

地域包括支援センターの評価のポイントについて

◆評価スケジュール

- 平成25年5月中旬、評価方法の確定
- 平成25年5月下旬、内部評価・外部評価調査を実施。
- 平成25年6月にとりまとめ。平成24年度分評価を実施。

◆評価方法について

- 自己評価 自己評価を点数化する。 (参考資料2-1)
- 外部評価 外部評価を点数化する。(校区自治協議会、校区社会福祉協議会、老人クラブ、居宅介護支援事業所、被保険者) (参考資料2-2)
- 行政評価 自己評価項目について高齢介護福祉課、各区福祉課においても評価を行う。 (参考資料2-3)

なお、評価が低い地域包括支援センターや自己評価と行政評価を比較して、点数に大きな開きがある地域包括支援センターについては、個別にヒアリングを行う。よい取り組みについては、年2回開催する予定の事例発表会で取り上げる。

◆評価のポイント

(1) 主な評価のポイント

- 公正・中立な運営状況
- 介護予防への取り組み状況
- 地域での連携状況
- 事業所の設置場所
- 高齢者の見守りに関する状況
- 地域包括支援センター全体の周知度、知名度 など

◆前回の運営協議会における評価に関する主な意見について

○ 指定介護予防支援業務の委託について

指定介護予防支援業務の委託については、委託率が高いところは70％程度、低いところは20％程度と開きがある。委託率の差は、居宅介護支援事業所との関係性（相談業務・困難ケースは地域包括支援センターでほとんど持つ代わりに、予防プランは居宅介護支援事業所で実施する関係性が築けている場合）、逆に、地域包括支援センターで居宅介護支援専門員を多く配置して運営している状況等により異なっている。

委託率の違いを評価に加えることは難しい状況ではあるが、予防のケアプラン作成に追われて、相談業務等が十分にできない状況がアンケート等を通じて判明した場合は、再委託への移行や居宅介護支援専門員の配置を薦める等の指導を個別に行っていきたい。

○ 事業所の経営状況等や人員配置等も含めた評価について

事業所の人件費も含めた決算関係書類等については、前年度分を7月頃に各地域包括支援センターから提出してもらっているが、あくまで参考資料としての提示にとどめており、運営委託業務の評価には加えるのはどうか。

○ 職員のケアについて

職員のメンタルヘルス等の取り組みを行っているか、自己評価の項目に追加する。

○ 介護予防への取り組みについて

自己評価の項目に追加し、地域でのサロン活動等への参加を含め、工夫や更なる取り組みがある場合に評価する。

○ 法人敷地外への事務所の設置について

法人敷地外への設置について評価項目として取り上げる。

地域包括支援センター自己評価回答票

() 地域包括支援センター

管理者 氏名()

【評価基準】◎(3点):評価基準の内容は概ね達成できており、他にも際立った取組みを行っている。○(2点):評価基準の内容は概ね達成できている。

△(1点):評価基準の内容の一部が達成できていない。×(0点):評価基準の内容はほとんど達成できていない。

*色かけについては評価点数を2倍とする。

評価項目		評価基準	評価結果	コメント
1 運営事務関係	① 3職種その他の職員の職務分担及び連携	・主担当を置きながら、地域包括支援センター全体でそれぞれの専門性を踏まえ、利用者1人1人によりよい対応となるよう必要に応じて相談しながら対応している。 ・日常の業務内容についてセンター長(又は管理者)が常に把握し、業務評価を適切に実施している。 ・地域包括支援センターの年間計画や目標を職員が共有し、意識した業務実施となっている。 ・様々な課題に対し、三職種のチームアプローチができています。		
	② 中立・公正の確保	・地域包括支援センターの職員証を活用するなど、市の委託を受けて活動していることを明示している。 ・サービスの紹介では特定の事業所でなく複数の事業所を提示し、利用者が選択できるようにしている。 ・中立・公正の確保の重要性について理解している。 ・施設は母体法人数地外に設置している。		
	③ 市との連携	・区役所と定期的な連携を取っている。 ・区役所・高齢介護福祉課との緊急時の連携の仕組みがある。		
	④ 業務改善への取組み	・利用者や家族からの要望、意見を記録し、必要に応じて地域包括支援センターの運営に反映させている。 ・業務日誌などで、日々の業務における課題・反省点を把握・共有し、改善を図る仕組みが構築されている。 ・改善を図る仕組みがあり、成果をあげている。		
	⑤ 職員の資質の向上	・市の主催する研修には必ず職員が参加している。 ・国・県他、関係機関の研修にも積極的に参加している。 ・地域包括支援センター独自で研修等を実施している。		
	⑥ 職員のケア	・職員の業務が過重労働にならないように配慮している。 ・職員のメンタルケアに関する取組みを行っている。		
	⑦ 24時間の連絡体制	・夜間や休日の電話は、携帯電話に転送されるなど、24時間連絡体制が確保されている。		
	⑧ 地域運営協議会の開催	・概ね4半期毎に1回以上開催している。 ・自治会などの地域団体の関係者のほか、医療機関関係者やサービス事業所等関係者など、地域包括ケアを視野に入れた構成要員になっている。 ・協議会のテーマは計画的に定められている。 ・個別ケースの検討も協議している。		
	⑨ 地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透	・「ささえあい」の案内看板を表示している。 ・広報紙等で継続的に広報を行っている。 ・地域における会議や催しなどへ積極的に参加している。		
	⑩ 個人情報の取り扱いについて	・個人情報の取り扱いについて規則等を定めている。 ・個人情報の漏洩・消失・棄損及び改ざん防止等の個人情報の適正管理のための措置を講じている。 ・利用者及びその家族から利用計画等に係る文書等の開示を求められた時は情報を開示している。		
2 総合相談支援業務	① 地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み	・関係機関と連携し、地域の実情に対応した潜在的利用者の把握ができています。 ・潜在的利用者把握の成果を上げている。		
	② 相談内容に応じた継続的な支援	・状態に応じた継続的支援を行っている。 ・支援の状況についての評価(支援の振り返り)等を行っている。		
	③ 高齢者見守り事業	・民生委員等と連携し、計画的に実施している。 ・支援を要する高齢者を必要なサービスにつなぐことができています。		

3	権利擁護業務	① 成年後見制度への対応	・他機関と連携し制度活用を行っている。 ・積極的に情報収集を行っている。 ・地域の高齢者及び関係機関にPRしている。 ・積極的に地域の実情把握を行っている。		
		② 高齢者虐待への対応	・積極的に情報収集を行っている。 ・関係機関と連携しながら迅速な対応を行っている。 ・地域の高齢者及び関係機関に虐待防止について周知している。 ・地域の関係機関と虐待防止ネットワークを構築している。		
		③ 困難事例への対応	高齢者が支援を拒否している等の困難事例を把握したときは、地域包括支援センター内で対応を検討し、他の関係機関と連携して主体的に問題解決に取り組んでいる。		
		④ 消費者被害への対応	・消費生活センターや警察などの他機関と連携し対応している。 ・地域の高齢者及び関係機関にも情報提供を行っている。 ・積極的に情報収集を行っている。		
4	包括的・継続的支援業務	① 利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携	・介護支援専門員と多職種との連携を個別支援している。 ・地域の医療機関と介護支援専門員との意見交換会の開催や、個別の連絡会を行っている。		
		② 地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援	・意見交換会やネットワーク形成支援を実施している。 ・困難事例に関する検討会など介護支援専門員の資質向上につながる研修会を開催している。		
		③ 地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築	・関係機関との信頼関係を構築している。 ・関係機関同士が高齢者を包括的にサポートするネットワークとして機能している。 ・利用者の状況に応じたインフォーマルサービスを提供している。		
		④ 地域における介護支援専門員への個別支援	・地域の介護支援専門員に対する個別の相談窓口として、専門的見地からケアプラン作成技術等の積極的な支援を行っている。 ・地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例について、関係機関等との連携の下で、具体的な支援方針を検討し、助言を行っている。 ・上記の取り組みについて、地域の事業所に周知を図っている。		
	4 包括的・継続的支援業務	⑤ 地域ケア会議の開催について	・以下のテーマの地域ケア会議を定期的に開催している。 a. 個別課題の解決 b. 地域包括支援ネットワークの構築 c. 地域課題の発見 d. 地域づくり・資源開発 e. 政策の形成		
		⑥ 在宅高齢者福祉事業に関する支援	・相談から適切なサービス調整までを一体的に実施している。 ・関係機関への連携・引継を実施し、その後の状況の確認まで行っている。		
		⑦ 指定介護予防事業に関すること	・介護予防支援業務の一部委託を行った指定居宅介護支援事業所に対し、必要な助言・指導を行っている。 ・専門職及び相談員等に介護予防支援業務を担当させる場合は、担当件数等の基準を設けている。		
5	介護予防ケアマネジメント等	① 介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・利用者の自立支援に向けた目標指向型のマネジメントを行っている。 ・マネジメントを実施するに当たってサービス事業所等と目標を共有し、実施状況を定期的に確認している。 ・1クール終了後の利用者の状態を的確に把握し、次のクールにつなげている。		
		② 効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・介護予防事業所との連携を図っている。 ・効果的な自立支援を介護予防事業所と共に行っている。		
		③ 地域での予防事業への取り組み	・介護予防・健康づくりについて講師等として協力している。 ・地域での仕組みづくりに積極的にかかわっている。		
6	家族介護者	① 家族介護者教室の実施	・参加しやすい場所の設定等を行い定期的に開催している。 ・圏域内の特定の地域に偏らないよう実施できている。 ・介護家族のニーズを把握している。 ・教室参加者のフォローアップを行っている。		

地域包括支援センター評価票

本市では、高齢者の様々な相談窓口として、生活圏域ごとに地域包括支援センターを設置しており、地域の皆様に地域包括支援センターの評価をお願いしています。

今後の地域活動の参考になるように、お住まいの校区を担当する地域包括支援センターについて、次の調査にご協力ください。

- 評価者名（ ）及び事業所名（ ）
- 所在地の小学校区（ ）

（ ）内に○をご記入ください。

1 地域包括支援センターを利用したことがありますか。(複数回答可)

- ① 日常業務に関してケアプラン作成の相談を行った ()
- ② 支援困難事例に関して相談を行った ()
- ③ 地域包括支援センターの地域運営協議会の委員である ()
- ④ 地域包括支援センターが主催する地域の介護支援専門員や
関係機関とのネットワーク構築のための会議等に参加している。 ()
- ⑤ その他 () ()
- ⑥ 利用したことがない ()

2 1で利用したことがある方にお尋ねします。

地域包括支援センターの対応はどうでしたか。

- ① ケアプラン作成や相談において、関係機関につないでくれるなど、
具体的な対応をしてくれた。 ()
- ② 会議において、活発な意見を交わしたり、地域等からの
要望も受け入れてくれる。(ネットワーク構築に積極的である。) ()
- ③ 上記に該当するようなことは特になかった。 ()

※地域包括支援センターの具体的な対応・取り組み等についてご意見等あれば裏面に記載ください。

裏面に続く

3 地域包括支援センターは、センターの活動を知ってもらうために広報活動を行っていますか。

- ① 行っていると思う（広報誌、地域の会議への出席等） ()
- ② 十分ではないと思う ()
- ③ わからない ()

4 地域包括支援センターは、貴事業所や地域と連携が図れていますか。

- ① 概ね連携が図れている ()
- ② 十分な連携が図れていない ()
- ③ わからない ()



どのような点が図られていませんか。

()

5 地域包括支援センターは、地域において中立・公正な活動をしていますか。

- ① 概ね中立・公正な活動をしている ()
- ② 中立・公正な活動に困難をきたす ()
- ③ わからない ()



それはどのような活動ですか。

()

6 地域包括支援センターを利用したいと思いますか。

- ① 今後も、積極的に利用していきたい ()
- ② 必要になれば利用したい ()
- ③ 利用したくない ()



それはなぜですか。

()

7 地域包括支援センターへの要望等をご自由に記載してください。

ご協力ありがとうございました。

提出先及び問い合わせ先

〒860-8601
熊本市手取本町1-1
熊本市役所 高齢介護福祉課
高齢者支援班
TEL: 328-2347

地域包括支援センター評価票

本市では、高齢者の様々な相談窓口として、生活圏域ごとに地域包括支援センターを設置しており、地域の皆様に地域包括支援センターの評価をお願いしています。

今後の地域活動の参考になるように、お住まいの校区を担当する地域包括支援センターについて、次の調査にご協力ください。

●評価者名 ()

●お住まいの小学校区 ()

1 地域包括支援センターを利用したことがありますか。(複数回答可)

- ① 介護サービス(又は介護予防事業)を依頼している。 ()
- ② 自分や家族のことで相談したことがある。 ()
- ③ 家族介護者教室や認知症サポーター養成講座に参加したことがある。 ()
- ④ 地域包括支援センターの地域運営協議会の委員である。 ()
- ⑤ 利用したことがない ()

2 1で利用したことがある方にお尋ねします。(複数回答可)

地域包括支援センターの対応はどうでしたか。

- ① ケアプラン作成や相談において、関係機関につないでくれるなど、具体的な対応をしてくれた。 ()
- ② 教室や講座において、わかりやすい説明でとても勉強になった。 ()
- ③ 会議において、活発な意見を交わしたり、地域からの要望も受け入れてくれる。 ()
- ④ 上記に該当するようなことは特になかった。 ()

3 地域包括支援センターは、センターの活動を知ってもらうために広報活動を行っていますか。

- ① 行っていると思う。(広報誌、地域の会議への出席等) ()
- ② 十分ではないと思う。 ()
- ③ わからない。 ()

4 地域包括支援センターは、お住まいの校区と連携が図れていますか。

- ① 概ね連携が図れている。 ()
- ② 十分な連携が図れていない。 ()
- ③ わからない。 ()



どのような点が図られていませんか。

()

裏面に続く

--

TEL : 3 2 8 - 2 3 4 7

地域包括支援センター評価票

本市では、高齢者の様々な相談窓口として、生活圏域ごとに地域包括支援センターを設置しており、地域の皆様に地域包括支援センターの評価をお願いしています。

今後の地域活動の参考になるように、お住まいの校区を担当する地域包括支援センターについて、次の調査にご協力ください。

●評価者名 ()

●お住まいの小学校区 ()

1 地域包括支援センターを利用したことがありますか。(複数回答可)

- ① 介護サービス(又は介護予防事業)を依頼している。 ()
- ② 自分や家族のことで相談したことがある。 ()
- ③ 家族介護者教室や認知症サポーター養成講座に参加したことがある。 ()
- ④ 地域包括支援センターの地域運営協議会の委員である。 ()
- ⑤ 利用したことがない ()

2 1で利用したことがある方にお尋ねします。(複数回答可)

地域包括支援センターの対応はどうでしたか。

- ① ケアプラン作成や相談において、関係機関につないでくれるなど、具体的な対応をしてくれた。 ()
- ② 教室や講座において、わかりやすい説明でとても勉強になった。 ()
- ③ 会議において、活発な意見を交わしたり、地域からの要望も受け入れてくれる。 ()
- ④ 上記に該当するようなことは特になかった。 ()

3 地域包括支援センターは、センターの活動を知ってもらうために広報活動を行っていますか。

- ① 行っていると思う。(広報誌、地域の会議への出席等) ()
- ② 十分ではないと思う。 ()
- ③ わからない。 ()

4 地域包括支援センターは、お住まいの校区と連携が図れていますか。

- ① 概ね連携が図れている。 ()
- ② 十分な連携が図れていない。 ()
- ③ わからない。 ()



どのような点が図られていませんか。

()

裏面に続く

5 地域包括支援センターは、地域において中立・公正な活動をしていますか。

- ① 概ね中立・公正な活動をしている。()
- ② 一部に偏った活動をしている。()
- ③ わからない。()

それはどのような活動ですか。

6 地域包括支援センターを利用したいと思いますか。

- ① 今後も、積極的に利用していきたい。()
- ② 必要になれば利用したい。()
- ③ 利用したくない。()

それはなぜですか。

7 地域包括支援センターへの要望等をご自由に記載してください。

--

ご協力ありがとうございました。

提出先及び問い合わせ先

8 6 0 - 8 6 0 1

熊本市中央区手取本町 1 - 1

熊本市役所 高齢介護福祉課

高齡者支援班

TEL : 3 2 8 - 2 3 4 7

地域包括支援センター評価票

本市では、高齢者の様々な相談窓口として、生活圏域ごとに地域包括支援センターを設置しており、地域の皆様に地域包括支援センターの評価をお願いしています。

今後の地域活動の参考になるように、お住まいの校区を担当する地域包括支援センターについて、次の調査にご協力ください。

●評価者名 ()

●お住まいの小学校区 ()

1 地域包括支援センターを知っていますか。

① はい ()

② いいえ ()

2 1で「はい」と答えられた方にお尋ねします。どのようにして地域包括支援センターを知りましたか。(複数回答可)

① 地域包括支援センターからの訪問 ()

② 「地域ケア計画」の作成に関して ()

③ 地域の方からの紹介 ()

④ 地域包括支援センターの地域運営協議会の委員 ()

⑤ 市政だよりやパンフレットを見て ()

⑥ 市役所に聞いて ()

⑦ その他 () ()

3 地域包括支援センターを利用したことがありますか。(複数回答可)

① 介護サービス(又は介護予防事業)を依頼している ()

② 自分や家族のことで相談したことがある ()

③ 家族介護者教室や認知症サポーター養成講座に参加したことがある ()

④ 地域包括支援センターの地域運営協議会の委員である ()

⑤ その他 () ()

⑥ 利用したことがない ()

4 3で利用したことがある方にお尋ねします。(複数回答可)

地域包括支援センターの対応はどうでしたか。

① ケアプラン作成や相談において、関係機関につないでくれるなど、具体的な対応をしてくれた ()

② 教室や講座において、わかりやすい説明でとても勉強になった ()

③ 会議において、活発な意見を交わしたり、地域からの要望も受け入れてくれる ()

④ 上記に該当するようなことは特になかった ()

5 地域包括支援センターは、センターの活動を知ってもらうために広報活動を行っていますか。

- ① 行っていると思う（広報誌、地域の会議への出席等） ()
- ② 十分ではないと思う ()
- ③ わからない ()

6 地域包括支援センターは、お住まいの校区と連携が図れていますか。

- ① 概ね連携が図れている ()
- ② 十分な連携が図れていない ()
- ③ わからない ()



どのような点が図られていませんか。

()

7 地域包括支援センターは、地域において中立・公正な活動をしていますか。

- ① 概ね中立・公正な活動をしている ()
- ② 一部に偏った活動をしている ()
- ③ わからない ()



それはどのような活動ですか。

()

8 地域包括支援センターを利用したいと思いますか。

- ① 今後も、積極的に利用していきたい ()
- ② 必要になれば利用したい ()
- ③ 利用したくない ()



それはなぜですか。

()

9 地域包括支援センターへの要望等をご自由に記載してください。

ご協力ありがとうございました。

提出先及び問い合わせ先

〒860-8601
熊本市中央区手取本町1-1
熊本市役所 高齢介護福祉課
高齢者支援班
TEL: 328-2347

地域包括支援センター評価票

本市では、高齢者の様々な相談窓口として、生活圏域ごとに地域包括支援センターを設置しており、地域の皆様に地域包括支援センターの評価をお願いしています。

今後の地域活動の参考になるように、お住まいの校区を担当する地域包括支援センターについて、次の調査にご協力ください。

●評価者名 ()

●お住まいの小学校区 ()

1 地域包括支援センターを知っていますか。

① はい ()

② いいえ ()

2 1で「はい」と答えられた方にお尋ねします。どのようにして地域包括支援センターを知りましたか。(複数回答可)

① 地域包括支援センターからの訪問 ()

② 「地域ケア計画」の作成に関して ()

③ 地域の方からの紹介 ()

④ 地域包括支援センターの地域運営協議会の委員 ()

⑤ 市政だよりやパンフレットを見て ()

⑥ 市役所に聞いて ()

⑦ その他 () ()

3 地域包括支援センターを利用したことがありますか。(複数回答可)

① 介護サービス(又は介護予防事業)を依頼している ()

② 自分や家族のことで相談したことがある ()

③ 家族介護者教室や認知症サポーター養成講座に参加したことがある ()

④ 地域包括支援センターの地域運営協議会の委員である ()

⑤ その他 () ()

⑥ 利用したことがない ()

4 3で利用したことがある方にお尋ねします。(複数回答可)

地域包括支援センターの対応はどうでしたか。

① ケアプラン作成や相談において、関係機関につないでくれるなど、
具体的な対応をしてくれた ()

② 教室や講座において、わかりやすい説明でとても勉強になった ()

③ 会議において、活発な意見を交わしたり、地域からの要望も受け
入れてくれる ()

④ 上記に該当するようなことは特になかった ()

5 地域包括支援センターは、センターの活動を知ってもらうために広報活動を行っていますか。

- ① 行っていると思う（広報誌、地域の会議への出席等） ()
- ② 十分ではないと思う ()
- ③ わからない ()

6 地域包括支援センターは、お住まいの校区と連携が図れていますか。

- ① 概ね連携が図れている ()
- ② 十分な連携が図れていない ()
- ③ わからない ()



どのような点が図られていませんか。

()

7 地域包括支援センターは、地域において中立・公正な活動をしていますか。

- ① 概ね中立・公正な活動をしている ()
- ② 一部に偏った活動をしている ()
- ③ わからない ()



それはどのような活動ですか。

()

8 地域包括支援センターを利用したいと思いますか。

- ① 今後も、積極的に利用していきたい ()
- ② 必要になれば利用したい ()
- ③ 利用したくない ()



それはなぜですか。

()

9 地域包括支援センターへの要望等をご自由に記載してください。

ご協力ありがとうございました。

提出先及び問い合わせ先

〒860-8601
熊本市中央区手取本町1-1
熊本市役所 高齢介護福祉課
高齢者支援班
TEL: 328-2347

地域包括支援センター評価票

本市では、高齢者の様々な相談窓口として、生活圏域ごとに地域包括支援センターを設置しており、地域の皆様に地域包括支援センターの評価をお願いしています。

今後の地域活動の参考になるように、お住まいの校区を担当する地域包括支援センターについて、次の調査にご協力ください。

●評価者名 ()

●お住まいの小学校区 ()

1 地域包括支援センターを利用したことがありますか。(複数回答可)

- ① 介護サービス(又は介護予防事業)を依頼している。()
- ② 自分や家族のことで相談したことがある。()
- ③ 家族介護者教室や認知症サポーター養成講座に参加したことがある。()
- ④ 地域包括支援センターの地域運営協議会の委員である。()
- ⑤ 利用したことがない。()

2 1で利用したことがある方にお尋ねします。(複数回答可)

地域包括支援センターの対応はどうでしたか。

- ① ケアプラン作成や相談において、関係機関につないでくれるなど、具体的な対応をしてくれた。()
- ② 教室や講座において、わかりやすい説明でとても勉強になった。()
- ③ 会議において、活発な意見を交わしたり、地域からの要望も受け入れてくれる。()
- ④ 上記に該当するようなことは特になかった。()

3 地域包括支援センターは、センターの活動を知ってもらうために広報活動を行っていますか。

- ① 行っていると思う。(広報誌、地域の会議への出席等) ()
- ② 十分ではないと思う。()
- ③ わからない。()

4 地域包括支援センターは、お住まいの校区と連携が図れていますか。

- ① 概ね連携が図れている。()
- ② 十分な連携が図れていない。()
- ③ わからない。()



どのような点が図られていませんか。

()

裏面に続く

5 地域包括支援センターは、地域において中立・公正な活動をしていますか。

- ① 概ね中立・公正な活動をしている。()
- ② 一部に偏った活動をしている。()
- ③ わからない。()

それはどのような活動ですか。

6 地域包括支援センターを利用したいと思いますか。

- ① 今後も、積極的に利用していきたい。()
② 必要になれば利用したい。()
③ 利用したくない。()

それはなぜですか。

7 地域包括支援センターへの要望等をご自由に記載してください。

--

ご協力ありがとうございました。

提出先及び問い合わせ先

8 6 0 - 8 6 0 1

熊本市中央区手取本町 1 - 1

熊本市役所 高齢介護福祉課

高齡者支援班

TEL : 3 2 8 - 2 3 4 7

地域包括支援センター評価票

本市では、高齢者の様々な相談窓口として、生活圏域ごとに地域包括支援センターを設置しており、地域の皆様に地域包括支援センターの評価をお願いしています。

今後の地域活動の参考になるように、お住まいの校区を担当する地域包括支援センターについて、次の調査にご協力ください。

- 評価者名 ()
- お住まいの小学校区 ()

1 地域包括支援センターを利用したことがありますか。(複数回答可)

- ① 介護サービス(又は介護予防事業)を依頼している。 ()
- ② 自分や家族のことで相談したことがある。 ()
- ③ 家族介護者教室や認知症サポーター養成講座に参加したことがある。 ()
- ④ 地域包括支援センターの地域運営協議会の委員である。 ()
- ⑤ 利用したことがない ()

2 1で利用したことがある方にお尋ねします。(複数回答可)

地域包括支援センターの対応はどうでしたか。

- ① ケアプラン作成や相談において、関係機関につないでくれるなど、具体的な対応をしてくれた。 ()
- ② 教室や講座において、わかりやすい説明でとても勉強になった。 ()
- ③ 会議において、活発な意見を交わしたり、地域からの要望も受け入れてくれる。 ()
- ④ 上記に該当するようなことは特になかった。 ()

3 地域包括支援センターは、センターの活動を知ってもらうために広報活動を行っていますか。

- ① 行っていると思う。(広報誌、地域の会議への出席等) ()
- ② 十分ではないと思う。 ()
- ③ わからない。 ()

4 地域包括支援センターは、お住まいの校区と連携が図れていますか。

- ① 概ね連携が図れている。 ()
- ② 十分な連携が図れていない。 ()
- ③ わからない。 ()



どのような点が図られていませんか。

()

裏面に続く

5 地域包括支援センターは、地域において中立・公正な活動をしていますか。

- ① 概ね中立・公正な活動をしている。 ()
- ② 一部に偏った活動をしている。 ()
- ③ わからない。 ()



それはどのような活動ですか。

()

6 地域包括支援センターを利用したいと思いますか。

- ① 今後も、積極的に利用していきたい。 ()
- ② 必要になれば利用したい。 ()
- ③ 利用したくない。 ()



それはなぜですか。

()

7 地域包括支援センターへの要望等をご自由に記載してください。

ご協力ありがとうございました。

提出先及び問い合わせ先

〒860-8601
熊本市中央区手取本町1-1
熊本市役所 高齢介護福祉課
高齢者支援班
TEL: 328-2347

地域包括支援センター行政評価票

() 地域包括支援センター

高齢介護福祉課 氏名()

【評価基準】◎(3点):評価基準の内容は概ね達成できており、他にも際立った取組みを行っている。

○(2点):評価基準の内容は概ね達成できている。

△(1点):評価基準の内容の一部が達成できていない。×(0点):評価基準の内容はほとんど達成できていない。

*色かけについては評価点数を2倍とする。

1	①	3職種その他の職員の職務分担及び連携	・主担当を置きながら、地域包括支援センター全体でそれぞれの専門性を踏まえ、利用者1人1人によりよい対応となるよう必要に応じて相談しながら対応している。		12
			・日常の業務内容についてセンター長(又は管理者)が常に把握し、業務評価を適切に実施している。		
			・地域包括支援センターの年間計画や目標を職員が共有し、意識した業務実施となっている。		
			・様々な課題に対し、三職種のチームアプローチができています。		
	②	中立・公正の確保	・地域包括支援センターの職員証を活用するなど、市の委託を受けて活動していることを明示している。		12
			・サービスの紹介では特定の事業所だけでなく複数の事業所を提示し、利用者が選択できるようにしている。		
			・中立・公正の確保の重要性について理解している。		
			・施設は母体法人敷地外に設置している。		
	③	市との連携	・区役所と定期的な連携を取っている。		6
			・区役所・高齢介護福祉課との緊急時の連携の仕組みがある。		
2	④	業務改善への取組み	・利用者や家族からの要望、意見を記録し、必要に応じて地域包括支援センターの運営に反映させている。		9
			・業務日誌などで、日々の業務における課題・反省点を把握・共有し、改善を図る仕組みが構築されている。		
			・改善を図る仕組みがあり、成果をあげている。		
	⑤	職員の資質の向上	・市の主催する研修には必ず職員が参加している。		9
			・国・県他、関係機関の研修にも積極的に参加している。		
			・地域包括支援センター独自で研修等を実施している。		
	⑥	職員のケア	・職員の業務が過重労働にならないように配慮している。		6
			・職員のメンタルケアに関する取組みを行っている。		
	⑦	24時間の連絡体制	・夜間や休日の電話は、携帯電話に転送されるなど、24時間連絡体制が確保されている。		3
	⑧	地域運営協議会の開催	・概ね4半期毎に1回以上開催している。		12
			・自治会などの地域団体の関係者のほか、医療機関関係者やサービス事業所等関係者など、地域包括ケアを視野に入れた構成要員になっている。		
			・協議会のテーマは計画的に定められている。		
2	⑨	地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透	・「ささえりあ」の案内看板を表示している。		9
			・広報紙等で継続的に広報を行っている。		
			・地域における会議や催しなどへ積極的に参加している。		
	⑩	個人情報の取り扱いについて	・個人情報の取り扱いについて規則等を定めている。		9
			・個人情報の漏洩・消失・棄損及び改ざん防止等の個人情報の適正管理のための措置を講じている。		
			・利用者及びその家族から利用計画等に係る文書等の開示を求められた時は情報を開示している。		
	①	地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み	・関係機関と連携し、地域の実情に対応した潜在的利用者の把握ができています。		6
			・潜在的利用者把握の成果を上げている。		
	②	相談内容に応じた継続的な支援	・状態に応じた継続的支援を行っている。		6
			・支援の状況についての評価(支援の振り返り)等を行っている。		
	③	高齢者見守り事業	・民生委員等と連携し、計画的に実施している。		6
			・支援を要する高齢者を必要なサービスにつなぐことができています。		

3	権利擁護業務	① 成年後見制度への対応	・他機関と連携し制度活用を行っている。 ・積極的に情報収集を行っている。 ・地域の高齢者及び関係機関にPRしている。 ・積極的に地域の実情把握を行っている。	12
		② 高齢者虐待への対応	・積極的に情報収集を行っている。 ・関係機関と連携しながら迅速な対応を行っている。 ・地域の高齢者及び関係機関に虐待防止について周知している。 ・地域の関係機関と虐待防止ネットワークを構築している。	12
		③ 困難事例への対応	高齢者が支援を拒否している等の困難事例を把握したときは、地域包括支援センター内で対応を検討し、他の関係機関と連携して主体的に問題解決に取り組んでいる。	3
		④ 消費者被害への対応	・消費生活センターや警察などの他機関と連携し対応している。 ・地域の高齢者及び関係機関にも情報提供を行っている。 ・積極的に情報収集を行っている。	9
4	包括的・継続的支援業務	① 利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携	・介護支援専門員と医師などの連携を構築している。 ・地域の医療機関・介護支援専門員との連携、情報の開通や、個別の支援策を講じている。	12
		② 地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援	・介護支援専門員・ケアマネジャーを対象とした研修会等を実施している。 ・困難事例に関する研修会・介護支援専門員の意見等に基づいた研修会を開催している。	12
		③ 地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築	・関係機関との信頼関係を構築している。 ・関係機関同士が連携を目的にネットワークとして構築している。 ・利用者の状況に応じたヘルプ・フォーマル・インフォーマルな支援を提供している。	18
		④ 地域における介護支援専門員への個別支援	・地域の介護支援専門員に対する個別の指導・助言として専門的意見が伝達できる仕組みを構築している。 ・地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例について、関係機関等との連携の下で、具体的な支援策を検討・助言を行っている。 ・上記の取り組みについて、地域の事業所に周知を図っている。	18
		⑤ 地域ケア会議の開催について	・以下のテーマの地域ケア会議を定期的に開催している。 a. 個別課題の解決 b. 地域包括支援ネットワークの構築 c. 地域課題の発見 d. 地域づくり・資源開発 e. 政策の形成	30
		⑥ 在宅高齢者福祉事業に関する支援	・相談から適切なサービス調整までを一体的に実施している。 ・関係機関への連携・引継ぎを実施し、その後の状況の確認まで行っている。	6
		⑦ 指定介護支援予防事業に関する事	・介護予防支援業務の一部委託を行った指定居宅介護支援事業所に対し、必要な助言・指導を行っている。 ・専門職及び相談員等に介護予防支援業務を担当させる場合は、担当件数等の基準を設けている。	6
5	介護予防ケアマネジメント等	① 介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・利用者の自立支援に向けた目標指向型のマネジメントを行っている。 ・マネジメントを実施するに当たってサービス事業所等と目標を共有し、実施状況を定期的に確認している。 ・1クール終了後の利用者の状態を的確に把握し、次のクールにつなげている。	12
		② 効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・介護予防事業所との連携を講じている。 ・効率的な自立支援を介護予防事業所と共に行っている。	12
		③ 地域での予防事業への取り組み	・介護予防意識づくりについて講師等として協力している。 ・地域での仕組みづくりに積極的にかかわっている。	12
6	家族介護者	① 家族介護者教室の実施	・参加しやすい場所の設定等を行い定期的に開催している。 ・圏域内の特定の地域に偏らないよう実施できている。 ・介護家族のニーズを把握している。 ・教室参加者のフォローアップを行っている。	12
		合計	291	

地域包括支援センター行政評価表

() 地域包括支援センター
 所属() 区福祉課 氏名()

【評価基準】◎(3点):評価基準の内容は概ね達成できており、他にも際立った取組みを行っている。

○(2点):評価基準の内容は概ね達成できている。

△(1点):評価基準の内容の一部が達成できていない。×(0点):評価基準の内容はほとんど達成できていない。

*色がけについては評価点数を2倍とする。

		評価項目	評価点
1 運営事務関係	① 3職種その他の職員の職務分担及び連携	・主担当を置きながら、地域包括支援センター全体でそれぞれの専門性を踏まえ、利用者1人1人によりよい対応となるよう必要に応じて相談しながら対応している。 ・日常の業務内容についてセンター長(又は管理者)が常に把握し、業務評価を適切に実施している。 ・地域包括支援センターの年間計画や目標を職員が共有し、意識した業務実施となっている。 ・様々な課題に対し、三職種のチームアプローチができています。	
	② 中立・公正の確保	・地域包括支援センターの職員証を活用するなど、市の委託を受けて活動していることを明示している。 ・サービスの紹介では特定の事業所だけでなく複数の事業所を提示し、利用者が選択できるようにしている。 ・中立・公正の確保の重要性について理解している。 ・施設は母体法人敷地外に設置している。	
	③ 市との連携	・区役所と定期的な連携を取っている。 ・区役所・高齢介護福祉課との緊急時の連携の仕組みがある。	
	④ 業務改善への取組み	・利用者や家族からの要望、意見を記録し、必要に応じ地域包括支援センターの運営に反映させている。 ・業務日誌などで、日々の業務における課題・反省点を把握・共有し、改善を図る仕組みが構築されている。 ・改善を図る仕組みがあり、成果をあげている。	
	⑤ 職員の資質の向上	・市の主催する研修には必ず職員が参加している。 ・国・県他、関係機関の研修にも積極的に参加している。 ・地域包括支援センター独自で研修等を実施している。	
	⑥ 職員のケア	・職員の業務が過重労働にならないように配慮している。 ・職員のメンタルケアに関する取組みを行っている。	
	⑦ 24時間の連絡体制	・夜間や休日の電話は、携帯電話に転送されるなど、24時間連絡体制が確保されている。	
	⑧ 地域運営協議会の開催	・概ね4半期毎に1回以上開催している。 ・自治会などの地域団体の関係者のほか、医療機関関係者やサービス事業所等関係者など、地域包括ケアを視野に入れた構成要員になっている。 ・協議会のテーマは計画的に定められている。 ・個別ケースの検討も協議している。	
	⑨ 地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透	・「ささえりあ」の案内看板を表示している。 ・広報紙等で継続的に広報を行っている。 ・地域における会議や催しなどへ積極的に参加している。	
	⑩ 個人情報の取り扱いについて	・個人情報の取り扱いについて規則等を定めている。 ・個人情報の漏洩・消失・毀損及び改ざん防止等の個人情報の適正管理のための措置を講じている。 ・利用者及びその家族から利用計画等に係る文書等の開示を求められた時は情報を開示している。	
2 総合相談支援業務	① 地域における潜在的な利用者への実態把握の取組み	・関係機関と連携し、地域の実情に対応した潜在的利用者の把握ができています。 ・潜在的利用者把握の成果を上げている。	
	② 相談内容に応じた継続的な支援	・状態に応じた継続的支援を行っている。 ・支援の状況についての評価(支援の振り返り)等を行っている。	
	③ 高齢者見守り事業	・民生委員等と連携し、計画的に実施している。 ・支援を要する高齢者を必要なサービスにつなぐことができています。	

3	権利擁護業務	① 成年後見制度への対応	・他機関と連携し制度活用を行っている。 ・積極的に情報収集を行っている。 ・地域の高齢者及び関係機関にPRしている。 ・積極的に地域の実情把握を行っている。	
		② 高齢者虐待への対応	・積極的に情報収集を行っている。 ・関係機関と連携しながら迅速な対応を行っている。 ・地域の高齢者及び関係機関に虐待防止について周知している。 ・地域の関係機関と虐待防止ネットワークを構築している。	
		③ 困難事例への対応	高齢者が支援を拒否している等の困難事例を把握したときは、地域包括支援センター内で対応を検討し、他の関係機関と連携して主体的に問題解決に取り組んでいる。	
		④ 消費者被害への対応	・消費生活センターや警察などの他機関と連携し対応している。 ・地域の高齢者及び関係機関にも情報提供を行っている。 ・積極的に情報収集を行っている。	
4	包括的・継続的支援業務	① 利用者の状態に応じた医療機関等の関係機関との連携	・介護支援専門員と多職種との連携を個別支援している。 ・地域の医療機関と介護支援専門員との意見交換会の開催や、個別の連絡会を行っている。	
		② 地域における介護支援専門員を対象にした研修会等の実施による支援	・意見交換会やネットワーク形成支援を実施している。 ・困難事例に関する検討会など介護支援専門員の資質向上につながる研修会を開催している。	
		③ 地域における関係機関のネットワークづくり・信頼関係の構築	・関係機関との信頼関係を構築している。 ・関係機関同士が高齢者を包括的にサポートするネットワークとして機能している。 ・利用者の状況に応じたインフォーマルサービスを提供している。	
		④ 地域における介護支援専門員への個別支援	・地域の介護支援専門員に対する個別の相談窓口として、専門的見地からケアプラン作成技術等の積極的な支援を行っている。 ・地域の介護支援専門員が抱える支援困難事例について、関係機関等との連携の下で、具体的な支援方針を検討し、助言を行っている。 ・上記の取り組みについて、地域の事業所に周知を図っている。	
	包括的・継続的支援業務	⑤ 地域ケア会議の開催について	・以下のテーマの地域ケア会議を定期的に開催している。 a. 個別課題の解決 b. 地域包括支援ネットワークの構築 c. 地域課題の発見 d. 地域づくり・資源開発 e. 政策の形成	
		⑥ 在宅高齢者福祉事業に関する支援	・相談から適切なサービス調整までを一体的に実施している。 ・関係機関への連携・引継を実施し、その後の状況の確認まで行っている	
		⑦ 指定介護予防事業に関すること	・介護予防支援業務の一部委託を行った指定居宅介護支援事業所に対し、必要な助言・指導を行っている。 ・専門職及び相談員等に介護予防支援業務を担当させる場合は、担当件数等の基準を設けている。	
5	介護予防ケアマネジメント等	① 介護予防の目的を意識した特定高齢者へのケアマネジメント	・利用者の自立支援に向けた目標指向型のマネジメントを行っている。 ・マネジメントを実施するに当たってサービス事業所等と目標を共有し、実施状況を定期的に確認している。 ・1クール終了後の利用者の状態を的確に把握し、次のクールにつなげている。	
		② 効率的な介護予防ケアマネジメント実施の上での工夫	・介護予防事業所との連携を図っている。 ・効果的な自立支援を介護予防事業所と共に行っている。	
		③ 地域での予防事業への取り組み	・介護予防・健康づくりについて講師等として協力している。 ・地域での仕組みづくりに積極的にかかわっている。	
6	家族介護者	① 家族介護者教室の実施	・参加しやすい場所の設定等を行い定期的に開催している。 ・圏域内の特定の地域に偏らないよう実施できている。 ・介護家族のニーズを把握している。 ・教室参加者のフォローアップを行っている。	