

令和4年度・令和5年度(第17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、業務委託している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。

第17回は、令和4年10月1日から令和5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

センターから「自己評価表」、「自己点検票」及び挙証資料を提出いただいたうえで、市の担当者がセンター管理者及びセンター職員にヒアリングを行うことで事業評価を実施しました。

ヒアリングに際しては、毎年3か所のセンターへ市の担当者が訪問し、センター事業所の様子を把握するようにしています(第17回運営事業評価においては、令和5年4月から新たにセンターを受託した法人への訪問も行ったため、4か所を訪問しました。)。その他9センター(第17回は8センター)については、センター管理者及びセンター職員に市役所までお越しいただき、ヒアリングを実施しています。

ヒアリングは2時間程度で、「自己評価表」、「自己点検票」及び挙証資料をもとにセンター業務の実施状況について確認しました。また、センターが特に力を入れた取り組みや今後の事業展開等をセンター管理者に説明していただいた上で、現在の課題についてセンターと意見交換をしながら機能強化に向けた取り組みを確認しました。

(2) 日程

令和5年4月21日	センターへ実施通知
令和5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5年10月20日～令和5年11月6日	事務所に赴きヒアリングを実施 (4センター) 市会議室にてヒアリングの実施 (8センター) (センターからの説明及び市とセンターとの質疑応答・意見交換)
令和5年11月15日	部内にて評価結果の協議
令和5年12月14日(予定)	横須賀市介護保険運営協議会にて報告
令和6年1月初旬～中旬	受託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、B、Cの三段階評価としました。

評価	説明
A	得点率95%以上。委託料に150万円の加算あり。
B	得点率80%以上。委託料に100万円の加算あり。
C	得点率80%未満。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	17回	16回
追浜地域包括支援センター	100.0	98.8
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	96.2	100.0
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	98.8	86.3
衣笠第二地域包括支援センター	98.8	96.3
大津地域包括支援センター	100.0	98.8
浦賀地域包括支援センター	98.8	98.8
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	98.8
西第一地域包括支援センター	98.8	96.3
西第二地域包括支援センター	97.5	98.8
得点率平均 (12センター)	99.0	97.7

12センター全ての得点率が95%以上であり、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
好取組事例	<ul style="list-style-type: none"> ・地域での介護予防の啓発を図る為、看護師が中心になって、地域で把握している活動グループに積極的に声掛けを行った結果、これまで教室を開催した事がないグループ（町内会）からも依頼を受け、教室を開催する事が出来たこと。 ・前評価年度はコロナで介護予防教室が開催できませんでしたが、今評価年度、看護師が22グループを把握することができ、教室を開催できるようになったこと。
機能強化に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅ケアマネとの連携強化策として研修会等の開催を考えたいという包括の意向を確認していますが、所管地域を中心とした居宅ケアマネとの更なる連携強化が望まれます。

	田浦逸見地域包括支援センター
好取組事例	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年から毎年8月を利用者満足度調査月間として設定し、来所による総合相談に対する相談者の満足度調査を始めています。この満足度調査の結果に基づき、総合相談の質の向上をセンター受託者が自ら取り組み始めたこと。 ・予防プランを中心とした居宅ケアマネとの連携強化に向けて、居宅ケアマネに対する研修会を開催したこと。
機能強化に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症介護者の集い、認知症カフェ、認知症パネル展などを地域の力でできるようセンターとして関わる取り組みによって、田浦逸見地区の地域力の更なる向上が望まれます。

	本庁第一地域包括支援センター
好取組事例	<ul style="list-style-type: none"> ・生活支援コーディネーターが中心となり、地域の社会資源を発掘することや、これまで地域活動を行ってきた方々との「顔の見える関係づくり」を進めてきたこと。 ・令和5年5月以降、町内会、民児協、各種団体とのコミュニケーションをこまめに行うようにし、時期を見ながら介護予防教室の開催等を行ったこと。
機能強化に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・センターとして将来的な活動をイメージしているので、その活動の実現が望まれます。 <ol style="list-style-type: none"> ①男性の茶話会、介護者のつどい ②介護予防教室の未実施地区における新規開催 ③更なる地域（マンション群）及び、関係機関（保健所・警察）等との連携強化

本庁第二地域包括支援センター	
好取組事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 困難事例は、複数の職員で対応し、1人の職員が抱え込まないように十分に配慮がなされていること。 ・ 介護予防教室について、ある地域に関し、キーパーソンの代替わり時期をセンターとして支援し、教室開催が継続できたこと。 ・ フードバンクの取り組みを通じて、これまで関係性の構築が困難であった地域とのつながりができつつあること。
機能強化に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民同士の支え合いが脆弱化している地域に対して、介護予防教室を企画開催されている中で、教室開催を通して地域の力の見立てを行ったり、地域課題の具体的な意見聴取を行ったりしながら、地域との更なるネットワークづくりや関係強化が望まれます。

衣笠第一地域包括支援センター	
好取組事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前年度（令和4年）の事業評価において、職員の離職の影響を受け包括の機能低下を指摘しましたが、職員の補充により改善されたこと。 ①電話問い合わせに速やかに応じられないという課題が改善されたこと。 ②民生委員、町内会等との関係づくりを進めたこと。 ③生活支援コーディネーターを中心として、センターが地域と一緒に活動できる行事について、参加するよう努めたこと。
機能強化に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・ センター主催の介護予防教室を2会場（はまゆう会館・しょうぶ園）設けて行ってきましたが、地域との協働による教室開催も望まれます。 ・ 地域住民による自主グループの立ち上げ（サロン、予防教室等）と継続に向けての支援が望まれます。

衣笠第二地域包括支援センター	
好取組事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 就労意欲があるにもかかわらず行動に結びつかない方への同行支援に取り組まれたこと。 ・ 新型コロナウイルス感染症の影響で居宅ケアマネ同士との交流が希薄となっていた現状を受け、センター主催で「ケアマネカフェ」を開催し、意見交換、事例検討、研修会を行い、支援者ネットワーク形成に努めたこと。
機能強化に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 困難ケースの課題解決に向け、民生委員や居宅ケアマネ等の関係機関や市との更なる連携強化が望まれます。

大津地域包括支援センター	
好取組事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大津地区民児協及び居宅ケアマネとの連携強化に向けて、意見交換会を開催したこと。 ・ 業務効率化に向けて、独自の管理システム（市販アプリを活用）を構築し業務改善を進めたこと。
機能強化に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務が煩雑化・多忙化している中、地域包括ケアの推進に向け更なる業務効率化に向けた取り組みを進めることが望まれます。

浦賀地域包括支援センター	
好取組事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ケース対応において、同行訪問を頻回に行うことや、民生委員、町内会、警察等の地域資源との協働がしっかり行われていること。 ・コロナ禍であっても地域で行うボッチャに力を入れてきた成果として、男性参加者の増加や、サロン運営がより活発になるなど地域の力をさらに引き出したこと。 ・センター職員の離職防止のため、センター管理者が月に1回のペースで職員面談を行っていること。
機能強化に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・浦賀地区ではじめて民生委員の欠員があり、ケース対応時に同行訪問や個別対応ができないといった問題があった中で、ケース対応や関係機関とのネットワーク作りに取り組み、課題解決に向け活動していくことが望まれます。 ・包括職員の人員不足が継続的な問題としてあげられる中で、ケース対応の質を下げないために、次年度も引き続き、人材確保と人材育成に励んでいただくことが望まれます。

久里浜地域包括支援センター	
好取組事例	<ul style="list-style-type: none"> ・困難事例は、三職種（保健師、社会福祉士、主任ケアマネ）で対応方針を検討するよう組織対応がなされていること。 ・センターが把握している地域活動の代表者に連絡をとり、地域活動に関してコミュニケーションを図ったことで、地域が主催する介護予防教室の開催につながったこと。 ・横須賀市歯科医師会からの依頼で「地域包括支援センターの業務の実際について」の研修を行い、次年度もすでに依頼がなされており、専門職の連携強化に取り組まれていること。
機能強化に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・8050問題や生活困窮、認知症、金銭管理など多岐にわたる地域からの相談に対し解決に向けて注力された中で、今後も関係機関との連携を取りながら、解決に向け取り組んでいただくことが望まれます。

北下浦地域包括支援センター	
好取組事例	<ul style="list-style-type: none"> ・センター内で使用している相談受付票、サービス依頼書（ADL表）、相談管理マスタの書式を改善し、時短短縮のため業務の効率化を進めたこと。 ・介護予防教室に気軽に参加したいという地域からの声を受け、コミュニティカフェやボランティア団体の事務所等を借りるなどセンターが支援して、地域主催の介護予防教室を開催できたこと。
機能強化に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・センター職員の資質向上を目指し、ヤングケアラーについての職員研修を計画しているとのことであり、こうした取り組みを継続していくことが望まれます。

西第一地域包括支援センター	
----------------------	--

好取組事例	<p>【評価期間 令和5年4月1日から9月30日まで】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前受託者からの引継ぎを受け、令和5年4月からセンターの運営を始めた中で、大きなトラブルが無く業務が行われていること。 ・地域住民との関係性構築が特に重要な時期でもあり、相談を受けたケースに関しては、できる限り訪問して対応したこと。
機能強化に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の方を総合的・包括的に支える機関の受託者として、地域包括ケアの推進に向け取り組まれることが望まれます。

西第二地域包括支援センター	
好取組事例	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の民生委員向けに、地域の居宅ケアマネとの交流会を開催したり、居宅ケアマネを紹介する写真付き冊子（西第一包括、西第二包括の共同制作）を配布したり、両者の関係性を深める取り組みができたこと。 ・ケース対応において、同行訪問を頻回に行うことや、民生委員、町内会、警察等の地域資源との協働がしっかり行われていること。
機能強化に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・町内会等の地域の協力を得ながら地域住民主体で行われている「いきいきサロン」の活発化に向けた取り組みを進めている中、男性参加者が少ないことや活動者の後任探しに苦労しているなどの地域課題が見えてきているため、引き続き活発化に向けて取り組んでいくことが望まれます。

（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、ひきこもり、生活困窮、児童関係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、新型コロナウイルス感染症が5類になり地域活動が本格的に再開し始めたこと、介護保険申請等の相談件数が増加したこと、併せて予防プランも増加したことなどから、多岐にわたるセンターの業務をこなすことが精一杯であり、センターの疲弊が進んでいるように感じられました。

前回（第16回）は人員配置不足を理由としてB評価となったセンターがありましたが、今回はすべてのセンターでA評価となりました。とはいえ、センターへのヒアリングからは、センターが人員の確保や定着に相当苦勞をしていることが感じられました。

4 今後の取り組みについて

本市では、センター業務を委託した初年度から事業評価を実施していますが、センター運営に大きな影響を及ぼす高齢者を取り巻く環境の変化などに対応し、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、センターと協力しながら相談支援体制の強化を進めています。また、令和3年4月1日には「障害者基幹相談支援センター」を「ほっとかん」に併設することで、家族まるごと支援に向けた相談支援機能の強化を図っているところです。

地域のつながりを支援する観点では、センターへ業務委託している生活支援コーディネーターを令和5年4月からは原則として専従配置とし、より地域との関係を強化する取り組みを進め、地域がより相談しやすい環境を整えて参ります。

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支援していく必要があると考えています。

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、業務量に応じた委託料とするための見直しを検討することと同時に、市が依頼する事務負担の軽減を進めることや、センター職員研修を行うこと等により、センターがその機能を十分に発揮できるよう支援を行っていきます。

そして、市とセンターとの意見交換、情報共有を引き続き図りながら、センターの機能強化と平準化を引き続き進め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

令和4年度・5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4年10月1日から令和5年9月30日の期間において、皆様の業務に影響のあった出来事として、令和5年5月8日に新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置付けが5類感染症に引き下げとなりました。この影響もあり、各センターからの好取組事例には対面での活動が多く挙げられていました。しかし5類へ引き下げとなったからといって、新型コロナウイルス感染症の脅威はなくなったわけではなく、特に重症化リスクの高い高齢者の方々の活動においては、コロナ禍前と同様とはならなかったことと思います。世間の感覚とのずれを感じたこともあったのではないかと推察され、そのような中でも人と人が直接会って繋がることの大切さを守ってくださった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、12センター全ての得点率が95%以上で、A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5、維持したセンターが5、減少したセンターが2でした。100%を達成されたセンターが5センターあり、12センターの得点率平均を前回と比較しても1.3ポイント上昇しています。この運営事業評価の目的である機能強化と平準化が高いレベルで維持されていることを示す数字と言えます。

しかし、市における評価及びヒアリングからのまとめでは、複雑で対応困難な相談事例の増加、新型コロナウイルス感染症の5類引き下げによる地域活動の本格的な再開、介護保険申請等の相談件数の増加と予防プランの増加と、多岐にわたるセンターの業務により、センターの疲弊が進んでいること、人員の確保や定着に相当苦勞

をしていることが感じられるとのコメントがありました。センターへの負担が大きくならないよう、業務量の見直しやセンターへのサポートは引き続き市へも取り組みをお願いしたいこととして考えます。

また、センター内のチーム強化として、「心理的安全性」が高い状態にあるかという視点も持っていただけたらと考えます。「心理的安全性」とは、エドモンドソン教授が提唱した「対人関係のリスクを取っても安全だと信じられる職場環境であること」であり、「心理的安全性は率直であるということであり、建設的に反対したり気兼ねなく考えを交換し合ったりできる」ことを指します。福祉系の雑誌でも取り上げられたことがありますので、ご存じの方も多いかもかもしれません。多岐にわたるセンターの業務に応えつつ、人員の定着を図るために、センター内の心理的安全性を高めることが、お互いの業務の相談のしやすさにつながり、お互いの状況を把握しあうことは、個別性の高い相談業務を行う方達の働きやすさに繋がると考えます。業務量の見直しやセンターへのサポートといった外側からのサポートと、心理的安全性が高い状態に保つことでの内側からの強化の両面から、今後のセンター運営を進めていっていただくことを願っております。

令和4・5年度(第17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方の方針を決める。	①	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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	◇ ◆
		<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> センターだけでは対応が困難な相談事例等について、市へ支援を要請していない。		24		
	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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。		<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> センターでかか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。	<input type="checkbox"/> センターでかか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。	・防災マニュアル ・要援護高齢者リスト ・安否確認リスト 等		◇ ◆
		<input type="checkbox"/> 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4・5年度(第17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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	・関係機関等のマップまたはリスト	20	◇ ◆
	① <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	<input type="checkbox"/>					
	※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(か所) <input type="checkbox"/> 老人クラブ(か所) <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: か所) <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)					
	② <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	※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 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	※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		
④ <input type="checkbox"/>			※ブロック連携拠点等には、当該拠点以外の病院の地域連携室や相談室を含みます。	53		
(6) 担当圏域における地域ケア会議等の開催	① <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	・地域ケア会議記録等 ・地域ケア会議計画書		◇ ◆
	<input type="checkbox"/>					
	② <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	・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 <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	・議事録 ・ケース記録等	42・43	
※数字を入力してください。 【2年度(期間R2.10.1～R3.3.31)】: 包括的ケア会議開催回数: 回、地域ケア個別会議: 回 【3年度(期間R3.4.1～R3.9.30)】: 包括的ケア会議開催回数: 回、地域ケア個別会議: 回						

令和4・5年度(第17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	<input type="checkbox"/> 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○	<input type="checkbox"/> 制度を理解し、利用者の相談を受け付けることができる。 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。 【2年度(期間R2.10.1～R3.3.31)】:初期集中支援チーム相談受付数: 初期集中支援チーム チーム会議参加回数: 回 【3年度(期間R3.4.1～R3.9.30)】: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	<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付けることができる。 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) 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。必要性があれば速やかに訪問調査を実施している。 組織○	<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。必要性があれば速やかに訪問調査を実施している。 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。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	◇
	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"/> 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"/> 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"/> 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○	<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努めている。 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
(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できる。 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"/> 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○	<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	

令和4・5年度(第17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	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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。		<input type="checkbox"/> 出前講座等を開催していない。	・出前講座等の記録	35												
	③	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>地域包括支援センター単独実施</th> <th>他のセンター等との合同実施</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2年度(期間R2.10.1~R3.3.31)</td> <td style="text-align: center;">回</td> <td style="text-align: center;">回</td> <td style="text-align: center;">回</td> </tr> <tr> <td>3年度(期間R3.4.1~R3.9.30)</td> <td style="text-align: center;">回</td> <td style="text-align: center;">回</td> <td style="text-align: center;">回</td> </tr> </tbody> </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	2年度(期間R2.10.1~R3.3.31)	回	回	回	3年度(期間R3.4.1~R3.9.30)	回	回	回
	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															
2年度(期間R2.10.1~R3.3.31)	回	回	回															
3年度(期間R3.4.1~R3.9.30)	回	回	回															
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	<input type="checkbox"/> 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)	<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。 ○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。 ○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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	◇ ◆												
		<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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4・5年度(第17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	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> ※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	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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。		<input type="checkbox"/> 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)		<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、必要時支援している。 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年1回以上確認し、必要時支援している。 活動の把握○	<input type="checkbox"/> 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)	◇ ◆
	①	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 <input type="checkbox"/> ※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2年10月～令和3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4・5年度(第17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	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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	
(2) 3職種その他の職員の職務分担及び連携	①	<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。 <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。	<input type="checkbox"/>	<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。 <input type="checkbox"/> 情報共有の場を設けていない。	・業務日誌 等	◇
	②	<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。 <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。	<input type="checkbox"/>	<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。 <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。	・地域包括支援センターの年間計画・目標 等	
(3) 中立公正の確保	①	<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。 <input type="checkbox"/> 必要に応じて市と連携を行っている。	<input type="checkbox"/>	<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。 <input type="checkbox"/> 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。		◇ 19
	②	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 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。		
(4) 個人情報保護への取組み	①	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 個人情報遵守に対する研修等を行っている。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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 ・研修実績記録 等	◇ ◆ 15
	②	<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。	<input type="checkbox"/>	<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。	・キャビネットの確認 ・鍵の保管場所 等	
	③	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 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、責任者が十分に把握しているとはいえない。	・管理簿 ・業務日誌 等	

令和4・5年度(第17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	<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。	<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。	<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 等	◇		
		<input type="checkbox"/> 苦情に対する対応の研修等を行っている。						
	②	<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。	<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。	<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。	・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。						
(6) 業務改善への取組み	①	<input type="checkbox"/> 日常の業務における課題反省点を把握している。	<input type="checkbox"/> 日常の業務における課題反省点を把握している。	<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。	・業務日誌 等	◇		
		<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。						
	②	<input type="checkbox"/> 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。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> 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	<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。	<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。	<input type="checkbox"/> 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	◇		
		<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。						
	②	<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。	<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。	<input type="checkbox"/> 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 ◆		
		<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 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も27件を超える三職種がいない。	<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。	<input type="checkbox"/> 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	◇		
		<input type="checkbox"/> 市が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定している。	<input type="checkbox"/> 市が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定している。	<input type="checkbox"/> 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
		<input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 市から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けている。	<input type="checkbox"/> 市から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けている。	<input type="checkbox"/> 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	◆		
<input type="checkbox"/> 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4年度・5年度（第17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