令和元年度 第１回

地域包括支援に関する会議

資 料　２

２　議事

（２）平成３０年度地域包括支援センター・統括支援センター

自己点検及び令和元年度運営方針について

地域包括支援センター自己点検・運営方針　作成手順

１　目的

地域包括支援センターの業務は、高齢者や関係機関等からの幅広い相談・支援から、介護予防に関する取り組み・支援、地域ネットワークの構築と、多岐に渡っている。

そのため、「一部の業務に偏ることなくバランスよく機能しているか」「現状を知り、課題を補っているか」等について常に確認し、今後のセンター運営に還元することを目的として、地域包括支援センター毎に、次年度に取り組むべき課題を明確にした運営方針を作成する。

なお、自己点検表及び運営方針の作成にあたっては、地域包括支援センターにおける現状や課題を、共通の指標で分析する。

２　地域包括支援センターの自己点検表について

地域包括支援センターの自己点検の対象となる具体的な業務は以下のとおり。

①　地域包括支援センターの運営体制

②　総合相談支援業務

③　高齢者虐待・権利擁護対応

④a　包括的・継続的ケアマネジメント業務

④b　地域ケア個別会議

⑤　介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務

３　実施方法

（１）地域包括支援センターの自己点検表の作成

各センターが評価項目毎に自己点検を行う。

センターの自己点検を実施するに当たっては、センターの職員全員がそれぞれ自らの状況を振り返った後に、全員で確認し合い、センターとしての自己点検表を作成する。

（２）地域包括支援センター運営方針の作成

自己点検表で導き出された現状や課題、具体的な取り組み内容をもとに、今年度の運営方針に、目標の達成状況、具体的取り組み内容の結果及び評価を記載する。また、今年度運営方針の評価を踏まえて、次年度に取り組む課題を抽出し、課題解決のための目標やその内容を具体的かつ簡潔に記載する。

※センターとして取り組むべき目標や内容は、職員で十分に話し合った上で作成してください。

（３）統括支援センターへ、自己点検表及び運営方針を提出

統括支援センターへ自己点検表及び運営方針を提出し、実施状況等を報告する。

運営方針は、今年度分（目標の達成状況、具体的な取り組み内容の結果及び評価を記載したもの）と次年度分の２種類を提出する。

（４）自己点検表等の確認

統括支援センターは、提出された自己点検表及び運営方針の書面内容を確認の上、実施状況や現状等必要な事項について、各地域包括支援センター職員に確認する等により、内容の精査を行う。

（５）保健福祉局へ提出

統括支援センターは、区内センターの自己点検表及び運営方針（今年度分と次年度分）をとりまとめ、保健福祉局地域福祉推進課に提出する。

（６）保健福祉局の点検

保健福祉局地域福祉推進課は、提出された自己点検表等を確認し、内容確認が必要な場合、面談又は実地調査を行い、必要に応じて指導・助言を行う。

４　自己点検表の作成について

（１）自己点検評価基準

「地域包括支援センター自己点検判断基準」を参考に、三段階評価を行う。

ａ　できている（３点）
評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合にチェックする。

ｂ　ほぼできている（２点）
評価基準に対する視点の内、８０％程度できている場合にチェックする。

ｃ　まだ不十分（１点）
「ａ」「ｂ」以外で、評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。

（２）判断材料又は評価の方法

自己点検を行うに当たっては、主観的な評価ではなく、客観的な評価が重要となる。
そのため、判断基準を表す客観的なもの（ケース記録など）が、きちんと整理されているかがポイントとなる。記録など客観的に見て分かるものが未整備の場合は、「ｃ　まだ不十分」となる。

５　地域包括支援センター運営協議会への報告

保健福祉局地域福祉推進課は、各センターの自己点検及び運営方針を取りまとめ、地域包括支援センター運営協議会（地域包括支援に関する会議）に報告を行う。

評価基準の構成

評価領域	評価分類	評価分類数	評価項目数
Ⅰ　地域包括支援センター運営体制 【運営マニュアル2訂　p57～103】 評価の内容：地域包括支援センターが、地域のネットワークの拠点として、総合相談支援、高齢者虐待対応、包括的･継続的ケアマネジメント支援、介護予防ケアマネジメントの業務が実施できるよう、統括支援センターや他職種と連携し、情報共有や支援が行われる体制となっているか。	1　地域包括支援センターの体制に関すること	1	3
	2　統括支援センターとの連携	2	4
	3　チームアプローチの実行	1	3
	4　個人情報保護	1	4
Ⅱ　総合相談支援業務 【運営マニュアル2訂　p105～149】 評価の内容：地域の高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、どのような支援が必要かを相談等に基づき幅広く把握し、保健・医療・福祉・介護の適切な制度・サービス利用につなげていく等の支援を行っているか。	1　初期段階での相談対応	1	3
	2　専門的･継続的相談支援	5	14
	3　地域におけるネットワークの構築	2	10
	4　地域住民の実態把握	1	3
Ⅲ　高齢者虐待･権利擁護対応 【運営マニュアル2訂　p151～213】 評価の内容：地域の高齢者が住み慣れた地域で尊厳ある生活と人生を維持することができるよう、虐待発生またはそのおそれのある時に、制度やサービスを有効活用するなど、ニーズに即した迅速な対応がなされているか。	1　高齢者虐待･権利擁護への対応	5	16
Ⅳa　包括的･継続的ケアマネジメント業務 【運営マニュアル2訂　p215～235】 評価の内容：高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けられるよう、かかりつけ医をはじめ、ケアマネジャー、地域の関係機関等の連携によって、個々の高齢者の状況に応じた包括的かつ継続的な支援を行えるための体制づくりや、個々の介護支援専門員に対する支援などを行っているか。	1　個々の高齢者を継続的に支援していくための支援体制の構築業務	1	4
	2　介護支援専門員に対する個別支援	2	6
Ⅳb　地域ケア個別会議 【運営マニュアル2訂　p228 p78～94】 評価の指標：地域包括ケア体制構築のために、地域ケア会議の一つである地域ケア個別会議を効果的に開催すると同時に個別及び地域の課題解決のために活用しているか。包括的･継続的ケアマネジメント支援業務の効果的な実施のために活用されているか。	1　地域ケア個別会議の構成･運営	1	3
	2　地域ケア個別会議の活用	1	7
Ⅴ　介護予防支援･介護予防ケアマネジメント業務 【運営マニュアル2訂　p237～298】 評価の内容：生活機能の低下など、さまざまな課題を抱えている高齢者に対して適切な支援を行うことにより、要支援･要介護状態の予防や重症化予防についての意識や意欲を高め、できるだけ自立した生活が送れるよう支援しているか	1　一般介護予防事業	1	5
	2　予防給付及び介護予防･生活支援サービス事業における介護予防ケアマネジメント	3	11
		上記項目数 28	上記項目数 96

統括支援センター自己点検・運営方針　作成手順

１　目的

統括支援センターの業務は、地域包括支援センターに関する事務の管理、虐待や困難事例への対応支援、市民からの直接的な総合相談への対応など多岐に渡っている。また、統括支援センターが区内の地域包括支援センターを適切に支援することで、地域包括支援センターの機能の充実を図ることができる。

そのため、統括支援センターの業務のうち、地域包括支援センターの業務の円滑化と質の向上を図る上で不可欠な「区内の地域包括支援センターの業務支援と地域とのネットワーク構築支援」が適切に行われているかを確認し、今後のセンター運営に還元することを目的として、自己点検及び運営方針を作成する。

２　統括支援センターの自己点検表について

統括支援センターの自己点検の対象となる具体的な業務は以下のとおり。

①　地域包括支援センターの業務支援

地域包括支援センターにおける「困難事例対応」「苦情対応」「緊急対応」「組織マネジメント」が適切に実施されるよう業務支援を行うこと。

②　地域とのネットワーク構築支援

地域包括支援センターの業務が円滑に実施されるよう、「関係者（団体）との情報共有」「地域のケアマネジャーとの情報共有」「包括ケア会議の活用」などを適切に行うこと。

３　実施方法

（１）統括支援センター自己点検表の作成

地域包括支援センターの自己点検表及び運営方針を参考にし、地域包括支援センター担当係長を中心に、統括支援センター職員（主任介護支援専門員、社会福祉士）と協議のうえ、自己点検表を作成する。

（２）統括支援センター運営方針の作成

自己点検表で導き出された現状や課題、具体的な取り組み内容をもとに、今年度の運営方針に、目標の達成状況、具体的な取り組み内容の結果及び評価を記載する。また、今年度の運営方針の評価を踏まえて、次年度に取り組む課題を抽出し、課題解決のための目標やその内容を、具体的かつ簡潔に記載する。

（３）保健福祉局へ提出

統括支援センターは、地域包括支援センター・統括支援センターの自己点検表及び運営方針をとりまとめ、保健福祉局地域福祉推進課に提出する。

運営方針は、今年度分（目標の達成状況、具体的な取り組み内容の結果及び評価を記載したもの）と次年度分の２種類を提出する。

（４）保健福祉局の点検

保健福祉局地域福祉推進課は、提出された自己点検表等を確認し、内容確認が必要な場合、面談又は実地調査を行い、必要に応じて指導・助言を行う。

４　自己点検表の作成について

（１）自己点検評価基準

「統括支援センター自己点検判断基準」を参考に、三段階評価を行う。

ａ　できている（３点）
評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合にチェックする。
ｂ　ほぼできている（２点）
評価基準に対する視点の内、８０％程度できている場合にチェックする。
ｃ　まだ不十分（１点）
「ａ」「ｂ」以外で、評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。

（２）判断材料又は評価の方法

自己点検を行うに当たっては、主観的な評価ではなく、客観的な評価が重要となる。
そのため、判断基準を表す客観的なもの（ケース記録など）が、きちんと整理されているかがポイントとなる。記録など客観的に見て分かるものが未整備の場合は、「ｃ　まだ不十分」となる。

５　地域包括支援センター運営協議会への報告

保健福祉局地域福祉推進課は、各センターの自己点検及び運営方針を取りまとめ、地域包括支援センター運営協議会（地域包括支援に関する会議）に報告を行う。

地域包括支援センターの自己点検と運営方針

１－１　平成３０年度の自己点検

＜自己点検とは＞
　各センター職員が業務運営方針を作成するため、自らの業務を3段階（できている、ほぼできている、不十分）で自己点検したもの。
＜パーセンテージでの表記について＞
　複数ある点検項目の結果を理解しやすいよう、全ての点検項目で「できている」場合を100%として点検結果をパーセンテージで表した。
＜パーセンテージの比較＞
　職員自らの判断で点検したものであり、また、センター別に地域特性等に違いがあるため、センターを越えて比較することは適さず、センターごとの比較に適すもの。

パーセンテージの目安
100 %：全ての点検項目ができている
84 %：項目のうち、半数はできており、半数がほぼできている
63 %：項目のうち、1/3はできており、1/3はほぼできており、1/3はまだ不十分
44 %：項目のうち、1/3はほぼできており、2/3はまだ不十分

※網掛け：８０%未満のもの　　（%）

包括	自己点検項目														
	Ⅰ地域包括支援センターの運営体制				Ⅱ総合相談支援業務				Ⅲ高齢者虐待対応	Ⅳa包括的・継続的ケアマネジメント		Ⅳb地域ケア個別会議		(5)介護予防ケアマネジメント	
	地域包括支援センターの体制	統括支援センターとの連携	チームアプローチ	個人情報保護	初期相談対応	専門的・継続的相談支援	地域ネットワークの構築	地域住民の実態把握		個々の高齢者への継続支援体制構築	介護支援専門員の個別支援	会議の構成・運営	会議の活用	一般介護予防事業	予防給付及び介護予防ケアマネジメント
項目数	3	4	3	4	3	14	10	3	16	4	6	3	7	5	11
門1	78	83	100	100	89	81	83	89	98	100	78	100	86	80	100
門2	78	100	67	100	67	86	67	67	88	100	89	100	81	80	94
門3	78	100	100	100	100	88	83	89	100	100	94	100	81	80	97
小北1	78	92	89	100	100	93	77	89	94	83	78	78	86	80	100
小北2	78	100	100	100	100	76	73	89	85	83	78	100	95	80	97
小北3	100	100	89	100	89	95	80	100	94	100	78	100	100	93	100
小北4	78	100	100	83	100	93	83	89	100	92	94	100	95	67	97
小南1	100	100	100	100	100	93	87	100	100	100	89	100	95	87	100
小南2	89	100	100	100	100	100	77	78	100	100	89	100	95	87	100
小南3	89	100	100	100	100	93	87	100	98	92	94	100	90	100	100
小南4	78	83	100	100	100	93	70	100	100	92	83	100	90	87	100
小南5	100	100	100	100	100	93	80	100	100	83	72	100	95	100	97
若1	78	100	89	100	100	88	83	100	94	100	89	100	81	93	100
若2	78	100	100	100	100	100	83	100	92	100	100	100	90	100	100
八東1	78	100	100	100	100	95	90	89	96	83	83	100	81	93	100
八東2	89	100	100	100	100	95	93	100	100	83	78	100	95	93	88

包括	自己点検項目														
	Ⅰ地域包括支援センターの運営体制				Ⅱ総合相談支援業務				Ⅲ	Ⅳa包括的・継続的ケアマネジメント		Ⅳb地域ケア個別会議		(5)介護予防ケアマネジメント	
	地域包括支援センターの体制	統括支援センターとの連携	チームアプローチ	個人情報保護	初期相談対応	専門的・継続的相談支援	地域ネットワークの構築	地域住民の実態把握	高齢者虐待対応	個々の高齢者への継続支援体制構築	介護支援専門員の個別支援	会議の構成・運営	会議の活用	一般介護予防事業	予防給付及び介護予防ケアマネジメント
項目数	3	4	3	4	3	14	10	3	16	4	6	3	7	5	11
八西1	78	100	100	100	100	90	77	100	96	100	94	100	100	87	100
八西2	78	100	100	75	100	90	90	100	100	100	100	100	95	87	100
八西3	89	100	100	100	100	81	70	89	100	92	100	100	90	80	100
八西4	78	100	100	100	100	95	87	100	100	93	100	100	90	87	100
八西5	67	100	100	100	100	83	83	100	98	92	100	100	95	87	100
八西6	78	100	100	100	100	95	87	100	96	100	94	100	95	80	100
戸1	78	92	100	100	100	88	80	100	100	100	78	100	95	87	100
戸2	67	100	100	100	100	93	87	100	98	100	78	100	95	80	97

１－２　地域包括支援センターの運営方針

Ⅰ　地域包括支援センター運営体制

自己点検項目	現状と課題	現状を踏まえた重点目標	具体的取り組み
地域包括支援センターの体制	○圏域内の社会資源等の把握は行っているが十分に共有できていない。 また、定期的な見直しができていない。	○地域の背景を知り、社会資源や活用できるネットワーク等を把握し共有する。	○地域支援コーディネーターや民生委員、居宅介護支援事業所、行政他部署と地域のインフォーマルサービス等の情報を共有し、提示できるようまとめる。
統括支援センターとの連携 チームアプローチ	○認知症や精神疾患、高齢者虐待、経済的問題等、処遇困難事例の初期対応については、統括支援センターと協力し対応している。 ○相談対応の経験が浅い職員については、地域包括支援センター内及び統括支援センターが支援し、必要時、同行訪問している。	○処遇困難事例の早期発見、早期介入を目指し、統括支援センター、関係機関と連携を図り、迅速な対応を行う。 ○初任者のスキルアップを図るため、初期や継続相談において、統括支援センターの支援を受ける。 ○困難事例等は三職種のチームで対応する。	○対応困難な事例は、複数で対応することを徹底する。 ○困難事例等については統括支援センターや関係機関と情報共有を図り、事例検討や協議しながら支援計画に基づき、チームで対応する。 ○関係機関とのモニタリングを行い、対応の経緯や情報を共有する。

Ⅱ　総合相談支援業務

自己点検項目	現状と課題	現状を踏まえた重点目標	具体的取り組み
初期段階での相談対応	○認知症や高齢者虐待、経済的問題、知的・精神疾患、家族機能不全等、複雑困難化し、対応に長期間を要する事例の相談が増加している。	○関係機関・地域と連携し早期に適切な支援に繋ぐ。	○統括支援センターや関係機関と連携し、処遇困難事例の情報共有や役割分担を明確にし、対応を協議する。 ○必要に応じ、専門機関との連携や専門医への受診勧奨を行う。 ○巡回相談やまちかど介護相談室との連携など多様な相談の場を活用して早期に相談につなぐ体制を構築する。
専門的・継続的相談支援	○単身者・高齢者世帯での認知症やダブルケア、障害高齢者等複合的な課題を持つ世帯への対応が増加している。	○認知症や複合的な課題の相談について、対応する職員の質の向上を図る。	○地域ケア個別会議等を活用し、多職種・多機関と支援の方向性を共有する。 ○行政内の他部署との連携を強化する。 ○職員間で対応方法を共有し質の平準化を図る。

Ⅱ　総合相談支援業務

自己点検項目	現状および問題	業務目標	具体的取り組み
地域ネットワークの構築	○介護保険サービスだけでなく見守りや声かけ、地域との顔つなぎなどが必要な相談事例が増えている。 ○独居や高齢者のみの世帯が増加し、個人や家族での問題解決が難しい事例が増えている。	○社会資源の情報収集を行うとともに、地域のニーズを把握し、必要時提示できるようにする。 ○様々な機関との情報交換により、関係構築に努める	○民生委員児童委員協議会やまちづくり協議会、連絡調整会議等、地域での色々な会議等において、社会資源の情報収集や積極的な情報交換を行う。 ○地域ケア個別会議において地域課題を把握し、地域支援コーディネーターや地域保健係の保健師等関係機関と連携し、情報収集・共有・交換を図る。 ○サロン等に出向き地域包括支援センターのPRを行う。

Ⅲ　高齢者虐待・権利擁護対応

自己点検項目	現状および問題	業務目標	具体的取り組み
高齢者虐待・権利擁護対応	○家族機能不全、経済的問題等、複雑困難で関係機関と連携調整する必要があり対応に時間を要する事例が増加している。 ○養護者に経済的な問題や障害等複雑な問題を抱える事例が多く支援が難しい。	○関係機関と連携を図り、迅速で適切な対応を行う。	○コアメンバー会議を開催し、情報を共有し、適切な処遇を検討し対応する。 ○関係機関と役割分担を明確にし、支援の方向性、対応方法を共有する。 ○職員サポート相談や高齢者・障害者あんしん相談等を活用し、法律職と連携する。 ○事例の振り返りを行い、対応のスキルアップを図る。 ○ケアマネジメント研修や関係機関の研修会等で事例検討を行う。
	○居宅ケアマネジャーからの虐待通報が増えており、認識の高まりを感じている。	○引き続き、市民、地域、関係機関の高齢者虐待に関する理解を深め、早期に相談へ繋がるようにする。	○民生委員児童委員協議会、連絡調整会議、ケアマネジメント研修会等、様々な機会を通じて高齢者虐待防止や権利擁護等の理解について啓発する。

Ⅳa 包括的・継続的ケアマネジメント業務

自己点検項目	現状および問題	業務目標	具体的取り組み
支援体制の構築業務	○地域包括支援センターと圏域内の居宅ケアマネジャー、医療連携室、施設相談員等との情報交換の場が少ない。	○圏域内の居宅ケアマネジャーやサービス提供事業所、関係機関との連携に努める。	○ケアプラン原案確認時やケアマネジメント研修において情報交換の機会を持つ。 ○地域ケア個別会議での事例を通して、居宅ケアマネジャーや関係機関と連携を図り、ネットワークの構築を図る。
	○ケアプランに自立に向けた支援の視点でのマネジメントが不足している。	○地域包括ケアシステムの構築を踏まえて、自立支援・重度化予防に向けたケアプラン作成を支援する。	○ケアプラン原案確認時に自立に向けたケアプランの作成について支援を行なう。 ○ケアマネジメント研修で自立支援に向けた企画等、研修の充実を図る。 ○自立支援に向けた検討等について、居宅ケアマネジャーに地域ケア個別会議の積極的な活用を促す。
介護支援専門員の個別支援	○居宅ケアマネジャーによって力量の偏りがある。	○主任ケアマネジャーを中心とした支援体制基盤が整備できる。	○研修や事例検討会の中で主任ケアマネジャー同士の連携を促進し、事業所を越えた相談連携体制を整備する。
	○個々の居宅ケアマネジャーが抱える問題や居宅ケアマネジャーが把握している地域課題等を十分に共有できていない。	○圏域の居宅ケアマネジャーと地域課題や困難事例に対しての支援を共有しネットワークの構築につなぐことができる。	○地域ケア個別会議やケアマネジメント研修等で、圏域の居宅ケアマネジャーの実情や課題を把握し、地域課題や困難事例に対しての支援やネットワークの構築について検討する。
	○疾患の重症化予防に対する意識が低い。	○重症化予防に対する居宅ケアマネジャーの意識を高め、マネジメントの質の向上を図る。	○ケアマネジメント研修や地域ケア個別会議、ケアプラン原案確認時に疾患の重度化防止の視点（服薬コントロールや医師との連携など）を内容に盛り込む。

Ⅳb　地域ケア個別会議

自己点検項目	現状および問題	業務目標	具体的取り組み
○個別会議の構成・運営 ○個別会議の活用	○居宅ケアマネジャーからの事例提供が少ない。	○居宅ケアマネジャーからの事例提供数を増やす。	○ケアプラン原案確認や相談時に居宅ケアマネジャーのニーズや課題を把握し個別ケア会議の活用を促す。 ○研修等で居宅ケアマネジャーに個別ケア会議の活用を理解してもらう。
	○地域課題の抽出が不十分で検討に至っていない。	○個別事例から地域課題を抽出できるようになる	○会議運営側の力量形成を図る。 ○複数の個別事例からわかる地域課題について整理する。 ○地域課題を検討できるアドバイザーの参加。 ○地域支援コーディネーターとの意見交換を行う。

Ⅴ　介護予防支援・介護予防ケアマネジメント

自己点検項目	現状および問題	業務目標	具体的取り組み
介護予防ケアマネジメント	○自立支援・重度化予防に視点を置いたマネジメントが不十分である。 ○行政以外が行っている介護予防事業（地域が主体となって行う体操等）の社会資源の把握が不足している。	○自立支援に向けたケアプランを作成する。 ○地域の社会資源を情報収集し、高齢者が地域で自立した生活を送ることができるようにする。	○ケアプラン原案確認や地域ケア個別会議を活用し、自立に向けた支援の視点を強化する。 ○地域支援コーディネーターや地域保健係と連携し、地域の社会資源の情報収集を行う。 ○市民センター等で行っている事業の情報収集を行う。

統括支援センターの自己点検と運営方針

２－１　平成３０年度の自己点検

＜自己点検とは＞
　各センター職員が業務運営方針を作成するため、自らの業務を3段階（できている、ほぼできている、不十分）で自己点検したもの。
＜パーセンテージでの表記について＞
　複数ある点検項目の結果を理解しやすいよう、全ての点検項目で「できている」場合を100%として点検結果をパーセンテージで表した。
＜パーセンテージの比較＞
　職員自らの判断で点検したものであり、また、センター別に地域特性等に違いがあるため、センターを越えて比較することは適さず、センターごとの比較に適すもの。

パーセンテージの目安
100　%：全ての点検項目はできている
83.3　%：2つの点検項目のうち、1つはできており、1つがほぼできている
66.7　%：1つの点検項目が、ほぼできている。

※網掛け：100%未満のもの　　（%）

区	自己点検項目							
	（１）地域包括支援センターの業務支援					（２）地域とのネットワーク構築支援		
	困難な事例への適切な支援	苦情に対する適切な援助	時間外の緊急相談支援への対応	業務懸案事項の解決	現状把握・ニーズ重点課題のとの検討	関係機関と共有の情報	ケアマネと共有の情報	包括ケア会議の活用
項目数	2	2	1	1	1	1	1	1
門司	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0	100.0	100.0
小倉北	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	100.0	100.0	100.0
小倉南	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
若松	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
八幡東	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
八幡西	100.0	100.0	100.0	100.0	33.3	100.0	100.0	100.0
戸畑	100.0	100.0	100.0	100.0	33.3	100.0	100.0	100.0

２－２　統括支援センターの運営方針

（１）地域包括支援センターの業務支援

自己点検項目	現状および問題	業務目標	具体的取り組み
困難な事例への適切な支援	○認知症や高齢者虐待、家族機能の低下、経済的問題等処遇困難事例が増加しており、内容も複雑化している。 ○地域包括支援センターにより対応力量の差がある。	○認知症や高齢者虐待等の早期発見、早期介入とともに予防的支援ができる。 ○地域包括支援センター職員対応力の平準化。 ○地域包括支援センター職員のアセスメント能力、対応能力の向上を図る。	○コアメンバー会議の徹底。 ○対応困難ケースについて事例検討を実施。 ○統括支援センター・地域包括支援センターの域を超えてOJTによる人材育成。 ○新任期研修の充実、経験確認票の活用。 ○関連機関と連携し、生活困窮者や養護者支援、精神疾患等、処遇困難事例の対応を検討する。 ○民生委員児童委員協議会や連絡調整会議等、地域の会議に参加し、情報交換、連携等を図る。 ○ケアマネジメント研修に認知症予防、権利擁護、重度化防止等の内容を取り入れる。
業務における懸案事項解決	○自立支援・重度化防止に向けたケアマネジメントが不十分である。 ○社会資源の把握・整理が十分にできていない。	○自立支援・重度化防止に資するケアマネジメントができる。 ○社会資源情報を収集、整理して活用できるようにする。	○地域ケア個別会議の有効活用。 ○研修に自立支援・重度化防止につながるアセスメント能力の向上のためのプログラムを入れる。 ○アセスメントシート等の有効活用。 ○地域支援コーディネーターや地域保健係の保健師と連携し、地域のサロン等、地域の介護予防事業等の社会資源情報を収集する

（２）地域とのネットワークの構築支援

自己点検項目	現状および問題	業務目標	具体的取り組み
関係機関との情報共有	○認知症や高齢者虐待、家族機能の低下、経済的問題等処遇困難事例が増加し、内容も複雑化しており地域や専門職等関係機関とのネットワークによる支援が必要。 ○医療とのネットワーク形成が不十分。	○多職種連携や医療連携等関係機関との連携を強化する。 ○民生委員や福祉協力員等、地域との連携を強化する ○地域の情報を把握し、社会資源などの情報把握をする仕組みづくりを行う。	○地域ケア個別会議を活用し、在宅医療・介護連携支援センターや地域支援コーディネーター、地域の関係者等と連携を図る。 ○ケアマネジメント研修や多職種連携等、専門職との連携強化に努める。 ○民生委員児童委員協議会や連絡調整会議等、地域の会議において高齢者の総合相談窓口である地域包括支援センターの周知を行う。
ケアマネとの情報共有	○マネジメントの質の向上に向けた取組みが不十分。	○ケアマネジメントの質の向上。 ○ケアマネジメント研修の充実及び、地域の居宅介護支援事業所との連携を図る。	○ケアマネジメント研修の企画にケアマネジャーの意見を取り入れ充実を図る。 ○ケアマネジメント研修に参加のない居宅介護支援事業所には、積極的に研修会の参加の呼びかけを行う。

【参考】
H30年度第3回地域包括支援に関する会議　配布資料

統括支援センター・地域包括支援センター運営方針及び自己点検の変更について

平成２９年介護保険法改正（平成３０年４月等施行）において、高齢者の自立支援・重度化防止等に向けた保険者等の取組が全国で実施されるよう制度化し、保険者機能強化推進交付金に係る評価指標及び地域包括支援センターの機能強化に関する評価指標が示された。

そのため、「統括支援センター及び地域包括支援センター自己点検」に評価指標の項目を追加し、統括支援センター及び地域包括支援センターが取り組むべき課題を明確にし、高齢者の自立支援・重度化防止に向けた取組を推進する。平成３０年度の自己点検、平成３１年度運営方針作成分より使用する。

【統括支援センター・地域包括支援センター自己点検】　＜変更部分抜粋、下線部分は追加＞

１　統括支援センター自己点検

評価領域	評価分類
１　地域包括支援センターの業務支援	（５）区単位の現状・ニーズを把握し、地域包括支援センターが取り組む重点課題を検討しているか。

２　地域包括支援センター自己点検

評価領域	評価分類
Ⅰ　地域包括支援センター運営体制	１　地域包括支援センターの体制に関すること （１）担当圏域の現状やニーズを把握し、それに応じた取り組みを行っている。
	４　個人情報の保護 （１）個人情報の取扱いやプライバシーの確保には十分配慮している。
Ⅱ　総合相談支援業務	２　専門的・継続的相談支援 （３）相談支援の終結を含め継続支援のためのモニタリングを実施している。 （４）複合的な課題を持つ世帯等への支援を推進している。 （５）認知症高齢者を支援するための取り組みを行っている。 ３　地域におけるネットワークの構築 （１）地域の社会資源や情報を把握し、地域に提供している。 （２）利用者に必要な地域のネットワークを構築している。
Ⅲ 高齢者虐待･権利擁護対応	１　高齢者虐待・権利擁護への対応 （１）通報・相談を受け、緊急性の判断を行えている。
Ⅳa 包括的・継続的ケアマネジメント業務	１　個々の高齢者を継続的に支援していくための支援体制の構築業務 （１）主治医との連携､在宅と施設の連携などのケアマネジメントの体制を整備している。 ２　介護支援専門員に対する個別支援 （１）ケアマネジャーへの個別相談に対応している。
Ⅳb 地域ケア個別会議	１　地域ケア個別会議の構成・運営 （１）地域福祉推進課が示した地域ケア個別会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等の計画に沿った実施ができいる。
	２　地域ケア個別会議の活用 （１）個別事例及び地域課題解決のため、会議を効果的に行っている。

【統括支援センター・地域包括支援センター運営方針】

「目標の達成状況、具体的な取り組み内容の結果及び評価」の項目を追加する。

評価領域			Ⅰ　地域包括支援センター運営体制					
評価の内容			地域包括支援センターが、地域のネットワークの拠点として、総合相談支援、高齢者虐待対応、包括的･継続的ケアマネジメント支援、介護予防ケアマネジメントの業務が実施できるよう、統括支援センターや他職種と連携し、情報共有や支援が行われる体制となっているか。					
評価分類		評価のねらい	評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 a　できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	b　ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、80％程度できている場合にチェックする。	c　まだ不十分（1点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は 評価の方法	総合評価の 集約基準
1　地域包括支援センターの体制に関すること	（1）担当圏域の現状やニーズを把握し、それに応じた取り組みを行っている。	地域包括支援センターは、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、インフォーマルサービス等の様々な社会資源を把握し、有機的に連携することが必要です。 ここでは、担当圏域の状況や社会資源等を把握しているかどうかを評価します。	①担当圏域の現状やニーズがわかる情報を把握している。	担当圏域ごとの65歳以上人口、いきいき長寿プランの実態調査結果把握、要支援･要介護認定者数やサービス利用状況等の介護保険にかかる情報、KDBシステムの情報、民生委員や地域のサロン運営者などの地域の関係団体情報、その他ニーズ把握にとって必要な情報を把握し、必要に応じて提示できる。	担当圏域ごとの65歳以上人口、いきいき長寿プランの実態調査結果把握、要支援･要介護認定者数やサービス利用状況等の介護保険にかかる情報、KDBシステムの情報、民生委員や地域のサロン運営者などの地域の関係団体情報、その他ニーズ把握にとって必要な情報を概ね把握している。	担当圏域ごとの65歳以上人口、いきいき長寿プランの実態調査結果把握、要支援･要介護認定者数やサービス利用状況等の介護保険にかかる情報、KDBシステムの情報、民生委員や地域のサロン運営者などの地域の関係団体情報、その他ニーズ把握にとって必要な情報の把握は十分ではない。	担当圏域ごとの65歳以上人口、いきいき長寿プランの実態調査結果把握、要支援･要介護認定者数やサービス利用状況等の介護保険にかかる情報、KDBシステムの情報、民生委員や地域のサロン運営者などの地域の関係団体情報、その他ニーズ把握にとって必要な情報を把握し、必要に応じて提示できる。	できている：9～8点 ほぼできている ：7～5点 まだ不十分 ：4～3点
			②地域包括支援センターが受けた介護サービスに関する相談について、地域包括支援センター運営支援システムに入力し、統括支援センターに報告や協議を行う仕組みを設けている。	地域包括支援センターが受けた介護サービスに関する相談について、地域包括支援センター運営支援システムに入力し、統括支援センターに報告や協議を行う仕組みがある。	—	地域包括支援センターが受けた介護サービスに関する相談について、地域包括支援センター運営支援システムに入力していない。また、統括支援センターと報告や協議を行う仕組みが十分ではない。	地域包括支援センターが受けた介護サービスに関する相談について、地域包括支援センター運営支援システムに入力し、統括支援センターに報告や情報共有する仕組みがある。	
			③毎年度「高齢者と介護の質の向上推進会議」（地域包括支援センター運営会議）の議論を踏まえ、運営方針、支援等の内容を検討し、改善している。	毎年度「高齢者と介護の質の向上推進会議」（地域包括支援センター運営会議）の議論を踏まえ、運営方針、支援等の内容を検討し、改善している。	毎年度「高齢者と介護の質の向上推進会議」（地域包括支援センター運営会議）の議論を踏まえ、運営方針、支援等の内容を検討している。	—	毎年度「高齢者と介護の質の向上推進会議」（地域包括支援センター運営会議）の議論を踏まえ、地域包括の自己点検、運営方針を作成し、支援等の内容を検討し、改善している。	
2　統括支援センターとの連携	（1）地域包括支援センターの業務を円滑に行うために、統括支援センターからの支援が得られている。	地域包括ケアの中核機関として、地域包括支援センターが地域で活動していくためには、地域包括支援センター単独では高齢者の抱える様々な生活課題を解決することは困難なこともあり、他の地域包括支援センターとの連携や困難事例の対応にあたっての行政機関(区等)のバックアップが重要となります。 ここでは、地域包括支援センターの業務を円滑に行うために、統括支援センターの支援やその体制が図られているかを評価します。	①地域包括支援センターだけで解決できない事例や運営上3職種だけでは対応できない際に、統括支援センターからの支援が得られている。	地域包括支援センター職員だけでは解決できない際に、口頭による助言のみでなく地域包括支援センター職員が訪問する際に統括支援センター職員も同行するなど、協働で問題を解決している。	–	地域包括支援センター職員だけでは解決できない際に、統括支援センターからは、口頭等による助言のみ受けている。	協働で問題解決したケースの記録がある。	できている：6点 ほぼできている ：5～4点 まだ不十分 ：3～2点
			②統括支援センターと、情報提供や意見交換などを行っている。	総合相談支援業務、権利擁護業務等、個別相談時のみならず、スキルアップを目的として、統括支援センターと情報提供･業務報告･事例検討などを行っている。	総合相談支援業務、権利擁護業務等、個別相談時のみならず、スキルアップを目的として月1回以上、統括支援センターと情報提供･業務報告･事例検討などを行っている。	総合相談支援業務、権利擁護業務等、個別相談時に発生した対応困難な事象について、情報提供や意見交換･事例検討などを行っている。	情報提供や意見交換の内容が記録され、必要に応じて事務改善策を行った記録がある。	
	（2）地域包括支援センターに対する苦情を受け、統括支援センターへ相談する体制がとれている。	利用者等から出された苦情に誠実に対応することは、利用者や地域住民との信頼関係を保つためにも必要なことです。 検討した結果については、申立て者のみでなく、区推進協議会等でも説明･報告し、双方が共有して認識することが、信頼関係を築くことにもなり、地域包括支援センター運営においても大きな価値を持つと思われます。苦情への対応結果を地域等と共有しているかを評価します。 なお、利用者等の不利益や、プライバシーへの配慮は必要です。	①苦情の窓口について、利用者や事業者に明確にしている。 【用語定義】 苦情の窓口とは、 ①介護予防ケアマネジメントにおける苦情、 ②地域包括支援センター活動における苦情の両方を指す。	利用者や事業者に、苦情窓口を明確に示している。	—	利用者や事業者に、苦情窓口を示していない。	経過記録などに、利用者や事業者に苦情窓口に関して説明した記録がある。 ※介護予防ケアマネジメント(予防給付)においては、重要事項説明を行う際に、所定の文書並びに口頭で説明したことを、記録している。	できている：6点 ほぼできている ：5～4点 まだ不十分 ：3～2点
			②苦情については必ず検討し、その対応について記録し、統括支援センターと共有している。	苦情の対応については統括支援センターへ相談･報告し、必要に応じて苦情を申立てた者や関係機関に対して統括支援センターから説明や報告をする体制ができている。	苦情については必ず検討が行われ、その対応について、苦情を申立てた者に行われている。	苦情については、地域包括支援センターの職員の判断により検討し、対応が行われていないものがある。	苦情処理簿に検討･対応の記録がある。	

評価領域			Ⅰ　地域包括支援センター運営体制					
評価の内容			地域包括支援センターが、地域のネットワークの拠点として、総合相談支援、高齢者虐待対応、包括的･継続的ケアマネジメント支援、介護予防ケアマネジメントの業務が実施できるよう、統括支援センターや他職種と連携し、情報共有や支援が行われる体制となっているか。					
評価分類		評価のねらい	評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 a　できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	b　ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、80％程度できている場合にチェックする。	c　まだ不十分（1点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は 評価の方法	総合評価の 集約基準
3　チームアプローチの実行	(1)相談･支援体制の構築ができている。	相談や訪問面接で得た情報は、地域包括支援センターが当事者もしくは相談者をフォローしていくうえで欠かせない情報であり、その情報をいつでも共有できるような相談･支援体制が必要です。 ここでは、相談や訪問面接で得た情報が一元的に管理され、いつでも情報を共有できる体制が構築されているかどうか、3職種のチームケア体制について評価します。	①地域包括支援センター内で日ごろから相談内容を報告し合い、情報を共有している。	地域包括センター内で情報共有の場を設けており、職員全員で相談内容等を報告し合っている。	地域包括センター内で情報共有の場を設けてはいるが、その時にいる職員のみ（職員全員ではない）で相談内容等を報告しあっている。	地域包括センター内で情報共有の場を設けていないが、虐待等の困難事例の場合は、職員全員で相談内容等を報告し合っている。	相談内容を共有していることが分かる文書がある。	できている ：9～8点 ほぼできている ：7～6点 まだ不十分 ：5～3点
			②相談内容について、「利用者基本情報」や「経過記録」などに、主訴、客観的情報等必要事項を記録し、個人ファイルなどに一元的に管理している。	主訴、客観的情報等の必要事項を記録した「利用者基本情報」や「経過記録」を規則性をもって個人ファイルに綴じている。	主訴、客観的情報等の必要事項を記載した「利用者基本情報」や「経過記録」を個人ファイルに綴じているが、規則性がないことがある。	主訴、客観的情報等の必要事項を記録した「利用者基本情報」や「経過記録」等の書類を個人ごとにファイリングしていないことがある。	編綴方法を定めたマニュアルがあり、マニュアルどおりに編綴された個人ファイルがある。	
			③一元化された情報を、必要となる際に確認できるように保管している。また、地域包括支援センター運営支援システムを活用し、管理している。	個人情報ファイルをセンターのルールに従って保管しており、職員全員が個人情報がどこに保管されているかを把握している。また、地域包括支援センター運営支援システムを十分活用し、管理している。	個人情報の保管方法のルールをセンターで決めてはいないが、職員全員が個人情報がどこに保管されているかを把握している。また、地域包括支援センター運営支援システムの活用が不十分である。	個人情報の保管方法のルールをセンターで決めておらず、センター職員が個人情報がどこに保管されているか把握していないことがある。また、地域包括支援センター運営支援システムを活用していない。	保管方法を定めたマニュアルがありマニュアルどおりに保管されている。	
4　個人情報保護	(1)個人情報の取扱いやプライバシーの確保には十分配慮している。	地域包括支援センターの職員は正当な理由なしに、その業務に関して知り得た情報を他に漏らしてはならないことが介護保険法に定められています。地域包括支援センターは高齢者の心身の状況や、家族の状況等を幅広く知りうる立場にあり、その情報管理には、万全を期す必要があります。 ここでは、職員が個人情報の入手・管理・情報提供の場面において適切な対応が行われているかどうかを評価します。	①個人情報を使用するときは、必ず、本人･家族の同意（個人情報使用同意書）を得ている。	必要時には個人情報を他の関係機関等へ提供する旨を本人・家族に必ず説明し、同意を得ている。	－	本人・家族からの同意は得ているが、必要時に個人情報を他の関係機関等へ提供する旨の説明をしていないことがある。	情報提供に同意した利用者又は家族の署名若しくは記名捺印がある。	できている ：12～10点 ほぼできている ：10～8点 まだ不十分 ：6～4点
			②個人情報が、他者の目に触れないよう保管しており、データの取扱いについては、「地域包括支援センター情報セキュリティ実施手順書」を遵守している。	個人情報を鍵つきのキャビネット等に保管しており、個人情報の入ったデータについては、「地域包括支援センター情報セキュリティ実施手順書」を遵守している。	－	個人情報をカウンターなど、人の目に入りやすい場所に置いていることがあり、個人情報の入ったデータについて、「地域包括支援センター情報セキュリティ実施手順書」を遵守していないことがある。	鍵つきのキャビネットに保管しており、手順書を遵守している記録がある。	
			③個人情報を持ち出すときは、点検簿等により管理し、持ち出した場合は、手元に携帯している。	訪問等で個人情報を持ち出す場合、外出前後に点検簿等により必ず確認し、外出中は常に携帯している。		個人情報を持って訪問等をする際は、センターから持ち出した個人情報を点検簿等により外出前後に確認せず、また手元に携帯していないことがある（車中等に一部の個人情報を残したまま、必要な個人情報のみを携帯して訪問するなど）。	個人情報持ち出し点検簿などに記載がある。	
			④プライバシーに配慮した相談環境を整備する。（カウンターの仕切り・相談室の活用等）	プライバシーに配慮した相談環境を整備している。（カウンターの仕切り・相談室の活用等）		プライバシーに配慮した相談環境を整備していない。	プライバシーに配慮した相談環境を整備している。（カウンターの仕切り・相談室の活用等）	

評価領域			II　総合相談支援業務					
評価の内容			地域の高齢者が住み慣れ た地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、どのような支援が必要かを相談等に基づき幅広く把握し、保健・医療・福祉・介護の適切 な制度・サービス利用につなげていく等の支援を行っているか。					
評価分類		評価のねらい	評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 a　できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	b　ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、80％程度できている場合にチェックする。	c　まだ不十分（1点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は評価の方法	総合評価の集約基準
1　初期段階での相談対応	(1)初期段階の相談 対応を行っている。	地域包括支援センターには、当事者や家族・親族、近隣住民、地域のネットワーク等を通じて様々な相談が入り、それぞれのニーズに即した素早い対応が求められます。 ここでは、信頼関係の構築 や緊急性の判断 、ニーズに合った情報の提供など、初期相談の段階で、適切な対応が行われ ているかどうかを評価します。	①相談者との関係性の構築に努力し、状況の把握を行っている。	相談者のニーズだけでなく、状況把握のため、家族や親族、民生委員など、相談者をよく知る地域関係者についての情報を相談者から聞き出している。	相談者のニーズは聞きだしているが、相談者をよく知る地域関係者の情報を聞き出せていないことがある。	相談者のニーズや相談者をよく知る地域関係者の情報を聞き出せていない。	相談記録票に相談者のニーズや地域関係者の情報の記載が ある。	できている ：9～8点 ほぼできている ：7～6点 まだ不十分 ：5～3点
			②緊急性を判断し、適切な対応を行っている。	センター内で共通の判断基準があり、必ず複数の職員で協議して対応する。	センター内で共通の判断基準を持ってはいないが、主観的に判断せず、必ず他の職員と協議して対応することとしている。	センター内で共通の判断基準を持っていないため、主観的な判断で対応している。	相談記録票に他の職員と協議した記載がある。	
			③相談者にわかりやすく情報を提供している。	相談者のニーズに対応するため、関係機関等の情報を書面で提供するとともに、口頭でも説明している。	相談者のニーズに対応するため、関係機関等の情報を口頭で説明は行っているが、書面を提供していないことがある。	相談者のニーズに対応できる関係機関の情報を口頭でのみ提供している。	相談記録票に書面等で情報提供をした記録がある。	
2　専門的・継続的相談支援	(1)訪問（アウトリーチ）による相談や情報収集を行っている。	初期相談で継続的・専門的な関与又は緊急の対応が必要 な場合、その連絡を地域包括支援センターで待つのではなく、当事者宅や当事者の入院先 での訪問による面接を速やかに行う必要があります。その際、当事者からだけでなく、その家族や関連機関からの情報を収集することも必要です。 ここでは、地域包括支援センターの特徴の一 つでもある“出前主義”が発揮されているかどうか、また必要な情報を地域や関係機関から得ているかどうかを評価します	①当事者宅や入院先 などを訪問し、利用者（本人）・家族と面接を行っている。	当事者宅や入院先 などを訪問する必要がある場合は、必ず訪問して面接を行っている。	当事者宅や入院先 などを訪問する必要がある場合、概ね訪問して面接しているが、電話等で対応していることもある。	当事者宅や入院先 などを訪問する必要がある場合、極力訪問して面接しているが、電話等で対応することの方が多い。	相談記録票に当時者宅等の訪問の記 録がある。	できている ：9～8点 ほぼできている ：7～6点 まだ不十分 ：5～3点
			②利用者の状況を把握するために、地域（近隣住民、民生委員など）から情報を収集している。	利用者の状況を把握するため、初期相談で情報を提供してもらった地域関係者全員（近隣住民、民生委員など）から情報を収集している。	利用者の状況を把握するため、初期相談で情報を提供してもらった地域関係者から情報を収集しようとしているが、一部収集できていない。	利用者の状況を把握するため、初期相談で情報を提供してもらった地域関係者から情報を収集しようとしているが、あまり収集できていない。	相談記録票に地域関係者からの情報収集の記録がある。	
			③利用者の状況を把握するために、その人が持っている社会資源等、関係機関・関係者からの情報を収集している。	利用者の状況を把握するため、初期相談で提供してもらった社会資源等について、関係機関・関係者全員から情報を収集している。	利用者の状況を把握するため、初期相談で情報を提供してもらった社会資源等、関係機関・関係者から情報を収集しようとしているが、一部収集できていない。	利用者の状況を把握するため、初期相談で情報を提供してもらった社会資源等、関係機関・関係者から情報を収集しようとしているが、あまり収集ができていない。	相談記録票に社会資源等からの情報収集の記録がある。	
	(2)支援計画（処遇方針）の策定ができている。	支援計画の策定にあたっては、初期相談で得た情報や訪問による面接等で得た情報に基づいた適切なアセスメントが必要です。また、支援計画に基づき、その内容を解決するにふさわしいサービス、制度、機関へとつなぐことが重要となります。 ここでは、適切なアセスメントに基づき支援計画を策定しているか、また他のサービス機関へのつなぎ等が適切に行われているかを点検します。	①初期相談や訪問面接等 で得た情報に基づき、課題や主訴を明確にしている。	初期相談や訪問面接 で得た情報をもとに課題や主訴等を明確にしている。	初期相談で得た情報や訪問面接で得た情報をもとにしているが、課題や主訴 等が明確になっていないことがある。	課題や主訴等が明確 になっているが、収集した情報に基づいたものではない。	相談記録票に主訴 や課題の記録がある。	できている ：9～8点 ほぼできている ：7～6点 まだ不十分 ：5～3点
			②アセスメントに基づき支援計画を立てている。	課題や主訴を解決するため、個別・具体的な支援計画を立てている。	課題や主訴を解決するため、支援計画を立てているが、課題を反映していないところがある。	課題や主訴を解決するため、支援計画を立てているが、個別・具体性に欠けている。	相談記録票に個別・具体的に記載されている。	
			③相談内容を解決するためサービス提供機関や専門相談機 関に対して、必要とされる情報を詳細に提供している。	相談内容を解決するにふさわしいサービス提供機関や専門相 談機関へ書面 で情報を提供するとともに口頭でも説明している。	相談内容を解決するにふさわしいサービス提供機関や専門相談機関に書面で情報を提供している	相談内容を解決するにふさわしいサービス提供機関や専門相 談機関に口頭で情報を提供している	相談記録票に書面等で情報提供をした記録がある。	

評価領域			II　総合相談支援業務					
評価の内容			地域の高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、どのような支援が必要かを相談等に基づき幅広く把握し、保健・医療・福祉・介護の適切な制度・サービス利用につなげていく等の支援を行っているか。					
評価分類		評価のねらい	評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 a　できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	b　ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、80％程度できている場合にチェックする。	c　まだ不十分（1点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は評価の方法	総合評価の集約基準
2　専門的・継続的相談支援	(3)相談支援の終結を含め継続支援のためのモニタリングを実施している。	サービス提供機関等へつないだ後も、継続的なモニタリングが必要となります。ここでは、つないだ後に、つないだ先で効果があったかの評価を行っているか、また、効果がないと判断した場合に、当事者とサービス提供機関等との間に介入し、支援計画の見直し等の適切な対応を行っているかを評価します。	①支援引継ぎ機関に対して、あらかじめ設定した時期に状況を確認している。	課題解決のためにつないだ機関へ、地域包括支援センターからあらかじめ設定した時期に連絡し、「紹介してどうなったか」等、情報収集をし、状況確認を行っている。	つないだ後、地域包括支援センターから、つないだ先の機関に「紹介してどうなったか」等の情報収集をしているが、予め設定した時期を過ぎてしまっていることがある。	つないだ後、つないだ先の機関に予め設定した時期に連絡しておらず、「紹介してどうなったか」等の情報は、つないだ先の機関から入ることが多い。	相談記録票につないだ先への状況確認の記録がある。	できている ：12～10点 ほぼできている ：9～7点 まだ不十分 ：6～4点
			②支援計画通りに実施されているか、当事者もしくは相談者に対して、定期的に確認している。	地域包括支援センターから当事者もしくは相談者に定期的に連絡し、引継ぎ後の状況等を確認している。	つないだ後、地域包括支援センターから、当事者もしくは相談者に「紹介してどうなったか」等の確認をしているが、定期的には確認していないことがある。	つないだ後、当事者もしくは相談者に定期的に連絡しておらず、「紹介してどうなったか」等の情報は、当事者もしくは相談者から入ることが多い。	相談記録票に相談者への状況確認の記録がある。	
			③確認した情報に基づき評価を行い、必要に応じて支援計画の見直しを行っている。	確認した情報に基づき支援計画の評価・見直しを行っており、見直した場合は理由や内容を「つないだ先の機関」や「当事者もしくは相談者」に説明している。	支援計画の評価・見直しを行っているが、不十分である。	支援計画の評価・見直しを行っているが、説明はしていない。	相談記録票に評価・見直しの記録がある。	
			④終結条件を統括支援センターと共有している。	終結条件を統括支援センターと協議し、相談記録票等に記録している。	統括支援センターと終結条件の協議は行っているが、相談記録票等に記録まではしていない。	統括支援センターと終結条件の協議までは行っていない。	相談記録票等に終結条件の記録がある。	
	(4)複合的な課題を持つ世帯等への支援を推進している。	単身高齢者や認知症、ダブルケア、8050問題等、複雑困難化事例に対して、対象者や家族および関係機関と連携し、適切な対応を行っているかを評価します。	①介護、子育て、障害等複合的な課題を持つ世帯への相談対応を行っている。	介護、子育て、障害等複合的な課題を持つ世帯への相談対応を関係機関と連携して行っており、主訴や経過、課題の記録がある。	—	介護に係る部分の対応は行うが、他分野の課題については担当部署に繋ぐのみで連携できていない。	介護、子育て、障害等複合的な課題を持つ世帯への相談対応を関係機関と連携して行っており、主訴や経過、課題の記録がある。	できている ：9～8点 ほぼできている ：7～6点 まだ不十分 ：5～3点
			②統括支援センターや他分野の相談機関（市の機関も含め）協議しつつ対応している。	統括支援センターや他分野の相談機関（市の機関も含め）と協議を行い、連携して対応し、結果を記録、共有している。	統括支援センターや他分野の相談機関（市の機関も含め）と協議を行っている。	統括支援センターや他分野の相談機関（市の機関も含め）と協議をすることはあまりない。	相談記録票に統括や他分野の相談機関と協議した記録がある。	
			③相談内容を整理して、複合的な課題を持つ件数・内容を把握している。	相談内容を整理して、複合的な課題を持つ世帯数・人数・内容を把握している。	—	相談対応は行うが、複合的な課題を持つ世帯数・人数・内容を分類、整理はしていない。	相談内容を整理して、複合的な課題を持つ世帯数・人数・内容を把握している。	
	(5)認知症高齢者を支援するための取り組みを行っている。	認知症高齢者に対して、必要時、認知症初期集中支援チームや認知症疾患医療センター等と連携して、適切な対応を行っているかを評価します。	①認知症初期集中支援チームや認知症疾患医療センター等と連携し、対象者に関する情報共有を図り、相談支援を行っている。	認知症初期集中支援チームや認知症疾患医療センター等と連携し、対象者に関する情報共有を図り、相談支援を行っている。	—	認知症高齢者の支援は行うが、認知症初期集中支援チームや認知症疾患医療センター等との連携ができていない。	認知症初期集中支援チームや認知症疾患医療センター等と連携し、協議や対応した記録がある。	できている ：3点 ほぼできている ：2点 まだ不十分 ：1点

評価領域			Ⅱ　総合相談支援業務					
評価の内容			地域の高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、どのような支援が必要かを相談等に基づき幅広く把握し、保健・医療・福祉・介護の適切な制度・サービス利用につなげていく等の支援を行っているか。					
評価分類		評価のねらい	評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 a　できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	b　ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、80％程度できている場合にチェックする。	c　まだ不十分（1点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は評価の方法	総合評価の集約基準
3　地域におけるネットワークの構築	(1)地域の社会資源や情報を把握し、地域に提供している。	適切な支援や必要な情報の提供、地域のネットワークを構築するためには、公的なサービスだけでなく、インフォーマルを含めた圏域内の社会資源を把握することが必要です。 特に、高齢者の尊厳を守り、権利侵害を未然に防ぐためにも、権利擁護にかかる制度・サービスの啓発や、消費者被害等の情報を提供を行うことが重要です。 ここでは、把握した社会資源については、初期相談時などで活用できるよう整理をしておくとともに、情報が地域に提供されているかを評価します。	①担当エリアのサービス提供機関や自治会・民生委員などの組織、ボランティア、NPO法人などの情報（活動内容など）を地域支援コーディネーターと連携（情報共有等）し、マップまたはリストを作成し、整理している。	担当エリアの情報（活動内容、連絡先など）を地域支援コーディネーターと連携（情報共有等）し、その内容をカテゴリー別に分かるように、マップまたはリストを作成し、一元的に整理しているとともに、定期的に情報を見直している。	担当エリアの情報（活動内容、連絡先など）を把握し、その内容をカテゴリー別に分かるように、マップまたはリストを作成し、一元的に整理しているが、地域支援コーデしネーターと連携（情報共有等）は行っていない。	担当エリアの情報（活動内容、連絡先など）を把握しているが、マップやリストは作成していない。 地域支援コーディネーターとの連携（情報共有等）も行っていない。	フォーマル、インフォマル等の社会資源がマップや一覧表等として一元的に整理し、地域支援コーディネーターと連携（情報共有等）を行っている。	できている ：18～16点 ほぼできている ：15～12点 まだ不十分 ：11～6点
			②地域のイベント等や行事などの情報を把握している。	地域より情報が得られる関係性が築けており、自治会やまちづくり協議会などが実施するイベント等を把握し、職員間で確認できるように書面で整理している。	自治会やまちづくり協議会などが実施するイベント等を把握しているが、職員間で共有できていない。	自治会やまちづくり協議会などが実施するイベント等について、把握できていない。	地域で実施するイベント等（行政主体、地域主体を含む）情報などが整理されている。	
			③地域住民が必要とする情報提供や啓発活動を行っている。（出前講演やチラシの作成など）	把握し、整理された情報（社会資源や制度・サービス等）周知のため、地域住民に対して、地域の集まりの場や窓口で、チラシ等を用いて情報提供している。	把握し、整理された情報（社会資源や制度・サービス等）を、圏域内の住民に対して、窓口で情報提供している。	既存のパンフレット等を窓口で配布している。	整理された情報が地域で配布された記録がある。	
			④権利擁護サービスや成年後見制度の活用について、啓発活動を行っている。	権利擁護サービスや成年後見制度について、区推進協議会等を活用して、地域の関係者に周知するとともに、地域の住民の集まりの場等で、直接地域住民に啓発している。	権利擁護サービスや成年後見制度について、区推進協議会等を活用して、地域の関係者（団体）に周知しているが、地域住民の集まりの場等に出向き、直接啓発はしていない。	啓発活動は行っていないが、地域の関係者や地域住民等から尋ねられれば、制度の説明等を行っている。	地域の団体や地域住民に啓発活動を行った記録がある。	
			⑤消費者被害情報を地域の民生委員、ケアマネジャー、ホームヘルパー等の事業者へ情報提供し、被害防止に向けた連携を行っている。	消費生活センターからの消費者被害に関する情報を、地域の民生委員やケアマネジャー、ホームヘルパー等に積極的に情報提供し、注意喚起している。	消費者被害に関する情報が得られた場合、来所や地域の会合、研修会などの際に、地域の民生委員やケアマネジャー・ホームヘルパー等に情報提供している。	特段、地域の民生委員やケアマネジャー・ホームヘルパー等に、地域包括支援センターから情報提供は行っていない。	活動記録等に、情報提供を行ったことを記録している。	
			⑥活動の核となる地域のリーダーに対して、具体的な事例を活用した啓発活動など、支援を行っている。	地域活動の核となるリーダーに対し地域住民同士の助け合い（互助・共助）の大切さを、具体的な課題解決事例等を用いて紹介するなど支援している。	地域活動の核となるリーダーに対し地域住民同士の助け合い（互助・共助）の大切さを、教示するなどの支援はしているが、具体的な課題解決事例等の紹介はしていない。	具体的な課題解決事例等の紹介など、特別なことはしていない。 （地域活動の核となるリーダーから、尋ねられたことは教示している。）	具体的事例を紹介して支援した記録がある。	
			①相談者をとりまく関係機関（例えば、かかりつけ医、ケアマネジャー、サービス事業者など）と、定期的に情報交換を行なうなど、連携に努めている。	あらかじめ設定した時期に、圏域及びその周辺地域のかかりつけ医、ケアマネジャー、サービス事業者など相談者をとりまく関係機関と、情報交換を行う場（連絡会など）を設けている。	定期的な情報交換の場は設定していないが、個別相談の内容により、随時、関係者が集まって、情報交換や連携について話し合う場を設けている。	情報交換を行う場（連絡会）は、設定していないが、個別相談が発生した際に、電話や文書等により、情報交換や連携を図っている。	情報交換を実施した記録がある。	

評価領域			II　総合相談支援業務					
評価の内容			地域の高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるよう、どのような支援が必要かを相談等に基づき幅広く把握し、保健・医療・福祉・介護の適切な制度・サービス利用につなげていく等の支援を行っているか。					
評価分類		評価のねらい	評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 a　できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	b　ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、80％程度できている場合にチェックする。	c　まだ不十分（1点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は評価の方法	総合評価の集約基準
3　地域におけるネットワークの構築	(2)利用者に必要な地域のネットワークを構築している。	支援を必要とする高齢者に対し、総合相談につなげるとともに、適切な支援、継続的な見守りを行い、更なる問題の発生を防止するために、地域における様々な関係者のネットワークを構築していくことが必要です。 ネットワークを構築するためには、「顔の見える関係づくり」があげられます。地域に積極的に出向き、関わりをもつ取り組みを行えているかを評価します	②他の地域包括支援センターや、いのちをつなぐネットワーク係、地域支援コーディネーター、地域保健係、行政窓口（消費生活センター・権利擁護センター含む）と情報交換や連携ができている。	他の地域包括支援センター、いのちをつなぐネットワーク係、地域保健係等と連携ができており、定期的に地域支援コーディネーターや関係部署等と情報交換ができる体制がとれている。	定期的な情報交換の場は設定していないが、個別相談の内容により、随時、情報交換や連携について話し合う場を設けている。	情報交換を行う場（連絡会）は、設定していないが、個別相談が発生した際に、電話や文書等により、情報交換や連携を図っている。	行政関係者と情報交換や連携を行った記録がある。	できている ：12～10点 ほぼできている ：9～7点 まだ不十分 ：6～4点
			③包括ケア会議、社会福祉協議会、まちづくり協議会等と連携している。	地域包括支援センターを中心とした圏域内のネットワークだけでは解決できない問題などを、定期的に社会福祉協議会やまちづくり協議会等、または包括ケア会議で報告するなど、解決に向けた連携を図っている。	定期的な報告は行っていないが、圏域内のネットワークだけでは解決できない問題が発生した際に、社会福祉協議会やまちづくり推進協議会等、または包括ケア会議で報告し、解決に向けた検討を行っている。	地域包括支援センターを中心とした圏域内のネットワークで検討しており、特に、社会福祉協議会やまちづくり推進協議会等、または包括ケア会議に、事例報告などによる連携は行っていない。	議事録（活動記録）などに、地域の関係機関と連携した記録がある。	
			④地域包括支援センターを利用しやすいよう各市民センターや地域のサロン等に出向き、パンフレット配布などによりPRするとともに連携している。	年に1～2回各市民センターや地域の会議、サロン等に出向き、パンフレット配布等により地域包括支援センターのPRを行うとともに連携している。	—	地域包括支援センターのPR用のパンフレット等はあるが、各市民センターや地域の会議、サロン等には一部の地区にしか出向いておらず、連携していない。	市民センターや地域の会議、サロン等で地域包括支援センターのPRや連携を行った記録がある。	
4　地域住民の実態把握	(1)地域住民の実態を把握するための取り組みを行っている（リアルタイム把握）。	総合相談支援業務を行う上で、高齢者や家族等からの相談を待っているだけでは、地域に存在する隠れた問題やニーズを発見することができません。担当圏域内の高齢者の実態を把握することで、予防的対応や未然防止的な対応が図ることができます。 ここでは、常にアンテナを高くして、担当圏域内の高齢者の実態把握に努めているかを評価します。	①地域活動（民生委員協議会等の会議、集まり）に参加し、情報収集を行っている。	圏域内にある地域活動の場に積極的に出向き、情報収集を行っている。	圏域内にある地域活動の場に呼ばれた際は、地域に出向き、情報収集を行っている。	圏域内にある地域活動の場にあまり出向いていないため、情報収集を十分に行っていない。	地域活動参加時の会議録、議事録がある。	できている ：9～8点 ほぼできている ：7～6点 まだ不十分 ：5～3点
			②地域活動により得た情報について、民生委員や福祉協力員等、地域住民の状況を把握している人に対して、個別に情報収集を行っている。	地域活動で得たすべての情報について、地域住民のことをよく知っている民生委員や福祉協力員等に個別に状況を確認している。	地域活動で得た一部の情報については、地域住民のことをよく知っている民生委員や福祉協力員等に個別に状況を確認している。	地域活動を行った際、地域住民のことをよく知っている民生委員や福祉協力員等の情報を得ているが、個別に状況を確認していない。	民生委員等から収集した情報を記録した書面（書類）がある。	
			③「①・②」により把握した内容をもとに、高齢者への戸別訪問を行っている。（例えば、独居高齢者等）	地域活動や民生委員等から得たすべての情報をもとに、独居高齢者等を状況に応じて戸別訪問している。	地域活動や民生委員等から得た一部の情報をもとに、独居高齢者等を戸別訪問している。	地域活動や民生委員等から情報を得ていないため、戸別訪問をほとんどしていない。	戸別訪問で得た情報を記録した書面（書類）がある。	

評価領域			Ⅲ　高齢者虐待・権利擁護対応					
評価の内容			地域の高齢者が住み慣れた地域で尊厳ある生活と人生を維持することができるよう、虐待発生またはそのおそれのある時に制度やサービスを有効活用するなど、ニーズに即した迅速な対応がなされているか。					
評価分類		評価のねらい	評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 a　できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	b　ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、80%程度できている場合にチェックする。	c　まだ不十分（1点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は 評価の方法	総合評価の 集約基準
1　高齢者虐待・権利擁護への対応	(1)通報・相談を受け、緊急性の判断を行えている。	高齢者虐待に関する通報や相談を受けた場合、速やかに緊急性を判断し、高齢者虐待対応マニュアルに沿って必要な支援を行うことにより、虐待の重篤化を防ぎ、被虐待高齢者及び養護者の安定した生活を確保しているか評価します。	①通報・相談を受け、緊急の場合は、統括支援センターへつないでいる。 【用語定義】 緊急性の判断の時期について、 ①相談・通報内容に関する緊急性の判断は受付後即 ②処遇を実施する緊急性の判断は事実確認後	通報・相談内容が「被虐待高齢者の生命・身体に危険がある、又はその恐れがある」と判断した緊急事例について、速やかに統括支援センターに情報提供し、統括支援センターの助言・指導に従って対応している。	―	通報・相談内容が「被虐待高齢者の生命・身体に危険がある、又はその恐れがある」と判断した緊急事例について、統括支援センターにつながなかった事例がある。	連絡表に統括支援センターへの情報提供及び助言・指導を受けた内容の記録がある。	できている ：3点 まだ不十分 ：1点
	(2)事実の把握ができている。	虐待の通報・相談を受け、緊急性の有無や事実確認を行う際、通報者の情報のみに頼ることなく、自ら訪問等により状況を確認するとともに、多面的な関係者・機関から情報を収集し、事実関係の把握に努めているかを評価します。	①高齢者虐待に関する相談・通報を受け、関係者の協力を得て多面的に事実確認(安全確認)を行っている。	通報者から提供された情報を基に、複数人での訪問等により事実を確認するとともに、本人を取り巻く関係者からも幅広く情報収集を行っている。	通報者から提供された情報に基づき、ケアマネジャーや民生委員等にも情報提供を求め、自らも訪問等により事実確認を行っている。	通報者から提供された情報に基づき、関係者から電話により事実確認を行っている。	関係者への事実確認の記録がある。	できている ：9～8点 ほぼできている ：7～6点 まだ不十分 ：5～3点
			②事実確認に基づき、課題を明確化している。	把握した情報に基づき、課題が個別・具体的に明示されている。	―	把握した情報が不十分なため、課題の抽出が十分でない。	経過記録に、確認事項を記載している	
			③収集した情報を整理し、適切に「虐待」かどうかを判断している。	関係者から多面的に収集した情報を整理し、必要に応じて統括支援センター等の支援を受け、地域包括支援センターの3職種が中心となり協議の上、虐待の有無及び緊急性の判断をしている。	通報者及びケアマネジャー、民生委員等から提供された情報を基に、地域包括支援センターの3職種で協議の上、虐待の有無及び緊急性の判断をしている。	通報者等から収集した情報を基に、地域包括支援センターの担当者が、虐待の有無及び緊急性の判断をしている。	虐待の有無を判断するに当たっての記録がある。	
	(3)適切な支援方針が決定できている。	虐待が発生している要因を分析し、被虐待高齢者のみならず、養護者の課題解決も含め対応することにより、高齢者及び養護者の安全・安心な生活の維持に資する支援策を講じているかを評価します。	①支援方針の決定に際し、関係機関の協力を得て多面的に検討を行っている。	課題解決のため、必要に応じて本人を取り巻く関係者(ケアマネジャーや介護サービス事業者、民生委員)や、専門家(かかりつけ医や弁護士等)にカンファレンスへの参加を求め、効果的な支援策の検討を行っている。	―	課題解決に向け、地域包括支援センターのみでカンファレンスを行い、効果的な支援策の検討を行っている。	支援方針を決定のプロセスの記録がある。	できている ：21～18点 ほぼできている ：17～14点 まだ不十分 ：13～7点
			②短期・中期～長期の目標を設定し、その実現に資する支援策を立てている。	短期目標及び中～長期目標について目標期間を含め設定し、その実現に向けた具体的な支援策を立てている。	―	事実確認により把握した現在の課題を解決するための支援策を明らかにしているが、目標期間を定めていない。	経過記録に、目標並びに支援策を記録している	
			③本人だけでなく、養護者支援も視野に入れた支援策となっている。	本人及び養護する家族等が抱える課題を幅広く検証し、虐待の発生要因となっている課題を解消するため、養護者に対しても適切な支援策を講じている。	虐待の発生要因となっている課題を検証し、養護者に課題がある場合は、その課題解決に向けた支援策を講じているが、不十分である。(課題の全てに対応していない。)	養護者に課題があるにも関わらず、養護者に対する支援策が講じられていない。	養護者の課題とその支援策の記録がある	
			④支援策を実行する上で、関係者の役割を明確化し、事案のキーパーソンを決定している。	支援策の検討を多面的に行い、各支援策の実施に係る責任者を明確にするとともに、事案のキーパーソンを決定している。	支援策の検討を多面的に行っているが、各支援策の実施に係る責任者もしくは事案のキーパーソンのいずれかが明確である。	支援策の検討を多面的に行っているが、十分な検討なしに責任者を決定しており、事案のキーパーソンも未決定である。	責任者、キーパーソンが明確であり、決定の経過の記録がある。	
			⑤決定した支援策の効果を判断するために、進捗状況に合わせて協議の場を設定している。	支援策を検討する際に、支援実施後の効果確認のための次回の協議日程について統括支援センターと調整しながら、地域包括支援センターが予定にあわせ協議の場を設けている。	支援策を検討する際に、支援実施後の効果確認のための次回の協議日程を設定しているが、協議が日程より遅れて行われていることがある。	支援策を検討する際に、支援実施後の効果確認のための次回の協議日程を設定していない。	経過記録に記載している。	
			⑥必要に応じ、支援策の見直し（モニタリング）を行っている。	必要に応じ、目標も含め見直し（モニタリング）を行い、新たな目標実現のための具体的な支援策を立てている。	―	必要に応じ、目標の見直し（モニタリング）を行っているが、新たな目標実現のための具体的な支援策は立てていない。	経過記録に記載している。	
			⑦成年後見制度の市長申立や老人福祉法における措置が必要と判断された場合、統括支援センターへつないでいる。	成年後見制度の市長申立や老人福祉法における措置の必要性があると判断された支援困難な事例について、統括支援センターにつなぎ、助言、指示をもらう。	―	成年後見制度の市長申立や老人福祉法における措置の必要性があると判断されても、事実確認や家族調整がつくまでは、統括支援センターにつないでいない。	経過記録に記載している。	

評価領域			Ⅲ　高齢者虐待・権利擁護対応					
評価の内容			地域の高齢者が住み慣れた地域で尊厳ある生活と人生を維持することができるよう、虐待発生またはそのおそれのある時に制度やサービスを有効活用するなど、ニーズに即した迅速な対応がなされているか。					
評価分類		評価のねらい	評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 a　できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	b　ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、80%程度できている場合にチェックする。	c　まだ不十分（1点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は 評価の方法	総合評価の 集約基準
1　高齢者虐待・権利擁護への対応	(4)課題解決につながる支援が実施できている。	虐待にいたっている本人及び養護者の課題を整理し、それぞれの課題解決に効果的な支援策を講じることができているかを評価します。	①支援策が本人の課題解決(生活の質の向上)につながっている。	あらかじめ設定した時期に、本人に対する支援策の効果を評価し、課題解決につながっているかを確認している。	あらかじめ設定した時期を過ぎて、本人に対する支援策の効果を評価し、課題解決につながっているかを確認している。	本人に対する支援策の効果を評価しておらず、課題解決につながっているか確認できていない。	経過記録に記載している。	できている ：9～8点 ほぼできている ：7～6点 まだ不十分 ：5～3点
			②支援策が養護者の課題解決(生活の質の向上)につながっている。	虐待をしていた養護者に対する支援策の効果を評価し、課題解決につながっているかを確認している。	虐待をしていた養護者に対する支援策の効果を評価したところ、概ね課題解決につながっている。	虐待をしていた養護者に対する支援策の効果を評価したところ、まだ課題解決には至っていない。	評価した内容を経過記録に記載している。	
			③関係者が役割分担に従い、適切に支援を行っている(キーパーソンの支援の実施状況把握含む)。	支援策の検討会議において、それぞれの支援策の実施責任者及びキーパーソンを明確にし、定期的に効果評価を行っている。	支援策の検討会議において、それぞれの支援策の実施責任者及びキーパーソンを決定しているが、定期的な効果評価は行っていない。	支援策の検討会議において、支援策の実施責任者及びキーパーソンが明確化されていないケースがあり、効果評価も行っていない。	評価内容を経過記録に記載している。	
	(5)必要に応じて支援計画の見直しを行っている。	虐待にいたっている本人及び養護者の課題解決にむけた支援策を講じた後、定期的に効果評価を行い、効果が見込めない場合、再度課題を整理し、改善のための支援策を検討しているか。 また、その際に、課題解決のために専門機関やその他の関係者との連携の必要性についても検討しているかを評価します。	①支援策が課題解決につながっていない場合、必要に応じて支援策の見直しを行っている。	支援策の効果評価を行い、十分な効果が上がっていない場合は、再度、関係者から情報収集し、課題解決に至っていない理由を整理して、その課題を解決するため関係者間で協議を行い、役割分担の上、新たな支援策を講じている。	－	支援策の効果評価を行い、十分な効果が上がっていない場合に、再度、課題を解決するため関係者間での協議や支援策を講じていない。	経過記録に記載している。	できている：6点 ほぼできている ：5～4点 まだ不十分 ：3～2点
			②支援を終了する際、再発防止策を講じている。	支援によって目標を達成した場合は、キーパーソンを決定して、再び異変が起きたときには地域包括支援センターへ通報が入る仕組み（見守り体制）を構築してケースを終了している。	支援によって目標を達成した場合は、再び異変が起きたときには地域包括支援センターへ通報が入る仕組み（見守り体制）を構築してケースを終了している。	支援によって目標を達成したことを確認して、ケースを終了している。	経過記録に記載している。	

評価領域			Ⅳa　包括的･継続的ケアマネジメント業務					
評価の内容			高齢者が住み なれた地域で暮らし続けられるよう、かかりつけ 医をはじめ、ケアマネジャー、地域の関係機関等の連携 によって、個々の高齢者の状況 に応じた包括かつ継続的な支援を行えるための体制づくりや、個々の介護支援専門員 に対する支援などを行っているか。					
評価分類		評価のねらい	評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 a　できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	b　ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、80%程度できている場合にチェックする。	c　まだ不十分（1点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は評価の方法	総合評価の集約基準
1　個々の高齢者を継続的に支援していくための支援体制の構築業務	（1）主治医との連携、在宅と施設の連携などのケアマネジメントの体制を整備している。	対象者が適切な医療を受けることができるようかかりつけ医や医療機関および関係機関と連携し、対象者を支援しているかを評価します。	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。	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 ）を把握しており、年度内に1度は確認している。	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 ）を把握しているが、1年以上確認していない。	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 ）を把握していない。	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）を把握し資料として持っている。	できている :12～10点 ほぼできている :9～7点 まだ不十 分 :6～4点
			②かかりつけ医とケアマネジャー や地域包括支援 センターの職員が、個々の利用者の相談 や情報交換 を持ちやすい体制を構築している。	かかりつけ医とケアマネジャー や地域包括支援 センターの職 員が個々の利用者の相談や情報交換 をすることができる体制を構築している。	－	特に、かかりつけ医とケアマネジャー等が連携を図れる体制はとっていない。	定例会開催時の内容の記録や 、かかりつけ医とケアマネジャー等との連絡シートが作成されている。	
			③ケアマネジメント支援が必要 な高齢者の入院（所）･退院(所)時に、相談対応 や調整 を行っている。	利用者や家族、関係機関等から電話等で相談がなされた時に助言を行うとともに、必要 に応じて、ケアカンファレンスや訪問等による面接、家族･ケアマネジャー･施設等の関係者 との調整を行っている。	－	利用者や家族、関係機関等から相談がなされた時に、電話による助言は行っているが、特段、調整などは行っていない。	経過記録 に、調整内容など含め、支援経過が記録 されている。	
			④在宅医療 ・介護連携支援 センターや地域の医療連携室 （病院）、施設の相談室と事例検討会 や研修会への参加 を通して情報交換を行っている。	在宅医療・介護連携支援 センターや地域の医療連携室の ソーシャルワーカー、施設の相談員と研修会等 で情報交流の場 を持ち、情報や互いの役割などを共有している。	－	支援が必要な高齢者が発生した際には、サービスの調整などで連携しているが、研修会等の交流 する場への参加 を行っていない。	研修参加記録 に、情報交換や交 流等の内容が記録 されている。	
2　介護支援専門員に対する個別支援	（1）ケアマネジャーへの個別相談に対応している。	ケアマネジャーからの相談等に対して適切に対応し、支援しているかを評価します。	①居宅介護支援事業所等 に所属 するケアマネジャー からの相談を、随時に受け付け ている。	地域のケアマネジャーより、来所･電話等 で相談を受けたとき、考えを聴き、受け止め、ともに考える姿勢で相談を受け、相談内容を地域包括支援 センター運営支援システムに入力し、整理している。	地域の ケアマネジャーより、来所･電話等 で相談を受けたとき、相談者がどうしてそう考えたかを聞き、受け止め、ともに考える姿勢で相談を受けているが、相談者（ケアマネジャー）ごとの個人 相談カード等を作成しているが、整理されていない。	地域のケアマネジャーより、来所･電話等 で相談を受けたとき、相談者がどうしてそう考えたかを聞き、受け止め、ともに考える姿勢で相談を受けているが、相談内容を地域包 括支援センター運営支援システムに入力していない。	相談内容を地域包括支援 センター運営支援システムに入力し、整理している。	できている :9～8点 ほぼできている :7～6点 まだ不十 分 :5～3点
			②個別相談時 に、必要な情報提供や情報交換 を 行っている。	相談内容に即した情報（社会資源 、サービス、制度等）をチラシ等の書面を交付するとともに、口頭で説明し、お互いに持つ情報を共有し、改善策など必要な意見交換を行い、区全体の問題として解決が必要 な事柄について、統括支援 センターとともに、取り組みを行っている。	相談内容に即した情報（社会資源 、サービス、制度等）を口頭で提供 するとともに、お互いに持つ情報の共有や必要 な意見交換を行い、区全体の問題として解決が必要 な事柄があっても、統括支援センターに 報告を含め、何もしていない。	相談内容に即した情報（社会資源、サービス、制度等）を口頭で提供しているが意見交換までは行っていない。	提供した情報の内容のわか る記録や意見交換の記録が ある。	
			③支援困難 なケースについては、サービス担当者会議 に参加 するなどして助言 ･支援 している。	相談内容に応じて、ケアマネジャーが開催 するサービス担当 者会議 に参加し、助言、支援している。	支援困難事例の相談が入 った際に、つなぐ等の支援や、相談内容に応じて、サービス担当者会議開催 にあたっての助言は行っているが、参加にまでは至っていない。	相談内容にあった解決の糸口や協力 ･支援を求める窓口の提示などの助言を行っている。	地域包括支援 センター運営支援システムに、サービス担当者会議 に出席した記録が ある。	
	（2）ケアマネジャーの質の向上に向けた取り組みを行っている。	ケアマネジメント能力を高めるための研修等の開催やケアマネジャー同士のネットワークを構築できるような取り組みを行っているかを評価します。	①地域包括支援 センター単位 で、ニーズに基づいてケアマネジメント能力を高めるための研修等を開催している。	定期的に、圏域内の居宅介護支援事業所 に所属 するケアマネジャー向けに、ニーズに基づいて研修会や勉強会等 を開催している。	年に数回、圏域内の居宅介護支援事業所 に所属するケアマネジャー向けに、ニーズに基づいて研修会等を開催している。	区で実施するケアマネジメント研修は開催しているが、圏域内の居宅介護支援事業所向 けの研修会は開催 していない。	情報交換などの活動記録が ある。	できている :9～8点 ほぼできている :7～6点 まだ不十 分 :5～3点
			②地域包括支援 センター単位 で、ニーズに基づいてケアマネジャー同士のネットワークを構築できるような支援または取り組みを 行なっている。	定期的に、ニーズに基づいて圏域内の ケアマネジャーが集い、互いの悩みを話し合う情報交換の場（機会）をつくっている。	地域包括支援 センター単位で行う研修の場などを利用して、年に数回、ニーズに基づいて圏域内の居宅介護支援事業所 に所属するケアマネジャーとの情報交換の場（機会）をつくっている。	区で実施するケアマネジメント研修の演習の中 で、情報交換を行うことはあるが、特段、圏域内の ケアマネジャーが情報交換を行える場をつくっていない。	意見交換の記録が ある。 ※記録から、悩みの話し合いや「気づき」が読み取れ る。	
			③自立支援 ・重度化防止等 に資するケアマネジメントに関し、市の基本方針 をセンター職員で共有し、研修やプランチェック等で居宅介護支援事業所 に周知している。	自立支援・重度化防止 に資するケアマネジメントに関し、市の基本方針をセンター職員で共有できており、居宅介護支援 事業所ケアマネジャーにも研修やプランチェック等を通して周知している。	－	自立支援・重度化防止 に資するケアマネジメントに関し、市の基本方針をセンター職員で共有できているが、居宅支援事業所への周知は行 えていない。	ケアマネジメント研修の記 録 原案確認シートの記録	

評価領域			Ⅳｂ　地域ケア個別会議					
評価の内容			地域包括ケア体制構築のために、地域ケア会議の一つである地域ケア個別会議を効果的に開催すると同時に個別及び地域の課題解決のために活用しているか。包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の効果的な実施のために活用されているか。					
評価分類		評価のねらい	評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 ａ　できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	ｂ　ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、80%程度できている場合にチェックする。	ｃ　まだ不十分（1点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は 評価の方法	総合評価の 集約基準
1　地域ケア個別会議の構成・運営	(1)地域福祉推進課が示した地域ケア個別会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等の計画に沿った実施ができている。	地域ケア個別会議は、多職種協働による個別ケースの検討を通して、高齢者に対する自立支援に資するケアマネジメントの実践力向上や地域課題の把握を行い、地域包括支援ネットワークの構築を目的としています。 ここでは、「地域ケア個別会議開催のための手引き」等に基づいて、地域ケア個別会議が発揮すべき機能、構成員、及びスケジュール等の計画に沿った実施ができているかを評価します。	①地域福祉推進課が示した要綱、要領、手引き等を確認し、地域包括支援センターの実施計画に沿って実施している。	地域福祉推進課が示した要綱、要領、確認事項等を確認し、統括支援センターと協議の上、実施計画を立て、定例開催を行っている。必要時は随時開催を行っている。	―	計画をたてずに随時開催に偏るなど計画的に実施できていない。	計画表があるか 定例・随時開催状況	できている ：9～8点 ほぼできている ：7～6点 まだ不十分 ：5～3点
			②地域ケア個別会議の目的や方向性をセンター職員・会議参加者・地域の関係者に対して周知している。	地域ケア個別会議の目的や方向性を統括支援センター、地域包括支援センターで共有し、会議参加者や関係者に周知している。	―	地域ケア個別会議の目的や方向性を統括支援センター、地域包括支援センターで共有できておらず、会議参加者や関係者にも周知していない。	地域ケア個別会議での関係者への周知状況	
			③開催目的に合った参加者やアドバイザーを選んでいる。	課題解決にむけた会議が効果的に行われるように参加者やアドバイザーを幅広い視点で選んでいる。 事例よって本人の参加も検討している。	できている時とできていない時の割合で判断する。	課題によって参加者やアドバイザーを検討せず、固定化している。本人の参加も検討したことがない。	アドバイザーの参加状況 本人の参加状況	
2　地域ケア個別会議の活用	(1)個別事例及び地域課題解決のため、会議を効果的に行っている。	自立支援・重度化防止及び地域課題の解決に向けた適切なケアマネジメントを実施するために、地域ケア個別会議を有効に活用し、多職種協働によるケアマネジメント支援を行い、ケアプランに反映させることができているかを評価します。	①多職種と連携して自立支援・重度化防止等に資する観点から検討を行い、対応策を講じている。	自立支援・重度化防止に資する観点で事例を選定し、多職種で検討したうえで対応策を検討している。	できている時とできていない時の割合で判断する。	処遇会議との区別がつかず、個別ケア会議で検討するに適さない事例を検討しているため、会議が効果的に実施できていない。	検討目的の状況把握	できている ：21～19点 ほぼできている ：18～10点 まだ不十分 ：9～7点
			②個人情報の取り扱いに基づく対応を行っている。	参加者や市役所外のアドバイザーには個人情報保護に関する誓約書を提出してもらうと同時に、会議開催前には必ず個人情報保護について説明している。	―	誓約書の提出依頼や参加者への説明が不十分である。	誓約書提出状況 説明実施状況	
			③議事録や検討事項をまとめ参加者間で共有している。	会議開催中に出される意見を必要に応じて、白板等に板書し、見える化することで会議の内容を参加者間で共有している。終了後は議事録を作成している。	できている時とできていない時の割合で判断する。	会議開催中に出される意見を見える化できておらず会議の内容を参加者間で共有できていない。また議事録を作成していない。	会議内容見える化実施状況	
			④会議で検討した個別事例について、その結果をケアプランに反映させるとともに、その後の変化をモニタリングし、再評価の上、ケアプランに生かし、関係者と共有できている。	モニタリング（必要に応じて会議）を計画的に実施し、その結果をケアプランに反映させ、会議に参加した関係者と共有できている。	できている時とできていない時の割合で判断する。	モニタリング（必要に応じて会議）を実施しておらず、検討結果をケアプランに反映できていない。	モニタリング（必要に応じて会議）実施状況 会議開催前後のケアプランの確認	
			⑤会議の実施状況、検討事項を統括支援センターを通じて地域福祉推進課に報告している	地域包括支援センター運営支援システムを使用し会議報告書を作成している。またそれに基づき概要をまとめ、統括支援センターを通じて地域福祉推進課に報告している。	―	地域包括支援センター運営支援システムを使用し会議報告書を作成していない。また、統括支援センターを通じて概要を地域福祉推進課に報告していていない。	会議報告書作成状況 概要報告状況	
			⑥地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討を行っている	ケアマネジメント研修やケアプラン確認の場等を利用し自立支援・重度化防止につながるケアマネジメントに関し、日頃から介護支援専門員のニーズや課題を把握し、個別ケア会議への参加を促すなどして事例検討を行っている。	できている時とできていない時の割合で判断する。	自立支援・重度化防止につながるケアマネジメントに関し、日頃から介護支援専門員のニーズや課題を把握できていない。個別ケア会議への参加を促せていない。	ニーズや課題の把握状況 個別ケア会議での事例提供状況	
			⑦会議で話し合われた「個別課題」（の積み重ね）から、「地域課題」を検討している。	会議で話し合われた「個別課題」（の積み重ね）から、「地域課題」を検討し、必要に応じて、包括ケア会議での議論や地域支援コーディネーターとの共有などを行っている。	できている時とできていない時の割合で判断する。	会議で話し合われた「個別課題」（の積み重ね）から、「地域課題」を検討に至っていない。	会議報告書作成状況	

評価領域			Ⅴ　介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務					
評価の内容			生活機能の低下など、さまざまな課題を抱えている高齢者に対して適切な支援を行うことにより、要支援･要介護状態の予防や重症化予防についての意識や意欲を高め、できるだけ自立した生活が送れるよう支援しているか。					
評価分類		評価のねらい	評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 a　できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	b　ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、80%程度できている場合にチェックする。	c　まだ不十分（1点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は 評価の方法	総合評価の 集約基準
1　一般介護予防事業	(1)地域の実情に応じて収集した情報等の活用により、閉じこもり等の何らかの支援を要する者を把握し、介護予防活動へつなげることができている。	高齢者が介護が必要な状態になることを予防する「介護予防」への取り組みとして、今は「介護」を必要としていないが、生活機能の低下が見られ、このまま何もしないでいると要支援･要介護状態になる恐れのある高齢者を早期に発見し、その方の心身の状態やニーズに合った介護予防プログラムを早期に提供することが必要です。 そのために、健診からの情報や関係機関等と連携した上で対象者を幅広く把握し、把握した対象者への早めのアプローチとアセスメントの実施等が行われているかを評価します。	①要介護状態に至るリスクが高い高齢者の把握のため、関係者からの情報を積極的に収集している。	民生委員、かかりつけ医、高齢者サービス担当者等の関係者に自ら働きかけて情報収集に努めている。	顔を合わせた時には関係者への働きかけを行っている。	関係者から情報提供があれば受けるが、自分の方から情報収集を行うことはしていない。	民生委員、かかりつけ医、高齢者ｻｰﾋﾞｽ担当者等、関係者等との連携の状況を記録した活動記録がある。	できている ：15～13点 ほぼできている ：12～10点 まだ不十分 ：9～5点
			②地域住民に対して、介護予防の必要性を理解してもらえるよう啓発など働きかけを行っている。	介護予防講座や健康講座、地域住民の集まりなどで積極的に啓発･PRを行っている。	介護予防の説明やパンフレット配布による啓発は行っている。	地域で介護予防のPRはほとんどできていない。	地域で啓発･PRを行った活動実績の記録がある。	
			③行政の介護予防事業や健康づくり事業の内容及び実施方法を把握している。	市や区が実施している介護予防事業、健康づくり事業の情報を把握している。	市や区の介護予防事業は把握しているが、健康づくり事業までは把握できていない。	市や区の介護予防事業、健康づくり事業についてほとんど把握できていない。	介護予防事業、健康づくり事業の事業一覧や、チラシのつづりがある。	
			④行政以外が実施している地域の介護予防事業や健康づくり事業の内容及び実施方法を把握している。	行政以外に担当エリア内の地域住民主体や、市民センター･公共施設で実施している介護予防事業（サロン含む）や健康づくり事業の情報を把握し、実際に事業を見学している。	市民センターや公共施設で行っている事業は概ね把握しているが見学まではしていない。	地域の事業をほとんど把握していない。	地域の健康づくり事業等の資料がある。	
			⑤要介護状態に至るリスクが高い高齢者を把握し、その者に対し、速やかに連絡を取っている。	把握された対象者には速やかに電話や訪問により連絡を行っており、必要に応じて事業の案内をしている。	把握された対象者には速やかに連絡をとっているが、連絡がとれないまま放置しているケースが少数ある。	把握された対象者に対し速やかに連絡がとれていない。	連絡の記録がある。	

評価領域			Ⅴ　介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務					
評価の内容			生活機能の低下など、さまざまな課題を抱えている高齢者に対して適切な支援を行うことにより、要支援･要介護状態の予防や重症化予防についての意識や意欲を高め、できるだけ自立した生活が送れるよう支援しているか。					
評価分類		評価のねらい	評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 a　できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	b　ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、80%程度できている場合にチェックする。	c　まだ不十分（1点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は 評価の方法	総合評価の 集約基準
2　予防給付及び介護予防・生活支援サービス事業における介護予防ケアマネジメント	(1)適切なケアマネジメントへ結びつけている。	これまでのケアマネジメントは、できないことをサービスで補うといった補完的な考えが広まっていました。しかし、介護予防にあたっては、何よりも利用者の主体的な取り組みが不可欠であり、それがなければ介護予防の十分な効果も期待できません。 ここでは、利用者の意欲が高まるような支援が行われているかということと、それを側面からサポートする利用者の状態変化に合わせた支援体制がとられているかを評価します。	①介護予防支援･介護予防ケアマネジメントのケアプランにおいて、必要に応じ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等を位置づけ、自立に向けたケアプランの作成を行っている。	①介護予防支援･介護予防ケアマネジメントのケアプランにおいて、必要に応じ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。	－	①介護予防支援･介護予防ケア間遠ジメントのケアプランにおいて、サービスは保険給付や介護予防生活支援サービス事業のみで多様な地域の社会資源を位置づけていない。	ケアプランに、必要に応じ保険給付や介護予防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。	できている：3点 まだ不十分：1点
	(2)介護予防支援･介護予防ケアマネジメント業務手順書及び介護予防･生活支援サービス事業に関する要綱等に沿った適切なケアマネジメントが実施できている。	介護予防ケアマネジメント業務は、本人ができることはできる限り本人が行うことを基本としつつ、利用者のできることを利用者とともに発見し、利用者の主体的な活動と参加意欲を高めることを目指しています。このため、サービス提供期間を設定し、いつまでにどのような生活行為ができるようにするのか具体的な目標を明確にしつつ、個々の利用者の心身の状況や生活機能低下等が生じた原因に応じた総合的かつ効果的な支援計画を作成するとともに、サービスの提供を確保し、一定期間経過後は所期の目標の達成状況を評価し、必要に応じた計画の見直しが適切に行えているかを具体的に評価します。	①要支援認定を受けた利用者（事業対象者含む）に対して、介護予防の必要性やサービス等の情報提供並びに介護予防につながるアセスメントを行っている。	利用者に介護予防の必要性やサービスの情報提供を行い、アセスメントにおいて、利用者が「できること」を家族などと一緒に探している	－	利用者への情報提供は行っているが、利用者自身の意欲や意向を引き出せるまでには至っていない。	経過記録に、情報提供した内容が記載されているケアプラン等に、アセスメントした内容が記載されている。	できている ：21～18点 ほぼできている ：17～14点 まだ不十分 ：13～7点
			②利用者自身が主体的に取り組めるような目標を設定している。	生活機能の向上が図られる目標を立て、一定の期間(短期目標)に達成できるものとなっている。	生活機能の向上が図られる目標を立てているが、一定の期間(短期目標)に達成できるものとなっていない。	目標はあるが、課題に対応したものとなっていない。	ケアプランに生活機能向上が図られる目標が立てられており、利用者が短期で目標を達成できるものとなっている。	
			③利用者本人･家族･サービス提供者が目標を共有し、実施(提供)している。	利用者を中心としたサービス担当者会議等を通じて、主治医をはじめとするすべてのサービス提供者が介護予防ケアマネジメントに参画（文書による確認を含む）しており、決定結果を知らせることで目標を共有している。	利用者を中心としたサービス担当者会議等を通じて、限られた主要なサービス提供者のみが、介護予防ケアマネジメントに参画しているが、すべてのサービス提供者に決定結果を知らせることで目標の共有はできている。	利用者を中心としたサービス担当者会議等を通じて、限られたサービス提供者のみが、介護予防ケアマネジメントに参画しているが、サービス提供者に決定結果を知らせることはしていない。	経過記録等に、サービス担当者会議等の決定結果をすべてのサービス担当者に情報提供した記録がある。	
			④モニタリングや再アセスメントは、あらかじめ設定した時期に行っている。	モニタリングや再アセスメントを、あらかじめ設定した時期に確実に実施している。 （モニタリングは、月に1回以上実施。3月に1回以上利用者宅で面接実施。サービス事業利用者の面接は6月に1回以上。）	－	モニタリングや再アセスメントは行っているが、あらかじめ設定した時期に実施していないことがある。	経過記録等に、モニタリングや再アセスメントをあらかじめ設定した時期に実施した記録がある。	
			⑤達成状況の評価について、あらかじめ設定した時期に行っている。	目標の達成状況の評価は、サービス事業者が行う事前・事後のアセスメント結果も参考に、あらかじめ設定した時期に確実に実施している。	目標の達成状況の評価は、サービス事業者が行うアセスメント結果等を参考にし、設定した期間でほぼできている。	目標の達成状況の評価は行っているが、あらかじめ設定した時期に実施できていない。	経過記録等に、目標の達成状況の評価を①あらかじめ設定した時期に行い、②サービス事業者のアセスメント結果を踏まえている記録がある。	
			⑥達成状況の評価を行い、今後の支援方法を検討している。	介護予防ケアプランで設定された目標が達成されたかどうかをチェックし、自立支援に向けた「地域ケア個別会議」を活用し、今後の支援方法やケアプランの見直しを行っている。	－	介護予防ケアプランで設定された目標が達成されたかどうかをチェックしているが、地域ケア個別会議をうまく活用できておらず、ケアプランの見直しまでは行っていない。	経過記録等に、目標の達成をチェックした記録があり、見直しが必要な場合はケアプランの作成が行われている。	
			⑦ケースのケアプラン、ケース記録、契約書等の保管を行っている。	定められた場所に適切な保管を行っている。	－	保管は行っているが、特に定められた場所がない。	定められた保管場所がある。	
	(3)委託したケアマネジメントについて、適正な実施が行えているか確認している。	介護予防支援･介護予防ケアマネジメント業務を委託する場合は、当該居宅介護支援事業所がケアマネジメント業務を適切に行っているかについて確認することが重要です。 ここでは、具体的に、委託事業者が作成した介護予防サービス計画原案や内容および保管方法が適切に行われているかを評価します。	①居宅介護支援事業者へ委託したケアプランの原案確認を行っている。	居宅介護支援事業者へ委託したケアプラン原案について、「介護予防支援･介護予防ケアマネジメント業務事務手順書」に沿った内容の確認を行っている。	－	居宅介護支援事業者へ委託したケアプラン原案について、「介護予防支援･介護予防ケアマネジメント業務事務手順書」を参照せず、主観的な確認を行っている。	経過記録等に、介護予防支援･介護予防ケアマネジメント業務事務手順書に沿った内容の確認を行った記載がある。	できている ：9～8点 ほぼできている ：7～6点 まだ不十分 ：5～3点
			②居宅介護支援事業者へ委託したケアプランの達成状況の評価の確認を行っている。	居宅介護支援事業者へ委託したケアプランの進捗状況の評価の確認について、「介護予防支援･介護予防ケアマネジメント業務事務手順書」に沿った確認を行っている。	－	居宅介護支援事業者へ委託したケアプランの進捗状況の評価の確認について、「介護予防支援･介護予防ケアマネジメント業務事務手順書」を参照せず、主観的な確認を行っている。	経過記録等に、「介護予防支援･介護予防ケアマネジメント業務事務手順書」に沿った内容の確認を行った記載がある。	
			③委託しているケースのケアプラン、ケース記録、契約書等の保管を行っている。	定められた場所に適切な保管を行っており、委託が終了したケース資料も返還させている。	定められた場所に適切な保管を行っているが、委託が終了したケース資料を返還させていないことがある。	保管は行っているが、特に定められた場所がない。	定められた保管場所がある。また、経過記録等に、委託が終了したケース資料が返還された記録がある。	

統括支援センター 自己点検判断基準

評価分類		評価項目 （評価分類に対する視点）	自己点検判断基準 a できている（3点） 評価基準に対する視点がすべて実施できていた場合に、チェックする。	b ほぼできている（2点） 評価基準に対する視点の内、８０%程度できている場合にチェックする。	c まだ不十分（１点） 評価基準に対する視点が十分にできていない、または実施できていない場合にチェックする。	判断材料又は評価の方法	総合評価の集約基準
１ 地域包括支援センターの業務支援	(1)※地域包括支援センターだけでは対応が困難な事例に対する適切な支援	①地域包括支援センターだけでは対応が困難な事例について、関係機関との協働などにより問題解決に努めている	地域包括支援センターだけでは対応が困難な事例について、口頭による助言のみではなく、地域包括支援センター職員との同行訪問や関係機関との連携などにより、協働で問題解決に努めている。	－	地域包括支援センターだけでは対応が困難な事例について、口頭などによる助言のみを行っている。	記録がある。	できている：６点 ほぼできている：５～４点 まだ不十分：３～２点
		②困難事例への対応に関する情報共有や事例検討などを行い、地域包括支援センター職員のスキルアップを図っている	区内もしくは市内の地域包括支援センターに、困難事例対応のスキルアップを目的とした情報提供や意見交換・事例検討などを定期的に行っている。	－	対応困難事例についての情報提供や意見交換・事例検討などを、随時行っているのみである。	記録がある。	
	(2)※地域包括支援センターだけでは対応が困難な苦情に対する適切な支援	①地域包括支援センターだけでは対応が困難な事例について、関係機関との協働などにより問題解決に努めている	地域包括支援センターだけでは対応が困難な苦情について、口頭による助言のみではなく、地域包括支援センター職員との同行訪問や関係機関との連携などにより、協働で問題解決に努めている。	－	地域包括支援センターだけでは対応が困難な苦情について、口頭などによる助言のみを行っている。	記録がある。	できている：６点 ほぼできている：５～４点 まだ不十分：３～２点
		②苦情への対応に関する情報共有や事例検討などを行い、地域包括支援センター職員のスキルアップを図っている	区内もしくは地域包括支援センターに対し、苦情の内容や改善点について、情報提供や意見交換・事例検討などを行っている。	－	苦情を解決する過程で判明した改善点について、特に地域包括支援センターとの情報共有を行っていない。	記録がある。	
	(3)勤務時間外における市民からの緊急相談に対する適切な対応	①勤務時間外における市民からの緊急相談に対して、夜間・緊急窓口対応施設や関係機関と連携し適切な対応を行っている	日ごろから夜間・緊急窓口対応施設や関係機関と情報共有や対応方法などの連携を図り、市民からの緊急相談時に適切な対応を行っている。	－	夜間・緊急窓口対応施設や関係機関と、緊急時の連絡体制を整備しているのみであり、日ごろから情報共有などの連携は行っていない。	緊急時の連絡網がある。連絡会などの記録がある。	
	(4)※地域包括支援センター業務の懸案事項の解決	①地域包括支援センター業務の懸案事項を的確に把握し、関係機関との調整などにより解決に努めている	地域包括支援センター業務における懸案事項について、職員や関係者の意見聴取や課題の分析等により、的確に把握している。懸案事項については、区内および本庁、その他関係機関との調整などにより解決に努力している。	－	地域包括支援センターの業務における懸案事項を把握していない。	記録がある。	
	(5)区単位の現状・ニーズを把握し、地域包括支援センターと取り組む重点課題を検討しているか	①市の方針やKDB等のデータに基づいた分析結果を地域包括支援センターと共有し、課題解決に向けた計画を立て、実行しているか	いきいき長寿プランやKDB等のデータ、日頃の相談業務からわかる地域の課題を地域包括支援センターと共有し分析することで、区として取り組む重点課題を明確にし、解決に向け計画的に実行している。		プランやデータに基づき課題を分析しておらず、解決に向け、計画性なく実行したり、または実行していない。	計画がわかるものがあり、実施状況を振り返れるものがある。	
２ 地域とのネットワーク構築支援	(1)地域の関係者（団体）等との情報共有	①地域の関係者（団体）や行政機関などとの連携を目的とした情報交換や、会合等の開催または参加を行っている	地域の関係者（団体）との情報交換や会合等の開催または参加を定期的に実施し、地域包括支援センターの業務の円滑化を図っている。	－	個別的な問題が発生したときのみ、地域の関係者（団体）と情報交換や連携を行っている。	記録がある。	
	(2)地域のケアマネジャーとの情報共有	①地域のケアマネジャーの質の向上を目的とした情報交換や情報提供、事例検討会等の開催または参加を行っている	地域のケアマネジャーを対象としたケアマネジメント研修等を定期的に開催し、区全体の課題解決が必要な事項についての情報提供や意見交換・事例検討などを行っている。	－	地域のケアマネジャーとの情報共有は行っていない。	記録がある。	
	(3)包括ケア会議の活用	①包括ケア会議において、困難事例などの検討・結果報告、地域ケア個別会議の報告、関係者（団体）へのフィードバック等により、会議の有効活用を行っている	包括ケア会議を定期的および必要に応じて開催している。 困難事例に対する助言及び専門的・技術的支援、その他地域包括支援センターの活動を支援するための処理事項を検討し、結果を報告している。また、地域ケア個別会議の報告や地域課題の検討も行っている。	－	定期的に包括ケア会議を開催しているのみである。	記録がある。	

【用語説明】

※地域包括支援センターだけでは対応が困難： 地域包括支援センターの業務において、統括支援センターが、区レベルの介入や、指導・助言が望ましいと判断できるケースを指す。

※地域包括支援センター業務の懸案事項： 地域包括支援センターが業務をより円滑に実施するために、区レベル・市レベルで標準化や事務改善などが必要な事項（・執務環境・業務内容・手順など）を指す。

【参考資料】

平成30年度地域包括支援センターの運営状況について

H31.3現在

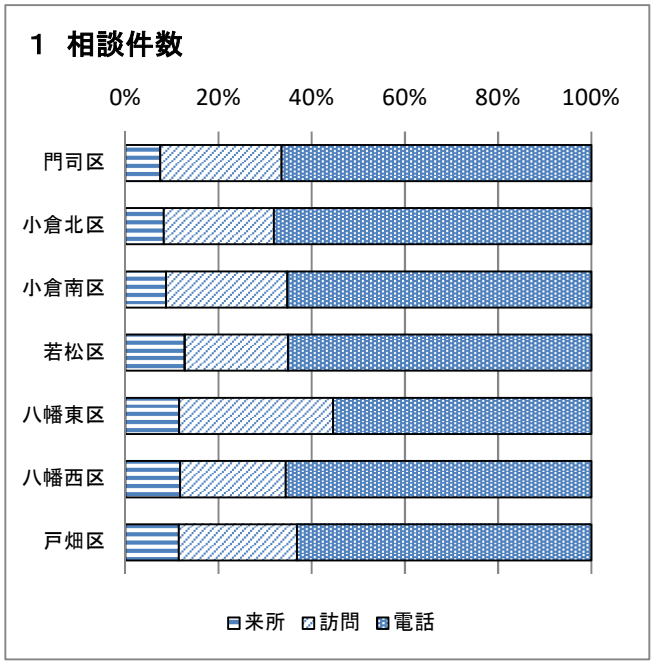
	市	門司区	小倉北区	小倉南区	若松区	八幡東区	八幡西区	戸畑区
人口	932,182	98,335	180,501	210,710	82,859	66,350	235,671	57,756
高齢者人口	289,667	35,932	52,038	59,063	26,309	23,916	74,140	18,269
(75歳以上:内数)	150,155	19,115	26,064	29,926	13,643	13,329	38,283	9,795
高齢化率	31.1%	36.5%	28.8%	28.0%	31.8%	36.0%	31.5%	31.6%
包括支援センター数	24	3	4	5	2	2	6	2
要支援者認定者数	18,107	2,392	3,237	3,542	1,557	1,747	4,307	1,325

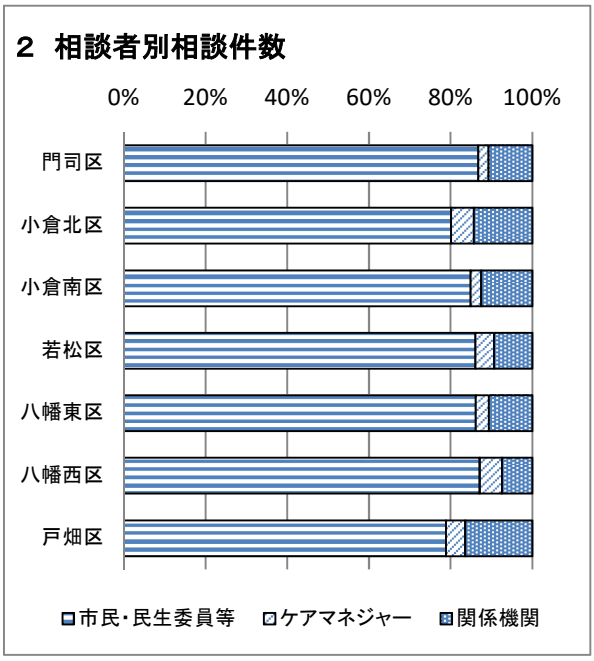
1　相談件数

	市	門司区	小倉北区	小倉南区	若松区	八幡東区	八幡西区	戸畑区
来所	19,982	2,481	3,069	3,883	2,161	1,801	4,936	1,651
再)巡回相談	424	30	164	105	15	41	44	25
訪問	51,139	8,612	8,837	11,612	3,759	5,160	9,511	3,648
電話	132,710	21,954	25,419	29,064	11,058	8,641	27,496	9,078
合計	203,831	33,047	37,325	44,559	16,978	15,602	41,943	14,377

2　相談者

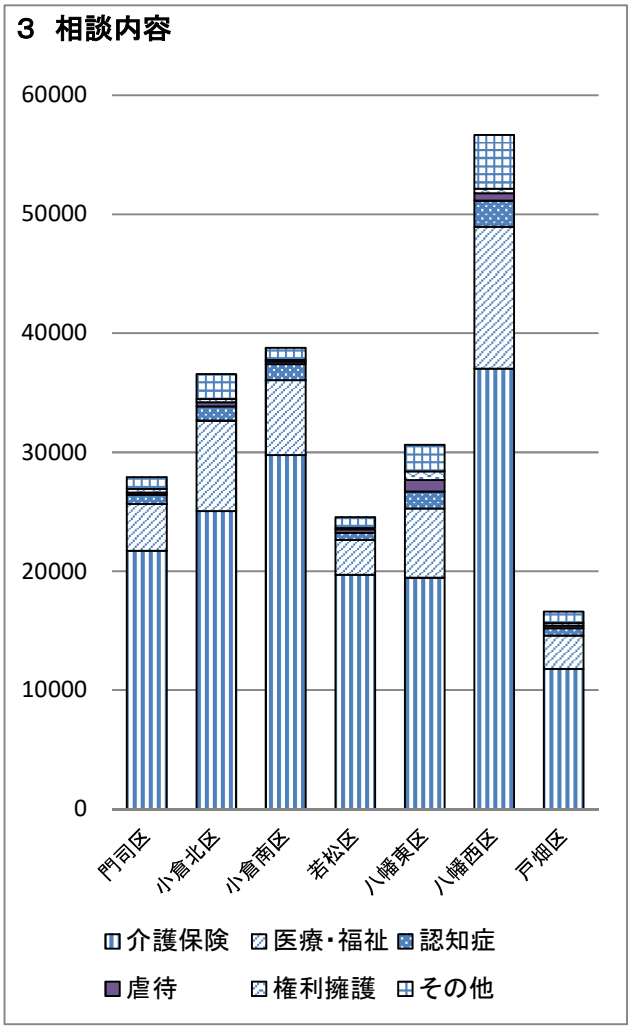
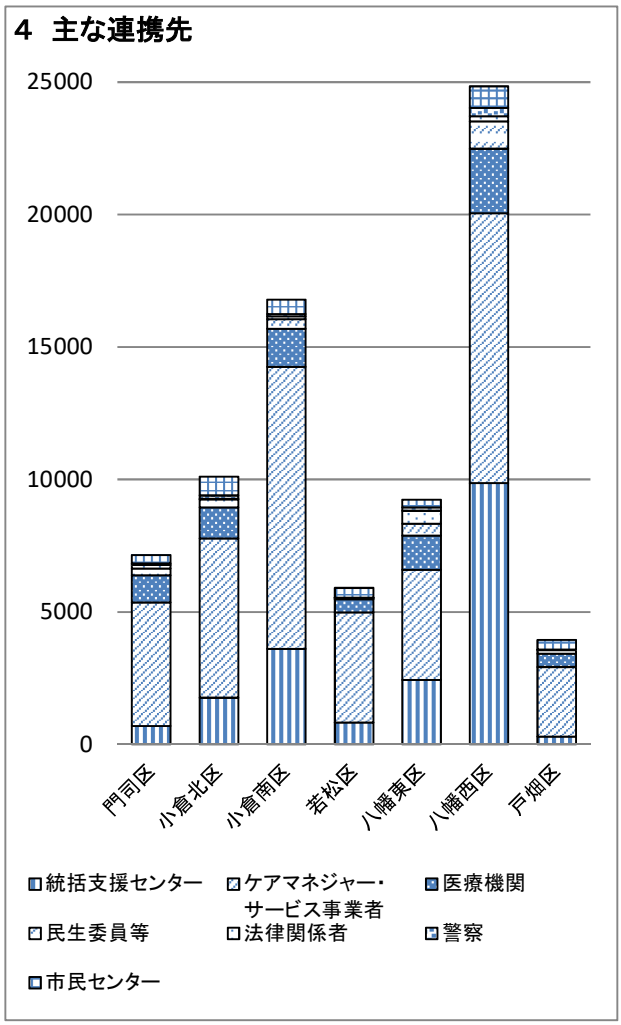
	市	門司区	小倉北区	小倉南区	若松区	八幡東区	八幡西区	戸畑区
市民・民生委員等	149,143	23,959	26,809	33,730	11,566	12,260	30,122	10,697
ケアマネジャー	7,189	702	1,846	1,052	601	469	1,872	647
関係機関	20,303	2,958	4,795	4,960	1,272	1,514	2,577	2,227
合計	176,635	27,619	33,450	39,742	13,439	14,243	34,571	13,571





３　相談内容（複数回答）

	市	門司区	小倉北区	小倉南区	若松区	八幡東区	八幡西区	戸畑区
介護保険	221,408	32,031	40,805	52,357	22,977	20,710	36,429	16,099
医療・福祉	68,094	5,842	20,874	20,007	4,745	4,549	7,013	5,064
認知症	11,761	1,330	2,876	2,934	719	1,160	1,496	1,246
虐待	3,520	418	637	648	300	316	950	251
権利擁護	2,690	494	409	447	218	526	332	264
その他	23,818	2,959	7,461	4,161	1,047	1,771	4,127	2,292

４　主な連携先（複数回答）

	市	門司区	小倉北区	小倉南区	若松区	八幡東区	八幡西区	戸畑区
統括支援センター	29,139	1,355	8,989	6,254	2,130	3,502	4,051	2,858
ケアマネジャー・サービス事業者	61,841	8,916	13,448	13,031	4,948	5,818	11,300	4,380
医療機関	11,783	2,050	2,239	2,420	835	1,253	1,903	1,083
民生委員等	2,368	266	449	608	102	146	401	396
法律関係者	1,332	280	110	209	114	326	228	65
警察	650	77	106	193	16	37	125	96
市民センター	2,055	209	389	492	170	164	425	206