

改善取組み計画書

名称			
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>

*前年度評価指標において、「未」となった項目について、実態確認時に意見交換等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評価指標 自己評価チェックシート

()地域包括支援センター

No.	項目	事業評価指標	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職種の人員基準を満たさない時期が、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さない時期が、3か月以上あった	
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	「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	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)	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	
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	「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	
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	「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	

No.	項目	事業評価指標	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、開示請求時の対応等)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ず) 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所に偏りがない(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え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(在宅医療・介護連携支援コーディネーター、生活支援コーディネーター、認知症強化型地域包括支援センターと課題を共有していること)	
			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	
10	★担当ランチがない場合は自己評価不要 自己評価欄(1~5)	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	事業評価指標	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)	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 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)	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)	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)	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	事業評価指標	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 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 自己評価欄(1~5)	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 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		
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 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	

No.	項目	事業評価指標	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)	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)	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)	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。	
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)	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	事業評価指標	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 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	

重点評価事業における応用評価指標自己評価チェックシート

()地域包括支援センター

No.	項目	応用評価指標	自己評価の目安	特記事項	
1	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 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	
2	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 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え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	
			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	
			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え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評価指標 自己評価チェックシート
()地域包括支援センター

No.	項目	事業評価指標	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・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・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 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・ランチ・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	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、ランチ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、ランチ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	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)事業評価指標 自己評価チェックシート
()ブランチ

No.	項目	事業評価指標	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	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	事業評価指標	自己評価の目安		特記事項
7	高齢者支援のためのネットワーク構築	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、ブ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	ブランチ連絡会に、参加している 自己評価欄(1~5)	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	
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)	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	
10	総合相談	総合相談実件数が、120人以上 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、ブ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	
12	総合相談	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	事業評価指標	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	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	
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	事業評価指標	自己評価の目安	特記事項	
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 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	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 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・報告書

名称	〇〇地域包括支援センター
運営法人	

〔提出日〕 令和 年 月 日

1. 実施体制等

人員体制		別添「地域包括支援センター職員配置状況確認表」のとおり	
担当圏域の状況	担当圏域	<div style="border: 1px solid green; padding: 5px; display: inline-block;"> 包括パンフレットに記載の連合・小学校区等 </div>	
	第1号被保険者数		
	地域特性		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px; display: inline-block;"> 年度当初に本市が示している人数 </div>
	居宅介護支援事業所数		<div style="border: 1px solid green; padding: 5px; display: inline-block;"> 本市が6～7月頃に送付している数 若しくは 圏域ごとに独自把握している数 </div>
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)		<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> 本市主催だけでなく、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。 (※本市が示す研修計画も確認の上、記載する) </div>	

地域包括支援センター事業計画書・報告書

包括名 〇〇地域包括支援センター

〔提出日〕 令和 年 月 日

2. 各業務

	事業計画書		事業報告書		
	目標	具体的な対応策	実績	評価	課題
総合相談 支援業務		<ul style="list-style-type: none"> ★前年度の課題を踏まえて、できるだけ具体的な対応策を記載する。 ★対象者、関係機関等予定している範囲で記載する。 ★5W2H（誰が、いつ、どこで、何を、なぜ、どのように、いくらで）を意識して記載する。 	<ul style="list-style-type: none"> ★総合相談件数、相談経路の内訳、相談内容等を対応した状況を記載する。 ★それぞれの事業の中で、地域ケア会議や各取組みを実施した回数、取組み内容頭を記載する。 	<ul style="list-style-type: none"> ★実施計画の内容や対応策、目標達成度など、それぞれの業務の実績の状況・事業評価結果等も踏まえて記載する。 ★経年的に見れるものは、その状況も踏まえる。 ★よかった点や反省すべき点等を振り返り、継続すべき行動または改善すべき行動について分析する。 	<ul style="list-style-type: none"> ★評価結果により、次年度につながる課題を明確にし、記載する。
個別ケースの 共有方法 (支援方針 検討のしくみ)		<ul style="list-style-type: none"> ★包括内だけの共有ではなく、ランチや区保健福祉センター、地域関係者等との共有方法について記載する。 			
権利擁護 業務			<ul style="list-style-type: none"> 虐待対応だけでなく、成年後見制度の対応や消費者被害の防止対策で対応した実績 	<ul style="list-style-type: none"> ◆事業計画書作成にあたっては、仕様書や包括的支援事業実施要領等の内容を加味すること。 ◆事業報告書の実績については、この報告書に書ききれない場合は、任意様式の追加資料を添付してもよい。 (例)総合相談件数の経年的なグラフ等 ◆事業評価指標の内容も意識して記載する。 	

	事業計画書		事業報告書		
	目標	具体的な対応策	実績	評価	課題
総合相談窓口 (ブランチ) との連携等			<p>ブランチ連絡会や協働した取組み等について記載 (※圏域内にブランチがない場合は記載不要)</p>		
包括的・継続的ケアマネジメント			<p>介護支援専門員相談件数、相談内訳、研修会等の実績や取組んだ結果について記載</p>		
第1号介護予防支援(介護予防ケアマネジメント)					
その他の事業 (独自の取組計画) ※必要に応じて記載					

地域包括支援センター事業計画書・報告書

包括名 〇〇地域包括支援センター
 [提出日] 令和 年 月 日

3. 事業間連携

	事業計画書		事業報告書		
	目標	具体的な対応策	実績	評価	課題
在宅医療・介護連携推進事業との連携		<ul style="list-style-type: none"> ★前年度の課題を踏まえて、できるだけ具体的な対応策を記載する。 ★対象者、関係機関等予定している範囲で記載する。 ★5W2H（誰が、いつ、どこで、何を、なぜ、どのように、いくらで）を意識して記載する。 	<ul style="list-style-type: none"> ★総合相談件数、相談経路の内訳、相談内容等を対応した状況を記載する。 ★それぞれの事業の中で、地域ケア会議や各取組みを実施した回数、取組み内容頭を記載する。 	<ul style="list-style-type: none"> ★実施計画の内容や対応策、目標達成度など、それぞれの業務の実績の状況・事業評価結果等も踏まえて記載する。 ★経年的に見れるものは、その状況も踏まえる。 ★よかった点や反省すべき点等を振り返り、継続すべき行動または改善すべき行動について分析する。 	<ul style="list-style-type: none"> ★評価結果により、次年度につながる課題を明確にし、記載する。
生活支援体制整備事業との連携				<ul style="list-style-type: none"> ◆事業計画書作成にあたっては、仕様書や包括的支援事業実施要領等の内容を加味すること。 ◆事業報告書の実績については、この報告書に書ききれない場合は、任意様式の追加資料を添付してもよい。 (例)総合相談件数の経年的なグラフ等 ◆事業評価指標の内容も意識して記載する。 	
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・報告書

★課題対応取組み計画を作成の際は、『評価の手引き』にある課題対応取組み報告に関する考え方も参考にする。

包括名 ○○地域包括支援センター

〔提出日〕令和 年 月 日

★地域ケア会議から見えてきた担当圏域の課題により、取り組むべき内容が箇

活動テーマ

地域ケア会議から
見えてきた課題（※）

これまでの取組みの経過
及び
活動に対する評価

★地域課題に対して、これまで取り組んできた内容を振り返り、目標達成度状況や計画が予定どおり実施できていたか等、よくできた点や反省すべき点など踏まえて記載する。

現状の課題解決に向けた
活動目標（※）

★課題を解決するための今年度取り組むべき活動に対しての目標を記載する。

具体的な
活動計画内容

★活動に対する評価より、改善すべき点などの振り返りを踏まえて具体的に対応策を記載する。
★5W2H（誰が、いつ、どこで、何を、なぜ、どのように、いくらで）を意識して記載する。

※印の項目は、課題取組み報告書作成の際に転記すること。

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・プラ 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	
実施体制	別添「総合相談窓口(ブランチ)職員配置状況確認表」のとおり
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【独自の取組み計画】 地域ケア会議から 見えてきた課題対 応取組みを含む (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。