

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			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。			
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苦情について、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る。	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開催し、区全体の課題解決に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している。	-	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。