

豊中市地域包括支援センター  
評価の手引き

平成 28 年 6 月

## 評価のしくみについて

### 1. 評価目的

地域包括ケアシステムの構築に向け、地域包括支援センターがより充実した機能を果たしていくためには、公正・中立で、安定的・継続的な運営が行われることが必要である。本市においては、すでに地域包括支援センターによる自己評価を実施しているが、国は今般の制度改正により、設置者である市町村が定期的にその運営状況を点検・評価し、その結果を公表することとしている。このことにより、地域包括支援センターの業務内容の改善やサービスの質の向上などの観点から外部評価システムを導入するものである。

### 2. 評価対象期間

第1回：平成26年10月1日～平成27年8月31日

第2回：平成27年10月1日～平成28年9月30日

第3回：平成29年4月1日～平成30年3月31日

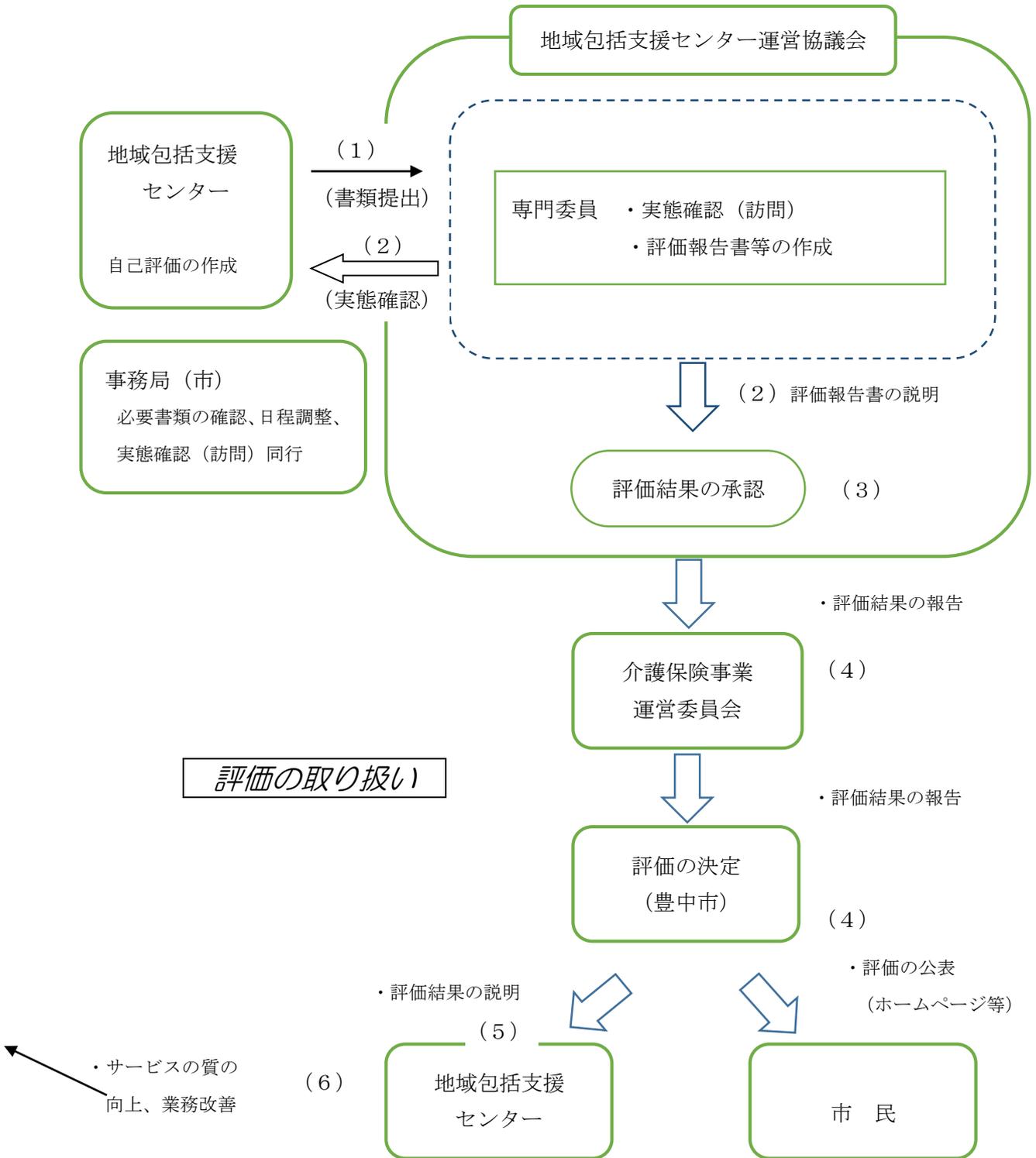
### 3. 評価機関

豊中市地域包括支援センター運営協議会

### 4. 評価方法

- (1) 地域包括支援センターが「地域包括支援センター事業評価基準チェックシート」（資料1）に沿って、自己評価を実施する。その結果を、「地域包括支援センター事業評価報告書」（資料2）に記録し、地域包括支援センター運営協議会に提出する。
- (2) 地域包括支援センター運営協議会の専門委員が、提出を受けた「地域包括支援センター事業評価報告書」および事前準備資料を参考にしながら、地域包括支援センターを訪問してヒヤリングと実態確認を行い、「地域包括支援センター事業評価基準チェックシート」を用いて評価する。その評価結果を、「地域包括支援センター事業評価報告書」と「評価結果の概要」（資料3）に記録し、地域包括支援センター運営協議会に提出する。
- (3) 地域包括支援センター運営協議会において、「地域包括支援センター事業評価基準チェックシート」、「地域包括支援センター事業評価報告書」、「評価結果の概要」について、審議して評価結果の承認を行う。
- (4) 介護保険事業運営委員会において、地域包括支援センター運営協議会会長が評価結果を報告する。その後、介護保険事業運営委員会会長から市長に評価結果を報告する。市において評価の決定を行った後、市民に市のホームページ等で「地域包括支援センター事業評価報告書」を公表する。
- (5) 事務局から、地域包括支援センターに「地域包括支援センター事業評価基準チェックシート」、「地域包括支援センター事業評価報告書」、「評価結果の概要」をもとに、評価結果について説明する。
- (6) 地域包括支援センターは、結果をもとに、更なる業務内容の改善やサービスの質の向上に努める。

# 評価のスキーム図



## 実施の手順 および スケジュールについて

### 1. 実態確認までの準備

第2回：10月中に実施

- (1) 地域包括支援センターは自己評価を実施して、「地域包括支援センター事業評価基準チェックシート」と「地域包括支援センター事業評価報告書」および事前準備資料を、地域包括支援センター運営協議会（事務局）に提出する。
- (2) 地域包括支援センターから提出のあった(1)の資料をもとに、地域包括支援センター運営協議会の専門委員と事務局で事前打ち合わせを行う。
- (3) 地域包括支援センター運営協議会の日程に合わせて、事務局が地域包括支援センターと実態確認実施日を調整する。

### 2. 実態確認実施者

豊中市地域包括支援センター運営協議会の専門委員2名程度  
※事務局（高齢者支援課）が同行する。

### 3. 地域包括支援センター対応者

管理者とその他職員が、業務に支障のない範囲で複数体制により対応する。

### 4. 実態確認項目

「地域包括支援センター事業評価基準チェックシート」のとおり

### 5. 実態確認の方法

第2回：11月中旬～12月上旬に実施

- (1) 「地域包括支援センター事業評価基準チェックシート」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。
- (2) 所要時間は、2～3時間程度。
- (3) 実態確認の結果は、実態確認当日に地域包括支援センターへ口頭で説明。
- (4) 実態確認で作成した「地域包括支援センター事業評価基準チェックシート」をもとに、「地域包括支援センター事業評価報告書」に評価結果を記入したのち、「評価結果の概要」を作成する。

## 資 料

- 資料1：地域包括支援センター事業評価基準チェックシート . . . . P 6  
※包括と評価者は、同じチェックシートを用います
- 資料2：評価判断基準説明書 . . . . P 14
- 資料3：評価結果の概要 . . . . P 30
- 資料4：地域包括支援センター事業評価報告書 . . . . P 32
- 資料5：事前準備資料一覧 . . . . P 36

# 地域包括支援センター事業評価基準チェックシート( )

資料1

## 1. 運営体制

### 中項目：(1) 職員の適正配置

#### 小項目：① 3職種(常勤・専従)を定数配置している

判断材料

- 指定介護予防支援業務に専従する職員の雇用や職員配置加算を用いて包括的支援事業に対する業務に力が注げる体制を整えている
- 職員の配置基準を満たしている
- 職員欠員期間(委託料の返金)が無かった

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料項目がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

### 中項目：(2) 事業計画

#### 小項目：① 運営基本方針に沿った事業計画をたて、計画的な運営を行っている

判断材料

- 全職員が事業計画を共通理解している
- 運営基本方針に沿った事業計画をたてている
- 職員が事業計画や目標を意識しながら業務を実施し、年間計画に沿った運営を行っている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料項目がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

### 中項目：(3) 苦情解決体制の整備

#### 小項目：① 苦情に対して適切に対応している

判断材料

- 苦情受付の担当者・責任者を置き、苦情についてきちんと対応できるマニュアル等を整備し、職員に周知している
- 苦情が寄せられた場合には、マニュアル等に従って対応し、記録を保存している
- 苦情内容については法人に報告している

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料項目がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

### 中項目：(4) 個人情報等の適正な管理

#### 小項目：① 書類を適正に保管し、期日内に提出している

判断材料

- 相談・面談室のプライバシーが確保されている
- 地域包括支援センター事業運営に関する委託契約に基づく書類等を期日内に提出している
- 個人情報を含む記録物を適切に保管しているか

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**中項目：(5) 地域住民への周知**

小項目：①センターの案内や業務内容を、地域住民や関係機関に積極的に周知を図るとともに、センターの理解が深まるように働きかけている

- 判断材料
- SNS、ホームページ等で独自の広報活動および取組み報告を行っている
  - 新規に開設された介護事業所、医療機関等に出向いてセンターの説明を行っている
  - 玄関、事務所入り口にセンターの看板等がわかりやすく表示されている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**2. 公正・中立性**

**中項目：(1) 公正・中立性の確保**

小項目：①介護予防支援業務において、正当な理由がなく特定のサービス事業所に偏りが無い

- 判断材料
- 3. 占有率30%未満
  - 2. 占有率50%未満
  - 1. 正当な理由なく占有率が50%以上

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料のとおり

小項目：②介護予防支援の委託先が、正当な理由なく特定の指定居宅介護支援事業所に偏っていないか

- 判断材料
- 3. 占有率30%未満
  - 2. 占有率50%未満
  - 1. 正当な理由なく占有率が50%以上

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料のとおり

小項目：③要介護者への指定居宅介護支援事業所の紹介を公正・中立に行っているか

- 判断材料
- 3. 占有率30%未満
  - 2. 占有率50%未満
  - 1. 正当な理由なく占有率が50%以上

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料のとおり

**小項目：④法人内で地域包括支援センターが独立して運営されている**

判断材料  職員が専ら地域包括業務に従事している  
 センター事務所と他の事務所が仕切られている  
 職員以外が事務所内にむやみに入らないようにしている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：⑤地域包括支援センターの公共性が確保できている**

判断材料  母体法人が提供するサービスのパンフレット等に地域包括支援センターの案内が併記されていない  
 センターが主催する地域住民を対象とした研修会等で用いる封筒などに母体法人のものを用いていない  
 母体法人の組織体制から独立した組織体制になっている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**3. 業務別取組み****中項目：(1)総合相談支援業務****小項目：①センター職員がスキルアップのために研修に参加し、職員間で情報共有している**

判断材料  職員の研修を計画的に実施している  
 市や府等の主催する外部の研修には可能な限り職員が参加している  
 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている(復命書・研修報告会記録)

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：②支援困難ケースや緊急性の判断が必要な場合には、多様な観点から判断・支援できるよう、複数の職員がチームとして関わる配慮をしている**

判断材料  困難ケース等においてはすみやかに3専門職の専門性をふまえ、かつ共通の判断基準をもって協議した結果を記録に残している  
 主担当や地域ごとの担当以外においてもケースの概要を把握している。  
 夜間や休日における緊急時に緊急連絡体制のとおり随時対応することができる

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：③センター内会議等を定期的に開催し、職員間で情報共有や検討ができています**

判断材料 センター運営全体に関する課題や地域の課題について毎月、情報共有し検討している  
個別の支援方策に関する悩みや困っていることについて月2回以上話し合う機会を設けている  
前日にあったこと、当日の予定について毎日情報共有している

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：④潜在的なニーズや問題を早期発見するために、高齢者の個別訪問を行うなど必要に応じて、アウトリーチによる相談・対応をしている**

判断材料 地域の高齢者実態把握調査を行うなど、潜在する支援を必要とする高齢者の把握にあたっている  
相談方法における訪問・出張の割合が20%以上である  
福祉なんでも相談窓口など高齢者の相談が集まる場に積極的に足を運び、潜在的なニーズや問題を発見するために情報収集を行っている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：⑤初期段階での相談については、的確に状況を把握した上で、緊急性を判断し、適切な対応ができている**

判断材料 緊急性が高い相談については、包括システムの検索画面に印をつけるなど、全職員が把握できるようにしている  
複数職員がいない場合であっても緊急性の判断が行えるよう、また、今後の方向性についてルール化されている  
緊急性が認められた場合、すみやかに訪問するなど適切な対応ができています

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**中項目：(2)権利擁護業務**

**小項目：①消費者被害や高齢者虐待などの権利侵害にあいやすい認知症高齢者に対する支援が行えている**

判断材料 キャラバン・メイトの組織化に協力するなど、積極的に認知症ケアに関するネットワークの構築を図っている  
認知症サポーター養成講座を積極的に開催するなど、認知症の理解、対応方法の普及啓発に努めている  
市内あるいは近隣地域で消費者被害が発生した場合は、すみやかに利用者をはじめ地域住民などに対して注意喚起を行っている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：②成年後見制度(法定後見・任意後見)を幅広く普及するための活動を行っている**

判断材料 全職員が成年後見制度(法定後見・任意後見)を理解し、説明できる  
地域住民や関係者向けの研修等を開催し、普及啓発を行っている  
成年後見制度の相談に適切に対応し、利用を支援できている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：③高齢者虐待の防止に向けた普及啓発の取り組みを行っている**

判断材料 地域住民に対して、高齢者虐待防止に向けた普及啓発の取組を行っている  
関係機関に対して、高齢者虐待を判断する研修等を開催し、普及啓発の取組を行っている  
全職員が高齢者虐待防止法に関する制度を理解している

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：④高齢者虐待対応マニュアルに基づき、高齢者虐待対応ができている**

判断材料 全職員が高齢者虐待対応マニュアルを理解している  
全職員が高齢者虐待の各段階における帳票類が作成できる  
高齢者虐待対応の必要なケースの判断が包括内で見つからない場合であっても、速やかに市と通報内容の共有を行い、対応を協議している

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：⑤相談受付から虐待対応の終結まで虐待相談時の対応フロー図に沿って対応を行っている**

判断材料  コアメンバー会議等で決定した役割に従い支援の実施中、関係機関等への対応依頼と進捗状況の確認を適宜、市に報告を行っている

モニタリング会議、評価会議が適切に開催できるよう、基本情報台帳に最新の情報を記入し、市に報告を行っている

初動期での事実確認において、客観的な情報を意識的に収集できている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**中項目：(3)包括的・継続的ケアマネジメント支援業務**

**小項目：①介護支援専門員に対する支援を行っている**

判断材料  圏域内で研修会や事例検討会等の開催により、実践力向上の支援を行っている

困難事例に対して同行訪問やサービス担当者会議への出席を通じたサポートを行っている

意見交換会等を通じた介護支援専門員同士のネットワーク構築の支援を行っている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：②介護関係者と医療機関との連携体制を作っている**

判断材料  虹ねっとを通じて日常生活圏域ごとの地域特性に応じた取組を行い、医療と介護の連携に関するネットワーク構築を行っている

地域ケア会議「地域福祉ネットワーク会議(高齢部会)」を通して、認知症ケアに関するネットワーク、虹ねっとで構築した医療・介護ネットワークをつなぎ、顔と顔の見える関係づくりを行っている

医療機関や介護事業所を訪問し、連携協働体制を得られやすいような働きかけを行っている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：③企画シートを用いた地域支援計画が策定できている**

判断材料  日常生活圏域ごとに企画シートを用いて個別の取組計画を策定している

企画シートを一定期間ごとに見直している

地域アセスメント結果をファイリングし、全職員が共有できるものとして整理されている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：④地域ケア会議「地域福祉ネットワーク会議(高齢部会)」を行っている**

判断材料  圏域内の全ての校区で高齢部会を開催している  
 地域住民に参加してもらい個別困難事例の支援方針の検討を行っている  
 CSWと連携して高齢部会を開催している

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：⑤介護支援専門員からの困難事例の相談に積極的に応じ、適切に助言等を行っている**

判断材料  支援困難事例を抱える介護支援専門員に対して、スーパービジョン(支援的・教育的支援)により、介護支援専門員自身が援助の振り返りができるよう支援している  
 地域にある社会資源について情報(活動内容、特徴、連絡先など)を把握し、いつでもその情報を提供できるように準備している  
 介護支援専門員からの困難事例の相談に積極的に応じ、適切に助言等を行っている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**中項目：(4)介護予防ケアマネジメント**

**小項目：①二次予防事業対象者に対して、介護予防事業の必要性を説明し、事業参加につなげる工夫をしている**

判断材料  運動・栄養・口腔のそれぞれが原因で寝たきりや認知症になるメカニズムについて理解しやすく説明する独自資料がある  
 電話だけでなく訪問で説明・啓発を行っている  
 2次予防以外の地域の情報のまとめ(資料)がある

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：②個別性を踏まえ、具体的な計画・目標設定を行っている**

判断材料  運動機能、栄養改善、口腔機能といった特定の機能だけにとらわれず、生活全体を視野にいれた自立に向けた計画になっている  
 本人が実現可能な目標を設定している  
 本人の身体面、精神面の状態を適切に記録できている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：③介護予防教室が終了した後、対象者及び家族との面接等によって、対象者の心身の状況等を把握し、適切に評価・フォローを行っている**

判断材料  介護予防教室が終了した後、対象者及び家族との面接等によって対象者の心身の状況等を把握し、適切に評価している  
 評価後もフォローが必要な対象者を把握し、フォロー継続ができている  
 評価時、必要な情報(地域の情報など)を把握し、提供している

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：④介護予防事業の参加につながらなかった2次予防事業対象者について、不参加理由の蓄積や整理ができている**

判断材料  本人の状態の確認を行い、適切な支援や情報提供を行っている  
 具体的な不参加理由の記録を残している  
 不参加理由の記録をもとに評価し、具体的な対策をたてている

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

**小項目：⑤基本チェックリスト未返信者に対して適切にフォローを行っている(～平成28年2月)**

判断材料  未返信者情報で得た情報を地域アセスメントに活かすなど、地域実情の把握に努めている  
 未返信者訪問で要援護者を発見した場合、適切に相談、対応ができている  
 未返信者に会えない場合、必要な情報を収集し記録に残している

特記事項

評価	1(できていない)	2(概ねできている)	3(よくできている)	←該当箇所に○印 ・判断材料がすべてできていれば3 ・2つならば2、それ以外は1

# 評価判断基準説明書

資料2

## 1. 運営体制

### 中項目:(1)職員の適正配置

#### 小項目:①3職種(常勤・専従)を定数配置している

指定介護予防支援業務に専従する職員の雇用や職員配置加算を用いて包括的支援事業に対する業務に力が注げる体制を整えている

#### 解説・視点

仕様書に介護予防支援計画作成担当件数の上限を30件/1人としているが、さらに負担軽減を計るべく指定介護予防支援業務に専従する職員の雇用や職員配置加算の積極的な活用を求めるもの。評価期間中において雇用期間3ヶ月以上で可とする。

#### 確認資料

地域包括支援センター職員配置計画書

職員の配置基準を満たしている

#### 解説・視点

基本配置は、原則、保健師(看護師)3名・社会福祉士2名・主任介護支援専門員2名となっている。それ以外の配置や欠員状態は不可とする。ただし、豊中市との協議により職種代替を認めている場合においては可とする。

#### 確認資料

地域包括支援センター職員配置計画書

職員欠員期間(委託料の返金)が無かった

#### 解説・視点

職員の異動や退職で3ヶ月を超えて欠員状態が生じた場合、基本委託料人件費相当分の返還を求めている。評価期間中に返還が発生する要件を満たした場合は不可とする。

#### 確認資料

地域包括支援センター職員配置計画書

### 中項目:(2)事業計画

#### 小項目:①運営基本方針に沿った事業計画をたて、計画的な運営を行っている

全職員が事業計画を共通理解している

#### 解説・視点

年間事業計画の作成には市が関与することで、委託者の意向が反映されたものになっている。任意に聴取した職員が事業計画内容を理解できていれば可とする。

#### 確認資料

地域包括支援センター年間事業計画書

運営基本方針に沿った事業計画をたてている

#### 解説・視点

市の委託方針は「豊中市地域包括支援センター運営基本方針」で示している。運営基本方針の「4. 実施方針」に記載されている7つの方針の内どれか一つでも事業計画に位置づけられていれば可とする。

#### 確認資料

地域包括支援センター年間事業計画書

職員が事業計画や目標を意識しながら業務を実施し、年間計画に沿った運営を行っている

#### 解説・視点

評価期間中における事業計画の実施状況を聞き取り、計画どおり履行できていれば可とする。ただし、一部事業が履行できていなくても台風の影響などによりやむなく事業を中止した場合などにおいては考慮する。

#### 確認資料

地域包括支援センター年間事業計画書  
業務実施状況報告書

# 1. 運営体制

## 中項目:(3) 苦情解決体制の整備

### 小項目:① 苦情に対して適切に対応している

苦情受付の担当者・責任者を置き、苦情についてきちんと対応できるマニュアル等を整備し、職員に周知している

#### 解説・視点

地域包括支援センターが行う業務は公共性が高く、信用を失墜するような対応は許されない。苦情対応マニュアルが備わっていることは基より、任意に聴取した職員がマニュアルの内容を知っていれば可とする。

#### 確認資料

苦情対応マニュアル

苦情が寄せられた場合には、マニュアル等に従って対応し、記録を保存している

#### 解説・視点

苦情内容と対応した結果を記録として蓄積することで、サービスの向上につながっていくものと思われる。苦情を処理した内容を記録で確認し、マニュアルに沿った対応となっていれば可とする。

#### 確認資料

苦情解決簿などの記録類

苦情内容については法人に報告している

#### 解説・視点

苦情を受けた個人だけではなく、組織として対応することが必要なことから、法人においても地域包括支援センターが受けた苦情内容を知っておく必要がある。苦情解決簿等に法人の決裁があれば可とする。

#### 確認資料

苦情解決簿などの記録類

## 中項目:(4) 個人情報等の適正な管理

### 小項目:① 書類を適正に保管し、期日内に提出している

相談・面談室のプライバシーが確保されている

#### 解説・視点

地域包括支援センターに寄せられる相談は、特にプライバシーに配慮が必要なものが多い。相談者以外の市民や事業者の方が安易に相談内容を聞き取れるような環境であれば不可とする。

#### 確認資料

実態確認時に現認

地域包括支援センター事業運営に関する委託契約に基づく書類等を期日内に提出している

#### 解説・視点

委託契約で定められている実績報告等の提出は、委託者が適正な運営管理を行うために重要である。評価期間内にやむを得ない事由を除き期日内提出ができなかった場合は不可とする。

#### 確認資料

口頭による確認

個人情報を含む記録物を適切に保管している

#### 解説・視点

個人情報の漏洩には豊中市個人情報保護条例の罰則規定が適用され、適切な管理が義務付けられている。休日や夜間においては事務所に鍵がかけられる等、職員以外が入られない環境と個人情報は鍵が付くロッカーや引き出しに保管できていれば可とする。

#### 確認資料

実態確認時に現認

# 1. 運営体制

## 中項目:(5) 地域住民への周知

小項目:①センターの案内や業務内容を、地域住民や関係機関に積極的に周知を図るとともに、センターの理解が深まるように働きかけている

SNS、ホームページ等で独自の広報活動および取組み報告を行っている

### 解説・視点

地域包括支援センターに関して一般市民の認知度が低い状況にある。また、名前は聞いたことがあるが何をしているか知らない市民も多い状況から、高齢者のみならず、その家族などにもフェイスブックやホームページの開設などを通じて積極的な広報活動が重要である。何らかの独自媒体を活用している場合を可とする。

### 確認資料

実態確認時に現認する

新規に開設された介護事業所、医療機関等に出向いてセンターの説明を行っている

### 解説・視点

顔と顔の見える関係作りのためには積極的に地域包括支援センターが出向いていくことが必要である。特に新規開設機関では重要である。市が提供する新規開設等の情報を活用するなどにより、評価期間中において、一箇所でも地域包括支援センターの説明に出向いていれば可とする。

### 確認資料

口頭による確認

玄関、事務所入り口にセンターの看板等が分かりやすく表示されている

### 解説・視点

地域住民が気軽に相談に行ける窓口をめざすためには、相談窓口の設置場所を分かり易く掲示されていなければならない。誰が見ても分かり易い表示であると判断できれば可とする。

### 確認資料

実態確認時に現認する

# 2. 公正・中立性

## 中項目:(1) 公正・中立性の確保

小項目:①介護予防支援業務において、正当な理由がなく特定のサービス事業所に偏りが無い

3. 占有率30%未満

### 解説・視点

特定のサービス事業所を介護予防サービス計画に位置づけるように利用者を不当に誘導していないか確認するもの。

### 確認資料

事務局作成によるサービス事業者の利用率一覧表

2. 占有率50%未満

### 解説・視点

特定のサービス事業所を介護予防サービス計画に位置づけるように利用者を不当に誘導していないか確認するもの。

### 確認資料

事務局作成によるサービス事業者の利用率一覧表

1. 正当な理由がなく占有率が50%以上

### 解説・視点

特定のサービス事業所を介護予防サービス計画に位置づけるように利用者を不当に誘導していないか確認するもの。正当な理由とは、圏域内に当該サービスを提供する事業所が少ないため偏ることや、利用者からの申し出で人気の高い事業所に集中してしまった場合などを想定している。

### 確認資料

事務局作成によるサービス事業者の利用率一覧表

## 2. 公正・中立性

### 中項目:(1)公正中立性

小項目:②介護予防支援の委託先が、正当な理由なく特定の指定居宅介護支援事業所に偏っていないか

#### 3. 占有率30%未満

##### 解説・視点

特定の居宅介護支援事業所に介護予防支援業務を委託していないか確認するもの。

##### 確認資料

事務局作成による居宅介護予防支援事業所の委託先一覧

#### 2. 占有率50%未満

##### 解説・視点

特定の居宅介護支援事業所に介護予防支援業務を委託していないか確認するもの。

##### 確認資料

事務局作成による居宅介護予防支援事業所の委託先一覧

#### 1. 正当な理由なく占有率が50%以上

##### 解説・視点

特定の居宅介護支援事業所に介護予防支援業務を委託していないか確認するもの。正当な理由とは、利用者からの申し出で人気の高い事業所に集中してしまった場合などを想定している。

##### 確認資料

事務局作成による居宅介護予防支援事業所の委託先一覧

小項目:③要介護者への指定居宅介護支援事業所の紹介を公正・中立に行っているか

#### 3. 占有率が30%未満

##### 解説・視点

要介護者から介護保険の使い方などの総合相談を受けた際に特定の居宅介護支援事業所を紹介していないかを確認するもの。

##### 確認資料

事務局作成による総合相談以後につながった居宅介護支援事業所一覧

#### 2. 占有率50%未満

##### 解説・視点

要介護者から介護保険の使い方などの総合相談を受けた際に特定の居宅介護支援事業所を紹介していないかを確認するもの。

##### 確認資料

事務局作成による総合相談以後につながった居宅介護支援事業所一覧

#### 1. 正当な理由なく占有率が50%以上

##### 解説・視点

要介護者から介護保険の使い方などの総合相談を受けた際に特定の居宅介護支援事業所を紹介していないかを確認するもの。正当な理由とは、利用者の希望で人気が高い事業所に集中してしまった場合などを想定している。

##### 確認資料

事務局作成による総合相談以後につながった居宅介護支援事業所一覧

## 2. 公正・中立性

### 中項目:(1)公正中立性

#### 小項目:④法人内で地域包括支援センターが独立して運営されている

職員が専ら地域包括業務に従事している

##### 解説・視点

地域包括支援センターの職員は常勤専従とされていることから、法人業務との兼務は認められない。地域包括支援センターが法人内の組織に属している場合などでセンター職員に課長や主幹などの役職が付いており、地域包括支援センター以外の管理業務を兼務している場合などは不可とする。

##### 確認資料

法人組織図

センター事務所と他の事務所が仕切られている

##### 解説・視点

地域包括支援センターに求められている公正・中立性を確保するために、事務所においても母体法人から独立させる必要がある。ただし、ハード面で必ずしもスペースが確保できない場合もあるため、少なくともパーティションなどで仕切られていれば可とする。

##### 確認資料

実態確認時に現認する

職員以外が事務所内にむやみに入らないようにしている

##### 解説・視点

市から地域包括支援センターシステム(PC)などを通じて提供している個人情報にはセンター職員のみが委託内容を履行するために閲覧可能なものである。センター職員以外の法人職員が執務室を自由に行き来でき、システム画面や相談受付票などの個人情報が安易に閲覧できるような動線であれば不可とする。

##### 確認資料

実態確認時に現認する

#### 小項目:⑤地域包括支援センターの公共性が確保できている

母体法人が提供するサービスのパンフレット等に地域包括支援センターの案内が併記されていない

##### 解説・視点

公平性・中立性を確保するためには、母体法人が提供するサービスを併記することは誤解を与えることにつながる。少なくとも同一ページに併記されている場合は不可とする。

##### 確認資料

母体法人が発行するパンフレット等

センターが主催する地域住民を対象とした研修会等で用いる封筒などに母体法人のものを用いていない

##### 解説・視点

地域教室などで地域住民を対象に研修会を開催した際に、持ち帰り資料を入れる封筒を母体法人のみ印字が入ったものにするとう誤解を与えることにつながる。地域包括支援センター独自の封筒を使用していれば可とする。

##### 確認資料

地域包括支援センター独自の封筒

母体法人の組織体制から独立した組織体制になっている

##### 解説・視点

地域包括支援センターの組織体制は、法人組織とは独立した形で運営することが望ましい。少なくとも総合相談業務や権利擁護業務などの相談業務の決裁が包括外にまで回されていなければ不可とする。

##### 確認資料

口頭で確認

### 3. 業務別取組み

#### 中項目:(1)総合相談支援業務

小項目:①センター職員がスキルアップのために研修に参加し、職員間で情報共有している

職員の研修を計画的に実施している

解説・視点

職員の資質向上を図るためには、自己研鑽、内部・外部研修、OJTなどを組み合わせて実施することが望ましい。ここでは内部研修(人権研修含む)について年間計画を立てて実施していることを求めている。

確認資料

地域包括支援センター年間事業計画書、研修計画

市や府等の主催する外部の研修には可能な限り職員が参加している

解説・視点

外部研修に関する設問。全職員が評価期間中に1回は外部研修に参加していれば可とする。なお、地域包括支援センター連絡協議会全体会も外部研修に含まれる。

確認資料

業務実施状況報告書、研修参加実績のわかるもの

研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている

解説・視点

受講感想や研修内容を参加していない職員と共有することが必要である。朝礼やミーティングの際に研修参加者が報告する機会を設けていければ可とする。

確認資料

研修参加復命書  
業務実施状況報告書

小項目:②支援困難ケースや緊急性の判断が必要な場合には、多様な観点から判断・支援できるよう、複数の職員がチームとして関わる配慮をしている

困難ケース等においては速やかに3専門職の専門性をふまえ、かつ共通の判断基準をもって協議した結果を記録に残している

解説・視点

困難ケース(虐待を含む)の相談を受けた時には、個人で判断するのではなく、チームで判断することが必要である。対応方法など決定した過程を記録に残しておくことで、リスクマネジメントにもつながる。

確認資料

口頭で確認

主担当や地域ごとの担当以外においてもケースの概要を把握している

解説・視点

特に地域担当を置いている場合は、担当外のケース概要について把握できていないことが多い。担当外の状況は朝礼やミーティングで共有しており、担当者が不在の場合でも、対応できる工夫がなされていれば可とする。

確認資料

口頭で確認

夜間や休日における緊急時に緊急連絡体制のとおり随時対応することができる

解説・視点

夜間や休日であっても、緊急性が高いと判断できるケース、または判断に迷うケースに遭遇した場合においては、他の職員に対処方法を相談できる体制があれば可とする。

確認資料

緊急連絡網

### 3. 業務別取組み

#### 中項目:(1)総合相談支援業務

小項目:③センター内会議等を定期的に開催し、職員間で情報共有や検討ができています

センター運営全体に関する課題や地域の課題について、毎月情報共有し検討している

解説・視点

年間事業計画にある事業の進め方や地域課題の検討など事業全体の進捗管理を図るための会議が少なくとも月1回以上開催できていれば可とする。なお、他の目的の会議と兼ねていても可とする。

確認資料

包括内定例会議録

個別の支援方策に関する悩みや困っていることについて月2回以上話し合う機会を設けている

解説・視点

個別事例に関して、モニタリングや評価を兼ねて全職員で進捗管理を図るための会議が少なくとも月2回以上開催できていれば可とする。なお、他の目的の会議と兼ねていても可とする。

確認資料

口頭で確認する

前日にあったこと、当日の予定について毎日情報共有している

解説・視点

行事などで毎日開催できない場合もあるが、概ね毎日開催できていれば可とする。

確認資料

口頭で確認する

小項目:④潜在的なニーズや問題を早期発見するために、高齢者の個別訪問を行うなど、必要に応じてアウトリーチによる相談・対応をしている

地域の高齢者実態把握調査を行うなど、潜在する支援を必要とする高齢者の把握にあたっている

解説・視点

高齢部会や企画シートで出された地域課題を実行に移すための取り組みとして、地域の高齢者に関する実態把握を行うために、地域の諸団体と戸別訪問や、諸団体からの聞き取り・意見聴取などを実施してあげれば可とする

確認資料

企画シート

相談方法における訪問・出張の割合が20%以上である

解説・視点

圏域内で地域包括支援センターから離れた住まいからの相談があっても、積極的に訪問相談に出向くことが安心感につながる。近い場所からの相談であっても住環境のアセスメントを兼ねて積極的に訪問に行くことが求められている。

確認資料

事務局作成の業務実施状況報告書(累計)

福祉なんでも相談窓口など高齢者の相談が集まる場に積極的に足を運び、潜在的なニーズや問題を発見するために情報収集を行っている

解説・視点

高齢者からの困りごとが地域包括支援センターに集約できるように、日ごろから福祉なんでも相談窓口などの連携が必要である。評価期間中に福祉なんでも相談窓口、民生委員地区定例会、ふれあいサロンに計12回以上参加してあげれば可とする。

確認資料

事務局作成の業務実施状況報告書(累計)

### 3. 業務別取組み

#### 中項目:(1)総合相談支援業務

小項目:⑤初期段階での相談については、的確に状況を把握した上で、緊急性を判断し、適切な対応ができている

緊急性が高い相談については、包括システムの検索画面に印をつけるなど、全職員が把握できるようにしている

##### 解説・視点

緊急性の判断(虐待を含む)をした場合など対応に配慮が必要なケースから電話が入り、担当者以外の職員が対応する場合であっても、要注意であると人目で分かる仕組みが必要である。包括システムの検索画面で目印をつけるなど工夫をしなければ可とする。

##### 確認資料

実態確認時に現認する

複数職員がいない場合であっても緊急性の判断が行えるよう、また、今後の方向性についてルール化されている

##### 解説・視点

留守番や昼当番で他の職員が不在の場合は、緊急性の高い相談(虐待を含む)が入った場合の対応方法についてルール化しておく必要がある。任意に聴取した職員が説明できれば可とする。

##### 確認資料

口頭による確認

緊急性が認められた場合、すみやかに訪問するなど適切な対応ができている

##### 解説・視点

緊急性が高いと判断されたケースは、すなわち身体・生命に危険が差し迫っている状況にあると言える。管理者が不在の場合であっても市と協議を行うなどして、残されたメンバーで適切に対応できる。

##### 確認資料

口頭による確認

#### 中項目:(2)権利擁護業務

小項目:①消費者被害や高齢者虐待などの権利侵害に遭いやすい認知症高齢者に対する支援が行えている

キャラバン・メイトの組織化に協力するなど、積極的に認知症ケアに関するネットワークの構築を図っている

##### 解説・視点

認知症サポーターを養成しやすい環境作りなど、認知症の理解を広める運動に積極的に関わることが必要である。キャラバン・メイトの資格を持つ全職員がキャラバン・メイト連絡会に参画していれば可とする。

##### 確認資料

口頭による確認

認知症サポーター養成講座を積極的に開催するなど、認知症の理解、対応方法の普及啓発に努めている

##### 解説・視点

地域包括支援センターが率先して、認知症サポーター養成講座を開催し、認知症の人や家族にやさしいまちづくりに貢献することが必要である。認知症サポーター養成講座を4回/年以上開催できている、または100人/年以上のサポーターを養成していれば可とする。

##### 確認資料

認知症サポーター養成講座開催報告書

市内あるいは近隣地域で消費者被害が発生した場合は、すみやかに利用者をはじめ地域住民などに対して注意喚起を行っている

##### 解説・視点

圏域内で消費者被害を発見した場合には、警察やくらしかんに届け出るとともに、消費者被害の情報をくらしかんの「くらし安心メール」や豊中市からの情報提供などで入手した場合には、利用者や委託先の居宅介護支援事業所に情報提供ができしていれば可とする。

##### 確認資料

口頭による確認

### 3. 業務別取組み

#### 中項目:(2) 権利擁護業務

小項目:② 成年後見制度(法定後見・任意後見)を幅広く普及するための活動を行っている

全職員が成年後見制度(法定後見・任意後見)を理解し、説明できる

##### 解説・視点

認知症高齢者の増加とともに、成年後見制度の相談が増加している。社会福祉士以外の職種であっても、制度の概要が説明できる知識は備えておく必要がある。任意に聴取した職員が申立て方法や3つの類型について説明ができれば可とする。

##### 確認資料

口頭による確認

地域住民や関係者向けの研修等を開催し、普及啓発を行っている

##### 解説・視点

評価期間中において、地域教室やケアマネ支援、高齢部会のいずれかで成年後見制度をテーマに1回/年以上開催できていれば可とする。なお、メインテーマでなくても、成年後見制度の内容が盛り込まれていれば可とする。

##### 確認資料

業務実施状況報告書

成年後見制度の相談に適切に対応し、利用を支援できている

##### 解説・視点

リーガルサポートや豊中市社会福祉協議会の権利擁護センターなどの関係機関との連携が重要である。相談者を制度につなげられるように関連団体や制度の説明ができる資料やパンフレットが備わっていれば可とする。

##### 確認資料

実態確認時に現認する

小項目:③ 高齢者虐待の防止に向けた普及啓発の取組みを行っている

地域住民に対して、高齢者虐待防止に向けた普及啓発の取組を行っている

##### 解説・視点

評価期間中において、地域教室などで1回/年以上開催できていれば可とする。なお、メインテーマでなくても、高齢者虐待防止の内容が盛り込まれていれば可とする。

##### 確認資料

業務実施状況報告書

関係機関に対して、高齢者虐待を判断する研修等を開催し、普及啓発の取組を行っている

##### 解説・視点

評価期間中において、高齢部会がケアマネ支援のどちらか一方でも1回/年以上開催できていれば可とする。なお、メインテーマでなくても、高齢者虐待防止の内容が盛り込まれていれば可とする。

##### 確認資料

業務実施状況報告書

全職員が高齢者虐待防止法に関する制度を理解している

##### 解説・視点

地域住民や関係機関への啓発とともに、高齢者虐待の相談が増加している。社会福祉士以外の職種であっても、制度の概要が説明できる知識は備えておく必要がある。任意に聴取した職員が虐待の種別や通報義務について説明ができれば可とする。

##### 確認資料

口頭による確認

### 3. 業務別取組み

#### 中項目：(2) 権利擁護業務

小項目：④ 高齢者虐待対応マニュアルに基づき、高齢者虐待対応ができている

全職員が高齢者虐待対応マニュアルを理解している

解説・視点

虐待対応においては知識や動き方を標準化した高齢者虐待対応マニュアルがその指針となる。社会福祉士以外の職種であっても、マニュアルの内容を知っておく必要がある。任意に聴取した職員がマニュアルにあるフロー図について説明ができれば可とする。

確認資料

口頭による確認

全職員が高齢者虐待の各段階における帳票類が作成できる

解説・視点

虐待事案が発生した場合には、虐待対応にあたったことがない職員を帳票類の作成に関与させることで経験を積ませることができる。全職員は一度は帳票類の作成に関与していれば可とする。なお、直接作成していなくても作成する際の検討の場に参加している場合でも可とする。

確認資料

口頭による確認

高齢者虐待対応の必要なケースの判断が包括内でつかない場合であっても、速やかに市と通報内容の共有を行い、対応を協議している

解説・視点

虐待対応の初動期においては、迅速な判断と対応が要求される。虐待対応を行うと判断した場合や判断に迷う場合は、速やかに市と通報内容の共有を行い、対応を協議する必要がある。通報が金曜日の夕方まで土日を含んだとしても3日以上協議ができていないことがあれば不可とする。

確認資料

口頭による確認

小項目：⑤ 相談受付から虐待対応の終結まで虐待相談時の対応フロー図に沿って対応を行っている

コアメンバー会議等で決定した役割に従い支援の実施中、関係機関等への対応依頼と進捗状況の確認を適宜、市に報告を行っている

解説・視点

高齢者虐待の対応は市と包括のみならず、介護事業所などと連携して行うことが求められる。コアメンバー会議等で決定した支援計画を確実に実行するため、地域包括支援センターは常に介護事業所と情報共有を図り、随時状況を市に報告できていければ可とする

確認資料

口頭による確認

モニタリング会議、評価会議が適切に開催できるよう、基本情報台帳に最新の情報を記入し、市に報告を行っている

解説・視点

高齢者虐待対応の進捗状況は、基本情報台帳で管理することとなる。虐待の有無や次回会議の日程等を漏れなく記入し、最新の情報を毎月市に報告できていければ可とする

確認資料

基本情報台帳

初動期での事実確認において、客観的な情報を意識的に収集できている

解説・視点

事実確認を行う際には事実確認票(C票)を用いるが、誰から、いつ、どのような内容を確認したかを明確に記入することが必要である。特に血液検査のデータや痣の写真などの客観的な情報を意識的に収集できていければ可とする。

確認資料

口頭による確認

### 3. 業務別取組み

中項目：(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

小項目：① 介護支援専門員に対する支援を行っている

圏域内で研修会や事例検討会等の開催により、実践力向上の支援を行っている

解説・視点

圏域内(必要に応じて圏域外)の介護支援専門員に向けて1回/年以上研修会や事例検討会などのケアマネ支援を行っていれば可とする。

確認資料

業務実施状況報告書

困難事例に対して同行訪問やサービス担当者会議への出席を通じたサポートを行えている

解説・視点

介護支援専門員から困難事例の相談があれば必要に応じて同行訪問を行い、またサービス担当者会議にも積極的に参加し、助言やアドバイスができていれば可とする。評価期間内に一度も同行訪問やサービス担当者会議に同席していなければ不可とする。

確認資料

口頭による確認

意見交換会等を通じた介護支援専門員同士のネットワーク構築の支援を行っている

解説・視点

高齢部会やケアマネ支援で介護支援専門員同士のネットワークが構築できるように、事業所紹介の時間を設けたり、名刺交換会の時間を割いたりしていれば可とする。なお、他の目的で開催する場合でもネットワーク構築に資する時間を取っていれば可とする。

確認資料

業務実施状況報告書

小項目：② 介護関係者と医療機関との連携体制を作っている

虹ねっとを通じて日常生活圏域ごとの地域特性に応じた取組を行い、医療と介護の連携に関するネットワーク構築を行っている

解説・視点

日常生活圏域内で医療従事者同士、医療従事者と介護従事者がネットワークを構築できるように、独自の取り組みを行っている。例) 庄内・少路モデルWG、は一と会、わの会などの取り組み

確認資料

業務実施状況報告書

地域ケア会議「地域福祉ネットワーク会議(高齢部会)」を通して、認知症ケアに関するネットワーク、虹ねっとで構築した医療・介護ネットワークをつなぎ、顔と顔の見える関係づくりを行っている

解説・視点

地域包括ケアシステムの構築に向けて、「虹ねっと」と「地域福祉ネットワーク」の連携が必要である。評価期間内に高齢部会に医療従事者(MSW: 医療ソーシャルワーカーを含みます)が1回以上参加していれば可とする。

確認資料

業務実施状況報告書

医療機関や介護事業所を訪問し、連携協働体制を得られやすいような働きかけを行っている

解説・視点

高齢部会や虹ねっとを円滑に開催する際には、事前説明が重要となる。随時または定期的に医療機関や介護事業所を訪問し、直接高齢部会や虹ねっとの案内を行っていれば可とする。

確認資料

口頭による確認

### 3. 業務別取組み

中項目：(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

小項目：③ 企画シートを用いた地域支援計画が策定できている

日常生活圏域ごとに企画シートを用いて個別の取組計画を策定している

解説・視点

日常生活圏域で地域支援を実施する場合には、企画シートを手段として用いることが有効である。少なくとも評価期間中に1箇所以上は企画シートを用いて取組み計画を策定していれば可とする。

確認資料

企画シート

企画シートを一定期間ごとに見直している

解説・視点

過去に作成した企画シートも時間が経過すると地域アセスメントに箇所に変化が生じてくるため、定期的な見直しが必要となる。評価期間中に1箇所以上で企画シートの見直しが行えていれば可とする。

確認資料

企画シート

地域アセスメント結果をファイリングし、全職員が共有できるものとして整理されている

解説・視点

地域アセスメントした結果をファイルに閉じて見える化を行い、地域で得てきた最新情報を随時ファイルに閉じこんでいく作業ができていれば可とする。ファイルが無かったり、更新ができていなければ不可とする。

確認資料

地域アセスメントファイル

小項目：④ 地域ケア会議「地域福祉ネットワーク会議(高齢部会)」を行っている

圏域内の全ての校区で高齢部会を開催している

解説・視点

地域包括ケアシステムを構築する手法として高齢部会の開催は具体的かつ有効である。目的の一つに顔と顔が見える関係作りがあるため、毎年の開催が望ましい。全校区で高齢部会(実務者会議)を開催するような年間事業計画になっていれば可とする。

確認資料

地域包括支援センター年間事業計画

地域住民に参加してもらい個別困難事例の支援方針の検討を行っている

解説・視点

自助力や共助力を高める方法として、地域住民自らが地域の個別課題に向き合っていることを話し合うことが有効である。評価期間中において、高齢部会(個別ケース会議)を3回以上開催していれば可とする。

確認資料

事業実施状況報告書

CSWと連携して高齢部会を開催している

解説・視点

地域福祉ネットワーク会議の主催者であるCSWと協調関係を保ち、高齢部会(実務者会議)の企画立案の際には必ずCSWと協働できていれば可とする。

確認資料

口頭による確認

### 3. 業務別取組み

#### 中項目：(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

小項目：⑤ 介護支援専門員からの困難事例の相談に積極的に応じ、適切に助言等を行っている

支援困難事例を抱える介護支援専門員に対して、スーパービジョン(管理的・支援的・教育的支援)により、介護支援専門員自身が援助の振り返りができるように支援している

##### 解説・視点

地域包括支援センターに支援困難事例の相談に来た介護支援専門員に対しては助言で留めることなく、その後の支援経過をモニタリングして、適宜介護支援専門員の援助方法を一緒に評価できていれば可とする。

※必ずしもモニタリング票や評価票を要するものではないが、その後の経過確認などを行うフィードバック支援や、気付きを促すなどのスーパービジョンの視点を持った支援が必要となる。

##### 確認資料

口頭により確認

地域にある社会資源について情報(活動内容、特徴、連絡先など)を把握し、いつでもその情報を提供できるように準備している

##### 解説・視点

社会資源の情報を求めて地域包括支援センターに来所する高齢者も多い。来所者の要望に応じてパンフレット等がすぐに提示できるように整理されており、社会資源の中身についても把握できていれば可とする。

##### 確認資料

実態確認時に現認する

介護支援専門員からの困難事例の相談に積極的に応じ、適切に助言等を行っている

##### 解説・視点

困難事例の捉え方は介護支援専門員の経験や力量によって個人差がある。地域包括支援センター職員にとっては困難事例に感じなくても、全ての相談に積極的に応じ、介護支援専門員の経験や力量に応じた助言等が行えていれば可とする。

##### 確認資料

口頭により確認

#### 中項目：(4) 介護予防ケアマネジメント

小項目：① 2次予防事業対象者に対して、介護予防事業の必要性を説明し、事業参加につなげる工夫をしている

運動・栄養・口腔のそれぞれが原因で寝たきりや認知症になるメカニズムについて理解しやすく説明する独自資料がある

##### 解説・視点

2次予防事業対象者に事業参加の動機付けを行うためには、地域包括支援センター職員の知識や力量に頼る部分が多い。保健師以外の職種においても、医療職と同様に説明ができるように標準的な資料を準備しておく必要がある。説明用に独自資料があれば可とする。

##### 確認資料

実態確認時に現認する

電話だけでなく訪問で説明・啓発を行っている

##### 解説・視点

事業内容を説明するためには、電話より訪問して直接会って話す方が効果的である。訪問することで住環境などのアセスメントも行えるため、積極的に訪問して説明・啓発が行えていれば可とする。

##### 確認資料

口頭により確認

2次予防以外の地域の情報のまとめ(資料)がある

##### 解説・視点

介護予防の必要性を感じていない高齢者については、地域とのつながりが持てるように地域資源の情報提供を行う。必要時に相談につながるように相談窓口の一覧や地域の自主活動一覧をまとめていれば可とする。

##### 確認資料

実態確認時に現認する

### 3. 業務別取組み

#### 中項目：(4)介護予防ケアマネジメント

小項目：②個性性を踏まえ、具体的な計画・目標設定を行っている

運動機能、栄養改善、口腔機能といった特定の機能だけにとらわれず、生活全体を視野にいれた自立に向けた計画になっている

解説・視点

病気や身体機能の低下だけにとらわれず、ICFの視点に立って参加や活動を含めた総合的なアセスメントを行うことが必要である。自立支援型の計画になっていれば可とする。

確認資料

口頭により確認

本人が実現可能な目標を設定している

解説・視点

目標設定は本人と一緒に考え、実現可能なものとなっていれば可とする。

確認資料

口頭により確認

本人の身体面、精神面の状態を適切に記録できている

解説・視点

2次予防対象者のリスク管理や評価を適切におこなえるようにするため、本人の状態像と状態の変化は適切に記録に残しておく必要がある。身体面、精神面の記録ができていれば可とする。

確認資料

口頭により確認

小項目：③介護予防教室が終了した後、対象者及び家族との面接等によって、対象者の心身の状況等を把握し、適切に評価・フォローを行っている

介護予防教室が終了した後、対象者及び家族との面接等によって対象者の心身の状況等を把握し、適切に評価している

解説・視点

評価を行う際には、面接が一番望ましい。介護予防教室終了後に必ず対象者及び家族と面接していれば可とする。

確認資料

口頭により確認

評価後もフォローが必要な対象者を把握し、フォロー継続ができている

解説・視点

評価において改善できなかった場合など、フォローが必要かどうかの判断を行い把握するとともに、一定期間ごとに連絡や訪問を行うなど継続してフォローが行えていれば可とする。

確認資料

口頭により確認

評価時、必要な情報(地域の情報など)を把握し、提供している

解説・視点

地域で開催されている体操教室など、引き続き介護予防が継続できるように、地域の情報が把握できており、必要時提供できていれば可とする。例)独自で介護予防マップを作成している

確認資料

実態把握時に現認

### 3. 業務別取組み

#### 中項目：(4)介護予防ケアマネジメント

小項目：④介護予防事業の参加につながらなかった2次予防事業対象者について、不参加理由の蓄積や整理ができていない

本人の状態の確認を行い、適切な支援や情報提供を行っている

解説・視点

介護が必要であったり、医療が必要であったりした対象者には、2次予防事業に関わらず、適切な支援や情報提供を行えていれば可とする。

確認資料

口頭により確認

具体的な不参加理由の記録を残している

解説・視点

不参加理由を記録に残し、一定期間ごとに蓄積された理由の分析を行い、今後の対応方策の参考にしていければ可とする。不参加理由の分析が行えていなければ不可とする。

確認資料

口頭により確認

不参加理由の記録をもとに評価し、具体的な対策をたてている

解説・視点

不参加理由の分析と、それを受けた具体的な対策が立っている。  
【例】 不参加理由を分類し、それらに応じた対応策を定めているなど

確認資料

口頭により確認

小項目：⑤基本チェックリスト未返信者に対して適切にフォローを行っている

未返信者情報で得た情報を地域アセスメントに活かすなど、地域実情の把握に努めている

解説・視点

未返信訪問や後追い訪問時で得た地域課題や地域環境などの最新情報は、2次予防事業以外でも活用し、地域アセスメントファイルに綴っていくなど、地域実情の把握に応用できている。

確認資料

口頭により確認

未返信者訪問で要援護者を発見した場合、適切に相談、対応ができていない

解説・視点

未返信訪問や後追い訪問時に要援護者を発見した場合は、医療や介護、福祉などにつながりなど、2次予防事業のみならず、多様な制度、サービスが紹介ができていなければ可とする。

確認資料

口頭により確認

未返信者に会えない場合、必要な情報を収集し記録に残している

解説・視点

未返信者や後追い訪問において、何度訪問しても会えない場合であっても、家の外観等を見て分かる些細な情報でも見逃さず記録に残す必要がある。地域包括支援センター職員は危険感知の感度を高めておく習慣ができていければ可とする。

確認資料

口頭により確認

平成28年（2016年）●月●日外部評価実施

●●地域包括支援センター（●●圏域）

## 「評価結果の概要」

センターが把握している圏域の特徴

--

センターの取組方針や特徴

--

総評

--

好事例

--

平成28年度 地域包括支援センター事業評価報告書 ( ) 地域包括支援センター

評価値 1できていない 2概ねできている 3よくできている

大項目	中項目	小項目	自己評価	外部評価
1. 運営体制	(1) 職員の適正配置	①3職種(常勤・専従)を定数配置している		
	(2) 事業計画	①運営基本方針に沿った事業計画をたて、計画的な運営を行っている		
	(3) 苦情解決体制の整備	①苦情に対して適切に対応している		
	(4) 個人情報等の適正な管理	①書類の適正な保管および提出		
	(5) 地域住民への周知	①センターの案内や業務内容を、地域住民や関係機関に積極的に周知を図るとともに、センターの理解が深まるように働きかけている		
2. 公正・中立性	(1) 公正・中立性の確保	①介護予防支援業務において、正当な理由がなく特定のサービス事業者に偏りが無い		
		②介護予防支援の委託先が、正当な理由なく特定の指定居宅介護支援事業所に偏っていない		
		③要介護者への指定居宅介護支援事業所の紹介を公正・中立に行っている		
		④法人内で地域包括支援センターが独立して運営されている		
		⑤地域包括支援センターの公共性が確保できている		

3. 業務別取組み	(1) 総合相談支援業務	①センター職員がスキルアップのために研修に参加し、職員間で情報共有している。		
		②支援困難ケースや緊急性の判断が必要な場合には、多様な観点から判断・支援できるよう複数の職員がチームとして関わる配慮をしている		
		③センター内会議等を定期的に行い、職員間で情報共有や検討ができています		
		④潜在的なニーズや問題を早期発見するために、高齢者の個別訪問を行うなど必要に応じて、アウトリーチによる相談・対応をしている		
		⑤初期段階での相談については、的確に状況を把握した上で、緊急性を判断し、適切な対応ができています		
	(2) 権利擁護業務	①消費者被害や高齢者虐待などの権利侵害にあいやすい認知症高齢者に対する支援が行えている		
		②成年後見制度(法定後見・任意後見)を幅広く普及するための活動を行っている		
		③高齢者虐待の防止に向けた普及啓発の取り組みを行っている		
		④高齢者虐待対応マニュアルに基づき、高齢者虐待対応ができています		
		⑤相談受付から虐待対応の終了まで虐待相談時の対応フロー図に沿って対応を行っている		

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント 支援業務	①介護支援専門員に対する支援を行っている		
	②介護関係者と医療機関との連携体制を作っている		
	③企画シートを用いて地域支援計画が策定できている		
	④地域ケア会議「地域福祉ネットワーク会議(高齢部会)」を行っている		
	⑤介護支援専門員からの困難事例の相談に積極的に応じ、適切に助言等を行っている。		
(4) 介護予防ケアマネジメント	①2次予防事業対象者に対して、介護予防事業の必要性を説明し、事業参加につなげる工夫をしている		
	②個別性を踏まえ、具体的な計画・目標設定を行っている		
	③介護予防教室が終了した後、対象者及び家族との面接等によって、対象者の心身の状況等を把握し、適切に評価・フォローを行っている		
	④介護予防事業の参加につながらなかった2次予防事業対象者について、不参加理由の蓄積や整理ができている		
	⑤基本チェックリスト未返信者に対して適切にフォローを行っている		

# 地域包括支援センター事業評価報告書( )

# 事前準備資料一覧

資料5

大項目	中項目	事前準備資料
1. 運営体制	(1) 職員の適正配置	地域包括支援センター職員配置計画書
	(2) 事業計画	地域包括支援センター年間事業計画書 業務実施状況報告書
	(3) 苦情解決体制の整備	★ 苦情対応マニュアル 苦情解決簿などの記録類
	(4) 個人情報等の適正な管理	
	(5) 地域住民への周知	
2. 公正・中立性	(1) 公正・中立性	事務局作成によるサービス事業者の利用率一覧表 事務局作成による居宅介護予防支援事業所の委託先一覧 ★ 法人組織図 ★ 母体法人が発行するパンフレット等 ★ 地域包括支援センター独自の封筒
3. 業務別取組み	(1) 総合相談支援業務	地域包括支援センター年間事業計画書(再掲) 業務実施状況報告書(再掲) ★ 研修計画 研修参加実績のわかるもの ★ 緊急連絡網 包括内定例会議録 ★ 企画シート
	(2) 権利擁護業務	認知症サポーター養成講座開催報告書 業務実施状況報告書(再掲)
	(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	業務実施状況報告書(再掲) ★ 企画シート(再掲) 地域アセスメントファイル 地域包括支援センター年間事業計画書(再掲)
	(4) 介護予防ケアマネジメント業務	

★ は事前に事務局に提出してください。