

# 地域包括支援センター評価の 手引きについて

平成24年7月

大阪市 福祉局 高齢福祉課



地域包括支援センター  
評価の手引き

平成 24 年 7 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）及び総合相談窓口業務（ランチ）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 23 年度下半期から平成 24 年度上半期の 1 年間とする。

24 年度新たに設置する包括は、24 年度上半期のみの評価とする。

### 3. 評価のしくみの概要

大阪市包括運営協議会で確認された次の 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）」を設定し、その基準に照らして評価する。【必須評価】
- (2) その年の「重点評価事業における応用評価基準（資料 3）」を設定し、その事業についてより専門性を評価する。【必須評価】
- (3) 日頃の活動から把握した課題の解決に向けた積極的な活動報告「課題対応取組み報告書（資料 4）」について評価する。【取組みを実施している場合のみ提出】  
24 年度新たに設置する包括は、「応用評価基準」の評価は実施しない。

### 4. 評価のしくみの手続き

- (1) 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。
- (2) 包括が、総合相談窓口業務委託契約を締結しているランチを訪問して実態確認をしたうえで、「ランチ事業実施基準（資料 2）」について評価を実施する。
- (3) 各区包括運営協議会において、事業実施基準（資料 1・2）及び応用評価基準（資料 3）の評価結果と、提出のあった「課題対応取組み報告書（資料 4）」について審議・評価を実施し、公表する「課題対応取組み報告」を決定する。その結果を大阪市包括運営協議会に報告する。
- (4) 大阪市包括運営協議会において、各区包括運営協議会の評価報告について承認する。
- (5) 大阪市包括運営協議会で承認された区内の包括とランチの評価結果及び公表する「課題対応取組み報告」について、各区のホームページ等で公表する。

#### 実態確認のねらい

評価のしくみの中で、各区が包括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。

評価を各区で実施することで、区と包括との連携が深まり、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。

## 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 24 年 8 月 1 日～9 月 14 日の期間

- 各区において、区包括運営協議会の日程に合わせて、包括と日程を調整する。
- 所要時間は、3 時間程度。
- 準備資料一覧（資料 5・6）を参考に、当日の準備をするように調整する。

平成 24 年は、各区包括 1 か所においては福祉局が合同で実態確認を実施し、合同で実態確認を行う包括については福祉局で日程調整を行います。

### 2. 評価のための実態確認実施者

各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。

受託期間が今年度末で満了となる包括については、福祉局が合同で実態確認を実施します。

### 3. 包括対応者

管理者とその他の職員で、業務に支障のない範囲で複数体制で対応する。

### 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) 「実態確認チェックシート」に沿って、関係書類や包括職員との面接による聞き取り確認により、結果を記入する。

(2) 年度当初に包括が提出している「改善取組み計画（資料 7）」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) (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」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「×」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) (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」を作成する。

- 評価結果欄に、「○」「△」「未」を記入する。
- 評価においての特記事項を（評価結果の理由や下半期計画で今後期待できる事項など）記入する。

結果報告書を必要に応じて、区運営協議会開催前に包括に提示していただいて構いません。福祉局より、市包括運営協議会選定部会資料のため、結果報告書の提出を区運営協議会開催前に依頼することがあります。

## 資 料

- 資料 1 : 地域包括支援センター事業実施基準
- 資料 2 : 総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準
- 資料 3 : 重点評価事業における応用評価基準
- 資料 4 : 地域包括支援センター課題対応取組み報告書
- 資料 5・6 : 準備資料一覧
- 資料 7 : 改善取組み計画（地域包括支援センター事業計画書の一部）



平成24年 地域包括支援センター事業実施基準

項目		実施基準	判断材料
運 営 体 制	職員の適正配置	・3職種を定数配置している	実態確認
	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	毎月の報告状況
	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	実態確認
	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 ・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	
	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 ・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	
	介護予防支援プラン作成	・職員一人あたりのプラン作成が30件以下	包括的支援事業担当者別介護予防支援ケアプラン作成件数報告
	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)	国保連データ
業 務 別 取 組 み	ネットワークの構築	・地域ケア会議を圏域内高齢者人口2万人以上では平均月2回以上開催している (2万人未満では平均月1回以上) ・ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している ・専門機関団体(地区医師会・歯科医師会・薬剤師会等)と連携強化のための会議を年2回以上開催している ・住民組織(ネットワーク委員会・民生委員協議会等)と連携強化のための会議を年2回以上開催している	事業実績報告  実態確認
	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 ・介護支援専門員から事例対応の相談を受け、継続的に支援しているケースがある	事業実績報告 実態確認
	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	事業実績報告
	介護予防ケアマネジメント	・二次予防事業対象者への効果的な支援のあり方について地域特性を踏まえて計画し、実践・評価している	「事業計画書」  実態確認
	認知症高齢者支援	・地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある ・専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある ・地域住民あるいは支援関係者に対し、認知症高齢者支援のための講演会・研修会等を開催している	
	権利擁護・虐待防止	・通報を受けた場合、包括としてできる情報収集を行い、事実確認チェックシートを活用して整理している ・虐待事例の振り返りを行っている ・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・研修会等を開催している	
	センターの周知活動	・地域の支援関係者に対し、センター活動の理解と利用促進に取り組んでいる	
総合結果			結果欄の全てが「 」ならば、総合結果に「 」

当年度新設センターは、運営開始間もない時期に半期実績で評価することを考慮し、基準とする件数を1/2とする  
 当年度新設センターは、運営開始間もない時期に半期実績で評価することを考慮し、それぞれ1.0%、2.5%とする  
 担当ランチがない場合や通報がない場合は、評価不要とする

平成24年 総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準

項目	実施基準	判断材料	
運営体制	職員の適正配置	・実施要領に示す有資格者を常勤換算0.5人以上配置している 〔ケアマネジャーの場合、ケアプラン担当ケース数を月20件以下 デイサービス兼務の場合、府への報告と突合し、差引き常勤換算0.5以上〕	総合相談窓口設置に係る「変更届出書」
	必要書類の作成と 確実な提出	・総合相談窓口業務実施要領に基づく提出物の期日内提出	「総合相談窓口設置にかかる変更届出書」「自己評価票」 「事業計画書」「利用状況報告書」「事業報告書」
	専門性の確保	・市主催の職員研修に2/3以上参加している	研修参加結果
	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	担当地域包括支援センターによる実態確認
	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 ・苦情対応マニュアルの内容を職員が理解し、適切に運用している	
	個人情報の保護	・利用者に関する記録の適正保管している ・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	ネットワーク構築の補助	・担当地域の事例に関する地域ケア会議には必ず参画している ・特別な理由がない限り、ブランチ連絡会に毎回参加している	担当地域包括支援センターによる参加状況記録
	総合相談	・総合相談実件数が、担当地域高齢者人口の2%以上 ・総合相談延件数が、担当地域高齢者人口の3%以上 } いずれもを満たす ・総延件数のうち、訪問延件数が20%以上を占めている ・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	利用状況報告書  担当地域包括支援センターによる実態確認
	その他	・総合相談窓口で基本チェックリストを活用し、二次予防事業対象者の把握に努め、支援している	実施報告書
		・地域の支援関係者に対し、ブランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる	担当地域包括支援センターによる実態確認
総合結果		結果欄の全てが「 」ならば、総合結果に「 」	

年間を通して常勤換算1.0名以上(常勤専従)配置されていることを確認した場合は、右欄に を記入

平成24年 重点評価事業における応用評価基準

	応用評価基準	評価のねらい・ポイント
地域ケア会議	地域ケア会議(個別ケース検討)に、住民組織関係者が参加している	住民組織関係者(ネットワーク委員、民生委員、近隣者など)に参加を呼びかけ、個別ケース支援に巻き込んでいる
	『事例検証のための地域ケア会議』を実施している	検証したい内容・目的にあわせてスーパーバイズができる外部講師を依頼していることがポイント
	担当圏域の地域ケア会議から見てきた課題をまとめている	『蓄積・課題集約と分析のための地域ケア会議』を専門機関団体(医療、福祉、介護、行政など)、各住民組織の代表者委員で開催し、担当圏域高齢者の見てきた課題をまとめている
ランチ連絡会	ランチ連絡会の活動目標・計画を立てている	包括とランチが協働した活動を実施していることがポイント
専門機関団体と住民組織との連携強化	担当圏域内の各小学校区・各連合ごとの地域特性を最新の情報で把握している	担当圏域内の各小学校・各連合ごとの地区診断のために必要な情報を整理し、定期的に更新して地域特性を把握している(地形、人口、高齢化率、死亡率、生活保護受給率、専門機関団体と住民組織の代表者、社会資源など)
	担当圏域内の各小学校・各連合ごとのニーズを把握している  A～Cの全てを満たしていること Dは、努力項目	担当圏域内の各小学校・各連合ごとの課題を確認し、ニーズを把握するために計画的に意識して情報を収集している
		A) 高齢者やその家族の相談支援業務を通じて把握
		B) 専門機関団体との連携や会議を通じて把握
		C) 住民組織との連携や会議を通じて把握
	D) アンケート調査などによる把握	
	既存のネットワークを活用するための働きかけをしている	既存の高齢者支援に活用できるネットワークを把握し、そのネットワークを活用するために定期的な情報交換、会議への参画などの働きかけ、仕掛けづくりを戦略的に行っている
	担当圏域内の各小学校・各連合ごとの課題解決のために協働した取組みを行っている  A～Cのいずれかの手法で実施	担当圏域内の各小学校・各連合ごとの課題について、住民組織に広報するなど解決のための協働した取組みを計画し、継続的に行っている
A) 住民参加の会議で、課題について検討(地区懇談会など)		
B) 課題に関するシンポジウム、研修会開催		
C) その他独自の取組み		
担当圏域で連携が不足している関係機関に働きかけを行っている	担当圏域の高齢者支援のネットワーク構築において連携が不足している関係機関に連携強化のための働きかけを積極的に行っている	
ネットワーク構築の取組みを関係機関に報告している	課題解決の取組み(ネットワーク構築)について、各区地域包括支援センター運営協議会や活動報告会などを通じて、関係機関に報告している	

## 平成24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	活動の全体像が一目で理解できるような標題を記載すること。
課題	日々の活動の中などで見えてきた課題について記載すること。
対象	問題解決のために最も効果的な対象者を工夫して設定すること。 具体的な活動目標や活動内容に大きく影響する。
地域特性	地域特性を記載することで、課題や取組みの対象者絞り、活動目標の背景を理解することにつながり、活動の意図がわかりやすくなる利点を意識しながら記載すること。
活動目標	戦略的に活動の目標を絞って設定し、目標を達成したか否かが確認しやすい具体的なものとすること。
活動内容 (具体的取組み)	できるだけ、活動経過がわかるように記載すること。 活動の意図や活動内容が具体的にわかるような資料を添付。
成果 (根拠となる資料等があれば添付すること)	活動の結果、成果として他者が見てもわかるように、 できるだけ客観性を持たせて記載すること。 活動目標との関係性にも注目して記載すること。 何を成果とするのかは大切な視点。
今後の課題	
コメント	成果を踏まえ、なおかつ残された課題やさらに活動発展させるための課題について記載すること。
確認日 年 月 日	地域性 継続性 浸透性(拡張性) 専門性 独自性
確認者	

## 準備資料一覧(平成24年)

		実施基準	準備資料
運 営 体 制	職員の適正配置	・3職種を定数配置している	「地域包括支援センター設置・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)」
	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	「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」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
	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	「研修関係書類」何の研修に誰が参加したのが確認できるもの 「研修報告書類」「包括内での伝達研修記録」
	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
	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 ・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	「表示している書類」の写し 「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
	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 ・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	「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
介護予防支援プラン作成 中立・公正性の確保	・職員一人あたりのプラン作成が30件以下 ・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)	「介護予防支援ケアプラン作成件数報告」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	
業 務 別 取 組 み	ネットワークの構築	・地域ケア会議を圏域内高齢者人口2万人以上では平均月2回以上開催している (2万人未満では平均月1回以上) ・ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している ・専門機関団体(地区医師会・歯科医師会・薬剤師会等)と連携強化のための会議を年2回以上開催している ・住民組織(ネットワーク委員会・民生委員協議会等)と連携強化のための会議を年2回以上開催している	「地域ケア会議」「ランチ連絡会」「専門機関団体との連携のための会議」「住民組織との連携のための会議」についての開催についての決裁や実施報告書、議事録
	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 ・介護支援専門員から事例対応の相談を受け、継続的に支援しているケースがある	「介護支援専門員」からの相談内容が確認できる記録(継続的支援を実施している3ケース) 「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 「事業実績報告」
	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 ・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 「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うこと」
	介護予防ケアマネジメント	・二次予防事業対象者への効果的な支援のあり方について地域特性を踏まえて計画し、実践・評価している	二次予防事業対象者への支援記録等が確認できるもの(事業参加者および不参加者各2ケース以上) 「予防プラン管理表(平成23年度末時点)」等、国報告集計時に出力されているもの 事業参加健診勧奨時に使用している書類一式 二次予防事業参加勧奨のための周知啓発用ビラ 「帳票の管理台帳」等のD帳票の発行確認や教室参加勧奨のために使用しているもの
	認知症高齢者支援	・地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある ・専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある ・地域住民あるいは支援関係者に対し、認知症高齢者支援のための講演会・研修会等を開催している	「認知症高齢者」の相談内容が確認できる記録(地域関係者・専門機関各3ケースずつ) 「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
	権利擁護・虐待防止	・通報を受けた場合、包括としてできる情報収集を行い、事実確認チェックシートを活用して整理している ・虐待事例の振り返りを行っている ・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・研修会等を開催している	「高齢者虐待受理簿」「講演会・研修会」についての開催計画書や実施決裁や報告書 「高齢者虐待ケース対応」が確認できる記録(平成23年下半年以降に集結を迎えた事例及び調査時点で終結を迎えていない事例)
センターの周知活動	・地域の支援関係者に対し、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	

## 準備資料一覧(平成24年)

	応用評価基準	準備資料
地域ケア 会議	地域ケア会議(個別ケース検討)に、住民組織関係者が参加している	地域ケア会議関係書類、議事録
	『事例検証のための地域ケア会議』を実施している	
	担当圏域の地域ケア会議から見てきた課題をまとめている	
ランチ 連絡会	ランチ連絡会の活動目標・計画を立てている	ランチ連絡会関係書類、議事録
専門機関団体 と住民組織 との連携強化	担当圏域内の各小学校区・各連合ごとの地域特性を最新の情報で把握している	地区診断関係書類一式
	担当圏域内の各小学校・各連合ごとのニーズを把握している	課題やニーズ把握した内容が確認できる書類 (把握したニーズが明記されている会議の議事録やアンケート結果の まとめなど)
	既存のネットワークを活用するための働きかけをしている	働きかけのための関係書類(計画書類や実施報告書類など)
	担当圏域内の各小学校・各連合ごとの課題解決のために協働した取組みを行っている	協働した取組みのの関係書類(計画書類や実施報告書類など)
	担当圏域で連携が不足している関係機関に働きかけを行っている	働きかけがわかる関係書類(計画書類や実施報告書など) 連携が不足している関係機関がない場合は、そう判断した資料
	ネットワーク構築の取組みを関係機関に報告している	報告状況がわかる関係書類(計画書類や実施報告書類など)

## 改善取組み計画

改善内容	
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)	



# 様 式

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



項目		実施基準	評価結果	
			基準結果	項目結果
運 営 体 制	職員の適正配置	・3職種を定数配置している		
	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		
	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		
	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 ・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		
	個人情報保護	・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 ・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		
	介護予防支援プラン作成 中立・公正性の確保	・職員一人あたりのプラン作成が30件以下 ・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	ネットワークの構築	・地域ケア会議を圏域内高齢者人口2万人以上では平均月2回以上開催している (2万人未満では平均月1回以上) ・ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している ・専門機関団体(地区医師会・歯科医師会・薬剤師会等)と連携強化のための会議を 年2回以上開催している ・住民組織(ネットワーク委員会・民生委員協議会等)と連携強化のための会議を年2回以上 開催している	
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 ・介護支援専門員から事例対応の相談を受け、継続的に支援しているケースがある		
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 ・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	
介護予防ケアマネジメント		・二次予防事業対象者への効果的な支援のあり方について地域特性を踏まえて計画し、 実践・評価している		
認知症高齢者支援		・地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある ・専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある ・地域住民あるいは支援関係者に対し、認知症高齢者支援のための講演会・研修会等を 開催している		
権利擁護・虐待防止		・通報を受けた場合、包括としてできる情報収集を行い、事実確認チェックシートを活用して 整理している ・虐待事例の振り返りを行っている ・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・研修会等を開催 している		
センターの周知活動		・地域の支援関係者に対し、センター活動の理解と利用促進に取り組んでいる		

当年度新設センターは、運営開始間もない時期に半期実績で評価することを考慮し、基準とする件数を1/2とする  
 当年度新設センターは、運営開始間もない時期に半期実績で評価することを考慮し、それぞれ1.0%、2.5%とする  
 評価不要の場合は、「基準結果」は「-」とし、「項目結果」は残りの基準結果で記入する

平成24年 総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準結果報告書

( )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	職員の適正配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施要領に示す有資格者を常勤換算0.5人以上配置している</li> <li>ケアマネジャーの場合、ケアプラン担当ケース数を月20件以下</li> <li>デイサービス兼務の場合、府への報告と突合し、差引き常勤換算0.5以上</li> </ul>		
	必要書類の作成とか確実な提出	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合相談窓口業務実施要領に基づく提出物の期日内提出</li> </ul>		
	専門性の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>市主催の職員研修に2/3以上参加している</li> </ul>		
	緊急時の体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>		
	苦情解決体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>苦情対応マニュアルの内容を職員が理解し、適切に運用している</li> </ul>		
	個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者に関する記録の適正保管している</li> <li>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</li> </ul>		
業務別取組み	ネットワーク構築の補助	<ul style="list-style-type: none"> <li>担当地域の事例に関する地域ケア会議には必ず参画している</li> <li>特別な理由がない限り、ブランチ連絡会に毎回参加している</li> </ul>		
	総合相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合相談実件数が、担当地域高齢者人口の2%以上</li> <li>総合相談延件数が、担当地域高齢者人口の3%以上</li> <li>総延件数のうち、訪問延件数が20%以上を占めている</li> <li>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</li> </ul>		
	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合相談窓口で基本チェックリストを活用し、二次予防事業対象者の把握に努め、支援している</li> <li>地域の支援関係者に対し、ブランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる</li> </ul>		
総合結果				

年間を通して常勤換算1.0名以上(常勤専従)配置されていることを確認した場合は、右欄に を記入

平成24年 重点評価事業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

	応用評価基準	評価結果	評価においての特記事項
地域ケア会議	地域ケア会議(個別ケース検討)に、住民組織関係者が参加している		
	『事例検証のための地域ケア会議』を実施している		
	担当圏域の地域ケア会議から見えてきた課題をまとめている		
ランチ連絡会	ランチ連絡会の活動目標・計画を立てている		
専門機関団体と住民組織との連携強化	担当圏域内の各小学校区・各連合ごとの地域特性を最新の情報で把握している		
	担当圏域内の各小学校・各連合ごとのニーズを把握している		
	既存のネットワークを活用するための働きかけをしている		
	担当圏域内の各小学校・各連合ごとの課題解決のために協働した取組みを行っている		
	担当圏域で連携が不足している関係機関に働きかけを行っている		
	ネットワーク構築の取組みを関係機関に報告している		

## 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
<b>項目：職員の適正配置</b>	
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
特記事項	
<b>項目：必要書類の作成と確実な提出</b>	
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
特記事項	
<b>項目：専門性の確保</b>	
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
特記事項	
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、各研修内容の共有をした （復命書・研修報告会記録）
特記事項	
<b>項目：緊急時の体制整備</b>	
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（福祉業務担当）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
特記事項	

項目及び実施基準	結果
<b>項目：苦情解決体制の整備</b>	
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）	
特記事項	
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）	
判断材料 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）	
判断材料 苦情対応マニュアルに沿い、適切に運用している	
特記事項	
<b>項目：個人情報の保護</b>	
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	
判断材料 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	
特記事項	
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	
<b>項目：介護予防支援プラン作成</b>	
職員一人あたりのプラン作成が、30件以下である	適・不適
判断材料（当日確認不要） 介護予防支援ケアプラン作成件数	
特記事項	
<b>項目：中立・公正性の確保</b>	
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	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	
特記事項	

項目及び実施基準	結果
<b>項目：ネットワークの構築</b>	
地域ケア会議を圏域内高齢者人口2万人以上では平均月2回以上開催（2万人未満は、月1回）	適・不適
判断材料 （開催決裁と議事録などの確認）	地域ケア会議の回数（平成22年下半期：      平成23年上半期：      ） 高齢者人口数（      ）
特記事項	
ブ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 （開催決裁と議事録などの確認）	ブランチ連絡会開催回数（      ）
特記事項	
専門機関団体（3師会等）と連携強化のための会議を年2回以上開催	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（      ）
特記事項	
住民組織（ネットワーク委員会や民生委員等）と連携強化のための会議を年2回以上開催	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（      ）
特記事項	
<b>項目：包括的・継続的ケアマネジメント（ケアマネ支援）</b>	
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（相談記録の確認）	個別相談件数（平成23年下半期：      平成24年上半期：      ） 担当圏域内の事業者数
特記事項	
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（      ）
特記事項	
介護支援専門員から事例対応の相談を受け、継続的に支援しているケースがある	適・不適
判断材料（相談記録の確認）	相談記録を残し、適切に対応している
特記事項	
<b>項目：総合相談</b>	
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
判断材料	相談実件数（平成23年下半期：      平成24年上半期：      ） 相談延件数（平成23年下半期：      平成24年上半期：      ）
特記事項	

項目及び実施基準	結果
<b>項目：介護予防ケアマネジメント</b>	
二次予防事業対象者への効果的な支援のあり方について地域特性を踏まえて計画し、実践・評価している	適・不適
判断材料（取組み状況や記録の確認） 事業計画書に基づき、実践できているか ・対象者への支援が適切に実施できている	
特記事項	
<b>項目：認知症高齢者支援</b>	
地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある	適・不適
判断材料（相談記録の確認） 相談記録を残し、適切に対応している	
特記事項	
専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的な支援ケースがある	適・不適
判断材料（相談記録の確認） 相談記録を残し、適切に対応している	
特記事項	
地域住民あるいは支援関係者に対し、認知症高齢者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（開催及び実施決裁などの確認） 開催回数と内容	
特記事項	
<b>項目：センターの周知活動</b>	
地域支援関係者に対し、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	
<b>項目：権利擁護・虐待防止</b>	
通報を受けた場合、包括としてできる情報収集を行い、事実確認チェックシートを活用して整理している	適・不適
判断材料（事実確認チェックシートの確認） 事実確認チェックシートを適切に活用している	
特記事項	
虐待事例の振り返りを行っている	適・不適
判断材料（振り返り記録の確認） 振り返りを行い、適切に対応している	
特記事項	
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研修会等を開催している	適・不適
判断材料（研修開催報告書などの確認） 開催の有無と内容	
特記事項	

## 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
<p>項目：地域ケア会議について                      [地域ケア会議の開催の実施基準を満たしていない場合は、すべて×となる]</p>	
<b>地域ケア会議（個別ケース検討）に、住民組織関係者が参加している</b>	<input type="checkbox"/>
<p>判断材料 <span style="float: right;">地域ケア会議の議事録</span></p> <p>評価のめやす                      ・・・・地域ケア会議の中で、住民組織関係者にケース支援の役割を分担し、その結果報告や進捗状況確認の地域ケア会議も開催している                      ・・・・地域ケア会議開催にあたり、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ている                      （住民組織関係者を参加していない場合、その理由がある：ケースの背景に犯罪歴がある、地域とトラブルになっているなど）                      未・・・上記以外</p> <p>注）住民組織関係者とは、「地域ネットワーク委員会」「地区民生委員・児童委員協議会」「連合振興町会」「地域社会福祉協議会」「近隣の支援者」「ボランティア」などをいう</p>	
<b>事例検証（ふり返りの学習型）のための地域ケア会議を実施している</b>	<input type="checkbox"/>
<p>判断材料 <span style="float: right;">地域ケア会議の議事録</span></p> <p>評価のめやす                      ・・・・外部講師を依頼し、ケースのふり返りの会議を担当圏域の関係者も参加して実施している                      ・・・・外部講師を依頼し、ケースのふり返りの会議を包括職員のみで実施している                      未・・・上記以外</p> <p>注）ふり返りの内容を地域ケア会議から見えてきた課題に繋がっていることが、前提条件                      また、事例検証の中で、なぜこのケースを選んだかと、そのまとめ（何に繋がっていきたいのか）が明確に押さえられていること</p>	
<b>担当圏域の地域ケア会議から見えてきた課題をまとめている</b>	<input type="checkbox"/>
<p>判断材料 <span style="float: right;">地域ケア会議の議事録</span></p> <p>評価のめやす                      ・・・・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会議から見えてきた課題をまとめている                      ・・・・専門機関団体や住民組織関係者で区単位での地域ケア会議から見えてきた課題をまとめている                      未・・・上記以外</p> <p>注）包括で、地域ケア会議から見えてきた課題をまとめた「案」を作成していることが前提条件</p>	
<p>項目：ランチ連絡会について                      [ランチ連絡会の開催の実施基準を満たしていない場合は、すべて×となる]</p>	
<b>ランチ連絡会の活動目標・計画を立てている</b>	<input type="checkbox"/>
<p>判断材料 <span style="float: right;">ランチ連絡会の議事録</span></p> <p>評価のめやす                      ・・・・ランチ連絡会において、その活動目標・計画をたてて、実践・評価(分析)も行っている                      ・・・・ランチ連絡会において、その活動目標・計画をたてている                      未・・・上記以外</p> <p>注）包括とランチが協働した活動内容となっていることが前提条件                      注）担当ランチがない場合は、評価結果に【-】を記入</p>	
<p>項目：専門機関団体と住民組織との連携強化について</p>	
<b>担当圏域内の各小学校区・各連合ごとの地域特性を最新の情報で把握している</b>	<input type="checkbox"/>
<p>判断材料 <span style="float: right;">地区診断資料の確認</span></p> <p>評価のめやす                      ・・・・最新の資料を整理し、各小学校区・各連合ごとの地域特性を分析し、まとめている                      ・・・・最新の資料を整理し、各小学校区・各連合ごとの地域特性を把握している                      未・・・上記以外</p> <p>注）基本データとして、地形、人口、世帯数、高齢者人口、高齢者単身数、平均寿命、死亡数、生活保護受給率、関係機関リスト、社会資源リスト、生活環境マップ（交通事情・商店事情・高齢者が集う場所など）等が把握されている</p>	

<b>担当圏域内の各小学校区・各連合ごとの課題を確認し、ニーズを把握している</b>		
判断材料	課題や、ニーズ把握がわかる書類	
評価のめやす	A) 高齢者やその家族の相談支援業務を通じて把握 B) 専門機関団体等との連携や会議を通じて把握 C) 住民組織との連携や会議を通じて把握 D) アンケート調査などによる把握	
	・・・・A～Dの全ての手法で把握している ・・・・A～Cの手法で把握している 未・・・上記以外	
注) 相談記録や会議参加の議事録のみでなく、把握した情報をまとめて分析している(地区診断のためのシート等)書類が存在することが前提条件		
<b>既存のネットワークを活用するための働きかけをしている</b>		
判断材料	働きかけや、仕掛けづくりがわかる関係書類	
評価のめやす	・・・・既存のネットワークに働きかけのための計画をたてて、継続的に定期的な情報交換や会議の参画などを実施している ・・・・既存のネットワークに働きかけのための計画をたてて実施している 未・・・上記以外	
注) 情報交換や会議への参加を実施するにあたり、その目的がわかる実施のための計画書と議事録があることが前提条件 の評価は、地区診断や地域ケア会議から見えてきた課題に沿って計画し、戦略的に継続した働きかけになっていることが必要		
<b>担当圏域内の各小学校区・各連合ごとの課題解決のために協働した取組みを行っている</b>		
判断材料	取組みに関する関係書類	
評価のめやす	・・・・地域ケア会議から見えてきた課題から、取組みを計画し、継続して実施している ・・・・取組みを計画し、継続して実施している 未・・・上記以外	
注) 取組みを企画し、実施するうえで、関係機関と協働した取組みになっていることが前提条件 【計画した取組みの理由： _____】		
<b>担当圏域で連携が不足している関係機関に働きかけを行っている</b>		
判断材料	働きかけがわかる関係書類	
評価のめやす	・・・・積極的に働きかけていて、連携強化に繋がってきている(関係機関名： _____ ) ・・・・働きかけているが、連携に繋がりにくい(関係機関名： _____ ) 未・・・上記以外	
注) 連携が不足している関係機関がない場合は、評価結果に【-】を記入		
<b>ネットワーク構築の取組みを関係機関に報告している</b>		
判断材料	報告状況がわかる書類	
評価のめやす	・・・・ネットワーク構築のための取組みを実施し、活動報告会等を主催で実施している (地域ケア会議から見えてきた課題からの取組みであることが、前提条件) ・・・・ネットワーク構築のための取組みを実施し、活動報告会等を主催で実施している 未・・・上記以外	
注) 【計画した取組みの理由： _____】		



## 参考資料（地域包括支援センターへの配布資料）

- 総合相談窓口（ブランチ）評価の手引き
- 実態確認チェックシート



## 総合相談窓口（ブランチ）評価の手引き

### 1. 目的

地域包括支援センター総合相談窓口（ブランチ）の適切な事業活動の維持強化を目的とし、大阪市地域包括支援センター運営協議会で確認された一定基準を満たしているか否かについて評価し、訪問により実情を把握して運営の充実に向けた指導を行う機会とする。

また、確認した内容について「事業実施基準結果報告書」を作成し、各区地域包括支援センター運営協議会および大阪市地域包括運営協議会における評価資料とする。

### 2. 評価期間

平成 23 年度下半期から平成 24 年度上半期の 1 年間とする。

### 3. 実施期間

概ね平成 24 年 8 月 15 日～9 月 30 日の期間

- 所要時間は、2 時間程度。

### 4. 評価のための実態確認実施者

地域包括支援センター職員 2 名程度

- 実態確認は、必ず複数体制で行う。

### 5. ブランチ対応者

管理者と担当者など、業務に支障がない範囲で複数体制で対応する

### 6. 評価項目

「総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準」のとおり

### 7. 実態確認方法と結果

各項目について「実態確認チェックシート」に沿って、関係書類やブランチ職員との面接による聞き取り確認により、結果〔適か不適〕を各包括担当で記入する。

実態確認結果について、実態確認当日にブランチへ口頭で説明する。

の結果を「平成 24 年 総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準結果報告書」に転記する。

転記については、「適」である場合は、結果「」とし、「不適」の場合は、結果「未」とする。

## 実態確認チェックシート

### 1 運営体制項目について

#### 職員の適正配置

**実施基準：**実施要領に示す有資格者を常勤換算0.5人以上配置している

適 ・ 不適

#### 必要書類の作成と確実な提出

**実施基準：**総合相談窓口業務実施要領に基づく提出物の期日内提出

適 ・ 不適

#### 専門性の確保

**実施基準：**市主催の職員研修に2/3以上参加している

適 ・ 不適

#### 緊急時の体制整備

**主旨：**緊急時の対応が必要と判断された事例について、地域包括支援センターが連絡を取れる、あるいはブランチ職員間で円滑に連絡が取れる体制であるか確認する

**実施基準：**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

**判断基準：**書類として時間外用緊急連絡網を作成しているか（実物の確認）

適 ・ 不適

#### ポイント

地域包括支援センター職員と連絡がとれる連絡網となっているか

連絡網の存在をブランチの職員全員が知っているか（職員への周知状況）

#### 苦情解決体制の整備

**主旨：**満足できる対応を気兼ねなく望めることが信頼を寄せて相談できる関係につながると職員が理解し、利用者に周知して適切に対応しているか確認する

**実施基準：**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

**判断基準：**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施設内に表示しているか（実物の確認）

適 ・ 不適

#### ポイント

表示場所は相談来所者の目につきやすいか

文字は読みやすいか

内容が理解しやすいか

**実施基準：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**

判断基準：苦情対応マニュアルが存在するか（実物の確認）

判断基準：ブランチ職員全員へマニュアル内容を周知しているか

判断基準：苦情対応マニュアルに沿い、適切に運用している

全て、満たしていれば、適とする

適 ・ 不適

ポイント

周知方法の確認（マニュアルを配布している、口頭で説明している等）具体的な実施状況を聞き、周知状況を判断

職員の誰が苦情を受けても責任者まで報告されているか

昨年10月以降、苦情対応事例がある場合

記録内容を見せてもらい「苦情主旨」「対応経過」「苦情申出者への報告」「組織内共有」に関する状況を確認して、適切に運用しているか判断する

昨年10月以降、苦情対応事例は無い場合

利用者や職員へ適切に周知していることを確認したら、適切に運用していると判断する

#### 個人情報の保護

主旨：個人情報保護の重要性を職員が理解し、適切な取扱をしているか確認する

**実施基準：利用者に関する記録を適正保管している**

判断基準：個人情報を含む記録物が適切に保管されている

適 ・ 不適

ポイント

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

（机上に個人カルテ等を放置していない、外来者に見える場所に利用者氏名等がわかる個人記録等を保管していないなど）

**実施基準：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**

判断基準：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

適 ・ 不適

ポイント

個室であるか

声が外に漏れにくい

## 2 業務別取組みについて

### ネットワーク構築の補助

**実施基準：**担当地域の事例に関する地域ケア会議には必ず参画している

適 ・ 不適

**実施基準：**特別な理由がない限り、ランチ連絡会に毎回参加している

適 ・ 不適

### 総合相談

主旨：相談支援を行った事例について、その結果が期待どおりの一定の効果を得ているかなど対応の結果について把握し、適切な支援をしているか確認する

**実施基準：**総合相談実件数が、担当地域高齢者人口の2%以上

総合相談延件数が、担当地域高齢者人口の3%以上

いずれも満たしていれば、適とする

適 ・ 不適

**実施基準：**総延件数のうち、訪問延件数が20%以上を占めている

適 ・ 不適

**実施基準：**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

判断基準：相談支援対応の中で他のサービスや社会資源につないだ事例について、その後の経過記録がある（記録内容の確認）

適 ・ 不適

### その他 [ランチの周知活動]

主旨：地域で高齢者を支える立場にある支援関係者にランチ機能を理解してもらうことが重要であり、その具体的な取組み状況を確認する

**実施基準：**総合相談窓口で基本チェックリストを活用し、二次予防事業対象者の把握に努め、支援している

適 ・ 不適

**実施基準：**地域の支援関係者に対し、ランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる

適 ・ 不適

### ポイント

周知対象：ネットワーク推進員・委員、民生委員、町会役員、介護保険事業所、医療機関、薬局、その他

周知方法（媒体・場面など）