

項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項
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 自己評価欄(1～5)	5 4の評価について、所内で共有を図り、次年度の計画に反映させている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 3の実践について、報告書を作成し、評価している	
		3 計画に基づき実践している	
		2 1について、所内で共有している(共有したことがわかる資料があること)	
		1 地域特性、地域課題を踏まえ、計画を立てた	
	実施した基本チェックリストを基に、その方の状況に応じた支援を必要な書類と記録を残している 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、包括として終了者等へのアプローチのため、介護予防に関して独自に取組んでいる(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 二次予防事業対象者が事業終了後も介護予防に取り組めるよう、モニタリング時の指導・助言を実施し、その記録を残している	
		3 基本チェックリスト非該当の方、二次予防事業対象者で事業に参加される方、参加されない方、それぞれの状態に応じた支援ができおり、その経過記録、必要な書類を作成している	
		2 実施した結果に応じて、支援している	
		1 総合相談等、機会をとらえて必要な方へ基本チェックリストを実施している	
	関係機関と連携しながら、二次予防事業対象者が事業に参加できるよう支援している 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、二次予防事業の事業所のサービス内容や特徴を把握し、対象者が安心して事業に参加できるよう、支援している(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 二次予防事業の事業所との連携の為、見学会・情報交換会などを通し、サービス実施状況の把握に努めている	
		3 事業者・医療機関との書類の受渡しにおいて、介護予防事業マニュアル概要版や対象者把握事業実施マニュアル等を遵守している	
		2 医療機関との連携のため、最新の帳票(D帳票・依頼書等)・医療機関一覧を整備している	
		1 二次予防事業の事業所の一覧や、介護予防の説明のためのパンフレットなどを準備している	
	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) 自己評価欄(1～5)	5 担当しているすべての地域で講演会を実施し、内容等について報告書を作成している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 3について、複数の地域で実施し、内容等について報告書を作成している	
		3 二次予防事業対象者把握の為、また介護予防の普及啓発のために計画的に講演会を実施し、内容等について報告書を作成している(担当圏域1回以上)	
		2 1の計画に基づき、地域等関係機関と実施に向けての調整を実施した	
		1 前年度のふり返りを踏まえ、計画を立てた	
	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) 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、地域の関係団体等に普及啓発をしたことによる効果について、具体例をあげて説明できる(介護予防に関する地域の主体的な取組みなど)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 さらなる普及啓発ができるように、新たな関係団体との連携構築のために取組んでいる(具体例をあげて説明できること)	
		3 地域の関係機関・団体等に介護予防の普及啓発を実施し、報告書を作成している	
		2 介護予防の普及啓発をする目的で、地域の関係団体等へ働きかけた	
		1 前年度のふり返りを踏まえ、計画を立てた	
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 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、地域関係者へフィードバックすることにより、認知症理解につながった	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 3について、必要な関係機関と連携し、支援体制を整えた	
		3 地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的に支援するケースがあり、相談内容を記録し保管している	
		2 地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的に支援するケースがあるが、相談支援記録に不備がある	
		1 地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的に支援するケースがない	

項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項
認知症高齢者支援	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 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、専門機関と振り返り会議を開催するなど、連携強化・スキルアップに努めた	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3について、必要な関係機関と連携し、支援体制を整えた	
		3 専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的に支援するケースがあり、相談内容を記録し保管している	
		2 専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的に支援するケースがあるが、相談支援記録に不備がある	
		1 専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的に支援するケースがない	
	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 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、認知症高齢者支援のための講演会・研修会等を開催しなかった	
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 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について、全ケースできており、虐待対応に適切に活用している	
		3 ①情報収集の記録②事実確認チェックシートがあり、適切に記載し、ケースごとに時系列的にフラットファイル等にケース管理をしている。	
		2 3が、60%未満	
		1 3が、50%未満	
	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に加え、自主的にふり返りの会議をして、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について、通報全ケースできている	
		3 ケース対応記録、チェックシート、サービス利用調整会議等の記録があり、ランチ圏域内であれば、ランチと連携した記録があり、終結につながる進捗管理ができている	
		2 ブランチ圏域内の事例であってもランチと連携していない	
		1 記録等がなく、進捗管理できていない	
	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 自己評価欄(1～5)	5 4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」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3に加え、対象者選定について目的を持ち、経年的・戦略的に講演会・研修会を開催している。	
		3 講演会・研修会を開催し、その開催起案及び実施報告書がある	
		2 講演会・研修会を開催しているが、開催起案または実施報告書がない	
		1 講演会・研修会を開催していない	
	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により、関係機関と振り返り会議など定期的に会議を持ち、連携強化につながった	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 権利擁護に関する所内研修等を開催し、職員のスキルアップに取り組んでいる	
		3 虐待を除く権利擁護に関する相談を受け、適切な社会資源へつなげ、相談記録を整えている。	
		2 3の相談ケースで、記録が不十分なケースがある。	
		1 虐待を除く権利擁護の相談ケースがない	
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 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、地域包括支援センターについて積極的に関係者や住民へPRしている	
		3 リーフレットの作成、ホームページ開設等している	
		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	

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

	応用評価基準	評価のめやす		自己評価欄(1～5)
		◎	○	
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	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、ケースのよ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	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みえてきた課題をまとめている	
	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みえてきた課題をまとめている	
	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・各連合ごとのニーズを把握している ※全小学校区・連合でなくともよいが、取り組んでいる校区・連合を移行したり、掘り出していること	①日頃の相談業務②専門機関団体③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	①日頃の相談業務②専門機関団体③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	
専門機関団体と住民組織との連携強化	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、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・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 ※全小学校区・連合でなくともよいが、取り組んでいる校区・連合を移行したり、掘り出していること	地域ケア会議から見えてきた課題から、取り組みを計画し、継続して実施している	取り組みを計画し、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り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り組みを実施し、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の取り組みである	ネットワーク構築のための取り組みを実施し、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のまとめをして、それに対しての取り組みの効果を検証している ※区と区内の包括、プランチで、「◎」「○」「未」を議論して決定する	何らかの方法で検証を実施し、効果かあがっている	何らかの方法で検証を実施している	
合計点数				

「重点評価事業(ネットワーク構築)における応用評価基準」自己評価チェックシート(案)

() 地域包括支援センター

	応用評価基準	自己評価の目安	特記事項
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 自己評価欄(1~5)	5 ・4を実施した結果、ケースの処遇改善につながっている ・または、4を実施した結果、地域関係者や専門機関との連携強化につながっている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 3に加え、住民組織関係者にケース支援の役割を分担し、会議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	
		3 地域ケア会議(個別ケース検討)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	
		2 ・開催目的を、参加者に充分説明できていない ・または、開催目的を、充分検討しないまま、参加者へ案内依頼をしている	
		1 ・個別のケース会議を年12回開催していない	
	事例検証のための地域ケア会議を実施している 自己評価欄(1~5)	5 外部講師を依頼し、レビュー会議を担当圏域の関係者も参加して実施している(ふり返りの内容を地域ケア会議から見えてきた課題につなげていることが前提条件)	「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、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(ふり返りの内容を地域ケア会議から見えてきた課題につなげていることが前提条件)	
		3 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、その開催起案及び実施報告書がある(ふり返りした「まとめ」を地域ケア会議から見えてきた課題につなげていることが前提条件)	
		2 ・ケースのふり返り会議やレビュー会議を実施しているが、開催起案や実施報告書がない	
		1 ・ケースのふり返り会議を実施していない ・または、個別のケース会議を年12回開催していない	
	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 自己評価欄(1~5)	5 新たな関係者を加え、4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会議からみえてきた課題をまとめている	
		3 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みえてきた課題をまとめている	
		2 地域ケア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 個別のケース会議を年12回開催していない	
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 自己評価欄(1~5)	5 4について、資料としてまとめている(見やすい、比較しやすい、多様な項目や視点がある等)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 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ている	
		3 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	
		2 基本データの更新をしている	
		1 基本データの更新ができていない	
	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・連合でなくともよいが、取り組んでいる校区・連合を移行したり、拡げていること 自己評価欄(1~5)	5 4について、圏域内すべての地域において実施している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 ①日頃の相談業務、②専門機関団体、③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	
		3 ①日頃の相談業務、②専門機関団体、③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	
		2 3の①、②、③いずれかの情報が欠けている、または不十分な情報で分析している	
		1 分析にいたっていない	

	応用評価基準	自己評価の目安	特記事項
専門機関 団体と住 民組織と の連携強 化	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 自己評価欄(1～5)	5 4について、圏域内すべての地域において実施している	「3」以外をつけた場合は、 理由を記載する ()
		4 地区診断や地域ケア会議から見えてきた課題に対し、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	
		3 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	
		2 既存のネットワークに働きかけているが、計画的ではない	
		1 既存のネットワークに働きかけていない	
	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 ※ 全小学校区・連合 でなくてもよいが、取 組んでいる校区・連合 を移行したり、拡げてい ること 自己評価欄(1～5)	5 4について、圏域内すべての地域において実施している	「3」以外をつけた場合は、 理由を記載する ()
		4 地域ケア会議から見えてきた課題をもとに取組みを計画し、関係機関と協働し継続して実施している	
		3 取組みを計画し、関係機関と協働し継続して実施している	
		2 取組みを計画し、関係機関と協働した取組を実施したが、継続的ではない	
		1 関係機関と協働した取組みを実施したが、計画的なものではない	
	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 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、連携強化ができたことによる効果がみられる (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により、連携が不足していた関係機関と、継続的なつながりができた	
		3 連携が不足している関係機関に働きかけており、連携強化につながりつつある	
		2 連携が不足している関係機関に働きかけたが、連携強化にはつながらなかった	
		1 連携が不足している関係機関に、特に働きかけなかった	
	ネットワーク構築の 取組みを関係機関 に報告している 自己評価欄(1～5)	5 地域ケア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、地域住民にも広く周知のうえ、活動報告会等を実施した	「3」以外をつけた場合は、 理由を記載する ()
		4 ・地域ケア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 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	
		2 地域ケア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ているが、活動報告会を実施していない	
		1 活動報告会を実施していない	
	地域ケア会議から見 えてきた課題のまと めをして、それに対 しての取組みの効 果を検証している 自己評価欄(1～5)	5 ・取組みの成果として、新たなネットワークの構築があった ・または、新たなインフォーマルサービスが構築された	「3」以外をつけた場合は、 理由を記載する ()
		4 ・取組みの成果として、既存のネットワークが強化された ・または、既存のインフォーマルサービスの充実が認められた	
		3 なんらかの方法で、取組みの効果を適切に検証した	
		2 なんらかの方法で、取組みの効果検証をしているが、検証方法が不十分	
		1 ・検証していない ・または、地域ケア会議から見えてきた課題からの取組みを実施していない ・または、地域ケア会議のまとめができていない	

平成27年度事業総合相談窓口事業実施基準【自己評価票】

総合相談窓口(ブランチ)

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

項 目	実 施 基 準	自己評価欄(1～5)
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き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
制 度	個人情報情報の保護	・利用者に關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
	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えてきた課題をまとめている
業 務 別 取 組 み	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
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) (介護予防普及啓発)	・実施した基本チェックリストを基に、その方の状況に応じた支援を必要な書類と記録を残している
		・把握した二次予防事業対象者に対して、関係機関と連携し支援している
		・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)。
		・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)。
		・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	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 ・権利擁護等に関する相談に対し、適切に対応している
		・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組んでいる

「総合相談窓口(ランチ)事業実施基準」自己評価チェックシート(案)

()ランチ

項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項
職員の適正配置	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	
必要書類の作成と確実な提出	包括的支援事業実施要領に基づく提出物の期日内提出 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、区役所をはじめとした各関係機関からの照会や問い合わせ等について、速やかに期日内に対応している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 3に加え、福祉局・地域包括支援センターからの締切のない照会や問い合わせ等についても、速やかに対応している	
		3 実施要領に基づく提出物について、組織内での決裁行為を経たうえで、すべて期日内に提出できている	
		2 期日内に提出できないことが1回あった	
		1 期日内に提出できないことが2回以上あった	
専門性の確保	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	
	市主催の職員研修に、参加している 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、専門性を高める研修を自主的に受講し、自己研鑽に努めている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 3に加え、自法人が開催する研修を受講している	
		3 市主催の必須研修にすべて参加し、職場内で報告している	
		2 ・職場内で報告していない必須研修が一部ある ・または、必須研修を一部受講していない	
		1 ・職場内で報告を全くしていない ・または、必須研修を受講していない	
緊急時の体制整備	夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を整備している 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、時間外を含めた緊急時に、複数対応できるなど、法人職員が後方支援できる体制をとっている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 3について地域包括支援センターへ周知し、時間外を含めた緊急時に対応できる体制をとっている	
		3 夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう、連絡網を最新の内容に更新し作成し、関係職員に周知している	
		2 連絡網を作成しているが、更新できていない、あるいは関係職員への周知が不十分	
		1 連絡網を作成していない	
苦情解決体制の整備	苦情受付担当者・責任者・第三者委員を利用者にわかるよう表示している 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、苦情受付窓口について、施設内掲示以外の方法で周知している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 苦情受付の責任者・担当者・第三者委員について、来所した利用者によりわかりやすいよう、複数ヶ所に掲示するなどの工夫をしている	
		3 苦情受付の責任者・担当者・第三者委員について、来所した利用者により表示している	
		2 苦情受付の責任者・担当者・第三者委員について、表示をしていない	
		1 苦情受付の責任者・担当者・第三者委員について、内容の更新がなされていない、または委員を選任していない	

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

項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項
ネットワークの構築	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 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 地域ケア会議からみえてきた課題のまとめのために地域包括支援センターが実施している会議に参加し、議事録を残している	
		2 3について参加したが、議事録を残していない	
		1 ・3について、参加していない または、地域包括支援センターが課題まとめのための会議を開催していない	
総合相談	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	
	総合相談実件数のうち訪問実件数が、40%以上 自己評価欄(1～5)	5 「総合相談実件数のうち訪問実件数が85%以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している(相談実件数120人以上あることが前提)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 「総合相談実件数のうち訪問実件数が70%以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している(相談実件数120人以上あることが前提)	
		3 「総合相談実件数のうち訪問実件数が40%以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している	
		2 総合相談延件数のうち訪問延件数が、40%以上であるが、相談内容の記録に不備がある	
		1 総合相談延件数のうち訪問延件数が、40%に満たない	
	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	
	総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上 自己評価欄(1～5)	5 「総合相談延件数のうち訪問延件数が60%以上」で相談内容を記録し、適切に保管している(相談延件数600人以上あることが前提)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 「総合相談延件数のうち訪問延件数が50%以上」で、相談内容を記録し、適切に保管している(相談延件数600人以上あることが前提)	
		3 「総合相談延件数のうち訪問延件数が20%以上」で、相談内容を記録し、保管している	
		2 総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上であるが、相談内容の記録に不備がある	
		1 総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%に満たない	
	他のサービスや社会資源につないだ事例のその後の状況を確認している 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、新たな支援機関を加えるなど支援体制の充実を図った	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
		4 3について、その後の状況をタイムリーに確認できるよう、計画を立てて実施している	
		3 他のサービスや社会資源につないだ事例について、必要に応じその後の状況を確認し、相談記録に残している	
		2 他のサービスや社会資源につないだ事例について、必要に応じその後の状況を確認しているが、相談内容の記録に不備がある	
		1 他のサービスや社会資源につないだ事例について、その後の状況を確認していない	

項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項
介護予防ケアマネジメント (二次予防事業対象者把握) (介護予防普及啓発)	実施した基本チェックリストを基に、その方の状況に応じた支援を必要な書類と記録を残している 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、ブランチとして機能低下のある方の発見に向けて独自に取り組んでいること(工夫していること)がある(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で関わった方が必要な支援が受けられるよう、地域包括支援センターと連携するとともに、継続して支援を実施している	
		3 2に加え、基本チェックリスト及び、支援の経過記録等、必要な書類を作成している	
		2 実施した結果に応じて、支援している	
		1 総合相談において、必要な方へ基本チェックリストを実施している	
	把握した二次予防事業対象者に対して、関係機関と連携し支援している 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、二次予防事業受託事業者のサービス内容や特徴を把握し、対象者が安心して事業に参加できるよう、支援している(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 二次予防事業受託事業者の情報収集、関係作りに努めている	
		3 医療機関との書類の受渡しにおいて、対象者把握事業実施マニュアル等を遵守している	
		2 医療機関との連携のため、最新の帳票(D帳票・依頼書等)・医療機関一覧を整備している	
		1 二次予防事業の事業所の一覧や、介護予防の説明のためのパンフレットなどを準備している	
	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) 自己評価欄(1～5)	5 担当しているすべての地域で、講演会を実施し、内容等について報告書を作成している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 3について、複数回実施し、内容等について報告書を残している	
		3 二次予防事業対象者把握のため、また介護予防の普及啓発のために計画的に講演会を実施し、内容等について報告書を作成している(担当圏域1回以上)	
		2 1の計画に基づき、地域等関係機関と実施に向けての調整を実施した	
		1 前年度のふり返りを踏まえ、計画を立てた	
	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) 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、地域の関係団体等に普及啓発をしたことによる効果について、具体例をあげて説明できる(新たな関係機関からの情報提供・講演会依頼数増加など)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 さらに普及啓発ができるように、新たな関係団体との連携構築のために取り組んでいる(具体例をあげて説明できること)	
		3 地域の関係機関・団体等に介護予防の普及啓発を実施し、報告書を作成している	
		2 介護予防の普及啓発をする目的で、地域の関係団体等へ働きかけた	
		1 前年度のふり返りを踏まえ、計画を立てた	
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 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、地域関係者へフィードバックすることにより、認知症理解につながった	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 3について、必要な関係機関と連携し、支援体制を整えた	
		3 地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的に支援するケースがあり、相談内容を記録し保管している	
		2 地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的に支援するケースがあるが、相談支援記録に不備がある	
		1 地域関係者から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的に支援するケースがない	
	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 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、専門機関とふり返り会議を開催するなど、連携強化・スキルアップに努めた	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する ()
		4 3について、必要な関係機関と連携し、支援体制を整えた	
		3 専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的に支援するケースがあり、相談内容を記録し保管している	
		2 専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的に支援するケースがあるが、相談支援記録に不備がある	
		1 専門機関から認知症と思われる高齢者の相談を受け、継続的に支援するケースがない	

項目	実施基準	自己評価の目安	特記事項
認知症高齢者支援	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 自己評価欄(1～5)	5 4に加え、認知症高齢者を支援する地域関係者と常日頃から連携をとり、協働できる関係を構築している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する 〔 〕
		4 3に加え、認知症高齢者を支援する専門機関と常日頃から連携をとり、協働できる関係を構築している	
		3 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、適切な支援を行い、相談内容を記録し保管している	
		2 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が、相談支援記録に不備がある	
		1 ・認知症高齢者相談に対し、状況の把握が不十分で、アセスメントできていない ・または、支援方法が不適当	
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 自己評価欄(1～5)	5 ブ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 ブ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、ブ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。ブ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	
	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から、関係機関との連携強化につながった。	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する 〔 〕
		4 3のケースから地域ケア会議開催に至った。	
		3 虐待を除く権利擁護に関する相談を受け、適切な社会資源へつなげ、相談記録を整えている。	
		2 3の相談ケースはあるが、適切に支援できていない、または記録がない	
		1 権利擁護に関する相談ケースがない	
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 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、ブ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	