

平成29年度地域包括支援センター運営評価(案)

地域包括支援センター運営評価について

1 運営評価方法の見直しについて

- (1) 介護保険法改正（H29.6.2）による地域包括支援センター評価の義務化
 - (2) 介護予防ケアマネジメント業務の総合事業への移行による評価内容の変更
 - (3) 評価結果の点数化による見える化
- これらを踏まえて、平成 29 年度からの事業実施状況の評価を見直す。

2 内容

(1) 基本的な考え方

- ① 評価項目ごとにセンターによる自己評価（4 段階評価）結果をベースにして評価する。

【評価指標の定義】

- 4 点：大変よくできている
- 3 点：ある程度できている（仕様書記載内容が実施されている場合）
- 2 点：あまりできていない
- 1 点：まったくできていない

- ② 行政評価は書類審査（自己評価）とヒアリング審査による評価結果を、地域密着型サービス等審議会において審議したうえで、行政評価の結果を最終的に確定する。

(2) 書類審査の実施方針

- ① 自己評価で記載された「評価の根拠」に基づき、書類審査を行う。
- ② 行政評価の基準を定め、それをベースに書類審査を行う。

(3) ヒアリング審査の実施方針

書類審査を保管し、行政評価の参考とするため、自己評価で記載されている事項の検証や好事例・課題等の観点からヒアリング審査を行う。

(4) 評価項目

※地域包括支援センター評価項目新旧対照表参照

(5) 審査結果の公表

審査結果は、センターごとに 9 つの業務区分に沿ってレーダーチャート化したうえで、センターに審査結果を返すとともにホームページで公表する。

3 評価（案）策定に当たって参考とした資料

(1) 「地域包括支援センターの設置運営について」の一部改正について

（平成 28 年 1 月 19 日 老総発 0119 第 1 号、老高発 0119 第 1 号、老振発 0119 第 2 号、老老発 0119 第 1 号）

(2) 市町村と地域包括支援センターの連携・効果的な運営に関する調査研究事業報告書

（平成 29 年 3 月 株式会社三菱総合研究所）

(3) 松戸市地域包括支援センター事業評価

地域包括支援センター運営評価項目新旧対照表

地域包括支援センター運営評価項目	
新	旧
<p>1 組織・運営体制</p> <p>①地域包括支援センターの「事業計画」が適切に作成・実行されているか</p> <p>②担当圏域における高齢者等のニーズの把握を行っているか</p> <p>③職員の確保・育成を図っているか</p> <p>④専門職間の連携を効果的に行っているか</p> <p>⑤利用者が相談しやすい相談体制を構築できているか</p> <p>2 個人情報保護</p> <p>①個人情報保護を徹底しているか</p> <p>3 利用者満足向上</p> <p>①苦情体制を整備しているか</p> <p>②安心して相談できるよう、プライバシーの確保を行っているか</p> <p>4 公平性・中立性の確保</p> <p>①公平性・中立性に配慮して、介護サービス事業所や介護予防ケアマネジメントの委託先の選定を行っているか</p> <p>5 総合相談支援業務</p> <p>①相談内容の把握分析を行っているか</p> <p>②地域における関係機関・関係者のネットワークを構築しているか</p> <p>③地域の社会資源について把握しているか</p> <p>6 権利擁護業務</p> <p>①成年後見制度の活用を図るための取組を行っているか</p> <p>②高齢者虐待に対して迅速・適切に対応しているか</p> <p>③消費者被害の防止の取組を行っているか</p>	<p>総合相談支援業務</p> <p>①相談支援業務</p> <p>②地域におけるネットワーク構築</p> <p>③認知症高齢者・家族支援</p> <p>権利擁護業務</p> <p>①権利擁護業務</p>

地域包括支援センター運営評価項目	
新	旧
<p>6 包括的・継続的ケアマネジメント業務</p> <p>①地域の介護支援専門員に対して効果的な支援を行っているか</p> <p>②地域ケア会議を開催しているか</p> <p>8 介護予防に係るケアマネジメント</p> <p>①自立支援に向けた介護予防ケアマネジメント等を行っているか</p> <p>9 市町村事業との連携</p> <p>①認知症高齢者に対する支援基盤を構築しているか</p> <p>②医療関係者との連携を図っているか</p>	<p>包括的・継続的ケアマネジメント支援業務</p> <p>①包括的・継続的ケアマネジメント体制の構築（地域ケア会議等開催状況等）</p> <p>②介護支援専門員個別支援</p> <p>③独自活動</p> <p>④担当圏域における地域課題</p> <p>介護予防ケアマネジメント業務</p> <p>①二次予防事業対象者把握及び把握経路</p> <p>②介護予防ケアマネジメント業務</p> <p>③介護予防普及啓発</p>

地域包括支援センター運営評価（案）について

厚生労働省通知における評価項目		市評価項目（案）	市評価根拠（案）	市評価基準（案）	
運営全体に関すること	1 組織・運営	（1）担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか （2）職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか （3）ブランチ等との連携の向上につとめているか	（1）地域包括支援センターの「事業計画」が適切に作成・実行されているか	①「事業計画」に委託契約仕様書の内容が反映されているか ②「事業計画」作成にあたり、これまで評価結果、実績等を反映しているか ③「事業計画」の進捗状況を確認し、必要な業務改善を行っているか	「いる」の個数に基づき評価 ・ 3個：4点 2個：3点 1個：2点 0個：1点
		（2）担当圏域における高齢者等のニーズの把握を行っているか	①実施しているニーズ把握の方法 ②ニーズに基づいて実行した取組の具体例	・ 圏域の高齢者等について具体性の高いニーズ把握を行っており、具体性の高い取組につなげている：4点 ・ 高齢者等の具体的なニーズを把握し、具体の取組につなげている：3点 ・ ニーズを把握し、取組につなげているが、具体性は高くない：2点 ・ ニーズ把握を行っていない、ニーズに基づく対応を行っていない：1点	
		（3）職員の確保・育成を図っているか	①3職種（保健師等・社会福祉士・主任介護支援専門員）の欠員期間 ②職員の研修等参加回数 ③参加した研修等の具体例	各評価根拠の平均点による評価 ①3職種の欠員期間（日数） ・ 欠員期間なし：4点 ・ 欠員期間が必要期間（4人×365日）の0%以上15%以下：3点 ・ 欠員期間が必要期間（ " ）の15%超30%以下：2点 ・ 欠員期間が必要期間（ " ）の30%超：1点 ②職員一人当たりの研修等参加回数 ・ 4回以上：4点 3回：3点 2回：2点 点 0から1回：1点	

	厚生労働省通知における評価項目	市評価項目（案）	市評価根拠（案）	市評価基準（案）
運営全体に関すること	1 組織・運営 (1) 担当する区域における高齢者のニーズの把握を行っているか (2) 職員間、専門職間の連携が効果的に行われているか。 (3) ブランチ等との連携の向上につとめているか	(4) 専門職間の連携を効果的に行っているか	①連携活動評価尺度の平均点（別紙参照） ②以下の取組が行われているか ・ミーティング等を計画的に開催し、センター内の情報共有が図られているか ・支援が困難なケースは複数の職員で対応しているか ・主担当が不在の場合も対応できるように相談記録等の情報が適切に保管・管理されているか	各評価根拠の平均点による評価 ①連携活動評価尺度の得点に基づき評価（全国平均24.5点） ・30点以上：4点 24点以上30点未満：3点 20点以上24点未満：2点 20点未満：1点 ②「いる」の個数に基づき評価。 ・3個：4点 2個：3点 1個：2点 0個：1点
		(5) 利用者が相談しやすい相談体制を構築できているか	①夜間窓口（連絡先）の整備・周知の方法 ②土曜・休日窓口（連絡先）の整備・周知の方法 ③センターのPRのための具体的取組	各評価根拠の平均点による評価 ① ・センター自身が受け付ける、電話転送により対応できる窓口につながるなど、夜間窓口へ直接つなるとともに、夜間窓口の周知を積極的に図っている場合：4点 ・センター自身が受け付ける、電話転送により対応できる窓口につながるなど、夜間窓口へ直接つながる場合：3点 ・留守番電話から夜間窓口が案内されるなど、夜間窓口はあるが、直接はつながらない場合：2点 ・夜間の窓口対応を行っていない場合：1点 ② ・センター自身が受け付ける、電話転送により対応できる窓口につながるなど、休日窓口へ直接つなるとともに、休日窓口の周知を積極的に図っている場合：4点 ・センター自身が受け付ける、電話転送により対応できる窓口につながるなど、休日窓口へ直接つながる場合：3点 ・留守番電話から休日窓口が案内されるなど、休日窓口はあるが、直接はつながらない場合：2点 ・休日の窓口対応を行っていない場合：1点 ③ ・具体性が高くかつ積極的なPRを行っている：4点 ・PRを行っている：3点 ・PRを行っていない：1点

	厚生労働省通知における評価項目		市評価項目（案）	市評価根拠（案）	市評価基準（案）
運営全体に関する事	2 個人情報の保護	(1) 責任者を配置するなど個人情報保護の徹底が図れているか	(1) 個人情報保護を徹底しているか	①個人情報保護（管理）マニュアルを整備しているか ②個人情報保護（管理）責任者を配置しているか ③個人情報を適切な場所（鍵・パスワード付）で保管しているか	「いる」の個数に基づき評価。 ・3個：4点 2個：3点 1個：2点 0個：1点
	3 利用者満足の向上	(1) 適切な総合相談、苦情への対応ができる体制となっているか (2) 安心して相談できるプライバシーの確保が行われているか	(1) 苦情対応体制を整備しているか	①苦情受付の担当者・責任者を設置しているか ②苦情対応マニュアルが整備されているか ③苦情対応窓口に関する情報（連絡先、受付時間等）を公開しているか ④苦情内容及び対応について記録を残しているか ⑤苦情受付件数	「いる」の個数に基づき評価。 ・4個：4点 3個：3点 2または1個：2点 0個：1点
			(2) 安心して相談できるよう、プライバシーの確保を行っているか	①相談者が安心して相談できる相談室（外から見えない、音が漏れない等）を配備しているか ②相談室以外で相談を行う場合に、仕切りを設けるなど配慮しているか ③その他具体策	・相談室や相談室以外でもプライバシーに配慮している：4点 ・相談室、相談室以外のどちらかはプライバシーに配慮している：3点 ・プライバシーに配慮した取組は行っていない：1点
4 公平性・中立性の確保	(1) 公平性、中立性に配慮して、介護サービス事業所等の紹介や指定介護予防支援業務の委託先の選定を行っているか	(1) 公平性・中立性に配慮して、介護サービス事業所や介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの委託先の選定を行っているか	①居宅介護支援事業所への委託は偏りなく行っているか ②訪問介護及び通所介護事業所の選定は偏りなく行っているか ③要支援から要介護になったかたの居宅介護支援事業所への紹介は偏りなく行っているか	「いる」の個数に基づき評価。 ・3個：4点 2個：3点 1個：2点 0個：1点	

厚生労働省通知における評価項目		市評価項目（案）	市評価根拠（案）	市評価基準（案）
5 総合相談支援業務	(1) 相談内容ごとの対応状況が把握（進捗管理）できているか	(1) 相談内容の把握分析を行っているか	①全ての相談事例について相談受付票を作成し、緊急性を判断しているか ②全ての相談事例について相談内容に応じ分類しているか ③相談内容の主な特徴と分析結果	・全ての相談事例について相談受付票を作成し、緊急性を判断したうえで対応しているとともに、相談内容を分類し、その特徴の把握や分析を行っている：4点 ・全ての相談事例について相談受付票を作成し、緊急性を判断したうえで対応しているとともに、相談内容を分類はしているが、その特徴の把握や分析までは行っていない：3点 ・全ての相談事例について相談受付票を作成し、緊急性を判断したうえで対応しているが、相談内容を分類、その特徴の把握や分析は行っていない：2点 ・全ての相談事例について相談受付票の作成や緊急性を判断したうえでの対応がされていない：1点
		(2) 地域における関係機関・関係者のネットワークを構築しているか	①地域（圏域内・外）のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップやリストで管理しているか ②職員が参加した関係機関組織における会議・行事等の日程・テーマ ③職員個人が有するネットワークをセンター内で共有しているか	各評価根拠の平均点による評価 ①いる：4点 いない：1点 ② ・会議、行事等の数が70回以上：4点 ・会議、行事等の数が60回から69回：3点 ・会議、行事等の数が50回から59回：2点 ・会議、行事等の数が49回以下：1点 ③いる：4点 いない：1点
		(3) 地域の社会資源について把握を行っているか	①高齢者支援等を行う介護保険外の社会資源やその情報の収集方法 ②地域の社会資源に関するマップやリストを作成しているか ③地域の社会資源に関するマップやリストを見直しているか	各評価根拠の平均点による評価 ① ・社会資源の情報収集方策が、具体的かつ積極的に展開されている：4点 ・社会資源の情報収集方策が、具体的に展開されている：3点 ・社会資源の情報収集方策が記載されているが、具体的な記載に欠ける：2点 ・社会資源の情報収集方策が記載されていない：1点 ②③いる：4点 いない：1点

個別の業務に関するもの

厚生労働省通知における評価項目		市評価項目（案）	市評価根拠（案）	市評価基準（案）
6 権利擁護業務	（１）成年後見制度の利用、消費者被害の防止の取組がなされているか	（１）成年後見制度の活用を図るための取組を行っているか	①成年後見制度を利用する必要がある者の支援内容 ②成年後見制度の周知のための具体的方法	・地域で制度のPRを行うとともに、利用が必要な相談者へ必要な支援を行なっている：４点 ・地域で制度のPRは行っていないが、利用が必要な相談者へ必要な支援を行なっている：３点 ・地域で制度のPRは行っているが、利用が必要な相談者への支援は行っていない：２点 ・いずれも行っていない：１点
		（２）高齢者虐待に対して迅速・適切に対応しているか	①早期発見・早期対応等に向け、関係機関との連携体制を構築しているか ②全ての事例について緊急性の判断及び迅速な対応を行っているか ③全ての対応内容の記録とともに、事例の分析等による対応の振り返りを行っているか ④高齢者虐待の防止及び早期発見のための具体的な取組を行っているか	「いる」の個数に基づき評価。 ・４個：４点 ３個：３点 ２または１個：２点 ０個：１点
		（３）消費者被害の防止の取組を行っているか	①消費生活センター等関係機関との連携体制を構築し、消費者被害に関する情報収集、情報交換を行っているか ②消費者被害に関する情報を民生委員、介護支援専門員、ヘルパー等へ情報提供する取組を行っているか ③消費者被害に関する相談に適切に対応しているか ④地域住民対し消費者被害防止にむけた普及啓発活動を行っているか	「いる」の個数に基づき評価。 ・４個：４点 ３個：３点 ２または１個：２点 ０個：１点

個別の業務に関するもの

	厚生労働省通知における評価項目		市評価項目（案）	市評価根拠（案）	市評価基準（案）
個別の業務に関するもの	7 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	<p>(1) 地域ケア会議の運営方針について職員間での共有ができていますか</p> <p>(2) 介護支援専門員に対する効果的な相談対応がなされているか</p>	(1) 地域の介護支援専門員に対して効果的な支援を行っているか	<p>① 担当圏域の介護支援専門員のニーズを把握しているか</p> <p>② 担当圏域の介護支援専門員の課題の分析を行っているか</p> <p>③ 個別相談等をつうじて、介護支援専門員に対し具体的な支援や助言を行っているか</p> <p>④ 介護支援専門員のニーズや課題を踏まえ、研修会等を実施しているか</p>	<p>「いる」の個数に基づき評価。</p> <p>・ 4個：4点 3個：3点 2または1個：2点 0個：1点</p>
			(2) 地域ケア会議を開催しているか	<p>① 地域ケア個別会議の開催回数とその内容</p> <p>② 日常生活圏域ケア会議の開催回数とその内容</p> <p>③ 地域ケア会議の議論内容を市に報告しているか</p>	<p>各評価根拠の平均点による評価</p> <p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的かつ必要に応じ、13回以上開催している：4点 ・ 定期的または必要に応じ、12回開催している：3点 ・ 開催しているが12回未満：2点 ・ 開催していない：1点 <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個別事例等から地域課題を抽出し、会議の議題にあげ具体的な取組を開始した：4点 ・ 個別事例等から地域課題を抽出し、会議の議題にあげている：3点 ・ 個別事例等から地域課題を抽出し、会議の議題にあげていない：2点 ・ 地域課題を抽出していない：1点 <p>③ いる：4 いない：1</p>

	厚生労働省通知における評価項目		市評価項目（案）	市評価根拠（案）	市評価基準（案）
個別の業務に関するもの	8 介護予防に係るケアマネジメント	(1) 多様な地域の資源がケアプランに位置づけられているか	(1) 自立支援に向けた介護予防ケアマネジメント等を行っているか	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を作成する際に、介護予防・日常生活支援総合事業における多様なサービスをプランに位置づけているか ②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、多様な地域の社会資源を位置づけているか ③介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランを作成した利用者において、サービス利用後に状態が改善し、サービス利用を終了もしくは介護認定の好転がみられた利用者がいるか	「いる」の個数に基づき評価。 ・3個：4点 2個：3点 1個：2点 0個：1点
	9 市町村事業との連携	(1) 在宅医療・介護連携推進事業、生活支援体制整備事業、認知症総合支援事業との連携が適切になされているか	(1) 認知症高齢者に対する支援基盤を構築しているか	①認知症ケアパスの普及を行っているか ②認知症の人や家族等への相談支援を行っているか ③認知症カフェ等の開催により、認知症の人や家族、地域住民等が集い、認知症の人を支える取り組みを行っているか ④認知症ケアに携わる関係者に対し、認知症対応力向上を図るための取組を行っているか	「いる」の個数に基づき評価。 ・4個：4点 3個：3点 2または1個：2点 0個：1点
			(2) 医療関係者との連携を図っているか	①利用者が医療機関に入院する際は、医療機関に利用者の在宅時の情報を提供しているか ②利用者が医療機関から退院する際は、医療機関から利用者の入院時の情報を収集しているか ③会議や研修等、医療関係者が参加し、医療関係者と介護関係者が介する機会に参加しているか ④会議や研修等、医療関係者が参加し、医療関係者と介護関係者が介する機会を設けているか	「いる」の個数に基づき評価。 ・4個：4点 3個：3点 2または1個：2点 0個：1点

地域包括支援センター運営評価シート（案）

I 運営全体に関すること

1 組織・運営体制

評価項目	自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(1) 地域包括支援センターの「事業計画」が適切に作成・実行されているか	4			
評価の根拠	①「事業計画」に委託契約仕様書の内容が反映されている/いない	いる		/
	②「事業計画」作成にあたり、これまでの評価結果、実績等を反映している/いない	いる		
	③「事業計画」の進捗状況を確認し、必要な業務改善を行っている/いない	いる		

評価項目	自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(2) 担当圏域における高齢者等のニーズの把握を行っているか。	3			
評価の根拠	①実施しているニーズ把握方法（記述）	総合相談を主として、利用者その家族、民生委員等からの意見に耳を傾け、ニーズ把握に努めた		/
	②ニーズに基づいて実行した取組の具体例（記述）	認知症に関することの普及啓発を目的に認知症サポーター養成講座を開催		

評価項目	自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(3) 職員の確保・育成を図っているか。	3			
評価の根拠	①3職種（保健師等/社会福祉士/主任介護支援専門員）の欠員期間（日数）	保健師等 : (0) 日 社会福祉士 : (80) 日 主任介護支援専門員 : (0) 日		/
	②職員の研修等参加回数	(12) 回		
	③参加した研修等の具体	・介護予防従事者研修 ・介護予防ケアマネジメント研修 ・地域包括支援センター職員研修		

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(4) 専門職間の連携を効果的に行っているか。		3			
評価の根拠	①全ての専門職の連携活動評価尺度の得点	①30 ②13 ③21 ④23 平均点：(21.8) 点			/
	②ミーティング等を計画的に開催し、センター内の情報共有が図られている/いない	いる			
	②支援が困難なケースは複数の職員で対応している/いない	いる			
	②主担当が不在の場合でも対応できるように相談記録等の情報が適切に保管・管理されている/いない	いる			

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(5) 利用者が相談しやすい相談体制を構築できているか。		3			
評価の根拠	① 夜間窓口（連絡先）の整備・周知の方法（記述）	携帯電話への転送により対応している。利用者との契約の際に案内している。			/
	② 土曜・休日窓口（連絡先）の整備・周知の方法（記述）	”			
	③センターのPRのための具体的取組（記述）	高齢者等が集う場所にできる限り参加し、センターの周知を図っている。			

2 個人情報の保護

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(1) 個人情報保護を徹底しているか。		4			
評価の根拠	① 個人情報保護（管理）マニュアルを整備している/いない	いる			/
	② 個人情報保護（管理）責任者を配置している/いない	いる			
	③ 個人情報を適切な場所（鍵・パスワード付）で保管している/いない	いる			

3 利用者満足の向上

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(1) 苦情対応体制を整備しているか。		3			
評価の根拠	① 苦情受付の担当者・責任者を設置している/いない	いる			/
	② 苦情対応マニュアルが整備されている/いない	いない			
	③ 苦情対応窓口に関する情報（連絡先、受付時間等）を公開している/いない	いる			
	④ 苦情内容及び対応について記録を残している/いない	いる			
	⑤ 苦情受付件数	3件			

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(2) 安心して相談できるよう、プライバシーの確保を行っているか。		3			
評価の根拠	① 相談者が安心して相談できる相談室（外から見えない、音が漏れない等）を備えている/いない	いる			/
	② 相談室以外で相談を行う場合に、仕切りを設けるなど配慮している/いない	いない			
	③ その他具体策（記述）				

4 公平性・中立性の確保

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(1) (1) 公平性・中立性に配慮して、介護サービス事業所や介護予防支援及び介護予防ケアマネジメントの委託先の選定を行っているか。		4			
評価の根拠	① 居宅介護支援事業所への委託は偏りなく行っている/いない	いる			/
	② 訪問介護及び通所介護事業所の選定は偏りなく行っている/いない	いる			
	③ 要支援から要介護になったかたの居宅介護支援事業所への紹介は偏りなく行っている/いない	いる			

Ⅱ 個別の業務に関するもの

5 総合相談支援業務

評価項目	自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(1) 相談内容の把握分析を行っているか。	4			
評価の根拠	① 全ての相談事例について相談受付票を作成し、緊急性を判断している/いない	いる		
	② 全ての相談事例について相談内容に応じ分類している/いない	<p>【分類とその件数】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護サービス 21件 ・介護保険外サービス 5件 ・福祉用具 3件 ・住宅改修 3件 ・介護予防生活支援 2件 ・一般介護予防 1件 ・医療 1件 ・認知症 8件 ・身体障害 2件 <p>計 46 回</p>		
	③ 相談内容の主な特徴と分析結果【記述】	介護サービス以外では認知症の相談が多くなっている。圏域の高齢化率の上昇とともに認知症に関する相談は年々増えている。		

評価項目	自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(2) 地域における関係機関・関係者のネットワークを構築しているか	4			
評価の根拠	① 地域（圏域内・外）のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップやリストで管理している/いない	いる		
	② 職員が参加した関係機関組織における会議・行事等の日程・テーマ	<p>4/24ボランティア団体「介護予防について」講演</p> <p>・</p> <p>・</p> <p>・</p> <p>・</p> <p>・</p> <p>・</p> <p>・</p> <p>計 75 回</p>		
	③ 職員個人が有するネットワークをセンター内で共有している/いない	いる		

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(3) 地域の社会資源について把握を行っているか		2			
評価の根拠	① 高齢者支援等を行う介護保険外の社会資源やその情報の収集方法(記述)	地区社協の集いや民児協会議に参加して情報を得ている。			/
	② 地域の社会資源に関するマップやリストを作成している/いない	いる			
	③ 地域の社会資源に関するマップやリストを見直している/いない	いない			

6 権利擁護業務

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(1) 成年後見制度の活用を図るための取組を行っているか。		4			
評価の根拠	① 成年後見制度を利用する必要がある者の支援内容(記述)	制度に関する説明のほか、必要があれば家庭裁判所に同行や必要書類の記入へのアドバイスを行っている。			/
	② 成年後見制度の周知のための具体的方法(記述)	高齢者が集う場所や民児協会議の場で制度について説明を行っている。今年度からは介護サービス事業に対しても研修を実施した。			

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(2) 高齢者虐待に対して迅速・適切に対応しているか。		3			
評価の根拠	① 早期発見・早期対応等に向け、関係機関との連携体制を構築している/いない	いる			/
	② 全ての事例について緊急性の判断及び迅速な対応を行っている/いない	いる			
	③ 全ての対応内容の記録とともに、事例の分析等による対応の振り返りを行っている/いない	いない			
	④ 高齢者虐待の防止及び早期発見のための具体的な取組を行っている/いない	いる			

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(3) 消費者被害の防止の取組を行っているか		2			
評価の根拠	① 消費生活センター等関係機関との連携体制を構築し、消費者被害に関する情報収集、情報交換を行っている/いない	いない			/
	② 消費者被害に関する情報を民生委員、介護支援専門員、ヘルパー等へ情報提供する取組を行っている/いない	いない			
	③ 消費者被害に関する相談に適切に対応している/いない	いる			
	④ 地域住民対し消費者被害防止にむけた普及啓発活動を行っている/いない	いない			

7 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(1) 地域の介護支援専門員に対して効果的な支援を行っているか。		2			
評価の根拠	① 担当圏域の介護支援専門員のニーズを把握している/いない	いる			/
	② 担当圏域の介護支援専門員の課題の分析を行っている/いない	いない			
	③ 個別相談等をつうじて、介護支援専門員に対し具体的な支援や助言を行っている/いない	いる			
	④ 介護支援専門員のニーズや課題を踏まえ、研修会等を実施している/いない	いない			

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(2) 地域ケア会議を開催しているか		3			
評価の根拠	① 地域ケア個別会議の開催回数とその内容（記述）	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症と精神疾患の方が同居する世帯への支援について ・介護サービス利用を拒否するかたへの介入方法について ・ ・ ・ ・ <p>計 10 回</p>			/
	② 日常生活圏域ケア会議の開催回数とその内容	<p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症のかたの在宅生活を見守るために地域でできることについて <p>計 1 回</p>			
	③ 地域ケア会議の議論内容を市に報告している/いない	いる			

8 介護予防に係るケアマネジメント

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(1) 自立支援に向けた介護予防ケアマネジメント等を行っているか		3			
評価の根拠	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を作成する際に、介護予防・日常生活支援総合事業における多様なサービスをプランに位置づけている/いない	いる			/
	② 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、多様な地域の社会資源を位置づけている/いない	いる			
	③ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランを作成した利用者において、サービス利用後に状態が改善し、サービス利用を終了もしくは介護認定の好転がみられた利用者がある/いない	いない			

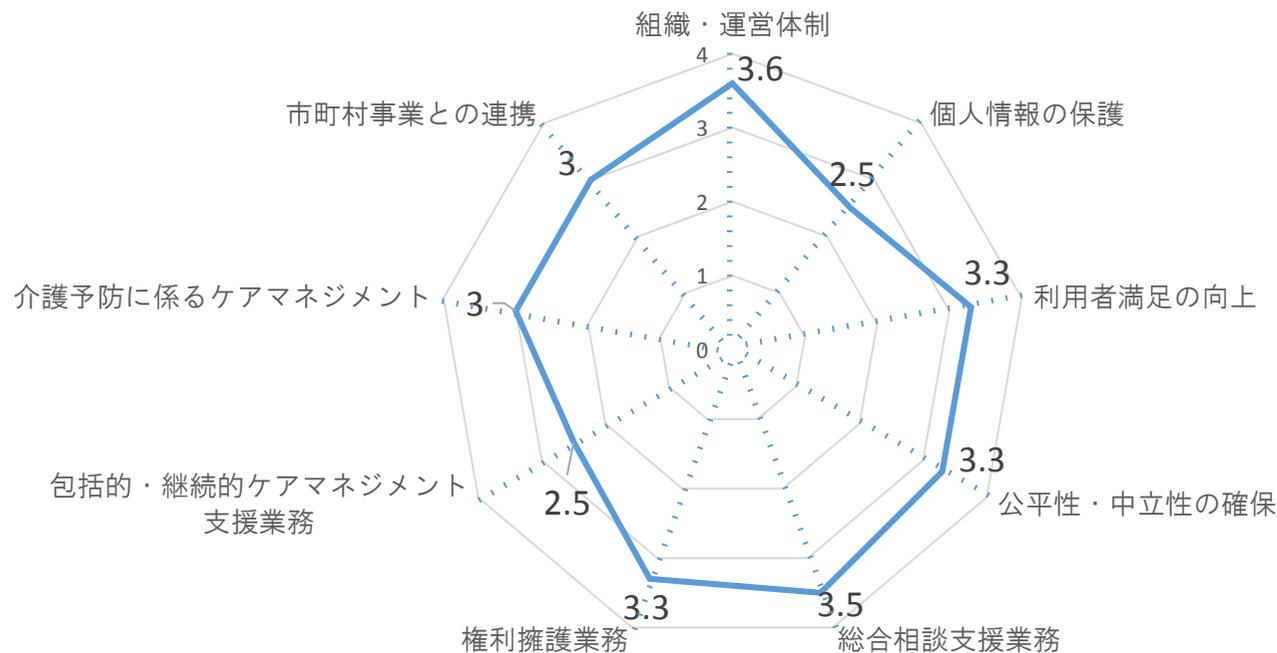
9 市町村業務との連携

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(1) 認知症高齢者に対する支援基盤を構築しているか		3			
評価の根拠	①認知症ケアパスの普及を行っている/いない	いる			/
	②認知症の人や家族等への相談支援を行っている/いない	いる			
	③認知症カフェ等の開催により、認知症の人や家族、地域住民等が集い、認知症の人を支える取組みを行っている/いない	いる			
	④認知症ケアに携わる関係者に対し、認知症対応力向上を図るための取組を行っている/いない	いない			

評価項目		自己評価	好事例・課題等	ヒアリング事項	行政評価
(2) 医療関係者との連携を図っているか		3			
評価の根拠	①利用者が医療機関に入院する際は、医療機関に利用者の在宅時の情報を提供している/いない	いる			/
	②利用者が医療機関から退院する際は、医療機関から利用者の入院時の情報を収集している/いない	いる			
	③会議や研修等、医療関係者が参加し、医療関係者と介護関係者が介する機会に参加している/いない	いる			
	④会議や研修等、医療関係者が参加し、医療関係者と介護関係者が介する機会を設けている/いない	いない			

地域包括支援センター運営評価結果の概要(イメージ)

評価平均：3.1



— 行政評価

【カテゴリと評価項目の対応関係】

- ・組織・運営体制：1 (1) (2) (3) (4) (5)
- ・個人情報の保護：2 (1)
- ・利用者満足の上昇：3 (1) (2)
- ・公平性・中立性の確保：4 (1)
- ・総合相談支援：5 (1) (2) (3)
- ・権利擁護：6 (1) (2) (3)
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援：7 (1) (2)

【講評】

(1) 総評：組織・運営体制、総合相談支援について強みがある一方で、個人情報の保護や包括的・継続的ケアマネジメント支援についてはあまり強くない。個人情報を鍵やパスワード付の場所で管理することや、圏域の介護支援専門員と連携し12回以上の地域ケア会議の開催が求められる。

(2) 主な好事例

- ・センターの積極的なPR（高齢者が集う場所での積極的なセンターのPR）
- ・住民向けの詐欺被害に関する講演会の開催、消費生活センターから獲た情報を民生委員や町内の集いでの周知による消費者被害防止に向けた積極的な取組