

地域包括支援センター
評価の手引き

平成 31 年 4 月
大阪市福祉局

評価のしくみについて

1. 評価目的

地域の高齢者とその家族を支援する中核的な役割を担う地域包括支援センター（以下、「包括」という）及び総合相談窓口（ブランチ）の業務について、一定の基準に基づいて評価し、その結果を活かしてより良い運営・活動に向けた取組みを推進することを目的とする。

2. 評価期間

平成 30 年度（平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日）の 1 年間とする。

3. 評価のしくみの概要

大阪市地域包括支援センター運営協議会で設定された次の 3 つの視点で評価する。

- (1) 「地域包括支援センター事業実施基準（資料 1）」【必須評価】
- (2) 「総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準（資料 2）」【必須評価】
- (3) 「重点評価事業における応用評価基準（資料 3）」【必須評価】
- (4) 包括及びブランチが取組みを行っている場合のみ「課題対応取組み報告書（資料 7）」を提出する。

ただし、「課題対応取組み報告書（資料 7）」は、年度当初に提出している「地域課題に添った事業（課題対応取組み計画）（参考資料）」と整合性をもたせること。

4. 評価の手順

- (1) 区保健福祉センターが、区内の包括を訪問して実態確認をしたうえで、「地域包括支援センター事業実施基準（資料 1）」と「重点評価事業における応用評価基準（資料 3）」について評価を実施する。

【実態確認のねらい】

評価のしくみの中で、各区が包括・ブランチを訪問して実態確認をすることで、日頃の業務の中で包括・ブランチが抱えている課題や悩みを聞きだし、それを共有してください。また、自己評価と客観的評価の相違がある場合には、その要因や背景を分析・共有してください。

評価を各区で実施することで、事業の質の向上のために必要な改善につながるだけでなく、区と包括・ブランチとの連携が深まり、区内の高齢者支援のためのネットワークづくりの強化になることもねらいとしています。

- (2) 区保健福祉センターと包括が、総合相談窓口業務委託契約を締結しているブランチを訪問して実態確認をしたうえで、「総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準（資料 2）」について評価を実施する。
- (3) 各区地域包括支援センター運営協議会において、区内の包括とブランチの事業実施基準（資料 1・2）及び応用評価基準（資料 3）による評価結果と、提出のあった「課題対応取組み報告書（資料 7）」の該当する専門性等についての意見を聴取する。また、公表する「課題対応取組み報告書」の選定にあたっては下記を目安とする。

公表の対象となる「課題対応取組み報告」選定の目安

- ・課題認識を出発点とした一連の取組みと明らかな成果が記述されているものである
- ・単なる周知活動でない（担当圏域内で見えてきた課題でないため対象としない）
- ・イベントなどの単発的な取組みは対象としない
- ・他事業や他法人の取組みに参加する形態は対象としない
- ・地域の関係機関と連携していない取組みは対象としない
- ・区運営協議会で評価された事項が【地域性・継続性・浸透性・専門性・独自性】のうち 3 項目以上を満たしている

- (4) これらの結果と公表予定の「課題対応取組み報告書」については大阪市地域包括支援センター運営協議会に報告する。
- (5) 大阪市地域包括支援センター運営協議会において、評価結果について審議・承認する。
- (6) 大阪市地域包括支援センター運営協議会で承認した包括とブランチの評価結果及び公表する「課題対応取組み報告書」等について、大阪市および各区のホームページ等で公表する。

地域包括支援センター評価の各区における手順

1. 実施期間

概ね平成 31 年 5 月上旬～6 月の期間

- 各区において、区地域包括支援センター運営協議会の日程に合わせて調整すること。
- 所要時間は、3 時間程度

2. 評価者

区保健福祉センター職員 2 名程度

- 実態確認は、必ず複数体制で行う。

「1.実施期間」「2.評価者」について

【平成 31 年度で委託期間満了となる包括】**その他必要な場合は**、福祉局と該当区保健福祉センター合同で実態確認を実施します。

なお、その場合の日程については福祉局が調整します。

3. 被評価者

包括管理者及びその他職員で、業務に支障のない範囲において複数で対応する。

4. 実態確認項目

「地域包括支援センター事業実施基準（資料 1）」、「重点評価事業における応用評価基準（資料 3）」のとおり

5. 実態確認方法と結果

- (1) 「チェックシート」に沿って、関係書類や包括職員との面接による聞き取り等にて確認し、結果を記入する。
- (2) 包括が提出している「改善取り組み計画（参考資料）」の進捗状況を確認する。
- (3) 実態確認結果について、実態確認当日に包括へ口頭で説明する。
- (4) 実態確認等終了後に、区は「評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容」（資料 11）を作成し、地域包括支援センターと共有する。
- (5) (1)の結果と毎月の報告書等から「地域包括支援センター事業実施基準結果報告書（資料 4）」を作成する。

評価結果欄に、適の場合は「 」と記入し、不適の場合は「未」と記入する。
項目別結果欄に、項目内の全てが「 」ならば「 」, 全てが「未」ならば「未」、それ以外の場合は「 」と記入する。
総合結果は、結果の欄の全てが「 」ならば総合結果に「 」, それ以外の場合は「未」と記入する。
- (6) (1)の結果から「重点評価事業における応用評価基準結果報告書（資料 6）」を作成する。

結果（点数）の欄に、評価結果を記入する。例：「 （2点）」
合計点数の欄に、点数の合計数を記入する。

6. その他

- ・受託法人に変更があった場合、旧法人が実施した評価期間における業務は、基本的には当該年度中に可能な範囲において区による評価を実施する。
- ・なお、平成 30 年度事業評価においては、重点評価事業応用評価基準の「自立支援型ケアマネジメントの推進」の 3 項目は評価の対象外とする。

総合相談窓口（ランチ）評価の地域包括支援センターにおける手順

1. 実施期間

概ね平成 31 年 5 月上旬～6 月の期間

- 各区において、区地域包括支援センター運営協議会の日程に合わせて調整すること。
- 所要時間は、2～3 時間程度。

2. 評価者

地域包括支援センター職員 2 名程度および区保健福祉センター職員 2 名程度

- 実態確認は、必ず複数体制で行う。

3. 被評価者

総合相談窓口（ランチ）担当者とその管理者など、業務に支障がない範囲において複数で対応する。

4. 実態確認項目

「総合相談窓口（ランチ）事業実施基準（資料 2）」のとおり

5. 実態確認方法と結果

(1) 「チェックシート」に沿って、関係書類やランチ職員との面接による聞き取り等にて確認し、結果を記入する。

(2) **実態確認結果について、実態確認当日にランチへ口頭で説明する。**

(3) 実態確認等終了後に、地域包括支援センターは「評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容」（資料 12）を作成し、ランチと共有する。

(4) 地域包括支援センターは、(1)の結果と毎月の報告書等から「総合相談窓口（ランチ）事業実施基準結果報告書（資料 5）」を作成する。

評価結果欄に、適の場合は「 」と記入し、不適の場合は「未」と記入する。

項目別結果欄に、項目内の全てが「 」ならば「 」、全てが「未」ならば「未」、それ以外の場合は「 」と記入する。

総合結果は、結果の欄の全てが「 」ならば総合結果に「 」、それ以外の場合は「未」と記入する。

(5) 地域包括支援センターは、作成した「総合相談窓口（ランチ）事業実施基準結果報告書」を、区地域包括支援センター運営協議会事務局である区保健福祉センターに、決められた期日までに提出する。

6. その他

- ・ 事前に区保健福祉センターと地域包括支援センターで、ランチ評価のための実態確認においての役割分担等について調整しておくこと。
- ・ 受託法人に変更があった場合、旧法人が実施した評価期間における業務は、基本的には当該年度中に可能な範囲において区および包括による評価を実施する。

様式

- 地域包括支援センター事業実施基準チェックシート
- 重点評価事業応用評価基準チェックシート
- 総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準チェックシート

平成30年度事業 地域包括支援センター事業実施基準チェックシート

項目及び実施基準		結果
項目：職員の適正配置		
1	3職種を定数配置している	適・不適
判断材料	地域包括支援センター設置・変更届 職員名簿（最新） 各職員の辞令・履歴書・免許の写し 勤務状況がわかる書類（連続して2か月以上配置できていない期間がないかを確認）	
2	包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出	適・不適
判断材料	地域包括支援センター変更届 事業計画書 事業実績報告 自己評価票 等の提出日が期限内である	
項目：専門性の確保		
3	職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている	適・不適
判断材料	職員の研修参加記録書類がある（研修参加記録・名簿） 研修記録を、以後参加させる研修や職員を決める際に参考にしている	
4	研修内容を、センター職員内で報告・共有する機会を必ず設けている	適・不適
判断材料	研修参加記録に基づき、各研修内容の報告、共有をした （復命書・研修報告会記録等）	
項目：緊急時の体制整備		
5	夜間・休日も含めて緊急時に対応ができるよう、連絡網を整備している	適・不適
判断材料	時間外用連絡網を作成し、職員に周知している（実物の確認） ・区保健福祉センターと連絡ができる連絡網になっているか ・連絡網の存在を地域包括支援センター職員全員が知っているか	
項目：苦情解決体制の整備		
6	苦情受付の担当者・責任者及び第三者委員を決め、利用者にわかるよう表示している	適・不適
判断材料	苦情対応の責任者・担当者・第三者委員について、来所した利用者にわかりやすく表示している（表示物の確認）	
7	苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している	適・不適
判断材料	苦情対応マニュアルが存在するか（実物の確認） 全職員へマニュアル内容を周知しているか（苦情対応記録の確認） 苦情対応マニュアルに沿い、適切に運用している	
項目：個人情報の保護		
8	利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めている	適・不適
判断材料	個人情報を含む記録物を適切に保管しているか ・施錠できる保管場所であるか ・利用者情報が来訪者の目に触れないよう保管に配慮をしているか 個人情報の開示のためのルールを定めているか ・本人からの自己の個人情報開示請求にかかる手続きを定めているか ・開示する際の注意事項を定めて職員に周知しているか	
9	相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している	適・不適
判断材料	プライバシーを守る適切な相談面接室を確保しているか （個室・声が漏れない）	
特記事項	待ち時間に相談者同士が、顔を合わせないような工夫をしているか	
項目：介護予防プラン作成		
10	職員一人あたりのプラン作成が「介護予防支援」「第1号介護予防支援事業（初回のみケアマネジメントは含まず）」合わせて20件以下	適・不適
判断材料（当日確認不要）	ケアプラン作成件数	
項目：中立・公正性の確保		
11	介護予防支援業務における利用サービス事業者に偏りがない	適・不適
判断材料（当日確認不要）	国保連データで、占有率50%未満	

項目及び実施基準		結果
項目：高齢者支援のためのネットワークの構築		
12	担当圏域の地域ケア個別会議から見えてきた課題をまとめている	適・不適
判断材料	見えてきた課題のまとめ（包括案）の確認 区運営協議会の議事録等の確認 地域ケア会議の開催決裁、議事録等の確認	
特記事項		
13	ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している	適・不適
判断材料	ランチ連絡会開催回数 開催決裁、議事録などの確認	
特記事項		
項目：包括的・継続的ケアマネジメント（ケアマネ支援）		
14	介護支援専門員個別相談延件数が圏域内事業者数の2倍以上ある	適・不適
判断材料	個別相談件数 担当圏域内の事業者数	
特記事項		
15	居宅介護支援事業者連絡会を隔月に1回以上開催支援している	適・不適
判断材料 （開催決裁と議事録などの確認）	会議開催回数 開催決裁、議事録などの確認	
特記事項		
項目：総合相談		
16	相談実件数が圏域高齢者人口の3.0%以上、かつ延件数が8.0%以上	適・不適
17	判断材料	
判断材料	相談実件数 相談延件数 総合相談記録	
特記事項	・総合相談記録は、ひと月分を確認する	
項目：第1号介護予防支援事業（総合事業における介護予防ケアマネジメント）		
18	対象者の状態像やニーズをもとにアセスメントを行い、自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを実施している	適・不適
判断材料 (介護予防ケアプラン、支援経過記 録等の確認)	対象者への支援経過がわかる記録一式（自包括分3件、一部委託分3件）	
特記事項	<ul style="list-style-type: none"> 一部委託するケースにおいても、初回アセスメントに包括が関わり、自立支援につながる介護予防ケアプランを作成している（相談記録等の確認） 総合事業サービスの利用のみならず、在宅福祉サービスや地域の社会資源、セルフケア、家族や友人等のインフォーマルな支援も視野に入れてプラン作成している 自包括でプランを作成していない場合には、一部委託分を6件確認する 	
19	自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを推進するための取組みを実施している	適・不適
判断材料 (記録物の確認)	取組み内容の確認（事例検証、職員間研修等）	
特記事項	取組みがわかる書類の確認	
20	さまざまなインフォーマルサービスを活用した介護予防ケアプランの作成を推進している	適・不適
判断材料 (社会資源一覧表や記録物の確認)	社会資源一覧表、議事録などの確認	
特記事項	インフォーマルサービスの一覧等を作成し、居宅介護支援事業者と情報を共有している。	

項目及び実施基準		結果
項目：認知症高齢者等支援		
21	認知症（疑い含む）ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している	適・不適
	判断材料 相談記録を残し、適切に対応している(相談記録の確認)	
	特記事項 ・認知症（疑い含む）ケースの相談を受けた場合、認知症初期集中支援事業の対象なら、速やかにチームと連携し対応している ・若年性認知症ケースの相談を受けた場合、主たる支援者である認知症地域支援推進員と連携し対応している ・初期集中支援チームにつないだケース3件、包括で対応したケース3件の確認	
22	区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している	適・不適
	判断材料 協力内容がわかる書類	
	特記事項	
23	地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、認知症高齢者等支援のための講演会・研修会等を開催している	適・不適
	判断材料 開催回数と内容（開催実施決裁などの確認）	
	特記事項	
項目：虐待防止・権利擁護		
24	担当圏域内で通報受理され、地域包括支援センターが対応したケースについて、記録、書類等が適切に作成され、ケースごとに時系列的に保管されている	適・不適
	判断材料（対応全ケース個別ケースファイルの確認） 基本情報・対応記録・チェックシート・サービス利用調整会議録等が時系列的に適切に管理されているか確認	
25	地域包括支援センターが組織として進捗管理を行いながら、適切に事例に対応し、虐待対応を終結につなげている	適・不適
	判断材料（高齢者虐待受理簿・進捗管理のため独自に作成された一覧表など） 組織として進捗管理をしていることを確認	
26	地域住民や介護保険事業者等に対する高齢者虐待防止の講演会・研修会等を計画的、戦略的に開催している	適・不適
	判断材料（実施決裁及び報告書） 開催の有無と内容	
27	権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	適・不適
	判断材料（相談記録の確認） 成年後見制度に関する相談を全て受理簿に登載し、検討票を活用し、適切に対応している	
項目：センターの周知活動		
28	地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、センター活動の理解と利用促進に取り組んでいる	適・不適
	判断材料（取組みの決裁や記録物の確認） 取組みの内容	
	特記事項	
29	項目：認知症対応力強化	適・不適
	区域における認知症対応力を強化するための取組みを行っている	
	判断材料（取組みの決裁や記録物の確認） 区の認知症施策を推進する会議の開催実績と内容 地域包括支援センター、ランチ、初期集中支援チーム、地域支援推進員の取組みが推進できるよう助言をしている 区内関係機関を対象に開催した研修関係資料	
	特記事項 ・区の認知症施策を推進する会議において、区内の認知症対策について検討した記録及び開催計画や当日資料、議事録を確認する（区の認知症対策の例：認知症高齢者等の把握・発見率の低い地域へのアプローチ等） ・区内の地域ケア会議の認知症にかかる課題について情報収集している ・区内包括、ランチ等の関係機関を対象に事例検討会等の研修を開催している	

平成30年度事業 重点評価事業応用評価基準チェックシート

項目及び実施基準	評価結果
項目：地域づくりをめざした関係機関との連携	
1 在宅医療・介護連携支援コーディネーターと連携した活動（個別ケース支援、課題共有のための会議等）を実施している	
判断材料 ケース記録、計画書類、開催決裁、議事録、実施報告書等の確認	
評価のめやす ・・・・共有した課題に対する対応策について、在宅医療・介護連携支援コーディネーターに協力している（具体例をあげて説明できること） ・・・・地域の在宅医療・介護に関する現状及び課題について、在宅医療・介護連携支援コーディネーターと共有するため、地域ケア会議等を計画的に開催している 未・・・上記以外 注）会議の例：地域ケア会議、区の在宅医療・介護連携推進会議等、課題共有や課題解決を目指したネットワーク構築会議	
2 社会資源に係る地域の課題やニーズについて、生活支援コーディネーターと連携した活動（課題共有のための会議等）を実施している	
判断材料 計画書類、開催決裁、議事録、実施報告書等の確認	
評価のめやす ・・・・共有した課題に対する対応策について、生活支援コーディネーターに協力している（具体例をあげて説明できること） ・・・・地域の社会資源や活動の場に関する現状や課題について、生活支援コーディネーターと共有するため、地域ケア会議等を計画的に開催している。または、生活支援コーディネーターが開催する協議体会議に参加し、情報交換している 未・・・上記以外 注）会議の例：課題抽出のための地域ケア会議、生活支援コーディネーターが開催する協議体会議 地域の社会資源や活動の場に関する現状や課題について、まとめた記録があることが前提条件	
3 圏域地域包括支援センターとして、認知症強化型地域包括支援センターと連携した活動（個別ケース支援、課題共有のための会議等）を実施している	
判断材料 ケース記録、計画書類、開催決裁、議事録、実施報告書等の確認	
評価のめやす ・・・・圏域地域包括支援センターとして、課題に対する対応策について、認知症強化型地域包括支援センターとともに検討している ・・・・圏域地域包括支援センターとして、区の認知症施策推進会議に参加し、認知症高齢者支援の取組みに関する現状及び課題について関係者と共有している 未・・・上記以外 注）地域の認知症高齢者支援の取組みに関する現状及び課題について、地域ケア会議等において強化型包括と共有していることが前提条件	
項目：自立支援型ケアマネジメントの推進	
4 【自立支援型ケアマネジメント検討会議の運営】 自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例について、その後の変化等を集約、分析している	
判断材料 会議録、一覧表、集計や分析内容がわかる書類等の確認	
評価のめやす ・・・・個別ケースのモニタリング結果について、効果等を分析している ・・・・自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例について、その後の変化等を確認し、一覧表等にまとめている 未・・・上記以外	
5 【課題のまとめ】 自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例の積み重ねから、地域づくりに向け 課題をまとめている	
判断材料 見えてきた課題がわかる書類、会議録、実施報告書、運営協議会資料等の確認	
評価のめやす ・・・・外部講師を依頼し、自立支援型ケアマネジメントのための検討会議から見えてきた地域課題についてまとめ、区運営協議会へ報告している ・・・・自立支援型ケアマネジメントのための検討会議から見えてきた地域課題について地域包括支援センター職員内でまとめ、区運営協議会へ報告している	
6 【介護支援専門員への支援】 ケアマネジメントに関する介護支援専門員からの相談等に基づき、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けている *区単位での実施可	
判断材料 相談内容を整理分類していることがわかる書類、ニーズや課題をまとめている書類、取組み内容がわかる関係書類（計画書類、議事録、実施報告書など）の確認	
評価のめやす ・・・・ケアマネジメントに関する介護支援専門員のニーズや課題を圏域の介護支援専門員全体へ伝えている ・・・・介護支援専門員から受けた相談内容を整理・分類し、ケアマネジメントに関する介護支援専門員のニーズや課題をまとめている 未・・・上記以外	

平成30年度事業 総合相談窓口（ランチ）事業実施基準チェックシート

項目及び実施基準		結果
項目：職員の適正配置		
1	<p>実施要領に示す有資格者を専従で一人以上配置している</p> <p>判断材料 変更届 職員名簿（最新） 各職員の辞令・履歴書・免許の写し 勤務状況がわかる書類（連続して2か月以上配置できていない期間がないかを確認）</p>	適・不適
項目：必要書類の作成と確実な提出		
2	<p>包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出</p> <p>判断材料 変更届 事業計画書 事業実績報告 自己評価票 等の提出日が期限内である</p>	適・不適
項目：専門性の確保		
3	<p>職員の研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている</p> <p>判断材料 職員の研修参加記録書類がある（研修参加記録・名簿） 研修参加記録に基づき、各研修内容の報告、共有をした（復命書・研修報告会記録等）</p>	適・不適
4	<p>市主催の職員研修に、参加している</p> <p>判断材料 大阪市主催の職員研修に、原則すべて参加している</p>	適・不適
項目：緊急時の体制整備		
5	<p>夜間・休日も含めて緊急時に対応ができるよう、連絡網を整備している</p> <p>判断材料 時間外用連絡網を作成し、職員に周知している（実物の確認） ・地域包括支援センターと連絡ができる連絡網になっているか ・連絡網の存在をランチの職員全員が知っているか</p>	適・不適
項目：苦情解決体制の整備		
6	<p>苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している</p> <p>判断材料 苦情対応の責任者・担当者・第三者委員について、来所した利用者にわかりやすく表示している（表示物の確認）</p>	適・不適
7	<p>苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している</p> <p>判断材料 苦情対応マニュアルが存在するか（実物の確認） 全職員へマニュアル内容を周知しているか（苦情対応記録の確認） 苦情対応マニュアルに沿い、適切に運用している</p>	適・不適
項目：個人情報の保護		
8	<p>利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めている</p> <p>判断材料 個人情報を含む記録物を適切に保管しているか ・施錠できる保管場所であるか ・利用者情報が来訪者の目に触れないよう保管に配慮をしているか 個人情報の開示のためのルールを定めているか ・本人からの自己の個人情報開示請求にかかる手続きを定めているか ・開示する際の注意事項を定めて職員に周知しているか</p>	適・不適
9	<p>相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している</p> <p>判断材料 プライバシーを守る適切な相談面接室を確保しているか （個室・声が漏れない）</p> <p>特記事項 待ち時間に相談者同士が、顔を合わせないような工夫をしているか</p>	適・不適

項目及び実施基準		結果
項目：ネットワークの構築		
10	地域ケア個別会議を開催している	適・不適
	判断材料 地域ケア個別会議の回数 開催決裁、議事録などの確認	
	特記事項 地域ケア個別会議が評価の対象となる 活動報告の「主催・共催」以外（「参加」）は評価対象外	
11	ランチ連絡会に、参加している	適・不適
	判断材料 ブランチ連絡会の回数 開催決裁、議事録などの確認 ランチ連絡会に毎回参加している	
	特記事項	
12	地域ケア個別会議を開催するにあたり事前に開催目的を検討し、目的に沿って地域関係者の参加を呼びかけている	適・不適
	判断材料 開催決裁、議事録などの確認 地域ケア個別会議開催の必要性やねらい、参加者メンバーなどを事前に検討し、住民組織関係者を戦略的に巻き込んでいる	
	特記事項	
13	地域包括支援センターと協働して、地域ケア個別会議から見えてきた課題をまとめている	適・不適
	判断材料 地域ケア個別会議からみえてきた課題のまとめの会議録などの確認 地域ケア個別会議から見えてきた課題のまとめのために地域包括支援センターが実施している会議などに参加している	
	特記事項	
総合相談		
14	総合相談案件数が、120人以上	適・不適
	判断材料 相談案件数	
	特記事項	
15	総合相談案件数のうち訪問案件数が、40%以上	適・不適
	判断材料 相談案件数 訪問案件数	
	特記事項	
16	総合相談延件数が、600人以上	適・不適
	判断材料 相談延件数	
	特記事項	
17	総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上	適・不適
	判断材料 相談延件数 訪問延件数	
	特記事項	
18	生活上のさまざまな課題を抱える高齢者に対し、介護予防の視点で相談に応じ、適切な対応ができている	適・不適
	判断材料 相談記録を残し、適切に対応している(相談記録の確認)	
	特記事項 ・相談に対し、高齢者の状態像を把握のうえ、高齢者が自分らしい生活を地域で継続できるための方法を自ら考えることができるよう情報提供する ・「介護保険」、「介護予防・日常生活支援総合事業」、「在宅福祉サービス」等各サービスや制度の内容を職員が理解し、対象者へ情報提供できているか	
19	他のサービスや社会資源につないだ事例のその後の状況を確認している	適・不適
	判断材料 相談記録を残し、適切に対応している(相談記録の確認)	
	特記事項	

項目及び実施基準	結果
項目：認知症高齢者等支援	
20 認知症（疑い含む）ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している	適・不適
判断材料 相談記録を残し、適切に対応している(相談記録の確認、地域関係者へつないだケース3件、専門機関へつないだケース3件)	
特記事項 ・認知症（疑い含む）ケースの相談を受けた場合、認知症初期集中支援事業の対象なら、速やかにチームと連携し対応している ・若年性認知症ケースの相談を受けた場合、主たる支援者である認知症地域支援推進員と連携し対応している 関係機関の例 地域関係者：民生委員、地域ボランティアのほか、銀行窓口、住宅の管理人、コンビニやスーパー従業員、警察、消防など通常高齢者相談を業務としない関係者も含む。 専門機関：医療機関、区役所、障がい者相談支援センター、認知症初期集中支援チーム、在宅医療・介護連携支援コーディネーター、見守り相談室など、相談窓口を持つ機関。圏域外の地域包括支援センターやランチ、居宅介護支援事業者や介護保険サービス事業者等も含む。	
21 区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している	適・不適
判断材料 協力内容がわかる書類（報告書、記録等）	
特記事項	
項目：虐待防止・権利擁護	
22 高齢者虐待対応について、地域包括支援センター及び区役所担当者と連携した対応記録がある	適・不適
判断材料(高齢者虐待受理簿、相談記録の確認) 受理簿、事実確認チェックシート、サービス利用調整会議、支援・連携を行った記録を残し、適切に対応している	
23 権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	適・不適
判断材料（権利擁護等の相談記録の確認） 成年後見制度に関する相談を全て受理簿に登載し、検討票を活用し、適切に対応している	
項目：ランチの周知活動	
24 地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、ランチ活動の理解と利用促進に取組んでいる	適・不適
判断材料 (取組みの決裁や記録物の確認) 取組みの内容	
特記事項	

資 料

- 資料 1
「地域包括支援センター事業実施基準」及び「準備資料」
- 資料 2
「総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準」及び「準備資料」
- 資料 3
重点評価事業における「応用評価基準」及び「準備資料」
- 資料 4
「地域包括支援センター事業実施基準結果報告書」
- 資料 5
「総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準結果報告書」
- 資料 6
重点評価事業における「応用評価基準結果報告書」
- 資料 7
課題対応取組み報告書（地域包括支援センター用）
- 資料 8
課題対応取組み報告書（総合相談窓口用）
- 資料 9
総合相談窓口（ブランチ）改善にむけた PDCA サイクル実施要領
ブランチ PDCA チェックシート
総合相談窓口（ブランチ）改善取組み計画書
- 資料 10
自己評価票及び自己評価チェックシート
- 資料 11
評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容（地域包括支援センター用）
- 資料 12
評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容（総合相談窓口用）
- 参考資料
地域課題に添った事業【課題対応取組み計画】・・・平成 30 年度事業計画書の一部
前年度評価結果に伴う【改善取組み計画】
自己評価について（報告・届出処理の手引きより抜粋）
課題対応取組み報告書の評価の視点に関する考え方について
課題対応取組み報告の例示について

「地域包括支援センター事業実施基準」及び「準備資料」

平成30年度事業

項目		実施基準	準備資料
運営体制	1 職員の適正配置	・3職種を定数配置している	「変更届(履歴書・免許の写し含む)」「出勤簿(直近3カ月の状況がわかるもの)」「包括職員として採用したことが確認できる書類(辞令の写し等)」
	2 必要書類の作成と確実な提出	・包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出	「変更届」「事業計画書」「事業実績報告」「自己評価票」等の送付についての決裁等提出した事実が確認できるもの
	3 専門性の確保	・職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている	「研修関係書類」何の研修に誰が参加したのか確認できるもの
	4	・研修内容を、センター職員内で報告・共有する機会を必ず設けている	「研修報告書類」「包括内での伝達研修記録」
	5 緊急時の体制整備	・夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している	「緊急連絡網」と職員に周知したことが確認できる書類
	6 苦情解決体制の整備	・苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している	「表示している書類」の写し
	7	・苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している	「苦情対応関係書類」「苦情対応マニュアル」と職員に周知したことが確認できる書類
	8 個人情報の保護	・利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めている	「個人情報の開示請求があった場合の対応マニュアル」と職員に周知したことが確認できる書類
	9	・相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している	
	10 介護予防プラン作成	・職員一人あたりのプラン作成が「介護予防支援」「第1号介護予防支援事業(初回ケアマネジメントは含まず)」合わせて20件以下	高齢福祉課で確認
	11 中立・公正性の確保	・介護予防支援業務における利用サービス事業所に偏りが無い(占有率50%未満)	高齢福祉課で確認
業務別取組み	12 高齢者支援のためのネットワークの構築	・担当圏域の地域ケア個別会議から見えてきた課題をまとめている	「地域ケア個別会議」「地域ケア会議(見えてきた課題のまとめ)」「ランチ連絡会」についての開催決裁や実施報告書、議事録
	13	・ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している	
	14 包括的継続的ケアマネジメント(ケアマネ支援)	・介護支援専門員個別相談延件数が圏域内事業者数の2倍以上ある	「居宅介護支援事業者連絡会」についての開催についての決裁や実施報告書、議事録
	15	・居宅介護支援事業者連絡会を隔月に1回以上開催支援している	「事業実績報告」
	16 総合相談	・総合相談件数が、年度当初の圏域高齢者人口の3.0%以上	「事業実績報告」 「一月分の相談記録すべて」…実績確認日当日に何月分を提出するか伝える
	17	・総合相談延件数が、年度当初の圏域高齢者人口の8.0%以上	
	18 第1号介護予防支援事業(総合事業における介護予防ケアマネジメント)	・対象者の状態像やニーズをもとにアセスメントを行い、自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを実施している	・対象者への支援経過がわかる記録一式(利用者基本情報、介護予防ケアプラン、支援経過記録等)(自包括分3件、一部委託分3件) ・取組み(職員間事例検証、一部委託先介護支援専門員向け研修等)がわかる書類(会議記録、開催決裁、研修資料、報告書等) ・圏域内インフォーマルサービスの一覧表
	19	・自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを推進するための取組みを実施している	
	20	・さまざまなインフォーマルサービスを活用した介護予防ケアプランの作成を推進している	
21 認知症高齢者等支援	・認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している	・「認知症高齢者」の相談内容が確認できる記録(初期集中支援チームへつないだ事例3ケース、包括で対応した事例3ケース) ・区認知症施策を推進する会議参加がわかる書類 ・「認知症支援のための講演会・研修会」についての開催決裁や実施報告書	
22	・区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している		
23	・地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、認知症高齢者等支援のための講演会・研修会等を開催している		
24 虐待防止・権利擁護	・担当圏域内で通報受理され、地域包括支援センターが対応したケースについて、記録、書類等が適切に作成され、ケースごとに時系列的に保管されている	・「高齢者虐待受理簿」、「高齢者虐待ケース対応」が確認できる記録全ケース分(担当圏域内平成30年度全受理ケース・前年度より引き続きの対応ケース、ケース対応記録、事実確認チェックシート・サービ利用調整会議の記録(初動期・対応期のモニタリング・終結)、ランチ圏域で虐待の通報があった場合は、各ランチとの連携を行った記録。)進捗管理が確認できる書類等(高齢者虐待受理簿や進捗管理のため独自に作成した一覧表、組織として進捗管理をしていることが分かる決裁等) ・「講演会・研修会」を開催した内容が確認できる実施決裁及び報告書 ・「成年後見制度受理簿」及び「権利擁護支援の地域連携ネットワーク検討票」全ケース	
25	・地域包括支援センターが組織として進捗管理を行いながら、適切に事例に対応し、虐待対応を終結につなげている		
26	・地域住民や介護保険事業者等に対する高齢者虐待防止の講演会・研修会等を計画的、戦略的に開催している		
27	・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している		
28 センターの周知活動	・地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、センター活動の理解と利用促進に取組んでいる	取組みが確認できる書類	
29 認知症対応力強化	・区域における認知症対応力を強化するための取組みを行っている	・区認知症施策を推進する会議の開催計画や当日資料、議事録 ・認知症が課題となっている区内の地域ケア会議に参加した記録 ・区内包括・ランチ、関係機関を対象に開催した研修関係資料	

担当ランチがない場合は、評価不要とする 認知症強化型地域包括支援センターのみ

「総合相談窓口(ランチ)事業実施基準」及び「準備資料」

平成30年度事業

項目		実施基準	準備資料
運営体制	1	職員の適正配置 ・実施要領に示す有資格者を専従で一人以上配置している	「変更届(履歴書・免許の写し含む)」「出勤簿(直近3カ月の状況がわかるもの)」「ランチ職員として採用したことが確認できる書類(辞令の写し等)」
	2	必要書類の作成と確実な提出 ・包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出	「変更届」「事業計画書」「事業実績報告」「自己評価票」等の送付についての決裁等提出した事実が確認できるもの
	3	専門性の確保 ・職員の研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている	「研修関係書類、何の研修に誰が参加したのが確認できるもの
	4	・市主催の職員研修に、参加している	「研修報告書類」「伝達研修記録」など
	5	緊急時の体制整備 ・夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している	「緊急連絡網」と職員に周知したことが確認できる書類
	6	苦情解決体制の整備 ・苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している	「表示している書類」の写し
	7	・苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している	「苦情対応関係書類」「苦情対応マニュアル」と職員に周知したことが確認できる書類
	8	個人情報の保護 ・利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めている	「個人情報の開示請求があった場合の対応マニュアル」と職員に周知したことが確認できる書類
	9	・相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している	
業務別取組み	10	・地域ケア個別会議を開催している	「地域ケア個別会議」「課題のまとめの会議」「ランチ連絡会」についての開催についての決裁や実施報告書、議事録
	11	・ランチ連絡会に、参加している	
	12	・地域ケア個別会議を開催するにあたり事前に開催目的を検討し、目的に沿って地域関係者の参加を呼びかけている	
	13	・地域包括支援センターと協働して、地域ケア個別会議から見えてきた課題をまとめている	
	14	総合相談 ・総合相談案件数が、120人以上 ・総合相談案件数のうち訪問案件数が、40%以上 ・総合相談延件数が、600人以上 ・総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上 ・生活上のさまざまな課題を抱える高齢者に対し、介護予防の視点で相談に応じ、適切な対応ができています ・他のサービスや社会資源につないだ事例のその後の状況を確認している	「事業実績報告」「月の相談記録すべて、実績報告数と件数があること」 ・相談に対し、介護保険サービス、総合事業サービス、その他の福祉サービス、さらにはインフォーマルサービスも視野に入れ、担当窓口へつないでいるか確認する。
	15		
	16		
	17		
	18		
19			
20	認知症高齢者等支援 ・認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している	「認知症高齢者」の相談内容(相談を受けたケースまたは関係者へつないだケース)が確認できる記録(地域関係者・専門機関各3ケースずつ) 地域関係者の例:民生委員、地域ボランティアのほか、銀行窓口、住宅の管理人、コンビニやスーパー従業員など、通常高齢者相談を業務としない関係者も含む。 専門機関の例:医療機関、区役所、障がい者相談支援センター、認知症初期集中支援チーム、在宅医療・介護連携支援コーディネーター、見守り相談室など、相談窓口を持つ機関で、圏域外の地域包括支援センターやランチ、居宅介護支援事業者や介護保険サービス事業者も対象とする。 圏域の地域包括支援センターを通じ相談を受けた場合も対象とする。 評価対象年度に初めて相談を受けたケースの提示を基本とする。 ・会議への協力内容がわかる書類(報告書、記録等)	
21	・区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している		
22	・高齢者虐待対応について、地域包括支援センター及び区役所担当者と連携した対応記録がある	「高齢者虐待受理簿」「高齢者虐待対応のケース記録等(事実確認チェックシート サービス利用調整会議の記録 地域包括支援センター及び区役所高齢者虐待担当者と連携を行った記録)」(通報を受理している場合は、受理簿と高齢者虐待対応のケース記録を確認。ランチで通報を受理していない場合は、のいずれかの記録を確認)	
23	虐待防止・権利擁護 ・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	「成年後見制度受理簿」及び権利擁護支援の地域連携ネットワーク検討票」 全ケース	
24	ランチの周知活動 ・地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、ランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる	取組みが確認できる書類	

資料2

**重点評価事業(地域づくりをめざした関係機関との連携・自立支援型ケアマネジメントの推進)における
「応用評価基準」及び「準備資料」**

	No.	応用評価基準	準備資料
地域づくりをめざした関係機関との連携	1	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している	・在宅医療・介護連携支援コーディネーターと課題共有したことがわかる書類(計画書類や議事録、実施報告書など) ・在宅医療・介護連携支援コーディネーターと連携した取組み等がわかるケース記録や会議関係書類(計画書類や議事録、実施報告書など)
	2	社会資源に係る地域の課題やニーズについて、生活支援コーディネーターと連携した活動(課題共有のための会議等)を実施している	・生活支援コーディネーターと課題共有したことがわかる書類(計画書類や議事録、実施報告書など) ・生活支援コーディネーターと連携した取組み等がわかる書類(計画書類や議事録、実施報告書など)
	3	圏域地域包括支援センターとして、認知症強化型地域包括支援センターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している	・圏域の認知症高齢者の課題について、認知症強化型地域包括支援センターと連携した取組みがわかる書類(計画書類や議事録、実施報告書など)
自立支援型ケアマネジメントの推進	4	【自立支援型ケアマネジメント検討会議の運営】 自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例について、その後の変化等を集約、分析している	・自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した事例の一覧表や集計・分析内容がわかる書類
	5	【課題のまとめ】 自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例の積み重ねから、地域づくりに向け課題をまとめている	・課題のまとめがわかる関係書類(会議録や実施報告書類など)
	6	【介護支援専門員への支援】 ケアマネジメントに関する介護支援専門員からの相談等に基づき、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けている * 区単位での実施も可	・ケアマネジメントに関する介護支援専門員のニーズや課題が確認できる書類(相談内容の集計表や把握したニーズが明記されている会議の議事録、アンケート結果のまとめなど) ・ニーズに基づき取り組んだ内容がわかる関係書類(計画書類や議事録、実施報告書など)

項目		実施基準	評価結果	
			基準結果	項目結果
運 営 体 制	1 職員の適正配置	・3職種を定数配置している		
	2 必要書類の作成と 確実な提出	・包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出		
	3 専門性の確保	・職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている		
	4	・研修内容を、センター職員内で報告・共有する機会を必ず設けている		
	5 緊急時の体制整備	・夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している		
	6 苦情解決体制の整備	・苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している		
	7	・苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している		
	8 個人情報の保護	・利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めている		
	9	・相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している		
	10 介護予防プラン作成	・職員一人あたりのプラン作成が「介護予防支援」「第1号介護予防支援事業(初回ケアマネジメントは含まず)」合わせて 20件以下		
	11 中立・公正性の確保	・介護予防支援業務における利用サービス事業所に偏りが無い(占有率50%未満)		
業 務 別 取 組 み	12 高齢者支援のためのネットワー クの構築	・担当圏域の地域ケア個別会議から見えてきた課題をまとめている		
	13	・ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している		
	14 包括的継続的ケアマネジメント (ケアマネ支援)	・介護支援専門員個別相談延件数が圏域内事業者数の2倍以上ある		
	15	・居宅介護支援事業者連絡会を隔月に1回以上開催支援している		
	16 総合相談	・総合相談案件数が、年度当初の圏域高齢者人口の3.0%以上]いずれも を満たす	
	17	・総合相談延件数が、年度当初の圏域高齢者人口の8.0%以上		
	18 第1号介護予防支援事業(総合 事業における介護予防ケアマネ ジメント)	・事業対象者の状態像やニーズをもとにアセスメントを行い、自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを実施している		
	19	・自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを推進するための取組みを実施している		
	20	・さまざまなインフォーマルサービスを活用した介護予防ケアプランの作成を推進している		
	21 認知症高齢者等支援	・認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している		
	22	・区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している		
23	・地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、認知症高齢者等支援のための講演会・研修会等を開催している			
24 虐待防止・権利擁護	・担当圏域内で通報受理され、地域包括支援センターが対応したケースについて、記録、書類等が適切に作成され、ケースごとに時系列的に保管されて いる			
25	・地域包括支援センターが組織として進捗管理を行いながら、適切に事例に対応し、虐待対応を終結につなげている			
26	・地域住民や介護保険事業者等に対する高齢者虐待防止の講演会・研修会等を計画的、戦略的に開催している			
27	・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している			
28 センターの周知活動	・地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、センター活動の理解と利用促進に取組んでいる			
29 認知症対応力強化	・区域における認知症対応力を強化するための取組みを行っている			
総合結果				

担当ブランチがない場合は、評価不要とする

認知症強化型地域包括支援センターのみ

項目		実施基準	評価結果	
			基準結果	項目結果
運 営 体 制	1	職員の適正配置	・実施要領に示す有資格者を専従で一人以上配置している	
	2	必要書類の作成と確実な提出	・包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出	
	3	専門性の確保	・職員の研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている	
	4		・市主催の職員研修に、参加している	
	5	緊急時の体制整備	・夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している	
	6	苦情解決体制の整備	・苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している	
	7		・苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している	
	8	個人情報の保護	・利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めている	
	9		・相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している	
業 務 別 取 組 み	10	ネットワークの構築	・地域ケア個別会議を開催している	
	11		・ブランチ連絡会に、参加している	
	12		・地域ケア個別会議を開催するにあたり事前開催目的を検討し、目的に沿って地域関係者の参加を呼びかけている	
	13		・地域包括支援センターと協働して、地域ケア個別会議から見えてきた課題をまとめている	
	14	総合相談	・総合相談実件数が、120人以上	
	15		・総合相談実件数のうち訪問実件数が、40%以上	
	16		・総合相談延件数が、600人以上	
	17		・総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上	
	18		・生活上のさまざまな課題を抱える高齢者に対し、介護予防の視点で相談に応じ、適切な対応ができている	
	19	・他のサービスや社会資源につないだ事例のその後の状況を確認している		
	20	認知症高齢者等支援	・認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している	
	21		・区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している	
	22	権利擁護・虐待防止	・高齢者虐待対応について、地域包括支援センター及び区役所担当者と連携した対応記録がある	
	23		・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	
24	ブランチの周知活動	・地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、ブランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる		
総合結果				

資料5

平成30年度事業 重点評価事業(地域づくりをめざした関係機関との連携・自立支援型ケアマネジメントの推進)における応用評価基準結果報告書

() 地域包括支援センター

	NO.	応用評価基準	評価のめやす・点数		結果(点数)
			(2点)	(1点)	
地域づくり をめざした 関係機関との 連携	1	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している	共有した課題に対する対応策について、在宅医療・介護連携支援コーディネーターに協力している(具体例をあげて説明できること)	地域の在宅医療・介護に関する現状及び課題について、在宅医療・介護連携支援コーディネーターと共有するため、地域ケア会議等を計画的に開催している	
	2	社会資源に係る地域の課題やニーズについて、生活支援コーディネーターと連携した活動(課題共有のための会議等)を実施している	共有した課題に対する対応策について、生活支援コーディネーターに協力している(具体例をあげて説明できること)	地域の社会資源や活動の場に関する現状や課題について、生活支援コーディネーターと共有するため、地域ケア会議等を計画的に開催している。または、生活支援コーディネーターが開催する協議体会議に参加し、情報交換している	
	3	圏域地域包括支援センターとして、認知症強化型地域包括支援センターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している	圏域地域包括支援センターとして、課題に対する対応策について、認知症強化型地域包括支援センターとともに検討している	圏域地域包括支援センターとして、区の認知症施策推進会議に参加し、認知症高齢者支援の取組みに関する現状及び課題について関係者と共有している	
自立支援 型ケアマ ネジメン トの推進	4	【自立支援型ケアマネジメント検討会議の運営】 自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例について、その後の変化等を集約、分析している	個別ケースのモニタリング結果について、効果等を分析している	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例について、その後の変化等を確認し、一覧表等にまとめている	
	5	【課題のまとめ】 自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例の積み重ねから、地域づくりに向け 課題をまとめている	外部講師を依頼し、自立支援型ケアマネジメントのための検討会議から見てきた地域課題についてまとめ、区運営協議会へ報告している	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議から見てきた地域課題について地域包括支援センター職員内でまとめ、区運営協議会へ報告している	
	6	【介護支援専門員への支援】 ケアマネジメントに関する介護支援専門員からの相談等に基づき、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けている * 区単位での実施も可	ケアマネジメントに関する介護支援専門員のニーズや課題を圏域の介護支援専門員全体へ伝えている	介護支援専門員から受けた相談内容を整理・分類し、ケアマネジメントに関する介護支援専門員のニーズや課題をまとめている	
合計点数					

平成 30 年度 地域包括支援センター課題対応取組み報告書

報告書作成日：平成 年 月 日

活動テーマ	
地域ケア会議から 見えてきた課題	
対象	
地域特性	
活動目標	
活動内容 (具体的取組み)	
成果 (根拠となる資料等が あれば添付すること)	
今後の課題	
区地域包括支援センター運営協議会開催日(年 月 日)	
専門性等の該当	地域性 継続性 浸透性(拡張性) 専門性 独自性
今後の取組み継続 に向けてのコメント (区地域包括支援 センター運営協議会 からの意見)	

活動テーマ	
地域ケア会議から 見えてきた課題	
対象	
地域特性	
活動目標	
活動内容 (具体的取組み)	
成果 (根拠となる資料等があれば添付すること)	
今後の課題	
区地域包括支援センター運営協議会開催日（ _____ 年 _____ 月 _____ 日）	
専門性等の該当	地域性 継続性 浸透性（拡張性） 専門性 独自性
今後の取組み継続 に向けてのコメント (区地域包括支援 センター運営協議 会からの意見)	

総合相談窓口（ブランチ）改善にむけた P D C A サイクル実施要領

1. 目的

一定の基準を満たさない総合相談窓口（ブランチ）に対して改善にむけた P D C A サイクルを徹底することで、ブランチのより良い運営・活動を目指す。

2. 対象

次の項目のいずれかに当てはまる総合相談窓口（ブランチ）を対象とする。

- (1) 評価結果において、「事業実施基準」の総合 11 項目のうち、0～6 項目しか満たしていない。（7 項目以上「 」であれば、この項目では対象外となる）
- (2) 評価結果において、数的評価項目である「地域ケア会議」「総合相談実件数」「総合相談延件数」の 3 項目の全てを満たしていない。（3 項目のうち 1 つでも「 」であれば、この項目では対象外となる）
- (3) 評価結果において、質的評価項目である「地域ケア会議：地域関係者の参加呼びかけ」「地域ケア会議：課題のまとめ」「総合相談：事例フォロー」「認知症高齢者支援：2 項目全て」の 5 項目のうち、0～2 項目しか満たしていない。
（3 項目以上「 」であれば、この項目では対象外となる）

3. 実施方法

(1) 対象の決定

各区地域包括支援センター運営協議会（以下、区運営協議会）は、評価結果において、改善にむけた P D C A サイクルの対象となる総合相談窓口（ブランチ）があった場合、対象として決定し、大阪市地域包括支援センター運営協議会（以下、市運営協議会）に報告する。

（対象として決定した年度を改善年度とする。）

(2) 改善取り組み計画

区運営協議会は地域包括支援センターを通じて、対象となったブランチ受託法人に対し、「改善取り組み計画書（様式 1）」の提出依頼をおこなう。

ブランチ受託法人は依頼から 14 日以内に地域包括支援センターを経由し、「改善取り組み計画書」の提出を行う。

(3) 改善報告

「改善取り組み計画書」提出以降も改善年度に開催される区運営協議会において、ブランチの改善履行状況を確認し、確認内容をブランチ受託法人に伝える。そのため、ブランチ受託法人は区運営協議会開催にあたり、その都度、中間報告を「改善報告書（自由様式）」を地域包括支援センターを経由して提出する。

(4) 最終確認

改善年度の次年度に開催する区運営協議会（第 2 回）において、改善年度に実施された事業に対する評価を決定する。

ブランチ受託法人は、「改善報告書」を地域包括支援センターを経由して提出し、改善年度に行った改善履行状況についての最終的な結果報告を行う。

区運営協議会は「改善年度に実施された事業に対する評価」および「改善報告書」をもとに、次年度の委託について検討をおこない、市運営協議会に報告する。

市運営協議会は、区運営協議会からの報告を受け、改善にむけた P D C A サイクルの対象となった総合相談窓口（ブランチ）にかかる改善履行状況を確認。

総合相談窓口（ランチ）改善取組み計画書 （ ）ランチ

改善項目	
改善項目の課題 (未達成の背景・原因)	
達成目標	[12月まで] [3月まで] [次年度]
取組みの概要	
具体的取組み達成目標 計画(12月まで)	
具体的取組み達成目標 計画(3月まで)	
具体的取組み達成目標 計画(次年度)	

平成30年度事業 地域包括支援センター事業実施基準【自己評価票】

_____地域包括支援センター

概ね評価基準に合致している場合を3とし、それ以上できている場合は最大を5として、評価基準に至っていない場合は最小を1とする

項目		実施基準	自己評価欄(1~5)
運 営 体 制	1 職員の適正配置	・3職種を定数配置している	
	2 必要書類の作成と 確実な提出	・包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出	
	3 専門性の確保	・職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている	
	4	・研修内容を、センター職員内で報告・共有する機会を必ず設けている	
	5 緊急時の体制整備	・夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している	
	6 苦情解決体制の整備	・苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している	
	7	・苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している	
	8 個人情報の保護	・利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めている	
	9	・相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している	
	10 介護予防プラン作成	・職員一人あたりのプラン作成が「介護予防支援」「第1号介護予防支援事業(初回ケアマネジメントは含まず)」合わせて 20件以下	
	11 中立・公正性の確保	・介護予防支援業務における利用サービス事業所に偏りが無い(占有率50%未満)	
業 務 別 取 組 み	12 高齢者支援のためのネット ワークの構築	・担当圏域の地域ケア個別会議から見てきた課題をまとめている ・ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している	
	14 包括的継続的ケアマネジメント (ケアマネ支援)	・介護支援専門員個別相談延件数が圏域内事業者数の2倍以上ある ・居宅介護支援事業者連絡会を隔月に1回以上開催支援している	
	16 総合相談	・総合相談実件数が、年度当初の圏域高齢者人口の3.0%以上 ・総合相談延件数が、年度当初の圏域高齢者人口の8.0%以上] いずれも を満たす
	17		
	18 第1号介護予防支援事業 (総合事業における介護予 防ケアマネジメント)	・対象者の状態像やニーズをもとにアセスメントを行い、自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを実施している ・自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを推進するための取組みを実施している ・さまざまなインフォーマルサービスを活用した介護予防ケアプランの作成を推進している	
	21 認知症高齢者等支援	・認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している ・区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している ・地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、認知症高齢者等支援のための講演会・研修会等を開催している	
	24 虐待防止・権利擁護	・担当圏域内で通報受理され、地域包括支援センターが対応したケースについて、記録、書類等が適切に作成され、ケースごとに時系列的に保管されている ・地域包括支援センターが組織として進捗管理を行いながら、適切に事例に対応し、虐待対応を終結につなげている ・地域住民や介護保険事業者等に対する高齢者虐待防止の講演会・研修会等を計画的、戦略的に開催している ・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	
	25		
	26		
	27		
	28 センターの周知活動	・地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、センター活動の理解と利用促進に取組んでいる	
29 認知症対応力強化	・区域における認知症対応力を強化するための取組みを行っている		
担当ランチがない場合は、評価不要とする 認知症強化型地域包括支援センターのみ			0
平均			#DIV/0!

資料10

「地域包括支援センター事業実施基準」 自己評価チェックシート

() 地域包括支援センター

No.	項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項	
1	職員の適正配置	3職種を定数配置している 自己評価欄(1~5)	5	・3に加え、年間を通じ3職種の加配をしている ・または、配置職員のうち包括業務従事経験年数3年以上の職員が75パーセント以上	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	・3に加え、事務職員を加配している、あるいは一部期間3職種を加配している ・または、配置職員のうち包括業務従事経験年数3年以上の職員が50パーセント以上	
			3	実施要領に示す人員基準を満たしている	
			2	3職種の人員基準に満たない時期が、2か月以上3か月未満あった	
			1	3職種の人員基準に満たない時期が、3か月以上あった	
2	必要書類の作成と確実な提出	包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出 自己評価欄(1~5)	5	4に加え、区役所をはじめとした各関係機関からの照会や問い合わせ等についても、速やかに対応している。	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、福祉局からの締切のない照会や問い合わせ等についても、速やかに対応している	
			3	実施要領に基づく提出物について、組織内での決裁行為を経たうえで、すべて期日内に提出できている	
			2	期日内に提出できないことが1回あった	
			1	期日内に提出できないことが2回以上あった	
3	専門性の確保	職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている 自己評価欄(1~5)	5	4に加え、苦情対応、情報管理、接遇等の対人サービス研修についても研修履歴を記録し、計画的に受講している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、市主催の必須研修以外の自主的に受講した専門的研修について研修履歴を記録し、計画的に受講している	
			3	市主催の必須研修について研修履歴を記録し、計画的に受講している	
			2	研修履歴の記録が不十分	
			1	研修履歴の作成をしていない	
4	研修内容を、センター職員内で報告・共有する機会を必ず設けている	研修内容を、センター職員内で報告・共有する機会を必ず設けている 自己評価欄(1~5)	5	4に加え、大阪市主催の必須研修以外に、自主的に受講した研修についても、センター職員内で報告・共有する機会を必ず設けている。	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、大阪市主催の必須研修以外に、自主的に受講した研修についても、センター職員内で報告・共有する機会をおおむね設けている。	
			3	受講した市主催の必須研修内容について、センター職員内で報告・共有する機会を必ず設けている	
			2	・センター職員内で報告・共有していない必須研修が一部ある ・または、必須研修を一部受講していない	
			1	・センター職員内で必須研修の報告・共有をしていない ・または、必須研修を受講していない	
5	緊急時の体制整備	夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している 自己評価欄(1~5)	5	4に加え、時間外を含めた緊急時に、3職種以外の法人職員が後方支援できる体制をとっている。	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、時間外を含めた緊急時に、複数で対応できる体制をとっている	
			3	夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を作成し、職員に周知している	
			2	・連絡網は作成しているが、職員全員には周知していない ・または、連絡網に区保健福祉センターの連絡先がない	
			1	連絡網を作成していない	
6	苦情解決体制の整備	苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している 自己評価欄(1~5)	5	4に加え、苦情解決や再発防止のための取組み(職員研修や、ヒヤリハット事例集約等)を実施している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、苦情解決に取り組むための基本姿勢を法人として定めている	
			3	苦情受付の責任者・担当者・第三者委員について、来所した利用者にわかるよう表示している	
			2	苦情受付の責任者・担当者・第三者委員について、表示をしていない	
			1	苦情受付の責任者・担当者・第三者委員について、表示の更新がなされていない、または委員を選任していない	
7	苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している	苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している 自己評価欄(1~5)	5	4に加え、職員間でふり返りと共有を行っている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、実際の苦情に迅速、適正に対応し、記録に残している	
			3	苦情対応マニュアルを、全職員が理解している	
			2	苦情対応マニュアルが、全職員に周知されていない	
			1	苦情対応マニュアルがない	

No.	項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項	
8	個人情報の保護	利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めている 自己評価欄(1~5)	5	4について、全職員実践できているかどうか、定期的にチェックしている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、個人情報の適切な取り扱い(個人情報の保管方法、外部へ持ち出す際の手順、システムの管理方法等)をルール化し、全職員が実践している	
			3	・来訪者の目に触れず施錠できる保管場所に、個人情報を含む記録物を保管している ・かつ「個人情報の開示請求があった場合の対応マニュアル」を職員に周知している	
			2	・個人情報を含む記録物を、しがるべき保管場所へ収納していない ・または、保管場所は設けているが、施錠が徹底されていない ・または、「個人情報の開示請求があった場合の対応マニュアル」を、職員が理解していない	
			1	個人情報漏洩につながった案件がある	
9	相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している 自己評価欄(1~5)	相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している	5	・4に加え、相談面接室を複数設置している ・または、高齢者や障がい者に配慮したレイアウトを工夫している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、相談者が重なった場合、プライバシーを保護する方法を工夫している	
			3	プライバシーを保護できる、独立した相談面接室を確保している	
			2	プライバシーを保護できる、独立した相談面接室を確保できていない期間があった	
			1	プライバシーを保護できる、独立した相談面接室が確保できていない	
10	介護予防プラン作成 自己評価欄(1~5)	職員一人あたりのプラン作成が「介護予防支援」「第1号介護予防支援事業」合わせて20件以下(初回のみケアマネジメントは含まず)	5	すべての月で職員一人あたりのプラン作成が7件以下であり、かつ一部委託先へのケアプラン指導も適切に実施できている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	職員一人あたりのプラン作成が8~19件である	
			3	すべての月で職員一人あたりのプラン作成が20件以下である	
			2	職員一人あたりのプラン作成が21件を超えた月があった	
			1	年間を通じ職員一人あたりのプラン作成が21件をこえている	
11	中立・公正性の確保 自己評価欄(1~5)	介護予防支援業務における利用サービス事業所に偏りが無い(占有50%未満)	5	3、4の内容に加え、居宅介護支援事業者連絡会等において、中立・公正性確保の必要性について、説明している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3の内容に加え、一部委託先の居宅介護支援事業者へ、中立・公正性確保の必要性について、説明している	
			3	介護予防支援業務における、利用サービス事業者の占有率は50%未満である。	
			2	介護予防支援業務における、利用サービス事業者の占有率が、50%以上80%未満である	
			1	介護予防支援業務における、利用サービス事業者の占有率が、80%以上である	
12	高齢者支援のためのネットワークの構築 自己評価欄(1~5)	担当圏域の地域ケア個別会議から見えてきた課題をまとめている	5	・地域ケア個別会議から見えてきた課題をもとに、ネットワーク構築のための取り組みを実施し、圏域内で活動報告会を実施した ・または、区役所や他圏域地域包括支援センター等と協働し、区単位で活動報告会を実施した	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	専門機関団体や住民組織関係者で、担当圏域での地域ケア個別会議からみえてきた課題をまとめ、区運営協議会へ報告している	
			3	地域ケア個別会議から見えてきた課題について包括案を作成し、区運営協議会へ報告している	
			2	地域ケア個別会議から見えてきた課題について、包括案を作成していない	
			1	地域ケア個別会議を開催していない	
13	ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している 自己評価欄(1~5)	ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している 担当ランチがない場合は自己評価不要	5	4に加え、ランチと協働した活動を実践し、その評価(分析)も行っている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、ランチ連絡会において、その活動目標・計画をたて、記録に残している	
			3	ランチ連絡会を隔月に1回以上開催し、その議事録等を残している	
			2	ランチ連絡会を隔月に1回以上開催する予定であったが、やむを得ない理由(警報発令など)で中止になり、別日に開催することもできなかった	
			1	ランチ連絡会を隔月に1回以上開催する予定であったが、事務局あるいは参加者の都合で中止になり、別日に開催することもできなかった	

	項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項	
14	包括的継続的ケアマネジメント(ケアマネ支援)	介護支援専門員個別相談延件数が圏域内事業者数の2倍以上ある 自己評価欄(1~5)	5	4について、居宅事業者連絡会で還元するなど、介護支援専門員のスキルアップにつなげている。	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3について、介護支援専門員のスキルアップにつなげるために、相談内容を分析している	
			3	介護支援専門員個別相談延件数が、圏域内事業者数の2倍以上あり、相談内容を記録し、適切に保管している	
			2	介護支援専門員個別相談延件数が、圏域内事業者数の2倍以上あるが、相談内容の記録に不備がある	
			1	介護支援専門員個別相談延件数が、圏域内事業者数の2倍に満たない	
15	居宅介護支援事業者連絡会を隔月に1回以上開催支援している	自己評価欄(1~5)	5	4に加え、居宅介護支援事業者連絡会と協働した取組みにつながっている(具体例をあげて説明できる)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、スキルアップのための研修会を開催支援している	
			3	居宅介護支援事業者連絡会を隔月に1回以上開催支援し、議事録等を保管している	
			2	居宅介護支援事業者連絡会を隔月に1回以上開催支援したが、議事録等書類の不備がある	
			1	居宅介護支援事業者連絡会を隔月に2回以上開催支援しなかった	
16	総合相談	総合相談実件数が、年度当初の圏域高齢者人口の3.0%以上 自己評価欄(1~5)	5	総合相談実件数が、年度当初の圏域高齢者人口の10.0%以上で、相談内容を記録し、適切に保管している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	総合相談実件数が、年度当初の圏域高齢者人口の9.0%以上で、相談内容を記録し、適切に保管している	
			3	「総合相談実件数が、年度当初の圏域高齢者人口の3.0%以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している	
			2	「総合相談実件数が、年度当初の圏域高齢者人口の3.0%以上」あるが、相談内容の記録に不備がある	
			1	総合相談実件数が、年度当初の圏域高齢者人口の3.0%に満たない	
17	総合相談延件数が、年度当初の圏域高齢者人口の8.0%以上 自己評価欄(1~5)	自己評価欄(1~5)	5	3のうち訪問の割合が35%以上である	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3のうち、訪問の割合が25%以上である	
			3	「総合相談延件数が、年度当初の圏域高齢者人口の8.0%以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している	
			2	「総合相談延件数が、年度当初の圏域高齢者人口の8.0%以上」あるが、相談内容の記録に不備がある	
			1	総合相談延件数が、年度当初の圏域高齢者人口の8.0%に満たない	
18	第1号介護予防支援事業(総合事業における介護予防ケアマネジメント)	対象者の状態像やニーズをもとにアセスメントを行い、自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを実施している 自己評価欄(1~5)	5	3, 4の結果自立につながったケースをあげることができる	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、一部委託するケースにおいても、初回アセスメントに包括が関わり、委託先介護支援専門員と方針の共有ができています	
			3	相談者に対し、総合事業の趣旨を丁寧に説明し、理解を得た上で介護予防ケアマネジメントを実施している	
			2	相談者に対し、十分に総合事業の趣旨説明ができていない	
			1	包括職員が、総合事業の趣旨について十分理解できていない	

No.	項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項	
19		自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを推進するための取組みを実施している 自己評価欄(1~5)	5	3、4に加え、居宅の介護支援専門員にも呼びかけて実施している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3について、包括のプランナーも参加して実施している	
			3	自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを推進するため、包括職員間で事例検証や職員間研修に取り組んでいる	
			2	包括職員間で、第1号介護予防支援事業に関する事例共有が十分にできていない	
			1	包括職員間で、第1号介護予防支援事業に関する事例共有ができていない	
20		さまざまなインフォーマルサービスを活用した介護予防ケアプランの作成を推進している 自己評価欄(1~5)	5	3、4に加え、インフォーマルサービスを提供する関係者と顔の見える関係が構築できている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え介護支援専門員も含めた関係者との情報交換により、インフォーマルサービス一覧表の内容を更新している	
			3	インフォーマルサービスの一覧等を作成し、居宅介護支援事業者等と情報共有している	
			2	インフォーマルサービスについて、居宅介護支援事業者等と情報共有できていない	
			1	インフォーマルサービス一覧表を作成していない	
21	認知症高齢者等支援	認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している 自己評価欄(1~5)	5	4に加え、認知症ケースの地域ケア会議や課題抽出会議において、認知症強化型地域包括支援センターを活用・連携している(後方支援等機能活用、課題抽出の共有等)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、必要な関係機関と連携し、必要に応じて地域ケア会議を開催するなど、支援体制を整えるよう対応している。	
			3	認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、認知症初期集中支援推進事業(初期集中支援チーム・地域支援推進員)の対象なら、速やかにチームと連携し対応している	
			2	認知症初期集中支援チームへ情報提供・紹介したケースが1件もなかった	
			1	2に加え、認知症初期集中支援チームから引き継がれたケースが1件もなかった	
22	区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している	自己評価欄(1~5)	5	3、4に加え、認知症施策を推進する区単位の取組みについて、役割を持ち参画している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、認知症強化型地域包括支援センターとともに自身の圏域の認知症にかかる課題について検証・分析している	
			3	2に加え、認知症強化型地域包括支援センターに自身の圏域の認知症にかかる地域分析等の情報を提供し、認知症施策を推進する区単位の取組みに協力している	
			2	区認知症施策を推進する会議(組織代表者級会議、実務者レベルの会議(初期集中支援推進事業関係者会議や、自身の圏域の課題対策にかかる会議等)に参加している	
			1	区認知症施策を推進する会議の組織代表者級会議及び実務者レベルで開催する初期集中関係者会議に出席しなかったことがある	
23	地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、認知症高齢者等支援のための講演会・研修会等を開催している	自己評価欄(1~5)	5	4により、地域関係者あるいは支援関係者を経路とする総合相談が増えるなどの成果につながった	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3について、圏域内でも、地域の実情に応じた講演会・研修会を開催し、実施決裁や議事録等の資料を残している	
			3	地域住民あるいは支援関係者に対し、認知症高齢者等支援のための講演会・研修会等を開催し、実施決裁や議事録等の資料を残している	
			2	地域住民あるいは支援関係者に対し、認知症高齢者等支援のための講演会・研修会等を開催したが、実施決裁や議事録等の資料に不備がある	
			1	地域住民あるいは支援関係者に対し、認知症高齢者等支援のための講演会・研修会等を開催しなかった	

No.	項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項	
24	虐待防止・権利擁護	担当圏域内で通報受理され、地域包括支援センターが対応したケースについて、記録、書類等が適切に作成されたケースごとに体系的に保管されている。 自己評価欄(1~5)	5	4に加え、全ケース48時間以内に情報収集に着手している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3の内容が、全ケースできており、虐待対応に適切に活用している	
			3	・担当圏域内で通報受理され(区役所で通報受理されたケースも含む)、包括が関わったケースは、基本情報 対応記録 事実確認チェックシート サービス利用調整会議録がケースごとに管理、整理されている ・かつランチ圏域の事例なら、ランチと連携した記録を残している	
			2	3の内容が、80%未満	
			1	3の内容が60%未満	
25	地域包括支援センターが組織として、進捗管理を行いながら、適切に事例に対応し、虐待対応を終結につなげている 自己評価欄(1~5)	地域包括支援センターが組織として、進捗管理を行いながら、適切に事例に対応し、虐待対応を終結につなげている 自己評価欄(1~5)	5	4の内容に加え、自主的に振り返りの会議等をして、包括、ランチ職員のスキルアップにつながる取り組みをしている。	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3の内容を月2回以上行い、進捗管理のため独自に作成された一覧表がある。	
			3	担当圏域内の包括が対応した高齢者虐待ケースについて、包括が組織として、少なくとも月1回以上、進捗管理をする機会を持ち、進捗管理をしていることが記録として残っている。	
			2	3の内容を、月1回実施していない。または、記録として残っていない。	
			1	組織として進捗管理していない。	
26	地域住民や介護保険事業者等に対する高齢者虐待防止の講演会・研修会等を計画的、戦略的に開催している 自己評価欄(1~5)	地域住民や介護保険事業者等に対する高齢者虐待防止の講演会・研修会等を計画的、戦略的に開催している 自己評価欄(1~5)	5	4の内容に加え、地域関係者等が地域で高齢者虐待防止のためのサロン等の開催など高齢者虐待防止ネットワーク構築の強化につながった。	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3の内容に加え、参加者のアンケート分析・評価があり、次回の講演会・研修会に反映できる分析ができています。	
			3	対象者の選定、内容決定にあたり、目的をもって行い、それらが実施決裁等で確認できる。年度ごとに違う対象者に計画的、戦略的に講演会・研修会を開催している。(連続して同じ対象者に対して開催している時には、その理由を実施決裁等で明らかにしている)実施決裁及び報告書を適切に保管している。	
			2	講演会・研修会を開催しているが、計画的・戦略的に行っていない。	
			1	実施決裁または報告書がない。	
27	権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している 自己評価欄(1~5)	権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している 自己評価欄(1~5)	5	4の内容に加え、地域の中で本人及び後見人等をチームで支援する体制が整った	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3の内容に加え、総合相談の中から成年後見制度の支援につなげている	
			3	成年後見制度に関する相談を全て受理簿に登載し、検討票を活用し適切に対応している。	
			2	3の相談ケースについて受理簿の登載や検討票の活用をしていないケースがある	
			1	成年後見制度に関する相談がない	
28	センターの周知活動 自己評価欄(1~5)	地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、センター活動の理解と利用促進に取り組んでいる 自己評価欄(1~5)	5	4の内容に加え、関係機関や住民からの意見(媒体や周知方法に関する)を反映させ、よりよい周知活動に取り組んでいる	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3の内容に加え、認知症アプリ等ICTを活用した情報発信に取り組んでいる。	
			3	リーフレットの作成、ホームページ開設等し、地域包括支援センターについて関係者や住民へPRしている	
			2	リーフレットの作成、ホームページを開設等しているが、古い情報のまま更新されていない	
			1	・リーフレットを作成していない ・または、ホームページを開設していない	
29	認知症対応力強化 認知症強化型地域包括支援センターのみ 自己評価欄(1~5)	区域における認知症対応力を強化するための取り組みを行っている 認知症強化型地域包括支援センターのみ 自己評価欄(1~5)	5	3、4に加え、実施した対策の結果を取りまとめ、区の認知症施策推進する会議に報告し、今後の対策の実施につながるよう取り組んでいる。	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、区内包括等と連携し、課題に対する対策が円滑に実施されるよう支援している。	
			3	区の認知症施策を推進する会議において集約情報や課題を報告し、区内の認知症対策について検討している	
			2	区内の認知症にかかる課題について情報収集・検証分析を行い、対策を検討している。	
			1	区の認知症施策を推進する会議が実施できていない	

平成30年度事業 重点評価事業(地域づくりをめざした関係機関との連携・自立支援型ケアマネジメントの推進)における応用評価基準【自己評価票】

() 地域包括支援センター

「 」に合致している場合を3、「 」に合致している場合は最大を5として、評価基準に至っていない場合(「未」)は最小を1とする

	NO.	応用評価基準	評価のめやす		自己評価欄(1-5)
地域づくり をめざした 関係機関との 連携	1	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している	共有した課題に対する対応策について、在宅医療・介護連携支援コーディネーターに協力している(具体例をあげて説明できること)	地域の在宅医療・介護に関する現状及び課題について、在宅医療・介護連携支援コーディネーターと共有するため、地域ケア会議等を計画的に開催している	
	2	社会資源に係る地域の課題やニーズについて、生活支援コーディネーターと連携した活動(課題共有のための会議等)を実施している	共有した課題に対する対応策について、生活支援コーディネーターに協力している(具体例をあげて説明できること)	地域の社会資源や活動の場に関する現状や課題について、生活支援コーディネーターと共有するため、地域ケア会議等を計画的に開催している。または、生活支援コーディネーターが開催する協議体会議に参加し、情報交換している	
	3	圏域地域包括支援センターとして、認知症強化型地域包括支援センターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している	圏域地域包括支援センターとして、課題に対する対応策について、認知症強化型地域包括支援センターとともに検討している	圏域地域包括支援センターとして、区の認知症施策推進会議に参加し、認知症高齢者支援の取組みに関する現状及び課題について関係者と共有している	
自立支援型 ケアマネジ メントの 推進	4	【自立支援型ケアマネジメント検討会議の運営】 自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例について、その後の変化等を集約、分析している	個別ケースのモニタリング結果について、効果等を分析している	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例について、その後の変化等を確認し、一覧表等にまとめている	
	5	【課題のまとめ】 自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例の積み重ねから、地域づくりに向け課題をまとめている	外部講師を依頼し、自立支援型ケアマネジメントのための検討会議から見てきた地域課題についてまとめ、区運営協議会へ報告している	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議から見てきた地域課題について地域包括支援センター職員内でまとめ、区運営協議会へ報告している	
	6	【介護支援専門員への支援】 ケアマネジメントに関する介護支援専門員からの相談等に基づき、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けている *区単位での実施も可	ケアマネジメントに関する介護支援専門員のニーズや課題を圏域の介護支援専門員全体へ伝えている	介護支援専門員から受けた相談内容を整理・分類し、ケアマネジメントに関する介護支援専門員のニーズや課題をまとめている	
合計点数					

「重点評価事業(地域づくりをめざした関係機関との連携・自立支援型ケアマネジメントの推進)における応用評価基準」自己評価チェックシート

()地域包括支援センター

項目	No.	応用評価基準	自己評価の目安	特記事項	
地域づくりをめざした関係機関との連携	1	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している 自己評価欄(1~5)	5	3,4を積み重ねることで、医療・介護の連携強化や在宅医療を支えるしくみづくりにつながった(具体例をあげて説明できること) または、こうした支えるしくみ等の継続に向け協力している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、共有した課題に対する対応策について、在宅医療・介護連携支援コーディネーターに協力している(具体例をあげて説明できること)	
			3	地域の在宅医療・介護に関する現状及び課題について、在宅医療・介護連携支援コーディネーターと共有するため、地域ケア会議等を計画的に開催している	
			2	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと個別ケース等について情報交換をしている	
			1	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと個別ケース等について情報交換をしていない	
	2	社会資源に係る地域の課題やニーズについて、生活支援コーディネーターと連携した活動(課題共有のための会議等)を実施している 自己評価欄(1~5)	5	3,4を積み重ねることで、新たな社会資源や活動の場づくりにつながった(具体例をあげて説明できること) または、こうした社会資源等の継続に向け協力している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、共有した課題に対する対応策について、生活支援コーディネーターに協力している(具体例をあげて説明できること)	
			3	地域の社会資源や活動の場に関する現状や課題について、生活支援コーディネーターと共有するため、地域ケア会議等を計画的に開催している。または、生活支援コーディネーターが開催する協議体会議に参加し、情報交換している	
			2	生活支援コーディネーターと、地域の社会資源や活動の場に関する現状や課題について情報交換している	
			1	生活支援コーディネーターと情報交換していない	
	3	圏域地域包括支援センターとして、認知症強化型地域包括支援センターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している 自己評価欄(1~5)	5	4に加え、圏域地域包括支援センターとして、潜在的な認知症高齢者の早期発見や早期対応につなげる取組みを、地域等関係機関と協働してすすめている(具体例をあげて説明できること)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、圏域地域包括支援センターとして、課題に対する対応策について、認知症強化型地域包括支援センターとともに検討している	
3			2に加え、圏域地域包括支援センターとして、区の認知症施策推進会議に参加し、認知症高齢者支援の取組みに関する現状及び課題について関係者と共有している		
2			圏域地域包括支援センターとして、地域の認知症高齢者支援の取組みに関する現状及び課題について、地域ケア会議等において認知症強化型地域包括支援センターと共有している		
1			圏域地域包括支援センターとして、認知症強化型地域包括支援センターと課題の共有を行っていない		

項目	No.	応用評価基準	自己評価の目安	特記事項	
自立支援型ケアマネジメントの推進	4	【自立支援型ケアマネジメント検討会議の運営】 自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例について、その後の変化等を集約、分析している 自己評価欄(1~5)	5	4の検討内容を、自立支援型ケアマネジメント検討会議の運営に反映させ、効果的な会議運営をすすめている(工夫した点を、具体的に説明できること)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、個別ケースのモニタリング結果について、効果等を分析している	
			3	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例について、その後の変化等を確認し、一覧表等にまとめている	
			2	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例について、その後の変化等を確認している(通常のケースモニタリングおよび評価のみで、まとめていない)	
			1	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議を実施していない	
	5	【課題のまとめ】 自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例の積み重ねから、地域づくりに向け課題をまとめている 自己評価欄(1~5)	5	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議から見てきた地域課題について、専門機関団体や住民組織関係者とともにまとめ、区運営協議会へ報告している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	外部講師を依頼し、自立支援型ケアマネジメントのための検討会議から見てきた地域課題についてまとめ、区運営協議会へ報告している	
			3	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議から見てきた地域課題について地域包括支援センター職員内でまとめ、区運営協議会へ報告している	
			2	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議から見てきた地域課題のまとめができていない	
			1	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議を実施していない	
	6	【介護支援専門員への支援】 ケアマネジメントに関する介護支援専門員からの相談等に基づき、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けている *区単位での実施も可 自己評価欄(1~5)	5	ケアマネジメントに関する介護支援専門員からの相談等に基づき、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3の内容を、圏域の介護支援専門員全体へ伝えている	
			3	介護支援専門員から受けた相談内容を整理・分類し、ケアマネジメントに関する介護支援専門員のニーズや課題をまとめている	
			2	介護支援専門員から受けた相談内容(個別ケースに関する相談以外も含む)を蓄積している(整理・分類にはいたっていない)	
			1	介護支援専門員から受けた相談内容(個別ケースに関する相談のみ)を、蓄積している(個別ケースに関する相談以外は、蓄積していない)	

平成30年度事業総合相談窓口事業実施基準【自己評価票】

総合相談窓口(ランチ)

概ね評価基準に合致している場合を3とし、それ以上できている場合は最大を5として、評価基準に至っていない場合は最小を1とする

項目		実施基準	自己評価値(1~5)
運営体制	1 職員の適正配置	・実施要領に示す有資格者を専従で一人以上配置している	
	2 必要書類の作成と 確実な提出	・包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出	
	3 専門性の確保	・職員の研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている	
	4	・市主催の職員研修に、参加している	
	5 緊急時の体制整備	・夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している	
	6 苦情解決体制の整備	・苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している	
	7	・苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している	
	8 個人情報の保護	・利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めている	
	9	・相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している	
業務別取り組み	10	・地域ケア個別会議を開催している	
	11 高齢者支援のためのネットワーク の構築	・ランチ連絡会に、参加している	
	12	・地域ケア個別会議を開催するにあたり事前に開催目的を検討し、目的に沿って地域関係者の参加を呼びかけている	
	13	・地域包括支援センターと協働して、地域ケア個別会議から見えてきた課題をまとめている	
	14	・総合相談案件数が、120人以上	
	15	・総合相談案件数のうち訪問案件数が、40%以上	
	16 総合相談	・総合相談延件数が、600人以上	
	17	・総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上	
	18	・生活上のさまざまな課題を抱える高齢者に対し、介護予防の視点で相談に応じ、適切な対応ができている	
	19	・他のサービスや社会資源につないだ事例のその後の状況を確認している	
	20 認知症高齢者等支援	・認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している	
	21	・区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している	
	22	・高齢者虐待対応について、地域包括支援センター及び区役所担当者と連携した対応記録がある	
	23	・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	
	24	・地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、ランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる	
合計			0
平均			#DIV/0!

「総合相談窓口(ランチ)事業実施基準」自己評価チェックシート

()ランチ

項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項
職員の適正配置	1 実施要領に示す有資格者を専従で一人以上配置している 自己評価欄(1~5)	5 4に加え、常勤職員または非常勤職員を加配している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、専従担当者が不在時の対応方法が定まっている	
		3 実施要領に示す人員基準を満たしている	
		2 実施要領に示す人員基準を満たさない時期が、2か月以上3か月未満あった	
		1 実施要領に示す人員基準を満たさない時期が、3か月以上あった	
必要書類の作成と確実な提出	2 包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出 自己評価欄(1~5)	5 4に加え、区役所をはじめとした各関係機関からの照会や問い合わせ等について、速やかに期日内に対応している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、福祉局・地域包括支援センターからの締切のない照会や問い合わせ等についても、速やかに対応している	
		3 実施要領に基づく提出物について、組織内での決裁行為を経たうえで、すべて期日内に提出できている	
		2 期日内に提出できないことが1回あった	
		1 期日内に提出できないことが2回以上あった	
専門性の確保	3 職員の研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている 自己評価欄(1~5)	5 4に加え、苦情対応、情報管理、接遇等の対人サービス研修についても研修履歴を記録し、計画的に受講している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、市主催の必須研修以外の自主的に受講した専門的研修について研修履歴を記録し、計画的に受講している	
		3 市主催の必須研修について研修履歴を記録し、計画的に受講している	
		2 研修履歴の記録が不十分	
		1 研修履歴の作成をしていない	
	4 市主催の職員研修に、参加している 自己評価欄(1~5)	5 4に加え、専門性を高める研修を自主的に受講し、自己研鑽に努めている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、自法人が開催する研修を受講している	
		3 市主催の必須研修にすべて参加し、職場内で報告している	
		2 ・職場内で報告していない必須研修が一部ある ・または、必須研修を一部受講していない	
		1 ・職場内で報告を全くしていない ・または、必須研修を受講していない	
緊急時の体制整備	5 夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している 自己評価欄(1~5)	5 4に加え、時間外を含めた緊急時に、複数対応できるなど、法人職員が後方支援できる体制をとっている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3について地域包括支援センターへ周知し、時間外を含めた緊急時に対応できる体制をとっている	
		3 夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を最新の内容に更新し作成し、関係職員に周知している	
		2 連絡網を作成しているが、更新できていない、あるいは関係職員への周知が不十分	
		1 連絡網を作成していない	
苦情解決体制の整備	6 苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している 自己評価欄(1~5)	5 苦情解決や再発防止のための取組み(職員研修や、ヒヤリハット事例集約等)を実施している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、苦情解決に取り組むための基本姿勢を法人として定めている	
		3 苦情受付の責任者・担当者・第三者委員について、来所した利用者にわかるよう表示している	
		2 苦情受付の責任者・担当者・第三者委員について、表示をしていない	
		1 苦情受付の責任者・担当者・第三者委員について、内容の更新がなされていない、または委員を選任していない	

項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項
苦情解決体制の整備	7 苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している 自己評価欄(1~5)	5 4に加え、職員間でふり返りと共有を行っている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、実際の苦情に迅速、適正に対応し、記録に残している	
		3 苦情対応マニュアルを、職員が理解している	
		2 苦情対応マニュアルはあるが、職員が理解していない	
		1 苦情対応マニュアルがない	
個人情報の保護	8 利用者に関する記録の適正な保管及び開示のルールを定めている 自己評価欄(1~5)	5 4について実践できているか、定期的にチェックしている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、個人情報の適切な取り扱い(個人情報の保管方法、外部へ持ち出す際の手順、システムの管理方法等)をルール化し、実践している	
		3 ・来訪者の目に触れず施錠できる保管場所に、個人情報を含む記録物を保管している ・かつ「個人情報の開示請求があった場合の対応マニュアル」を、職員が理解している	
		2 ・個人情報を含む記録物を、しかるべき保管場所へ収納していない ・または、保管場所は設けているが、施錠が徹底されていない ・または、「個人情報の開示請求があった場合の対応マニュアル」を、職員が理解していない	
		1 個人情報漏洩につながった案件がある	
	9 相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している 自己評価欄(1~5)	5 ・4に加え、相談面接室を複数設置している ・または、高齢者や障がい者に配慮したレイアウトを工夫している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、相談者が重なった場合、プライバシーを保護する方法を工夫している	
		3 プライバシーを保護できる、独立した相談面接室を確保している	
		2 プライバシーを保護できる、独立した相談面接室を確保できていない期間があった	
		1 プライバシーを保護できる、独立した相談面接室が確保できていない	
高齢者支援のためのネットワークの構築	10 地域ケア個別会議を開催している 自己評価欄(1~5)	5 4に加え、ランチが主体的に運営した地域ケア個別会議がある	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、担当圏域の全ての地域ケア個別会議に役割をもって出席した	
		3 地域包括支援センターの支援のもと、役割を持って出席した地域ケア個別会議がある	
		2 担当圏域の地域ケア個別会議に出席しているが、役割をもたなかった	
		1 担当圏域の地域ケア個別会議に出席していない	
	11 ブランチ連絡会に、参加している 自己評価欄(1~5)	5 4に加え、地域包括支援センターと協働した活動を実践し、その評価(分析)も行っている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、ブランチ連絡会において、その活動目標・計画をたて、記録に残している	
		3 ブランチ連絡会に毎回参加しており、議事録を保管している	
		2 ブランチ連絡会に毎回参加しているが、議事録の保管が不十分	
		1 ブランチ連絡会に参加できていない	
	12 地域ケア個別会議を開催するにあたり事前に開催目的を検討し、目的に沿って地域関係者の参加を呼びかけている 自己評価欄(1~5)	5 4について、すべての地域ケア個別会議において実施できた	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3の結果、住民組織関係者を戦略的に巻き込むことができた	
3 地域ケア個別会議開催の必要性やねらい、参加者メンバーなどを、事前に地域包括支援センターと検討している			
2 3について、不十分な点がある(参加者メンバーに開催目的を充分説明できていない、参加者メンバーの事前検討が不十分など)			
1 3について検討がなされていない			

項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項
高齢者支援のためのネットワークの構築	13 地域包括支援センターと協働して、地域ケア個別会議から見えてきた課題をまとめている 自己評価欄(1~5)	5 4に加え、3の会議について企画の段階から関わり、地域包括支援センターと協働して会議運営している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、ランチ担当圏域内で開催した地域ケア個別会議からみえてきた課題をまとめた案がある(ただし、個別の地域ケア会議を年6回以上開催していることが前提)	
		3 地域ケア個別会議からみえてきた課題のまとめのために地域包括支援センターが実施している会議に参加し、議事録を残している	
		2 3について参加したが、議事録を残していない	
		1 3について、参加していない または、地域包括支援センターが課題まとめのための会議を開催していない	
総合相談	14 総合相談実件数が、120人以上 自己評価欄(1~5)	5 「総合相談実件数が200人以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 「総合相談実件数が150人以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している	
		3 「総合相談実件数が120人以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している	
		2 総合相談実件数が、120人以上あるが、相談内容の記録に不備がある	
		1 総合相談実件数が120人に満たない	
	15 総合相談実件数のうち訪問実件数が、40%以上 自己評価欄(1~5)	5 「総合相談実件数のうち訪問実件数が85%以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している (相談実件数120人以上あることが前提)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 「総合相談実件数のうち訪問実件数が70%以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している (相談実件数120人以上あることが前提)	
		3 「総合相談実件数のうち訪問実件数が40%以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している	
		2 総合相談実件数のうち訪問実件数が、40%以上であるが、相談内容の記録に不備がある	
		1 総合相談実件数のうち訪問実件数が、40%に満たない	
	16 総合相談延件数が、600人以上 自己評価欄(1~5)	5 4に加え、支援を拒否する人へも対応方法を検討し、働きかけた事例がある	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、自法人や地域包括支援センター以外の関係機関と連携して支援したケースがある	
		3 「総合相談延件数が600人以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している	
		2 「総合相談延件数が600人以上」だが、相談内容の記録に不備がある	
		1 総合相談延件数が600人に満たない	
17 総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上 自己評価欄(1~5)	5 「総合相談延件数のうち訪問延件数が60%以上」で相談内容を記録し、適切に保管している (相談延件数600人以上あることが前提)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する	
	4 「総合相談延件数のうち訪問延件数が50%以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している (相談延件数600人以上あることが前提)		
	3 「総合相談延件数のうち訪問延件数が20%以上」で、相談内容を記録し、保管している		
	2 総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上であるが、相談内容の記録に不備がある		
	1 総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%に満たない		
18 生活上のさまざまな課題を抱える高齢者に対し、介護予防の視点で相談に応じ、適切な対応ができています 自己評価欄(1~5)	5 3, 4に加え、介護予防の考え方や実践方法について、地域住民に対し啓発している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する	
	4 3に加え、一般介護予防サービスや地域の社会資源も視野に入れた対応を行っている		
	3 相談に対し、必要な制度(介護保険サービス、総合事業サービス、その他の福祉サービス等)を適切に案内している		
	2 相談内容の把握が不十分で、適切なサービスや窓口案内ができず、苦情につながったケースがある		
	1 ブランチ職員が、総合事業の趣旨について十分理解できていない		
19 他のサービスや社会資源につないだ事例のその後の状況を確認している 自己評価欄(1~5)	5 4に加え、新たな支援機関を加えるなど支援体制の充実を図った	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する	
	4 3について、その後の状況をタイムリーに確認できるよう、計画を立てて実施している		
	3 他のサービスや社会資源につないだ事例について、必要に応じその後の状況を確認し、相談記録に残している		
	2 他のサービスや社会資源につないだ事例について、必要に応じその後の状況を確認しているが、相談内容の記録に不備がある		
	1 他のサービスや社会資源につないだ事例について、その後の状況を確認していない		

項目	実施基準	自己評価の目安			特記事項
認知症高齢者等支援	20 認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している 自己評価欄(1~5)	5	4に加え、関係者と振り返り会議を開催するなど、連携強化、スキルアップに努めた	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する	
		4	3について、必要な関係機関と連携し、支援体制を整えた		
		3	認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応し、記録に残している		
		2	認知症(疑い含む)ケースの相談を受け、関係機関と連携し対応しているが、相談支援記録に不備がある		
		1	認知症(疑い含む)ケースの相談を受け、関係機関と連携し対応したケースがない		
	21 区認知症施策を推進する会議に参画し、取組みに協力している 自己評価欄(1~5)	5	3、4に加え、認知症施策を推進する区単位の取組みについて役割を持ち、取組みに協力している		「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4	3に加え、認知症強化型地域包括支援センターとともに自身の圏域の認知症にかかる課題検証・分析のための情報提供等に協力している		
		3	区認知症施策を推進する会議(組織代表者級会議、実務者レベルの会議(初期集中支援推進事業関係者会議や、自身の圏域の課題対策にかかる会議等)に参加している		
		2	区認知症施策を推進する会議に出席しなかったことがある		
		1	区認知症施策を推進する会議に出席していない		
虐待防止・権利擁護	22 高齢者虐待対応について、地域包括支援センター及び区役所担当者と連携した対応記録がある 自己評価欄(1~5)	5	ランチで通報受理し、対応したケースが3ケース以上あり、～の書類も全て揃って適切に管理している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する	
		4	ランチで対応したケースが3ケース以上あり、～の書類も全て揃って適切に管理している(区・包括で通報受理されたケースを含む)		
		3	受理簿 事実確認チェックシート サービス利用調整会議の記録 相談記録 ランチが受理した場合は 必須他に いくつかの記録がある。ランチで受理していない場合は のいずれかの記録がある		
		2	虐待対応しているが、～の記録類がいずれもない		
		1	通報受理、虐待対応したケースがない		
	23 権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している 自己評価欄(1~5)	5	4の内容に加え、地域の中で本人及び後見人等をチームで支援する体制が整った		「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4	3の内容に加え、総合相談の中から成年後見制度の支援につなげている		
		3	成年後見制度に関する相談を全て受理簿に登載し、検討票を活用し適切に対応している		
		2	3の相談ケースについて受理簿の登載や検討票の活用をしていないケースがある		
		1	成年後見制度に関する相談ケースがない		
ランチの周知活動	24 地域の支援関係者にをはじめ、広く市民に対し、ランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる 自己評価欄(1~5)	5	4の結果得た、関係機関や住民からの意見(媒体や周知方法に関する)を反映させ、よりよい周知活動に取り組んでいる	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する	
		4	3を活用し、ランチについて積極的に関係者や住民へPRしている		
		3	リーフレット等周知用媒体を作成している		
		2	リーフレット等はあるが、古い情報のまま更新されていない		
		1	リーフレット等周知用媒体を作成していない		

資料 11

評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容（地域包括支援センター用）

日時： 年 月 日

_____地域包括支援センター

評価者： _____区保健福祉センター_____

今後留意して欲しいこと等	
評価項目	内容

資料 12

評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容（ランチ用）

日時： 年 月 日

総合相談窓口

評価者： 地域包括支援センター

区保健福祉センター

今後留意して欲しいこと等	
評価項目	内容

地域課題に添った事業【課題対応取組み計画】

<p>事業テーマ</p>	
<p>地域ケア会議から見え てきた課題</p>	
<p>課題解決に向けた 長期目標</p>	
<p>今までの取組みの 経過と活動の評価、現 状の課題</p>	
<p>現状の課題解決に 向けた今年度目標</p>	
<p>今年度の具体的な 活動計画内容</p>	

前年度評価結果に伴う【改善取組み計画】

地域包括支援センター

改善すべき内容	
達成目標	
取組みの概要	
具体的取組み計画 (上半期)	
具体的取組み計画 (下半期)	

前年度評価「地域包括支援センター事業実施基準」で「未」となった項目について、第2回区地域包括支援センター運営協議会開催後に速やかに作成し、区保健福祉センターに提出すること。

前年度評価「地域包括支援センター事業実施基準」がすべて「 」であった場合は、作成不要。

2. 自己評価について

提出時期、方法

平成30年度の事業実績を振り返り、「自己評価チェックシート」及び「自己評価票」を作成し、平成31年4月20日までに区保健福祉センターに提出する。

同様に、総合相談窓口(プランチ)より提出された「自己評価チェックシート」及び「自己評価票」を内容確認のうえ、取りまとめて同日までに区保健福祉センターに提出する。

記載方法

各地域包括支援センターが、業務のふり返りを目的に、各評価項目(基本項目及び応用評価基準)について自己評価を行う。

自己評価にあたっては、3職種それぞれの立場から評価することがチームアプローチを基本とする地域包括支援センターの運営の評価において必要と考えられることから、評価の手引き及びチェックシートを活用し、職種に関わらず職員全員で検討・総合判断の上記載すること。

ただし、運営体制については、センター運営全体に関するものであることから、管理者が判断し記載すること。

自己評価は5段階評価とする。概ね基準に合致している場合(「 」相当)は3とし、それ以上できている場合は最大を5とし、基準に至っていない場合は最小を1とする。応用評価については、「 」に合致している場合は3とし、「 」に合致している場合は最大を5とし、基準に至っていない場合「未」は、最小を1とする。

	評価結果	自己評価
事業実施基準		3~5
	未	1~2
応用評価基準		4~5
		3
	未	1~2

3以外を選択した場合には、特記事項欄に理由を記載する。なぜその段階と判断したのか根拠や理由を明確にし、各職種間で共通の認識を持つことをねらいとする。1~2を選んだ場合は、原因の分析や今後の対応策を検討し、必要に応じ30年度事業計画へ反映する必要がある。4~5を選んだ場合にも、対外的に説明できるよう、記載が必要。

地域包括支援センター名を記載

「地域包括支援センター事業実施基準」自己評価チェックシート				
() 地域包括支援センター				
項目	実施基準	No.	自己評価の目安	特記事項
職員の適正配置	3職種を定数配置している 自己評価欄(1~5)	1	5 ・3に加え、年間を通じ3職種の加配をしている ・または、配置職員のうち包括業務従事経験年数3年以上の職員が75パーセント以上	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4 ・3に加え、事務職員を加配している、あるいは一部期間3職種を加配している ・または、配置職員のうち包括業務従事経験年数3年以上の職員が50パーセント以上	
			3 実施要領に示す人員基準を満たしている	
			2 3職種の人員基準を満たない時期が、2か月以上3か月未満あった	
			1 3職種の人員基準を満たない時期が、3か月以上あった	

自己評価の目安を参考に、
1~5のいずれかを選択

「3」以外をつけた理由が、目安に記載のとおり
なら「目安のとおり」
目安以外の理由であれば、具体的に記述する

課題対応取組み報告書の評価の視点に関する考え方について

【地域性】を評価する視点

- ・ 地域診断(分析)に基づいた計画的で地域に有効な取組みと成果がみえる
- ・ 地域のニーズ・要望を発端とし、地域の力を活かして取組んでいる
- ・ 地域住民・地域の関係機関と連携して取組んでいる

【継続性】を評価する視点

- ・ 将来を見通して、課題解決への取組みを計画的に進め、段階に応じた成果がみえる
- ・ P D C Aサイクルを回した継続的な取組みにより、一定の成果がみえてきている

【浸透性・拡張性】を評価する視点

- ・ 課題解決に向けて取組んでいる活動が、その有効性や必要性の理解が広がり、他地域あるいは他職種の支援関係者へと拡大している、さらに活動の進化がみられる

【専門性】を評価する視点

- ・ 活動展開のなかで、チームアプローチによる取組みが功を奏した成果がみられる
- ・ 活動展開のなかで、スーパービジョンやファシリテーション技術を駆使して取組んでいる

【独自性】を評価する視点

- ・ 他では見られない先駆的な取組みと認められる
- ・ 課題解決に向けて、独自の工夫した手法を用いて取組んでいる

スーパービジョンとは・・・

対人援助職者(医療福祉教育現場の特に相談援助職)が専門家としての資質の向上を目指すための教育方法のひとつで、「スキルに関する自己盲点に気づかせる」ことがその主な内容

ファシリテーションとは・・・

会議等の場で、公平な立場に立って、メンバーが積極的に参加できるよう発言を促したり、話の流れを整理することにより、参加者自身が問題解決に向けて取組める条件を整えること

課題対応取組み報告の例示について

課題対応取組み報告について、どのような内容を報告してよいのか、イメージがつきにくいと言った意見を踏まえ、大阪市として、地域包括支援センターに取組みを強化してほしいと考えている項目について、具体的な取組み例を示します。

取組み例

< 認知症高齢者支援 >

- * 認知症支援関係者の連携強化のためのしくみづくりをしている
 - * 認知症サポーターの組織的取組みを支援している
 - * ケアマネジャーの認知症支援スキルアップに向けて取り組んでいる
 - * 認知症高齢者の見守り支援のしくみを地域支援関係者と共につくっている
 - * 地域ケア会議の集約等により、認知症支援に関する課題を明確にして取組みに活かしている
- 等

< 権利擁護・虐待防止 >

- * 関係機関と連携し、地域住民に対し、高齢者虐待防止に関する啓発広報活動を効果的に実施している
 - * 高齢者虐待の未然防止、早期発見について、ケアマネジャーや事業者へ研修等を戦略的・効果的に実施している
 - * 小学校区のようなより身近な地域を単位とした保健医療福祉サービスネットワークや早期発見・見守りネットワークを構築している
 - * 外部から専門職を招き、対応した事例の振り返りを行い、後発事例の対応に活かしている
 - * 高齢者の財産を狙った不当な住宅改修や物品販売などを防止する取組みを、地域の関係者とネットワークを構築し予防している
 - * 地域の中で権利擁護支援の必要な人を早期に発見し、本人を中心とする「チーム」を形成し、支援する地域連携ネットワークを構築している
- 等

< 地域包括支援センター・ブランチ認知度の向上 >

- * 地域関係機関・組織への周知の取組み(顔が見える関係作り促進等)
 - * 地域高齢者への地域包括支援センター活動の理解促進に向けて特に工夫した取組み
 - * 周知媒体の工夫と積極的活用
- 等

< 介護予防ケアマネジメント >

- * 関係機関と連携し、介護予防に関する普及啓発活動を効果的に実施している
 - * 基本チェックリストの結果、うつ・認知症・閉じこもり傾向のある高齢者に対してアプローチを行い、介護予防事業だけでなくインフォーマルサービス等も活用し、社会参加を促すような支援をしている
 - * 地域住民が介護予防に取組めるよう地域特性を踏まえた幅広いケアマネジメントを実施している
- 等