

## 令和5年度分の地域包括支援センターの評価基準の改正について（案）

◎ 令和5年度分の地域包括支援センター（以下「センター」という。）の評価基準について、現在の取組状況や国の動向等を踏まえ、以下のとおり改正する。

改正後の評価基準（令和5年度分）（案）は、別紙11のとおり。

※ 以下の評価基準の番号は、「広島市地域包括支援センターの評価基準（令和4年度分）」の区分等の番号である。

### I 評価に関する作業の簡素化と負担軽減の視点から改正する項目（区分1 共通基盤）

共通基盤の以下の9項目は、委託業務の実施体制として「広島市地域包括支援センター設置運營業務委託基本仕様書」に定めているなどの、基本的な設置状況・運営体制等であるため、チェックリストを作成し、委託業務実施計画書・委託業務実施報告書と共に提出を求めることとし、評価項目からは削除する。

#### 1 (1) 設置状況 ①【立ち寄りやすさ】

|        |   | 現 行                                     | 改 正 案        |
|--------|---|---|--------------|
| 基<br>準 | 4 | 利便性が高く立ち寄りやすい場所に事務所を設置し、高齢者等がよく立ち寄っている。 | (チェックリストに移行) |
|        | 3 | 立ち寄りやすい場所に事務所を設置し、高齢者等がよく立ち寄っている。       |              |
|        | 2 | 高齢者は立ち寄りにくいが、訪問等により適宜対応している。            |              |
|        | 1 | 高齢者は立ち寄りにくく、訪問等による対応もあまり行っていない。         |              |

#### 2 (1) 設置状況 ②【案内のわかりやすさ】

|        |   | 現 行   | 改 正 案        |
|--------|---|---|--------------|
| 基<br>準 | 4 | 高齢者が分かりやすいよう、往来から確認できる単独看板を設置し、文字を大きくする、色彩をよくする、複数箇所掲示するなどの工夫をしている。 | (チェックリストに移行) |
|        | 3 | 往来から確認できる単独看板を掲示している。   |              |
|        | 2 | 単独看板を掲示している。  |              |
|        | 1 | 他の事業所と並列した看板を掲示している。  |              |

#### 3 (2) 運営体制 ①【利用しやすさ】

|        |   | 現 行                         | 改 正 案        |
|--------|---|-----------------------------|--------------|
| 基<br>準 | 4 | 土曜日、日曜日、祝日も開設している。          | (チェックリストに移行) |
|        | 3 | 18時以降も開設している、又は、土曜日も開設している。 |              |
|        | 2 | なし                          |              |
|        | 1 | なし                          |              |

4 (2) 運営体制 ①【利用しやすさ】

|        |   | 現 行   | 改 正 案        |
|--------|---|---|--------------|
| 基<br>準 | 4 | 夜間・休日の電話は、委託職員が携帯電話を持ち帰るなどして直接対応できるようにしている。 | (チェックリストに移行) |
|        | 3 | なし  |              |
|        | 2 | 夜間・休日の電話は、法人の施設等が一旦受け付け、その後委託職員が対応している。     |              |
|        | 1 | なし  |              |

5 (2) 運営体制 ⑦【公正・中立な運営】

|        |   | 現 行   | 改 正 案        |
|--------|---|---|--------------|
| 基<br>準 | 4 | 事務室がセンター専用の部屋である。又は事務室が併設サービス提供事業部門と同一の部屋だが、1 m程度は離れている又はパーテーション等の仕切りを設置している。書類やパソコンの情報を、他の事業部門と区別して管理している。 | (チェックリストに移行) |
|        | 3 | なし  |              |
|        | 2 | なし  |              |
|        | 1 | 事務室が併設サービス提供事業部門と同一であり、パーテーション等の仕切りがない、又は書類やパソコンの情報の管理が、他の事業部門と区分されていない。                                    |              |

6 (4) 個人情報の保護 ①【個人情報の管理】

|        |   | 現 行  | 改 正 案        |
|--------|---|--|--------------|
| 基<br>準 | 4 | 個人情報保護の担当者を置くとともに、ほぼすべての個人情報の保管場所を把握・管理し、センター職員以外の者が閲覧できないようにしている。   | (チェックリストに移行) |
|        | 3 | なし   |              |
|        | 2 | 個人情報保護の担当者は置いているが、個人情報の保管場所の把握・管理は十分でない。又は、個人情報保護の担当者を置いていないが、ほぼすべての個人情報保護の保管場所を把握・管理し、センター職員以外の者が閲覧できないようにしている。 |              |
|        | 1 | 個人情報保護の担当者を置いておらず、情報の保管場所や管理については、職員個人々人で行っている。  |              |

7 (4) 個人情報の保護 ②【個人情報保護に関する職員の認識】

|        |   | 現 行   | 改 正 案        |
|--------|---|---|--------------|
| 基<br>準 | 4 | 個人情報の保護について、マニュアルの整備や定期的な注意喚起が行われている。   | (チェックリストに移行) |
|        | 3 | なし  |              |
|        | 2 | 個人情報の保護について、マニュアルを整備しているが、定期的な注意喚起は行われていない。又は、個人情報の保護について、マニュアルを整備していないが、定期的な注意喚起は行われている。 |              |
|        | 1 | 個人情報の保護について、マニュアルがなく、個人情報の保護については、職員個人任せになっている。   |              |

8 (5) 広報活動 ③【公正・中立性】

|        |   | 現 行   | 改 正 案        |
|--------|---|---|--------------|
| 基<br>準 | 4 | センターの紹介パンフレット等で、法人の他のサービス部門のPRを行っておらず、電話対応時に、地域包括支援センター名を名乗り、母体施設名等を名乗っていない。    | (チェックリストに移行) |
|        | 3 | なし  |              |
|        | 2 | なし  |              |
|        | 1 | センターの紹介パンフレット等で、法人の他のサービス部門のPRを掲載した、又はいつも、電話対応時に地域包括支援センター名を名乗らず、母体施設名等を名乗っている。 |              |

9 (6) 苦情処理 ①【苦情対応】

|        |   | 現 行  | 改 正 案        |
|--------|---|--|--------------|
| 基<br>準 | 4 | 苦情があった場合、適切に対応して記録に残し、センター内で共有し再発防止に努めている。 | (チェックリストに移行) |
|        | 3 | 苦情があった場合、適切に対応し、内容や対応方法を相談記録に記録している。       |              |
|        | 2 | 苦情があった場合、適切に対応しているが、内容や対応方法を相談記録に記録していない。  |              |
|        | 1 | 苦情に対し、十分な対応ができていない。                        |              |

II その他の項目

センターへのアンケートで意見が多かった項目について、現在の取組状況や国の動向等を踏まえ、以下のとおり改正する。

また、第8期広島市高齢者施策推進プランの目標値を踏まえた見直しも併せて行う。

1 区分1 共通基盤 (3) 職員体制 ④ 経験豊富な職員の配置

介護人材の確保の困難性が高まる中、従業員の働き方、ライフスタイルや運営法人の持続的な組織運営等を考慮すると、同一センターのみで経験・知識を積み重ねることにも限界があることから、他のセンターにおける業務上の経験や知識を有する人材を積極的に採用・確保することにより、センター業務の質の向上を図ることも視野に入れ、同一センターの勤続年数のみではなく、他のセンターの勤続年数も加えて、評価を行う。

|        |   | 現 行  | 改 正 案                                     |
|--------|---|--|---|
| 指<br>標 |   | 地域包括支援センターの業務は豊富な経験と高度な知識が必要となることから、経験豊かな職員を配置するよう努めている。 | (同左)                                      |
| 基<br>準 | 4 | 委託職員（過去1年間の増員職員を除く）の当該センターでの平均勤続年数が7年以上である。              | 4 委託職員（過去1年間の増員職員を除く）の平均勤続年数が7年以上である。     |
|        | 3 | 委託職員（過去1年間の増員職員を除く）の当該センターでの平均勤続年数が5年以上7年未満である。          | 3 委託職員（過去1年間の増員職員を除く）の平均勤続年数が5年以上7年未満である。 |
|        | 2 | 委託職員（過去1年間の増員職員を除く）の当該センターでの平均勤続年数が3年以上5年未満である。          | 2 委託職員（過去1年間の増員職員を除く）の平均勤続年数が3年以上5年未満である。 |
|        | 1 | 委託職員（過去1年間の増員職員を除く）の平均勤続年数が3年未満である。                      | 1 委託職員（過去1年間の増員職員を除く）の平均勤続年数が3年未満である。     |

## 2 区分1 共通基盤 (5) 広報活動 ② 認知度

センターの周知について各圏域で様々な取組を行っているところであるが、センターが高齢者の相談支援機関として認知されるための広報は全市的な課題ととらえ、個別でセンターを周知するには限界があることから、本評価基準は削除する。今後は市レベルで更なる戦略的な広報活動を行うとともに、各圏域で行う広報活動の取組については別の項目で評価を行う。

|    | 現 行                               | 改 正 案   |
|----|-----------------------------------|---------|
| 指標 | 地域包括支援センターが、高齢者の相談支援機関として認知されている。 | ( 削 除 ) |
| 基準 | 4 地域のほとんどの高齢者が地域包括支援センターを知っている。   |         |
|    | 3 地域の多くの高齢者が地域包括支援センターを知っている。     |         |
|    | 2 地域のある程度の高齢者が地域包括支援センターを知っている。   |         |
|    | 1 高齢者に地域包括支援センターをあまり知られていない。      |         |

## 3 区分5 包括的・継続的ケアマネジメント支援 (2) 介護支援専門員に対する支援

### ② 介護支援専門員のネットワーク構築

包括的・継続的ケアマネジメントは介護支援専門員が中心となりサービス事業者を含む支援チームで行うものであるため、センターは包括的・継続的ケアマネジメントの環境整備（関係機関の連携体制構築支援、介護支援専門員同士のネットワーク構築支援、介護支援専門員等の実践力向上支援等）を行う必要があることから、開催回数だけでなくプロセスを明確にした支援の視点を加えた評価を行う。

|    | 現 行  | 改 正 案  |
|----|--|--|
| 指標 | 介護支援専門員同士の連携体制をつくとともに、ケアマネジメントの質の向上を図るため、介護支援専門員のニーズに基づき、連絡会や研修会、事例検討会を計画的に開催している。     | <b>介護支援専門員のニーズに基づき、連絡会や研修会、事例検討会を計画的に開催し、包括的・継続的ケアマネジメントの環境整備（関係機関の連携体制構築支援・介護支援専門員同士のネットワーク構築支援、介護支援専門員等の実践力向上支援等）を行っている。</b> |
| 基準 | 4 介護支援専門員のニーズに基づいた介護支援専門員対象の連絡会や研修会、事例検討会を年24回以上開催するとともに、圏域内の概ね90%以上の居宅介護支援事業所が参加している。 | 4 介護支援専門員のニーズに基づいた介護支援専門員対象の連絡会や研修会、事例検討会を <b>年12回以上</b> 開催するとともに、 <b>包括的・継続的ケアマネジメント支援の環境整備として具体的な取組を展開している。</b>              |
|    | 3 介護支援専門員のニーズに基づいた介護支援専門員対象の連絡会や研修会、事例検討会を年12回以上24回未満開催している。                           | 3 介護支援専門員のニーズに基づいた介護支援専門員対象の連絡会や研修会、事例検討会を <b>年12回以上</b> 開催している。   |
|    | 2 介護支援専門員のニーズに基づいた介護支援専門員対象の連絡会や研修会、事例検討会を年6回以上12回未満開催している。                            | 2 介護支援専門員のニーズに基づいた介護支援専門員対象の連絡会や研修会、事例検討会を年6回以上12回未満開催している。  |
|    | 1 介護支援専門員のニーズに基づいた介護支援専門員対象の連絡会や研修会、事例検討会の開催回数が年6回未満である。                               | 1 介護支援専門員のニーズに基づいた介護支援専門員対象の連絡会や研修会、事例検討会の開催回数が年6回未満である。   |

#### 4 区分7 重点事業 (1) 地域介護予防拠点整備促進事業

##### 地域介護予防拠点への参加人数

第8期プランで掲げた地域介護予防拠点の参加数の数値目標について、令和5年度の目標の達成を目指して評価基準を改める。

|        | 現 行 |   | 改 正 案 |  |
|--------|-----|---|-------|--|
| 基<br>準 | 4   | 地域介護予防拠点の参加者が高齢者人口1,000人当たり70人以上である。      | 4     | 地域介護予防拠点の参加者が高齢者人口1,000人当たり <b>75人以上</b> である。      |
|        | 3   | 地域介護予防拠点の参加者が高齢者人口1,000人当たり60人以上70人未満である。 | 3     | 地域介護予防拠点の参加者が高齢者人口1,000人当たり <b>65人以上75人未満</b> である。 |
|        | 2   | 地域介護予防拠点の参加者が高齢者人口1,000人当たり50人以上60人未満である。 | 2     | 地域介護予防拠点の参加者が高齢者人口1,000人当たり <b>55人以上65人未満</b> である。 |
|        | 1   | 地域介護予防拠点の参加者が高齢者人口1,000人当たり50人未満である。      | 1     | 地域介護予防拠点の参加者が高齢者人口1,000人当たり <b>55人未満</b> である。      |

#### 【参考】今後のスケジュール等について

##### ○ 設置法人・センターへの説明

見直し後の評価基準は、令和5年3月10日（金）に法人説明会を開催し説明する。