

**平成 30 年度地域包括支援センター事業評価
(平成 29 年度事業) 個別評価基準**

**平成 30 年 6 月
鎌倉市**

平成 30 年度地域包括支援センター事業評価（平成 29 年度事業）について
個別項目ごとの事業評価の基準

※ ここで示す事業評価の基準は、必須項目である「評価の根拠」に基づく評価基準である。実際には、この評価基準をベースにしつつ、任意記載項目の記述、ヒアリング審査の内容、鎌倉市介護保険運営協議会における議論等を踏まえて、最終的な事業評価の結果を確定する。

1. 組織／運営体制

①地域包括支援センター「事業計画」が適切に作成・実行されているか。

「いる」の個数に基づき評価。

・ 3 個 : 4 ・ 2 個 : 3 ・ 1 個 : 2 ・ 0 個 : 1

②担当する圏域における高齢者人口の把握を行っているか。

「いる」: 4 「いない」: 1

③担当する圏域における利用者のニーズの把握を行っているか。

- ・ 圏域の利用者について複数の手法でニーズ把握を行っており、利用者のニーズに基づいた取組につなげている。: 4
- ・ 利用者のニーズを把握し、取組につなげている : 3
- ・ ニーズを把握しているが、取組につなげていない。: 2
- ・ ニーズ把握を行っていない、ニーズに基づく対応を行っていない : 1

④多様なニーズに対応できる知識・経験のある職員の確保・育成を行っているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。（基準日：平成 30 年 3 月 31 日）

ア. 4 職種の欠員期間（日数）

- ・ 欠員期間なし : 4
- ・ 欠員期間が必要期間（365 日）の 0%以上 15%以下 : 3
- ・ 欠員期間が必要期間（365 日）の 15%超 20%以下 : 2
- ・ 欠員期間が必要期間（365 日）の 20%超 : 1

イ. 「専門職総数」のうち「今年度新たに配置された専門職」の比率

- ・ 25%未満 : 4
- ・ 25%以上 50%未満 : 3
- ・ 50%以上 75%未満 : 2
- ・ 75%以上 : 1

ウ. 専門職の当該地域包括支援センターにおける平均勤続月数（平成 30 年 3 月時点）

- ・ 24 ヶ月以上 : 4
- ・ 12 ヶ月以上 24 ヶ月未満 : 3

- ・ 6ヶ月以上12ヶ月未満：2
- ・ 6ヶ月未満：1

エ. 職員に対する職場内研修（勉強会・事例検討会等含む）の開催回数

- ・ 7回以上：4
- ・ 3回以上6回以下：3
- ・ 1回又は2回：2
- ・ 0回：1

⑤専門職間の連携を効果的に行っているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア. 関連する他の部門や、関連する他の施設・機関に、どういう専門職がいるか、把握していますか。

- ・ している：4
- ・ あまりしていない：2
- ・ 全くしていない：1

イ. 所属組織では、新規の専門職が就任した場合、関連する他の部門や、関連する他の施設・機関に、挨拶回りをしますか。

- ・ している：4
- ・ あまりしていない：2
- ・ 全くしていない：1

⑥個人情報保護の徹底を行っているか。

「いる」の個数に基づき評価。

- ・ 4個：4
- ・ 3個：3
- ・ 2個又は1個：2
- ・ 0個：1

⑦利用者が利用しやすい相談体制が組まれているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア. 時間外窓口（連絡先）の整備・周知の方策

- ・ センター自身が受け付ける、電話の自動転送により対応できる窓口につながるなど、直接つながるとともに、周知を図っている場合：4
- ・ センター自身が受け付ける、電話の自動転送により対応できる窓口につながるなど、直接つながる場合：3
- ・ おり返し案内がされるなど、窓口はあるが、直接はつながらない場合：2
- ・ 行っていない場合：1

イ. 対応分類（訪問、面接、電話）別の時間外対応の件数

- ・ 実績があり、分類別の対応状況が把握できている：4
- ・ 対応は行っているが、分類別の対応状況は把握できていない：2
- ・ 対応を行っていない：1

ウ. 緊急時に連携できる医療機関・介護事業者等の各種施設の連絡先の携帯

- ・ いる : 4
- ・ いない : 1

エ. 地域包括支援センターの PR のための具体的方策

- ・ 具体性が高くかつ積極的な PR を行っている : 4
- ・ PR を行っている : 3
- ・ PR を行っていない : 1

⑧利用者の満足度向上のための適切な苦情対応体制を整備しているか。

- ・ ウが「いる」 : 4
- ・ ウが「いない」 : 1

2. 総合相談支援業務

①相談内容の把握・分析を行っているか。

- ・ 相談内容の分類を行い、ウが「いる」であるとともに、当該センターにおける相談内容の主な特徴を、担当圏域の特徴に応じて分析している : 4
- ・ 相談内容の分類を行い、ウが「いる」であるとともに、当該センターにおける相談内容の主な特徴を分析している : 3
- ・ 相談内容の分析を行っていない、又は、ウが「いない」である : 2
- ・ 相談内容の分析を行っておらず、かつ、ウが「いない」 : 1

②相談事例の解決のために、進捗管理や他分野との連携等、必要な対応を行っているか。

ア. 解決困難な相談事例の分類・進捗管理の実施

- ・ いる : 4
- ・ いない : 1

③地域における関係機関のネットワークの構築を行っているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア. 地域のネットワーク関係の情報のマップやリストでの管理

- ・ いる : 4
- ・ いない : 1

イ. 職員が参加した関係機関・組織における全ての会議・行事等の日程・テーマ

- ・ 日程・テーマを把握している : 4
- ・ 日程やテーマを把握していない又は記載していない : 2
- ・ 関係機関・組織における会議・行事等に参加していない : 1

ウ. 個人の有するネットワークの専門職間での共有

- ・ いる : 4
- ・ いない : 1

④地域の社会資源について把握を行っているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア. 高齢者支援等を行う介護保険外サービスを行う地域の社会資源数

- ・圏域内・圏域外の資源数を把握している：4
- ・圏域内の資源数は把握しているが、圏域外の資源数は把握していない：2
- ・圏域内・圏域外と資源数を把握していない：1

イ・ウ. (項目ごとに評価)

- ・社会資源の開発方策や情報収集方策が、具体的に記載されている：4
- ・社会資源の開発方策や情報収集方策が記載されているが、具体的な記載に欠ける：2
- ・社会資源の開発方策や情報収集方策が記載されていない：1

エ・オ. (項目ごとに評価)

- ・いる：4
- ・いない：1

3. 権利擁護業務

①成年後見制度や日常生活自立支援事業（社協）の活用を促進しているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア. 成年後見制度等を利用する必要がある者の把握方法

- ・把握方法が記載されている：4
- ・把握方法が記載されていない：1

イ・ウ. (項目ごとに評価)

- ・当該センターの特性の分析と今後の対応策の検討が十分に行われている：4
- ・当該センターの特性の分析と今後の対応策の検討が行われている：3
- ・分析と今後の対応策の検討があまり行われていない：2
- ・分析と今後の対応策の検討が行われていない：1

②関係機関と連携しつつ、高齢者虐待事例に対して適切かつ迅速に対応しているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア. センター自身が市や警察や法律家と連携して対応した高齢者虐待事案の件数

- ・対応していて、件数を把握している：4
- ・対応しているが、件数を把握していない：2
- ・対応していない：1

イ. 緊急時に連携できる介護施設・医療機関等の各種施設の連絡先の携帯

- ・ いる : 4
- ・ いない : 1

ウ. 通報を受け 48 時間以内に対応を行った事例の概要と対応内容

- ・ 事例概要と対応内容が記載されている : 4
 - ・ 関係機関と連携して、高齢者虐待事例に対応していることが記載されていない : 1
- ※事例が無い場合は評価の対象外

③消費者被害の防止や権利擁護に関する啓発に関する取組を行っているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア. 鎌倉市消費生活センターとの情報交換の方策・頻度

- ・ 情報交換を行っている : 4
- ・ 情報交換は行っていないが、必要に応じて連携を行うことにしている : 2
- ・ 情報交換や連携についての記載がない : 1

イ. 消費者被害防止のための情報提供等の実施方策及び頻度

- ・ 複数の実施方策が講じられている : 4
- ・ 実施方策が講じられている : 3
- ・ 実施方策が講じられていない : 1

4. 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

①地域の介護支援専門員に対して、日常的指導・相談を効果的に行っているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア. 地域の介護支援専門員からの相談件数

- ・ 介護支援専門員からの相談に対応し、件数を把握している : 4
- ・ 介護支援専門員からの相談に対応していない : 1

イ. 介護支援専門員から受けた相談のうち最も困難な事例の概要・対応内容

- ・ 困難な相談事例に対して支援を行っている : 4
- ・ 困難な相談事例に対する支援が行われていない : 1

ウ. センターが開催した「介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会」

- ・ 開催した日程・内容・講師を把握しており、複数回開催している : 4
- ・ 開催した日程・内容・講師を把握している : 3
- ・ 開催しているが、日程・内容・講師は記載されていない : 2
- ・ 開催されていない : 1

②地域の介護支援専門員に対して、支援困難事例等への個別指導・助言を効果的に行っているか。

ア. ケアマネから困難事例の相談件数

- ・ ケアマネジャーからの個別の相談件数を把握している : 4
- ・ ケアマネジャーへの個別の指導・助言を行っていない : 1

イ. アのうち最も支援困難な事例の概要・対応内容

- ・ 困難な事例に対して、支援を行っている : 4
- ・ 困難な事例への対応が行なわれていない : 1

ウ. サービス担当者会議への出席による指導・助言の件数

- ・ サービス担当者会議への出席による指導・助言を行っていて、件数を把握している : 4
- ・ サービス担当者会議への出席による指導・助言を行っていない : 1

エ. ウのうち最も支援困難な事例の概要・対応内容

- ・ 困難な事例に対して支援を行っている : 4
- ・ 困難な事例への対応が行なわれていない : 1

5. 地域ケア会議関係業務

①地域ケア会議の開催を通じて、地域の課題を把握しているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア・イ. (項目ごとに評価)

- ・ アが「いる」で、方策が示されている : 4
- ・ アが「いる」だが、方策が示されていない : 2
- ・ アが「いない」 : 1

ウ・エ. (項目ごとに評価)

- ・ ウが「いる」で、個別ケア会議の事例に応じた医療・介護関係者以外の関係者が参加している : 4
- ・ ウが「いる」だが、個別ケア会議の事例に応じた医療・介護関係者以外の関係者が出席していない場合 : 3
- ・ ウが「いない」 : 1

オ. 議論内容を参加者間で共有しているか。

- ・ いる : 4
- ・ いない : 1

②担当する地域の中で地域ケア会議の連携を通じて、地域の課題解決を図っているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア. 地域ケア（個別）会議の事例から課題を抽出し、推進会議の議題にあげている事例

(事例ごとに評価)

- ・個別事例から地域の地域課題を抽出し、今後、センターとして地域ケア会議を実施したいと考えている事例を2つあげている：4
- ・個別事例から地域の課題を抽出し、今後、センターとして地域ケア会議を実施したいと考えている事例を1つあげている：3
- ・個別事例から地域の課題を抽出し、推進会議の議題にあげた事例が示されていない：1

イ. 地域ケア（個別）会議を実施した後、地域ケア個別会議報告書を作成し、市の定める期限・様式に従って、市に報告している

- ・いる：4
- ・いない：1

6. 医療・介護連携

①医療機関との連携を行っているか。

- ・いる：4
- ・いない：1

7. 介護予防ケアマネジメント業務、介護予防支援関係業務

①自立支援に向けたケアマネジメントを行っているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア・イ. (事例ごとに評価)

- ・ケアマネジメントが行われた事例が示されている：4
- ・ケアマネジメントが行われた事例がない又は記載されていない：1

ウ. 一般的なケースにおけるモニタリングの実施頻度と実施内容

- ・毎月、モニタリングを行っているとともに、モニタリング内容が記載されている：4
- ・毎月、モニタリングを行っているが、モニタリング内容が記載されていない：2
- ・毎月、モニタリングを行っていない：1

②居宅介護支援事業者へのケアマネジメントの委託を適正に行っているか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア. 委託先選定時に公正・中立性を担保するために行っている方法

- ・方法が記載されている：4
- ・方法が記載されていない：1

イ・ウ. (項目ごとに評価)

- ・いる：4
- ・いない：1

8. 認知症高齢者支援

①医療機関や事業者等、関係機関とのネットワークづくりに取り組んでいるか。

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア. オレンジカフェ等、認知症の人も気軽に参加でき、交流できる場について、関わっているか。

- ・いる：4
- ・いない：1

イ. センター職員が稼働した認知症サポーター養成講座の日程、対象者及び参加者数

- ・開催した講座の日程・主な参加者層・参加者数は把握している：4
- ・開催しているが、開催した講座の日程・主な参加者層・参加者数は把握していない：1

ウ. 個別相談や地域ケア会議等を通じて、状態に応じた適切なサービスが提供できるよう、必要な情報提供を行い、支援しているか。

- ・いる：4
- ・いない：1

9. 鎌倉市指定事業

①鎌倉市との契約・仕様書等に記載の事業について

各項目の評価指標の平均点（四捨五入）をベースに評価。

ア. 介護予防教室の日程・内容・主な参加者層・参加者数

- ・日程・内容・主な参加者層・参加者数を把握しており、参加率が定員の8割以上：4
- ・日程・内容・主な参加者層・参加者数を把握している：3

イ. 家族介護教室の日程・内容・主な参加者層・参加者数

- ・日程・内容・主な参加者層・参加者数を把握しており、参加率が定員の8割以上：4
- ・日程・内容・主な参加者層・参加者数を把握している：3

ウ. 申請代行業務の実施件数

- ・申請代行業務を実施しており、件数を把握している：4
- ・申請代行業務を実施しているが、件数を把握していない：2
- ・申請代行業務を実施していない：1

エ. 各種保健福祉サービス・介護サービスの普及啓発の実施方策

- ・実施方策が講じられている：4
- ・実施方策が講じられていない又は記載されていない：1