

[illegible]

| 評価領域  |               |                      |                                                                                              |                      |                                                                                              |                      |                                                                                              |                      |                                                                                              |
|-------|---------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価の内容 |               |                      |                                                                                              |                      |                                                                                              |                      |                                                                                              |                      |                                                                                              |
| 評価分類  | 評価のねらい        | 評価項目<br>(評価分類に対する観点) | 評価基準として、記号・相対等級、評価者所定評価、包括的・継続的ケアマネジメントの業務が実施されているよう、記録が支障センターや他機関と連携し、情報共有や変更が行われる体制となっている。 | 評価項目<br>(評価分類に対する観点) | 評価基準として、記号・相対等級、評価者所定評価、包括的・継続的ケアマネジメントの業務が実施されているよう、記録が支障センターや他機関と連携し、情報共有や変更が行われる体制となっている。 | 評価項目<br>(評価分類に対する観点) | 評価基準として、記号・相対等級、評価者所定評価、包括的・継続的ケアマネジメントの業務が実施されているよう、記録が支障センターや他機関と連携し、情報共有や変更が行われる体制となっている。 | 評価項目<br>(評価分類に対する観点) | 評価基準として、記号・相対等級、評価者所定評価、包括的・継続的ケアマネジメントの業務が実施されているよう、記録が支障センターや他機関と連携し、情報共有や変更が行われる体制となっている。 |
| 3     | 地域包括支援センターの体制 | 地域包括支援センターの体制        | 地域包括支援センターの体制                                                                                | 地域包括支援センターの体制        | 地域包括支援センターの体制                                                                                | 地域包括支援センターの体制        | 地域包括支援センターの体制                                                                                | 地域包括支援センターの体制        | 地域包括支援センターの体制                                                                                |
| 4     | 個人情報の取扱い      | 個人情報の取扱い             | 個人情報の取扱い                                                                                     | 個人情報の取扱い             | 個人情報の取扱い                                                                                     | 個人情報の取扱い             | 個人情報の取扱い                                                                                     | 個人情報の取扱い             | 個人情報の取扱い                                                                                     |

| II 総合相談支援業務                                                                                         |  |      |             |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                      |                                                               |                                                                  |                                                               |                                                               |                               |                                                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------|--|
| 評価領域                                                                                                |  | 評価項目 |             |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                      |                                                               |                                                                  |                                                               |                                                               |                               |                                                       |  |
| 評価の内容                                                                                               |  | 評価分類 |             | 評価のねらい                                                                                                                                                                                                             |                                                                | 評価項目<br>(評価分類に対する項目)                                                 |                                                               | 評価項目に対する観点(3点)<br>a. できている(3点)<br>b. ほぼできている(2点)<br>c. まだ不十分(1点) |                                                               | 判断資料又は<br>評価の方法                                               |                               | 総合評価の<br>集約基準                                         |  |
| 地域の高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らし生活を送れるよう、どのような支援が必要かを相談員に基き幅広く把握し、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  | 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、それぞれが求められます。<br>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場合にチェックする。             | 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<br>：9～8点<br>ほぼできていない<br>：7～6点<br>まだ不十分<br>：5～3点         | 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<br>：9～8点<br>ほぼできていない<br>：7～6点<br>まだ不十分<br>：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。        | 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場合にチェックする。                      |                                                               |                                                               |                               |                                                       |  |
|                                                                                                     |  | 2    | 専門的・継続的相談支援 | 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直接面談を速やかに行う必要がある。その際、当事者からだけでなく、その家族や関係者からの情報を収集することも必要です。<br>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」が考慮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・家族と面談)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、必ず訪問して面談を行っている。                              | 当事者宅や入院先などを訪問する必要がある場合は、必ず訪問して面談を行っている。                       | 当事者宅や入院先などを訪問する必要がある場合は、必ず訪問して面談を行っている。                          | 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もらった地域関係者(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もらった地域関係者(近隣住民、民生委員など)から情報を収集している。 | 相談記録票に書面等で情報提供をした記録がある。       | できている<br>：9～8点<br>ほぼできていない<br>：7～6点<br>まだ不十分<br>：5～3点 |  |
|                                                                                                     |  |      |             |                                                                                                                                                                                                                    | ②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もらった地域関係者(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もらった地域関係者(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もらった地域関係者(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もらった地域関係者(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もらった地域関係者(近隣住民、民生委員など)から情報を収集している。 |                                                               |                               |                                                       |  |
| (2)支援計画(処遇方針)の策定ができていない。                                                                            |  |      |             | 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談等で得た情報に基づいた適切なアセスメントが必要で、その内容が重要となります。また、支援計画に基づき、その内容が重要となります。また、支援計画に基づき、その内容が重要となります。                                                                                            | ①初期相談や訪問面談等で得た情報に基づき、課題や主訴を明確にしている。                            | 初期相談や訪問面談等で得た情報に基づき、課題や主訴を明確にしている。                                   | 初期相談や訪問面談等で得た情報に基づき、課題や主訴を明確にしている。                            | 初期相談や訪問面談等で得た情報に基づき、課題や主訴を明確にしている。                               | 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もらった地域関係者(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もらった地域関係者(近隣住民、民生委員など)から情報を収集している。 | 相談記録票に主訴や課題の記録がある。            | できている<br>：9～8点<br>ほぼできていない<br>：7～6点<br>まだ不十分<br>：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、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、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、個別・具体的な支援計画を立てている。                               |                                                               |                               |                                                       |  |
|                                                                                                     |  |      |             |                                                                                                                                                                                                                    | 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。            | 相談記録票に個別・具体的な記録がある。           | できている<br>：9～8点<br>ほぼできていない<br>：7～6点<br>まだ不十分<br>：5～3点 |  |
|                                                                                                     |  |      |             |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                |                                                                      |                                                               |                                                                  |                                                               |                                                               |                               |                                                       |  |

| 評価領域                                 |        | II 総合相談支援業務                                 |                                                                                                  |                                                                               |                                                                               |                               |                                                                    |
|--------------------------------------|--------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 評価分類                                 | 評価のねらい | 評価項目<br>(評価分類に対する視点)                        |                                                                                                  | 自己評価基準                                                                        |                                                                               | 判断資料又は<br>評価の方法               | 総合評価の<br>集約基準                                                      |
|                                      |        | 評価項目<br>(評価分類に対する視点)                        | 評価項目<br>(評価分類に対する視点)                                                                             | a. できている(3点)<br>評価基準に対する視点がすべて<br>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)<br>評価基準に対する視点がほとんど<br>実施できている場合にチェックする。                        |                               |                                                                    |
| (1)相談支援の終結を<br>目的とした支援の実施<br>している。   | 評価のねらい | ①支援引継ぎ機関に対して、あ<br>らかじめ設定した時期に状況を<br>確認している。 | 課題解決のためにつないだ機関<br>へ、地域包括支援センターから<br>あらかじめ設定した時期に連絡<br>し、「紹介してどうなったか」等、<br>情報収集をし、状況確認を行っ<br>ている。 | ①支援引継ぎ機関に対して、あ<br>らかじめ設定した時期に連絡<br>し、「紹介してどうなったか」等、<br>情報収集をし、状況確認を行っ<br>ている。 | ②支援引継ぎ機関に対して、あ<br>らかじめ設定した時期に連絡<br>し、「紹介してどうなったか」等、<br>情報収集をし、状況確認を行っ<br>ている。 | 相談記録票に相談者<br>の状況確認の<br>記録がある。 | できてい<br>る<br>:12～10点<br>ほぼでき<br>てい<br>る<br>:9～7点<br>まだ不十分<br>:6～4点 |
|                                      |        |                                             |                                                                                                  |                                                                               |                                                                               |                               |                                                                    |
| (4)複合的な課題を持<br>つ世帯等への支援を推<br>進している。  | 評価のねらい | ①介護、子育て、障害等複合的<br>な課題を持つ世帯への相談対<br>応を行っている。 | ②統合支援センターや他分野の<br>相談機関(市の機関も含め)協<br>働しつつ対応している。                                                  | ③介護、子育て、障害等複合的<br>な課題を持つ世帯への相談対<br>応を行っている。                                   | ④統合支援センターや他分野の<br>相談機関(市の機関も含め)協<br>働しつつ対応している。                               | 相談記録票に相談者<br>の状況確認の<br>記録がある。 | できてい<br>る<br>:9～8点<br>ほぼでき<br>てい<br>る<br>:7～6点<br>まだ不十分<br>:5～3点   |
|                                      |        |                                             |                                                                                                  |                                                                               |                                                                               |                               |                                                                    |
| (5)認知症高齢者を支<br>援するための取り組み<br>を行っている。 | 評価のねらい | ①認知症高齢者に対して、必要<br>な支援を行う。                   | ②認知症高齢者に対して、必要<br>な支援を行う。                                                                        | ③認知症高齢者に対して、必要<br>な支援を行う。                                                     | ④認知症高齢者に対して、必要<br>な支援を行う。                                                     | 相談記録票に相談者<br>の状況確認の<br>記録がある。 | できてい<br>る<br>:3点<br>ほぼでき<br>てい<br>る<br>:2点<br>まだ不十分<br>:1点         |
|                                      |        |                                             |                                                                                                  |                                                                               |                                                                               |                               |                                                                    |









23

[illegible]

| 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                   |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                |               |
| 評価分類                    | 評価のねらい                                                                                                                                                                                     | 評価項目<br>(評価分類に対する観点)                                                                                                                                                                                                                   | a できている(3点)<br>評価基準に対する観点に基づい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)<br>評価基準に対する観点の内、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)<br>評価基準に対する観点から十分な点にできていない、または実施できていない場合にチェックする。                                                                                                   | 総合評価の<br>集約基準 |
| 1 一般介護予防事業              | 高齢者が介護が必要となる状態になることを予防する「介護予防」の活動を必要としているが、生活機能の低下が重なり、このままでは早期に発見し、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。<br>そのために、施設からの情報や地域の実情に応じて、介護予防活動の活用により、同じくも必要となる者の把握し、介護予防活動へつなげることができている。 | ①介護予防状態にあ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。<br>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よう密着した働きかけを行っている。<br>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。<br>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。<br>⑤介護予防状態にあ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。 | 民生委員、かかりつけ医、高齢者サービス担当者、関係者の関係者から情報提供がとれているが、自分の方から情報収集を行うことはしていない。<br>地域で介護予防のPRはほとんどできていない。<br>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。<br>市民センターや公民館で行っている事業は把握しているが、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。<br>行政以外に担当エリア内の施設住民主体や、市民センター・公民館等で実施している介護予防事業(サロ・食む)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。 | 民生委員、かかりつけ医、高齢者サービス担当者、関係者の関係者から情報提供がとれているが、自分の方から情報収集を行うことはしていない。<br>地域で介護予防のPRはほとんどできていない。<br>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。<br>市民センターや公民館で行っている事業は把握しているが、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。<br>行政以外に担当エリア内の施設住民主体や、市民センター・公民館等で実施している介護予防事業(サロ・食む)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。 | 民生委員、かかりつけ医、高齢者サービス担当者、関係者との連絡の取合を定期的に活動記録がある。<br>地域で密着・PRを行った活動記録がある。<br>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。<br>地域の健康づくり事業等の資料がある。<br>把握された対象者に対して速やかに連絡がとれていない。 | 総合評価の集約基準     |

[illegible]

統括支援センター 自己点検判断基準

| 評価分類              | 評価項目<br>(評価分類に対する視点)                                     | 自己点検判断基準                                                                                           |               |                                                    | 判断材料又は<br>評価の方法              | 総合評価の<br>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<br>ほぼできている: 5~4点<br>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実施している。                               | -             | 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。                       |                                           |
|                   | 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<br>ほぼできている: 5~4点<br>まだ不十分: 3~2点 |
|                   | 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対応                       | 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実施している。                               | -             | 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。                       |                                           |
|                   | 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対応できるようにしている。                                   | -             | 夜間・緊急窓口対応施設や関係機関と、緊急時の連絡網が整備されているのみである。連絡などの記録がある。 |                              |                                           |
| 2 地域とのネットワーク構築支援  | ④ ※地域包括支援センター業務の懸案事項の解決                                  | 地域包括支援センター業務の懸案事項について、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、区内および市庁、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共有し、課題解決に向けた計画を立て、実行しているか    | 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                                      |               | 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、計画は実行したり、または実行していない。   | 計画がわかるものがあり、実施状況が振り返れるものがある。 |                                           |
|                   | 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     | 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                                               | -             | 個別的な関係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    | 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)へのフォローアップ等により、会議の有効活用を行っている                         | -             | 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、結核支援センターが、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・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。