

令和6年度 地域包括支援センター(高齢者相談センター)の評価項目・評価指標一覧

カテゴリ	評価項目
1. 運営体制と共通の基盤業務	(1) 高齢者相談センター(地域包括支援センター)の意義を把握し、統括責任者・管理者と職員がともに、その意義に根差した目的と基本的視点について共通認識を持っている。
	① 高齢者相談センターの意義を把握していますか。 ② 高齢者相談センターの目的と基本的な視点はありますか。 ③ 高齢者相談センターの意義や目的、基本的な視点をセンター外の関係者と共有していますか。
	(2) 高齢者相談センターの中長期の目標と計画を策定し、それに沿った運営がなされている。
	① 高齢者相談センターの中長期目標と計画があり、各年の事業計画は市の運営方針や地域の声を踏まえて策定していますか。 ② 計画の策定には、責任者・管理者・職員が意見を出し合っていますか。 ③ 計画は定期的に評価され、必要に応じて見直していますか。
	(3) 高齢者相談センターの各々の職員がお互いの業務と専門性を理解しあい、責任体制を明確にしている。
	① 責任者・管理者の役割が明文化され、その役割を職員が理解していますか。 ② 職員の業務分担が明確になっており、適正に機能していますか。 ③ 主担当を決める基準や仕組みが明文化されていますか。
	(4) 高齢者相談センター全体で高齢者に対して、情報の共有や相互の助言等を通じ、各専門職が「チーム」として支援の目標に向かって連携して対応している。
	① 3職種が常に情報を共有し、連携・協働及び役割分担をしながら4つの業務を行っていますか。(例：困難ケースなど) ② 高齢者相談センター全体で連携した対応ができるよう、相談内容がセンター内で共有されていますか。 ③ 職員ミーティング等を行い、事例や支援方法、支援経過など情報の共有化を図っていますか。
	(5) 内外の研修を活用し、継続的に全職員が能力向上できるようしきみを整備している。
	① 高齢者相談センター業務に必要な能力向上のため、計画的な人材育成に取り組んでいますか。 ② 個々の職員の能力向上を把握する仕組みがありますか。 ③ 高齢者相談センター内で、研修内容の報告等を行い、実際の支援に活用していますか。
	(6) 利用者や家族、関係者等が意見・要望・改善の提案を運営に反映させている。
	① 利用者や家族、関係者等が意見・要望を提案できる仕組みがありますか。 ② 出された意見・要望の提案を高齢者相談センター内で協議して、運営に反映させていますか。 ③ 出された意見・要望やその改善事例などを地域の方々に伝えていきますか。(掲示やチラシ等で)また、提案できる仕組みについても伝えていきますか。
	(7) 地域包括ケアシステムの構築は、高齢者相談センターの基盤整備のために各職員に共通する業務として明確に位置づけられている。
	① 「地域包括ケアシステム」の意義を全職員が正確に理解し、高齢者相談センター内の体制を整えていますか。 ② 医療機関と介護事業所が連携しやすくなるように、つなぎ役として工夫をしていますか。 ③ 自治体や社会福祉協議会などと連携し、地域のネットワークの拡大および質の向上に取り組んでいますか。 ④ 新たなネットワークの構築やネットワーク機能の充実に向け、働きかけを行っていますか。
	(8) 高齢者相談センターとは何かについて、地域住民に対して様々な工夫を通じて理解を求めている。
	① 独自で作成した高齢者相談センターのチラシや情報誌等がありますか。 ② 地域住民に高齢者相談センターの役割を周知する機会を設けていますか。 ③ 広報をする際、地域住民にわかりやすくするために独自の工夫を取り入れていますか。
	(9) 利用者から知り得た情報を、部外者のアクセスから保護するしくみが整備されている。
	① 高齢者相談センター内の個人情報(書類・ファイル・パソコン内)を、部外者のアクセスから保護する個人情報保護規定があり、パスワード等の管理がされていますか。 ② 個人情報の取り扱いについてのルールを定めていますか。
	(10) 直接的・間接的な情報収集の手段に関わらず、利用者に対して、個人情報の保護と利用目的について説明し、同意を得ている。
	① 利用者本人に個人情報の保護と利用目的について説明し、同意を得ていますか。 ② 利用者の個人情報について医療機関や民生委員等の第三者に提供することがある旨を、利用者に対して説明し、同意を求めていますか。

カテゴリ	評価項目
	③ 利用者の個人情報を提供してもらった医療機関や民生委員等の第三者に、個人情報の使用目的を説明していますか。

カテゴリ	評価項目
2. 総合相談支援業務	(1) 行政サービスや、地域のフォーマル・インフォーマルな社会資源の情報を把握し、支援に活用している。
	① 行政サービスや地域の社会資源の情報を把握し、支援に活用していますか。
	② 医療機関や介護事業所など、地域のフォーマルな資源情報を把握し、支援に活用していますか。
	③ 自治会、ボランティア、老人会、サロン等地域のインフォーマルな資源情報を把握し、支援に活用していますか。
	(2) 地域のニーズ、利用者のニーズを把握する手法が確立している。
	① 担当圏域を小地区に分類し、それぞれの地区の特徴を把握していますか。
	② 各地区の特性に変化がないか、見直しをする仕組みはありますか。
	③ 小地区の地域特性をいかした取り組みを行っていますか。
	④ 担当圏域の地域住民が抱えている課題を分析していますか。
	(3) 地域の社会資源が的確に活用され、地域の福祉力強化に寄与している。
	① 既存の社会資源の特徴と改善余地について、職員間で意識の共有ができていますか。
	② 地域住民の福祉活動を支援する仕組みがありますか。
	③ 地域に必要な社会資源を改善・開発した実績がありますか。
	(4) 支援を必要としている高齢者を把握できるようなしくみ・工夫・働きかけがなされている。
① 市からの情報以外に高齢者相談センター自らの取り組みで、生活機能の低下がみられる人を把握していますか。	
② 地域の多様な関係機関や団体から情報を入手できるよう、顔の見える関係作りに努めていますか。	
③ 多様な情報ルートから、地域住民に関する情報を把握していますか。	
(5) 初期段階での相談内容から、利用者の置かれた状況を的確に把握し、緊急性を判断した上で適正な対応を行う。	
① 様々な相談形式・相談内容に対応できる仕組みがありますか。	
② 緊急性を判断する基準が明確にされており、緊急性を判断した場合には必要な対応がされていますか。	
③ 利用者情報を的確にまとめて、必要とする制度・施策・サービス等の情報提供をしていますか。	
(6) 訪問の手順が明確にされ、適切な情報収集と対応がなされている。	
① 誰に対して、どのような目的で訪問を行うか明確にされていますか。	
② 訪問を実施する手順が明確にされ、適切な情報収集と対応がされていますか。	
③ 訪問を拒否されない工夫が蓄積されていますか。	
(7) 個々の利用者に適切なサービス・制度・機関へつなぐしくみが構築され、円滑なつながりと継続的な支援が実施されている。	
① 様々な相談に対して、たらい回しにしないよう配慮されていますか。	
② 利用者に対し紹介するサービス・機関等の情報とその理由、個人情報の取り扱いについて説明し、同意を得ていますか。	
③ 紹介後、関係機関等に連絡をして、経過を把握していますか。	
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が活用されるために関係団体と連携体制が整えられ、地域に対する広報が実施されている。
	① 成年後見制度、日常生活自立支援事業(旧：地域福祉権利擁護事業)を普及させるための広報等を実施していますか。また、地域住民が相談に来ていますか。
	② 日常生活自立支援事業(旧：地域福祉権利擁護事業)の情報提供や関係機関へのつながり等の援助を行っていますか。
	③ 成年後見制度の申立について、地域の医療機関と連携できていますか。
	④ 適切な成年後見人を推薦できる団体等と連携できていますか。
	(2) 成年後見制度を利用するか否かについて、適切な判断基準のもとで可否を決定し、適切な申し立てが行われるように支援している。
	① 制度の利用可否の判断基準は明確ですか。
	② 制度利用を支援する仕組みは確立されていますか。
	③ 緊急性がある場合に、迅速な対応ができる体制が整えられていますか。
	(3) 消費者被害を予防するために様々な工夫をしている。
① 消費生活センターと定期的に情報交換をし、消費者被害の実態について、全職員が把握していますか。	
② 消費者被害に関する情報を、関係者や地域住民に伝える活動をしていますか。	

カテゴリ	評価項目
	③ 消費者被害の事例に対応する仕組みが確立していますか。

カテゴリ	評価項目
3. 権利擁護業務	<p>(4) 高齢者虐待の防止と支援を行う体制が整えられている。 また、高齢者虐待防止ネットワークの必要性について理解し、ネットワーク構築に向けて地域住民を含めた働きかけを行っている。</p> <p>① 高齢者虐待の疑いがある場合の対応手順がマニュアル化し共有されていますか。また、マニュアルに沿った対応が行われていますか。</p> <p>② 高齢者虐待防止のために、地域へ情報提供がされていますか。</p> <p>③ 多様なネットワークを通じて、支援が必要なケースの早期発見・早期対応に取り組んでいますか。</p> <p>④ 高齢者虐待通報に対し、市と連携して情報収集し、事実確認を行っていますか。</p> <p>⑤ 関係機関との連携をとり、適切に対応していますか。</p> <p>(5) 困難事例を確実に把握するために、各専門職が連携し、迅速なアセスメントと対応策を実施し、高齢者相談センター全体で対応する体制が整えられている。</p> <p>① 困難事例を早期に発見する仕組み・工夫がありますか。また、困難事例の定義を全職員が理解していますか。</p> <p>② 介護サービス事業所からの困難事例を、的確に把握し対応する仕組みが整理されていますか。</p> <p>③ 高齢者相談センターの各専門職が連携して対応する体制が整えられ、解決に向けて動いていますか。</p> <p>④ 困難事例を見守るネットワークを構築し、活用していますか。</p>
4. 包括的・継続的ケアマネジメント	<p>(1) 介護支援専門員の相談窓口、ネットワークの形成、情報提供、研修をはじめとした様々な取り組みを実施して、介護支援専門員の不安を取り除き、安心して活動できるよう側面から支援する取り組みがなされている。</p> <p>① 地域の介護支援専門員の相談窓口としての体制を整備していますか。</p> <p>② 支援困難事例の相談を受けた後、どのように対応するか明確にされていますか。</p> <p>③ 支援困難事例に対応できる関係者・機関を把握し、つなげられる関係が構築されていますか。</p> <p>(2) 地域の介護支援専門員自身が、関係機関と連携・協働できる環境を整えている。</p> <p>① 地域の介護支援専門員に対して、利用できる社会資源に関する情報を整備していますか。</p> <p>② 地域の介護支援専門員に対して、研修機会を設けていますか。</p> <p>③ 地域の介護支援専門員が十分に活動できるよう、関係機関(特に医療機関)との連絡調整または、連携のための働きかけをしていますか。</p> <p>(3) 明確な基準のもとでケアプランが確認され、介護支援専門員に気づきを与えるケアプラン作成指導が行われている。</p> <p>① 介護支援専門員のニーズに即したケアプラン作成指導が行われていますか。</p> <p>② ケアプラン作成指導をするにあたり、指導の根拠となる明確な基準が存在しますか。</p> <p>③ 介護支援専門員の個別指導が、地域の介護支援専門員に有効に利用されていますか。</p>
5. 介護予防のケアマネジメント	<p>(1) 地域支援事業の対象者に対して、継続的に状態の維持・改善に取り組めるよう主体性を引き出す支援を行っている。</p> <p>① 事業対象者の把握に努め、生活機能向上の視点に即したアセスメントを行っていますか。</p> <p>② 個別に計画書を作成し、必要に応じてモニタリングや計画の見直しを行っていますか。</p> <p>③ 地域活動への参加促進や主体性を引き出す支援を行っていますか。</p> <p>(2) 予防給付(要支援1・2)の対象者について、介護予防に向けたニーズを把握し、継続的にモニタリングを行い効果的な予防支援に取り組んでいる。</p> <p>① 自立支援につながるケアプランを作成していますか。</p> <p>② 定期的なモニタリングにより、ケアプランの評価・見直しを適切に行っていますか。</p> <p>③ 職員一人当たりのケアプラン担当数は、十分な支援が行える適正な数になっており、高齢者相談センター本来の業務に影響がないよう調整されていますか。</p> <p>(3) 業務委託を行った居宅介護支援事業者と良好な関係を構築するための工夫・配慮を行っている。</p> <p>① 委託した居宅介護支援事業者が作成したサービス計画を、的確にチェックする仕組みが確立していますか。</p> <p>② 委託事業者とのやり取りがスムーズになるように、業務上の工夫がされていますか。</p> <p>③ 委託事業者と良好な関係を構築するための工夫・配慮をしていますか。</p>
6. その他	<p>(1) 地域包括支援ネットワーク構築に向けた取り組みを行っているか。</p> <p>① 民生委員、高齢者相談員、自治会、老人会等の会議や行事等に出席し、高齢者相談センターと地域が十分に間われる関係になっていますか。</p> <p>② 包括的ケア推進のため、多様な関係者に出席を呼びかけ、効果的な内容で地域ケア会議を実施していますか。</p> <p>③ 地域の医療関係者との情報交換や共有等、連携が図られているか。また、在宅医療関係者との関係を構築していますか。</p> <p>(2) 認知症施策の周知、改善に関する取り組みを行っており、認知症サポーターの養成や認知症予防の活動が積極的に行われているか。</p> <p>① 認知症サポーター養成講座等、認知症に対する啓発が行われ、本人・家族を支援する地域の取り組みを行っていますか。</p> <p>② 認知症に対する講習会等を開催して、認知症に関する知識を地域に伝達し、予防の面からも認知症に対する支援を行っていますか。</p>

カテゴリ	評価項目
	③ 地域の医療機関と連携しながら認知症の方について十分な支援を行い、認知症の方を支える仕組みの改善に取り組んでいますか。