議事2 地域包括支援センターの評価結果について

Ⅰ 評価方法等について

１ 評価対象期間

令和７年（２０２５年）４月～令和８年（２０２６年）３月まで

２ 評価方法

・昨年度、地域包括支援センター運営協議会（第２回）において決定した評価基準に基づき評価を行った。**【別紙３】**

・評価に当たっては、各地域包括支援センター（以下「センター」という。）がその運営状況などを踏まえて行った自己評価を基に、各区福祉課において各センターへのヒアリングを実施した。

・ヒアリングでは、自己評価の内容を深掘りし、数値だけでは見えない具体的な取組内容等を把握し、特に評価すべき取組があった場合は加点している。

［地域包括支援センターの評価項目及び項目数］

評価は、次の８つの大項目、計 103 項目の評価指標に基づき実施した。

項目				項目数
1	地域包括ケアシステムの構築・推進			６項目
2	組織・運営体制	①	事業計画について	４項目
		②	組織マネジメント・事務効率化について	７項目
		③	人材確保・人材育成について	６項目
		④	個人情報の取扱い・カスタマーハラスメントについて	５項目
3	総合相談支援事業	①	ネットワークの構築について	７項目
		②	総合相談の実践について	４項目
		③	家族介護者支援について	５項目
		④	複合的な課題がある世帯への対応について	４項目
4	権利擁護事業			１０項目
5	包括的･継続的ケアマネジメント支援事業	①	介護支援専門員への支援について	７項目
		②	介護予防サービス計画の検証について	４項目
6	地域ケア会議	①	地域ケア会議の開催状況等について	６項目
		②	地域課題の把握・対応について	５項目
7	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援			１２項目
8	包括的支援事業（社会保障充実分）			１１項目
計				１０３項目

［配点の基準］

〈基準〉 ２点：評価基準の内容は概ね達成できている。（実績÷基準が１以上）
１点：評価基準の内容の一部が達成できていない。（実績÷基準が 0.5～1 未満）
０点：評価基準の内容はほとんど達成できていない。（実績÷基準が 0.5 未満）
※評価基準の内容は概ね達成できており、特に評価すべき取組みを行っている場合、行政にて加点（+1 点）している。

Ⅱ 評価結果等について

≪全体評価≫

○ 評価点の平均点は次表のとおりであった。

［評価点の状況］

区　分	令和７年度	基準点
全センターの平均点	209 点	206 点

・全２７センターの評価を見ると、全 27 センターの平均点が 209 点となり、基準点の 206 点を上回る結果となった。

・多くのセンターにおいて地域の実情に応じた工夫ある取組が展開され、「地域包括ケアシステムの構築・推進」や「権利擁護事業」など多くの項目において、基準点を上回る結果となっており、地域ニーズの把握や成年後見制度の活用、地域活動を通じた連携等に積極的に取り組む姿勢が確認された。

・一方で、「組織マネジメント・事務効率化」や「介護予防支援」に関する項目では、ケアプランデータ連携システム等の導入・活用が進んでいない状況や、三職種による介護予防支援業務の担当件数が上限値を超過している状況が確認され、基準点を下回った。

・これらの評価結果を踏まえ、特に加点があった評価すべき取組等については、各センター担当者が参加する研修会や情報交換の場等を通じて横展開を図り、センター全体の取組の質の向上につなげていくとともに、課題が見られた項目については、必要な指導や支援を行い、継続的に地域包括支援センターの機能強化に取り組んでいく。

≪個別評価≫

１　地域包括ケアシステムの構築・推進（全６項目）

［評価の考え方］

センター業務を実施する前提となる地域アセスメントを行い、担当圏域の現状および将来像やニーズ等を把握しているかを評価する。

［評価結果］

（評価項目と点数）

	令和７年度	基準点
地域包括ケアシステムの構築・推進	13.1 点	12 点

（評価内容）

・各センターにおいて、担当圏域の高齢者人口、高齢化率、単身世帯の状況、さらには高齢者の地域ニーズといった基礎データを適切に把握といった、地域アセスメントは全体として良好である。

・特に、地域ニーズの掘り起こしは多くのセンターで規定回数を上回っており、地域へ出向く活動が積極的に行われている。

２　組織・運営体制（全２２項目）

［評価の考え方］

地域課題を踏まえた事業計画の策定と業務改善の取組、センター長を中心とした業務量の最適化と職員の専門性を活かしたチームアプローチの実施状況などについて評価する。

［評価結果］

（評価項目と点数）

		令和７年度	基準点
組織・運営体制		42.0 点	44 点
①	事業計画について	7.5 点	8 点
②	組織マネジメント・事務効率化について	11.1 点	14 点
③	人材確保・人材育成について	13.7 点	12 点
④	個人情報の取扱い・カスタマーハラスメントについて	9.7 点	10 点

（評価内容）

・概ね基準点に近い点数となっており、各センターの運営が適切に行われていると考えられる。

・「②組織マネジメント・事務効率化」の評価項目の一つである「ケアプランデータ連携システムの活用」については、令和 6 年度中は導入事例がなかったが、令和 7 年度には 9 センターが導入しており、令和 8 年度中に多くのセンターで導入を予定している。導入後の活用を進め ICT の活用により事務負担軽減が期待される。

・令和 7 年度職員の退職や育児休暇取得等により、4 センター（中央 2・西 3・西 4・南 4）で職員配置基準を満たすことができない状況が生じた。センター職員の欠員は、センターの安定的な運営に影響を及ぼし、配置職員の業務負担増大にもつながるため、センターの人員体制確保に向けて対応を検討する必要がある。

・「③人材確保・人材育成について」は、多くのセンターで基準回数を超えて職場内外での研修に参加するなど、積極的に人材育成に取り組んでいる状況が確認された。

・「④個人情報の取扱い・カスタマーハラスメントについて」は、個人情報の持出・開示時の管理がやや低調となっている。情報開示の事務処理ミスがあり、「地域包括支援センター個人情報開示請求等対応マニュアル」を作成し、センターと共有している。

3　総合相談支援事業（全２０項目）

[評価の考え方]

地域包括支援ネットワークの構築を通じて、ニーズの発見や家族介護者や複合的な課題を抱えた世帯等への支援につなげる体制が整備されているか、市との連携のもとで総合相談を実践できているかなどを評価する。

[評価結果]

（評価項目と点数）

		令和 7 年度	基準点
総合相談支援事業		41.5 点	40 点
①	ネットワークの構築について	15.8 点	14 点
②	総合相談の実践について	8.0 点	8 点
③	家族介護者支援について	9.9 点	10 点
④	複合的な課題がある世帯への対応について	7.8 点	8 点

（評価内容）

・「①ネットワークの構築について」は地域活動を通じた周知・連携が活発に行われており、基準点を上回る評価となっている。

・また、介護支援専門員を対象とした研修会の開催をはじめ、介護サービス事業所・地域の各種団体・障がい者支援機関等と関係機関の研修会や座談会を複数のセンターで実施している。これらの取組を通じて、関係機関相互の理解と連携を深め、分野を越えた地域包括支援ネットワークの構築を進めている。

・身寄りがない・生活困窮・8050 問題等「④複合的な課題を抱える世帯への対応について」は、支援が長期化するなど対応に時間を要している状況ではあるが、課題を整理してニーズを明確化し、適切な社会資源につなげるなど、適切に対応している。

4　権利擁護事業（全１０項目）

［評価の考え方］

高齢者による成年後見制度の適切な活用支援、消費者被害の予防・対応、高齢者虐待の予防・対応等といった権利擁護ができているかを評価する。

［評価結果］

（評価項目と点数）

	令和７年度	基準点
権利擁護事業	20.8 点	20 点

（評価内容）

・権利擁護事業においては、全体平均が基準点を上回る 20.8 点となり、各センターの積極的な取り組みが確認できた。

・特に成年後見制度の周知や高齢者虐待への対応については評価が高くなっている。複合的な課題を抱える事例や身寄りのない事例が増加し、専門性が求められ、かつ解決までに長期間を要する事例が増加する中においても、各センターが本人の権利や意向を尊重しながら、関係機関と連携して適切に対応している。

5　包括的・継続的ケアマネジメント支援事業（全１１項目）

［評価の考え方］

介護支援専門員への個別ケアマネジメント支援と環境整備を適切に行うことができているか、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する介護予防サービス計画について適切に検証を行っているかについて評価する。

［評価結果］

（評価項目と点数）

		令和７年度	基準点
包括的・継続的ケアマネジメント支援事業		22.6 点	22 点
①	介護支援専門員への支援について	14.7 点	14 点
②	介護予防サービス計画の検証について	7.9 点	8 点

（評価内容）

・介護支援専門員を対象とした研修等が基準回数を上回って開催されており、介護支援専門員同士のネットワーク構築に向けた取り組みが確認できた。また、地域の介護支援専門員からの相談件数が年々増加しており、支援ニーズが高まっている。

6　地域ケア会議（全１１項目）

［評価の考え方］

高齢者の自立支援に資するケアマネジメントの支援やネットワーク構築を行えるように、地域ケア会議を活用できているか、地域ケア会議で把握した地域課題に対して、適切に対応することができているかを評価する。

［評価結果］

（評価項目と点数）

		令和７年度	基準点
地域ケア会議		22.9 点	22 点
①	地域ケア会議の開催状況等について	12.2 点	12 点
②	地域課題の把握・対応について	10.7 点	10 点

（評価内容）

・地域ケア会議の開催については、基準を上回って開催されている。会議を通じた地域課題の抽出、ネットワークの構築等により地域包括ケアシステムの基盤としての役割を担っている。

・抽出された地域課題に対して、通いの場の立ち上げやボランティアの育成支援、介護予防の取り組みなど、各センターで課題解決に向けた取り組みを実施している。

・地域課題については、地域住民が参加する地域ケア会議や各区のケアシステム推進会議での検討を経て、必要に応じて、市全域のケアシステム推進会議の中で、多職種連携の中で課題解決に向けた検討を行っている。

7　介護予防ケアマネジメント・介護予防支援　（全１２項目）

［評価の考え方］

市の方針に基づき、センター職員や介護支援専門員が介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を適切に実施しているかを評価する。

［評価結果］

（評価項目と点数）

	令和７年度	基準点
介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	23.3 点	24 点

（評価内容）

・各センターにおいて、自立支援・重度化防止を意識したケアマネジメントの取組が実践されるなど、概ね評価項目を満たしているが、例年同様に次の２項目については平均点が低くなっている。

・介護予防サービスにおける同一法人の事業所利用割合が基準（50%未満）を超過したセンターが複数確認された。地域の基幹的な病院等を運営している母体法人がセンターの運営事業を担っていただいている場合が多い中、地域によっては母体法人系列以外の事業所が少ない圏域等もあることから、地域の実情を把握しながらも、公平・中立の観点から、必要な指導を行っていく。

・三職種の介護予防支援業務の担当数については、上限を一人当たり２０件と設定している中、圏域内の高齢者人口の増加や職員の退職などを主な要因として、２７センター中１２センターで上限数を超過していた。居宅介護支援事業所への委託や、居宅介護支援事業所による直接担当の件数は増加してはいるが、市からの委託業務に支障が生じないよう、引き続き件数の拡大に向けた取組が課題となっている。

８　包括的支援事業（社会保障充実分）（全１１項目）

［評価の考え方］

包括的支援事業それぞれの事業におけるセンターの役割に対して、適切に事業推進することができているかどうかを評価する。

※包括的支援事業：生活支援コーディネーター業務、認知症施策など

［評価結果］

（評価項目と点数）

	令和７年度	基準点
包括的支援事業（社会保障充実分）	22.9 点	22 点

（評価内容）

・この項目では、全体平均が基準点を上回る 22.9 点となり、各センターが包括的支援事業の推進に積極的に取り組んでいることが確認できた。

・各センターで生活支援等サービスの体制整備に向けた協議体（運営協議会との同時開催を含む）を開催しているが、地域との連携のもと、多くのセンターで規定回数以上の開催を行っており、地域に必要な生活支援等サービスの開発も基準を上回る実施できている。

９　先進的取組、市との連携・協働

各域包括支援センター業務の中で、地域包括ケアの深化・推進や自立支援型ケアの理念の普及、他のセンターの参考となる先進的・効果的な取り組み、市施策に対す

る積極的な参画・協力、先進的な取り組み・手法に関する事例発表、他センターへの助言等を行っている。

（取り組み事例の一例）

・学校、多業種団体等との幅広いネットワークを構築し、商店街に集まる人材や活力を高齢者支援に結び付けている。さらに、活動への参加者を継続的なボランティア人材としてリスト化することで、必要に応じて活動につなげる仕組みを構築している。（中央３）

・身寄りのない方の急な入院時に、必要物品を準備する人がいないという課題を把握し、入院や災害、旅行などの際に、本人が日頃から気軽に準備できる「持ち出しバッグカード」の作成につなげた。（東区）

Ⅲ 評価結果を踏まえた今後の対応

今回の評価結果等を踏まえた今後取り組むべき課題とその対応は以下の通りです。特に、平均点が基準を下回った項目に重点的に対応し、質の高い地域包括支援センターの運営体制の構築を目指します。

（組織・運営体制）

○ケアプランデータ連携システムについては、令和６年度に比べ導入が進んでいる。今後は導入後の活用を通じた業務の効率化の状況や課題等を把握していく。

○「メディカルネットワークの活用」は、サービスの周知啓発、情報提供などに取り組んでいるが、参加同意獲得に繋がらないことが多く、今後も働きかけを続ける必要がある。

○職員の退職や育児休暇取得等により、職員の欠員が生じるセンターが散見される状況にあることから、引き続き常勤による職員配置を基本としつつ、一定の要件のもと常勤換算方式を活用し、柔軟な職員配置を継続する。

○業務の特性上、カスタマーハラスメントが発生する潜在的なリスクを抱えており、カスタマーハラスメントに対し、統一ポスターの作成などを通じ、センターで共通した対応ができるよう認識の共有を図る。

（介護予防ケアマネジメント・介護予防支援）

○居宅介護支援事業所による介護予防支援の直接担当件数の増加に向けては、これまでも事業者募集時の周知や、居宅介護支援事業所の新設申請時における制度案内等を実施している。今後も、これらの周知・案内を継続し、介護予防支援を直接担当できる事業所の増加を図っていく。

（全体的な取組）

○各評価項目において、特に評価すべき取組として加点が認められた事例については、今後、各センター担当者が参加する研修会や情報交換の場等を活用し、当該取組の内容や工夫点を共有することで、取組状況の横展開を図り、センター全体としての取組の質の向上につなげていく。