

令和2年度（2020年度）
豊中市地域包括支援センター
評価の手引き

令和2年（2020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。国は、設置者である市町村が定期的にその運営状況を点検・評価することとしている。これに基づき、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を実施するものである。

2. 評価対象期間

平成31年4月1日 ～ 令和2年3月31日

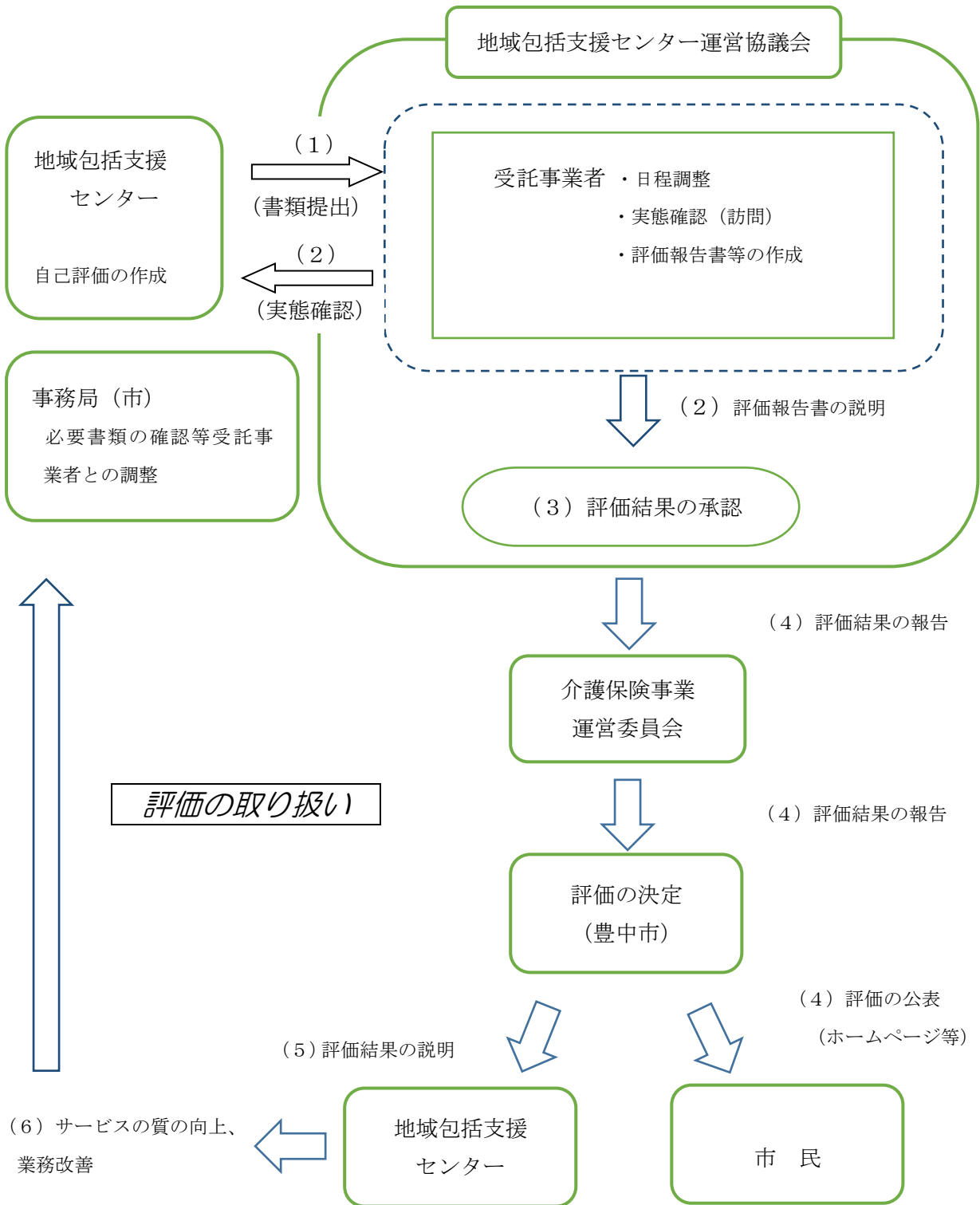
3. 評価機関

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。自己評価にあたっては、各センターで実施している具体的な取組内容を記載する。その結果を、「活動概要説明用シート」（資料2）とともに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事業評価受託事業者（以下「受託事業者」という。）が、提出を受けた「地域包括支援センター事業評価基準チェックシート」、「活動概要説明用シート」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アリングと実態確認を行い、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」（資料3）と「評価結果の概要」（資料4）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」および「評価結果の概要」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

- (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、「活動概要説明用シート」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、受託事業者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、受託事業者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

- 受託事業者 2 名程度

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。
※運営法人が同席してもよい。

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

- (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、6 時間程度。

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
※包括と評価者は、同じチェックシートを用います
- 資料2：活動概要説明用シート
- 資料3：地域包括支援センター事業評価報告書
- 資料4：評価結果の概要

地域包括支援センター事業評価基準チェックシート

1.組織・運営体制		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する	
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	【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「3. 運営方針」に記載されている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。 資料例) 地域包括支援センター年間事業計画書					
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	【解説・視点】 センターの事業計画を策定するに当たり、市町村とセンターで必要な協議が行われ、センターの事業計画に反映されていれば可とする。 資料例) 地域包括支援センター年間事業計画書					
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	【解説・視点】 センターの運営方針、支援・指導の内容に関し、運営協議会から意見・指摘を受けた際の対応状況を評価する。 資料例) 前回の外部評価から改善が図られたことが確認できる資料					
4	☆独自 全職員が事業計画を共通理解している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	【解説・視点】 任意に聴取した職員が事業計画内容を説明できれば可とする。 資料例) 地域包括支援センター年間事業計画書					

1.組織・運営体制

(1)組織・運営体制

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する	
5	<p>☆独自 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。</p>	□	□			
	<p>【解説・視点】 任意に聴取した職員が、評価期間中における事業計画の実施状況や目標の達成状況、今後の予定等を回答できれば可とする。</p> <p>資料例))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</p>					
6	<p>☆独自 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。</p>	□	□			
	<p>【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。</p> <p>資料例) 定例会議録</p>					
7	<p>市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席している。</p>	□	□			
	<p>【解説・視点】 市とセンターの連携のための体制が整備され、連携が図られていれば可とする。例えば管理者会議など豊中市地域包括支援センター連絡協議会における各種会議への参加などがそれにあたる。</p> <p>資料例)業務実施状況報告書</p>					
8	<p>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。</p>	□	□			
	<p>【解説・視点】 次の7つの情報のうち、3つ以上情報提供を受けていれば可とする。 ①担当圏域の高齢者人口 ②担当圏域の高齢者のみの世帯数 ③介護予防・日常生活圏域ニーズ調査等の各種住民アンケート結果 ④要介護等認定者数やサービス利用状況等の介護保険に係る情報 ⑤民生委員や地域のサロン運営者等地域の関係団体情報 ⑥地域の社会資源に関する情報⑦その他ニーズ把握に必要な情報</p> <p>資料例)市から提供を受けた情報等</p>					

1.組織・運営体制

(1)組織・運営体制

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価
(1)組織・運営体制		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する	
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	【解説・視点】 重点業務を定めた検討の記録が残されていれば可とする。 資料例) 上記検討記録					
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	【解説・視点】 必要な支援が効果的に提供されるための体制を確保するため、委託契約等に定める員数を満たすよう3職種(保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員)を配置していれば可とする。 資料例) 地域包括支援センター職員配置計画書					
11	☆独自 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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	【解説・視点】 介護予防支援計画作成担当件数の上限である30件/1人を遵守している。または負担軽減を図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を活用するなどの体制を確保できていれば可とする。 資料例) 地域包括支援センター職員配置計画書					
12	☆独自 評価期間中に職員の欠員期間がない。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	【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。 資料例) 地域包括支援センター職員配置計画書					

1.組織・運営体制

(1)組織・運営体制

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する	
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いる。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<p>【解説・視点】 センター職員の資質向上を図るため、必要な研修計画の策定または共有状況を評価する。評価実施年度の4月末までにセンターに対し示されていれば可とする。</p> <p>資料例)市が示す研修計画</p>					
14	☆独自 センターが職員の研修を計画的に実施している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<p>【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。あらかじめ立てられた年間研修計画に基づき、内部研修や外部研修が計画的に実施されていれば可とする。</p> <p>資料例)地域包括支援センター年間事業計画書 研修計画</p>					
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<p>【解説・視点】 職場の状況に左右されず、均一な研修の機会を提供できているか評価する。</p> <p>資料例)地域包括支援センター年間事業計画書 研修計画、研修参加記録 業務実施状況報告書</p>					
16	☆独自 外部の研修には可能な限り職員が参加している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<p>【解説・視点】 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、市主催の地域包括支援センター向けの研修等も当該研修に含まれる。</p> <p>資料例)地域包括支援センター年間事業計画書 研修計画、研修参加記録 業務実施状況報告書</p>					

1.組織・運営体制

(1)組織・運営体制

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価
(1)組織・運営体制		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する	
17	<p>☆独自 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている。</p>					
	<p>【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。研修参加に関する記録を保存するとともに、当該研修内容について、研修参加者が報告する機会を設けている、または、その資料等を閲覧しているなどの取り組みが行われていれば可とする。</p> <p>資料例) 研修参加記録、研修内容の共有記録</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
18	<p>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。</p>					
	<p>【解説・視点】 虐待等の緊急的な相談対応が必要な場合に備え、相談支援体制等を構築し、周知しているかを評価する。窓口の設置のほか、緊急連絡先の設定等でも可とする。</p> <p>資料例) 周知のためのパンフレット等</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
19	<p>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。</p>					
	<p>【解説・視点】 虐待等の緊急的な相談対応が必要な場合に備え、相談支援体制等を構築し、周知しているかを評価する。窓口の設置のほか、緊急連絡先の設定等でも可とする。</p> <p>資料例) 周知のためのパンフレット等</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
20	<p>パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。</p>					
	<p>【解説・視点】 住民に広く認知されるための取り組みを行っているかを評価する。少なくともパンフレットの配布により周知を行っていただければ可とする。</p> <p>資料例) センター周知のためのパンフレット パンフレット配布状況の確認できるもの</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

1.組織・運営体制

(1)組織・運営体制

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
(1)組織・運営体制		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
21	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【解説・視点】 顔と顔の見える関係づく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けば可とする。</p> <p>資料例)関係機関訪問の記録</p>						
22	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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。</p> <p>資料例)現場にて確認</p>						

1.組織・運営体制

(2)個人情報の管理

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	<p>【解説・視点】 個人情報の取扱方針が整備されていることを評価する。整備されていれば可とする。</p> <p>資料例)個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)</p>						
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	<p>【解説・視点】 個人情報漏えい等の事態が発生した場合の対応方法が整備されていることを評価する。任意に聴取した職員から、対応について聴取できれば可とする。</p> <p>資料例)市町村からの個人情報保護のための対応</p>						
3	個人情報の保護に関する責任者を配置している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	<p>【解説・視点】 個人情報保護に関する責任体制が構築されていることを評価する。常勤で配置されていれば可とする。</p> <p>資料例))地域包括支援センター職員配置計画書 個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)</p>						

1.組織・運営体制		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する	
(2)個人情報の管理						
4	<p>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。</p> <p>【解説・視点】 個人情報の適正な取扱状況を評価する。管理状況を書面にて確認できれば可とする。</p> <p>資料例)個人情報管理簿</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
5	<p>☆独自 個人情報を含む記録物を適切に保管している。</p> <p>【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。</p> <p>資料例)現場にて確認</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

1.組織・運営体制

(3)利用者満足度の向上

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
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。	□	□				
	【解説・視点】 苦情受付体制と苦情への対応状況を評価する。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。苦情解決の内容やその情報共有方法を記録で確認し、マニュアルに沿った対応となっていれば可とする。 資料例) 苦情対応マニュアル、苦情対応した記録						
2	☆独自 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。	□	□				
	【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もとより、任意に聴取した職員がマニュアルの内容を理解できていれば可とする。 資料例) 苦情対応マニュアル						
3	☆独自 苦情内容については法人に報告している。	□	□				
	【評価基準】 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。 資料例) 苦情対応マニュアル、苦情対応した記録						

1.組織・運営体制

(3)利用者満足度の向上

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
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。						
	<p>【解説・視点】</p> <p>センターが受けた相談内容を市町村との間で共有する体制を評価する。介護サービスに関する相談には、介護に関する幅広い相談や苦情も含む。</p> <p>資料例)苦情内容を市に報告した記録</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
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。						
	<p>【解説・視点】</p> <p>相談対応の際のプライバシーの確保に関する取り組みを評価する。運営基本方針の「4. 運営にあたっての留意事項」「(5)プライバシーの確保への配慮について」に記載されている内容に沿った対応となっていれば可とする。</p> <p>資料例)現地にて確認</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

2.個別業務

(1)総合相談支援業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	【解説・視点】 相談に適切に対応するための関係団体との連携状況を評価する。介護サービス事業者・医療機関・民生委員いずれの情報も管理できており、逐次見直しを行っていれば可とする。 資料例)関係機関リスト等						
2	相談事例の終結条件を、市と共有している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	【解説・視点】 相談事例の適切な進捗管理のため、住民等からの相談を終結する目安の設定状況を評価する。終結条件とは、「相談者の主訴が解決し、主訴以外の困難な問題がない場合」「センター以外の適切な機関に繋げ、適切な引継が確認された場合」など共通の条件を定めることを指す。 資料例)市が示す「業務実施状況報告書の入力方法について」						
3	相談事例の分類方法を、市町村と共有している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	【解説・視点】 相談内容ごとに分類する目安の設定状況を評価する。 資料例)市が示す「業務実施状況報告書の入力方法について」(別表)						

2.個別業務

(1)総合相談支援業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
4	1年間の相談事例の件数を市に報告しているか。						
	<p>【解説・視点】 相談件数の把握情報を評価する。</p> <p>資料例)業務実施状況報告書</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
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。						
	<p>【解説・視点】 相談事例解決のための市とセンターの連携体制の構築と その対応状況を評価する。日頃から連携体制を構築し、対 応実績について記録に残していれば可とする。</p> <p>資料例)支援経過記録</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
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。						
	<p>【解説・視点】 介護離職防止の観点を含めた、家族介護者への相談対応 の状況を評価する。家族介護者からの対応実績について 記録にのこしていれば可とする。</p> <p>資料例)支援経過記録</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

2.個別業務

(1)総合相談支援業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
7	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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。</p> <p>資料例)ケースの対応方針検討記録</p>						
8	<p>☆独自 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>	□	□				
	<p>【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けば可とする。</p> <p>資料例)ケース概要の共有記録</p>						
9	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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進捗管理を図るための会議が月2回以上開催できていけば可とする。なお、他の目的の会議と兼ねていても可とする。</p> <p>資料例)個別支援の会議録</p>						

2.個別業務

(1)総合相談支援業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
10	<p>☆独自 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っている。</p>	□	□				
	<p>【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いれば可とする。</p> <p>資料例)企画シート、訪問や聞き取り等の記録</p>						
11	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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、ふれあいサロンなど的高齢者の相談の集まる場に概ね月1回程度参加していれば可とする。</p> <p>資料例)業務実施状況報告書</p>						
12	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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付けるなど工夫をしていれば可とする。</p> <p>資料例)緊急性が高いケースについての把握方法が確認できる資料等</p>						

2.個別業務

(1)総合相談支援業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する	
13	<p>☆独自 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。</p>	□	□			
	<p>【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。</p> <p>資料例)緊急時の対応フロー</p>					
14	<p>☆独自 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。</p>	□	□			
	<p>【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ことが求められる。</p> <p>資料例)支援経過記録</p>					

2.個別業務

(2)権利擁護業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
1	<p>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>	□	□				
	<p>【解説・視点】 適切な成年後見制度の活用を促すために取組状況を評価する。 資料例)市町村長申し立てに関する判断基準</p>						
2	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【解説・視点】 評価期間中において、地域教室やケアマネ支援、高齢部会など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。 資料例)地域教室等の実施記録、業務実施状況報告書</p>						
3	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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。 資料例)成年後見制度の説明に使用する資料等</p>						

2.個別業務

(2)権利擁護業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	<p>【解説・視点】 虐待事例または虐待が疑われる事例への円滑な対応体制への整備状況を評価する。対応の流れを明確にするためにフローチャート形式で整理するなどされていれば可。</p> <p>資料例)虐待対応マニュアル</p>						
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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	<p>【解説・視点】 前年度虐待事例または虐待が疑われる事例への円滑な対応体制への整備状況を評価する。速やかに対応策が検討できる体制を整備していれば可。</p> <p>資料例)評価会議の記録</p>						
6	☆独自 高齢者虐待対応に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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	<p>【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。</p> <p>資料例)支援経過記録、基本情報台帳</p>						

2.個別業務

(2)権利擁護業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
7	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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関係機関等と情報共有を図り、随時状況を市に報告できていれば可とする。</p> <p>資料例)支援経過記録</p>						
8	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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れば可とする。</p> <p>資料例)高齢者虐待における各会議録、基本情報台帳</p>						
9	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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する、もしくは、客観的データとして記録できていれば可とする。</p> <p>資料例)事実確認における客観的情報の記録</p>						

2.個別業務

(2)権利擁護業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
10	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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。 資料例)地域教室等の実施記録、業務実施状況報告書</p>						
11	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【解説・視点】 評価期間中において、高齢部会か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。 資料例)関係機関へ普及啓発した記録、業務実施状況報告書</p>						
12	<p>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。</p>	□	□				
	<p>【解説・視点】 高齢者の消費者被害等に対する対応状況を評価する。相談内容について、消費生活に関する相談窓口や警察等と連携した記録が残されていれば可とする。 資料例)支援経過記録</p>						

2.個別業務

(2)権利擁護業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
13	<p>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。</p> <p>【解説・視点】 高齢者の消費者被害等に対する対応状況を評価する。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おいては、利用者や委託先の居宅介護支援事業所、民生委員に情報提供ができていれば可とする。</p> <p>資料例)情報提供していることが確認できる書類</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	<p>☆独自 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。</p> <p>【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。</p> <p>資料例)事務局にて確認</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
15	<p>☆独自 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。</p> <p>【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。評価期間内に、認知症サポーター養成講座が開催されていれば可とする。</p> <p>資料例)認知症サポーター養成講座開催報告書</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

2.個別業務

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
1	<p>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>						
	<p>【解説・視点】 圏域内の居宅介護支援専門員に関するデータの把握状況を評価する。把握した情報をファイルに綴る等保管管理できていれば可とする。</p> <p>資料例)データのファイル等</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
2	<p>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。</p>						
	<p>【解説・視点】 市町村とセンターの連携による、計画的な介護支援専門員向け研修計画の策定状況を評価する。都道府県主催のものやセンター主催のもの、民間事業者等による自主的な研修等でもよい。</p> <p>資料例)研修実施計画書等</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
3	<p>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。</p>						
	<p>【解説・視点】 介護支援専門員のニーズをふまえた研修等の開催状況を評価する。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ただければ可とする。</p> <p>資料例)業務実施状況報告書、研修会等実施記録</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

2.個別業務

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
4	<p>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。</p>						
	<p>【解説・視点】 介護支援専門員のニーズに基づく、介護支援専門員と医療機関等の関係者との連携を推進する場の設定状況の評価する。ただし地域ケア個別会議は含まない。高齢部会などにおいて、事業所紹介の時間を設けたり、名刺交換会の時間を設けていけば可とする。なお、他の目的で開催する場合において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。</p> <p>資料例)業務実施状況報告書、研修会等実施記録</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
5	<p>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。</p>						
	<p>【解説・視点】 圏域内の居宅介護支援専門員が円滑に業務を行えるよう、環境整備の取組状況の評価する。</p> <p>資料例)地域教室や高齢部会の実施記録等</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
6	<p>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。</p>						
	<p>【解説・視点】 介護支援専門員からの相談内容の整理状況の評価する。相談内容の「整理・分類」と「経年的件数把握」を行っていれば可とする。なお、経年的とは概ね3年程度とする。</p> <p>資料例)業務実施状況報告書</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

2.個別業務

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
7	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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。</p> <p>資料例) 支援経過記録</p>						
8	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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確認して、介護支援専門員が利用者に行った援助方法を一緒に評価できていれば可とする。</p> <p>資料例) 支援経過記録</p>						
9	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【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む)が1回以上参加していれば可とする。</p> <p>資料例) 業務実施状況報告書、高齢部会実施記録</p>						

2.個別業務

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する	
10	<p>☆独自 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。</p>	□	□			
	<p>【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。なお、開催にあたってはCSWとの連携が必須である。</p> <p>資料例) 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、高齢部会実施記録</p>					
11	<p>☆独自 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。</p>	□	□			
	<p>【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)を開催していれば可とする。</p> <p>資料例) 高齢部会実施記録</p>					
12	<p>☆独自 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。</p>	□	□			
	<p>【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。</p> <p>資料例) 社会資源情報についてのパンフレット等</p>					

2.個別業務

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
13	<p>☆独自 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。</p>						
	<p>【解説・視点】 地域支援を実施する場合には地域アセスメントを行い、実情に応じた個別の取組みが重要かつ有効である。少なくとも評価期間中に1箇所以上は地域アセスメントを実施し、取組計画を策定していれば可とする。</p> <p>資料例)取組計画等</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
14	<p>☆独自 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。</p>						
	<p>【解説・視点】 地域アセスメントした結果をファイルに綴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綴じこんでいく作業ができていければ可とする。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。</p> <p>資料例)地域アセスメントファイル</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

2.個別業務

(4)地域ケア会議(個別・推進)

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
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町村から示されている。	□	□				
	<p>【解説・視点】 地域ケア会議の機能を踏まえ、地域ケア個別会議及び地域ケア推進会議それぞれの機能、構成員、開催頻度を決定し市と共有しているか評価する。地域ケア会議の5つの機能について、計画上で何らかの内容が盛り込まれている必要がある。</p> <p>資料例)地域ケア会議開催計画</p>						
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。	□	□				
	<p>【解説・視点】 地域ケア会議の運営方法や連携方針を策定し、市と共有していることを評価する。上記の内容が書面にて確認できれば可とする。</p> <p>資料例)地域ケア会議の運営方針 周知していることが確認できる書面</p>						
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。	□	□				
	<p>【解説・視点】 個別ケースを検討する地域ケア会議の開催状況と市町村の関与を評価する。</p> <p>資料例)業務実施状況報告書、地域ケア会議報告書</p>						

2.個別業務

(4)地域ケア会議(個別・推進)

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
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。	□	□				
	<p>【解説・視点】 地域ケア会議における、多職種連携による個別事例の検討、対応策の実施を評価する。対応策とは具体的に「課題の明確化」「長期・短期目標の確認」「優先順位の確認」「支援や対応及び支援者や対応者の確認等」「モニタリング方法の決定」をいう。</p> <p>資料例)業務実施状況報告書、地域ケア会議報告書</p>						
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。	□	□				
	<p>【解説・視点】 個人情報の取扱について、方針に基づき対応しているか評価する。</p> <p>資料例)地域ケア会議の資料</p>						
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。	□	□				
	<p>【解説・視点】 地域ケア会議における議事録等をまとめ、関係者間で共有している状況の評価する。</p> <p>資料例)共有していることが確認できる書面</p>						

2.個別業務

(4)地域ケア会議(個別・推進)

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
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。	□	□				
	<p>【解説・視点】 会議の場で検討するだけでなく、その後の経過をモニタリングする仕組みを評価する。モニタリングとは、地域ケア会議の結果を踏まえた実施状況の把握をいう。会議においてモニタリングが必要とされた全ての事例に対して実施されていけば可とする。</p> <p>資料例) 地域ケア会議報告書、モニタリング記録</p>						
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。	□	□				
	<p>【解説・視点】 個別ケースの積み重ねから共通する地域課題を発見する地域ケア会議の開催状況を評価する。</p> <p>資料例) 地域ケア会議報告書</p>						
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。	□	□				
	<p>【解説・視点】 センターが主催した地域ケア会議の検討事項をまとめたものを、市とセンターで共有されていることを評価する。地域ケア個別会議、地域ケア推進会議のいずれも共有できていけば可とする。</p> <p>資料例) 地域ケア会議報告書</p>						

※「センター主催の地域ケア会議」には小学校区ごとの高齢部会と個別の高齢部会、自立支援型地域ケア個別会議の全てが含まれる。

2.個別業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
1	<p>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。</p> <p>【解説・視点】 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て、基本的な考え方、ケアマネジメントの種類、実施の手順、具体的なツール(興味・関心チェックシート等)及び多職種の視点(地域ケア会議等)の活用について全て記載され、共有されていれば可とする。</p> <p>資料例)自立支援・重度化防止に資するケアマネジメントに関する基本方針</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	<p>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。</p> <p>【解説・視点】 ケアプラン作成において地域の社会資源を位置付けたことがあれば可とする。</p> <p>資料例)介護予防ケアプラン</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
3	<p>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。</p> <p>【解説・視点】 介護予防手帳に限らず利用者自身のセルフマネジメントに資する手法について活用できていれば可とする。</p> <p>資料例)セルフマネジメントを推進するための支援の方法を定めたもの</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

2.個別業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
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。	□	□				
	【解説・視点】 ケアマネジメントを居宅介護支援事業所に委託実施する際の方針が明示されていることを評価する。 資料例) 公平性・中立性確保のための指針						
5	☆独自 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 □	30%未 □				
	【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。 <input type="checkbox"/> 30%未満 <input type="checkbox"/> 50%未満 <input type="checkbox"/> 正当な理由がなく50%以上	50%未 □	50%未 □				
資料例) サービス事業者等の利用率一覧表		50% 以上 □	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。	□	□				
	【解説・視点】 ケアマネジメントを委託した場合においても、センターの3職種等が適切に関与し、必要な支援を実施できているかを評価する。 資料例) 記録及び進行管理していることが確認できる書類						

2.個別業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する	
7	<p>☆独自 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。</p>	□	□			
	<p>【解説・視点】 ケアマネジメントプロセスにより、適切にアセスメントを実施するため、必要な情報を収集し、記録として保存できていれば可とする。情報収集にあたっては、利用者基本情報、基本チェックリスト、興味・関心チェックシートを活用する。</p> <p>資料例)介護予防ケアプランに関する資料一式</p>					
8	<p>☆独自 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。</p>	□	□			
	<p>【解説・視点】 アセスメントを踏まえ、必要な事項を記載した介護予防ケアプランを作成できていれば可とする。目標設定については、利用者が自分の目標として意識できるような内容・表現を心がけ、利用者自身でも評価できる具体的な目標とする。</p> <p>資料例)介護予防ケアプランに関する資料一式</p>					
9	<p>☆独自 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。</p>	□	□			
	<p>【解説・視点】 利用者によるサービスの選択やサービス内容等への利用者の意向の反映の機会を確保するため、作成したケアプランを利用者に説明し、同意を得て、交付する。説明・同意・交付したことが書面により確認できれば可とする。</p> <p>資料例)介護予防ケアプランに関する資料一式</p>					

2.個別業務

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価	
(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する		
10	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【解説・視点】 サービス利用開始後の状況、問題、意欲の変化などを継続的に把握するため、モニタリングを実施する。モニタリングの結果を書面により確認できれば可とする。</p> <p>資料例)介護予防ケアプランに関する資料一式</p>						
11	<p>☆独自 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。</p>	□	□				
	<p>【解説・視点】 介護予防ケアプランの実施期間終了後、ケアプランの目標が達成されたか評価し、今後の方針を決定する。評価結果を書面により確認できれば可とする。</p> <p>資料例)介護予防ケアプランに関する資料一式</p>						

3.事業間連携(社会保障充実分)

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する	
1	医療関係者と合同の事例検討会に参加している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	【解説・視点】 医療と介護の連携に資する取組みを評価する。虹ねつとに限らず、取組みを実施していれば可とする。 資料例)事例検討会議録					
2	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	【解説・視点】 医療と介護の連携に資する取組みを評価する。虹ねつとに限らず、取組みを実施していれば可とする。 資料例)講演会・勉強会の参加報告書					
3	☆独自 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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	【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、独自の取組みを行っていれば可とする。虹ねつとの取組みや高齢部会の開催など。 資料例)業務実施状況報告書、虹ねつとの活動記録					

3.事業間連携(社会保障充実分)

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する	
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。	□	□			
	【解説・視点】 医療と介護の連携に資する取組みを評価する。相談実績があれば可とする。 資料例) 支援経過記録					
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。	□	□			
	【解説・視点】 認知症初期集中支援事業の訪問支援対象者の情報(事例の経過や支援結果など)について、センターから認知症初期集中支援チーム員に情報提供した事例のほか、チーム員が直接得た情報についても、センターに情報提供され、共有していれば可とする。 資料例) 支援経過記録					
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。	□	□			
	【解説・視点】 生活支援体制整備事業との連携状況を評価する。生活支援コーディネーター及び協議体いずれとも協議していれば可とする。 資料例) 協議体の議事録等					

4.地域の通いの場づくり支援事業

		自己評価	外部評価	自己評価		外部評価
		出来ている項目にチェックを入れる		根拠資料	評価の根拠やコメント、その他特記事項を記入する	
1	<p>☆独自 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>	□	□			
	<p>【解説・視点】 通いの場づくり支援事業担当として、定期的に住民への普及啓発を実施できているかを評価する。最低月2回が目安。なお、チラシ配布のみではなく、口頭での説明をし、対象者に意義等を伝えること。</p> <p>資料例)通いの場づくり支援事業月報</p>					
2	<p>☆独自 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ます。</p>	□	□			
	<p>【解説・視点】 市が提供する資料を基に実施するが、地域の特性に合わせた媒体の作成や普及啓発方法の考案など、通いの場づくり支援事業担当として通いの場の拡大に向けた創意工夫が常に行われていることを評価する。</p> <p>資料例)普及啓発の媒体、方法の提示</p>					
3	<p>☆独自 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。</p>	□	□			
	<p>【解説・視点】 住民主体の通いの場づくりは、包括圏域において地域力の活性化と向上につながり、地域の重要な資源となりうる。担当以外の任意の職員が本事業の目的や必要性を説明できれば可とする。また、普及啓発や立ち上げ支援にて、担当以外の職員(保健師等以外)が関与していれば可とする。</p> <p>資料例)通いの場づくり支援事業月報 活動状況を確認できる資料</p>					

活動概要説明用シート

外部評価日	年 月 日 ()
地域包括支援センター名	【 】地域包括支援センター
運営法人	
管理者（説明者）氏名	

①センターが把握している圏域の特徴（ 年 月 日現在）

圏域人口：
 高齢者人口：
 高齢化率：

②これまでの主な活動実績

【総合相談支援業務】

【権利擁護業務】

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

【介護予防ケアマネジメント業務】

③取組方針や特徴

【センターの運営方針】

【特に力を入れて活動している点】

【活動の中での課題やその解決策】

【その他】

④前回の外部評価を踏まえ、業務改善している点

【取組内容】

【取り組んだ効果】

令和2年度(2020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

資料3

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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		④ 全職員が事業計画を共通理解している。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		⑦ 市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席している。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		⑫ 評価期間中に職員の欠員期間がない。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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いる。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		⑭ センターが職員の研修を計画的に実施している。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		⑯ 外部の研修には可能な限り職員が参加している。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		⑰ 研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		⑳ パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		㉑ 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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		㉒ 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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

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	(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。	□		□	
		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。	□		□	
		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。	□		□	
		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。	□		□	
		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。	□		□	
		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。	□		□	
		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。	□		□	

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	
2.個別業務	(2)権利擁護業務	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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		⑥ 高齢者虐待対応の必要なケースの判断が包括内で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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
		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。	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

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	
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。	□		□	
		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、虹わつとで構築した医療・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。	□		□	
	(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町村から示されている。	□		□	
		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。	□		□	

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	
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。	□		□	
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。	□		□		
	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。	□		□		
	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。	□		□		

令和2年（2020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

【圏域の人口等】 ●●●●年●月●日現在
総人口 人 / 高齢者人口 人 / 高齢化率 %
【圏域の特徴】

センターの取組方針や特徴

総評