

評価項目		説明	点数	着眼点	
管理運営	1 施設の維持管理	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	5	良好に施設の維持管理を行っている。	
			3	施設の維持管理に問題はない。	
			1	施設の維持管理について、一部改善が必要である。	
	2 苦情受付体制	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	5	苦情受付体制が整備され、適切に苦情に対応している。	
			3	苦情受付体制及び対応に問題はない。	
			1	苦情受付体制について、一部改善が必要である。	
	3 緊急時(防犯・防災等)の体制及び対応	防犯・防災等の発生時の体制が確立し、対応できているか。	5	緊急時の体制が整備され、適切に対応している。	
			3	緊急時の体制及び対応に問題はない。	
			1	緊急時の体制及び対応に、一部改善が必要である。	
	4 事故防止への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	5	事故防止体制が整備され、適切に対応している。	
			3	事故防止対策に問題はない。	
			1	事故防止策に一部改善が必要である。	
職員配置・育成	1 職員体制	所長を含む常勤職員の配置状況は適切か。	5	常勤職員は適切に配置されており、欠員は早期に補充している。	
			3	常勤職員は適切に配置している。	
			1	長期の欠員を生じさせるなど、職員確保への努力が不足している。	
	2 職員の研修計画	職員の資質向上等を図るための取組(研修等)が行われているか。	5	適確な目標を立て、計画的かつ効果的に職員の育成を行っている。	
			3	職員育成の取組は見られるが、計画的、効果的ではない。	
			1	職員の育成に対する姿勢が脆弱である。	
	3 個人情報の保護の体制及び取り組み	個人情報の保護に対する体制が整っており、研修等の取組が行われている。	5	個人情報の保護に関する意識が高く、取扱ともに優れている。	
			3	個人情報の保護に関して、問題点はない。	
			1	個人情報の保護に努めているが、一部改善が必要である。	
地域活動交流事業	1 地域福祉のネットワークの構築	地域の関連団体や関係機関と情報交換や定期的な会合等を通じてネットワークを構築しているか。	5	地域の関連団体及び関係機関とのネットワークの構築に向けた取り組みを積極的に行っている。	
			3	地域の関連団体及び関係機関との連携にある程度努めている。	
			1	地域の関連団体及び関係機関との連携について、改善が必要である。	
	2 福祉保健活動等に関する情報収集及び情報提供	地域における福祉保健活動団体や人材等の社会資源を把握し、情報提供を行っているか。	5	様々な機会を通じてニーズや情報等を把握するとともに、様々な媒体を通じて積極的に情報提供を行っている。	
			3	情報収集と情報提供に努めている。	
			1	情報収集と情報提供の取組が不十分である。	
	3 福祉保健活動団体等が活動する場の提供	福祉保健活動団体や地域団体に場の提供を行うにあたって、利用率を上げるための取組が行われているか。	5	諸室の利用率を上げるよう積極的なPRや施設独自の工夫をした取組等が行われており、利用率も上がっている。	
			3	諸室の利用率を上げるための取組等が行われている。	
			1	諸室の利用率を上げるための取組等が十分である。	
	4 福祉保健活動(インフォーマルサービス)の開発・新たな地域福祉の担い手の育成のための自主事業の展開	自主事業を通じて福祉保健活動の開発・実施や新たな地域福祉の担い手を育成するための取組を行っているか。	5	自主事業の企画に当たっては、事業の目的や期待する効果などを明確化し、事業実施後は評価・振り返りが行われており、その成果が出ている。	
			3	自主事業の企画に当たっては、事業の目的や期待する効果などを明確化し、事業実施後は評価・振り返りが行われている。	
			1	自主事業の取組が不十分である。	
	5 地域活動交流事業(自主事業)の実績	(1-1)優先的に取り組みが求められる事業(件数)	/	5	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)上回っている
				4	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)上回っている
				3	市内地域ケアプラザの平均と同程度
				2	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)下回っている
				1	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)下回っている
		(1-2)優先的に取り組みが求められる事業(参加者数)	/	5	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)上回っている
				4	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)上回っている
				3	市内地域ケアプラザの平均と同程度
				2	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)下回っている
				1	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)下回っている
		(2-1)福祉保健活動に発展させることをねらいとした事業(件数)	/	5	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)上回っている
				4	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)上回っている
3	市内地域ケアプラザの平均と同程度				
2	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)下回っている				
1	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)下回っている				
(2-2)福祉保健活動に発展させることをねらいとした事業(参加者数)	/	5	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)上回っている		
		4	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)上回っている		
		3	市内地域ケアプラザの平均と同程度		
		2	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)下回っている		
		1	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)下回っている		

評価項目		説明	点数	着眼点		
6	ボランティアの育成及びコーディネーター	ボランティア育成のための講座等の開催、ボランティア登録及びコーディネーターの取組を行っているか。	5	ボランティアの育成及びコーディネーターについて、積極的に取り組んでいる。		
			3	ボランティアの育成及びコーディネーターに取り組んでいる。		
			1	ボランティアの育成及びコーディネーターの取組が不十分である。		
7	区行政との協働	区の重要課題について理解し、区と協働して取り組んでいるか。	5	区の重要課題(地域福祉保健計画、運営方針等)について理解し、区と協働して積極的に事業に取り組んでいる。		
			3	区の重要課題(地域福祉保健計画、運営方針等)について理解し、区と協働して事業に取り組んでいる。		
			1	区との協働の取り組みが十分に行われていない。		
地域包括支援センター	1	センター運営の基本的視点の共有	全職員が、センターの「総合性」「包括性」「継続性」の意義を理解し、「公益性」「地域性」「協働性」の視点に立ち、地域交流部門も含む多職種連携による運営に努めているか。	地域包括支援体制の確立にむけて、所長以下全職員が包括的かつ継続的な支援・公正・中立的な業務を心がけ、地域と協働した運営を行っているか。	5	意義・視点を十分に理解し、地域交流部門とも問題なく連携し、良好な運営ができています。
					3	意義・視点は理解し、地域交流部門と連携しているが課題もある。
					1	意義・視点の理解ができておらず、包括部門の運営にも指導が必要である。
	2	チームアプローチの実行	全専門職員が自分の専門分野はもちろん、それ以外の各業務の趣旨・内容・進め方について理解し、個別相談でも支援経過を共有する等、チームアプローチに努めているか。	全専門職員がセンターの各業務を理解し、「3人の専門職が4つの業務分野を担当」し、包括的に高齢者を支える業務遂行を行っているか。	5	カンファレンスなどでケースの情報共有を図るとともに、各業務においても協力体制ができています。
					3	カンファレンスなどでケースの情報共有をしているが、各々の業務遂行にとどまっている。
					1	各職員の専門業務の理解に不十分なところがあり、縦割りの業務遂行がやっとならざるを得ない。
	3	地域包括支援ネットワークの構築	(1)全職員が、地域包括支援ネットワーク構築の意義を理解し、業務を通じて形成する支援ネットワークを有機的につなげつつ、地域交流も含む「地域支えあいネットワーク」として構築できるよう努めているか。	所長以下全職員が、地域に総合的・重層的な支援ネットワークを構築するというセンターの共通の支援基盤構築に努めているか。	5	各業務を通じてネットワーク構築がなされており、それぞれがつながった地域支えあいネットワークとなることで、個々のネットワークもさらに強化されている。
					3	各業務の実施を通じて地域や関係機関とのネットワークを構築しようとしているが、各ネットワークのつながりが薄い。
					1	個別の相談支援のみにとどまり、ネットワーク構築の働きかけに至っていない。
			(2)全職員が区役所との包括連絡会等各種ネットワーク会議に積極的に参加し、区役所と連携して区全体のネットワークを意識した取組を行っているか。	所長以下全職員が、上記エリアごとのネットワーク構築にとどまらず、区役所とともに区域レベルのネットワークにつながるよう積極的に取り組んでいるか。	5	エリアのネットワークをさらに機能させるために、区域レベルのネットワークとつながるよう取り組んでいる。
					3	エリアのネットワーク構築にとどまっている。
					1	エリアのネットワーク構築も不十分である。
1	地域におけるネットワークの構築	潜在するものも含むニーズ把握、適切な支援と継続的な見守り、更なる問題の発生防止等を行うため、地域における様々な関係者のネットワーク構築に努めているか。	個々の相談事例の支援を地域や関係機関とのネットワークにより行い、早期発見・対応、さらには発生予防につなげているか。	5	ネットワーク構築を十分に行っており、個別支援だけでなく、予防も含めた効果がある。	
				3	地域や関係機関にネットワーク構築の必要性や目的を働きかけている。	
				1	地域や関係機関へのネットワーク構築の必要性や目的を働きかけが不十分である。	
2	実態把握	個別相談やネットワークの関係者からの情報収集等様々な手段により、地域の高齢者やサービスの状況の実態把握に努め、把握した内容を必要に応じて関係者と共有できているか。	相談を待つだけでなくアウトリーチ手法も含めて地域の実態やニーズを把握し、さらに個人情報保護に配慮しつつ整理して、地域や関係機関と共有し、予防的対応にいかすことができているか。	5	相談対応に加え、地域に積極的に出向き、地域のニーズを的確に把握し、把握した内容を整理し関係者と共有することで予防的対応につなげられている。	
				3	相談対応に加え地域からのニーズ把握も意識し、関係者と一部共有できている。	
				1	センターに寄せられる相談ニーズの把握のみにとどまり、共有に至っていない。	
3	総合相談業務	(1)相談者との信頼関係をもとに、様々なニーズを総合的に受けとめ、状況を把握して的確に見立てができ、対応を判断することができているか。	相談者との信頼関係を構築し、総合相談の基本スキルを駆使して対応できているか。	5	関係機関との日頃の連携をベースに対応しており、振り返りも行っている。	
				3	概ね総合相談の基本スキルにより対応している。	
				1	相談において方針が立てられず、また相談の範囲が一部にとどまっており、困難事例を安易に区役所にまわす等の対応である。	
		(2)情報提供のみ・関係機関紹介と判断した場合は次につながる適切な対応ができ、継続的支援や緊急対応が必要と判断した場合は、さらに情報収集し、適切な計画に基づく支援を実施できているか。	情報提供のみ・ケアプラザ以外の機関の紹介の場合、その場限りの対応でなく、十分説明し納得を得たうえで、適切につながるフォローも行ってきているか。継続支援の場合はアセスメントに基づく一連のケアマネジメント支援が的確に行えているか。	5	情報提供や紹介が的確で、一連のケアマネジメント支援も的確に行えており、困難事例や緊急対応の場面でも十分な対応ができる。	
				3	情報提供や紹介が時にその場限りの対応になることがあり、一連のケアマネジメント支援はできているが、緊急対応の場面等では不安なことがある。	
				1	情報提供や紹介が安易な対応になりがちで、一連のケアマネジメント支援も不十分なことが多く、モニタリングを行わない等課題がある。	
		(3-1)相談件数(1人あたり) ※「身近な相談」を含む。		5	市内地域包括支援センターの平均をかなり(5割以上)上回っている	
				4	市内地域包括支援センターの平均を少し(2割以上)上回っている	
				3	市内地域包括支援センターの平均と同程度	
(3-2)訪問件数(1人あたり) ※「身近な相談」を含む。		5	市内地域包括支援センターの平均をかなり(5割以上)上回っている			
		4	市内地域包括支援センターの平均を少し(2割以上)上回っている			
		3	市内地域包括支援センターの平均と同程度			
2	市内地域包括支援センターの平均を少し(2割以上)下回っている					
1	市内地域包括支援センターの平均をかなり(5割以上)下回っている					

評価項目		説明	点数	着眼点
地域 包括 支援 センター	権利 擁護 業務	(1)成年後見制度を理解し、高齢者の状況により制度利用が必要な場合は、申立てを支援したり、区役所担当部署へ適切につなげられているか。	5	成年後見制度を十分理解し、必要な場合は適切に申立て支援を行い、区につなぐ事例も的確に見立てられている。
			3	成年後見制度を理解し、説明を行っている。
			1	成年後見制度の理解が不十分で、申立て支援も含めて区につなぐこともしていない。
		(2)成年後見制度の活用促進のため、普及啓発等の取組を積極的に行っているか。	5	パンフレット等媒体を活用した普及啓発や出前講座などの取り組みを、専門職団体と連携する等の方法で行っている。
			3	パンフレット等媒体を活用した普及啓発を行っている。
			1	普及啓発に取り組んでいない。
	高齢 者虐待 対応	(1)相談窓口が周知されており、普及啓発活動を積極的に行っているか。	5	独自のパンフレット等媒体を作成し、説明や研修などを行っている。
			3	パンフレット等媒体を活用した普及啓発を行っている。
			1	普及啓発に取り組んでいない。
		(2)高齢者虐待の防止について、早期発見・早期対応のためのネットワーク構築に努めているか。	5	虐待防止のための地域での仕組みづくりに取り組んでいる。
	3 認知 症対応	認知症の正しい理解の促進のため、普及啓発等の取組を積極的に行っているか。	5	独自のパンフレットの作成・配布、講演会や研修会の開催等の普及啓発を積極的に行っているか。
			3	また、「認知症サポーター」の養成講座の開催や「認知症キャラバン・メイト」の活動の支援を行っているか。
			1	さらに、認知症予防の講座を積極的に行っているか。
	4 困難 事例への 対応	(1)高齢者本人や家族に複雑で困難な課題がある場合には、センター内の各専門職が連携して支援に当たることができているか。	5	認知症や精神障害、経済的問題等様々な課題が複合する困難事例について、きちんと受けとめ、センター内の各職種が連携して支援できているか。
			3	また、養護者支援や家族会の取り組みなどを積極的に行っているか。
1			困難事例についての取り組み自体が消極的である。	
(2)必要に応じて区役所担当部署をはじめ関係機関に働きかけを行い、包括カンファレンス等を活用して事例を共有し、適切な役割分担と連携により解決にあたる事ができているか。		5	困難事例についての確な見立てができ、必要な場合は区役所等と連携する姿勢をもち、包括カンファレンス等において、区役所や関係機関と事例を共有し、適切な役割分担により支援に当たることができるか。	
	3	困難事例について、センター内の各専門職の連携に加えて、適宜、区役所等関係機関と事例を共有し、適切な役割分担と連携により支援にあたっている。		
	1	困難事例についての取組や包括カンファレンス等への参加自体が消極的である。		
5 消費 者被害の 防止	消費者被害を未然に防ぐため、地域の関係者への情報提供や住民への啓発等に取り組んでいるか。	5	パンフレット等媒体を活用した普及啓発や出前講座などの取り組みを行っている。	
		3	パンフレット等媒体を活用した普及啓発を行っている。	
		1	普及啓発に取り組んでいない。	

評価項目		説明	点数	着眼点
地域包括支援センター	介護予防ケアマネジメント	1 特定高齢者把握事業との連携が図られているか。 総合相談支援業務や介護予防普及啓発・地域介護予防活動支援等と連携し特定高齢者の把握に取り組んでいるか。	5	総合相談支援業務や介護予防普及啓発・地域介護予防活動支援等と連携し特定高齢者の把握に取り組み、次年度の計画に反映している。
			3	総合相談支援業務や介護予防普及啓発・地域介護予防活動支援等と連携し特定高齢者の把握に取り組んでいる。
			1	総合相談支援業務や介護予防普及啓発・地域介護予防活動支援等と連携し特定高齢者の把握に取り組んでいない。
		2 対象者及び家族のニーズ及び課題を分析し、対象者が取り組む具体的な目標を設定した介護予防プランを作成するとともに、モニタリングなど評価までの一連の取り組みや介護予防ケアマネジメントが実施できているか。 介護予防ケアプランに、対象者自身による取組内容、家族や地域住民による支援策を位置づけ、介護予防一般高齢者施策と連携し、社会資源の活用に取り組んでいるか。	5	介護予防ケアプランに、対象者自身による取組内容、家族や地域住民による支援策を積極的に位置づけ、社会資源を活用し他の事業と連携を図っている。
			3	介護予防ケアプランに、対象者による取組内容があり、社会資源や他の事業との連携に努めている。
	3 介護予防ケアプラン作成数 (対象者：特定高齢者)	1	介護予防ケアマネジメントが十分に実施できていない。	
		5	市内地域包括支援センターの平均をかなり(5割以上)上回っている	
		4	市内地域包括支援センターの平均を少し(2割以上)上回っている	
		3	市内地域包括支援センターの平均と同程度	
		2	市内地域包括支援センターの平均を少し(2割以上)下回っている	
包括的・継続的ケアマネジメント支援	地域住民、関係機関等との連携推進やケアマネジャー支援に取り組んでいるか。 区の包括的・継続的ケアマネジメントの全体像について、区と協働し計画及び実績報告への取り組みがされているか。	5	積極的に区と協働しながら実施計画を立て、定期的に振り返りをするとともに次年度に活用している。	
		3	区と協働しながら実施計画を立て、定期的に振り返りをしている。	
		1	年度毎の計画立案や振り返りがされていない。	
介護保険事業	居宅介護支援事業・通所介護事業等 居宅介護支援及び通所介護事業等のサービス提供体制が整っており、適切に取り組まれているか。	5	居宅介護支援及び通所介護事業等のサービス提供体制・内容が優れている。	
		3	居宅介護支援及び通所介護事業等のサービス提供体制・内容ともに問題はない。(監査で指摘事項がない。または指摘事項があったが、改善している。)	
		1	居宅介護支援及び通所介護事業等のサービス提供体制・内容について一部指導が必要である。(監査の指摘事項について改善できていない。)	
※その他	1-1 介護予防普及啓発・地域介護予防活動支援(実施件数)		5	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)上回っている
			4	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)上回っている
			3	市内地域ケアプラザの平均と同程度
			2	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)下回っている
			1	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)下回っている
	1-2 介護予防普及啓発・地域介護予防活動支援(参加者数)		5	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)上回っている
			4	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)上回っている
			3	市内地域ケアプラザの平均と同程度
			2	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)下回っている
			1	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)下回っている
	2 基本チェックリスト配布数		5	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)上回っている
			4	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)上回っている
			3	市内地域ケアプラザの平均と同程度
			2	市内地域ケアプラザの平均を少し(2割以上)下回っている
			1	市内地域ケアプラザの平均をかなり(5割以上)下回っている