

## 地域包括支援センター支所運営業務の評価方法について案

## 1. 事業評価の目的

地域包括支援センター支所の取組み状況を評価し、その結果を踏まえて、地域包括支援センター支所の質・機能の向上のために必要な改善を図る。

## 2. 地域包括支援センター支所の概要

支所名	担当地域	受託法人
甲西支所	甲西中学校区	社会福祉法人 近江和順会
石部支所	石部中学校区	( 湖 南 市 )
甲西北支所	甲西北中学校区	医療法人社団 美松会
日枝支所	日枝中学校区	社会福祉法人 近江和順会

## 3. 事業評価実施期間

令和4年度	令和4年4月～令和5年3月
令和5年度	令和5年4月～令和6年3月

## 4. 評価方法

## ①採点方法

- ・項目ごとに1～5の5段階評価で数値化する。
- ・全ての項目の達成割合をグラフ化する。

## ②評価の流れ

- ・1次評価  
各支所が自己評価を行う。
- ・2次評価  
1次評価を受け本所が、書類等を確認し、評価を行う。
- ・年度末の地域包括支援センター運営協議会において、評価結果の確認を行う。

[評価分野について]

## 1. 地域包括支援センターの体制整備

評価項目	
1	職員配置
2	専門性の確保
3	緊急時の体制
4	苦情解決体制
5	情報の管理
6	支所の周知

## 2. 地域包括支援センター業務の着実な執行

7	総合相談事業の充実
8	介護予防ケアマネジメントの推進
9	包括的・継続的ケアマネジメント支援
10	地域ケア会議の推進
11	介護予防事業の推進
12	生活支援サービスの体制整備
13	認知症施策の推進
14	権利擁護の推進
15	在宅医療・介護連携推進事業の推進

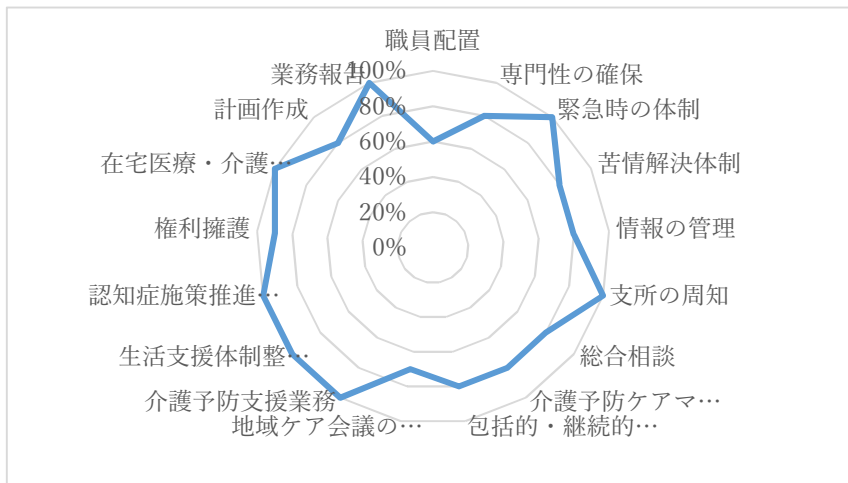
## 3. 地域包括支援センター支所業務の継続的な評価・点検

16	計画作成
17	業務報告

5. 評価の結果 (記載例)

湖南省地域包括支援センター〇〇支所

評価項目		評価指標数	一次評価 (自己評価)	二次評価 (本所評価)	達成割合
地域包括支援センター支所の体制整備	1	職員配置	5	3	60%
	2	専門性の確保	5	4	80%
	3	緊急時の体制	5	5	100%
	4	苦情解決体制	5	4	80%
	5	情報の管理	5	4	80%
	6	支所の周知	5	5	100%
地域包括支援センター執行業務の着実な	7	総合相談	10	8	80%
	8	介護予防ケアマネジメント業務	10	8	80%
	9	包括的・継続的ケアマネジメント	10	8	80%
	10	地域ケア会議の開催	10	7	70%
	11	介護予防支援業務	3	3	100%
	12	生活支援体制整備事業	3	3	100%
	13	認知症施策推進業務	3	3	100%
	14	権利擁護	10	9	90%
	15	在宅医療・介護連携推進事業	3	3	100%
支所業務の継続的な評価・点検	16	計画作成	5	4	80%
	17	業務報告	3	3	100%



令和( )年度 湖南省地域包括支援センター( )支所の評価指標(案)

指標	判断基準	令和4年度評価			
		1次評価	2次評価		
1.地域包括支援センター支所の体制整備					
(1) 職員配置	① 支所運営業務委託仕様書に基づき、3職種のうち職員2人の配置を、されているか。	5	4に加え、事務職員等を加配している。		
		4	仕様書が示す配置職員のうち地域包括支援センター業務経験者または、当該専門職として経験年数が10年以上の職員を配置している。		
		3	仕様書に示す人員(保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員のうち2名以上、うち1名は認知症地域支援推進員)を配置している。		
		2	人員基準に満たない時期が、2か月以上3か月未満あった		
		1	人員基準に満たない時期が、3か月以上あった		
(2) 専門性確保	② 研修内容を支所職員内で報告・共有する機会を設けている。	5	4に加え、本所が主催ならびに受講依頼をする研修以外に、自主的に受講している。かつ、その研修について支所職員内で報告・共有している。		
		4	3に加え、本所が主催ならびに受講依頼をする研修以外に、自主的に受講している。		
		3	本所が主催ならびに受講依頼をする研修について、すべて受講し支所職員内で報告・共有する機会を必ず設けている。		
		2	本所が主催ならびに受講依頼をする研修を一部受講していない。または、支所職員内で報告・共有していない研修が一部ある。		
		1	本所が主催ならびに受講依頼をする研修を受講していない。または、支所職員内で報告・共有していない。		
(3) 緊急時の体制	③ 業務時間以外に年間を通じて24時間対応が取れる体制を構築しているか。また、本所に報告しているか。	5	4に加え、緊急時の対応について、委託法人が後方支援できる体制をとっている。		
		4	3に加え、緊急時の対応についてマニュアル化し職員間で周知している。		
		3	夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう体制を構築している。かつ、自動転送等の対応を講じている。		
		2	①夜間休日も含めて緊急時に対応できるよう体制を構築している。②自動転送等の対応を講じている。①、②のいずれかの対応をしている。		
		1	緊急時の体制を構築していない。		

指標	判断基準	令和4年度評価		
		1次評価	2次評価	
	5	4に加え、委託法人内で苦情対応を共有し、再発防止のための取組み(職員研修や、ヒヤリハット事例集約等)を実施している。		

(4) 苦情解決体制	④	地域包括支援センターに対する苦情を受けた場合、その内容及び対応を記録し改善に向けた取り組みを検討するとともに、速やかに本所に報告しているか。	4	3に加え、苦情対応についてマニュアル化し職員間で周知している。		
			3	苦情を受けた場合、その内容および対応等を記録し、職員間で共有し改善に向けた取り組みを検討するとともに、速やかに市に報告している。		
			2	苦情を受けた場合、その内容および対応等を記録していないことがある。または、職員間で共有し改善に向けた取り組みを検討がなされていない。		
			1	市に対する報告がなされていない。		
(5) 情報の管理	⑤	支所運営業務委託仕様書仕様書に沿って、個人情報の取り扱いにかかる規程を整備し適切に運用されているか。	5	4について、委託法人全体で定期的にチェックする体制がある。		
			4	3に加え、個人情報の適切な取り扱い(個人情報の保管方法、外部へ持ち出す際の手順、システムの管理方法等)をルール化し、職員が実践している。		
			3	来庁者の目に触れず施錠できる保管場所に、個人情報を含む記録物を保管している。かつ個人情報の取り扱いにかかる規程を整備し職員に周知している。		
			2	個人情報を含む記録物を、しかるべき保管場所へ収納していない。または、補完場所は設けているが、施錠が徹底されていない。または、個人情報の取扱いに係る規定が、職員間で共有されていない。		
			1	業務上知り得た個人情報を支所職員以外の者への漏洩につながった案件があった。		
(6) 支所の周知	⑥	担当圏域内で市民にとって利用しやすい支所となるよう周知等を行っているか。	5	4の結果得た、関係機関や住民からの意見(媒体や周知方法に関する)を反映させ、よりよい周知活動に取り組んでいる。		
			4	3を活用し、支所について積極的に関係者や住民へPRしている。		
			3	リーフレット等周知用媒体を作成している。		
			2	リーフレット等はあるが、古い情報のまま更新されていない。		
			1	リーフレット等周知用媒体を作成していない。		

指標	判断基準	令和4年度評価	
		1次評価	2次評価
2.地域包括支援センター支所業務の着実な執行			
	5	4の内容を踏まえ、課題解決のための取り組みを実施している。	

(7) 総合相談	⑦ 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収集を行っているか。	4	3に基づいて、民生・児童委員、まちづくり協議会等の多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けて、課題解決のための取り組み策の検討を行っている。		
		3	個別地域ケア会議や総合相談ならびに介護支援専門員等から受けた相談内容を整理・分類し、地域のニーズや課題をまとめている。		
		2	個別地域ケア会議や総合相談ならびに介護支援専門員等から受けた相談内容を整理は行っているが、地域ニーズや課題のとりまとめが実施されていない。		
		1	個別地域ケア会議や総合相談ならびに介護支援専門員等から受けた相談内容を整理や地域ニーズや課題のとりまとめともに不十分。		
(8) 介護予防ケアマネジメント業務	⑧ 本所が定めた分類方法に応じ普段の相談内容を整理・分類したうえで件数を把握しているか	5	4に基づいて、啓発等の働きかけをしている。		
		4	3に基づいて、地域特性の把握を行っている。		
		3	本所が定めた分類方法に応じ普段の相談内容を整理・分類したうえで件数を整理している。		
		2	相談内容の記録に不備がある。		
		1	総合相談実件数が、年度当初の圏域高齢者人口の5.0%に満たない。また、改善の対策も講じられていない。		
(8) 介護予防ケアマネジメント業務	⑨ 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、本人の自立支援に向けた適切なアセスメントが実施できるよう支援を行っているか。	5	3, 4の結果自立につながったケースをあげることができる		
		4	3に加え、市内居宅介護支援事業所が実施する委託するケースにおいても、自立支援に向けた適切なアセスメントが実施できるよう居宅介護支援専門員への支援を行っている。		
		3	相談者に対し、総合事業の趣旨を丁寧に説明し、理解を得た上で多様な地域の社会資源をケアプランに位置づけ、介護予防ケアマネジメントを実施している		
		2	相談者に対し、十分に自立支援や総合事業の趣旨説明ができていない		
		1	支所職員が、自立支援や総合事業の趣旨について十分理解できていない		

	指標	判断基準	令和4年度評価		
			1次評価	2次評価	
(8) 介護予防ケアマネジメント業務	⑩ 介護予防ケアマネジメント等の委託先の居宅介護支援事業所に対して公平性・中立性確保のための指導を行っている	5	4に加え、市内居宅介護支援事業所が実施する委託するケースにおいても、公平性・中立性を確保するための指導を行っている。		
		4	委託法人のいて、公平性・中立性確保のための取組みがある。		
		3	総合事業における、利用サービス事業者の占有率が、50%未満である。		

メント業務	か。	2	総合事業における、利用サービス事業者の占有率が、50%以上80%未満である。		
		1	総合事業における、利用サービス事業者の占有率が、50%未満である。		
(9) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	⑪ 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)を把握しているか。また、居宅介護支援専門員から受けた相談内容を踏まえ課題の整理ができていないか。	5	4を基に、担当圏域における課題や特性を整理し、解決に向けた対応策を講じている。		
		4	3を基に、担当圏域におけるニーズや課題をまとめている。		
		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を把握している。また、居宅介護支援専門員から受けた相談内容を整理・分類している。		
		2	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を把握している。または、居宅介護支援専門員から受けた相談内容を整理・分類している。		
		1	①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を把握している。②居宅介護支援専門員から受けた相談内容を整理・分類している。どちらの取組も不十分である。		
(9) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	⑫ 居宅介護支援専門員からの相談され事案について整理し課題やケアマネジメントに関する介護支援専門員ニーズを把握し解決策を講じているか。	5	4を基に、本所とともに解決策に向けて対応策を講じている。		
		4	3を基に、ケアマネジメントに関する介護支援専門員のニーズや課題をまとめている		
		3	居宅介護支援専門員からの相談され支所が受理し対応したケースについて記録、書類等が適切に作成されケースごとに保管されている。		
		2	居宅介護支援専門員からの相談され支所が受理し対応したケースについて記録がなされている。または、記録、書類等が適切に保管されている。		
		1	①居宅介護支援専門員からの相談され支所が受理し対応したケースについて記録がなされている。②記録、書類等が適切に保管されている。どちらの取組も不十分である。		
(10) 地域ケア会議の開催	⑬ 個別事例検討会議で検討した個別事例の積み重ねから、地域づくりに向け課題をまとめている	5	4を基に、地域の困りごとについての解決策を検討し講じている。		
		4	3を基に、生活圏域地域ケア会議を開催している、		
		3	個別事例検討会議から見てきた地域課題について支所内で取りまとめ(課題整理)ができていない		
		2	個別検討会議から見てきた地域課題のまとめができていない		
		1	個別地域ケア会議を実施していない		
	指標	判断基準		令和4年度評価	
				1次評価	2次評価
(10) 地域ケア会議の開催	⑭ 個別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か。	5	4の検討内容を、本所と共有し、効果的な会議運営をすすめている(工夫した点を、具体的に説明できること)		
		4	3に加え、個別ケースのモニタリング結果について、効果等を分析している		
		3	自立支援型ケアマネジメントのための検討会議で検討した個別事例について、その後の変化等を確認し、一覧表等にまとめている		
		2	個別地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等を確認している(通常のケースモニタリングおよび評価のみで、まとめていない)		
		1	個別地域ケア会議を実施していない		

(11) 介護予防支援業務	⑮	予防給付又は介護予防・日常生活支援総合事業のほか、一般介護予防事業や民間事業所等による生活支援サービスを含め、適切なサービスが包括的かつ効果的に提供されるよう必要な援助を行っているか。	3	本所が実施する総合事業短期集中通所事業(喜楽らくらく塾)、いきいき百歳体操等の事業の周知を行っている。かつ、参加する対象者を把握し本所に連絡している。		
			2	本所が実施する総合事業短期集中通所事業(喜楽らくらく塾)、いきいき百歳体操等の事業の周知を行っている。または、参加する対象者を把握し本所に連絡している。		
			1	①本所が実施する総合事業短期集中通所事業(喜楽らくらく塾)、いきいき百歳体操等の事業の周知を行っている。②事業対象者を把握し本所に連絡している。①、②どちらも実施していない。		
(12) 生活支援体制整備事業	⑯	社会福祉協議会、老人クラブ、民生委員・児童委員、地域まちづくり協議会等と連携しながら、支援体制の充実、強化および高齢者の社会参加の推進を一体的に図っていく取組みを行うこと。	3	地域支えあい推進員等と情報共有を図り、支えあい活動に協力し取り組んでいる(総合相談等)かつ、社会福祉協議会、地域まちづくり協議会が開催する地域支えあい活動に関する会議(協議体等)に参加している。		
			2	地域支えあい推進員等と情報共有を図り、支えあい活動に協力し取り組んでいる(総合相談等)または、社会福祉協議会、地域まちづくり協議会が開催する地域支えあい活動に関する会議(協議体等)に参加している。		
			1	①地域支えあい推進員等と情報共有を図り、支えあい活動に協力し取り組んでいる(総合相談等)②社会福祉協議会、地域まちづくり協議会が開催する地域支えあい活動に関する会議(協議体等)に参加している。①、②どちらも実施していない		
(13) 認知症施策推進業務	⑰	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	3	認知症(疑い含む)ケースの相談を受けた場合、認知症初期集中支援チーム員と連携し適切に対応し、記録に残している		
			2	認知症(疑い含む)ケースの相談を受け、認知症初期集中支援チーム員と連携し対応しているが、相談支援記録に不備がある		
			1	認知症(疑い含む)ケースの相談を受け、認知症初期集中支援チーム員と連携し対応したケースがない		
(14) 権利擁護	⑱	高齢者虐待を疑われる事例への対応について、「湖南省高齢者虐待対応マニュアル」等に基づき適切に対応されているか。	5	4に加え、支所として積極的に実態把握、本人・家族への対応がなされている。		
			4	3に基づいて、対応されており本所との共有もなされている。		
			3	本所が示す「高齢者虐待対応マニュアル」について、職員間で周知が図れている。また、業務を遂行するために支所内で手順が取り決められている。		
			2	本所が示す「高齢者虐待対応マニュアル」について、職員間で周知が図れているが、支所内での手順等の取り決めがなされていない。		
			1	本所が示す「高齢者虐待対応マニュアル」について、職員間で周知が図れていない。		
指標			判断基準		令和4年度評価	
					1次評価	2次評価
(14) 権利擁護	⑲	成年後見制度、消費者被害防止について普及および広報活動に取り組んでいるか。	5	4に加え、成年後見制度の活用において、医療機関や後見人を推薦できる団体等と連携が図れている。かつ、消費者被害の防止について、警察等と連携し被害状況の把握を行っているか。		
			4	3に加え、成年後見制度の活用において、医療機関や後見人を推薦できる団体等と連携が図れている。または、消費者被害の防止について、警察等と連携し被害状況の把握を行っているか。		
			3	成年後見制度、消費者被害防止について普及および広報活動に取り組んでいる。かつ、成年後見制度の利用または、消費者被害について相談があった場合、本所に相談し適切に支援を行っている。		
			2	成年後見制度、消費者被害防止について普及および広報活動に取り組んでいる。または、成年後見制度の利用または、消費者被害について相談があった場合、本所に相談し適切に支援を行っている。		



			1	①成年後見制度、消費者被害防止について普及および広報活動。②成年後見制度の利用または、消費者被害について相談があった場合、本所への相談。①、②ともに不十分。		
(15) 在宅医療・介護連携推進事業	⑳	市民への在宅医療・介護に関する意識の醸成や医療機関と介護事業所等の連携強化に資する取組みを行うこと。	3	地域における訪問診療提供状況等のデータを踏まえ地域の課題を把握し、関係機関に対し課題解決に向けた対策を講じているか。		
			2	市民への在宅医療・介護に関する意識の醸成を図る取組を行っている。かつ相談支援等を通じ、医療機関と介護事業所等の連携強化に資する取組みを行っている。		
			1	市民への在宅医療・介護に関する意識の醸成を図る取組を行っている。または、相談支援等を通じ、医療機関と介護事業所等の連携強化に資する取組みを行っている。		

3地域包括支援センター支所業務の継続的な評価・点検

(16) 計画作成	㉑	地域包括支援センター運営方針、支所運営業務委託仕様書の内容に沿って、事業計画を策定しているか。また、事業計画の策定に当たって本所と協議し、指摘がある場合これを反映しているか。	5	3に加え、仕様書の内容以外の地域課題を踏まえた事業計画を策定するにあたり本所との協議し、その結果がすべて反映されている。		
			4	3に加え、仕様書の内容以外の地域課題を踏まえた事業計画を策定するにあたり本所との協議し、その結果が一部反映されていない。		
			3	地域包括支援センター運営方針、支所運営業務委託仕様書の全ての内容に沿って事業計画を策定している。かつ、事業計画の策定にあたり本所と協議し、指摘がある場合必ず反映をしている。		
			2	地域包括支援センター運営方針、支所運営業務委託仕様書の一部において立てられていない事業計画がある。または、本所との協議の結果が一部反映されていない。		
			1	地域包括支援センター運営方針、支所運営業務委託仕様書の一部において立てられていない事業計画があり、本所との協議の結果においても反映されていない。		
(17) 業務報告	㉒	本所-支所連絡会議の定期開催 支所が受けた総合相談および支所業務について、本所-支所会議において報告しているか。	3	月1回、本所が開催する毎月の本所-支所連絡会議に毎回出席している。また、支所の業務報告について、毎回本所へ提出している。		
			2	本所が開催する毎月の本所-支所連絡会議に概ね(6回~11回)出席している。または、支所の業務報告について、未提出の月がある。		
			1	月1回、本所が開催する毎月の本所-支所連絡会議に出席していない。かつ、支所の業務報告を提出していない。		