

「令和2年度第2回地域包括支援センター運営協議会」に関する意見と回答

実施期間：令和3年1月8日（木）～令和3年2月12日（金）

対象者：地域包括支援センター運営協議会委員 11名

No	意見	回答
(1) 令和2年度地域包括支援センター運営評価報告について		
①	自己評価と行政評価を比べると差がある項目がいくつかあるが、地域包括支援センターと市役所で評価基準のすり合わせはできているのか。また評価項目ごとに、評価点の基準は定められているのか。	運営評価をする際に自己評価と行政評価をそれぞれ行うことで、それぞれの立場に立った評価を行い、評価内容の質の向上を図っております。 また高齢支援課でも複数人が評価を行い、すり合わせをした上で行政評価としております。包括とは、ヒアリングやその後の調整の際に、各項目の評価点について説明とすり合わせを行い、評価を決定しています。 また現在評価点は◎、○、△、▲の4段階で行っており、各評価点の参考基準は定められていますが、業務の性質上明確に評価点数を示すのは困難なものもあると考えており、総合的に判断しております。今後もより質の高い支援と正確な評価を行うために、評価項目等について見直しを行ってまいります。
②	行政評価◎の項目については他の包括にも共有ができているのか。また行政評価△の項目については具体的な改善案を提案するとともに、さらなる指導が必要であると考えている。	行政評価が◎及び△の項目については、昨年度からその理由とともに、全包括に共有する仕組みとしております。今後もより質の高い支援に繋がれるように、各包括の良い点や改善点を共有し、連携を深めてまいります。
③	令和2年度は通常の業務に加え、新型コロナウイルス感染症への対策や安否確認等、非常に大変な状況で業務を遂行されていたと思う。自己評価と行政評価が異なる部分について、具体的な評価根拠の説明があったので、根拠に基づいた客観性のある評価であることがわかった。	今後も評価項目については情勢に合わせて随時見直しを行い、根拠に基づいた客観性のある評価を行ってまいります。
④	コロナ禍の影響で介護ストレスや虐待が増えてることだが、資料2-②の相談件数に虐待対応件数も加えていただくなど、裏付けるデータがあるとよい。	虐待ケースに限らず、総合的な相談件数は昨年度に比べて増加傾向となっております。実際の件数等につきましては今年度の実績がとりまとめ次第、運営協議会等でご報告する予定です。
⑤	他責で未実施のもの（市の事業で未開催のもの等）の行政評価を"○"と評価しているが、適切か疑問である。"未評価"等に改定するべきではないか。	情勢に合わせて未評価とするなど、随時見直しを行い、他責の評価項目が無いよう見直しを図ってまいります。
⑥	北部の評価項目5-②「介護予防教室の実施」について、開催件数が0件であるのに対し、行政評価が"○"が適切か疑問である。	北部は介護予防教室や元気チェック事業の代替事業として独自の元気チェックピンゴを作成し、コミュニティセンター、元気アップ体操、近トレサロンや老人クラブ等で説明及び配布しました。その点を評価し行政評価を"○"としました。

No	意見等	回答等
⑦	多摩センターの評価項目3-④「成年後見制度の活用と普及啓発」について、行政評価を"△"としているが、この項目は特に包括業務の中でも主を占めるものなので、組織的なかを検証し、更なる指導が必要と考える。	昨年度に比べ全体的に総合相談の件数が増加していることから、成年後見制度の重要性は高まっていると考えられます。 本項目について来年度も成年後見制度について包括研修を行うなど、積極的に後方支援を行い、業務の質の向上に努めていきます。
⑧	中部の特に評価項目3「権利擁護業務」の包括評価と行政評価の乖離について、評価項目が原因なのか、他に考えられる原因を探らなければならない。良いと思ってやっけていても、考え方の違いや乖離が市民の利益を損なう可能性がある。	基本的に評価指標の"◎"については「仕様書に定められている業務を実施したうえで独自の取り組み等がなされていること」が条件となっております。 「包括評価は◎だが行政評価を○」と評価している項目については、独自の取り組みがあるとまではいえないが、仕様書に定められている業務について問題なく実施できていると判断して評価しております。 今後も包括と行政間で考え方や方針の乖離が無いよう、評価項目の見直し等を行ってまいります。
(2) 令和2年度基幹型地域包括支援センター運営評価報告について		
①	コロナ禍により、長期にわたる想定外の業務が増える中で、各地域包括支援センターと情報や要望を共有しつつ、関係機関との仲介役を果たしていることを評価したい。	今後も想定外の対応を求められる場面があると考えられるので、より円滑に連携を図って柔軟に対応していききたいと思えます。
②	困難事例発生時にケースの個人情報や速やかに提供されたことや、関係機関と連携が必要な時に基幹型が仲介したり、正確かつ迅速な情報伝達ができたりしたこと、情報共有や連携が図られたことはとてもよかったと思う。 今後も多様な事例が出てくると考えられ、横の連携は欠かせないものになってくると考えられるので、今後も迅速で円滑なサポートをお願いしたい。	困難事例発生時には迅速な対応が求められますので、今後もより質の高い支援ができるよう取り組んでまいります。
③	多摩市は権利擁護の首長申し立てがとても良い形でスムーズになされていると聞いている。今後も状況に応じて権利擁護・虐待防止、地域ケア会議について適宜対応していただきたいと思う。	今後も権利擁護に関する研修の実施や成年後見制度についてフローチャートの作成を行うなど、高齢者の権利擁護が図れるよう後方支援を行ってまいります。
④	⑧一般福祉サービスの実施について、△改善点の中で利用基準を明確に記載とあるが、対象が狭くなってしまうのではないかと心配。	公式ホームページやその他市民向けの広報は、利用基準についてわかりやすいよう、随時修正をいたします。相談を受けた際に地域包括支援センターが個別にアセスメントを取り、必要なサービスに繋げていく形になりますので、相談対応の際に主訴を把握して対応していきたいと思えます。

No	意見等	回答等
⑤	③△改善点の項目で、状況に応じて同行訪問をお願いしたいと記載があるが、同行訪問は行っていないのか。	多摩市では高齢者虐待対応マニュアルを作成しており、基幹型と地域包括支援センターで役割分担を行っております。 関係機関からの情報収集や訪問調査の中心的役割を担っているのは地域包括支援センターですが、緊急性や必要性から同行訪問が必要であると判断した場合は、基幹型も訪問を行っています。
⑥	①総合相談の△改善点で、介護保険の申請等市の窓口で完結できる業務は包括に取り次がなくとも良いと記載がある。利用者のためにも形式ではなく迅速にお願いしたい。	高齢支援課に問い合わせがあった際は、包括と連携して、主訴を見極め対応しております。今後も迅速な対応を心がけます。
⑦	来年度も会議室に集まったの会議は厳しい状況かと思われるので、Web会議等を活用して積極的に取り組んでいただきたい。	昨年11月に専用回線内で利用できる地域包括支援センターWeb会議システムを導入し、コアメンバー会議や日常の打合せで積極的に活用しております。今後も情勢に合わせて柔軟に対応していきたいと思えます。
⑧	業務量が増加している中では、包括と基幹型の役割を明確に行うことが重要だと考える。線引きをしながら、どのように情報の共有化を図れるかがキーだと考える。	包括と基幹型の役割分担については、役割分担表を作成し、整理を行い業務の中で活用しております。今後も情勢に合わせて柔軟に対応していきたいと思えます。
(3) 令和元年度地域包括支援センター決算について		
①	資料2-①当該事業にかかる実コストは職員人件費などと比例して微増傾向にあり、委託料やシステム経費と併せ、限られた予算枠で効率的、バランス良く運用されていると視える。 業務委託料について、28年度～同額となっている包括と増額している包括があるが、どういった理由か。	業務委託料は人件費+事務費から構成されており、その他移転等の費用を計上しております。 業務委託料が増加している主な理由は、高齢者人口の増加に伴う人件費の増加、事務所の移転等に伴う諸経費の計上などです。高齢者人口の増加率によっては人員が増加していない包括もあるため、差が生じています。
②	令和2年度から地域ケア会議の開催回数に応じてインセンティブ交付金を導入しているが、回数だけにこだわるとは質の高い会議を行っていただきたい。 また介護保険の加算のような形で成功報酬という新たな考え方の手法を取り入れるのも良いのではないかと。	ご指摘の通り、回数だけでなく、質に着目していくことは重要と考えます。質の高い地域ケア会議を重ね、それを踏まえた地域課題として整理検討できるよう意識していきます。 現在は成功報酬のような仕組みを取り入れる予定はございませんが、より良い運営ができるように随時検討していきたいと思えます。

(4) その他意見	
①	コロナ禍で全国民が心身の健康面、経済面で大変厳しい状況下に置かれる中、高齢者や社会的弱者が主な利用者となる地域包括支援センターも、その影響は大であると想定する。それによる不備や対応には特段の配慮を願うものである。その状況や対策を今後の奇貨として、整理、記録、保管し共有化していただきたい。
②	コロナ禍で通常業務も困難であると思うが、今年も同じような1年かと考える。この渦中で高齢者がより孤独にならないよう、新しいアプローチを試行出来たらいいと思う。
③	1回目の緊急事態宣言解除後、敏感に行動している包括もあるということは、そこでどれだけ時を置かずに動けるかになると思う。これは他の課題でも同じことが言えるのではないかと考える。
④	コロナ禍の中でも地域包括支援センター、基幹型地域包括支援センターについては、出来る限りのきめ細やかな対応をして頂いていると感じる。

※誤字等のご指摘は省略させていただきました