

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない	外部評価・コメント ※ ■できている □できていない
1.組織・運営体制	(1)組織・運営体制	① 市が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定している。	■	■
		② 事業計画の策定に当たって、市と協議し、市から受けた指摘がある場合、これを反映している。	■	■
		③ 市の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られている。	■	■
		④ 全職員が事業計画を共通理解している。	■	■
		⑤ 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。	■	■
		⑥ 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。	■	■
		⑦ 市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席している。	■	■
		⑧ 市から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けている。	■	■
		⑨ 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしている。	■	■
		⑩ 市から配置を義務付けられている3職種を配置している。	■	■
		⑪ 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。	■	■
		⑫ 評価期間中に職員の欠員期間がない。	■	■
		⑬ 市から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されており、センターで共有が図られている。	■	■
		⑭ センターが職員の研修を計画的に実施している。	■	■
		⑮ センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施している。	■	■
		⑯ 外部の研修には可能な限り職員が参加している。	■	■
		⑰ 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている。	■	■
		⑱ 夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	■	■
		⑲ 平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	■	■

・地域で安心して暮らしていけるように地域の現状やニーズに基づいた活動をしていくため、市が定める運営方針の内容に沿って事業計画を立案し、市と協議の上策定している。

・事業計画作成段階から全職員で協議を行い、重点項目を定めることで、計画や目標を意識して業務に取り組むことができている。

・新たな課題や事業の進捗状況については毎月の職員会議で共有し、必要な検討を行っている。

・職員のスキル向上に向けて研修計画を作成し、内部、外部を含めた研修に多く参加できるよう心がけている。

・研修参加者は会議の場での報告や作成した報告書を回覧することで、全職員が正しい知識や新しい情報を更新し身につけているよう取り組んでいる。

・地域の相談窓口として広く活用していただけることをめざして、地域包括支援センターの機能と存在を知っていただけるようチラシなどを作成し、地域の会合や新規開設医療機関、事業所に足を運び、その周知を図っている。

・全職員が事業計画策定プロセスに参加することで、地域毎の課題や担当者毎の課題が反映された計画になっています。

・事業計画の重点目標として、複合課題を有するケースへの対応とコロナ禍で増加する「フレイル」予防の推進を掲げ取り組んでいます。

・コロナ禍により、様々なオンライン研修の提供が増えたことから、積極的に活用することで職員のスキルアップを図っています。

・職員の意向や課題をふまえた研修計画が立案されています。

・運営法人内の他事業の活用や連携により、支援の質の向上に努めています。

・評価対象期間中における、職員の職種、員数に関する配置不足はありませんでした。

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない		外部評価・コメント ※ ■できている □できていない	
		㊹ パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	■		■	
		㊺ 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。	■		■	
		㊻ 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。	■		■	
1.組織・運営体制	(2)個人情報の管理	① 個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備している。	■	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者や家族が安心して相談していただくためには、個人情報の取扱いが重要である。整備された個人情報の方針や基本原則、規定に基づいて責任者を配置するとともに、個人情報は鍵のかかるロッカーに保管している。 ・事務所も鍵をかけて、本センターは24時間有人警備、分室はセキュリティ会社の24時間通信警備が入っている。 ・個人情報漏えい発生時の対応手順を作成、職員へ周知し、被害の拡大防止に努めている。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護方針に沿った取扱いと管理簿への記載が行われています。各種規程等を追加し、紛失盗難の際の対応などの仕組みづくりを行っています。
		② 個人情報が漏えいした場合の対応など、市から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している。	■		■	
		③ 個人情報の保護に関する責任者を配置している。	■		■	
		④ 個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っている。	■		■	
		⑤ 個人情報を含む記録物を適切に保管している。	■		■	
	(3)利用者満足度の向上	① 市の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している。	■	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情は整備された対応マニュアルに基づいて、適切に対応できるよう職員に周知している。受け付けた苦情内容やその対応は運営法人と豊中市に協議する機会を持つようにし、途中経過も含めて報告をしている。 ・相談者のプライバシーが確保されるよう、個室の相談室を確保している。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情や意見は、運営法人所定の様式を活用し、運営法人にも報告されています。
		② 苦情受付の責任者を置き、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。	■		■	
		③ 苦情内容については法人に報告している。	■		■	
		④ センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられている。	■		■	
		⑤ 相談者のプライバシー確保に関する市の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備している。	■		■	
2.個別業務	(1)総合相談支援業務	① 地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理している。	■	<ul style="list-style-type: none"> ・身近な地域の高齢者の相談窓口として、適切な相談対応や介護事業の開催案内において活用できるよう、校区ごとに関係機関、関係者の情報を整理・更新し必要な連携ができるようにしている。 ・相談事例については、市と共有している分類方法、終結条件に基づいて記録を整理し、市に報告をしている。また、必要に応じて市の支援を得ることで継続的かつ適切な相談支援に取り組んでいる。 ・一人では判断に迷うような困難事例においては、速やかに三職種で協議の機会を持つ。 	■	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の中、民生委員等への電話や、各種相談窓口への参画等による情報収集で、支援対象者の把握に努めています。
		② 相談事例の終結条件を、市と共有している。	■		■	
		③ 相談事例の分類方法を、市町村と共有している。	■		■	
		④ 1年間の相談事例の件数を市に報告しているか。	■		■	
		⑤ 相談事例の解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市町村から支援がある。	■		■	
		⑥ 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめている。	■		■	

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない		外部評価・コメント ※ ■できている □できていない		
		⑦ 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。	■	ち、協議に基づいた支援を行い記録している。	■	<p>・月2回、地域課題とともに、支援するケースなどについて本センターと分室で情報共有が行われています。</p> <p>・支援の内容は、日々のミーティングや会議時にも共有されています。</p> <p>・困難事例は三職種が協働し、支援方策が検討されています。</p>	
		⑧ 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。	■	<p>・担当者以外でもケースの概要が把握できるよう、本センター、分室それぞれで相談を受けた全ケースについて共有の機会を設けている。また、本センター、分室とをオンラインでつないだ職員会議を月二回行い、その中で個別事例について共有、検討の機会を設けている。</p> <p>・地域に潜在する支援を必要とする高齢者を把握するために、関係者への電話や福祉なんでも相談窓口に向いて、地域の状況の情報収集をしている。</p> <p>・緊急性の高い相談にも適切に対応できるよう、対応手順を整備している。また、全職員が一目でわかるよう画面に★印をつけて管理している。</p>	■		
		⑨ 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。	■		■		
		⑩ 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。	■		■		
		⑪ 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。	■		■		
		⑫ 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。	■		■		
		⑬ 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。	■		■		
		⑭ 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。	■		■		
		① 成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準が、市から共有されている。	■		<p>・高齢者の権利が守られながら地域で安心して生活していけるように、成年後見制度利用について支援をしている。</p> <p>・市長申し立てについては、対象者が市に共有されており、必要に応じて連携できている。</p> <p>・「成年後見制度をわかりやすく学ぶ」をテーマに地域教室を開催し、地域住民への学びの機会を提供している。</p> <p>・地域住民が気軽に専門家に相談できるよう分室にて「司法書士によるお悩み相談会」を予約制で開催し、成年後見制度の相談に対応している。成年後見に合わせて日常生活自立支援事業について、説明できるよう資料を準備している。</p> <p>・虐待の早期発見・早期対応をするために、市と共有している対応の流れに沿って、市と三職種で共有、協議し対応している。</p> <p>・高齢者虐待防止のため地域や関係機関に普及啓発や研修の機会を設けている。</p> <p>・消費者被害の相談については、生活情報センターくらしかんと連携の上対応している。地域や利用者宅訪問時に啓発チラシを配布するほか、センター窓口において来所者に配布するなど消費者被害の防止に向け取組んでいる。</p> <p>・認知症になっても安心して暮らせるまちづくりのために、認知症サポーター養成講座を開催し</p>		■
		② 地域住民や関係者向けの研修等を開催し、成年後見制度の普及啓発を行っている。	■				■
		③ 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。	■				■
		④ 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市と共有している。	■				■
		⑤ センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している。	■				■
		⑥ 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。	■				■
⑦ 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。	■	■					
⑧ 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。	■	■					
⑨ 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。	■	■					
⑩ 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みを行っている。	■	■					
⑪ 関係機関に対して、高齢者虐待を防止する研修等を開催し、普及啓発の取組みを行っている。	■	■					
⑫ 消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応している。	■	■					

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない		外部評価・コメント ※ ■できている □できていない	
		⑬ 消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組みを行っている。	■	■	■	
		⑭ 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。	■	■	■	
		⑮ 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。	■	■	■	
2.個別業務	(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	① 担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握している。	■	■	■	<p>・オンラインによる会議の開催で、介護・医療関係者の関係性の構築と維持に努めています。</p> <p>・介護支援専門員と連携・協働し、事例検討会や研修が実施されています。</p> <p>・全校区での高齢部会開催計画があり、コミュニティソーシャルワーカーとの打合せも行われていましたが、コロナ禍で開催可能な箇所での開催となりました。また、地域住民からの意見や相談をもとに、個別困難事例の検討を行う高齢部会が開催されています。</p>
		② 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している。	■	■	■	
		③ 介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市町村からの情報提供や、市による研修会の内容等をふまえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催している。	■	■	■	
		④ 担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例・医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けている。	■	■	■	
		⑤ 介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催している。	■	■	■	
		⑥ 介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握している。	■	■	■	
		⑦ 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。	■	■	■	
		⑧ 支援困難事例を抱える介護支援専門員に対して、介護支援専門員自身が資質向上できるよう支援している。	■	■	■	
		⑨ 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。	■	■	■	
		⑩ 圏域内の全ての校区でCSW(コミュニティソーシャルワーカー)と連携し、高齢部会を開催している。	■	■	■	
		⑪ 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。	■	■	■	
		⑫ 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。	■	■	■	
		⑬ 日常生活圏域ごとに、地域アセスメントを実施し、地域の実情に応じた個別の取組計画を作成している。	■	■	■	
		⑭ 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。	■	■	■	

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない	外部評価・コメント ※ ■できている □できていない
	(4)地域ケア会議(個別・推進)	① 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市から示されており、センターで共有が図られている。	■	■
		② センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知している。	■	■
		③ センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討している。	■	■
		④ センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じている。	■	■
		⑤ 市から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応している。	■	■
		⑥ センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有している。	■	■
		⑦ 地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしている。	■	■
		⑧ センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討している。	■	■
		⑨ センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市に報告している。	■	■
2.個別業務	(5)介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	① 自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、市町村から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知している。	■	■
		② 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけている。	■	■
		③ 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用している。	■	■
		④ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市から示されている。	■	■
		⑤ 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。	■30%未 □50%未 □50%以上	■30%未 □50%未 □50%以上
		⑥ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っている。	■	■
		⑦ アセスメントにおいて、必要な情報を適切に収集している。	■	■
		⑧ 自立支援に向けた、具体的な目標及び支援内容、期間等を記載した介護予防ケアプランを作成している。	■	■
		⑨ 作成した介護予防ケアプランを利用者に説明し、同意を得て、交付している。	■	■
		⑩ 介護予防ケアプランの作成後、介護予防ケアプランの実施状況の把握(モニタリング)を実施している。	■	■
		⑪ 介護予防ケアプランの期間終了時には、当該プランの目標達成状況について、評価を行っている。	■	■

大項目	中項目	小項目	自己評価 ※ ■できている □できていない		外部評価・コメント ※ ■できている □できていない	
3.事業間連携(社会保障充実分)		① 医療関係者と合同の事例検討会に参加している。	■	<p>・解決困難な課題について解決の糸口を見つけることを目的に、医療と介護の連携をめざした医療介護情報交換会を開催し、新型コロナウイルスにかかる課題や退院時調整についての課題検討を行った。</p> <p>・在宅医療・介護連携推進合同研修会に参加し、地域のケアマネジャーを交えて薬局、包括それぞれの機能、役割について学び、事例検討を行った。</p> <p>・個別相談への対応において、必要に応じて在宅医療介護連携支援センターや豊中オレンジチームと連携して支援を行っている。</p> <p>・高齢者のニーズ・社会資源について情報更新や整理を目的に、生活支援コーディネーターと協議している。</p>	■	<p>・オンライン開催で、医療と介護関係者が意見交換会を行い、関係づくりを深める取組みが行われています。</p> <p>・在宅医療・介護連携支援センター事業を介護支援専門員へ広報するとともに、地域包括支援センターから必要な医療機関を紹介するなど、医療介護連携が推進されています。</p> <p>・通いの場担当者などを中心に、担当・副担当を決め、地域支援の推進に努めています。</p>
		② 医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。	■		■	
		③ 日常生活圏域ごとの地域特性に応じた取組みを行い、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。	■		■	
		④ 在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っている。	■		■	
		⑤ 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている。	■		■	
		⑥ 生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議している。	■		■	
4.地域の通いの場づくり支援事業		① 介護予防や住民主体の通いの場づくりの必要性について、住民に普及啓発を行っている。	■	<p>・地域での講演や施設の屋上などを活用した屋外での体験会と同時に、健康相談会を実施するなど新しい形での普及啓発に取り組んでいる。</p> <p>・複数の職員が協力できるように、センター職員に通いの場づくりの事業を周知している。</p>	■	<p>・コロナ禍で、つどいの場の立ち上げが困難な中、DVD配布などによる啓発活動などを行っています。</p>
		② 介護予防や住民主体の通いの場づくりの普及啓発の方法に関して、地域の特性に合わせた創意工夫ができている。	■		■	
		③ 介護予防や住民主体の通いの場づくりの必要性について、担当職員以外の職員も把握し、必要時に協力がとれる体制となっている。	■		■	