資料６

山口市地域包括支援センターの事業評価方針

令和５年７月

高齢福祉課

議題６

地域包括支援センターの事業評価方針

地域包括支援センターの業務改善や運営の質的向上を図ることを目的として、令和４年度の運営状況の業務評価を行う。令和４年度は基幹型地域包括支援センター（徳地・阿東分室）と中央・北東・北東第２・鴻南・川西・川西第２・川東地域包括支援センターを対象とする。

評価の実施体制及び評価対象期間、評価項目、評価方法は、「山口市地域包括支援センター業務評価実施要領」に基づき行う。

（評価の流れ）

１　各地域包括支援センターが自己評価を実施する。
※国が示す評価指標を用いた「地域包括支援センター事業評価票」の評価基準を基に自己評価を行う。

２　高齢福祉課が自己評価や運営状況等を基に評価案を作成する。

３　運営協議会（令和５年１０月開催）において、評価案を基に評価する。

４　評価結果を委託先法人に通知する。
※評価結果を次年度の委託先選定の判断材料として使用する。

（参考）山口市地域包括支援センター業務評価実施要領務評価実施要領

山口市地域包括支援センター業務評価実施要領

1　目的

山口市（以下「市」という。）が包括的支援事業の実施を委託した法人が設置した地域包括支援センター（以下「センター」という。）の運営状況を公平かつ適正に分析することにより、委託業務の実施状況、センターが抱える課題を把握し、センターがこの課題を解決する取り組みを実施することで、業務の改善、センター運営の質的向上を図ることを目的とする。

2　評価の実施体制

市健康福祉部高齢福祉課が評価案を作成し、それを基に市地域包括支援センター運営協議会（以下「運営協議会」という。）が、センターの運営状況を適切かつ専門的に評価する。

3　評価対象期間及び項目

評価対象期間は評価実施年度の前年度とし、評価する項目は、次のとおりとする。

①　組織・運営体制
②　個人情報の管理
③　利用者満足度の向上
④　総合相談支援業務
⑤　権利擁護業務
⑥　包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
⑦　地域ケア会議
⑧　介護予防ケアマネジメント・介護予防支援
⑨　市事業との連携

4　評価の方法

①　センターは、地域包括支援センター業務評価票（以下「業務評価票」という。）に基づき受託業務の検証を行い、自己評価を行う。
②　市は、業務評価票の報告を受け、各センターの運営状況及び、別に定める「地域包括支援センターで行う介護予防支援業務及び介護予防ケアマネジメントの公正・中立性の評価基準」に基づき実施した評価結果や相談件数等の活動実績も踏まえ、各センターの運営状況について評価案を作成する。
③　運営協議会は、評価案を基に事業内容等を評価する。

5　評価の活用

センターが業務評価票に基づき自己評価を行うことで、センター職員が業務を振り返り、業務改善点や課題の整理など行う機会となり、また、評価結果の通知を行うことにより、今後の事業運営のレベルアップを図るものとする。

６　評価結果の通知等

①　評価の結果については、センターの公正・中立性を確保する観点から、次年度のセンター業務の委託先法人を選定するための判断材料とする。

②　市は、運営協議会終了後、評価結果を各委託先法人に通知する。

７　その他

この要領に定めるもののほか、業務評価に関し必要な事項は、別に定める。

附　則

この要領は、平成２３年１２月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成２４年１２月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成２５年１２月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成２９年１０月１日から施行する。

附　則

この要領は、平成３０年１０月１日から施行する。

地域包括支援センター事業評価項目(国の評価指標)

別紙１

１　組織・運営体制等

１-(1) 組織運営体制

評価項目	評価基準
1	市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。
2	事業計画の策定に当たって、市と協議し、市から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。
3	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。
4	市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。
5	市から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報について３つ以上提供を受けているか。
6	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るか。
7	３職種（それぞれの職種の準ずる者は含まない）を配置しているか。
8	市から、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るか。
9	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）を実施しているか。
10	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るか。
11	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るか。
12	パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。

1-(2) 個人情報の管理

評価項目	評価基準
13	個人情報保護に関する市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）を整備しているか。
14	個人情報が漏えいした場合の対応など、市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。
15	個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。
16	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。

1-(3) 利用者満足度の向上

評価項目	評価基準
17	市の方針に沿って、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。
18	センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。
19	相談者のプライバシー確保に関する市の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。

２　個別業務

2-(1) 総合相談支援業務

評価項目	評価基準
20	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。
21	相談事例の終結条件を、市と共有しているか。
22	相談事例の分類方法を、市と共有しているか。
23	１年間の相談件数を市に報告しているか。
24	相談事例の解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市から支援があったか。
25	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。

2-(2) 権利擁護業務

評価項目	評価基準
26	成年後見制度の市長申し立てに関する判断基準が、市から共有されているか。
27	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、市と共有しているか。
28	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。
29	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、対応しているか。
30	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。

2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

評価項目	評価基準
31	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。
32	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。
33	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からの情報提供や、市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るか。
34	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。
35	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。
36	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るか。

2-(4) 地域ケア会議

評価項目	評価基準
37	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から示されているか。
38	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。
39	センター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るか。
40	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、対応策を講じているか。
41	市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るか。
42	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るか。
43	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るか。
44	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。
45	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、市に報告しているか。

2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

評価項目	評価基準
46	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るか。
47	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るか。
48	利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用しているか。
49	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から示されているか。
50	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行管理を行っているか。

3　事業間連携（社会保障充実分事業）

評価項目	評価基準
51	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。
52	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。
53	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。
54	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るか。
55	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るか。

別紙２

地域包括支援センターで行う介護予防支援業務及び介護予防ケアマネジメントの公正・中立性評価基準

１　趣旨

地域包括支援センターにおける介護予防支援業務及び介護予防ケアマネジメントの公正・中立性評価については、この評価基準に基づき、高齢福祉課において実施するものとする。

２　評価対象

介護予防支援業務及び介護予防ケアマネジメントにおける特定事業所へのサービス集中状況

３　評価方法

各年度で、市が定める特定月に作成された介護予防プランにのうち、①介護予防訪問介護及び訪問型サービス、②介護予防通所介護及び通所型サービスの各サービスが位置づけられているものに関し、最もその件数の多い特定の事業者が提供するサービスへの集中状況を評価する。

具体的には、次の方法により特定の事業者の占有率Ａを算定し、次の判定基準数値を超えている地域包括支援センターを抽出する。

判定基準数値を超えて、「課題ありと推定」された地域包括支援センターに対し、その理由についてヒアリングを実施する。

①　介護予防訪問介護及び訪問型サービス

特定の事業者の介護予防訪問介護及び訪問型サービスが位置づけられた介護予防ケアプランの件数	÷	介護予防訪問介護及び訪問型サービスが位置づけられた介護予防ケアプランの総件数	＝	Ａ

【判定基準数値】

Ａ　≦　５０％　→　課題なし
Ａ　＞　５０％　→　課題ありと推定

②　介護予防通所介護及び通所型サービス

特定の事業者の介護予防通所介護及び通所型サービスが位置づけられた介護予防ケアプランの件数	÷	介護予防通所介護及び通所型サービスが位置づけられた介護予防ケアプランの総件数	＝	Ａ

【判定基準数値】

Ａ　≦　５０％　→　課題なし
Ａ　＞　５０％　→　課題ありと推定

４　課題がある地域包括支援センターに対する指導

ヒアリングの結果、正当な理由がなく、課題があると認められる地域包括支援センターについては、判定基準数値以下とする目標時期を明示した是正計画を提出させるなど、指導を行うものとする。

なお、やむを得ないとする正当な理由は、次の各号を参考に判断を行うものとする。

（１）当該圏域のサービス事業所が少数である場合
（２）サービスの質が高いことによる利用者の希望を勘案した場合
（３）その他やむを得ない理由として市が認めた場合

５　山口市地域包括支援センター運営協議会への報告

前項により地域包括支援センターを指導した結果等については、市地域包括支援センター運営協議会にその概要を報告するものとする。

６　判定基準数値の見直し

判定基準数値については、必要があるときは、市地域包括支援センター運営協議会に諮った上で、見直しを行うものとする。

【参考】サービスの偏りにかかる正当な理由の例
・サービスの質が高いことによる利用者の希望を勘案した場合
・当該圏域に 5 事業所未満である場合などサービス事業所が少数である場合　等