

地域包括支援センター運営事業に関する自己評価シート

資料 3-6

【谷田部西地域包括支援センター用】

圏域の特性・課題を踏まえた令和4年度の重点項目	農村部や新興住宅など地域によって高齢化率に差がある。相談内容の多様化、家族の在り方、男性高齢者のセルフネグレクトや孤独死等の課題があり、今後3職種の専門性を活かし、総合相談の実践力向上に努める。また、地域に向いて地域の実情を把握する。
令和4年度重点項目の達成状況及び改善点	当センターについて、新たにポスターを作成し、地域・関係機関等へ提示してもらうことで周知することができた。相談内容の多様化もあり、研修を積極的に受講し、共有することで実践力向上に努めた。また、相談内容に応じて新たなネットワーク構築、連携が図れた。出前講座など地域に向くことで地域の実情や意見交換が行えた。地域に向くことができたが圏域全体で考えるとまだ一部のため、計画的に行えるようにしていく必要がある。
圏域の特性・課題を踏まえた令和5年度の重点項目	相談内容の多様化、深刻化、重症化して表出した相談も多いことから市関係各課との連携や幅広い知識、実践力向上に努める。地域により認知症や介護への理解力がないことから出前講座などを通して、実情の把握を行い、市民への周知、必要な支援などにつなげることができるようにしていく。

A: 評価指標や仕様書で定められた業務の実施状況が優れている、又は独自の取組がなされている B: 評価指標や仕様書で定められた業務ができている
 C: 評価指標や仕様書で定められた業務の一部にできていない事項がある D: 評価指標や仕様書で定められた業務ができている E: 評価指標や仕様書で定められた業務の該当がなかった

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
1. 運営体制				
(1)年間活動	① 市が定める運営方針の内容に沿って、センター独自の事業計画を策定している。	○	B	B
	② 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。	○		
	③ 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。	○		
	④ 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの取組における重点項目を設定している。	○		
	⑤ センター全職員で計画作成に参画し、共通理解を図っている。	○		
	⑥ 市の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られている。	○		
	⑦ センターの取組における重点項目を達成できた。	○		
	⑧ 市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席している。	○		
	⑨ 市から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されている。	○		
(2)職員配置	① 3職種を配置している。	○	B	B
(3)3職種の連携・チームアプローチ	① ミーティング等を計画的に開催し、情報共有している。	○	B	B
	② 主担当者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・管理できている。	○		

評価項目		評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(4)職員の資質向上	①	研修(外部)への参加機会を確保している。	○	B	B
	②	研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている。	○		
	③	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施している。	○		
(5)個人情報保護	①	関係法令をセンター全職員が理解している。	○	B	B
	②	個人情報を含む書類等が適切に管理されている。	○		
	③	個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備している。	○		
	④	個人情報が漏えいした場合の対応など、市から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している。	○		
	⑤	個人情報保護に関する責任者(常勤)を配置している。	○		
	⑥	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いる。	○		
	⑦	相談者のプライバシー確保に関する市の方針に沿って、プライバシーが確保される環境を整備している。	○		
(6)苦情対応	①	マニュアルが整備されている。	○	B	B
	②	市の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している。	○		
	③	苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止に努めている。	○		
	④	市および法人に報告している。	○		
	⑤	センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられている。	○		
(7)24時間体制の確保	①	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○	A	A
	②	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○		
	③	対応マニュアルが整備されている。	○		
(8)公正・中立性の確保	①	職員がセンターは公正・中立でなければならないことを理解している。	○	B	B
	②	個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している。	○		

評価項目		評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(9)報告・届出書等	①	事業報告書等を期日までに提出している。	○	B	B
	②	職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している。	○		
(10)会議などへの開催及び出席	①	地域包括支援センター運営協議会等の市が参加を要請する会議等に参加している。	○	B	B
(11)建物設備等	①	地域住民に分かりやすい看板や案内表示が掲示されている。	○	B	B
	②	高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている。	○		
	③	受付カウンターを設置や専用の事務室等、センターの環境を整えている。	○		
	④	機械警備や施錠できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている。	○		
	⑤	利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている。	○		
	⑥	事務機器、通信機器が整備されている。	○		
(講評)					
2. 総合相談支援事業					
(1)地域におけるネットワーク構築業務	①	パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	○	A	A
	②	関係機関の会議等に参加している。	○		
	③	独自のネットワーク作りを行っている。	○		
	④	既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている。	○		
(2)実態把握業務	①	高齢者の集まる地域活動等へ参加し、情報収集を行っている。	○	B	B
	②	積極的に戸別訪問等を実施している。	○		
	③	地域における関係機関・関係者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またはリストで管理している。	○		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(3)総合相談業務	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている。	○	A	A
	② 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている。	○		
	③ 介護保険や在宅福祉サービス利用申請等の支援を行っている。	○		
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している。	○		
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている。	○		
	⑥ 相談内容を分析し、各業務に活用している。	○		
	⑦ 相談事例の終結条件を、市と共有している。	○		
	⑧ 相談事例の分類方法を、市と共有している。	○		
	⑨ 前年度1年間の相談件数を市に報告している。	○		
	⑩ 前年度1年間に、相談事例解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市からの支援があった。	○		
	⑪ 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめている。	○		
	⑫ 介護、子育て、障がい等、複合的な課題を持つ世帯への相談対応を行っている。	○		
(講評)				
3. 権利擁護事業				
(1)高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している。	○	B	B
	② 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市と共有している。	○		
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている。	○		
	④ チームで役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行う。	○		
	⑤ 虐待対応終了後の支援の評価や振り返りの機会を設けている。	○		
	⑥ センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している。	○		
	⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している。	○		
(2)消費者被害の早期発見と防止	① 消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応している。	○	B	B
	② 消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っている。	○		
	③ 地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している。	○		
(3)成年後見制度の活用と普及啓発	① 成年後見制度の市長申し立てに関する判断基準が、市から共有されている。	○	B	B
	② 高齢者の判断能力や生活状況を把握し、相談に適切に対応し、市や関係機関と連携して支援を行っている。	○		
(講評)				

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
4. 包括的・継続的ケアマネジメント事業				
(1)包括的・継続的なケア体制の構築業務	① 介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市からの情報提供や、市による研修会の内容等を踏まえ、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会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催している。	○	B	B
	② 医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている。	○		
	③ 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。	○		
	④ 地域の保健・医療・福祉サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○		
	⑤ 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。	○		
(2)地域における介護支援専門員のネットワーク形成業務	① 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している。	○	B	B
	② 担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けている。	○		
(3)個別相談業務	① 介護支援専門員に対して居宅(介護予防)・施設サービス計画の作成技術・ケアマネジメントの指導、サービス調整への助言、サービス担当者会議の開催支援、社会資源の紹介等、個別相談による支援を行っている。	○	B	B
	② 介護支援専門員が相談しやすい環境・体制整備を行っている。	○		
	③ 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、経年的に件数を把握している。	○		
(4)支援困難事例等への助言・相談業務	① 支援困難事例についてセンター内の各専門職や地域関係者、関係機関と連携し、指導助言等を行っている。	○	B	B
	② 必要に応じて個別ケース会議等を開催し、本人の自立支援に資するケアマネジメント支援、多職種連携によるネットワーク構築を行っている。	○		
(講評)				
5. 介護予防ケアマネジメント事業(第1号介護予防支援事業)及び指定介護予防支援事業				
(1)適切な介護予防ケアマネジメントの実施	① 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、市から示された基本方針を、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。	○	B	B
	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、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たことがある。	○		
	③ 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用している。	○		
	④ 窓口にご相談にきた高齢者に対し、総合事業の目的、内容、サービスメニュー及び手続き方法について十分な説明を行っている。	○		
	⑤ 国及び市から示された介護予防ケアマネジメントに関する様式を使用している。	○		
	⑥ 自立支援に向けたプラン作成及びサービス利用の提案を行っている。	○		
	⑦ 要支援者及び事業対象者の個人情報共有されることについて、十分な説明を行い、同意を得ている。	○		

評価項目		評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(2)公正・中立性の確保	①	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市から示されている。	○	B	B
	②	委託先一覧表を作っている。	○		
	③	委託に関する内規等を整備している。	○		
	④	委託基準に照らし合わせ特定の事業所に偏りが無いようにしている。	○		
(3)適切な業務の実施	①	職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている。	○	B	B
	②	進捗管理表を作って管理している。	○		
	③	適切に計画が作成されているか内容の確認をしている。	○		
	④	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っている。	○		

(講評)

6. 包括的支援事業(社会保障充実分)

(1)在宅医療・介護連携推進事業	①	地域の医療・介護関係者などからの相談受付を行っている。	○	B	B
	②	必要に応じて、退院の際の地域の医療・介護関係者の連携の調整、本人・家族の要望を踏まえた、地域の社会資源の紹介を行う。	○		
	③	医療関係者と合同の事例検討会に参加している。	○		
	④	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。	○		
	⑤	医療・介護関係者の研修会の開催又は開催支援を行っている。また、市が開催する研修に積極的に協力・参加をしている。	○		
	⑥	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っている。	○		
	⑦	地域住民の在宅医療・介護の理解を促進するために講座等の開催、又は開催支援をし、普及啓発を行っている。	○		
(2)生活支援体制整備事業	①	地域住民等多様な事業主体との意見交換会や生活支援体制整備推進会議等へ積極的に参加している。	○	B	B
	②	地域づくりや高齢者の社会参加を推進するため、高齢者を含めた地域住民に対し、幅広く普及啓発を行っている。	○		
	③	体制整備に向けて、市と協議して事業の推進に努めている。	○		
	④	生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしている。	○		
(3)認知症総合支援事業	①	認知症サポーター養成講座や認知症高齢者声かけ模擬訓練の協力を行っている。	○	B	B
	②	認知症の人を支えるため、認知症ケアパスを地域住民や関係機関が有効に活用出来るよう普及に努めている。	○		
	③	関係機関や地域とのネットワーク形成及び連携を促進し、地域における認知症の人の見守り体制の構築・強化を行っている。	○		
	④	「認知症カフェ」等の開設又は支援協力をし認知症の人や介護している家族への支援を行っている。	○		
	⑤	地域住民や関係機関等に対し、認知症初期集中支援チームの役割や機能について普及啓発の取り組みを行っている。	○		
	⑥	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている。	○		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(4)地域ケア会議推進事業	① 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市から示されている。	○	B	B
	② センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知している。	○		
	③ 市と協力して支援が困難な高齢者等の個別ケースの検討を行い、出来る限り多くの介護支援専門員の資質向上の場となるように、2か月に1回以上、圏域別ケア会議を開催もしくは開催支援を行っている。	○		
	④ センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討している。	○		
	⑤ センター主催の地域ケア会議において、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個別事例の検討を行い、対応策を講じている。	○		
	⑥ 市から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応している。	○		
	⑦ センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有している。	○		
	⑧ 地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしている。	○		
	⑨ センター主催の地域ケア会議において、個別ケースの課題分析等を積み重ねることにより、地域課題に関して検討している。	○		
	⑩ センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催している。	○		
	⑪ センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市に報告している。	○		
(講評)				

地域包括支援センター運営事業に関する自己評価シート

資料3-1

【つくば市用】

<p>圏域の特性・課題を踏まえた令和4年度の重点項目</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市役所関係部署と委託センターとの連携体制の構築 ・在宅医療等に関する研修・意見交換の企画及び実施 ・地域住民同士の話し合いの場から、取り組み事例を共有し、解決すべき地域課題を導き出し、住民主体の支えあい活動の創出を支援していく。 ・認知症地域支援推進員との連携を強化しながら認知症施策に取り組む体制を構築する。 ・個別ケースの検討で課題解決を重ね、評価検証を行うと共に、地域共通の要因を抽出し、地域づくりや新たな資源開発につなげる。
<p>令和4年度重点項目の達成状況及び改善点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・定例会を活用し、研修や他課との意見交換の機会を設けることで、関係部署や他機関との連携の強化ができた。更に関係部署や他機関との連携を強化することが必要である。 ・在宅医療等の課題に応じた実務部会や、オンライン講座及び出前講座等を実施した。 ・地域課題についての議論が展開され、課題の共有や担い手支援、解決のための提言に向けての具体的な方向性を見出すことができた。 ・認知症地域支援推進員を配置し、認知症施策に取り組む体制を構築できた。 ・圏域別ケア会議等で個別ケースの検討を行うことができたが、よりニーズに応じたケア会議が行えるように会議形態を見直す。
<p>圏域の特性・課題を踏まえた令和5年度の重点項目</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・センター定例会において、研修や意見交換を開催。委託包括センターが地域の課題を把握し、圏域に応じた地域包括支援のネットワークを構築できるよう支援する。 ・在宅医療等に関する研修・意見交換の企画及び実施 ・認知症地域支援推進員が中心となり、認知症の啓発活動を実施していく。 ・認知症サポーターが活動する場を設けると共に、チームオレンジの立上げを支援していく。 ・新規事業として傾聴ボランティア事業を実施し、閉じこもりがちな高齢者等への交流の場を提供し、住み慣れた地域で人と人のつながりを継続し、介護予防につなげる。 ・地域課題についての議論を重ね、住民の支えあい活動の創出、課題解決に向けた提言に集約をしていく。

A: 評価指標で定められた業務ができている上で、独自の取組がなされている B: 評価指標で定められた業務ができている

C: 評価指標で定められた業務の一部にできていない事項がある D: 評価指標で定められた業務ができているが、一部の業務ができていない -: 評価指標で定められた業務の該当がなかった

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
1. 運営体制				
(1)年間活動計画	① 令和4年度に開催した運営協議会において、委託センターの評価結果をもとに議論が行われ、改善提案があった。	○	A	-
	② 運営協議会での議論を経て、委託センターの運営方針を策定し、委託センターへ伝達している。	○		
	③ 令和5年度のセンターの事業計画の策定に当たり、委託センターと協議を行った。	○		
	④ 前年度における運営協議会での議論を踏まえ、委託センターの運営方針、委託センターへの支援・指導の内容を改善した。	○		
	⑤ 委託センターに対して、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報を提供している。	○		
	⑥ 運営方針に沿った事業計画が立てられている。	○		
	⑦ 全職員で計画作成に参画し、共通理解を図っている。	○		
	⑧ 現実的な目標を立てている。	○		
	⑨ 進捗確認を計画的に行っている。	○		
	⑩ 取組における重点項目を達成できた。	○		
	⑪ 市町村と委託センターの間の連絡会合を、定期的で開催している。	○		
(2)職員配置	① 委託センターに対して、介護保険法施行規則に定める原則基準に基づく3職種の配置を義務付けている。	○	C	-
	② 委託センターにおいて、3職種が配置されている。	○		
	③ 委託センターの3職種一人当たり高齢者数(圏域内の高齢者数/センター人員)が1,500人以下である。	×		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(3)3職種の連携・チームアプローチ	① ミーティング等を計画的に開催し、情報共有している。	○	B	-
	② 支援が困難なケースは複数の職員で対応している。	○		
	③ 主担当者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・管理できている。	○		
(4)職員の資質向上	① 委託センター職員の資質向上の観点から、委託センター職員を対象とした研修計画を策定し、年度当初までに委託センターに示している。	○	B	-
	② 研修(外部)への参加機会を確保している。	○		
	③ 研修成果を課内で報告し共有する機会を設けている。	○		
	④ 職場内での研修機会を確保している。	○		
(5)個人情報保護	① 個人情報保護に関する市の取扱方針を委託センターに示している。	○	B	-
	② 関係法令を全職員が理解している。	○		
	③ 個人情報を含む書類等が適切に管理されている。	○		
	④ 相談・面談室のプライバシーが確保されている。	○		
	⑤ 個人情報管理マニュアルが整備されている。	○		
	⑥ 個人情報が漏れいした場合の対応など、委託センターが行うべき個人情報保護の対応について、委託センターへ指示している。	○		
	⑦ 委託センターからの個人情報漏えい等の報告事案に対し、対応策を指示・助言している。	○		
(6)苦情対応	① 苦情内容の記録等、苦情対応に関する市の方針を委託センターに示している。	○	B	-
	② 委託センターが受けた介護サービスに関する相談について、委託センターから市に対して報告や協議を受ける仕組みを設けている。	○		
	③ マニュアルが整備されている。	○		
	④ 対応結果の記録を残している。	○		
	⑤ 苦情の内容と対処について市内で共有し、再発防止に努めている。	○		
(7)24時間体制の確保	① 委託センターに対して、夜間・早朝の窓口(連絡先)の設置を義務付けている。	○	B	-
	② 委託センターに対して、平日以外の窓口(連絡先)の設置を義務付けている。	○		
	③ 休日・夜間の連絡体制が整備されている。	○		
	④ 対応マニュアルが整備されている。	○		
(8)公正・中立性の確保	① 職員がセンターは公正・中立でなければならないことを理解している。	○	B	-
	② 個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している。	○		
(9)報告・届出書等	① 職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している。	○	B	-
	② 介護サービス情報公表システム等において、委託センターの事業内容・運営状況に関する情報を公表している。	○		
(10)会議などへの開催及び出席	① 地域包括支援センター運営協議会等の必要な会議等を開催している。	○	B	-
	② 市虐待防止ネットワーク会議、市在宅医療・介護連携推進事業の意見交換会・研修会、市地域ケア会議及び市生活支援体制整備推進会議等を開催している。	○		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(11)建物設備等	① 地域住民に分かりやすい看板や案内表示が掲示されている。	○	B	-
	② 高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている。	○		
	③ 受付カウンターを設置や専用の事務室等、市の環境を整えている。	○		
	④ プライバシーが確保されるように配慮した相談スペースを確保している。	○		
	⑤ 機械警備や施錠できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている。	○		
	⑥ 利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている。	○		
	⑦ 事務機器、通信機器が整備されている。	○		
(講評)				
2. 総合相談支援事業				
(1)地域におけるネットワーク構築業務	① 市レベルの関係団体(民生委員等)の会議に、定期的に参加している。	○	B	-
	② 市の広報紙やホームページなどで、委託センターの周知を行っている。	○		
	③ センター独自のパンフレットやホームページ等で広報活動を行っている。	○		
	④ ネットワーク構築のために協議する場を設ける等、体制を整えている。	○		
	⑤ 関係機関の会議等に参加している。	○		
	⑥ 既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている。			
(2)実態把握業務	① 高齢者の集まる地域活動等へ参加し、情報収集を行っている。	○	A	-
	② 積極的に戸別訪問等を実施している。	○		
	③ 地域の社会資源情報を市内で共有している。	○		
	④ 社会資源の情報を定期的に更新し、最新の状態に保つよう努めている。	○		
	⑤ 地域に必要な社会資源の開発に取り組んでいる。	○		
(3)総合相談業務	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている。	○	B	-
	② 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている。	○		
	③ 介護保険や在宅福祉サービス利用申請等の支援を行っている。	○		
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している。	○		
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている。	○		
	⑥ 相談内容を分析し、各業務に活用している。	○		
	⑦ 委託センターと協議しつつ、委託センターにおいて受けた相談事例の終結条件を定めている。	○		
	⑧ 委託センターにおける相談事例の分類方法を定めている。	○		
	⑨ 前年度1年間における委託センターの相談件数を把握している。	○		
	⑩ 前年度1年間に、委託センターからの相談事例に関する支援要請に対応した。	○		
	⑪ 委託センターが対応した家族介護者からの相談について、相談件数・相談内容を把握している。	○		
	⑫ 委託センターが、介護、子育て、障害等に関して複合的な課題を持つ世帯への相談に対応できるよう、市として取り組みを行っている	○		
(講評)				

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
3. 権利擁護事業				
(1)高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れを整理し、委託センターと共有している。 ② 高齢者虐待防止法について市職員が理解している。 ③ 高齢者虐待対応に関する書類を速やかに作成している。 ④ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、委託センターと協力して対応に当たっている。 ⑤ チームで役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行う。 ⑥ 虐待対応終了後の支援の評価や振り返りの機会を設けている。 ⑦ 委託センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している。 ⑧ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している。	○	B	-
(2)消費者被害の早期発見と防止	① 職員が消費者被害の動向に関して理解している。 ② 消費生活センターや警察等と連携できる体制を整えている。 ③ 消費生活に関する相談窓口及び警察に対して、委託センターとの連携についての協力依頼を行っている。	○	B	-
(3)成年後見制度の活用と普及啓発	① 成年後見制度について職員が理解し、説明できる。 ② 成年後見制度の市長申立てに関する判断基準を委託センターと共有している。 ③ 高齢者の判断能力や生活状況を把握し、制度を利用する必要があるかどうかを判断している。 ④ 制度について普及啓発活動をしている。	○	B	-
(講評)				
4. 包括的・継続的ケアマネジメント事業				
(1)包括的・継続的なケア体制の構築業務	① 日常生活圏域ごとの居宅介護支援事業所のデータを把握し、委託センターに情報提供している。 ② 介護支援専門員を対象に、包括的・継続的ケアマネジメントを行うための課題や支援などに関するアンケートや意見収集等を行い、委託センターに情報提供を行っている。 ③ 地域の関係機関と連携して、意見交換会や研修会、事例検討会等を行っている。 ④ 医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている。 ⑤ 地域の保健・医療・福祉サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	A	-

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(2)地域における介護支援専門員のネットワーク形成業務	① 委託センターと協議の上、委託センターが開催する介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を作成している。	○	A	-
	② 地域の介護支援専門員の実践力向上を図ることなどを目的とした、地域ケア会議や事例検討等を行うことができるように、委託センター職員を対象とした研修会を開催している。	○		
	③ 介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者（例：医療機関や地域における様々な社会資源など）との意見交換の場を設けている。	○		
	④ 地域の介護支援専門員のニーズを把握する機会を設け、介護支援専門員相互の理解や情報交換、意見交換の場を設定している。	○		
	⑤ 主任介護支援専門員と協働した地域の課題解決の取り組みを行っている。	○		
(3)個別相談業務	① 介護支援専門員に対して居宅（介護予防）・施設サービス計画の作成技術・ケアマネジメントの指導、サービス調整への助言、サービス担当者会議の開催支援、社会資源の紹介等、個別相談による支援を行っている。	○	A	-
	② 介護支援専門員が相談しやすい環境・体制整備を行っている。	○		
	③ 各委託センターが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、経年的に件数を把握している。	○		
	④ 個別相談業務を通じて、地域の介護支援専門員が抱える課題の把握を行っている。	○		
(4)支援困難事例等への助言・相談業務	① 支援困難事例について市内の各専門職や地域関係者、関係機関と連携し、指導助言等を行っている。	○	A	-
	② 必要に応じて個別ケース会議等に参加し、本人の自立支援に資するケアマネジメント支援、多職種連携によるネットワーク構築を行っている。	○		
(講評)				

5. 介護予防ケアマネジメント事業（第1号介護予防支援事業）及び指定介護予防支援事業

(1)適切な介護予防ケアマネジメントの実施	① 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市の基本方針を定め、委託センターに周知している。	○	A	-
	② 委託センター、介護支援専門員、生活支援コーディネーター、協議体に対して、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に関する情報を提供している。	○		
	③ 利用者のセルフマネジメントを推進するため、介護予防手帳などの支援の手法を定め、委託センターに示している。	○		
	④ 窓口相談にきた高齢者に対し、総合事業の目的、内容、サービスメニュー及び手続き方法について十分な説明を行っている。	○		
	⑤ 介護予防ケアマネジメントに関する様式が統一されている。	○		
	⑥ 介護予防・生活支援サービスの実施状況を把握している。	○		
	⑦ 自立支援に向けたプラン作成及びサービス利用の提案を行っている。	○		
	⑧ 要支援者及び事業対象者の個人情報共有されることについて、十分な説明を行い、同意を得ている。	○		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(2)公正・中立性の確保	① 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定について、公平性・中立性確保のための指針を作成し、委託センターに明示している。	○	A	-
	② 委託先一覧表を作っている。	○		
	③ 委託に関する内規等を整備している。	○		
	④ 委託基準に照らし合わせ特定の事業所に偏りが無いようにしている。	○		
	⑤ 事業者の選定が公正中立に行われるよう意識している。	○		
(3)適切な業務の実施	① 職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている。	○	A	-
	② 進捗管理表を作って管理している。	○		
	③ 適切に計画が作成されているか内容の確認をしている。	○		
	④ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際のセンターの関与について、市の指針を委託センターに対して明示している。	○		
	⑤ 自立支援に向けたプラン作成が行えるよう助言している。	○		
	⑥ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援における委託センターの人員体制と実施件数を把握している。	○		
(講評)				
6. 包括的支援事業(社会保障充実分)				
(1)在宅医療・介護連携推進事業	① 地域の医療・介護関係者などからの相談受付を行っている。	○	A	-
	② 必要に応じて、本人・家族の要望を踏まえた、地域の社会資源の紹介を行う。	○		
	③ 医療関係者と委託センターの合同の事例検討会の開催または開催支援を行っている。	○		
	④ 医療関係者と委託センターの合同の講演会・勉強会等の開催または開催支援を行っている。	○		
	⑤ 医療・介護関係者の研修会の開催又は開催支援を行っている。	○		
	⑥ 在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口と委託センターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っている。	○		
	⑦ 地域住民の在宅医療・介護の理解を促進するために講座等の開催、又は開催支援をし、普及啓発を行っている。	○		
(2)生活支援体制整備事業	① 地域住民等多様な事業主体との意見交換会や生活支援体制整備推進会議等を実施している。	○	A	-
	② 地域づくりや高齢者の社会参加を推進するため、高齢者を含めた地域住民に対し、幅広く普及啓発を行っている。	○		
	③ 体制整備に向けて、事業の推進に努めている。	○		
	④ 生活支援コーディネーターや協議体とセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っている。	○		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(3)認知症総合支援事業	① 認知症サポーター養成講座や認知症高齢者声かけ模擬訓練を実施している。	○	B	-
	② 認知症の人を支えるため、認知症ケアパスを地域住民や関係機関が有効に活用出来るよう普及に努めている。	○		
	③ 関係機関や地域とのネットワーク形成及び連携を促進し、地域における認知症の人の見守り体制の構築・強化を行っている。	○		
	④ 「認知症カフェ」等の開設又は支援協力をを行い認知症の人や介護している家族への支援を行っている。	○		
	⑤ 地域住民や関係機関等に対し、認知症初期集中支援チームの役割や機能について普及啓発の取り組みを行っている。	○		
	⑥ 認知症初期集中支援チームと委託センターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っている。	○		
(4)地域ケア会議推進事業	① 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュールを盛り込んだ開催計画を策定し、委託センターに示している。	○	A	-
	② 地域の医療・介護・福祉等の関係者に、策定した地域ケア会議の開催計画を周知している。	○		
	③ 委託センター主催の地域ケア会議の運営方法や、市主催の地域ケア会議との連携に関する方針を策定し、委託センターに対して周知している。	○		
	④ 地域ケア会議と他事業の連携のために取り組みをしている。	○		
	⑤ 支援が困難な高齢者等の個別ケースの検討を行い、出来る限り多くの介護支援専門員の資質向上の場となるように、2か月に1回以上、圏域別ケア会議を開催もしくは開催支援を行っている。	○		
	⑥ 委託センター主催の個別事例について検討する地域ケア会議に参加している。	○		
	⑦ 地域ケア会議において多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じている。	○		
	⑧ 委託センターと協力し、地域ケア会議における個人情報の取扱方針を定め、センターに示すとともに、市が主催する地域ケア会議で対応している。	○		
	⑨ 地域ケア会議の議事録や検討事項を構成員全員が共有するための仕組みを講じている。	○		
	⑩ 地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングするルールや仕組みを構築し、かつ実行している。	○		
	⑪ 生活援助の訪問回数が多いケアプラン(生活援助中心のケアプラン)の地域ケア会議等での検証について実施体制を確保している。	○		
	⑫ 委託センター主催の地域課題に関して検討する地域ケア会議に参加している。	○		
	⑬ 委託センター主催の地域ケア会議で検討された内容を把握している。	○		
	⑭ 委託センター主催及び市主催も含めた、地域ケア会議の検討内容をとりまとめて、住民向けに公表している。	○		
	⑮ 地域ケア会議において複数の個別事例から地域課題を明らかにし、これを解決するための政策を市町村に提言している。	○		
(講評)				

地域包括支援センター運営事業に関する自己評価シート

資料3-2

【筑波地域包括支援センター用】

圏域の特性・課題を踏まえた令和4年度の重点項目	相談しやすい体制(地図作成)やわかりやすいポスターの貼付、身近なところで相談しやすい場を広げていきます。地域ケア会議において多職種連携ができるよう、医療職及び地域住民への参加を呼びかけ、ネットワークの強化や地域課題を共通認識していきます。
令和4年度重点項目の達成状況及び改善点	広報誌裏に事業所の地図を乗せ、わかりやすくしました。小学校区や圏域単位で出張包括を実施してきました。地域ケア会議においては、地域の医療機関への広報、参加を呼びかけ医師の参加が増加しました。民生委員の参加はありましたが、今後も幅広い参加を募っていきます。
圏域の特性・課題を踏まえた令和5年度の重点項目	クイックケア会議や地域ケア会議の開催にあたり、多職種が連携できるよう広報・説明を行います。民生委員との関係性の構築に加え、介護支援専門員と民生委員との連携が出来るように支援していきます。地域に出向き、広報・相談・支援を行います。

A: 評価指標や仕様書で定められた業務の実施状況が優れている、又は独自の取組がなされている B: 評価指標や仕様書で定められた業務ができている

C: 評価指標や仕様書で定められた業務の一部にできていない事項がある D: 評価指標や仕様書で定められた業務ができていない -: 評価指標や仕様書で定められた業務の該当がなかった

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
1. 運営体制				
(1)年間活動	① 市が定める運営方針の内容に沿って、センター独自の事業計画を策定している。	○	B	B
	② 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。	○		
	③ 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。	○		
	④ 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの取組における重点項目を設定している。	○		
	⑤ センター全職員で計画作成に参画し、共通理解を図っている。	○		
	⑥ 市の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られている。	○		
	⑦ センターの取組における重点項目を達成できた。	○		
	⑧ 市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席している。	○		
	⑨ 市から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されている。	○		
(2)職員配置	① 3職種を配置している。	○	B	B
(3)3職種の連携・チームアプローチ	① ミーティング等を計画的に開催し、情報共有している。	○	B	B
	② 主担当者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・管理できている。	○		
(4)職員の資質向上	① 研修(外部)への参加機会を確保している。	○	B	B
	② 研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている。	○		
	③ センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施している。	○		
(5)個人情報保護	① 関係法令をセンター全職員が理解している。	○	B	B
	② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている。	○		
	③ 個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備している。	○		
	④ 個人情報が漏れいした場合の対応など、市から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している。	○		
	⑤ 個人情報保護に関する責任者(常勤)を配置している。	○		
	⑥ 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いる。	○		
	⑦ 相談者のプライバシー確保に関する市の方針に沿って、プライバシーが確保される環境を整備している。	○		

評価項目		評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(6)苦情対応	①	マニュアルが整備されている。	○	B	B
	②	市の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している。	○		
	③	苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止に努めている。	○		
	④	市および法人に報告している。	○		
	⑤	センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられている。	○		
(7)24時間体制の確保	①	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○	B	B
	②	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○		
	③	対応マニュアルが整備されている。	○		
(8)公正・中立性の確保	①	職員がセンターは公正・中立でなければならないことを理解している。	○	B	B
	②	個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している。	○		
(9)報告・届出書等	①	事業報告書等を期日までに提出している。	○	B	B
	②	職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している。	○		
(10)会議などへの開催及び出席	①	地域包括支援センター運営協議会等の市が参加を要請する会議等に参加している。	○	B	B
(11)建物設備等	①	地域住民に分かりやすいよう看板や案内表示が掲示されている。	○	B	B
	②	高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている。	○		
	③	受付カウンターを設置や専用の事務室等、センターの環境を整えている。	○		
	④	機械警備や施錠できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている。	○		
	⑤	利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている。	○		
	⑥	事務機器、通信機器が整備されている。	○		

(講評)

2. 総合相談支援事業

(1)地域におけるネットワーク構築業務	①	パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	○	A	A
	②	関係機関の会議等に参加している。	○		
	③	独自のネットワーク作りを行っている。	○		
	④	既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている。	○		
(2)実態把握業務	①	高齢者の集まる地域活動等へ参加し、情報収集を行っている。	○	B	B
	②	積極的に戸別訪問等を実施している。	○		
	③	地域における関係機関・関係者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またはリストで管理している。	○		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(3)総合相談業務	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている。	○	B	B
	② 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている。	○		
	③ 介護保険や在宅福祉サービス利用申請等の支援を行っている。	○		
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している。	○		
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている。	○		
	⑥ 相談内容を分析し、各業務に活用している。	○		
	⑦ 相談事例の終結条件を、市と共有している。	○		
	⑧ 相談事例の分類方法を、市と共有している。	○		
	⑨ 前年度1年間の相談件数を市に報告している。	○		
	⑩ 前年度1年間に、相談事例解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市からの支援があった。	○		
	⑪ 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめている。	○		
	⑫ 介護、子育て、障がい等、複合的な課題を持つ世帯への相談対応を行っている。	○		

(講評)

3. 権利擁護事業

(1)高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している。	○	B	B
	② 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市と共有している。	○		
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている。	○		
	④ チームで役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行う。	○		
	⑤ 虐待対応終結後の支援の評価や振り返りの機会を設けている。	○		
	⑥ センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している。	○		
	⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している。	○		
(2)消費者被害の早期発見と防止	① 消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応している。	○	B	B
	② 消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っている。	○		
	③ 地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している。	○		
(3)成年後見制度の活用と普及啓発	① 成年後見制度の市長申し立てに関する判断基準が、市から共有されている。	○	B	B
	② 高齢者の判断能力や生活状況を把握し、相談に適切に対応し、市や関係機関と連携して支援を行っている。	○		

(講評)

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
4. 包括的・継続的ケアマネジメント事業				
(1)包括的・継続的なケア体制の構築業務	① 介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市からの情報提供や、市による研修会の内容等を踏まえ、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会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催している。	○	B	B
	② 医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている。	○		
	③ 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。	○		
	④ 地域の保健・医療・福祉サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○		
	⑤ 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。	○		
(2)地域における介護支援専門員のネットワーク形成業務	① 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している。	○	B	B
	② 担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けている。	○		
(3)個別相談業務	① 介護支援専門員に対して居宅(介護予防)・施設サービス計画の作成技術・ケアマネジメントの指導、サービス調整への助言、サービス担当者会議の開催支援、社会資源の紹介等、個別相談による支援を行っている。	○	B	B
	② 介護支援専門員が相談しやすい環境・体制整備を行っている。	○		
	③ 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、経年的に件数を把握している。	○		
(4)支援困難事例等への助言・相談業務	① 支援困難事例についてセンター内の各専門職や地域関係者、関係機関と連携し、指導助言等を行っている。	○	B	B
	② 必要に応じて個別ケース会議等を開催し、本人の自立支援に資するケアマネジメント支援、多職種連携によるネットワーク構築を行っている。	○		
(講評)				

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
5. 介護予防ケアマネジメント事業(第1号介護予防支援事業)及び指定介護予防支援事業				
(1)適切な介護予防ケアマネジメントの実施	① 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、市から示された基本方針を、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。 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、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たことがある。 ③ 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用している。 ④ 窓口相談にきた高齢者に対し、総合事業の目的、内容、サービスメニュー及び手続き方法について十分な説明を行っている。 ⑤ 国及び市から示された介護予防ケアマネジメントに関する様式を使用している。 ⑥ 自立支援に向けたプラン作成及びサービス利用の提案を行っている。 ⑦ 要支援者及び事業対象者の個人情報共有されることについて、十分な説明を行い、同意を得ている。	○	○	B
(2)公正・中立性の確保	① 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市から示されている。 ② 委託先一覧表を作っている。 ③ 委託に関する内規等を整備している。 ④ 委託基準に照らし合わせ特定の事業所に偏りが無いようにしている。	○	○	B
(3)適切な業務の実施	① 職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている。 ② 進捗管理表を作って管理している。 ③ 適切に計画が作成されているか内容の確認をしている。 ④ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っている。	○	○	B
(講評)				
6. 包括的支援事業(社会保障充実分)				
(1)在宅医療・介護連携推進事業	① 地域の医療・介護関係者などからの相談受付を行っている。 ② 必要に応じて、退院の際の地域の医療・介護関係者の連携の調整、本人・家族の要望を踏まえた、地域の社会資源の紹介を行う。 ③ 医療関係者と合同の事例検討会に参加している。 ④ 医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。 ⑤ 医療・介護関係者の研修会の開催又は開催支援を行っている。また、市が開催する研修に積極的に協力・参加をしている。 ⑥ 在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っている。 ⑦ 地域住民の在宅医療・介護の理解を促進するために講座等の開催、又は開催支援をし、普及啓発を行っている。	○	○	A

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(2)生活支援体制整備事業	① 地域住民等多様な事業主体との意見交換会や生活支援体制整備推進会議等へ積極的に参加している。	○	A	A
	② 地域づくりや高齢者の社会参加を推進するため、高齢者を含めた地域住民に対し、幅広く普及啓発を行っている。	○		
	③ 体制整備に向けて、市と協議して事業の推進に努めている。	○		
	④ 生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしている。	○		
(3)認知症総合支援事業	① 認知症サポーター養成講座や認知症高齢者声かけ模擬訓練の協力を行っている。	○	B	B
	② 認知症の人を支えるため、認知症ケアパスを地域住民や関係機関が有効に活用出来るよう普及に努めている。	○		
	③ 関係機関や地域とのネットワーク形成及び連携を促進し、地域における認知症の人の見守り体制の構築・強化を行っている。	○		
	④ 「認知症カフェ」等の開設又は支援協力をし認知症の人や介護している家族への支援を行っている。	○		
	⑤ 地域住民や関係機関等に対し、認知症初期集中支援チームの役割や機能について普及啓発の取り組みを行っている。	○		
	⑥ 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている。	○		
(4)地域ケア会議推進事業	① 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市から示されている。	○	A	A
	② センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知している。	○		
	③ 市と協力して支援が困難な高齢者等の個別ケースの検討を行い、出来る限り多くの介護支援専門員の資質向上の場となるように、2か月に1回以上、圏域別ケア会議を開催もしくは開催支援を行っている。	○		
	④ センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討している。	○		
	⑤ センター主催の地域ケア会議において、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個別事例の検討を行い、対応策を講じている。	○		
	⑥ 市から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応している。	○		
	⑦ センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有している。	○		
	⑧ 地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしている。	○		
	⑨ センター主催の地域ケア会議において、個別ケースの課題分析等を積み重ねることにより、地域課題に関して検討している。	○		
	⑩ センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催している。	○		
	⑪ センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市に報告している。	○		
(講評)				

地域包括支援センター運営事業に関する自己評価シート

資料3-3

【大穂豊里地域包括支援センター用】

圏域の特性・課題を踏まえた令和4年度の重点項目	つくば市地域包括支援センターや他の地域包括支援センターとの課題共有、連携を図り相互の機能強化を図る／地域の介護支援専門員との良好な関係を保持し、また生活支援体制整備事業への参画で地域課題の解決に取り組む／認知症総合支援事業への取り組み
令和4年度重点項目の達成状況及び改善点	地域住民や介護支援専門員からの相談も増え、個々の相談から市包括と解決に協働できた。個々の相談や地域ケア会議から見出される地域課題について、具体的な取り組みについては不十分な点も多く、引き続き取り組んでいく。認知症カフェでは参加者が一定化しているため、周知活動や内容を充実させていく。
圏域の特性・課題を踏まえた令和5年度の重点項目	地域の関係者や介護支援専門員、関係機関と連携を図りながら、専門性の高い総合相談支援ができるよう配慮し、市や他の委託地域包括支援センターとの協働を目指す。地域課題の解決に向けた取り組みを強化し、認知症カフェや介護予防実態把握訪問を通して地域の健康の維持・増進への支援を行う。

A: 評価指標や仕様書で定められた業務の実施状況が優れている、又は独自の取組がなされている B: 評価指標や仕様書で定められた業務ができている

C: 評価指標や仕様書で定められた業務の一部にできていない事項がある D: 評価指標や仕様書で定められた業務ができていない -: 評価指標や仕様書で定められた業務の該当がなかった

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
1. 運営体制				
(1)年間活動	① 市が定める運営方針の内容に沿って、センター独自の事業計画を策定している。	○	B	B
	② 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。	○		
	③ 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。	○		
	④ 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの取組における重点項目を設定している。	○		
	⑤ センター全職員で計画作成に参画し、共通理解を図っている。	○		
	⑥ 市の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られている。	○		
	⑦ センターの取組における重点項目を達成できた。	○		
	⑧ 市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席している。	○		
	⑨ 市から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されている。	○		
(2)職員配置	① 3職種を配置している。	○	B	B
(3)3職種の連携・チームアプローチ	① ミーティング等を計画的に開催し、情報共有している。	○	B	B
	② 主担当者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・管理できている。	○		
(4)職員の資質向上	① 研修(外部)への参加機会を確保している。	○	B	B
	② 研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている。	○		
	③ センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施している。	○		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(5)個人情報保護	① 関係法令をセンター全職員が理解している。	○	B	B
	② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている。	○		
	③ 個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備している。	○		
	④ 個人情報が漏えいした場合の対応など、市から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している。	○		
	⑤ 個人情報保護に関する責任者(常勤)を配置している。	○		
	⑥ 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いる。	○		
	⑦ 相談者のプライバシー確保に関する市の方針に沿って、プライバシーが確保される環境を整備している。	○		
(6)苦情対応	① マニュアルが整備されている。	○	B	B
	② 市の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している。	○		
	③ 苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止に努めている。	○		
	④ 市および法人に報告している。	○		
	⑤ センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられている。	○		
(7)24時間体制の確保	① 夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○	B	B
	② 平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○		
	③ 対応マニュアルが整備されている。	○		
(8)公正・中立性の確保	① 職員がセンターは公正・中立でなければならないことを理解している。	○	B	B
	② 個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している。	○		
(9)報告・届出書等	① 事業報告書等を期日までに提出している。	○	B	B
	② 職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している。	○		
(10)会議などへの開催及び出席	① 地域包括支援センター運営協議会等の市が参加を要請する会議等に参加している。	○	B	B
(11)建物設備等	① 地域住民に分かりやすい看板や案内表示が掲示されている。	○	B	B
	② 高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている。	○		
	③ 受付カウンターの設置や専用の事務室等、センターの環境を整えている。	○		
	④ 機械警備や施錠できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている。	○		
	⑤ 利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている。	○		
	⑥ 事務機器、通信機器が整備されている。	○		
(講評)				

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
2. 総合相談支援事業				
(1)地域におけるネットワーク構築業務	① バンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	○	A	A
	② 関係機関の会議等に参加している。	○		
	③ 独自のネットワーク作りを行っている。	○		
	④ 既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている。	○		
(2)実態把握業務	① 高齢者の集まる地域活動等へ参加し、情報収集を行っている。	○	B	B
	② 積極的に戸別訪問等を実施している。	○		
	③ 地域における関係機関・関係者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またはリストで管理している。	○		
(3)総合相談業務	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている。	○	B	B
	② 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている。	○		
	③ 介護保険や在宅福祉サービス利用申請等の支援を行っている。	○		
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している。	○		
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている。	○		
	⑥ 相談内容を分析し、各業務に活用している。	○		
	⑦ 相談事例の終結条件を、市と共有している。	○		
	⑧ 相談事例の分類方法を、市と共有している。	○		
	⑨ 前年度1年間の相談件数を市に報告している。	○		
	⑩ 前年度1年間に、相談事例解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市からの支援があった。	○		
	⑪ 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめている。	○		
	⑫ 介護、子育て、障がい等、複合的な課題を持つ世帯への相談対応を行っている。	○		
(講評)				
3. 権利擁護事業				
(1)高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している。	○	B	B
	② 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市と共有している。	○		
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている。	○		
	④ チームで役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行う。	○		
	⑤ 虐待対応終結後の支援の評価や振り返りの機会を設けている。	○		
	⑥ センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している。	○		
	⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している。	○		

評価項目		評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(2)消費者被害の早期発見と防止	①	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応している。	○	B	B
	②	消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っている。	○		
	③	地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している。	○		
(3)成年後見制度の活用と普及啓発	①	成年後見制度の市長申し立てに関する判断基準が、市から共有されている。	○	B	B
	②	高齢者の判断能力や生活状況を把握し、相談に適切に対応し、市や関係機関と連携して支援を行っている。	○		

(講評)

4. 包括的・継続的ケアマネジメント事業

(1)包括的・継続的なケア体制の構築業務	①	介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市からの情報提供や、市による研修会の内容等を踏まえ、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会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催している。	○	B	B
	②	医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている。	○		
	③	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。	○		
	④	地域の保健・医療・福祉サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○		
	⑤	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。	○		
(2)地域における介護支援専門員のネットワーク形成業務	①	介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している。	○	B	B
	②	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けている。	○		
(3)個別相談業務	①	介護支援専門員に対して居宅(介護予防)・施設サービス計画の作成技術・ケアマネジメントの指導、サービス調整への助言、サービス担当者会議の開催支援、社会資源の紹介等、個別相談による支援を行っている。	○	B	B
	②	介護支援専門員が相談しやすい環境・体制整備を行っている。	○		
	③	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、経年的に件数を把握している。	○		
(4)支援困難事例等への助言・相談業務	①	支援困難事例についてセンター内の各専門職や地域関係者、関係機関と連携し、指導助言等を行っている。	○	B	B
	②	必要に応じて個別ケース会議等を開催し、本人の自立支援に資するケアマネジメント支援、多職種連携によるネットワーク構築を行っている。	○		

(講評)

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
5. 介護予防ケアマネジメント事業(第1号介護予防支援事業)及び指定介護予防支援事業				
(1)適切な介護予防ケアマネジメントの実施	① 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、市から示された基本方針を、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。 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、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たことがある。 ③ 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用している。 ④ 窓口相談にきた高齢者に対し、総合事業の目的、内容、サービスメニュー及び手続き方法について十分な説明を行っている。 ⑤ 国及び市から示された介護予防ケアマネジメントに関する様式を使用している。 ⑥ 自立支援に向けたプラン作成及びサービス利用の提案を行っている。 ⑦ 要支援者及び事業対象者の個人情報共有されることについて、十分な説明を行い、同意を得ている。	○	○	B
(2)公正・中立性の確保	① 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市から示されている。 ② 委託先一覧表を作っている。 ③ 委託に関する内規等を整備している。 ④ 委託基準に照らし合わせ特定の事業所に偏りが無いようにしている。	○	○	B
(3)適切な業務の実施	① 職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている。 ② 進捗管理表を作って管理している。 ③ 適切に計画が作成されているか内容の確認をしている。 ④ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っている。	○	○	B
(講評)				
6. 包括的支援事業(社会保障充実分)				
(1)在宅医療・介護連携推進事業	① 地域の医療・介護関係者などからの相談受付を行っている。 ② 必要に応じて、退院の際の地域の医療・介護関係者の連携の調整、本人・家族の要望を踏まえた、地域の社会資源の紹介を行う。 ③ 医療関係者と合同の事例検討会に参加している。 ④ 医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。 ⑤ 医療・介護関係者の研修会の開催又は開催支援を行っている。また、市が開催する研修に積極的に協力・参加をしている。 ⑥ 在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っている。 ⑦ 地域住民の在宅医療・介護の理解を促進するために講座等の開催、又は開催支援をし、普及啓発を行っている。	○	○	B

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(2)生活支援体制整備事業	① 地域住民等多様な事業主体との意見交換会や生活支援体制整備推進会議等へ積極的に参加している。	○	B	B
	② 地域づくりや高齢者の社会参加を推進するため、高齢者を含めた地域住民に対し、幅広く普及啓発を行っている。	○		
	③ 体制整備に向けて、市と協議して事業の推進に努めている。	○		
	④ 生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしている。	○		
(3)認知症総合支援事業	① 認知症サポーター養成講座や認知症高齢者声かけ模擬訓練の協力をしている。	○	A	A
	② 認知症の人を支えるため、認知症ケアパスを地域住民や関係機関が有効に活用出来るよう普及に努めている。	○		
	③ 関係機関や地域とのネットワーク形成及び連携を促進し、地域における認知症の人の見守り体制の構築・強化を行っている。	○		
	④ 「認知症カフェ」等の開設又は支援協力をし認知症の人や介護している家族への支援を行っている。	○		
	⑤ 地域住民や関係機関等に対し、認知症初期集中支援チームの役割や機能について普及啓発の取り組みを行っている。	○		
	⑥ 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている。	○		
(4)地域ケア会議推進事業	① 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市から示されている。	○	B	B
	② センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知している。	○		
	③ 市と協力して支援が困難な高齢者等の個別ケースの検討を行い、出来る限り多くの介護支援専門員の資質向上の場となるように、2か月に1回以上、圏域別ケア会議を開催もしくは開催支援を行っている。	○		
	④ センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討している。	○		
	⑤ センター主催の地域ケア会議において、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個別事例の検討を行い、対応策を講じている。	○		
	⑥ 市から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応している。	○		
	⑦ センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有している。	○		
	⑧ 地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしている。	○		
	⑨ センター主催の地域ケア会議において、個別ケースの課題分析等を積み重ねることにより、地域課題に関して検討している。	○		
	⑩ センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催している。	○		
	⑪ センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市に報告している。	○		
(講評)				

地域包括支援センター運営事業に関する自己評価シート

資料3-4

【桜地域包括支援センター用】

圏域の特性・課題を踏まえた令和4年度の重点項目	①地域におけるセンターの周知ネットワーク構築(※マンション居住者)②重層的課題を持つ地域住民への総合相談業務③介護支援専門員が抱える困難事例について多職種と連携し地域包括ケアシステムの強化
令和4年度重点項目の達成状況及び改善点	地域ケア会議や困難事例などの対応の中で、介護支援専門員を中心に医療や行政など多職種と連携し対応することができた。また、センターの周知については、マンションや新興住宅の増加により、地域性に合った周知方法を検討していく必要がある。
圏域の特性・課題を踏まえた令和5年度の重点項目	センターの周知度を高めるため、民生委員の集まりや支えあい会議等に積極的参加したり、地域住民との交流講座を開催できるよう検討している。地域ケア会議や困難事例に対しても今まで以上迅速かつ臨機応変に連携対応できるよう努める。

A: 評価指標や仕様書で定められた業務の実施状況が優れている、又は独自の取組がなされている B: 評価指標や仕様書で定められた業務ができている

C: 評価指標や仕様書で定められた業務の一部にできていない事項がある D: 評価指標や仕様書で定められた業務ができているが、評価指標や仕様書で定められた業務の該当がなかった

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
1. 運営体制				
(1)年間活動	① 市が定める運営方針の内容に沿って、センター独自の事業計画を策定している。	○	B	B
	② 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。	○		
	③ 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。	○		
	④ 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの取組における重点項目を設定している。	○		
	⑤ センター全職員で計画作成に参画し、共通理解を図っている。	○		
	⑥ 市の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られている。	○		
	⑦ センターの取組における重点項目を達成できた。	○		
	⑧ 市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席している。	○		
	⑨ 市から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されている。	○		
(2)職員配置	① 3職種を配置している。	○	B	B
(3)3職種の連携・チームアプローチ	① ミーティング等を計画的に開催し、情報共有している。	○	B	B
	② 主担当者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・管理できている。	○		
(4)職員の資質向上	① 研修(外部)への参加機会を確保している。	○	B	B
	② 研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている。	○		
	③ センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施している。	○		
(5)個人情報保護	① 関係法令をセンター全職員が理解している。	○	B	B
	② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている。	○		
	③ 個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備している。	○		
	④ 個人情報が漏えいした場合の対応など、市から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している。	○		
	⑤ 個人情報保護に関する責任者(常勤)を配置している。	○		
	⑥ 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いる。	○		
	⑦ 相談者のプライバシー確保に関する市の方針に沿って、プライバシーが確保される環境を整備している。	○		

評価項目		評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(6)苦情対応	①	マニュアルが整備されている。	○	B	B
	②	市の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している。	○		
	③	苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止に努めている。	○		
	④	市および法人に報告している。	○		
	⑤	センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられている。	○		
(7)24時間体制の確保	①	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○	B	B
	②	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○		
	③	対応マニュアルが整備されている。	○		
(8)公正・中立性の確保	①	職員がセンターは公正・中立でなければならないことを理解している。	○	B	B
	②	個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している。	○		
(9)報告・届出書等	①	事業報告書等を期日までに提出している。	○	B	B
	②	職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している。	○		
(10)会議などへの開催及び出席	①	地域包括支援センター運営協議会等の市が参加を要請する会議等に参加している。	○	B	B
(11)建物設備等	①	地域住民に分かりやすいよう看板や案内表示が掲示されている。	○	B	B
	②	高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている。	○		
	③	受付カウンターを設置や専用の事務室等、センターの環境を整えている。	○		
	④	機械警備や施錠できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている。	○		
	⑤	利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている。	○		
	⑥	事務機器、通信機器が整備されている。	○		

(講評)

2. 総合相談支援事業

(1)地域におけるネットワーク構築業務	①	パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	○	A	A
	②	関係機関の会議等に参加している。	○		
	③	独自のネットワーク作りを行っている。	○		
	④	既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている。	○		
(2)実態把握業務	①	高齢者の集まる地域活動等へ参加し、情報収集を行っている。	○	B	B
	②	積極的に戸別訪問等を実施している。	○		
	③	地域における関係機関・関係者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またはリストで管理している。	○		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(3)総合相談業務	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている。	○	B	B
	② 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている。	○		
	③ 介護保険や在宅福祉サービス利用申請等の支援を行っている。	○		
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している。	○		
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている。	○		
	⑥ 相談内容を分析し、各業務に活用している。	○		
	⑦ 相談事例の終結条件を、市と共有している。	○		
	⑧ 相談事例の分類方法を、市と共有している。	○		
	⑨ 前年度1年間の相談件数を市に報告している。	○		
	⑩ 前年度1年間に、相談事例解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市からの支援があった。	○		
	⑪ 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめている。	○		
	⑫ 介護、子育て、障がい等、複合的な課題を持つ世帯への相談対応を行っている。	○		
(講評)				
3. 権利擁護事業				
(1)高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している。	○	B	B
	② 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市と共有している。	○		
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている。	○		
	④ チームで役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行う。	○		
	⑤ 虐待対応終結後の支援の評価や振り返りの機会を設けている。	○		
	⑥ センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している。	○		
	⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している。	○		
(2)消費者被害の早期発見と防止	① 消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応している。	○	B	B
	② 消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っている。	○		
	③ 地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している。	○		
(3)成年後見制度の活用と普及啓発	① 成年後見制度の市長申し立てに関する判断基準が、市から共有されている。	○	B	B
	② 高齢者の判断能力や生活状況を把握し、相談に適切に対応し、市や関係機関と連携して支援を行っている。	○		
(講評)				

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
4. 包括的・継続的ケアマネジメント事業				
(1)包括的・継続的なケア体制の構築業務	① 介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市からの情報提供や、市による研修会の内容等を踏まえ、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会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催している。	○	B	B
	② 医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている。	○		
	③ 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。	○		
	④ 地域の保健・医療・福祉サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○		
	⑤ 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。	○		
(2)地域における介護支援専門員のネットワーク形成業務	① 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している。	○	B	B
	② 担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けている。	○		
(3)個別相談業務	① 介護支援専門員に対して居宅(介護予防)・施設サービス計画の作成技術・ケアマネジメントの指導、サービス調整への助言、サービス担当者会議の開催支援、社会資源の紹介等、個別相談による支援を行っている。	○	B	B
	② 介護支援専門員が相談しやすい環境・体制整備を行っている。	○		
	③ 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、経年的に件数を把握している。	○		
(4)支援困難事例等への助言・相談業務	① 支援困難事例についてセンター内の各専門職や地域関係者、関係機関と連携し、指導助言等を行っている。	○	B	B
	② 必要に応じて個別ケース会議等を開催し、本人の自立支援に資するケアマネジメント支援、多職種連携によるネットワーク構築を行っている。	○		
(講評)				

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
5. 介護予防ケアマネジメント事業(第1号介護予防支援事業)及び指定介護予防支援事業				
(1)適切な介護予防ケアマネジメントの実施	① 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、市から示された基本方針を、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。 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、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たことがある。 ③ 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用している。 ④ 窓口相談にきた高齢者に対し、総合事業の目的、内容、サービスメニュー及び手続き方法について十分な説明を行っている。 ⑤ 国及び市から示された介護予防ケアマネジメントに関する様式を使用している。 ⑥ 自立支援に向けたプラン作成及びサービス利用の提案を行っている。 ⑦ 要支援者及び事業対象者の個人情報共有について、十分な説明を行い、同意を得ている。	○	○	B
(2)公正・中立性の確保	① 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市から示されている。 ② 委託先一覧表を作っている。 ③ 委託に関する内規等を整備している。 ④ 委託基準に照らし合わせ特定の事業所に偏りが無いようにしている。	○	○	B
(3)適切な業務の実施	① 職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている。 ② 進捗管理表を作って管理している。 ③ 適切に計画が作成されているか内容の確認をしている。 ④ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っている。	○	○	B
(講評)				
6. 包括的支援事業(社会保障充実分)				
(1)在宅医療・介護連携推進事業	① 地域の医療・介護関係者などからの相談受付を行っている。 ② 必要に応じて、退院の際の地域の医療・介護関係者の連携の調整、本人・家族の要望を踏まえた、地域の社会資源の紹介を行う。 ③ 医療関係者と合同の事例検討会に参加している。 ④ 医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。 ⑤ 医療・介護関係者の研修会の開催又は開催支援を行っている。また、市が開催する研修に積極的に協力・参加をしている。 ⑥ 在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っている。 ⑦ 地域住民の在宅医療・介護の理解を促進するために講座等の開催、又は開催支援をし、普及啓発を行っている。	○	○	B

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(2)生活支援体制整備事業	① 地域住民等多様な事業主体との意見交換会や生活支援体制整備推進会議等へ積極的に参加している。	○	B	B
	② 地域づくりや高齢者の社会参加を推進するため、高齢者を含めた地域住民に対し、幅広く普及啓発を行っている。	○		
	③ 体制整備に向けて、市と協議して事業の推進に努めている。	○		
	④ 生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしている。	○		
(3)認知症総合支援事業	① 認知症サポーター養成講座や認知症高齢者声かけ模擬訓練の協力をしている。	○	B	B
	② 認知症の人を支えるため、認知症ケアパスを地域住民や関係機関が有効に活用出来るよう普及に努めている。	○		
	③ 関係機関や地域とのネットワーク形成及び連携を促進し、地域における認知症の人の見守り体制の構築・強化を行っている。	○		
	④ 「認知症カフェ」等の開設又は支援協力をし認知症の人や介護している家族への支援を行っている。	○		
	⑤ 地域住民や関係機関等に対し、認知症初期集中支援チームの役割や機能について普及啓発の取り組みを行っている。	○		
	⑥ 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている。	○		
(4)地域ケア会議推進事業	① 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市から示されている。	○	B	B
	② センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知している。	○		
	③ 市と協力して支援が困難な高齢者等の個別ケースの検討を行い、出来る限り多くの介護支援専門員の資質向上の場となるように、2か月に1回以上、圏域別ケア会議を開催もしくは開催支援を行っている。	○		
	④ センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討している。	○		
	⑤ センター主催の地域ケア会議において、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個別事例の検討を行い、対応策を講じている。	○		
	⑥ 市から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応している。	○		
	⑦ センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有している。	○		
	⑧ 地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしている。	○		
	⑨ センター主催の地域ケア会議において、個別ケースの課題分析等を積み重ねることにより、地域課題に関して検討している。	○		
	⑩ センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催している。	○		
	⑪ センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市に報告している。	○		
(講評)				

圏域の特性・課題を踏まえた令和4年度の重点項目	<ul style="list-style-type: none"> ○重層支援の実践のためのネットワーク形成（特に30～50代の障害あるいは障害疑いの方に対応できるように） ○地域住民を対象としたネットワーク形成の継続 ○認知症カフェの開設 ○職種ごとの特性に沿ったスキルアップ
令和4年度重点項目の達成状況及び改善点	<ul style="list-style-type: none"> ○重層支援の実践のため、市関係課や支援機関とのネットワークを拡大することができた。また、適切な機関につなぐまでのフォローアップも行うことができた。 ○地域住民の集まる場所に出向く機会を拡大し、センタ機能の周知や介護予防・介護保険の説明などを行った。周知により、のちの相談につながった事例が増加している。 ○感染症予防のため認知症カフェの開設には至らなかった。一方で、若年性認知症当事者の本人ミーティング・家族ピアミーティングは実現に至った。 ○職種ごとに必要な知識は積極的に学ぶ機会を確保できた。また、他職種に関する知識習得にも積極的に取り組むことができ、相談対応の幅を広げることができた。
圏域の特性・課題を踏まえた令和5年度の重点項目	<ul style="list-style-type: none"> ○重層支援の実践のためのネットワーク形成（障害分野は重点的に実施。ヤングケアラー、外国人支援、ひきこもりに関する連携機関の拡大を行う） ○地域住民を対象としたネットワーク形成の継続 ○虐待・権利擁護対応の迅速化 ○本人ミーティングの継続開催、認知症カフェの開設 ○職種ごとの特性に沿ったスキルアップの継続

A:評価指標や仕様書で定められた業務の実施状況が優れている、又は独自の取組がなされている B:評価指標や仕様書で定められた業務ができている

C:評価指標や仕様書で定められた業務の一部にできていない事項がある D:評価指標や仕様書で定められた業務ができていない ー:評価指標や仕様書で定められた業務の該当がなかった

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
1. 運営体制				
(1)年間活動	① 市が定める運営方針の内容に沿って、センター独自の事業計画を策定している。	○	B	B
	② 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。	○		
	③ 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。	○		
	④ 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの取組における重点項目を設定している。	○		
	⑤ センター全職員で計画作成に参画し、共通理解を図っている。	○		
	⑥ 市の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られている。	○		
	⑦ センターの取組における重点項目を達成できた。	○		
	⑧ 市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席している。	○		
	⑨ 市から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されている。	○		
(2)職員配置	① 3職種を配置している。	○	B	B
(3)3職種の連携・チームアプローチ	① ミーティング等を計画的に開催し、情報共有している。	○	B	B
	② 主担当者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・管理できている。	○		
(4)職員の資質向上	① 研修(外部)への参加機会を確保している。	○	B	B
	② 研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている。	○		
	③ センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施している。	○		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(5)個人情報保護	① 関係法令をセンター全職員が理解している。	○	B	B
	② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている。	○		
	③ 個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備している。	○		
	④ 個人情報が漏えいした場合の対応など、市から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している。	○		
	⑤ 個人情報保護に関する責任者(常勤)を配置している。	○		
	⑥ 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いる。	○		
	⑦ 相談者のプライバシー確保に関する市の方針に沿って、プライバシーが確保される環境を整備している。	○		
(6)苦情対応	① マニュアルが整備されている。	○	B	B
	② 市の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している。	○		
	③ 苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止に努めている。	○		
	④ 市および法人に報告している。	○		
	⑤ センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられている。	○		
(7)24時間体制の確保	① 夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○	B	B
	② 平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○		
	③ 対応マニュアルが整備されている。	○		
(8)公正・中立性の確保	① 職員がセンターは公正・中立でなければならないことを理解している。	○	B	B
	② 個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している。	○		
(9)報告・届出書等	① 事業報告書等を期日までに提出している。	○	B	B
	② 職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している。	○		
(10)会議などへの開催及び出席	① 地域包括支援センター運営協議会等の市が参加を要請する会議等に参加している。	○	B	B
(11)建物設備等	① 地域住民に分かりやすい看板や案内表示が掲示されている。	○	B	B
	② 高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている。	○		
	③ 受付カウンターの設置や専用の事務室等、センターの環境を整えている。	○		
	④ 機械警備や施錠できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている。	○		
	⑤ 利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている。	○		
	⑥ 事務機器、通信機器が整備されている。	○		
(講評)				

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
2. 総合相談支援事業				
(1)地域におけるネットワーク構築業務	① パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	○	A	A
	② 関係機関の会議等に参加している。	○		
	③ 独自のネットワーク作りを行っている。	○		
	④ 既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている。	○		
(2)実態把握業務	① 高齢者の集まる地域活動等へ参加し、情報収集を行っている。	○	A	A
	② 積極的に戸別訪問等を実施している。	○		
	③ 地域における関係機関・関係者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またはリストで管理している。	○		
(3)総合相談業務	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている。	○	B	B
	② 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている。	○		
	③ 介護保険や在宅福祉サービス利用申請等の支援を行っている。	○		
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している。	○		
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている。	○		
	⑥ 相談内容を分析し、各業務に活用している。	○		
	⑦ 相談事例の終結条件を、市と共有している。	○		
	⑧ 相談事例の分類方法を、市と共有している。	○		
	⑨ 前年度1年間の相談件数を市に報告している。	○		
	⑩ 前年度1年間に、相談事例解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市からの支援があった。	○		
	⑪ 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめている。	○		
	⑫ 介護、子育て、障がい等、複合的な課題を持つ世帯への相談対応を行っている。	○		
(講評)				
3. 権利擁護事業				
(1)高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している。	○	B	B
	② 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市と共有している。	○		
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている。	○		
	④ チームで役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行う。	○		
	⑤ 虐待対応終了後の支援の評価や振り返りの機会を設けている。	○		
	⑥ センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している。	○		
	⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している。	○		

評価項目		評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(2)消費者被害の早期発見と防止	①	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応している。	○	B	B
	②	消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っている。	○		
	③	地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している。	○		
(3)成年後見制度の活用と普及啓発	①	成年後見制度の市長申し立てに関する判断基準が、市から共有されている。	○	A	A
	②	高齢者の判断能力や生活状況を把握し、相談に適切に対応し、市や関係機関と連携して支援を行っている。	○		
(講評)					
4. 包括的・継続的ケアマネジメント事業					
(1)包括的・継続的なケア体制の構築業務	①	介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市からの情報提供や、市による研修会の内容等を踏まえ、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会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催している。	○	B	B
	②	医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている。	○		
	③	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。	○		
	④	地域の保健・医療・福祉サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○		
	⑤	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。	○		
(2)地域における介護支援専門員のネットワーク形成業務	①	介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している。	○	B	B
	②	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けている。	○		
(3)個別相談業務	①	介護支援専門員に対して居宅(介護予防)・施設サービス計画の作成技術・ケアマネジメントの指導、サービス調整への助言、サービス担当者会議の開催支援、社会資源の紹介等、個別相談による支援を行っている。	○	B	B
	②	介護支援専門員が相談しやすい環境・体制整備を行っている。	○		
	③	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、経年的に件数を把握している。	○		
(4)支援困難事例等への助言・相談業務	①	支援困難事例についてセンター内の各専門職や地域関係者、関係機関と連携し、指導助言等を行っている。	○	A	A
	②	必要に応じて個別ケース会議等を開催し、本人の自立支援に資するケアマネジメント支援、多職種連携によるネットワーク構築を行っている。	○		
(講評)					

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
5. 介護予防ケアマネジメント事業(第1号介護予防支援事業)及び指定介護予防支援事業				
(1)適切な介護予防ケアマネジメントの実施	① 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、市から示された基本方針を、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。 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、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たことがある。 ③ 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用している。 ④ 窓口相談にきた高齢者に対し、総合事業の目的、内容、サービスメニュー及び手続き方法について十分な説明を行っている。 ⑤ 国及び市から示された介護予防ケアマネジメントに関する様式を使用している。 ⑥ 自立支援に向けたプラン作成及びサービス利用の提案を行っている。 ⑦ 要支援者及び事業対象者の個人情報共有されることについて、十分な説明を行い、同意を得ている。	○	○	B
(2)公正・中立性の確保	① 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市から示されている。 ② 委託先一覧表を作っている。 ③ 委託に関する内規等を整備している。 ④ 委託基準に照らし合わせ特定の事業所に偏りが無いようにしている。	○	○	B
(3)適切な業務の実施	① 職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている。 ② 進捗管理表を作って管理している。 ③ 適切に計画が作成されているか内容の確認をしている。 ④ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っている。	○	○	B
(講評)				
6. 包括的支援事業(社会保障充実分)				
(1)在宅医療・介護連携推進事業	① 地域の医療・介護関係者などからの相談受付を行っている。 ② 必要に応じて、退院の際の地域の医療・介護関係者の連携の調整、本人・家族の要望を踏まえた、地域の社会資源の紹介を行う。 ③ 医療関係者と合同の事例検討会に参加している。 ④ 医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。 ⑤ 医療・介護関係者の研修会の開催又は開催支援を行っている。また、市が開催する研修に積極的に協力・参加をしている。 ⑥ 在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っている。 ⑦ 地域住民の在宅医療・介護の理解を促進するために講座等の開催、又は開催支援をし、普及啓発を行っている。	○	○	B

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(2)生活支援体制整備事業	① 地域住民等多様な事業主体との意見交換会や生活支援体制整備推進会議等へ積極的に参加している。	○	B	B
	② 地域づくりや高齢者の社会参加を推進するため、高齢者を含めた地域住民に対し、幅広く普及啓発を行っている。	○		
	③ 体制整備に向けて、市と協議して事業の推進に努めている。	○		
	④ 生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしている。	○		
(3)認知症総合支援事業	① 認知症サポーター養成講座や認知症高齢者声かけ模擬訓練の協力をしている。	○	A	A
	② 認知症の人を支えるため、認知症ケアパスを地域住民や関係機関が有効に活用出来るよう普及に努めている。	○		
	③ 関係機関や地域とのネットワーク形成及び連携を促進し、地域における認知症の人の見守り体制の構築・強化を行っている。	○		
	④ 「認知症カフェ」等の開設又は支援協力をし認知症の人や介護している家族への支援を行っている。	○		
	⑤ 地域住民や関係機関等に対し、認知症初期集中支援チームの役割や機能について普及啓発の取り組みを行っている。	○		
	⑥ 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている。	○		
(4)地域ケア会議推進事業	① 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市から示されている。	○	A	A
	② センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知している。	○		
	③ 市と協力して支援が困難な高齢者等の個別ケースの検討を行い、出来る限り多くの介護支援専門員の資質向上の場となるように、2か月に1回以上、圏域別ケア会議を開催もしくは開催支援を行っている。	○		
	④ センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討している。	○		
	⑤ センター主催の地域ケア会議において、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個別事例の検討を行い、対応策を講じている。	○		
	⑥ 市から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応している。	○		
	⑦ センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有している。	○		
	⑧ 地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしている。	○		
	⑨ センター主催の地域ケア会議において、個別ケースの課題分析等を積み重ねることにより、地域課題に関して検討している。	○		
	⑩ センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催している。	○		
	⑪ センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市に報告している。	○		
(講評)				

地域包括支援センター運営事業に関する自己評価シート

資料 3-6

【谷田部西地域包括支援センター用】

圏域の特性・課題を踏まえた令和4年度の重点項目	農村部や新興住宅など地域によって高齢化率に差がある。相談内容の多様化、家族の在り方、男性高齢者のセルフネグレクトや孤独死等の課題があり、今後3職種の専門性を活かし、総合相談の実践力向上に努める。また、地域に出向いて地域の実情を把握する。
令和4年度重点項目の達成状況及び改善点	当センターについて、新たにポスターを作成し、地域・関係機関等へ提示してもらうことで周知することができた。相談内容の多様化もあり、研修を積極的に受講し、共有することで実践力向上に努めた。また、相談内容に応じて新たなネットワーク構築、連携が図れた。出前講座など地域に出向くことで地域の実情や意見交換が行えた。地域に出向くことができたが圏域全体で考えるとまだ一部のため、計画的に行えるようにしていく必要がある。
圏域の特性・課題を踏まえた令和5年度の重点項目	相談内容の多様化、深刻化、重症化して表出した相談も多いことから市関係各課との連携や幅広い知識、実践力向上に努める。地域により認知症や介護への理解力がないことから出前講座などを通して、実情の把握を行い、市民への周知、必要な支援などにつなげることができるようにしていく。

A: 評価指標や仕様書で定められた業務の実施状況が優れている、又は独自の取組がなされている B: 評価指標や仕様書で定められた業務ができています

C: 評価指標や仕様書で定められた業務の一部にできていない事項がある D: 評価指標や仕様書で定められた業務ができていない E: 評価指標や仕様書で定められた業務の該当がなかった

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
1. 運営体制				
(1)年間活動	① 市が定める運営方針の内容に沿って、センター独自の事業計画を策定している。	○	B	B
	② 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。	○		
	③ 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。	○		
	④ 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの取組における重点項目を設定している。	○		
	⑤ センター全職員で計画作成に参画し、共通理解を図っている。	○		
	⑥ 市の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られている。	○		
	⑦ センターの取組における重点項目を達成できた。	○		
	⑧ 市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席している。	○		
	⑨ 市から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されている。	○		
(2)職員配置	① 3職種を配置している。	○	B	B
(3)3職種の連携・チームアプローチ	① ミーティング等を計画的に開催し、情報共有している。	○	B	B
	② 主担当者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・管理できている。	○		

評価項目		評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(4)職員の資質向上	①	研修(外部)への参加機会を確保している。	○	B	B
	②	研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている。	○		
	③	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施している。	○		
(5)個人情報保護	①	関係法令をセンター全職員が理解している。	○	B	B
	②	個人情報を含む書類等が適切に管理されている。	○		
	③	個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備している。	○		
	④	個人情報が漏えいした場合の対応など、市から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している。	○		
	⑤	個人情報保護に関する責任者(常勤)を配置している。	○		
	⑥	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いる。	○		
	⑦	相談者のプライバシー確保に関する市の方針に沿って、プライバシーが確保される環境を整備している。	○		
(6)苦情対応	①	マニュアルが整備されている。	○	B	B
	②	市の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している。	○		
	③	苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止に努めている。	○		
	④	市および法人に報告している。	○		
	⑤	センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられている。	○		
(7)24時間体制の確保	①	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○	A	A
	②	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○		
	③	対応マニュアルが整備されている。	○		
(8)公正・中立性の確保	①	職員がセンターは公正・中立でなければならないことを理解している。	○	B	B
	②	個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している。	○		

評価項目		評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(9)報告・届出書等	①	事業報告書等を期日までに提出している。	○	B	B
	②	職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している。	○		
(10)会議などへの開催及び出席	①	地域包括支援センター運営協議会等の市が参加を要請する会議等に参加している。	○	B	B
(11)建物設備等	①	地域住民に分かりやすいよう看板や案内表示が掲示されている。	○	B	B
	②	高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている。	○		
	③	受付カウンターを設置や専用の事務室等、センターの環境を整えている。	○		
	④	機械警備や施錠できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている。	○		
	⑤	利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている。	○		
	⑥	事務機器、通信機器が整備されている。	○		
(講評)					
2. 総合相談支援事業					
(1)地域におけるネットワーク構築業務	①	パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	○	A	A
	②	関係機関の会議等に参加している。	○		
	③	独自のネットワーク作りを行っている。	○		
	④	既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている。	○		
(2)実態把握業務	①	高齢者の集まる地域活動等へ参加し、情報収集を行っている。	○	B	B
	②	積極的に戸別訪問等を実施している。	○		
	③	地域における関係機関・関係者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またはリストで管理している。	○		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(3)総合相談業務	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている。	○	A	A
	② 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている。	○		
	③ 介護保険や在宅福祉サービス利用申請等の支援を行っている。	○		
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している。	○		
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている。	○		
	⑥ 相談内容を分析し、各業務に活用している。	○		
	⑦ 相談事例の終結条件を、市と共有している。	○		
	⑧ 相談事例の分類方法を、市と共有している。	○		
	⑨ 前年度1年間の相談件数を市に報告している。	○		
	⑩ 前年度1年間に、相談事例解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市からの支援があった。	○		
	⑪ 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめている。	○		
	⑫ 介護、子育て、障がい等、複合的な課題を持つ世帯への相談対応を行っている。	○		
(講評)				
3. 権利擁護事業				
(1)高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している。	○	B	B
	② 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市と共有している。	○		
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている。	○		
	④ チームで役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行う。	○		
	⑤ 虐待対応終了後の支援の評価や振り返りの機会を設けている。	○		
	⑥ センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している。	○		
	⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している。	○		
(2)消費者被害の早期発見と防止	① 消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応している。	○	B	B
	② 消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っている。	○		
	③ 地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している。	○		
(3)成年後見制度の活用と普及啓発	① 成年後見制度の市長申し立てに関する判断基準が、市から共有されている。	○	B	B
	② 高齢者の判断能力や生活状況を把握し、相談に適切に対応し、市や関係機関と連携して支援を行っている。	○		
(講評)				

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
4. 包括的・継続的ケアマネジメント事業				
(1)包括的・継続的なケア体制の構築業務	① 介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市からの情報提供や、市による研修会の内容等を踏まえ、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会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催している。	○	B	B
	② 医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている。	○		
	③ 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。	○		
	④ 地域の保健・医療・福祉サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○		
	⑤ 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。	○		
(2)地域における介護支援専門員のネットワーク形成業務	① 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している。	○	B	B
	② 担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けている。	○		
(3)個別相談業務	① 介護支援専門員に対して居宅(介護予防)・施設サービス計画の作成技術・ケアマネジメントの指導、サービス調整への助言、サービス担当者会議の開催支援、社会資源の紹介等、個別相談による支援を行っている。	○	B	B
	② 介護支援専門員が相談しやすい環境・体制整備を行っている。	○		
	③ 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、経年的に件数を把握している。	○		
(4)支援困難事例等への助言・相談業務	① 支援困難事例についてセンター内の各専門職や地域関係者、関係機関と連携し、指導助言等を行っている。	○	B	B
	② 必要に応じて個別ケース会議等を開催し、本人の自立支援に資するケアマネジメント支援、多職種連携によるネットワーク構築を行っている。	○		
(講評)				
5. 介護予防ケアマネジメント事業(第1号介護予防支援事業)及び指定介護予防支援事業				
(1)適切な介護予防ケアマネジメントの実施	① 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、市から示された基本方針を、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。	○	B	B
	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、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たことがある。	○		
	③ 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用している。	○		
	④ 窓口にご相談にきた高齢者に対し、総合事業の目的、内容、サービスメニュー及び手続き方法について十分な説明を行っている。	○		
	⑤ 国及び市から示された介護予防ケアマネジメントに関する様式を使用している。	○		
	⑥ 自立支援に向けたプラン作成及びサービス利用の提案を行っている。	○		
	⑦ 要支援者及び事業対象者の個人情報共有されることについて、十分な説明を行い、同意を得ている。	○		

評価項目		評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(2)公正・中立性の確保	①	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市から示されている。	○	B	B
	②	委託先一覧表を作っている。	○		
	③	委託に関する内規等を整備している。	○		
	④	委託基準に照らし合わせ特定の事業所に偏りが無いようにしている。	○		
(3)適切な業務の実施	①	職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている。	○	B	B
	②	進捗管理表を作って管理している。	○		
	③	適切に計画が作成されているか内容の確認をしている。	○		
	④	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っている。	○		

(講評)

6. 包括的支援事業(社会保障充実分)

(1)在宅医療・介護連携推進事業	①	地域の医療・介護関係者などからの相談受付を行っている。	○	B	B
	②	必要に応じて、退院の際の地域の医療・介護関係者の連携の調整、本人・家族の要望を踏まえた、地域の社会資源の紹介を行う。	○		
	③	医療関係者と合同の事例検討会に参加している。	○		
	④	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。	○		
	⑤	医療・介護関係者の研修会の開催又は開催支援を行っている。また、市が開催する研修に積極的に協力・参加をしている。	○		
	⑥	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っている。	○		
	⑦	地域住民の在宅医療・介護の理解を促進するために講座等の開催、又は開催支援をし、普及啓発を行っている。	○		
(2)生活支援体制整備事業	①	地域住民等多様な事業主体との意見交換会や生活支援体制整備推進会議等へ積極的に参加している。	○	B	B
	②	地域づくりや高齢者の社会参加を推進するため、高齢者を含めた地域住民に対し、幅広く普及啓発を行っている。	○		
	③	体制整備に向けて、市と協議して事業の推進に努めている。	○		
	④	生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしている。	○		
(3)認知症総合支援事業	①	認知症サポーター養成講座や認知症高齢者声かけ模擬訓練の協力を行っている。	○	B	B
	②	認知症の人を支えるため、認知症ケアパスを地域住民や関係機関が有効に活用出来るよう普及に努めている。	○		
	③	関係機関や地域とのネットワーク形成及び連携を促進し、地域における認知症の人の見守り体制の構築・強化を行っている。	○		
	④	「認知症カフェ」等の開設又は支援協力をし認知症の人や介護している家族への支援を行っている。	○		
	⑤	地域住民や関係機関等に対し、認知症初期集中支援チームの役割や機能について普及啓発の取り組みを行っている。	○		
	⑥	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている。	○		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(4)地域ケア会議推進事業	① 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市から示されている。	○	B	B
	② センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知している。	○		
	③ 市と協力して支援が困難な高齢者等の個別ケースの検討を行い、出来る限り多くの介護支援専門員の資質向上の場となるように、2か月に1回以上、圏域別ケア会議を開催もしくは開催支援を行っている。	○		
	④ センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討している。	○		
	⑤ センター主催の地域ケア会議において、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個別事例の検討を行い、対応策を講じている。	○		
	⑥ 市から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応している。	○		
	⑦ センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有している。	○		
	⑧ 地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしている。	○		
	⑨ センター主催の地域ケア会議において、個別ケースの課題分析等を積み重ねることにより、地域課題に関して検討している。	○		
	⑩ センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催している。	○		
	⑪ センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市に報告している。	○		
(講評)				

地域包括支援センター運営事業に関する自己評価シート

資料 3-7

【荊崎地域包括支援センター用】

圏域の特性・課題を踏まえた令和4年度の重点項目	複合的課題を含み、複雑化している相談に適切に対応していくために、主治医との連絡調整や受診に向けた支援を行います。その他、地域関係者や専門職との連携・協働を心掛け、市が実施する意見交換会等を通じて医療機関とのつながりを広げ、相談体制の充実を図ります。
令和4年度重点項目の達成状況及び改善点	定例会等でも課題が検討され、複合的な課題に対応すべく、関係各課や専門職との意見交換会が開催されたことは大きな成果でした。主治医との連携によって、停滞していた支援が一気に解決に向かうことも経験し、医療と介護の連携の重要性を改めて実感できました。今後も、より多くのケースにおいて同様の連携を図っていききたいと思います。
圏域の特性・課題を踏まえた令和5年度の重点項目	寄せられる相談に対しては、専門職の特性を活かした対応を行いながら、地域関係者や関係機関との連携と協働を心がけ、問題が重度化する前に支援が届くような仕組みを目指します。各課との連携と同様に、法人内の連携も一層深め、成年後見制度の利用促進や、生活支援体制整備事業においても、包括支援センターの役割を果たします。

A: 評価指標や仕様書で定められた業務の実施状況が優れている、又は独自の取組がなされている B: 評価指標や仕様書で定められた業務ができている

C: 評価指標や仕様書で定められた業務の一部にできていない事項がある D: 評価指標や仕様書で定められた業務ができているが、評価指標や仕様書で定められた業務の該当がなかった

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
1. 運営体制				
(1)年間活動	① 市が定める運営方針の内容に沿って、センター独自の事業計画を策定している。	○	B	B
	② 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。	○		
	③ 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。	○		
	④ 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの取組における重点項目を設定している。	○		
	⑤ センター全職員で計画作成に参画し、共通理解を図っている。	○		
	⑥ 市の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られている。	○		
	⑦ センターの取組における重点項目を達成できた。	○		
	⑧ 市が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席している。	○		
	⑨ 市から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されている。	○		
(2)職員配置	① 3職種を配置している。	○	B	B
(3)3職種の連携・チームアプローチ	① ミーティング等を計画的に開催し、情報共有している。	○	B	B
	② 主担当者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・管理できている。	○		
(4)職員の資質向上	① 研修(外部)への参加機会を確保している。	○	B	B
	② 研修成果をセンター内で報告し共有する機会を設けている。	○		
	③ センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施している。	○		
(5)個人情報保護	① 関係法令をセンター全職員が理解している。	○	B	B
	② 個人情報を含む書類等が適切に管理されている。	○		
	③ 個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備している。	○		
	④ 個人情報が漏れいした場合の対応など、市から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知している。	○		
	⑤ 個人情報保護に関する責任者(常勤)を配置している。	○		
	⑥ 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いる。	○		
	⑦ 相談者のプライバシー確保に関する市の方針に沿って、プライバシーが確保される環境を整備している。	○		

評価項目		評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(6)苦情対応	①	マニュアルが整備されている。	○	B	B
	②	市の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録している。	○		
	③	苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止に努めている。	○		
	④	市および法人に報告している。	○		
	⑤	センターが受けた介護サービスに関する相談について、市に対して報告や協議を行う仕組みが設けられている。	○		
(7)24時間体制の確保	①	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○	B	B
	②	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知している。	○		
	③	対応マニュアルが整備されている。	○		
(8)公正・中立性の確保	①	職員がセンターは公正・中立でなければならないことを理解している。	○	B	B
	②	個別支援にあたり、サービスが特定事業者に偏らないよう配慮している。	○		
(9)報告・届出書等	①	事業報告書等を期日までに提出している。	○	B	B
	②	職員の変更等があった際には、速やかに変更届を提出している。	○		
(10)会議などへの開催及び出席	①	地域包括支援センター運営協議会等の市が参加を要請する会議等に参加している。	○	B	B
(11)建物設備等	①	地域住民に分かりやすい看板や案内表示が掲示されている。	○	B	B
	②	高齢者に配慮した事務所の配置、構造となっている。	○		
	③	受付カウンターの設置や専用の事務室等、センターの環境を整えている。	○		
	④	機械警備や施錠できる保管庫を設置し、セキュリティが確保されている。	○		
	⑤	利用者専用の駐車スペースが必要数確保されている。	○		
	⑥	事務機器、通信機器が整備されている。	○		
(講評)					
2. 総合相談支援事業					
(1)地域におけるネットワーク構築業務	①	パンフレットの配布など、センターの周知を行っている。	○	A	A
	②	関係機関の会議等に参加している。	○		
	③	独自のネットワーク作りを行っている。	○		
	④	既存のネットワークが効果的に機能できるよう維持・改善に努めている。	○		
(2)実態把握業務	①	高齢者の集まる地域活動等へ参加し、情報収集を行っている。	○	B	B
	②	積極的に戸別訪問等を実施している。	○		
	③	地域における関係機関・関係者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またはリストで管理している。	○		

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(3)総合相談業務	① ワンストップ相談窓口として適切なサービス・機関を紹介できる体制を整えている。	○	B	B
	② 相談には速やかに対応し、信頼関係の構築に努めている。	○		
	③ 介護保険や在宅福祉サービス利用申請等の支援を行っている。	○		
	④ 的確に状況を把握し、緊急性の有無を判断している。	○		
	⑤ 定期的にモニタリングを行っている。	○		
	⑥ 相談内容を分析し、各業務に活用している。	○		
	⑦ 相談事例の終結条件を、市と共有している。	○		
	⑧ 相談事例の分類方法を、市と共有している。	○		
	⑨ 前年度1年間の相談件数を市に報告している。	○		
	⑩ 前年度1年間に、相談事例解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市からの支援があった。	○		
	⑪ 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめている。	○		
	⑫ 介護、子育て、障がい等、複合的な課題を持つ世帯への相談対応を行っている。	○		
(講評)				
3. 権利擁護事業				
(1)高齢者虐待への対応	① 高齢者虐待防止法についてセンター職員が理解している。	○	A	A
	② 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市と共有している。	○		
	③ 高齢者虐待対応マニュアルに沿って帳票を整備し、市と協力して対応に当たっている。	○		
	④ チームで役割分担を行い、本人だけでなく養護者に対する相談、指導及び助言その他必要な措置を行う。	○		
	⑤ 虐待対応終了後の支援の評価や振り返りの機会を設けている。	○		
	⑥ センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討している。	○		
	⑦ 虐待防止と早期発見に繋げるために啓発を実施している。	○		
(2)消費者被害の早期発見と防止	① 消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応している。	○	B	B
	② 消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っている。	○		
	③ 地域の高齢者や関係機関に消費者被害に関する啓発を実施している。	○		
(3)成年後見制度の活用と普及啓発	① 成年後見制度の市長申し立てに関する判断基準が、市から共有されている。	○	B	B
	② 高齢者の判断能力や生活状況を把握し、相談に適切に対応し、市や関係機関と連携して支援を行っている。	○		
(講評)				

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
4. 包括的・継続的ケアマネジメント事業				
(1)包括的・継続的なケア体制の構築業務	① 介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市からの情報提供や、市による研修会の内容等を踏まえ、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会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催している。	○	B	B
	② 医療機関や介護事業所等を把握し、連携体制が得られやすいような働きかけを行っている。	○		
	③ 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。	○		
	④ 地域の保健・医療・福祉サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○		
	⑤ 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。	○		
(2)地域における介護支援専門員のネットワーク形成業務	① 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示している。	○	B	B
	② 担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けている。	○		
(3)個別相談業務	① 介護支援専門員に対して居宅(介護予防)・施設サービス計画の作成技術・ケアマネジメントの指導、サービス調整への助言、サービス担当者会議の開催支援、社会資源の紹介等、個別相談による支援を行っている。	○	B	B
	② 介護支援専門員が相談しやすい環境・体制整備を行っている。	○		
	③ 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、経年的に件数を把握している。	○		
(4)支援困難事例等への助言・相談業務	① 支援困難事例についてセンター内の各専門職や地域関係者、関係機関と連携し、指導助言等を行っている。	○	A	A
	② 必要に応じて個別ケース会議等を開催し、本人の自立支援に資するケアマネジメント支援、多職種連携によるネットワーク構築を行っている。	○		
(講評)				

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
5. 介護予防ケアマネジメント事業(第1号介護予防支援事業)及び指定介護予防支援事業				
(1)適切な介護予防ケアマネジメントの実施	① 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、市から示された基本方針を、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。 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、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たことがある。 ③ 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用している。 ④ 窓口相談にきた高齢者に対し、総合事業の目的、内容、サービスメニュー及び手続き方法について十分な説明を行っている。 ⑤ 国及び市から示された介護予防ケアマネジメントに関する様式を使用している。 ⑥ 自立支援に向けたプラン作成及びサービス利用の提案を行っている。 ⑦ 要支援者及び事業対象者の個人情報共有されることについて、十分な説明を行い、同意を得ている。	○	○	B
(2)公正・中立性の確保	① 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市から示されている。 ② 委託先一覧表を作っている。 ③ 委託に関する内規等を整備している。 ④ 委託基準に照らし合わせ特定の事業所に偏りが無いようにしている。	○	○	B
(3)適切な業務の実施	① 職員の担当件数は偏りがなく、適正な件数となっている。 ② 進捗管理表を作って管理している。 ③ 適切に計画が作成されているか内容の確認をしている。 ④ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っている。	○	○	B
(講評)				
6. 包括的支援事業(社会保障充実分)				
(1)在宅医療・介護連携推進事業	① 地域の医療・介護関係者などからの相談受付を行っている。 ② 必要に応じて、退院の際の地域の医療・介護関係者の連携の調整、本人・家族の要望を踏まえた、地域の社会資源の紹介を行う。 ③ 医療関係者と合同の事例検討会に参加している。 ④ 医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加している。 ⑤ 医療・介護関係者の研修会の開催又は開催支援を行っている。また、市が開催する研修に積極的に協力・参加をしている。 ⑥ 在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っている。 ⑦ 地域住民の在宅医療・介護の理解を促進するために講座等の開催、又は開催支援をし、普及啓発を行っている。	○	○	B

評価項目	評価の指標	自己評価	自己評価	行政評価
(2)生活支援体制整備事業	① 地域住民等多様な事業主体との意見交換会や生活支援体制整備推進会議等へ積極的に参加している。	○	B	B
	② 地域づくりや高齢者の社会参加を推進するため、高齢者を含めた地域住民に対し、幅広く普及啓発を行っている。	○		
	③ 体制整備に向けて、市と協議して事業の推進に努めている。	○		
	④ 生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしている。	○		
(3)認知症総合支援事業	① 認知症サポーター養成講座や認知症高齢者声かけ模擬訓練の協力を行っている。	○	B	B
	② 認知症の人を支えるため、認知症ケアパスを地域住民や関係機関が有効に活用出来るよう普及に努めている。	○		
	③ 関係機関や地域とのネットワーク形成及び連携を促進し、地域における認知症の人の見守り体制の構築・強化を行っている。	○		
	④ 「認知症カフェ」等の開設又は支援協力をし認知症の人や介護している家族への支援を行っている。	○		
	⑤ 地域住民や関係機関等に対し、認知症初期集中支援チームの役割や機能について普及啓発の取り組みを行っている。	○		
	⑥ 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っている。	○		
(4)地域ケア会議推進事業	① 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市から示されている。	○	B	B
	② センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知している。	○		
	③ 市と協力して支援が困難な高齢者等の個別ケースの検討を行い、出来る限り多くの介護支援専門員の資質向上の場となるように、2か月に1回以上、圏域別ケア会議を開催もしくは開催支援を行っている。	○		
	④ センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討している。	○		
	⑤ センター主催の地域ケア会議において、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個別事例の検討を行い、対応策を講じている。	○		
	⑥ 市から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応している。	○		
	⑦ センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有している。	○		
	⑧ 地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしている。	○		
	⑨ センター主催の地域ケア会議において、個別ケースの課題分析等を積み重ねることにより、地域課題に関して検討している。	○		
	⑩ センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催している。	○		
	⑪ センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市に報告している。	○		
(講評)				