活を継続できるように医療機関や介護支援専門員等と連携をとり、支援を行っていた。

(3-3) 生活支援体制整備

(1) 生活支援コーディネーターや協議体と連携した取組を行っていますか。	100%
--------------------------------------	------

<評価>

生活支援コーディネーターと情報共有を行い、必要な地域資源について検討するなど、連携して取り組んでいた。

4 総合評価

全包括の大項目における評価平均（達成率）

Ⅰ．事業共通	1－1．組織・運営体制	95.4%
	1－2．個人情報の保護	100%
	1－3．利用者満足の向上	100%
Ⅱ．個別業務	2－1．総合相談支援	100%
	2－2．権利擁護	100%
	2－3．包括的・継続的ケアマネジメント支援	100%
	2－4．地域ケア会議	100%
	2－5．介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100%
Ⅲ．事業連携	3－1．在宅医療・介護連携	100%
	3－2．認知症高齢者支援	100%
	3－3．生活支援体制整備	100%

< 考察 >

いずれの地域包括支援センターにおいても、運営指針等を理解し、公平・中立な立場で市の施策との整合性を図りながら運営することができている。また、地域包括支援センターは高齢者の総合相談窓口である事を十分に認識したうえで、各地域包括支援センターの職員が地域に出向き、地域の特性や課題、高齢者の状況等の把握に努めていた。

今回、現地ヒアリングで、各地域包括支援センターから収集した意見や課題については、令和3年度伊丹市地域包括支援センター運営指針及び伊丹市地域包括支援センター事業実施計画に反映する。

また、すぐには解決できないものについては、本協議会での意見を参考にし、各地域包括支援センターと解決に向けて検討していきたいと考えている。

今後も、各地域の特性や課題に合わせ、現在の地域包括支援センターの事業を継続していただき、地域包括ケアシステムの構築に向けて、市は引き続き地域包括支援センターの支援を進める。

令和2年度 伊丹市地域包括支援センター事業評価集計

天 荻 神 野 川 ・	稲 池	伊 丹 ・ 撰 陽	笹 原 ・ 鈴 原	桜 台 ・ 池 尻	花 陽 里 ・ 昆 陽	神 津 ・ 有 岡	瑞 穂 ・ 緑 丘	南	平均	
57	57	57	56	56	56	56	57	56	56.4	99.0%

I 事業共通

1.組織・運営体制	12	12	12	11	11	11	11	12	11	11.4	95.4%
(達成率)	100%	100%	100%	92%	92%	92%	92%	100%	92%		
(1) 事業を適切に運営するための体制を構築していますか。	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0	100.0%
1 市町村が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
1-1) 令和2年度の事業計画の策定に当たって、市町村と協議し、市町村から受けた指摘がある場合、これを反映していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
2 市町村の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
3 市町村が設置する定期的な連絡会に、毎回出席していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
(2) 担当圏域の現状・ニーズに応じた取組を行っていますか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.0	100.0%
4 市町村から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報について提供を受けていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
5 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの取組における重点項目を設定していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
(3) 職員の確保・育成を図っていますか。	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2.4	81.5%
6 3職種(それぞれの職種の準ずる者は含まない)について、必要数を配置していますか。	○	○	○	×	×	×	×	○	×		
7 市町村から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
8 センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
(4) 利用者が相談しやすい相談体制を構築できていますか。	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.0	100.0%
9 夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
10 平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
11 パンフレットの配布など、センターの周知を行っていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		

1-2. 個人情報の保護	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0	100.0%
(達成率)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
(1) 個人情報保護を徹底していますか。	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0	100.0%
12 個人情報保護に関する市町村の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
13 個人情報漏えいした場合の対応など、市町村から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
14 個人情報の保護に関する責任者(常勤)を配置していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
15 個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		

1-3. 利用者満足の向上	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.0	100.0%
(達成率)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
(1) 利用者の満足度向上のために、相談・苦情対応体制を整備していますか。	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.0	100.0%
16 市町村の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
17 センターが受けた介護サービスに関する相談について、市町村に対して報告や協議を行う仕組みが設けられていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
(2) 安心して相談できるよう、プライバシーの確保を図っていますか。	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0	100.0%
18 相談者のプライバシー確保に関する市町村の方針に沿って、プライバシーが確保される環境を整備していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		

令和2年度 伊丹市地域包括支援センター事業評価集計

天 菰 野 川 ・	天 菰 野 池 ・	天 菰 野 ・	伊 丹 ・	鈴 原 ・	池 尻 ・	桜 台 ・	花 陽 里 ・	神 津 ・	瑞 穂 ・	南	平均
-----------------------	-----------------------	------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	------------------	-------------	-------------	---	----

Ⅱ 個別業務

2-1. 総合相談支援		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7.0	100.0%
(達成率)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
(1) 地域における関係機関・関係者のネットワークを構築していますか。		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0	100.0%
19	地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
(2) 相談事例の解決のために、必要な対応を行っていますか。		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.0	100.0%
20	相談事例の終結条件を、市町村と共有していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
21	相談事例の分類方法を、市町村と共有していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
22	前年度1年間の相談件数を市町村に報告していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
23	前年度1年間に、相談事例解決のために市町村へ支援を要請し、その要請に対し市町村から支援がありましたか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
(3) 総合相談支援の中で、家族介護者や複合的な課題を持つ世帯等への支援を推進していますか。		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.0	100.0%
24	家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等にに残して取りまとめていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
25	介護、子育て、障がい等、複合的な課題を持つ世帯への相談対応を行っていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		

2-2. 権利擁護		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0	100.0%
(達成率)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
(1) 成年後見制度の活用を図るための取組を行っていますか。		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0	100.0%
26	成年後見制度の市町村長申立てに関する判断基準が、データまたは紙面で市町村から共有されていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
(2) 高齢者虐待に対して迅速に対応していますか。		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.0	100.0%
28	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市町村と共有していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
29	センターまたは市町村が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
(3) 消費者被害の防止の取組を行っていますか。		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.0	100.0%
30	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
31	消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		

2-3. 包括的・継続的ケアマネジメント支援		6	6	6	6	6	6	6	6	6	6.0	100.0%
(達成率)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
(1) 介護支援専門員を支援するための体制が構築できていますか。		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0	100.0%
32	担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
33	介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
34	介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市町村からの情報提供や、市町村による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
35	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
36	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
(2) 介護支援専門員に対して、効果的な相談対応を行っていますか。		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0	100.0%
37	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		

令和2年度 伊丹市地域包括支援センター事業評価集計

天 狹 神 野 川 ・	鴻 池 ・	稲 野 ・	伊 丹 ・	鈴 原 ・	笹 原 ・	桜 台 ・	花 陽 里 ・	神 津 ・	瑞 穂 ・	緑 丘 ・	南	平均
----------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	------------------	-------------	-------------	-------------	---	----

2-4. 地域ケア会議		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10.0	100.0%
(達成率)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
(1) 個別課題や地域課題の解決のために、関係者との連携の下で地域ケア会議を開催していますか。		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0	100.0%
38	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市町村から示されていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
39	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
40	センターの主催の地域ケア会議において、個別事例について検討していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
41	センター主催の地域ケア会議において、個別ケースの課題分析等を積み重ねることにより、地域課題に関して検討していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
42	センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
(2) 個別事例や地域課題の解決のために、地域ケア会議を活用していますか。		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0	100.0%
43	センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
44	市町村から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
45	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
46	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
47	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市町村に報告していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		

2-5. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5.0	100.0%
(達成率)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
(1) 自立支援に向けた介護予防ケアマネジメント等を行っていますか。		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.0	100.0%
48	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、市町村から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
49	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけたことがありますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
50	利用者のセルフマネジメントを推進するため、市町村から示された支援の手法を活用していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
(2) 介護予防ケアマネジメント等の委託を適正に行っていますか。		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2.0	100.0%
51	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市町村から示されていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
52	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進捗管理を行っていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		

令和2年度 伊丹市地域包括支援センター事業評価集計

天 荻 神 野 川 ・	鴻 池 ・	稲 野 ・	伊 丹 ・	笠 原 ・	桜 台 ・	花 陽 里 ・	神 津 ・	瑞 穂 ・	緑 丘 ・	南	平均
----------------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	------------------	-------------	-------------	-------------	---	----

Ⅲ 事業連携

3-1. 在宅医療・介護連携		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.0	100.0%
(達成率)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
(1) 在宅医療・介護連携の推進に向けた取組を行っていますか。		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.0	100.0%
53	医療関係者と合同の事例検討会に参加していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
54	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加していますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
55	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		

3-2. 認知症高齢者支援		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0	100.0%
(達成率)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
(1) 認知症高齢者を支援するための取組を行っていますか。		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0	100.0%
56	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		

3-3. 生活支援体制整備		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0	100.0%
(達成率)		100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %		
(1) 生活支援コーディネーターや協議体と連携した取組を行っていますか。		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.0	100.0%
57	生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしていますか。	○	○	○	○	○	○	○	○	○		