令和2年度・令和3年度(第15回)地域包括支援センター 運営事業評価について

1 地域包括支援センター運営事業評価の目的

本市では、業務委託する市内12か所の地域包括支援センター(以下「センター」という)について、委託業務の実施状況や人員配置等の運営体制を定期的に確認することで、センターの機能強化と平準化を図ることを目的に事業評価を実施しています。今回は、令和2年10月1日から令和3年9月30日までの期間について、評価を実施しました。

2 地域包括支援センター事業評価の実施方法と日程

(1) 事業評価の実施方法

事前にセンターに「自己評価表」及び「自己点検票」、挙証資料を提出いただきました。

今回の事業評価では、3か所のセンターについて、新型コロナウイルス感染症のため前回事業評価で実施できなかった事業所に赴いてのヒアリングを再開、実施しました。

また、その他9センターについては、センター管理者及びセンター職員にお越しいただき、市会議室にて2時間程度のヒアリングを実施しました。

ヒアリング当日は、「自己評価表」及び「自己点検票」をもとに委託業務の実施状況について確認を行い、センターが特に力を入れた取り組みや今後の事業展開等を説明していただいた上で、現在の課題についてセンターと意見交換をしながら改善方法を確認しました。

(2) 日程

令和3年4月13日	センターへ実施通知
令和3年10月1日	自己評価、自己点検票及び挙証資料の提出
令和3年10月25日～令和3年11月5日	事務所に赴きヒアリングを実施 (3センター) 市会議室にてヒアリングの実施 (9センター)
令和3年11月10日	センターからの説明及び市とセンターとの質疑応答・意見交換
令和3年12月21日	部内にて評価結果の協議
令和4年1月初旬～中旬	横須賀市介護保険運営協議会にて報告 法人及びセンターに結果を通知

3 地域包括支援センター事業評価の結果について

(1) 地域包括支援センター事業評価結果

ア 評価項目及び評価結果

事業評価は「自己評価表」および「自己点検票」に基づいて行いました。

「自己評価表」では、①総合相談支援業務、②認知症総合支援業務、③権利擁護業務、④包括的・継続的ケアマネジメント支援業務、⑤介護予防・日常生活支援総合事業に関する業務、⑥介護予防活動、⑦地域へのPR、運営体制、人員体制、の7つの項目について、実施状況を確認し、評価を行いました。

イ 各センターの得点率

(単位：%)

センター名	15回	14回
追浜地域包括支援センター	97.8	98.9
田浦・逸見地域包括支援センター	100.0	97.9
本庁第一地域包括支援センター	95.7	98.9
本庁第二地域包括支援センター	100.0	100.0
衣笠第一地域包括支援センター	97.8	98.9
衣笠第二地域包括支援センター	93.5	92.6
大津地域包括支援センター	98.9	100.0
浦賀地域包括支援センター	98.9	98.9
久里浜地域包括支援センター	100.0	100.0
北下浦地域包括支援センター	94.6	98.9
西第一地域包括支援センター	100.0	100.0
西第二地域包括支援センター	96.7	100.0
全センター平均得点率	97.8	98.8

点数化の結果、全地域包括支援センターの平均得点率は97.8%（前回98.8%）でした。そして、全センターをA評価としました。

ウ 各センターの取組と課題等

追浜地域包括支援センター	
力を入れた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・介護予防プランの委託について、職員の受け持ち数が多く負担が増加していたため、初めて委託しましたが、既に委託を開始していたセンターから情報を得たほか、居宅介護支援事業所に対して他センターと合同で介護予防マネジメント研修会を開催しました。 ・精神疾患等により近所トラブルになっているケースについて、ケース会議や朝のミーティングで課題を整理して支援方針を検討し課題解決に努めました。 ・社会福祉協議会の季刊誌に「コロナ禍における地域づくり」について記事を掲載してもらうなど地域づくりについての広報に努めました。
課題と次年度に向けた抱負	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーとの連携を推進するため、困難ケース等の事例検討会を少人数で開催し顔の見える関係を築いていきたいと考えています。 ・新しいマンションが増え地縁が希薄化している地域がありますが、民生委員など地域の関係者と協力して、当該地域の一人暮らし高齢者の把握に努め必要な支援をしていきたいと考えています。

田浦逸見地域包括支援センター	
力を入れた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の一人ケアマネジャーに対し、孤立防止やネットワーク形成を目的として「ひとりケアマネ連絡会」を開催して支援に努めました。 ・住民トラブルなど困難事例について、行政センターの地域生活相談担当と連携して対応に努めました。 ・法人内会議において、複合的な困難事例について、子どもや障害部門の担当者と話し合い解決に向けた検討を行いました。 ・パソコン等の整備しテレワークやオンライン会議を導入することで、コロナ禍においても包括業務を適切に継続できるように工夫しました。 ・夜間・休日・祝日の対応について、電話転送など体制を整備しました。
課題と次年度に向けた抱負	<ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターと他施設が併設する場合に他施設の移動先が決まらず、分離の対応が困難でした。 ・個人情報保護の観点からZOOMでの事例検討が難しく感じました。マスク等工夫で個人情報保護を徹底していきたいです。

本庁第一地域包括支援センター	
力を入れた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者だけでなく障害のある家族なども含む世帯全体の相談が増えている中、職員間で役割分担しながらチームとして業務にあたるよう努めました。 ・新型コロナウイルス感染症の状況を鑑み、包括的ケア会議を臨機応変に実施しました。民生委員に対してはアンケートを実施し、一人暮らし高齢者のコロナ禍における状況について意見を聞くことができました。 ・災害の種類によって避難場所が変更されるため、災害別の避難場所をマニュアルに追加し職員間で共有しました。
課題と次年度に向けた抱負	<ul style="list-style-type: none"> ・新規職員など経験の浅い職員が対応する場合でも適切に情報収集できるような相談受付票の作成を検討していましたが、完成には至りませんでした。 ・民生委員より一人暮らしの高齢者の把握が難しいとの意見があったため、情報共有を密に行い、連携して把握に努めていきたいです。また受診が必要なケースについてはクリニックや病院と連携しながら早期受診に繋げるよう支援していきたいです。 ・認知症サポーター養成講座や精神疾患についての講座を開催し、権利擁護を推進していきたいです。

本庁第二地域包括支援センター	
力を入れた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・民生委員との連携促進のため、新任委員向けに研修を実施したり、コロナ禍という新しい生活様式の中での介護予防教室の開催方法について工夫を行いました。 ・コロナ禍において変異株について、フレイル予防等の内容のパンフレットを作成し、地域での情報難民をなくすこと、見守り体制の構築や継続のきっかけになるよう配付しました。
課題と次年度に向けた抱負	<ul style="list-style-type: none"> ・包括的ケア会議、地域底力アップ教室など集まっの対面開催が困難であったため、計画通りに開催ができませんでした。 ・コロナ終息後に第二層協議体設置に向けて支援者を増やし、地域連携を構築、推進していきたいです。

衣笠第一地域包括支援センター	
力を入れた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍でしたが病院との情報共有や伝達を密に行うことで、従来以上に連携がすすみ、入退院調整がスムーズに行えるようになりました。 ・コロナ禍において職員一人1台 ZOOM を行える環境を整備し、研修会の開催や参加がスムーズにできました。 ・ケアマネジャーへの研修を ZOOM で行うよう変更したことで、業務に支障がなくなったとご好評いただきました。 ・町内会長に月1回連絡を行い、地域の状況等確認を行いました。
課題と次年度に向けた抱負	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の定着に課題があります、また、法人の協力を得て広報をしていますが、人員増加には繋がりませんでした。 ・身寄りのない高齢者の相談が増加していることから、成年後見制度についてケアマネジャーと合同で研修等を実施し、制度利用を促進していきたいです。 ・民生委員を対象とした勉強会を民児協等の会合を利用して開催することで、顔の見える関係づくりをして民生委員との連携を推進していきたいです。 ・オンラインでのグループワークの方法について検討していきたいです。

衣笠第二地域包括支援センター	
力を入れた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・相談が増加している中で、朝のミーティング等を活用し、職員で共有を図り、漏れない受付体制を整えました。 ・買い物難民に対する支援として、移動スーパーとくし丸の誘致について、地域の関係者と調整を図り、令和3年9月より開始されました。 ・包括だよりを直接町内会長に持参して地域課題の情報共有と状況確認を行いました。医療連携室や居宅介護支援事業所にも包括だよりを配付し、病院やケアマネジャーとの連携も密に行うよう努めました。
課題と次年度に向けた抱負	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議、介護予防教室など定期的に地域に出向く機会を設けたいと考えていましたが、コロナ禍で地域からの受け入れが困難でした。今後は、小単位での民生委員・社会福祉推進委員が集まる機会を作り、地域課題の把握に努めたいです。 ・市営住宅等で支援が必要な高齢者世帯、独居世帯の孤立化を防ぐため自治会と連携して把握に努めていきたいです。

	大津地域包括支援センター
力を入れた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民に向けた介護予防・自立支援に関する認識の共有が図れるよう独自のチラシ「介護予防の考え方ってなあに？」を作成し配付しました。 ・新規相談ケースをエクセルシートでリスト化し、進捗状況を管理できるようにしました。 ・ケアマネジャーに対して介護予防ケアプラン作成に関する研修会を開催、吹出しを活用してコメント記載するなど資料の理解が深まるよう工夫しました。また、研修受講確認シートを作成し理解度を確認しました。
課題と次年度に向けた抱負	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍でも高齢者の集まる場所の確保や継続は重要と考え、感染防止策を提示しましたが、中止が相次ぎ介護予防教室を開催できませんでしたが、希望があれば支援できる関係性を保っています。 ・大津地区ではケアマネジャーと民生委員の間の連携が不十分と感じています。包括的ケア会議や底力アップ教室等を活用し、連携を推進していきたいと考えています。

	浦賀地域包括支援センター
力を入れた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・包括的ケア会議について、コロナ禍における工夫として地区別で2回開催し、参加人数を減らして実施しました。また、ケアマネジャー向けの勉強会や専門職中心に行う包括的ケア会議はZoomを利用してリモートでの開催としました。 ・昨年コロナで地域活動が低下し聞き取りを行った中で「開催したいが町内の理解が得られない」「自分たちも感染が怖い」という悩みが多かったため、福祉の集いにて民生委員・推進委員を対象に「コロナ禍における地域活動の在り方」について講演を行い、不安が軽減できるよう努めました。
課題と次年度に向けた抱負	<ul style="list-style-type: none"> ・三職種のプラン数について、調整を図っていますが、規定数まで減らすことが出来ませんでした。 ・ケアマネ支援について、個別相談や勉強会などを行い、相談しやすい関係づくりを継続するとともに、研修参加に消極的な事業所や一人ケアマネジャーへのフォローを考えていきたいです。 ・地域（町内会等）を回って顔の見える関係づくりを進める予定でしたが、民生委員児童委員協議会の中止や短時間化などで進めることができませんでした。 ・介護予防教室等はリモート化が難しく、地域からのニーズはありますが、感染症に対する考え方が多様であり、一律に開催することは困難でした。そのため、地域の活動が再開するまでは主催型を増やしていきたいです。

	久里浜地域包括支援センター
力を入れた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言中、全民生委員に電話して情報共有と状況の確認を行い、支援が必要な高齢者の早期発見に努めました。 ・ケアマネジャーとの連携事例を台帳管理し、全職員が共有することで適宜迅速な対応ができるよう努めました。 ・一人ケアマネジャーと地域包括支援センターとで、オンラインで定期的に意見交換を行いました。またZOOM操作が難しいケアマネジャーに対し、事務所へ出向き操作方法をレクチャーし、相談しやすい関係づくりに努めました。 ・虐待ケースのセンター内の情報共有について新規ケースの情報共有のあり方を改めて検討し、会議翌日にセンター内で共有する時間を新たに設けました。
課題と次年度に向けた抱負	<ul style="list-style-type: none"> ・介護予防サポーター養成講座はコロナ禍により昨年度、今年度とも実施できませんでした。感染予防対策を講じて開催していきたいです。 ・歯科医師会と連携強化に向け今期は2回意見交換を行い、型コロナウイルス感染症流行による高齢者への影響やオーラルフレイルへの対応について情報共有を行いました。今後も連携を続けていきたいです。

北下浦地域包括支援センター	
力を入れた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・安否確認対応マニュアルを作成し職員間で共有を図ることで、緊急対応が必要と思われるケースで迅速に訪問等の対応ができるようにしました。 ・潜在的な利用者の実態把握を行いやすくするため、新たに「情報共有シート」を作成しました。現在は「まちの保健室」にも置き、活用しています。 ・包括だよりを定期的に発行し、権利擁護や介護予防に関する周知活動に努めました。 ・コロナ禍で、特定の職員が長期間出勤できなくなった時に業務に支障が出ないよう、モニタリングの進捗状況の共有を図り、電話や訪問の代行等職員間でフォローし合える体制の整備を行いました。
課題と次年度に向けた抱負	<ul style="list-style-type: none"> ・地域型の介護予防教室や地域の底力アップ教室の開催、再委託を依頼している居宅介護支援事業所を対象に研修会等を検討していましたが、コロナ禍の影響により、実施することができませんでした。 ・介護予防ケアマネジメントの再委託を推進するため、居宅介護支援事業所に協力を呼び掛けていきます。事業所に直接訪問して委託を受けにくいと感じる理由を共有しながらアプローチをしていきたいです。

西第一地域包括支援センター	
力を入れた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・介護予防サポーター養成講座では独自の手順書を作成し、どの時期にどのような準備を行うか明確にしました。 ・介護予防ケアプランについて、システム入力マニュアルを作成し、入力漏れ等がなくなり経験の浅い職員でも問題なく行えるようにしました。 ・社会資源のファイルを項目ごとの冊子に分けることで、わかりやすく利用しやすいように変更しました。
課題と次年度に向けた抱負	<ul style="list-style-type: none"> ・委託しているケアプラン管理の効率化とマニュアル化を模索していましたが、完成に至りませんでした。 ・地域の金融機関やコンビニ、商店向けの権利擁護講座や周知活動を行ってきたいです。 ・LINEのビデオ機能などのオンラインを用いた地域住民向けの講座や情報交換会の開催を検討したいです。

西第二地域包括支援センター	
力を入れた取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地域のサロン開催への取り組みとして、コロナ禍でも集いの場が欲しいという声に応えて、思考錯誤した結果、屋外でのラジオ体操を開催しました。 ・医療機関の看護師から介護予防に一緒に取り組みたいという連絡が入り、仮屋ヶ崎地区で「まちの保健室」という名称で、開催しました。 ・管轄地区のケアマネジャーを対象にアンケートを実施しています。実施後は、集計・分析を行い、ケアマネジャーから挙げた声に着実に対応しました。
課題と次年度に向けた抱負	<ul style="list-style-type: none"> ・サロンの開催や支え合い活動について話す場はありましたが、継続することが困難でした。 ・ケアマネジャーへのアンケートから「地域包括支援センターが対応困難事例についてどこまで支援してくれるのかわからない。動きが見えにくい。」との声をいただきました。同行訪問を積極的に行うとともに意見交換や事例検討会を密に行うことで理解を得られるよう努めていきたいです。

(3) 市における評価及びヒアリングからのまとめ

センターへ寄せられる相談は、高齢者の相談にとどまらず、介護保険の枠を超え障害やひきこもり、生活困窮など様々な事情を抱えた家族全体に関わる内容が増えています。

このような、多様化するニーズに対応していくため、センター内の専門職を中心に情報を収集、整理して支援方針を立て、訪問を中心とした支援を行うとともに、複合的な課題がある対応困難事例については、高齢者支援だけでなく家族支援の観点から市の関係部局や関係機関と密に情報共有を行い連携支援に努めています。

また、関係機関を案内する場合についても、窓口案内だけでなく、センターから繋ぎ先の関係機関に直接電話をかけて取り次ぎするなど相談者がたらい回しにならないようワンストップサービスとしての丁寧な対応を行うよう努めていると感じられました。

昨年度と同様、新型コロナウイルス感染症の流行が続いている状況であったため、病院等に赴いての入退院の調整が困難な状況と想定していましたが、病院等から適宜、介入支援の依頼があり、従来通りの支援を行っていたことから、センターと病院等との繋がりや強さを改めて実感しました。

一方、コロナ禍において、各センターでは地域の繋がりや希薄化や活動自粛に伴うADL低下の危機感を強く感じており、各町内会長や民生委員へ電話での状況確認を密に行ったり、教室等を屋外で開催にするなど新型コロナウイルス感染症予防に留意して実施したりしましたが、訪問を断られたり、教室の確保がままならなかったりと従来通りの取組ができず各センターが次年度の課題として悔しい思いを述べていました。また、コロナ禍を通じ高齢者といえどもスマートフォンなどの情報ツールを積極的に導入すべきだというセンターもありました。

前々回までは人員不足によりB評価となるケースがありましたが、今回は前回に引き続きすべてのセンターでA評価となりました。とはいえ、幾つかのセンターでは、人員の確保や定着に不安を感じています。市としても事務負担の軽減やマネジメント研修等、定着に繋がる後方支援を行い、より働きやすく、より魅力ある職場になるよう、センターと協力したいと考えています。

4 今後の取り組みについて

本市では、委託当初より事業評価を実施していますが、法改正や高齢者を取り巻く環境の変化などに伴い、随時、評価方法の見直しを行ってきました。

昨今、8050問題に代表されるように複合的な課題を有する家族への支援の必要性が叫ばれていますが、本市においても複合的な課題を有する方やお悩み事が多くどこに相談してよいかわからない方が適切に制度・サービスの利用につながるよう福祉の総合相談窓口「ほっとかん」を令和2年4月1日に開設しました。

さらに、令和3年4月1日、「ほっとかん」に「基幹相談支援センター」を開設することで、障がい者への相談支援機能の強化を図っているところです。

今後も「誰も一人にさせないまち」の実現のため、支援が必要な全ての方が地域で安心して暮らすことができるよう年齢や属性を問わず、センターや関係機関と連携して断らない相談支援体制を推進してまいります。

本市としては、地域の高齢者の総合相談窓口として重要な役割を担うセンターが、その機能を十分に発揮できるようにする必要があり、そのために、今後もセンターの事業評価を積極的に活用し、業務の実施状況や運営体制を定期的に確認し、センターとの意見交換、情報共有を図りながら、センターの機能強化に注力していきたいと考えています。

5 地域包括支援センター事業評価に対する第三者総評

事業評価結果に公平性を持たせるために、神奈川県立保健福祉大学助教である松田愛美氏に総評を依頼した。内容は以下のとおり。

令和2年度・3年度地域包括支援センター運営事業評価の実施期間でありました令和2年10月1日から令和3年9月30日の期間においては、令和3年1月8日から3月21日まで新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が発令され、4月5日から8月22日には新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置の実施、8月2日から9月30日は再びの緊急事態宣言の発令が神奈川県にはありました。その都度対応の変更を余儀なくされ、状況に応じた地域包括支援センターの運営をされてこられたと推察します。地域包括支援センターの運営にかかわる皆さまに、心からの敬意をこめて、総評をさせていただきます。

今年度は、昨年度に引き続き全センターがA評価となりました。人を対象とした支援でありながら、人に直接会いにくいというジレンマを抱えながらの支援は、多くの困難があったことと思います。そのような中でも様々な工夫をしながらセンターの機能維持にご尽力いただいた結果が、全センターのA評価に繋がっていることと思います。

ほとんどの項目が高い評価となっていますが、「介護予防活動」においては、今年度の実施期間に発令された緊急事態宣言の影響を大きく受けたことと読み取れます。体操教室などの通いの場は、感染予防の観点から開催を断念されたケースも多く、悔しい思いをされたというご意見もヒアリングの記述にありました。通いの場の活動自粛が長期化していくと、高齢者の閉じこもりや生活不活発を引き起こすだけでなく、地域のつながりをなくしかねません。また、継続した通いの場のようなゆるやかな地域のつながりが、災害時の安否確認に大きな威力を発揮したケースもあります。屋外でのラジオ体操を行い、通いの場の維持をはかったセンターもあり、主催者と参加者の双方が安心して参加できる場の提供を今後もお願いしたいと考えます。

一方、各センターの取組における「力を入れた取組」では、オンラインによる会議等の開催をあげたセンターが4センターありました。オンラインによる会議の利点は、移動時間を必要とせず、他の業務の合間をぬって参加できることなどがあげられますが、直接会って行われていた会議の前後にやりとりされていたような、ちょっとした雑談がしにくいという声も聞いています。すでにできている関係性の中で行うには向いているツールと言えますが、新たな関係性を築くためには、従来の進行に工夫を要するツールであるとも言えます。オンラインによる会議の開催については、今後の感染状況によっては、開催機会が減っていく方法であるかもしれませんが、ぜひ各センター間でも具体的な使用ツールや方法、好事例やうまくいかなかった点などを共有し、オンラインによる取組を継続していただきたいと考えます。また、オンライン会議による個人情報の取り扱いに難しさを感じたという記述もありました。オンライン会議における個人情報の取り扱いには、各センター間やセンター内でも取り扱い方法を共有・徹底していただきたいと考えます。