

平成 22 年度地域包括支援センター事業評価結果について

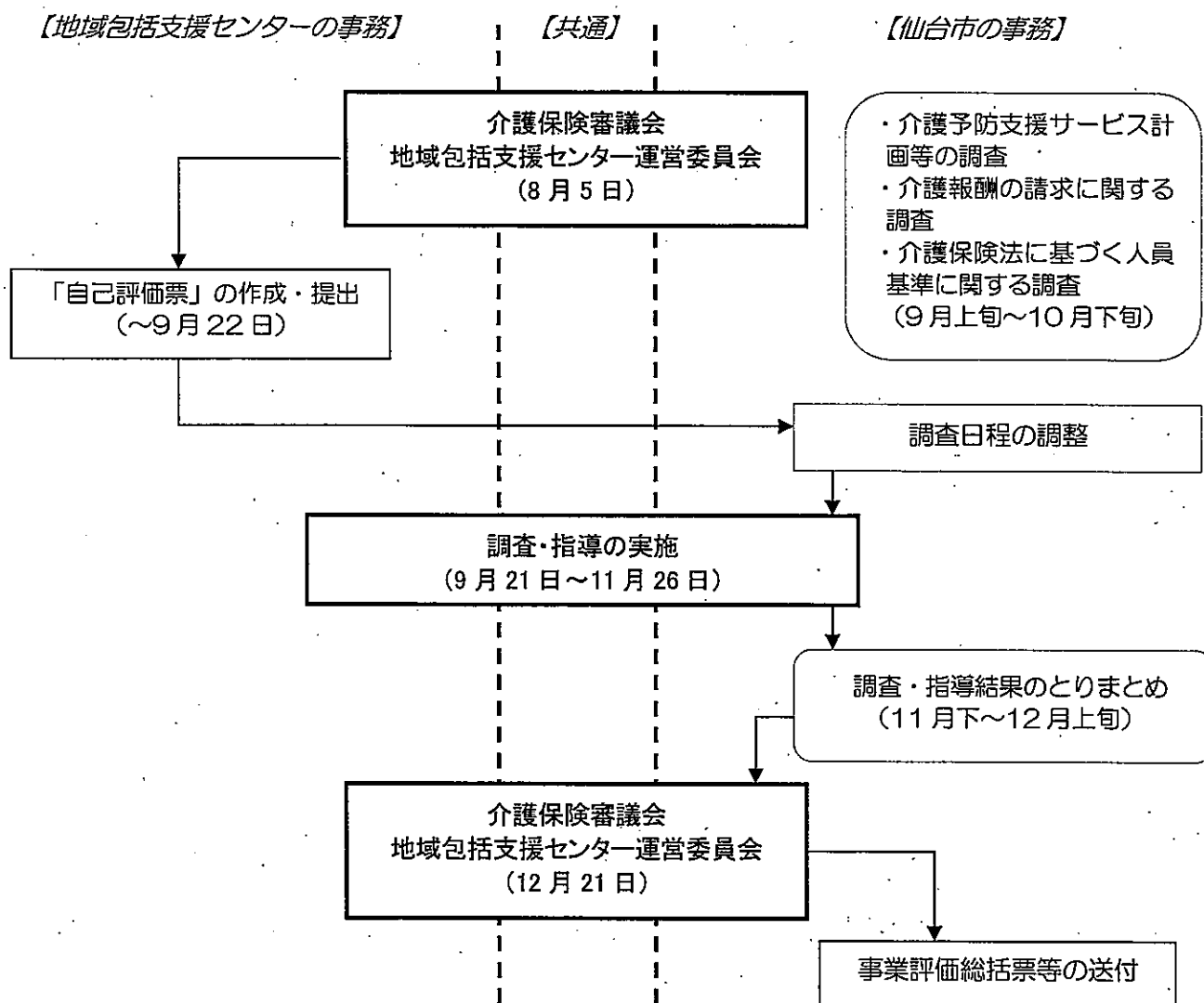
1 地域包括支援センター事業評価及び指導の実施目的

地域包括支援センター(以下「センター」という。)がこれまでに実施してきた事業実績を総合的に評価し、仙台市からの委託業務及び指定介護予防支援業務が適切に行われていることについて確認するために、事業評価及び指導を実施した。事業評価及び指導の結果については、センターへ通知し、今後の事業運営に役立ててもらおうものとする。

2 地域包括支援センター事業評価及び指導の実施日程

平成 22 年度地域包括支援センター事業評価及び指導は下記の日程で実施した。

<平成 22 年度地域包括支援センター事業評価、指導日程>



3 地域包括支援センター事業評価の実施結果について

(1)事業評価の実施概要

地域包括支援センター事業評価は、「地域包括支援センター業務評価(以下「業務評価」という。)」及び「地域包括支援センター業務監査(以下「業務監査」という。)」により総合的に実施した。

①業務評価の実施方法

センターが実施している包括的支援事業等の委託業務を評価するもので、センターが事前に記載した「業務評価自己評価票」をもとに現地調査時にヒアリングを行い、「平成 22 年度地域包括支援センター自己評価の着眼点」を基準にして評価を行った。

②業務監査の実施方法

センターが実施している業務の事務処理等が適切になされているかについて、センターが事前に記載した「業務監査自己チェック票」をもとに現地にてヒアリング等により確認を行った。

(2)事業評価の実施結果

「業務評価」については、ほとんどのセンターについて委託業務が適正に行われていることが確認されたが、「業務の一部に工夫・改善を要する」と判断されたセンターが1か所あった。
「業務監査」については、一部のセンターで指摘事項があったものの、センターの事業を実施するにあたり大きな支障をきたす事項はなく、事務処理等がおおむね適正になされていた。

(3)業務評価結果

①総括

地域包括支援センターが設置されてから今年度で5年目を迎えるが、今回の業務評価の結果としては、各センターが過去4か年の運営実績をもとに、これまで培ってきたノウハウや実績を生かしながら各センターにおいて活動の充実に取り組んでいることが確認できた。

あらゆる業務の核となる総合相談支援業務においては、ワンストップサービスとして、相談から適切なサービス調整までを一体的に実施することができていた。また、防災への対応として、ほぼすべてのセンターで災害時対応マニュアルや、センターとして援護すべきと判断される人のリストが作成できている。一方で、個別ケース支援の状況について、ケースカンファレンス等の情報共有や振り返りを可能にする取組を行っているセンターが多くなかったということが課題として挙げられる。

介護予防関連業務については、ほとんどのセンターで、介護予防運動自主グループが自主的かつ継続的に活動できるよう支援しているとともに、介護予防教室等をきっかけにして自主的な組織を立ち上げるセンターも見られた。一方で、特定高齢者の把握やケアマネジメントに関して、特定高齢者をケアマネジメントにつなげるための独自の取組が確認できたセンターや、特定高齢

者施策への参加者数が増加傾向にあると回答したセンターは少数であった。本年 8 月に改正された地域支援事業要綱に伴い、「介護予防特定高齢者施策」に代わり「二次予防事業」としての対応が求められるが、これを契機として、今後、ハイリスクアプローチとしてこれまで以上に効果的な事業運営に向けた検討を、市と地域包括支援センターとで行ってきたい。

地域・関係機関との連携・ネットワークづくりに関しては、多くのセンターが民生委員児童委員協議会や町内会等の関係機関との連携がとれているとともに、小中学校や商店、コンビニ等と関わるなど、連携の幅を広げていることが確認できた。また、今年度から実施の「認知症地域資源マップ作成事業」を受託し、地域の社会資源を地域の方々と一緒に把握し、不足する資源の発掘に取り組むセンターもあり、地域全体で高齢者を支える仕組づくりに貢献できている。今年度取り組んでいるセンターには、取組を通して得られた経験等を、他のセンターにも伝達し、全市的な広がりをもたせることが期待され、市としてもそのような機会を設けてまいりたい。

②項目ごとの評価結果

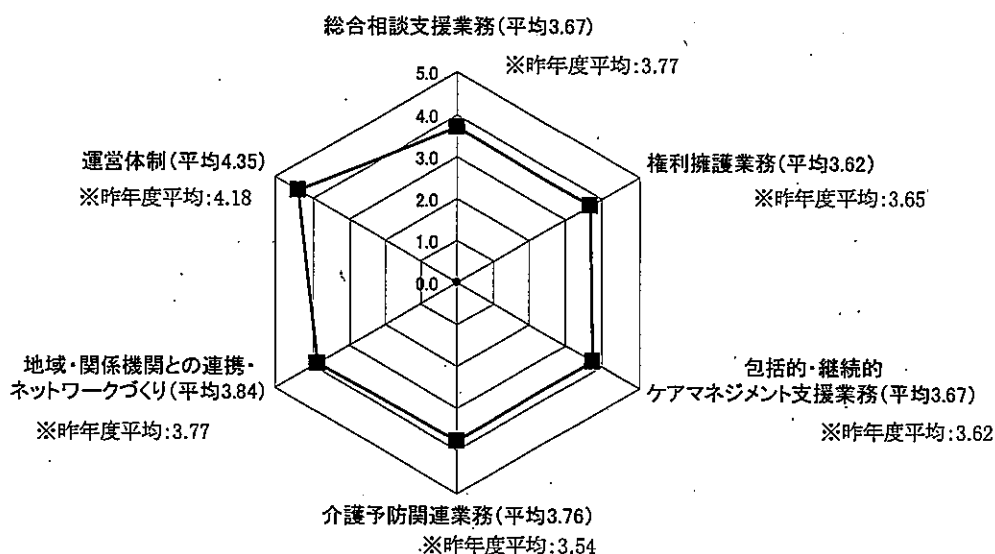
ア 評価結果の概要

包括的支援事業を中心に、「総合相談支援業務」、「権利擁護業務」、「包括的・継続的ケアマネジメント支援業務」、「介護予防関連業務」、「地域・関係機関との連携・ネットワークづくり」、「運営体制」の 6 項目について、5 点満点で評価を行った。

※センターが各評価項目において、本市が求める業務水準を満たした事業を実施できている場合には、5 点満点中の 3 点に当てはまることとして評価している。

各評価項目の平均は表 1 のとおりとなった。すべての評価項目における平均が 5 点満点中 3 点を上回っている。

【表 1】評価項目ごとの平均点



イ 評価項目ごとの分析

以下、評価項目ごとの評価結果及び確認された点等について示す。

なお、項目の評価が「優れた業務を実施しているセンター【◎】」は、評価結果が5点満点で4.0以上のセンター、「業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【△】」は、合計点数にかかわらず、本市の求める業務水準を満たしていない事項があるセンター、「標準的な業務を実施しているセンター【○】」は、上記の【◎】【△】以外のセンターが該当する。

◇総合相談支援業務

優れた業務を実施しているセンター【◎】	16か所	(昨年度:17か所)
標準的な業務を実施しているセンター【○】	24か所	(昨年度:25か所)
業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【△】	4か所	(昨年度:2か所)

- ・ほとんどのセンターで、本人や家族から直接相談があったものに対する対応にとどまらず、実態把握が必要な高齢者の情報提供を民生委員をはじめとした地域の関係機関から受け、支援を開始するというルートを確立できていた。
- ・現地調査時に、各センターが管理している利用者基本情報・支援経過記録等を2~3名分直接閲覧したところ、ほとんどのセンターで、ワンストップサービスとして、相談から適切なサービス調整までを一体的に実施し、関係機関との連絡調整も円滑に行われていることが記録上確認できた。
- ・センター独自の災害時要援護者リストやマニュアルはほとんどのセンターで作成できていた。また、地域の防災体制の情報収集や、利用者に対する日頃からの防災対策の啓発に取り組むセンターも増えていることが確認できた。
- ・福祉用具展示は選択事業であるが、見やすさに配慮した展示がなされているとともに、定期的に更新したり、簡単な説明メモを添えるなどの工夫をしているセンターも多かった。
- ・「業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【△】」という評価結果となったセンターが4か所あった。1か所はセンター独自の災害時対応マニュアルが未完成であったこと、1か所は記録から一時的に支援が滞っていると確認されたケースがあったこと、1か所は現地調査時に閲覧した支援経過記録から緊急性の判断及び支援方針の明確化について不十分な点があったこと、もう1か所は民生委員等と連携しての潜在的な利用者の実態把握が不十分であると認められたことが評価理由である。

◇権利擁護業務

優れた業務を実施しているセンター【◎】	8か所	(昨年度:10か所)
標準的な業務を実施しているセンター【○】	36か所	(昨年度:34か所)
業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【△】	0か所	(昨年度:0か所)

- ・成年後見制度については、高齢者や地域の関係機関にその内容を十分に理解してもらうのが困難と思われるテーマであるが、各センターにおいて独自の資料を作成したり、認知症の理解とあわせて普及啓発を行う等、PRに努力していた。
- ・高齢者虐待防止については、「高齢者虐待防止ネットワーク構築事業」に今年度から7センターが取組を開始し、現在、22のセンターで取り組んでいるところである。各センターでは、独自の講座を開催し権利擁護を広くPRしたり、虐待をテーマに担当圏域包括ケア会議を開催し、地域関係機関に日頃からの見守りの大切さを伝えるなど、積極的な取組が確認できた。これらの取組内容を他のセンターへも紹介し、すべての地域でのネットワーク構築につなげてまいりたい。
- ・消費者被害の防止については、利用者の個別訪問時にトラブルの有無について確認したり、地域団体や介護支援専門員やヘルパーなどの関係機関、交番とも問題意識を共有し、圏域全般や高齢者の状況について積極的に情報収集を行うなどの取組を行っているセンターが多くあった。

◇包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

優れた業務を実施しているセンター【◎】	13か所	(昨年度:7か所)
標準的な業務を実施しているセンター【○】	31か所	(昨年度:37か所)
業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【△】	0か所	(昨年度:0か所)

- ・近隣のセンターと合同で、医療機関と地域の介護支援専門員との情報交換会を開催したり、民生委員と介護支援専門員の合同研修会を開催するなど、地域の介護支援専門員と医療機関をはじめとした地域の関係機関の連携が強化されるために工夫した取組を行うセンターが増えている。
- ・地域の居宅介護支援事業所の介護支援専門員に対する支援については、圏域内の介護支援専門員の状況をよく把握したうえで、必要に応じた支援ができていたセンターが大部分であった。
- ・地域の介護支援専門員を対象にした研修会については、区全体や複数のセンターでの合同開催が中心となって実施されているとともに、独自の勉強会を定期的で開催するなど、積極的な取組が見られるセンターもあった。

◇介護予防関連業務

優れた業務を実施しているセンター【◎】	12 か所	(昨年度:13 か所)
標準的な業務を実施しているセンター【○】	31 か所	(昨年度:28 か所)
業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【△】	1 か所	(昨年度:3 か所)

- ・特定高齢者の把握及びケアマネジメントに関しては、21年度は把握数自体が減少し、さらに、20年度と比較して元気応援教室をはじめとする特定高齢者施策への参加率が上昇したと答えたセンターは少数だった。今後、参加率を上げていくための方策の検討を進めていく必要があるといえる。
- ・ほぼすべてのセンターが、地域の関係機関やボランティア団体等からの要望に応じて、介護予防・健康づくりについて講師等として協力を行っており、こうした面からも、各センターが地域に浸透してきているといえる。また、地域団体と協力して、介護予防活動を行う組織の立ち上げを行うセンターも見られる。
- ・ほぼすべてのセンターで、介護予防運動自主グループが自主的かつ継続的に活動できるよう支援していた。今後は、各グループが自立し、継続して活動できる環境づくりが課題であり、各センターにはそのような視点での働きかけが望まれる。
- ・介護予防教室の手法も定着しつつあり、ほぼすべてのセンターで内容・回数共に担当圏域全体で充実した教室開催ができています。また、地域課題を解決するための介護予防教室を活用するセンターも増えてきており、その一環として、介護予防教室をきっかけとして、介護予防活動を行う自主的な組織を立ち上げるセンターも見られる。
- ・「業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【△】」という評価結果となったセンターが1か所あり、地域の関係団体やボランティア団体へ介護予防の普及啓発を実施する機会がほとんどなかったことが評価理由である。

◇地域・関係機関との連携・ネットワークづくり

優れた業務を実施しているセンター【◎】	17 か所	(昨年度:17 か所)
標準的な業務を実施しているセンター【○】	26 か所	(昨年度:25 か所)
業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【△】	1 か所	(昨年度:2 か所)

- ・広報紙等による継続的な広報や、市民センターまつりなど地域の催しへ参加してのセンターのPR実施といった取組は、ほぼすべてのセンターで定着しつつある。
- ・民生委員児童委員協議会や町内会をはじめとした関係機関との連携は、すべてのセンターでとることができているとともに、小中学校、NPO、商店、コンビニ、スーパーなど、センターごとに連携の幅が広がっていることが確認できた。また、今年度から実施の「認知症地域資源マップ作成事業」の取組を通して、地域に不足する社会資源を地域ニーズに合わせて改善

または発掘するための取組を進めているセンターもあった。これらの取組内容を他のセンターへも紹介し、地域でのネットワーク構築の促進につなげてまいりたい。

- ・担当圏域包括ケア会議については、大部分のセンターで複数回の開催ができていた。ただし、会議の目標・方向性を明確に定めていたセンターは少数であり、より計画的な研修会等の実施が望まれる。
- ・「業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【△】」という評価結果となったセンターが1か所あり、今年度の担当圏域包括ケア会議が未開催であったことがその評価理由である。

◇運営体制

優れた業務を実施しているセンター【◎】	31か所	(昨年度:24か所)
標準的な業務を実施しているセンター【○】	12か所	(昨年度:20か所)
業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【△】	1か所	(昨年度:0か所)

- ・毎朝のミーティングにおける職員間の情報共有はすべてのセンターで行われていた。また、月次や年に数回、事業展開を話し合い、情報共有するとともに、振り返りを行うセンターも増えている。
- ・地域包括支援センターが中立・公正でなければならないことについては、すべてのセンターで理解がなされていることが確認できた。
- ・多くのセンターで業務日誌が作成され、日々の対応や特記事項の記録ができています。今後は、それにとどまらず、課題や反省点まで記録すること、さらにはそれを生かして、センターとして業務改善につなげていく取組が望まれる。
- ・ほとんどの受託法人で独自の研修又は資格取得時の助成制度があるなど、法人として職員の資質向上に努めていた。また、センター独自で各職種の専門知識を生かして勉強会を開催したり、研修内容を伝達する研修会を開催する等、積極的に自己研鑽をするセンターも見られた。
- ・「業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【△】」という評価結果となったセンターが1か所あり、日々の業務改善を行うため、業務日誌を作成するなど、日々の課題・反省点を把握するための体制が整っていないことがその評価理由である。

③センター全体の評価結果

全体としての業務評価の結果、センターとしての機能を果たし得ない運営状態にあるセンターはなかった。センター全体の業務評価結果は下記のとおりとなった。

評価	箇所数(%)	評価内容
優れた業務を実施している	14 か所 (31.8%) ※昨年度 15 か所	センターとして必要とされる業務が十分実施できており、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を支援する中核として、多くの分野で充実した取組が行われている。
標準的な業務を実施している	29 か所 (65.9%) ※昨年度 29 か所	センターとして必要とされる業務が実施できており、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を支援する役割を果たしている。
業務の一部に工夫・改善の必要がある	1 か所 (0.02%) ※昨年度 0 か所	センターとして必要とされる業務は実施できているが、今後、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を支援する中核としての役割を果たすために、業務の工夫・改善が必要である分野がやや多い。
事業運営が困難である	0 か所 (0.0%) ※昨年度 0 か所	センターとして必要とされる業務が実施できておらず、今後、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を支援する役割を果たすために、業務の工夫・改善が必要である分野が多い。

※「優れた業務」…6つの評価項目の平均点が4.0以上であり、かつ「業務内容に工夫・改善の必要がある【△】」がないセンター

「標準的な業務」…他にあてはまらないセンター

「業務の一部に工夫・改善の必要」…6つの評価項目の平均点が3.0以下であるセンター

「事業運営が困難」…6つの評価項目中、4つ以上が「業務内容に工夫・改善の必要がある【△】」であるセンター

(4)業務監査結果

業務監査の結果、センターの事業を実施するにあたり大きな支障をきたす指摘事項はなく、すべてのセンターで事務処理等がおおむね適正になされていた。個別指摘事項は以下のとおり。

- ・利用者基本情報の作成が不十分と思われる。また、作成された利用者基本情報のうち、区役所へ提出されていないものがある。(5か所)
- ・各種書類の提出に遅延が見られる。(1か所)
- ・主任介護支援専門員の配置がなされていない。(1か所)
- ・施設の案内表示について、看板はあるが、複合施設であることを勘案し、より分かりやすい表示の工夫をしてほしい。(1か所)

(5)今後の対応

すべてのセンターに対し「平成 22 年度地域包括支援センター事業評価総括票」(参考資料参照)を通知する。各センターは、結果をもとに、今後更に地域に根ざしたセンターとなるよう各種事業の見直し及び自主的な業務改善を実施する。

なお、「業務の一部に工夫・改善の必要がある」と判断されたセンターには、市から「改善事項通知書」を送付する。センターは指摘内容に基づいて業務改善に取り組み、その結果を「改善状況報告書」として報告する(必要な場合は、再調査を実施する)。