

令和3年度・令和4年度（第16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

本市では、業務委託する市内12か所の地域包括支援センター（以下「センター」という）について、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で、センターの機能強化と平準化を図ることを目的に事業評価を実施しています。今回は、令和3年10月1日から令和4年9月30日までの期間について、評価を実施しました。

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」、挙証資料を提出いただきました。

今回の事業評価では、3か所のセンターについて、事業所に赴いてのヒアリングを実施しました。その他9センターについては、センター管理者と職員に来庁いただき、市会議室にて2時間程度のヒアリングを実施しました。

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確認を行い、センターが特に力を入れた取り組み等を説明していただいた上で、現在の課題について意見交換をしながら改善方法を確認しました。

（2）日程

令和4年4月19日	センターへ実施通知
令和4年9月30日	自己評価・自己点検票及び挙証資料の提出
令和4年10月24日～令和4年11月17日	事務所に赴きヒアリング実施（3センター） 市会議室でヒアリング実施（9センター）
令和4年11月18日	部内にて評価結果の協議
令和4年12月23日	横須賀市介護保険運営協議会にて報告
令和4年1月初旬～中旬	法人及びセンターに結果を通知

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

ア 評価項目及び評価基準

事業評価は「自己評価表」および「自己点検票」に基づいて行いました。

「自己評価表」では、①総合相談支援業務、②認知症総合支援業務、③権利擁護業務、④包括的・継続的ケアマネジメント支援業務、⑤介護予防・日常生活支援総合事業に関する業務、⑥介護予防活動、⑦地域へのPR、運営体制、人員体制、の7つの項目について、実施状況を確認し、評価を行いました。

自己評価表・自己点検票の評価項目を点数化し、合計点から以下の通り、Aランク、Bランク、Cランクの三段階評価としました。

Aランク

- ・得点率95%以上。委託料に150万円の加算あり。

Bランク

- ・得点率80%以上。委託料に100万円の加算あり。

Cランク

- ・得点率79%以下。委託料の加算なし。

イ 各センターの得点率及び評価結果

(単位：%)

センター名	16回	15回
追浜地域包括支援センター	98.8	97.8
田浦・逸見地域包括支援センター	100.0	100.0
本庁第一地域包括支援センター	100.0	95.7
本庁第二地域包括支援センター	100.0	100.0
衣笠第一地域包括支援センター	86.3	97.8
衣笠第二地域包括支援センター	96.3	93.5
大津地域包括支援センター	98.8	98.9
浦賀地域包括支援センター	98.8	98.9
久里浜地域包括支援センター	100.0	100.0
北下浦地域包括支援センター	98.8	94.6
西第一地域包括支援センター	96.3	100.0
西第二地域包括支援センター	98.8	96.7
全センター平均得点率	97.7	97.8

点数化の結果、衣笠第一地域包括支援センターをB評価とし、その他のセンターをA評価としました。

ウ 各センターの取組と課題等

	追浜地域包括支援センター
現状・取組	・家族などからの理不尽な苦情や困難事例が増えています。 ・関係機関とのネットワークについて、追浜を6つのブロックに分け、座会を開き全民生委員との関わりを大事にしています。 ・追浜地域の居宅介護支援事業所は、7か所に増えました。どこの居宅介護支援事業所に、どんなケアマネジャーがいて、主任ケアマネジャーが誰なのかの把握をしています。包括の主任ケアマネジャーが居宅介護支援事業所に足を運び、要望などを確認しました。
次年度に取組みたいこと	・コロナ禍でサロン等の開催ができず、介護予防活動が不十分であったため、要支援のサービス利用（予防プランの作成）が増えていると感じます。そのため、サロン等の活動を活発にしていくために、どのように種まきをすればよいか、市の生活コーディネーターと一緒に考えていきたいです。 ・包括が商業施設内に設置されているため、多くの地域の人に包括の周知を図っていきたくて考えています。

	田浦逸見地域包括支援センター
現状・取組	・相談業務が多く、相談内容も複雑で、すぐに課題が解決されることはありません。そのため、地域づくりの必要性が大きいことは理解していますが、地域資源を掘り起こして、住民主体の活動に結び付けるところまでいかないのが現状です。 ・新型コロナウイルス感染症が少し落ち着いたタイミングで、教室の開催の依頼が少しずつ来るようになりました。 ・「ケアマネジャーのみなさまへ」というチラシを作成し、ケアマネ支援の内容を提示したり、ケアマネジャーに引き継いだ後も、その後の様子を聞いたり、ケアマネジャーの支援を行いました。
次年度に取組みたいこと	・法改正により、通所リハビリの長期利用が減算となるため、事業所と連携をして、自立を目指したサービス内容を提供できるように取り組んでいきたいです。

	本庁第一地域包括支援センター
現状・取組	・昨年に比べて、相談件数が250件から300件台に増え、問題も複雑化しています。ケアマネジャーからの困難ケースの相談も増えています。包括だけでは対応が難しいため、市や専門職などの関係機関とも連携をしながら対応しました。 ・包括の事業が多岐にわたること、予防プラン作成が増えていること、相談件数が増えていること、複雑で困難なケースの対応に追われ、業務を回すのも一苦労であり、地域づくりまで手が回らないのが現状です。 ・新型コロナウイルスの感染状況が少し落ち着いたタイミングで、教室開催を実施することができました。
次年度に取組みたいこと	・地域に通える場所がないことで、介護保険サービスの利用になってしまう現状に対して、「これから何をしようかな」と話している地域貢献意欲の高い元民生委員などに声をかけ、茶話会など小さい集まりができるよう働きかけていきたいです。 ・受託法人が病院で様々な職種がいるため、まずは病院で教室を開くことで、地域で教室などを開くきっかけ作りをしていきたいと思っています。

	本庁第二地域包括支援センター
現状・取組	・予防プラン作成は大変ですが、居宅介護支援事業所に対して、予防プラン研修会を行い、居宅介護支援事業所への依頼を重ねた結果、委託数が増えています。 ・介護予防教室開催を意識し、地域との交流を持ちました。底力アップ教室では、スマホの活用や Zoom 機能を習得してもらい、新しい生活様式の中でいかに地域活動の機会を確保できるかに努めました。 ・地域の把握、関係者やキーパーソンとのネットワーク構築に尽力し、新たなグループを発見したり、新しい分野・関係者への広がりを持つことができました。
次年度に取組みたいこと	・複雑なケースが増え、急を要する事態も急増し大変ですが、関係機関や市と連携しながら、包括的な支援を推進していきます。

	衣笠第一地域包括支援センター
現状・取組	・コロナ感染予防対策により訪問を拒否された方には、包括だよりの情報とお手紙を郵送やポストに投函し、電話で状況の確認をしました。 ・職員が定着しない原因は、事務所の解放感が少ないことも要因になっていると判断し、事務所の改修を実施しました。包括単独の事務所から壁を取り除き、法人事務所とつながり、多職種との連携が行いやすく、また、仕事に集中しやすい環境を作るよう努めました。
次年度に取組みたいこと	・職員の定着に課題があるため、人員増加・定着に向けて、広報・周知していきます。 ・一度に多くの職員が退職したことに伴い、地域の支援者（民生委員や自治会長、居宅）との関係性が希薄化してしまったので、また一から築いていきたいです。

	衣笠第二地域包括支援センター
現状・取組	・衣笠第一包括と合同で、災害について包括的ケア会議を開催し、地域ごとに災害についての意識付けができました。 ・地域住民の興味が高いスマホ教室を利用し、併せて介護予防教室を開催しました。 ・「歩いて地域を知ろう」という地域を散策する行事を行い、介護予防支援を行いました。また、そこから地域を知って頂くことで、地域に関心を向け新たな結びつきができるよう努めました。
次年度に取組みたいこと	・多職種連携会議など、地域との顔の見える関係性を推進したいです。 ・Zoomを活用したオンライン研修会などを主催していきたいです。

	大津地域包括支援センター
現状・取組	・ケアマネジャーと民生委員のニーズを基に、包括的ケア会議を開催し、お互いの顔が見える関係づくりを調整しました。 ・ケアマネジャーを多方面で支援し、予防プランを再委託できる事業所の拡大に努めています。委託することと同時に担うケアマネジャーに対して、研修等を行いました。
次年度に取組みたいこと	・支援が必要だと意思表示できる人には積極的に支援することができましたが、そこに時間をとられることが多く、支援を求められずに我慢している人に目を向けられていなく感じています。そのような人たちにも時間を割くことができる包括になれるよう努めていきたいです。

	浦賀地域包括支援センター
現状・取組	・相談を受けたら、全件訪問を念頭に、支援を行いました。 ・これまではケアマネジャー塾という塾形式の交流・勉強会をしていましたが、地区として一人ケアマネジャーも多いため、今年度は個別のケアマネジャー支援という方向にシフトし、支援を行いました。 ・地区社協と連携し、ボッチャを広げる取り組みをしました。 ・三職種のプラン数について、調整を図っていますが、規定数まで減らすことが出来ませんでした。
次年度に取組みたいこと	・地域の支援者と専門職をつなぎ合わせるような活動があまりできなかったの で、地域住民・支援者と専門職がやりとりしやすい関係を築けるように、会議 や勉強会等を企画したいです。 ・権利擁護支援が必要な人が増加しているため、法律専門職との連携を推進し、 課題解決を図っていききたいです。

	久里浜地域包括支援センター
現状・取組	・把握している地域の介護予防活動グループへ開催状況などについて丁寧に聞き 取りを行い、コロナで開催されていない場合、感染対策等を一緒に考え、開催 の推奨をし、実際に開催につなげました。各グループの情報を台帳に記録し、 全職員が共有できる体制を継続するよう努めました。 ・北下浦包括と合同で、エリア内や委託先の居宅介護支援事業所に向けて、介護 予防プラン作成についてのオンライン研修を開催しました。 ・一人ケアマネジャーと定期的に意見交換を行い、一人によるや精神的な疲弊を 防げるようバックアップに努めました。
次年度に取組みたいこと	・市営住宅での強制退去でかわかるケースが数件ありました。市営住宅課等との 連携を強化し、より良い対応ができるよう努めていききたいです。 ・高齢者のオーラルフレイル予防のため、歯科医師会との連携強化を目的とし て、研修会を開催しましたが、今後も連携を推進して地域の高齢者のオーラル フレイル予防を図っていききたいです。

	北下浦地域包括支援センター
現状・取組	・県の推進する健康団地推進計画とNPOをマッチングさせ、生協（パルシステ ム）の協力も得ながら、多世代に渡る居場所づくりの創出の支援に努めまし た。 ・機関紙を年3回発行し、管轄内の町内会の回覧板で周知しました。そのうちの 1回には、センター独自のリーフレットを織り込み、地域住民に広く地域包括 支援センターの存在や役割を周知しました。 ・生活支援コーディネーターの活動に力を入れ、「北下浦情報広場」を新たにス タートしました。現在、地域住民の交流の場として定着しつつあります。
次年度に取組みたいこと	・消費者被害の相談が増えているため、消費生活センターとの連携を推進し、消 費者被害の予防に努めていききたいです。

	西第一地域包括支援センター
現状・取組	・複合的で困難な相談が増加していますが、問題解決のため、適宜地域ケア個別会議を開催し、関係者と連携しながら対応することができました。 ・コロナ禍で活動休止中のグループの活動再開に向けて支援を行いました。 ・認知症カフェの立ち上げに向けて、包括の主任ケアマネジャー、生活支援コーディネーターと協力し、西地区にある居宅支援事業所の有志メンバーとでワーキングチームを発足させました。

	西第二地域包括支援センター
現状・取組	・町内会長や民生委員と密に意見交換をし、地域の実情を共有したり、一緒に考えてもらう機会を作るなどして、時間をかけて地域づくりの土台作りに努めました。 ・4月に西地区全ての居宅介護支援事業所に足を運び、顔の見える関係づくりをしました。その際、アンケートを実施し、包括への要望や行ってほしい研修などのヒアリングを行いました。 ・教室開催等を頻繁に実施し、ネットワークづくりに努めました。
次年度に取組みたいこと	・ケアマネジャーと民生委員との連携づくりに努めることで、地域づくり、居宅介護支援事業所への支援にもつなげていきたいと思っています。

(3) 市における評価及びヒアリングからのまとめ

センターへの相談は、年々、複雑で対応困難な相談事例が増えています。具体的には、高齢者の相談にとどまらず、障害やひきこもり、生活困窮など様々な事情を抱えた家族全体に関わる課題です。そうした中、総合相談業務だけでなく、介護予防プランの作成やハラスメントなどへの対応も増加し、包括の業務が多岐にわたることで、疲弊しているセンターが多いように感じられました。

新型コロナウイルス感染症の流行が続いている中、各センターは、感染状況が少し落ち着いたタイミングで教室を行ったり、活動を休止しているグループに感染対策を伝えて教室開催を働きかけたり、自粛生活により希薄になった地域の繋がりや、ADL低下に対して、工夫をしながら介護予防の支援を行っているように感じられました。しかし、地域への働きかけの際、地域住民から「感染したら、責任をとってくれるのか」などと言われ、コロナ禍で昨年同様思うような取り組みができず、各センターが次年度の課題として悔しい思いを述べていました。

今回の事業評価では、人員不足によりB評価となるセンターが一つありましたが、それ以外のセンターはA評価となりました。幾つかのセンターでは、人員の確保や定着に不安を感じており、センター機能の強化が課題であると感じています。

4 今後の取り組みについて

本市では、委託当初より事業評価を実施していますが、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ました。

また、複合的な課題を有する方やお悩み事が多くどこに相談してよいかわからない方が適切に制度・サービスの利用につながるよう福祉の総合相談窓口「ほっとかん」を令和2年4月1日に開設し、また、令和3年4月1日に「基幹相談支援センター」も開設することで、障がい者への相談支援機能の強化を図っているところです。

今後も「誰も一人にさせないまち」の実現のため、支援が必要な全ての方が地域で安心して暮らすことができるよう年齢や属性を問わず、センターや関係機関と連携して断らない相談支援体制を推進していきます。

本市としては、地域の高齢者の総合相談窓口として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りますと考えています。

しかし、センターでは人員確保、人員定着が課題となっており、センターの職員ひとりひとりの負担が大きくなっているのが現状です。そのため、委託料の見直しを考えていくとともに、求人掲載や事務負担の軽減、マネジメント研修等を行っていきます。

そして、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きたいと考えています。

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助教である松田愛美氏に総評を依頼しました。内容は以下のとおりです。

令和3年度・4年度地域包括支援センター運営事業評価の実施期間でありました令和3年10月1日から令和4年9月30日の期間においては、依然として続く新型コロナウイルス感染症の対応があり、多くのご苦勞があったことと思います。感染力の強いオミクロン株が猛威をふるうようになり、令和4年1月からは第6派、7月には第7派に襲われました。これまでにない感染者数となり、センターの運営だけでなく、皆さまの生活にも大きく影響があったことと思います。そのような中で、地域包括支援センターの運営にかかわる皆さまに、心からの敬意をこめて、総評をさせていただきます。

今年度は、11センターでA評価、1センターがB評価という結果になりました。各センターの得点率を前回と比較すると、得点率が増加したセンターが6、維持したセンターが3、減少したセンターが3でした。B評価となったセンターは、人員不足の影響が大きかったことと推察いたします。人材不足や人材定着は、介護分野において大きな課題となっており、最近の介護の動向としても令和4年度に介護職員の処遇改善のための介護報酬改定が行われています。しかし、人材不足や定着の課題は、賃金だけで解決できる単純な問題ではなく、就労継続につながるとされる職務満足には、職場の人間関係、労働条件、上司のサポート、意思の決定方法など様々な要素が

含まれます。また、就労継続につながらない要素として、仕事の成果が見えづらく、成功体験が少ないことも一つの要因としてあげられます。相談業務をとっても、一つ一つの相談は、個別具体性を持っており、前の相談で獲得した知識やスキルが、別の相談で全ていかされる訳ではないという経験をされていることと思います。この運営事業評価は、もちろんセンターの機能強化と平準化が目的ですが、それぞれの項目についてセンターの1年間の取り組みを振り返り、各センターのできていることあるいはできたことをきちんと評価し、一つの成功体験としていただけたらと願います。

各センターの現状・取り組みでは、相談件数や困難事例の増加、相談内容の複雑化をあげられているセンターが多くありました。新型コロナウイルスの影響の長期化によって、これまであった互助の力が薄れ、共助を必要とされる方が増えていることが想像できます。地域のつながりを創出することの難しさは、気軽に集まりにくくなってしまった現在において、さらに困難にさせている状況がありますが、感染対策を講じたうえでの教室を開催されたり、オンラインでの集まり方について学び機会を設けたりと様々な工夫をされてつながりを作っていただいていることが、いただいた資料からも伝わってきました。新しい形でのつながり方、集まり方については、ぜひセンター間でも情報共有をしていただき、地域のつながりの継続あるいは創出を引き続きお願いしたいと考えます。

令和3・4年度(第16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

項 目		評 価 の 目 安			事業評価時における 確認書類 等	国評価指標 センター指標	◇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) 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の方針を決める。	①	☐ 相談があった際には訪問を念頭に置いて状況把握に努め、今後の支援の方向性を検討している。	☐ 相談があった際には訪問を念頭に置いて状況把握を行い、今後の支援の方向性を検討している。	☐ その場限りの相談対応のみで、今後の支援の方向性について検討していない。	・相談票 ・支援経過表 等	22	◇
		☐ 継続的な関わりが必要なケースについては、定期的に状況を確認するなど、状態に応じた支援を行っている。					◆
	②	☐ センターだけでは対応が困難な相談事例等については、課題を整理した上で市と連携し対応している。	☐ センターだけでは対応が困難な相談事例等については、課題を整理した上で市へ支援を要請し対応している。	☐ センターだけでは対応が困難な相談事例等については、市へ支援を要請していない。		24	
		☐ 上記の困難な相談事例等について、市が主体的に対応するケースについても、継続的に情報共有を行い連携体制を構築している。					
(2) 相談事例の記録管理	①	☐ 市が示す相談事例の分類方法及び終結条件に基づき記録を管理している。		☐ 市が示す相談事例の分類方法及び終結条件に基づき記録を管理していない。	※相談事例の分類方法については実績報告書マニュアルを、終結条件については、相談事例の記録管理マニュアルを参照	21・22	◇ ◆
(3) 家族介護者への対応	①	☐ 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を紙ベースや記録媒体等に記録している。	☐ 家族介護者からの相談について、相談は受け付けているが相談件数や相談内容を記録していない。	☐ 家族介護者からの相談について、相談は受け付けていない。	・相談票	25	◇ ◆
(4) 防災への対応 【考え方】 要支援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、災害時に支援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。	☐ センターでかかわっている高齢者の中で、災害時に支援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。	☐ センターでかかわっている高齢者の中で、災害時に支援が必要な人を把握していない。	・防災マニュアル ・要支援高齢者リスト ・安否確認リスト 等		◇
		☐ 災害時の対応マニュアル等を作成している。 ※法人のマニュアルと併用可。					◆

令和3・4年度(第16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

項 目		評 価 の 目 安			事業評価時における 確認書類 等	国評価指標 センター指標	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
		◎	○	△			
(5)	関係機関とのネットワーク 作り信頼関係の構築	☐	☐	☐	・関係機関等のマップまたはリス ト	20	◇ ◆
		① ☐	☐				
		☐					
		※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(か所) ☐ 老人クラブ(か所) ☐ 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: か所) ☐ 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)					
		② ☐	☐	☐	※定期的な連絡会合は、地域包括 支援センター情報交換会や認知症 高齢者等支援連携会議(にこっと 会議)、虐待対応検討会議等です。	4	
		③ ☐	☐	☐	※少なくとも事例検討会1回、講演 会又は勉強会を1回参加により◎ に該当と判断します。	51・52	
(6)	担当圏域における地域ケ ア会議等の開催	☐	☐	☐	・地域ケア会議記録 等 ・地域ケア会議計画書		◇ ◆
		① ☐					
		② ☐	☐	☐	・地域ケア会議記録 等 ※手引きについては、適宜必要 な部分を抜粋して配付しても構 わない	38	
		③ ☐	☐	☐		42・43	
		☐			・議事録 ・ケース記録 等		
		※数字を入力してください。 【3年度(期間R3.10.1～R4.3.31)】:包括的ケア会議開催回数: 回、地域ケア個別会議: 回 【4年度(期間R4.4.1～R4.9.30)】:包括的ケア会議開催回数: 回、地域ケア個別会議: 回					

令和3・4年度(第16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

項 目		評 価 の 目 安			事業評価時における 確認書類 等	国評価指標 センター指標	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
		◎	○	△			
2. 認知症総合支援事業							
(1)	認知症初期集中支援 チーム	①	☐ 制度を理解し、関係機関と連携しながら、 事業が実効性をもつために初期集中支援 チームと連携を図っている。 連携支援○	☐ 制度を理解し、利用者の相談を受け 付けることが出来る。 理解相談○	☐ 制度の理解が不十分で、支援にあ たって不安がある 理解支援×		◇ ◆
			※数字を入力してください。 【3年度(期間R3.10.1～R4.3.31)】: 初期集中支援チーム相談受付数: 初期集中支援チーム チーム員会議参加回数: 回 【4年度(期間R4.4.1～R4.9.30)】: 初期集中支援チーム相談受付数: 初期集中支援チーム チーム員会議参加回数: 回				
3. 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)	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。 必要性があれば速やかに訪問調査を実施している。 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。 必要性があれば速やかに訪問調査を実施している。 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。または、YEAP への伝達のみになっている。 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努めている。 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努めている。 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○						
(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	☐ 新しい情報を積極的に入手し、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等への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	

令和3・4年度(第16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

項 目		評 価 の 目 安			事業評価時における 確認書類 等	国評価指標 センター指標	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み											
		◎	○	△														
4. 包括的継続的ケアマネジメント支援業務																		
(1)	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	☐ 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。	☐ 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)を概ね把握している。	☐ 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)を十分に把握しているとはいえない。	・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	31											
		②	☐ 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。		☐ 出前講座等を開催していない。	・出前講座等の記録	35											
		③	☐ 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(概ね3年程度)に件数を把握している。	☐ 介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類している。	☐ 介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類していない。	・相談記録 ・記録管理簿 等	36											
(2)	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ニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けネットワーク形成支援を行っている。	☐ 意見交換会等を通してケアマネジャーのニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けネットワーク形成支援を行っている。	☐ 行っていない。	・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 <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td></td> <td>地域包括支援センター単独実施</td> <td>他のセンター等との合同実施</td> <td>合計</td> </tr> <tr> <td>3年度(期間R3.10.1～R4.3.31)</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>4年度(期間R4.4.1～R4.9.30)</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </table>					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	3年度(期間R3.10.1～R4.3.31)	☐	☐	☐	4年度(期間R4.4.1～R4.9.30)	☐	☐	☐
	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															
3年度(期間R3.10.1～R4.3.31)	☐	☐	☐															
4年度(期間R4.4.1～R4.9.30)	☐	☐	☐															
5. 介護予防・日常生活支援総合事業・介護予防ケアマネジメント等業務																		
(1)	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	☐ 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か。 ○ケアプランがある (社会資源を位置づけた記録)	☐ 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、リストがある(上記は、1-(2)-①と同様で構わない)	・地域の社会資源の台帳、リスト ・案内チラシ ・支援記録		◇ ◆										
(2)	委託ケアプランの管理	①	☐ 委託先の居宅介護支援事業所に、研修等を実施し、ケアプラン作成に関する質の確保のための取り組みをしている。 ○委託居宅介護支援事業所への研修等を実施した記録	☐ 委託先の居宅介護支援事業所に、研修等を実施し、ケアプラン作成に関する質の確保のための取り組みをしている。 *委託をしていない場合は、センター内で職員の質の確保の取り組みをしている ○委託居宅介護支援事業所への研修等を実施した記録	☐ 市が介護予防ケアマネジメントマニュアル内で示した、自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関する基本指針を、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か。 ○介護予防ケアマネジメントマニュアルの活用	・委託居宅介護支援事業所への研修等を実施した記録 ・台帳・管理システム		◇ ◆										
		☐ 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ついて、台帳や管理システムを利用し、進捗管理を行っている。 *委託をしていない場合は、適切な管理を行う体制が整っている ○台帳・管理システムにて進捗を管理している					◇ ◆											
(3)	利用者のセルフマネジメントを推進する取り組み	①	☐ 市が介護予防ケアマネジメントマニュアル内で示した、セルフマネジメント(利用者が自ら取り組む内容)をケアプランに取り入れている。 ○ケアプランに、利用者本人が自ら取り組む内容の記載がある	☐ ケアマネジメントA及びケアマネジメントCの実施方法について、センター職員全員が理解している ○ケアマネジメントA及びケアマネジメントCの理解	—	介護予防サービス・支援計画書		◇ ◆										

令和3・4年度(第16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

項 目		評 価 の 目 安			事業評価時における 確認書類 等	国評価指標 センター指標	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
		◎	○	△			
6. 介護予防活動							
(1)	介護予防活動支援 (教室開催)	①	☐ 地区診断を行い、担当エリアの実情に応じた教室(※1)を開催している。 ☐ ※1 ここでいう教室は委託している「地域型介護予防教室」や「地域の底力アップ教室」「地域型介護予防サポーター養成講座」のこと	☐ 介護予防活動の普及啓発のために教室(※1)を開催している。	☐ 介護予防活動の普及啓発のために教室(※1)を開催していない。	・地区診断の結果(別表)	◇ ◆
		②	☐ 教室(※1)の企画内容に応じて、高齢者の健康状態の質問票を導入している。	☐	☐ どの教室(※1)においても高齢者の健康状態の質問票を導入していない。	・高齢者の健康状態の質問票	◇ ◆
(2)	介護予防活動支援 (グループ支援)	①	☐ 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、必要時支援している。 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年1回以上確認し、必要時支援している。 活動の把握○	☐ 把握している全ての介護予防活動を行っているグループの把握や支援を行っていない。 活動の把握× グループ支援×	・介護予防活動グループの活動状況 ・グループへの支援状況が確認できる台帳 ・ネットワークづくり報告書 ・地区診断の結果(別表)	◇ ◆
		☐ 地域全体の介護予防活動の維持・継続のために、多様な手段(※2)を用い、人とグループをつなげるような取り組みを計画的に行っている。 人…高齢者、支援者 ※2 多様な手段 例)・地域型介護予防教室 ・令和版地域の底力アップ教室 ・地域型介護予防サポーター養成講座 ・地区診断の結果 ・エリアの社会資源 ・地域のネットワーク ・生活支援コーディネーターとの連携 等	☐	☐	・社会資源情報 ・生活支援コーディネーターの活動記録や連携記録等	◇ ◆	
※数字を入力してください。 【対象期間】令和3年10月～令和4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)							

令和3・4年度(第16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

項 目		評 価 の 目 安			事業評価時における 確認書類 等	国評価指標 センター指標	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み
		◎	○	△			
7. 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	☐ 地域の回覧板や包括だより、ホームページ等で地域に偏りなく継続的に広報を行っている。		☐ 機会があれば地域の回覧板や包括だより、ホームページ等で広報を行っている。	・周知用パンフレット ・法人発行の広報紙 ・包括だより 等	◇ ◆
		②	☐ 虐待等の緊急的な相談対応が必要な場合には、開所時間外であっても転送電話等で相談対応を受け付けられるようにしている。	☐ 虐待等の緊急的な相談対応が必要な場合には、開所時間外であっても転送電話等で相談対応を受け付けられるようにしている。	☐ 虐待等の緊急的な相談対応が必要な場合、開所時間外は相談を受け付けていない。	・周知用パンフレット ・ホームページ等	
			☐ 地域に対し、虐待等の緊急的な相談対応が必要な場合、開所時間外の相談先について周知している。 (パンフレットやホームページ等)				
(2)	3職種その他の職員の職務分担及び連携	①	☐ 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。	☐ 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。	☐ 情報共有の場を設けていない。	・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、その場にはいない職員に対して情報共有が図られている。				
		②	☐ 職員がセンターの年間計画や目標を共有している。	☐ 職員がセンターの年間計画や目標を共有している。	☐ 職員がセンターの年間計画や目標を共有していない。	・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。				
(3)	中立公正の確保	①	☐ 契約書その他の規定に従い、市へ相談報告を行っている。	☐ 契約書その他の規定に従い、市へ相談報告を行っている。	☐ 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。		
			☐ 必要に応じて市と連携を行っている。				
		②	☐ 相談者のプライバシーが確保される環境整備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。		☐ 相談者のプライバシーが確保される環境整備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ない。	19	
(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、契約書に基づき、個人情報の取扱いについて、マニュアル等で定めている。	☐ 個人情報の取扱いについて、契約書に基づき、個人情報の取扱いについて、マニュアル等で定めている。	☐ 個人情報の取扱いについて、契約書に基づき、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 ・研修実績記録 等	◇ ◆
			☐ マニュアルの内容を各職員が理解し、定めに従い個人情報保護に努めている。	☐ マニュアルの内容を各職員が理解し、定めに従い個人情報保護に努めている。			
			☐ 個人情報遵守に対する研修等を行っている。				
		②	☐ 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。		☐ 個人情報を鍵付きのキャビネット等に保管している。	・キャビネットの確認 ・鍵の保管場所 等	
		③	☐ 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おり、責任者が把握している。		☐ 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が、責任者が十分に把握しているとはいえない。	・管理簿 ・業務日誌 等	15

令和3・4年度(第16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

項 目		評 価 の 目 安			事業評価時における 確認書類 等	国評価指標 センター指標	◇判断の理由及び根拠 ◆改善に向けた取組み	
		◎	○	△				
7. 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。	☐ 苦情に対する対応について、マニュアル等で定めている。	☐ 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 等	◇ ◆	
			☐ 苦情に対する対応の研修等を行っている。					
		②	☐ 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。	☐ 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。	☐ 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。	・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。					
(6)	業務改善への取組み	①	☐ 日常の業務における課題反省点を把握している。	☐ 日常の業務における課題反省点を把握している。	☐ 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。	・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。					
		②	☐ 市から支援・指導があった際に、センターの業務改善を図っている。	☐	☐ 市から支援・指導があった際に、センターの業務改善が図られていない。	・業務改善記録 等 ※市から支援・指導がなかった際は◎とします。		
(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。	☐ 市や県等の主催する研修に参加していない。	・研修参加記録 等	◇ ◆	
			☐ 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。					
		②	☐ 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。	☐ 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。	☐ 研修制度がない。	・研修参加記録 等 ※職場での仕事を離れての研修(Off-JT)は、職能団体等が開催する研修に参加でも可		9
			☐ センターに在籍する全ての職員が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)に参加している。(外部研修・内部研修どちらでも可。)					
(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おり、ケアプランの担当件数について27件を超える三職種がいない。	☐ 委託料に応じた人員体制及び運営体制が整っているが、ケアプランの担当件数が27件を超えている三職種がいる。	☐ 委託料に応じた人員体制・運営体制を整えることができなかった。	・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		
		②	☐ 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。	☐ 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。	☐ 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ない。	・事業計画書 ・協議の記録 等	1・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。				1・2	
		③	☐ 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。	☐ 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。	☐ 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ない。	・市から提供を受けた情報(地区別の高齢者人口や介護認定者数等) ・重点業務がわかるもの		
			☐ 把握され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。					

令和3年度・4年度（第16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