

平成 29 年度大阪市地域包括支援センター運営協議会第 2 回評価部会議事要旨

日時：平成 30 年 1 月 15 日（月）午前 10 時～午前 11 時 30 分

場所：大阪市役所地下 1 階第 8 共通会議室

議題 30 年度評価のしくみ

1 主な変更内容（案）について、事務局より説明

（1）事業実施基準について

- 1) 「地域ケア個別会議の開催」を「地域ケア会議（見えてきた課題のまとめ）開催」へ変更。
- 2) 「権利擁護」について評価の目安（準備資料）を変更。

（2）応用評価基準について

- 1) 重点評価事業の変更に伴い、「ネットワーク構築」に関する応用評価基準 9 項目を削除。1 項目は、事業実施基準へ移行。
- 2) 重点評価事業の変更に伴い、「地域づくりをめざした関係機関との連携」に関する応用評価基準 3 項目および「自立支援型ケアマネジメントの推進」に関する応用評価基準 3 項目を新設。

（3）課題対応取組み報告について

- 1) 成果について区・包括・ランチで意見交換し、区運営協議会の意見（専門性の該当数）により公表の有無を決定する。（応用評価基準からは外す）

2 主な意見

（1）重点評価事業「地域づくりをめざした関係機関との連携」について

- ・評価の目安を見ると、プロセス評価にとどまっている。認知症発生率の低下や、見守る仕組みや取組みの創設など、客観的に見えるような成果や、そこにどれだけ関わったかなどの視点が本来必要。効果や成果を意識した要素を盛り込む必要があるのではないか。
- ・相手先があり、包括の努力だけでは高い評価を得られない項目である。各コーディネーターは区に 1 ヶ所の設置であり、包括と連携した活動に限界があるのではないか。
- ・まずは自己評価「3」のレベルを達成していただきたい。
- ・各コーディネーターとの連携については、計画性をもって取り組んでいただくことで、まんべんなく連携できるのではないか。
- ・各包括で、重点的に取り組みたい課題もある。3 年位のスパンで計画できるようにすると、取組みやすいのではないかと。
- ・「自立支援型ケアマネジメント」の推進もある中で、包括の負担が心配。
- ・包括からも、こういう評価をして欲しいといった意見を出してもらってはいいか。
- ・例年評価のための実態確認終了後に、アンケートなどで意見聴取している。（今年は意見交換）
- ・各コーディネーターに、包括と連携する認識がなければ、すすめていくことは困難。
- ・各コーディネーターとの連携については、今年度から事業実施基準に既に設定されていた。連携先の機能が最大限発揮できるよう、包括が協力できることが、ネットワーク構築の次の展開。

（2）重点評価事業「自立支援型ケアマネジメントの推進」について

- ・検討ケースの評価結果について、一覧になっているとわかりやすい。
- ・「効果的」という表現はあいまい。
- ・圏域の介護支援専門員と連絡をとる方法としては、居宅介護支援事業所連絡会などのベースがある。
- ・自立支援型ケアマネジメントも、成果としては何年後かに出ると考えられるが、包括の評価としては、プロセス評価にならざるをえない。

（3）事業実施基準及びランチ実施基準について

- ・権利擁護に係る相談窓口は、包括も含め複数あるが、それぞれの受理機関が、それぞれ記録していく必要がある。ダイレクトに後見制度についてと相談が入るものばかりではなく、一般相談から権利擁護相談と判断する場合もある。必要を感じたら受理簿にあげていただき、検討票を用いるというしくみに変えていく必要がある。
- ・ランチの地域ケア会議開催については、開催回数ではなく、担当ランチとしてどう役割を持って出席したかを重視していきたい。

地域包括支援センター事業にかかる重点評価事業等の変更について

1 重点評価事業の変更について

(1) 変更の理由

- 平成 24 年度より導入している重点評価事業（ネットワーク構築）については、全ての地域包括支援センターが取り組み、10 項目中 9 項目について評価基準を満たし、残る 1 項目についても、全地域包括支援センターで課題対応取り組み報告書が作成され、「成果が見える」と評価されているところである。こうした中、平成 29 年度をもって各区に一定整備された地域支援事業（在宅医療・介護連携推進事業、生活支援体制整備事業、認知症総合支援事業等）との連携については、地域包括ケアシステム構築のために、今後ますます推進していく必要がある。
- 地域包括ケアシステムの強化のための介護保険法等の一部を改正する法律施行に伴い、本市においては、平成 30 年度から要介護認定者等の自立支援・重度化防止に向けた「自立支援型ケアマネジメント」の推進に重点的に取り組むこととしており、その実施体制として、地域包括支援センターの体制整備を予定している。
- 以上のことから、平成 30 年度からの重点評価事業を、「ネットワーク構築」を発展させた取り組みとして「地域づくりをめざした関係機関との連携」とすると共に、新たに「自立支援型ケアマネジメントの推進」を追加し、これに伴い評価基準についても変更を行うものである。

(2) 評価基準の変更内容

(ア) 平成 30 年度重点評価事業における応用評価基準

- 重点評価事業の変更に伴い、「ネットワーク構築」に関する応用評価基準 10 項目のうち、No. 1～2 および No. 4～10 を削除。No. 3（地域ケア会議「見えてきた課題のまとめ」）は、事業実施基準へ移行。
- 重点評価事業の変更に伴い、「地域づくりをめざした関係機関との連携」に関する応用評価基準 3 項目および「自立支援型ケアマネジメントの推進」に関する応用評価基準 3 項目を新設。

(イ) 平成 30 年度地域包括支援センター事業実施基準

- 「高齢者支援のためのネットワークの構築」の「地域ケア個別会議」を「地域ケア会議（見えてきた課題のまとめ）」へ変更。
- 「高齢者支援のためのネットワークの構築」のうち、在宅医療・介護連携推進事業および生活支援体制整備事業との連携に関する 2 項目を削除（重点評価事業へ移行）

(ウ) 平成 30 年度総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準

- 「高齢者支援のためのネットワークの構築」の「地域ケア個別会議」実施基準の変更。

2 権利擁護業務の変更について

(1) 変更の理由

- 平成 28 年 5 月施行の成年後見制度の利用の促進に関する法律及び平成 29 年 3 月に国が定めた成年後見制度利用促進計画を勘案して、本市では成年後見の利用を促進するため、平成 30 年度から権利擁護支援のための地域連携ネットワークを構築し、権利擁護支援を必要とする人を地域で早期に発見し、必要な支援につなげていくこととしている。
- 以上のことから、権利擁護の支援の新たな仕組みに合わせて評価内容の変更を行うものである。

(2) 評価基準の変更内容

(ア) 平成 30 年度地域包括支援センター事業実施基準

(イ) 平成 30 年度総合相談窓口（ブランチ）事業実施基準

- いずれも、「権利擁護・虐待防止」の評価時準備資料を変更

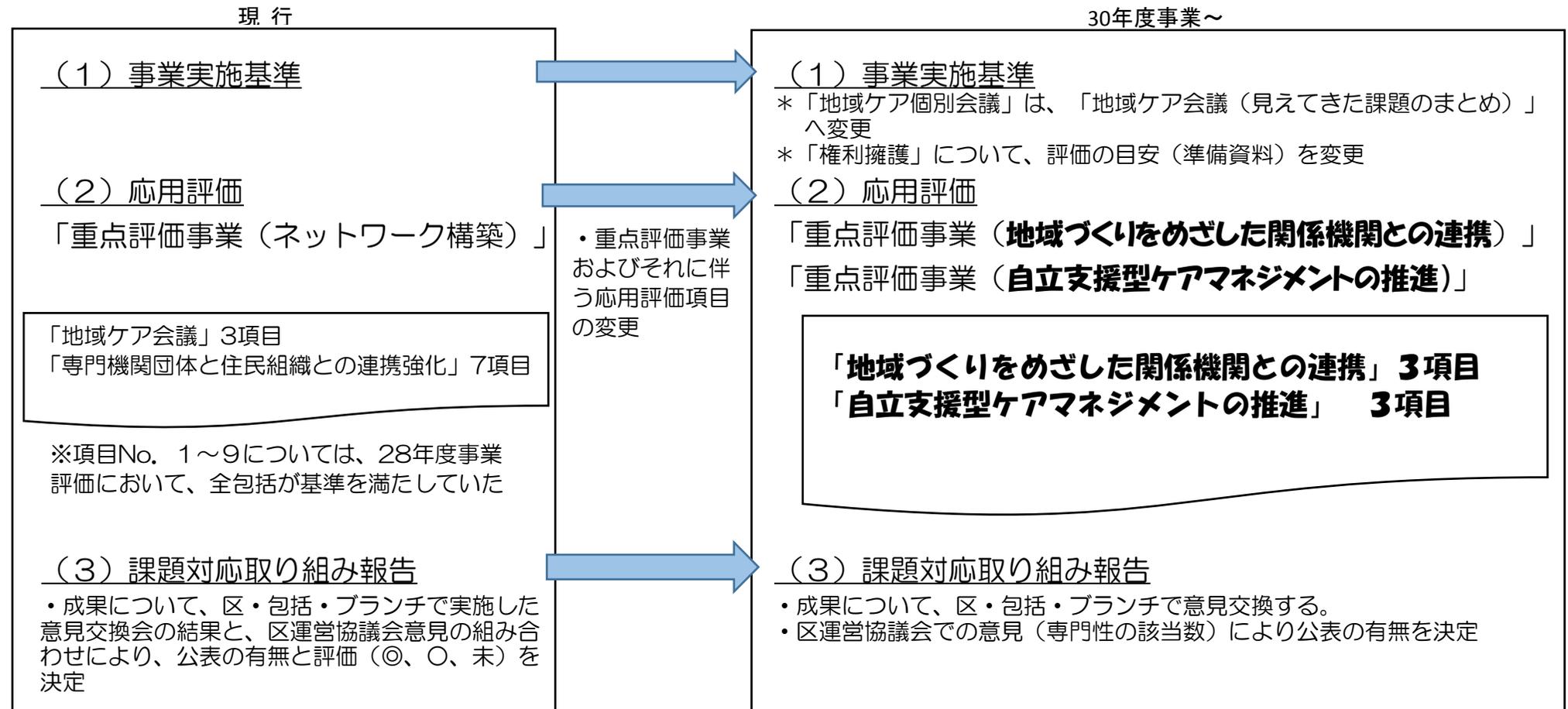
平成30年度事業からの評価のしくみについて（案）

1 評価のしくみの導入経過

- 平成18年度～ 自己評価の導入
- 平成21年度～ 事業実施基準の導入（市や区の担当者が、実態確認を行う）
課題対応取組み報告書の導入
- 平成24年度～ 重点評価事業における応用評価の導入（重点評価事業として「ネットワーク構築」を設定）

2 平成30年度の変更内容について

改訂理由：①平成29年度をもって各区に一定整備された地域支援事業（在宅医療・介護連携推進事業、生活支援体制整備事業、認知症総合支援事業等）との連携については、地域包括ケアシステム構築のために、今後ますます推進していく必要があるため
②平成30年度より運営方針に掲げられる「自立支援型ケアマネジメントの推進」を、重点評価事業に位置付けることにより、よりいっそうの推進を図るため



平成30年度事業 重点評価事業(ネットワーク構築 **地域づくりをめざした関係機関との連携・自立支援型ケアマネジメントの推進**)における応用評価基準結果報告書

変更内容

- 重点評価事業の変更に伴い、「ネットワーク構築」に関する応用評価基準9項目 (No. 1～2およびNo. 4～10) を削除。
- 1項目 (No. 3) は、事業実施基準へ移行。
- 重点評価事業の変更に伴い、「地域づくりをめざした関係機関との連携」に関する応用評価基準3項目および「自立支援型ケアマネジメントの推進」に関する応用評価基準3項目を新設

	No.	応用評価基準	評価のめやす・点数		結果(点数)	
			◎(2点)	○(1点)		
ネットワーク構築	地域ケア会議	1	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	
		2	『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	
		3	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	
	専門機関団体と住民組織との連携強化	4	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	
		5	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・連合でなくてもよいが、取り組んでいる校区・連合を移行したり、拡げていること	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	
		6	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	
		7	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・連合でなくてもよいが、取り組んでいる校区・連合を移行したり、拡げていること	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	
		8	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	
		9	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	
		10	地域ケア会議から見えてきた課題のまとめをして、それに対する取り組みの効果を検証している ※ 区と区内の包括、ランチで、意見交換し効果を確認する	何らかの方法で検証を実施し、効果があがっている	何らかの方法で検証を実施している	
地域づくりをめざした関係機関との連携	1	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している	共有した課題に対する対応策について、在宅医療・介護連携支援コーディネーターに協力している(具体例をあげて説明できること)	地域の在宅医療・介護に関する現状及び課題について、在宅医療・介護連携支援コーディネーターと共有するため、地域ケア会議等を計画的に開催している		
	2	社会資源に係る地域の課題やニーズについて、生活支援コーディネーターと連携した活動(課題共有のための会議等)を実施している	共有した課題に対する対応策について、生活支援コーディネーターに協力している(具体例をあげて説明できること)	地域の社会資源や活動の場に関する現状や課題について、生活支援コーディネーターと共有するため、地域ケア会議等を計画的に開催している。または、生活支援コーディネーターが開催する協議体会議参加し、情報交換している		
	3	圏域地域包括支援センターとして、認知症強化型地域包括支援センターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している	圏域地域包括支援センターとして、課題に対する対応策について、認知症強化型地域包括支援センターとともに検討している	圏域地域包括支援センターとして、区の認知症施策推進会議に参画し、認知症高齢者支援の取り組みに関する現状及び課題について関係者と共有している		
自立支援型ケアマネジメントの推進	1	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、その後の変化等を集約、分析している	個別ケースのモニタリング結果について、効果等を分析している	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例について、その後の変化等を確認し、一覧表等にまとめている		
	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の積み重ねから、課題のまとめにつなげている	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課題についてまとめ、区運営協議会へ報告している	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議から見えてきた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		
	3	ケアマネジメントに関する介護支援専門員のニーズに基づき、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	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圏域の介護支援専門員全体へ伝えている	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		

合計点数

30年度事業「重点評価事業(地域づくりをめざした関係機関との連携・自立支援型ケアマネジメントの推進)における応用評価基準」自己評価チェックシート

()地域包括支援センター

項目	No.	応用評価基準	自己評価の目安	特記事項	
地域づくりをめざした関係機関との連携	1	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している 自己評価欄(1~5)	5	3, 4を積み重ねることで、医療・介護の連携強化や在宅医療を支えるしくみづくりにつながった(具体例をあげて説明できること) または、こうした支えるしくみ等の継続に向け協力している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、共有した課題に対する対応策について、在宅医療・介護連携支援コーディネーターに協力している(具体例をあげて説明できること)	
			3	地域の在宅医療・介護に関する現状及び課題について、在宅医療・介護連携支援コーディネーターと共有するため、地域ケア会議等を計画的に開催している	
			2	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと個別ケース等について情報交換をしている	
			1	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと個別ケース等について情報交換をしていない	
	2	社会資源に係る地域の課題やニーズについて、生活支援コーディネーターと連携した活動(課題共有のための会議等)を実施している 自己評価欄(1~5)	5	3, 4を積み重ねることで、新たな社会資源や活動の場づくりにつながった(具体例をあげて説明できること) または、こうした社会資源等の継続に向け協力している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、共有した課題に対する対応策について、生活支援コーディネーターに協力している(具体例をあげて説明できること)	
			3	地域の社会資源や活動の場に関する現状や課題について、生活支援コーディネーターと共有するため、地域ケア会議等を計画的に開催している。または、生活支援コーディネーターが開催する協議体会議参加し、情報交換している	
			2	生活支援コーディネーターと、地域の社会資源や活動の場に関する現状や課題について情報交換している	
			1	生活支援コーディネーターと情報交換していない	
	3	圏域地域包括支援センターとして、認知症強化型地域包括支援センターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している 自己評価欄(1~5)	5	4に加え、圏域地域包括支援センターとして、潜在的な認知症高齢者の早期発見や早期対応につなげる取組みを、地域等関係機関と協働してすすめている(具体例をあげて説明できること)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3に加え、圏域地域包括支援センターとして、課題に対する対応策について、認知症強化型地域包括支援センターとともに検討している	
			3	2に加え、圏域地域包括支援センターとして、区の認知症施策推進会議に参加し、認知症高齢者支援の取組みに関する現状及び課題について関係者と共有している	
			2	圏域地域包括支援センターとして、地域の認知症高齢者支援の取組みに関する現状及び課題について、地域ケア会議等において認知症強化型地域包括支援センターと共有している	
			1	圏域地域包括支援センターとして、認知症強化型地域包括支援センターと課題の共有を行っていない	

項目	No.	応用評価基準	自己評価の目安	特記事項	
自立支援型ケアマネジメントの推進	1	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、その後の変化等を集約、分析している 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ための検討会議で検討した個別事例の積み重ねから、課題のまとめにつなげている 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課題について、専門機関団体や住民組織関係者とともにまとめ、区運営協議会へ報告している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	外部講師を依頼し、自立支援型ケアマネジメントのための検討会議から見えてきた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	
	3	ケアマネジメントに関する介護支援専門員のニーズに基づき、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	ケアマネジメントに関する介護支援専門員のニーズに基づき、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けている	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する
			4	3の内容を、圏域の介護支援専門員全体へ伝えている	
			3	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	
			2	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以外も含む)を蓄積している(整理・分類にはいたっていない)	
			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)	

「地域包括支援センター事業実施基準」及び「準備資料」(案)

変更内容

- ・「高齢者支援のためのネットワークの構築」の「地域ケア個別会議の開催」を「地域ケア会議（見えてきた課題のまとめ）」へ変更
- ・「高齢者支援のためのネットワークの構築」のうち、在宅医療・介護連携推進事業および生活支援体制整備事業との連携に関する2項目を削除（重点評価事業へ移行）
- ・「虐待防止・権利擁護」の評価時準備資料の変更

項目		実施基準	準備資料	
運 営 体 制	1	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)」
	2	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
	3	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	「研修関係書類」何の研修に誰が参加したのか確認できるもの
	4		・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	「研修報告書類」「包括内での伝達研修記録」
	5	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
	6	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	「表示している書類」の写し
	7		・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	「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
	8	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	「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
	9		・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	
	10	介護予防プラン作成	・職員一人あたりのプラン作成が「介護予防支援」「第1号介護予防支援事業(初回のみケアマネジメントを除く)」合わせて月20件以下	高齢福祉課で確認
	11	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)	高齢福祉課で確認
業 務 別 取 組 み	12	高齢者支援のためのネットワークの構築	・個別地域ケア会議を平均月1回以上開催している(2万人以上では平均月2回以上)	・「地域ケア個別会議」「 地域ケア会議（見えてきた課題のまとめ） 」「ランチ連絡会」についての開催決裁や実施報告書、議事録 ・在宅医療・介護連携支援コーディネーターと連携したことがわかるケース記録(1ケース)、会議録(1会議分) ・生活支援コーディネーターと課題共有したことがわかる会議録(1会議分)
	13	重点評価事業より移行	・担当圏域の地域ケア個別会議から見えてきた課題をまとめている	
	14		・ランチ連絡会を隔月に1回以上開催している ★	
	15	重点評価事業へ移行	・在宅医療・介護連携支援コーディネーターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している	
	16		・社会資源に係る地域の課題やニーズについて、生活支援コーディネーターと共有している	
	17	包括的継続的ケアマネジメント	・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」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」
	18	(ケアマネ支援)	・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	
	19	総合相談	・総合相談件数が、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 } いずれもを満たす
	20	第1号介護予防支援事業(総合事業における介護予防ケアマネジメント)	・事業対象者の状態像やニーズをもとにアセスメントを行い、自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを実施している	・事業対象者への支援経過がわかる記録一式(利用者基本情報、介護予防ケアプラン、支援経過記録等)(自包括分3件、一部委託分3件) ・取組み(職員間事例検証、一部委託先介護支援専門員向け研修等)がわかる書類(会議記録、開催決裁、研修資料、報告書等) ・圏域内インフォーマルサービスの一覧表
	21		・自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを推進するための取組みを実施している	
	22		・さまざまなインフォーマルサービスを活用した介護予防ケアプランの作成を推進している	
	23	認知症高齢者等支援	・認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している	・「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、初期集中支援チームへつないだ事例3ケース、包括で対応した事例3ケース) ・区認知症施策を推進する会議参加がわかる書類 ・「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
	24		・区認知症施策を推進する会議に参加し、取組みに協力している	
	25		・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	
26	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	・「高齢者虐待受理簿」、「高齢者虐待ケース対応」が確認できる記録全ケース分(担当圏域内平成28年度全受理ケース・前年度より引き続きの対応ケース。ケース対応記録、事実確認チェックシート・サービス利用調整会議の記録(初動期・対応期のモニタリング・終結)。ランチ圏域で虐待の通報があった場合は、各ランチとの連携を行った記録。)進捗管理が確認できる書類等(高齢者虐待受理簿や進捗管理のため独自に作成した一覧表、組織として進捗管理をしていることが分かる決裁等) ・「講演会・研修会」を開催した内容が確認できる実施決裁及び報告書 ・「権利擁護等に関する相談」について(虐待を除く、①成年後見制度・あんしんさぼーと事業につなげたケース②財産等の不当取引による被害(消費者被害等)・法テラスなど弁護士や区の法律相談につないだ相談ケース③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) ・「 成年後見制度受理簿 」及び「 権利擁護支援の地域連携ネットワーク検討票 」全ケース	
27		・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		
28		・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		
29		・権利擁護に関する相談に対し、適切に対応している		
30	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	取組みが確認できる書類	
31	認知症対応力強化★★	・区域における認知症対応力を強化するための取組みを行っている	・区認知症施策を推進する会議の開催計画や当日資料、議事録 ・認知症が課題となっている区内の地域ケア会議に参加した記録 ・区内包括・ランチ、関係機関を対象に開催した研修関係資料	

★担当ランチがない場合は、評価不要とする ★★認知症強化型地域包括支援センターのみ

「地域包括支援センター事業実施基準」 自己評価チェックシート

() 地域包括支援センター

項目	実施基準	No.	自己評価の目安	特記事項	
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)	1	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	
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)	2	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も、速やかに対応している。	「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	職員別研修履歴を記録し、今後の研修計画に役立てている 自己評価欄(1~5)	3	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	
	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)	4	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	
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	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	
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)	6	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	
			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、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	
	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)	7	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、全職員が理解している	
			2	苦情対応マニュアルが、全職員に周知されていない	
			1	苦情対応マニュアルがない	

項目	実施基準	No.	自己評価の目安	特記事項	
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)	8	5	4について、全職員実践できているかどうか、定期的にチェックしている	「3」以外をつけた場合は、理 由を記載する
			4	3に加え、個人情報の適切な取り扱い(個人情報の保管方法、外部へ持ち出す際の手 順、システムの管理方法等)をルール化し、全職員が実践している	
			3	・来訪者の目に触れず施錠できる保管場所に、個人情報を含む記録物を保管している ・かつ「個人情報の開示請求があった場合の対応マニュアル」を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)	9	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		
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)	10	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	
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) 自己評価欄(1~5)	11	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	
高齢者支 援のため のネット ワークの構 築 重点評 価事業 から移 行	地域ケア会議を平 均月1回以上開催 している(2万人 以上では平均月2 回以上) 自己評価欄(1~5)	12	5	3に加え、レビュー会議(過去の個別地域ケア会議ケースについてふり返り)を開催して いる	「3」以外をつけた場合は、理 由を記載する
			4	必要に応じ、ケースのモニタリング会議を開催している	
			3	個別支援のための地域ケア会議を、平均月1回以上開催している(圏域内高齢者人口 2万人未満の場合)	
			2	個別支援のための地域ケア会議の開催が、11回(圏域内高齢者人口2万人未満の場 合)	
			1	個別支援のための地域ケア会議の開催が、10回以下(圏域内高齢者人口2万人未満 の場合)	
担当圏域の地域 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)	13	5	・新たな関係者に加え、4を実施した ・ 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		
		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 課題をまとめている、 区運営協議会へ報告している		
		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 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		
		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年12回開催していない		
ブランチ連絡会を 隔月に1回以上開 催している ★担当ブランチが ない場合は自己評価不 要 自己評価欄(1~5)	14	5	4に加え、ブ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、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	ブランチ連絡会を隔月に1回以上開催し、その議事録等を残している		
		2	ブ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	ブランチ連絡会を隔月に1回以上開催する予定であったが、事務局あるいは参加者の 都合で中止になり、別日に開催することもできなかった		

項目	実施基準	No.	自己評価の目安	特記事項		
重点評価事業へ移行	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと連携した活動(個別ケース支援、課題共有のための会議等)を実施している 自己評価欄(1~5)	15	5	4に加え、共有した課題に対する対応策について、検討している	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する	
			4	3に加え、地域の在宅医療・介護に関する現状及び課題について、地域ケア会議等において共有している		
			3	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと個別ケース等について情報交換をしている		
			2	在宅医療・介護連携支援コーディネーターと情報交換していない		
			1	在宅医療・介護連携支援コーディネーターの役割を知らない		
重点評価事業へ移行	高齢者支援のためのネットワークの構築 社会資源に係る地域の課題やニーズについて、生活支援コーディネーターと共有している 自己評価欄(1~5)	16	5	3、4を積み重ねることで、新たな社会資源や活動の場の開発につながった(具体例をあげて説明できること)	「3」以外をつけた場合は、理由を記載する	
			4	3に加え、地域の社会資源に関する現状及び課題について、生活支援コーディネーターと共有している		
			3	課題抽出のための地域ケア会議や生活支援コーディネーターが開催する協議体会議への参画により、情報交換している		
			2	生活支援コーディネーターと情報交換していない		
			1	生活支援コーディネーターの役割を知らない		
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)	17	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		
総合相談	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 自己評価欄(1~5)	18	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を隔月に2回以上開催支援しなかった		
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)	19	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		
	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	20	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	
第1号介護予防支援事業(総合事業における介護予防ケアマネジメント)	事業対象者の状態像やニーズをもとにアセスメントを行い、自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを実施している 自己評価欄(1~5)	20	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		

項目	実施基準	No.	自己評価の目安	特記事項	
	自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを推進するための取組みを実施している 自己評価欄(1~5)	21	5	3、4に加え、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について、包括のプランナーも参加して実施している	
			3	自立支援につながる介護予防ケアマネジメントを推進するため、包括職員間で事例検証や職員間研修に取り組んでいる	
			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	
	さまざまなインフォーマルサービスを活用した介護予防ケアプランの作成を推進している 自己評価欄(1~5)	22	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	
認知症高齢者等支援	認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している 自己評価欄(1~5)	23	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	
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)	24	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	
	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)	25	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	
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)	26	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	

項目	実施基準	No.	自己評価の目安	特記事項	
	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)	27	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、ブ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	
	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)	28	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	
	権利擁護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)	29	5	3・4の内容より、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。 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	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の内容に加え、総合相談の中から成年後見制度の支援につなげている	
			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。 成年後見制度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の相談ケースで、記録が不十分なケースがある。 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			虐待を除く権利擁護の相談ケースがない 成年後見制度に関する相談がない		
センターの周知活動 自己評価欄(1~5)	30	5	4の結果で得た、 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、 ている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		
認知症対応力強化 ★★認知症強化型地域包括支援センターのみ 自己評価欄(1~5)	31	5	3, 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ついて情報収集・検証分析を行い、対策を検討している		
		1	区の認知症施策を推進する会議が実施できていない		

「総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準」及び「準備資料」

変更内容

- ・「高齢者支援のためのネットワークの構築」の「地域ケア個別会議」実施基準の変更。
- ・「虐待防止・権利擁護」の評価時準備資料の変更

項目		実施基準	準備資料		
運営体制	1	職員の適正配置	・実施要領に示す有資格者を専従で一人以上配置している	「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)」「ブ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)」	
	2	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	
	3	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	「研修関係書類」何の研修に誰が参加したのか確認できるもの	
	4		・市主催の職員研修に、参加している	「研修報告書類」「伝達研修記録」など	
	5	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	
	6	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	「表示している書類」の写し	
	7		・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	「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	
	8	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	「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	
	9		・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	10	高齢者支援のための ネットワークの構築	・地域ケア個別会議を 2か月に1回以上、開催している	・「地域ケア個別会議」「ブランチ連絡会」についての開催についての決裁や実施報告書、議事録	
	11		・ブランチ連絡会に、参加している		
	12		・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		
	13		・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		
	14	総合相談	・総合相談実件数が、120人以上	「事業実績報告」「〇月の相談記録すべて:実績報告数と件数があうこと」 ・相談に対し、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、さらにはインフォーマルサービスも視野に入れ、担当窓口へつないでいるか確認する。	
	15		・総合相談実件数のうち訪問実件数が、40%以上		
	16		・総合相談延件数が、600人以上		
	17		・総合相談延件数のうち訪問延件数が、20%以上		
	18		・生活上のさまざまな課題を抱える高齢者に対し、介護予防の視点で相談に応じ、適切な対応ができています		
19		・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			
取り組み	20	認知症高齢者等支援	・認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している	・「認知症高齢者」の相談内容(相談を受けたケースまたは関係者へつないだケース)が確認できる記録(地域関係者・専門機関各3ケースずつ) 地域関係者の例:民生委員、地域ボランティアのほか、銀行窓口、住宅の管理人、コンビニやスーパー従業員など、通常高齢者相談を業務としない関係者も含む。 専門機関の例:医療機関、区役所、障がい者相談支援センター、認知症初期集中支援チーム、在宅医療・介護連携支援コーディネーター、見守り相談室など、相談窓口を持つ機関で、圏域外の地域包括支援センターやブランチ、居宅介護支援事業者や介護保険サービス事業者も対象とする。 圏域の地域包括支援センターを通じ相談を受けた場合も対象とする。 評価対象年度に初めて相談を受けたケースの提示を基本とする。 ・会議への協力内容がわかる書類(報告書、記録等)	
	21		・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		
	22	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		「高齢者虐待受理簿」「高齢者虐待対応のケース記録等(①事実確認チェックシート②サービス利用調整会議の記録③地域包括支援センター及び区役所高齢者虐待担当者と連携を行った記録)」(通報を受理している場合は、受理簿と高齢者虐待対応のケース記録を確認。ブランチで通報を受理していない場合は、①②③のいずれかの記録を確認)
	23		・権利擁護に関する相談に対し、適切に対応している		「権利擁護等に関する相談記録」(虐待を除く①成年後見制度・あんしんさぼーと事業につなげたケース②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③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) ・「成年後見制度受理簿」及び権利擁護支援の地域連携ネットワーク検討票」全ケース
24	ブランチの周知活動	・地域の支援関係者をはじめ、広く市民に対し、ブランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる	取組みが確認できる書類		
総合結果					

「総合相談窓口(ブランチ)事業実施基準」自己評価チェックシート

()ブランチ

項目	実施基準	No.	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)	1	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さない時期が、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さない時期が、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)	2	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)	3	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)	4	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	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)	6	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	
			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	No.	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)	7	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)	8	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)	9	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	
高齢者支援のためのネットワークの構築	地域ケア個別会議を2か月に1回以上、開催している 自己評価欄(1~5)	10	5	4について、 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、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、地域ケア会議を、平均2か月に1回以上開催している 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	地域ケア会議の開催が、5回 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	地域ケア会議の開催が、4回以下 担当圏域の地域ケア個別会議に出席していない	
	ブランチ連絡会に、参加している 自己評価欄(1~5)	11	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)	12	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	No.	自己評価の目安	特記事項	
高齢者支援のための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)	13	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)	14	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)	15	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)	16	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)	17	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		
生活上のさまざまな課題を抱える高齢者に対し、介護予防の視点で相談に応じ、適切な対応ができています 自己評価欄(1~5)	18	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	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		
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)	19	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	No.	自己評価の目安	特記事項	
認知症高齢者等支援	認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、関係機関と連携し適切に対応している 自己評価欄(1~5)	20	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、必要な関係機関と連携し、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、関係機関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、関係機関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、関係機関と連携し対応したケースがない	
	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)	21	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	
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)	22	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)	23	5	4から、関係機関との連携強化につながった 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のケースから地域ケア会議開催に至った 3の内容に加え、総合相談の中から成年後見制度の支援につなげている	
			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。 成年後見制度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の相談ケースはあるが、適切に支援できていない、または記録がない 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	権利擁護の相談ケースがない 成年後見制度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をはじめ、広く市民に対し、ブランチ活動の理解と利用促進に取り組んでいる 自己評価欄(1~5)	24	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	