

## 平成30年度地域包括支援センター事業運営評価(茅ヶ崎市指標)

	評価項目	評価指標
茅 1	地域包括支援センター内で管理責任者の役割が明確になっている	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度の実績が対象</li> <li>管理責任者の役割を職員に示すとともに、センターの事業を常に把握し、円滑に業務が行われるように管理し、必要に応じて適切に対応をしているか</li> </ul>
茅 2	地域包括支援センター内でトレーナーの役割が明確になっている	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度の実績が対象</li> <li>トレーナーの役割を職員に示すとともに、センター職員の人材育成に関する計画が作成されているか</li> </ul>
茅 3	切れ目なく業務を実施するための仕組みがある	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度の実績が対象</li> <li>職員に異動等が生じた場合には速やかに変更届出書を提出しているか</li> <li>職員の異動等にあたり、十分な引継期間が設けられているか、または引継書や業務マニュアルの活用などにより、円滑な引き継ぎが行われているか</li> </ul>
茅 4	包括的支援事業の実施にあたり、担当地区の高齢者人口及び介護予防ケアマネジメント数に応じた適正な職員配置がされている	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度の実績が対象</li> <li>担当地区の高齢者人口が6,000人を超える場合に、200人毎に0.1名の増員配置(三職種)がされているか</li> </ul>
茅 5	支障なく業務を遂行するために、職員間の連携体制を整えている	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度の実績が対象</li> <li>ミーティングや申送りの場などを設け、支援経過の共有を行うなど、担当者不在時でも速やかに対応が出来る体制を整えているか</li> </ul>
茅 6	組織として、三職種の専門性を生かした連携に取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度の実績が対象</li> <li>ケース対応にあたり、三職種で検討の場をもち、支援方針を共有しているか</li> <li>専門職部会の取組や情報を共有しているか</li> <li>研修等に出席した場合に、センター内でフィードバックを行っているか</li> </ul>
茅 7	特定の事業所に偏らないように、公正・中立性を確保するための具体的な取組がある	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度の実績が対象</li> <li>居宅介護支援事業所の紹介や介護予防ケアマネジメントの委託先など、紹介先に偏りがいないか、担当地区内の介護支援専門員数等のデータにより分析しているか</li> <li>紹介率や委託率が高い事業所がある場合に、その理由について分析しているか</li> </ul>
茅 8	緊急時の対応について定めたマニュアルがあり、行動基準が明確になっている	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度の実績が対象</li> <li>緊急時の連絡網があり、定期的に見直し(更新)がされているか</li> <li>行政及び母体法人との連携体制が明確になっているか</li> </ul>
茅 9	災害時の対応について定めたマニュアルがあり、行動基準が明確になっている	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度の実績が対象</li> <li>参集基準が明確になっているか</li> <li>具体的な行動計画があり、訓練の実施などにより職員間で情報の共有がされているか</li> </ul>
茅 10	防災・減災のための具体的な取組がある	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度の実績が対象</li> <li>事務所内の書庫などの設置場所及び設置方法が安全を考慮したものとなっているか</li> <li>緊急時や災害時に備えたデータ管理を行っているか</li> </ul>

## 平成30年度地域包括支援センター事業運営評価(国指標)

		評価項目	評価指標
1 組織運営体制等			
(1) 組織運営体制			
国 1	Q11	市町村が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか。	・評価実施年度の運営について、4月末日までに示された運営方針が対象 ・紙面等で策定されている場合に指標の内容を満たしているものとして取り扱う。
国 2	Q11-1	事業計画の策定に当たって、市町村と協議し、市町村から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	・評価実施年度の事業計画を策定した際の検討実績が対象 ・協議の方法等は問わない。 ・協議の記録が残されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。
国 3	Q12	市町村の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	・前年度の対応実績を対象
国 4	Q13	市町村が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	・前年度の実績が対象 ・原則的に毎回出席していれば、出席を予定していた連絡会合に、虐待対応など緊急対応のため出席できないことがあった場合も、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。
国 5	Q14	市町村から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	・前年度の実績が対象 ・次の7つの情報のうち、3つ以上提供している、または提供されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。 (①担当圏域の高齢者人口②担当圏域の高齢者のみの世帯数③介護予防・日常生活圏域ニーズ調査等の各種住民アンケート結果④要介護等認定者数やサービス利用状況等の介護保険に係る情報⑤民生委員や地域のサロン運営者等地域の関係団体情報⑥地域の社会資源に関する情報⑦その他ニーズ把握に必要な情報) ・データ、書面、システム等で提供している・提供されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。
国 6	Q15	把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。	・前年度の実績が対象 ・重点業務を定めた検討の記録が残されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。
国 7	Q16	市町村から配置を義務付けられている3職種を配置しているか。	・評価実施年度における4月末時点の状況が対象 ・介護保険法施行規則に定める原則基準に基づく人員の配置状況を評価するもの。 ・介護保険法施行規則第140条の66第1号ロの基準が適用される場合は、それに基づく人員の配置状況を評価する。
国 8	Q17	市町村から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されているか。	・評価実施年度の4月末までに示された、当該年度内の研修計画が対象。 ・主催者、研修内容・時間数は問わない。 ・評価実施年度の4月末までにセンターに示されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。
国 9	Q18	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、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。	・前年度の実績が対象 ・主催者、研修内容・時間数は問わない。
国 10	Q19	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	・前年度の実績が対象 ・窓口の設置のほか、緊急連絡先の設定等でも指標の内容を満たしているものとして取り扱う。例えば、携帯電話等へ電話転送を行っている場合についても、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。

		評価項目	評価指標
国 11	Q20	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・窓口の設置のほか、緊急連絡先の設定等でも指標の内容を満たしているものとして取り扱う。例えば、携帯電話等へ電話転送を行っている場合についても、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 12	Q21	パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> </ul>
<b>(2) 個人情報の管理</b>			
国 13	Q22	個人情報保護に関する市町村の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・データまたは紙面で整備されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 14	Q23	個人情報が漏えいした場合の対応など、市町村から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・データまたは紙面で整備されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 15	Q24	個人情報保護に関する責任者(常勤)を配置しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・常勤で配置されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。なお、専従・兼務の別は問わない。</li> </ul>
国 16	Q25	個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・データまたは紙面で管理されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
<b>(3) 利用者満足の向上</b>			
国 17	Q26	市町村の方針に沿って、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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・データまたは紙面で整備されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 18	Q27	センターが受けた介護サービスに関する相談について、市町村に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・報告の仕組みや会議の開催の仕組み等を導入している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> <li>・介護サービスに関する相談には、介護に関する幅広い相談や苦情も含む。</li> <li>・前年度に実績が無い場合、速やかに報告や協議ができる体制を整備している場合には、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 19	Q28	相談者のプライバシー確保に関する市町村の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> </ul>
<b>2 個別業務</b>			
<b>(1) 総合相談支援</b>			
国 20	Q29	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をマップまたはリストで管理しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・介護サービス事業者・医療機関・民生委員いずれの情報も管理している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> <li>・データまたは紙面で整備されており、逐次見直しを行っている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>

		評価項目	評価指標
国 21	Q30	相談事例の終結条件を、市町村と共有しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・相談事例の終結条件とは、「相談者の主訴が解決し、主訴以外の困難な問題がない場合」「センター以外の適切な機関に繋げ、適切な引き継ぎが確認された場合」「後見人が選任された場合」「虐待の解消及び再燃リスクが消失した場合」等、受けた相談事例の進捗管理を行うために、市町村とセンターが共通の条件を定めること。</li> <li>・相談事例の終結条件を定め、データまたは紙面で整備されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 22	Q31	相談事例の分類方法を、市町村と共有しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・相談内容の類型化、経年分析等、整理手法は問わない。</li> <li>・データまたは紙面で整備されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 23	Q32	1年間の相談事例の件数を市町村に報告しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> </ul>
国 24	Q33	相談事例解決のために、市町村への支援を要請し、その要請に対し市町村からの支援があったか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・市町村とセンターが対応が困難な相談事例等への対処について、日頃から連携体制を構築している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 25	Q34	家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> </ul>
(2) 権利擁護			
国 26	Q36	成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準が、市町村から共有されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・データまたは紙面で共有されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 27	Q38	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市町村と共有しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・対応の流れを明確にするためにフローチャート形式で整理するなど、データまたは紙面で整備されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 28	Q39	センターまたは市町村が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・前年度に実績が無い場合、速やかに対応策が検討できる体制を整備している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 29	Q41	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・相談内容に関する記録がデータまたは紙面で整備されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 30	Q42	消費者被害に関する情報を、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組を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・少なくとも民生委員に対し情報提供し、取組内容に関する記録がデータまたは紙面で整備されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援			
国 31	Q43	担当圏域における居宅介護支援事業所のデータを把握しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> </ul>
国 32	Q44	介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に、指定居宅介護支援事業所に示しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価実施年度における、開催計画が対象</li> </ul>

		評価項目	評価指標
国 33	Q45	介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市町村からの情報提供や、市町村による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・開催状況について、データまたは紙面で整備している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 34	Q46	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・担当圏域の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。</li> <li>・ただし、地域ケア会議は含まない。</li> </ul>
国 35	Q47	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> </ul>
国 36	Q48	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・相談内容の「整理・分類」と「経年的件数把握」を行っている場合(市町村においては全センターで行っている場合)に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。なお、経年的とは概ね3年程度とする。</li> </ul>
<b>(4) 地域ケア会議</b>			
国 37	Q49	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市町村から示されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価実施年度における4月末時点の状況が対象</li> <li>・地域ケア個別会議及び地域ケア推進会議いずれについても、その開催計画が策定され、データまたは紙面にて市町村からセンターに示されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> <li>・地域ケア会議の5つの機能(①個別課題の解決②地域包括支援ネットワークの構築③地域課題の発見④地域づくり・資源開発⑤政策の形成)について、計画上で何らかの内容が盛り込まれている必要がある。</li> </ul>
国 38	Q50	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価実施年度における4月末時点の状況が対象</li> <li>・センター職員・会議参加者・地域の関係機関のいずれにもデータまたは紙面で周知している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 39	Q51	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> </ul>
国 40	Q53	センター主催の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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・地域ケア会議として位置づけられているものが対象</li> <li>・対応策とは具体的には以下のものをいう <ul style="list-style-type: none"> <li>・課題の明確化</li> <li>・長期・短期目標の確認</li> <li>・優先順位の確認</li> <li>・支援や対応及び支援者や対応者の確認等</li> <li>・モニタリング方法の決定</li> </ul> </li> <li>※確認とは見直しも含む</li> </ul>
国 41	Q54	市町村から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・個人情報の取扱方針に基づき対応している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 42	Q55	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・議事録等をデータまたは紙面でまとめ、共有している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>

		評価項目	評価指標
国 43	Q56	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・モニタリングとは、地域ケア会議の結果を踏まえた実施状況の把握をいう。</li> <li>・会議においてモニタリングが必要とされた事例の全てにおいて実施している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 44	Q52	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> </ul>
国 45	Q57	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市町村に報告しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・地域ケア個別会議及び地域ケア推進会議いずれについても、データまたは紙面で検討事項をまとめたものを共有している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
<b>(5) 介護予防ケアマネジメント・指定介護予防支援</b>			
国 46	Q58	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、市町村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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価実施年度における4月末時点の状況が対象</li> <li>・基本方針には、自立支援・重度化防止に資するケアマネジメントに関して、基本的な考え方、ケアマネジメントの類型、実施の手順、具体的なツール(興味・関心チェックシート等)及び多職種の視点(地域ケア会議等)の活用について全て記載され、共有されている場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 47	Q59	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、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たことがあるか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・ケアプラン作成において地域の社会資源を位置づけたことがある場合、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 48	Q60	利用者のセルフマネジメントを推進するため、市町村から示された支援の手法を活用しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・介護予防手帳に限らず利用者自身のセルフマネジメントに資する手法を定め、センターと共有している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 49	Q61	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市町村から示されているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価実施年度における4月末時点の状況が対象</li> <li>・委託の有無にかかわらず、指針を作成し、紙面またはデータで共有されていることを評価の対象とする。</li> </ul>
国 50	Q62	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捗管理を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価実施年度における4月末時点の状況が対象</li> <li>・委託実施していない場合は、市町村がセンターに対し、市町村が作成した指針をデータまたは紙面で示している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
<b>3 事業間連携(社会保障充実分事業)</b>			
国 51	Q63	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・在宅医療・介護連携推進事業による実施かは問わない。</li> </ul>
国 52	Q64	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・在宅医療・介護連携推進事業による実施かは問わない。</li> </ul>
国 53	Q65	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> </ul>
国 54	Q66	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か。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・認知症初期集中支援事業の訪問支援対象者の情報(事例の経過や支援結果など)について、センターから認知症初期集中支援チーム員に情報提供した事例のほか、チーム員が直接得た情報についても、センターに情報提供され共有している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>
国 55	Q67	生活支援コーディネーター(地域支え合い推進員)・協議体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をしているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の実績が対象</li> <li>・生活支援コーディネーター及び協議体いずれとも協議している場合に、指標の内容を満たしているものとして取り扱う。</li> </ul>