

地域包括支援センター事業評価 ～ヒアリングのポイント～

令和6年7月2日
川崎市健康福祉局
地域包括ケア推進室

市事業評価

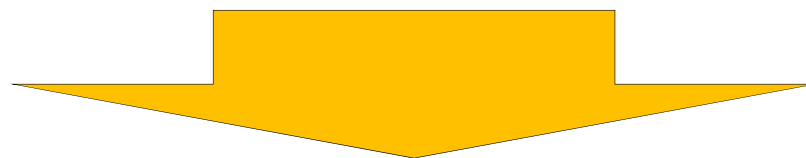
(センターの取組状況、地域課題整理等)

- ◆ 事業計画・報告・評価書
- ◆ 地域課題スクリーニング表

国事業評価

(体制・運営状況等)

- ◆ 市町村及び地域包括支援センター評価指標 (全国統一指標)



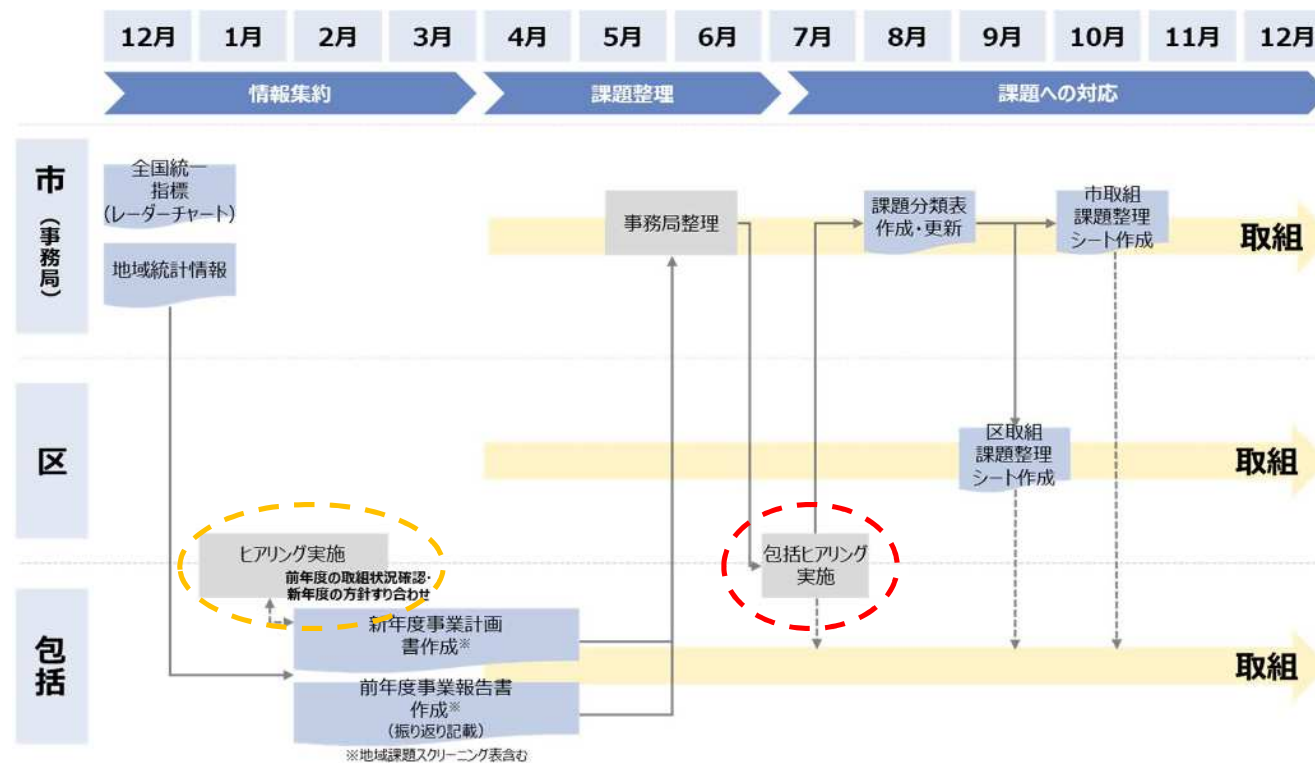
市が独自に実施する評価と、国が定める全国統一指標の2つの仕組みを活用して事業評価を実施

ヒアリングの目的

- 行政、地域包括支援センターのお互いの取組について、「何をやっているか」だけでなく、「なぜやっているか」のレベルまで知る
- 計画書に記載された課題等の「背景」や、記載されている内容の「行間」を知る
- 特に、地域包括支援センターが『誰』をイメージして課題を考えているかを知る（具体的な対象者像を知る）
- 長年取り組んできた地域包括支援センターから見た「地域」の変化を知る
- 行政が実施している取組の背景・課題認識の共有や、必要に応じて連携した対応を検討するきっかけとする
- ヒアリングを通じて、行政・地域包括支援センターの問題意識を掘り下げ、相互の取組をブラッシュアップする

ヒアリングのスケジュールと目的

地域包括支援センター事業計画評価に関するヒアリングは、2～3月と、7月の年2回実施します。



<2～3月のヒアリング目的>

- 計画の実施状況の振り返り
- 包括が**新年度計画を作る前の方向性のすり合わせ**、行政側の取組や新年度の実施予定の情報提供
- **国事業評価結果のフィードバック**（※国の結果通知が遅れた場合、7月のヒアリングで実施）

<7月のヒアリング目的>

- 前年度からの**相談傾向・地域課題の変化、基本方針・重点目標の背景や問題意識の確認・共有**
- 包括の課題意識の基礎となっている「**対象者像**」の確認・共有
- 新年度事業計画の内容の確認
- 市・区への**提案事項の背景となる問題認識の確認**

7月ヒアリングで使うもの

<市事業評価>

①地域包括支援センターから各区に提出された「事業計画・報告・評価書（新年度・前年度）」

⇒「担当圏域の特徴」「地域課題スクリーニング表」「ヒアリングシート（区が使用）」「基本的事項」「自己評価」を中心に、確認いただくこととなります。

⇒令和6年度は、前年度から変わっている部分を地域包括ケア推進室で赤字にしています

⇒ヒアリング結果を「ヒアリングシート（区が使用）」に記載していただきます。

②「(○区)R○地域包括支援センター事業計画基本方針・重点目標まとめ」

⇒前年度と新年度の各地域包括支援センターの基本方針・重点目標を並べて記載した資料です。計画書・報告・評価書の記載事項と同じなので、参考資料として活用してください。令和6年度は、地域包括ケア推進室で作成しました

<国事業評価> ※年度末ヒアリングまでに国の結果通知が間に合わなかった場合

③地域包括ケア推進室から各区に配布される「国事業評価 区 ○○_20○○_市町村用(評価指標を活用した業務チェックシート)」

⇒全国統一指標の評価結果を元に作成したシートです。行政と包括の認識のズレや、全国・全市・各区ごとの傾向と当該センターの比較などができます。

⇒特に、回答結果がよくなかった項目について、同じファイルの中の「ヒアリング回答シート」に結果を記入してください。

7月ヒアリングで使うもの

＜市事業評価＞

①地域包括支援センターから各区に提出された「事業計画・報告・評価書（新年度・前年度）」

令和 6年度 地域包括支援センター事業計画・報告・評価書

計画記入日: 令和 6年 5月 22日

報告記入日: 令和 年 月 日

1. 担当区域の特徴

(1)人口等

①人口	②高齢化率		③65歳以上人口	④前高齢者
	19.14%			2,974人
23,276人			6,581人	3,527人
⑤要支援1	⑥要支援2			
239人	170人			
⑦要介護1	⑧要介護2	⑨要介護3	⑩要介護4	⑪要介護5
284人	223人	136人	147人	143人

(2)担当区域の状況

地区名	地理的状況・概観	地域活動・地域団体	課題	地域からの要望や課題	総合相談における傾向
〇〇〇	<p>国東線・大宮線沿線に駅周辺を軸とした生活圏が発達しているが、駅間距離が長く、駅間の生活圏が広範囲にわたる。駅間の生活圏が広範囲にわたるため、駅間の生活圏が広範囲にわたる。駅間の生活圏が広範囲にわたる。駅間の生活圏が広範囲にわたる。</p> <p>①高齢化率: 23.14% (高齢者人口: 6,581人)</p> <p>②要支援1: 239人 要支援2: 170人</p> <p>③要介護1: 284人 要介護2: 223人 要介護3: 136人 要介護4: 147人 要介護5: 143人</p>	<p>①地域包括支援センター: 〇〇〇</p> <p>②民生委員生活福祉協議会: 〇〇〇</p> <p>③老人福祉会: 〇〇〇</p> <p>④老人クラブ: 〇〇〇</p> <p>⑤民生児童委員: 〇〇〇</p> <p>⑥民生児童委員連合会: 〇〇〇</p> <p>⑦民生児童委員協議会: 〇〇〇</p> <p>⑧民生児童委員連合会: 〇〇〇</p> <p>⑨民生児童委員協議会: 〇〇〇</p>	<p>①高齢化率: 23.14% (高齢者人口: 6,581人)</p> <p>②要支援1: 239人 要支援2: 170人</p> <p>③要介護1: 284人 要介護2: 223人 要介護3: 136人 要介護4: 147人 要介護5: 143人</p>	<p>①高齢化率: 23.14% (高齢者人口: 6,581人)</p> <p>②要支援1: 239人 要支援2: 170人</p> <p>③要介護1: 284人 要介護2: 223人 要介護3: 136人 要介護4: 147人 要介護5: 143人</p>	<p>①高齢化率: 23.14% (高齢者人口: 6,581人)</p> <p>②要支援1: 239人 要支援2: 170人</p> <p>③要介護1: 284人 要介護2: 223人 要介護3: 136人 要介護4: 147人 要介護5: 143人</p>

地区別新スタートメニュー表(事業計画書)

地区	メニュー	メニューの内容	実施計画	実施状況				実施結果	評価	改善点
				計画	実施	達成	未達成			
〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇
〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇
〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇
〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇〇〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇	〇

7月ヒアリングで使うもの

<市事業評価>

①地域包括支援センターから各区に提出された「事業計画・報告・評価書（新年度・前年度）」

事業計画・報告・評価書のエクセルファイルの「ヒアリングシート（区が使用）」

【新設圏域の特設】ヒアリングシート（各区高齢者支援担当や地域包括支援センター）	
ヒアリング項目	ヒアリング結果（区高齢者支援担当が記載）
特定圏域の地域で実施が困難な部分（関係者からの要望が明確な部分）	
【基本方針・重点事項】ヒアリングシート（各区高齢者支援担当や地域包括支援センター）	
ヒアリング項目	ヒアリング結果（区高齢者支援担当が記載）
目標から設定した数値と、計画・計画どおり（計画達成率）の達成状況（計画・計画の「自己評価」などのコメント）	
【地域課題スクリーニング表】ヒアリングシート（各区高齢者支援担当や地域包括支援センター）	
ヒアリング項目	ヒアリング結果（区高齢者支援担当が記載）
1. 地域包括支援センターが実施している課題について、地域包括支援センターが実施している課題を把握しているのか（センターも実施している課題からどのよう課題を抽出しているか）	
2. 地域包括支援センターが実施している課題について、抽出された課題について抽出した課題のコメント	
3. 地域包括支援センターが実施している課題について、抽出された課題について抽出した課題のコメント	
4. 地域包括支援センターが実施している課題について、抽出された課題について抽出した課題のコメント	
5. 地域包括支援センターが実施している課題について、抽出された課題について抽出した課題のコメント	
6. 地域包括支援センターが実施している課題について、抽出された課題について抽出した課題のコメント	
7. 地域包括支援センターが実施している課題について、抽出された課題について抽出した課題のコメント	
その他	
【「3 基本的事業計画」10. 市・区への提案について】ヒアリングシート（各区高齢者支援担当や地域包括支援センター）	
ヒアリング項目	ヒアリング結果（区高齢者支援担当が記載）
ヒアリングで取り上げる課題について、区・センターで取り上げ、実施して欲しい	
実施の理由（当該センターに求め得る課題の、提案の理由、センターの課題は、各センター-実施理由として実施が困難な課題があるか（有））	
提案の優先・順位についての確認	
センターとして対応すること、取り組むこと、行っていないこと	
他の関係機関や、実施が困難な課題に対して関係機関やセンターで取り組むこと、課題の立案、実施状況（有）	
区とセンターでできること（一層連携が深まること、関係機関との連携、実施理由の記載）	
上記の提案で、他に提案したいこと（実施が困難な課題がある場合は、区に依頼）	

7月ヒアリングで使うもの

<市事業評価>

② 「(〇区)R〇地域包括支援センター事業計画基本方針・重点目標まとめ」

令和6年度★区 地域包括支援センター事業計画基本方針・重点目標まとめ

	R6基本方針・重点目標	R5基本方針・重点目標	総合自己評価	課題	次年度の取組方針
★包括	<p>「孤立化」「重度化」問題に対して昨年度から引き続き「人と人とのつながりの再開や展開」「要介護状態になる前の早い段階での相談やフレイル予防」に向けて、多様な社会資源が地域に還元できるように関係機関との連携に尽力していきます。また、職員一人一人の支援の視野を広げ様々な相談に対する対応方法を習得していきます。</p> <p>重点目標</p> <ol style="list-style-type: none"> 感染症や災害においても相談者に影響が及ばない継続可能な相談支援体制の構築 認知症カフェ（ひまわりカフェ）を始めとした人と人との繋がりが持てる集いの場の継続と展開 孤立や重度化防止に向けたミモザdeウォーキングやフレイル予防体操教室を継続可能な開催体制の再構築 地域との「話ができる関係」の再構築と新型コロナウイルス第5類への移行で変化した地域課題の抽出と実情の把握 多職種に対して地域ケア会議や相談支援ケアマネジメント演習会議を活用した多職種連携体制の構築 利用者の尊厳の保持を一番に考え、高齢者虐待の理解を深め、虐待防止や早期発見に向けた取り組み 行政や法人が定める個人情報取り扱いに関する連携 	<p>コロナ禍でより拍子がかかった「孤立化」「重度化」問題に対して、「人と人とのつながりの再開や展開」「要介護状態になる前の早い段階での相談やフレイル予防」を目標として、感染防止対策を徹底し安定した相談体制を維持させ、積極的に地域へ出向き、関係機関とのネットワークの再開や構築を推進していきます。</p> <p>重点目標</p> <ol style="list-style-type: none"> コロナ禍においても相談者に影響が及ばない継続可能な相談支援体制の構築 認知症カフェ（ひまわりカフェ）を始めとした人と人との繋がりが持てる集いの場の継続と展開 孤立や重度化防止に向けたミモザdeウォーキングやフレイル予防体操教室の継続 口腔ケアの重要性に着目した卒任歯科医師会や歯科衛生士、介護支援専門員との連携に向けた連携体制 多職種に対して地域ケア会議を活用した多職種連携体制の構築 利用者の尊厳の保持を一番に考え、高齢者虐待の理解を深め、虐待防止や早期発見に向けた取り組み 行政や法人が定める個人情報取り扱いに関する連携 	<p>【総合自己評価】</p> <p>生活支援コーディネーターとの連携を深め、今まで発見、介入できなかった方に対してアプローチを行うことが出来ました。介護予防・重度化防止モデル事業の展開や地域アセスメントシートの作成、同じく防止関係会議の開催などにより、職員の視点を広げ、初期相談の段階で多様な選択肢の中からニーズに沿った提案や支援に繋がりました。</p> <p>他包括と共働き相談支援ケアマネジメント調整会議の開催を行い「空き家がない方への支援」「口腔ケア」など多職種のネットワーク構築を行うことができました。</p> <p>地区担当をつけることで積極的な介入に至り、「神明門フェスティバル」や「なごみ講座」「すこやかサロン」「認知症サポーター養成講座」など地域交流の回復に至ることができ、更なる関係性の構築を行うことができました。</p> <p>「ミモザdeスタンプウォーキング」「フレイル予防体操教室」の継続開催にて介護予防の意識の浸透を行うことが出来ました。</p>	<p>【課題】</p> <p>地区担当を置いたことで地域との関係性を築くことが出来た一方で、特定の職員に依存してしまう体制になってしまいました。「長期的関わりを考えると職員バランスも含めた継続可能な体制を構築する必要がありそうです。</p> <p>個別ケア会議や地域ケア圏域会議の開催経験がある職員に限られておどりの職員でも開催できる体制が望ましいと考えます。圏域会議では課題の共有までに至りましたが、具体的な取組には話が進められていません。抽出された課題をどのように捉え、展開させていくかが次年度への課題となっています。</p>	<p>【次年度の取組方針】</p> <p>各職員に担当業務を設けるが過剰に特定の職員に依存しないよう役割を分担させ、情報を共有するなどの体制を構築させていきます。同様に個別ケア会議や地域ケア圏域会議などの積極的な開催経験を機会を設けます。</p> <p>今年度開催した圏域会議の振り返りを行い次年度も会議を開催し、課題に対して参加者と協議して解決に向けて取り組んでいきます。</p> <p>引き続き同じく早期防止に向けて介護予防・日常生活支援総合事業の展開を進め、地域に点在するカフェや交流の場などの社会資源との連携を深めていきます。地域アセスメントシートを活用し広い視点を持った支援を続けていきます。</p>
〇包括	<p>【基本方針】</p> <p>一人一人の人生を尊重し、身近な相談しやすいセンターとして、誰もが安心して暮らせる、つながり・支え合うまちを目指す</p> <p>【重点目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護予防：集いの場を尊重し、つながりを作り、自ら主体的に取り組んでその人らしい生活を営めるよう推進する 認知・検定：センターを幅広い世代に知ってもらえるよう周知活動を行い、気軽に相談しやすい体制をつくる 他職種連携：幅広い世代や属性を超えた相談にも門戸を広げ、本人・家族等、関係機関と連携・協力しながら問題解決へ携わることができる役割を目指す 実態把握：ちょっとした気づき、きっかけを見逃さず早期発見に対応し重度化を防ぐ 防災：BCPに沿って平常時の準備・防災訓練を行うことで各職員の認識を深める。また、地域の事業所とともに訓練を行うことで災害にも強い包括を目指す 	<p>【基本方針】</p> <p>身近な相談窓口をモットーに人と人、地域のつながりを作り、安心して暮らせる町、孤立のない地域を目指す。</p> <p>【重点目標】</p> <ol style="list-style-type: none"> 介護予防：集いの場、個々をばさめる場面での手助けをすることで介護予防の取り組みをする 認知・検定：センターを幅広い世代に知ってもらうよう周知活動を行い、気軽に相談しやすい体制をつくる 他職種連携：幅広い世代や属性を超えた相談にも門戸を広げ、本人・家族等、関係機関と連携・協力しながら問題解決へ携わることができる役割を目指す 実態把握：ちょっとした気づき、きっかけを見逃さず早期発見に対応し重度化を防ぐ 防災：BCPに沿って平常時の準備・防災訓練を行うことで各職員の認識を深める。また、地域の事業所とともに訓練を行うことで災害にも強い包括を目指す 	<p>【総合自己評価】</p> <p>「包含自己評価」 （行政・自治体） - 地域課題への参加し、情報共有の機会が充実している。住民からの情報提供や利用者の声で早期発見・対応につながるケースもあり、関係者の連携を促した。カネの再開など、関係機関からの声や要望が継続的にして住民の社会参加の機会も増えた。行政と民間の協働が促進され、連携が深まった。</p> <p>（民間・NPO） - 地域課題の解決に向けた取り組みが、市民から積極的に求められ、市民からの声や要望が継続的にして住民の社会参加の機会も増えた。行政と民間の協働が促進され、連携が深まった。</p> <p>（市民・住民） - 地域課題の解決に向けた取り組みが、市民から積極的に求められ、市民からの声や要望が継続的にして住民の社会参加の機会も増えた。行政と民間の協働が促進され、連携が深まった。</p>	<p>【課題】</p> <p>「介護予防」 - 歩行器具の貸出に伴い、心身の状況に合った使い方の指導が必要。単独での訓練でも、その人らしい生活を送るための工夫や指導を行う。 - コロナが原因で移動や支障の増加も発生している。適切な情報提供や相談により、地域課題の解決に努めることが必要。 - 地域課題の解決に向けた取り組みが、市民から積極的に求められ、市民からの声や要望が継続的にして住民の社会参加の機会も増えた。行政と民間の協働が促進され、連携が深まった。</p> <p>（高齢者） - 認知症予防や検定に関する取り組みが、市民から積極的に求められ、市民からの声や要望が継続的にして住民の社会参加の機会も増えた。行政と民間の協働が促進され、連携が深まった。</p> <p>（認知・検定） - 認知症予防や検定に関する取り組みが、市民から積極的に求められ、市民からの声や要望が継続的にして住民の社会参加の機会も増えた。行政と民間の協働が促進され、連携が深まった。</p> <p>（他職種連携） - 多職種連携や協働が促進されることで、関係機関との連携や協働が深まった。また、地域課題の解決に向けた取り組みが、市民から積極的に求められ、市民からの声や要望が継続的にして住民の社会参加の機会も増えた。行政と民間の協働が促進され、連携が深まった。</p> <p>（防災） - 防災訓練やBCPに関する取り組みが、市民から積極的に求められ、市民からの声や要望が継続的にして住民の社会参加の機会も増えた。行政と民間の協働が促進され、連携が深まった。</p>	<p>【次年度の取組方針】</p> <p>（介護予防） - その人らしい活動の場や社会参加の重要性の再発見を促める。 - 集いの場の提供を通して、自ら主体的に取り組んでいくことにより、生活の質を向上させる。 （認知・検定） - 高齢者から活動中の高齢者まで幅広く、認知症予防や検定の機会を提供する。 （高齢者） - 高齢者から活動中の高齢者まで幅広く、認知症予防や検定の機会を提供する。 （認知・検定） - 認知症予防や検定に関する取り組みが、市民から積極的に求められ、市民からの声や要望が継続的にして住民の社会参加の機会も増えた。行政と民間の協働が促進され、連携が深まった。</p> <p>（他職種連携） - 多職種連携や協働が促進されることで、関係機関との連携や協働が深まった。また、地域課題の解決に向けた取り組みが、市民から積極的に求められ、市民からの声や要望が継続的にして住民の社会参加の機会も増えた。行政と民間の協働が促進され、連携が深まった。</p> <p>（防災） - 防災訓練やBCPに関する取り組みが、市民から積極的に求められ、市民からの声や要望が継続的にして住民の社会参加の機会も増えた。行政と民間の協働が促進され、連携が深まった。</p>

7月ヒアリングで使うもの

<国事業評価> ※年度末ヒアリングまでに国の結果通知が間に合わなかった場合

③地域包括ケア推進室から各区に配布される「国事業評価 区 ○○_20○○_市町村用(評価指標を活用した業務チェックシート)」

○連携項目シート

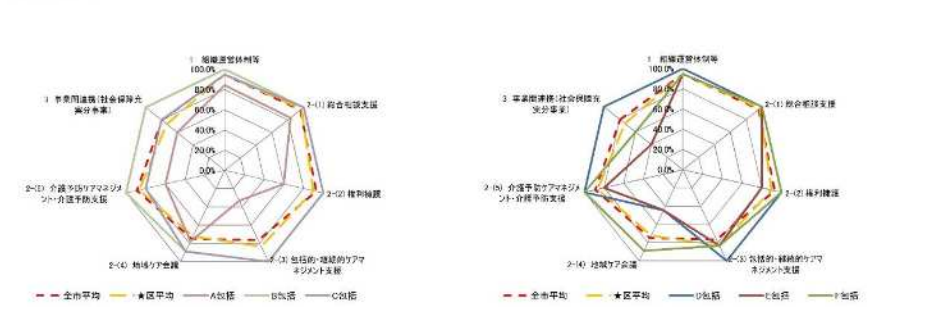
連携項目	非連携項目	達成状況	東区	南区	西区	中区	高津区	宮前区	多摩区	川崎区	市平均	センター指標
Q19	運営協議会での協議を経て、センターの運営方針を策定し、センターへ伝達しているか。	○	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Q20	各地でのセンターの事業計画の策定に当たり、センターと協働を行っているか。	○	99.0%	100.0%	100.0%	83.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	91.1%	100.0%
Q21	創成度における運営協議会での協議を策定し、センターの運営方針、センターへの支援、協働の体制を構築しているか。	○	89.0%	100.0%	83.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	91.1%	100.0%
Q22	市町村とセンターの間の連絡会議を、定例的に開催しているか。	○	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Q23	センターに対して、担当地域の現状やニーズの把握に必要な情報を提供しているか。	○	98.0%	100.0%	83.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	96.7%	100.0%
Q24	センターにおいて、施設・それ以外の業務の担当を明確にしているか。	×	34.7%	46.4%	33.3%	16.7%	0.0%	42.9%	57.1%	42.9%	34.7%	100.0%
Q25	センター職員の有償以上の観点から、センター職員が就業した部署に異動し、専任担当までセンターに異動しているか。	○	91.8%	100.0%	100.0%	100.0%	85.7%	85.7%	85.7%	85.7%	91.8%	100.0%
Q26	センターに対して、専任・兼任の窓口(連絡先)の設置を義務付けているか。	○	81.8%	100.0%	100.0%	100.0%	85.7%	85.7%	85.7%	85.7%	81.8%	100.0%
Q27	センターに対して、専任以外の窓口(連絡先)の設置を義務付けているか。	○	87.8%	100.0%	100.0%	100.0%	85.7%	71.4%	100.0%	85.7%	87.8%	100.0%
Q28	市町村の広報誌やホームページなどで、センターの役割を行っているか。	○	89.8%	88.8%	100.0%	100.0%	100.0%	83.3%	100.0%	100.0%	91.1%	100.0%

○レーダーチャート

★区 評価指標レーダーチャート (R5)

	全市平均	★区平均	A包括	B包括	C包括	D包括	E包括	F包括
1-1 高齢者福祉推進	94.6%	94.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	94.7%
2-1(1) 総合福祉支援	95.9%	97.2%	83.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
3-1(2) 福祉推進	93.1%	90.0%	60.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	80.0%
2-1(3) 地域福祉推進	76.5%	83.3%	33.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	83.3%
5-1(4) 地域交流推進	75.1%	77.2%	77.8%	83.3%	83.3%	44.4%	44.4%	66.7%
6-2(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	80.0%	88.7%	60.0%	100.0%	80.0%	100.0%	100.0%	100.0%
7-3 高齢者福祉 (社会福祉充実推進)	79.6%	73.3%	60.0%	100.0%	80.0%	100.0%	40.0%	66.7%

■レーダーチャート



7月ヒアリングで使うもの



<国事業評価> ※年度末ヒアリングまでに国の結果通知が間に合わなかった場合

③地域包括ケア推進室から各区に配布される「国事業評価 区 ○○_20○○_市町村用(評価指標を活用した業務チェックシート)」

○回答入力シート

地域包括支援センター回答入力シート

各地域包括支援センターが回答したセンター指標で、全体的に「○」が少なかった項目や、連携項目シートで行政側の取組とセンターの取組に差異がある可能性が確認された項目(地域包括ケア推進室からのコメントで、黄色いセル)を中心に、理由や背景について各区とセンターでヒアリングを実施して、結果を「区、センターヒアリング後のまとめ」欄に記入してください。

センター項目	全国平均	★東京圏	A地区	B地区	C地区	D地区	E地区	F地区	地域包括ケア推進室から区	地域包括ケア推進室からセンター	区、センターヒアリング後のまとめ
1. 地域連携推進											
1-011	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
1-011	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
1-012	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
1-013	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
1-014	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
1-015	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
1-016	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
1-017	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
1-018	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
1-019	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
1-020	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
1-021	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
平均値(個数)			11	11	12	11	8	12			
平均値(%)			91.3%	91.7%	100.0%	91.7%	75.0%	100.0%			
2. 個人情報管理											
12-019	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
12-020	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
12-021	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
12-022	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
12-023	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
12-024	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
12-025	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
平均値(個数)			4	4	4	4	4	4			
平均値(%)			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
3. 利用促進の取組											
13-026	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
13-027	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
13-028	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○			
平均値(個数)			3	3	3	3	3	3			
平均値(%)			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
1計 平均値(個数)			15	12	10	10	16	12			
1計 平均値(%)			94.5%	94.7%	100.0%	94.7%	84.2%	100.0%			

7月のヒアリングに向けた準備（各区担当者）

➤ 地域包括支援センターへのヒアリング実施の連絡と日程調整

- 地域包括支援センターに地域包括ケア推進室から送付されたヒアリング関係の資料を送付し、あらかじめヒアリング実施内容を伝えてください。
- ヒアリングは、なるべく地域ケア推進課、地域支援課と合同で実施してください。
- コロナ禍の影響で、近年は区役所でヒアリングを実施していた例が多くなっていますが、センターの業務内容を知るためにも、可能な限りセンターの事務所等でヒアリングを実施することが望ましいです。

➤ 事業計画・報告・評価書の確認

- 事業計画・報告・評価書は、合同でヒアリングを実施する地域ケア推進課・地域支援課にも共有してください。

<確認のポイント・コツ>

前年度と新年度の事業計画・報告・評価書を並べて確認すると、センターの意図や相談傾向の変化などを捉えやすくなります。

<確認のポイント・コツ>

「担当圏域の特徴（特に相談傾向等）」「地域課題スクリーニング表（特に前年度の実施結果）」「前年度の自己評価」を確認してから、新年度の計画、地域課題スクリーニング表を確認すると、意図や狙いを捉えやすくなります。

7月のヒアリング事項

事業計画・報告・評価書のエクセルファイルの「ヒアリングシート（区が使用）」

【担当圏域の特徴】ヒアリングシート（各区高齢者支援担当⇔地域包括支援センター）	
ヒアリング項目	ヒアリング結果（区高齢者支援担当が記載）
担当圏域の特徴で変化があった部分（前年度からの変更内容は赤字）	
【基本方針・重点事項】ヒアリングシート（各区高齢者支援担当⇔地域包括支援センター）	
ヒアリング項目	ヒアリング結果（区高齢者支援担当が記載）
前年度から見直した内容と、背景・狙いなど（※前年度事業計画・報告・評価の「自己評価」など参照）	
【地域課題スクリーニング表】ヒアリングシート（各区高齢者支援担当⇔地域包括支援センター）	
ヒアリング項目	ヒアリング結果（区高齢者支援担当が記載）
1. 地域がスクリーニング表に記載している課題について、担当支援センター内で誰がスクリーニング表各号どのように作成しているのか（センター長候補が把握している情報からどのように課題を抽出しているか）	
2. 地域がスクリーニング表に記載している課題について、特に優先して解決したい課題とその理由	
3. 地域がスクリーニング表に記載している課題について、担当支援センター内で誰がスクリーニング表各号どのように作成しているのか（センター長候補が把握している情報からどのように課題を抽出しているか）	
4. 地域がスクリーニング表に記載している課題について、前年度の課題抽出の内容と比べて、実施の状況や課題の発生、課題の発生状況に変化はあるか（前年度からの変更部分は赤字）	
5. 地域がスクリーニング表に記載している課題について（※課題の発生状況）：特に優先している課題があるか、担当支援センター長候補が把握している情報からどのように課題を抽出しているか	
6. 担当支援センター長候補が把握している課題について、特に優先して解決したい課題とその理由	
その他	
【『3 基本的事項シート』10. 市・区への提案について】ヒアリングシート（各区高齢者支援担当⇔地域包括支援センター）	
ヒアリング項目	ヒアリング結果（区高齢者支援担当が記載）
ヒアリングで打ち上げの課題を1つ選択し、地区・センターで定められ、実施してください	
提案の優先（他のセンターにも共通する課題が、担当の地区・センターの課題が、区センター長候補が把握している情報からどのように課題を抽出しているか）	
提案の発生・理由についての補足	
センターとして実行すること、区に委ねること、共有すること	
他の担当支援センター、担当支援センター長候補が把握している情報からどのように課題を抽出しているか（前年度からの変更部分は赤字）	
区とセンターで定めたこと（一帯に実行すること、担当支援センター長候補が把握している情報からどのように課題を抽出しているか）	
上記を踏まえて、特に優先したいこと（※課題の発生状況）	

ヒアリング項目		
項目	質問・確認内容	ねらい
担当圏域の特徴について（特に変化があった地区を中心に）	担当圏域の特徴で変化があった内容について、背景や具体的な影響など	担当圏域の変化や総合相談の傾向は、包括の活動に大きな影響を与えるため、包括職員が実感している変化がある場合、確認してください。
基本方針・重点事項	前年度から見直した内容と、背景・狙いなど（※前年度事業計画・報告・評価の「自己評価」などを参考に）	変更点を中心に、目標設定の背景やきっかけとなったエピソードを具体的に確認してください。
地域課題スクリーニング表に記載している課題について	① 包括内で誰がスクリーニング表をどのように作成しているのか（センターや職員が把握している情報からどのように課題を抽出しているか）	記載の行間を確認します。地域課題スクリーニング表の記載（特に「対象者像」）が抽象的な場合、地域分析に影響を与えたエピソード・個別事例や、包括職員の感覚・課題認識・取組の優先順位を確認します。対応の検討については、必要に応じて、行政が実施している取組等の情報提供を行ってください。
	② 特に優先して解決したい課題とその理由	
	③ ②で挙げた課題について誰とどのように対応することが考えられるか	
	④ 前年度の課題整理の内容と比較して、地域の状況や課題の内容、課題の対応状況に変化はあるか（前年度からの変更部分は赤字）	
スクリーニング表に記載していない課題について	他に認識している課題はあるか ※課題検討の視点に偏りがいないか、認識が漏れている課題がないか確認してください	ヒアリングの中で、計画に記載しきれていない課題意識等が把握できた場合、記載してください
「市・区への提案」について	『3 基本的事項シート「10. 市・区への提案」』に記載されている中から1つ選び、ヒアリングを実施してください	シートに沿って、提案の背景などを掘り上げてください。（対応の実現可否はその場で決めなくてもよいです。）

7月のヒアリング事項（市・区への提案のフィードバック）

NO	カテゴリ	提案先又は関係者	市からのコメント (担当別紙)	提案事項	提案の背景・理由
1	行政と包括との連携	川崎区役所 田島支所 (高齢者支援担当)		包括側の意見を聞いてもらえる機会が多いが、自包括がどう評価されているのか指摘される機会はほとんどない。更にスキルアップしたり、改善を図っていくためには自己評価だけでなく、ヒアリングの際などに、不足している点などを指摘してほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・区内の包括同士の情報交換の場も少なく、業務実績の数字だけではカウントの仕方も統一されていないので、単純に数字だけでは比較や評価ができない。自包括は他の包括の動きなどを知らないため、自包括の課題の抽出や検証が困難。客観的な視点での指摘をもらい業務や体制の改善を図ってきたい。 ・地域活動の取組みなどが不十分なのは自覚しているが、相談援助業務に追われる中、なかなか計画的な動きが出来る。職員間でも自発的な取組が出来ず、体験不足な点が多く浮き彫りになっている。 ・包括を比較してきているケアマネジャーなどから意見を聴取するようにしているが、行政としての目標でも指摘してほしい。
2	多機関との連携	田島支所（高齢者支援担当・生活保護）		日々の相談業務を通じて、行政の担当者レベルとの連携は密になり、協働体制で「個」の支援を遂行しているが、“もぐらたたき”の状況が続いており、課題が複雑化する前に、予防・早期発見・早期対応の視点で住民を見守る体制作りを協議したい。担当者個人の資質によって相談対応が左右されるのではなく、組織、機関同士の連携の中で統一された業務を遂行したい。前年度も実現できなかったが、相談案件が多い生活保護担当者とは意見交換の場が欲しい。（できれば個々のケースワーカーではなく、係長クラスの職員と情報交換がしたい）	<ul style="list-style-type: none"> ・ケースワーカーによって動きが全く異なる実態を課題視している。生保ケースの課題は担当ケースワーカーからどのように相談が発せられ、共有され指導、助言がされているのかわからない。新任であっても一人で抱え込んでいるように感じることが多い。何度、カンファレンスを開催しても、担当者レベルでの返答や動きになってしまふ。 ・児童の要対応や高齢者のコア会議のような権限が無いとしても、「個別ケア会議」で緊急の検討がされるような案件については、担当者レベルではなく組織的な関与を依頼したい。 ・当包括では「個別ケア会議」の対象にするかどうかは、包括内で協議をした上で決定している。
3	介護申請認定フロー改善	各介護保険認定係	介護保険課認定係 新型コロナウイルスによる臨時的取り扱いが原則終了となっ てから、調査件数が増大し、認定日数もかかることについては課題と認識しております。担当ケアマネジャーによる調査についても「当面の間」という前提で臨時的に行っているものであり、また認定調査にタブレットを導入するなど課題解消に向けて引き続き取り組んでまいります。	ケアマネ不足が課題視されている上に、要介護認定の決定までに非常に時間がかかっており、ケアマネジメント業務に支障が生じている。予防マネジメント業務の居宅介護支援事業所への委託や、ケアマネ探しの業務が非常に負担が大きい。	<ul style="list-style-type: none"> ・結果的に担当ケアマネジャーからの区分変更申請の割合が高まり、更に、業務量を増やしているように感じる。（担当ケアマネジャーへ調査が委託されており、公正な調査が行われているのか疑問。） ・介護認定の申請受付の対応にも窓口ごとに差が出ていることを見聞きしている。

※国事業評価のヒアリング

確認が必要と思われる項目に、地域包括ケア推進室からコメントを入れてお返ししています。事前に区と包括で共有いただき、原因等の確認をしてください。

○回答入力シート

地域包括支援センター回答入力シート

各地域包括支援センターが回答したセンター指標で、全体的に「○」が少なかった項目や、連携項目シートで行政側の取組とセンターの取組に差異がある可能性が確認された項目(地域包括ケア推進室からのコメントで、黄色いセル)を中心に、理由や背景について各區とセンターでヒアリングを実施して、結果を「区、センターヒアリング後のまとも」欄に記入してください。

センター項目	全国平均	★東京近郊	A地区	B地区	C地区	D地区	E地区	F地区	G地区	地域包括ケア推進室から区	地域包括ケア推進室からセンター	区、センターヒアリング後のまとも
1. 地域連携状況												
1-1 Q11	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
1-2 Q11	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
1-3 Q12	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
1-4 Q13	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
1-5 Q14	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
1-6 Q15	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
1-7 Q16	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
1-8 Q17	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
1-9 Q18	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
1-10 Q19	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
1-11 Q20	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
1-12 Q21	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
平均値(個数)			11	11	12	11	8	12				
平均値(%)			91.3%	91.7%	100.0%	91.7%	75.0%	100.0%				
2. 個人情報管理												
12-1 Q22	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
12-2 Q23	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
12-3 Q24	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
12-4 Q25	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
平均値(個数)			4	4	4	4	4	4				
平均値(%)			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%				
3. 利用促進状況												
13-1 Q26	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
13-2 Q27	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
13-3 Q28	100.0%	100.0%	○	○	○	○	○	○	○			
平均値(個数)			3	3	3	3	3	3				
平均値(%)			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%				
1計 平均値(個数)			15	12	10	10	16	12				
1計 平均値(%)			94.4%	94.7%	100.0%	94.7%	84.2%	100.0%				

最後に・・・

地域包括支援センター事業評価では、
『双方向でお互いに気づかせ合う姿勢』
『合意形成』
『少しずつでも取組を改善していく意思』
が求められます。

地域の課題は簡単に解決しないものばかりです。
スモールステップを意識して、粘り強く成功体験を積み重ねながら、皆で地域包括ケアの推進に取り組んでいきましょう。