

地域包括支援センター（ケア24）の令和5年度事業に係る事業評価と今後の区の実施について

介護保険法第115条の46第4項・第9項に基づき実施した、令和5年度におけるケア24の事業評価結果についてご報告します。

1 事業評価の概要

(1) 評価の対象

○令和5年度（令和5年4月～令和6年3月）における各ケア24（20所）の事業実施状況について評価を行った。

(2) 評価の方法等

○参考資料1「【ケア24事業評価】区事業評価（令和5年度事業）の考え方」に基づいて、複数の区職員が各ケア24を訪問（令和6年4月～5月）し、資料等の確認及びケア24センター長・職員に対するヒアリングを通して評価を行った。

○各評価の小項目毎に、次の評価点により評価した。また、小項目毎に、加点・減点した場合は、合計20点を限度に評価した。（最高合計評価点120点）

4	3	2	0
良好	概ね良好	やや不備	不備

(3) 評価の結果

資料1別紙「令和5年度ケア24事業評価結果一覧表」のとおり

2 評価結果の考察

○組織運営体制

< 1 組織運営体制・2 ニーズに応じた取組 >

「(1) 事業計画書・事業報告書」「(2) 業務改善」「(3) ニーズの把握」については、令和4年度事業評価（以下「前年度評価」）と同様に、全てのケア24が評価4であり、総じて円滑に事業が展開できています。

< 3 職員の確保・育成 >

「(4) 職員配置」については、前年度評価では平均3.3（減点6所：上井草、南荻窪、梅里、和田、浜田山、方南）でしたが、今回は平均3.05（減点6所：西荻、清水、高円寺、梅里、浜田山、方南）と下がっています。この要因は、1カ月以上常勤職員3職種5名配置（保健師・主任ケアマネジャー）及びケアプラン作成職員の不足によるものです。

優れた取組として、上荻では、職員の困りごとについて職員から運営法人の顧問弁護士にメール相談を行える体制があり、職員のメンタルヘルスの向上と苦情対応についてのサポート体制の充実が図られたため5点加点しています。

「(5) 人材育成」については、前年度評価と同様に、全てのケア 24 で評価 4 でした。この中で、阿佐谷のセンター長が事業計画に伴った全職員の役割を一枚の絵（※1 参照）に描いて職員に示し、業務遂行と人材育成を進める取組を継続しており 5 点加点となりました。

また、加点はしていませんが、下井草では、年間を通して職員の長期休暇の取得と職員研修のデータ化に取り組みました。

（※1 人材育成：ケア 24 阿佐ヶ谷）



< 4 個人情報の保護 >

「(6) 個人情報保護」については、前年度評価は平均 3.95 でしたが、今回の平均は 3.8 とやや下がりました。安心おたっしや訪問の書類管理に関する減点が 2 所（清水、浜田山）と、センター長病欠時の個人情報持ち出し承認不足が 1 所（西荻）あり、個人情報の流出事故はありませんでしたが、個人情報の保護に関しては重要事項であることから、今後も継続的に注意喚起を行い、事故防止を図っていきます。

< 5 利用者満足の向上 >

「(7) 苦情対応」については、前年度評価と同様に、全てのケア 24 で評価 4 でした。

○個別業務

< 6 総合相談支援 >

「(8) 地域包括支援ネットワークの構築」「(9) 総合相談支援」「(10) 家族介護者への支援」については、前年度評価と同様に、全てのケア 24 で評価 4 でした。全てのケア 24 がミーティング等での情報共有や振り返りをしながらケース対応を図っています。

総合相談については、身の上相談・障害高齢者・ヤングケアラー・8050 問題まで幅広く対応しており、関係機関との連携も良好です。アウトリーチとして区の安心おたっしや訪問も上手に活用できています。

加点は 5 所あり、例として、上井草では、ショートステイなどを有効活用して困難ケースの支援に取り組んだこと、下井草では、地域課題をデータ化・分析して地域ケア会議の課題としたこと、方南では、ダブルケア・ヤングケアラー支援を NPO と協働してカフェを定期開催していること（※2 参照）等から加点しています。

総合相談は件数の増加と内容の高度複雑化により 1 件に係る時間数が増大しているため、マンパワーの確保と人材育成が課題です。

(※2 家族介護者への支援 ダブルケア・ヤングケアラー支援：ケア24 方南)



< 7 権利擁護 >

「(11) 権利擁護」については、全てのケア24が、虐待通報や虐待が疑われる家庭について、主管課（在宅医療・生活支援センター・包括的支援係）への相談・通報を行い、適切な保護を実施できています。

< 8 包括的継続的ケアマネジメント支援 >

「(12) 介護支援専門員への支援」は、前年度評価と同様に、全てのケア24で評価4でした。各ケア24管轄内の居宅介護支援事業者数が減少または横ばい状態で、1所当たり3～10か所程度と少ないことから、日々密接に関係して業務を行っており、ネットワークは良好です。ケア24毎の定期的なケアマネジャーとの連絡会、ケアプラン点検等に加え、ブロック毎による合同連絡会の開催がされています。加点はしていませんが、久我山の居宅介護支援事業者の管理者のネットワーク会議や堀ノ内の主任ケアマネによる企画会議などで、ケアマネジメント力の一層の向上が図られています。

< 9 地域ケア会議 >

「(13) 地域ケア会議の開催」は、前年度は平均3.85でしたが、今回は平均3.8と下がっています。要因として、令和5年度は地域ケア会議の評価項目を改定し、ケア24の職員が偏りなく会議を企画開催・参加できるようにしましたが、全ての職員が参加できず減点となったケア24が3所（上井草、清水、高井戸）あったことによるものです。

< 10 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援 >

「(14) 介護予防ケアマネジメントの実施」は、前年度評価と同様に、全てのケア24で評価4でした。短期集中予防サービス利用件数の伸びとともに、高齢者が主体的に介護予防に取り組める場づくりを展開するケア24が多く出てきています。加点は3所で、下井草、松ノ木は事業終了者を中心に自主グループを立ち上げたこと、高円寺は目標としていた体操教室5箇所を設置終了したことから、それぞれ加点しています。

○事業間連携

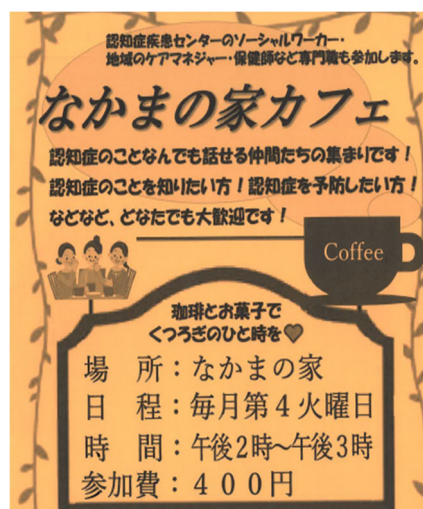
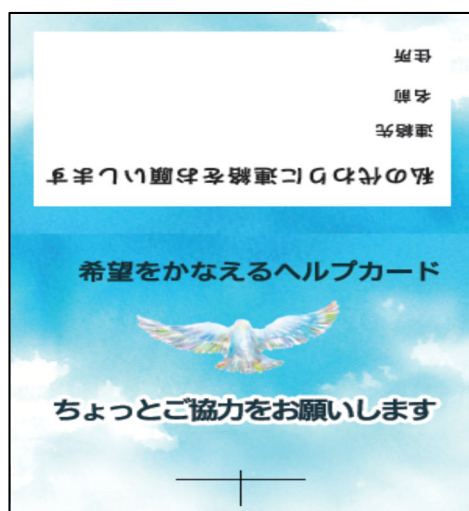
<11 在宅医療・介護連携>

「(15) 在宅医療・介護連携推進事業との連携」は、前年度評価と同様に、全てのケア24で評価4でした。在宅医療地域ケア会議の企画運営を始めとして、地域の医療機関の把握と随時更新、地域の医療機関を交えたマップ作りなどが継続しており、地域の医療機関との連携を、総合相談を始めとした他の業務に生かすことにつながっています。

<12 認知症高齢者支援>

「(16) 認知症支援体制」は、前年度評価と同様に、全てのケア24で評価4でした。もの忘れ相談、チームオレンジ、認知症初期集中支援、認知症の本人参画などにバランスよく取り組んでいます。加点は6所で、例として、善福寺の「認知症のヘルプカードの取組」(※3参照)、成田の「なかまの家カフェ」(※4参照)の助成金利用・音楽カフェの企画、松ノ木のチームオレンジの本人参画の拡充、高円寺の地域清掃団体へのチームオレンジの展開、方南の認知症本人が参画するボードゲームクラブの発足によるものです。

(※3 ヘルプカードの普及：ケア24 善福寺) (※4 なかまの家カフェ：ケア24 成田)



<13 生活支援体制整備>

「(17) 生活支援体制整備事業」は、前年度評価と同様に、全てのケア24で評価4でした。第2層協議体の活動が安定的に展開出来てきており、活動が自主化した団体も複数出てきています。加点は3所で、下井草では、赤い椅子を下井草の駅構内に設置するとともに多世代交流を図る等の展開が見られたこと、阿佐谷の第2層協議体のメロンカフェが、杉並保健所の健康づくり表彰を受けるとともに、第2層の取組がモデル事業として東京都の社会福祉協議会の実習先となったこと、松ノ木では、自主グループ化を促進するなどの良い取組が継続して実施されていることから、それぞれ加点しました。

3 評価結果のまとめ

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類に移行してから、順次、各事業や地域づくりの取組が平時に戻ってきています。こうした中で、「2 評価結果の考察」に示したとおり、各ケア24が区の求める水準の各種業務を総じて円滑に実施したことを

評価するものです。

なお、令和6年の事業評価では、介護保険法の改正等を踏まえた評価基準の見直しを行い、更なる運営改善と質の向上を図ることとしています。

4 評価結果を踏まえた区の実組

○組織運営体制

< 1 組織運営体制・2 ニーズに応じた取組・3 職員の確保・育成・4 個人情報の保護・5 利用者満足の向上 >

全項目において、法人とセンター長とのコミュニケーションと、法人によるサポートが必要となるため、今後も各法人に対して、ケア24への支援の充実を促していきます。

また、「(4) 職員配置」については、令和6年度委託費で人件費を主とした増額を行い、令和6年6月時点において19所で3職種5名配置がされており、令和5年度末と比較して、ケア24(20所)の10所で合計10名の職員増加が見られるなどの改善が図られています。なお、令和6年5月に主任ケアマネジャーが退職した1所については、7月に採用・配置となる予定です。

引き続き令和6年度にかけて法人とセンター長との個別ヒアリングを通して適正な職員配置を促進するとともに、研修等による人材育成に取り組み、より一層安定的で充実した運営体制の確保につなげていく考えです。

個人情報の保護については、センター長会を活用した事例と改善策の共有を行い、事故の防止を図っていきます。

○個別業務

< 6 総合相談支援・7 権利擁護・8 包括的・継続的ケアマネジメント支援・9 地域ケア会議・10 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援 >

総合相談は、年々増加する件数への対応に向けて、ケア24センター長会を活用し、業務の整理と効率化を図るとともに時宜に応じた研修を行い相談対応力の向上を図ります。

区は、令和6年度からの重層的支援体制整備事業を開始するため、今まで以上に関係部署との連携体制の強化に取り組んでいきます。

高齢者の権利擁護は、警察、保健センター、福祉事務所、障害部門、社会福祉協議会をはじめとする多くの調整が必要であるため、区の主管課を軸とした会議を招集し、支援方針の決定等を行っています。今後も、こうした情報の共有と主管課とケア24との連携強化を継続して、高齢者の権利擁護について着実に取り組んでいきます。

包括的・継続的ケアマネジメント支援は、ブロック毎の実組を広げ効率化を図ります。また、介護予防ケアマネジメント・介護予防支援については、介護予防ケアマネジメント支援会議等を活用して様々な取組をケア24と共有し、介護予防の実組が推進できるよう支援していきます。

地域ケア会議は、新規職員の育成を含めてセンター全職員が参加できるよう、引き続き区の助言・指導に努めます。

○事業間連携について

< 11 在宅医療・介護連携・12 認知症高齢者支援・13 生活支援体制整備 >

在宅医療・介護連携については、増加する在宅医療のニーズに対応するために、ケア24が地域医療体制の主要な機関として、在宅医療地域ケア会議の中核としての役割を継続し

ていきます。

認知症高齢者支援については順調な取組が進められていますが、「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」(令和6年1月1日施行)を受け、今後、更なる認知症施策の推進を図る必要があります。区は協定を締結している「認知症介護研究・研修東京センター」からの専門的な助言を得ながら施策を推進するとともに、チームオレンジの現地視察による育成支援や認知症初期集中支援の個別対応を充実させて、ケア24の支援強化に取り組んでいきます。

生活支援体制整備について、区は地域包括ケア推進員連絡会の中で、第1層生活支援コーディネーターと地域包括ケア推進員との連携を深める機会を設け、課題の把握・整理をした上で、一層の連携強化を図り取組を円滑に進めることができるよう引き続き支援していきます。