

# 豊中市地域包括支援センター 評価の手引き

令和元年 5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

※第4回以降は、前年度の4月1日～3月31日の1年間とする。

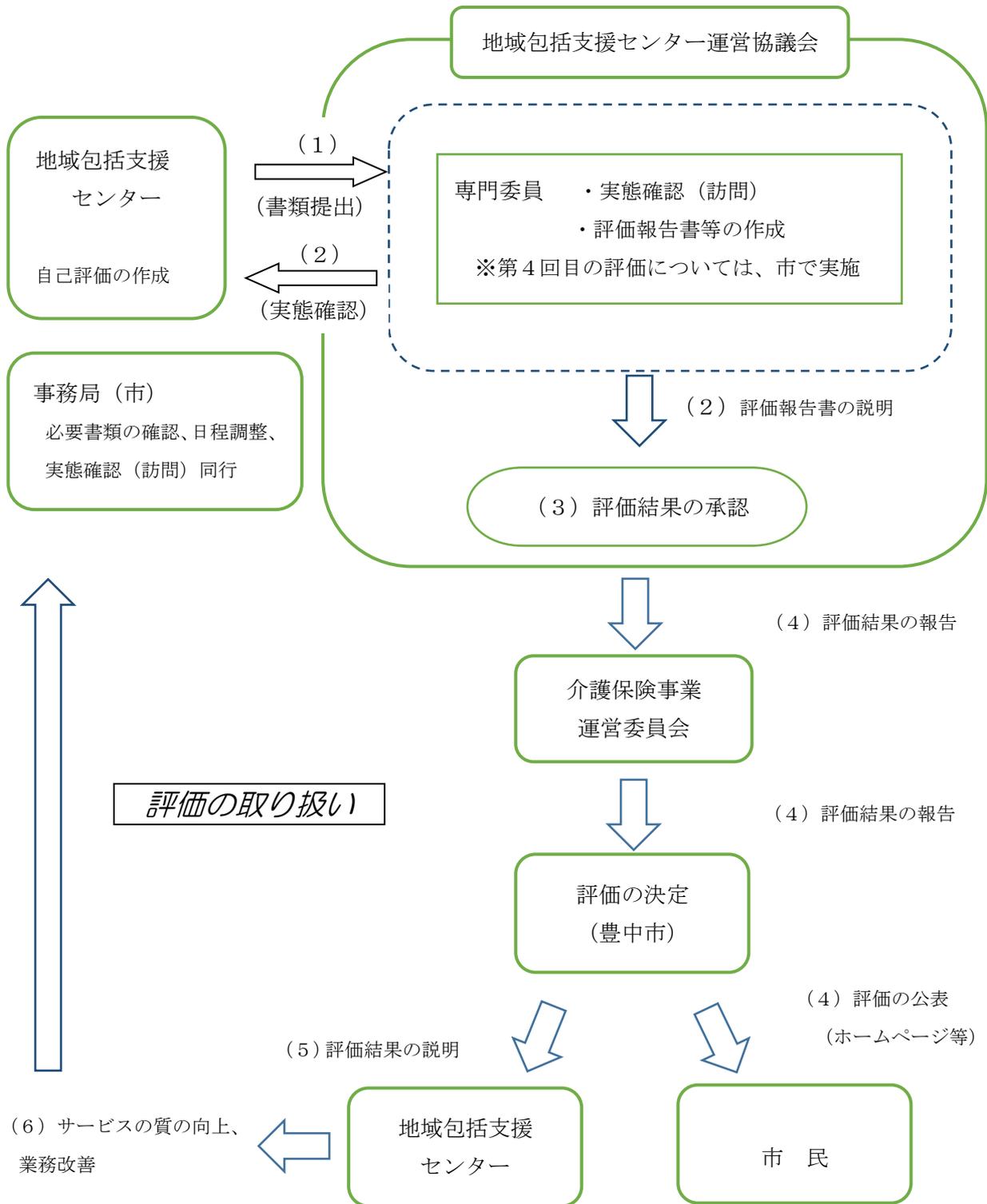
### 3. 評価機関

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、「地域包括支援センター事業評価報告書」（資料2）に記録し、「活動概要説明用シート」（資料3）とともに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」、「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」、「活動概要説明用シート」、「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

- (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」、「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、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（長寿安心課）が同行
  - ※第4回目の評価については、市で実施

### 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

- (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、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  
※包括と評価者は、同じチェックシートを用います
- 資料2：地域包括支援センター事業評価報告書
- 資料3：活動概要説明用シート
- 資料4：評価結果の概要
- 資料5：事前準備資料一覧（参考）

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)

資料1

A：運営体制

A-1職員の適正配置

	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					
<p><b>【解説・視点】</b>                      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。</p> <p>資料例) 地域包括支援センター職員配置計画書</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
②職員の配置基準を満たしている					
<p><b>【解説・視点】</b>                      基本配置(7名～9名)は、地域包括支援センター事業運営に関する委託契約に定められたとおりに配置されているか。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。</p> <p>資料例) 地域包括支援センター職員配置計画書</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
③評価期間中に職員の欠員期間がなかった					
<p><b>【解説・視点】</b>                      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。</p> <p>資料例) 地域包括支援センター職員配置計画書</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

A - 2 計画的な事業運営	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全職員が事業計画を共通理解している					
<b>【解説・視点】</b> 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。  資料例))地域包括支援センター年間事業計画書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
②運営基本方針に沿った事業計画を立てている					
<b>【解説・視点】</b> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
③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					
<b>【解説・視点】</b> 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。  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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

A-3苦情解決体制の整備	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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理解できていれば可とする。  資料例) 苦情対応マニュアル					
②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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					
③苦情内容については法人に報告している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>【評価基準】</b> 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					

A-4個人情報の適正な管理	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相談・面談室のプライバシーが確保されている					
<b>【解説・視点】</b> 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。  資料例) 現場にて確認	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
②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					
<b>【解説・視点】</b> 委託契約で求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。  資料例) 提出書類の写し等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
③個人情報を含む記録物を適切に保管している					
<b>【解説・視点】</b> 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。  資料例) 現場にて確認	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

A-5地域住民への周知	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	
<p>①SNS、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</p> <p><b>【解説・視点】</b> 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。</p> <p>資料例) 現場にて確認</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p>②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><b>【解説・視点】</b> 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必要がある。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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p>③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><b>【解説・視点】</b> 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

A-6職員の研修機会の確保	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職員の研修を計画的に実施している					
<p><b>【解説・視点】</b> 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ることを求めている。</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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
②外部の研修には可能な限り職員が参加している					
<p><b>【解説・視点】</b> 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、市主催の地域包括支援センター向けの研修等も外部研修に含まれる。</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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
③研修参加記録に基づき、各研修内容の共有をしている					
<p><b>【解説・視点】</b> 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、その資料等を回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"/>			

B：公正・中立性の確保

B-1事業所の偏り

	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					
<b>【解説・視点】</b> 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。 <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  資料例) サービス事業者等の利用率一覧表	30%未 <input type="checkbox"/>	30%未 <input type="checkbox"/>			
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					
<b>【解説・視点】</b> 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  資料例) サービス事業者等の利用率一覧表	30%未 <input type="checkbox"/>	30%未 <input type="checkbox"/>			
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					
<b>【解説・視点】</b> 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。 <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  資料例) サービス事業者等の利用率一覧表	30%未 <input type="checkbox"/>	30%未 <input type="checkbox"/>			

B-2センターの独立性	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職員が専ら地域包括業務に従事している					
<p><b>【解説・視点】</b> 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。</p> <p>資料例) 法人組織体制図</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
②センター事務所と他の事務所が仕切られている					
<p><b>【解説・視点】</b> 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。</p> <p>資料例) 現場にて確認</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
③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					
<p><b>【解説・視点】</b> 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入りやすいような動線であれば不可とする。</p> <p>資料例) 現場にて確認</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

B-3センターの公共性	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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。  資料例) 母体法人が発行するパンフレット等					
②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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名のみ印字が入ったものにするると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。  資料例) センター独自の封筒					
③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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。  資料例) センター内の決裁記録					

C：業務別取り組み

C-1 総合相談支援業務- (1) チームアプローチ

	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p><b>【解説・視点】</b>                      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>					
②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p><b>【解説・視点】</b>                      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。</p> <p>資料例) ケース概要の共有記録</p>					
③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p><b>【解説・視点】</b>                      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は、他の職員に対応方法を相談できる体制があれば可とする。</p> <p>資料例) 緊急連絡網、緊急時の対応フロー</p>					

C-1 総合相談支援業務- (2) 職員間の情報共有等	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"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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。  資料例) 定例会議録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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。  資料例) 個別支援の会議録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>【解説・視点】</b> 行事などで毎日開催できない場合もあるが、概ね毎日開催できしており、休暇等で参加できなかった職員と情報共有できる取り組みができていれば可とする。  資料例) 毎日の情報共有記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

C-1 総合相談支援業務- (3) 潜在的ニーズ、課題の早期発見	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					
<b>【解説・視点】</b> 高齢部会や企画シート等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。  資料例) 企画シート等、個別訪問や聞き取り等の記録	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
②相談方法における訪問・出張の割合が20%以上である					
<b>【解説・視点】</b> 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。  資料例) 業務実施状況報告書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
③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					
<b>【解説・視点】</b> 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と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。  資料例) 業務実施状況報告書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

C-1 総合相談支援業務- (4) 初動期、緊急時における対応	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	
<p>①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><b>【解説・視点】</b> 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、要注意であると一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けば可とする。</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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p>②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><b>【解説・視点】</b> 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p>③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</p> <p><b>【解説・視点】</b> 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

C-2権利擁護業務- (1) 認知症高齢者等に対する支援	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"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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。  資料例) 事務局にて確認					
②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"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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ければ可とする。  資料例) 認知症サポーター養成講座開催報告書					
③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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ていければ可とする。  資料例) 消費者被害に関して注意喚起したことが確認できる資料					

C-2権利擁護業務- (2) 成年後見制度普及啓発

	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					
<p><b>【解説・視点】</b> 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。</p> <p>資料例) 現場にて確認</p>	<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、普及啓発を行っている					
<p><b>【解説・視点】</b> 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。</p> <p>資料例) 地域教室等の実施記録、業務実施状況報告書</p>	<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					
<p><b>【解説・視点】</b> 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。</p> <p>資料例) 成年後見制度の説明に使用する資料等</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

C-2権利擁護業務-(3) 高齢者虐待防止の普及啓発	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					
<b>【解説・視点】</b> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
②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、普及啓発をの取組を行っている					
<b>【解説・視点】</b> 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
③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					
<b>【解説・視点】</b> 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。  資料例) 現場にて確認	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

C-2権利擁護業務- (4) 高齢者虐待対応	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全職員が高齢者虐待対応マニュアルを理解している					
<p><b>【解説・視点】</b> 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。</p> <p>資料例) 現場にて確認</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
②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					
<p><b>【解説・視点】</b> 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が帳票類の作成に関与することで経験を積ませることができる。全職員が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。</p> <p>資料例) 高齢者虐待において作成した帳票類</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
③高齢者虐待対応の必要なケースの判断が包括内では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					
<p><b>【解説・視点】</b> 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

<p>④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><b>【解説・視点】</b>  高年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ければ可とする。</p> <p>資料例) 支援経過記録</p>	□	□			
<p>⑤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><b>【解説・視点】</b>  高年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</p> <p>資料例) 高年齢者虐待における各会議録、基本情報台帳</p>	□	□			
<p>⑥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><b>【解説・視点】</b>  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ければ可とする。</p> <p>資料例) 事実確認における客観的情報の記録</p>	□	□			

C-3包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 - (1) 介護支援専門員への支援	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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くとする。  資料例) 業務実施状況報告書、研修会等実施記録					
②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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けば可とする。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。  資料例) 支援経過記録					
③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<b>【解説・視点】</b> 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。  資料例) 業務実施状況報告書、研修会等実施記録					

C-3包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

- (2) 介護と医療の連携

	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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p><b>【解説・視点】</b> 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</p> <p>資料例) 業務実施状況報告書、虹ねっとの活動記録</p>					
②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p><b>【解説・視点】</b> 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。</p> <p>資料例) 業務実施状況報告書、高齢部会実施記録</p>					
③医療機関や介護事業所と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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p><b>【解説・視点】</b> 医療機関や介護事業所と連携体制の構築のための取り組み(高齢部会の案内配布など)が行われていければ可とする。</p> <p>資料例) 高齢部会案内配布一覧</p>					

C-3包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 - (3) 企画シート等による地域支援計画	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日常生活圏域ごとに企画シート等を用いて個別の取組計画を策定している					
<b>【解説・視点】</b> 日常生活圏域で地域支援を実施する場合には、企画シート等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等を用いて取組み計画を策定していれば可とする。  資料例) 企画シート等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
②企画シート等を一定期間ごとに見直している					
<b>【解説・視点】</b> 過去に作成した企画シート等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等の見直しが行えていれば可とする。  資料例) 企画シート等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
③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					
<b>【解説・視点】</b> 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。  資料例) 地域アセスメントファイル	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

C-3包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 - (4) 地域福祉ネットワーク会議 高齢部会	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圏域内の全ての校区で高齢部会を開催している					
<p><b>【解説・視点】</b> 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。</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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
②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><b>【解説・視点】</b> 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
③CSWと連携して高齢部会を開催している					
<p><b>【解説・視点】</b> 地域福祉ネットワーク会議の主催者であるCSWと協働関係を保ち、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。</p> <p>資料例) 高齢部会実施記録</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

C-3包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

- (5) 困難事例等における介護支援専門員への助言

	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	
<p>①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・支持的・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</p> <p><b>【解説・視点】</b>                      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。</p> <p>資料例) 支援経過記録</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p>②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><b>【解説・視点】</b>                      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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p>③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</p> <p><b>【解説・視点】</b>                      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。</p> <p>資料例) 支援経過記録</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

C-4介護予防ケアマネジメント（新規追加）	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 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><b>【解説・視点】</b> 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
②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><b>【解説・視点】</b> 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
③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><b>【解説・視点】</b> 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

<p>④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><b>【解説・視点】</b> 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
<p>⑤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><b>【解説・視点】</b> 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>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

令和元年度 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2

大項目	中項目	小項目	自己評価	外部評価	
			出来ている項目にチェックを入れる		
A：運営体制	A-1職員の適正配置	①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"/>	
		②職員の配置基準を満たしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		③評価期間中に職員の欠員期間がなかった	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	A-2 計画的な事業運営	①全職員が事業計画を共通理解している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		②運営基本方針に沿った事業計画を立てている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		③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"/>	
	A-3苦情解決体制の整備	①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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		③苦情内容については法人に報告している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	A-4個人情報の適正な管理	①相談・面談室のプライバシーが確保されている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		②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限内に提出している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		③個人情報を含む記録物を適切に保管している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	A-5地域住民への周知	①SNS、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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		②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"/>	
		③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"/>	
	A-6職員の研修機会の確保	①職員の研修を計画的に実施している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		②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"/>	
		③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"/>	
	B：公正・中立性の確保	B-1事業所の偏り	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	<input type="checkbox"/> 30%未 <input type="checkbox"/> 50%未 <input type="checkbox"/> 50%以上	<input type="checkbox"/> 30%未 <input type="checkbox"/> 50%未 <input type="checkbox"/> 50%以上
			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	<input type="checkbox"/> 30%未 <input type="checkbox"/> 50%未 <input type="checkbox"/> 50%以上	<input type="checkbox"/> 30%未 <input type="checkbox"/> 50%未 <input type="checkbox"/> 50%以上
			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	<input type="checkbox"/> 30%未 <input type="checkbox"/> 50%未 <input type="checkbox"/> 50%以上	<input type="checkbox"/> 30%未 <input type="checkbox"/> 50%未 <input type="checkbox"/> 50%以上
		B-2センターの独立性	①職員が専ら地域包括業務に従事している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			②センター事務所と他の事務所が仕切られている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			③職員以外が事務所にむやみに入らないようにしている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B-3センターの公共性		①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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C：業務別取り組み	C-1 総合相談支援業務- (1) チームアプローチ	①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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		③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ている	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	C-1 総合相談支援業務- (2) 職員間の情報共有等	①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"/>	
		②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	C-1 総合相談支援業務- (3) 潜在的ニーズ、課題の早期発見	①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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		②相談方法における訪問・出張の割合が20%以上である	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

C：業務別取り組み	C-1 総合相談支援業務- (4) 初動期、緊急時における対応	①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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C-2権利擁護業務- (1) 認知症高齢者等に対する支援	①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"/>
		②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"/>
		③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C-2権利擁護業務- (2) 成年後見制度普及啓発	①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	<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、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"/>
	C-2権利擁護業務- (3) 高齢者虐待防止の普及啓発	①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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C-2権利擁護業務- (4) 高齢者虐待対応	①全職員が高齢者虐待対応マニュアルを理解している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		④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"/>
		⑤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"/>
		⑥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"/>
	C-3包括的・継続的ケア マネジメント支援業務 - (1) 介護支援専門員への支援	①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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C-3包括的・継続的ケア マネジメント支援業務 - (2) 介護と医療の連携	①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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		③医療機関や介護事業所と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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	C-3包括的・継続的ケア マネジメント支援業務 - (3) 企画シート等による地域支援計画	①日常生活圏域ごとに企画シート等を用いて個別の取組計画を策定している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		②企画シート等を一定期間ごとに見直している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C-3包括的・継続的ケア マネジメント支援業務 - (4) 地域福祉ネットワーク会議 高齢部会	①圏域内の全ての校区で高齢部会を開催している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	③CSWと連携して高齢部会を開催している	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C-3包括的・継続的ケア マネジメント支援業務 - (5) 困難事例等における介護支援専門員への助言	①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・支持的・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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
C-4介護予防ケアマネジメント（新規追加）	① 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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	②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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	③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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	④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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	⑤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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 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】

令和元年（2019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

## 好事例

## 事前準備資料一覧（参考）

大項目	中項目	事前準備資料
A：運営体制	A-1職員の適正配置	<input type="checkbox"/> 地域包括支援センター職員配置計画書
	A-2 計画的な事業運営	<input type="checkbox"/> 地域包括支援センター年間事業計画書 <input type="checkbox"/> 業務実施状況報告書
	A-3苦情解決体制の整備	<input type="checkbox"/> <u>苦情対応マニュアル</u> <input type="checkbox"/> 苦情対応した記録等
	A-4個人情報の適正な管理	<input type="checkbox"/> 委託者へ提出した書類等（事務局確認）
	A-5地域住民への周知	<input type="checkbox"/> 関係機関訪問の記録等
	A-6職員の研修機会の確保	<input type="checkbox"/> 地域包括支援センター年間事業計画書（再掲） <input type="checkbox"/> <u>研修計画</u> <input type="checkbox"/> 研修参加記録等（研修内容の共有を含む） <input type="checkbox"/> 業務実施状況報告書（再掲）
B：公正・中立性の確保	B-1事業所の偏り	<input type="checkbox"/> サービス事業者等の利用率一覧表（事務局作成） <input type="checkbox"/> <u>法人組織体制図</u>
	B-2センターの独立性	<input type="checkbox"/> <u>母体法人が発行するパンフレット等</u> <input type="checkbox"/> <u>センター独自の封筒</u>
	B-3センターの公共性	<input type="checkbox"/> センター内の決裁記録
C：業務別取り組み	C-1 総合相談支援業務	<input type="checkbox"/> 業務実施状況報告書（再掲） <input type="checkbox"/> 支援経過記録（対応方針の検討した記録、ケース概要の共有等を含む） <input type="checkbox"/> 緊急性の高いケースについての把握方法が確認できる資料 <input type="checkbox"/> <u>緊急連絡体制のわかるもの（緊急連絡網、対応フロー等）</u> <input type="checkbox"/> 包括内定例会議録 <input type="checkbox"/> <u>企画シート等</u>
	C-2権利擁護業務	<input type="checkbox"/> 業務実施状況報告書（再掲） <input type="checkbox"/> 認知症サポーター養成講座開催報告書 <input type="checkbox"/> 地域教室、高齢部会、研修会、虹ねっとの取組等実施記録 <input type="checkbox"/> 消費者被害に関する注意喚起資料 <input type="checkbox"/> 成年後見制度の説明に使用する資料 <input type="checkbox"/> 高齢者虐待対応において作成した帳票類 <input type="checkbox"/> 支援経過記録（再掲）、事実確認における客観的事実の記録 <input type="checkbox"/> 基本情報台帳（事務局確認）
	C-3包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	<input type="checkbox"/> 地域包括支援センター年間事業計画書（再掲） <input type="checkbox"/> 業務実施状況報告書（再掲） <input type="checkbox"/> 支援経過記録（再掲） <input type="checkbox"/> 地域教室、高齢部会、研修会、虹ねっとの取組等実施記録（再掲） <input type="checkbox"/> <u>企画シート等（再掲）</u> <input type="checkbox"/> 地域アセスメントファイル <input type="checkbox"/> 社会資源の情報についてのパンフレット等
	C-4介護予防ケアマネジメント（新規追加）	<input type="checkbox"/> 介護予防ケアプランに関する書類一式

※1 「地域包括支援センター事業評価基準チェックシート」の【根拠資料記載欄】にセンターにおいて記載した資料についても準備願います。

※2 下線のついている資料は事前に事務局へ提出してください。

※3 準備資料は、サブセンターにて保管しているものについても準備願います。