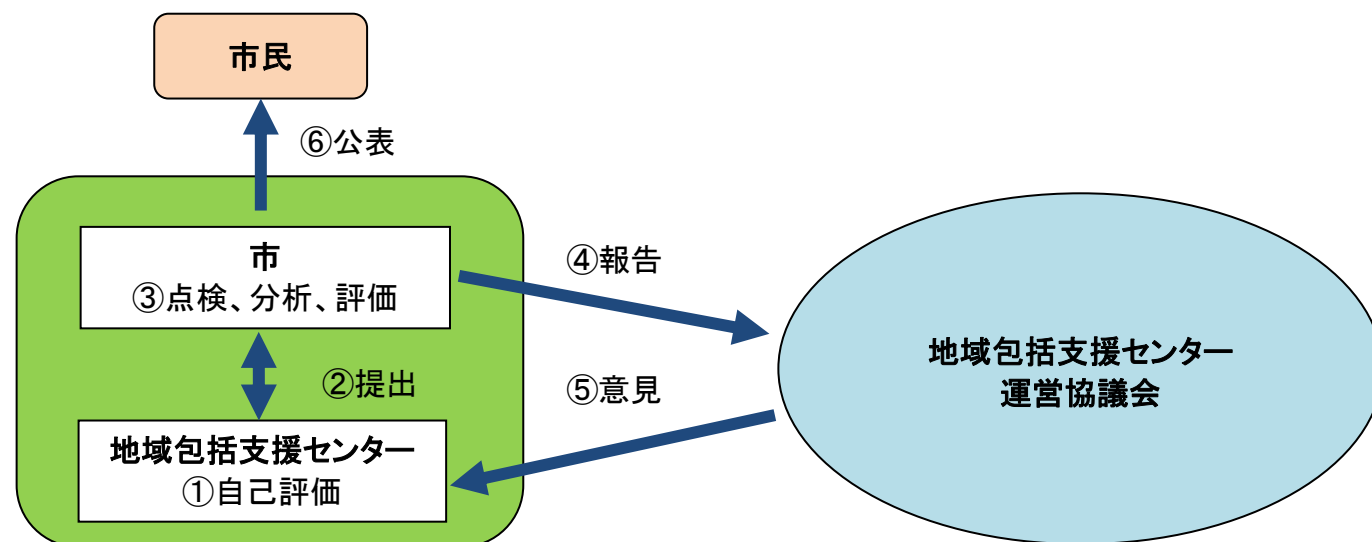


## 評価のしくみについて

- (1) 目的  
地域包括支援センターの運営や活動を一定の基準に基づいて評価し、その結果を活かしてより良い運営・活動に向けた取組みを推進することを目的に、茨木市独自評価を導入する。
- (2) 評価期間について  
当該年度の概ね1年間とする。  
(令和2年4月から令和3年3月)
- (3) 自己評価時期  
当該年度末とする。
- (4) 外部評価機関  
茨木市地域包括支援センター運営協議会

## 評価の手順

- (1) 評価手順
  - ① 地域包括支援センターは、「地域包括支援センター業務評価票」に沿って、全職員により全項目について、自己評価を実施する。
  - ② 地域包括支援センターは、実施した自己評価を集約し、市へ提出する。
  - ③ 市は、提出のあった自己評価内容について点検、分析し、市の評価を行う。
  - ④ 市は、評価をまとめ、地域包括支援センター運営協議会に報告する。
  - ⑤ 地域包括支援センター運営協議会において、自己評価、市の評価の結果について審議及び評価、改善策等の意見をいただく。
- (2) 公表について
  - ⑥ 市は、承認された評価結果をホームページ等で市民に公表する。



## 基本的な考え方

- (1) 業務評価票の見方

- |                       |
|-----------------------|
| 1 運営全体に関するもの          |
| 2 総合相談支援業務            |
| 3 権利擁護業務              |
| 4 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 |
| 5 介護予防ケアマネジメント        |
| 6 その他                 |

- (2) 記入者

本評価票は、職種に関わらずセンター職員全員で検討し、総合判断のうえ記入することを基本としています。  
各項目について、三職種それぞれの立場から評価することがチームアプローチを基本とするセンターの運営の評価において必要と考えられるからです。  
ただし、「1 運営全体に関するもの」についてはセンター長が判断し、記入してください。運営全体に関するものについては、公正・中立性の確保や人材育成などの運営管理に責任を持つものが評価することが適切と考えられるからです。

- (3) 記入の仕方

各項目について、3段階で評価します。

評価数値の記入方法	1	あまりできていない
	2	できている
	3	良くできている

令和2年度地域包括支援センター業務評価表

運営方針			北圏域			東圏域			西圏域			中央圏域			南圏域									
			清溪・忍頂寺・山手台	天兆園	常清の里	東・白川	エルダー	春日・郡・畑田	春日丘荘	社会福祉協議会	大池・中津	玉櫛・水尾	葦原											
運営方針			評価項目(評価項目を満たす数に応じて配点します。) ※一部例外あり。																					
I. 運営方針の策定趣旨																								
運営方針に基づいた適切な実施	①	市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。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
	②	事業計画の作成はセンター内で協議して作成し、全職員が運営方針及び事業計画を理解している。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
	③	PDCAサイクルを活用した運営を行い、市の支援・指導の内容により、逐次、業務改善を図っている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
II. 運営上の基本的考え方																								
1 基本視点の設定																								
(1) 公益性の視点	①	受託法人の組織体制から独立した組織体制になっている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
	②	センターの運営費用は、市民の負担する介護保険料や公費によって、賄われていることを十分理解し、適切な事業運営を行っている。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
	③	「公益的な機関」として、全職員が認識し公正で中立性を確保することができている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
(2) 地域性の視点	①	担当圏域の地域特性や実情を把握している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
	②	地域住民や関係団体、サービス利用者、介護事業所等のニーズを汲み上げ、日々の活動に反映させている。	○	3	○	2	○	3	○	3	○	2	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
	③	地域が抱える課題を把握し、解決に向けて積極的に取り組んでいる。	○		×		○		○		○		×		○		○		○		○		○	
(3) 協働性の視点	①	職員相互が情報共有し、連携・協働の体制を構築し、業務全体をチームとして支えている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
	②	地域の介護・保健・福祉・医療等の専門職と連携を図りながら活動している。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
	③	民生委員・児童委員等の地域の関係者と連携を図りながら活動している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
2 個人情報の保護																								
(1) 守秘義務とプライバシーの保護	①	関係法令やガイドライン等を遵守し、職員全員が個人情報保護の理解をしている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
	②	関係機関との連携において、個人情報をやりとりする場合は、あらかじめ利用者に説明し、同意を得ている。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
	③	個人情報を厳正に取扱い、その保護に遺漏が無いように努めている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
(2) 情報管理の徹底(セキュリティ管理)	①	休日や夜間においては事務所に鍵がかけられる等、職員以外が入れない環境と個人情報は鍵が付くロッカーや引き出しに保管できている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
	②	地域包括支援センター運営支援システム関連の情報管理が徹底できている。(USB管理台帳の管理等)	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
	③	地域ケア会議等の会議においても、情報管理を徹底している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
3 利用者満足の向上																								
(1) 相談受付時の対応	①	相談者が安心して相談できるよう、プライバシーが確保される環境(相談室が事務所と別室、又はパーティション等で明確に区分されている等)を整備している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
	②	相談者の不安に対して、適切に対応する等により、信頼関係の構築に努めている。また、誰が、どのような課題を抱えているのか、現在の状況、今後の意向等について正確に把握している。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
	③	緊急性を判断し、対応方針をチームで検討している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
(2) 苦情の受付と対応(指定介護予防支援業務)	①	第三者委員、責任者・担当者の設置及び掲示がされている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
	②	分かりやすい場所に掲示し、利用者にも説明ができている。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
	③	全職員が理解し、適切な苦情対応ができている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
(3) 夜間・休日における対応	①	緊急時の対応等の場合を想定し、夜間や休日であっても、連絡が取れる体制が整備されている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
	②	全職員が緊急時の対応の流れについて理解している。	○	3	○	3	○	3	○	2	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
	③	緊急時の対応が必要な場合は、法人の協力体制もある。	○		○		○		×		○		○		○		○		○		○		○	
(4) 地域住民への情報提供	①	事務所入り口等にセンターの看板等が分かりやすく表示されている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
	②	介護事業所、医療機関等の関係機関に出向いてチラシ等の配布など、センターの周知を行っている。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	2	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
	③	地域住民の集まる場等に出向いてチラシ等の配布など、センターの周知を行っている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	

			清溪・忍頂寺・山手台	天兆園	常清の里	東・白川	エルダー	春日・郡・畑田	春日丘荘	社会福祉協議会	大池・中津	玉櫛・水尾	葦原	
運営方針	点検・評価視点	評価項目(評価項目を満たす数に応じて配点します。) ※一部例外あり。												
4 関係者との連携強化														
市及び他のセンターとの連携、広域的・広範囲な連携	①	市や他のセンターとの連携・協力を努めており、業務の取り組み状況や事故等発生時は市に報告している。	○		○		○		○		○		○	
	②	業務の引継ぎ時には、すみやかに情報共有や同行訪問をする等、センター間で連携することができる。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
	③	広域的、広範囲な連携のための会議等に参加し、意見交換ができています。	○		○		○		○		○		○	
5 組織・運営体制の充実														
(1)	① 人員体制 ※この項目は該当する評価項目の( )の点数とする。	① 通年、守られている。(3)	○		○		○		○		○		○	
		② 概ね守られている。(2)		3		3		3		3		3		3
		③ 3か月以上の欠員がある。(1)												
(2)	② 人材育成システム	① 全職員に対して、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。	○		○		○		○		○		○	
		② 全職員が偏りなく内部・外部研修に参加することができる。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 研修のフィードバック、情報・研修資料の回覧による情報共有など、センター職員の資質向上の取組を適切に行っている。	○		○		○		○		○		○	
(2)	リスクマネジメント(対応マニュアル)	① 苦情発生、事故発生、個人情報漏洩、ヒヤリハット等への対処に関するマニュアル等を整備し、全職員が内容を理解している。	○		○		○		○		○		○	
		② 苦情対応等の体制を整備し、マニュアル等に従って対応し、苦情内容や苦情への対応策について記録をつけ、法人及び市へ報告をしている。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 苦情等の内容や対応策についてセンター内で共有し、予防策について検討している。	○		○		○		○		○		○	
(3)	三職種チームアプローチ	① 各専門職の専門性を相互に活用している。	○		○		○		○		○		○	
		② 個別事例に関して、個人で判断するのではなく、チームで協議のうえ、判断している。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 個別事例に関して、モニタリング等を兼ねて進捗管理を図るための情報共有が図られている。	○		○		○		○		○		○	
III. 令和2年度における業務推進の指針														
1 総合相談支援業務														
(1)	総合相談	① 支援を行うために、対象者や必要であれば対象者以外(家族、民生委員等)から情報を収集・整理・分析することにより、課題を明確に把握している。	○		○		○		○		○		○	
		② 本人の課題とその要因、緊急性など、あらゆる視点から多面的に課題と背景を理解するように努めている。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 継続的な支援が必要な場合は、センター以外の支援機関やインフォーマルな社会資源を把握し、必要に応じて支援を引き継ぐことができる。	○		○		○		○		○		○	
(2)	地域包括支援ネットワークの構築	① 地域にある社会資源や地域における関係機関・関係者のネットワークについて、リスト化する等により把握ができています。	○		○		○		○		○		○	
		② 地域におけるネットワーク会議等へ参加し、情報交換を積極的に行っている。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 構築した地域におけるネットワークの維持及びネットワークの拡充ができています。	○		○		○		○		○		○	
(3)	実態把握	① 地域の高齢者の実態を把握するために調査を行うなど、高齢者の潜在的なニーズの把握にあたっている。	○		×		○		×		○		×	
		② 地域住民や関係機関等からの聴取等により、個別ニーズを把握し、分析している。	○	2	○	1	○	3	○	3	○	2	○	2
		③ 地域にどのような傾向や課題があるのか把握し、分析・活用している。(地域課題)	×		×		○		○		×		○	

			清溪・忍頂寺・山手台	天兆園	常清の里	東・白川	エルダー	春日・郡・畑田	春日丘荘	社会福祉協議会	大池・中津	玉櫛・水尾	葦原															
運営方針	点検・評価視点	評価項目(評価項目を満たす数に応じて配点します。) ※一部例外あり。																										
<b>2 権利擁護業務</b>																												
①	高齢者虐待の防止・対応 (高齢者の安全の確認、通報又は届出に係る事実確認)	① 全職員が高齢者虐待および高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れを理解している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○			
		② 初動期での事実確認において、高齢者の安全確認や客観的な情報を意識的に収集できている。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 高齢者虐待への対応にあたっては、センター内の多職種で共有・協議の上(必要に応じて市と協議)、対応しその進捗状況を適宜、市に報告を行っている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
(1) ②	高齢者虐待の防止・対応 (高齢者及び養護者に対する相談、指導及び助言、養護者の負担軽減)	① 全職員が高齢者虐待防止法に関する制度を理解している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○			
		② 虐待の防止や対応にあたり、状況に応じた指導及び助言ができています。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	2	○	3	○	3	○	3	○	2	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 高齢者虐待への対応にあたっては、養護者の負担軽減の視点から意向を確認し、状況に応じて適切な支援をしている。(支援機関に繋げる。)	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
③	高齢者虐待の防止・対応 (地域のネットワークを活用した、虐待の防止、早期発見及び対応、レビュー会議)	① 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(レビュー会議)において、共通の課題や地域課題について検討している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○			
		② 関係機関に対して、高齢者虐待防止・対応に向けた連携強化の取組を行っている。	○	2	○	2	○	3	○	3	○	3	○	3	○	2	○	3	○	2	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 地域住民に対して、高齢者虐待防止に向けた普及啓発の取組を行っている。※虐待防止がメインテーマでなくても、その内容が盛り込まれていれば良い。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
(2)	老人福祉施設等への措置の支援(措置に係る市との連携) ※措置を提言した事例が無い場合は、措置に関する理解度をもって評価する。	① 老人福祉施設等への措置をするにあたる要素等を理解している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○			
		② 老人福祉施設等への措置にあたり、客観的な情報を意識的に収集できている。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	1	○	3	○	0	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 老人福祉施設等への措置にあたり、様々な要素を総合的に勘案し、市に提言している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
(3)	困難事例への対応 (相談、指導及び助言)	① 困難事例への対応にあたっては、センター内の多職種で共有・協議の上、対応している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○			
		② 事例によっては、適切な関係機関と連携して対応している。	○	3	○	2	○	3	○	3	○	2	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 地域ケア会議の事例として取り上げる等、多機関・多職種で共有・検討する場を設けている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
(4)	成年後見制度の活用促進 (広報活動、相談、指導及び助言、関係機関との連携)	① 全職員が成年後見制度及び利用に至る流れを理解している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○			
		② 成年後見制度利用につなげる支援をするにあたり、医療機関や後見人を推薦できる団体等との連携や高齢者の判断能力の状況等必要な情報を把握している。	○	2	○	1	○	3	○	3	○	2	○	2	○	2	○	3	○	1	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 地域住民や関係機関に対して、研修等を開催し、普及啓発を行っている。※成年後見制度がメインテーマでなくても、その内容が盛り込まれていれば良い。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
(5)	消費者被害の防止 (広報活動、相談、指導及び助言、関係機関との連携)	① 消費者被害を発見した場合には、警察等に届け出るとともに、消費生活センターや利用者、地域の民生委員、介護事業所等に情報提供している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○			
		② 消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活センター及び警察等と連携の上、必要な助言等ができています。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 地域住民や関係機関に対して、チラシ等の配布など、消費者被害防止に向けた普及啓発を行っている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
<b>3 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務</b>																												
(1) ①	地域ケア会議の実施	① 地域ケア会議実施要領及び地域ケア会議がトライン等に基づき実施できている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○			
		② 3回以上実施できている。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 6回以上実施できている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
(1) ②	地域ケア会議の実施(介護予防ケアマネジメントの強化)	① 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。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○			
		② 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。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 地域ケア会議において、地域課題に関して検討している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
(2)	包括的・継続的ケアマネジメントの環境整備	① 関係機関や多職種による意見交換の場を設けている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○			
		② 医療機関や介護事業所を訪問し、連携協働体制を得られやすいような働きかけを行っている。	○	3	○	3	○	3	○	2	○	1	○	2	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ フォーマル・インフォーマルサービスに関わらず、地域資源となる場所を訪問し、顔と顔の見える関係づくりを行っている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	
(3)	介護支援専門員等へのサポート	① 研修会や事例検討会等の開催により、介護支援専門員の実践力向上の支援を行っている。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○			
		② 介護支援専門員からの困難事例の相談に適切な助言等を行い、必要に応じて同行訪問等を行っている。	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3	○	2	○	2	○	3	○	3	○	3	○	3	○	3
		③ 介護支援専門員からの困難事例の相談に対して指導・助言で留めることなく、その後の支援経過を確認するなどフィードバックを行い、成果を共有している。	○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○		○	

