

# 地域包括支援センター自己評価票

《基幹型包括支援センター用》

平成 25 年 7 月

堺 市

## 基本的な考え方

### (1) 自己評価票の見方

本評価票は、センターの運営において重要となる事項を4つの分野にわけ、項目毎に評価するポイント「解説・視点」を記載しました。また、「基幹型包括支援センター自己評価まとめ」は、4つの分野を自己評価後、包括的支援事業を総合的に把握します。

- |   |                     |
|---|---------------------|
| 1 | 基本項目（運営全体に関すること）    |
| 2 | 総合相談支援              |
| 3 | 権利擁護                |
| 4 | 包括的・継続的ケアマネジメント支援   |
| 5 | 基幹型包括支援センター自己評価票まとめ |

### (2) 評価期間について

評価期間については、1年間の基本です。

### (3) 記入者について

本評価票は、職種に関わらずセンター職員全員で検討し、総合判断のうえ記入することを基本としています。各項目について、3職種それぞれの立場から評価することがチームアプローチを基本とするセンターの運営の評価において必要と考えられるからです。

ただし、基本項目についてはセンター長が判断し、記入してください。基本項目については、センターの運営全体に関するものであることから、公正・中立性の確保や人材育成などの運営管理に責任を持つものが評価することが適切と考えられるからです。

### (4) 記入の仕方

○各項目について、4段階で評価します。

○自己評価のため具体的な評価の基準は定めていませんが、小項目の業務どの程度できているのか、「\*」印がある項目はより具体的な内容を記載していますので、それを踏まえて評価してください。

○「判断の根拠及び理由・課題及び今後の対応策等」は、なぜその段階と判断したのか、現状の課題やその対応策を明確にすることにより、各職員間において各項目に係る認識を共有するためご記入ください。

評価が「4」の場合は、課題及び今後の対応策を記入する必要はありません。

○基幹型包括支援センター単独では実施していない業務や地域包括支援センターが主に担っている業務は、【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】と記載していますので、その点も考慮して評価してください。

○記入欄が狭い場合は適宜広げてください。

達成度の記入方法	1	全くできていない
	2	あまりできていない
	3	できている
	4	よくできている

### (5) その他

指定介護予防支援については、包括的支援事業ではないことから、本自己評価票の対象としていません。

# 地域包括支援センター自己評価票

記入日	平成 年 月 日
-----	----------

センター名	
センター長（代表者）名	
評価期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日
記入者名	

≪地域包括支援センター人員配置≫ （平成 年 月 日時点）			≪担当区域基礎データ≫ （平成 年 月 日時点）		
①保健師等		名	人口		人
②社会福祉士		名	高齢者人口		人
③主任ケアマネ		名	要支援者数		人
④その他職員		名	ケアプラン作成数		件
	計	名	（内委託件数		件）

評価数値の記入方法	1	全くできていない
	2	あまりできていない
	3	できている
	4	よくできている

大項目 1. <<基本項目（運営全体に関すること）>>

中項目（1） 地域包括支援センターの設置目的について職員が理解し、公正・中立な運営ができているか。

[解説・視点]	
<p>高齢者が住み慣れた地域で尊厳あるその人らしい生活を継続することができるようにしていくためには、できるだけ要介護状態にならないような予防対策から、高齢者の状態に応じた介護や医療サービス等の様々なサービスを高齢者の状態の変化に応じて、切れ目なく提供することが重要です。</p> <p>地域包括支援センターは、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的として、地域支援事業等を地域において一体的に実施する役割を担う中核的機関として設置されました(介護保険法第115条の46)が、これらのことを職員一人ひとりが理解して業務を遂行していく必要があります。また、その設置目的や業務内容からもわかるように、公正・中立性を確保しつつ適正に運営する必要があります。</p>	
小 項 目	
① 目的 理解	<p>設置目的について職員が理解している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 総合性「高齢者の様々なニーズや相談を総合的に受け止め、尊厳ある生活を継続するために必要な支援につなぐ」</li> <li>* 包括性「介護保険サービスのみならず、地域の保健・医療・福祉サービスやボランティア活動、支え合いなどの多様な社会資源を有機的に結びつける」</li> <li>* 継続性「高齢者の心身の状態の変化に応じて、生活の質が低下しないように適切なサービスを継続的に提供する」</li> </ul>
② 事業 計画	<p>センターの設置目的を踏まえて事業計画をたてるなど、計画的な運営を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 年度ごとの事業計画の作成、全職員での共有</li> <li>* 事業計画の達成状況の評価</li> </ul>
③ 公正 中立	<p>職員一人ひとりが公正・中立な機関としての認識を持ち、支援にあたっては、保健・医療・福祉サービスが特定の事業者に不当に偏らないよう、また利用者を不当に誘導しないよう、多様な事業者から提供されるよう配慮している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* サービスの内容・事業所に偏りがないか。 (偏りがある場合は、説明できるだけの正当な理由があるか。)</li> </ul>
① ② ③	<p>判断の根拠及び理由 課題及び今後の対応策 等</p>

中項目（2） チームアプローチが図られているか。

[解説・視点]	
<p>各職種が地域包括支援センターの業務全体を十分に理解し、常に情報を共有し、相互に連携・協働しながら、「3職種」が「4つの業務」（総合相談支援・権利擁護・包括的継続的ケアマネジメント・介護予防ケアマネジメント）を行う「チームアプローチ」の考えが基本であると認識することが必要です。</p>	
小 項 目	
① 主 担当	<p>個々の高齢者に対する責任体制を明確化するため、「主担当職員」を決めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 主担当職員の決め方のルールを作っている（担当区域制、抱える課題や背景を踏まえて決定など）</li> </ul>
② 情 報 共 有	<p>主担当職員が不在の場合でも対応できるように、職員間で共有できる情報の管理方法をとっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 共通様式への記録の記載</li> <li>* 探しやすい個人ファイルの管理</li> <li>* 業務支援システムの活用</li> </ul>
③ 会 議 ケ ー ス	<p>ケースに応じて随時会議をセンター内で行うなど、チームとして検討・支援していく場を設けている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 互いの職種の特性を活かしてどのように関わのかなど話し合いを持つ</li> </ul>
④ 定 例 会 議	<p>所内会議等を定期的に行い、職員間で情報共有や検討ができている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* センター運営全体に関する課題や地域の課題について</li> <li>* 個別の支援方針に関する悩みや困っていることについて</li> </ul>
① ② ④	<p>判断の根拠及び理由 課題及び今後の対応策 等</p>

中項目（３） 地域住民への周知が図られているか。

【解説・視点】	
地域包括支援センターは高齢者の総合相談や権利擁護を担うことから、自ら支援を求めることができない高齢者であっても活用できるよう、積極的に周知を図る必要があります。そのためには、高齢者のみならず、高齢者を取り巻く地域住民や地域活動を行う関係者等に対しても積極的に周知を図っていくことが必要です。	
小 項 目	
① 案内	センターの看板や案内等が、わかりやすく表示されている。 * 玄関、事務所入口など
② 周知	センターの案内や業務内容を、地域住民や関係機関に積極的に周知を図るとともに、センターの理解が深まるように働きかけている。 * 広報誌、チラシ、パンフレット、ホームページ、回覧版等の媒体を活用して周知を図る。 * 地域の集まり、関係機関の会合などに出向いてセンターの説明をする。
① ②	判断の根拠及び理由 課題及び今後の対応策 等

中項目（４） 個人情報の保護について、適切に取り組んでいるか。

【解説・視点】	
地域包括支援センターは運営上、多くの個人情報を扱うことになるため、取り扱いには充分留意する必要があります。また、相談者等のプライバシーを尊重し、相談や情報収集においては支援をするうえで必要な範囲にとどめるとともに、常に守秘義務を負うものであることを自覚する必要があります。	
小 項 目	
① 本人同意	個人情報の第三者への提供にあたっては、「誰」に「どんな情報」を「何の目的」で提供するのかを説明したうえで、書面（やむを得ない場合には口頭）にて利用者の同意を得ている。
② マニュアル等	個人情報保護について職員がきちんと理解できるよう、対応マニュアルの整備や職員への研修等を行っている。 * マニュアルの整備・研修の実施（センター単独ではなく法人として行ってもよい）
③ 法人内の保護	法人内で不必要に個人情報が流れていない。 * 相談・面接室のプライバシーが確保されている。 * センター事務所と他の事務所が仕切られている。 * 個人情報を他人の目に触れやすい形で放置していない。
④ 保管	個人情報の保管が確実にされている。 * 個人情報は、施錠できる場所に保管する。 * 業務支援システムのID・パスワードは、他人の目に触れる場所にメモを記録しないよう取扱いに配慮する。 * 自宅等に個人情報を持ち帰らない。
① ② ④	判断の根拠及び理由 課題及び今後の対応策 等

中項目（５） 苦情受付の体制整備が整っているか。

【解説・視点】		達成度
地域包括支援センターは、要援護高齢者の相談・支援に関わる公正・中立な機関であることから、苦情解決には利用者の立場や特性に配慮した適切な対応をすることが求められています。		
小 項 目		達成度
① 担当者等	苦情受付の担当者・責任者を置いている。	
② マニュアル等	苦情についてきちんと対応できるよう、対応マニュアルの整備や職員への研修等を行っている。 * マニュアルの整備・研修の実施（センター単独ではなく法人として行ってもよい）	
① ②	判断の根拠及び理由 課題及び今後の対応策 等	

中項目（６） 夜間や休日の体制について確保できているか。

【解説・視点】		達成度
地域包括支援センターは、高齢者の権利擁護や虐待など様々な相談・支援に関わることから、緊急時には職員と連絡がとれる体制を確保しておく必要があります。		
小 項 目		達成度
① 体制整備	夜間や休日における緊急時には、職員と連絡がとれる体制が整っている。 * 連絡体制の整備。 * 連絡体制が実際に機能した。	
①	判断の根拠及び理由 課題及び今後の対応策 等	

中項目（７） 人材の育成や支援について、取り組んでいるか。

【解説・視点】		達成度
配置されている専門職の専門性を活かし、サービスの質の向上を図るためには、管理者や法人は、与えられた研修のみならず、研究・事例検討など様々な機会を職員一人ひとりが活用できるよう配慮する必要があります。また、研修等によって得られた知識や情報を他の職員と共有することでセンター全体の質の向上につなげる姿勢が求められます。		
小 項 目		達成度
① 研修参加	法人代表者やセンター管理者は、センター職員がスキルアップのための研修にできるだけ参加できるように配慮し、センター職員は、可能な限り研修等に参加するよう取り組んでいる。	
② 共有	研修等で知り得た情報や知識については、全員にフィードバックし共有をしている。 * 研修資料の供覧 * 伝達研修の実施	
① ②	判断の根拠及び理由 課題及び今後の対応策 等	

大項目 2. <<総合相談支援業務>>

中項目 (1) 適切に総合相談業務が実施されているか

小 項 目		達成度
<p><b>【解説・視点】</b>                      地域包括ケアとしての継続支援の「入り口」となるのが「総合相談」です。                      地域に住む高齢者の様々な相談を全て受け止める、ワンストップサービスに心掛け適切な機関、制度、サービスにつなぎ、継続的にフォローアップしていくことが重要です。                      身近に信頼し継続的に相談できる拠点となり、相談者の多様な状況に的確に対応できる仕組みが必要となっています。</p>		
① 基本 対応	本人、家族、近隣住民、地域団体等を通じた様々な相談に対して、相談者との信頼関係を構築しながら、的確な状況把握を実施すると同時に、相談内容に即したサービスや制度に関する助言、関係機関の紹介等を行っている。 * 各種制度の案内資料作成や収集 * 「利用者基本情報」シートの活用	
② 初期 対応	初期段階での相談については、的確に状況を把握した上で、緊急性を判断し、適切な対応ができている。 * 信頼関係の構築・的確な状況把握・緊急性の判断・情報の提供・記録整理・事例の蓄積による介入方法の応用	
③ 継続 支援	専門的・継続的な支援が必要な場合には、個別の支援計画等を作成し、モニタリングを適切に行っている。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】 * 訪問による相談や情報収集 * アセスメントに基づく支援計画の策定 * サービス提供機関や専門相談機関へのつなぎ * 継続支援のためのモニタリング	
④ 整 備 録 の	再相談に対応できるよう対応した以外の職員でもわかるように、相談記録票は整備し記録を残している。 * 共通様式への記録の記載 * 探しやすい個人ファイルの管理 * 業務支援システムの活用	
① ③ ④	判断の根拠及び理由 課題及び今後の対応策 等	

中項目（２） ネットワーク構築が図られているか

【解説・視点】		
小 項 目		達成度
① 社会資源	地域の社会資源を把握し、機能や役割を整理している。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】 * 医療機関や介護事業所等の各サービス機関のマップや一覧表の作成	
② 関係構築	センターの業務、ネットワーク構築の必要性や目的を理解してもらえよう、関係機関・住民等に働きかけ、関係づくりを行っている。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】 * パンフレットの作成。広報誌やホームページの活用。地域での説明会の開催。民生委員会や校区福祉委員会等の関係機関の会合参加 * 関係機関への支援	
（③ 1活用）	ネットワークを通して、圏域の高齢者の相談がセンターに集まるようになっている（実態把握）。ネットワークを活用して、関係機関と連携して個別支援を実施している。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】 * 関係機関または関係機関に紹介された高齢者等からの相談 * 個別支援における関係機関との連携・役割分担による継続支援	
（④ 2活用）	ネットワークを活用して、圏域の高齢者や関係機関のニーズ把握・課題抽出を行い、課題解決のためにネットワークが機能（関係機関が活動）している。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】 * 孤立死防止のための見守り活動での連携 * 虐待防止・早期発見のための啓発活動での連携	
⑤ 改善	既存のネットワークがより効果的に機能できるよう維持・改善に努めている。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】 * 十分に機能を発揮していない関係機関への支援 * 関係機関同士の連携をはかるためのコーディネート	
① ⑤	判断の根拠及び理由 課題及び今後の対応策 等	



大項目 3. < 権利擁護業務 >

中項目 (1) 権利擁護業務について理解し、取組みができているか。

[解説・視点]		
小項目		達成度
① 制度理解	<p>高齢者への権利侵害（消費者被害・虐待等）が疑われるケースに的確に対応できるよう、サービスや制度を理解し、相談・支援を行っている。</p> <p>* 成年後見制度、日常生活自立支援事業、高齢者虐待防止法、老人福祉施設等への措置制度、消費者被害に関する法令、消費生活センター</p>	
② 普及啓発	<p>成年後見制度（法定後見・任意後見）の普及、高齢者虐待の防止・早期発見、消費者被害の防止を啓発するための活動を行っている。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】</p> <p>* 広報掲載、住民や関係者向けへの研修会等の実施</p> <p>* 権利擁護が必要な高齢者は認知症の者が多いため、認知症理解の啓発を合わせて実施</p> <p>* 市、家庭裁判所、消費生活センター等と連携</p>	
③ 成年後見	<p>円滑に制度を利用できるよう、申立て支援を行っている。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】</p> <p>* 親族が申立てを行える場合には、その親族に対し申立て支援を行う</p> <p>* 親族がない場合は、市の担当課に報告し、市長申立てにつなげる</p> <p>* 申立てに必要な医師の診断書作成や鑑定がスムーズに行われるよう、地域の医療機関との連携</p> <p>* 地域において成年後見人等の候補者を推薦することができる団体等との連携</p>	
④ 虐待	<p>高齢者虐待に対して、市や基幹型包括支援センター等と連携して、高齢者本人及び養護者の支援を行っている。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】</p> <p>* 基本的視点</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 発生予防から虐待を受けた高齢者の生活の安定までの継続的な支援</li> <li>② 高齢者自身の意思の尊重</li> <li>③ 虐待を未然に防ぐための積極的なアプローチ</li> <li>④ 虐待の早期発見・早期対応</li> <li>⑤ 高齢者本人とともに養護者を支援する</li> <li>⑥ 関係機関の連携・協力によるチーム対応</li> </ol>	
⑤ 被害者	<p>消費者被害の事実が確認されたときは消費生活センターなどの関係機関と連携・協働し、問題解決を図っている。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】</p> <p>* 消費生活センターとの連携</p> <p>* 被害救済や多重債務整理など法律家との連携・相談体制の構築</p> <p>* 法テラスの利用支援</p>	
① ⑤	<p>判断の根拠及び理由 課題及び今後の対応策 等</p>	

大項目4. <包括的・継続的ケアマネジメント支援>

中項目(1) 包括的・継続的ケアマネジメントの体制構築を行い、介護支援専門員が実践できるよう支援しているか。

【解説・視点】		
<p>高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けるためには、主治医と介護支援専門員の連携、在宅と施設の連携など、利用者一人ひとりについて主治医や介護支援専門員などの様々な職種が連携し、また社会資源を適切に活用して、個々の高齢者の状況やその変化に応じて継続的に支援していく「包括的・継続的ケアマネジメント」の確立が極めて重要です。                      地域包括支援センターは、「自ら」及び「介護支援専門員」が包括的・継続的ケアマネジメントを実践できる環境整備と、介護支援専門員へのサポートを行う必要があります。</p>		
小 項 目		達成度
① （環境整備）	<p>医療機関等の関係機関や多職種との連携体制を構築している。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 医療機関への巡回訪問や意見交換の場づくり</li> <li>* 連絡会や研修会の開催</li> <li>* ケアマネジメント業務への理解の促進（サービス担当者会議参加への理解など）</li> </ul>	
② （環境整備）	<p>介護支援専門員同士・主任介護支援専門員同士のネットワーク構築を行っている。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 居宅介護支援事業所連絡会・主任介護支援専門員連絡会の開催</li> <li>* ケアマネ連絡会の活用や介護支援専門員協会との連携</li> <li>* 主任介護支援専門員については、包括的・継続的ケアマネジメント支援において、センターと協働して大きな役割を担っていただくことが期待される</li> </ul>	
支③ （ケアマネ）	<p>介護支援専門員が相談しやすい体制を整え、積極的に相談に応じている。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 事業所の巡回訪問</li> <li>* 相談会の開催</li> </ul>	
支④ （ケアマネ）	<p>介護支援専門員からの個別ケースの相談に対して支援している。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 困難事例に対するサービス担当者会議（ケース検討会議）の開催支援</li> <li>* 支援の主担当は介護支援専門員であり、センターはその支援を行う（相談受付→課題の明確化→対応・支援→終結）</li> </ul>	
支⑤ （ケアマネ）	<p>介護支援専門員のケアマネジメントの質の向上を図るための研修や勉強会を行っている。【地域包括支援センターとの連携・役割分担・支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 事例検討会（困難事例や医療連携等）の開催</li> <li>* 関係機関との連携方法や制度の最新情報の伝達</li> </ul>	
① ⑤	<p>判断の根拠及び理由 課題及び今後の対応策 等</p>	

# 地域包括支援センター自己評価票まとめ

記入日	平成 年 月 日
センター名称	地域包括支援センター

≪地域包括支援センター人員配置≫ (平成 年 月 日時点)	≪担当区域基礎データ≫ (平成 年 月 日時点)
①保健師等 〇名	人口 〇人
②社会福祉士 〇名	高齢者人口 〇人
③主任ケアマネ 〇名	要支援者数 〇人
④その他職員 〇名	ケアプラン作成数 〇件
計 〇名	(内委託件数 〇件)

↓  
基本事項より自動入力されます。

↓  
基本事項より自動入力されます。

大項目	現状及び課題	目 標	計画を実施する具体的な方法や方向性
1. 基本項目			
2. 総合相談支援業務			
3. 権利擁護業務			
4. 包括的・継続的ケア マネジメント支援業務			