

項目	評価基準	確認方法	評価		備考		
			可	否			
基本項目	プラン作成	1	・3職種の1人あたりのプラン担当件数の平均が、20件以下(3職種を4名配置の場合30件以下、5名配置の場合36件以下、6名配置の場合40件以下)	統計を確認	17	3	平均16件、最高29件、最低5件
	人材育成	2	・職員が適宜、研修に参加して、研修内容を、センター内で報告、共有している	研修記録、研修報告等の確認	20		全ての地域包括で公的機関や職能団体が開催する研修に参加している。次のような取り組みを行っている地域包括もある。 ・月1回、施設としてリーダー研修や相談職研修等様々な研修を実施。 ・月1回、地域包括内で地域包括職員が交代で講師となり、研修を実施。
	事業計画	3	・事業計画に基づいた運営、達成状況の評価を行い、次年度の計画に反映している	事業計画を確認(2か年分)	20		全ての地域包括で実施している。 年間計画の他に、それを達成するための各段階での短期目標も作成し、毎月会議で進捗報告を行い、達成するように努めている地域包括もある。
	個人情報保護	4	・個人情報は施錠できる場所に保管し、相談者のプライバシーが確保できる面談室を設置している	現地確認	20		全ての地域包括で実施している。
	緊急時の体制	5	・夜間休日における緊急時には、職員と連絡がとれる体制を整備している	緊急連絡網等を確認	20		併設施設に転送…12ヶ所 地域包括職員が携帯する電話に転送…6ヶ所 地域包括職員が携帯する電話番号のアナウンスを流す…2ヶ所
	苦情対応体制	6	・苦情対応、解決、改善、再発防止のための体制(マニュアル等)を整備している	マニュアル等を確認	20		全ての地域包括で実施している。
	中立・公正性	7	・介護予防支援業務における委託率(50%以上) ・介護予防支援業務(包括プラン)における利用サービス事業所に偏りが無い(同一法人50%未満) ・要介護者をケアマネにつないだケースの事業所に偏りが無い(同一法人50%未満、又は、偏りがある場合は説明できる理由がある)	国保連データで確認 国保連データで確認 H27年度から新たに統計をとる	20 20 -	-	平均79.6%、最高90.1%、最低57.4% 平均11.6%、最高31.5%、最低0% -
各業務	総合相談支援	8	・総合相談実人数が、年度当初の圏域高齢者人口の3.5%以上、又は、400件以上	統計を確認	19	1	平均5.2%(530件)、最高6.9%(866件)、最低3.2%(349件)
		9	・総合相談延件数が、年度当初の圏域高齢者人口の15%以上	統計を確認	19	1	平均32.7%、最高58.8%、最低10.8%
		10	・地域団体(民生委員、福祉委員、自治会等)からの延相談件数が、1校区あたり10件以上	統計を確認	19	1	平均29件、最高70件、最低7件
		11	・地域団体と連携して、支援している	ケース記録を確認	20		全ての地域包括で連携して支援しているケースを確認できたが、認知症や徘徊ケースで地域ケア会議等を開催して地域を巻き込み地域課題として取り上げ支援している地域包括もあれば、1ケースごとの連携にとどまっている地域包括もあり、連携の程度の差はある。
		12	・地域団体とのネットワーク構築のため、地域団体の活動支援を月2回以上行っている	統計を確認	20		平均75回、最高180回、最低27回
	権利擁護	13	・高齢者虐待について、基幹型包括支援センター・市と連携して支援している	ケース記録を確認	19	1	高齢者虐待はコアメンバー会議における方針決定、役割分担に基づき対応しており、連携した支援を確認できた。ただし、1つの地域包括ではケース概要がはっきり確認できず、地域包括内での情報共有・検討に課題を感じたため、否と評価している。
		14	・権利擁護(高齢者虐待以外の消費者被害、成年後見等)について、関係機関と連携し支援している	ケース記録を確認	20		施設入所や成年後見制度、他の専門機関での支援等につなげていることを確認できた。
		15	・地域住民や介護保険事業者等に権利擁護(高齢者虐待、消費者被害、成年後見制度等)の啓発、研修等を行っている	会議・研修記録を確認	20		基幹型とともに区単位で市民・事業所向けに権利擁護の啓発・研修を行っており、少数だが単独で行っている地域包括もある。サロン等での消費者被害の啓発は多く行われている。
	包括的・継続的ケアマネジメント	16	・ケアマネからの延相談件数が、200件以上	統計を確認	19	1	平均679件、最高1,306件、最低140件 (平成24~26年度の延相談件数の伸び平均2倍)
		17	・ケアマネからの個別事例の相談に対して、継続して支援している	ケース記録を確認	20		上記の延相談件数の伸びからもわかるように、個別事例において支援している。 (地域包括はあくまでも後方支援で、ケース支援の主体はケアマネ)
地域ケア会議	18	・ケアマネ連絡会、ケアマネ向けの研修、ケアマネと民生委員との交流会等を年6回以上開催(開催支援を含む)	統計を確認	20		平均15回、最高31回、最低8回 定例の区単位のケアマネ連絡会のみではなく、経験の浅いケアマネ対象の勉強会、障害者支援機関を交えての勉強会、圏域単位のケアマネ連絡会・主任ケアマネ連絡会等、各区・各地域包括で様々な取り組みが行われている。	
		19	・地域ケア会議を開催している	地域ケア会議記録を確認	18	2	認知症や徘徊ケースを地域での支援体制を構築するために地域ケア会議として取り上げた地域包括が多かった。開催できていない2つの地域包括でも同じようなケースは確認でき、地域ケア会議を開催する素地はあった。
					総合評価	市の求める水準に達していない:0ヶ所 ・ 達している:15ヶ所 ・ 上回っている:5ヶ所	
					改善事項	評価が否の包括には、基準を満たすよう改善指導	

項目		評価基準	確認方法	評価		備考
				可	否	
基本項目	人材育成	1・職員が適宜、研修に参加して、研修内容を、センター内で報告、共有している	研修記録・報告の確認	7		全ての基幹型で公的機関や職能団体が開催する研修に参加している。また、社協として研修を企画・開催しており、スーパーバイズ研修を開催した。
	事業計画	2・事業計画に基づいた運営、達成状況の評価を行い、次年度の計画に反映している	事業計画を確認(2か年分)	7		全ての基幹型で実施している。区の特徴を統計的に示し、重点を置いて計画を立てている基幹型もあった。
	個人情報保護	3・個人情報は施錠できる場所に保管し、相談者のプライバシーが確保できる面談室を設置している	現地確認	7		全ての基幹型で実施している。
	緊急時の体制	4・夜間休日における緊急時には、職員と連絡がとれる体制を整備している	緊急連絡網等を確認	7		全ての基幹型で、区地域福祉課・地域包括との連絡網を整備しており、区生活援護課が入っている区もある。
	苦情対応体制	5・苦情対応、解決、改善、再発防止のための体制(マニュアル等)を整備している	マニュアル等を確認	7		全ての基幹型で実施している。
各業務	地域包括支援センターへの支援	6・困難事例(虐待以外)に対して、地域包括支援センター及び行政と連携して支援している	ケース記録を確認	7		区・地域包括・ケースにより若干の違いはあるが、本人支援は地域包括、関係機関調整は基幹型という役割を担い、連携して支援している。
		7・地域包括支援センターの活動状況を把握し、業務支援のための取り組みを行っている	会議・研修記録を確認	7		業務支援のために基幹型により様々な取り組みを行っている。 ・生活保護ケースワーカーを交えた高齢者虐待等の研修会 ・地域包括センター長及びその上司を含めた会議(情報共有・業務検討) ・障害者支援機関を交えた研修会 ・地域情報共有会議(基幹型・地域包括・行政・社協)
		8・行政との連携を推進するための取り組みを行っている	会議・研修記録を確認	7		上記の他、全ての基幹型で高齢者関係機関会議を開催し、行政等との連携、区の課題解決に向けた取り組みを行っている。
	ネットワーク構築	9・区域におけるネットワーク構築を目的とした会議等を平均月1回以上開催している	会議・研修記録を確認	7		全区にある高齢者関係機関会議・高齢者支援ネットワーク会議の他、各基幹型が独自に取り組んでいる。 ・高齢者関係機関、地域団体が参加する「あんしんネットワーク会議」等、各区独自の会議体 ・つながりサポーター事業 ・見守りネット事業
		10・ケアマネ連絡会、ケアマネ向けの研修、ケアマネと民生委員との交流会等を年6回以上開催(開催支援を含む)	会議・研修記録を確認	7		ケアマネ連絡会・研修会において、障害者支援機関との連携の取り組み、下記の医療連携の取り組み等を行っている。また、圏域のケアマネ連絡会の開催支援を行っている。
		11・医療機関と連携を推進するための取り組みを行っている	会議・研修記録を確認	7		ケアマネ対象に研修(医療相談員との交流、難病医療制度、精神疾患、ターミナルケア等)を行っている。
		12・多職種連携を推進するための研修等を年1回以上開催している	会議・研修記録を確認	7		全ての基幹型で、医師・歯科医師・薬剤師・看護師・医療相談員・ケアマネジャー等の多職種による事例検討会を開催し、意見交換・交流を行っている。
	地域ケア会議	13・地域ケア会議を開催している	地域ケア会議記録を確認	7		地域包括が開催する地域ケア会議への開催支援やスーパーバイズとしての参加、既存の会議に地域ケア会議の機能を持たせる等して開催している。
	権利擁護	14・高齢者虐待について、地域包括支援センター・市と連携して支援している	ケース記録を確認	7		高齢者虐待はコアメンバー会議における方針決定、役割分担に基づき対応しており、連携した支援を確認できた。
		15・権利擁護(高齢者虐待以外の消費者被害、成年後見等)について、関係機関と連携し支援している	ケース記録を確認	7		施設入所や成年後見制度、他の専門機関での支援等につなげていることを確認できた。
16・地域住民や介護保険事業者等に権利擁護(高齢者虐待、消費者被害、成年後見制度等)の啓発、研修等を行っている		会議・研修記録を確認	7		区単位の取り組みは、基幹型を中心に地域包括と協力して行っている。 ・区民祭りにおける啓発(パネル展、寸劇等) ・区役所ロビーにおけるパネル展 ・医療機関、歯科医院、薬局等での高齢者虐待防止ポスターの掲示 ・市民向け、介護事業所向けの講演会や研修会の開催	
				総合評価	市の求める水準に達していない:0ヶ所 ・ 達している:6ヶ所 ・ 上回っている:1ヶ所	