

令和元年度（2019年度）
函館市地域包括支援センター事業評価票

(案)

令和元年度（2019年度） 函館市地域包括支援センター事業評価

センター名	函館市地域包括支援センターあさひ
担当圏域	西部圏域
運営法人	医療法人聖仁会
評価期間	平成31年(2019年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日
評価日	令和2年3月31日

— 目 次 —

○ 函館市地域包括支援センター事業評価概要	1
○ 職員体制評価	3
・ 基本的事項	3
・ 総合相談支援業務	5
・ 権利擁護業務	6
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	7
・ 介護予防ケアマネジメント	7
・ 地域ケア会議推進事業	8
○ 事業実施状況評価	9
・ 基本的事項	9
・ 総合相談支援業務	10
・ 権利擁護業務	11
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	12
・ 地域ケア会議推進事業	13
○ 運営体制評価	14
・ 人事・管理体制	14
・ 業務の管理	15
・ 教育・研修体制	15
・ 連絡・報告体制	16
・ 広報	16
・ 公益性	16

函館市地域包括支援センター事業評価概要

1 目的

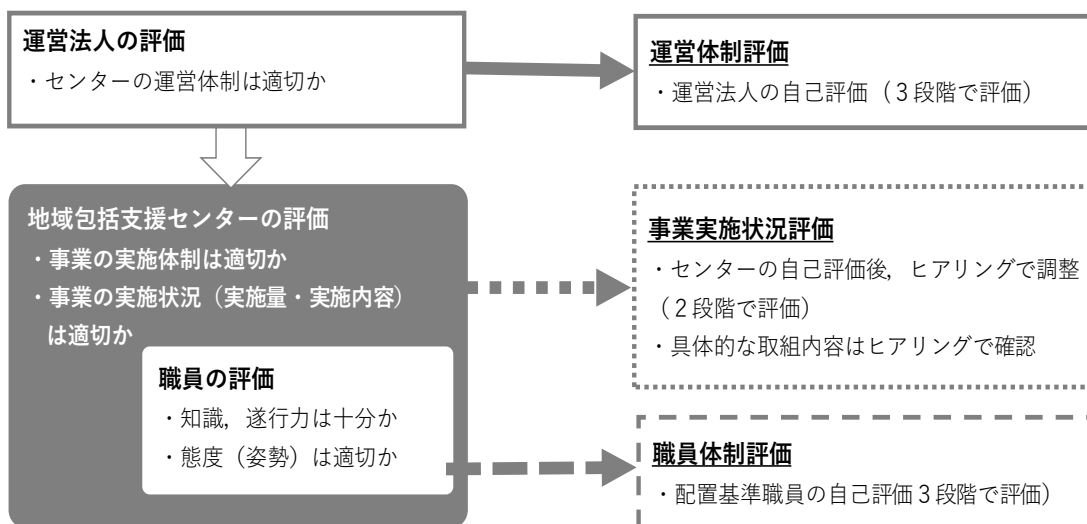
地域包括支援センター（以下、「センター」という。）の事業内容や事業実績，運営体制を総合的に評価し，委託業務の実施状況や課題を把握することで，センターが圏域ごとに重点的に取り組むべき業務を明示し，センター機能を強化するとともに，センターを担う運営法人としての適正について判断することを目的とする。

2 評価期間

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

※評価は3年ごとに実施

3 評価の構造



4 評価の範囲

函館市地域包括支援センター運営事業のうち，以下の業務を評価の対象とする。

- ・総合相談支援業務
- ・権利擁護業務
- ・介護予防ケアマネジメント（居宅要支援被保険者に係るものを除く）
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- ・地域ケア会議推進事業

5 評価の実施方法

時期 (予定)	市	運営法人・センター
令和2年4月	事業評価の実施について通知	運営法人：運営体制評価の実施 センター：職員体制評価、事業実施 状況評価の実施
5月		
6月	評価内容の確認	評価票の提出
7月	センターの管理責任者へのヒアリングの実施	
8月	運営法人の代表者へのヒアリングの実施	
9月 10月	評価結果（案）の作成	
11月	運営協議会※で、評価結果(案)について協議	
12月	評価結果の確定、運営法人への通知、 市ホームページでの公表	

※函館市地域包括支援センター運営協議会

職員体制評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行），函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領，および函館市地域包括支援センター運営方針においてセンター職員に求めている能力を有しているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【基本的事項】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域包括支援センターの目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
2	地域包括支援センターの事業内容を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
3	地域包括ケアと地域包括ケアシステムを理解しているか	知識	3人	1人	0人
4	函館市地域包括支援センター運営方針を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
5	PDCAサイクルの考え方を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
6	担当圏域の特徴（人口動態，地理的状況，社会資源等）を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
7	自分の担当する事業について，PDCAサイクルの考えに基づき活動計画を立てることができているか。	遂行	3人	1人	0人
8	自分の担当する事業について，活動計画に基づき事業を実施できているか。	遂行	3人	1人	0人
9	公益的な機関に所属する職員として，公正で中立性の高い事業運営ができているか。	遂行	4人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
10	市およびセンターのルールに則り書類や記録を作成し、適切に管理を行うことができているか。	遂行	4人	0人	0人
11	関係法規，市条例を遵守し，個人情報に厳重に取り扱うことができているか。	遂行	4人	0人	0人
12	苦情に対して誠実に対応し，再発防止に努めるとともに，管理責任者等への報告を適切に行うことができているか。	遂行	4人	0人	0人
13	他の職員と情報を共有し，協議して業務を遂行するチームアプローチを行うことができているか。	態度	4人	0人	0人
14	自ら専門的知識の習得や実力向上のため，積極的に自己研鑽を図ることができているか。	態度	4人	0人	0人
15	各種会議等に参加し，センター間および市との情報共有を積極的に行うことができているか。	態度	4人	0人	0人

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	総合相談支援業務の目的を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
2	相談受付において、信頼関係の構築、相談内容の把握、緊急性の判断等の適切な支援を行うことができているか。	遂行	3人	1人	0人
3	相談受付後、継続支援が必要なケースでは、情報収集やアセスメントを行い、課題を把握することができているか。	遂行	3人	1人	0人
4	把握した課題に基づき、センターの支援計画を立て、適切な支援を行うことができているか。	遂行	3人	1人	0人
5	必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができているか。	遂行	3人	1人	0人
6	地域包括支援ネットワークを構築する目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
7	構築した地域包括支援ネットワークを総合相談支援業務に活用することができているか。	遂行	3人	1人	0人
8	自ら関係機関や社会資源等との新たなネットワークを構築することができているか。	遂行	3人	1人	0人
9	実態把握を行う目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
10	高齢者に関わったときには、支援の有無に関わらず実態把握を行うことができているか。	遂行	3人	1人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【権利擁護業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	権利擁護業務の目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
2	「函館市高齢者虐待対応支援マニュアル」に記載されている養護者による高齢者虐待への対応を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
3	総合相談等により高齢者虐待が疑われるケースを把握した際、必要な情報を収集し、センター内で共有することができるか。	遂行	3人	1人	0人
4	高齢者虐待が疑われるケースに対し、市と協議のうえ事実確認を行い、コアメンバー会議で報告・協議を行うことができるか。	遂行	3人	1人	0人
5	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースについて、情報収集やアセスメントに基づき支援計画を立て、適切な支援を行うことができるか。	遂行	3人	1人	0人
6	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースに対し支援を継続し、モニタリングや評価を行ったうえで、必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができるか。	遂行	3人	1人	0人
7	消費者被害の類型や地域で発生している消費者被害の内容を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
8	消費者被害を受けている高齢者を発見した場合、適切な機関につなげることができるか。	遂行	4人	0人	0人
9	成年後見制度と日常生活自立支援事業の概要を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
10	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用が必要な高齢者に対し、適切な申立て支援を行うことができるか。	遂行	4人	0人	0人

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の目的を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
2	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の目的を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
4	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員への個別支援の目的を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
5	総合相談等により介護支援専門員への個別支援が必要なケースを把握した場合、支援目的やどの状況まで支援を行うのかを明らかにし、介護支援専門員と合意することができるか。	遂行	3人	0人	1人
6	介護支援専門員への個別支援を行う場合、支援目的に応じてセンターの役割や立ち位置を適切に判断し、支援を行うことができるか。	遂行	1人	2人	1人
7	介護支援専門員と合意をした支援目的や状況に達した場合、対応の振り返りや成果の確認を行ったうえで、支援を終結することができるか。	遂行	1人	2人	1人

【介護予防ケアマネジメント】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	介護保険制度の基本理念を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
2	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」の内容を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
3	ICFの考え方を理解しているか。	知識	1人	2人	1人
4	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」に基づき、適切にケアマネジメントを行うことができるか。	遂行	1人	2人	1人
5	ICFの考え方を活用し、アセスメントを行うことができるか。	遂行	1人	1人	2人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域ケア会議の目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
2	函館市地域ケア会議体系図の内容を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
3	個別事例から地域課題を抽出するプロセス（日常生活圏域レベルの地域課題の整理）を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
4	総合相談や包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員の個別支援を行う際に、個別ケースの検討を行う地域ケア会議開催の有効性を検討することができるか。	遂行	3人	1人	0人
5	個別ケースの検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	3人	1人	0人
6	地域課題の検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	3人	1人	0人

事業実施状況評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行）、函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領、および函館市地域包括支援センター運営方針等においてセンターに求めている機能を果たしているか評価する。

※「効果的な取組」および「課題」については、管理責任者へのヒアリングに基づき市が記載する。

【基本的事項】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	職員が常に相互に情報を共有し、連携・協力して業務を実施するための仕組みを設けているか。	■	□	6/7 (86%)
2	職員研修計画に基づき、外部研修の参加機会を設け、研修内容をセンター内で共有したか。	■	□	
3	職員研修計画に基づき、センター内で職員の実践力向上のための取り組みを行ったか。	□	■	
4	報告書等について、市の定める方法で記載し、期日までに提出したか。	■	□	
5	委託業務の処理上作成した書類・記録について、適切な管理を行うための仕組みを設けているか。	■	□	
6	函館市地域包括支援センター運営方針に基づき、活動計画を作成したか。	■	□	
7	活動計画で策定した目標・活動計画について評価を行い、事業改善に活用したか。	■	□	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・職種ごとに事業を担当しており、他の職種との情報共有や意見交換を十分行えなかったほか、センター内研修も実施しておらず、センター内での実践力向上のための取り組みが不十分だった。事業担当者の見直しやミーティングの活用により、職種を超えた連携体制を構築する必要がある。

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	地域の社会資源をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	12/13 (92%)
2	地域の社会資源の情報を定期的に更新しているか。	■	□	
3	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、懇談等の場を設けたか。	□	■	
4	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、関係機関等が主催する会議等に参加したか。	■	□	
5	新たに構築したネットワークをセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	
6	目標数値以上に利用者基本情報を作成したか。	■	□	
7	相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	□	
8	総合相談により把握したニーズや地域課題を整理・分析し、他の業務に活用する仕組みを設けているか。	■	□	
9	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対しセンターの周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	■	□	
11	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対しセンターの周知を行ったか。	■	□	
12	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	■	□	
13	相談者や相談経路を分析することで、対象者を明らかにし、周知の強化を図ったか。	■	□	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> ・年に1回、圏域内の地域関係者と面談し、そこで把握した地域の活動をマップにした独自の資料を作成して総合相談支援業務で活用している。 ・広報紙について、地域関係者からの相談が少ないため、興味を持って見てもらえるよう記載内容を工夫している。とくに、毎回掲載している町会のインタビュー記事は地域でも好評である。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関等との懇談等の場を設けていないが、町会を訪問しての意見交換など、アウトリーチによりネットワークを構築することができている。

【権利擁護業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	市と連携・協働して高齢者虐待の対応を行ったか。	■	□	12/13 (92%)
2	高齢者虐待を受けている（疑いも含む）ケースを把握した際、複数職種で緊急性の判断を行う仕組みを設けているか。	□	■	
3	高齢者虐待の通報を受けた全てのケースについて、速やかに市に報告したか。	■	□	
4	相談内容、事実確認・コアメンバー会議の結果をセンター内で共有し、対応を検討する仕組みを設けているか。	■	□	
5	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	□	
6	研修会の開催、出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	□	
7	市や成年後見センターと連携し、成年後見制度等の活用促進のための支援を行ったか。	■	□	
8	成年後見の申立て支援（申立てを行う親族への支援、申立て支援を行う関係機関へのつなぎも含む）を行ったか。	■	□	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	■	□	
11	地域で発生している消費者被害の情報をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	
12	地域で発生している消費者被害の情報を地域住民や関係機関に周知したか。	■	□	
13	困難事例について、相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	□	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者虐待の緊急性の判断について、複数の職員で判断できているが、必ずしも複数職種となっていないことから、必ず複数職種で判断できるようセンター内の連絡・相談体制を見直す必要がある。

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）に沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6/7 (86%)
2	ケアマネジメント研修基本方針・開催計画に基づき、研修の企画・運営を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	目標数値以上にケアマネジメント研修（合同・圏域）を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	多職種との連携体制構築のためのケアマネジメント研修（圏域）を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	ケアマネジメント研修（圏域）を圏域の主任介護支援専門員と連携して開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	介護支援専門員の実践力向上のためのケアマネジメント研修の開催や制度・施策等に関する情報提供を行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	介護支援専門員が相談しやすい体制をつくるための取り組みを行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 年1回居宅介護支援事業所を訪問し、事業所に所属する介護支援専門員全員と懇談をすることで、日頃から相談しやすい体制づくりに努めているほか、管理者を参集しての意見交換も実施しており、積極的にニーズの把握等を行っている。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 主任介護支援専門員以外の職種では、介護支援専門員への個別支援に関わる姿勢が消極的な傾向がある。主任介護支援専門員以外も主担当として関わるなど、経験を積むことができる体制づくりを行うことにより、対応に著しい差が生じないよう平準化を図る必要がある。 環境整備の実践プロセスに沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みがないことから、ケアマネジメント研修の企画等に活用できる仕組みづくりが必要。

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	函館市地域ケア会議体系図に基づき地域ケア会議を開催したか。	■	□	8/10 (80%)
2	目標数値以上に個別ケースの検討を行う地域ケア会議を開催したか。	□	■	
3	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、地域と専門職が協働して支援内容を検討したか。	■	□	
4	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後、モニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みを設けているか。	■	□	
5	日常生活圏域レベルの地域課題の整理に基づき、地域課題の検討を行う地域ケア会議を企画したか。	■	□	
6	目標数値以上に地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
7	地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題を共有したか。	■	□	
8	地域づくりや資源開発により地域課題を解決する社会基盤を構築するための地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	□	■	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・個別ケースの検討を行う地域ケア会議の開催回数が、目標数値5回に対し2回と少なかった。会議の企画はしていたが、対象者の入院によりやむを得ず中止になったものもあるが、計画的に会議を開催する必要がある。 ・地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題の共有とネットワークの構築は行っているが、課題を解決するための具体的な手法の検討に至っていない。検討方法の見直し等により、地域づくりや資源開発機能を有する会議運営を行う必要がある。

運営体制評価

地域包括支援センター運営事業を適切に実施するための運営体制が確保されているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価尺度 (選択肢)	評価尺度の意味
1	市が求める基準以上の状況
2	概ね市が求める基準を達成している状況
3	市が求める基準に至らず改善を要する状況

【人事・管理体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>業務量を勘案し、事業を円滑に実施できるよう保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）を常勤かつ専任で配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 市が定める基準より多く配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 市が定める基準と同数配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 市が定める基準に満たない期間があった。</p>
2	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数^{※1}が長い配置基準職員（3職種）^{※2}を配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数を超える。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数以下である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3 継続勤務年数が3年未満の職員しかいない職種がある。</p>
3	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数が長い管理責任者を配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 管理責任者の継続勤務年数が5年以上である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 管理責任者の継続勤務年数が3年以上5年未満である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3 管理責任者の継続勤務年数が3年未満である。</p>
4	<p>職員の人事異動については、業務の引継ぎに配慮しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 一定の引継ぎ期間を設け、十分な引継ぎを行うことができている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 引継ぎ期間は設けていないが、引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 引継ぎを行えなかったことがある。</p>
5	<p>就業規則（給与・旅費規程を含む）・労使協定を職員に周知することができるか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすい場所への掲示や書面の交付等を行っており、すべての職員に周知されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 掲示等を行っており、周知されるよう努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 周知を行っていない。</p>

【業務の管理】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>法人が地域包括支援センターの果たすべき役割・業務を理解し、職員がそれらを果たせるような環境の整備に努めているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 役割・業務を理解し、センターの要望も踏まえ、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 役割・業務を理解し、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 役割・業務の理解が十分ではなく、環境の整備を行っていない。</p>
2	<p>地域包括支援センターの業務にあたり、専門職が十分にその職務をはたせるよう、配置基準職員（3職種）以外の職員の業務量を調整しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 すべての職員の予防プラン担当件数^{※3}が50件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職員の予防プラン担当件数が50件以上80件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 予防プラン担当件数が80件以上の者がいる。</p>
3	<p>職員のメンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 メンタルヘルスチェックの実施のほか、相談体制を整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 メンタルヘルスチェックの実施または相談体制の整備をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 メンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っていない。</p>
4	<p>セキュリティ管理の観点から、個人情報を含む書類等の扱いが統一され、適正に管理できているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成しており、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等は作成していないが、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 適正な管理を行えなかったことがある。</p>

【教育・研修体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>組織内でのスーパービジョン等、人材育成のための体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修カリキュラムを作成するなど、人材育成のための具体的な仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修カリキュラムは作成していないが、人材育成のための体制は整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 人材育成のための体制を整備していない。</p>
2	<p>専門知識を習得するため、各種研修会へ職務として参加できる体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修計画を作成するほか、職員が希望する研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修計画を作成するなど、職員が計画的に研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 職員が職務として研修に参加できる体制を整備していない。</p>

【連絡・報告体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>夜間・休日等の連絡・対応体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 携帯電話等により職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 留守番電話や併設施設等を経由して職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 夜間・休日等の連絡・対応体制を整備していない。</p>
2	<p>苦情に対する対応・報告・記録・共有方法を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成し、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等の作成はしていないが、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 対応方法等が整備されておらず、適切に対応できなかったことがある。</p>

【広報】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>地域包括支援センターの看板や案内が表示されているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 見やすいところに看板が設置され、分かりやすい案内が表示されている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 看板や案内が設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 看板が設置されていない。</p>

【公益性】

※東部地区については、「恵山地区」「榎法華地区」「南茅部地区」の全域が、厚生労働大臣が定める離島等の特別地域のため、評価の対象外とする。

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行うことができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 同一法人のサービス事業所^{※4}の利用割合^{※5}が20%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 同一法人のサービス事業所の利用割合が20%以上50%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 同一法人のサービス事業所の利用割合が50%以上である。</p>

※1 平成31年4月1日時点での、現担当圏域（平成27年度以前は、現担当圏域を含む圏域）での継続した勤務年数のこと。

※2 函館市地域包括支援センター運営事業実施要綱第6条第1項に定める職員のうち、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）のこと。

※3 職員1人当たり（常勤換算）のケアマネジメントAおよび指定介護予防支援業務の担当件数（直営）の担当件数。（年度内平均）

※4 運営法人（グループ法人を含む）が運営する介護保険事業所。

※5 利用割合 =
$$\frac{\text{同一法人のサービス事業所の居宅サービス利用者数}}{\text{居宅サービスの利用者数}}$$

- ・1人の利用者が複数の居宅サービスを利用している場合は、その累計とする。
- ・毎月の給付数の累計とする。

(案)

令和元年度（2019年度） 函館市地域包括支援センター事業評価

センター名	函館市地域包括支援センターこん中央
担当圏域	中央部第1圏域
運営法人	医療法人大庚会
評価期間	平成31年(2019年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日
評価日	令和2年3月31日

目 次

○ 函館市地域包括支援センター事業評価概要	1
○ 職員体制評価	3
・ 基本的事項	3
・ 総合相談支援業務	5
・ 権利擁護業務	6
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	7
・ 介護予防ケアマネジメント	7
・ 地域ケア会議推進事業	8
○ 事業実施状況評価	9
・ 基本的事項	9
・ 総合相談支援業務	10
・ 権利擁護業務	11
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	12
・ 地域ケア会議推進事業	13
○ 運営体制評価	14
・ 人事・管理体制	14
・ 業務の管理	15
・ 教育・研修体制	15
・ 連絡・報告体制	16
・ 広報	16
・ 公益性	16

函館市地域包括支援センター事業評価概要

1 目的

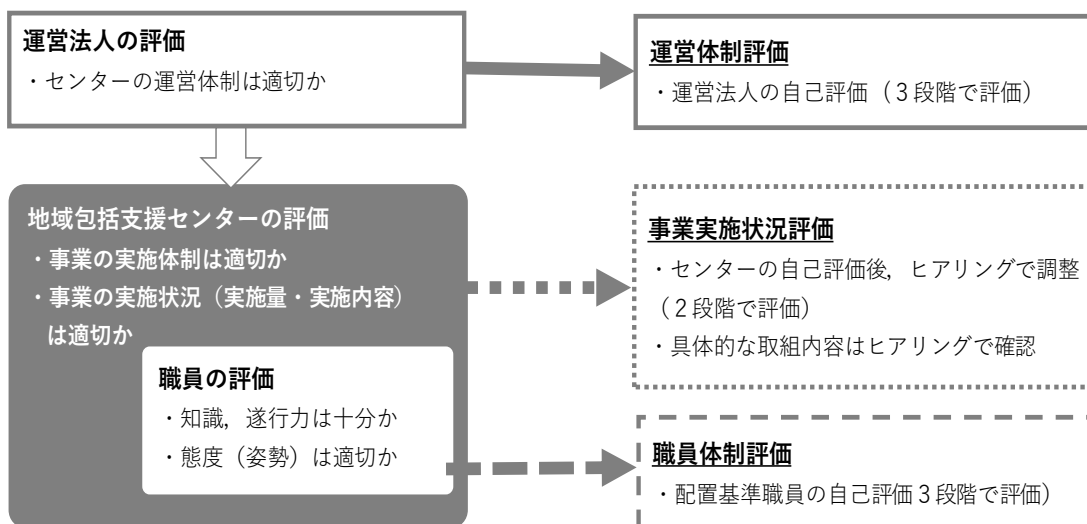
地域包括支援センター（以下、「センター」という。）の事業内容や事業実績，運営体制を総合的に評価し，委託業務の実施状況や課題を把握することで，センターが圏域ごとに重点的に取り組むべき業務を明示し，センター機能を強化するとともに，センターを担う運営法人としての適正について判断することを目的とする。

2 評価期間

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

※評価は3年ごとに実施

3 評価の構造



4 評価の範囲

函館市地域包括支援センター運営事業のうち，以下の業務を評価の対象とする。

- ・総合相談支援業務
- ・権利擁護業務
- ・介護予防ケアマネジメント（居宅要支援被保険者に係るものを除く）
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- ・地域ケア会議推進事業

5 評価の実施方法

時期 (予定)	市	運営法人・センター
令和2年4月	事業評価の実施について通知	運営法人：運営体制評価の実施 センター：職員体制評価、事業実施 状況評価の実施
5月		
6月	評価内容の確認	評価票の提出
7月	センターの管理責任者へのヒアリングの実施	
8月	運営法人の代表者へのヒアリングの実施	
9月 10月	評価結果（案）の作成	
11月	運営協議会※で、評価結果(案)について協議	
12月	評価結果の確定、運営法人への通知、 市ホームページでの公表	

※函館市地域包括支援センター運営協議会

職員体制評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行），函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領，および函館市地域包括支援センター運営方針においてセンター職員に求めている能力を有しているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【基本的事項】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域包括支援センターの目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	地域包括支援センターの事業内容を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
3	地域包括ケアと地域包括ケアシステムを理解しているか	知識	5人	0人	0人
4	函館市地域包括支援センター運営方針を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
5	PDCAサイクルの考え方を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
6	担当圏域の特徴（人口動態，地理的状況，社会資源等）を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
7	自分の担当する事業について，PDCAサイクルの考えに基づき活動計画を立てることができているか。	遂行	3人	2人	0人
8	自分の担当する事業について，活動計画に基づき事業を実施できているか。	遂行	3人	2人	0人
9	公益的な機関に所属する職員として，公正で中立性の高い事業運営ができているか。	遂行	5人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
10	市およびセンターのルールに則り書類や記録を作成し、適切に管理を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
11	関係法規，市条例を遵守し，個人情報に厳重に取り扱うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
12	苦情に対して誠実に対応し，再発防止に努めるとともに，管理責任者等への報告を適切に行うことができているか。	遂行	4人	1人	0人
13	他の職員と情報を共有し，協議して業務を遂行するチームアプローチを行うことができているか。	態度	5人	0人	0人
14	自ら専門的知識の習得や実力向上のため，積極的に自己研鑽を図ることができているか。	態度	4人	1人	0人
15	各種会議等に参加し，センター間および市との情報共有を積極的に行うことができているか。	態度	3人	2人	0人

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	総合相談支援業務の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	相談受付において、信頼関係の構築、相談内容の把握、緊急性の判断等の適切な支援を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
3	相談受付後、継続支援が必要なケースでは、情報収集やアセスメントを行い、課題を把握することができているか。	遂行	5人	0人	0人
4	把握した課題に基づき、センターの支援計画を立て、適切な支援を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
5	必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができているか。	遂行	5人	0人	0人
6	地域包括支援ネットワークを構築する目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
7	構築した地域包括支援ネットワークを総合相談支援業務に活用することができているか。	遂行	4人	1人	0人
8	自ら関係機関や社会資源等との新たなネットワークを構築することができているか。	遂行	4人	1人	0人
9	実態把握を行う目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
10	高齢者に関わったときには、支援の有無に関わらず実態把握を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【権利擁護業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	権利擁護業務の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	「函館市高齢者虐待対応支援マニュアル」に記載されている養護者による高齢者虐待への対応を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
3	総合相談等により高齢者虐待が疑われるケースを把握した際、必要な情報を収集し、センター内で共有することができるか。	遂行	4人	1人	0人
4	高齢者虐待が疑われるケースに対し、市と協議のうえ事実確認を行い、コアメンバー会議で報告・協議を行うことができるか。	遂行	3人	2人	0人
5	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースについて、情報収集やアセスメントに基づき支援計画を立て、適切な支援を行うことができるか。	遂行	3人	2人	0人
6	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースに対し支援を継続し、モニタリングや評価を行ったうえで、必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができるか。	遂行	3人	2人	0人
7	消費者被害の類型や地域で発生している消費者被害の内容を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
8	消費者被害を受けている高齢者を発見した場合、適切な機関につなげることができるか。	遂行	4人	1人	0人
9	成年後見制度と日常生活自立支援事業の概要を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
10	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用が必要な高齢者に対し、適切な申立て支援を行うことができるか。	遂行	3人	2人	0人

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
4	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員への個別支援の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
5	総合相談等により介護支援専門員への個別支援が必要なケースを把握した場合、支援目的やどの状況まで支援を行うのかを明らかにし、介護支援専門員と合意することができるか。	遂行	2人	3人	0人
6	介護支援専門員への個別支援を行う場合、支援目的に応じてセンターの役割や立ち位置を適切に判断し、支援を行うことができるか。	遂行	3人	2人	0人
7	介護支援専門員と合意をした支援目的や状況に達した場合、対応の振り返りや成果の確認を行ったうえで、支援を終結することができるか。	遂行	2人	3人	0人

【介護予防ケアマネジメント】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	介護保険制度の基本理念を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」の内容を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
3	ICFの考え方を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
4	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」に基づき、適切にケアマネジメントを行うことができるか。	遂行	5人	0人	0人
5	ICFの考え方を活用し、アセスメントを行うことができるか。	遂行	5人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域ケア会議の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	函館市地域ケア会議体系図の内容を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
3	個別事例から地域課題を抽出するプロセス（日常生活圏域レベルの地域課題の整理）を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
4	総合相談や包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員の個別支援を行う際に、個別ケースの検討を行う地域ケア会議開催の有効性を検討することができるか。	遂行	3人	2人	0人
5	個別ケースの検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	2人	3人	0人
6	地域課題の検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	2人	3人	0人

事業実施状況評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行）、函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領、および函館市地域包括支援センター運営方針等においてセンターに求めている機能を果たしているか評価する。

※「効果的な取組」および「課題」については、管理責任者へのヒアリングに基づき市が記載する。

【基本的事項】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	職員が常に相互に情報を共有し、連携・協力して業務を実施するための仕組みを設けているか。	■	□	6/7 (86%)
2	職員研修計画に基づき、外部研修の参加機会を設け、研修内容をセンター内で共有したか。	■	□	
3	職員研修計画に基づき、センター内で職員の実践力向上のための取り組みを行ったか。	■	□	
4	報告書等について、市の定める方法で記載し、期日までに提出したか。	■	□	
5	委託業務の処理上作成した書類・記録について、適切な管理を行うための仕組みを設けているか。	■	□	
6	函館市地域包括支援センター運営方針に基づき、活動計画を作成したか。	■	□	
7	活動計画で策定した目標・活動計画について評価を行い、事業改善に活用したか。	□	■	

効果的な取組	・外部研修の参加機会を多く設けているほか、全体で共有した方が良いと思われる情報について、センター内だけではなく、各種会議等の場で他センターや市にも情報提供をしている。
課題等	・活動計画の策定時、PDCAサイクルを意識した協議が行われているが、到達度が測りづらい目標設定となっているため、プロセス（過程）評価とアウトカム（結果）評価が不十分で、前年度の取り組みを目標・計画に十分反映できていない。

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	地域の社会資源をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11/13 (85%)
2	地域の社会資源の情報を定期的に更新しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、懇談等の場を設けたか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、関係機関等が主催する会議等に参加したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	新たに構築したネットワークをセンター内で共有する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	目標数値以上に利用者基本情報を作成したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	総合相談により把握したニーズや地域課題を整理・分析し、他の業務に活用する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対しセンターの周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対しセンターの周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	相談者や相談経路を分析することで、対象者を明らかにし、周知の強化を図ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 総合相談で得た情報を整理、分析し、毎月実施しているミーティングで課題の整理を行い、様々な事業の企画に活用している。 ネットワーク構築機関数が多い。とくに、地域関係者とは、顔を合わせる機会を多くもつことで、相談しやすい関係づくりを行っている。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 社会資源の情報をファイルにまとめているが、情報の更新は個々の職員が随時実施している状態のため、定期的に更新する仕組みが必要である。 関係機関等との懇談等の場を設けていないが、研修会等の場を活用し、ネットワークを構築することができている。

【権利擁護業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	市と連携・協働して高齢者虐待の対応を行ったか。	■	□	10/13 (77%)
2	高齢者虐待を受けている（疑いも含む）ケースを把握した際、複数職種で緊急性の判断を行う仕組みを設けているか。	□	■	
3	高齢者虐待の通報を受けた全てのケースについて、速やかに市に報告したか。	■	□	
4	相談内容、事実確認・コアメンバー会議の結果をセンター内で共有し、対応を検討する仕組みを設けているか。	■	□	
5	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	□	
6	研修会の開催、出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	□	
7	市や成年後見センターと連携し、成年後見制度等の活用促進のための支援を行ったか。	■	□	
8	成年後見の申立て支援（申立てを行う親族への支援、申立て支援を行う関係機関へのつなぎも含む）を行ったか。	■	□	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	□	■	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	□	■	
11	地域で発生している消費者被害の情報をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	
12	地域で発生している消費者被害の情報を地域住民や関係機関に周知したか。	■	□	
13	困難事例について、相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	□	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待の緊急性の判断について、複数の職員で判断できているが、必ずしも複数職種となっていないことから、必ず複数職種で判断できるようセンター内の連絡・相談体制を見直す必要がある。 ・職員によって虐待事例や成年後見事例を担当する経験が異なることから、対応に著しい差が生じないように平準化を図る必要がある。 ・成年後見制度等の周知については、出前講座等の依頼がなく実施していないが、認知症等関連するテーマと合わせて実施するなどの工夫が必要である。

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため未実施のもの

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）に沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みを設けているか。	■	□	3/7 (43%)
2	ケアマネジメント研修基本方針・開催計画に基づき、研修の企画・運営を行ったか。	□	■ (※)	
3	目標数値以上にケアマネジメント研修（合同・圏域）を開催したか。	■	□	
4	多職種との連携体制構築のためのケアマネジメント研修（圏域）を開催したか。	□	■ (※)	
5	ケアマネジメント研修（圏域）を圏域の主任介護支援専門員と連携して開催したか。	□	■ (※)	
6	介護支援専門員の実践力向上のためのケアマネジメント研修の開催や制度・施策等に関する情報提供を行なったか。	■	□	
7	介護支援専門員が相談しやすい体制をつくるための取り組みを行なったか。	□	■ (※)	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・圏域のケアマネジメント研修について、基本方針・開催計画に基づきICFをテーマにした研修を開催する予定だったが、新型コロナウイルスの流行により開催できなかった。中止となった研修は、圏域の主任介護支援専門員と連携し開催するほか、多職種を参集し連携体制の構築を行う予定であった。 ・介護支援専門員が相談しやすい体制をつくるため、圏域内の居宅介護支援事業所を訪問する予定だったが、新型コロナウイルス感染症の流行により実施できなかった。

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	函館市地域ケア会議体系図に基づき地域ケア会議を開催したか。	■	□	9/10 (90%)
2	目標数値以上に個別ケースの検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
3	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、地域と専門職が協働して支援内容を検討したか。	■	□	
4	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後、モニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みを設けているか。	□	■	
5	日常生活圏域レベルの地域課題の整理に基づき、地域課題の検討を行う地域ケア会議を企画したか。	■	□	
6	目標数値以上に地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
7	地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題を共有したか。	■	□	
8	地域づくりや資源開発により地域課題を解決する社会基盤を構築するための地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 地域課題の検討を行う地域ケア会議において、認知症カフェの「旗揚げ隊」を立ち上げ、地域住民や関係機関と協働し「シェアトークカフェおれんじの木」を開催するなど、地域課題を解決するための資源開発に結びつけることができた。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後のモニタリングについての仕組みはあるが、参集者へのフィードバックを行う仕組みがないため、その仕組みづくりが必要である。 地域ケア会議に関わる職員に偏りがあるため、経験を積むことでスキルアップが図れる体制づくりが必要である。

運営体制評価

地域包括支援センター運営事業を適切に実施するための運営体制が確保されているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価尺度 (選択肢)	評価尺度の意味
1	市が求める基準以上の状況
2	概ね市が求める基準を達成している状況
3	市が求める基準に至らず改善を要する状況

【人事・管理体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>業務量を勘案し、事業を円滑に実施できるよう保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）を常勤かつ専任で配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 市が定める基準より多く配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 市が定める基準と同数配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 市が定める基準に満たない期間があった。</p>
2	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数^{※1}が長い配置基準職員（3職種）^{※2}を配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数を超える。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数以下である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3 継続勤務年数が3年未満の職員しかいない職種がある。</p>
3	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数が長い管理責任者を配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 管理責任者の継続勤務年数が5年以上である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 管理責任者の継続勤務年数が3年以上5年未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 管理責任者の継続勤務年数が3年未満である。</p>
4	<p>職員の人事異動については、業務の引継ぎに配慮しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 一定の引継ぎ期間を設け、十分な引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 引継ぎ期間は設けていないが、引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 引継ぎを行えなかったことがある。</p>
5	<p>就業規則（給与・旅費規程を含む）・労使協定を職員に周知することができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすい場所への掲示や書面の交付等を行っており、すべての職員に周知されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 掲示等を行っており、周知されるよう努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 周知を行っていない。</p>

【業務の管理】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>法人が地域包括支援センターの果たすべき役割・業務を理解し、職員がそれらを果たせるような環境の整備に努めているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 役割・業務を理解し、センターの要望も踏まえ、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 役割・業務を理解し、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 役割・業務の理解が十分ではなく、環境の整備を行っていない。</p>
2	<p>地域包括支援センターの業務にあたり、専門職が十分にその職務をはたせるよう、配置基準職員（3職種）以外の職員の業務量を調整しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 すべての職員の予防プラン担当件数^{※3}が50件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職員の予防プラン担当件数が50件以上80件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 予防プラン担当件数が80件以上の者がいる。</p>
3	<p>職員のメンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 メンタルヘルスチェックの実施のほか、相談体制を整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 メンタルヘルスチェックの実施または相談体制の整備をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 メンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っていない。</p>
4	<p>セキュリティ管理の観点から、個人情報を含む書類等の扱いが統一され、適正に管理できているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成しており、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等は作成していないが、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 適正な管理を行えなかったことがある。</p>

【教育・研修体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>組織内でのスーパービジョン等、人材育成のための体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修カリキュラムを作成するなど、人材育成のための具体的な仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修カリキュラムは作成していないが、人材育成のための体制は整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 人材育成のための体制を整備していない。</p>
2	<p>専門知識を習得するため、各種研修会へ職務として参加できる体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修計画を作成するほか、職員が希望する研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修計画を作成するなど、職員が計画的に研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 職員が職務として研修に参加できる体制を整備していない。</p>

【連絡・報告体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>夜間・休日等の連絡・対応体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 携帯電話等により職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 留守番電話や併設施設等を経由して職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 夜間・休日等の連絡・対応体制を整備していない。</p>
2	<p>苦情に対する対応・報告・記録・共有方法を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成し、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等の作成はしていないが、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 対応方法等が整備されておらず、適切に対応できなかったことがある。</p>

【広報】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>地域包括支援センターの看板や案内が表示されているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすいところに看板が設置され、分かりやすい案内が表示されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 看板や案内が設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 看板が設置されていない。</p>

【公益性】

※東部地区については、「恵山地区」「樞法華地区」「南茅部地区」の全域が、厚生労働大臣が定める離島等の特別地域のため、評価の対象外とする。

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行うことができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 同一法人のサービス事業所^{※4}の利用割合^{※5}が20%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 同一法人のサービス事業所の利用割合が20%以上50%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 同一法人のサービス事業所の利用割合が50%以上である。</p>

※1 平成31年4月1日時点での、現担当圏域（平成27年度以前は、現担当圏域を含む圏域）での継続した勤務年数のこと。

※2 函館市地域包括支援センター運営事業実施要綱第6条第1項に定める職員のうち、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）のこと。

※3 職員1人当たり（常勤換算）のケアマネジメントAおよび指定介護予防支援業務の担当件数（直営）の担当件数。（年度内平均）

※4 運営法人（グループ法人を含む）が運営する介護保険事業所。

※5 利用割合 =
$$\frac{\text{同一法人のサービス事業所の居宅サービス利用者数}}{\text{居宅サービスの利用者数}}$$

- ・1人の利用者が複数の居宅サービスを利用している場合は、その累計とする。
- ・毎月の給付数の累計とする。

(案)

令和元年度（2019年度） 函館市地域包括支援センター事業評価

センター名	函館市地域包括支援センターときとう
担当圏域	中央部第2圏域
運営法人	医療法人大庚会
評価期間	平成31年(2019年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日
評価日	令和2年3月31日

目 次

○ 函館市地域包括支援センター事業評価概要	1
○ 職員体制評価	3
・ 基本的事項	3
・ 総合相談支援業務	5
・ 権利擁護業務	6
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	7
・ 介護予防ケアマネジメント	7
・ 地域ケア会議推進事業	8
○ 事業実施状況評価	9
・ 基本的事項	9
・ 総合相談支援業務	10
・ 権利擁護業務	11
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	12
・ 地域ケア会議推進事業	13
○ 運営体制評価	14
・ 人事・管理体制	14
・ 業務の管理	15
・ 教育・研修体制	15
・ 連絡・報告体制	16
・ 広報	16
・ 公益性	16

函館市地域包括支援センター事業評価概要

1 目的

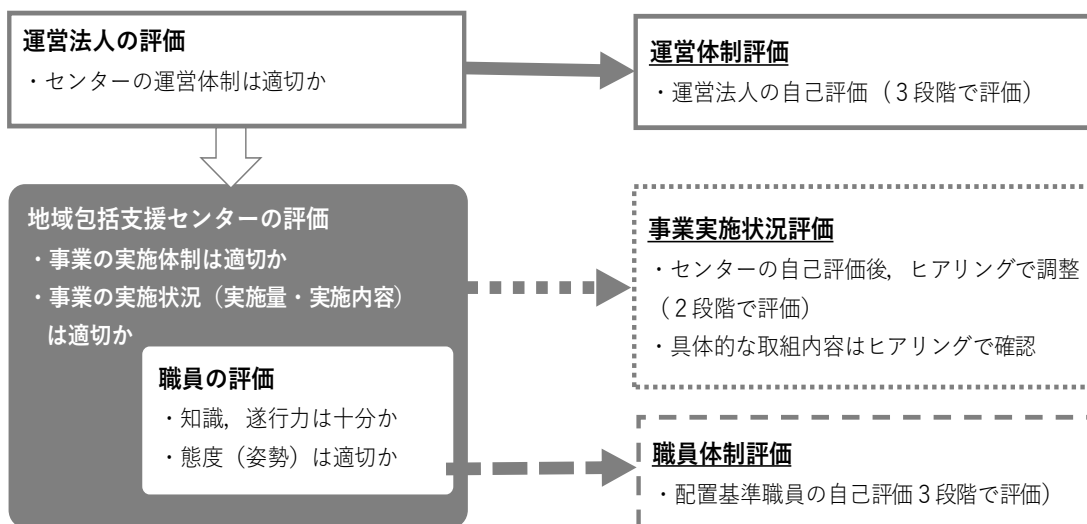
地域包括支援センター（以下、「センター」という。）の事業内容や事業実績，運営体制を総合的に評価し，委託業務の実施状況や課題を把握することで，センターが圏域ごとに重点的に取り組むべき業務を明示し，センター機能を強化するとともに，センターを担う運営法人としての適正について判断することを目的とする。

2 評価期間

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

※評価は3年ごとに実施

3 評価の構造



4 評価の範囲

函館市地域包括支援センター運営事業のうち，以下の業務を評価の対象とする。

- ・総合相談支援業務
- ・権利擁護業務
- ・介護予防ケアマネジメント（居宅要支援被保険者に係るものを除く）
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- ・地域ケア会議推進事業

5 評価の実施方法

時期 (予定)	市	運営法人・センター
令和2年4月	事業評価の実施について通知	運営法人：運営体制評価の実施 センター：職員体制評価、事業実施 状況評価の実施
5月		
6月	評価内容の確認	評価票の提出
7月	センターの管理責任者へのヒアリングの実施	
8月	運営法人の代表者へのヒアリングの実施	
9月 10月	評価結果（案）の作成	
11月	運営協議会※で、評価結果(案)について協議	
12月	評価結果の確定、運営法人への通知、 市ホームページでの公表	

※函館市地域包括支援センター運営協議会

職員体制評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行），函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領，および函館市地域包括支援センター運営方針においてセンター職員に求めている能力を有しているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【基本的事項】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域包括支援センターの目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	地域包括支援センターの事業内容を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
3	地域包括ケアと地域包括ケアシステムを理解しているか	知識	5人	0人	0人
4	函館市地域包括支援センター運営方針を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
5	PDCAサイクルの考え方を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
6	担当圏域の特徴（人口動態，地理的状況，社会資源等）を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
7	自分の担当する事業について，PDCAサイクルの考えに基づき活動計画を立てることができているか。	遂行	4人	1人	0人
8	自分の担当する事業について，活動計画に基づき事業を実施できているか。	遂行	4人	1人	0人
9	公益的な機関に所属する職員として，公正で中立性の高い事業運営ができているか。	遂行	5人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
10	市およびセンターのルールに則り書類や記録を作成し、適切に管理を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
11	関係法規，市条例を遵守し，個人情報を厳重に取り扱うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
12	苦情に対して誠実に対応し，再発防止に努めるとともに，管理責任者等への報告を適切に行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
13	他の職員と情報を共有し，協議して業務を遂行するチームアプローチを行うことができているか。	態度	5人	0人	0人
14	自ら専門的知識の習得や実力向上のため，積極的に自己研鑽を図ることができているか。	態度	5人	0人	0人
15	各種会議等に参加し，センター間および市との情報共有を積極的に行うことができているか。	態度	5人	0人	0人

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	総合相談支援業務の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	相談受付において、信頼関係の構築、相談内容の把握、緊急性の判断等の適切な支援を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
3	相談受付後、継続支援が必要なケースでは、情報収集やアセスメントを行い、課題を把握することができているか。	遂行	5人	0人	0人
4	把握した課題に基づき、センターの支援計画を立て、適切な支援を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
5	必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができているか。	遂行	5人	0人	0人
6	地域包括支援ネットワークを構築する目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
7	構築した地域包括支援ネットワークを総合相談支援業務に活用することができているか。	遂行	5人	0人	0人
8	自ら関係機関や社会資源等との新たなネットワークを構築することができているか。	遂行	5人	0人	0人
9	実態把握を行う目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
10	高齢者に関わったときには、支援の有無に関わらず実態把握を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【権利擁護業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	権利擁護業務の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	「函館市高齢者虐待対応支援マニュアル」に記載されている養護者による高齢者虐待への対応を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
3	総合相談等により高齢者虐待が疑われるケースを把握した際、必要な情報を収集し、センター内で共有することができるか。	遂行	5人	0人	0人
4	高齢者虐待が疑われるケースに対し、市と協議のうえ事実確認を行い、コアメンバー会議で報告・協議を行うことができるか。	遂行	3人	2人	0人
5	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースについて、情報収集やアセスメントに基づき支援計画を立て、適切な支援を行うことができるか。	遂行	3人	2人	0人
6	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースに対し支援を継続し、モニタリングや評価を行ったうえで、必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができるか。	遂行	4人	1人	0人
7	消費者被害の類型や地域で発生している消費者被害の内容を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
8	消費者被害を受けている高齢者を発見した場合、適切な機関につなげることができるか。	遂行	4人	1人	0人
9	成年後見制度と日常生活自立支援事業の概要を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
10	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用が必要な高齢者に対し、適切な申立て支援を行うことができるか。	遂行	4人	1人	0人

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の目的を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
4	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員への個別支援の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
5	総合相談等により介護支援専門員への個別支援が必要なケースを把握した場合、支援目的やどの状況まで支援を行うのかを明らかにし、介護支援専門員と合意することができるか。	遂行	5人	0人	0人
6	介護支援専門員への個別支援を行う場合、支援目的に応じてセンターの役割や立ち位置を適切に判断し、支援を行うことができるか。	遂行	5人	0人	0人
7	介護支援専門員と合意をした支援目的や状況に達した場合、対応の振り返りや成果の確認を行ったうえで、支援を終結することができるか。	遂行	5人	0人	0人

【介護予防ケアマネジメント】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	介護保険制度の基本理念を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」の内容を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
3	ICFの考え方を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
4	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」に基づき、適切にケアマネジメントを行うことができるか。	遂行	5人	0人	0人
5	ICFの考え方を活用し、アセスメントを行うことができるか。	遂行	3人	2人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域ケア会議の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	函館市地域ケア会議体系図の内容を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
3	個別事例から地域課題を抽出するプロセス（日常生活圏域レベルの地域課題の整理）を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
4	総合相談や包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員の個別支援を行う際に、個別ケースの検討を行う地域ケア会議開催の有効性を検討することができているか。	遂行	5人	0人	0人
5	個別ケースの検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
6	地域課題の検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができているか。	遂行	4人	1人	0人

事業実施状況評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行）、函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領、および函館市地域包括支援センター運営方針等においてセンターに求めている機能を果たしているか評価する。

※「効果的な取組」および「課題」については、管理責任者へのヒアリングに基づき市が記載する。

【基本的事項】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	職員が常に相互に情報を共有し、連携・協力して業務を実施するための仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5/7 (71%)
2	職員研修計画に基づき、外部研修の参加機会を設け、研修内容をセンター内で共有したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	職員研修計画に基づき、センター内で職員の実践力向上のための取り組みを行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	報告書等について、市の定める方法で記載し、期日までに提出したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	委託業務の処理上作成した書類・記録について、適切な管理を行うための仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	函館市地域包括支援センター運営方針に基づき、活動計画を作成したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	活動計画で策定した目標・活動計画について評価を行い、事業改善に活用したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 外部研修の参加機会を多く設けており、積極的に自己研鑽を図ることができている。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 業務実績報告書の記載方法が共有されていないため、記載要領を再確認するほか、確認体制を構築する必要がある。 活動計画の策定時、PDCAサイクルを意識した協議が行われているが、評価した内容を計画に十分反映できていない。

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	地域の社会資源をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	12/13 (92%)
2	地域の社会資源の情報を定期的に更新しているか。	■	□	
3	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、懇談等の場を設けたか。	■	□	
4	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、関係機関等が主催する会議等に参加したか。	■	□	
5	新たに構築したネットワークをセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	
6	目標数値以上に利用者基本情報を作成したか。	□	■	
7	相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	□	
8	総合相談により把握したニーズや地域課題を整理・分析し、他の業務に活用する仕組みを設けているか。	■	□	
9	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対しセンターの周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	■	□	
11	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対しセンターの周知を行ったか。	■	□	
12	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	■	□	
13	相談者や相談経路を分析することで、対象者を明らかにし、周知の強化を図ったか。	■	□	

効果的な取組	・ネットワーク構築機関数および新規ネットワーク構築機関数が多く、分野も多岐に渡っており、高齢者分野以外の機関からの相談や問合せにつながっている。
課題等	・利用者基本情報の作成数は、目標数値の96.8%だった。

【権利擁護業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	市と連携・協働して高齢者虐待の対応を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	13/13 (100%)
2	高齢者虐待を受けている（疑いも含む）ケースを把握した際、複数職種で緊急性の判断を行う仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
3	高齢者虐待の通報を受けた全てのケースについて、速やかに市に報告したか。	■	<input type="checkbox"/>	
4	相談内容、事実確認・コアメンバー会議の結果をセンター内で共有し、対応を検討する仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
5	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
6	研修会の開催、出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
7	市や成年後見センターと連携し、成年後見制度等の活用促進のための支援を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
8	成年後見の申立て支援（申立てを行う親族への支援、申立て支援を行う関係機関へのつなぎも含む）を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
11	地域で発生している消費者被害の情報をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
12	地域で発生している消費者被害の情報を地域住民や関係機関に周知したか。	■	<input type="checkbox"/>	
13	困難事例について、相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	・外部研修の参加や、センター内研修の開催により、権利擁護業務に関する職員のスキルアップに力を入れて取り組んでいる。
課題等	・職員によって虐待事例や成年後見事例を担当する経験が異なることから、対応に著しい差が生じないよう平準化を図る必要がある。

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため未実施のもの

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）に沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みを設けているか。	■	□	6/7 (86%)
2	ケアマネジメント研修基本方針・開催計画に基づき、研修の企画・運営を行ったか。	□	■ (※)	
3	目標数値以上にケアマネジメント研修（合同・圏域）を開催したか。	■	□	
4	多職種との連携体制構築のためのケアマネジメント研修（圏域）を開催したか。	■	□	
5	ケアマネジメント研修（圏域）を圏域の主任介護支援専門員と連携して開催したか。	■	□	
6	介護支援専門員の実践力向上のためのケアマネジメント研修の開催や制度・施策等に関する情報提供を行なったか。	■	□	
7	介護支援専門員が相談しやすい体制をつくるための取り組みを行なったか。	■	□	

効果的な取組	
課題等	・圏域のケアマネジメント研修について、基本方針・開催計画に基づきICFをテーマにした研修を開催する予定だったが、新型コロナウイルス感染症の流行により開催できなかった。

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	函館市地域ケア会議体系図に基づき地域ケア会議を開催したか。	■	<input type="checkbox"/>	10/10 (100%)
2	目標数値以上に個別ケースの検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	<input type="checkbox"/>	
3	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、地域と専門職が協働して支援内容を検討したか。	■	<input type="checkbox"/>	
4	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後、モニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
5	日常生活圏域レベルの地域課題の整理に基づき、地域課題の検討を行う地域ケア会議を企画したか。	■	<input type="checkbox"/>	
6	目標数値以上に地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	<input type="checkbox"/>	
7	地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題を共有したか。	■	<input type="checkbox"/>	
8	地域づくりや資源開発により地域課題を解決する社会基盤を構築するための地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	<input type="checkbox"/>	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	
課題等	

運営体制評価

地域包括支援センター運営事業を適切に実施するための運営体制が確保されているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価尺度 (選択肢)	評価尺度の意味
1	市が求める基準以上の状況
2	概ね市が求める基準を達成している状況
3	市が求める基準に至らず改善を要する状況

【人事・管理体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>業務量を勘案し、事業を円滑に実施できるよう保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）を常勤かつ専任で配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 市が定める基準より多く配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 市が定める基準と同数配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 市が定める基準に満たない期間があった。</p>
2	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数^{※1}が長い配置基準職員（3職種）^{※2}を配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数を超える。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数以下である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 継続勤務年数が3年未満の職員しかいない職種がある。</p>
3	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数が長い管理責任者を配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 管理責任者の継続勤務年数が5年以上である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 管理責任者の継続勤務年数が3年以上5年未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 管理責任者の継続勤務年数が3年未満である。</p>
4	<p>職員の人事異動については、業務の引継ぎに配慮しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 一定の引継ぎ期間を設け、十分な引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 引継ぎ期間は設けていないが、引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 引継ぎを行えなかったことがある。</p>
5	<p>就業規則（給与・旅費規程を含む）・労使協定を職員に周知することができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすい場所への掲示や書面の交付等を行っており、すべての職員に周知されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 掲示等を行っており、周知されるよう努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 周知を行っていない。</p>

【業務の管理】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>法人が地域包括支援センターの果たすべき役割・業務を理解し、職員がそれらを果たせるような環境の整備に努めているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 役割・業務を理解し、センターの要望も踏まえ、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 役割・業務を理解し、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 役割・業務の理解が十分ではなく、環境の整備を行っていない。</p>
2	<p>地域包括支援センターの業務にあたり、専門職が十分にその職務をはたせるよう、配置基準職員（3職種）以外の職員の業務量を調整しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 すべての職員の予防プラン担当件数^{※3}が50件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職員の予防プラン担当件数が50件以上80件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 予防プラン担当件数が80件以上の者がいる。</p>
3	<p>職員のメンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 メンタルヘルスチェックの実施のほか、相談体制を整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 メンタルヘルスチェックの実施または相談体制の整備をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 メンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っていない。</p>
4	<p>セキュリティ管理の観点から、個人情報を含む書類等の扱いが統一され、適正に管理できているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成しており、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等は作成していないが、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 適正な管理を行えなかったことがある。</p>

【教育・研修体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>組織内でのスーパービジョン等、人材育成のための体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修カリキュラムを作成するなど、人材育成のための具体的な仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修カリキュラムは作成していないが、人材育成のための体制は整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 人材育成のための体制を整備していない。</p>
2	<p>専門知識を習得するため、各種研修会へ職務として参加できる体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修計画を作成するほか、職員が希望する研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修計画を作成するなど、職員が計画的に研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 職員が職務として研修に参加できる体制を整備していない。</p>

【連絡・報告体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>夜間・休日等の連絡・対応体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 携帯電話等により職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 留守番電話や併設施設等を経由して職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 夜間・休日等の連絡・対応体制を整備していない。</p>
2	<p>苦情に対する対応・報告・記録・共有方法を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成し、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等の作成はしていないが、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 対応方法等が整備されておらず、適切に対応できなかったことがある。</p>

【広報】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>地域包括支援センターの看板や案内が表示されているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすいところに看板が設置され、分かりやすい案内が表示されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 看板や案内が設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 看板が設置されていない。</p>

【公益性】

※東部地区については、「恵山地区」「樞法華地区」「南茅部地区」の全域が、厚生労働大臣が定める離島等の特別地域のため、評価の対象外とする。

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行うことができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 同一法人のサービス事業所^{※4}の利用割合^{※5}が20%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 同一法人のサービス事業所の利用割合が20%以上50%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 同一法人のサービス事業所の利用割合が50%以上である。</p>

※1 平成31年4月1日時点での、現担当圏域（平成27年度以前は、現担当圏域を含む圏域）での継続した勤務年数のこと。

※2 函館市地域包括支援センター運営事業実施要綱第6条第1項に定める職員のうち、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）のこと。

※3 職員1人当たり（常勤換算）のケアマネジメントAおよび指定介護予防支援業務の担当件数（直営）の担当件数。（年度内平均）

※4 運営法人（グループ法人を含む）が運営する介護保険事業所。

※5 利用割合 =
$$\frac{\text{同一法人のサービス事業所の居宅サービス利用者数}}{\text{居宅サービスの利用者数}}$$

- ・1人の利用者が複数の居宅サービスを利用している場合は、その累計とする。
- ・毎月の給付数の累計とする。

(案)

令和元年度（2019年度） 函館市地域包括支援センター事業評価

センター名	函館市地域包括支援センターゆのかわ
担当圏域	東央部第一圏域
運営法人	社会福祉法人函館厚生院
評価期間	平成31年(2019年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日
評価日	令和2年3月31日

目 次

○ 函館市地域包括支援センター事業評価概要	1
○ 職員体制評価	3
・ 基本的事項	3
・ 総合相談支援業務	5
・ 権利擁護業務	6
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	7
・ 介護予防ケアマネジメント	7
・ 地域ケア会議推進事業	8
○ 事業実施状況評価	9
・ 基本的事項	9
・ 総合相談支援業務	10
・ 権利擁護業務	11
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	12
・ 地域ケア会議推進事業	13
○ 運営体制評価	14
・ 人事・管理体制	14
・ 業務の管理	15
・ 教育・研修体制	15
・ 連絡・報告体制	16
・ 広報	16
・ 公益性	16

函館市地域包括支援センター事業評価概要

1 目的

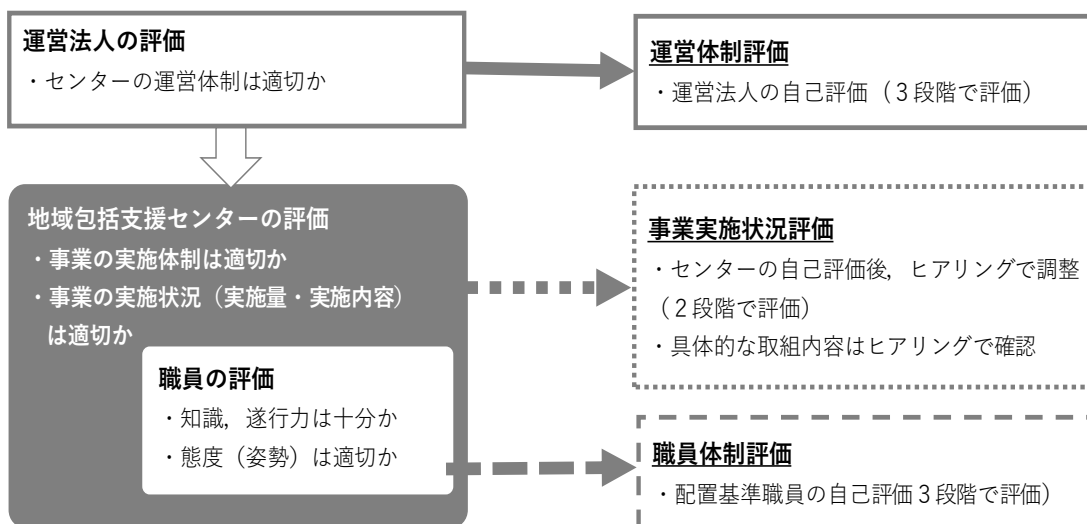
地域包括支援センター（以下、「センター」という。）の事業内容や事業実績，運営体制を総合的に評価し，委託業務の実施状況や課題を把握することで，センターが圏域ごとに重点的に取り組むべき業務を明示し，センター機能を強化するとともに，センターを担う運営法人としての適正について判断することを目的とする。

2 評価期間

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

※評価は3年ごとに実施

3 評価の構造



4 評価の範囲

函館市地域包括支援センター運営事業のうち，以下の業務を評価の対象とする。

- ・総合相談支援業務
- ・権利擁護業務
- ・介護予防ケアマネジメント（居宅要支援被保険者に係るものを除く）
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- ・地域ケア会議推進事業

5 評価の実施方法

時期 (予定)	市	運営法人・センター
令和2年4月	事業評価の実施について通知	運営法人：運営体制評価の実施 センター：職員体制評価、事業実施 状況評価の実施
5月		
6月	評価内容の確認	評価票の提出
7月	センターの管理責任者へのヒアリングの実施	
8月	運営法人の代表者へのヒアリングの実施	
9月 10月	評価結果（案）の作成	
11月	運営協議会※で、評価結果(案)について協議	
12月	評価結果の確定、運営法人への通知、 市ホームページでの公表	

※函館市地域包括支援センター運営協議会

職員体制評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行），函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領，および函館市地域包括支援センター運営方針においてセンター職員に求めている能力を有しているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【基本的事項】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域包括支援センターの目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	地域包括支援センターの事業内容を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
3	地域包括ケアと地域包括ケアシステムを理解しているか	知識	5人	1人	0人
4	函館市地域包括支援センター運営方針を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
5	PDCAサイクルの考え方を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
6	担当圏域の特徴（人口動態，地理的状況，社会資源等）を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
7	自分の担当する事業について，PDCAサイクルの考えに基づき活動計画を立てることができているか。	遂行	4人	2人	0人
8	自分の担当する事業について，活動計画に基づき事業を実施できているか。	遂行	5人	1人	0人
9	公益的な機関に所属する職員として，公正で中立性の高い事業運営ができているか。	遂行	6人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
10	市およびセンターのルールに則り書類や記録を作成し、適切に管理を行うことができているか。	遂行	4人	2人	0人
11	関係法規，市条例を遵守し，個人情報を厳重に取り扱うことができているか。	遂行	6人	0人	0人
12	苦情に対して誠実に対応し，再発防止に努めるとともに，管理責任者等への報告を適切に行うことができているか。	遂行	6人	0人	0人
13	他の職員と情報を共有し，協議して業務を遂行するチームアプローチを行うことができているか。	態度	6人	0人	0人
14	自ら専門的知識の習得や実力向上のため，積極的に自己研鑽を図ることができているか。	態度	4人	2人	0人
15	各種会議等に参加し，センター間および市との情報共有を積極的に行うことができているか。	態度	5人	1人	0人

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	総合相談支援業務の目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	相談受付において、信頼関係の構築、相談内容の把握、緊急性の判断等の適切な支援を行うことができているか。	遂行	6人	0人	0人
3	相談受付後、継続支援が必要なケースでは、情報収集やアセスメントを行い、課題を把握することができているか。	遂行	6人	0人	0人
4	把握した課題に基づき、センターの支援計画を立て、適切な支援を行うことができているか。	遂行	5人	1人	0人
5	必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができているか。	遂行	5人	1人	0人
6	地域包括支援ネットワークを構築する目的を理解しているか。	知識	4人	2人	0人
7	構築した地域包括支援ネットワークを総合相談支援業務に活用することができているか。	遂行	5人	1人	0人
8	自ら関係機関や社会資源等との新たなネットワークを構築することができているか。	遂行	5人	1人	0人
9	実態把握を行う目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
10	高齢者に関わったときには、支援の有無に関わらず実態把握を行うことができているか。	遂行	6人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【権利擁護業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	権利擁護業務の目的を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
2	「函館市高齢者虐待対応支援マニュアル」に記載されている養護者による高齢者虐待への対応を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
3	総合相談等により高齢者虐待が疑われるケースを把握した際、必要な情報を収集し、センター内で共有することができるか。	遂行	6人	0人	0人
4	高齢者虐待が疑われるケースに対し、市と協議のうえ事実確認を行い、コアメンバー会議で報告・協議を行うことができるか。	遂行	5人	1人	0人
5	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースについて、情報収集やアセスメントに基づき支援計画を立て、適切な支援を行うことができるか。	遂行	5人	1人	0人
6	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースに対し支援を継続し、モニタリングや評価を行ったうえで、必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができるか。	遂行	4人	2人	0人
7	消費者被害の類型や地域で発生している消費者被害の内容を理解しているか。	知識	4人	2人	0人
8	消費者被害を受けている高齢者を発見した場合、適切な機関につなげることができるか。	遂行	5人	1人	0人
9	成年後見制度と日常生活自立支援事業の概要を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
10	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用が必要な高齢者に対し、適切な申立て支援を行うことができるか。	遂行	5人	1人	0人

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の目的を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
2	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の目的を理解しているか。	知識	4人	2人	0人
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）を理解しているか。	知識	3人	3人	0人
4	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員への個別支援の目的を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
5	総合相談等により介護支援専門員への個別支援が必要なケースを把握した場合、支援目的やどの状況まで支援を行うのかを明らかにし、介護支援専門員と合意することができるか。	遂行	5人	1人	0人
6	介護支援専門員への個別支援を行う場合、支援目的に応じてセンターの役割や立ち位置を適切に判断し、支援を行うことができるか。	遂行	5人	1人	0人
7	介護支援専門員と合意をした支援目的や状況に達した場合、対応の振り返りや成果の確認を行ったうえで、支援を終結することができるか。	遂行	5人	1人	0人

【介護予防ケアマネジメント】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	介護保険制度の基本理念を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」の内容を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
3	ICFの考え方を理解しているか。	知識	3人	3人	0人
4	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」に基づき、適切にケアマネジメントを行うことができるか。	遂行	4人	2人	0人
5	ICFの考え方を活用し、アセスメントを行うことができるか。	遂行	1人	5人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域ケア会議の目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	函館市地域ケア会議体系図の内容を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
3	個別事例から地域課題を抽出するプロセス（日常生活圏域レベルの地域課題の整理）を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
4	総合相談や包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員の個別支援を行う際に、個別ケースの検討を行う地域ケア会議開催の有効性を検討することができるか。	遂行	5人	0人	1人
5	個別ケースの検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	5人	0人	1人
6	地域課題の検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	4人	1人	1人

事業実施状況評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行）、函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領、および函館市地域包括支援センター運営方針等においてセンターに求めている機能を果たしているか評価する。

※「効果的な取組」および「課題」については、管理責任者へのヒアリングに基づき市が記載する。

【基本的事項】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	職員が常に相互に情報を共有し、連携・協力して業務を実施するための仕組みを設けているか。	■	□	5/7 (71%)
2	職員研修計画に基づき、外部研修の参加機会を設け、研修内容をセンター内で共有したか。	■	□	
3	職員研修計画に基づき、センター内で職員の実践力向上のための取り組みを行ったか。	■	□	
4	報告書等について、市の定める方法で記載し、期日までに提出したか。	□	■	
5	委託業務の処理上作成した書類・記録について、適切な管理を行うための仕組みを設けているか。	■	□	
6	函館市地域包括支援センター運営方針に基づき、活動計画を作成したか。	■	□	
7	活動計画で策定した目標・活動計画について評価を行い、事業改善に活用したか。	□	■	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> ミーティングにおいて、全職員で順番に司会を担当するほか、参加者に対し質問や助言を行うよう働きかけることで、各種会議等で積極的に意見が言える人材の育成につながっている。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 業務実績報告書の記載方法が共有されておらず、提出期日が守られないこともあるため、記載要領を再確認するほか、確認体制を構築することが必要である。 活動計画の策定時、PDCAサイクルを意識した協議が行われているが、プロセス（過程）評価とアウトカム（結果）評価が不十分で、前年度の取り組みを目標・計画に十分反映できていない。

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	地域の社会資源をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9/13 (69%)
2	地域の社会資源の情報を定期的に更新しているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、懇談等の場を設けたか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、関係機関等が主催する会議等に参加したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	新たに構築したネットワークをセンター内で共有する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	目標数値以上に利用者基本情報を作成したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	総合相談により把握したニーズや地域課題を整理・分析し、他の業務に活用する仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
9	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対しセンターの周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対しセンターの周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	相談者や相談経路を分析することで、対象者を明らかにし、周知の強化を図ったか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 関係機関等との懇談等の場を設けていないが、研修会等の場を活用し、ネットワークを構築することができている。 利用者基本情報の作成数は、目標数値の96.9%だった。 総合相談により把握したニーズや地域課題を整理・分析し、他の業務や周知の強化に活用する仕組みづくりが必要である。

【権利擁護業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	市と連携・協働して高齢者虐待の対応を行ったか。	■	□	10/13 (77%)
2	高齢者虐待を受けている（疑いも含む）ケースを把握した際、複数職種で緊急性の判断を行う仕組みを設けているか。	□	■	
3	高齢者虐待の通報を受けた全てのケースについて、速やかに市に報告したか。	■	□	
4	相談内容、事実確認・コアメンバー会議の結果をセンター内で共有し、対応を検討する仕組みを設けているか。	■	□	
5	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	□	
6	研修会の開催、出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	□	
7	市や成年後見センターと連携し、成年後見制度等の活用促進のための支援を行ったか。	■	□	
8	成年後見の申立て支援（申立てを行う親族への支援、申立て支援を行う関係機関へのつなぎも含む）を行ったか。	■	□	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	□	■	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	□	■	
11	地域で発生している消費者被害の情報をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	
12	地域で発生している消費者被害の情報を地域住民や関係機関に周知したか。	■	□	
13	困難事例について、相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	□	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> ・圏域内の医療機関や介護保険事業所に対し、虐待防止研修会を積極的に開催しており、事業所職員の知識向上や連携体制の強化につながっている。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待の緊急性の判断について、複数職員で判断できているが、必ずしも複数職種となっていないことから、必ず複数職種で判断できるようにセンター内の連絡・相談体制を見直す必要がある。 ・成年後見制度等の周知については、出前講座等の依頼がなく実施していないが、認知症等関連するテーマと合わせて実施するなどの工夫が必要である。

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため未実施のもの

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）に沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3/7 (43%)
2	ケアマネジメント研修基本方針・開催計画に基づき、研修の企画・運営を行ったか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (※)	
3	目標数値以上にケアマネジメント研修（合同・圏域）を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	多職種との連携体制構築のためのケアマネジメント研修（圏域）を開催したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (※)	
5	ケアマネジメント研修（圏域）を圏域の主任介護支援専門員と連携して開催したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (※)	
6	介護支援専門員の実践力向上のためのケアマネジメント研修の開催や制度・施策等に関する情報提供を行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	介護支援専門員が相談しやすい体制をつくるための取り組みを行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・環境整備の実践プロセスに沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みがないことから、ケアマネジメント研修の企画等に活用できる仕組みを構築するほか、主任介護支援専門員以外の職種も参画することで、理解を深める必要がある。 ・圏域のケアマネジメント研修について、基本方針・開催計画に基づきICFをテーマにした研修を開催する予定だったが、新型コロナウイルスの流行により開催できなかった。中止となった研修は、圏域の主任介護支援専門員と連携し開催するほか、多職種を参集し連携体制の構築を行う予定であった。

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	函館市地域ケア会議体系図に基づき地域ケア会議を開催したか。	■	□	10/10 (100%)
2	目標数値以上に個別ケースの検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
3	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、地域と専門職が協働して支援内容を検討したか。	■	□	
4	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後、モニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みを設けているか。	■	□	
5	日常生活圏域レベルの地域課題の整理に基づき、地域課題の検討を行う地域ケア会議を企画したか。	■	□	
6	目標数値以上に地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
7	地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題を共有したか。	■	□	
8	地域づくりや資源開発により地域課題を解決する社会基盤を構築するための地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域の医療機関と近隣町会による会議体を発足し、今後は協働した取組みを進めるなど、地域課題を解決するための資源開発に結びつけることができた。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 地域ケア会議に関わる職員に偏りがあるため、経験を積むことでスキルアップが図れる体制づくりが必要である。

運営体制評価

地域包括支援センター運営事業を適切に実施するための運営体制が確保されているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価尺度 (選択肢)	評価尺度の意味
1	市が求める基準以上の状況
2	概ね市が求める基準を達成している状況
3	市が求める基準に至らず改善を要する状況

【人事・管理体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>業務量を勘案し、事業を円滑に実施できるよう保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）を常勤かつ専任で配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 市が定める基準より多く配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 市が定める基準と同数配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 市が定める基準に満たない期間があった。</p>
2	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数^{※1}が長い配置基準職員（3職種）^{※2}を配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数を超える。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数以下である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 継続勤務年数が3年未満の職員しかいない職種がある。</p>
3	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数が長い管理責任者を配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 管理責任者の継続勤務年数が5年以上である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 管理責任者の継続勤務年数が3年以上5年未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 管理責任者の継続勤務年数が3年未満である。</p>
4	<p>職員の人事異動については、業務の引継ぎに配慮しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 一定の引継ぎ期間を設け、十分な引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 引継ぎ期間は設けていないが、引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 引継ぎを行えなかったことがある。</p>
5	<p>就業規則（給与・旅費規程を含む）・労使協定を職員に周知することができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすい場所への掲示や書面の交付等を行っており、すべての職員に周知されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 掲示等を行っており、周知されるよう努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 周知を行っていない。</p>

【業務の管理】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>法人が地域包括支援センターの果たすべき役割・業務を理解し、職員がそれらを果たせるような環境の整備に努めているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 役割・業務を理解し、センターの要望も踏まえ、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 役割・業務を理解し、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 役割・業務の理解が十分ではなく、環境の整備を行っていない。</p>
2	<p>地域包括支援センターの業務にあたり、専門職が十分にその職務をはたせるよう、配置基準職員（3職種）以外の職員の業務量を調整しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 すべての職員の予防プラン担当件数^{※3}が50件未満である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 すべての職員の予防プラン担当件数が50件以上80件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 予防プラン担当件数が80件以上の者がいる。</p>
3	<p>職員のメンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 メンタルヘルスチェックの実施のほか、相談体制を整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 メンタルヘルスチェックの実施または相談体制の整備をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 メンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っていない。</p>
4	<p>セキュリティ管理の観点から、個人情報を含む書類等の扱いが統一され、適正に管理できているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成しており、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等は作成していないが、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 適正な管理を行えなかったことがある。</p>

【教育・研修体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>組織内でのスーパービジョン等、人材育成のための体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修カリキュラムを作成するなど、人材育成のための具体的な仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修カリキュラムは作成していないが、人材育成のための体制は整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 人材育成のための体制を整備していない。</p>
2	<p>専門知識を習得するため、各種研修会へ職務として参加できる体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修計画を作成するほか、職員が希望する研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修計画を作成するなど、職員が計画的に研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 職員が職務として研修に参加できる体制を整備していない。</p>

【連絡・報告体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>夜間・休日等の連絡・対応体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 携帯電話等により職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 留守番電話や併設施設等を経由して職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 夜間・休日等の連絡・対応体制を整備していない。</p>
2	<p>苦情に対する対応・報告・記録・共有方法を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成し、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等の作成はしていないが、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 対応方法等が整備されておらず、適切に対応できなかったことがある。</p>

【広報】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>地域包括支援センターの看板や案内が表示されているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすいところに看板が設置され、分かりやすい案内が表示されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 看板や案内が設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 看板が設置されていない。</p>

【公益性】

※東部地区については、「恵山地区」「樞法華地区」「南茅部地区」の全域が、厚生労働大臣が定める離島等の特別地域のため、評価の対象外とする。

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行うことができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 同一法人のサービス事業所^{※4}の利用割合^{※5}が20%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 同一法人のサービス事業所の利用割合が20%以上50%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 同一法人のサービス事業所の利用割合が50%以上である。</p>

※1 平成31年4月1日時点での、現担当圏域（平成27年度以前は、現担当圏域を含む圏域）での継続した勤務年数のこと。

※2 函館市地域包括支援センター運営事業実施要綱第6条第1項に定める職員のうち、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）のこと。

※3 職員1人当たり（常勤換算）のケアマネジメントAおよび指定介護予防支援業務の担当件数（直営）の担当件数。（年度内平均）

※4 運営法人（グループ法人を含む）が運営する介護保険事業所。

※5 利用割合 =
$$\frac{\text{同一法人のサービス事業所の居宅サービス利用者数}}{\text{居宅サービスの利用者数}}$$

- ・1人の利用者が複数の居宅サービスを利用している場合は、その累計とする。
- ・毎月の給付数の累計とする。

(案)

令和元年度（2019年度） 函館市地域包括支援センター事業評価

センター名	函館市地域包括支援センターたかおか
担当圏域	東央部第2圏域
運営法人	社会福祉法人函館厚生院
評価期間	平成31年(2019年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日
評価日	令和2年3月31日

目 次

○ 函館市地域包括支援センター事業評価概要	1
○ 職員体制評価	3
・ 基本的事項	3
・ 総合相談支援業務	5
・ 権利擁護業務	6
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	7
・ 介護予防ケアマネジメント	7
・ 地域ケア会議推進事業	8
○ 事業実施状況評価	9
・ 基本的事項	9
・ 総合相談支援業務	10
・ 権利擁護業務	11
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	12
・ 地域ケア会議推進事業	13
○ 運営体制評価	14
・ 人事・管理体制	14
・ 業務の管理	15
・ 教育・研修体制	15
・ 連絡・報告体制	16
・ 広報	16
・ 公益性	16

函館市地域包括支援センター事業評価概要

1 目的

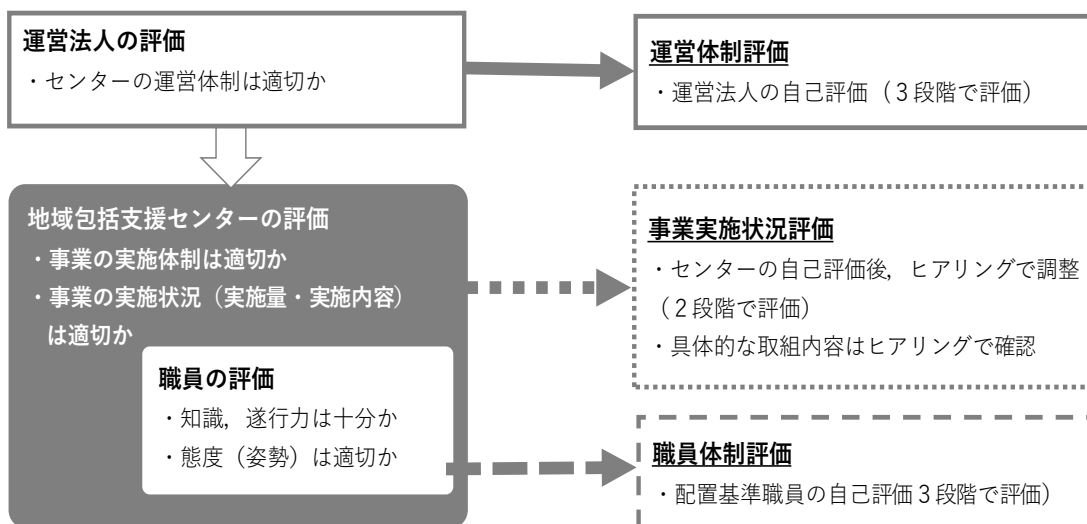
地域包括支援センター（以下、「センター」という。）の事業内容や事業実績，運営体制を総合的に評価し，委託業務の実施状況や課題を把握することで，センターが圏域ごとに重点的に取り組むべき業務を明示し，センター機能を強化するとともに，センターを担う運営法人としての適正について判断することを目的とする。

2 評価期間

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

※評価は3年ごとに実施

3 評価の構造



4 評価の範囲

函館市地域包括支援センター運営事業のうち，以下の業務を評価の対象とする。

- ・総合相談支援業務
- ・権利擁護業務
- ・介護予防ケアマネジメント（居宅要支援被保険者に係るものを除く）
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- ・地域ケア会議推進事業

5 評価の実施方法

時期 (予定)	市	運営法人・センター
令和2年4月	事業評価の実施について通知	運営法人：運営体制評価の実施 センター：職員体制評価、事業実施 状況評価の実施
5月		
6月	評価内容の確認	評価票の提出
7月	センターの管理責任者へのヒアリングの実施	
8月	運営法人の代表者へのヒアリングの実施	
9月 10月	評価結果（案）の作成	
11月	運営協議会※で、評価結果(案)について協議	
12月	評価結果の確定、運営法人への通知、 市ホームページでの公表	

※函館市地域包括支援センター運営協議会

職員体制評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行），函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領，および函館市地域包括支援センター運営方針においてセンター職員に求めている能力を有しているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【基本的事項】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域包括支援センターの目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	地域包括支援センターの事業内容を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
3	地域包括ケアと地域包括ケアシステムを理解しているか	知識	5人	0人	0人
4	函館市地域包括支援センター運営方針を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
5	PDCAサイクルの考え方を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
6	担当圏域の特徴（人口動態，地理的状況，社会資源等）を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
7	自分の担当する事業について，PDCAサイクルの考えに基づき活動計画を立てることができているか。	遂行	5人	0人	0人
8	自分の担当する事業について，活動計画に基づき事業を実施できているか。	遂行	5人	0人	0人
9	公益的な機関に所属する職員として，公正で中立性の高い事業運営ができているか。	遂行	5人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
10	市およびセンターのルールに則り書類や記録を作成し、適切に管理を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
11	関係法規，市条例を遵守し，個人情報に厳重に取り扱うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
12	苦情に対して誠実に対応し，再発防止に努めるとともに，管理責任者等への報告を適切に行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
13	他の職員と情報を共有し，協議して業務を遂行するチームアプローチを行うことができているか。	態度	5人	0人	0人
14	自ら専門的知識の習得や実力向上のため，積極的に自己研鑽を図ることができているか。	態度	5人	0人	0人
15	各種会議等に参加し，センター間および市との情報共有を積極的に行うことができているか。	態度	5人	0人	0人

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	総合相談支援業務の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	相談受付において、信頼関係の構築、相談内容の把握、緊急性の判断等の適切な支援を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
3	相談受付後、継続支援が必要なケースでは、情報収集やアセスメントを行い、課題を把握することができているか。	遂行	5人	0人	0人
4	把握した課題に基づき、センターの支援計画を立て、適切な支援を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
5	必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができているか。	遂行	5人	0人	0人
6	地域包括支援ネットワークを構築する目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
7	構築した地域包括支援ネットワークを総合相談支援業務に活用することができているか。	遂行	5人	0人	0人
8	自ら関係機関や社会資源等との新たなネットワークを構築することができているか。	遂行	5人	0人	0人
9	実態把握を行う目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
10	高齢者に関わったときには、支援の有無に関わらず実態把握を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【権利擁護業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	権利擁護業務の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	「函館市高齢者虐待対応支援マニュアル」に記載されている養護者による高齢者虐待への対応を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
3	総合相談等により高齢者虐待が疑われるケースを把握した際、必要な情報を収集し、センター内で共有することができるか。	遂行	5人	0人	0人
4	高齢者虐待が疑われるケースに対し、市と協議のうえ事実確認を行い、コアメンバー会議で報告・協議を行うことができるか。	遂行	5人	0人	0人
5	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースについて、情報収集やアセスメントに基づき支援計画を立て、適切な支援を行うことができるか。	遂行	5人	0人	0人
6	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースに対し支援を継続し、モニタリングや評価を行ったうえで、必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができるか。	遂行	5人	0人	0人
7	消費者被害の類型や地域で発生している消費者被害の内容を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
8	消費者被害を受けている高齢者を発見した場合、適切な機関につなげることができるか。	遂行	4人	1人	0人
9	成年後見制度と日常生活自立支援事業の概要を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
10	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用が必要な高齢者に対し、適切な申立て支援を行うことができるか。	遂行	2人	3人	0人

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
4	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員への個別支援の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
5	総合相談等により介護支援専門員への個別支援が必要なケースを把握した場合、支援目的やどの状況まで支援を行うのかを明らかにし、介護支援専門員と合意することができるか。	遂行	5人	0人	0人
6	介護支援専門員への個別支援を行う場合、支援目的に応じてセンターの役割や立ち位置を適切に判断し、支援を行うことができるか。	遂行	4人	1人	0人
7	介護支援専門員と合意をした支援目的や状況に達した場合、対応の振り返りや成果の確認を行ったうえで、支援を終結することができるか。	遂行	5人	0人	0人

【介護予防ケアマネジメント】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	介護保険制度の基本理念を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」の内容を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
3	ICFの考え方を理解しているか。	知識	2人	3人	0人
4	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」に基づき、適切にケアマネジメントを行うことができるか。	遂行	5人	0人	0人
5	ICFの考え方を活用し、アセスメントを行うことができるか。	遂行	1人	4人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域ケア会議の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	函館市地域ケア会議体系図の内容を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
3	個別事例から地域課題を抽出するプロセス（日常生活圏域レベルの地域課題の整理）を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
4	総合相談や包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員の個別支援を行う際に、個別ケースの検討を行う地域ケア会議開催の有効性を検討することができるか。	遂行	5人	0人	0人
5	個別ケースの検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	5人	0人	0人
6	地域課題の検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	3人	2人	0人

事業実施状況評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行）、函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領、および函館市地域包括支援センター運営方針等においてセンターに求めている機能を果たしているか評価する。

※「効果的な取組」および「課題」については、管理責任者へのヒアリングに基づき市が記載する。

【基本的事項】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	職員が常に相互に情報を共有し、連携・協力して業務を実施するための仕組みを設けているか。	■	□	7/7 (100%)
2	職員研修計画に基づき、外部研修の参加機会を設け、研修内容をセンター内で共有したか。	■	□	
3	職員研修計画に基づき、センター内で職員の実践力向上のための取り組みを行ったか。	■	□	
4	報告書等について、市の定める方法で記載し、期日までに提出したか。	■	□	
5	委託業務の処理上作成した書類・記録について、適切な管理を行うための仕組みを設けているか。	■	□	
6	函館市地域包括支援センター運営方針に基づき、活動計画を作成したか。	■	□	
7	活動計画で策定した目標・活動計画について評価を行い、事業改善に活用したか。	■	□	

効果的な取組	・運営方針の重点目標と圏域の特徴や地域課題を踏まえ、圏域の重点活動が検討されているほか、活動計画の策定時、PDCAサイクルを意識した目標の設定や評価ができています。
課題等	

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	地域の社会資源をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8/13 (62%)
2	地域の社会資源の情報を定期的に更新しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、懇談等の場を設けたか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、関係機関等が主催する会議等に参加したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	新たに構築したネットワークをセンター内で共有する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	目標数値以上に利用者基本情報を作成したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	総合相談により把握したニーズや地域課題を整理・分析し、他の業務に活用する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対しセンターの周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対しセンターの周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	相談者や相談経路を分析することで、対象者を明らかにし、周知の強化を図ったか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 人事考課制度を活用し、把握した職員の課題に基づき、ミーティングにおいて相談受付の対応力の強化ができるよう共有・検討を行った結果、全職員のスキルアップへ顕著につながっている。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 社会資源の情報をミーティング内で報告しているが、リスト化など、共有・活用のための仕組みを設けていないため、新たに仕組みをつくり、情報を定期的に更新することが必要である。 関係機関等との懇談等の場を設けていないが、研修会等の場を活用し、ネットワークを構築することができている。 利用者基本情報の作成数は、目標数値の80.4%だった。 総合相談により把握したニーズや地域課題を整理し、分析を行っているが、周知の強化にまでは至らなかった。

【権利擁護業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	市と連携・協働して高齢者虐待の対応を行ったか。	■	□	11/13 (85%)
2	高齢者虐待を受けている（疑いも含む）ケースを把握した際、複数職種で緊急性の判断を行う仕組みを設けているか。	■	□	
3	高齢者虐待の通報を受けた全てのケースについて、速やかに市に報告したか。	■	□	
4	相談内容、事実確認・コアメンバー会議の結果をセンター内で共有し、対応を検討する仕組みを設けているか。	■	□	
5	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	□	
6	研修会の開催、出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	□	
7	市や成年後見センターと連携し、成年後見制度等の活用促進のための支援を行ったか。	■	□	
8	成年後見の申立て支援（申立てを行う親族への支援、申立て支援を行う関係機関へのつなぎも含む）を行ったか。	■	□	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	□	■	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	□	■	
11	地域で発生している消費者被害の情報をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	
12	地域で発生している消費者被害の情報を地域住民や関係機関に周知したか。	■	□	
13	困難事例について、相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	□	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 問題が重複・複雑化したケースへの対応において、支援しているケースの一覧を作成し、ミーティング等で社会福祉士が声かけすることで、担当者だけで抱え込むのではなく、センターとして支援方針等を考えることができおり、個々の職員のスキルアップにもつながっている。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 成年後見制度等の申立支援の経験がない職員がいることから、対応に著しい差が生じないよう平準化を図る必要がある。 成年後見制度等の周知については、出前講座等の依頼がなく実施していないが、認知症等関連するテーマと合わせて実施するなどの工夫が必要である。

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため未実施のもの

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）に沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3/7 (43%)
2	ケアマネジメント研修基本方針・開催計画に基づき、研修の企画・運営を行ったか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (※)	
3	目標数値以上にケアマネジメント研修（合同・圏域）を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	多職種との連携体制構築のためのケアマネジメント研修（圏域）を開催したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (※)	
5	ケアマネジメント研修（圏域）を圏域の主任介護支援専門員と連携して開催したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (※)	
6	介護支援専門員の実践力向上のためのケアマネジメント研修の開催や制度・施策等に関する情報提供を行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	介護支援専門員が相談しやすい体制をつくるための取り組みを行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・環境整備の実践プロセスに沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みがないことから、ケアマネジメント研修の企画等に活用できる仕組みづくりが必要。 ・圏域のケアマネジメント研修について、基本方針・開催計画に基づきICFをテーマにした研修を開催する予定だったが、新型コロナウイルスの流行により開催できなかった。中止となった研修は、圏域の主任介護支援専門員と連携し開催するほか、多職種を参集し連携体制の構築を行う予定であった。

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	函館市地域ケア会議体系図に基づき地域ケア会議を開催したか。	■	□	9/10 (90%)
2	目標数値以上に個別ケースの検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
3	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、地域と専門職が協働して支援内容を検討したか。	■	□	
4	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後、モニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みを設けているか。	□	■	
5	日常生活圏域レベルの地域課題の整理に基づき、地域課題の検討を行う地域ケア会議を企画したか。	■	□	
6	目標数値以上に地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
7	地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題を共有したか。	■	□	
8	地域づくりや資源開発により地域課題を解決する社会基盤を構築するための地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域の活動の情報を集めた「我が町活動ガイド」を作成し、既存の取り組みを継続・強化する仕組みを作ったほか、老人クラブなどこれまで関わりの少ない団体とのつながりを生むなど、地域課題を解決するための地域づくりに結びつけることができた。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後のモニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みがないため、その仕組みづくりが必要である。 地域ケア会議に関わる職員に偏りがあるため、経験を積むことでスキルアップが図れる体制づくりが必要である。

運営体制評価

地域包括支援センター運営事業を適切に実施するための運営体制が確保されているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価尺度 (選択肢)	評価尺度の意味
1	市が求める基準以上の状況
2	概ね市が求める基準を達成している状況
3	市が求める基準に至らず改善を要する状況

【人事・管理体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>業務量を勘案し、事業を円滑に実施できるよう保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）を常勤かつ専任で配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 市が定める基準より多く配置している。 <input checked="" type="checkbox"/> 2 市が定める基準と同数配置している。 <input type="checkbox"/> 3 市が定める基準に満たない期間があった。</p>
2	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数^{※1}が長い配置基準職員（3職種）^{※2}を配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数を超える。 <input type="checkbox"/> 2 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数以下である。 <input type="checkbox"/> 3 継続勤務年数が3年未満の職員しかいない職種がある。</p>
3	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数が長い管理責任者を配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 管理責任者の継続勤務年数が5年以上である。 <input type="checkbox"/> 2 管理責任者の継続勤務年数が3年以上5年未満である。 <input type="checkbox"/> 3 管理責任者の継続勤務年数が3年未満である。</p>
4	<p>職員の人事異動については、業務の引継ぎに配慮しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 一定の引継ぎ期間を設け、十分な引継ぎを行うことができている。 <input type="checkbox"/> 2 引継ぎ期間は設けていないが、引継ぎを行うことができている。 <input type="checkbox"/> 3 引継ぎを行えなかったことがある。</p>
5	<p>就業規則（給与・旅費規程を含む）・労使協定を職員に周知することができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすい場所への掲示や書面の交付等を行っており、すべての職員に周知されている。 <input type="checkbox"/> 2 掲示等を行っており、周知されるよう努めている。 <input type="checkbox"/> 3 周知を行っていない。</p>

【業務の管理】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>法人が地域包括支援センターの果たすべき役割・業務を理解し、職員がそれらを果たせるような環境の整備に努めているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 役割・業務を理解し、センターの要望も踏まえ、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 役割・業務を理解し、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 役割・業務の理解が十分ではなく、環境の整備を行っていない。</p>
2	<p>地域包括支援センターの業務にあたり、専門職が十分にその職務をはたせるよう、配置基準職員（3職種）以外の職員の業務量を調整しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 すべての職員の予防プラン担当件数^{※3}が50件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職員の予防プラン担当件数が50件以上80件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 予防プラン担当件数が80件以上の者がいる。</p>
3	<p>職員のメンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 メンタルヘルスチェックの実施のほか、相談体制を整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 メンタルヘルスチェックの実施または相談体制の整備をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 メンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っていない。</p>
4	<p>セキュリティ管理の観点から、個人情報を含む書類等の扱いが統一され、適正に管理できているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成しており、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等は作成していないが、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 適正な管理を行えなかったことがある。</p>

【教育・研修体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>組織内でのスーパービジョン等、人材育成のための体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修カリキュラムを作成するなど、人材育成のための具体的な仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修カリキュラムは作成していないが、人材育成のための体制は整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 人材育成のための体制を整備していない。</p>
2	<p>専門知識を習得するため、各種研修会へ職務として参加できる体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修計画を作成するほか、職員が希望する研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修計画を作成するなど、職員が計画的に研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 職員が職務として研修に参加できる体制を整備していない。</p>

【連絡・報告体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>夜間・休日等の連絡・対応体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 携帯電話等により職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 留守番電話や併設施設等を経由して職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 夜間・休日等の連絡・対応体制を整備していない。</p>
2	<p>苦情に対する対応・報告・記録・共有方法を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成し、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等の作成はしていないが、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 対応方法等が整備されておらず、適切に対応できなかったことがある。</p>

【広報】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>地域包括支援センターの看板や案内が表示されているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 見やすいところに看板が設置され、分かりやすい案内が表示されている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 看板や案内が設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 看板が設置されていない。</p>

【公益性】

※東部地区については、「恵山地区」「榎法華地区」「南茅部地区」の全域が、厚生労働大臣が定める離島等の特別地域のため、評価の対象外とする。

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行うことができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 同一法人のサービス事業所^{※4}の利用割合^{※5}が20%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 同一法人のサービス事業所の利用割合が20%以上50%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 同一法人のサービス事業所の利用割合が50%以上である。</p>

※1 平成31年4月1日時点での、現担当圏域（平成27年度以前は、現担当圏域を含む圏域）での継続した勤務年数のこと。

※2 函館市地域包括支援センター運営事業実施要綱第6条第1項に定める職員のうち、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）のこと。

※3 職員1人当たり（常勤換算）のケアマネジメントAおよび指定介護予防支援業務の担当件数（直営）の担当件数。（年度内平均）

※4 運営法人（グループ法人を含む）が運営する介護保険事業所。

※5 利用割合 =
$$\frac{\text{同一法人のサービス事業所の居宅サービス利用者数}}{\text{居宅サービスの利用者数}}$$

- ・1人の利用者が複数の居宅サービスを利用している場合は、その累計とする。
- ・毎月の給付数の累計とする。

(案)

令和元年度（2019年度） 函館市地域包括支援センター事業評価

センター名	函館市地域包括支援センター西堀
担当圏域	北東部第1圏域
運営法人	社会医療法人 仁生会
評価期間	平成31年(2019年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日
評価日	令和2年3月31日

目 次

○ 函館市地域包括支援センター事業評価概要	1
○ 職員体制評価	3
・ 基本的事項	3
・ 総合相談支援業務	5
・ 権利擁護業務	6
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	7
・ 介護予防ケアマネジメント	7
・ 地域ケア会議推進事業	8
○ 事業実施状況評価	9
・ 基本的事項	9
・ 総合相談支援業務	10
・ 権利擁護業務	11
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	12
・ 地域ケア会議推進事業	13
○ 運営体制評価	14
・ 人事・管理体制	14
・ 業務の管理	15
・ 教育・研修体制	15
・ 連絡・報告体制	16
・ 広報	16
・ 公益性	16

函館市地域包括支援センター事業評価概要

1 目的

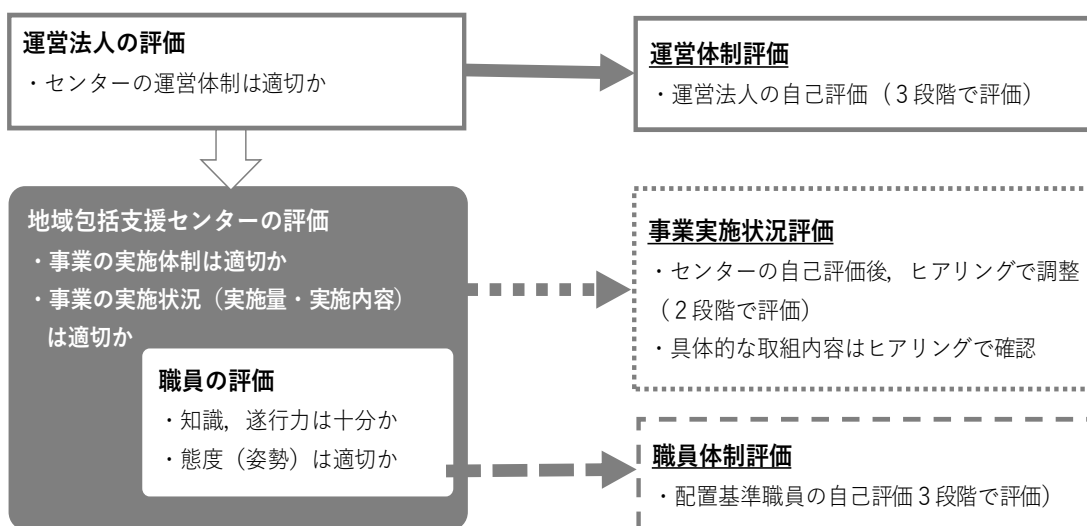
地域包括支援センター（以下、「センター」という。）の事業内容や事業実績，運営体制を総合的に評価し，委託業務の実施状況や課題を把握することで，センターが圏域ごとに重点的に取り組むべき業務を明示し，センター機能を強化するとともに，センターを担う運営法人としての適正について判断することを目的とする。

2 評価期間

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

※評価は3年ごとに実施

3 評価の構造



4 評価の範囲

函館市地域包括支援センター運営事業のうち，以下の業務を評価の対象とする。

- ・総合相談支援業務
- ・権利擁護業務
- ・介護予防ケアマネジメント（居宅要支援被保険者に係るものを除く）
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- ・地域ケア会議推進事業

5 評価の実施方法

時期 (予定)	市	運営法人・センター
令和2年4月	事業評価の実施について通知	運営法人：運営体制評価の実施 センター：職員体制評価、事業実施 状況評価の実施
5月		
6月	評価内容の確認	評価票の提出
7月	センターの管理責任者へのヒアリングの実施	
8月	運営法人の代表者へのヒアリングの実施	
9月 10月	評価結果（案）の作成	
11月	運営協議会※で、評価結果(案)について協議	
12月	評価結果の確定、運営法人への通知、 市ホームページでの公表	

※函館市地域包括支援センター運営協議会

職員体制評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行），函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領，および函館市地域包括支援センター運営方針においてセンター職員に求めている能力を有しているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【基本的事項】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域包括支援センターの目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
2	地域包括支援センターの事業内容を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
3	地域包括ケアと地域包括ケアシステムを理解しているか	知識	4人	0人	0人
4	函館市地域包括支援センター運営方針を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
5	PDCAサイクルの考え方を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
6	担当圏域の特徴（人口動態，地理的状況，社会資源等）を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
7	自分の担当する事業について，PDCAサイクルの考えに基づき活動計画を立てることができているか。	遂行	3人	1人	0人
8	自分の担当する事業について，活動計画に基づき事業を実施できているか。	遂行	4人	0人	0人
9	公益的な機関に所属する職員として，公正で中立性の高い事業運営ができているか。	遂行	4人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
10	市およびセンターのルールに則り書類や記録を作成し、適切に管理を行うことができているか。	遂行	4人	0人	0人
11	関係法規，市条例を遵守し，個人情報に厳重に取り扱うことができているか。	遂行	4人	0人	0人
12	苦情に対して誠実に対応し，再発防止に努めるとともに，管理責任者等への報告を適切に行うことができているか。	遂行	4人	0人	0人
13	他の職員と情報を共有し，協議して業務を遂行するチームアプローチを行うことができているか。	態度	4人	0人	0人
14	自ら専門的知識の習得や実力向上のため，積極的に自己研鑽を図ることができているか。	態度	3人	1人	0人
15	各種会議等に参加し，センター間および市との情報共有を積極的に行うことができているか。	態度	4人	0人	0人

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	総合相談支援業務の目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
2	相談受付において、信頼関係の構築、相談内容の把握、緊急性の判断等の適切な支援を行うことができているか。	遂行	4人	0人	0人
3	相談受付後、継続支援が必要なケースでは、情報収集やアセスメントを行い、課題を把握することができているか。	遂行	4人	0人	0人
4	把握した課題に基づき、センターの支援計画を立て、適切な支援を行うことができているか。	遂行	3人	1人	0人
5	必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができているか。	遂行	4人	0人	0人
6	地域包括支援ネットワークを構築する目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
7	構築した地域包括支援ネットワークを総合相談支援業務に活用することができているか。	遂行	4人	0人	0人
8	自ら関係機関や社会資源等との新たなネットワークを構築することができているか。	遂行	4人	0人	0人
9	実態把握を行う目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
10	高齢者に関わったときには、支援の有無に関わらず実態把握を行うことができているか。	遂行	4人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【権利擁護業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	権利擁護業務の目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
2	「函館市高齢者虐待対応支援マニュアル」に記載されている養護者による高齢者虐待への対応を理解しているか。	知識	2人	2人	0人
3	総合相談等により高齢者虐待が疑われるケースを把握した際、必要な情報を収集し、センター内で共有することができるか。	遂行	3人	1人	0人
4	高齢者虐待が疑われるケースに対し、市と協議のうえ事実確認を行い、コアメンバー会議で報告・協議を行うことができるか。	遂行	4人	0人	0人
5	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースについて、情報収集やアセスメントに基づき支援計画を立て、適切な支援を行うことができるか。	遂行	3人	1人	0人
6	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースに対し支援を継続し、モニタリングや評価を行ったうえで、必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができるか。	遂行	3人	1人	0人
7	消費者被害の類型や地域で発生している消費者被害の内容を理解しているか。	知識	2人	2人	0人
8	消費者被害を受けている高齢者を発見した場合、適切な機関につなげることができるか。	遂行	4人	0人	0人
9	成年後見制度と日常生活自立支援事業の概要を理解しているか。	知識	2人	2人	0人
10	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用が必要な高齢者に対し、適切な申立て支援を行うことができるか。	遂行	2人	2人	0人

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
2	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の目的を理解しているか。	知識	2人	2人	0人
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）を理解しているか。	知識	2人	2人	0人
4	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員への個別支援の目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
5	総合相談等により介護支援専門員への個別支援が必要なケースを把握した場合、支援目的やどの状況まで支援を行うのかを明らかにし、介護支援専門員と合意することができるか。	遂行	3人	1人	0人
6	介護支援専門員への個別支援を行う場合、支援目的に応じてセンターの役割や立ち位置を適切に判断し、支援を行うことができるか。	遂行	3人	1人	0人
7	介護支援専門員と合意をした支援目的や状況に達した場合、対応の振り返りや成果の確認を行ったうえで、支援を終結することができるか。	遂行	4人	0人	0人

【介護予防ケアマネジメント】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	介護保険制度の基本理念を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
2	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」の内容を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
3	ICFの考え方を理解しているか。	知識	2人	2人	0人
4	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」に基づき、適切にケアマネジメントを行うことができるか。	遂行	4人	0人	0人
5	ICFの考え方を活用し、アセスメントを行うことができるか。	遂行	3人	1人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域ケア会議の目的を理解しているか。	知識	4人	0人	0人
2	函館市地域ケア会議体系図の内容を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
3	個別事例から地域課題を抽出するプロセス（日常生活圏域レベルの地域課題の整理）を理解しているか。	知識	3人	1人	0人
4	総合相談や包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員の個別支援を行う際に、個別ケースの検討を行う地域ケア会議開催の有効性を検討することができるか。	遂行	4人	0人	0人
5	個別ケースの検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	4人	0人	0人
6	地域課題の検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	4人	0人	0人

事業実施状況評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行）、函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領、および函館市地域包括支援センター運営方針等においてセンターに求めている機能を果たしているか評価する。

※「効果的な取組」および「課題」については、管理責任者へのヒアリングに基づき市が記載する。

【基本的事項】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	職員が常に相互に情報を共有し、連携・協力して業務を実施するための仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6/7 (86%)
2	職員研修計画に基づき、外部研修の参加機会を設け、研修内容をセンター内で共有したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	職員研修計画に基づき、センター内で職員の実践力向上のための取り組みを行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	報告書等について、市の定める方法で記載し、期日までに提出したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	委託業務の処理上作成した書類・記録について、適切な管理を行うための仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	函館市地域包括支援センター運営方針に基づき、活動計画を作成したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	活動計画で策定した目標・活動計画について評価を行い、事業改善に活用したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

効果的な取組	
課題等	・活動計画の策定時、PDCAサイクルを意識した協議が行われているが、アウトカム（結果）評価が不十分で、前年度の取り組みを目標・計画に十分反映できていない。

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	地域の社会資源をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	10/13 (77%)
2	地域の社会資源の情報を定期的に更新しているか。	□	■	
3	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、懇談等の場を設けたか。	■	□	
4	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、関係機関等が主催する会議等に参加したか。	■	□	
5	新たに構築したネットワークをセンター内で共有する仕組みを設けているか。	□	■	
6	目標数値以上に利用者基本情報を作成したか。	□	■	
7	相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	□	
8	総合相談により把握したニーズや地域課題を整理・分析し、他の業務に活用する仕組みを設けているか。	■	□	
9	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対しセンターの周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	■	□	
11	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対しセンターの周知を行ったか。	■	□	
12	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	■	□	
13	相談者や相談経路を分析することで、対象者を明らかにし、周知の強化を図ったか。	■	□	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> ・地域関係者との懇談会を継続して開催しており、ネットワークの維持や支援が必要な高齢者を把握する場として機能している。 ・毎月実施している個別ケースの検討を行う会議では、ケースのリストを作成し、全てのケースについて漏れなく共有・検討することで、終結まで途切れることなく支援できる体制を整えており、職員の実践力向上にもつながっている。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・社会資源の情報をパソコンの共有ファイルで管理しているが、職員により活用状況が異なるため、活用についての意識醸成や共有方法の見直しが必要。また、定期的な情報の更新を行うための仕組みづくりが必要。 ・利用者基本情報の作成数は、目標数値の94.9%だった。

【権利擁護業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	市と連携・協働して高齢者虐待の対応を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10/13 (77%)
2	高齢者虐待を受けている（疑いも含む）ケースを把握した際、複数職種で緊急性の判断を行う仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	高齢者虐待の通報を受けた全てのケースについて、速やかに市に報告したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	相談内容、事実確認・コアメンバー会議の結果をセンター内で共有し、対応を検討する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	研修会の開催、出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	市や成年後見センターと連携し、成年後見制度等の活用促進のための支援を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	成年後見の申立て支援（申立てを行う親族への支援、申立て支援を行う関係機関へのつなぎも含む）を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	地域で発生している消費者被害の情報をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
12	地域で発生している消費者被害の情報を地域住民や関係機関に周知したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
13	困難事例について、相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待の緊急性の判断について、複数の職員で判断できているが、必ずしも複数職種となっていないことから、必ず複数職種で判断できるようセンター内の連絡・相談体制を見直す必要がある。 ・消費者被害の情報について、ミーティング等での報告は行っているが、ルール化されていないため、報告する場を決めるなど、漏れなく共有するための仕組みづくりが必要。 ・社会福祉士以外の職種では、権利擁護業務に関わる姿勢が消極的な傾向がある。社会福祉士以外も主担当として関わるなど、経験を積むことができる体制づくりを行うことで、対応に著しい差が生じないよう平準化を図る必要がある。

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）に沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5/7 (71%)
2	ケアマネジメント研修基本方針・開催計画に基づき、研修の企画・運営を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	目標数値以上にケアマネジメント研修（合同・圏域）を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	多職種との連携体制構築のためのケアマネジメント研修（圏域）を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	ケアマネジメント研修（圏域）を圏域の主任介護支援専門員と連携して開催したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
6	介護支援専門員の実践力向上のためのケアマネジメント研修の開催や制度・施策等に関する情報提供を行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	介護支援専門員が相談しやすい体制をつくるための取り組みを行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 圏域のケアマネジメント研修について、地域の介護支援専門員のニーズに対応するため、目標数値以上の回数を実施しており、研修の参加率や受講者の満足度が高い。また、介護支援専門員とセンターがお互いの役割や機能を知る機会にもなっており、相談しやすい体制づくりにもつながっている。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 環境整備の実践プロセスに沿って、包括的・継続的ケアマネジメント支援体制を構築する仕組みがないことから、ケアマネジメント研修の企画等に活用できる仕組みを構築するほか、主任介護支援専門員以外の職種も参画することで、理解を深める必要がある。 圏域のケアマネジメント研修について、居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員と連携しての開催に至っていないため、企画からの参画や当日の役割分担など、連携・協働を図り開催することで、主任介護支援専門員としての意識の向上を働きかける必要がある。

【地域ケア会議推進事業】

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため未実施のもの

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	函館市地域ケア会議体系図に基づき地域ケア会議を開催したか。	■	□	5/10 (50%)
2	目標数値以上に個別ケースの検討を行う地域ケア会議を開催したか。	□	■ (※)	
3	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、地域と専門職が協働して支援内容を検討したか。	■	□	
4	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後、モニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みを設けているか。	□	■	
5	日常生活圏域レベルの地域課題の整理に基づき、地域課題の検討を行う地域ケア会議を企画したか。	■	□	
6	目標数値以上に地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	□	■ (※)	
7	地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題を共有したか。	■	□	
8	地域づくりや資源開発により地域課題を解決する社会基盤を構築するための地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	□	■	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	□	■	

効果的な取組	
課 題 等	<ul style="list-style-type: none"> ・年度末に開催を予定していた会議が、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため開催できず、開催回数が目標数値に達しなかった。 ・個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後のモニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みがないため、その構築が必要。 ・地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題の共有とネットワーク構築は行っているが、課題を解決するための具体的な手法の検討に至っていない。参集者の拡大や検討方法の見直し等により、地域づくりや資源開発機能を有する会議運営を行う必要がある。 ・地域ケア会議についての周知を実施していないことから、広報紙への掲載等により会議の参集者以外にも広く周知を行う必要がある。

運営体制評価

地域包括支援センター運営事業を適切に実施するための運営体制が確保されているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価尺度 (選択肢)	評価尺度の意味
1	市が求める基準以上の状況
2	概ね市が求める基準を達成している状況
3	市が求める基準に至らず改善を要する状況

【人事・管理体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>業務量を勘案し、事業を円滑に実施できるよう保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）を常勤かつ専任で配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 市が定める基準より多く配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 市が定める基準と同数配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 市が定める基準に満たない期間があった。</p>
2	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数^{※1}が長い配置基準職員（3職種）^{※2}を配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数を超える。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数以下である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3 継続勤務年数が3年未満の職員しかいない職種がある。</p>
3	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数が長い管理責任者を配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 管理責任者の継続勤務年数が5年以上である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 管理責任者の継続勤務年数が3年以上5年未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 管理責任者の継続勤務年数が3年未満である。</p>
4	<p>職員の人事異動については、業務の引継ぎに配慮しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 一定の引継ぎ期間を設け、十分な引継ぎを行うことができている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 引継ぎ期間は設けていないが、引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 引継ぎを行えなかったことがある。</p>
5	<p>就業規則（給与・旅費規程を含む）・労使協定を職員に周知することができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすい場所への掲示や書面の交付等を行っており、すべての職員に周知されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 掲示等を行っており、周知されるよう努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 周知を行っていない。</p>

【業務の管理】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>法人が地域包括支援センターの果たすべき役割・業務を理解し、職員がそれらを果たせるような環境の整備に努めているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 役割・業務を理解し、センターの要望も踏まえ、環境の整備に努めている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 役割・業務を理解し、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 役割・業務の理解が十分ではなく、環境の整備を行っていない。</p>
2	<p>地域包括支援センターの業務にあたり、専門職が十分にその職務をはたせるよう、配置基準職員（3職種）以外の職員の業務量を調整しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 すべての職員の予防プラン担当件数^{※3}が50件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職員の予防プラン担当件数が50件以上80件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 予防プラン担当件数が80件以上の者がいる。</p>
3	<p>職員のメンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 メンタルヘルスチェックの実施のほか、相談体制を整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 メンタルヘルスチェックの実施または相談体制の整備をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 メンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っていない。</p>
4	<p>セキュリティ管理の観点から、個人情報を含む書類等の扱いが統一され、適正に管理できているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成しており、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等は作成していないが、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 適正な管理を行えなかったことがある。</p>

【教育・研修体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>組織内でのスーパービジョン等、人材育成のための体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修カリキュラムを作成するなど、人材育成のための具体的な仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修カリキュラムは作成していないが、人材育成のための体制は整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 人材育成のための体制を整備していない。</p>
2	<p>専門知識を習得するため、各種研修会へ職務として参加できる体制を整備しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 研修計画を作成するほか、職員が希望する研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 研修計画を作成するなど、職員が計画的に研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 職員が職務として研修に参加できる体制を整備していない。</p>

【連絡・報告体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>夜間・休日等の連絡・対応体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 携帯電話等により職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 留守番電話や併設施設等を経由して職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 夜間・休日等の連絡・対応体制を整備していない。</p>
2	<p>苦情に対する対応・報告・記録・共有方法を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成し、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等の作成はしていないが、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 対応方法等が整備されておらず、適切に対応できなかったことがある。</p>

【広報】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>地域包括支援センターの看板や案内が表示されているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすいところに看板が設置され、分かりやすい案内が表示されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 看板や案内が設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 看板が設置されていない。</p>

【公益性】

※東部地区については、「恵山地区」「樞法華地区」「南茅部地区」の全域が、厚生労働大臣が定める離島等の特別地域のため、評価の対象外とする。

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行うことができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 同一法人のサービス事業所^{※4}の利用割合^{※5}が20%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 同一法人のサービス事業所の利用割合が20%以上50%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 同一法人のサービス事業所の利用割合が50%以上である。</p>

※1 平成31年4月1日時点での、現担当圏域（平成27年度以前は、現担当圏域を含む圏域）での継続した勤務年数のこと。

※2 函館市地域包括支援センター運営事業実施要綱第6条第1項に定める職員のうち、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）のこと。

※3 職員1人当たり（常勤換算）のケアマネジメントAおよび指定介護予防支援業務の担当件数（直営）の担当件数。（年度内平均）

※4 運営法人（グループ法人を含む）が運営する介護保険事業所。

※5 利用割合 =
$$\frac{\text{同一法人のサービス事業所の居宅サービス利用者数}}{\text{居宅サービスの利用者数}}$$

- ・1人の利用者が複数の居宅サービスを利用している場合は、その累計とする。
- ・毎月の給付数の累計とする。

(案)

令和元年度（2019年度） 函館市地域包括支援センター事業評価

センター名	函館市地域包括支援センター亀田
担当圏域	北東部第2圏域
運営法人	医療法人亀田
評価期間	平成31年(2019年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日
評価日	令和2年3月31日

目 次

○ 函館市地域包括支援センター事業評価概要	1
○ 職員体制評価	3
・ 基本的事項	3
・ 総合相談支援業務	5
・ 権利擁護業務	6
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	7
・ 介護予防ケアマネジメント	7
・ 地域ケア会議推進事業	8
○ 事業実施状況評価	9
・ 基本的事項	9
・ 総合相談支援業務	10
・ 権利擁護業務	11
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	12
・ 地域ケア会議推進事業	13
○ 運営体制評価	14
・ 人事・管理体制	14
・ 業務の管理	15
・ 教育・研修体制	15
・ 連絡・報告体制	16
・ 広報	16
・ 公益性	16

函館市地域包括支援センター事業評価概要

1 目的

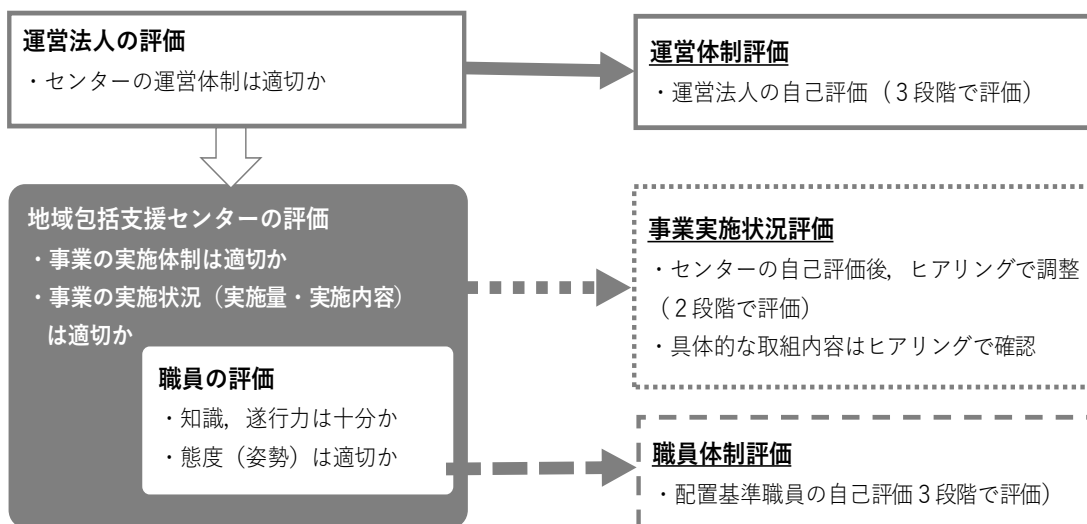
地域包括支援センター（以下、「センター」という。）の事業内容や事業実績，運営体制を総合的に評価し，委託業務の実施状況や課題を把握することで，センターが圏域ごとに重点的に取り組むべき業務を明示し，センター機能を強化するとともに，センターを担う運営法人としての適正について判断することを目的とする。

2 評価期間

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

※評価は3年ごとに実施

3 評価の構造



4 評価の範囲

函館市地域包括支援センター運営事業のうち，以下の業務を評価の対象とする。

- ・総合相談支援業務
- ・権利擁護業務
- ・介護予防ケアマネジメント（居宅要支援被保険者に係るものを除く）
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- ・地域ケア会議推進事業

5 評価の実施方法

時期 (予定)	市	運営法人・センター
令和2年4月	事業評価の実施について通知	運営法人：運営体制評価の実施 センター：職員体制評価、事業実施 状況評価の実施
5月		
6月	評価内容の確認	評価票の提出
7月	センターの管理責任者へのヒアリングの実施	
8月	運営法人の代表者へのヒアリングの実施	
9月 10月	評価結果（案）の作成	
11月	運営協議会※で、評価結果(案)について協議	
12月	評価結果の確定、運営法人への通知、市ホームページでの公表	

※函館市地域包括支援センター運営協議会

職員体制評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行），函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領，および函館市地域包括支援センター運営方針においてセンター職員に求めている能力を有しているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【基本的事項】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域包括支援センターの目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	地域包括支援センターの事業内容を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
3	地域包括ケアと地域包括ケアシステムを理解しているか	知識	5人	1人	0人
4	函館市地域包括支援センター運営方針を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
5	PDCAサイクルの考え方を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
6	担当圏域の特徴（人口動態，地理的状況，社会資源等）を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
7	自分の担当する事業について，PDCAサイクルの考えに基づき活動計画を立てることができているか。	遂行	0人	6人	0人
8	自分の担当する事業について，活動計画に基づき事業を実施できているか。	遂行	4人	2人	0人
9	公益的な機関に所属する職員として，公正で中立性の高い事業運営ができているか。	遂行	6人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
10	市およびセンターのルールに則り書類や記録を作成し、適切に管理を行うことができているか。	遂行	6人	0人	0人
11	関係法規，市条例を遵守し，個人情報を厳重に取り扱うことができているか。	遂行	6人	0人	0人
12	苦情に対して誠実に対応し，再発防止に努めるとともに，管理責任者等への報告を適切に行うことができているか。	遂行	6人	0人	0人
13	他の職員と情報を共有し，協議して業務を遂行するチームアプローチを行うことができているか。	態度	5人	1人	0人
14	自ら専門的知識の習得や実力向上のため，積極的に自己研鑽を図ることができているか。	態度	5人	1人	0人
15	各種会議等に参加し，センター間および市との情報共有を積極的に行うことができているか。	態度	4人	2人	0人

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	総合相談支援業務の目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	相談受付において、信頼関係の構築、相談内容の把握、緊急性の判断等の適切な支援を行うことができているか。	遂行	6人	0人	0人
3	相談受付後、継続支援が必要なケースでは、情報収集やアセスメントを行い、課題を把握することができているか。	遂行	6人	0人	0人
4	把握した課題に基づき、センターの支援計画を立て、適切な支援を行うことができているか。	遂行	6人	0人	0人
5	必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができているか。	遂行	6人	0人	0人
6	地域包括支援ネットワークを構築する目的を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
7	構築した地域包括支援ネットワークを総合相談支援業務に活用することができているか。	遂行	5人	1人	0人
8	自ら関係機関や社会資源等との新たなネットワークを構築することができているか。	遂行	5人	1人	0人
9	実態把握を行う目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
10	高齢者に関わったときには、支援の有無に関わらず実態把握を行うことができているか。	遂行	6人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【権利擁護業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	権利擁護業務の目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	「函館市高齢者虐待対応支援マニュアル」に記載されている養護者による高齢者虐待への対応を理解しているか。	知識	4人	2人	0人
3	総合相談等により高齢者虐待が疑われるケースを把握した際、必要な情報を収集し、センター内で共有することができるか。	遂行	5人	1人	0人
4	高齢者虐待が疑われるケースに対し、市と協議のうえ事実確認を行い、コアメンバー会議で報告・協議を行うことができるか。	遂行	5人	1人	0人
5	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースについて、情報収集やアセスメントに基づき支援計画を立て、適切な支援を行うことができるか。	遂行	4人	2人	0人
6	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースに対し支援を継続し、モニタリングや評価を行ったうえで、必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができるか。	遂行	4人	2人	0人
7	消費者被害の類型や地域で発生している消費者被害の内容を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
8	消費者被害を受けている高齢者を発見した場合、適切な機関につなげることができるか。	遂行	6人	0人	0人
9	成年後見制度と日常生活自立支援事業の概要を理解しているか。	知識	4人	2人	0人
10	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用が必要な高齢者に対し、適切な申立て支援を行うことができるか。	遂行	3人	3人	0人

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の目的を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
2	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の目的を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）を理解しているか。	知識	2人	4人	0人
4	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員への個別支援の目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
5	総合相談等により介護支援専門員への個別支援が必要なケースを把握した場合、支援目的やどの状況まで支援を行うのかを明らかにし、介護支援専門員と合意することができるか。	遂行	5人	1人	0人
6	介護支援専門員への個別支援を行う場合、支援目的に応じてセンターの役割や立ち位置を適切に判断し、支援を行うことができるか。	遂行	5人	1人	0人
7	介護支援専門員と合意をした支援目的や状況に達した場合、対応の振り返りや成果の確認を行ったうえで、支援を終結することができるか。	遂行	4人	2人	0人

【介護予防ケアマネジメント】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	介護保険制度の基本理念を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」の内容を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
3	ICFの考え方を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
4	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」に基づき、適切にケアマネジメントを行うことができるか。	遂行	5人	1人	0人
5	ICFの考え方を活用し、アセスメントを行うことができるか。	遂行	1人	5人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域ケア会議の目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	函館市地域ケア会議体系図の内容を理解しているか。	知識	0人	6人	0人
3	個別事例から地域課題を抽出するプロセス（日常生活圏域レベルの地域課題の整理）を理解しているか。	知識	4人	1人	1人
4	総合相談や包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員の個別支援を行う際に、個別ケースの検討を行う地域ケア会議開催の有効性を検討することができるか。	遂行	5人	1人	0人
5	個別ケースの検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	4人	2人	0人
6	地域課題の検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	4人	2人	0人

事業実施状況評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行）、函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領、および函館市地域包括支援センター運営方針等においてセンターに求めている機能を果たしているか評価する。

※「効果的な取組」および「課題」については、管理責任者へのヒアリングに基づき市が記載する。

【基本的事項】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	職員が常に相互に情報を共有し、連携・協力して業務を実施するための仕組みを設けているか。	■	□	6/7 (86%)
2	職員研修計画に基づき、外部研修の参加機会を設け、研修内容をセンター内で共有したか。	■	□	
3	職員研修計画に基づき、センター内で職員の実践力向上のための取り組みを行ったか。	■	□	
4	報告書等について、市の定める方法で記載し、期日までに提出したか。	■	□	
5	委託業務の処理上作成した書類・記録について、適切な管理を行うための仕組みを設けているか。	■	□	
6	函館市地域包括支援センター運営方針に基づき、活動計画を作成したか。	■	□	
7	活動計画で策定した目標・活動計画について評価を行い、事業改善に活用したか。	□	■	

効果的な取組	・外部研修の参加について、センター内で研修計画を立て、研修の受講目的を明確にして受講者を選定しているほか、全職員が研修に参加できるようにするなど、職員の実践力向上に効果的につながるよう意識的に取り組むことができている。
課題等	・活動計画の策定時、PDCAサイクルを意識した協議が行われているが、アウトカム（結果）評価が不十分で、前年度の取り組みを目標・計画に十分反映できていない。

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	地域の社会資源をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	12/13 (92%)
2	地域の社会資源の情報を定期的に更新しているか。	■	□	
3	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、懇談等の場を設けたか。	■	□	
4	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、関係機関等が主催する会議等に参加したか。	■	□	
5	新たに構築したネットワークをセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	
6	目標数値以上に利用者基本情報を作成したか。	□	■	
7	相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	□	
8	総合相談により把握したニーズや地域課題を整理・分析し、他の業務に活用する仕組みを設けているか。	■	□	
9	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対しセンターの周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	■	□	
11	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対しセンターの周知を行ったか。	■	□	
12	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	■	□	
13	相談者や相談経路を分析することで、対象者を明らかにし、周知の強化を図ったか。	■	□	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワークを構築している機関数が多く、分野も多岐に渡っている。単発的な関わりではなく、広報紙を発行した際は同じ職員が手渡しで配布するなど、継続した関わりを持つことで、気になる高齢者がいた場合にセンターに相談してくれる等、効果的なネットワークの構築・維持につながっている。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者基本情報の作成件数は、目標数値の84.3%だった。

【権利擁護業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	市と連携・協働して高齢者虐待の対応を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	13/13 (100%)
2	高齢者虐待を受けている（疑いも含む）ケースを把握した際、複数職種で緊急性の判断を行う仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
3	高齢者虐待の通報を受けた全てのケースについて、速やかに市に報告したか。	■	<input type="checkbox"/>	
4	相談内容、事実確認・コアメンバー会議の結果をセンター内で共有し、対応を検討する仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
5	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
6	研修会の開催、出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
7	市や成年後見センターと連携し、成年後見制度等の活用促進のための支援を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
8	成年後見の申立て支援（申立てを行う親族への支援、申立て支援を行う関係機関へのつなぎも含む）を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
11	地域で発生している消費者被害の情報をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
12	地域で発生している消費者被害の情報を地域住民や関係機関に周知したか。	■	<input type="checkbox"/>	
13	困難事例について、相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・職種に関わらず全職員で取り組む意識はあり、チームアプローチを強化しているが、一部の職員が中心になって対応することが多い。全職員が主担当となる機会を増やすほか、支援の振り返りの機会を作るなど、経験を積むことができる体制づくりを行うことで、対応に著しい差が生じないよう平準化を図る必要がある。

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）に沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6/7 (86%)
2	ケアマネジメント研修基本方針・開催計画に基づき、研修の企画・運営を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	目標数値以上にケアマネジメント研修（合同・圏域）を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	多職種との連携体制構築のためのケアマネジメント研修（圏域）を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	ケアマネジメント研修（圏域）を圏域の主任介護支援専門員と連携して開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	介護支援専門員の実践力向上のためのケアマネジメント研修の開催や制度・施策等に関する情報提供を行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	介護支援専門員が相談しやすい体制をつくるための取り組みを行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 圏域のケアマネジメント研修において、地域ケア全体会議の取り組みを強化するため、独自に民生児童委員と介護支援専門員の合同研修会を開催し、顔の見える関係づくりを行った。その結果、民生児童委員と介護支援専門員が連携して対応できるケースが増加している。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 環境整備の実践プロセスに沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みがないことから、ケアマネジメント研修の企画等に活用できる仕組みづくりが必要。 圏域のケアマネジメント研修の開催にあたり、一部の居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員に企画から参画してもらってはいるが、圏域内の事業所と広く連携することができていない。ケアマネジメント研修以外の事業においても、居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員との連携について意識し、連携機会を増やす必要がある。

【地域ケア会議推進事業】

※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため未実施のもの

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	函館市地域ケア会議体系図に基づき地域ケア会議を開催したか。	■	□	7/10 (70%)
2	目標数値以上に個別ケースの検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
3	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、地域と専門職が協働して支援内容を検討したか。	■	□	
4	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後、モニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みを設けているか。	□	■	
5	日常生活圏域レベルの地域課題の整理に基づき、地域課題の検討を行う地域ケア会議を企画したか。	■	□	
6	目標数値以上に地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	□	■ (※)	
7	地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題を共有したか。	■	□	
8	地域づくりや資源開発により地域課題を解決する社会基盤を構築するための地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	□	■	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後のモニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みがないため、その仕組みづくりが必要である。 ・年度末に開催を予定していた会議が、新型コロナウイルスの感染拡大防止のため開催できず、開催回数が目標数値に達しなかった。 ・地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題の共有とネットワーク構築は行っているが、課題を解決するための具体的な手法の検討に至っていない。検討方法の見直し等により、地域づくりや資源開発機能を有する会議運営を行う必要がある。

運営体制評価

地域包括支援センター運営事業を適切に実施するための運営体制が確保されているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価尺度 (選択肢)	評価尺度の意味
1	市が求める基準以上の状況
2	概ね市が求める基準を達成している状況
3	市が求める基準に至らず改善を要する状況

【人事・管理体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>業務量を勘案し、事業を円滑に実施できるよう保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）を常勤かつ専任で配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 市が定める基準より多く配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 市が定める基準と同数配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 市が定める基準に満たない期間があった。</p>
2	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数^{※1}が長い配置基準職員（3職種）^{※2}を配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数を超える。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数以下である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 継続勤務年数が3年未満の職員しかいない職種がある。</p>
3	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数が長い管理責任者を配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 管理責任者の継続勤務年数が5年以上である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 管理責任者の継続勤務年数が3年以上5年未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 管理責任者の継続勤務年数が3年未満である。</p>
4	<p>職員の人事異動については、業務の引継ぎに配慮しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 一定の引継ぎ期間を設け、十分な引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 引継ぎ期間は設けていないが、引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 引継ぎを行えなかったことがある。</p>
5	<p>就業規則（給与・旅費規程を含む）・労使協定を職員に周知することができるか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすい場所への掲示や書面の交付等を行っており、すべての職員に周知されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 掲示等を行っており、周知されるよう努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 周知を行っていない。</p>

【業務の管理】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>法人が地域包括支援センターの果たすべき役割・業務を理解し、職員がそれらを果たせるような環境の整備に努めているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 役割・業務を理解し、センターの要望も踏まえ、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 役割・業務を理解し、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 役割・業務の理解が十分ではなく、環境の整備を行っていない。</p>
2	<p>地域包括支援センターの業務にあたり、専門職が十分にその職務をはたせるよう、配置基準職員（3職種）以外の職員の業務量を調整しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 すべての職員の予防プラン担当件数^{※3}が50件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職員の予防プラン担当件数が50件以上80件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 予防プラン担当件数が80件以上の者がいる。</p>
3	<p>職員のメンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 メンタルヘルスチェックの実施のほか、相談体制を整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 メンタルヘルスチェックの実施または相談体制の整備をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 メンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っていない。</p>
4	<p>セキュリティ管理の観点から、個人情報を含む書類等の扱いが統一され、適正に管理できているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成しており、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等は作成していないが、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 適正な管理を行えなかったことがある。</p>

【教育・研修体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>組織内でのスーパービジョン等、人材育成のための体制を整備しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 研修カリキュラムを作成するなど、人材育成のための具体的な仕組みがある。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 研修カリキュラムは作成していないが、人材育成のための体制は整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 人材育成のための体制を整備していない。</p>
2	<p>専門知識を習得するため、各種研修会へ職務として参加できる体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修計画を作成するほか、職員が希望する研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修計画を作成するなど、職員が計画的に研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 職員が職務として研修に参加できる体制を整備していない。</p>

【連絡・報告体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>夜間・休日等の連絡・対応体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 携帯電話等により職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 留守番電話や併設施設等を経由して職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 夜間・休日等の連絡・対応体制を整備していない。</p>
2	<p>苦情に対する対応・報告・記録・共有方法を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成し、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等の作成はしていないが、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 対応方法等が整備されておらず、適切に対応できなかったことがある。</p>

【広報】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>地域包括支援センターの看板や案内が表示されているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすいところに看板が設置され、分かりやすい案内が表示されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 看板や案内が設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 看板が設置されていない。</p>

【公益性】

※東部地区については、「恵山地区」「樞法華地区」「南茅部地区」の全域が、厚生労働大臣が定める離島等の特別地域のため、評価の対象外とする。

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行うことができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 同一法人のサービス事業所^{※4}の利用割合^{※5}が20%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 同一法人のサービス事業所の利用割合が20%以上50%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 同一法人のサービス事業所の利用割合が50%以上である。</p>

※1 平成31年4月1日時点での、現担当圏域（平成27年度以前は、現担当圏域を含む圏域）での継続した勤務年数のこと。

※2 函館市地域包括支援センター運営事業実施要綱第6条第1項に定める職員のうち、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）のこと。

※3 職員1人当たり（常勤換算）のケアマネジメントAおよび指定介護予防支援業務の担当件数（直営）の担当件数。（年度内平均）

※4 運営法人（グループ法人を含む）が運営する介護保険事業所。

※5 利用割合 =
$$\frac{\text{同一法人のサービス事業所の居宅サービス利用者数}}{\text{居宅サービスの利用者数}}$$

- ・1人の利用者が複数の居宅サービスを利用している場合は、その累計とする。
- ・毎月の給付数の累計とする。

(案)

令和元年度（2019年度） 函館市地域包括支援センター事業評価

センター名	函館市地域包括支援センター神山
担当圏域	北東部第3圏域
運営法人	社会医療法人仁生会
評価期間	平成31年(2019年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日
評価日	令和2年3月31日

— 目 次 —

○ 函館市地域包括支援センター事業評価概要	1
○ 職員体制評価	3
・ 基本的事項	3
・ 総合相談支援業務	5
・ 権利擁護業務	6
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	7
・ 介護予防ケアマネジメント	7
・ 地域ケア会議推進事業	8
○ 事業実施状況評価	9
・ 基本的事項	9
・ 総合相談支援業務	10
・ 権利擁護業務	11
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	12
・ 地域ケア会議推進事業	13
○ 運営体制評価	14
・ 人事・管理体制	14
・ 業務の管理	15
・ 教育・研修体制	15
・ 連絡・報告体制	16
・ 広報	16
・ 公益性	16

函館市地域包括支援センター事業評価概要

1 目的

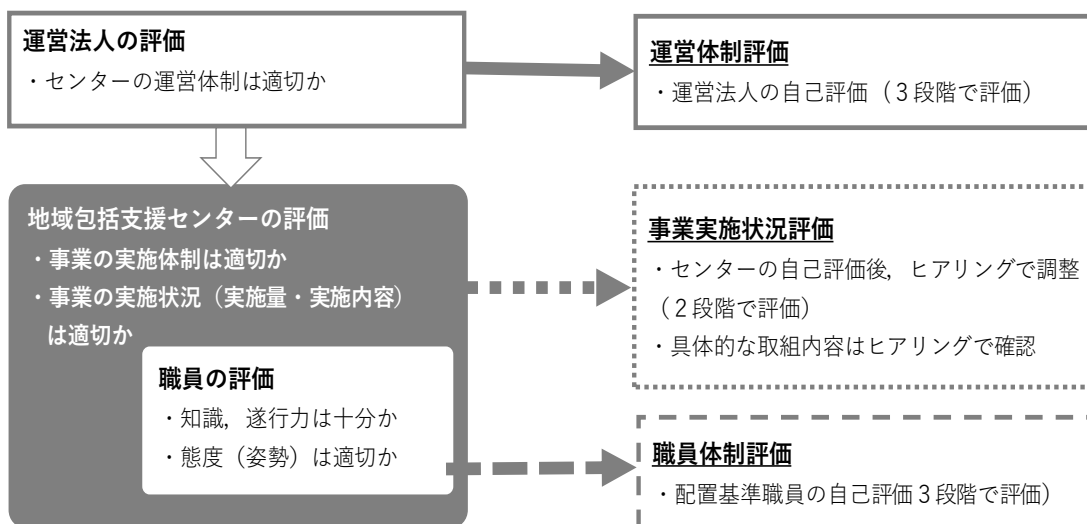
地域包括支援センター（以下、「センター」という。）の事業内容や事業実績、運営体制を総合的に評価し、委託業務の実施状況や課題を把握することで、センターが圏域ごとに重点的に取り組むべき業務を明示し、センター機能を強化するとともに、センターを担う運営法人としての適正について判断することを目的とする。

2 評価期間

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

※評価は3年ごとに実施

3 評価の構造



4 評価の範囲

函館市地域包括支援センター運営事業のうち、以下の業務を評価の対象とする。

- ・総合相談支援業務
- ・権利擁護業務
- ・介護予防ケアマネジメント（居宅要支援被保険者に係るものを除く）
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- ・地域ケア会議推進事業

5 評価の実施方法

時期 (予定)	市	運営法人・センター
令和2年4月	事業評価の実施について通知	運営法人：運営体制評価の実施 センター：職員体制評価、事業実施 状況評価の実施
5月		
6月	評価内容の確認	評価票の提出
7月	センターの管理責任者へのヒアリングの実施	
8月	運営法人の代表者へのヒアリングの実施	
9月 10月	評価結果（案）の作成	
11月	運営協議会※で、評価結果(案)について協議	
12月	評価結果の確定、運営法人への通知、 市ホームページでの公表	

※函館市地域包括支援センター運営協議会

職員体制評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行），函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領，および函館市地域包括支援センター運営方針においてセンター職員に求めている能力を有しているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【基本的事項】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域包括支援センターの目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	地域包括支援センターの事業内容を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
3	地域包括ケアと地域包括ケアシステムを理解しているか	知識	6人	0人	0人
4	函館市地域包括支援センター運営方針を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
5	PDCAサイクルの考え方を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
6	担当圏域の特徴（人口動態，地理的状況，社会資源等）を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
7	自分の担当する事業について，PDCAサイクルの考えに基づき活動計画を立てることができているか。	遂行	4人	2人	0人
8	自分の担当する事業について，活動計画に基づき事業を実施できているか。	遂行	5人	1人	0人
9	公益的な機関に所属する職員として，公正で中立性の高い事業運営ができているか。	遂行	6人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
10	市およびセンターのルールに則り書類や記録を作成し、適切に管理を行うことができているか。	遂行	5人	1人	0人
11	関係法規，市条例を遵守し，個人情報に厳重に取り扱うことができているか。	遂行	5人	1人	0人
12	苦情に対して誠実に対応し，再発防止に努めるとともに，管理責任者等への報告を適切に行うことができているか。	遂行	5人	1人	0人
13	他の職員と情報を共有し，協議して業務を遂行するチームアプローチを行うことができているか。	態度	5人	1人	0人
14	自ら専門的知識の習得や実力向上のため，積極的に自己研鑽を図ることができているか。	態度	4人	2人	0人
15	各種会議等に参加し，センター間および市との情報共有を積極的に行うことができているか。	態度	3人	3人	0人

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	総合相談支援業務の目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	相談受付において、信頼関係の構築、相談内容の把握、緊急性の判断等の適切な支援を行うことができているか。	遂行	5人	1人	0人
3	相談受付後、継続支援が必要なケースでは、情報収集やアセスメントを行い、課題を把握することができているか。	遂行	5人	1人	0人
4	把握した課題に基づき、センターの支援計画を立て、適切な支援を行うことができているか。	遂行	5人	1人	0人
5	必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができているか。	遂行	5人	1人	0人
6	地域包括支援ネットワークを構築する目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
7	構築した地域包括支援ネットワークを総合相談支援業務に活用することができているか。	遂行	5人	1人	0人
8	自ら関係機関や社会資源等との新たなネットワークを構築することができているか。	遂行	4人	2人	0人
9	実態把握を行う目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
10	高齢者に関わったときには、支援の有無に関わらず実態把握を行うことができているか。	遂行	5人	1人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【権利擁護業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	権利擁護業務の目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	「函館市高齢者虐待対応支援マニュアル」に記載されている養護者による高齢者虐待への対応を理解しているか。	知識	4人	2人	0人
3	総合相談等により高齢者虐待が疑われるケースを把握した際、必要な情報を収集し、センター内で共有することができるか。	遂行	5人	1人	0人
4	高齢者虐待が疑われるケースに対し、市と協議のうえ事実確認を行い、コアメンバー会議で報告・協議を行うことができるか。	遂行	4人	2人	0人
5	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースについて、情報収集やアセスメントに基づき支援計画を立て、適切な支援を行うことができるか。	遂行	5人	1人	0人
6	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースに対し支援を継続し、モニタリングや評価を行ったうえで、必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができるか。	遂行	5人	1人	0人
7	消費者被害の類型や地域で発生している消費者被害の内容を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
8	消費者被害を受けている高齢者を発見した場合、適切な機関につなげることができるか。	遂行	5人	1人	0人
9	成年後見制度と日常生活自立支援事業の概要を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
10	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用が必要な高齢者に対し、適切な申立て支援を行うことができるか。	遂行	5人	1人	0人

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の目的を理解しているか。	知識	3人	3人	0人
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）を理解しているか。	知識	3人	3人	0人
4	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員への個別支援の目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
5	総合相談等により介護支援専門員への個別支援が必要なケースを把握した場合、支援目的やどの状況まで支援を行うのかを明らかにし、介護支援専門員と合意することができるか。	遂行	5人	1人	0人
6	介護支援専門員への個別支援を行う場合、支援目的に応じてセンターの役割や立ち位置を適切に判断し、支援を行うことができるか。	遂行	5人	1人	0人
7	介護支援専門員と合意をした支援目的や状況に達した場合、対応の振り返りや成果の確認を行ったうえで、支援を終結することができるか。	遂行	5人	1人	0人

【介護予防ケアマネジメント】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	介護保険制度の基本理念を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」の内容を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
3	ICFの考え方を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
4	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」に基づき、適切にケアマネジメントを行うことができるか。	遂行	5人	1人	0人
5	ICFの考え方を活用し、アセスメントを行うことができるか。	遂行	4人	2人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域ケア会議の目的を理解しているか。	知識	6人	0人	0人
2	函館市地域ケア会議体系図の内容を理解しているか。	知識	3人	3人	0人
3	個別事例から地域課題を抽出するプロセス（日常生活圏域レベルの地域課題の整理）を理解しているか。	知識	5人	1人	0人
4	総合相談や包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員の個別支援を行う際に、個別ケースの検討を行う地域ケア会議開催の有効性を検討することができるか。	遂行	6人	0人	0人
5	個別ケースの検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	6人	0人	0人
6	地域課題の検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができるか。	遂行	2人	4人	0人

事業実施状況評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行）、函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領、および函館市地域包括支援センター運営方針等においてセンターに求めている機能を果たしているか評価する。

※「効果的な取組」および「課題」については、管理責任者へのヒアリングに基づき市が記載する。

【基本的事項】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	職員が常に相互に情報を共有し、連携・協力して業務を実施するための仕組みを設けているか。	■	□	4/7 (57%)
2	職員研修計画に基づき、外部研修の参加機会を設け、研修内容をセンター内で共有したか。	■	□	
3	職員研修計画に基づき、センター内で職員の実践力向上のための取り組みを行ったか。	■	□	
4	報告書等について、市の定める方法で記載し、期日までに提出したか。	□	■	
5	委託業務の処理上作成した書類・記録について、適切な管理を行うための仕組みを設けているか。	□	■	
6	函館市地域包括支援センター運営方針に基づき、活動計画を作成したか。	■	□	
7	活動計画で策定した目標・活動計画について評価を行い、事業改善に活用したか。	□	■	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 委託業務上作成した書類・記録について、パソコン内の共有フォルダーに整理して保存する決まりがあるが、徹底されておらず、業務実績報告書の提出漏れがあったため、管理方法の見直しや確認体制の構築が必要である。 活動計画の策定時、PDCAサイクルを意識した協議が行われているが、その結果を目標や計画に十分反映できていない。課題解決に向け、PDCAサイクルを意識できるよう、事業の企画シートを独自に作成・活用するなどしており、今後も継続して取り組むことでスキルアップが期待できる。

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	地域の社会資源をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	11/13 (85%)
2	地域の社会資源の情報を定期的に更新しているか。	■	□	
3	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、懇談等の場を設けたか。	□	■	
4	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、関係機関等が主催する会議等に参加したか。	■	□	
5	新たに構築したネットワークをセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	
6	目標数値以上に利用者基本情報を作成したか。	□	■	
7	相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	□	
8	総合相談により把握したニーズや地域課題を整理・分析し、他の業務に活用する仕組みを設けているか。	■	□	
9	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対しセンターの周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	■	□	
11	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対しセンターの周知を行ったか。	■	□	
12	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	■	□	
13	相談者や相談経路を分析することで、対象者を明らかにし、周知の強化を図ったか。	■	□	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 年に1回、圏域の人口動態や総合相談の相談者・相談内容、市が実施している調査の結果等をまとめ、分析した資料を作成し、活動計画の策定だけでなく、様々な事業の企画に活用している。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク構築機関数が少ない。圏域内に社会資源が少ないという特徴もあるが、圏域外の社会資源にも目を向け、積極的にネットワークを拡充する取り組みを行う必要がある。 利用者基本情報の作成数が目標数値の60%と著しく少ない。作成したにも関わらず、実績報告の際に計上していなかったものが多くあったため、報告書の管理方法の見直しや確認体制の構築が必要。

【権利擁護業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	市と連携・協働して高齢者虐待の対応を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	13/13 (100%)
2	高齢者虐待を受けている（疑いも含む）ケースを把握した際、複数職種で緊急性の判断を行う仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
3	高齢者虐待の通報を受けた全てのケースについて、速やかに市に報告したか。	■	<input type="checkbox"/>	
4	相談内容、事実確認・コアメンバー会議の結果をセンター内で共有し、対応を検討する仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
5	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
6	研修会の開催、出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
7	市や成年後見センターと連携し、成年後見制度等の活用促進のための支援を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
8	成年後見の申立て支援（申立てを行う親族への支援、申立て支援を行う関係機関へのつなぎも含む）を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
11	地域で発生している消費者被害の情報をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
12	地域で発生している消費者被害の情報を地域住民や関係機関に周知したか。	■	<input type="checkbox"/>	
13	困難事例について、相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 毎月実施している個別ケースの検討を行う会議において、対応する全てのケースについて全職員で検討しており、検討の質が向上しているほか、個々の職員のスキルアップにもつながっている。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 職種に関わらず全職員で取り組む意識はあり、チームアプローチを強化しているが、社会福祉士が中心になって対応することが多く、権利擁護業務に苦手意識を持つ職員も多い。社会福祉士以外の職員が主担当となる機会を増やすほか、マニュアルの理解が不十分な職員もいることから、センター内研修等を行うことで、対応に著しい差が生じないよう平準化を図る必要がある。

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）に沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6/7 (86%)
2	ケアマネジメント研修基本方針・開催計画に基づき、研修の企画・運営を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	目標数値以上にケアマネジメント研修（合同・圏域）を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	多職種との連携体制構築のためのケアマネジメント研修（圏域）を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	ケアマネジメント研修（圏域）を圏域の主任介護支援専門員と連携して開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	介護支援専門員の実践力向上のためのケアマネジメント研修の開催や制度・施策等に関する情報提供を行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	介護支援専門員が相談しやすい体制をつくるための取り組みを行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・環境整備の実践プロセスに沿って、包括的・継続的ケアマネジメント支援体制を構築する仕組みがないことから、ケアマネジメント研修の企画等に活用できる仕組みを構築するほか、主任介護支援専門員以外の職種も参画することで、理解を深める必要がある。

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	函館市地域ケア会議体系図に基づき地域ケア会議を開催したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	7/10 (70.0%)
2	目標数値以上に個別ケースの検討を行う地域ケア会議を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、地域と専門職が協働して支援内容を検討したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後、モニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	日常生活圏域レベルの地域課題の整理に基づき、地域課題の検討を行う地域ケア会議を企画したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
6	目標数値以上に地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題を共有したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	地域づくりや資源開発により地域課題を解決する社会基盤を構築するための地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 地域課題の検討を行う地域ケア会議では、伝統行事を活用した多世代交流の場づくりを通して、高齢者と子どもや保護者がお互いに見守ることができる体制を作ったほか、その取り組みを他の地域にも横展開するなど、地域課題を解決するための地域づくりや資源開発に結びつけることができた。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 地域ケア会議体系について、センター内の共有が不十分で、それぞれの会議のつながりを十分意識できていなかったため、センター内研修の開催等により、共有する場を設ける必要がある。 個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後のモニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みがないため、その構築が必要。 地域課題の検討を行う地域ケア会議に関わる職員に偏りがあるため、経験が少ない職員を新たに担当にすることにより、スキルアップが図れる体制づくりが必要である。

運営体制評価

地域包括支援センター運営事業を適切に実施するための運営体制が確保されているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価尺度 (選択肢)	評価尺度の意味
1	市が求める基準以上の状況
2	概ね市が求める基準を達成している状況
3	市が求める基準に至らず改善を要する状況

【人事・管理体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>業務量を勘案し、事業を円滑に実施できるよう保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）を常勤かつ専任で配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 市が定める基準より多く配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 市が定める基準と同数配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 市が定める基準に満たない期間があった。</p>
2	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数^{※1}が長い配置基準職員（3職種）^{※2}を配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数を超える。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数以下である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3 継続勤務年数が3年未満の職員しかいない職種がある。</p>
3	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数が長い管理責任者を配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 管理責任者の継続勤務年数が5年以上である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 管理責任者の継続勤務年数が3年以上5年未満である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3 管理責任者の継続勤務年数が3年未満である。</p>
4	<p>職員の人事異動については、業務の引継ぎに配慮しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 一定の引継ぎ期間を設け、十分な引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 引継ぎ期間は設けていないが、引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 引継ぎを行えなかったことがある。</p>
5	<p>就業規則（給与・旅費規程を含む）・労使協定を職員に周知することができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすい場所への掲示や書面の交付等を行っており、すべての職員に周知されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 掲示等を行っており、周知されるよう努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 周知を行っていない。</p>

【業務の管理】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>法人が地域包括支援センターの果たすべき役割・業務を理解し、職員がそれらを果たせるような環境の整備に努めているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 役割・業務を理解し、センターの要望も踏まえ、環境の整備に努めている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 役割・業務を理解し、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 役割・業務の理解が十分ではなく、環境の整備を行っていない。</p>
2	<p>地域包括支援センターの業務にあたり、専門職が十分にその職務をはたせるよう、配置基準職員（3職種）以外の職員の業務量を調整しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 すべての職員の予防プラン担当件数^{※3}が50件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職員の予防プラン担当件数が50件以上80件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 予防プラン担当件数が80件以上の者がいる。</p>
3	<p>職員のメンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 メンタルヘルスチェックの実施のほか、相談体制を整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 メンタルヘルスチェックの実施または相談体制の整備をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 メンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っていない。</p>
4	<p>セキュリティ管理の観点から、個人情報を含む書類等の扱いが統一され、適正に管理できているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成しており、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等は作成していないが、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 適正な管理を行えなかったことがある。</p>

【教育・研修体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>組織内でのスーパービジョン等、人材育成のための体制を整備しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 研修カリキュラムを作成するなど、人材育成のための具体的な仕組みがある。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 研修カリキュラムは作成していないが、人材育成のための体制は整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 人材育成のための体制を整備していない。</p>
2	<p>専門知識を習得するため、各種研修会へ職務として参加できる体制を整備しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 研修計画を作成するほか、職員が希望する研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 研修計画を作成するなど、職員が計画的に研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 職員が職務として研修に参加できる体制を整備していない。</p>

【連絡・報告体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>夜間・休日等の連絡・対応体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 携帯電話等により職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 留守番電話や併設施設等を経由して職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 夜間・休日等の連絡・対応体制を整備していない。</p>
2	<p>苦情に対する対応・報告・記録・共有方法を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成し、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等の作成はしていないが、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 対応方法等が整備されておらず、適切に対応できなかったことがある。</p>

【広報】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>地域包括支援センターの看板や案内が表示されているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 見やすいところに看板が設置され、分かりやすい案内が表示されている。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 看板や案内が設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 看板が設置されていない。</p>

【公益性】

※東部地区については、「恵山地区」「榎法華地区」「南茅部地区」の全域が、厚生労働大臣が定める離島等の特別地域のため、評価の対象外とする。

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行うことができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 同一法人のサービス事業所^{※4}の利用割合^{※5}が20%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 同一法人のサービス事業所の利用割合が20%以上50%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 同一法人のサービス事業所の利用割合が50%以上である。</p>

※1 平成31年4月1日時点での、現担当圏域（平成27年度以前は、現担当圏域を含む圏域）での継続した勤務年数のこと。

※2 函館市地域包括支援センター運営事業実施要綱第6条第1項に定める職員のうち、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）のこと。

※3 職員1人当たり（常勤換算）のケアマネジメントAおよび指定介護予防支援業務の担当件数（直営）の担当件数。（年度内平均）

※4 運営法人（グループ法人を含む）が運営する介護保険事業所。

※5 利用割合 =
$$\frac{\text{同一法人のサービス事業所の居宅サービス利用者数}}{\text{居宅サービスの利用者数}}$$

- ・1人の利用者が複数の居宅サービスを利用している場合は、その累計とする。
- ・毎月の給付数の累計とする。

(案)

令和元年度（2019年度） 函館市地域包括支援センター事業評価

センター名	函館市地域包括支援センターよろこび
担当圏域	北部圏域
運営法人	医療法人社団向仁会
評価期間	平成31年(2019年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日
評価日	令和2年3月31日

目 次

○ 函館市地域包括支援センター事業評価概要	1
○ 職員体制評価	3
・ 基本的事項	3
・ 総合相談支援業務	5
・ 権利擁護業務	6
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	7
・ 介護予防ケアマネジメント	7
・ 地域ケア会議推進事業	8
○ 事業実施状況評価	9
・ 基本的事項	9
・ 総合相談支援業務	10
・ 権利擁護業務	11
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	12
・ 地域ケア会議推進事業	13
○ 運営体制評価	14
・ 人事・管理体制	14
・ 業務の管理	15
・ 教育・研修体制	15
・ 連絡・報告体制	16
・ 広報	16
・ 公益性	16

函館市地域包括支援センター事業評価概要

1 目的

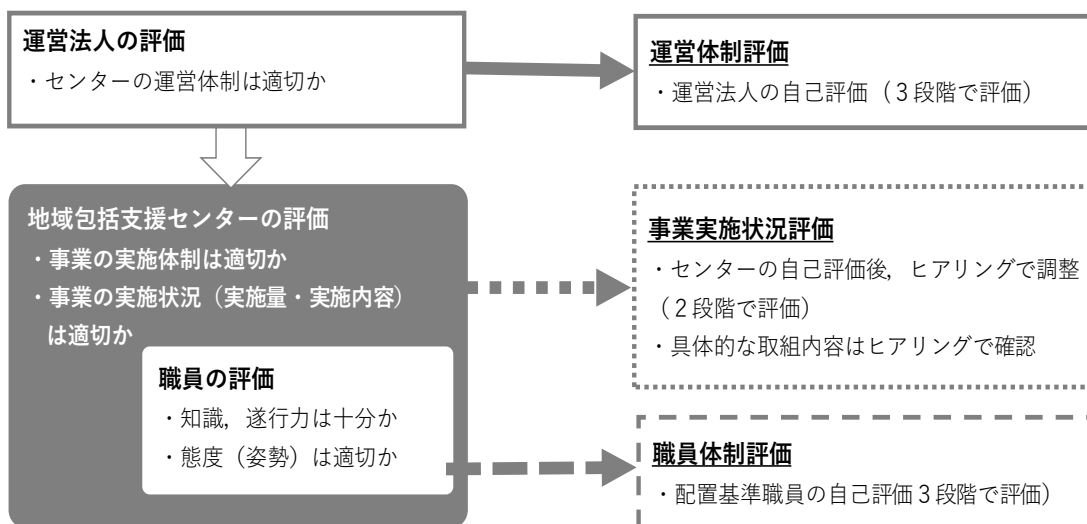
地域包括支援センター（以下、「センター」という。）の事業内容や事業実績、運営体制を総合的に評価し、委託業務の実施状況や課題を把握することで、センターが圏域ごとに重点的に取り組むべき業務を明示し、センター機能を強化するとともに、センターを担う運営法人としての適正について判断することを目的とする。

2 評価期間

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

※評価は3年ごとに実施

3 評価の構造



4 評価の範囲

函館市地域包括支援センター運営事業のうち、以下の業務を評価の対象とする。

- ・総合相談支援業務
- ・権利擁護業務
- ・介護予防ケアマネジメント（居宅要支援被保険者に係るものを除く）
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- ・地域ケア会議推進事業

5 評価の実施方法

時期 (予定)	市	運営法人・センター
令和2年4月	事業評価の実施について通知	運営法人：運営体制評価の実施 センター：職員体制評価、事業実施 状況評価の実施
5月		
6月	評価内容の確認	評価票の提出
7月	センターの管理責任者へのヒアリングの実施	
8月	運営法人の代表者へのヒアリングの実施	
9月 10月	評価結果（案）の作成	
11月	運営協議会※で、評価結果(案)について協議	
12月	評価結果の確定、運営法人への通知、 市ホームページでの公表	

※函館市地域包括支援センター運営協議会

職員体制評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行），函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領，および函館市地域包括支援センター運営方針においてセンター職員に求めている能力を有しているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【基本的事項】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域包括支援センターの目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	地域包括支援センターの事業内容を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
3	地域包括ケアと地域包括ケアシステムを理解しているか	知識	5人	0人	0人
4	函館市地域包括支援センター運営方針を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
5	PDCAサイクルの考え方を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
6	担当圏域の特徴（人口動態，地理的状況，社会資源等）を理解しているか。	知識	3人	2人	0人
7	自分の担当する事業について，PDCAサイクルの考えに基づき活動計画を立てることができているか。	遂行	1人	4人	0人
8	自分の担当する事業について，活動計画に基づき事業を実施できているか。	遂行	2人	3人	0人
9	公益的な機関に所属する職員として，公正で中立性の高い事業運営ができているか。	遂行	5人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
10	市およびセンターのルールに則り書類や記録を作成し、適切に管理を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
11	関係法規，市条例を遵守し，個人情報を厳重に取り扱うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
12	苦情に対して誠実に対応し，再発防止に努めるとともに，管理責任者等への報告を適切に行うことができているか。	遂行	4人	1人	0人
13	他の職員と情報を共有し，協議して業務を遂行するチームアプローチを行うことができているか。	態度	5人	0人	0人
14	自ら専門的知識の習得や実力向上のため，積極的に自己研鑽を図ることができているか。	態度	4人	1人	0人
15	各種会議等に参加し，センター間および市との情報共有を積極的に行うことができているか。	態度	4人	1人	0人

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	総合相談支援業務の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	相談受付において、信頼関係の構築、相談内容の把握、緊急性の判断等の適切な支援を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
3	相談受付後、継続支援が必要なケースでは、情報収集やアセスメントを行い、課題を把握することができているか。	遂行	5人	0人	0人
4	把握した課題に基づき、センターの支援計画を立て、適切な支援を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人
5	必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができているか。	遂行	5人	0人	0人
6	地域包括支援ネットワークを構築する目的を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
7	構築した地域包括支援ネットワークを総合相談支援業務に活用することができているか。	遂行	3人	2人	0人
8	自ら関係機関や社会資源等との新たなネットワークを構築することができているか。	遂行	2人	3人	0人
9	実態把握を行う目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
10	高齢者に関わったときには、支援の有無に関わらず実態把握を行うことができているか。	遂行	5人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【権利擁護業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	権利擁護業務の目的を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
2	「函館市高齢者虐待対応支援マニュアル」に記載されている養護者による高齢者虐待への対応を理解しているか。	知識	2人	3人	0人
3	総合相談等により高齢者虐待が疑われるケースを把握した際、必要な情報を収集し、センター内で共有することができるか。	遂行	4人	1人	0人
4	高齢者虐待が疑われるケースに対し、市と協議のうえ事実確認を行い、コアメンバー会議で報告・協議を行うことができるか。	遂行	4人	1人	0人
5	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースについて、情報収集やアセスメントに基づき支援計画を立て、適切な支援を行うことができるか。	遂行	3人	2人	0人
6	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースに対し支援を継続し、モニタリングや評価を行ったうえで、必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができるか。	遂行	3人	2人	0人
7	消費者被害の類型や地域で発生している消費者被害の内容を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
8	消費者被害を受けている高齢者を発見した場合、適切な機関につなげることができるか。	遂行	3人	2人	0人
9	成年後見制度と日常生活自立支援事業の概要を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
10	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用が必要な高齢者に対し、適切な申立て支援を行うことができるか。	遂行	3人	2人	0人

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の目的を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
2	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の目的を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）を理解しているか。	知識	2人	3人	0人
4	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員への個別支援の目的を理解しているか。	知識	3人	2人	0人
5	総合相談等により介護支援専門員への個別支援が必要なケースを把握した場合、支援目的やどの状況まで支援を行うのかを明らかにし、介護支援専門員と合意することができるか。	遂行	3人	2人	0人
6	介護支援専門員への個別支援を行う場合、支援目的に応じてセンターの役割や立ち位置を適切に判断し、支援を行うことができるか。	遂行	4人	1人	0人
7	介護支援専門員と合意をした支援目的や状況に達した場合、対応の振り返りや成果の確認を行ったうえで、支援を終結することができるか。	遂行	3人	2人	0人

【介護予防ケアマネジメント】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	介護保険制度の基本理念を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」の内容を理解しているか。	知識	3人	2人	0人
3	ICFの考え方を理解しているか。	知識	3人	2人	0人
4	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」に基づき、適切にケアマネジメントを行うことができるか。	遂行	5人	0人	0人
5	ICFの考え方を活用し、アセスメントを行うことができるか。	遂行	3人	2人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域ケア会議の目的を理解しているか。	知識	5人	0人	0人
2	函館市地域ケア会議体系図の内容を理解しているか。	知識	3人	2人	0人
3	個別事例から地域課題を抽出するプロセス（日常生活圏域レベルの地域課題の整理）を理解しているか。	知識	4人	1人	0人
4	総合相談や包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員の個別支援を行う際に、個別ケースの検討を行う地域ケア会議開催の有効性を検討することができているか。	遂行	4人	1人	0人
5	個別ケースの検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができているか。	遂行	3人	2人	0人
6	地域課題の検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができているか。	遂行	2人	3人	0人

事業実施状況評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行）、函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領、および函館市地域包括支援センター運営方針等においてセンターに求めている機能を果たしているか評価する。

※「効果的な取組」および「課題」については、管理責任者へのヒアリングに基づき市が記載する。

【基本的事項】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	職員が常に相互に情報を共有し、連携・協力して業務を実施するための仕組みを設けているか。	■	□	7/7 (100%)
2	職員研修計画に基づき、外部研修の参加機会を設け、研修内容をセンター内で共有したか。	■	□	
3	職員研修計画に基づき、センター内で職員の実践力向上のための取り組みを行ったか。	■	□	
4	報告書等について、市の定める方法で記載し、期日までに提出したか。	■	□	
5	委託業務の処理上作成した書類・記録について、適切な管理を行うための仕組みを設けているか。	■	□	
6	函館市地域包括支援センター運営方針に基づき、活動計画を作成したか。	■	□	
7	活動計画で策定した目標・活動計画について評価を行い、事業改善に活用したか。	■	□	

効果的な取組	・センター内で、社会資源の整理や総合相談の集計、書類・記録の整理方法の検討など、複数のプロジェクトチームを作り、チームで連携し主体的に業務改善に取り組む体制を作っていることで、職員の意識向上や積極性につながっている。
課題等	

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	地域の社会資源をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	11/13 (85%)
2	地域の社会資源の情報を定期的に更新しているか。	■	□	
3	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、懇談等の場を設けたか。	□	■	
4	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、関係機関等が主催する会議等に参加したか。	■	□	
5	新たに構築したネットワークをセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	
6	目標数値以上に利用者基本情報を作成したか。	□	■	
7	相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	□	
8	総合相談により把握したニーズや地域課題を整理・分析し、他の業務に活用する仕組みを設けているか。	■	□	
9	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対しセンターの周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	■	□	
11	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対しセンターの周知を行ったか。	■	□	
12	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	■	□	
13	相談者や相談経路を分析することで、対象者を明らかにし、周知の強化を図ったか。	■	□	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 地域の社会資源の情報を貼り出すスペースを作り可視化することで、新たに構築したネットワークの共有や社会資源の活用の意識が高まった。 総合相談支援業務の相談者や相談経路を分析し、高齢者以外の地域住民への周知を強化するため、ホームページの掲載内容を充実させたほか、新たにブログを作成しセンターの活動を広く周知している。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 関係機関等との懇談等の場を設けていないが、町会主催の会議に参加するなど、アウトリーチによりネットワークを構築することができている。ネットワークの構築や活用については、職員の力量に差があるため、新たなネットワークを構築する手法を考え、意識的に地域と関わられるよう、センター内でフォローし合いながら、経験を積むことでスキルアップが図れる体制づくりが必要。 利用者基本情報の作成数は、目標数値の97.3%だった。

【権利擁護業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	市と連携・協働して高齢者虐待の対応を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	13/13 (100%)
2	高齢者虐待を受けている（疑いも含む）ケースを把握した際、複数職種で緊急性の判断を行う仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
3	高齢者虐待の通報を受けた全てのケースについて、速やかに市に報告したか。	■	<input type="checkbox"/>	
4	相談内容、事実確認・コアメンバー会議の結果をセンター内で共有し、対応を検討する仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
5	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
6	研修会の開催、出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
7	市や成年後見センターと連携し、成年後見制度等の活用促進のための支援を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
8	成年後見の申立て支援（申立てを行う親族への支援、申立て支援を行う関係機関へのつなぎも含む）を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	■	<input type="checkbox"/>	
11	地域で発生している消費者被害の情報をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	
12	地域で発生している消費者被害の情報を地域住民や関係機関に周知したか。	■	<input type="checkbox"/>	
13	困難事例について、相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 職員によって虐待事例や成年後見事例を担当する経験が異なり、社会福祉士以外の職員も、ミーティング等での情報共有で知識は習得しているが、対応には不安を抱えている。複数職種で対応するなど、経験を積むことができる体制づくりを行うことで、対応に著しい差が生じないよう平準化を図る必要がある。

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）に沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みを設けているか。	■	□	7/7 (100%)
2	ケアマネジメント研修基本方針・開催計画に基づき、研修の企画・運営を行ったか。	■	□	
3	目標数値以上にケアマネジメント研修（合同・圏域）を開催したか。	■	□	
4	多職種との連携体制構築のためのケアマネジメント研修（圏域）を開催したか。	■	□	
5	ケアマネジメント研修（圏域）を圏域の主任介護支援専門員と連携して開催したか。	■	□	
6	介護支援専門員の実践力向上のためのケアマネジメント研修の開催や制度・施策等に関する情報提供を行なったか。	■	□	
7	介護支援専門員が相談しやすい体制をつくるための取り組みを行なったか。	■	□	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 圏域のケアマネジメント研修について、圏域内の居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員と幹事会を開催し、企画から運営まで連携して開催している。幹事会がセンターや他事業所との情報共有の場になっているほか、合同で事例検討会を行う事業所も出てくるなど、主任介護支援専門員のネットワーク構築にも効果を発揮している。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 主任介護支援専門員以外の職種では、介護支援専門員の個別支援を担当する経験が異なる。センター内の情報共有を行うほか、主任介護支援専門員以外も主担当として関わるなど、経験を積むことができる体制づくりを行うことで、対応に著しい差が生じないよう平準化を図る必要がある。

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	函館市地域ケア会議体系図に基づき地域ケア会議を開催したか。	■	□	10/10 (100%)
2	目標数値以上に個別ケースの検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
3	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、地域と専門職が協働して支援内容を検討したか。	■	□	
4	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後、モニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みを設けているか。	■	□	
5	日常生活圏域レベルの地域課題の整理に基づき、地域課題の検討を行う地域ケア会議を企画したか。	■	□	
6	目標数値以上に地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
7	地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題を共有したか。	■	□	
8	地域づくりや資源開発により地域課題を解決する社会基盤を構築するための地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> 地域課題の検討を行う地域ケア会議では、学校や施設など様々な機関を巻き込むことで町会の敬老会を活性化し、その取り組みをきっかけに、中学生の居場所づくりや企業と連携しての防災活動に発展しているなど、地域課題を解決するための地域づくりや資源開発に結びつけることができた。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> センターとの関わりが少ない地域もあり、地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催しても課題を解決する取り組みまで至らないことから、地域の実態把握を行うなど、ネットワークを強化する必要がある。 地域ケア会議に関わる職員に偏りがあるため、経験が少ない職員を新たに担当にすることにより、スキルアップを図れる体制づくりが必要である。

運営体制評価

地域包括支援センター運営事業を適切に実施するための運営体制が確保されているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価尺度 (選択肢)	評価尺度の意味
1	市が求める基準以上の状況
2	概ね市が求める基準を達成している状況
3	市が求める基準に至らず改善を要する状況

【人事・管理体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>業務量を勘案し、事業を円滑に実施できるよう保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）を常勤かつ専任で配置しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 市が定める基準より多く配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 市が定める基準と同数配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 市が定める基準に満たない期間があった。</p>
2	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数^{※1}が長い配置基準職員（3職種）^{※2}を配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数を超える。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数以下である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3 継続勤務年数が3年未満の職員しかいない職種がある。</p>
3	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数が長い管理責任者を配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 管理責任者の継続勤務年数が5年以上である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 管理責任者の継続勤務年数が3年以上5年未満である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3 管理責任者の継続勤務年数が3年未満である。</p>
4	<p>職員の人事異動については、業務の引継ぎに配慮しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 一定の引継ぎ期間を設け、十分な引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 引継ぎ期間は設けていないが、引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 引継ぎを行えなかったことがある。</p>
5	<p>就業規則（給与・旅費規程を含む）・労使協定を職員に周知することができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすい場所への掲示や書面の交付等を行っており、すべての職員に周知されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 掲示等を行っており、周知されるよう努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 周知を行っていない。</p>

【業務の管理】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>法人が地域包括支援センターの果たすべき役割・業務を理解し、職員がそれらを果たせるような環境の整備に努めているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 役割・業務を理解し、センターの要望も踏まえ、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 役割・業務を理解し、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 役割・業務の理解が十分ではなく、環境の整備を行っていない。</p>
2	<p>地域包括支援センターの業務にあたり、専門職が十分にその職務をはたせるよう、配置基準職員（3職種）以外の職員の業務量を調整しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 すべての職員の予防プラン担当件数^{※3}が50件未満である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 すべての職員の予防プラン担当件数が50件以上80件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 予防プラン担当件数が80件以上の者がいる。</p>
3	<p>職員のメンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 メンタルヘルスチェックの実施のほか、相談体制を整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 メンタルヘルスチェックの実施または相談体制の整備をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 メンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っていない。</p>
4	<p>セキュリティ管理の観点から、個人情報を含む書類等の扱いが統一され、適正に管理できているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成しており、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等は作成していないが、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 適正な管理を行えなかったことがある。</p>

【教育・研修体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>組織内でのスーパービジョン等、人材育成のための体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修カリキュラムを作成するなど、人材育成のための具体的な仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修カリキュラムは作成していないが、人材育成のための体制は整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 人材育成のための体制を整備していない。</p>
2	<p>専門知識を習得するため、各種研修会へ職務として参加できる体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修計画を作成するほか、職員が希望する研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修計画を作成するなど、職員が計画的に研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 職員が職務として研修に参加できる体制を整備していない。</p>

【連絡・報告体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>夜間・休日等の連絡・対応体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 携帯電話等により職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 留守番電話や併設施設等を経由して職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 夜間・休日等の連絡・対応体制を整備していない。</p>
2	<p>苦情に対する対応・報告・記録・共有方法を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成し、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等の作成はしていないが、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 対応方法等が整備されておらず、適切に対応できなかったことがある。</p>

【広報】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>地域包括支援センターの看板や案内が表示されているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすいところに看板が設置され、分かりやすい案内が表示されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 看板や案内が設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 看板が設置されていない。</p>

【公益性】

※東部地区については、「恵山地区」「樞法華地区」「南茅部地区」の全域が、厚生労働大臣が定める離島等の特別地域のため、評価の対象外とする。

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行うことができているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 同一法人のサービス事業所^{※4}の利用割合^{※5}が20%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 同一法人のサービス事業所の利用割合が20%以上50%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 同一法人のサービス事業所の利用割合が50%以上である。</p>

※1 平成31年4月1日時点での、現担当圏域（平成27年度以前は、現担当圏域を含む圏域）での継続した勤務年数のこと。

※2 函館市地域包括支援センター運営事業実施要綱第6条第1項に定める職員のうち、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）のこと。

※3 職員1人当たり（常勤換算）のケアマネジメントAおよび指定介護予防支援業務の担当件数（直営）の担当件数。（年度内平均）

※4 運営法人（グループ法人を含む）が運営する介護保険事業所。

※5 利用割合 =
$$\frac{\text{同一法人のサービス事業所の居宅サービス利用者数}}{\text{居宅サービスの利用者数}}$$

- ・1人の利用者が複数の居宅サービスを利用している場合は、その累計とする。
- ・毎月の給付数の累計とする。

(案)

令和元年度（2019年度） 函館市地域包括支援センター事業評価

センター名	函館市地域包括支援センター社協
担当圏域	東部圏域
運営法人	社会福祉法人函館市社会福祉協議会
評価期間	平成31年(2019年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日
評価日	令和2年3月31日

目 次

○ 函館市地域包括支援センター事業評価概要	1
○ 職員体制評価	3
・ 基本的事項	3
・ 総合相談支援業務	5
・ 権利擁護業務	6
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	7
・ 介護予防ケアマネジメント	7
・ 地域ケア会議推進事業	8
○ 事業実施状況評価	9
・ 基本的事項	9
・ 総合相談支援業務	10
・ 権利擁護業務	11
・ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	12
・ 地域ケア会議推進事業	13
○ 運営体制評価	14
・ 人事・管理体制	14
・ 業務の管理	15
・ 教育・研修体制	15
・ 連絡・報告体制	16
・ 広報	16
・ 公益性	16

函館市地域包括支援センター事業評価概要

1 目的

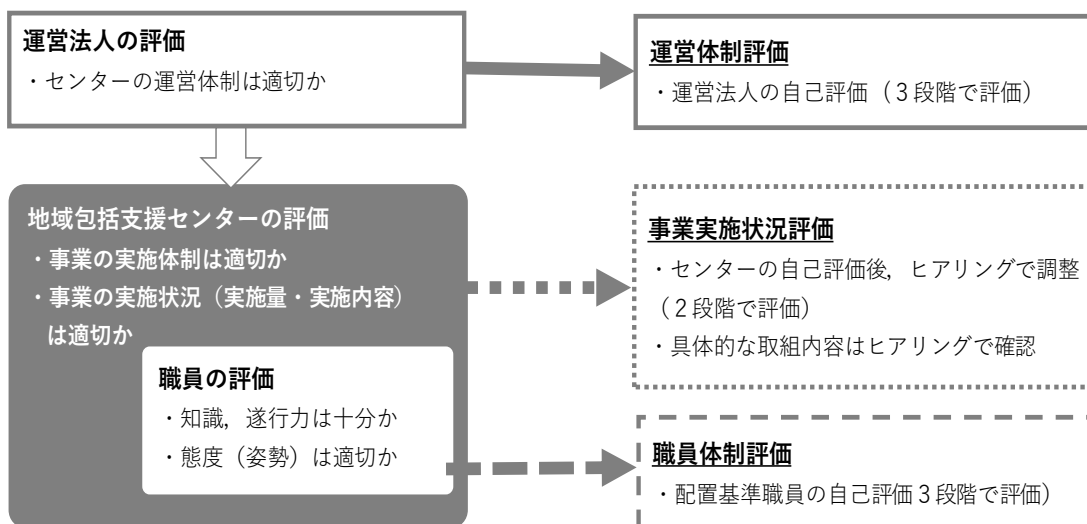
地域包括支援センター（以下、「センター」という。）の事業内容や事業実績，運営体制を総合的に評価し，委託業務の実施状況や課題を把握することで，センターが圏域ごとに重点的に取り組むべき業務を明示し，センター機能を強化するとともに，センターを担う運営法人としての適正について判断することを目的とする。

2 評価期間

平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

※評価は3年ごとに実施

3 評価の構造



4 評価の範囲

函館市地域包括支援センター運営事業のうち，以下の業務を評価の対象とする。

- ・総合相談支援業務
- ・権利擁護業務
- ・介護予防ケアマネジメント（居宅要支援被保険者に係るものを除く）
- ・包括的・継続的ケアマネジメント支援業務
- ・地域ケア会議推進事業

5 評価の実施方法

時期 (予定)	市	運営法人・センター
令和2年4月	事業評価の実施について通知	運営法人：運営体制評価の実施 センター：職員体制評価、事業実施 状況評価の実施
5月		
6月	評価内容の確認	評価票の提出
7月	センターの管理責任者へのヒアリングの実施	
8月	運営法人の代表者へのヒアリングの実施	
9月 10月	評価結果（案）の作成	
11月	運営協議会※で、評価結果(案)について協議	
12月	評価結果の確定、運営法人への通知、 市ホームページでの公表	

※函館市地域包括支援センター運営協議会

職員体制評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行），函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領，および函館市地域包括支援センター運営方針においてセンター職員に求めている能力を有しているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【基本的事項】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域包括支援センターの目的を理解しているか。	知識	3人	0人	0人
2	地域包括支援センターの事業内容を理解しているか。	知識	3人	0人	0人
3	地域包括ケアと地域包括ケアシステムを理解しているか	知識	2人	1人	0人
4	函館市地域包括支援センター運営方針を理解しているか。	知識	2人	1人	0人
5	PDCAサイクルの考え方を理解しているか。	知識	2人	1人	0人
6	担当圏域の特徴（人口動態，地理的状況，社会資源等）を理解しているか。	知識	3人	0人	0人
7	自分の担当する事業について，PDCAサイクルの考えに基づき活動計画を立てることができているか。	遂行	2人	1人	0人
8	自分の担当する事業について，活動計画に基づき事業を実施できているか。	遂行	3人	0人	0人
9	公益的な機関に所属する職員として，公正で中立性の高い事業運営ができているか。	遂行	3人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
10	市およびセンターのルールに則り書類や記録を作成し、適切に管理を行うことができているか。	遂行	3人	0人	0人
11	関係法規，市条例を遵守し，個人情報を厳重に取り扱うことができているか。	遂行	3人	0人	0人
12	苦情に対して誠実に対応し，再発防止に努めるとともに，管理責任者等への報告を適切に行うことができているか。	遂行	3人	0人	0人
13	他の職員と情報を共有し，協議して業務を遂行するチームアプローチを行うことができているか。	態度	3人	0人	0人
14	自ら専門的知識の習得や実力向上のため，積極的に自己研鑽を図ることができているか。	態度	2人	1人	0人
15	各種会議等に参加し，センター間および市との情報共有を積極的に行うことができているか。	態度	3人	0人	0人

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	総合相談支援業務の目的を理解しているか。	知識	3人	0人	0人
2	相談受付において、信頼関係の構築、相談内容の把握、緊急性の判断等の適切な支援を行うことができているか。	遂行	2人	1人	0人
3	相談受付後、継続支援が必要なケースでは、情報収集やアセスメントを行い、課題を把握することができているか。	遂行	2人	1人	0人
4	把握した課題に基づき、センターの支援計画を立て、適切な支援を行うことができているか。	遂行	2人	1人	0人
5	必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができているか。	遂行	3人	0人	0人
6	地域包括支援ネットワークを構築する目的を理解しているか。	知識	3人	0人	0人
7	構築した地域包括支援ネットワークを総合相談支援業務に活用することができているか。	遂行	3人	0人	0人
8	自ら関係機関や社会資源等との新たなネットワークを構築することができているか。	遂行	3人	0人	0人
9	実態把握を行う目的を理解しているか。	知識	3人	0人	0人
10	高齢者に関わったときには、支援の有無に関わらず実態把握を行うことができているか。	遂行	3人	0人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【権利擁護業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	権利擁護業務の目的を理解しているか。	知識	3人	0人	0人
2	「函館市高齢者虐待対応支援マニュアル」に記載されている養護者による高齢者虐待への対応を理解しているか。	知識	2人	1人	0人
3	総合相談等により高齢者虐待が疑われるケースを把握した際、必要な情報を収集し、センター内で共有することができるか。	遂行	3人	0人	0人
4	高齢者虐待が疑われるケースに対し、市と協議のうえ事実確認を行い、コアメンバー会議で報告・協議を行うことができるか。	遂行	2人	1人	0人
5	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースについて、情報収集やアセスメントに基づき支援計画を立て、適切な支援を行うことができるか。	遂行	2人	1人	0人
6	高齢者虐待を受けているケース（疑いも含む）や対応が困難なケースに対し支援を継続し、モニタリングや評価を行ったうえで、必要に応じて、センターの他業務や他のサービス、機関につなぎ、支援を終結することができるか。	遂行	2人	1人	0人
7	消費者被害の類型や地域で発生している消費者被害の内容を理解しているか。	知識	3人	0人	0人
8	消費者被害を受けている高齢者を発見した場合、適切な機関につなげることができるか。	遂行	3人	0人	0人
9	成年後見制度と日常生活自立支援事業の概要を理解しているか。	知識	3人	0人	0人
10	成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用が必要な高齢者に対し、適切な申立て支援を行うことができるか。	遂行	3人	0人	0人

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務の目的を理解しているか。	知識	2人	1人	0人
2	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の目的を理解しているか。	知識	2人	1人	0人
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）を理解しているか。	知識	2人	1人	0人
4	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員への個別支援の目的を理解しているか。	知識	2人	1人	0人
5	総合相談等により介護支援専門員への個別支援が必要なケースを把握した場合、支援目的やどの状況まで支援を行うのかを明らかにし、介護支援専門員と合意することができるか。	遂行	2人	1人	0人
6	介護支援専門員への個別支援を行う場合、支援目的に応じてセンターの役割や立ち位置を適切に判断し、支援を行うことができるか。	遂行	2人	1人	0人
7	介護支援専門員と合意をした支援目的や状況に達した場合、対応の振り返りや成果の確認を行ったうえで、支援を終結することができるか。	遂行	2人	1人	0人

【介護予防ケアマネジメント】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答割合		
			1	2	3
1	介護保険制度の基本理念を理解しているか。	知識	2人	1人	0人
2	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」の内容を理解しているか。	知識	2人	1人	0人
3	ICFの考え方を理解しているか。	知識	2人	1人	0人
4	「介護予防ケアマネジメントマニュアル」に基づき、適切にケアマネジメントを行うことができるか。	遂行	2人	1人	0人
5	ICFの考え方を活用し、アセスメントを行うことができるか。	遂行	2人	1人	0人

○ 評価尺度（選択肢）

評価要素	評価尺度（選択肢）		
知識	1 説明できる	2 理解しているが説明できない	3 説明できない
遂行	1 1人でできる	2 援助があればできる	3 できない
態度	1 常にできる	2 できないこともある	3 できない

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	評価要素	評価尺度別回答者数		
			1	2	3
1	地域ケア会議の目的を理解しているか。	知識	2人	1人	0人
2	函館市地域ケア会議体系図の内容を理解しているか。	知識	2人	1人	0人
3	個別事例から地域課題を抽出するプロセス（日常生活圏域レベルの地域課題の整理）を理解しているか。	知識	3人	0人	0人
4	総合相談や包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における介護支援専門員の個別支援を行う際に、個別ケースの検討を行う地域ケア会議開催の有効性を検討することができているか。	遂行	3人	0人	0人
5	個別ケースの検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができているか。	遂行	3人	0人	0人
6	地域課題の検討を行う地域ケア会議の企画を行うことができているか。	遂行	2人	1人	0人

事業実施状況評価

地域包括支援センター運営マニュアル2訂（平成30年6月一般財団法人長寿社会開発センター発行）、函館市地域包括支援センター運営事業（包括的支援事業）業務処理要領、および函館市地域包括支援センター運営方針等においてセンターに求めている機能を果たしているか評価する。

※「効果的な取組」および「課題」については、管理責任者へのヒアリングに基づき市が記載する。

【基本的事項】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	職員が常に相互に情報を共有し、連携・協力して業務を実施するための仕組みを設けているか。	■	□	6/7 (86%)
2	職員研修計画に基づき、外部研修の参加機会を設け、研修内容をセンター内で共有したか。	■	□	
3	職員研修計画に基づき、センター内で職員の実践力向上のための取り組みを行ったか。	■	□	
4	報告書等について、市の定める方法で記載し、期日までに提出したか。	■	□	
5	委託業務の処理上作成した書類・記録について、適切な管理を行うための仕組みを設けているか。	■	□	
6	函館市地域包括支援センター運営方針に基づき、活動計画を作成したか。	■	□	
7	活動計画で策定した目標・活動計画について評価を行い、事業改善に活用したか。	□	■	

効果的な取組	
課題等	・PDCAサイクルの考え方は理解しているが、活動計画の策定時、プロセス（過程）評価とアウトカム（結果）評価が不十分で、前年度の取り組みを目標・計画に十分反映できていない。

【総合相談支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	地域の社会資源をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10/13 (77%)
2	地域の社会資源の情報を定期的に更新しているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、懇談等の場を設けたか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	関係機関等とのネットワークの構築や活用のために、関係機関等が主催する会議等に参加したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	新たに構築したネットワークをセンター内で共有する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	目標数値以上に利用者基本情報を作成したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	総合相談により把握したニーズや地域課題を整理・分析し、他の業務に活用する仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
9	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対しセンターの周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	出前講座、広報紙・リーフレットの配布により、地域住民に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対しセンターの周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	出前講座・講師派遣、広報紙・リーフレットの配布により、関係機関に対し保健福祉サービス等の周知を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	相談者や相談経路を分析することで、対象者を明らかにし、周知の強化を図ったか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

効果的な取組	<ul style="list-style-type: none"> ・圏域内の自主活動グループ等の情報をまとめた一覧を作成し、相談があった際に地域住民等にも配布するなど、総合相談で活用している。 ・2か月に1回、医療機関や介護保険事業所を参集し保健医療福祉連携会議を開催しており、関係機関とのネットワークの強化につながっている。
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・社会資源の情報をまとめ一覧を作成しているが、情報の更新は個々の職員が随時実施している状態のため、定期的に更新する仕組みが必要である。 ・総合相談により把握した情報の積み上げや整理を行い始めた段階であるため、今後はその情報を分析し、活動計画に反映させるなどの取り組みが必要である。 ・相談者や相談経路の分析は行っているが、周知の強化までは至らなかった。

【権利擁護業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	市と連携・協働して高齢者虐待の対応を行ったか。	■	□	13/13 (100%)
2	高齢者虐待を受けている（疑いも含む）ケースを把握した際、複数職種で緊急性の判断を行う仕組みを設けているか。	■	□	
3	高齢者虐待の通報を受けた全てのケースについて、速やかに市に報告したか。	■	□	
4	相談内容、事実確認・コアメンバー会議の結果をセンター内で共有し、対応を検討する仕組みを設けているか。	■	□	
5	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	□	
6	研修会の開催、出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し高齢者虐待の周知を行ったか。	■	□	
7	市や成年後見センターと連携し、成年後見制度等の活用促進のための支援を行ったか。	■	□	
8	成年後見の申立て支援（申立てを行う親族への支援、申立て支援を行う関係機関へのつなぎも含む）を行ったか。	■	□	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し成年後見制度等の周知を行ったか。	■	□	
11	地域で発生している消費者被害の情報をセンター内で共有する仕組みを設けているか。	■	□	
12	地域で発生している消費者被害の情報を地域住民や関係機関に周知したか。	■	□	
13	困難事例について、相談内容をセンター内で共有し、課題や対応方法を検討する仕組みを設けているか。	■	□	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> 権利擁護業務として対応するケースが少なく、ケース支援を通じた対応能力の向上が困難なため、外部研修の参加や市、他センターとの情報共有により、対応能力の向上を図る必要がある。

【包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	包括的・継続的ケアマネジメント支援業務における環境整備の実施手順（環境整備の実践プロセス）に沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みを設けているか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5/7 (71%)
2	ケアマネジメント研修基本方針・開催計画に基づき、研修の企画・運営を行ったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	目標数値以上にケアマネジメント研修（合同・圏域）を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	多職種との連携体制構築のためのケアマネジメント研修（圏域）を開催したか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	ケアマネジメント研修（圏域）を圏域の主任介護支援専門員と連携して開催したか。	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
6	介護支援専門員の実践力向上のためのケアマネジメント研修の開催や制度・施策等に関する情報提供を行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	介護支援専門員が相談しやすい体制をつくるための取り組みを行なったか。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・環境整備の実践プロセスに沿って、包括的・継続的ケアマネジメント体制を構築する仕組みがないことから、ケアマネジメント研修の企画等に活用できる仕組みづくりが必要。 ・圏域のケアマネジメント研修について、居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員と連携しての開催に至っていないため、企画からの参画や当日の役割分担など、連携・協働を図り開催することで、主任介護支援専門員としての意識の向上を働きかける必要がある。 ・介護支援専門員への個別支援の対応実績がない。経験の長い介護支援専門員が多いという地域の特徴はあるが、支援において困難を抱えたときに介入できるよう、日頃から声かけを行う等の関わりを継続する必要がある。

【地域ケア会議推進事業】

番号	評価指標	実施状況		実施率
		有	無	
1	函館市地域ケア会議体系図に基づき地域ケア会議を開催したか。	■	□	8/10 (80%)
2	目標数値以上に個別ケースの検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
3	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、地域と専門職が協働して支援内容を検討したか。	■	□	
4	個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後、モニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みを設けているか。	□	■	
5	日常生活圏域レベルの地域課題の整理に基づき、地域課題の検討を行う地域ケア会議を企画したか。	■	□	
6	目標数値以上に地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	■	□	
7	地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題を共有したか。	■	□	
8	地域づくりや資源開発により地域課題を解決する社会基盤を構築するための地域課題の検討を行う地域ケア会議を開催したか。	□	■	
9	出前講座、リーフレットの配布により、地域住民に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	
10	出前講座・講師派遣、リーフレットの配布により、関係機関に対し地域ケア会議および地域ケア会議での検討内容の周知を行ったか。	■	□	

効果的な取組	
課題等	<ul style="list-style-type: none"> ・個別ケースの検討を行う地域ケア会議において、会議終了後のモニタリングや参集者へのフィードバックを行う仕組みがないため、その仕組みづくりが必要である。 ・地域課題の検討を行う地域ケア会議において、地域課題の共有とネットワークの構築は行っているが、課題を解決するための具体的な手法の検討には至っていない。検討方法の見直し等により、地域づくりや資源開発機能を有する会議運営を行う必要がある。

運営体制評価

地域包括支援センター運営事業を適切に実施するための運営体制が確保されているか評価する。

○ 評価尺度（選択肢）

評価尺度 (選択肢)	評価尺度の意味
1	市が求める基準以上の状況
2	概ね市が求める基準を達成している状況
3	市が求める基準に至らず改善を要する状況

【人事・管理体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>業務量を勘案し、事業を円滑に実施できるよう保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）を常勤かつ専任で配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 市が定める基準より多く配置している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 2 市が定める基準と同数配置している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 市が定める基準に満たない期間があった。</p>
2	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数^{※1}が長い配置基準職員（3職種）^{※2}を配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数を超える。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職種に継続勤務年数3年以上の職員がおり、その数が半数以下である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3 継続勤務年数が3年未満の職員しかいない職種がある。</p>
3	<p>地域包括支援センターでの継続勤務年数が長い管理責任者を配置しているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 管理責任者の継続勤務年数が5年以上である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 管理責任者の継続勤務年数が3年以上5年未満である。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3 管理責任者の継続勤務年数が3年未満である。</p>
4	<p>職員の人事異動については、業務の引継ぎに配慮しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 一定の引継ぎ期間を設け、十分な引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 引継ぎ期間は設けていないが、引継ぎを行うことができている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 引継ぎを行えなかったことがある。</p>
5	<p>就業規則（給与・旅費規程を含む）・労使協定を職員に周知することができるか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすい場所への掲示や書面の交付等を行っており、すべての職員に周知されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 掲示等を行っており、周知されるよう努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 周知を行っていない。</p>

【業務の管理】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>法人が地域包括支援センターの果たすべき役割・業務を理解し、職員がそれらを果たせるような環境の整備に努めているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 役割・業務を理解し、センターの要望も踏まえ、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 役割・業務を理解し、環境の整備に努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 役割・業務の理解が十分ではなく、環境の整備を行っていない。</p>
2	<p>地域包括支援センターの業務にあたり、専門職が十分にその職務をはたせるよう、配置基準職員（3職種）以外の職員の業務量を調整しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 すべての職員の予防プラン担当件数^{※3}が50件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 すべての職員の予防プラン担当件数が50件以上80件未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 予防プラン担当件数が80件以上の者がいる。</p>
3	<p>職員のメンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 メンタルヘルスチェックの実施のほか、相談体制を整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 メンタルヘルスチェックの実施または相談体制の整備をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 メンタルヘルスに配慮した組織のマネジメントを行っていない。</p>
4	<p>セキュリティ管理の観点から、個人情報を含む書類等の扱いが統一され、適正に管理できているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成しており、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等は作成していないが、すべての職員が適正に管理できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 適正な管理を行えなかったことがある。</p>

【教育・研修体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>組織内でのスーパービジョン等、人材育成のための体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修カリキュラムを作成するなど、人材育成のための具体的な仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修カリキュラムは作成していないが、人材育成のための体制は整備している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 人材育成のための体制を整備していない。</p>
2	<p>専門知識を習得するため、各種研修会へ職務として参加できる体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 研修計画を作成するほか、職員が希望する研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 研修計画を作成するなど、職員が計画的に研修へ参加するための支援の仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 職員が職務として研修に参加できる体制を整備していない。</p>

【連絡・報告体制】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>夜間・休日等の連絡・対応体制を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 携帯電話等により職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 留守番電話や併設施設等を経由して職員が対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 夜間・休日等の連絡・対応体制を整備していない。</p>
2	<p>苦情に対する対応・報告・記録・共有方法を整備しているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 マニュアル等を作成し、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 マニュアル等の作成はしていないが、適切に対応できている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 対応方法等が整備されておらず、適切に対応できなかったことがある。</p>

【広報】

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>地域包括支援センターの看板や案内が表示されているか。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1 見やすいところに看板が設置され、分かりやすい案内が表示されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 看板や案内が設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 看板が設置されていない。</p>

【公益性】

※東部地区については、「恵山地区」「樞法華地区」「南茅部地区」の全域が、厚生労働大臣が定める離島等の特別地域のため、評価の対象外とする。

番号	評価指標・評価尺度
1	<p>「公益的な機関」として、公正で中立性の高い事業運営を行うことができているか。</p> <p><input type="checkbox"/> 1 同一法人のサービス事業所^{※4}の利用割合^{※5}が20%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 同一法人のサービス事業所の利用割合が20%以上50%未満である。</p> <p><input type="checkbox"/> 3 同一法人のサービス事業所の利用割合が50%以上である。</p>

※1 平成31年4月1日時点での、現担当圏域（平成27年度以前は、現担当圏域を含む圏域）での継続した勤務年数のこと。

※2 函館市地域包括支援センター運営事業実施要綱第6条第1項に定める職員のうち、保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員（準ずる者を含む）のこと。

※3 職員1人当たり（常勤換算）のケアマネジメントAおよび指定介護予防支援業務の担当件数（直営）の担当件数。（年度内平均）

※4 運営法人（グループ法人を含む）が運営する介護保険事業所。

※5 利用割合 =
$$\frac{\text{同一法人のサービス事業所の居宅サービス利用者数}}{\text{居宅サービスの利用者数}}$$

- ・1人の利用者が複数の居宅サービスを利用している場合は、その累計とする。
- ・毎月の給付数の累計とする。