

事業評価(自己評価・外部評価)について

1 対象者

①自己評価

3職種に加えて、(高齢者人口に応じて)加配した職員を対象とする。

②外部評価

各生活圏域のすべての校区において、次の者が外部評価を行う。

評価者

・ 校区自治協議会	会長	74名
・ 校区社会福祉協議会	会長	71名
・ 校区民生委員児童委員協議会	会長	54名
・ 校区老人クラブ連合会	会長	77名
・ 居宅介護支援事業所	管理者	75名
・ 被保険者(未認定者)		368名
	計	719名

2 事業評価の審査

①自己評価

評価を点数化し、その平均点を採用する。

②外部評価

評価を点数化し、その平均点を採用する。

別紙

●評価審査基準表

●結果一覧(全体)

●外部評価結果の概要(全体)

●結果一覧(個別)・・・別冊

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 () → 調査終了です。ご協力ありがとうございました。

これからは、1で「はい」と答えられた方にお尋ねします。

2 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 ()

裏面に続く

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
熊本市手取本町1-1
熊本市役所 高齢介護福祉課
高齢者支援係
TEL: 328-2311

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 貴事業所の生活圏域の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（ ） → 調査終了です。ご協力ありがとうございました。

これからは、1で「はい」と答えられた方にお尋ねします。（複数回答可）

2 どのようにして貴事業所の生活圏域の地域包括支援センターを知りましたか。

- ① 地域包括支援センターから聞いて（ ）
 ② 地域包括支援センターが主催する会議等への参加（ ）
 ③ 市政だよりやパンフレットを見て（ ）
 ④ 市役所に聞いて（ ）
 ⑤ 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。

- 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（ ）

4 3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

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、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。

()

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
 熊本市手取本町1-1
 熊本市役所 高齢介護福祉課
 高齢者支援係
 TEL: 328-2311

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
職種() 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、他にも際立った取り組みを行っている。○(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。

評価項目		評価基準	評価	評価理由
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、包括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に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。 ・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。 ・サービスの照会などでは、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、具体的に配慮している。		
	② 中立・公正の確保			
	③ 市との連携	・積極的に市と相談・連絡等のコミュニケーションをとっている。		
	④ 業務改善への取り組み	・利用者や家族からの要望、意見を記録し、必要に応じ包括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、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するほか、国・県の研修にも積極的に参加している。また、包括独自で研修等を実施している。		
	⑥ 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。		
	⑦ 地域運営協議会の開催	・4半期毎に開催している。 ・委員の構成は地域の関係機関で平等に選任している。 ・委員は地域全体を網羅している。 ・各回のテーマも目標・方向性に従って計画的に定められている。		
	⑧ 地域全体への地域包括支援センターの周知・浸透	・地域全体に周知が行き届いている。 ・広報紙等で継続的に広報を行っている。		
	⑨ 地域の介護予防活動等の支援	・地域の関係機関やボランティア団体等からの要望に応じて、介護予防・健康づくりについて講師等として協力を行っている。		

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
 職種() 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。

評価項目		評価基準	評価	評価理由
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		・関係機関と連携した上で、地域の実情に対応した潜在的利用者把握のための独自の工夫を行い、成果をあげている。
	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い、支援の状況についての評価等も行っている。
	③	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。
	①	成年後見制度への対応		・制度を理解し、他機関と連携しながら実際に制度活用を行っている、又は活用を行うことが十分に可能である。 ・研修への参加等で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に努めている。 ・成年後見に結びつかないような場合でも、日常生活自立支援事業との連携・連絡を心がけている。
3 権利擁護業務				
	②	高齢者虐待への対応		・市をはじめ他機関と連携しながら実際に対応を行っている、又は対応を行うことが十分に可能である。 ・地域の高齢者及び関係機関にパンフレット等を活用しながら虐待防止について周知し、積極的に情報把握に努めている。 ・地域の関係機関と虐待防止ネットワークを構築し、虐待防止に努めている。
	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、包括内で対応を検討し、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ながら実際に対応を行っている、又は相談ケースがない場合でも対応することが十分に可能と考えている。 ・地域の高齢者及び関係機関にもパンフレット等を活用しながらPRし、積極的に情報把握に努めている。

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
() 氏名
職種()

【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。

評価項目		評価基準	評価	評価理由
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		・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テーマを決め、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		・関係を構築できた上で、関係機関同士が地域において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紹介している。
	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、日常的業務に関し、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。
6 マネジメント等ア	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おり、マネジメントを実施するに当たって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り、効率的な自立支援が出来ている。
7 介護者教室	①	家族介護者教室の実施		・担当圏域全体での開催に配慮して定期的に開催している。 ・その後のフォローアップも考慮している。

事業評価(自己評価・外部評価)結果一覧

	自己評価(69点満点)		外部評価(15点満点)							
	平均得点	割合 (100点換算)	自治協	社協	民児協	老人ク	居宅	被保険者	平均得点	割合 (100点換算)
中央1	60.2	87.2	10.0	14.0	12.0	10.5	13.0	2.9	10.4	69.3
中央2	45.0	65.2	15.0	15.0	14.5	1.0	11.0	0.9	9.6	63.7
中央3	48.8	70.7	14.0	14.5	14.0	10.7	11.0	0.7	10.8	72.0
中央4	51.8	75.0	—	13.0	14.5	11.5	15.0	2.0	11.2	74.7
中央5	44.5	64.5	12.0	14.3	14.2	12.8	15.0	3.2	11.9	79.4
中央平均	50.0	72.5	12.8	14.2	13.8	9.3	13.0	1.9	10.8	71.8
東1	46.0	66.7	10.3	15.0	14.3	11.5	—	0.0	10.2	68.2
東2	48.7	70.5	13.5	14.7	15.0	5.0	12.3	1.7	10.4	69.1
東3	51.5	74.6	12.5	14.7	14.0	4.0	12.3	0.2	9.6	64.1
東4	54.8	79.5	14.0	13.5	13.5	9.7	13.8	0.4	10.8	72.0
東5	64.3	93.2	13.5	15.0	15.0	—	15.0	1.8	12.1	80.4
東平均	53.1	76.9	12.8	14.6	14.4	7.5	13.4	0.8	10.6	70.8
西1	52.3	75.8	15.0	15.0	14.7	12.7	14.0	3.9	12.5	83.5
西2	49.2	71.3	8.7	14.3	13.5	12.5	13.0	0.3	10.4	69.1
西3	61.8	89.5	4.7	14.0	14.5	0.0	13.0	3.4	8.3	55.1
西4	51.0	73.9	15.0	14.5	15.0	15.0	8.5	6.3	12.4	82.6
西5	62.0	89.9	14.5	—	14.0	10.0	6.0	5.8	10.1	67.0
西6	56.0	81.2	14.5	15.0	15.0	14.5	3.0	6.5	11.4	76.1
西平均	55.4	80.3	12.1	14.6	14.4	10.8	9.6	4.4	10.8	72.2
南1	63.5	92.0	11.0	13.3	14.0	14.0	10.5	4.0	11.1	74.3
南2	53.8	78.0	13.0	14.0	14.7	10.5	13.5	0.4	11.0	73.4
南3	65.0	94.2	11.5	13.0	15.0	9.0	14.7	2.7	11.0	73.1
南4	54.7	79.2	14.0	13.7	—	11.5	7.0	0.0	9.2	61.6
南5	65.0	94.2	10.7	14.8	15.0	11.0	13.3	0.0	10.8	71.9
南6	47.3	68.6	—	7.0	15.0	13.0	—	4.0	9.8	65.0
南7	25.7	37.2	—	9.0	14.0	—	4.0	—	9.0	60.0
南平均	53.6	84.4	12.0	12.1	14.6	11.5	10.5	1.8	10.3	68.5
北1	54.3	78.6	7.0	11.5	15.0	9.0	8.0	0.7	8.5	56.9
北2	36.3	52.7	14.0	14.5	15.0	12.0	15.0	1.3	12.0	79.8
北3	47.4	68.7	14.0	12.3	15.0	11.3	9.5	0.3	10.4	69.4
北4	47.5	68.8	13.0	15.0	15.0	15.0	—	0.0	11.6	77.3
北5	47.2	68.4	14.0	10.0	15.0	6.0	14.0	5.8	10.8	72.0
北6	37.7	54.6	—	—	14.0	8.2	12.0	1.2	8.9	59.1
北平均	45.1	67.4	12.4	12.7	14.8	10.3	11.7	1.6	10.4	69.1
全体平均	51.5	76.7	12.4	13.5	14.4	10.1	11.4	2.2	10.6	70.4

外部評価結果の概要（概要）

【全地域包括支援センターの外部評価の合計】

回答率

評価者	対象数	回答数	回答率
校区自治協議会会長	74名	54名	72.9%
校区社会福祉協議会会長	71名	60名	84.5%
校区民生委員児童委員協議会会長	54名	52名	96.3%
校区老人クラブ連合会会長	77名	48名	62.3%
被保険者（未認定者）	368名	165名	44.8%