

基礎評価点: 4 評価水準を大幅に上回った / 3 評価水準を達成した / 2 評価水準を一部達成しなかった / 1 評価水準をかなり下回った

評 価 項 目		備考	地域包括支援センター自己評価		高齢者専門相談係 コメント	ヒアリング状況メモ	評価根拠資料	評価委員見解		
			評価	特記事項				評価の視点	評価	特記事項 (必要時)
組織運営体制等		組織運営体制								
	1	前年度区より指摘された改善事項を事業計画に反映し、実施しているか。改善事項がない場合は、区からの支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善を図っているか。								
	2	センターの周知活動に積極的に取り組んでいるか。取組みの例として、地域の集まりの場でPR、SNSを使用した広報活動や広報誌を作成など。								
		ニーズに応じた取り組み								
	3	把握した担当区域の現状やニーズに基づき設定した重点項目（主な取組み）について実行しているか。								
		職員の確保・育成								
	4	3職種について、必要数を配置し、従事者の変更が発生した際は名簿等の必要な書類を速やかに提出しているか。								
	5	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、資格・職歴・経験年数等を考慮した研修を実施しているか。		予定している研修についても評価の対象とする。						
	6	センターに在籍する職員に対して、センターまたは受託法人がメンタルヘルス対策を実施しているか。								
	7	センター職員の定着率 （評価実施年の4月末時点の職員数－前年度内に離職した職員数）÷（評価実施年の4月末時点の職員数）×100 ※対象は3職種。常勤。								
		相談体制								
	8	夜間休日も含めて緊急時に対応出来るよう、連絡網の整備や緊急時マニュアルが整備され、対応出来る職員体制を取っているか。								
		個人情報の保護								
	9	相談者に関する個人情報の適切な取扱い(保管方法、外部へ持ち出す際の手順等)をルール化し、マニュアルを作成した上で職員が実践しているか。								
		利用者満足の向上								
	10	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か。 また、苦情の原因がセンターの体制や対応である場合、改善しているか。								
	11	カスタマーハラスメントに適切に対応する体制を整備しているか。								
	12	相談者のプライバシーが確保される環境を整備しているか。		施設の設備上、個室の確保が困難な場合、プライバシーに配慮した対応ができていれば達成とする。						

基礎評価点: 4 評価水準を大幅に上回った / 3 評価水準を達成した / 2 評価水準を一部達成しなかった / 1 評価水準をかなり下回った

評 価 項 目			備考	地域包括支援センター自己評価		高齢者専門相談係 コメント	ヒアリング状況メモ	評価根拠資料	評価委員見解		
				評価	特記事項				評価の視点	評価	特記事項 (必要時)
個別業務		総合相談									
	13	支援に活用可能な社会資源を把握し、随時収集・更新が出来るか。									
	14	相談事例解決のため、認知症初期集中チームや法務支援事業等を活用するなど、区に支援を要請したか。									
	15	介護・子育て・障がい等、複合的な課題を持つ世帯を把握し、相談対応をする際は、区や相談機関と協議しつつ対応しているか。 また、高齢者福祉分野以外の関係機関・関係者と意見交換する機会を設けるなど、分野を横断したネットワークを構築に努めているか。									
	16	相談事例の終結について、担当職員一人の判断とせずセンター内職員や関係機関と協議した上で実施しているか。									
		権利擁護									
	17	センターまたは区が開催する高齢者虐待防止に関する会議（個別ケース会議・コアメンバー会議・高齢者支援専門ケース会議等）において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。									
	18	消費者被害に関し、センターが相談を受けた際に消費生活センターや警察との連携の上、速やかに対応できる体制を整備しているか。また、相談内容は記録しているか。									
	19	権利擁護（虐待被害や消費者被害の防止・成年後見制度の利用等）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り組みを行っているか。									
		包括的・継続的ケアマネジメント支援業務									
	20	介護支援専門員のニーズに即した連絡会の開催や相談しやすい関係づくりのための活動を行っているか。	介護支援専門員のニーズに基づくものであれば、主催は問わない。								
	21	多様な関係機関・関係者（地域における様々な社会資源等）との意見交換の場を設けているか。 （医療関係者等と合同の事例検討会や勉強会の実施数）									
	22	すこやか地域ケア会議に参画（出席）して、センターが対応している高齢者のニーズや事例に関する情報提供を行っているか。また、センターが把握している地域課題を提起し、参加者同士で共有しているか。									
	23	地域ケア個別会議又はセンター主催のケース検討会議において、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か。 （第三層にあたる会議）									

基礎評価点: 4評価水準を大幅に上回った/ 3評価水準を達成した/ 2評価水準を一部達成しなかった/ 1評価水準をかなり下回った

評 価 項 目		備考	地域包括支援センター自己評価		高齢者専門相談係 コメント	ヒアリング状況メモ	評価根拠資料	評価委員見解		
			評価	特記事項				評価の視点	評価	特記事項 (必要時)
		介護予防マネジメント・介護予防支援								
	24	自立支援・重度化防止に資するケアマネジメントに関し、区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か。								
	25	介護予防マネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、必要に応じ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、位置づけているか。								
	26	利用者のセルフマネジメントを推進するため、区から示された支援の手法を活用しているか。								
	27	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か。								
	28	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援の委託先について公平性・中立性が保てているか。 委託先について、正当な理由が無く特定の事業所に偏ることがないように適切に選定していることの確認。								
事業 間 連 携		認知症高齢者支援								
	29	認知症高齢者支援に係る団体の活動を把握し、支援しているか。								
	30	認知症サポーター養成講座の普及啓発に努め、開催しているか。 (認知症サポーター養成講座開催回数)								
		生活支援体制整備								
	31	区の介護予防担当やアウトリーチチームと、地域における高齢者のニーズや社会資源について協議しているか。								
区 独 自		事故・緊急時対応								
	32	事故防止・危機管理の取り組みについて、マニュアルが整備されているか。								
	33	リスクマネジメント検討委員会（同等の会議体含む）が法人内に設置され、センターにおけるインシデント等について適切に協議されているか。								
	34	地域の防災活動、又は施設内の防災訓練に参加しているか。								