

令和6年度 鈴鹿亀山地区広域連合 地域包括支援センター 事業実績評価書

資料1

1 総則 ※評価項目中、★印は基幹型のみ、◎印は地域型のみ、◆印は地域型と基幹型で若干表現が異なる項目をそれぞれ表します。

(1) **組織・運営** また、網掛けのある項目は、前年度の評価項目と若干の表現の違いがあるものです。

※特に断りのない限り、件数、回数等は合計値

評価項目		全包括	(令5比較)
①地域包括支援センター「事業計画」が適切に作成・実行されているか。			
評価の根拠	ア 広域連合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るか。	12/12	12/12
	イ 「事業計画」に委託契約仕様書の内容は網羅されているか。	12/12	12/12
	ウ 「事業計画」を法人として決定しているか。	12/12	12/12
	エ 事業計画の策定に当たって、広域連合や市と協議し、広域連合や市から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	12/12	12/12
	オ 広域連合や市の支援・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るか。	12/12	12/12
	カ 広域連合や市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	12/12	12/12
	◆キ 広域連合や市から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	12/12	12/12
	ク 当該年度のセンターの事業計画に、前年度の事業評価における課題への適切な対応策を含めているか。	12/12	—
	◆ケ 担当圏域やセンターが抱える課題を把握した上で、令和6年度の事業実施に当たっての重点業務を決めているか。	12/12	12/12
	コ センターの事業計画の重点目標に基づいて達成状況を分析し、必要な業務改善を行っているか。	12/12	—
②センターが効果的に運営できるように、組織マネジメントを行っているか。			
評価の根拠	ア 三職種（それぞれの職種の準ずる者を含む）を配置しているか。	11/12	12/12
	イ 三職種間の連携を効果的に行うために、定期的に打合せを行っているか。	11/12	12/12
	ウ センター長等の責任者の役割を文書で明確に示し、職員に周知しているか	12/12	—
	エ センターの事業計画を共有する会議等の機会を設け、これに基づく職員個々の取組内容を確認しているか	12/12	—
	オ センターの業務量を把握したうえで、業務の最適化を図るための対応を行っているか	12/12	—
	カ 特定の職員に業務が偏らず、チームアプローチを推進するために業務分担のルールや仕組みづくりを行っているか	12/12	—
	キ センター業務にICTを活用するなど、センターの業務効率化に取り組んでいるか	12/12	—

③個人情報保護を徹底し、利用者の満足度向上のための適切な苦情対応体制を整備しているか。			
評価の根拠	ア 個人情報保護に関する広域連合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、職員全員が閲覧できるようにしているか。	12/12	12/12
	イ 個人情報が漏えいした場合の対応など、広域連合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るか。	12/12	12/12
	ウ 個人情報保護責任者を設けているか。	12/12	12/12
	エ 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るか。	12/12	11/12
	オ 相談者のプライバシー確保に関する広域連合の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	12/12	12/12
	カ 地域包括支援センターで受け付けた苦情受付件数と、そのうちセンター自体に対する苦情件数（年度計）【件数は広域連合に報告のあったものをカウント】	苦情受付件数 5件 6件 (うちセンター自体の苦情) 2件 3件	
	キ 広域連合の方針に沿って、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るか。	12/12	12/12
	ク 広域連合の方針に沿って、個人情報漏えいとセンターが受けた苦情に対して、対処および広域連合への報告（共有）の体制を構築しているか。	12/12	12/12
	ケ センターへの苦情内容をもとに業務を改善しているか。	12/12	—
	コ センターに対する利用者や家族からのカスタマー・ハラスメントに適切に対応する体制をセンターとして整備しているか。	12/12	—

(2)人員

評価項目		全包括	(令5比較)
①多様なニーズに対応できる知識・経験のある職員の確保・育成を行っているか。			
評価の根拠	ア センターの人材確保や定着を進めるための取組を行っているか。	12/12	—
	★ケ 各地域包括支援センターにおける人員確保や定着の取組を支援しているか。	2/2	—
	イ 職員に対する職場内研修の開催回数	126回	169回
	ウ 職員に対する外部の専門職研修の受講回数	333回	222回
	エ 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、職場で研修を実施しているか。	12/12	—
	オ センターに在籍する全ての職員が、計画的に職場での仕事を離れて研修（Off-JT）に参加できるようにしているか。	12/12	12/12
	★コ 評価結果やヒアリングなどから各地域包括支援センターのニーズを把握し、それをもとにセンター職員の資質向上のための研修を計画しているか。	2/2	—
	カ 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、メンタルヘルス対策を実施しているか	11/12	—
	キ スーパービジョンまたはコンサルテーションが受けられる体制を整えているか。	12/12	—
	ク センター職員の定着率（中間アウトカム指標）	85.8%	—

(3)圏域の状況把握（地域包括ケアシステムの構築・推進）

評価項目		全包括	(令5比較)
①市町村全体を踏まえた担当圏域の現状および将来像やニーズを把握しているか。			
評価の根拠	◆ア 担当する圏域の65歳以上の高齢者人口【広域連合にて時点・人数を記入】	R7.3.31現在 64,500人	R6.3.31現在 64,371人
	◆イ 担当する圏域の75歳以上の高齢者人口【広域連合にて時点・人数を記入】	R7.3.31現在 36,511人	R6.3.31現在 35,702人
	ウ 人口動態、市町村が行う介護予防・日常生活圏域ニーズ調査、在宅介護実態調査の結果等の量的データによって、地域の高齢者に係る現状や将来の状況等を把握しているか。	12/12	—
	エ 介護保険事業計画、老人福祉計画、地域福祉計画等から、地域の高齢者に係る課題等を把握しているか。	12/12	—
	◎オ センターが行う実態調査によって、担当圏域の現状やニーズを把握しているか。	8/10	—
	◎カ 相談内容や地域ケア会議等の内容を分析し、担当圏域の地域課題を把握しているか。	9/10	—
	キ 利用者等のニーズ把握のために行っていることはあるか。	12/12	12/12
	ク 利用者等のニーズ把握の結果、そのニーズに対応するために取り組んだことはあるか。	12/12	11/12

2-(1) 包括的支援事業

ア 総合相談支援業務

評価項目		全包括	(令5比較)
①地域における関係機関のネットワークの構築を行っているか。			
評価の根拠	ア 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るか。	12/12	12/12
	イ 気になる高齢者等に関して、関係機関、民生委員、地域住民から連絡が寄せられるネットワーク体制を構築しているか。	12/12	—
	ウ 相談経路を分析して、高齢者等への支援に必要な新たな支援機関等と連携しているか。	12/12	—
	エ 高齢者福祉分野以外の関係機関・関係者と意見交換する機会を設けるなど、分野を横断した新たなネットワークを構築しているか。	11/12	—
②相談内容の把握・分析及び共有を行っているか。			
評価の根拠	ア 対応分類（訪問、面接、電話）別の平日対応の件数（年度計）	4,675 件	4,645 件
	イ 対応分類（訪問、面接、電話）別の土曜・休日対応の件数（年度計）	305 件	314 件
	ウ 本人又は親族からの相談件数（年度計）（アウトプット指標）	2,881 件	2,910 件
	エ 本人又は親族以外の機関からの相談件数（年度計）（アウトプット指標）	2,100 件	2,049 件
	オ 全ての相談事例について相談受付表を作成し、緊急性を判断しているか。	12/12	10/12
	カ 主担当職員が不在の場合でも対応できるように職員間で共有できる記録の管理を行っているか。	12/12	12/12
	キ 相談内容を分析して、対応ルールの作成や研修の開催等を行い、職員の実践力の向上に活かしているか。	12/12	—
	ク 相談事例の終結条件を、広域連合または市と共有しているか。	12/12	12/12
	◆ケ 相談事例の解決のために、基幹型包括、広域連合や市への支援を要請し、その要請に対し基幹型包括、広域連合や市から後方支援を得ているか。	12/12	12/12
	★サ 各地域包括支援センターからの相談事例に関する支援要請に対応しているか。	2/2	—
	◎コ 他のセンターと比較した分析を行っているか。※集計データを参照した比較検討	7/10	7/10
	★シ 基幹型地域包括支援センターにあった相談内容について、担当圏域の地域型地域包括支援センターと共有しているか。	2/2	2/2
③家族介護者等を支援するため、利用しやすい相談体制が組まれているか。			
評価の根拠	◎ア 夜間・早朝の窓口または平日以外の窓口（連絡先）を設置して住民に周知し、家族介護者等が相談しやすい環境を整えているか。	10/10	10/10
	イ 支援が必要な家族介護者を早期に発見するための取組を行っているか。	12/12	—
	ウ 家族介護者に対するアセスメントを行い、状態やニーズに応じて適切な社会資源に関する情報を提供しているか。	12/12	—
	エ 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残して取りまとめているか。	12/12	12/12
	オ 家族介護者に対する予防的な取組を行っているか。	11/12	—

④複合的な課題を持つ世帯の相談に適切に対応しているか。			
評価の根拠	ア 障害者支援機関等と連携して対応した相談事例はあるか。	12/12	11/12
	イ 介護と仕事の両立支援など、子育て部門等と連携して対応した相談事例はあるか。	8/12	8/12
	ウ 相談者とともに複合的課題を整理してニーズを明確にしているか。	12/12	—
	エ ニーズに応じて適切な社会資源につなげ、必要に応じてつなげた社会資源と協働しているか。	12/12	—
	オ 相談内容を整理して、複合的な課題を持つ世帯数・人数・内容等の実態を把握しているか。	12/12	—
	カ 相談内容を分析して、複合的な課題を持つ世帯の相談対応の改善に活かしているか。	12/12	—
	キ 高齢者福祉分野以外の機関からの照会件数（アウトプット指標）	353件	—
	ク 支援を拒否する高齢者等へのアウトリーチのケース数（アウトプット指標）	151件	—

イ 権利擁護業務

評価項目		全包括	(令5比較)
①成年後見制度の活用を促進しているか。			
評価の根拠	ア 権利擁護にかかる対応件数（年度計）（アウトプット指標）	363 件	785 件
	イ 権利擁護にかかる対応実人数（年度月平均）	8.09 人	11.49 人
	ウ 成年後見制度の申立て支援件数（アウトプット指標）	31 件	—
	エ 市から共有されている成年後見制度の市長申立てに関する判断基準を確認しているか。	12/12	12/12
	オ センターに在籍するすべての職員が高齢者等の権利擁護に関する研修を受講しているか。	12/12	—
②関係機関と連携しつつ、高齢者虐待事例に対して適切かつ迅速に対応しているか。			
評価の根拠	ア 職員が、虐待事例に関する緊急時に連携できる介護施設・医療機関等を把握しているか。	12/12	12/12
	イ 高齢者虐待事例および高齢者虐待が疑われる事例への対応の流れについて、市と共有しているか。	12/12	12/12
	ウ センターまたは市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るか。	12/12	12/12
③消費者被害の防止に関する啓発に関する取組を行っているか。			
評価の根拠	ア 消費者被害を防止するため、関係機関との連携による啓発を行っているか。	12/12	12/12
	イ 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、適切に対応しているか。	12/12	12/12
	ウ 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るか。	12/12	10/12
④権利擁護に関する啓発に関する取組を行っているか。			
評価の根拠	ア 権利擁護について、関係機関との連携による啓発を行っているか。	12/12	12/12

ウ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

評価項目		全包括	(令5比較)
①地域の介護支援専門員に対して、日常的指導・相談を効果的に行っているか。			
評価の根拠	ア 令和6年度における「地域の介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会・支援会議」の開催回数	75回	76回
	◆イ 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）を把握しているか。	12/12	12/12
	ウ 介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類・件数を把握した上で、研修会、事例検討会、地域ケア会議等を開催しているか。	9/12	9/12
	◆エ 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るか。	11/12	12/12
	オ 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るか。	10/12	—
	カ 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るか。	10/12	10/12
②地域の介護支援専門員に対して、支援困難事例等への個別指導・助言を効果的に行っているか。			
評価の根拠	ア 令和6年度における地域の介護支援専門員からの相談件数（アウトプット指標）	313件	285件
	イ 同行訪問による個別指導・助言の件数（年度計） ※サービス担当者会議への出席は同行訪問に含めないものとする。	642件	704件
	ウ サービス担当者会議への出席による指導・助言の件数（年度計）	372件	279件
③広域連合の方針に則り、介護予防サービス計画の検証を行っているか。			
評価の根拠	◎ア 広域連合の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する新規の介護予防サービス計画を確認しているか。	0/10	—
	◎イ 広域連合の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する更新の介護予防サービス計画を確認しているか。	0/10	—
	◎ウ 広域連合の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画を抽出し、その検証をしているか。	0/10	—
	◎エ 広域連合の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画を抽出し、地域ケア会議でその検証をしているか。	0/10	—

Ⅰ 地域ケア会議関係業務

評価項目		全包括	(令5比較)
①地域ケア会議の開催を通じて、地域の課題を把握しているか。			
評価の根拠	◎ア 地域ケア圏域会議の開催回数（年度計）	16回	23回
	◎イ 地域ケア個別会議の開催回数（年度計）	20回	32回
	★サ 自立支援型の地域ケア会議の開催回数（年度計）	22回	33回
	◎ウ 地域ケア圏域会議・地域ケア個別会議の開催に当たって、関係機関等の意見を聴取したうえで、議題とする事例やテーマを選定しているか。	9/10	10/10
	◎エ 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るか。	8/10	8/10
	◎オ 議題とする事例やテーマにあわせて、地域ケア圏域会議・地域ケア個別会議の参加者を決定しているか。	10/10	9/10
	◎カ センター主催の地域ケア個別会議において、個別事例について検討しているか。	10/10	10/10
	★シ 各地域包括支援センターが主催する地域ケア個別会議に参加しているか。	2/2	2/2
	◆キ センター主催の地域ケア個別会議において、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、対応策を講じているか。	11/12	12/12
	ク 市、広域連合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、センター主催の地域ケア会議で適切に対応しているか。	11/12	12/12
	◆ケ センター主催の地域ケア圏域会議・地域ケア個別会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	12/12	12/12
	◆コ 地域ケア個別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するルールや仕組みを構築・実行しているか。	10/12	11/12
	★ス 地域ケア会議で検討した事例について、その後の変化等を各地域型地域包括支援センターがモニタリングしているかどうか確認しているか。	2/2	2/2
	★セ 各地域包括支援センターが主催する地域ケア圏域会議に参加しているか。	2/2	2/2
★ソ 各地域型地域包括支援センター主催の地域ケア会議の検討内容を把握しているか。	2/2	2/2	
②3層構造の地域ケア会議の連携を通じて、地域の課題解決を図っているか。			
評価の根拠	◎ア センター主催の地域ケア個別会議において、地域課題の可能性のある課題を抽出しているか。	7/10	6/10
	◎イ センター主催の地域ケア圏域会議において、地域課題や自立促進要因について共有し、その後の対応を検討しているか。	5/10	—
	◎ウ センター主催の地域ケア個別会議及び地域ケア圏域会議において把握した地域課題や対応等を、広域連合の定める期限・様式に従って、基幹型包括支援センター及び広域連合に報告しているか。	10/10	9/10
	★キ 地域ケア圏域会議で把握した地域課題を整理し、市の地域ケア推進会議で提言しているか。	1/2	2/2
	エ 地域課題の整理・分析・対応等を行うために、市レベルの地域ケア推進会議等に参加または資料提出しているか。	11/12	—
	◆オ センター主催の地域ケア会議を経て、市町村レベルの地域ケア会議に地域課題を報告した数（アウトプット指標）	34件	—
	◎カ 市の地域ケア推進会議での決定事項を、地域ケア圏域会議で報告しているか。	5/10	5/10
★ク 市の地域ケア推進会議での決定事項を、各地域包括支援センターに伝達しているか。	2/2	2/2	

オ 介護予防ケアマネジメント業務

評価項目		全包括	(令5比較)
① 自立支援に向けたケアマネジメントを行っているか。			
評価の根拠	◆ア 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、広域連合から示された基本方針またはマニュアルを、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るか。	12/12	12/12
	◎イ 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ているか。	10/10	10/10
	★オ 各地域型地域包括支援センターに対し、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に関する情報を提供しているか。	2/2	2/2
	◎ウ 利用者のセルフマネジメントを推進するため、広域連合や市から示された支援の手法を活用しているか。	10/10	10/10
	◎エ 介護予防ケアマネジメント対象者のうち状態が維持または改善した人の割合（中間アウトカム指標）※単純平均	75.1 %	—

カ 広域連合指定事業-(ア) その他の包括的支援事業

1) 介護予防普及啓発事業

評価項目		全包括	(令5比較)
①介護予防の普及啓発を行っているか。			
評価の根拠	ア 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の実施内容	実施回数 128回	101回

2) 在宅医療・介護連携推進事業

評価項目		全包括	(令5比較)
①在宅医療・介護連携支援センター等との連携による個別の課題への対応を行っているか。			
評価の根拠	◎ア 在宅医療・介護連携支援センターや在宅医療を行う医療機関と緊密に連携しているか。	10/10	10/10
	◎イ 入院医療機関の地域連携室等と（退院時カンファレンスなどで）緊密に連携しているか。	10/10	10/10
	★オ 在宅医療・介護連携支援センターや医療機関と各地域型地域包括支援センターとの連携・調整が図られるよう、連携のための会議等の開催といった情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	2/2	2/2
	ウ 在宅医療・介護連携支援センターや在宅医療を行う医療機関へ相談を行った件数（年度計）	107件	117件
	エ 在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対して、相談を行っているか。	11/12	—
②医療的な課題解決のため、関係者とのネットワークを活用・構築しているか。			
評価の根拠	ア 包括的支援事業の充実のために、医療関係者と合同の事例検討会や勉強会に参加しているか。	12/12	9/12
	イ 医療関係者と合同の事例検討会や勉強会の実施数（アウトプット指標）	69回	—

3) 認知症総合支援事業

評価項目		全包括	(令5比較)
①認知症の早期把握・早期対応を推進しているか。			
評価の根拠	ア 認知症初期集中支援チームにつないだ事例の件数（年度計）	124回	161回
	◎イ 認知症初期集中支援チーム、認知症地域支援推進員またはチームオレンジコーディネーターと、支援対象者に関する情報共有を図っているか。	10/10	10/10
	★ウ 認知症初期集中支援チーム、認知症地域支援推進員またはチームオレンジコーディネーターと各地域型地域包括支援センターとの連携・調整が図られるよう、連携のための会議等の開催といった情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	2/2	2/2
②認知症高齢者に対する地域での支援基盤を構築しているか。			
評価の根拠	ア 認知症地域支援推進員と協力しながらの実践活動の実施件数（年度計）	125件	93件

4) 生活支援体制整備事業

評価項目		全包括	(令5比較)
①生活支援体制整備を推進しているか。			
評価の根拠	ア 生活支援コーディネーターと緊密に連携しているか。	11/12	11/12
②地域での生活支援体制を構築しているか。			
評価の根拠	◎ア 生活支援コーディネーター・就労的活動支援コーディネーターおよび協議体とともに、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行っているか。	8/10	9/10
	◎イ 生活支援コーディネーター・就労的活動支援コーディネーターや協議体と協働して地域活動を促進しているか。	9/10	—
	★ウ 生活支援コーディネーター・就労的活動支援コーディネーターや協議体と各地域型地域包括支援センターとの協議・協働が図られるよう、連携のための会議等の開催といった情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	2/2	2/2

2-(2) 指定介護予防支援事業

評価項目		全包括	(令5比較)
①居宅介護支援事業者へのケアマネジメントの委託を適正に行っているか。			
評価の根拠	ア 月平均の介護予防支援件数（年度平均）	1,695 件	1,672 件
	イ 月平均の介護予防ケアマネジメント件数（年度平均）	1,057 件	991 件
	ウ 月平均の介護予防支援の委託件数（年度平均）	1,038 件	1,037 件
	エ 月平均の介護予防ケアマネジメントの委託件数（年度平均）	532 件	497 件
	オ 現在の委託契約を行っている居宅介護支援事業所数（年度末）	425 か所	389 か所
	カ 居宅介護支援事業者へ委託した場合の台帳への記録及び進行管理が行われているか。	10/10	10/10
	キ 広域連合から示された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を遵守しているか。	10/10	—
	ク 介護予防ケアマネジメントの成果を把握するために、要支援者または事業対象者の日常生活の自立度の変化について、定期的な評価を行っているか。	10/10	10/10

2-(3) その他の取組

(1) 災害・感染症対策と対応

評価項目		全包括	(令5比較)
①災害や感染症発生時にも介護保険サービス等が持続的に提供できる体制を構築しているか。			
評価の根拠	ア 災害時要援護者台帳などをもとに、関係機関、地域の関係者等と緊密に連携を図り、発生時にも介護保険サービス等が持続的に提供できる体制を構築しているか。	10/12	7/12
②災害や感染症発生時に、情報発信や支援を実施できる体制を構築しているか。			
評価の根拠	ア 災害や感染症発生時に、地域で要援護者、関係機関に対し必要に応じて、情報発信や支援を行える体制を構築しているか。	9/12	8/12