

広島市地域包括支援センターの活動状況の評価基準

1 共通の基盤業務

業務	業務推進のための指針（指標）	基準
1 設置状況	【立ち寄りやすさ】 ① 高齢者等が立ち寄りやすい場所に事務所を設置している、又は、立ち寄りにくい場所の場合、訪問等により適宜対応している。 《参考資料：実施状況ア・イ》	A 高齢者等がよく立ち寄っている。
		B 高齢者は立ち寄りにくいが、訪問等により適宜対応している
		C 高齢者は立ち寄りにくく、訪問等による対応もあまり行っていない
	【案内のわかりやすさ】 ② 事務所に独立した看板を掲示する等、地域住民や高齢者にわかりやすい表示にしている。	A 往来から確認できる単独看板を掲示している
		B 単独看板を掲示している
		C 他の事業所と並列した看板を掲示している
2 職員としての視点	【職員の公正・中立性の認識】 ① 職員一人ひとりが、公益的な機関としての認識を持ち、公正・中立性に留意して業務を行っている。	A 各職員は、常に公正・中立的な業務ができています
		B 各職員が、公正・中立性に留意して業務を行っている
		C 職員は、公正・中立性にあまり留意していない
	【職員の包括的・継続的支援の認識】 ② 地域や家族の特性に応じて「包括的」かつ「継続的に」支援することを心がけている。	A 各職員は、常に地域や家族の特性に応じた「包括的」かつ「継続的」な支援ができています
		B 各職員は、「包括的」かつ「継続的」な支援を心がけている
		C 職員は、「包括的」かつ「継続的」にあまり支援していない
	【職員の資質の向上】 ③ 各職員がそれぞれの専門性を高めるとともに、他の職員に適切な助言をするなど、全体の資質の向上を図っている。	A 研修会に参加する等、各職員が専門性を高めるとともに、他の職員に適切に助言している
		B 研修会に職員が参加し、他の職員に伝達している
		C 研修会に職員はあまり参加していない
3 地域との連携	【地域ケア会議の開催】 ① 担当圏域において「地域ケア会議」を開催し、地域住民や関係機関の意見を聞く場を持ち、地域のニーズや課題を把握している。 《参考資料：実施状況ウ》	A 地域ケア会議を、評価期間内（1年間）に4回以上開催している
		B 地域ケア会議を、評価期間内（1年間）に2回開催している
		C 地域ケア会議を、評価期間内（1年間）に1回開催していない
	【地域の課題解決】 ② 地域のニーズや課題を踏まえ、関係機関と目標や課題を共有し、課題解決に向け積極的に取り組んでいる。	A 地域のニーズや課題を、関係機関と共有して解決に取り組んでいる
		B 地域の課題等を把握し、解決に取り組んでいる
		C 地域のニーズや課題をあまり把握していない
4 個人情報の保護	【同意】 ① 関係機関や地域の関係者（医療機関、民生委員、自治会等）から個人情報を収集及び提供することについて、事前に本人に同意を得ている。	A 個人情報を収集及び提供した場合、同意を得て相談記録に記録している
		B 個人情報を収集及び提供した場合、同意は得ているが、相談記録に記録していないことがある
		C 個人情報を収集及び提供した場合、あまり同意を得ていない
5 広報活動	【広報活動】 ① 地域包括支援センターを紹介するパンフレット等を作成している。	A 独自で地域包括支援センター紹介用パンフレット（又はチラシ等）を作成している
		B 独自で地域包括支援センター紹介用パンフレット（又はチラシ等）を作成中である
		C 独自のパンフレット（又はチラシ等）を作成していない
6 苦情	【苦情対応】 ① 地域包括支援センターに対する苦情を受け付け、記録に残している。 ② 地域住民や介護支援専門員等から、地域包括支援センターに出された苦情に対し、適切に対応している。	A 苦情があった場合、適切に対応して記録に残し、センター内で共有し再発防止に努めている
		B 苦情があった場合、適切に対応し、内容や対応方法を相談記録に記録している
		C 苦情に対し、対応方法、相談記録とも十分に対応できていない

2 総合相談支援業務

業務	業務推進のための指針（指標）	基準
1 実態把握	【関係機関との連携づくり】 ① 民生委員・社会福祉協議会・老人クラブ等やインフォーマルな会議等の関係機関・団体等の集まりに参加して、情報収集とともにセンターが何をしているかアピールし、顔が見える関係をつくり、必要な情報が入るようにしている。 《参考資料：実施状況工・オ》	A 地域の関係機関・団体の会議等へ定期的に参加し、必要な情報が入手できている
		B 地域の関係機関・団体の会議等へ参加している
		C 地域の関係機関・団体の会議等へはあまり参加していない
2 総合相談業務	【相談状況】 ① 地域に住む高齢者の様々な相談を受け止め、適切な機関、制度、サービスにつなぎ、継続的にフォローしている。 《参考資料：実施状況力・キ》	A 多くの高齢者等の相談に対応し、継続的に支援している
		B 高齢者等の相談に対応し、継続的に支援している
		C 高齢者等の相談を受けたが、継続的支援ができていない
	【相談記録の管理】 ② 初期段階での相談では相談者との信頼関係を構築し、「利用者基本情報」や「相談受付票」を活用して的確な状況を把握している。 ③ 継続して支援できるよう、相談記録を残している。	A 常に、「利用者基本情報」や「相談受付票」などの相談記録票に記録し、検索しやすく保管している
		B 常に「利用者基本情報」や「相談受付票」などの相談記録票に記録している
		C 「利用者基本情報」や「相談受付票」などの相談記録票の記録は不十分である
3 地域におけるネットワーク構築業務	【圏域内マップ等作成】 ① 担当している圏域に、どのようなサービス提供機関・専門相談機関があるか、その機能や役割を整理している。 ② 地域住民やケア関係者が必要とする情報は何かを見極め、地域やサービス利用者の生活に密着したマップ・リストになっている。 ③ 担当圏域ごとのマップ・リストを作成し、サービス利用者や地域の関係者へ、周知方法を検討して配布している。	A 圏域内のマップ（又はリスト）を作成し、よく活用している
		B 圏域内のマップ（又はリスト）を作成している
		C 圏域内のマップ（又はリスト）は作成していない又は 不足、不備である
	【ネットワーク構築の働きかけ】 ④ ネットワーク構築の必要性や目的を関係機関・地域団体、住民が共通理解するよう働きかけている。 ⑤ ネットワークに関連する地域の会合に参加し、関係者を集めた会議を開催する等積極的に働きかけている。 《参考資料：実施状況ク》	A 地域の関係機関・団体等に対し、ネットワーク構築の必要性や目的等を積極的に働きかけている
		B 地域の関係機関・団体等に対し、ネットワーク構築の必要性や目的等を働きかけている
		C 地域の関係機関・団体等に対し、ネットワーク構築の必要性や目的等を、あまり働きかけていない

3 権利擁護業務

業務	業務推進のための指針（指標）	基準
1 権利擁護	① 地域からもたらされる広範な相談や情報から判断して緊急性が高い場合には、迅速に対応している。 《参考資料：実施状況ケ・コ》	A センター内や関係機関と複数で判断し、常に、訪問等で状況確認し、迅速に対応している
		B センター内や関係機関と複数で判断し、緊急性が高い場合には迅速に対応している
		C 複数での判断や、迅速な対応はあまり行っていない
2 高齢者虐待への対応	① 市が作成した業務の流れに基づき適切に判断し、区健康長寿課に報告・相談・連携を図っている。 ② 高齢者と家族の事情や現在の状態等を正確に把握し、対応している。 ③ 高齢者や家族との信頼関係の構築は不可欠であることから、家族が虐待者であっても、家族を一方向的に非難するような否定的な態度・対応は行わないようにしている。 《参考資料：実施状況サ》	A マニュアルに基づき、迅速に状況把握を行い、適切な報告・相談対応・連携が常にできている
		B マニュアルに基づき、適切な報告・相談対応・連携ができていない
		C 高齢者虐待の通報・届出、相談対応があまり適切にできていない
		A 処遇検討会を開催（主催）している
		B 処遇検討会を開催していないが、参加している
		C 処遇検討会を開催も参加もしていない

3 困難事例への対応	① 地域のネットワーク等で問題を発見した場合、生活場面での問題状況を把握するため、必要に応じて訪問している。 《参考資料：実施状況シ》	A	問題発見時は迅速に常に訪問している
		B	必要時は訪問している
		C	あまり訪問していない
	② センター内で定期的にケース会議を開き、三職種で協議するとともに、必要時、助言者を招いて助言を受けている。	A	センター内でのケース会議（ケースカンファレンス）を、定期的及び必要時に開催している
		B	センター内でのケース会議（ケースカンファレンス）を必要に応じて開催している
		C	センター内でのケース会議（ケースカンファレンス）をあまり開催していない
4 消費者被害防止	【消費者被害の情報と提供】 ① 専門機関（消費生活センター等）から最新の情報を入手し、消費者被害の情報と支援の方法を把握している。	A	消費者被害の情報と支援の方法を入手し、民生委員等に情報提供している
		B	消費者被害の情報と支援の方法を入手している
		C	消費者被害の情報と支援の方法をあまり入手していない
	② 消費者トラブルに陥らないためのアドバイス、トラブルにあった場合の対応方法や、地域福祉権利擁護事業「かけはし」・成年後見制度についての相談先等を内容とするパンフレット（チラシ）等を、高齢者やその家族に配布し啓発している。	A	パンフレット等の配布、研修会等の開催など、消費者被害防止を積極的に啓発している
		B	パンフレット等を配布し、消費者被害防止を啓発している
		C	消費者被害のパンフレット等の配布や啓発をあまり行っていない

4 包括的・継続的ケアマネジメント

業務	業務推進のための指針（指標）	基準	
1 包括的・継続的ケアマネジメント体制の構築	【関係機関との連携】 ① 区厚生部（保健センター、福祉事務所）等行政や医療機関・関係機関等（介護保険施設、介護サービス・介護予防事業所、居宅介護支援事業所、地区組織、地域のイフォ-マルサービス等）との連携を図っている。 《参考資料：実施状況ス》	A	関係機関と連携を構築し、地域の介護支援専門員と関係機関との連携もできている
		B	介護支援専門員と関係機関の連携を支援している
		C	介護支援専門員と関係機関との連携をあまり支援していない
	【介護サービス機関相互の連携】 ② 介護予防事業、新予防給付、介護給付のサービス提供機関相互の連携を図っている。	A	介護予防・介護サービス提供機関相互の連携を図り、ネットワークが構築できている
		B	介護予防・介護サービス提供機関相互の連携を図っている
		C	介護予防・介護サービス提供機関相互の連携をあまり図っていない
2 介護支援専門員に対する支援	【介護支援専門員への個別支援】 ① 日頃から多職種・多機関との連携を図り、困難事例を抱える介護支援専門員が、様々な機関の連携により解決ができるよう、支援している。 《参考資料：実施状況セ・ソ》	A	多職種・多機関との連携を図り、処遇検討会を開催するなど、介護支援専門員を積極的に支援している
		B	多職種・多機関との連携を図り、介護支援専門員を支援している
		C	介護支援専門員をあまり支援していない
	【介護支援専門員のネットワーク構築】 ② 介護支援専門員同士の連携体制をつくるため、情報交換を行う場を設定し研修会を開催している。	A	介護支援専門員対象の連絡会や研修会を定期的（概ね月1回）に開催している
		B	介護支援専門員対象の連絡会や研修会を開催している
		C	介護支援専門員対象の連絡会や研修会を開催していない

5 介護予防ケアマネジメント

業務	業務推進のための指針（指標）	基準	
1 要支援者に対する介護予防ケアマネジメント	【介護予防ケアプラン作成（要支援者）】 ① 本人や家族の意向を確認している。 ② 利用者の改善意欲や自立意欲を引き出している。 ③ 明確な目標設定を持ったプランづくりをしている。 ④ 利用者とサービス提供者による生活機能向上のための目標を関係者が共有している。	A	適切な介護予防ケアプランの作成がよくできている
		B	適切な介護予防ケアプランの作成ができている
		C	適切な介護予防ケアプランの作成があまりできていない
	【サービス担当者会議の開催】 ⑤ サービス担当者会議をケアプラン作成時、変更時等適切に開催している。 《参考資料：実施状況タ》	A	サービス担当者会議を効率的・効果的に開催し的確に記録することが、よくできている
		B	サービス担当者会議を効率的・効果的に開催し、的確に記録している
		C	サービス担当者会議が、効率的・効果的に開催されておらず、又は、記録があまり的確にできていない
	【定期的モニタリング】 ⑥ 定期的なモニタリングを実施している。	A	適切なモニタリングや評価がよくできている
		B	適切なモニタリングや評価ができている
		C	適切なモニタリングや評価があまりできていない
	【スムーズな引き継ぎ】 ⑦ 介護給付に移行した場合は、支援の継続性に留意し、スムーズに移行できるように、居宅介護支援事業所に引き継いでいる。	A	支援の継続性に留意し、居宅介護支援事業所に、スムーズな引き継ぎがよくできている
		B	支援の継続性に留意し、居宅介護支援事業所に、スムーズに引き継ぎができている
		C	支援の継続性にあまり留意せず、居宅介護支援事業所に、スムーズに引き継ぎができていない
2 介護予防特定高齢者施策	【特定高齢者の把握】 ① 相談や支援時に、基本チェックリストをを活用するなど、様々なルートから特定高齢者の把握に努めている。 《参考資料：実施状況チ》	A	高齢者に、基本チェックリストを実施し特定高齢者の把握に結び付けている
		B	高齢者に、基本チェックリストを実施している
		C	高齢者に、基本チェックリストをはあまり実施していない
	【介護予防事業の推進】 ② 利用者の個別性を重視し、効果的な介護予防事業を紹介している。 《参考資料：実施状況ツ》	A	利用者の個別性を重視し、効果的な介護予防事業を紹介し、介護予防事業の利用に結びついている
		B	利用者の個別性を重視し、効果的な介護予防事業を紹介している
		C	利用者の個別性を重視し、効果的な介護予防事業を、あまり紹介していない
	【介護予防ケアプラン作成（特定高齢者）】 ③ 介護予防ケアプランの作成が適切に行われている。（目標、ニーズ、サービス内容、期間が明記されている）	A	適切な介護予防ケアプランの作成がよくできている
		B	適切な介護予防ケアプランの作成ができている
		C	適切な介護予防ケアプランの作成があまりできていない
	【評価の実施】 ④ 効果の評価は適時・適切に実施している。	A	適切なモニタリングや評価がよくできている
		B	適切なモニタリングや評価ができている
		C	適切なモニタリングや評価があまりできていない