

# 区の機能強化関係資料

平成26年6月

大阪市 福祉局 高齢福祉課



**区地域包括支援センター運営協議会  
実施マニュアル**

平成 26 年度版

平成 26 年 4 月

大阪市 福祉局



## はじめに

「地域包括支援センター運営協議会」は、「地域包括支援センターにおける各業務の評価等を行い、地域包括支援センターの適切、公平かつ中立な運営の確保を目指すこと」を目的とし、本市においては、平成 18 年 4 月 1 日に「大阪市地域包括支援センター運営協議会」を、さらに平成 18 年 6 月 1 日には、各区に「区地域包括支援センター運営協議会」を設置した。

一方、平成 24 年 4 月から介護報酬、改正介護保険法の関連通知の一部改正が行われ、運営協議会の項目に「運営協議会の目的は、地域包括支援センターにおける各業務の評価等を行うことで、地域包括支援センターの適切、公正かつ中立な運営の確保を目指すことである。そのため、地域包括支援センターに年度毎の事業計画を立てさせ、業務の遂行状況を評価し、次年度の事業に反映させる等、PDCA サイクルを確立させるために、地域包括支援センターから事業計画書等を提出させて評価する必要がある」という内容が追加された。

各区の運営協議会においては「地域包括支援センター及び総合相談窓口(ブランチ)」の運営の適正化を図り、地域包括ケアシステムの構築に向け運営協議会に参加する各関係機関と協働して取り組むことができるよう、内容の拡充を図るため本マニュアルを作成した。



# 区地域包括支援センター運営協議会実施マニュアル

## 目 次

区地域包括支援センター運営協議会について・・・・・・・・・・	1
1．目的	
2．組織	
3．所掌事務	
4．区運営協議会の進め方について	
区運営協議会の実施内容について・・・・・・・・・・	4
区運営協議会で取り扱う議題について・・・・・・・・・・	5
1．地域包括支援センターの運営に関すること	
2．その他の区域内の地域包括ケアに関すること	
年間スケジュールについて・・・・・・・・・・	10
<参考> 地域包括支援センターの概要・・・・・・・・・・	11
地域包括支援センターについて	
1．地域包括支援センターとは	
2．地域包括支援センターの主な業務	
3．地域包括支援センターの選定	
4．地域包括支援センターの経費	
5．総合相談窓口（ブランチ）とは	
地域包括支援センター運営協議会について・・・・・・・・・・	15
1．地域包括支援センター運営協議会とは	

## 【様式集】

- (様式1) 区地域包括支援センター運営協議会議事報告書
- (様式2) 区地域包括支援センター運営協議会での議事要旨
- (様式3) 地域包括支援センター事業実施基準結果報告書
- (様式4) 重点評価事業における応用評価基準結果報告書
- (様式5) 総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準結果報告書
- (様式6) 課題対応取組み報告書
- (様式7) 地域包括支援センター等に係る区の支援に関するチェックシート
- (様式8) 地域ケア会議を分析することで見えてきた課題についてのとりまとめ
- (参考様式1) 地域支援計画(地域ネットワーク構築に向けた取組みについて)

## 【参考文書】

- (参考1) 市運営協議会設置要綱
- (参考2) 区運営協議会設置要綱
- (参考3) 区運営協議会設置依頼文書
- (参考4) 地域包括支援センター関係法令等
- (参考5) 地域支援事業実施要綱
- (参考6) 地域包括支援センターの設置運営について(国通知)
- (参考7) 地域における相談体制の促進について(国通知)
- (参考8) 包括的支援事業における委託方針
- (参考9) 包括的支援事業仕様書
- (参考10) 平成26年度包括的支援事業委託料について
- (参考11) 総合相談窓口業務仕様書
- (参考12) 平成26年度総合相談窓口業務委託料について
- (参考13) 大阪市地域包括支援センターの人員及び運営に関する基準を定める条例

## 区地域包括支援センター運営協議会について

### 1. 目的

各区における地域包括支援センターの適切な運営を図るため、大阪市地域包括支援センター運営協議会と連携した区地域包括支援センター運営協議会を各区に設置する。

各地域包括支援センター及び総合相談窓口（ブランチ）の活動の充実及び適正な運営を支援するとともに、包括等と運営協議会に参加する各関係機関と共に、各区における地域の実情に合わせた地域包括ケアシステムの構築に向け協働して取り組む。

運営協議会は、公正・中立の面に関しては各地域包括支援センター及び総合相談窓口（ブランチ）と置かれた立場は異なるが、適正な運営という面では、両者は地域包括ケアの実現に向けて協力し、協働する関係にあるといえる。

したがって、適切な運営面に関する「評価」では、支援的かつ協働的であることが望まれ、包括がどのような目標をもって業務に取り組み、どのような成果を得たか、あるいはどのような課題が残されたかを、互いに協力して明らかにしていくことが重要である。

そして、評価結果を次年度の事業に反映したり、よい取組みを他の包括にも拡大したり、包括に対する必要な支援を提言および実施したりすることが期待されている。

### 2. 組織

#### (1) 委員

区運営協議会は、委員 15 人以内で組織する。（外部委員は概ね 10 人以内、全体では 15 人以内）

次に掲げるところを基準とし、センターの公正・中立性を確保する観点から、地域の実情に応じて組織する。

介護サービス及び介護予防サービスに関する事業者及び職能団体  
介護サービス及び介護予防サービスの利用者、介護保険の被保険者  
介護保険以外の地域資源や地域における権利擁護、相談事業等を担う関係者  
前各号に掲げるもののほか、地域ケアに関する学識経験を有する者

#### 【委員構成の例】

- ・ 高齢者福祉施設
- ・ 居宅介護支援事業所連絡会代表
- ・ 介護保険事業者
- ・ 医師会
- ・ 歯科医師会
- ・ 薬剤師会
- ・ 民生委員児童委員協議会
- ・ 社会福祉協議会
- ・ 利用者代表等（老人クラブ、女性会、ボランティア団体等）
- ・ その他

## (2) 事務局

各区役所福祉業務主管課

### 3. 所掌事務

- ・地域包括支援センターの運営に関すること。
- ・その他の区域内の地域包括ケアに関すること。

### 4. 区運営協議会の進め方について

#### (1) 議題の設定

- ・後述の「区運営協議会の実施内容について」および「区運営協議会で取り扱う議題について」を参照し、議題を設定する。
- ・市運営協議会へ報告すべき事項については、遺漏なく議題とし、福祉局への報告期限までに承認を行うこと。
- ・各地域包括支援センター及び総合相談窓口(ブランチ)からの各種報告書等の受領について、期限までに行い、内容を確認し、議題に沿って資料作成を行うこと。(各種報告書等の様式、期限等については「報告・届出処理の手引き」を参照)
- ・各地域包括支援センター及び総合相談窓口(ブランチ)の評価に関することについては「地域包括支援センター評価の手引き」を参照し、確実にすること。

#### (2) 日程調整

- ・区運営協議会の開催回数については、年間4回とする。(平成24年度の第1回市運営協議会の議論を受け、同年度より4回開催とした。)
- ・開催日程については、市運営協議会への報告事項の期限等に留意し、決定する。

#### 【平成26年度 区運営協議会実施日程例】

##### 第1回開催 4~5月実施

- ・前年度報告・今年度計画の承認

##### 第2回開催 6~7月上旬実施

- ・決算報告・評価(前年度4月~3月分)についての承認

##### 第3回開催 9~12月実施

- ・各包括のネットワーク構築に向けて取り組み報告会等

##### 第4回開催 2~3月上旬実施

- ・地域ケア会議のまとめ、各包括の出てきた課題の報告とまとめ等

#### (3) 実施

- ・常に公正・中立性の確保を行う。
- ・委員の互選により委員長を定める。
- ・区運営協議会は、委員長が招集する。
- ・必要があるときは委員以外のものから意見または説明を求める事ができる。

#### (4) 報告

- ・区運営協議会実施後、すみやかに福祉局高齢福祉課あて報告を行う。
- ・報告期限を厳守すること。

##### 【提出書類】

- ア.「区地域包括支援センター運営協議会議事報告書」(様式1:メールで提出)
- イ.「区地域包括支援センター運営協議会での議事要旨」(様式2:メールで提出)
- ウ.運営協議会委員名簿・出欠表
- エ.運営協議会当日資料一式
- オ.議題にかかる報告書類(メールで提出可能なものはメールで提出)

##### 【報告期限】

- 第1回:5月末
- 第2回:7月末
- 第3回:12月5日
- 第4回:3月10日

#### (5) 経費

- ・区運営協議会にかかる経費は年度当初に高齢福祉課より区あて配付する。
- ・区にて、随時執行を行い、不用額については年度末に更正配付を行う。

##### 【予算費目】

- 平成26年度 19 介護保険事業会計歳出
- 3 地域支援事業 1 地域支援事業費 2 包括的支援事業・任意事業費
- 11 需用費 1 消耗品費 (資料作成、事務消耗品)
- 11 需用費 3 食糧費 (運営協議会 委員茶代)
- 12 役務費 1 通信運搬費 (運営協議会 委員あて資料送付切手代等)

- ・ただし、区担当者の包括関係会議にかかる市内出張経費については、都度調査をおこない、配付をおこなう。

## 区運営協議会の実施内容について

### 【第1回】 前年度報告・今年度計画の承認

実施時期：4月～5月

報告期限：5月末

議 題		報告様式
1(1)	当該年度の事業計画及び収支予算の承認	当日使用資料
1(1) ア	前年度の事業報告の承認	当日使用資料
1(1)	前年度の自己評価結果の報告の承認	当日使用資料
2(1)	「区の支援に関するチェックシート」での振り返りの報告	様式7
2(1)	(そのほか区独自議題)	当日使用資料

### 【第2回】 決算報告・評価(前年度4月～3月分)についての承認

実施時期：6月～7月上旬

報告期限：7月末

議 題		報告様式
1(1) イ	前年度の収支決算報告の承認	当日使用資料
1(2)	地域包括支援センターの評価の実施	様式3・4
1(2)	総合相談窓口(ランチ)の評価の実施	様式5
1(2)	課題対応取り組み報告の審議及び公表項目の決定	様式6
2(1)	(そのほか区独自議題)	当日使用資料

### 【第3回】 各包括のネットワーク構築に向けて取り組み報告会等

実施時期：9月～12月

報告期限：12月5日

議 題		報告様式
2(1)	ネットワーク構築の取り組みの報告・検討	当日使用資料
1(4)	(市運営協議会からの改善内容の報告に関する協議)	当日使用資料
2(1)	(そのほか区独自議題)	当日使用資料

### 【第4回】 地域ケア会議のまとめ、各包括の見てきた課題の報告とまとめ等

実施時期：2月～3月上旬

報告期限：3月10日

議 題		報告様式
2(1)	地域ケア会議から見てきた課題と今後の取り組み	様式8
1(4)	(市運営協議会からの改善内容の報告に関する協議)	当日使用資料
2(1)	(そのほか区独自議題)	当日使用資料

## 区運営協議会で取り扱う議題について

区運営協議会で取り扱う議題については次のとおりとする。

### 1. 地域包括支援センターの運営に関すること

#### (1) 区内の地域包括支援センター及び総合相談窓口（ブランチ）の運営に関する報告・計画の承認について

##### 当該年度の事業計画及び収支予算の承認

- ・地域包括支援センター及び総合相談窓口（ブランチ）から提出される当該年度の事業計画について、区運営協議会は内容を確認し、承認を行う。
- ・収支予算の承認については、市運営協議会にて市内の全地域包括支援センター分を一括しておこなうことで、これに代える。したがって、区運営協議会での承認を必要としないこととする。ただし、地域包括支援センターが区運協に予算の情報提供を行い、情報の共有を図ることは妨げない。

必要書類：地域包括支援センター事業計画書

（大阪市様式・「報告・届出処理の手引き」参照）

総合相談窓口（ブランチ）事業計画書

（大阪市様式・「報告・届出処理の手引き」参照）

実施時期：4月～5月

福祉局への報告期限：5月末（6月開催予定の市運営協議会の議題とするため）

##### 前年度の事業報告及び収支決算の報告の承認

###### ア．前年度の事業報告の承認

- ・地域包括支援センター及び総合相談窓口（ブランチ）から提出される前年度の事業報告について、区運営協議会は内容を確認し、承認を行う。
- ・その結果については、すみやかに福祉局高齢福祉課あて報告する。

必要書類：地域包括支援センター事業報告書（任意様式）

総合相談窓口（ブランチ）事業報告書（任意様式または市様式流用可）

実施時期：4月～5月

福祉局への報告期限：5月末（6月開催予定の市運営協議会の議題とするため）

###### イ．前年度の収支決算報告の承認

- ・収支決算については、地域包括支援センターが福祉局高齢福祉課に提出したものについて、情報の共有を図る。

必要書類：地域包括支援センター精算報告書の写し

実施時期：6月から7月上旬

福祉局への報告期限：7月末（8月開催予定の市運営協議会の議題とするため）

### 前年度の自己評価結果の報告の承認

- ・地域包括支援センター及び総合相談窓口（ランチ）から提出される前年度の自己評価について、区運営協議会は内容を確認し、承認を行う。
- ・その結果については、すみやかに福祉局高齢福祉課あて報告する。

必要書類：地域包括支援センター自己評価票

（大阪市様式・「報告・届出処理の手引き」参照）

総合相談窓口（ランチ）自己評価票

（大阪市様式・「報告・届出処理の手引き」参照）

実施時期：4月～5月

福祉局への報告期限：5月末（6月開催予定の市運営協議会の議題とするため）

## （2）区内の地域包括支援センター及び総合相談窓口（ランチ）の評価について

### 地域包括支援センターの評価の実施

- ・「評価の手引き」に従い、保健福祉センターが実態確認をしたうえで地域包括支援センターの評価を行い、区運営協議会はその評価結果について内容を確認し、承認を行う。
- ・結果の報告については、「地域包括支援センター事業実施基準結果報告書」（様式3）及び「重点評価事業における応用評価基準結果報告書」（様式4）にて、すみやかに福祉局高齢福祉課あて提出する。
- ・大阪市地域包括支援センター運営協議会での承認及び市ホームページでの公表後、評価結果について区のホームページ等で公表を行う。

必要書類：地域包括支援センター事業実施基準結果報告書（様式3）

重点評価事業における応用評価基準結果報告書（様式4）

報告書類：地域包括支援センター事業実施基準結果報告書

（様式3・区運協の承認を経たもの）

重点評価事業における応用評価基準結果報告書

（様式4・区運協の承認を経たもの）

実施時期：6月から7月上旬

福祉局への報告期限：7月末日（8月開催予定の市運協評価部会の議題とするため）

#### 【当該年度で委託期間満了となる地域包括支援センターがある場合】

- ・当該年度で委託期間満了となる地域包括支援センターがある場合は、受託法人の選定にかかる事項を議題とする必要があります。
- ・詳細については、別途連絡いたします。

### 総合相談窓口（ブランチ）の評価の実施

- ・「評価の手引き」に従い、地域包括支援センターが実態確認をしたうえで総合相談窓口（ブランチ）の評価を行い、区運営協議会はその評価結果について内容を確認し、承認を行う。
- ・結果の報告については、「総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準結果報告書」（様式5）にて、すみやかに福祉局高齢福祉課あて提出する。
- ・大阪市地域包括支援センター運営協議会での承認及び市ホームページでの公表後、後、評価結果について区のホームページ等で公表を行う。

必要書類：総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準結果報告書（様式5）

報告書類：総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準結果報告書  
（様式5・区運協の承認を経たもの）

実施時期：6月から7月上旬

福祉局への報告期限：7月末日（8月開催予定の市運協評価部会の議題とするため）

### 課題対応取り組み報告の審議及び公表項目の決定

- ・地域包括支援センター及び総合相談窓口（ブランチ）から課題対応取り組み報告書」（様式6）の提出があった場合、区運営協議会は「評価の手引き」に従い、審議・評価を実施し、公表する課題対応取り組み報告を決定する。
- ・その結果については、すみやかに福祉局高齢福祉課あて報告する。
- ・大阪市地域包括支援センター運営協議会での承認後、区のホームページ等で公表を行う。

必要書類：課題対応取り組み報告書（様式6）

報告書類：課題対応取り組み報告書  
（様式6・区運協の審議後、コメント欄記入済みのもの）

実施時期：6月から7月上旬

福祉局への報告期限：7月末日（8月開催予定の市運協評価部会の議題とするため）

### （3）センターの事業内容の評価にかかる市運営協議会への報告

本項目にかかる内容については、前述の「（2）区内の地域包括支援センター及び総合相談窓口（ブランチ）の評価について」の中で遺漏なく、福祉局高齢福祉課あて報告するものとする。

(4) 市運営協議会からの改善内容の報告に関する協議について

- ・区内の地域包括支援センター及び総合相談窓口(ブランチ)の事業内容について、市運営協議会から必要な改善内容の報告を受けた場合、区運営協議会は事業内容に反映させるよう協議をおこない、改善状況について、当該地域包括支援センター及び総合相談窓口(ブランチ)から継続的に報告を受け、改善状況の確認を行う。

実施時期：改善指導後、9月～12月(1回目)・2月～3月(2回目)

福祉局への報告期限：おおむね12月(12月開催予定の市運営協議会の議題とするため)

おおむね3月(3月開催予定の市運営協議会の議題とするため)

改善指導があった場合、報告時期については別途通知予定。

平成24年度、25年度については、改善指導はありませんでした。

(5) その他、公正・中立性を確保する観点から必要であると判断した事項について

その他、地域包括支援センター及び総合相談窓口(ブランチ)のセンターの公正・中立性を確保する観点から必要であると判断した事項がある場合は、区運営協議会は協議をおこなう。

2. その他の区域内の地域包括ケアに関すること

- (1) 地域における介護保険以外のサービス等との連携体制の構築、地域包括支援業務を支える地域資源の開発その他の地域包括ケアに関する事項

ネットワーク構築の取り組みの報告・検討

- ・地域ネットワーク構築に向けた取り組みの報告・検討を行う。
- ・実施の形態については必ずしも協議会形式を取る必要はなく、区内の地域包括支援センター及び総合相談窓口(ブランチ)が実施する「活動報告会」に対し、区運営協議会及び事務局が協力するという形を取るなど、さまざまな形での実施としてよい。

必要書類：ネットワーク構築の取り組みの報告資料

実施時期：9月から12月

福祉局への報告期限：12月頃(12月開催予定の市運営協議会の議題とするため)

### 地域ケア会議から見えてきた課題と今後の取組み

- ・地域ケア会議を分析することで見えてきた担当圏域内の課題について、地域包括支援センターが報告を行う。
- ・区運営協議会で委員の意見交換を行い、事務局がとりまとめを行う。
- ・とりまとめの際には、「ネットワーク構築の取り組みの報告・検討」で出た意見も反映すること。
- ・とりまとめの結果、課題のうち、包括圏域単位で解決に向け取り組むべきことについては地域包括支援センターが次年度の計画へ反映させ、今後の取り組みを行う。
- ・とりまとめの結果、課題のうち、包括圏域を超え、区として解決に向け取り組むべきことについては、区運営協議会においてどのように取り扱うべきか検討をおこなう。
- ・その結果については、すみやかに福祉局高齢福祉課あて報告する。

必要書類：地域包括支援センターから提出される地域ケア会議を分析することで見えてきた担当圏域内の課題についての報告書類（自由様式）

報告書類：地域ケア会議を分析することで見えてきた課題についてのとりまとめ（様式8）

実施時期：2月～3月上旬

福祉局への報告期限：3月10日（3月開催予定の市運営協議会の議題とするため）

### 「区の支援に関するチェックシート」での振り返りの報告

- ・区運営協議会の振り返りとして、区運営協議会事務局が地域包括支援センターおよび総合相談窓口（ランチ）の意見を聴取し、「地域包括支援センター等に係る区の支援に関するチェックシート」（様式7）を作成し、当該年度の包括の設置目的・基本的機能の理解、連携、運営協議会、地域包括ケアの推進などの状況について報告する。

必要書類：「地域包括支援センター等に係る区の支援に関するチェックシート」（様式7）

報告書類：「地域包括支援センター等に係る区の支援に関するチェックシート」（様式7）

実施時期：4月～5月

福祉局への報告期限：5月末（6月開催予定の市運営協議会の議題とするため）

### そのほか区独自議題

- ・そのほか、区独自で区運営協議会で取り扱うべき議題・報告

実施時期：随時

福祉局への報告期限：実施後すみやかに

## 年間スケジュールについて

	プラチ	包括	区運営協議会	市運営協議会
4月		報告	【第1回】 4~5月実施 前年度報告・今年度計画の承認	
5月		実態確認	5月末期限	報告
6月		報告	【第2回】 6~7月上旬実施 決算報告・評価（前年度4月~3月分）について承認	【市運協】 6月実施予定 前年度報告・今年度計画の承認
7月			7月末期限	報告
8月		改善指導		【市評価部会】 8月実施予定 評価について承認
9月		報告	【第3回】 9~12月実施 各包括のネットワーク構築に向けて 取り組み報告会・市民、地域関係 機関、区運営協議会の委員に対して の報告会等。	結果
10月				【市選定部会】 10月~11月実施予定 公募による包括の選定
11月				報告
12月			12月5日ごろ期限	【市運協】 12月実施
1月				
2月		報告	【第4回】 2~3月上旬実施 地域ケア会議のまとめ等・各包括の 見えてきた課題の報告とまとめ 来年度の計画へ反映	
3月			3月10日ごろ期限	報告 【市運協】3月中~下旬実施 各包括の見えてきた課題の報告 とまとめ 来年度の計画へ反映

区地域包括支援センター運営協議会

実施マニュアル

< 参考 >

地域包括支援センター概要



## 地域包括支援センターについて

### 1. 地域包括支援センターとは

地域包括支援センターは、介護保険法で定められた、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、地域住民の保健医療の向上及び福祉の推進を包括的に支援することを目的として、包括的支援事業等を地域において一体的に実施する役割を担う中核的機関。

従事者：社会福祉士、保健師・看護師、主任介護支援専門員などの専門職

開設時間：開設時間は、月～金曜日午前9時～午後7時、土曜日午前9時～午後5時

個所数：平成26年4月時点で66か所

(高齢者人口10,000人に対し地域包括支援センター1か所の設置を目指し、平成18年度から整備を開始し平成21年度より段階的に増設)

#### 【介護保険法】 第115条の46

地域包括支援センターは、前条第一項第二号から第五号までに掲げる事業（以下「包括的支援事業」という。）その他厚生労働省令で定める事業を実施し、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする施設とする。

### 2. 地域包括支援センターの主な業務

#### (1) 包括的支援事業

##### 総合相談支援

高齢者やその家族からの介護、福祉などに関する相談を総合的に受けるとともに、必要に応じて訪問して実態を把握し、必要なサービスにつなぎます。

##### 虐待の早期発見・防止などの権利擁護

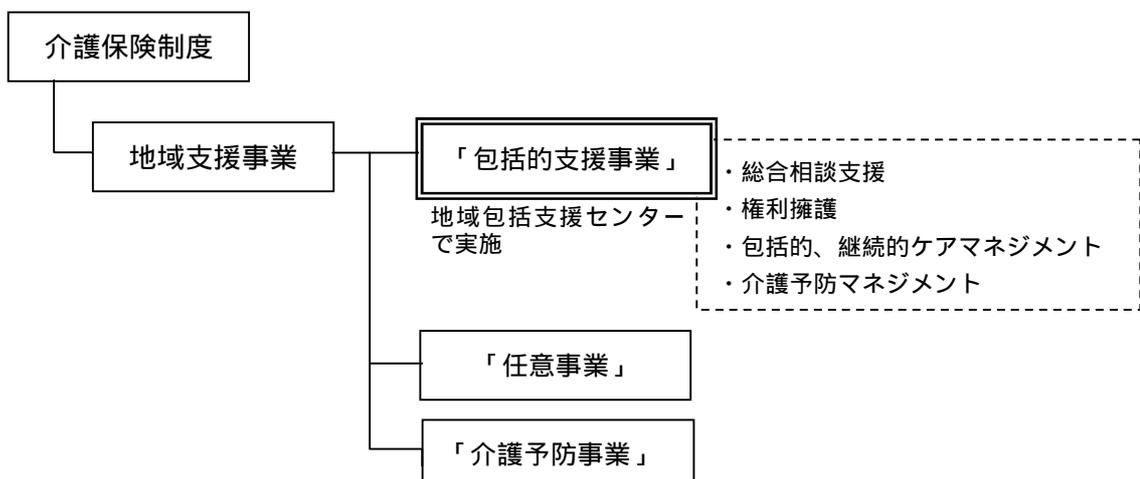
高齢者虐待の早期発見・防止のための地域支援体制づくり、成年後見制度の利用促進、消費者被害防止のための情報提供などを行います。

##### 包括的・継続的ケアマネジメント支援

ケアマネジャーが孤立しないよう、一緒にケアマネジメント過程を振り返ったり、連絡会などを開催し、多機関との連携が行えるよう支援します。

##### 介護予防ケアマネジメント

要支援者に対する予防給付、要介護・要支援状態となるおそれのある方に対する介護予防事業が効果的かつ効率的に提供されるための適切なケアマネジメントを行います。



## (2) その他の事業

### 家族介護支援事業

地域包括支援センターの担当する圏域内の高齢者の実態や、家族会、ボランティア等地域の社会資源などの状況に応じて、家族介護者及び地域住民に対して、講演会、交流会または研修会等を実施する。

家族介護慰労金支給事業にかかる家族介護の実態把握のための訪問調査を実施する。

### 食事サービス運営委員会

地域包括支援センターは大阪市生活支援型食事サービス事業実施要綱に基づき、食事サービス運営委員会を設置し、事業者より提出された書類に基づいて、配食の適否や利用負担軽減の可否を審査する。

#### 【指定介護予防支援事業所としての側面】

地域包括支援センターは、指定介護予防支援事業所として要支援者のケアマネジメント（要支援1・2の方のケアプラン作成）を実施します。

【厚生労働省通知】老計発第1018001号、老振発第1018001号、老老発第1018001号

指定介護予防支援は、介護保険における予防給付の対象となる要支援者が介護予防サービス等の適切な利用等を行うことができるよう、その心身の状況、その置かれている環境等を勘案し、介護予防サービス計画を作成するとともに、当該介護予防サービス計画に基づく指定介護予防サービス等の提供が確保されるよう、介護予防サービス事業者等の関係機関との連絡調整などを行うものである。

この指定介護予防支援の業務は、センターが行う業務とされており、法第115条の20の規定に基づき、市町村の指定を受ける必要がある。これは、市町村が直営するセンターであっても、同様である。

## 3. 地域包括支援センターの選定

本市は地域包括支援センターを委託により実施している。

地域包括支援センターは地域包括ケア推進の中核的役割を担う機関であり、専門性がとても高いことから、単なる価格競争での入札とせず、第三者委員による選定会議を開催し、公募型企画競争方式（プロポーザル方式）により受託者を選定している。

## 4. 地域包括支援センターの経費

地域包括支援センターにかかる経費（指定介護予防支援事業を除く）については、福祉局高齢福祉課から委託料として受託者あて支出している。

予算：介護保険事業会計 地域支援事業 包括的支援事業

財源：地域支援事業交付金

（第1号被保険者保険料 21%、国庫補助金 39.5%、府補助金 19.75%、本市負担分 19.75%）

5. 総合相談窓口（ブランチ）とは

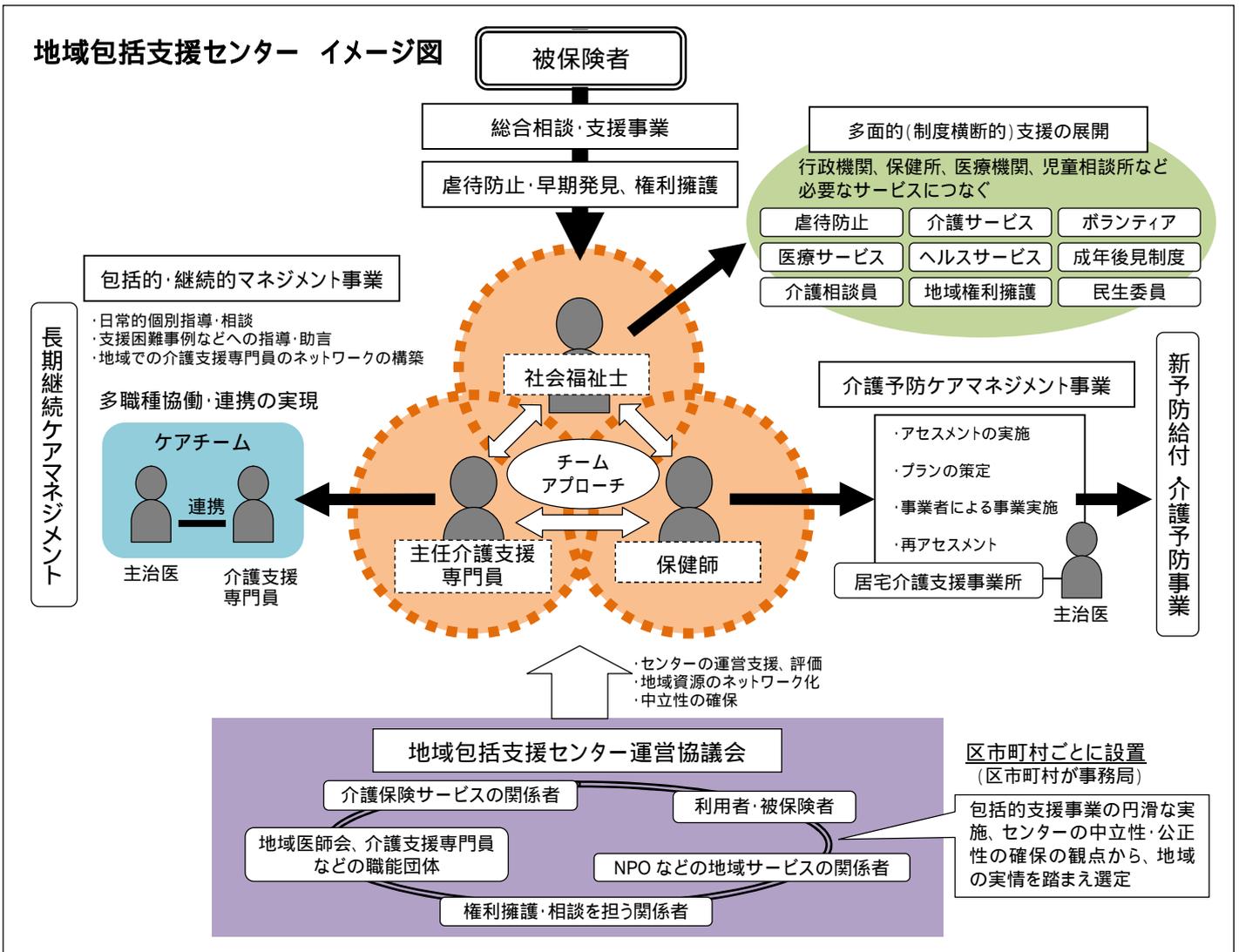
本市では、地域にお住まいの高齢者やその家族からの介護、福祉、保健に関する相談に応じるため、地域包括支援センターと連携した身近な総合相談窓口(ブランチ)を概ね中学校区に1ヶ所設置しています。(平成26年4月時点で68か所)

総合相談窓口(ブランチ)では、次の業務を実施しています。

- ・地域におけるネットワーク構築補助業務
- ・実態把握業務
- ・総合相談業務
- ・介護予防関係業務
- ・権利擁護業務

【厚生労働省事務連絡（平成20年2月8日付）】

市町村は、包括的支援事業の総合相談支援業務を効果的に推進するため、地域の実情に応じて、十分な実績のある在宅介護支援センター等に対し、地域包括支援センターが行う総合相談支援業務の一部である実態把握や初期段階の相談対応業務を、センターと協力、連携のもとに実施させること。



## 地域包括支援センター運営協議会について

### 1. 地域包括支援センター運営協議会とは

地域包括支援センターの適切な運営、公正・中立性の確保その他円滑な運営を図るために市町村が設置する機関。

地域包括支援センターの体制整備、設置・変更・廃止やセンター業務の法人への委託の可否の決定、毎年度の事業計画や収支予算、収支決算などセンターの運営に関する事項の確認などについては、地域包括支援センター運営協議会の議を経なければならない。

#### 【介護保険法施行規則】 第140条66第4項

地域包括支援センターは、当該市町村の地域包括支援センター運営協議会（指定居宅サービス事業者等（法第二十二条第三項に規定する指定居宅サービス事業者等をいう。）又はこれらの者に係る団体の代表者、居宅サービス等の利用者又は第一号被保険者若しくは第二号被保険者の代表者、地域住民の権利擁護を行い又は相談に応ずる団体等の代表者、地域における保健、医療又は福祉に関する学識経験を有する者等のうち、地域の実情を勘案して市町村が適当と認める者により構成されるものをいう。）の意見を踏まえて、適切、公正かつ中立な運営を確保すること。

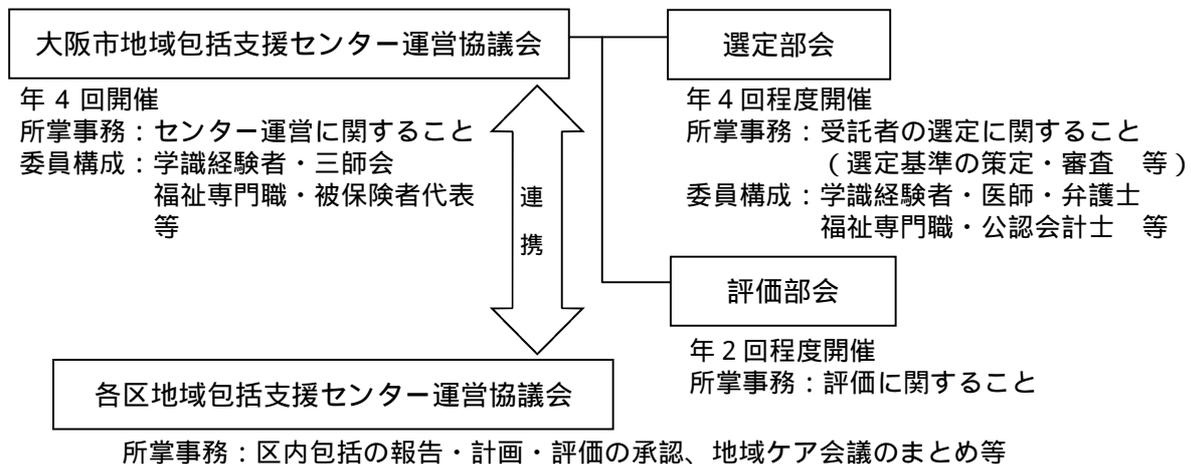
#### 【厚生労働省通知】老計発第1018001号、老振発第1018001号、老老発第1018001号

地域包括支援センターに対する具体的な市町村の関与のあり方については、地域の実情を踏まえて市町村において判断されることとなる。例えば、センターの体制整備、センターの設置・変更・廃止やセンター業務の法人への委託の可否の決定、毎年度の事業計画や収支予算、収支決算などセンターの運営に関する事項の確認などについては、センター設置の責任主体として確実に行わなければならない。その際、市町村が事務局となって設置される地域包括支援センター運営協議会の議を経なければならない。また、設置の可否やセンターの担当圏域設定などの最終的な決定は、市町村が行うものである。

本市では地域包括支援センター運営協議会を年間4回実施するほか、大阪市地域包括支援センター設置者及び総合相談窓口設置者を選定するための選定部会、大阪市地域包括支援センターにおける事業内容を公正・中立性を確保し評価するための評価部会を設置している。

市地域包括支援センター運営協議会は地方自治法第138条の4第3項における附属機関の位置づけとしている。

各区においては、平成18年6月16日付け健福第1393号での依頼に基づき、区地域包括運営協議会を設置。



区地域包括支援センター運営協議会

実施マニュアル

**< 様式集 >**



平成 年度第 回 \_\_\_\_\_ 区地域包括支援センター運営協議会議事報告書

\_\_\_\_\_ 区 課

開催日時 平成 年 月 日 ( )

開催場所

出席者(参加者)

議事内容(実施内容)

・

・

・

添付書類

- ・ 地域包括支援センター運営協議会での議事要旨(様式2)
- ・ 運営協議会委員名簿・出欠表(写しを別途送付)
- ・ 当日資料一式(写しを別途送付)

【議題にかかる報告書類】

・

・

・

## 区地域包括支援センター運営協議会での議事要旨

開催年月日：平成 年 月 日（ ）

項 目	議事要旨

議事要旨欄は、簡潔にまとめ記載してください。

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 中立・公正性の確保	・職員一人あたりのプラン作成が20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)		
	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		
業 務 別 取 組 み	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 ・総合相談で、必要に応じて基本チェックリストを実施し、二次予防事業対象者の把握を行うとともに、一次予防事業対象者にもその状況に応じて適切な支援をしている。 ・二次予防事業対象者に対し、介護予防の必要性について説明するとともに、介護予防事業の見学など関係機関と連携しながら、適切に支援している ・二次予防事業対象者把握のための講演会等を1圏域につき年1回以上実施している(他の事業との併設、ランチとの共同開催も可) ・介護予防を図るため、民生委員や地域の関係団体等に対して、普及啓発を行っている(他の事業との併設、ランチとの共同開催も可)		
	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、情報収集を行ったうえで、事実確認を行い、事実確認チェックシートを活用して整理している ・進捗管理を行いながら、適切に事例に対応し、虐待対応を終結につなげている ・地域住民や介護保険事業者等に対する高齢者虐待防止の講演会・研修会等を開催している ・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している		
	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		
総合結果				

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

	応用評価基準	評価のめやす・点数		
		(2点)	(1点)	結果(点数)
地域ケア会議	地域ケア会議(個別ケース検討)を開催するにあたり事前開催目的を検討し、目的に沿って住民組織関係者が参加している	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		
	事例検証(ふり返り事例検討)のための地域ケア会議を実施している	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		
	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	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		
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		
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	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		
	担当圏域内の各小学校区・各連合ごとのニーズを把握している 全小学校区・連合でなくてもよい	日頃の相談業務 専門機関団体 住民組織それぞれから情報把握し、まとめて分析した仮説をアンケート調査などで立証している		
		日頃の相談業務 専門機関団体 住民組織それぞれから情報把握し、まとめて分析している		
	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	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		
	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を行っている 全小学校区・連合でなくてもよい	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		
	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	積極的に働きかけていて、連携強化ができた		
		働きかけており、連携強化につながりつつある		
	ネットワーク構築の取組みを関係機関に報告している	ネットワーク構築のための取組みを実施し、活動報告会等を実施している		
		ネットワーク構築のための取組みを実施し、活動報告会等を実施している		
合計点数				

平成26年度 総合相談窓口(ランチ)事業実施基準結果報告書

【 総合相談窓口 】

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	・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	
	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	
業務	ネットワークの構築	・地域ケア会議を 2か月に1回以上、開催している ・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てきた課題をまとめている	
	総合相談	・総合相談件数が、120人以上 ・総合相談件数のうち訪問件数が、40%以上 ・総合相談延件数が、600人以上 ・総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上 ・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	
別取組み	介護予防ケアマネジメント (二次予防事業対象者把握)	・総合相談で、必要に応じて基本チェックリストを実施し、二次予防事業対象者の把握を行うとともに、一次予防事業対象者にもその状況に応じて適切な支援をしている。 ・二次予防事業対象者に対し、介護予防の必要性について説明するとともに、介護予防事業の見学など関係機関と連携しながら、適切に支援している	
	(介護予防普及啓発)	・二次予防事業対象者把握のための講演会等を1圏域につき年1回以上実施している(他の事業との併設も可)。 ・介護予防を図るため、民生委員や地域の関係団体等に対して、普及啓発を行っている(他の事業との併設も可)。	
	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 ・認知症高齢者相談に対し、状況を把握しアセスメントのうえ適切な支援を行っている	
	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と連携し、対応記録を整理している ・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	
	ランチの周知活動	・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	
	総合結果		

## 平成 年度 地域包括支援センター課題対応取組み報告書

報告書作成日：平成 年 月 日

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

地域包括支援センター等に係る区の支援に関するチェックシート

平成 年 月 日

区運営協議会事務局

	チェック項目	取組みの状況 (あてはまるものにつけてください)	取組みの状況(をつけた)の理由
設置目的・基本的機能の理解	地域包括支援センター・ブランチの設置目的やその業務内容について、理解している	1 理解している 2 理解しているが、十分ではない 3 理解するに至ってない	
	地域包括支援センターの課題を定期的に把握し、地域包括支援センターと共有している	1 課題を定期的に把握し、包括と共有している 2 課題は把握しているが、包括と共有していない 3 課題を把握していない	
地域包括支援センターとの連携	地域包括支援センターからの個別ケースの対応支援の相談があった場合において、必要に応じて迅速に連携対応している	1 迅速に連携した対応をしている 2 連携するように心がけているが、十分ではない 3 連携するに至ってない	
	地域包括支援センター連絡会などで積極的に発言するなど、地域包括支援センターと連携するよう工夫している	1 積極的に連携するよう工夫している 2 連携するように心がけているが、十分ではない 3 連携するに至ってない	
区地域包括支援センター運営協議会について	運営協議会の内容やねらい・当日の資料等について、事前に地域包括支援センターと協議している	1 開催している 2 開催しているが、十分でない 3 開催していない	
	運営協議会委員に対し事前に打合せをするなど、地域包括支援センター業務の理解を得よう調整している	1 調整している 2 調整しているが、十分ではない 3 調整していない	
	運営協議会が、地域包括支援センター等の後方支援をする会議となるように運営している	1 運営している 2 運営しているが、十分ではない 3 運営していない	
	運営協議会の議事録を各委員や各地域包括支援センター等と共有している	1 共有している 2 共有しているが、十分ではない 3 共有していない	
地域包括ケアの推進について	地域ケア会議に行政機関が参加するように、他部署にも働きかけている	1 働きかけている 2 働きかけているが、十分ではない 3 働きかけていない	
	地域包括ケア推進にむけて、関係機関にその必要性を説明し、協力を依頼している	1 協力を依頼している 2 協力を依頼しているが、十分ではない 3 協力を依頼していない	
【今後、区として取り組みたい内容もしくは強化したい内容】		【包括について評価できる内容等】	

地域ケア会議を分析することで見えてきた課題についてのとりまとめ

\_\_\_\_\_区 作成日：平成 \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日

包括から報告のあった地域 ケア会議を分析することで 見えてきた課題の主なもの	委員からの主な意見	課題解決に向け 取り組むべき単位			取り組むべき 方向性
		包括 圏域 単位	区域 単位	市域 単位	

区運営協議会から市運営協議会への報告事項

## 地域支援計画

(地域ネットワーク構築に向けた取り組みについて)

( ) 地域包括支援センター 平成 年 月 日

目標:( )

ニーズ	目標	実施内容	担当・役割	場所	実施時期	次年度結果
【包括等からの意見等】						
【区運営協議会コメント】						

包括等職員研修(H24.6.19)にて「地域包括ケアについて」の資料から【講師:桜美林大学大学院白澤教授】

ニーズ欄:地域ケア会議で検討した事例などを基に、圏域内の地域のニーズを明らかにする。

目標欄:地域のニーズに対して、目標を設定する。

実施内容欄:目標に向け何をすれば良いのか、実施内容を決める。

担当・役割欄:実施内容に基づいて、担当・役割(関係機関等の選択)を決定する。

場所欄:実施予定場所を決定する。(区運営協議会で選定されれば関係機関と調整)

実施時期欄:実施時期を調整する。(区運営協議会で選定されれば関係機関と調整)

次年度結果欄:P D C Aサイクルに基づき、次年度にその実施状況を確認する。

(前年度の計画に対する成果を記録する)

出来ている: 進捗状況を記載

出来ていない: × 出来ていない理由を記載

一部出来ている: 進捗状況と出来ていない理由を記載

包括等からの意見等欄:包括等から意見等があれば補足内容を記載。

区運営協議会コメント欄:委員からでた意見を記載



地域包括支援センター  
評価の手引き

平成 26 年 4 月  
大阪市福祉局

## 評価のしくみについて

### 1. 評価目的

地域の高齢者とその家族を支援する中核的な役割を担う地域包括支援センター（以下、包括という）及び総合相談窓口業務（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 25 年度（平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 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）」「総合相談窓口（ランチ）事業実施基準（資料 2）」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】 25 年度より受託した包括については、実施しない。
- (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 7）」について評価する。【包括及びランチが取組みを行っている場合のみ提出】  
「課題対応取組み報告書（資料 7）」は、年度当初に提出している「独自の活動（課題対応取組み）（参考資料）」と照らし合わせて確認すること。

### 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) 保健福祉センターと包括が、総合相談窓口業務委託契約を締結している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 2）」について評価を実施する。「総合相談窓口（ランチ）事業実施基準報告書（資料 5）」の作成は、包括。
- (3) 各区包括運営協議会において、区内の包括とランチの事業実施基準（資料 1・2）及び応用評価基準（資料 3）による評価結果と、提出のあった「課題対応取組み報告書（資料 7）」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。  
なお、その結果については大阪市包括運営協議会に報告する。

#### 公表の対象となる「課題対応取組み報告」選定の目安

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

- (4) 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 26 年 5 月中旬～6 月中旬の期間

- 各区において、区包括運営協議会の日程に合わせて調整すること。
- 所要時間は、3 時間程度

### 2. 評価者

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。

「1.実施期間」「2.評価者」について

【平成 26 年度で委託期間満了となる包括】【前回の地域包括支援センター事業実施基準に「未」があった包括】は、福祉局と該当区保健福祉センター合同で実態確認を実施します。  
なお、その場合の調査日程については福祉局が調整します。

### 3. 被評価者

包括管理者及びその他職員で、業務に支障のない範囲において複数で対応する。

### 4. 実態確認項目

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

### 5. 実態確認方法と結果

- (1) 「チェックシート」に沿って、関係書類や包括職員との面接による聞き取り確認により、結果を記入する。
- (2) 年度当初に包括が提出している「改善取り組み計画（参考資料）」の進捗状況を確認する。
- (3) 「地域包括支援センター 実態確認聞き取りメモ（資料 8）」を活用して、  
地域包括支援センターの日頃の業務での悩みや課題  
地域包括支援センターとして工夫した事、重点的に取組んだ事  
地域包括支援センター業務で、PR したい事  
などの内容を聞き取り、必要に応じて区包括運営協議会において報告する。
- (4) 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。
- (5) (1)の結果と毎月の報告書等から「地域包括支援センター事業実施基準結果報告書（資料 4）」を作成する。  
評価結果欄に、適の場合は「 」と記入し、不適の場合は「未」と記入する。  
項目別結果欄に、項目内の全てが「 」ならば「 」, 全てが「未」ならば「未」、  
それ以外の場合は「 」と記入する。  
総合結果は、結果の欄の全てが「 」ならば総合結果に「 」, それ以外の場合  
は「未」と記入する。
- (6) (1)の結果から「重点評価事業における応用評価基準結果報告書（資料 6）」を作成する。  
結果（点数）の欄に、評価結果を記入する。例：「 （2点）」  
合計点数の欄に、点数の合計数を記入する。

## 総合相談窓口（ランチ）評価の地域包括支援センターにおける手順

### 1. 評価期間

平成 25 年度（平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日）の 1 年間とする。

### 2. 実施期間

概ね平成 26 年 5 月中旬～6 月中旬の期間

- 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。

### 3. 評価者

地域包括支援センター職員 2 名程度および各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。

### 4. 被評価者

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

### 5. 実態確認項目

「総合相談窓口（ランチ）事業実施基準（資料 2）」のとおり

### 6. 実態確認方法と結果

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

(2) 実態確認結果について、実態確認当日にランチへ口頭で説明する。

(3) (1)の結果と毎月の報告書等から「総合相談窓口（ランチ）事業実施基準結果報告書（資料 5）」を作成する。

評価結果欄に、適の場合は「○」と記入し、不適の場合は「未」と記入する。

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

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

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

# 資 料

- 資料 1  
「地域包括支援センター事業実施基準」及び「準備資料」
- 資料 2  
「総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準」及び「準備資料」
- 資料 3  
重点評価事業における「応用評価基準」及び「準備資料」
- 資料 4  
「地域包括支援センター事業実施基準結果報告書」
- 資料 5  
「総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準結果報告書」
- 資料 6  
重点評価事業における「応用評価基準結果報告書」
- 資料 7  
課題対応取組み報告書
- 資料 8  
実態確認聞き取りメモ
- 参考資料  
独自の活動（課題対応取組み）について・・・平成 25 年度事業計画書の一部  
改善取組み計画・・・平成 25 年度事業計画書の一部

## 「地域包括支援センター事業実施基準」及び「準備資料」

項目	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	「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	「変更届」、「事業計画書」、「事業実績報告」、「自己評価票」等の送付についての決裁等提出した事実が確認できるもの
	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	・職員一人あたりのプラン作成が20件以下	高齢福祉課で確認
	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) ・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)	高齢福祉課で確認
業務別取り組み	ネットワークの構築	・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	「事業実績報告」 「一月分の相談記録すべて」…実態確認日当日に何月分を提出するか伝える
	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 ・総合相談で、必要に応じて基本チェックリストを実施し、二次予防事業対象者の把握を行うとともに、一次予防事業対象者にもその状況に応じて適切な支援をしている ・二次予防事業対象者に対し、介護予防の必要性について説明するとともに、介護予防事業の見学など関係機関と連携しながら、適切に支援している ・二次予防事業対象者把握のための講演会等を1圏域につき年1回以上実施している(他の事業との併設、ランチとの共同開催も可) ・介護予防を図るため、民生委員や地域の関係団体等に対して、普及啓発を行っている(他の事業との併設、ランチとの共同開催も可)	・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計画に基づき、実践・評価した内容が確認できるもの ・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)および、基本チェックリストの結果、二次予防事業非該当者への支援経過がわかるもの(各2ケース以上) ・事業参加健診動員時に使用している書類一式 ・二次予防事業参加動員時に使用しているもの(周知啓発用ビラ等) ・D帳票の発行確認や教室参加状況の確認ができるもの(帳票の管理台帳等) ・講演会等を開催した内容が確認できるもの(開催決裁・報告書・記録等) ・普及啓発を実施した内容が確認できるもの(取組み決裁や記録等) ・「予防プラン管理表(平成24年度末時点)」等、国報告集計時に出力されているもの
	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、情報収集を行ったうえで、事実確認を行い、事実確認チェックシートを活用して整理している ・進捗管理を行いながら、適切に事例に対応し、虐待対応を終結につなげている ・地域住民や介護保険事業者等に対する高齢者虐待防止の講演会・研修会等を開催している ・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	「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」が確認できる記録全ケース分(平成25年度受理ケース・前年度より引き継ぎの対応ケース。ケース対応記録、事実確認チェックシート・サビ利用調整会議の記録(初動期・対応期のモニタリング・終結)) 「権利擁護等に関する相談」について(虐待を除く、成年後見制度・あんしんさばーと事業につなげたケース、財産等の不当取引による被害(消費者被害等)の相談ケース、セルフネグレクト・孤立した独居高齢者・認知症高齢者の相談ケースで必要な社会資源へつなげたケース相談記録、いずれかのケースで合計3ケース)	
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	

資料1

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

**「総合相談窓口(ランチ)事業実施基準」及び「準備資料」**

項目		実施基準	準備資料
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	「変更届(履歴書・免許の写し含む)」「出勤簿(直近3カ月の状況がわかるもの)」「ランチ職員として採用したことが確認できる書類(辞令の写し等)」
	必要書類の作成と 確実な提出	・包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出	「変更届」「事業計画書」「事業実績報告」「自己評価票」等の送付についての決裁等提出した事実が確認できるもの
	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	「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」「伝達研修記録」など
	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	
業 務 別 取 組 み	ネットワークの構築	・地域ケア会議を 2か月に1回以上、開催している ・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	「地域ケア会議」「ランチ連絡会」についての開催についての決裁や実施報告書、議事録
	総合相談	・総合相談実件数が、120人以上 ・総合相談実件数のうち訪問実件数が、40%以上 ・総合相談延件数が、600人以上 ・総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上 ・他のサービスや社会資源につないだ事例のその後の状況を確認している	「事業実績報告」「月の相談記録すべて:実績報告数と件数があうこと」
	介護予防ケアマネジメント	・総合相談で、必要に応じて基本チェックリストを実施し、二次予防事業対象者の把握を行うとともに、一次予防事業対象者にもその状況に応じて適切な支援をしている。	基本チェックリストおよび支援経過がわかる記録
	(二次予防事業対象者把握)	・二次予防事業対象者に対し、介護予防の必要性について説明するとともに、介護予防事業の見学など関係機関と連携しながら、適切に支援している ・二次予防事業対象者把握のための講演会等を1圏域につき年1回以上実施している(他の事業との併設も可)	事業参加健診勧奨時に使用している書類一式 支援経過がわかる記録 講演会等を開催した内容が確認できるもの(開催決裁・報告書・記録等)
	(介護予防普及啓発)	・介護予防を図るため、民生委員や地域の関係団体等に対して、普及啓発を行っている(他の事業との併設も可)	普及啓発を実施した内容が確認できるもの(取組み決裁や記録等)
	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 ・認知症高齢者相談に対し、状況を把握しアセスメントのうえ適切な支援を行っている	「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)
	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と連携し、対応記録を整理している ・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	「高齢者虐待受理簿」「高齢者虐待対応のケース記録等」 「権利擁護等に関する相談記録」(虐待を除く 成年後見制度・あんしんさぼーと事業につなげたケース 財産等の不当取引による被害(消費者被害等)の相談ケース セルフネグレクト・孤立した独居高齢者・認知症高齢者の相談で必要な社会資源へつなげたケース、いずれかの相談記録)
ランチの周知活動	・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	取組みが確認できる書類	
総合結果			

## 重点評価事業(ネットワーク構築)における「応用評価基準」及び「準備資料」

	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)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(ふり返り事例検討)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区・各連合ごとのニーズを把握している <u>全小学校区・連合でなくてもよい</u>	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区・各連合ごとの課題解決のために協働した取り組みを行っている <u>全小学校区・連合でなくてもよい</u>	協働した取り組みのの関係書類(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り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)

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20件以下			
	中立・公正性の確保	・介護予防支援業務における利用サービス事業所に偏りが無い(占有率50%未満)			
	業 務 別 取 組 み	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 ・総合相談で、必要に応じて基本チェックリストを実施し、二次予防事業対象者の把握を行うとともに、一次予防事業対象者にもその状況に応じて適切な支援をしている。 ・二次予防事業対象者に対し、介護予防の必要性について説明するとともに、介護予防事業の見学など関係機関と連携しながら、適切に支援している ・二次予防事業対象者把握のための講演会等を1圏域につき年1回以上実施している(他の事業との併設、ランチとの共同開催も可) ・介護予防を図るため、民生委員や地域の関係団体等に対して、普及啓発を行っている(他の事業との併設、ランチとの共同開催も可)			
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、情報収集を行ったうえで、事実確認を行い、事実確認チェックシートを活用して整理している ・進捗管理を行いながら、適切に事例に対応し、虐待対応を終結につなげている ・地域住民や介護保険事業者等に対する高齢者虐待防止の講演会・研修会等を開催している ・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している			
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			
総合結果					

資料4

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26年度 総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準結果報告書

【 総合相談窓口 】

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	・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	
	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	
業務別取り組み	ネットワークの構築	・地域ケア会議を 2か月に1回以上、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 ・総合相談実件数のうち訪問実件数が、40%以上 ・総合相談延件数が、600人以上 ・総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上 ・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	
	介護予防ケアマネジメント (二次予防事業対象者把握)	・総合相談で、必要に応じて基本チェックリストを実施し、二次予防事業対象者の把握を行うとともに、一次予防事業対象者にもその状況に応じて適切な支援をしている。 ・二次予防事業対象者に対し、介護予防の必要性について説明するとともに、介護予防事業の見学など関係機関と連携しながら、適切に支援している	
	(介護予防普及啓発)	・二次予防事業対象者把握のための講演会等を1圏域につき年1回以上実施している(他の事業との併設も可)。 ・介護予防を図るため、民生委員や地域の関係団体等に対して、普及啓発を行っている(他の事業との併設も可)。	
	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 ・認知症高齢者相談に対し、状況を把握しアセスメントのうえ適切な支援を行っている	
	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と連携し、対応記録を整理している ・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	
ブランチの周知活動	・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		
総合結果			

資料5

	応用評価基準	評価のめやす・点数		
		(2点)	(1点)	結果(点数)
地域ケア会議	地域ケア会議(個別ケース検討)を開催するにあたり事前開催目的を検討し、目的に沿って住民組織関係者が参加している	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		
	事例検証(ふり返り事例検討)のための地域ケア会議を実施している	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		
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	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			
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		
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	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		
	担当圏域内の各小学校区・各連合ごとのニーズを把握している 全小学校区・連合でなくてもよい	日頃の相談業務 専門機関団体 住民組織それぞれから情報把握し、まとめて分析した仮説をアンケート調査などで立証している		
		日頃の相談業務 専門機関団体 住民組織それぞれから情報把握し、まとめて分析している		
	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	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		
	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を行っている 全小学校区・連合でなくてもよい	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		
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	積極的に働きかけていて、連携強化ができた			
	働きかけており、連携強化につながりつつある			
ネットワーク構築の取組みを関係機関に報告している	ネットワーク構築のための取組みを実施し、活動報告会等を実施している			
	ネットワーク構築のための取組みを実施し、活動報告会等を実施している			

合計点数

平成 年度 地域包括支援センター課題対応取組み報告書

報告書作成日：平成 年 月 日

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

平成 26 年度 地域包括支援センター 実態確認聞き取りメモ

評価期間（平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日）

1. 地域包括支援センター名 【 】
2. 実 態 確 認 日 【 】
3. 被評価者（包括職員名） 【 】
4. 評価者（区職員名） 【 】

地域包括支援センターの日頃の業務での悩みや課題

地域包括支援センターとして工夫した事、重点的に取組んだ事

地域包括支援センター業務で、PRしたい事

その他

独自の活動(課題対応取組み)について(平成 25 年度事業計画書の一部)

事業名	
課題対応取組み 計画	地域ケア会議から見てきた課題・活動目標・活動内容(具体的取組み)など
その他の 独自取組み	事業名・活動目標・活動内容など

既存の資料(概要が分かるものなど)がある場合は、その資料を添付してください。

改善取組み計画(平成 25 年度事業計画書の一部)

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チェックシート
- 重点評価事業応用基準チェックシート
- 総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準チェックシート

## 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 勤務状況がわかる書類	
<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 等の提出日が期限内である	
<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	適・不適
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）	
<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	
<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）	
苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している	適・不適
判断材料 苦情対応マニュアルが存在するか（実物の確認） 全職員へマニュアル内容を周知しているか（苦情対応記録の確認） 苦情対応マニュアルに沿い、適切に運用している	
<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 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	
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、20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	
<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	

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	地域ケア会議の回数 高齢者人口数 開催決裁、議事録などの確認	
特記事項		
ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している		適・不適
判断材料	ランチ連絡会開催回数 開催決裁、議事録などの確認	
特記事項		
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	会議開催回数 開催決裁、議事録などの確認	
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	会議開催回数 開催決裁、議事録などの確認	
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	個別相談件数 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 開催決裁、議事録などの確認	
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	相談記録を残し、適切に対応している（相談記録の確認）	
特記事項		
<b>項目：総合相談</b>		
相談案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	相談案件数 相談延件数	
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 (事業計画書、取組み内容記録の確認) 事業計画書に基づき、実践できているか 特記事項	
総合相談で、必要に応じて基本チェックリストを実施し、二次予防事業対象者の把握を行うとともに、一次予防事業対象者にもその状況に応じて適切な支援をしている。	適・不適
判断材料 (チェックリスト、相談記録の確認) 基本チェックリストや相談記録を残し、適切に対応している 特記事項	
二次予防事業対象者に対し、介護予防の必要性について説明するとともに、介護予防事業の見学など関係機関と連携しながら、適切に支援している。	適・不適
判断材料 (相談記録等の確認) 相談記録を残し、適切に対応している 特記事項	
二次予防事業対象者把握のための講演会等を1圏域につき年1回以上実施している。 (他の事業との併設、ランチとの共同開催も可)	適・不適
判断材料 (開催決裁や報告書、記録等の確認) 開催回数と内容 特記事項	
介護予防を図るため、民生委員や地域の関係団体等に対して、普及啓発を行っている。 (他の事業との併設、ランチとの共同開催も可)	適・不適
判断材料 (取組み決裁や記録物の確認) 取組みの内容 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 相談記録を残し、適切に対応している(相談記録の確認) 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 相談記録を残し、適切に対応している(相談記録の確認) 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 開催回数と内容(開催実施決裁などの確認) 特記事項	
<b>項目：権利擁護・虐待防止</b>	
通報を受けた場合、情報収集を行ったうえで、事実確認を行い、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(相談・情報収集の記録・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	
進捗管理を行いながら、適切に事例に対応し、虐待対応を終結につなげている	適・不適
判断材料(対応期・終結のサービス利用調整会議の開催記録) 対応期・終結のサービス利用調整会議の開催記録が整理されている	
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	
権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している	適・不適
判断材料(相談記録の確認) 相談記録を残し、適切に対応している	
<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	

## 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
<b>項目：地域ケア会議について</b> <b>【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】</b>	
<b>地域ケア会議（個別ケース検討）を開催するにあたり事前に開催目的を検討し、目的に沿って住民組織関係者が参加している</b>	
判断材料 <span style="float: right;">地域ケア会議の議事録</span>	
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、住民組織関係者を戦略的に巻き込んでいる（住民組織関係者が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  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	
<b>事例検証（ふり返り事例検討）のための地域ケア会議を実施している</b>	
判断材料 <span style="float: right;">地域ケア会議の議事録</span>	
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  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げていることが、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（何に繋げていきたいのか）が明確に押さえられていることが前提条件	
<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>	
判断材料 <span style="float: right;">地域ケア会議の議事録</span>	
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  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	
<b>項目：ランチ連絡会について</b> <b>【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】</b>	
<b>ランチ連絡会の活動目標・計画を立てている</b>	
判断材料 <span style="float: right;">ランチ連絡会の議事録</span>	
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  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	
<b>項目：専門機関団体と住民組織との連携強化について</b>	
<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>	
判断材料 <span style="float: right;">地区診断資料の確認</span>	
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  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	

<b>担当圏域内の各小学校区・各連合ごとのニーズを把握している</b>		
全小学校区・連合でなくてもよい		
判断材料	課題や、ニーズ把握がわかる書類	
評価のめやす	<ul style="list-style-type: none"> <li>・・・ 日頃の相談業務 専門機関団体 住民組織それぞれから情報把握し、まとめて分析した仮説をアンケート調査などで立証している</li> <li>・・・ 日頃の相談業務 専門機関団体 住民組織それぞれから情報把握し、まとめて分析している</li> </ul>	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・・・ 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</li> <li>・・・ 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</li> <li>未・・・ 上記以外</li> </ul>	
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>		
全小学校区・連合でなくてもよい		
判断材料	取組みに関する関係書類	
評価のめやす	<ul style="list-style-type: none"> <li>・・・ 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</li> <li>・・・ 取組みを計画し、継続して実施している</li> <li>未・・・ 上記以外</li> </ul>	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・・・ 積極的に働きかけていて、連携強化ができた（関係機関名： _____）</li> <li>・・・ 働きかけており、連携強化につながりつつある（関係機関名： _____）</li> <li>未・・・ 上記以外</li> </ul>	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・・・ 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）</li> <li>・・・ ネットワーク構築のための取組みを実施し、活動報告会等を実施している</li> <li>未・・・ 上記以外</li> </ul>	

## 総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準チェックシート

項目及び実施基準	結果
<b>項目：職員の適正配置</b>	
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	適・不適
判断材料 変更届 職員名簿（最新） 各職員の辞令・履歴書・免許の写し 勤務状況がわかる書類	
<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 変更届 事業計画書 事業実績報告 自己評価票 等の提出日が期限内である	
<b>項目：専門性の確保</b>	
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	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）	
市主催の職員研修に、参加している	適・不適
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	
<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） ・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	
<b>項目：苦情解決体制の整備</b>	
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	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）	
苦情対応マニュアルの内容を全職員が理解し、適切に運用している	適・不適
判断材料 苦情対応マニュアルが存在するか（実物の確認） 全職員へマニュアル内容を周知しているか（苦情対応記録の確認） 苦情対応マニュアルに沿い、適切に運用している	
<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 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	
相談者のプライバシーを確保できる相談面接室を設置している	適・不適
判断材料 プライバシーを守る適切な相談面接室を確保しているか （個室・声が漏れない）	
特記事項 ____ 待ち時間に相談者同士が、顔を合わせないような工夫をしているか	

項目及び実施基準		結果
<b>項目：ネットワークの構築</b>		
地域ケア会議を 2 か月に 1 回以上、開催している		適・不適
判断材料	地域ケア会議の回数 開催決裁、議事録などの確認	
特記事項		
ブランチ連絡会に、参加している		適・不適
判断材料	ブランチ連絡会の回数 開催決裁、議事録などの確認 ブランチ連絡会に毎回参加している	
特記事項		
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		適・不適
判断材料	開催決裁、議事録などの確認 地域ケア会議開催の必要性やねらい、参加者メンバーなどを事前に検討し、住民組織関係者を戦略的に巻き込んでいる	
特記事項		
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		適・不適
判断材料	地域ケア会議からみえてきた課題のまとめの会議録などの確認 地域ケア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などに参加している	
特記事項		
<b>総合相談</b>		
総合相談案件数が、120人以上		適・不適
判断材料	相談案件数	
特記事項		
総合相談案件数のうち訪問案件数が、40%以上		適・不適
判断材料	相談案件数 訪問案件数	
特記事項		
総合相談延件数が、600人以上		適・不適
判断材料	相談延件数	
特記事項		
総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上		適・不適
判断材料	相談延件数 訪問延件数	
特記事項		
他のサービスや社会資源につないだ事例のその後の状況を確認している		適・不適
判断材料	相談記録を残し、適切に対応している(相談記録の確認)	
特記事項		

項目及び実施基準	結果	
<b>項目：介護予防ケアマネジメント</b>		
総合相談で、必要に応じて基本チェックリストを実施し、二次予防事業対象者の把握を行うとともに、一次予防事業対象者にもその状況に応じて適切な支援をしている。	適・不適	
判断材料 (チェックリスト、相談記録の確認) 基本チェックリストや相談記録を残し、適切に対応している		
特記事項		
二次予防事業対象者に対し、介護予防の必要性について説明するとともに、介護予防事業の見学など関係機関と連携しながら、適切に支援している。	適・不適	
判断材料(相談記録等の確認) 相談記録を残し、適切に対応している		
特記事項		
二次予防事業対象者把握のための講演会等を1圏域につき年1回以上実施している。 (他の事業との併設可)	適・不適	
判断材料 (開催決裁や報告書、記録等の確認) 開催回数と内容		
特記事項		
介護予防を図るため、民生委員や地域の関係団体等に対して、普及啓発を行っている。 (他の事業との併設可)	適・不適	
判断材料 (取組み決裁や記録物の確認) 取組みの内容		
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 相談記録を残し、適切に対応している(相談記録の確認)		
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 相談記録を残し、適切に対応している(相談記録の確認)		
特記事項		
認知症高齢者相談に対し、状況を把握しアセスメントのうえ適切な支援を行っている	適・不適	
判断材料 相談記録を残し、適切に対応している(相談記録の確認)		
特記事項		
<b>項目：権利擁護・虐待防止</b>		
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と連携し、対応記録を整理している	適・不適	
判断材料(高齢者虐待受理簿、相談記録の確認) ブランチで受理した高齢者虐待ケースを高齢者虐待受理簿へ登載し、地域包括支援センター・区役所等への連携の記録が整理されている。		
権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している		
判断材料(権利擁護等の相談記録の確認) 相談記録を残し、適切に対応している	適・不適	
<b>項目：ランチの周知活動</b>		
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
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		