令和６年（2024年）12月26日
令和６年度第３回介護保険運営協議会
【資料５】

令和５年度・令和６年度（第18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、業務委託している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。

第18回は、令和５年10月１日から令和６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

センターから「自己評価表」、「自己点検票」及び挙証資料を提出いただいたうえで、市の担当者がセンター管理者及びセンター職員にヒアリングを行うことで事業評価を実施しました。

ヒアリングに際しては、毎年３か所のセンターへ市の担当者が訪問し、センター事業所の様子を把握するようにしています。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市役所までお越しいただき、ヒアリングを実施しています。

ヒアリングは２時間程度で、「自己評価表」、「自己点検票」及び挙証資料をもとにセンター業務の実施状況について確認しました。また、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センター管理者に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機能強化に向けた取り組みを確認しました。

（２）日程

令和６年４月４日	センターへ実施通知
令和６年９月27日	自己評価・自己点検票及び挙証資料の提出
令和６年10月18日～ 令和６年10月30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） （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６年11月１日	部内にて評価結果の協議
令和６年12月６日	令和６年度第３回地域包括支援センター情報交換会にて報告
令和６年12月26日	横須賀市介護保険運営協議会にて報告
令和７年１月初旬～中旬	受託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　評価項目及び評価基準

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。

自己評価表・自己点検票の評価項目を点数化し、合計点から以下の通りです。

イ　各センターの得点率及び評価結果

（単位：％）

センター名	18回	17回
追浜地域包括支援センター	100.0	100.0
田浦・逸見地域包括支援センター	100.0	100.0
本庁第一地域包括支援センター	100.0	96.2
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	98.8	98.8
衣笠第二地域包括支援センター	100.0	98.8
大津地域包括支援センター	98.8	100.0
浦賀地域包括支援センター	98.8	98.8
久里浜地域包括支援センター	98.8	100.0
北下浦地域包括支援センター	98.8	98.8
西第一地域包括支援センター	97.5	98.8
西第二地域包括支援センター	97.5	97.5
得点率平均（12センター）	99.1	99.0

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
好取組事例	・毎月、生活支援コーディネーター（以下「SC」と記載）と定例会議を開催し、その結果、地域の人材情報をすり合わせ、介護予防サポーター養成講座を実施したこと。 ・地域包括支援センターで便利帳を作成し、地域の方が生活しやすいようにした。便利帳を作成したことで何か知りたい情報や困りごとがあれば追浜包括に連絡をくれるようになったこと。 ・行政センターが間に入り、双方同意のもと、ケアマネジャー(以下「ケアマネ」と記載)と民生委員で連絡先を交換した。そのことで、ケース対応する際に関係機関への連絡・調整がスムーズになったこと。
機能強化に向けて	・今後も SC との連携を図り、介護予防教室を開催してくれるよう期待します。 ・独居登録していない高齢者や民生委員児童委員（以下、「民生委員」と記載）が不在の地域が増えている。そういった地域に居住する高齢者に対し、災害時どのように支援していくかを市とともに検討いただけるように期待します。

	田浦逸見地域包括支援センター
好取組事例	・地域分析の結果、介護予防サポーターと一緒に教室開催に向けて企画し実施していること。また、地域から依頼があった教室であっても、必ず地域分析を行い教室を実施していること。 ・総合相談室（包括・居宅・サポセン）でスローガンをたて、いつも明るく遠慮なく話し合える職場環境をつくっていること。 ・今後団塊世代が後期高齢世代となり、従来のサービス利用者とは価値観が変わり、介護サービスの内容や関係者に対する要求が厳しくなって（いわゆるカスタマーハラスメント）くると考えている。そういった場合に備え、団塊世代の特徴を踏まえた対応方法や職場環境づくりを検討していること。
機能強化に向けて	・今後も引き続き、市が提供する地域分析の結果や統計等の情報を取り入れ、介護予防教室を開催することを望みます。 ・便利帳の作成、地域アセスメントの充実は引き続き進めていただけるよう期待します。なお、地区診断の勉強会を市が開催しますので、事例の共有などを期待します。

	本庁第一地域包括支援センター
好取組事例	・ラジオ体操をきっかけに、新たなグループの立ち上げに貢献したこと。 ・業務にICTを積極的に活用したこと。業務用スマホを全職員に配備し、災害時でもオフラインで個人情報を守りながら、詳細地図や名前等を表示できることを可能とし、契約者へ担当職員以外でも訪問を可能としている。また、「地域の井戸マップ」等も作成を始めており、災害に備えている。 ・SCが勤務時間を柔軟に運用し、早朝（AM6時くらい）から、地区に出向きラジオ体操に参加し、地域住民との関係づくりを行っていること。
機能強化に向けて	・SCと連携し地域で活動するグループに対する継続的に地域へ関わることを期待します。

	本庁第二地域包括支援センター
好取組事例	・底力アップ教室でボッチャの試合の進行ができる人材を育成し、包括職員が関わらずに通いの場でボッチャができるようになった。地域でボッチャの開催要望があった際に支援者を中心に自主開催できるように企画していること。
機能強化に向けて	・引き続き、適切な地区診断による教室開催を期待します。教室開催が難しい場合でも、様々なアプローチ方法を、検討してください。 ・関わりにくいエリアの地域住民については、地域アセスメントを行いながら、地域の見立てやキーパーソン探し、どのようにアプローチをしていったらよいかを今後も継続して検討してください。

	衣笠第一地域包括支援センター
好取組事例	・新たに建設されたマンションでの教室開催等、昨年度よりもＳＣと連携した介護予防活動の取り組みができていること。 ・SC や包括の看護職者が中心となり、商店街のイベントなどで教室を実施したこと。
機能強化に向けて	・イベント等をとおして包括の周知ができた際には、各地域で教室開催へとつながるような取り組みを期待します。 ・今後も地域との信頼関係構築を深めていただくとともに、ケース対応の際、この地域の力をつなげていくことを期待します。

	衣笠第二地域包括支援センター
好取組事例	・看護職が配置されてから、SC と同行訪問をしながら、地域のグループの活動状況を把握し密に支援していたこと。 ・居宅や包括の連携を図るためにラインワークスを活用し、横のつながりを大事にしていること。
機能強化に向けて	・引き続き適切な地区診断による、教室開催をお願いしたい。教室開催が難しい場合でも、見守りの継続を期待します。 ・今後も病院・居宅・包括の連携を深めていただき、地域の横のつながりをより強めていっていただくことを期待します。

	大津地域包括支援センター
好取組事例	・SC が教室開催の計画段階から関わり、地域の実情に応じた教室を積極的に開催している。教室開催から、個別相談につなげるなど地域全体のきめ細やかな支援を行っていること。 ・アクセスを用いたデータの抽出と実態把握により、ケースワークの効率化が図れていること。
機能強化に向けて	・今後も SC との連携を図り、きめ細やかな地域診断を行いながら教室の展開を図っていくことを期待します。 ・今後とも、他機関との連携の速さや地域との深いつながりを活かし、市民に寄り添ったアットホームな窓口であることを期待します。

	浦賀地域包括支援センター
好取組事例	・民生委員が不在のために活動を停止していた東浦賀と浦賀丘の団体に対し、働きかけ教室を再開させたこと。 ・日頃から、警察との関係を良好に築いていることで、虐待対応や安否確認等の対応がスムーズに行えていること。
機能強化に向けて	・引き続き、きめ細やかな地域診断に取り組みながら、地域のニーズに応じた教室の開催を期待します。 ・マニュアル作成と定期的な見直しを行うことで、高い質を担保された人材育成と、現在の課題にも適合する対応をこれからも期待します。

	久里浜地域包括支援センター
好取組事例	・SCと連動した介護予防教室の開催が出来たこと。 ・久里浜包括支援センターが主催した包括的ケア会議に参加した民生委員が、会議テーマに感銘を受け、それがきっかけで岩戸３丁目に「助け合いの会」を発足したこと。
機能強化に向けて	・底力アップ教室の企画時から、参加者が教室開催後地域で活動できるイメージを持ちながら開催することを期待します。 ・地域アセスメントについて、今後はさらに管轄エリアを多角的にみて、地域の把握につなげていくことを期待します。

	北下浦地域包括支援センター
好取組事例	・SC と連携して作成した老人会やサロン、ボランティア団体等の詳細な活動内容をまとめた資料を活用し、教室を展開していたこと。 ・災害時、速やかな支援につなげられるよう『災害時安否確認リスト』を作成・更新し要援護者の把握に努めていること。
機能強化に向けて	・今まで活動が難しかったグループが介護予防に活発に取り組めるように支援を期待します。 ・ヤングケアラーに対しての関心が高まる中、包括職員の質の向上と正しい理解の為、研修を開催していくことを期待します。

	西第一地域包括支援センター
好取組事例	・SC と定期的な情報交換会を持ち、包括職員全員が地域の情報を共有し教室の開催をしていた。また、その際には介護予防活動グループ一覧を作成し、活用していたこと。 ・地域・居宅・他包括などと密な連携をしていること。 ・催眠商法の店が地域内にオープンした際、直接的に店舗名を明らかにできない中で催眠商法に対する情報を発信し注意喚起を行っていること。また、西第二地域包括支援センターと情報共有し対応していること。 ・西ブロックの居宅介護支援事業所定例会に参加しており、西第二包括、ケアマネとの協働を行っている。10 月は民生委員も参加。ケアマネが民生委員の具体的な活動を知るという気づきがあった。このようなつながりがあるとケアマネがインフォーマルサービスに気づくことができる。今後はさらに参加機関を広げ、地域の輪を広げる取り組みを行っていること。
機能強化に向けて	・関わりが難しい地域もあるかと思いますが、地域活動の見守り・継続を期待します。 ・他の包括の好事例として取り組む予定であった職員との面談については、業務が多忙で実施できなかったようだが、職員の提案や離職防止の観点から実施を検討されたとのことであるので、ぜひ実施されたい。

	西第二地域包括支援センター
好取組事例	・地域の実情に合わせ地域型介護予防教室や底力アップ教室の企画・実施をしていた。様々な集まり（町内会、民生委員、ボランティア等）で同じテーマの教室を開催することによって、違う集まりの人同士でも共通の話題を作り、そのテーマに関するそれぞれの立場の考え方を聞くことでさらに考えを深めることができると考え教室を開催していたこと。 ・民生委員とケアマネとの連携に力を入れている。西ブロックの居宅連絡会の幹事は、通常２年の任期であるが、前期の幹事が２期連続で幹事を引き受けてたため３年目になる。そこで民生委員との連携・協働の重要性を理解してもらえ、定例的な集まりにしてもらえることにつながったこと。
機能強化に向けて	・SCと連動した地域の介護予防活動団体への支援について、今後は市としても関係課と一緒に検討していくよう心がけます。 ・水戸市の認知症すごろくを参考に、武山版すごろくの作成に取り組んでいること。

（２）市における評価及びヒアリングからのまとめ

センターへの相談は、年々、複雑で対応困難な相談事例が増えています。具体的には、高齢者の相談にとどまらず、障害、ひきこもり、生活困窮、児童関係など様々な事情を抱えた家族全体に関わる課題です。

そうした中、新型コロナウイルス感染症が５類になり地域活動が本格的に再開し始めたこと、介護保険申請等の相談件数が増加したこと、併せて予防プランも増加したことなどから、多岐にわたるセンターの業務をこなすことが精一杯であり、センターの疲弊が進んでいるように感じられました。

また、本評価年度の下半期には、委託料算定の基準を引き下げ委託料を増額しましたが、地域包括支援センターによっては、求人をしても資格職の応募がなく人員体制を強化することにも限界があるなど人件費の見直しや業務効率化に向けて市とセンターが協力して検討していく必要があると感じられました。

事業評価については、市とセンターのコミュニケーションの場として有機的に機能していると感じられました。

４　今後の取り組みについて

本市では、センター業務を委託した初年度から事業評価を実施していますが、センター運営に大きな影響を及ぼす高齢者を取り巻く環境の変化などに対応し、随時、評価方法の見直しを行ってきました。

令和２年４月１日には、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」を開設し、センターと協力しながら相談支援体制の強化を進めています。

地域のつながりを支援する観点では、センターへ業務委託している生活支援コーディネーターを令和５年４月からは原則として専従配置とし、より地域との関係を強化する取り組みを進め、地域がより相談しやすい環境を整えています。

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いきます。

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支援していく必要があると考えています。

しかし、センターでは人員確保、人員定着が課題となっており、その背景にはセンター職員一人ひとりの負担が大きいことがあると考えられます。引き続き市が委託する事業に関する事務手続きの見直しを含め、事務負担の軽減を進めていきます。併せてセンター職員としての基本的な研修を行うこと等により、センターがその機能を十分に発揮できるよう支援を行っていきます。

そして、市とセンターとの意見交換、情報共有を引き続き図りながら、サービス水準の平準化と地域特性を生かした取り組みの両立を行いながらセンターの機能強化を引き続き進め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

令和５年度・６年度(第 18 回)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５年 10 月１日から令和６年９月 30 日の期間において、皆様の業務に影響のあった出来事として、令和６年４月には介護保険改正がありました。通常業務に加え、介護保険改正への対応もあった年度はじめは、より負担の大きかったことと推察します。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、12 センター全ての得点率が 97.5%以上という結果になりました。各センターの得点率を前回と比較すると、得点率が増加したセンターが２、維持したセンターが７、減少したセンターが３でした。100%を達成されたセンターが５センターあり、12 センターの得点率平均を前回と比較すると 0.1 ポイント上昇しています。この運営事業評価の目的である機能強化と平準化が高いレベルで維持されていることを示す数字と言えます。

また、市における評価及びヒアリングからのまとめでは、前回評価にもありました複雑で対応困難な相談事例の増加があげられていました。これは横須賀市に限らず全国的な課題となっており、高齢者の相談だけでなく、障害やひきこもり、生活困窮、児童関係など、高齢者支援だけでなく家族支援が求められるケースも多く、地域包括支援センターには、複合的な対応力が必要とされていると言えます。複合的な対応力を高めるためのサポートを引き続き横須賀市へもお願いしたいと思っております。しかし、地域包括支援センターだけでの対応には限界があるため、何をどこまで対応できるのかはセンター内の職員間でもある程度の共通認識が必要なのではないかと考えます。そのような共通認識がない中での業務には、葛藤が生まれやすく、人員定着に繋がらないおそれがあります。経験のある職員が定着していくこと、後進を育てていくこと、つまりそこで働く人を大事にしていくことが、地域包括支援センターの複合的な対応力の強化にも繋がっていくのではないでしょうか。

令和６年４月１日より、「介護保険法施行規則及び指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準の一部を改正する省令」によって、地域包括支援センターにおける職員配置の柔軟化が行われました。これにより、地域包括支援センターでの人材確保が困難となっている現状を踏まえ、３職種の配置は原則としつつ、センターによる支援の質が担保されるよう留意した上で、複数拠点で合算して３職種を配置するなど、柔軟な職員配置が可能となりました。人材確保が困難な状況下で運営を継続して行っていくためには、必要な対応とも言えますが、より複合的な対応力が求められる中、一人の職員への負担が増加する危険もはらんでいます。人材確保・人材育成は、少子高齢化が進む中で介護分野に関わらず難しい問題です。各地域包括支援センター内での対応にとどまらず、センター間での横のつながりや横須賀市からのサポートもお願いしたい分野と言えます。今後の安定したセンター運営並びに、横須賀市の地域包括支援センターの運営に関わる職員の皆さまの働きやすい職場環境づくりが進められていくことを願っております。