

平成30・令和元年度（第13回）地域包括支援センター運営事業評価について

1 地域包括支援センター運営事業評価の目的

当市では、平成18年度より地域の高齢者の総合相談機関である、地域包括支援センター（以下「センター」という）を設置しており、現在市内に12か所のセンターがある。

本市では、委託業務の実施状況や人員配置等の運営体制を、定期的に確認することを目的に、事業評価を行っている。事業評価を通じ、センターがその機能を十分に発揮できるよう、センターの機能強化と平準化に努めている。今回は、平成30年10月1日から令和元年9月30日までの期間について、評価を実施した。

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

事前にセンターに「自己評価表」及び「自己点検票」を記入していただき、ヒアリング当日は「自己評価表」及び「自己点検票」をもとに、委託業務の実施状況についてヒアリング及び書類の確認を行った。また、センター管理者及びセンター職員より、特に力を入れた取り組みや今後の事業展開等を説明していただいた。書類確認を行い、先進的な取り組みは他のセンターへの共有を図り、改善すべき点は、センターと意見交換をしながら改善方法を確認した。

ヒアリング及び書類確認以外には、今後の高齢者福祉施策等についての説明を行った。（事業評価の基準、市の一般施策の見直し、認知症初期集中支援チームの増設、生活支援体制整備事業、介護予防ボランティア事業について）

（2）日程

平成31年4月15日	センターへ実施通知
令和元年10月4日	自己評価表および自己点検票の提出
令和元年10月25日～令和元年11月11日	ヒアリングの実施 (センターからの説明、書類確認など)
令和元年11月12日～令和元年11月19日	課内にて評価結果の協議
令和元年12月19日	横須賀市介護保険運営協議会にて報告
令和2年1月初旬	センターへ結果通知

3 地域包括支援センター事業評価の結果について

（1）地域包括支援センター事業評価結果の詳細

ア 評価項目について

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」では、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つの項目について、実施状況を確認し、評価を行った。

「自己点検票」からは、各センターで特に力を入れて取り組んでいる事業や、前回までの事業評価を踏まえ、業務の効率化や改善に繋げている取り組

みなどを確認した。また、高齢者の介護保険サービスに関わる相談に限らず、認知症や虐待事案、複合的な課題があるケース（障害のある方、引きこもりの子との同居等々）に対し、関係機関と連携しながら、幅広いネットワークの構築に努めていることが確認できた。

イ 評価項目の内容と傾向について

「総合相談支援業務」について

地域の総合相談窓口として、相談から地域や関係機関との連絡調整、サービスの調整までをワンストップで行うもの、防災マニュアルの整備や実際の台風についての対応、地域の要援護者の把握などを行い、地域の見守りに繋げるものなどである。最近の傾向としては、多くのセンターで8050問題など複合的な課題のある世帯への支援をしている状況が確認できた。

「権利擁護業務」について

成年後見制度、高齢者虐待への対応、消費者被害への対応について、センターの広報誌やホームページ、介護予防教室などを活用して周知するもので、各センターとも計画的に地域に偏りがでないよう実施していた。

また、金銭管理が困難な高齢者を成年後見制度などの適切な制度へ繋げたり、関係機関と協力しながら高齢者虐待への支援を行うことなどがある。虐待対応ケース件数にはばらつきがあるものの、必要時、ネットワークミーティングを開催しながら支援にあたっていた。

「包括的・継続的ケアマネジメント支援業務」について

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に対し、それぞれの特性に合わせて研修会や事例検討を通じ、ケアマネジャーの資質向上に努めるものであり、各センター満点評価となった。

「介護予防・日常生活支援総合事業に関する業務」について

地域住民の支え合い体制の構築を目指し、業務を遂行している。また、住民同士の支え合い団体等の地域にある社会資源情報を収集し、冊子や一覧表にまとめ、利用者へ案内していた。ほとんどのセンターが着実に地域づくりに向けて取り組みを進めていることが確認できた。

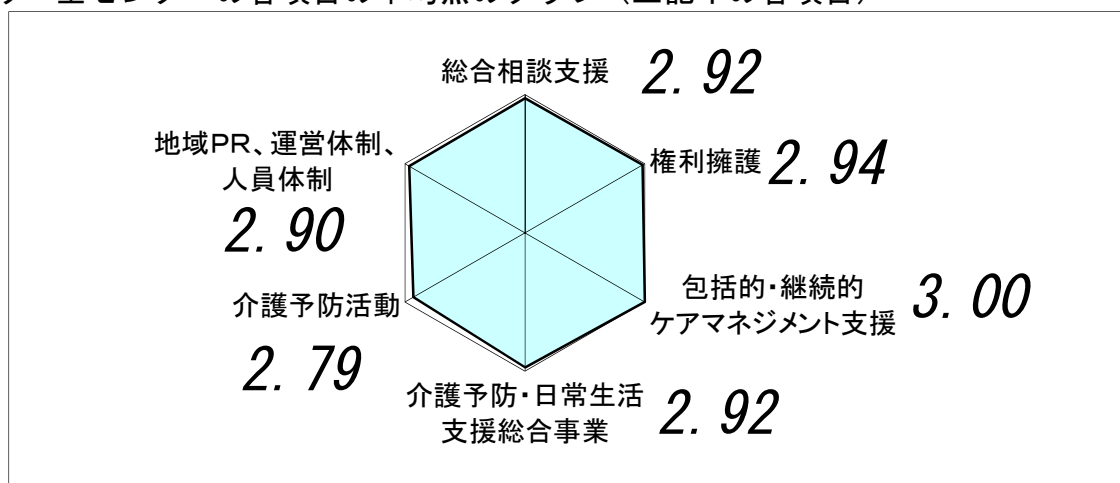
「介護予防活動」について

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の実施や、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。すべての地域包括支援センターで未実施の地域での介護予防教室は展開できていた。介護予防活動支援において、新たにグループを自立させることは、グループの熟成度に応じた対応や地道な支援が必要であるが、新たなグループの自立に至らなかった地域包括支援センターについても、地域の特性に配慮した自立に向けての支援を行っていた。

「地域へのPR、運営体制、人員体制」について

地域との交流の場でセンターの活動内容を広めたり、広報誌を活用し、地域への周知を図るものである。また、日々の活動において、個人情報保護に努め、苦情があった場合には適切に対応し、再発防止に取り組むこと、業務改善や研修等により職員の資質向上へ取り組むことなどである。並びに、法令に基づき適切な人員配置を行うことが求められる。指定介護予防支援事業所の業務との兼ね合いなどで、人員配置に苦勞しているセンターでは、限られた人員の中で適切に業務を行うために、居宅介護支援事業所に独自の研修を行い、「介護予防サービス計画、介護予防ケアマネジメント」の委託件数を増やす努力をされている。

ウ 全センターの各項目の平均点のグラフ（上記イの各項目）



(2) センターにおける取り組み事例等

- ・地域資源、社会資源等を掲載している「便利帳」の冊子の表紙の絵を利用者に作成してもらうなど地域住民との協働型の取組みがされている。また、広く地域住民の目に触れるようにするため、町内会・自治会等に配布、広報されている。
- ・主催型介護予防教室について、荒天時対応マニュアルを作成し、荒天時にスムーズな対応ができるようにしている。
- ・地域型介護予防教室開催例を記載した写真付きのメニュー表を作成し、具体的にセンターがどのようなことが出来るか地域に示すことで、教室開催につなげている。
- ・地域の通いの場について、地道に働きかけて新規の地域型介護予防教室開催につなげたり、グループを育成して将来自立できるよう支援している。
- ・毎年、地域型介護予防サポーター養成講座を実施して、通いの場の支援者を増やしている。また、介護予防サポーターが活動しやすいように、現在活動している団体と顔合わせをするなどマッチングをしている。
- ・法人内の高齢者と障害者の相談部門を集合し、複合的な課題を抱える困難ケース

についてもワンストップで受け、チームアプローチをしている。

- ・ 土日に相談したいとの要望に可能な限り応え、必要なケースには土日の訪問支援をしている。
- ・ 認知症等により判断能力が不十分な状態となったために、金銭の管理等ができず、日常生活に支障が出ている高齢者に対して、本人や親族の困りごとに寄り添い、タイムリー、かつ、きめ細やかに、成年後見制度本人申立てや親族申立ての支援を行っている。
- ・ 地域ケア個別会議において検討された事例のうち、他でも発生する可能性のある事例については、再度、地域の関係者と集まり、振り返りを行っている。
- ・ 新入職員研修計画及び業務手順チェックリストに基づいてOJTをしており、新人が職場にスムーズに適応できるよう研修体制を整備している。
- ・ 営業時間外の電話対応マニュアルを見直し、緊急連絡先のガイダンスを留守電に設定し、利用者の利便性向上を図っている。
- ・ 災害発生時の対応について、災害時要援護者リストの中でも独居で親族の支援が得られないハイリスク者を抽出して安否確認を行うなど、実際の災害を想定したマニュアルを整備している。
- ・ 災害時要援護者リストを住所地ごとに分け把握している。また、令和元年9月の台風来襲時には、高リスク者に事前に洪水ハザードマップを配付し、災害警報に沿って速やかに避難するよう呼びかけている。

(3) 各センターの結果

ア 評価基準

- ① 「自己評価表」は25の評価項目があり、それぞれ◎を3点、○を2点、△を1点とし、75点満点で評価する。
- ② 「自己点検票」は、各センターで特に力を入れて取り組んでいる事業や、前回までの事業評価を踏まえ、業務の効率化や改善に繋げている取り組みなどを、5点満点で評価する。
- ③ ①・②を合わせ、80点満点でAランク、Bランク、Cランクの三段階評価とする。

Aランク

- ・ 80点満点中、75点以上。委託料に150万円の加算あり。

Bランク

- ・ 80点満点中、70点以上。委託料に100万円の加算あり。

Cランク

- ・ 69点以下。委託料の加算なし。

イ 評価結果

センター名	13回 ランク	12回 ランク
追浜地域包括支援センター	A	A
田浦・逸見地域包括支援センター	A	A
本庁第一地域包括支援センター	A	A
本庁第二地域包括支援センター	A	A
衣笠第一地域包括支援センター	A	A
衣笠第二地域包括支援センター	B	B
大津地域包括支援センター	A	A
浦賀地域包括支援センター	A	A
久里浜地域包括支援センター	A	A
北下浦地域包括支援センター	A	A
西第一地域包括支援センター	A	A
西第二地域包括支援センター	A	B

(4) 全体の傾向と考察

各センターともに、多様化する高齢者のニーズに対応していくために、主任ケアマネジャー、社会福祉士、保健師等の三職種と言われる専門職を中心に、委託業務の適切な実施に努めていることが確認できた。毎年ヒアリングを実施しているなかでも、センターの新たな取り組みや先進的な取り組みを確認している。このことから、センターは常に課題意識を持って業務に取り組んでいることがうかがえる。

また、日々の相談内容、地域や関係機関との連携事例からは、センターへ寄せられる相談や要望は、高齢者の相談にとどまらず、高齢者と同居する様々な事情を抱えた家族全体に関わる内容が増えていることが確認できた。そのため、センターと高齢福祉課の連携は勿論のこと、市の関係部局や関係機関との情報共有や

密な連携が必須となっている。

今回B評価となったセンターについては、人員の不足によるところが大きい。人員確保については、市役所庁舎内、行政センターなどに人員募集のチラシの配架を行う、他法人で人員確保がスムーズにできた法人からの情報を共有する、市より人材を紹介する等、連携、協力を行ってきた。今後もセンターと協力し、人員の定着に注力していく。

また、他のセンターの取り組みや活動事例を共有し、底上げを図る。

4 今後の取り組みについて

国は現在、地域包括ケアシステムの構築を進める上で、センターの機能強化や役割の明確化を打ち出している。当市において毎年実施しているこの事業評価についても、国は注目をしており、地域包括支援センターの事業評価を通じた機能強化を目指している。

当市では委託当初より事業評価を実施しており、法改正や高齢者を取り巻く環境の変化などに伴い、随時評価方法の見直しを行ってきた。令和元年・令和2年度（第14回）地域包括支援センター運営事業評価では、国が示す評価指標を参考にし、本市の事業評価に反映させた。

また、昨今「地域共生社会」の実現が注目されている。これは、高齢者だけでなく、障害者や子ども等が、地域で安心して暮らすことのできる社会の実現を目指すものである。市としては、地域共生社会の実現においても重要な役割を担うセンターが、その機能を十分に発揮できるようにする必要がある。そのために、今後もセンターの事業評価を積極的に活用し、業務の実施状況や運営体制を定期的に確認し、センターとの意見交換、情報共有を図りながら、センターの機能強化に注力していく。

5 地域包括支援センター事業評価に対する第三者総評

事業評価結果に公平性を持たせるために、神奈川県立保健福祉大学准教授である川久保寛氏に総評を依頼した。内容は以下のとおり。

今年度は「介護予防活動」を除き、ほとんどの項目で平均評価が2.90以上と高い結果となりました。「地域PR」や「総合相談支援」など、地域包括支援センターが地域住民にとって重要な役割をそれなりに果たしていると評価できます。支援ニーズの把握はまずは支援する機関・支援する者の存在を知ってもらうことから始まりますので、その後続く支援の内容とあわせておろそかにはできない項目です。自己点検票の記述から、町内会や老人クラブなどの住民の集まりに職員が赴いたり、広報誌に寄り添いや実際の活動などを連載したりして、各地域包括支援センターがPRに努めていることが伺われます。夜間や休日の活動も多いとのこと、ご努力に敬意を表したいと思います。

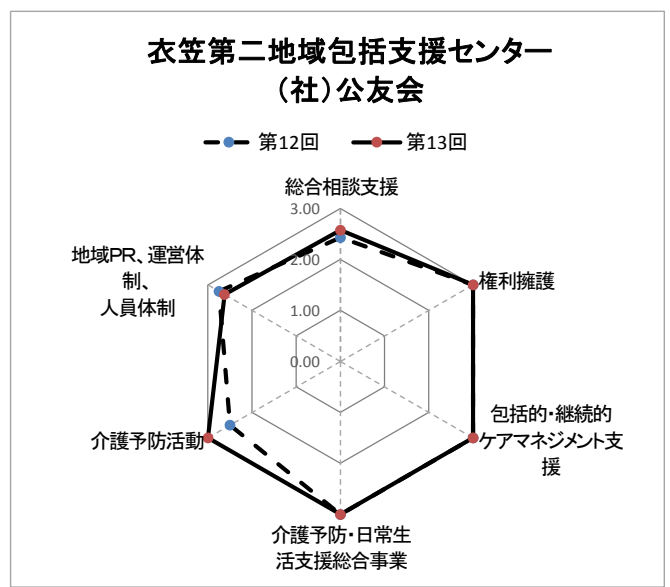
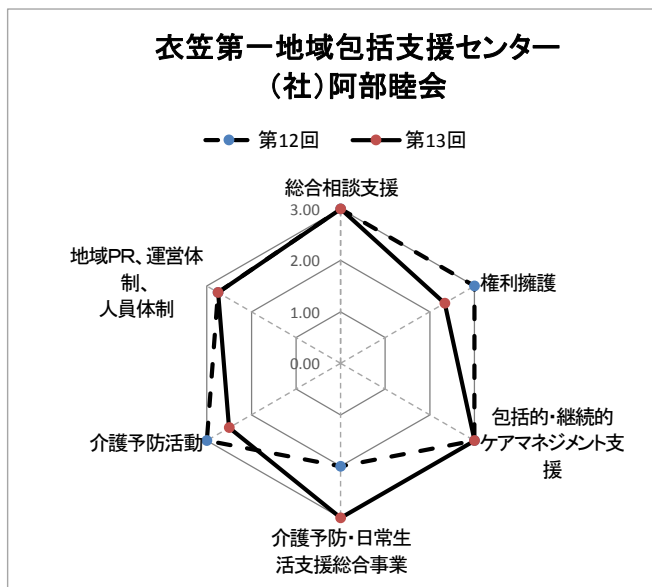
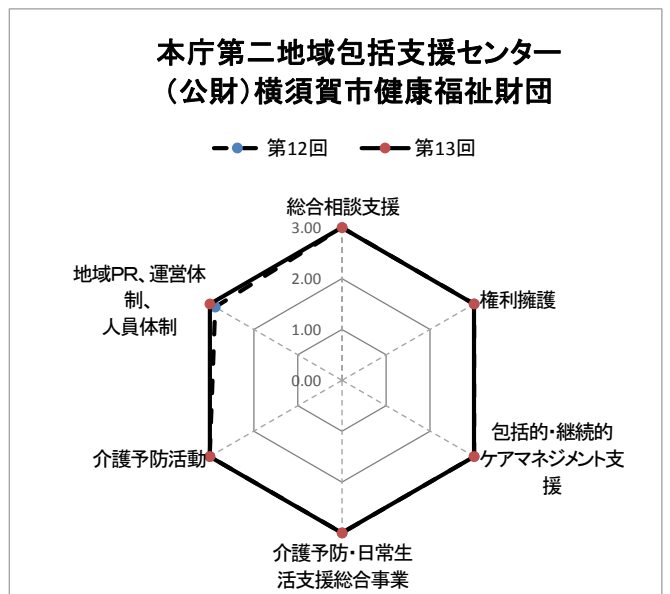
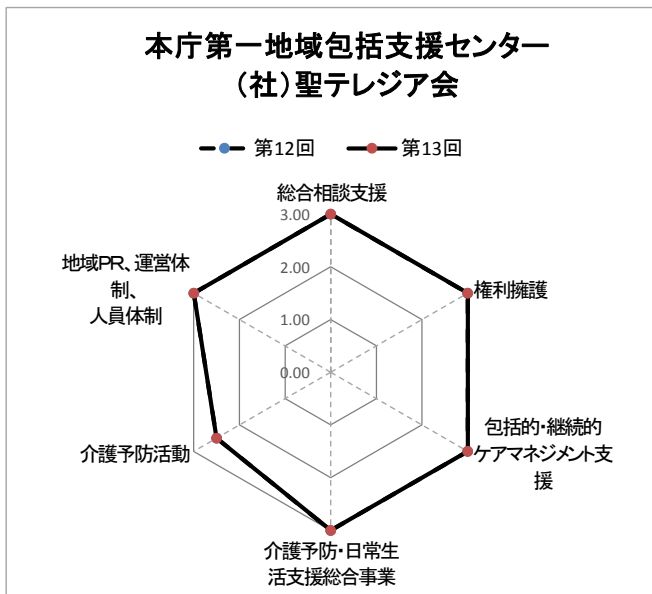
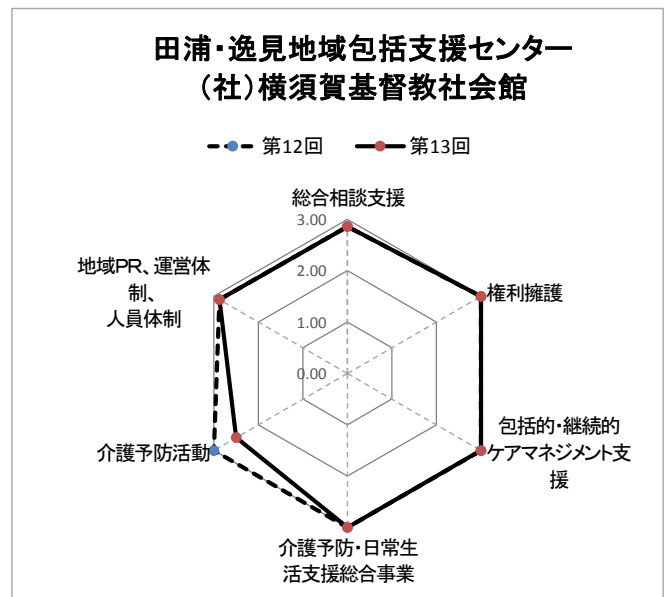
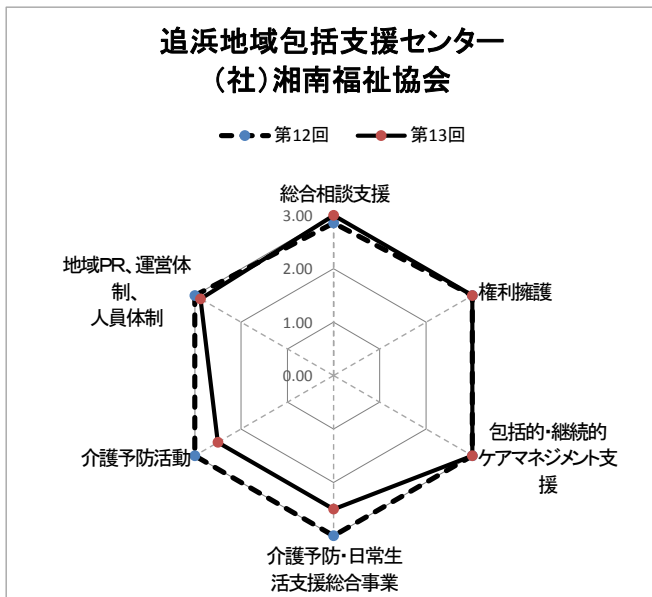
一方で、「介護予防活動」では取組みに差が出てきているように思います。もちろん地域特性や住民相互の活動に依存する部分がありますので、結果が伴わないことをもって各地域包括支援センターの努力不足を指摘することは酷でしょう。しかし、市

では2016年1月から支援総合事業を始めており、高齢化率が高く今後も改善が見込めないことを考えると、今後「介護予防活動」はよりその重要性が増すと思われます。すでに改善の糸口をつかみ、次年度以降の取組みを期している地域包括支援センターが見られます。好事例一覧などを参照しながら、今後とも取組みを継続していただきたいと思います。

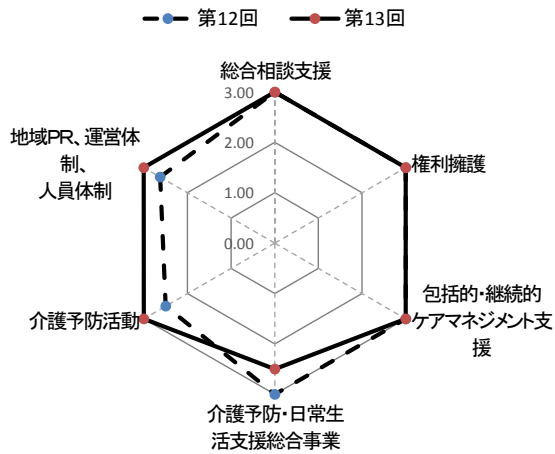
また、研修や連絡会の開催などで地域包括支援センター同士で連携することや、弁護士や地域の病院といった他の専門職・専門機関と連携を進めている地域包括支援センターがあります。地域住民の支援を目的にしつつ、「地域の力」を高める取組みが進められているなか、地域包括支援センターに求められる具体的な連携の取組みです。地域ケア会議や協議会などの場を利用しながら、地域包括支援センターの“外”にある支援を活用していく仕組みを構築していただきたいと思います。

近年、評者は地域包括支援センターの業務量の増加が気になっています。昨年度に引き続き、一部の地域包括支援センターは業務量の多さのために住民からの要望に応じきれず、次年度以降の改善を期していることが自己点検票の記述から伺えます。また、職員募集をしても応募がなく、また定着しないことに悩んでいる地域包括支援センターもあるようです。この状況は本市に限らず、近隣自治体や県内の地域包括支援センターおよび福祉事業者も同様でしょう。今後も福祉専門職の不足が続くとすれば、まずは労働環境を整備していくことで選ばれる職場になっていく必要があります。この責任は第一義的には地域包括支援センターを運営する法人にありますが、市におかれても法人任せにせず、財政的な支援を含めた検討を始めていただきたいと思います。

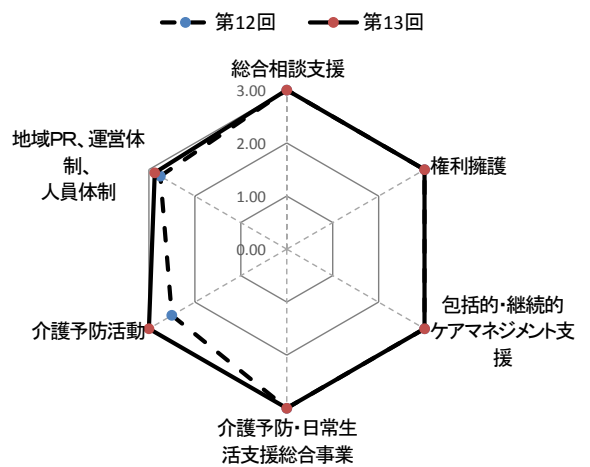
地域包括支援センター運営事業評価 評価結果グラフ



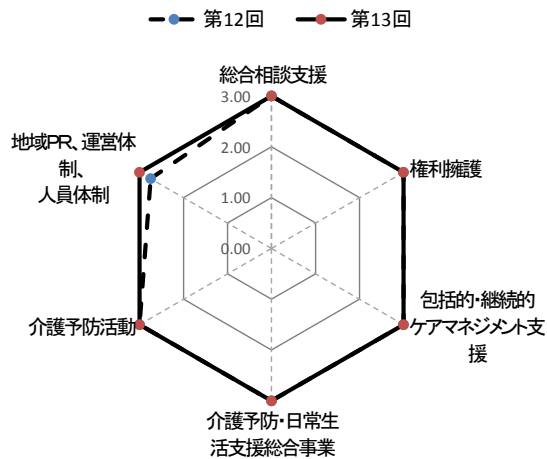
大津地域包括支援センター
(社)三育福祉会



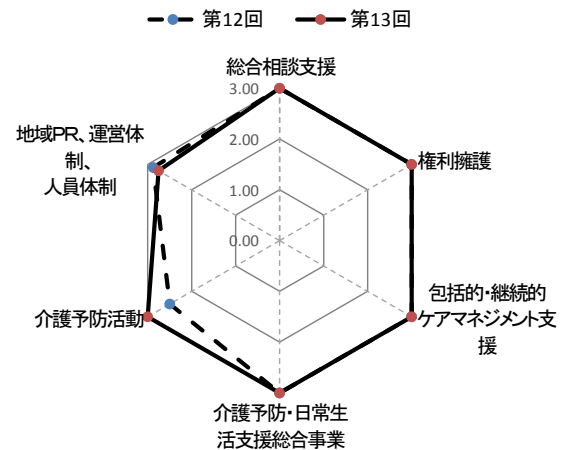
浦賀地域包括支援センター
(社)ユーアイ二十一



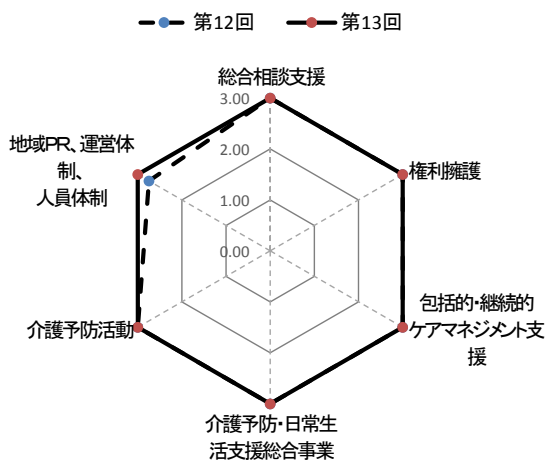
久里浜地域包括支援センター
(社)日本医療伝道会



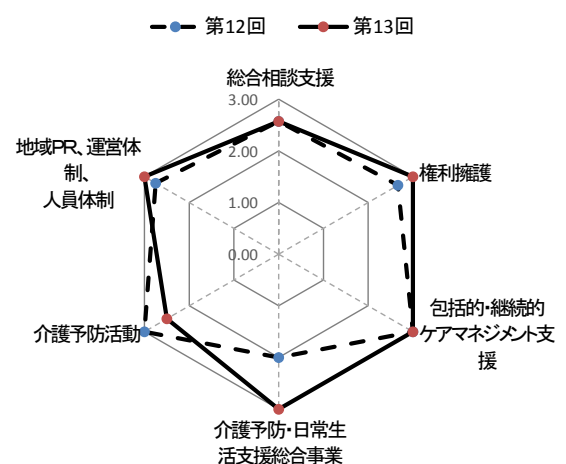
北下浦地域包括支援センター
(社)神奈川県社会福祉事業団



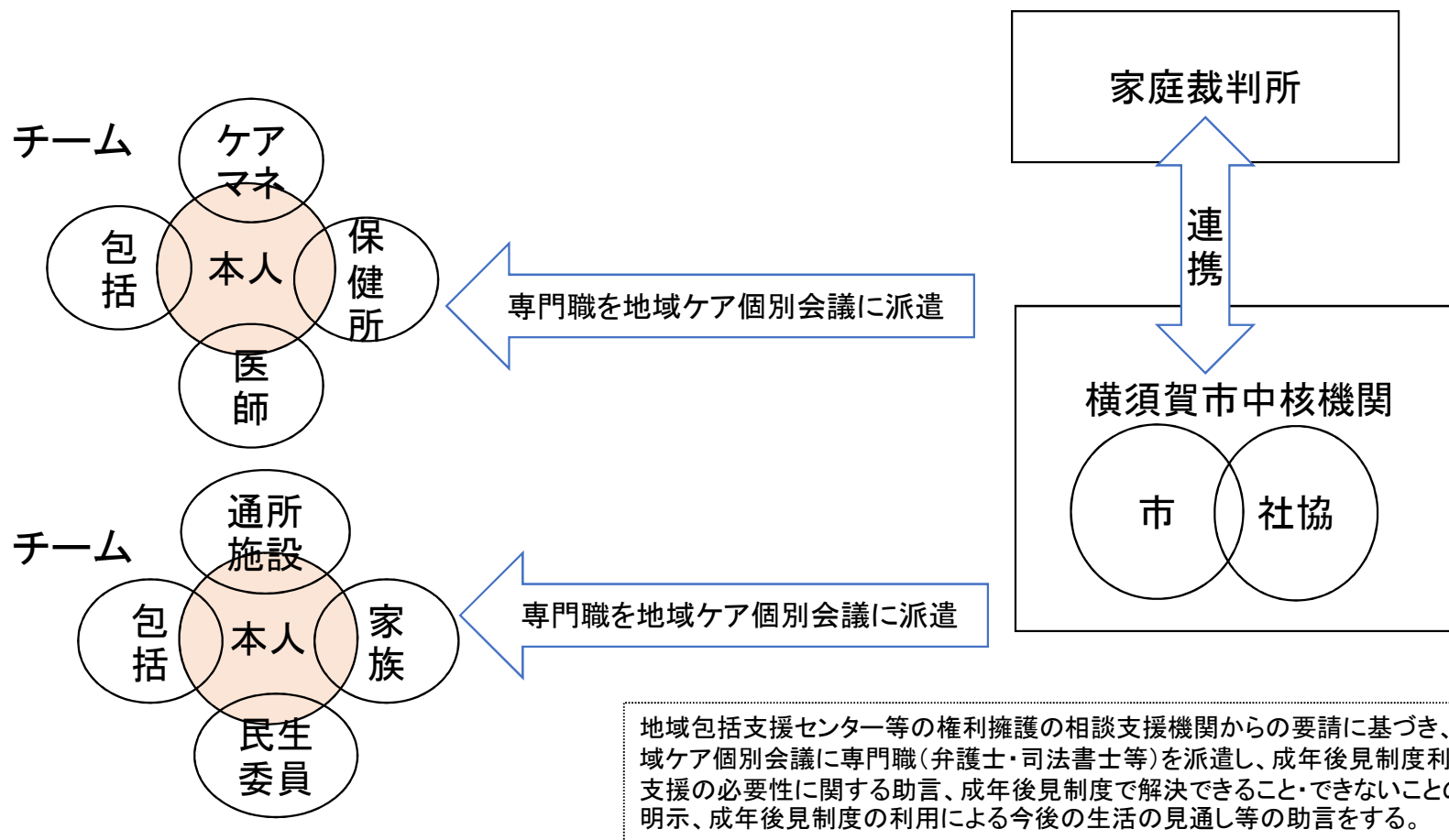
西第一地域包括支援センター
(社)宗得会



西第二地域包括支援センター
(社)聖隷福祉事業団



横須賀市中核機関における地域連携ネットワークイメージ



平成30年度・令和元年度(第13回)地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係る自己評価表【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
	◎	○	△		
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 <input type="checkbox"/> 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○ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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	◇ ◆
(2) 地域における社会資源把握の取組み	① <input type="checkbox"/> 地域に必要な社会資源を把握している。 把握○ <input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 地域に必要な社会資源を把握している。 把握○	<input type="checkbox"/> 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	◇ ◆
(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 <input type="checkbox"/> 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○ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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	◇ ◆
(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 <input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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△	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 関係機関への連携引継ぎを実施している。 連携引継ぎ○ <input type="checkbox"/> 関係機関への連携引継ぎを実施し、その後の状況の確認までを行っている。 +その後の状況確認	<input type="checkbox"/> 関係機関への連携引継ぎを実施している。 連携引継ぎ○	<input type="checkbox"/> 関係機関への連携引継ぎ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。 連携引継ぎ×	・支援経過表 ・引継書 等	
(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 <input type="checkbox"/> 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○ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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	◇ ◆

平成30年度・令和元年度(第13回)地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係る自己評価表【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
	◎	○	△		
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	<input type="checkbox"/> 関係機関との関係作りを行っている。 関係○	<input type="checkbox"/> 関係機関との関係作りを行っている。 関係○	<input type="checkbox"/> 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×	◇ ◆
		<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 町内会(町内会) <input type="checkbox"/> 老人クラブ(老人クラブ) <input type="checkbox"/> 民生委員・地区民児協 <input type="checkbox"/> 地区社協 <input type="checkbox"/> 警察 <input type="checkbox"/> 消防署 <input type="checkbox"/> 病院・診療所(病院数: 院) <input type="checkbox"/> 居宅介護支援事業所 <input type="checkbox"/> サービス事業者 <input type="checkbox"/> 商店街 <input type="checkbox"/> ボランティア等(具体的に記入してください:) <input type="checkbox"/> その他(具体的に記入してください:) <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 計画的に開催している。 計画的○	<input type="checkbox"/> 計画的ではないが開催している。 開催○	<input type="checkbox"/> 開催していない。 予定もない。 開催× 予定×	◇ ◆
		<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 網羅されていない。 関係者網羅×	
		<input type="checkbox"/> 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。 【30年度(期間H30.10.1～H31.3.31)】: 包括的ケア会議開催回数: 回、地域ケア個別会議: 回 【31年度(期間H31.4.1～R1.9.30)】: 包括的ケア会議開催回数: 回、地域ケア個別会議: 回					

平成30年度・令和元年度(第13回)地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係る自己評価表【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	
	◎	○	△			
2. 権利擁護業務						
(1) 成年後見制度への対応	①	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 制度を理解し、利用者の相談を受けることができる。 理解相談○	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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×		
		<input type="checkbox"/> 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				・周知用パンフレット ・周知実績表等
	③	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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できる。 理解相談○	<input type="checkbox"/> 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。 【30年度(期間H30.10.1～H31.3.31)】 ・成年後見に係る相談案件数: 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:) 【31年度(期間H31.4.1～R1.9.30)】 ・成年後見に係る相談案件数: 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30年度・令和元年度(第13回)地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係る自己評価表【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	
	◎	○	△			
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	<input type="checkbox"/> 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○ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 相談を受けても個人レベルでの対応となってしまうている。 個人レベル	・高齢者虐待ケース相談票 ・支援経過記録等	◇
	②	<input type="checkbox"/> 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○ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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	
	③	<input type="checkbox"/> 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○ <input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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	◆
※数字を入力してください。 【30年度(期間H30.10.1~H31.3.31)】 ・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:)						
【31年度(期間H31.4.1~R1.9.30)】 ・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30年度・令和元年度(第13回)地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係る自己評価表【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
	◎	○	△		
2. 権利擁護業務					
(3) 消費者被害への対応	①	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 制度を理解し、相談を受けることが出来る。 理解相談○	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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○ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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
	③	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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。 【30年度(期間H30.10.1～H31.3.31)】 ・消費者被害に係る相談実件数： 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：) 【31年度(期間H31.4.1～R1.9.30)】 ・消費者被害に係る相談実件数： 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30年度・令和元年度(第13回)地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係る自己評価表【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	
	◎	○	△			
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 <input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 同行訪問を行っている。 同行訪問○ <input type="checkbox"/> ケアプラン等への相談・指導を行っている。 +指導 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 同行訪問を行っている。 同行訪問○ <input type="checkbox"/> ケアプラン等への相談・指導を行っている。 +指導	<input type="checkbox"/> 同行訪問を行っていない。 同行訪問×	・ケース記録等	◇ ◆
		② <input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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△	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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△	<input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 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○ <input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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	◇ ◆
※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		
30年度(期間H30.10.1~H31.3.31)		回	回	回		
31年度(期間H31.4.1~R1.9.30)		回	回	回		

平成30年度・令和元年度(第13回)地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係る自己評価表【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	
		◎	○	△			
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	<input type="checkbox"/> 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担い手となり得る高齢者を含め、市民に周知・説明している。(年間10回以上) <input type="checkbox"/> 働きかけが分かる記録がある(地域型介護予防教室報告書等)	<input type="checkbox"/> 地域型介護予防教室等の機会において、総合事業の背景や地域の支え合い体制の必要性を担い手となり得る高齢者を含め、市民に周知・説明している。 <input type="checkbox"/> 働きかけが分かる記録がある(地域型介護予防教室報告書等)	<input type="checkbox"/> 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・概要を理解している。	底力アップ教室報告書、包括的ケア会議記録、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	◇ ◆
			<input type="checkbox"/> 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、地域住民が自分達が住んでいる地域に目を向ける機会を包括が設けている。 <input type="checkbox"/> 働きかけが分かる記録がある(底力アップ教室報告書、包括的ケア会議記録等)				
(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	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 支援記録がある(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。)	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 案内チラシがある	<input type="checkbox"/> 社会資源を把握し台帳などを作成している。 <input type="checkbox"/> 社会資源の台帳、リストがある(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	◇ ◆
			<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 働きかけが分かる記録がある	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 介護予防の必要性について説明している。	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案内チラシ ・地域型介護予防教室報告書 ・日報や台帳、個人相談記録	◇ ◆

平成30年度・令和元年度(第13回)地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係る自己評価表【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
	◎	○	△		
5. 介護予防活動					
(1) 介護予防活動支援 (教室開催)	①	<input type="checkbox"/> 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の介護予防活動の実態を把握し、教室開催の必要性を分析し、今後の働きかけについて示した結果がある。 <input type="checkbox"/> 未実施地域や新たなグループ等での開催○	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 計画的な開催○	<input type="checkbox"/> 担当圏域内の未開催地域を把握している。 <input type="checkbox"/> 担当圏域の一部開催である。 <input type="checkbox"/> 一部地域での開催○	<input type="checkbox"/> ・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)。 <input type="checkbox"/> ・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。 【30年度(期間H30.10.1～H31.3.31)】 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) 【31年度(期間H31.4.1～R1.9.30)】 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	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 自立グループの立ち上げ支援中○	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 自立支援×	<input type="checkbox"/> ・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	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 活動継続の支援○	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 活動の把握○	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 活動の把握×	<input type="checkbox"/> ※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30年10月～令和元年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30年度・令和元年度(第13回)地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係る自己評価表【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						
(1) 地域全体への地域包括支援センターの周知浸透	①	<input type="checkbox"/> 地域全体で周知が行き届いている。 周知◎ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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△ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	◇ ◆
(2) 3職種その他の職員の職務分担及び連携	①	<input type="checkbox"/> 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◎ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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◎	<input type="checkbox"/> 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×		◇
	②	<input type="checkbox"/> 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◎ <input type="checkbox"/> 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があった場合でも、その場には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	<input type="checkbox"/> 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◎	<input type="checkbox"/> 行っていない。 情報共有×	・業務日誌 等	◆
	③	<input type="checkbox"/> 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◎ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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◎	<input type="checkbox"/> 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	
	④	<input type="checkbox"/> 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◎ <input type="checkbox"/> 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◎	<input type="checkbox"/> 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◎	<input type="checkbox"/> 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	

平成30年度・令和元年度(第13回)地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係る自己評価表【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 ◆改善に向けた取り組み	
	◎	○	△			
6. 地域へのPR、運営体制、人員体制						
(3) 中立公正の確保	①	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 市から交付された職員証を携帯している。 委託事業周知×	<input type="checkbox"/> 市から交付された職員証を携帯せず、委託事業周知においても配慮がない。 委託事業周知×		◇
	②	<input type="checkbox"/> 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○ <input type="checkbox"/> 必要に応じて市と連携を行っている。 +市との連携	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 市への相談報告がなく、トラブルに発展する場合はあった。 相談報告×		◆
	③	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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×	<input type="checkbox"/> 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り組み	①	<input type="checkbox"/> 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○ <input type="checkbox"/> 個人情報遵守に対する研修等を行っている。 +研修等	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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	◇
	②	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 個人情報を鍵付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○	<input type="checkbox"/> 個人情報を鍵付きのキャビネット等に保管している。 保管△	<input type="checkbox"/> 個人情報を鍵付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	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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30年度・令和元年度(第13回)地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係る自己評価表【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						
(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	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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	◇
		<input type="checkbox"/> 苦情に対する対応の研修等を行っている。 +研修等				
	②	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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	◇	
	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 利用者や家族、地域住民、および関係機関等からの要望、意見を受け付けるだけでなく、聞き取りなどを行い、業務へ反映させるような取り組みを行っている。 +取り組み (例:アンケートの実施等)	<input type="checkbox"/> 利用者や家族、地域住民、および関係機関等からの要望、意見を受け付ける体制ができている。 体制○	<input type="checkbox"/> 利用者や家族、地域住民、および関係機関等からの要望、意見を受け付ける体制ができていない。 体制×		・関係書類等
	②	<input type="checkbox"/> 日常の業務における課題反省点を把握している。 把握○ <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 日常の業務における課題反省点を把握している。 把握○	<input type="checkbox"/> 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	◆
(7) 職員の資質の向上	①	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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△	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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○ <input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> なっていない。 研修報告×	・関係書類等	◆

平成30年度・令和元年度(第13回)地域包括支援センター運営事業等の評価・指導に係る自己評価表【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 <input type="checkbox"/>	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○	<input type="checkbox"/>	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△	<input type="checkbox"/>	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	◇ ◆

平成 30 年度・令和元年度（第 13 回）地域包括支援センター運営事業の
評価に係る自己点検票

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。

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

平成30年度・令和元年度（第13回）地域包括支援センター運営事業の
評価に係る自己点検票（サマリー）

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・考察したことについて

- ・三職種一人当たりの介護予防ケアプラン数を適正数にする方法を検討した。介護予防ケアプラン等の作成を新たに受けてもらえる居宅介護支援事業所の開拓と、受託事業所に対して、さらに件数を増やせないか説明とお願いをした。
- ・職員募集を長期間行っているが、採用に至らず、何度も法人と話し合いの場を持ち、募集方法を検討、実施してきた。
- ・介護予防教室開催について、主催型、派遣型介護予防教室について偏りなく開催ができるよう検討を行った。
- ・虐待対応検討会議後の共有方法の検討を行い、センター職員が虐待ケースについて詳細な直近状況を把握できるよう、毎朝ミーティングとは別にミーティング時間を設けた。

○改善した（している）点について

- ・増加する介護予防ケアプラン等に対応するため、委託を依頼している居宅介護支援事業所及び管轄内の事業所に対して研修会を開催、委託件数の増につながった。
- ・老人クラブ連合会の実態把握のため、各老人会の見学、電話によるアプローチ（活動内容等の把握）を行った結果、定例会における説明会の開催に繋げることができた（包括・支え合い体制の説明会）。
- ・介護予防教室や包括的ケア会議後のアンケートにセンターへの要望欄を加えた。
- ・事業計画の確認と地域の状況を踏まえた地域の地図（マップ）を作成した。マップを基に関わりの多い地域や少ない地域の確認や情報共有がセンター内で行えた。関わりの少なかった地域を把握することで、新たな通いの場の立ち上げに繋がるきっかけとなった。
- ・朝会の活用方法を改善した。以前は、その日の訪問予定などの確認が中心であったが、現在は訪問予定と、ケースの進捗も付け加え、ケース検討も合わせて行うことができるようになった。

○改善すべきであったが改善できなかった点及びその理由について

- ・三職種の介護予防ケアプラン件数について、経験の浅い職員や、管理者・生活支援コーディネーター職員の件数調整をしているため、一部職員の件数を規定まで減らすことが出来ていない。
- ・朝会が長くなる為、時短化を試みたが、複雑なケースが多くなり、情報共有・意見交換に時間がかかり改善できなかった。
- ・人員体制整備について、法人と協力しながら職員数増加を目指しての活動、応募者も数名いたが採用には至らなかった。

○今後取り組みたい点について。

- ・多くの方に認知症を理解してもらうために、学童や中学校などで、認知症サポーター養成講座を開催したい。
- ・権利擁護の啓発に関して。現在は、権利擁護を必要とする高齢者を対象に、いきいきサロンなどで実施してきた。次は、支える側（町内会長、民生委員や社会福祉推進委員、ご家族）を対象に実施したいと考えている。支えられる側、支える側両方に伝える事ができると、権利擁護の必要性を感じて頂けるのではないかと考えている。
- ・現在、定期的に行っている地域ケア会議の内容を、ケアマネジャーが抱えている困難ケース支援に視点を置く地域ケア個別会議に変更して行きたい。医療・介護・法律等の専門職に集まって頂き、ケース支援に関して検討できたらと考えている。
- ・新しい職員の相談対応力向上のため、勉強会を続けていきたい。研修のほか、訪問後のフィードバックやロールプレイングなどで実践力をつけてもらいたい。
- ・今年度介護予防サポーター養成講座を行うため、来年はその参加者やサポーターのフォローアップ教室を開催したい。

○他のセンターの取り組みなどの取り入れについて

- ・他のセンターの取り組みを参考にして、健康麻雀教室を開催した。
- ・介護予防教室開催後、紙面でアンケートを取っていたが、他のセンターが参加者に手上げをしてもらい、実際の声を聴いて評価を行う方法を教えて頂き、取り入れた。

2. 自己評価表記載の項目以外で特記すべき点について

- ・近隣のセンターと協力し、ケアマネジャー支援をした。
- ・担当地域にある居宅介護支援事業所を対象に職員の孤立防止、資質向上、ネットワーク形成、主任ケアマネジャー研修受講への支援を目的として、連絡会を開催した。
- ・ケアマネジャー研修では、弁護士を講師に招き研修会を行った。
- ・65歳未満の精神疾患の方の生活支援、家族支援、病院からの退院支援などが多くあり、市の関係各課や警察との連携、協力する機会が多かった。
- ・高齢者の支援だけでなく障害分野や保健所等の案件も相談に乗っていた。継続支援は難しいが、地域包括支援センターを相談窓口として、分野外であってもワンストップサービスとして動いていきたいと考え支援している。
- ・複合課題や制度を超えた世帯への支援など、困難ケースの相談が増加し、対応に苦慮している。また、支援期間が長くなることにより負担が増加している。
- ・今年度は医師会の情報共有システム「かもめネット」を導入し、医師、対象者に関わっているスタッフとの連携に役立てている。
- ・道に迷った認知症高齢者を発見した方が、ご本人をお連れし来所するケースがあり、身元を確認し家族へ連絡している。その後、担当地区のセンターへ情報提供するなどの対応を行っている。
- ・土・日に相談に乗ってほしいとの家族等からの意見があり、必要なケースに関しては、土・日の訪問を行っている。
- ・夜間、日曜日の相談対応に関して、施設の宿直者等より管理者へ電話連絡が入り、緊急対応が必要なケースに関しては対応を行っている。
- ・センター職員の育成が課題であったため、教室や講義等で説明をする練習の機会として、勉強会を各職員が講師となって開催した。センター主催のケアマネジャー勉強会もセンター職員が全員参加した。個別相談も、同行訪問や訪問後の振り返り面接など実施。経験の浅い職員は会議等で意見が少ないため、3年以下の職員で定期的な勉強会を開催し、自由に意見交換できる場を作った。
- ・包括的ケア会議等の開催についても、企画段階から新しい職員やプランナーを交えてスキルアップを図る機会とした。

3. 自由記載欄

- ・ケース対応で関わる方が多い場合、対象者には良いことだが、連携方法に工夫が必要である。症状や状況で関係者も変わり、状況把握のために地域ケア個別会議等の活用の機会が多かった。
- ・一人暮らし高齢者等、緊急対応で病院への同行が増えている。医師からは入院や治療方針に関して承諾書へのサインを求められることもある。センター職員は個人に対して責任を負う立場にないと説明するが、ご理解頂けないことが多く対応に困っている。