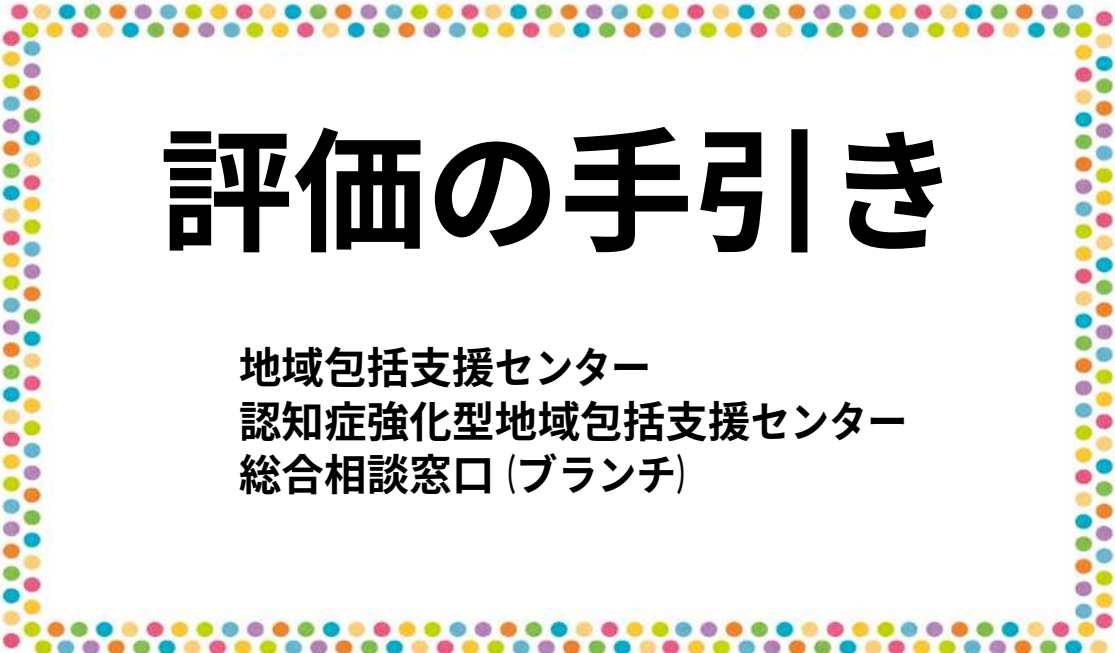




評価の手引き

地域包括支援センター
認知症強化型地域包括支援センター
総合相談窓口(ブランチ)

令和3年4月
大阪市 福祉局

目次

● 評価のしくみについて	1
● 地域包括支援センター評価における手順	3
● 総合相談窓口(ブランチ) 評価における手順	5
● 年間スケジュール	7
● 地域包括支援センター事業実施基準	8
● 重点評価事業における応用評価基準	9
● 認知症強化型地域包括支援センター事業実施基準	10
● 総合相談窓口(ブランチ) 事業実施基準	11
● 課題対応取組み報告書に関する考え方について	12
● 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	15
● 自己評価の活用について	18
● 様式・参考資料集	



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）、認知症強化型地域包括支援センター（以下、「強化型」という）及び総合相談窓口（以下、「ブランチ」という）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 評価対象期間

令和2年度（令和2年4月1日～令和3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視点で評価する。

【評価基準】

必須評価	(1)	地域包括支援センター事業実施基準	資料1
	(2)	重点評価事業における応用評価基準	資料2
	(3)	認知症強化型地域包括支援センター事業実施基準	資料3
	(4)	総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準	資料4

【課題対応取組み報告】

(5) 包括およびブランチが取組みを行っている場合は、地域包括支援センター課題対応取組み報告書（様式12）及び総合相談窓口（ブランチ）課題対応取組み報告書（様式13）を提出する。



4 評価の手順

- 区保健福祉センターが包括およびランチを訪問して実態確認および聞き取りを行い、評価資料に基づき実施する。

◆◆実態確認のねらい◆◆

- *評価のしくみの中で、各区が包括・ランチを訪問して実態確認およびヒアリングを実施することで、日頃の業務の中で包括・ランチが抱えている課題や悩みを聞き出し、それを共有する。
- *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・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する。

- (1) 区保健福祉センターが、区内の包括を訪問し、実態確認と聞き取りを行い、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2）について評価を実施する。
強化型については、認知症強化型支援センター事業実施基準（資料3）について評価を実施する。
- (2) 区保健福祉センターと包括が、ランチを訪問して実態確認をしたうえで、総合相談窓口（ランチ）事業実施基準（資料4）について評価を実施する。
- (3) 区地域包括支援センター運営協議会（以下、「区運営協議会」という）において、区内の地域包括支援センター事業実施基準（資料1）と応用評価基準（資料2）及びランチ事業実施基準（資料4）による評価結果と、提出のあった課題対応取組み報告書（様12・13）による公表等について、意見聴取する。
強化型については、併せて事業実施基準（資料3）による評価結果の意見聴取する。
- (4) 区運営協議会后、これらの評価結果と公表予定の「課題対応取組み報告書（様式12・13）」を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」という）に報告する。
- (5) 市運営協議会において、評価結果について審議・承認する。
- (6) 市運営協議会で承認した包括の評価結果及び課題対応取組み報告書等について、市及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における手順

1 実施期間

概ね令和3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
- 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に留意して実施すること。

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。

福祉局同行の場合について

＊令和3年度で委託契約期間満了となる包括、その他必要な場合は福祉局が同行する。

なお、その場合は原則、福祉局と日程を調整する。

＊当日の進行は区保健福祉センターが実施する。



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）」及び「重点評価事業における応用評価基準（資料2）」のとおり
- ・強化型については、「認知症強化型地域包括支援センター事業実施基準（資料3）」のとおり

5 実態確認方法と結果

(1) 「地域包括支援センター事業実施基準チェックシート（様式5）」「重点評価事業応用評価基準チェックシート（様式6）」に沿って、関係書類や包括職員との面談による聞き取り等にて確認し、結果を記入する。

強化型は「認知症強化型事業実施基準チェックシート（様式7）」を用いる。

(2) 包括が提出している「地域包括支援センター改善取組み計画書（様式17）」の進捗状況を確認する。（該当包括のみ）

(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。

- ・実態確認時の意見交換では、評価項目についての結果とともによくできている点、今後期待することなどを伝え、包括からの意見も聴取する。
- ・「未」となった項目については、その理由に応じた今後の改善点なども話し合う。

※「評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容（様式9）」や「地域包括支援センター事業実施基準・応用評価基準における「未」の理由について（様式14）」は必要に応じて活用する。（福祉局への提出は必要なし）

(4)実態確認時に「未」となった項目がある場合は、区保健福祉センターは包括に「地域包括支援センター改善取組み計画書(様式17)」の作成を依頼する。 ※強化型は様式18

(5)実態確認等終了後に、区保健福祉センターは「評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容(様式9・10)」を作成し、包括と共有する。 ※様式10は強化型のみ

(6) (1)の結果と毎月の報告書、(3)の内容等により、「地域包括支援センター評価結果・意見交換内容等について(事業実施基準)(様式1)」を作成する。

評価結果欄の記載について					
評価結果欄		基準結果欄		総合結果	
「適」	○	項目すべて「○」	○	結果の欄のすべて「○」	◎
「不適」	未	すべて「未」	未	それ以外	未
		それ以外	△		

・強化型については、「認知症強化型地域包括支援センター評価結果・意見交換内容等について(様式3)」を作成する。

(7) (1)及び(3)の結果から「地域包括支援センター評価結果・意見交換内容等について〔応用評価基準〕(様式2)」を作成する。

● 結果(点数)の欄に、評価結果を記入する。「◎(2点)、○(1点)」

※点数の基準については様式2参照

● 合計点数の欄に、点数の合計数を記入する。

(8) (6)及び(7)で作成した「地域包括支援センター評価結果・意見交換等について(様式1・2)」及び強化型については、「認知症強化型地域包括支援センター評価結果・意見交換等について(様式3)」を区運営協議会に報告する。

【福祉局への提出書類】

様式1	「地域包括支援センター評価結果・意見交換等について(事業実施基準)」
様式2	「地域包括支援センター評価結果・意見交換等について(応用評価基準)」
様式3	「認知症強化型地域包括支援センター評価結果・意見交換等について」
様式17	「地域包括支援センター改善取組み計画書」※該当包括のみ
様式18	「認知症強化型地域包括支援センター改善取組み計画書」※該当強化型のみ

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対象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。

総合相談窓口（ランチ）評価における手順

1 実施期間

概ね令和3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
- 新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に留意して実施すること。

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、業務に支障の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4）」のとおりに

5 実態確認方法と結果

- (1) 「総合相談窓口（ランチ）事業実施基準チェックシート（様式8）」に沿って、関係書類やランチ職員との面談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。
 - ・実態確認時の意見交換では、評価項目についての結果とともによくできている点、今後期待することなどを伝え、ランチからの意見も聴取する。
 - ・「未」となった項目については、その理由に応じた今後の改善点なども話し合う。
※「評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容（様式11）」や「総合相談窓口（ランチ）事業実施基準における「未」の理由について（様式16）」を利用する。
- (3) 実態確認時に「未」となった項目がある場合は、包括はランチに「総合相談窓口（ランチ）改善取り組み計画書（様式19）」の作成を依頼する。
- (4) 実態確認等終了後に、包括は「評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容」（様式11）を作成し、ランチと共有する。

- (5) (1)の結果と毎月の報告書、(2)の内容等により、「総合相談窓口(ランチ) 事業実施基準結果報告書(様式4)」を作成する。

評価結果欄の記載について					
評価結果欄		基準結果欄		総合結果	
「適」	○	項目すべて「○」	○	結果の欄のすべて「○」	◎
「不適」	未	すべて「未」	未	それ以外	未
		それ以外	△		

- (6) 包括は、(5)で作成した「総合相談窓口(ランチ) 事業実施基準結果報告書(様式4)」、「評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容(様式11)」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。
また、実態確認時に「未」があった場合には、「総合相談窓口(ランチ) 事業実施基準における「未」の理由について(様式16)」を作成し、区保健福祉センターに提出する。

- (7) 評価結果において、区運営協議会が改善にむけたPDCAサイクルの対象となると認めたランチは、次の実施要領をもとに改善する。

＊『総合相談窓口(ランチ) 改善にむけたPDCAサイクル実施要領』(P15) 参照

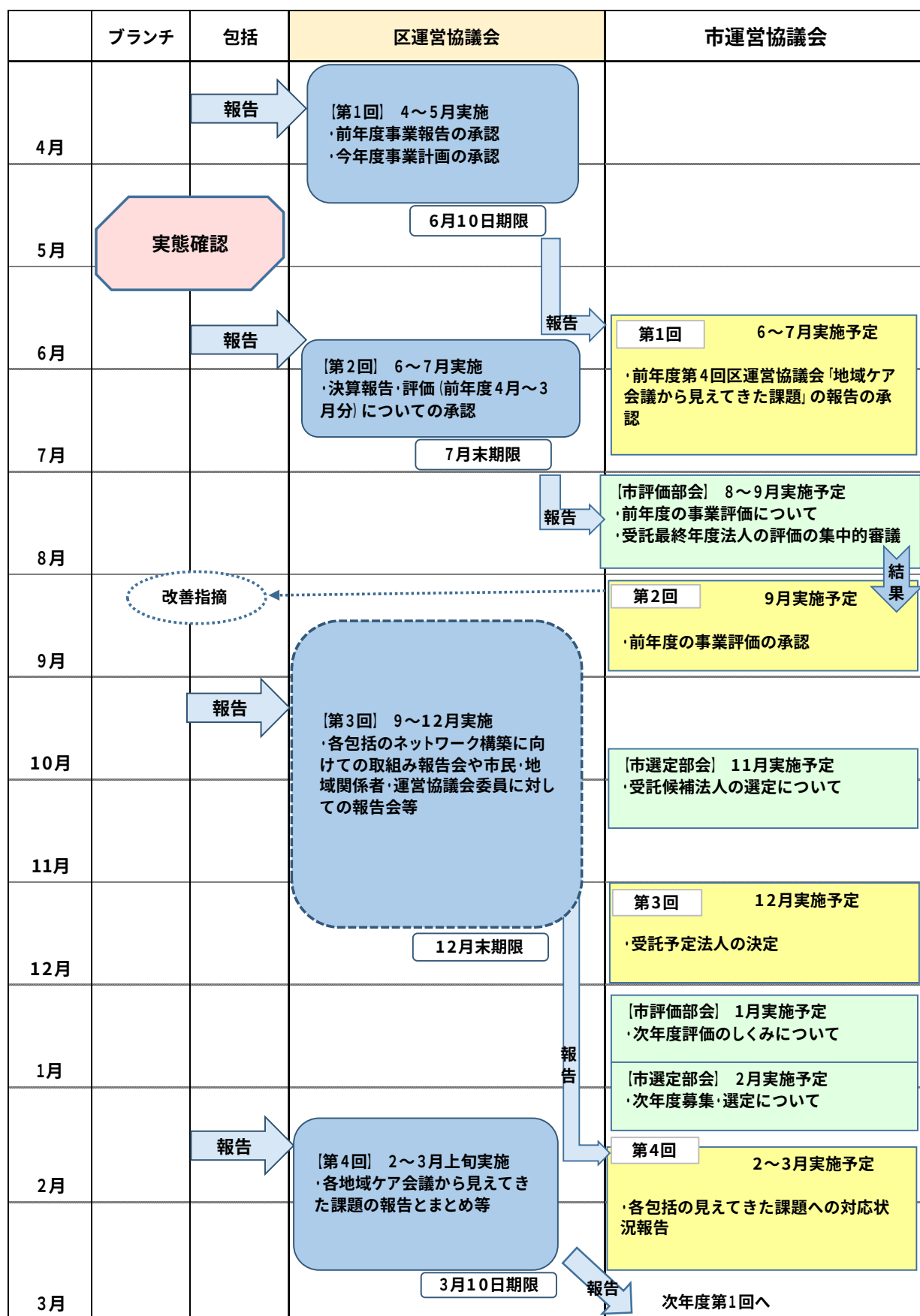
【福祉局への提出書類】

様式4	「総合相談窓口(ランチ) 事業実施基準結果報告書」
様式11	「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)」
様式16	「総合相談窓口(ランチ) 事業実施基準「未」の理由について」 ※該当ランチのみ
様式19	「総合相談窓口(ランチ) 改善取り組み計画書」 ※該当ランチのみ

6. その他

- ・事前に区保健福祉センターと包括で、ランチ評価のための実態確認における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。

年間スケジュール



令和2年度実施事業 「地域包括支援センター事業実施基準」

項 目			実 施 基 準
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	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
	3		・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
	4	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
	5	苦情解決体制の整備	・苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している
	6	個人情報の保護	・個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を全職員が理解し、適切に運用している
	7	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
	8	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ない(占有率50%未満)
業 務 別 取 組 み	9	高齢者支援のためのネットワークの構築	・地域ケア会議において、多職種と連携して地域課題に関して検討している
	10		・ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している ★
	11	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
	12		・居宅介護支援事業者連絡会議を隔月に1回以上開催支援している
	13		・担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けている ※区単位での実施も可
	14		・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
	15	総合相談	・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
	16	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	・介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけている
	17		・自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、市町村から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知している
	18		・インフォーマルサービスの一覧表等を作成し、居宅介護支援事業所と情報共有している
	19	認知症高齢者等支援	・認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている
	20		・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
	21		・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
	22		・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
	23	虐待防止・権利擁護	・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
	24		・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
	25		・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している
	26	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り組んでいる

★担当ランチがない場合は、評価不要とする

令和2年度実施事業「重点評価事業における応用評価基準」

	No.	応用評価基準
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
	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
	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】 地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じている
	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

項 目			実 施 基 準
区域における認知症対応力を強化するための取り組み	1	区認知症施策推進会議の事務局	・区認知症施策推進会議を開催している
	2	地域包括・ブランチ・初期集中の取り組み等への後方支援	・地域包括支援センター・ブランチ・初期集中支援チームが開催する会議へ参加している
	3		・認知症高齢者等支援にかかる事例検討会を開催している
	4		・区内の認知症にかかる情報収集・地域課題の分析を行っている
	5	認知症高齢者等支援にかかる統計情報等の収集・地域課題分析及び地域における取り組みの後方支援	・地域の取り組みの後方支援を行っている

項 目		実 施 基 準
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 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
	3	・市主催の職員研修に、参加している
	4 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
	5 苦情解決体制の整備	・苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している
	6 個人情報の保護	・個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を全職員が理解し、適切に運用している
業 務 別 取 組 み	7	・地域ケア個別会議を開催している
	8 高齢者支援のためのネットワークの構築	・ブランチ連絡会に、参加している
	9	・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
	10	・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
	11 総合相談	・総合相談実件数が、120人以上
	12	・総合相談延件数が、600人以上
	13	・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
	14	・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
	15 認知症高齢者等支援	・認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている
	16	・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
	17 虐待防止・権利擁護	・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
	18	・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している
	19 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

課題対応取組み報告に関する考え方について

<課題対応取組み報告について>

1. 地域ケア会議から見てきた担当圏域の課題について、その課題解決のために行った取組みを区運営協議会に報告する。
課題対応取組み報告書作成にあたっては、「地域包括支援センター事業計画書（地域課題に沿った課題取組み計画）（参考資料1）」と整合性を持たせること。

・次の目安をみたすものを公表の対象とする。

- ① 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
- ② 単なる周知活動ではない（担当圏域内の見てきた課題でないため対象としない）
- ③ イベントなどの単発的な取組みは対象としない
- ④ 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
- ⑤ 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



2. 区運営協議会において、「地域性」「継続性」「浸透性・拡張性」「専門性」「独自性」において、評価できる項目（特性）についての意見聴取し、それを選択した理由、今後の取組み継続に向けてのコメントを「課題対応取組み報告書の区運営協議会のコメント欄」に記載する。

<課題対応取組み報告書の評価項目（特性）の視点について>

地域性	・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	・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 ・PDCA 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	・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、さらに活動の進化がみられる
専門性	・活動展開の中で、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 ・活動展開の中で、スーパービジョン（※1）やファシリテーション（※2）技術を駆使して取組んでいる
独自性	・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

※1【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

※2【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な発言を促したり、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り組める条件を整えること

❖❖ 課題対応取組み報告の主な例示について

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り組みを、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・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

<自立支援・重度化防止>

- * 地域住民が集える場が近くにないことから、地域の関係機関とともに新たな場を創設し、閉じこもり防止に向けた取組みを実施している
- * 自立支援・重度化防止について、ケアマネジャーや事業者への研修を通じて、高齢者支援におけるスキルアップにつながる取組みを行っている 等

❖❖ 課題対応取組み報告作成時の主な例示について❖❖

課題対応取組み報告書は、区運営協議会を通して市運営協議会に報告し、市運営協議会で承認後、市及び各区のホームページにおいて公表することとなるため、報告書に記載する用語については、統一した記載とし、次の記載例を参考に作成する。

	報告書の記載例	留意点
あ	医療ソーシャルワーカー	略称（MSW）は使用しない
か	介護保険事業者	
	看護師	略称（NS）は使用しない 所属によって、訪問看護師・病院看護師の記載可
	居宅介護支援事業者	略称（居支など）は使用しない
	区社会福祉協議会	略称（社協など）は使用しない
	区役所 区保健福祉センター	区役所内の所属を記載する （例）高齢福祉担当、生活支援担当 ※保健師については「区保健福祉センター保健師」とし、高齢福祉担当と使い分ける
	ケアマネジャー	略称（CM、ケアマネなど）は使用しない
	言語聴覚士	略称（ST）は使用しない
	コミュニティソーシャルワーカー	略称（CSW）は使用しない
	在宅医療・介護連携相談支援室 在宅医療・介護連携支援コーディネーター	略称（医介連携など）は使用しない
さ	作業療法士	略称（OT）は使用しない
	三師会（医師会・歯科医師会・薬剤師会）	三師会の場合は、左記のとおり
	主任ケアマネジャー	略称（主任 CM）は使用しない
	障がい者基幹相談支援センター	左記のとおり
	新型コロナウイルス感染症	略称（コロナなど）は使用しない
	生活支援コーディネーター	左記のとおり
	障がい者	「がい」がひらがな表記
	地域活動協議会	略称（地活協）は使用しない
た	地域福祉活動コーディネーター	左記のとおり
	百歳体操	「百才」「100歳」としない
は	ひとり暮らし高齢者	「独居高齢者」としない
	地域包括支援センター（以下「包括」という）	2度目の記載からは「包括」と記載する。
	総合相談窓口（ランチ）（以下「ランチ」という）	2度目の記載からは「ランチ」と記載する。
	認知症強化型地域包括支援センター（以下「強化型包括」という）	2度目の記載からは「強化型包括」と記載する。
ま	認知症初期集中支援チーム（以下「オレンジチーム」という）	2度目の記載からは「オレンジチーム」と記載する。
ら	理学療法士	略称（PT）は使用しない

総合相談窓口（ランチ）改善にむけた PDCA 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（以下、「ランチ」という）に対して改善にむけた PDCA サイクルを徹底することで、ランチのよりよい運営・活動をめざす。

2 対象

次の項目のいずれかに当てはまる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 10 項目のうち 0～5 項目しか満たしていない。
（※ 6 項目以上「○」であれば、この項目では対象外）
- (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 項目のすべ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）
- (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 項目すべて」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）

3 実施方法

(1) 対象の決定について

- ・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」という）は、評価結果において、改善にむけた PDCA サイクルの対象となる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」という）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) 改善取組み計画について

- ・実態確認後に提出された「総合相談窓口（ランチ）改善取組み計画書（様式 19）」を区運営協議会において確認する。

(3) 改善報告について

- ・「改善取組み計画書」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、ランチの改善履行状況確認し、確認内容をランチ受託法人に伝える。
- ・ランチ受託法人は区運営協議会開催時に、その都度、「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。
- ・第 3 回区運営協議会を開催しない場合は、改善年度の 11 月頃に区・包括でランチの改善履行状況を確認する。

(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。
- ・ランチ受託法人は地域包括支援センターを経由して「改善報告書」を提出し、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おこなう
- ・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行い、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 PDCA サイクルの対象となったランチにかかる改善履行状況を確認する。

【ブランチ PDCA サイクルチェックシート】

次の項目のいずれかに当てはまるブランチを対象とする。

	改善にむけた PDCA サイクルの対象となる基準	対象外の基準
(1)	『事業実施基準』10項目のうち、 <u>0～5項目</u> しか満たしていない	6項目以上「○」がある場合
(2)	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 <u>3項目すべて</u> を満たしていない	3項目のうち1つでも「○」がある場合
(3)	質的評価項目である 「地域ケア会議：地域関係社の参加呼びかけ」1項目 「地域ケア会議：課題のまとめ」1項目 「総合相談：事例フォロー」1項目 「認知症等高齢者支援」2項目 の <u>5項目のうち、0～2項目</u> しか満たしていない	3項目以上「○」がある場合

項 目		実 施 基 準	評価結果		PDCA対象判定		
			基準 結果	項目 結果	(1)	(2)	(3)
運 営 体 制	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					
	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 ・市主催の職員研修に、参加している					
	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					
	苦情解決体制の整備	・苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している					
	個人情報の保護	・個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を全職員が理解し、適切に運用している					
業 務 別 取 組 み	ネットワークの構築	・地域ケア会議を開催している	●				
		・ブランチ連絡会に、参加している					
		・地域ケア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	●				
		・地域包括支援センターと協働して、地域ケア会議から見えてきた課題をまとめている	●				
	総合相談	・総合相談実件数が、120人以上	●				
		・総合相談延件数が、600人以上 ・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る ・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	●				
	認知症高齢者支援	・認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている ・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	●				
権利擁護・虐待防止	・通報を受けた場合、通報受理簿を作成し、地域包括支援センターや区役所担当者や連携し、対応記録がある ・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している						
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							

(1) (2) (3) の判定のうち、一つでも「対象」となれば、PDCA対象となる

○の数

判定	6以上 5以下	1以上 ゼロ	3以上 2以下
----	------------	-----------	------------

対象外 対象

【ランチ PDCA サイクル実施スケジュール】

	包括・ランチ	区運営協議会	市運営協議会・評価部会
4月		第1回区運協 (4～5月) ・前年度事業報告の承認 ・今年度事業計画書の承認	
5月	5～6月に、包括が担当ランチの前年度評価の実施・報告 (実態確認)		
6月	ランチは「改善取組計画書」を作成し、包括を経由して区に提出	第2回区運営協議会 (6～7月) 各包括・ランチの評価結果の決定 PDCA サイクル対象の決定	第1回市運営協議会 (6～7月予定)
7月	決定内容をランチに伝える		
8月			第1回評価部会 (8～9月) 前年度評価結果について
9月			第2回市運営協議会 (9月予定)
10月	ランチは、第3回区運協までの「改善取組報告書」を作成し、包括を経由して区に提出	第3回区運協開催 (9～12月) 「改善報告書」で、ランチの改善履行状況について確認する ※第3回運営協議会を開催しない場合は、区・包括は10月にランチの改善履行状況の確認をする。	
11月			
12月	確認内容をランチに伝える		第3回市運営協議会 (12月予定)
1月	ランチは、第4回区運協までの「改善取組報告書」を作成し、包括を経由して区に提出	第4回区運協開催 (2～3月上旬) 「改善報告書」で、ランチの改善履行状況について確認する	第2回評価部会 (1月予定) 次年度評価のしくみについて
2月			
3月	確認内容をランチに伝える		第4回市運営協議会 (2～3月予定)
4月		第1回区運協開催 (4～5月) 事業計画書・自己評価票についての確認する	
5月	5～6月に、包括が担当ランチの前年度評価の実施		
6月			第1回市運営協議会 (6～7月予定)
7月	ランチは、第2回区運協までの「改善取組計画報告書」を作成し、包括を経由して区に提出	第2回区運協開催 (6～7月) 各包括・ランチの評価結果の決定 「改善取組計画報告書」で、ランチの改善履行状況について最終確認する	
8月			
9月			第2回市運営協議会 (9月予定) ・改善履行状況について確認

・ランチ PDCA サイクルに該当しなければ、第1回区運営協議会で「未」となった項目の改善取組計画書の確認により終了となる。



自己評価の活用について

❖活用の目的・方法

- ・包括・ランチが前年度事業実績の振り返りを目的に、各評価項目について自己評価チェックシートを活用し、自己評価を行う。
- ・自己評価については、区・市運営協議会への提出は不要とするが、評価のための実態確認を行う際など必要に応じて確認を行う。
- ・選択した結果については、なぜその段階と判断したのか根拠や理由を明確にし、各職種間で共通認識をもつ。
- ・包括間、包括・ランチ間や区保健福祉センター担当者等との対話ツールとして活用する。



❖記載の方法

- ・事業実施基準については、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」とする。基準にいたっていない場合は、最小を「1」とする。
- ・応用評価基準については、「○」に合致している場合は「3」とし、「◎」に合致していない場合は、最大を「5」とし、基準にいたっていない場合は、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

「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	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 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	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する

自己評価の目安を参考に、
1～5のいずれかを選択する



～記載時の注意～

- ◆「3」以外をつけた場合は、特記事項欄に理由を具体的に記載する（判断根拠や理由を明確にする）。
- ◆「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、必要に応じて事業計画へ反映する。
- ◆「4～5」を選んだ場合についても、対外的に説明できるよう記載する。



評価の手引き

～様式・参考資料集～



令和3年4月
大阪市 福祉局

様式

- 様式 1 地域包括支援センター評価結果・意見交換等について（事業実施基準）
- 様式 2 地域包括支援センター評価結果・意見交換等について（応用評価基準）
- 様式 3 認知症強化型地域包括支援センター評価結果・意見交換等について
- 様式 4 総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準結果報告書
- 様式 5 地域包括支援センター事業実施基準チェックシート
- 様式 6 重点評価事業における応用評価基準チェックシート
- 様式 7 認知症強化型地域包括支援センター事業実施基準チェックシート
- 様式 8 総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準チェックシート
- 様式 9 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）
- 様式 10 評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容（認知症強化型地域包括支援センター）
- 様式 11 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）
- 様式 12 地域包括支援センター課題対応取り組み報告書
- 様式 13 総合相談窓口（ブランチ）課題対応取り組み報告書
- 様式 14 地域包括支援センター事業実施基準・応用評価基準における「未」の理由について
- 様式 15 認知症強化型地域包括支援センター事業実施基準における「未」の理由について
- 様式 16 総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準における「未」の理由について
- 様式 17 地域包括支援センター改善取り組み計画書
- 様式 18 認知症強化型地域包括支援センター改善取り組み計画書
- 様式 19 総合相談窓口（ブランチ）改善取り組み計画書
- 様式 20 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
- 様式 21 重点評価事業における応用評価基準 自己評価チェックシート
- 様式 22 認知症強化型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
- 様式 23 総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準 自己評価チェックシート

参考資料

- **参考資料 1** 地域包括支援センター事業計画書
- **参考資料 2** 認知症強化型地域包括支援センター事業計画書
- **参考資料 3** 総合相談窓口（ブランチ）事業計画書
- **参考資料 4** 地域包括支援センター評価結果・意見交換等について（事業実施基準）【事例 1】
- **参考資料 5** 地域包括支援センター評価結果・意見交換等について（事業実施基準）【事例 2】

地域包括支援センター 評価結果・意見交換等について(事業実施基準)

評価者

 区保健福祉センター 地域包括支援センター

評価基準		基準結果	「未」の理由	改善内容等	区からみた地域包括支援センターの活動状況等
運営体制について	職員の適正配置				
	専門性の確保	計画的な研修実施			
		研修内容の共有			
		項目総合			
	緊急時の体制整備				
	苦情解決体制の整備				
	個人情報の保護				
	介護予防支援プラン作成				
	中立・公正性の確保				
業務別取り組みについて	ネットワークの構築	地域ケア会議			
		ランチ連絡会			
		項目総合			
	包括的継続的ケアマネジメント	相談件数			
		居支連絡会議			
		関係機関との意見交換			
		項目総合			
	総合相談	実件数の基準要件			
		延件数の基準要件			
		項目総合			
	第1号介護予防支援事業	介護予防ケアプラン記録			
		介護予防ケアマネジメント推進			
		介護予防ケアプラン作成推進			
		項目総合			
	認知症高齢者支援	相談対応・記録			
		会議参画			
		講演会・研修会開催			
		項目総合			
	権利擁護・虐待防止	対応記録の保管			
		虐待対応の進捗管理			
		研修会等の計画的開催			
		相談記録			
		項目総合			
	センターの周知活動				
総合結果					
「未」の合計数					
区運営協議会からの意見(総括)					

<評価結果について>

・各項目における判定基準については、「評価の手引き」掲載の「地域包括支援センター事業実施基準」のとおり

・評価基準を満たしていれば「○」、満たしていなければ「未」

・「項目総合」については当該項目内の全てが「○」ならば「○」、全てが「未」ならば「未」、それ以外の場合は「△」

・「総合結果」については、全ての項目が「○」ならば「○」、それ以外の場合は「未」

<記載時の留意事項>

・「改善内容」は、改善取り組み計画書等をもとに記載する。計画書作成にあたっては、区保健福祉センター職員と意見項交換した内容を反映させる。

・「区からみた地域包括支援センターの活動状況等」は、実態確認時の意見交換内容などにより、地域包括支援センターの実情を反映する。(よくできている点・今後期待する点等)

地域包括支援センター 評価結果・意見交換等について (応用評価基準)

評価者区保健福祉センター

地域包括支援センター

評価基準		評価 (点数)	「未」の理由	改善内容	区からみた地域包括支援センター の活動状況等
地域づくりをめざした関係機関との連携	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				
	◎ 2点 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)				
	○ 1点 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				
	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				
	◎ 2点 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)				
	○ 1点 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、情報共有している				
	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				
	◎ 2点 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				
	○ 1点 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				

評価基準		評価 (点数)	「未」の理由	改善内容	区からみた地域包括支援センター の活動状況等
自立支援型ケアマネジメントの推進	【自立支援型ケアマネジメント検討会議の運営】 自立支援ケアマネジメント検討会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか				
	◎ 2点	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			
	○ 1点	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			
		【課題のまとめ】 自立支援ケアマネジメント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			
	◎ 2点	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			
	○ 1点	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			
センターごとの◎の数		0			
センターごとの○の数		0			
センターごとの合計点数		0			

<評価結果について>

包括名下の数字は、契約年数

各項目における判定基準については、「評価のてびき」掲載の「重点評価事業における応用評価基準」のとおり

評価点数 ◎ (2点)、○ (1点)、未 (0点)

<記載時の留意事項>

・「改善内容」は、改善取り組み計画書等をもとに記載する。計画書作成にあたっては、区保健福祉センター職員と意見項交換した内容を反映させる。

・「区からみた地域包括支援センターの活動状況等」は、実態確認時の意見交換内容などにより、地域包括支援センターの実情を反映する。(よくできている点・今後期待する点等)

認知症強化型地域包括支援センター 評価結果・意見交換等について

評価者区保健福祉センター地域包括支援センター

評価基準		基準結果	「未」の理由	改善内容	区からみた地域包括支援センターの活動状況等
区認知症施策推進会議の事務局					
地域包括・プラン チ・初期集中の取 組み等への後方 支援	関係機関が開催する 会議への参加				
	事例検討会の開催				
	項目総合				
認知症高齢者等 支援にかかる統 計情報等の収 集・地域課題分 析及び地域にお ける取り組みの 後方支援	情報収集・地域課題の分析				
	地域の取組みの後方支援				
	項目総合				
総合結果					
「未」の合計数					

- <評価結果について>
- ・各項目における判定基準については、「評価のてびき」掲載の「地域包括支援センター事業実施基準」のとおり

・評価基準を満たしていれば「○」、満たしていなければ「未」

・「項目総合」については当該項目内の全てが「○」ならば「○」、全てが「未」ならば「未」、それ以外の場合は「△」

・「総合結果」については、全ての項目が「○」ならば「◎」、それ以外の場合は「未」
- <記載時の留意事項>
- ・「改善内容」は、改善取り組み計画書等をもとに記載する。計画書作成にあたっては、区保健福祉センター職員と意見項交換した内容を反映させる。

・「区からみた地域包括支援センターの活動状況等」は、実態確認時の意見交換内容などにより、地域包括支援センターの実情を反映する。（よくできている点・今後期待する点等）

記載要領（様式1～3）

【目的】

毎年の実態確認時における評価結果とともに区保健福祉センターと包括との意見交換内容を共有した結果もあわせて区運営協議会に報告し、今後の対策に反映させることとしている。

今回、評価を受ける地域包括支援センター、評価を実施する区保健福祉センター職員、評価を承認する区運営協議会委員、これら三者の意見がさらに明確となるような可視化を行うことで、より地域包括支援センターの実態が分かるものとする。

【記載時の留意事項】

◇「基準結果」「評価（点数）」欄

『評価の手引き』掲載の「地域包括支援センター事業実施基準」「重点評価事業における応用評価基準」「認知症強化型地域包括支援センター事業実施基準」のとおり

○「未」の理由について

- ・実態確認において、「未」となった項目について、原因や状況について聞き取りし、その内容を記載する。（様式14を参考とする）

○「改善内容等」について

- ・実態確認の際に包括から聞き取りをした改善内容や意見交換内容に基づき、記載する。
- ・改善取組み計画書（様式17）に反映された内容とする。

○「区からみた地域包括支援センターの活動状況等」について

- ・意見交換内容時に包括と意見交換した内容を反映させる。（様式9参照）
- ・区保健福祉センターから見て、よくできている点、今後に期待する点など区が助言した内容や今後の区としての取組み等を記載する。
- ・「包括からの意見」等についても反映させる。

<記載例（様式1）>

参考資料4 地域包括支援センター評価結果・意見交換内容等について（事業実施基準）〔事例1〕

参考資料5 地域包括支援センター評価結果・意見交換内容等について（事業実施基準）〔事例2〕

総合相談窓口(ランチ) 事業実施基準結果報告書

令和2年度実施事業

 ブランチ

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	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		
	3		・市主催の職員研修に、参加している		
	4	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		
	5	苦情解決体制の整備	・苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している		
	6	個人情報の保護	・個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を全職員が理解し、適切に運用している		
業 務 別 取 組 み	7	ネットワークの構築	・地域ケア個別会議を開催している		
	8		・ランチ連絡会に、参加している		
	9		・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		
	10		・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てきた課題をまとめている		
	11	総合相談	・総合相談実件数が、120人以上		
	12		・総合相談延件数が、600人以上		
	13		・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		
	14		・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		
	15	認知症高齢者等支援	・認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている		
	16		・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		
	17	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		
	18		・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している		
	19	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		
総 合 結 果					

<評価結果について>

- ・各項目における判定基準については、「評価の手引き」掲載の「地域包括支援センター事業実施基準」のとおり
- ・評価基準を満たしていれば「○」、満たしていなければ「未」
- ・「項目総合」については当該項目内の全てが「○」ならば「○」、全てが「未」ならば「未」、それ以外の場合は「△」
- ・「総合結果」については、全ての項目が「○」ならば「◎」、それ以外の場合は「未」

地域包括支援センター事業実施基準チェックシート

令和2年度実施事業

地域包括支援センター

項目および実施基準		結果
項目 職員の適正配置		
1	◆3職種を定数配置している ☐ 3職種の人員基準を満たしているか、職員名簿・変更届・履歴書・免許の写し・勤務状況がわかる書類で確認する ☐ 毎月月末の勤怠は、翌月1日の勤怠を適用することとしたうえで、月初から月末まで、勤務日が1日もない月が2か月連続していないかを確認 判断材料 ＊欠員時期がある場合は、欠員期間、欠員職種、その間の対応について確認 (※不適の場合の確認事項) 欠員期間 () 欠員職種 () 欠員期間の対応 ()	☐ 適 ☐ 不適
特記事項 欠員が生じた際の対応策について共有する		
項目内容についての意見		
項目 専門性の確保		
2	◆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 ☐ 市主催の研修計画および市以外の研修計画を事業実施計画等に反映できている 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なっている	☐ 適 ☐ 不適
特記事項 ＊研修内容に個人情報保護・苦情対応・接遇等の対人サービスとしての基本研修が計画されているか等、年度当初に提出された計画書の内容も含めて確認 ＊市主催の研修計画に基づき、確認 ＊職員の偏りがないう、研修計画が立てられているか確認		
項目内容についての意見等		
3	◆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 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)	☐ 適 ☐ 不適
項目内容についての意見等		
項目 緊急時の体制整備		
4	◆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 ☐ 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) 判断材料 ・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	☐ 適 ☐ 不適
特記事項 ＊区保健福祉センターとの連絡体制について、連絡網と緊急時の対応策について共有する		
項目内容についての意見等		

項目 苦情解決体制の整備	
5	◆苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している
判断材料	☐ 苦情対応マニュアルを全職員が理解している（マニュアルの確認・全職員が理解していることがわかる書類の確認） ☐ 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） ☐ 苦情内容や苦情への対応策（問題点や再発防止策等）を記録している（記録の確認）
項目内容についての意見等	☐ 適 ☐ 不適
項目 個人情報の保護	
6	◆個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を全職員が理解し、適切に運用している
判断材料	☐ 個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を全職員が理解している ・個人情報の適切な取り扱いや開示のルールが明記されているか ☐ 個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）に沿い、適切に運用している ・個人情報漏洩案件がなかったか ・持ち出しや郵送時等のルールが徹底されているか ☐ 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
項目内容についての意見等	☐ 適 ☐ 不適
項目 介護予防プラン作成	
7	◆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
判断材料	☐ ケアプラン作成件数（当日確認不要）
項目内容についての意見等	☐ 適 ☐ 不適
項目 中立・公正性の確保	
8	◆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無い
判断材料	☐ 国保連データで、占有率50%未満（当日確認不要）
項目内容についての意見等	☐ 適 ☐ 不適
項目 高齢者支援のためのネットワークの構築	
9	◆地域ケア会議において、多職種と連携して地域課題に関して検討している
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	* 地域ケア会議のまとめに多職種連携の視点や地域等の関係機関と協働した取組みを進めていく考え方のもと、まとめを行っている （※課題対応取組み報告書等参照）
項目内容についての意見等	☐ 適 ☐ 不適
項目 ブランチ連絡会を隔月に1回以上開催している	
10	◆ブランチ連絡会を隔月に1回以上開催している
判断材料	☐ ブランチ連絡会開催回数 ☐ 開催決裁、議事録などの確認
項目内容についての意見等	☐ 適 ☐ 不適

項目		包括的・継続的ケアマネジメント (ケアマネ支援)	
11	◆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		
判断材料		☐ 個別相談件数 ☐ 担当圏域内の事業者数	☐ 適 ☐ 不適
項目内容についての意見等			
12	◆居宅介護支援事業者連絡会議を隔月に1回以上開催支援している		
判断材料		☐ 会議開催回数 ☐ 開催決裁、議事録などの確認	☐ 適 ☐ 不適
項目内容についての意見等			
13	◆担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者 (例: 医療機関や地域における様々な社会資源など) との意見交換の場を設けている *区単位での実施も可		
判断材料		☐ 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)	☐ 適 ☐ 不適
項目内容についての意見等			
項目		総合相談	
14	◆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		
15	判断材料	☐ 相談実件数 ☐ 相談延件数 ☐ 総合相談記録	☐ 適 ☐ 不適
特記事項		*総合相談記録は、高齢者のニーズや意思を尊重した対応策や地域特性等に応じたサービスや関係機関との連携について記載された内容となっているか	
項目内容についての意見等			
項目		介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	
16	◆介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけている		
判断材料		☐ 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3件、一部委託分3件) により、確認	☐ 適 ☐ 不適
特記事項		・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、サービス担当者会議記録やそれに対する助言指導等の確認) ・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	
項目内容についての意見等			
17	◆自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、市町村から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知している		
判断材料		☐ 職員間事例検証、一部委託先介護支援専門員向け研修等で周知したことがわかる書類 (会議記録、開催決裁、研修資料、報告書等) により取組み内容の確認	☐ 適 ☐ 不適
特記事項		取組みがわかる書類の確認	
項目内容についての意見等			
18	◆インフォーマルサービスの一覧表等を作成し、居宅介護支援事業所と情報共有している		
判断材料		☐ インフォーマルサービス一覧表等と、情報共有したことがわかる書類などの確認	☐ 適 ☐ 不適
項目内容についての意見			

項目 認知症高齢者等支援	
19	◆認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている 判断材料 ☐相談記録を残し、適切に対応している（初期集中支援チームにつないだケース3件の相談記録の確認） ☐適 ☐不適 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、速やかに認知症初期集中支援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 項目内容についての意見等
20	◆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 判断材料 ☐会議への参画がわかる書類（報告書、議事録等）により取組みを確認 ☐適 ☐不適 項目内容についての意見等
21	◆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 判断材料 ☐認知症高齢者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により確認 ☐適 ☐不適 項目内容についての意見等
項目 虐待防止・権利擁護	
22	◆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 判断材料 ☐当該年度対応した全ケースの個別ケースファイルを確認 ☐各ファイルごとに、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 ☐適 ☐不適 項目内容についての意見等
23	◆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 判断材料 ☐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が存在し、組織として進捗管理をしていることが分かる決裁等により確認 ☐適 ☐不適 項目内容についての意見等
24	◆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 判断材料 ☐開催した内容を実施決裁及び報告書で確認 ☐適 ☐不適 項目内容についての意見等
25	◆権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している 判断材料 ☐権利擁護相談（直接的な成年後見制度の相談だけでなく、あんしんさぼーと、親族の支援等、何らかの権利擁護支援の検討が必要と考えられる相談も含む）に関する相談はすべて検討票を活用し、受理簿に登載して適切に対応していることを確認 ☐適 ☐不適 特記事項 ・受理簿の件数と検討票の枚数が一致すること 項目内容についての意見等

	項目 センターの周知活動	
26	◆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	
	判断材料 ☐ 決裁や記録等により、取組みの内容を確認	☐ 適 ☐ 不適
	特記事項 *単に法人等の広報啓発ではなく、地域包括支援センターの活動、もしくは活動から見てきた地域の課題に対してどのように働きかけるか等がわかる広報啓発が行われているか	
	項目内容についての 意見等	

重点評価事業における応用評価基準チェックシート

様式6

令和2年度実施事業

地域包括支援センター

項目および実施基準		結果									
項目											
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 ☐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や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） <table border="1"> <tr> <td rowspan="4">評価のめやす</td> <td>◎</td> <td>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）</td> </tr> <tr> <td>○</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>未</td> <td>上記以外</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <注意> [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 </td> </tr> </table> 項目内容についての意見	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	<注意> [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		
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								
	<注意> [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 ☐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や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） <table border="1"> <tr> <td rowspan="4">評価のめやす</td> <td>◎</td> <td>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）</td> </tr> <tr> <td>○</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>未</td> <td>上記以外</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <注意> [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 </td> </tr> </table> 項目内容についての意見	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	<注意> [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		
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								
	<注意> [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 ☐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（ケース記録、計画書類、開催決裁、議事録、実施報告書など） <table border="1"> <tr> <td rowspan="4">評価のめやす</td> <td>◎</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>○</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>未</td> <td>上記以外</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <注意> 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 </td> </tr> </table> 項目内容についての意見	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	<注意> 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		
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								
	<注意> 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										
4	◆[自立支援型ケアマネジメント検討会議の運営] 地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じている										

判断材料		☐ 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		
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		
項目内容についての意見				

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、区運営協議会へ報告した資料等の確認	
	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	
		未	上記以外	
項目内容についての意見				

項目 認知症高齢者等支援にかかる統計情報等の収集・地域課題分析及び地域における取り組みの後方支援	
4	◆区内の認知症にかかる情報収集・地域課題の分析を行っている
判断材料	☐ 区内の認知症にかかる情報収集・地域課題分析の確認 ☐ 適 ☐ 不適
特記事項	*福祉局高齢福祉課から提供される認知症高齢者支援にかかる統計情報(年2回)と、収集したその他の地区情報と合わせて、地区分析ができているか確認 *必要に応じ、地域課題の整理・分析を求められた場合は、情報収集を行い、課題整理・分析の結果を報告できているか確認
項目内容についての意見等	
5	◆地域の取り組みの後方支援を行っている
判断材料	☐ 地域住民や関係団体等へ周知したことがわかる書類(会議記録、周知媒体等) ☐ 地域団体等が行う取組みへの後方支援状況がわかる書類 ☐ 適 ☐ 不適
特記事項	*地域における活動が促進するよう、周知や他事例の提示などをおこなっているか *地域からの協力依頼がない場合は地域団体等への働きかけを行っているか *地域団体等が認知症に関する取組みを行う場合、企画段階から参画し、取組みが効果的なものとなるよう助言、協働しているか
項目内容についての意見等	

総合相談窓口(ブランチ) 事業実施基準チェックシート

令和2年度実施事業

総合相談窓口

項目および実施基準		結果
項目 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	
判断材料	☐ ブランチ職員として採用したことが確認できる書類や職員名簿・変更届・履歴書・免許の写し・勤務状況がわかる書類で確認する（月初から月末まで、勤務日が1日もない月が2か月を超えていないかを確認） ※有資格者を専従で一人以上配置を原則としているが、欠員が生じた場合のみ以下のチェックを行い、2項目とも確認できれば適とする。 欠員期間（ ） ☐ 速やかに職員確保の取組みを行った ☐ 専従職員欠員期間であっても相談できる体制を取っていた（法人内の職員による対応等）	☐ 適 ☐ 不適
項目内容についての意見		
項目 専門性の確保		
2	●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	
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）	☐ 適 ☐ 不適
特記事項	＊研修内容に個人情報保護・苦情対応・接遇等の対人サービスとしての基本的研修が計画されている等、年度当初に提出された計画書の内容確認	
項目内容についての意見		
3	●市主催の職員研修に、参加している	
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（復命書・研修報告会記録等）	☐ 適 ☐ 不適
特記事項	＊市主催の研修計画表に基づき、確認	
項目内容についての意見		
項目 緊急時の体制整備		
4	●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	
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 ・連絡網の存在をブランチの職員全員が知っているか	☐ 適 ☐ 不適
特記事項	＊地域包括支援センターとの連絡体制について、連絡網と緊急時の対応策の共有をする	
項目内容についての意見		

項目 苦情解決体制の整備		
5	●苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している	
判断材料	☐ 苦情対応マニュアルを全職員が理解している（マニュアルの確認・全職員が理解していることがわかる書類の確認） ☐ 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） ☐ 苦情内容や苦情への対応策（問題点、再発防止策等）を記録している（記録の確認）	☐ 適 ☐ 不適
項目内容についての意見		
項目 個人情報の保護		
6	●個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を全職員が理解し、適切に運用している	
判断材料	☐ 個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を全職員が理解している ・個人情報の適切な取り扱いや開示のルールが明記されているか ☐ 個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）に沿い、適切に運用している ・個人情報漏洩案件がなかったか ・持ち出しや郵送時等のルールが徹底されているか ☐ 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	☐ 適 ☐ 不適
項目内容についての意見		
項目 ネットワークの構築		
7	●地域ケア個別会議を開催している	
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	☐ 適 ☐ 不適
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		
項目内容についての意見		
8	●ランチ連絡会に、参加している	
判断材料	☐ ランチ連絡会の回数 ☐ 開催決裁、議事録、報告書などの確認 ☐ ランチ連絡会に毎回参加している	☐ 適 ☐ 不適
項目内容についての意見		
9	●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	
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	☐ 適 ☐ 不適
項目内容についての意見		
10	●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てきた課題をまとめている	
判断材料	☐ 地域ケア個別会議から見てきた課題のまとめの会議録等の確認 ☐ 地域ケア個別会議から見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	☐ 適 ☐ 不適
項目内容についての意見		

項目		総合相談	
11	●総合相談実件数が、120人以上		
	判断材料 ☐ 相談実件数		☐ 適 ☐ 不適
	特記事項 ・ 総合相談記録は、ひと月分を確認し、実績報告数と件数が合うこと		
	項目内容についての意見		
12	●総合相談延件数が、600人以上		
	判断材料 ☐ 相談延件数		☐ 適 ☐ 不適
	項目内容についての意見		
13	●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		
	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)		☐ 適 ☐ 不適
	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、情報提供している ・ 「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」等各サービスやせいの内容を職員が理解し、対象者へ情報提供できているか		
	項目内容についての意見		
14	● 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		
	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)		☐ 適 ☐ 不適
	項目内容についての意見		

項目 認知症高齢者等支援	
15	●認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている 判断材料 ☐相談記録を残し、適切に対応している (初期集中支援チームにつないだケース3件の相談記録の確認) 特記事項 *認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合は、認知症初期集中支援推進事業の対象であれば、速やかに認知症初期集中支援チームと連携し、対応している ・若年性認知症ケースの相談を受けた場合、認知症地域支援推進員と連携し対応している 項目内容についての意見
16	●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 判断材料 ☐会議への参画がわかる書類(報告書、議事録等)により取組みを確認 項目内容についての意見
項目 虐待防止・権利擁護	
17	●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 判断材料 ☐支援・連携を行った相談記録を残し、適切に対応している ☐「高齢者虐待受理簿」「高齢者虐待対応ケースの記録等」(①事実確認チェックシート②サービス利用調整会議の記録③地域包括支援センター及び区役所担当者と連携対応した記録)(ブランチが通報受理した場合は、受理簿と③を確認。ブランチで通報を受理していない場合は①②③のいずれかを確認) 特記事項 ・対応した1事例を確認 ・1事例は通報受理し、「虐待なし」と判断した事例でも可能 項目内容についての意見
18	●権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している 判断材料 ☐権利擁護相談(直接的な成年後見制度の相談だけでなく、あんしんさぼーと、親族の支援等、何らかの権利擁護支援の検討が必要と考えられる相談も含む)に関する相談はすべて検討票を活用し、受理簿に登載して適切に対応していることを確認 特記事項 ・受理簿の件数と検討票の枚数が一致すること 項目内容についての意見
項目 ブランチの周知活動	
19	●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 判断材料 ☐決裁や記録等により、取組みの内容を確認 特記事項 *単に法人等の広報啓発ではなく、ブランチの活動、もしくは活動から見てきた地域の課題に対してどのように働きかけるか等がわかる広報啓発が行われているか 項目内容についての意見

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）

〔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

評価項目	よくできている点	今後に期待する点 留意してほしい点等
総 評		

＜意見交換における留意事項＞

＊評価の結果、よくできている点や今後に期待する点など、業務を遂行するにあたって、次につなげられるよう、具体的に記載する。
 ＊意見交換内容は、地域包括支援センターと区保健福祉センター間で共有するだけでなく、地域包括支援センター内職員および法人内でも振り返りや対話ツールとして活用する。

評価のしくみにおける実態確認時の意見交換内容（認知症強化型地域包括支援センター）

【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

評価項目	よくできている点	今後に期待する点 留意してほしい点等
総 評		

<意見交換における留意事項>

*評価の結果、よくできている点や今後に期待する点など、業務を遂行するにあたって、次につなげられるよう、具体的に記載する。

*意見交換内容は、地域包括支援センターと区保健福祉センター間で共有するだけでなく、地域包括支援センター内職員および法人内でも振り返りや対話ツールとして活用する。

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）

[日時] 年 月 日

総合相談窓口（ランチ）

[評価者]		地域包括支援センター			
[評価者]		区保健福祉センター			

評価項目	よくできている点	今後に期待する点 留意してほしい点等
総 評		

<意見交換における留意事項>

*評価の結果、よくできている点や今後に期待する点など、業務を遂行するにあたって、次につなげられるよう、具体的に記載する。

*意見交換内容は、ランチと地域包括支援センター・区保健福祉センター間で共有するだけでなく、法人内でも振り返りや対話ツールとして活用する。

地域包括支援センター課題対応取組み報告書

名称 ○○区○○地域包括支援センター

カテゴリー	☐ 地域や専門職とのつながり等	☐ 社会資源の創設 (居場所づくり等)
	☐ 認知症高齢者等の支援	☐ 自立支援・介護予防・健康づくり
	☐ その他 ()	
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		
※以下は、区運営協議会事務局にて記入		
区地域包括支援センター 運営協議会開催日		
専門性等の該当 (※該当個数は問わない)	☐ 地域性 ☐ 継続性 ☐ 浸透性 (拡張性) ☐ 専門性 ☐ 独自性	
評価できる項目 (特性) についてのコメント		
*今後の取組み継続に向けて、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) 課題対応取組み報告書

名称 ○○区○○総合相談窓口(ブランチ)

カテゴリー	☐ 地域や専門職とのつながり等	☐ 社会資源の創設(居場所づくり等)
	☐ 認知症高齢者等の支援	☐ 自立支援・介護予防・健康づくり
	☐ その他()	
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		
※以下は、区運営協議会事務局にて記入		
区地域包括支援センター 運営協議会開催日		
専門性等の該当 (※該当個数は問わない)	☐ 地域性 ☐ 継続性 ☐ 浸透性 (拡張性) ☐ 専門性 ☐ 独自性	
評価できる項目(特性) についてのコメント		
*今後の取組み継続に向けて、区地域包括支援センター運営協議会からの意見		

地域包括支援センター事業実施基準・応用評価基準における「未」の理由について

 区 地域包括支援センター

評価基準 事業実施基準 応用評価基準	項目 番号	項目	「未」の理由

認知症強化型地域包括支援センター事業実施基準における「未」の理由について

区地域包括支援センター

項目 番号	項目	「未」の理由

総合相談窓口(ランチ)事業実施基準における「未」の理由について

区

総合相談窓口(ランチ)

項目 番号	項目	「未」の理由

地域包括支援センター改善取組み計画書

名 称	区	地域包括支援センター
提出日	年	月 日

改善すべき内容 (評価の項目等)	
改善項目の課題 (未達成の背景・原因)	
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)	

<作成上の留意事項>

*地域包括支援センターは「地域包括支援センター事業実施基準」において「不適」となった項目について、実態確認の際に区保健福祉センターと意見交換を行った内容を反映させた計画書を作成する。

認知症強化型地域包括支援センター改善取組み計画書

名 称	区	地域包括支援センター
提出日	年	月 日

改善すべき内容 (評価の項目等)	
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)	

<作成上の留意事項>

* 認知症強化型地域包括支援センターは前年度の「認知症強化型地域包括支援センター事業実施基準」において「不適」となった項目について、実態確認の際に区保健福祉センターと意見交換を行った内容を反映させた計画書を作成する。

総合相談窓口(ブランチ)改善取り組み計画書

名 称	区	ブランチ
提出日	年	月 日

改善すべき内容 (評価の項目等)	
達成目標	
取り組みの概要	
具体的取り組み計画 (上半期)	
具体的取り組み計画 (下半期)	

<作成上の留意事項>

＊総合相談窓口(ブランチ)は前年度の「総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準」において「不適」となった項目について、実態確認の際に地域包括支援センターと区保健福祉センターとともに意見交換を行った内容を反映させた計画書を作成する。

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 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	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
2	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っている 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 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	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
3		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。 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	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
4	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。 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	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
5	苦情解決体制の整備	苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している 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 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 ・苦情対応マニュアルを全職員が理解している ・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 ・苦情内容や対応策を記録している 2 ・苦情対応マニュアルが全職員に周知されていない ・苦情受付の責任者・担当者・第三者委員を表示をしていない ・苦情対応関係書類がない 1 ・苦情対応マニュアルがない ・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	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する

No.	項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項
6	個人情報の保護	個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)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「個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)」を全職員に周知している	
			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、「個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)」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	
7	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」合わせて20件以下(初回のみケアマネジメントは含まれる) 自己評価欄(1～5)	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	
8	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者の占有率が50%未満(占有率50%未満) 自己評価欄(1～5)	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	
9	高齢者支援のためのネットワークの構築	地域ケア会議において、多職種と連携して地域課題に関して検討している 自己評価欄(1～5)	5 ・地域ケア個別会議から見てきた課題をもとに、ネットワーク構築のための取組みを実施し、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	
10	ランチ連絡会の開催	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 自己評価欄(1～5)	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
11	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	
12	居宅介護支援事業者連絡会議を隔月に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議を隔月に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議を隔月に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議を隔月に2回以上開催支援しなかった	
13	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)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	4の内容を踏まえ、課題解決のための取組みを実施している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3の内容を踏まえ、課題をまとめている	
			3	2に基づいて、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けている	
			2	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	
			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)	
14	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	
15	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	

No.	項目	実施基準	自己評価の目安		特記事項
16	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけている	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ない	
			3	相談者に対し、総合事業の趣旨を丁寧に説明し、理解を得た上で多様な地域の社会資源をケアプランに位置づけ、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	
17	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメント	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、市町村から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知している	5	3, 4に加え、圏域内全ての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に加え、事例検証や職員研修に取り組んでいる	
			3	包括職員及び委託先の居宅介護支援事業所に自立支援・重度化防止に資するケアマネジメントについて周知している	
			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	
18	インフォーマルサービスの一覧表等を作成し、居宅介護支援事業所と情報共有している	インフォーマルサービスの一覧表等を作成し、居宅介護支援事業所と情報共有している	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表等を作成し、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	
19	認知症高齢者等支援	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている	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	

No.	項目	実施基準	自己評価の目安			特記事項
20	認知症高齢者等支援	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		
21	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			
22	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。 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、①基本情報②対応記録③事実確認チェックシート④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		
23	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。			
24	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る。			
		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。			
25	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、総合相談の中から権利擁護(直接的な成年後見制度の相談だけでなく、あんしんさぼーと、親族の支援等、何らかの権利擁護支援の検討が必要と考えられる相談も含む)の支援につなげている			
		3	権利擁護(直接的な成年後見制度の相談だけでなく、あんしんさぼーと、親族の支援等、何らかの権利擁護支援の検討が必要と考えられる相談も含む)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	権利擁護(直接的な成年後見制度の相談だけでなく、あんしんさぼーと、親族の支援等、何らかの権利擁護支援の検討が必要と考えられる相談も含む)に関する相談がない			

No.	項目	実施基準	自己評価の目安		特記事項
26	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り組んでいる	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	
		自己評価欄(1～5)	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	

重点評価事業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

No.	項目	応用評価基準	自己評価の目安		特記事項
1	地域づくりをめざした関係機関との連携	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	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		
		自己評価欄(1～5)			
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	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		
		自己評価欄(1～5)			
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	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			
	自己評価欄(1～5)				

No.	項目	応用評価基準	自己評価の目安		特記事項
4	自立支援型ケアマネジメントの推進	〔自立支援型ケアマネジメント検討会議の運営〕 地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じている	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	
		自己評価欄（1～5）	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	自立支援型ケアマネジメントの推進	〔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	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	
		自己評価欄（1～5）	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	

認知症強化型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	区認知症施策推進会議の事務局	区認知症施策推進会議を開催している 自己評価欄 (1～5)	5	4に加え、実施した対策の結果を取りまとめ、区の認知症施策を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応じた議題を取り扱い、意見交換や取り組みの方向性を検討している。	
			1	区の認知症施策を推進する会議が実施できていない。	
2	地域包括・プラン・初期集中の取り組み等への後方支援	地域包括支援センター・プラン・初期集中支援チームが開催する会議へ参加している 自己評価欄 (1～5)	5	4に加え、会議で抽出された認知症にかかる地域課題解決のための取り組みを地域包括支援センター・プラン・初期集中支援チームが行う場合、協働し、取り組みの実績を収集している。	「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が収集している認知症高齢者等の数、地域資源情報、地区診断情報等を、適宜、会議に提供している。	
			3	地域ケア会議・チーム員会議に参加し、効果的な助言ができています	
			2	地域ケア会議・チーム員会議に参加しているが、効果的な助言ができていない	
			1	地域ケア会議・チーム員会議に参加していない	
3	認知症高齢者等支援にかかる事例検討会の開催	認知症高齢者等支援にかかる事例検討会の開催 自己評価欄 (1～5)	5	4に加え、会議後、事例検討会での意見を集約し、地域包括支援センター、プランをはじめとした関係機関や専門職と情報共有し、参加者の認知症の方の発見力や対応力の強化に取り組んでいる。	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、参加予定者に適した事例を選択し、事例の概要やそれまでの支援の経過、課題などをわかりやすくまとめ、議事が円滑に進むよう工夫している。	
			3	地域包括支援センター、プランをはじめとした関係機関や専門職を対象に、事例検討会を年2回程度開催及び企画調整し、その議事録等を残している。	
			2	事例検討会は開催できなかったが、その他関係機関の会議で事例検討会の企画調整を行った。	
			1	事例検討会を開催していない。	
4	認知症高齢者等支援にかかる統計情報等の収集・地域課題分析及び地域における取り組みの後方支援	区内の認知症にかかる情報収集・地域課題の分析 自己評価欄 (1～5)	5	4に加え、区認知症施策推進会議等に区内の認知症にかかる情報収集・地域課題の分析結果を提供するとともに、必要に応じ、地域課題の整理・分析を求められた場合は、情報収集を行い、課題整理・分析の結果の報告ができています。	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、福祉局高齢福祉課から提供される認知症高齢者支援にかかる統計情報(年2回)と、収集したその他の地区情報と合わせて、地区分析ができています。	
			3	区内の認知症にかかる情報収集・地域課題の分析ができています。	
			2	区内の認知症にかかる情報収集はできているが、地域課題の分析はできていない。	
			1	区内の認知症にかかる情報収集・地域課題の分析ができていない。	
5	地域の取り組みの後方支援	地域の取り組みの後方支援 自己評価欄 (1～5)	5	4に加え、地域団体等が認知症に関する取り組みを行う場合、企画段階から参画し、当該取り組みが効果的なものとなるよう助言するとともに、地域団体等と協働し、取り組みの実績を収集している。	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、地域団体等の活動への積極的関与を行い、簡単な企画書を作成するなど、地域団体等の構成員が、認知症に関する取り組みについてイメージしやすいような工夫を行っている。	
			3	地域における認知症に関する取り組みに協力する組織であることについて、関係地域団体への周知ができており、他区・他地域の取り組みの事例などを提示し、地域の活動を推進している。	
			2	認知症強化型地域包括支援センターが地域における認知症に関する取り組みに協力する組織であることについて、関係地域団体への周知が十分にできていない。	
			1	認知症強化型地域包括支援センターが地域における認知症に関する取り組みに協力する組織であることについて、関係地域団体への周知ができていない。	

総合相談窓口(ブランチ) 事業実施基準 自己評価チェックシート

() ブランチ

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	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ない時期が、3か月以上あった	
2	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 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	
3	専門性の確保	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	
4	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、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	
5	苦情解決体制の整備	苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している 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	・苦情対応苦情対応マニュアルを全職員が理解している ・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 ・苦情内容や対応策を記録している	
			2	・苦情対応マニュアルが全職員に周知されていない ・苦情受付の責任者・担当者・第三者委員を表示をしていない、 ・苦情対応関係書類がない	
			1	・苦情対応マニュアルがない ・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	
6	個人情報の保護	個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)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、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「個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)」を全職員に周知している	
			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、「個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)」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	

	項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項
7		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	
8	高齢者支援のためのネットワーク構築	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、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 ランチ連絡会に毎回参加しており、議事録を保管している	
			2 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 ランチ連絡会に参加できていない	
9		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充分など)	
			1 3について検討がなされていない	
10		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	
11	総合相談	総合相談案件数が、120人以上 自己評価欄(1～5)	5 「総合相談案件数が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 「総合相談案件数が150人以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している	
			3 「総合相談案件数が120人以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している	
			2 総合相談案件数が、120人以上あるが、相談内容の記録に不備がある	
			1 総合相談案件数が120人に満たない	
12		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	

	項目	実施基準	自己評価の目安		特記事項
13	総合相談	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 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	プランニング職員が、総合事業の趣旨について十分理解できていない	
14		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	
15	認知症高齢者等支援	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている 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、認知症初期集中支援チームと連携し、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、認知症初期集中支援チーム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、認知症初期集中支援チーム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、認知症初期集中支援チームと連携し対応したケースがない	
16		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	

No.	項目	実施基準	自己評価の目安		特記事項
17		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、①～④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、①～④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	①受理簿②事実確認チェックシート③サービス利用調整会議の記録④相談記録 ランチが受理した場合は①必須他に②③④いずれかの記録がある。ランチで受理していない場合は②③④のいずれかの記録がある	
			2	虐待対応しているが、②～④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	
18	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 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、総合相談の中から権利擁護(直接的な成年後見制度の相談だけでなく、あんしんさぼーと、親族の支援等、何らかの権利擁護支援の検討が必要と考えられる相談も含む)の支援につなげている	
			3	権利擁護(直接的な成年後見制度の相談だけでなく、あんしんさぼーと、親族の支援等、何らかの権利擁護支援の検討が必要と考えられる相談も含む)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	権利擁護(直接的な成年後見制度の相談だけでなく、あんしんさぼーと、親族の支援等、何らかの権利擁護支援の検討が必要と考えられる相談も含む)に関する相談ケースがない	
19	ランチの周知活動	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	

地域包括支援センター事業計画書

参考資料1

名称	〇〇地域包括支援センター
運営法人	

実施体制等

配置基準		職種・業務			人数	常勤換算	
	名	基準3職種	専従職員	保健師・看護師			
				社会福祉士			
				主任介護支援専門員			
			兼務職員	職種			
				兼務業務			
				職種			
				兼務業務			
			基準3職種（加配）	職種			
兼務業務							
0.5	名	自立支援型 ケアマネジメント担当	職種				
			兼務業務				
	名	体制強化	職種				
			兼務業務				
1.0	名	地域ケア推進担当	職種				
			兼務業務				
			職種				
			兼務業務				
包括的支援事業補助員（人件費）			職種				
指定介護予防支援業務 （第1号介護予防支援事業含む）職員			職種				
			職種				
			職種				
担当圏域の第1号被保険者数							
担当圏域の地域特性							
公正かつ中立な業務の 運営確保のための計画							
職員研修 （本市主催・法人実施・外部実施）							

地域包括支援センター事業計画書

名称

〇〇地域包括支援センター

課題・目標等

	現状の課題 (前回評価等を踏まえる)	今年度の目標 具体的な計画内容
地域包括ケアの推進 *在宅医療・介護連携推進事業 との連携 *生活支援体制整備事業 との連携 *認知症総合支援事業 との連携		

地域包括支援センター事業計画書

名称

〇〇地域包括支援センター

課題・目標等

	現状の課題 (前回評価等を踏まえる)	今年度の目標 具体的な計画内容
第1号介護予防支援事業		
総合相談業務		
個別ケースの共有方法 (支援方針検討のしくみ)		
権利擁護業務		
総合相談窓口（ブランチ） との連携等		
包括的・継続的 ケアマネジメント支援業務		
家族介護支援事業		
その他の事業 (独自の取組計画) ※必要に応じ記載		

地域包括支援センター事業計画書

名称

〇〇地域包括支援センター

地域課題に沿った課題対応取り組み計画

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

令和__年度 認知症強化型地域包括支援センター 事業計画書

(区域の認知症にかかる課題の解決に向けた取り組み計画書)

〇〇区

①区認知症推進 会議の事務局と しての取り組み	実施方針	[組織代表者級会議] [実務者レベルの会議]
	予定回数・ス ケジュール・ メンバー等	
②地域包括支援 センター・ブラ ンチや認知症初 期集中支援推進 事業の取り組み への後方支援	実施方針	
	具体的内容	
③区内の認知症 高齢者支援にか かる統計情報等 の収集・地域課 題分析及び地域 における取り組 みの後方支援	実施方針	[区内の認知症高齢者支援にかかる統計情報等の収集・地域課題分析] [地域における取り組みの後方支援]
	具体的内容	

総合相談窓口(ブランチ)事業計画書

総合相談窓口名称		地域総合相談窓口(ブランチ)			
法人名					
職員	氏名	資格	兼務の場合の業務内容	常勤換算	相談実務 経験年数
職員研修	研修方針及び計画(本市主催分だけでなく、法人にて実施する分、各種団体等が実施する研修への参加分等も記載。)				
地域包括支援センターとの連携・協働	考え方・方針(連絡会、家族介護支援教室の開催など)				
総合相談業務	考え方・方針(専門性の確保、多問題ケースへの対応など)				
実態把握業務	考え方・方針(具体的な対象者の把握方法、地域との関係づくり、目標件数など)				
権利擁護業務	考え方・方針(成年後見制度の活用、虐待ケースへの対応など)				
その他の事業 [独自の取り組み計画] 地域ケア会議から 見えてきた課題対 応取り組みを含む (必要に応じ記載)					

※既存の資料がある場合は、その資料を添付してください。

実際の記載イメージ 〔事例1〕〔未〕がな

センター評価結果・意見交換等について(事業実施基準)

評価者

〇〇

区保健福祉センター

●●

地域包括支援センター

評価基準		評価	「未」の理由	改善内容等	区からみた地域包括支援センターの活動状況等
運営体制について	職員の適正配置	○			「専門性の確保」について ・市主催の必須研修に加え、法人として接遇や苦情対応研修を実施している。研修履歴・内容もまとめられており、計画的に受講できている。 ・包括からの聞き取りの際、全職員が実践できるように管理者が研修報告書にコメントを記載するなど工夫をしているとの報告を受け、職員のスキルアップにつながるよい取組みである。
	専門性の確保				
	計画的な研修実施	○			
	研修内容の共有	○			
	項目総合	○			
	緊急時の体制整備	○			
	苦情解決体制の整備	○			
	個人情報の保護	○			
	介護予防支援プラン作成	○			
業務別取り組みについて	中立・公正性の確保	○			・実態確認の際に意見交換した内容を基づき、記載する。(様式9参考) ・区役所から見て、よくできている点、今後に期待する点など区役所が助言等した内容や今後の区として取組み等を記載する。 また、[包括から意見]等があった
	地域ケア会議	○			
	ネットワークの構築				
	ランチ連絡会	○			
	項目総合	○			
	包括的継続的ケアマネジメント				
	相談件数	○			
	居支連絡会議	○			
	関係機関との意見交換	○			
	項目総合	○			
	総合相談				
	実件数の基準要件	○			
	延件数の基準要件	○			
	項目総合	○			
	第1号介護予防支援事業				
	介護予防ケアプラン記録	○			
	介護予防ケアマネジメント推進	○			
	介護予防ケアプラン作成推進	○			
	項目総合	○			
	認知症高齢者支援				
	相談対応・記録	○			
	会議参画	○			
	講演会・研修会開催	○			
	項目総合	○			
	権利擁護・虐待防止				
	対応記録の保管	○			
	虐待対応の進捗管理	○			
	研修会等の計画的開催	○			
	相談記録	○			
	項目総合	○			
	センターの周知活動	○			
総合結果		◎			
「未」の合計数		0			

区運営協議会からの意見(総括)

・限られた人員、委託料の中で、新たな対象者に対して認知症啓発講演会を行うなど、よく工夫しており、成果をあげている。

・高齢者の増加に伴い、年々仕事量の増加と仕事内容が多様化しており、行政によりサポートがさらに求められる。区役所等への窓口担当者への認知症サポーター養成講座が今年度も継続されており、今後も期待している。

・地域ではさまざまな高齢者の課題がある中、新型コロナウイルス感染症によって地域の行事に出られない高齢者も多くいる。地域で高齢者の姿が見えない現状もあり、より課題が複雑化する可能性もあり、地域包括支援センターだけでなく、地域の関係者とも情報共有し、速やかな対応ができるよう、取組んでほしい。さらなる区役所のサポートもお願いしたい。

実際の記載イメージ 〔事例2〕「未」があ

支援センター評価結果・意見交換等について（事業実施基準）

評価者

□□

区保健福祉センター

■■

地域包括支援センター

評価基準		評価	「未」の理由	改善内容等	区からみた地域包括支援センターの活動状況等
運営体制について	職員の適正配置	未	「職員の適正配置」について ・保健師が退職し、3か月間欠員が生じた。 ・すぐに法人ホームページにより募集したが、面接に来てイメージと合わない等の理由で就職に至らず、なかなか決まらなかった。	「職員の適正配置」について ・法人ホームページだけでなく、人材紹介会社等を活用した結果、保健師の確保ができ、欠員が解消できた。 ・欠員の期間は、職員の役割分担を見直し、対応していた。 ・欠員解消に向けて、法人から該当する職種の異動が可能であれば、配置換えをするなどの速やかな対応が図れるようにした。	「職員の適正配置」について ・急な退職であったが、管理者を中心に役割分担をし対応していた。医療的なアドバイスについての相談は、併設の施設看護師に相談するなど工夫していた。
	計画的な研修実施	○			<包括からの意見等> ・包括としては、人材確保に加えて、「定着」の難しさも感じているとのことで、人材育成の面でも行政としての支援をお願いしたい。
	研修内容の共有	○			
	項目総合	○	〔実施基準〕 ・月初から月末まで、勤務日が1日もない月が2か月連続していないか		
	緊急時の体制整備	○			
	苦情解決体制の整備	○	「個人情報の保護」について ・利用者の主治医に情報提供をする際に、誤って異なる医療機関へ情報提供書を郵送し、誤って送付した医療機関からの連絡により、漏洩が発覚した。	「個人情報の保護」について ・個人情報保護マニュアルに送付時のルールも追加し、必ず、チェック表に沿った対応を行い、定期的に職員間でも振り返りを行っている。	「個人情報の保護」について ・個人情報保護マニュアルに、送付時のルール化の記載がなく、職員間の対応が異なっていた。定期的なチェックも必要であることを包括と区役所で確認し、速やかな実践ができています。 ・包括からの提案により包括連絡会の中で、区内包括とも個人情報の取り扱いについて情報交換を行い、マニュアルに反映できている。
	個人情報の保護	未			
	介護予防支援プラン作成	○	〔実施基準〕 ・個人情報漏洩案件がなかったか		
業務別取り組みについて	中立・公正性の確保	○			
	地域ケア会議	○	「実態確認において、「未」となった項目について、原因や状況について聞き取りした内容を記載し、その内容を記載する。（様式14参考）	「実態確認の際に包括から聞き取りをした改善内容や意見交換内容に基づき、記載する。 ・改善取り組み計画書（様式17）に反映された内容とする。	・生活支援コーディネーター等の地域の関係機関等と地域ケア会議から見てきた課題をまとめ、圏域内で活動報告会を実施している。包括からの取組みがよく分かれると地域の関係者からも好評である。 <包括からの意見等> ・毎年の取組みにより、地域からの相談や協力依頼が増えた。 ・今年度、新型コロナウイルスの緊急事態宣言により、会議等が当初は難しかったが区内関係機関で調整し、Web会議開催の実践ができています。
	ネットワークの構築	○			
	ブランチャ連絡会	○			
	項目総合	○			
	包括的継続的ケアマネジメント	○			
	相談件数	○			
	居支連絡会議	○			
	関係機関との意見交換	○			
	項目総合	○			
	総合相談	○			
	実件数の基準要件	○			
	延件数の基準要件	○			
	項目総合	○			・総合相談記録は包括職員内で記載方法を統一し、相談者のニーズやアセスメント、対応策が記載されており、誰が見ても分かりやすい記録となっている。
	第1号介護予防支援事業	○			
	介護予防ケアプラン記録	○			<包括からの意見等> ・包括から、一部委託先事業所の確保に苦慮している。
	介護予防ケアマネジメント推進	○			
	介護予防ケアプラン作成推進	○			
	項目総合	○			
	認知症高齢者支援	○		「実態確認の際に意見交換した内容を基に基づき、記載する。（様式9参考） ・区から見て、よくできている点、今後に期待する点など区が助言等した内容や今後の区としての取組み等を記載する。 また、「包括からの意見」について、	・日頃より認知症施策推進担当や認知症初期集中支援チームなどと連携を密にし、地域ケア会議を行い、速やかな対応できる体制づくりを整えられている。 ・認知症にかかる啓発に力を入れており、今年度は区内包括とも協力して、住民向けの講演会を開催し、認知症に関する相談件数が増加している。 <包括からの意見等> ・区の認知症施策を進めていく上で、今後も啓発において区役所による後方支援をしてほしい。
	相談対応・記録	○			
	会議参画	○			
	講演会・研修会開催	○			
	項目総合	○			
	権利擁護・虐待防止	○			
	対応記録の保管	○			
	虐待対応の進捗管理	○			
	研修会等の計画的開催	○			
	相談記録	○			
	項目総合	○			
	センターの周知活動	○			
	総合結果	未			
	「未」の合計数	2			
区運営協議会からの意見（総括）			・職員が定着せず、人員不足はあるが、法人としてのフォローできる体制を取っていた。経験の浅い職員に対する研修体制も整えて行く必要がある。 ・個人情報の管理については、新たにマニュアルを見直し、区内包括で情報交換し、その後の対応に反映していることはよい取組みである。今後も徹底した管理をお願いしたい。 ・欠員があり、大変な中、職員間でフォローし合いながら、地域の関係機関との取組みを実施できている。在宅で生活する高齢者も多く、区内の医療職と介護職等の専門職との連携を図ってほしい。		

