

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			判断材料又は 評価の方法	総合評価の 集約基準	
			a できている(3点)	b ほぼできている(2点)	c まだ不十分(1点)			
1 地域包括支援センターの体制に関する事	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、担当地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担当地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、統括支援センターに報告や協議を行う仕組みがある。	—
		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、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、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。	—	
		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、苦情窓口を明確に示している。	—	利用者や事業者、苦情窓口を示していない。	経過記録などに、利用者や事業者による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)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。	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			判断材料又は 評価の方法	総合評価の 集約基準	
			a できている(3点) 評価基準に対する視点すべて実施でき ている場合に、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。			
3 チームア プロロー 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 ターで決めてはいるが、職員全員が 個人情報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 ターで決めてはいるが、職員全員が 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 らす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、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)		