平成 29 年(2017 年)12 月 19 日
平成 29 年度第3回介護保険運営協議会
【 資 料 ３ 】

平成28･29年度(第11回)地域包括支援センター事業評価について

１ 地域包括支援センター事業評価の目的

平成18年度に地域包括支援センター(以下「センター」という)が制度化されてから11年が経過し、その設置数は全国で４千箇所を超えている。センターの周知が進むと共に相談件数は増加し続けており、相談内容も複雑化している。相談から見えてくる地域課題へ対応するために、センター機能の平準化が求められている。

平成29年度の法改正では、センターの設置者による自己評価と市町村によるセンターの事業実施状況の定期的な点検等について規定されたところである。

本市では平成18年度から事業評価を行い、センターが実施してきた事業実績を総合的に評価している。また、市からの委託業務等が適切に行われていることについて確認し、より質の高い運営委託に繋げている。

事業評価の結果はセンターへ通知し、センターの今後の事業運営に役立ててもらうものとする。

２ 地域包括支援センター事業評価の実施方法と日程

（１）事業評価の実施方法

センターが実施する委託業務内容（包括的支援事業等）を評価するもので、センターが事前に記載・提出した「自己評価表」及び「自己点検票」をもとに、各センター内においてヒアリングを行った。

（２）日程等

地域包括支援センター事業評価は以下の日程で実施した。

平成29年９月11日

↓ 地域包括支援センター運営事業評価実施通知

自己評価表および自己点検票の提出

平成29年10月27日～平成29年11月13日

↓ ヒアリングの実施

平成29年11月14日～平成29年11月24日

↓ 結果まとめ

平成29年12月19日

↓ 横須賀市介護保険運営協議会にて報告

平成30年１月中

各センターに結果通知

３ 地域包括支援センター事業評価の結果

センターには、包括的支援事業等を実施し、高齢者等が住み慣れた地域で安心して暮らせるように、包括的および継続的な支援を行う地域包括ケアを推進することが求められている。

こうした役割が果たせるよう、第11回目となる今回の事業評価では、センターがこれまで培ってきた実績、経験を活かしながら、地域の実情に即して独自の工夫を行い、包括的支援事業等の効果的な実施を目指していることや、介護サービスに限らず、地域の保健・福祉、医療サービスやボランティア活動等のさまざまな社会資源が有機的に連携することができるよう地域の実情に即して、環境整備等を行っていることが伺えた。

（地域包括支援センター事業評価の結果概要は以下のとおり。）

（１）地域包括支援センター事業評価の結果概要

ア　評価項目ごとの結果について

事業評価は、「自己評価表」および「自己点検票」に基づいて行った。「自己評価表」からは①総合相談支援業務、②権利擁護業務、③包括的・継続的ケアマネジメント支援業務、④介護予防・日常生活支援総合事業に関する業務、⑤介護予防活動、⑥地域へのＰＲ、運営体制、人員体制、の６つの事項について評価した。

「自己評価表」の各評価事項を３段階評価すると平均で次頁のようなグラフになる。

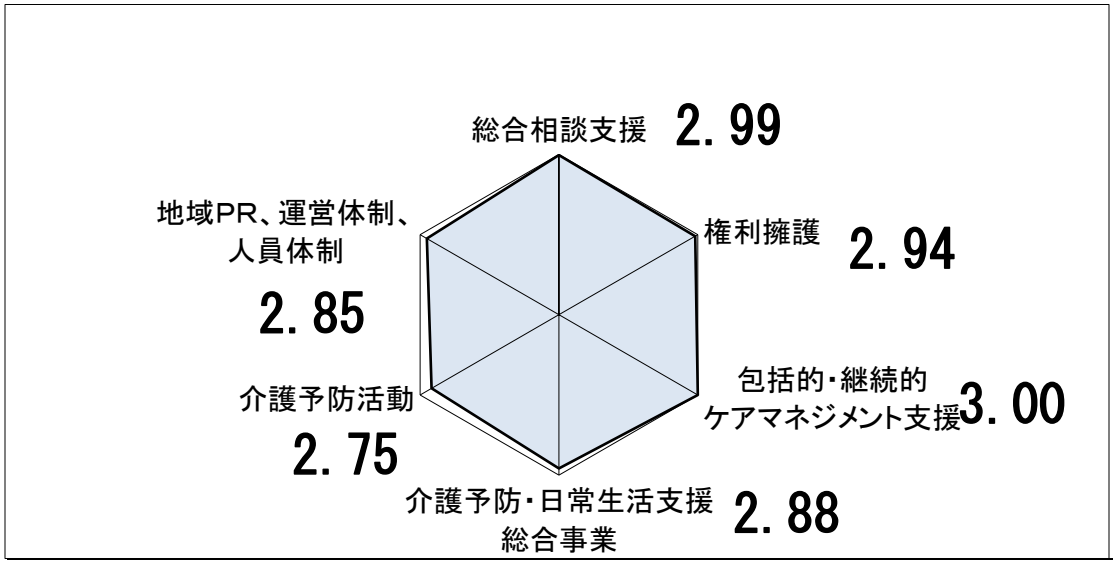
「自己点検票」からは「自己評価表」だけでは評価できない取り組みについて評価を行った。介護保険サービスを利用する方以外に対しても、地域のボランティアや支え合い団体を紹介するなど、要介護状態にならないよう自立支援を念頭に適切なサービスに繋げていることが確認できた。また、高齢者への支援に留まらず、子どもや障害を持つ方への支援を行う機関と連携を密に行い、包括的なネットワークを構築していることも確認できた。

イ 評価項目ごとの分析（現状・課題と今後の事業運営）について

センターは、市からの委託業務として包括的支援事業（「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」）等を実施することとしている。各センターではこれら多岐にわたる業務を効果的・効率的に実施するため、保健師等・社会福祉士・主任介護支援専門員の３職種の専門性を活かしながらチームアプローチによる事業展開を図っている。

各項目に関する分析は次頁のとおりである。

※ 評価結果を３段階評価し、その結果をグラフ化したもの



今回の事業評価では、すべての項目において３段階評価中、９割以上の結果を満たしている。

「総合相談支援業務」については、ほぼ満点に近い評価となっている。町内会や民生委員・児童委員、医療・介護事業所等と連携を行い、地域課題を把握した上で、必要な社会資源を収集し適切なサービスに繋げることで、ワンストップサービスとしての機能に努めている。

「権利擁護業務」についても、ほぼ満点に近い評価となっている。センターの広報誌やホームページでの周知に加え、介護予防教室等の際に、紙芝居や寸劇を行うことで普及啓発に努めているセンターもある。平成 28 年度より高齢福祉課内に設置された認知症初期集中支援チームについては、センター職員もチームの構成員となっており、認知症高齢者施策の一役を担っている。

「包括的・継続的ケアマネジメント支援業務」については、満点評価となっている。一人で事業所を運営しているケアマネジャーや、経験の浅いケアマネジャー、ベテランのケアマネジャー等に対し、それぞれの特性に合わせた研修会を実施し事例検討等を通じ、資質向上に繋げている。

「介護予防・日常生活支援総合事業に関する業務」は、横須賀市では平成 28 年１月から始まった業務である。要介護状態にならないよう、地域住民の自立や支え合い体制の構築を促している。また、住民同士の支え合い団体等の情報を収集し、冊子や一覧表にまとめ利用者へ案内している。

「介護予防活動」は、地域において自主的な介護予防活動を継続することを目指し、地域への計画的な介入による地域型介護予防教室を実施したり、介護予防活動グループの立ち上げ・継続支援を行うものである。また、介護予防教室の開催だけでなく、認知症サポーターの養成や、介護予防サポーターの養成に向けた講座の実施にも努めている。

「地域へのPR、運営体制、人員体制」項目には、センターの周知浸透に努めたり、職員の資質向上への取り組みをしたり、国の基準に則り適切な人員配置を行うこと等がある。具体的には地域へのPRとして、民生委員・児童委員の改選の際に、新委員を全て訪問し、関係づくりを行ったり、広報誌として「包括だより」などを発行し、町内の回覧板に入れていただいたりと、各センター様々な工夫をしている。また、総合相談に関する研修を通じ、相談機能の強化を行ったりしている。

上記の事業評価項目のほか、各センターが日々の業務改善や機能強化に努めていることが確認できた。また、市とセンターで地域における高齢者支援に関する課題等を話し合ったり、意見交換を行うために、地域包括支援センター情報交換会を開催している。なお、事業評価実施後の地域包括支援センター情報交換会では、各センターの独自の好ましい取り組みを紹介し、他のセンターの機能強化の一助としている。今後も事業評価においてはセンターを一方的に評価するものとしてではなく、市とセンターで事業運営を確認し合い、意見交換をする場としていきたい。

（２）センターの各業務における活動事例

・法人内の高齢・障害・子ども・地域支援部門が会議を行い、連携して困難ケースの支援にあたっている。

・高齢者向けの社会資源を随時更新しフルカラーで分かりやすくまとめている。

・要援護者リストの項目を細分化し、本人の身体状況や自宅の状況、家族状況等を詳細に把握し、地図上に自宅の場所を記載し有事の際に迅速に対応できるようにしている。

・社会福祉推進員の連絡先を把握するための依頼文を、民生委員・児童委員経由で推進員に渡している。

・消防署と連携し、独自に緊急安心カードを作成している。

・介護予防教室に参加した方に花の種を配り、自宅を通りがかった時に地域の方と話をするきっかけづくりとしている。

・住民主体の自主グループを立ち上げるため、説明会を行っている。

・地域住民を集め、ふれあい弁当をみんなで食べる会を開催し、併せて栄養等の講義を行っている。

・介護予防教室等の情報をマッピングし、利用者と共有しやすいよう工夫している。

・地域の介護予防サポーターに連絡し、いきいきサロンへの同行参加を促している。

（３）今後の取り組み

事業評価のヒアリング実施にあたっては、例年どおりセンター設置法人責任者・センター管理者・市の三者で行った。事業運営にあたっての意見交換を行うことにより、現状や課題に対する互いの理解を深めることにつながり、それぞれの立場の役割の再確認ができた。

またヒアリング実施時には、市における認知症初期集中支援チームの進捗や展開等をセンターに伝え、今後のセンターの役割について認識の共有を行った。

現在国では、高齢者がいつまでも住み慣れた地域で安心して暮らせるよう「地域包括ケアシステム」の構築を進めている。平成30年度より、介護保険法が改正され、「地域包括ケアシステム」の更なる強化が推進されることとなる。改正法では、「地域共生社会」の実現が一つのテーマとなっており、高齢者、障害児者の抱える多様で複合的な地域生活課題を把握し、関係機関が連携し解決することが目指されている。これらの実現のため、センターや子ども、障害を持つ方を支援する機関等が今まで以上に連携し、相談体制を強化することが必要となる。

また、本市においても増加し続ける認知症高齢者への支援は喫緊の課題となっている。「認知症初期集中支援チーム」は現在、高齢福祉課に１チームの配置となっているが、今後配置数を増やしていく予定である。センター職員については、チーム員として活動しているところであるが、今後は更に役割が増えてくると思われる。

平成28年に本市の高齢化率は30％を超えた。高齢者人口の伸び率は鈍化したものの、高齢化率については今後もしばらく増え続ける見込みである。福祉を取り巻く情勢は常に変化し続けており、この変化に対応するためにも、市とセンターは、事業評価を通じてセンターの業務や運営体制を振り返り、意見交換や情報共有を通じ今後も連携を強化する必要がある。

そして、「地域包括ケアシステム」を更に推進するためには、地域の現状や課題をセンターと共有し、地域ケア会議等を通して行政分野が垣根を越えた連携を行い、必要に応じ政策形成に繋げ、社会基盤の整備を図る必要がある。

（４）センターごとの結果

平成21年度より事業評価結果をＡ・Ｂ・Ｃの３つのランクに分け、「運営事業評価加算」として業務委託料に反映させることとしている。結果、評価基準等は以下のとおりである。

ア　センターごとの結果

センター名	ランク
追浜地域包括支援センター	A
田浦・逸見地域包括支援センター	A
本庁第一地域包括支援センター	A
本庁第二地域包括支援センター	A
衣笠第一地域包括支援センター	A
衣笠第二地域包括支援センター	A
大津地域包括支援センター	A
浦賀地域包括支援センター	A
久里浜地域包括支援センター	A
北下浦地域包括支援センター	A
西第一地域包括支援センター	A
西第二地域包括支援センター	A

イ　評価基準

①「自己評価表」には25項目の評価項目があり、それぞれ◎・○・△のいずれかの評価を行い、◎・○・△を３点・２点・１点として点数化を行い、75点満点として算出する。

②「自己点検票」等に基づき「自己評価表」だけでは評価できない取り組みについて５点満点のうち１点～５点のいずれかを加点する。

③　①・②をふまえ、80点満点でＡ・Ｂ・Ｃの３つのランクに分ける。

Ａランク
・80点満点中、９割の72点以上がとれていること。

Ｂランク
・80点満点中、７割の56点以上がとれていること。

Ｃランク
・55点以下をＣランクとする。

４．地域包括支援センター事業評価に対する第三者総評

評価を客観的に捉え、今後のより本事業良い展開を目指すために、神奈川県立保健福祉大学講師　川久保寛氏に総評をお願いした。内容は以下のとおり。

担当部局より事業評価にかかる資料の提出を受けて、総評をさせていただきました。

まず、すべての地域包括支援センターで全項目が 2.50 以上となっており、かつ昨年度と比較して全項目で数値が上昇しています。このことは事業が適正になされているだけではなく、改善がなされている証拠です。とりわけ、複数の地域包括支援センターで複数の項目が 3.00 の満点評価となっていることは高く評価できます。さらに、「総合相談支援」や「包括的・継続的ケアマネジメント支援」は 3.00 にきわめて近い数値であり、地域包括支援センターが介護保険の“入口”としての役割を十分に果たしている表れと言えます。今後とも維持に努めていただきたいと思います。

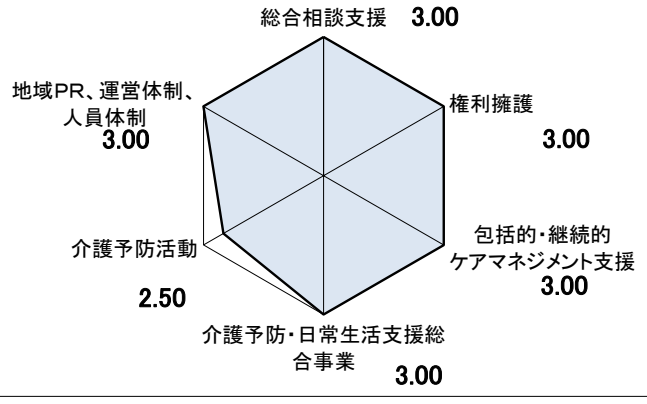
また、昨年度は低い評価が目立っていた「介護予防活動」も取組みへの努力が認められ、数値が上昇しています。一方で、「介護予防活動」および「介護予防・日常生活支援総合事業」が全体としてやや低い数値を示していることに変わりはありません。一層の努力が期待されるところです。

虐待への対応や一人暮らしの高齢者の支援など地域包括支援センターの業務が多岐にわたるなか、介護予防事業の展開に苦慮されていると思います。自己点検票の記述においても、地域を巻き込んだ形での事業展開や、継続性が期待できる事業運営にご苦労されていることがうかがえます。市には地域包括支援センターのこうした努力をできるだけ支援することが望まれます。地域包括支援センターからも、市と地域包括支援センターの連絡会議などで具体的な要望を挙げ、相互にアイディアを出し合うことが必要です。他の地域包括支援センターの取組みも参考にしつつ、よりよい事業運営がなされることを期待します。

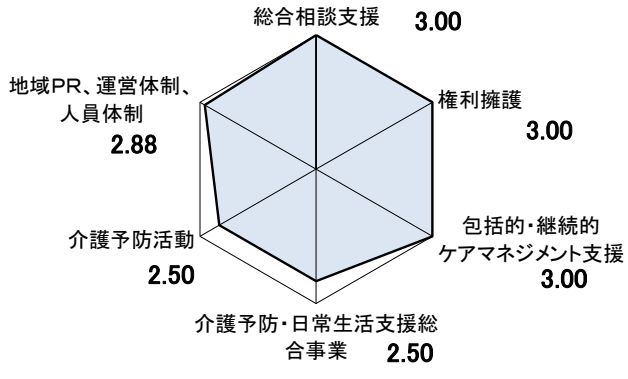
昨年は民生委員・児童委員の交代があり、地域包括支援センターは、地域住民を主体にした事業運営に悪影響を及ぼさないよう様々な努力をされたと思います。また、複数の地域包括支援センターは職員の確保に悩まれ、担当地域の変更を余儀なくされた地域包括支援センターもありました。高齢者に対する専門機関であった地域包括支援センターの業務は増加の一途を辿っており、厳しい職場になっているかもしれません。しかし、地域包括支援センターは、要介護状態や認知症であっても高齢者が地域に住み続けられるために、最前線での活動が今後も期待される専門機関です。地域包括支援センターの努力こそが、介護保険に対する信頼という介護保険の“出口”を確かなものにするために、必要なことと言えるでしょう。今後、地域包括支援センターの業務内容の拡大に伴って、委託事業の評価項目を見直す必要も出てくるかもしれません。市には財政的な支援はもちろんのこと、実務的な支援も求められているところですが、あわせて委託事業の評価項目についても継続的に点検していただくようお願いしたいと思います。

評価結果グラフ

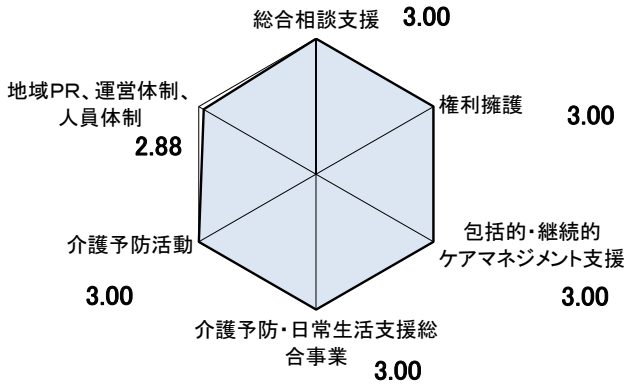
追浜地域包括支援センター



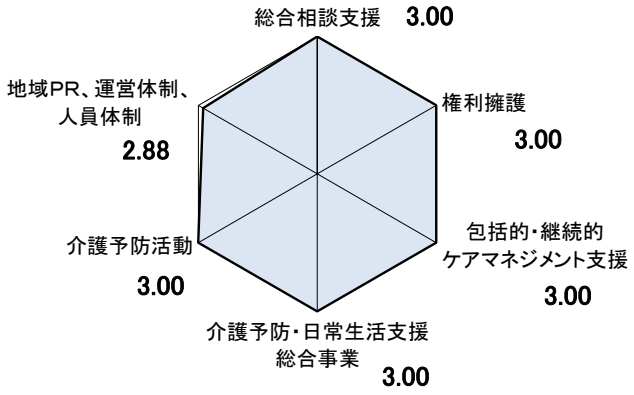
田浦・逸見地域包括支援センター



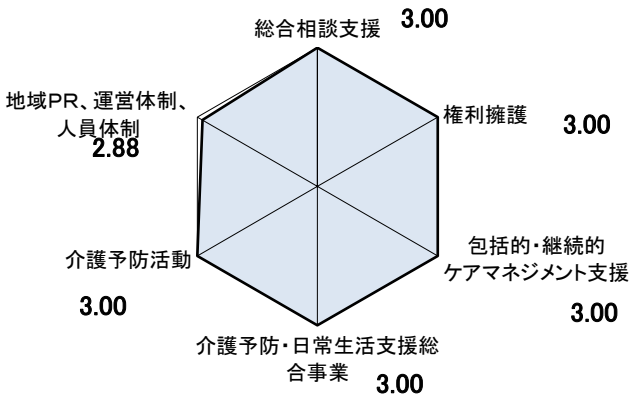
本庁第一地域包括支援センター



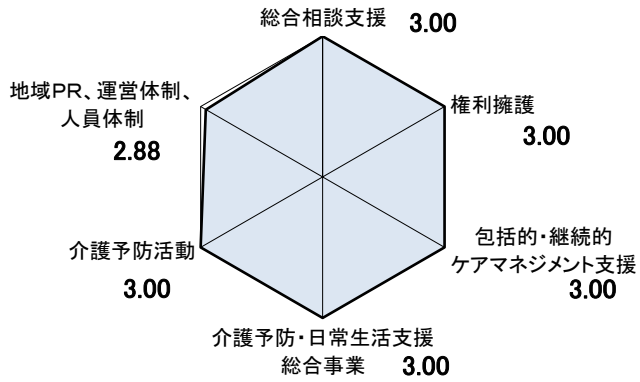
本庁第二地域包括支援センター



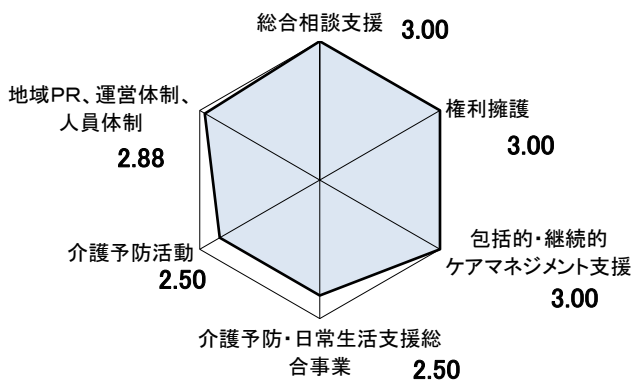
衣笠第一地域包括支援センター



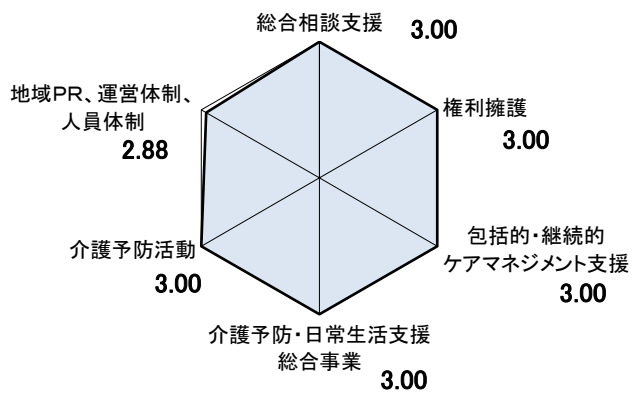
衣笠第二地域包括支援センター



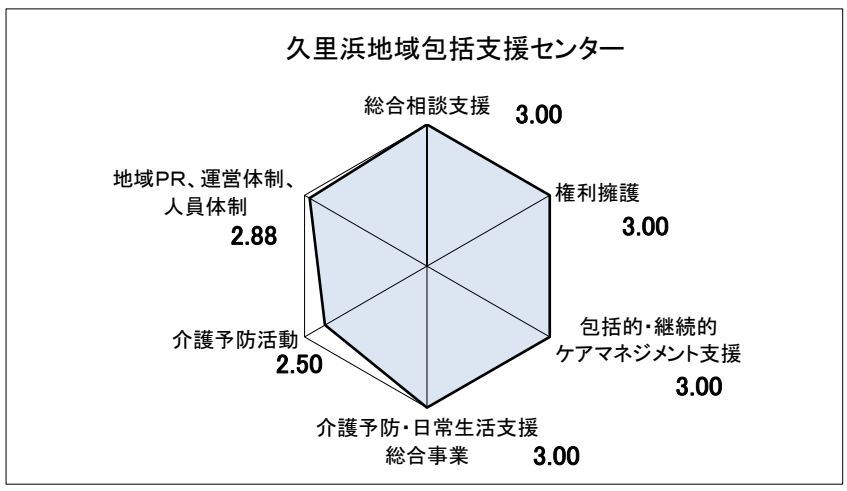
大津地域包括支援センター

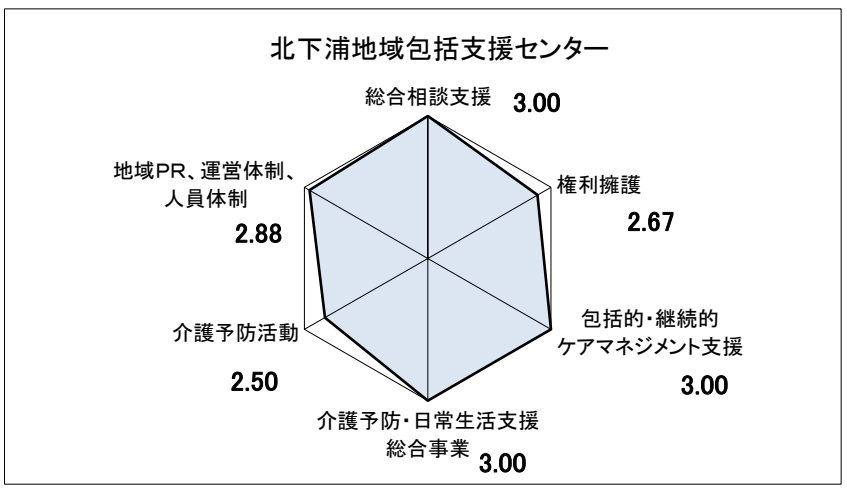


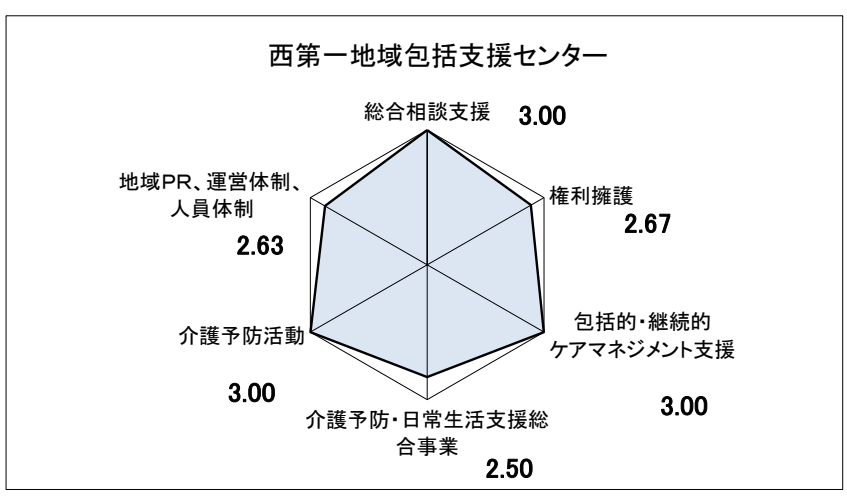
浦賀地域包括支援センター

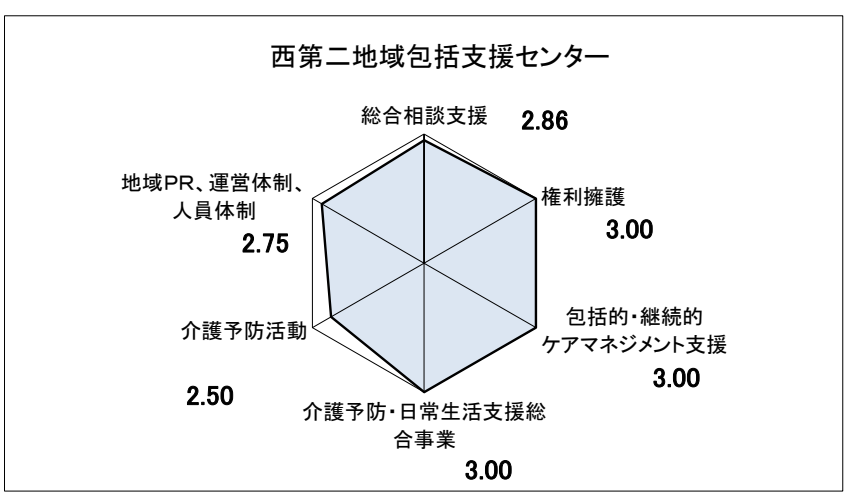


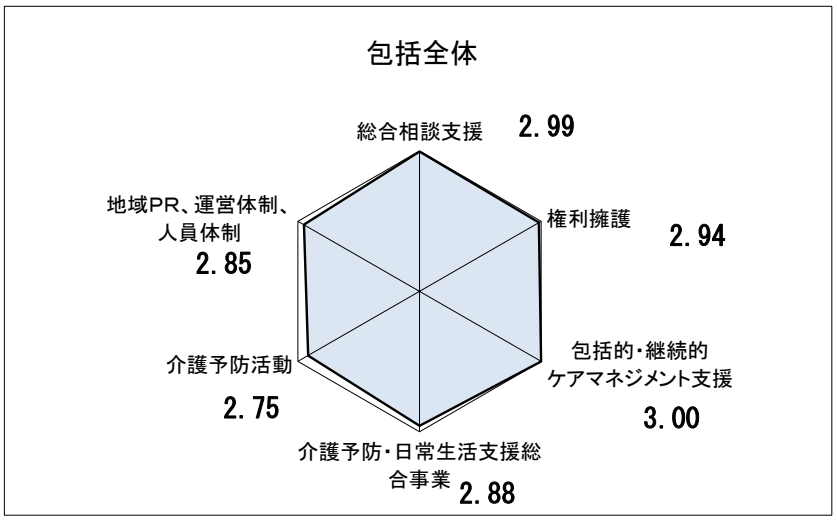
評価結果グラフ











※６つの大項目内に25の小項目がある。
※小項目一つは3点満点で、レーダーチャートの各大項目は各小項目の合計を３点満点で平均化したもの。

平成28・29年度（第11回）地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係わる自己評価表【別紙4】

項　目				評価の目安 ◎		評価の目安 ○		評価の目安 △	事業評価時における確認書類　等	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
1．総合相談支援業務										
（1）	地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み	①	□	民生委員等、関係機関と連携して潜在する支援を必要とする高齢者の把握に当たっている。 把握○	□	民生委員等、関係機関と連携して潜在する支援を必要とする高齢者の把握に当たっている。 把握○	□	関係機関に説明する程度に止まっており、把握の取組みは行っていない。 把握×	・独自の工夫をしているもの ・地域診断 ・地域アセスメントシート　等	◇ ◆
			□	関係機関と連携した上で、地域の実情に対応した把握のための独自の工夫を行っている。 ＋独自の工夫						
（2）	地域における社会資源把握の取組み	①	□	地域に必要な社会資源を把握している。 把握○	□	地域に必要な社会資源を把握している。 把握○	□	地域に必要な社会資源の把握を行っていない。 把握×	・社会資源情報 ・パンフレット、チラシ以外の包括独自の情報　等	◇ ◆
			□	地域に不足している社会資源を認識しており、一層の充実に向けた情報収集等の取組みを行い、年1回以上見直しをしている。 ＋継続的な把握○						
（3）	相談内容に応じた継続的な支援 【考え方】 どのように対応するか関わり方の方針を決める。	①	□	定期的に状況を確認するなど、状態に応じた継続的な支援を行っている。 継続○	□	定期的に状況を確認するなど、状態に応じた継続的な支援を行っている。 継続○	□	相談があったとき限りの支援であり、継続的な支援を行っていない。 継続×	・相談票 ・支援経過表　等	◇ ◆
			□	今後の支援の方向性について確認を行っている。 ＋支援の方向性						
（4）	ワンストップサービスとしての機能相談内容に応じた適切な関係機関との連携引継ぎ（つなぎ） 【考え方】 上記項目を受け、必要がある場合はその後の状況確認を行い、記録に残す。	①	□	ワンストップサービスとして、相談から適切なサービス調整までを一体的に実施している。 サービス調整○	□	ワンストップサービスとして、相談からサービス調整までを実施している。 サービス調整△	□	適切なサービス調整ができないなど、ワンストップサービスとしての役割が果たせない。 サービス調整×	・支援経過表 ・引継書　等	◇ ◆
		②	□	関係機関への連携引継を実施している。 連携引継○	□	関係機関への連携引継を実施している。 連携引継○	□	関係機関への連携引継が適切に実施できていない。 トラブルが発生したこともある。 連携引継×	・支援経過表 ・引継書　等	
			□	関係機関への連携引継を実施し、その後の状況の確認まで行っている。 ＋その後の状況確認						
（5）	防災への対応 【考え方】 要援護高齢者リストは要支援のプラン作成で関わりのある人に限らない。	①	□	センターでかかわっている高齢者の中で、災害時に援護が必要な人のリストを作成し、安否の確認を行うことができるようになっている。 リスト○	□	センターでかかわっている高齢者の中で、災害時に援護が必要な人のリストを作成し、安否の確認を行うことができるようになっている。 リスト○	□	センターでかかわっている高齢者の中で、災害時に援護が必要な人を把握していない。 把握×	・防災マニュアル ・要援護高齢者リスト ・安否確認リスト　等	◇ ◆
			□	災害時の対応マニュアル等を包括独自で作成し、年1回以上見直しを行っている。 ＋マニュアル						

平成29年(2017年)12月19日
平成29年度第3回介護保険運営協議会
【資料3 参考資料】

○○地域包括支援センター

平成28・29年度（第11回）地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係わる自己評価表【別紙4】

項　目				評価の目安 ◎		評価の目安 ○		評価の目安 △	事業評価時における確認書類　等	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
1．総合相談支援業務										
(6)	地域における関係機関のネットワーク作り信頼関係の構築	①	□	関係機関との関係作りを行っている。 関係○	□	関係機関との関係作りを行っている。 関係○	□	挨拶程度で、関係が構築できたとはいえない関係機関が多い。 関係×		◇
			□	包括的ケア会議以外で関係機関との関係作りの強化を行っている。 ＋強化						◆
		※情報交換ができる関係にある機関にチェックを入れてください。 □町内会（　　町内会）□老人クラブ（　　老人クラブ）　□民生委員・地区民児協　□地区社協　□警察　□消防署 □病院・診療所（病院数：　　院）　□居宅介護支援事業所　　□サービス事業者　　□商店街 □ボランティア等（具体的に記入してください：　　） □その他（具体的に記入してください：　　） **□サービス担当者会議（診療・介護報酬が発生するものは除く）や包括的ケア会議、地域ネットワークづくり等でのリハビリテーション専門職（PT・OT・ST）との連携の実施（　　回）**									
(7)	担当圏域における包括的ケア会議等の開催	①	□	計画的に開催している。 計画的○	□	計画的ではないが開催している。 開催○	□	開催していない。 予定もない。 開催×予定×	・包括的ケア会議記録　等	◇
			□	各回のテーマが場当たり的でなく、目標方向性に従って計画的に定められている。 ＋計画的なテーマ						
		②	□	会議の内容にそった形で参加機関は町内会、民生委員、医療機関、サービス提供事業者など、高齢者に関する地域の関係機関が網羅されている。 関係者網羅○	□	会議の内容にそった形で参加機関は町内会、民生委員、医療機関、サービス提供事業者など、高齢者に関する地域の関係機関が網羅されている。 関係者網羅○	□	網羅されていない。 関係者網羅×	・包括的ケア会議記録　等	◆
			□	会議の内容は趣旨から逸れることなく、目標方向性に沿った形で開催されている。 ＋目標方向性に沿った内容						
		※数字を入力してください。 【28年度（期間H28.10.1～H29.3.31）】：包括的ケア会議開催回数：　回、地域ケア個別会議：　回 【29年度（期間H29.4.1～H29.9.30）】：包括的ケア会議開催回数：　回、地域ケア個別会議：　回								

平成28・29年度（第11回）地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係わる自己評価表【別紙4】

項　目			評価の目安 ◎		評価の目安 ○		評価の目安 △	事業評価時における確認書類　等	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
2. 権利擁護業務									
(1)	成年後見制度への対応	①	□	制度を理解し、関係機関と連携しながら利用者に対して支援を行っている、または支援を行うことが可能である。 連携支援○	□	制度を理解し、利用者の相談を受けることが出来る。 理解相談○	□	制度の理解が不十分で、支援を行うにあたって不安がある。 理解支援×	◇
		②	□	地域の高齢者及び関係機関に対して介護予防教室の開催時や包括だより等で制度の周知を行っている。 周知○	□	地域の高齢者及び関係機関に対して介護予防教室の開催時や包括だより等で制度の周知を行っている。 周知○	□	地域の高齢者及び関係機関への周知を行っていない。 周知×	・周知用パンフレット ・周知実績表　等
			□	担当圏域内において、制度の周知を実施地域に偏りなく開催できるように、計画的に実施している。 ＋計画的な周知					
		③	□	成年後見に結びつかないような場合でも、地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）との連携連絡も心がけている。 連携支援○	□	地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）について理解し相談を受けることが出来る。 理解相談○	□	地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）がよくわからない。 理解支援×	◆

※数字を入力してください。

【28年度（期間H28.10.1～H29.3.31）】
・成年後見にかかわる相談実件数：　件
・周知活動を実施した回数：　回

（内訳）	
センターで企画して実施した回数	
権利擁護の説明会等：　回	予防教室等の機会を利用した説明会等：　回
町内会・老人クラブ等の依頼で実施した回数	
権利擁護の説明会等：　回	予防教室等の機会を利用した説明会等：　回
その他：　回（具体的に：　）	

【29年度（期間H29.4.1～H29.9.30）】
・成年後見にかかわる相談実件数：　件
・周知活動を実施した回数：　回

（内訳）	
センターで企画して実施した回数	
権利擁護の説明会等：　回	予防教室等の機会を利用した説明会等：　回
町内会・老人クラブ等の依頼で実施した回数	
権利擁護の説明会等：　回	予防教室等の機会を利用した説明会等：　回
その他：　回（具体的に：　）	

平成28・29年度（第11回）地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係わる自己評価表【別紙4】

項　目			評価の目安 ◎	評価の目安 ○	評価の目安 △	事業評価時における確認書類　等	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
2. 権利擁護業務							
（2）	高齢者虐待への対応 【考え方】 主体的対応とは、包括が直接的援助を行う、ネットワークの中心に位置し情報集約を行う、ケアマネ支援を行う等の対応のこと。	①	□ センター内のコア会議で支援方針を検討し、他機関と連携しながら対応している。 組織○	□ センター内のコア会議で支援方針を検討し、他機関と連携しながら対応している。 組織○	□ 相談を受けても個人レベルでの対応となってしまっている。 個人レベル	・高齢者虐待ケース相談票 ・支援経過記録　等	◇
			□ 随時、状況の変化に応じた支援方針を検討し、主体的に、継続的な支援を行なっている。また、関係機関への支援も行なっている。 ＋継続支援				
		②	□ 地域の高齢者及び関係機関に対して相談窓口を周知したり、パンフレット配布や様々な集まりの場を捉え虐待防止の普及・啓発に努めている。 周知啓発○	□ 地域の高齢者及び関係機関に対して相談窓口を周知したり、パンフレット配布や様々な集まりの場を捉え虐待防止の普及・啓発に努めている。 周知啓発○	□ 地域の高齢者及び関係機関へ制度や相談窓口の周知等、PRが不十分である。 周知啓発×	・相談窓口のパンフレット ・啓発用パンフレット ・地域包括支援センター業務実績報告書 ・地域ネットワークづくり報告書等	
			□ 担当圏域内において、制度の周知を実施地域に偏りなく開催できるように、計画的に実施している。 ＋計画的な周知				
		③	□ 個別ネットワークミーティングの開催、またはケース会議等に積極的に参加し、関係者のネットワーク構築に務めている。 個別ネットワーク○	□ 個別ネットワークミーティングの開催、またはケース会議等に積極的に参加し、関係者のネットワーク構築に務めている。 個別ネットワーク○	□ 個別支援にあたり、関係者間のネットワークは意識せず対応している。 個別ネットワーク×	・高齢者虐待防止ネットワークミーティング記録 ・地域包括支援センター業務実績報告書 ・地域ネットワークづくり報告書等	◆
			□ 地域住民、地域関係機関、行政機関等を含めた関係者のネットワーク（地域見守りネット、関係機関支援ネット等）の構築に努めている。 また、ネットワーク構築を目的とした会議等を開催している。（包括的ケア会議を含む既存の会議を活用しても可） ＋地域ネットワーク構築○				

※数字を入力してください。

【28年度（期間H28.10.1～H29.3.31）】
・虐待対応実件数：　件　　主体的に対応した件数：　　件
・周知活動を実施した回数：　回

（内訳）	
センターで企画して実施した回数	
権利擁護の説明会等：　回	予防教室等の機会を利用した説明会等：　回
町内会・老人クラブ等の依頼で実施した回数	
権利擁護の説明会等：　回	予防教室等の機会を利用した説明会等：　回
その他：　回（具体的に：　）	

【29年度（期間H29.4.1～H29.9.30）】
・虐待対応実件数：　件　　主体的に対応した件数：　　件
・周知活動を実施した回数：　回

（内訳）	
センターで企画して実施した回数	
権利擁護の説明会等：　回	予防教室等の機会を利用した説明会等：　回
町内会・老人クラブ等の依頼で実施した回数	
権利擁護の説明会等：　回	予防教室等の機会を利用した説明会等：　回
その他：　回（具体的に：　）	

平成28・29年度（第11回）地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係わる自己評価表【別紙4】

項　目			評価の目安 ◎		評価の目安 ○		評価の目安 △	事業評価時における確認書類　等	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
2. 権利擁護業務									
(3) 消費者被害への対応		①	□	制度を理解し、消費生活センターや警察などの関係機関と連携しながら実際に対応を行っている。または相談ケースがない場合でも対応することが可能である。 連携支援○	□	制度を理解し、相談を受けることが出来る。 理解相談○	□	制度が分からず、消費者被害の対応に不安がある。 理解支援×		◇
		②	□	地域の高齢者及び関係機関に対して介護予防教室の開催時や包括だより等で制度の周知を行っている。 周知○	□	地域の高齢者及び関係機関に対して介護予防教室の開催時や包括だより等で制度の周知を行っている。 周知○	□	地域の高齢者及び関係機関への周知を行っていない。 周知×	・周知用パンフレット　等	
			□	担当圏域内において、制度の周知を実施地域に偏りなく開催できるように、計画的に実施している。 ＋計画的な周知						
		③	□	新しい情報を積極的に入手し、情報提供を行っている。 収集・提供○	□	チラシやパンフレットによる情報提供を行っている。 情報提供○	□	チラシやパンフレットによる情報提供を行っていない。 情報提供×	・情報提供などのチラシ　等	

※数字を入力してください。

【28年度（期間H28.10.1～H29.3.31）】
・消費者被害にかかわる相談実件数：　件
・周知活動を実施した回数：　回

（内訳）	
センターで企画して実施した回数	
権利擁護の説明会等：　回	予防教室等の機会を利用した説明会等：　回
町内会・老人クラブ等の依頼で実施した回数	
権利擁護の説明会等：　回	予防教室等の機会を利用した説明会等：　回
その他：　回（具体的に：　）	

【29年度（期間H29.4.1～H29.9.30）】
・消費者被害にかかわる相談実件数：　件
・周知活動を実施した回数：　回

（内訳）	
センターで企画して実施した回数	
権利擁護の説明会等：　回	予防教室等の機会を利用した説明会等：　回
町内会・老人クラブ等の依頼で実施した回数	
権利擁護の説明会等：　回	予防教室等の機会を利用した説明会等：　回
その他：　回（具体的に：　）	

◆

平成28・29年度（第11回）地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係わる自己評価表【別紙4】

項　目				評価の目安 ◎		評価の目安 ○		評価の目安 △	事業評価時における確認書類　等	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
3. 包括的継続的ケアマネジメント支援業務										
（1）	利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携 【考え方】 個々のケースについての連携。	①	□	利用者の状態の変化に応じて、病院への入退院時に病院と介護支援専門員、介護施設等との連携が図れるよう調整を行っている。 連携○	□	センターを中心とした連携が行えるような関係が出来ている。 連携○	□	センターを中心とした連携が行えるような関係に至っていない。 連携×		◇ ◆
（2）	地域における介護支援専門員への個別支援 【考え方】 個別のケアマネジャーに対する支援	①	□	同行訪問を行っている。 同行訪問○	□	同行訪問を行っている。 同行訪問○	□	同行訪問を行っていない。 同行訪問×	・ケース記録　等	◇ ◆
			□	ケアプラン等への相談・指導を行っている。 ＋指導	□	ケアプラン等への相談・指導を行っている。 ＋指導				
			□	地域での関係する居宅介護支援事業所に対し、個別支援についてのPRを実施している。 ＋PR						
		②	□	地域の居宅介護支援事業所の介護支援専門員の状況を具体的に把握している。 状況把握○	□	地域の居宅介護支援事業所の介護支援専門員の状況を概ね把握している。 状況把握△	□	地域の居宅介護支援事業所の介護支援専門員の状況を把握していない。 状況把握×	・ケアマネ事業所の一覧表（事業所の特徴、情報等をまとめたもの） ・ケース記録　等	
		③	□	介護支援専門員を指導する際に、自立支援の理念を常に念頭に置きながら行っている。 理念○	□	介護支援専門員を指導する際に、自立支援の理念を念頭に置きながら行っている。 理念△	□	介護支援専門員を指導する際に、自立支援の理念を念頭においていない。 理念×		
（3）	地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援 （他のセンターや居宅連絡協議会と合同で実施する場合も含む。） 【考え方】 ケアマネジャー全体の支援目的で実施するものでなければならない。	①	□	意見交換会等を通してケアマネジャーのネットワーク形成支援を行っている。 ネットワーク形成○	□	意見交換会等を通してケアマネジャーのネットワーク形成支援を行っている。 ネットワーク形成○	□	行っていない。 ネットワーク形成×	・意見交換会実施記録 ・研修会実施記録　等	◇ ◆
			□	困難事例検討など介護支援専門員の資質向上につながるテーマで、研修会を開催している。 ＋資質向上○						

※数字を入力してください。

研修実施回数

	地域包括支援センター単独実施	他のセンター等との合同実施	合計
28年度（期間H28.10.1～H29.3.31）	回	回	回
29年度（期間H29.4.1～H29.9.30）	回	回	回

平成28・29年度（第11回）地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係わる自己評価表【別紙4】

項　目				評価の目安 ◎		評価の目安 ○		評価の目安 △	事業評価時における確認書類　等	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
4. 介護予防・日常生活支援総合事業に関する業務										
（1）	介護予防・日常生活支援総合事業の周知及び地域への働きかけ	①	□	地域の支えあい体制の構築に向け、管轄エリアの地域特性を踏まえ、地域へ働きかけを行っている。 ○働きがけが分かる記録 （包括的ケア会議記録等） ＊実施期間：平成29年4月～9月	□	地域型介護予防教室等あらゆる機会において、総合事業の背景や地域の支え合い体制の必要性を市民に周知・説明している。 ○地域型介護予防教室報告書等 ＊実施期間：平成29年4月～9月	□	地域包括支援センター職員全員が総合事業の実施の背景・目的・概要を理解をしている。	包括的ケア会議記録、底力アップ教室報告書、地域型介護予防教室報告書等の地域への働きかけが分かる記録	◇ ◆
（2）	住民主体の活動等の多様なサービス利用の積極的な位置づけについて	①	□	プランの評価時、管轄する地域の社会資源について、案内チラシを基に、事業対象者に対して、地域資源の情報を紹介して繋げているか。 ○支援記録 （紹介し繋がらなくても紹介した記録がある。または、紹介する必要がなかったと判断した記録がある。）	□	地域の社会資源（住民主体の活動等含む）について、対象者に紹介できる案内チラシなどがある。 ○　案内チラシがある	□	社会資源を把握し台帳などを作成している。 ○社会資源の台帳やリスト 上記は、1-(2)-①と同様で構わない	事業対象者（要支援者含む）に対して、地域資源等を紹介して繋げているか ・社会資源の台帳、リスト ・案内チラシ ・支援記録	
	一般介護予防事業と連動した働きかけについて	②	□	訪問や電話等により、包括企画の教室・サロン等の社会資源や市の介護予防事業と連動した働きかけをしている。 ○働きかけが分かる記録(台帳など)	□	介護予防の必要性について説明し、理解が得られるよう、チラシや資料を用いて努力・工夫している。 ○説明・工夫	□	介護予防の必要性について説明している。 ○説明	事業対象者にならなかった者や一般高齢者に対して、市の事業と連動した支援をしているか。 ・相談があった時に使用している資料やチラシ	

平成28・29年度（第11回）地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係わる自己評価表【別紙4】

項　目			評価の目安 ◎		評価の目安 ○		評価の目安 △	事業評価時における確認書類　等	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
5. 介護予防活動									
（1）	介護予防活動支援（教室開催）	①	□	開催計画に基づき、未実施の自治会やグループ等で教室開催ができた。 または、担当圏域内の全自治会やグループ等で教室開催が出来ている。 未実施地域や新たなグループ等での開催○ または、担当圏域内の全域で開催○	□	担当圏域全体での開催計画を立て、未実施の自治会やグループ等へアプローチを行っている。 計画的な開催○	□	担当圏域内の未開催地域を把握している。 担当圏域の一部開催である。 一部地域での開催○	・支援方針の計画表等（グループ活動立ち上げまでの支援経過及び、包括の企画・サロン等社会資源・市の教室等と連動した支援計画も含む）。 ・担当圏域内の自治会やグループへの働きかけのタイミング、一部開催の偏りがわかる表であること。	◇
		※数字を入力してください。 【28年度（期間H28.10.1～H29.3.31）】 地域型介護予防教室開催数 主催型：　回（共催型再掲：　回）　派遣型：　回（共催型再掲：　回） 地域の底力アップ教室開催数 通常型：　回（共催型再掲：　回）　拡大型：　回（共催型再掲：　回） 【参考】認知症サポーター養成講座、イベント等 **認知症サポーター養成講座：　回（他と共催し、所属職員がメイトとして参加した場合も計上）** **介護予防関係のイベント等：　回（教室には満たないが、介護予防に関わる内容を実施したものを指す）** 【29年度（期間H29.4.1～H29.9.30）】 地域型介護予防教室開催数 主催型：　回（共催型再掲：　回）　派遣型：　回（共催型再掲：　回） 地域の底力アップ教室開催数 通常型：　回（共催型再掲：　回）　拡大型：　回（共催型再掲：　回） 【参考】認知症サポーター養成講座、イベント等 **認知症サポーター養成講座：　回（他と共催し、所属職員がメイトとして参加した場合も計上）** **介護予防関係のイベント等：　回（教室には満たないが、介護予防に関わる内容を実施したものを指す）**									◆
（2）	**介護予防活動支援（グループ支援）**	①	□	支援しているグループ（地域別・目的別等）を新たに自立させた。 または、担当圏域内の全域に自立したグループがある。 支援グループの自立○ または、担当圏域内の全域に自立したグループ○	□	新たな介護予防活動（地域別・目的別等）を行っているグループの自立支援を行っている。 自立グループの立ち上げ支援中○	□	新たな介護予防活動（地域別・目的別等）を行っているグループの自立支援を行っていない。 自立支援×	・介護予防活動グループの活動状況およびグループへの支援状況が確認できる台帳	◇
		②	□	グループが自立した活動を継続するための支援を行っている。 活動継続の支援○	□	把握している全ての介護予防活動グループの活動状況を事業評価期間内に年1回以上確認している。 活動の把握○	□	把握している全ての介護予防活動グループの活動状況を事業評価期間内に把握していない。 活動の把握×	**※グループの自立とは、グループの参加者のみでの活動が可能であることをさす。ラジオ体操のグループや既存のグループの活動回数が増えたことは含まない。**	◆
		※数字を入力してください　【対象期間】平成28年10月～平成29年9月 ・把握しているグループ数（　　件） ・うち年1回以上活動状況を確認しているグループ数（　　件） ・活動状況を確認しているグループ数のうち、支援したグループ数（　　件）　*教室開催、電話・訪問等により支援したもの **・人材育成に関わる支援（地域型介護予防サポーター等）の実施（　　回）** **〈地域リハビリテーション活動支援事業〉** **・リハビリテーション専門職派遣事業や地域介護予防活動支援事業でのリハビリテーション専門職（PT・OT・ST）との連携の実施（　回）※打ち合わせも含む**									

平成28・29年度（第11回）地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係わる自己評価表【別紙4】

項　目				評価の目安 ◎		評価の目安 ○		評価の目安 △	事業評価時における確認書類　等	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
6. 地域へのPR、運営体制、人員体制										
（1）	地域全体への地域包括支援センターの周知浸透	①	□	地域全体で周知が行き届いている。 周知○	□	概ね周知したが、一部周知が行き届いていない地域がある。 周知△	□	地域全体にわたって周知が行き届いていない。 周知×	・周知用パンフレット ・法人発行の広報紙 ・包括だより　等	◇ ◆
			□	地域の回覧板や包括だより等で継続的に広報を行っている。 ＋継続的	□	機会があれば地域の回覧板や包括だより等に掲載している。 ＋機会に応じて				
（2）	3職種その他の職員の職務分担及び連携	①	□	主担当を置いたり、地域ごとに担当制を敷くなど、基準を置いて分担を行っている。 基準○	□	主担当を置いたり、地域ごとに担当制を敷くなど、基準を置いて分担を行っている。 基準○	□	明確な基準なく、相談を受けた職員が担当者となっていて、連携も行われていない。 基準×、連携×		◇
			□	包括全体でそれぞれ3職種の専門性を踏まえ、チームアプローチを念頭に置いて、対応と相談に応じている。 ＋専門性						
		②	□	センター内で情報共有の場を設けており、相談内容等を報告しあっている。 情報共有○	□	センター内で情報共有の場を設けており、相談内容等を報告しあっている。 情報共有○	□	行っていない。 情報共有×	・業務日誌　等	◆
			□	職員全員で相談内容等を報告しあっている。または、その時に居る職員のみで報告しあった場合でも、その場にいない職員に対して情報共有が図られている。 ＋情報共有の徹底						
		③	□	日常の業務内容について管理者が常に把握している。 管理者把握○	□	日常の業務内容について管理者が常に把握している。 管理者把握○	□	日常の業務内容について管理者が把握していない。 管理者把握×	・業務日誌　等	
			□	管理者が日常の業務内容について適切なアドバイスを行っている。 ＋管理者アドバイス						
		④	□	職員がセンターの年間計画や目標を共有している。 年間計画等の共有○	□	職員がセンターの年間計画や目標を共有している。 年間計画等の共有○	□	職員がセンターの年間計画や目標を共有していない。 年間計画等の共有×	・地域包括支援センターの年間計画・目標　等	
			□	職員が業務を実施する際、センターの年間計画や目標を意識している。 ＋年間計画等の意識○						

平成28・29年度（第11回）地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係わる自己評価表【別紙4】

項　目				評価の目安 ◎		評価の目安 ○		評価の目安 △	事業評価時における確認書類　等	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
6. 地域へのPR、運営体制、人員体制										
（3）	中立公正の確保	①	□	必要に応じ市から交付された職員証を活用するなど、市の委託事業であることを周知している。 委託事業周知○	□	市から交付された職員証を携帯している。 委託事業周知×	□	市から交付された職員証を携行せず、委託事業周知においても配慮がない。 委託事業周知×		◇
		②	□	契約書その他の規定に従い、市へ相談報告を行っている。 相談報告○	□	契約書その他の規定に従い、市へ相談報告を行っている。 相談報告○	□	市への相談報告がなく、トラブルに発展する場合があった。 相談報告×		
			□	必要に応じて市と連携を行っている。 ＋市との連携						◆
		③	□	中立公正の確保について理解し、サービスの紹介などでは常に特定の事業所だけでなく複数の事業所を提示し、利用者が選択できるようにしている。 利用者選択○	□	中立公正の確保については理解しているが、サービスの紹介などでは、特定の事業所だけでなく複数の事業所を提示し、利用者が選択できるようにはしていない。 利用者選択×	□	中立公正の確保について理解しておらず、サービスの紹介などでは特定の事業所だけでなく複数の事業所を提示し、利用者が選択できるようにしていない。 利用者選択×	・提示している書類　等	
（4）	個人情報保護への取組み	①	□	個人情報の取扱いについて、マニュアル等で定めている。 マニュアル○	□	個人情報の取扱いについて、マニュアル等で定めている。 マニュアル○	□	個人情報の取扱いについて、マニュアル等で定めていない。 マニュアル×	・マニュアル ・研修実績記録　等	◇
			□	個人情報遵守に対しての研修等を行っている。 ＋研修等						
		②	□	個人情報を入手するときは、必要時に関係機関等に提供することを説明し、理解を得たうえで、常に本人や家族に同意を得ている。 同意○	□	個人情報を入手するときは、必要時に関係機関等に提供することを説明し、理解を得たうえで、本人や家族に同意を得ている。 同意○	□	個人情報を入手するときは、必要時に関係機関等に提供することを説明し、理解を得てはいるが、本人や家族に同意を得ていない。 同意×	・同意書　等	◆
		③	□	個人情報を鍵つきのキャビネット等に保管しており、鍵は適切に管理している。 保管○	□	個人情報を鍵つきのキャビネット等に保管している。 保管△	□	個人情報を鍵つきのキャビネット等に保管しておらず、カウンターなど、人の目につきやすいところに放置している。 保管×	・キャビネットの確認 ・鍵の保管場所　　等	
		④	□	職員が個人情報を持ち出したり持ち帰ったことを管理簿等で管理者等が把握している。 管理者等把握○	□	職員が個人情報を持ち出したり持ち帰ったときは、管理者等が把握している。 管理者等把握○	□	個人情報を職員が自由に持ち出しすることができ、管理者等は把握できていない。 管理者等把握×	・管理簿 ・業務日誌　等	

平成28・29年度（第11回）地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係わる自己評価表【別紙4】

項　目				評価の目安 ◎		評価の目安 ○		評価の目安 △	事業評価時における確認書類　等	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
6．地域へのPR、運営体制、人員体制										
（5）	苦情に対する対応 【考え方】 苦情がない場合でも、体制が整えられていること。	①	□	苦情に対する対応について、マニュアル等で定めている。 マニュアル○	□	苦情に対する対応について、マニュアル等で定めている。 マニュアル○	□	苦情に対する対応について、マニュアル等で定めていない。 マニュアル×	・マニュアル　等	◇
			□	苦情に対する対応の研修等を行っている。 ＋研修等						
		②	□	利用者や事業者に、苦情窓口について口頭で説明し、書面でも交付している。 書面交付○	□	利用者や事業者に、苦情窓口について口頭で説明している。 説明○	□	利用者や事業者に、苦情窓口について説明をしていない。 説明×	・関係書類　等	◆
		③	□	申し出のあった苦情について、組織として検討し、対応しており、書面でも残している。 書面交付○	□	申し出のあった苦情について、組織として検討し、対応しており、書面でも残している。 書面交付○	□	申し出のあった苦情について、組織として対応していない。 対応×	・苦情対応記録　等	
			□	苦情があった場合は、再発防止に向けての検討や情報の共有を行っている。 ＋再発防止						
（6）	業務改善への取組み	①	□	利用者や家族からの要望、意見に対して、必要に応じセンターの運営に反映させている。 要望意見○	□	利用者や家族からの要望、意見に対して必要に応じセンターの運営に反映させるよう心がけている。 要望意見△	□	利用者や家族からの要望、意見を反映させる仕組みがない。 要望意見×	・関係書類　等	◇
		②	□	日常の業務における課題反省点を把握している。 把握○	□	日常の業務における課題反省点を把握している。 把握○	□	日常の業務における課題反省点を把握する仕組みがない。 把握×	・業務日誌　等	◆
			□	日常の業務における課題反省点を共有し、それを実践に活かしている。 ＋改善実践						
（7）	職員の資質の向上	①	□	市や県等の主催する研修には可能な限り職員が参加している。 市県研修○	□	市や県等の主催する研修には可能な限り職員が参加するようにしているが、参加出来ない場合もある。 市県研修△		市や県等の主催する研修に明確な理由なく参加しない場合がある。 市県研修×	・研修参加記録　等	◇
		②	□	研修に参加した職員が必ず、他の職員に対して報告や情報の共有を図る体制になっている。 研修報告○	□	研修に参加した職員が必ず、他の職員に対して報告や情報の共有を図る体制になっている。 研修報告○	□	なっていない。 研修報告×	・関係書類　等	◆
			□	自己研鑽に関する助成等の制度がある。 あるいは運営法人、センター独自で職員の資質向上のための研修等を実施している。 ＋助成制度○or独自研修○						

平成28・29年度（第11回）地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係わる自己評価表【別紙4】

項　目				評　価　の　目　安					事業評価時における確認書類　等	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
				◎		○		△		
6．地域へのPR、運営体制、人員体制										
(8)	委託料に応じた人員体制及び運営体制	①	□	委託料に応じた人員体制及び運営体制が整っている。 人員体制○	□	委託料に応じた人員体制・運営体制を整えるために手段を講じたが、整えることが出来なかった。 人員体制△	□	委託料に応じた人員体制・運営体制を整える手段を講じなかったために人員体制が整わなかった。 人員体制×	・職員の欠員期間、各職員の担当している介護予防ケアプラン作成件数　等	◇ ◆

【別紙５】

平成 28・29 年度（第 11 回）地域包括支援センター運営事業の
評価、指導等に係わる自己点検票

地域包括支援センター名：	記載者：

１．前回の評価・指導等を踏まえて・・・

○センター内で話し合い等を行い、検討・考察したことを記入してください。

○改善した（している）点があれば、記入してください。
　その場合は、どのように行ったか（行っているか）具体的に記入してください。

○改善すべきであったが改善できなかった点があれば、記入してください。
　その場合は、なぜできなかったのか理由も明記してください。

○今後取り組みたい点があれば、記入してください。

○他のセンターの取り組みなどを取り入れていれば、記入してください。

【別紙５】

２．自己評価表記載の項目以外で特記すべき点があれば記入してください。

３．自由記載欄