

令和6年度 高齢者あんしん相談センター事業評価の実施について

文京区福祉部高齢福祉課

1 事業評価の目的

地域包括支援センター（以下、センター）が、その機能を適切に発揮していくためには、センターごとに業務の状況を明らかにし、それに基づいた必要な機能強化を図っていく必要があるという観点から、地域包括ケアシステムの強化のため、平成29年に介護保険法（平成9年法律第123号）の一部が改正されました。この改正により、市町村やセンターは、センターの事業について評価を行うとともに、必要な措置を講じなければならないこととされました（介護保険法第115条の46 関係）。

さらに、令和6年度より、市町村の実情に合わせてセンターの機能強化を図ることが可能となるよう、国において策定している評価指標の見直しが行われました。

このため、上記の評価指標により、各センターの業務の実施状況を把握し、これを踏まえて地域包括ケア推進委員会と連携し、適切な人員体制の確保や業務の重点化・効率化、公平・中立性の確保などを点検評価し、不十分な点の改善を図り、事業のより一層の向上を目的とした評価を実施します。

2 事業評価の手順

- (1) 区とセンターで協議の上、次年度のセンター運営方針案を作成し、地域包括ケア推進委員会の意見を聞いて確定します。この運営方針を踏まえてセンターがそれぞれの事業計画を策定します。（Plan（計画））
- (2) 事業計画に沿って事業を実施します。（Do（実施・実行））
- (3) 事業計画に掲げた事業が計画に基づき実施され、センターの人員体制は十分だったか等の実施状況について、センター、区それぞれについて点検・評価します。
作成した業務評価表、事業実施評価表を地域包括ケア推進委員会に提出します。（Check（点検・評価））
- (4) 区及びセンターは、委員会の意見を踏まえ、運営方針の見直し等必要な措置を実施します。（Action（行動））

3 各項目ごとの評価点の付点

- (1) 高齢者あんしん相談センター（地域包括支援センター）事業実施評価表及び文京区地域包括支援センター運営自己評価表

評価基準	評価	内容(括弧は区)
実施	○	評価指標の要件どおりに実施した。
未実施	×	評価指標の要件どおりに実施しなかった。

- (2) 高齢者あんしん相談センター（地域包括支援センター）事業計画実績評価表

評価基準	評価点	内容(括弧は区)
優秀	5点	他のセンターの範となるような先進的な取組を行った。
優良	4点	目標どおりに実施した。
適当	3点	目標の7割程度実施した。
課題あり	2点	実施できなかった。
要改善	1点	問題が生じ、区から改善の指導・指示を受けた。

《参考》

介護保険法第115条の46第4項

地域包括支援センターの設置者は、自らその実施する事業の質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、その実施する事業の質の向上に努めなければならない。

介護保険法第115条の46第9項

市町村は、定期的に、地域包括支援センターにおける事業の実施状況について、点検を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、次条第一項の方針の変更その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

**文京区地域包括支援センターにおける包括的支援事業の実施に係る人員及び運営の基準に関する条例
(平成27年3月条例第22号) 第3条第2項**

センターは、省令第140条の66第1号ロ(2)に規定する地域包括支援センター運営協議会の意見を踏まえて、適切、公正かつ中立な運営を確保しなければならない。

令和6年度 事業実施評価表
高齢者あんしん相談センター(富坂・富坂分室)

国基準の指標による評価表…p.3～p.7

区基準の指標による評価表…p.8～p.10

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(富坂・富坂分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	岩井 佳子
				センター自己評価	
				評価	実施状況
1 地域包括ケアシステムの構築・推進	(1-1) 区全体を踏まえた担当圏域の現状および将来像やニーズを把握する	A	人口動態、区が行う介護予防・日常生活圏域ニーズ調査、在宅介護実態調査の結果等の量的データによって、地域の高齢者に係る現状や将来の状況等を把握しているか。	○(実施)	人口統計や高齢者の実態調査について文京区より情報提供があり、現状把握等に役立てている。
		B	介護保険事業計画、老人福祉計画、地域福祉計画等から、地域の高齢者に係る課題等を把握しているか。	○(実施)	各計画の内容を共有し、課題把握を行っている。
		C	センターが行う実態調査によって、担当圏域の現状やニーズを把握しているか。	○(実施)	見守り相談窓口と連携して実態把握を行っている。
		D	相談内容や地域ケア会議等の内容を分析し、担当圏域の地域課題を把握しているか。	○(実施)	利用者ごとの実態把握や地域ケア会議等で地域高齢者の課題を把握している。
2 組織・運営体制	(2-1) 区の運営方針に従って、地域包括支援センターの機能強化に向けた事業計画を作成し、必要に応じて業務改善を図る	A	区が定めるセンターの事業の実施方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか。	○(実施)	区が示した重点項目に従い、事業計画を作成している。
		B	当該年度のセンターの事業計画に、前年度の事業評価における課題への適切な対応策を含めているか。	○(実施)	前年度の評価で不十分だったところを、翌年の計画に反映している。
		C	区の運営方針や担当圏域の地域課題等を踏まえ、センターの事業計画に重点目標を設定しているか。	○(実施)	区の運営方針をもとに、担当地域の地域性を踏まえ、計画に盛り込んでいる。
		D	センターの事業計画の重点目標に基づいて達成状況を分析し、必要な業務改善を行っているか。	○(実施)	目標の達成状況を振り返り、業務改善を行っている。
	(2-2) センターが効果的に運営できるように、組織マネジメントを行う	A	センター長等の責任者の役割を文書で明確に示し、職員に周知しているか。	×(未実施)	文書での作成は行っていない。
		B	センターの事業計画を共有する会議等の機会を設け、これに基づく職員個々の取組内容を確認しているか。	○(実施)	事業所の定例会議を活用し、職員の役割分担を確認している。
		C	センターの業務量を把握したうえで、業務の最適化を図るための対応を行っているか。	○(実施)	業務の全体量を事業所内で共有し、配分を行っている。事業所だけでは解決できない事案については、区に意見を伝えている。
		D	特定の職員に業務が偏らず、チームアプローチを推進するために業務分担のルールや仕組みづくりを行っているか。	○(実施)	業務日誌や月報により、個々の業務量を把握し、役割分担に反映させている。
		E	センター業務にICTを活用するなど、センターの業務効率化に取り組んでいるか。	○(実施)	医療情報通信ツールによる多職種との情報共有を行っている
	(2-3) センター職員の人材確保および育成を図る	A	センターの人材確保や定着を進めるための取組を行っているか。	○(実施)	OJTを計画的に行い、無理なく業務を習得できるようにしている。
		B	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場で研修を実施しているか。	○(実施)	年間計画を立て、センター内での研修を行っている。
		C	センターに在籍する全ての職員が、計画的に職場での仕事を離れて研修(Off-JT)に参加できるようにしているか。	○(実施)	外部研修の参加を奨励している。研修報告で全体に共有している。
		D	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、メンタルヘルス対策を実施しているか。	○(実施)	運営法人が、メンタルヘルスチェックを年1回実施している。
		E	スーパービジョンまたはコンサルテーションが受けられる体制を整えているか。	○(実施)	職場内でのスーパービジョンを実施。外部専門職によるコンサルテーションは未実施。

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(富坂・富坂分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	岩井 佳子
				センター自己評価	
				評価	実施状況
	(2-4) 区が示している個人情報の取扱方針や苦情対応方針に従い、センターにおいて適切に対応する体制を整え実践する	A	個人情報保護に関する区の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備しているか。	○(実施)	個人情報保護マニュアルを作成している。
		B	個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか。	○(実施)	持ち出し簿を作成し、管理している。
		C	区の方針に従って、個人情報漏えいとセンターが受けた苦情に対して、対処および区への報告(共有)の体制を構築しているか。	○(実施)	個人情報に係る案件や苦情については直轄の係長に報告する。
		D	センターへの苦情内容をもとに業務を改善しているか。	○(実施)	苦情があがったケースを全体で振り返り、対応策を検討している。
		E	センターに対する利用者や家族からのカスタマー・ハラスメントに適切に対応する体制をセンターとして整備しているか。	○(実施)	区の支援を受けながら対応している
	(2-5) 【中間アウトカム指標】センター職員の定着率				92.3%
3 総合相談支援事業	(3-1) 地域包括支援ネットワークを構築する	A	地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員、連絡先、特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。	○(実施)	既存の資料を活用している。
		B	気になる高齢者等に関して、関係機関、民生委員、地域住民から連絡が寄せられるネットワーク体制を構築しているか。	○(実施)	困難なケースを中心に民生委員等を含む、関係者のネットワークがある。
		C	相談経路を分析して、高齢者等への支援に必要な新たな支援機関等と連携しているか。	○(実施)	必要に応じてひきこもり支援センターや障害者生活あんしん拠点等と連携している。
		D	高齢者福祉分野以外の関係機関・関係者と意見交換する機会を設けるなど、分野を横断した新たなネットワークを構築しているか。	○(実施)	社会福祉協議会や障害関係機関と、圏域内の支援機関連絡会を実施している。
	(3-2) 区と相談事例を共有・分析し、支援に活かす	A	相談事例の分類方法に沿って、1年間の相談件数等を区に報告しているか。	○(実施)	共有のシステムを用いて、区が相談件数を把握している。
		B	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	終結については個別事例ごとに確認している。
		C	相談事例の解決のために、区への支援を要請し、その要請に対し区から後方支援を得ているか。	○(実施)	主に高齢者相談係の地区担当から支援を受けている。
		D	相談内容を分析して、対応ルールを作成や研修を行い、職員の実践力の向上に活かしているか。	○(実施)	緊急対応、安否確認の方法について対応手順をまとめている。
	(3-3) 家族介護者支援に取り組む	A	夜間・早朝の窓口または平日以外の窓口(連絡先)を設置して住民に周知し、家族介護者等が相談しやすい環境を整えているか。	○(実施)	パンフレット等に記載し、周知している。
		B	支援が必要な家族介護者を早期に発見するための取組を行っているか。	○(実施)	高齢者見守り相談窓口と連携し、高齢者のいる世帯について実態把握を進めている。
		C	家族介護者に対するアセスメントを行い、状態やニーズに応じて適切な社会資源に関する情報を提供しているか。	○(実施)	総合相談の場等で家族のニーズを聴き取り、社会資源の情報提供を行っている。
		D	家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめているか。	○(実施)	区と共有のシステムの相談票に記録として入力している。
		E	家族介護者に対する予防的な取組を行っているか。	○(実施)	家族介護者教室、認知症家族交流会等を実施し、介護に関する情報提供、情報交換を行っている。

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(富坂・富坂分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	岩井 佳子
				センター自己評価	
				評価	実施状況
	(3-4) 複合的な課題を持つ世帯の相談に適切に対応する	A	相談者とともに複合的課題を整理してニーズを明確にしているか。	○(実施)	相談時に家族状況を聴き取り、家族のニーズを把握・整理している。
		B	ニーズに応じて適切な社会資源につなげ、必要に応じてつなげた社会資源と協働しているか。	○(実施)	必要な社会資源につなげ、ケースにより連携して対応している。
		C	相談内容を整理して、複合的な課題を持つ世帯数・人数・内容等の実態を把握しているか。	×(未実施)	複合的な課題を持つ世帯としての集計はしていない。
		D	相談内容を分析して、複合的な課題を持つ世帯の相談対応の改善に活かしているか。	×(未実施)	分析には至っていない。
	(3-5) 【アウトプット指標】 高齢者福祉分野以外の機関からの照会件数				653件
	(3-6) 【アウトプット指標】 1年間の相談件数				11,308件
	(3-7) 【アウトプット指標】 支援を拒否する高齢者等へのアウトリーチのケース数				1件
4 権利擁護事業	(4-1) 高齢者等の権利擁護のための普及啓発や対応を行う	A	区から共有されている成年後見制度の区長申立てに関する判断基準を確認しているか。	○(実施)	
		B	消費者被害に関する情報を、民生委員、介護支援専門員、ホームヘルパー等へ提供しているか。	○(実施)	被害情報があった場合は、関係者への情報共有をしている。
		C	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、適切に対応しているか。	○(実施)	内容に応じて消費者センター、警察と連携している。
		D	高齢者虐待事例および高齢者虐待が疑われる事例への対応の流れについて、区と共有しているか。	○(実施)	包括による早期の状況確認後、区高齢者相談係への報告を行う、一連の流れを共有している。
		E	センターまたは区が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論、報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	○(実施)	社会福祉協議会に設置された権利擁護センターが開催する会議において、関係者が協議している。
		F	センターに在籍するすべての職員が高齢者等の権利擁護に関する研修を受講しているか。	○(実施)	東京都による研修の受講を必須としている。
	(4-2) 【アウトプット指標】 権利擁護に関する相談件数				97件
	(4-3) 【アウトプット指標】 成年後見制度の申立て支援件数				0件

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(富坂・富坂分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	岩井 佳子
				センター自己評価	
				評価	実施状況
5 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	(5-1) 担当圏域の居宅介護支援事業所の状況を把握し、地域のケアマネジャーの支援ニーズに基づいた対応を行う	A	担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員、介護支援専門員の人数等)を把握しているか。	○(実施)	区が作成した一覧等を活用し、把握している。
		B	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類・件数を把握した上で、研修会、事例検討会、地域ケア会議等を開催しているか。	○(実施)	介護支援専門員の事例をもとにケース検討会、地域ケア会議を開催している。
		C	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けているか。	○(実施)	区内4圏域での連絡会を行っており、担当圏域の介護支援専門員に周知を行っている。
		D	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。	○(実施)	依頼に応じた出前講座を実施する。
		E	介護支援専門員を対象にした研修会や事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示しているか。	○(実施)	介護支援専門員を対象とした勉強会を実施。(年4回程度)
	(5-2) 区の方針に則り、介護予防サービス計画の検証を行う	A	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する新規の介護予防サービス計画を確認しているか。	○(実施)	委託が数件しかない。数件については確認を行っている。
		B	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する更新の介護予防サービス計画を確認しているか。	○(実施)	委託が数件しかない。数件については確認を行っている。
		C	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画を抽出し、その検証をしているか。	×(未実施)	委託が少ないため、抽出は行っていない。
		D	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画を抽出し、地域ケア会議でその検証をしているか。	×(未実施)	委託が少ないため、抽出は行っていない。
	(5-3) 【アウトプット指標】 介護支援専門員からの相談受付件数				594件
6 地域ケア会議	(6-1) センター主催の個別ケースを検討する地域ケア会議において、多様な視点から個別事例の検討を行い、対応策を講じる	A	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員、会議参加者、地域の関係機関に対して周知しているか。	○(実施)	地域ケア会議の目的や運営について周知している。
		B	センター主催の地域ケア会議において、多職種等と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	多職種から編成されるアドバイザーとともに事例の検討を行っている。
		C	区が共有した地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で適切に対応しているか。	○(実施)	個人情報に関する誓約書を参加者に提出いただく。
		D	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングするルールや仕組みを構築・実行しているか。	○(実施)	年度最終の会議でモニタリングの結果を共有している。
		E	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	○(実施)	会議のまとめを作成し、参加者に送付している。
	(6-2) 地域ケア会議において、地域課題を把握し、適切に対応する	A	センター主催の地域ケア会議(地域ケア個別会議)において、地域課題の可能性のある課題を抽出しているか。	○(実施)	個別ケースを検討する中で、地域課題を抽出している。
		B	センター主催の地域ケア会議(地域ケア推進会議)において、地域課題や自立促進要因について共有し、その後の対応を検討しているか。	○(実施)	地域課題について協議し、対応策を検討している。
		C	センター主催の地域ケア会議(地域ケア推進会議)において把握した地域課題や対応等を、区に報告しているか。	○(実施)	報告書を作成し、提出している。
		D	地域課題の整理・分析・対応等を行うために、区レベルの地域ケア会議(地域ケア推進会議)等に参加または資料提出しているか。	○(実施)	4圏域合同の会議で地域課題を整理し、施策の検討を行っている。

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(富坂・富坂分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	岩井 佳子
				センター自己評価	
				評価	実施状況
	(6-3) 【アウトプット指標】 センター主催の地域ケア会議を経て、区レベルでの地域ケア会議に地域課題を報告した数				3件
7 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	(7-1) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を適切に実施する	A	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関して、区から示された基本方針を、センター職員及び介護支援専門員に周知しているか。	○(実施)	
		B	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置付けているか。	○(実施)	必要に応じて地域の居場所等での活動を計画に位置付けている。
		C	利用者のセルフマネジメントを推進するため、区から示された支援の手法を活用しているか。	○(実施)	利用者とともに予防プランを作成する過程で、予防・自立の意識を持てるよう支援している。
		D	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っているか。	○(実施)	
		E	区から示された介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針を遵守しているか。	○(実施)	
		F	介護予防ケアマネジメントの成果を把握するために、要支援者または事業対象者の日常生活の自立度の変化について、定期的な評価を行っているか。	○(実施)	定期的に評価、プランの見直しを実施している。
	(7-2) 【中間アウトカム指標】 介護予防ケアマネジメント対象者のうち状態が維持または改善した人の割合				76.3%
8 包括的支援事業(社会保障充実分)	(8-1) 事業間連携を推進する	A	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対して、相談を行っているか。	○(実施)	必要に応じて相談している。
		B	生活支援コーディネーター・就労的活動支援コーディネーターおよび協議体とともに、地域における高齢者のニーズや社会資源について協議を行っているか。	○(実施)	生活支援コーディネーターと協議、連携している。
		C	認知症初期集中支援チーム、認知症地域支援推進員またはチームオレンジコーディネーターと、支援対象者に関する情報共有を図っているか。	○(実施)	認知症支援コーディネーターが中心となり、情報共有を図っている。
		D	包括的支援事業の充実のために、医療関係者と合同の事例検討会や勉強会に参加しているか。	○(実施)	地域の医療機関が行う勉強会に参加している。
		E	生活支援コーディネーター・就労的活動支援コーディネーターや協議体と協働して地域活動を促進しているか。	○(実施)	生活支援コーディネーターと協働し、地域の活動拠点等との連携を図っている。
	(8-2) 【アウトプット指標】 医療関係者と合同の事例検討会や勉強会の実施数				11件

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(富坂・富坂分室)事業計画実績評価表(区基準)

※区の運営方針に対する達成状況等についての評価

	項目	令和6年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
Ⅰ (1)	住民主体の通いの場等の拡充	多様なニーズに合わせた繋ぎ先として、圏域内の多機能拠点や通いの場との連携を図る。	とみさか便りを年4回発行し、通いの場やハートフルネットワーク協力機関に配布した。来所相談者やフレイルハイリスク者を通いの場に繋いだ。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		地域福祉コーディネーターと連携し介護保険以外の社会資源の情報を共有し介護予防のニーズに対応できるようにする。	あんしん拠点・社協・茗荷谷クラブとともに支援機関連絡会を定期開催した。5月にあんしん拠点と共催で高齢の親と知的障害の息子世帯をテーマに関係機関向けの講座を開催した。	
(2)	地域ケア会議の推進	事例確認会・個別会議・連絡会を1クールとした富坂地区地域ケア会議を年2回開催する。	計画通り開催した。包括以外から事例提出がない中、ケアマネに引き継いだケースやケアマネ支援で関わっているケースを取り上げ、ケアマネにも出席してもらう工夫をした。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		新しい地域課題を区全体で抽出する会議(地域ケア1. 5層会議)に出席する。	計画通り出席した。富坂地区直近3年間の地域課題の中から区レベルで検討したい課題を提出した。	
2	在宅医療・介護連携の推進	高齢者の入退院支援・在宅生活において、状況に応じた医療や介護サービスを受け、地域での生活を円滑に継続できるよう、関係機関と連携を図りながら支援する。	入院中の介護認定申請や在宅医療導入、ケアマネジャー調整等退院支援を行った。また、近くに身寄りのいない方の相談も多く寄せられ、関係機関と連携し、円滑に地域生活に移行できるように支援した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		引続き、医師会・歯科医師会との連携を図る。地域の医療機関の研修会や交流会に参加して顔の見える関係づくりに努め、課題や情報の共有を図る。	今年度も文京かかりつけ医マップを活用し、情報提供を行なった。医療機関や訪問看護ステーション主催の研修や勉強会に積極的に参加し、多職種連携における情報共有を行った。	
3	認知症施策の推進	高齢福祉課認知症施策担当職員との連携により、認知症施策の内容を検討・改善して実施する。さらに、認知症の本人や家族を支える地域のネットワークづくりを促進させていく。	区として実施する認知症事業について、連携を図り協力しながら、実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		従来の認知症カフェ(ぶんにこ富坂)に加え、認知症本人ミーティングの開催。チームオレンジの活動開始に向けて準備を行う。	もの忘れ医療相談及び初期集中支援チーム員会議は、件数は少なかったが、予定通りに開催できた。本人ミーティングも1回開催することができた。チームオレンジ活動開始に向けて、準備を行っている。	
4	あんしん相談センターの機能強化	月1回の事業所内会議では見守り相談窓口を含め、ケースの共有を行う。困難なケースについては全体で対応を検討する。	担当ごとのケース一覧を作成、毎月更新している。動きのあるケースについては、月1回の会議の場で共有を行った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		外部研修を積極的に活用し、高齢分野だけでなく幅広く学べるようにする。複合的な課題への対応力向上を図る。	ひきこもり、ヤングケアラーなど高齢分野以外の研修に参加した。外部の研修に参加した職員は、報告書を作成し、全体への情報共有を行った。	
5	見守り相談体制の強化	地域ぐるみの見守り活動へつなげる体制の下地を作る。社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターに協力を得ながら、地域の集いの場や通いの場等を訪問し、連携できる体制を作る。リスト訪問した対象者に対し訪問した情報を提供する。	社協の地域福祉コーディネーターと定期的に会議を行い、訪問対象者や地域活動についての情報交換を行った。社協の協力を得て通いの場などを7カ所見学し、事業紹介行い、活動状況を把握した。リスト訪問対象者への情報提供等に活用した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		リスト訪問のまとめを行う。令和2年7月～令和6年6月の訪問状況を令和6年9月末までにまとめる。	「見守り調査報告書 富坂地区のくらしの特徴」としてまとめ、地域ケア会議とあんしんネット連絡会にて報告した。	

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(富坂・富坂分室)事業計画実績評価表(区基準)

※区の運営方針に対する達成状況等についての評価

	項目	令和6年度事業計画	実施状況(事業実績)	センター自己評価
Ⅱ 1 (1)	高齢者の総合相談	複合的な課題を抱えた家族の相談では、社会福祉協議会やあんしん生活相談拠点等と連携により支援が行えるようにする。	相談の内容に応じて、高齢者相談係をはじめとした区の担当者や社会福祉協議会、障害者生活あんしん拠点等と連携し、支援を行った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		所内の会議においてケースの情報を共有し、特に困難なケースにおいては職員が協力して対応できるようにする。	民生委員等、地域からの相談には、見守り相談窓口の職員との同行訪問により実態把握を行い、必要な支援に早めに繋げられるようにした。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	「民生委員連絡会」「安心ネット連絡会」を開催し、関係機関とのネットワーク作りに努める。	計画通り開催した。両方ともに事例検討を行い、各機関との顔の見える関係づくりに努めた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		車いすステーション事業を通じ、地域の拠点と連携を強化していく。	事業開始から1年が経過し貸し出し件数も増加している。拠点の状況変化を把握し区へ報告した。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	高齢福祉課やあんしんサポート文京との情報交換や協議により、支援が必要なケースの見極めを行い、タイミングを逃さず支援ができるようする。	後見申し立ての必要なケースについては、あんしんサポート文京との連携を図った。虐待通報には早急な対応ができるよう、高齢者相談係と情報共有を行い、協議の上対応した。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		職員研修として虐待の芽チェックを実施し、高齢者虐待についての意識づけを行う。	虐待の芽チェックを職員全員で実施した。年に1回実施することで、定期的な振り返りを行っている。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	年4回ケアマネ勉強会を開催。事例検討会や法律勉強会を実施。様々なテーマを取り扱う事で、ケアマネジャーのケアマネジメント技術の向上とともに、ケアマネジャー同士が情報交換できる場の機能も果たしていく。	計画通り4回の勉強会を開催。うち1回は法律勉強会を実施。事例検討のほか、社協のサービスや保険外サービスなど実務で活用できるテーマを企画。富坂圏域を中心に圏域外のケアマネジャーも参加を呼びかけ、情報交換の場となるよう取り組んだ。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		区と4包括合同でケアマネジメントの向上に資する研修を実施。また、ケアマネジャーが抱える困難事例や複合的な課題に対して相談援助等サポートを行う。	今年度は「不適切な介護とセルフネグレクト」をテーマに、外部講師による講義とグループワークを開催。虐待やハラスメント対策などケアマネジャーが困難と感じている課題を設定する事でケアマネジメントの向上に努めた。	
4	介護予防ケアマネジメント	自立した生活や重度化防止を目指す要支援者・事業対象者に対して本人の意欲や強みを生かしたケアマネジメントを行う。	年間4,819件(令和7年2月までの実績)の予防プランを行った。お互いさまサービスの利用や通いの場の活用等もプランに取り込み、本人の強みを活かして介護保険に頼りすぎないケアマネジメントを意識した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		チェックリストによる事業対象者の対応や介護保険法改正に伴う変更点について、所内で知識の平準化を図る。	月1回の職員会議での情報共有や随時所内での相談対応を行った。	
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1(2)「地域ケア会議の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
6	在宅医療・介護連携の推進	重点的取組2「在宅医療・介護連携の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
7	認知症施策の推進	重点的取組3「認知症施策の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(富坂・富坂分室)事業計画実績評価表(区基準)

※区の運営方針に対する達成状況等についての評価

	項目	令和6年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
8	災害への対応	BCPに基づいた防災訓練を実施することにより、BCPの見直しを行い、内容の修正更新を行う。	併設施設と合同の訓練をBCPをもとに実施し、BCPの再確認を行った。また分室では地域活動センターと合同の訓練も実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		避難行動要支援者名簿について対象者の実態把握を実施する。	高齢者見守り相談窓口と連携し、対象者の実態把握を行い、未同意者への周知を行った。	
9	個人情報の保護	区システムの使用についてはルールを順守し、セキュリティーカードの管理を徹底する。	業務終了後に当番がカードの枚数を確認し、鍵のかかるキャビネットに保管する等、手順を決め、管理を徹底した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		個人情報を含む文書の送付時にはダブルチェックを行い、管理簿に送付記録をのこすなど、事業所として管理していく。	個人情報の送付は郵送を基本とし、ダブルチェックを行い誤送を防いでいる。また送付の記録簿により送付状況の管理を行っている。	

文京区講評

富坂生活あんしん拠点・社会福祉協議会・茗荷谷クラブとともに支援機関連絡会を定期的に開催し、多機関との連携に努めている点について高く評価する。特に、あんしん拠点と共催で開催した、高齢の親と知的障害の息子世帯をテーマにした関係機関向けの講座では、障害福祉及び高齢福祉支援関係者が多数参加し、様々な視点で家族支援を考える機会となり、好評を得るものであった。また、包括的・継続的ケアマネジメント支援として、勉強会を4回開催し、法律勉強会では、圏域外のケアマネジャーにも参加を呼びかけ、ケアマネジメントのスキルアップを図るとともに地域のケアマネジャーの幅広いネットワーク作り・交流機会の創出に取り組んだ。その他各施策の推進に努め、多分野にわたり支援を展開したことを評価し、令和6年度事業計画に基づいた事業運営がなされたものと確認した。

令和6年度 事業実施評価表
高齢者あんしん相談センター(大塚・大塚分室)

国基準の指標による評価表…p.11～p.15

区基準の指標による評価表…p.16～p.18

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(大塚・大塚分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	小川原 功
				センター自己評価	
				評価	実施状況
1 地域包括ケアシステムの構築・推進	(1-1) 区全体を踏まえた担当圏域の現状および将来像やニーズを把握する	A	人口動態、区が行う介護予防・日常生活圏域ニーズ調査、在宅介護実態調査の結果等の量的データによって、地域の高齢者に係る現状や将来の状況等を把握しているか。	○(実施)	区から人口統計・地域別介護認定情報等をもらい把握している他、地域ケア会議等による地域課題の把握に努めている。
		B	介護保険事業計画、老人福祉計画、地域福祉計画等から、地域の高齢者に係る課題等を把握しているか。	○(実施)	介護保険事業計画及び地域包括ケア推進委員会から地域高齢者の課題を確認している。
		C	センターが行う実態調査によって、担当圏域の現状やニーズを把握しているか。	○(実施)	総合相談・見守り相談窓口事業の相談票から現状把握に努めている。
		D	相談内容や地域ケア会議等の内容を分析し、担当圏域の地域課題を把握しているか。	○(実施)	評価指標通りの対応を行っている。
2 組織・運営体制	(2-1) 区の運営方針に従って、地域包括支援センターの機能強化に向けた事業計画を作成し、必要に応じて業務改善を図る	A	区が定めるセンターの事業の実施方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか。	○(実施)	評価指標のとおり
		B	当該年度のセンターの事業計画に、前年度の事業評価における課題への適切な対応策を含めているか。	○(実施)	前年度課題を含めた計画を策定している。
		C	区の運営方針や担当圏域の地域課題等を踏まえ、センターの事業計画に重点目標を設定しているか。	○(実施)	評価指標のとおり
		D	センターの事業計画の重点目標に基づいて達成状況を分析し、必要な業務改善を行っているか。	○(実施)	定期に実績を確認し半期ごとに評価を行っている。
	(2-2) センターが効果的に運営できるように、組織マネジメントを行う	A	センター長等の責任者の役割を文書で明確に示し、職員に周知しているか。	○(実施)	評価指標のとおり
		B	センターの事業計画を共有する会議等の機会を設け、これに基づく職員個々の取組内容を確認しているか。	○(実施)	毎月実施している。
		C	センターの業務量を把握したうえで、業務の最適化を図るための対応を行っているか。	○(実施)	業務内容を確認しつつ区とも協議を行っている。
		D	特定の職員に業務が偏らず、チームアプローチを推進するために業務分担のルールや仕組みづくりを行っているか。	○(実施)	業務内容を確認しつつ区とも協議を行っている。
		E	センター業務にICTを活用するなど、センターの業務効率化に取り組んでいるか。	○(実施)	PCの他、ICT携帯端末の活用等を実践している。
	(2-3) センター職員の人材確保および育成を図る	A	センターの人材確保や定着を進めるための取組を行っているか。	○(実施)	定期的な個人面談の実施及び法人をあげて内部での異動などの欠員補充を実施している。
		B	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場で研修を実施しているか。	○(実施)	研修計画を作成し実施している。
		C	センターに在籍する全ての職員が、計画的に職場での仕事を離れて研修(Off-JT)に参加できるようにしているか。	○(実施)	研修計画を作成し実施している。
		D	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、メンタルヘルス対策を実施しているか。	○(実施)	健診時のメンタルヘルス診断及び法人にて外部の相談窓口を設定している。
		E	スーパービジョンまたはコンサルテーションが受けられる体制を整えているか。	○(実施)	上司による定期面接の他、法人で社内・社外相談窓口を設置しいつでも直接相談が出来る体制を整えている。

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(大塚・大塚分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	小川原 功
				センター自己評価	
				評価	実施状況
	(2-4) 区が示している個人情報の取扱方針や苦情対応方針に従い、センターにおいて適切に対応する体制を整え実践する	A	個人情報保護に関する区の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備しているか。	○(実施)	評価指標のとおり
		B	個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか。	○(実施)	訪問予定表を用い、持ち出し管理している。
		C	区の方針に従って、個人情報漏えいとセンターが受けた苦情に対して、対処および区への報告(共有)の体制を構築しているか。	○(実施)	実績なしも相談体制は整えている。
		D	センターへの苦情内容をもとに業務を改善しているか。	○(実施)	苦情・要望に関して社内報告を挙げて対応を確認している。
		E	センターに対する利用者や家族からのカスタマー・ハラスメントに適切に対応する体制をセンターとして整備しているか。	○(実施)	苦情管理の一環として、事業所内で解決が難しければ法人の法律サポートを受けることが出来る。
	(2-5) 【中間アウトカム指標】センター職員の定着率				78.6%
3 総合相談支援事業	(3-1) 地域包括支援ネットワークを構築する	A	地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員、連絡先、特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。	○(実施)	暮らしの便利帳、ハートページ、元気力マップ、区庁舎内業務内容表を管理利用している。
		B	気になる高齢者等に関して、関係機関、民生委員、地域住民から連絡が寄せられるネットワーク体制を構築しているか。	○(実施)	ハートフルネットワーク、民生委員連絡会等で関係性を構築し連絡がもらえる体制を整えている。
		C	相談経路を分析して、高齢者等への支援に必要な新たな支援機関等と連携しているか。	○(実施)	相談内容によって各連携機関と相談しカンファレンスを行うなど調整を実施している。
		D	高齢者福祉分野以外の関係機関・関係者と意見交換する機会を設けるなど、分野を横断した新たなネットワークを構築しているか。	○(実施)	高齢者以外のネットワーク会議等に出席し参加するようにしている。
	(3-2) 区と相談事例を共有・分析し、支援に活かす	A	相談事例の分類方法に沿って、1年間の相談件数等を区に報告しているか。	○(実施)	相談票が区と連動している。
		B	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	○(実施)	毎月1回区と総合相談の事案に関しては確認し終結確認を行っている。
		C	相談事例の解決のために、区への支援を要請し、その要請に対し区から後方支援を得ているか。	○(実施)	区と協働して対応にあたっている。
		D	相談内容を分析して、対応ルールの作成や研修を行い、職員の実践力の向上に活かしているか。	○(実施)	全てのケースではないが事業所内会議にてケース検討を行っている。
	(3-3) 家族介護者支援に取り組む	A	夜間・早朝の窓口または平日以外の窓口(連絡先)を設置して住民に周知し、家族介護者等が相談しやすい環境を整えているか。	○(実施)	代表連絡先が転送されて職員につながるように配慮している。
		B	支援が必要な家族介護者を早期に発見するための取組を行っているか。	○(実施)	見守り相談窓口事業との情報共有を行い要支援者の掘り起こしを行っている。
		C	家族介護者に対するアセスメントを行い、状態やニーズに応じて適切な社会資源に関する情報を提供しているか。	○(実施)	評価指標のとおり
		D	家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめているか。	○(実施)	相談票にて管理している。
		E	家族介護者に対する予防的な取組を行っているか。	○(実施)	認知症介護者教室・認知症家族交流会を年会で計4回実施している。

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(大塚・大塚分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	小川原 功
				センター自己評価	
				評価	実施状況
	(3-4) 複合的な課題を持つ世帯の相談に適切に対応する	A	相談者とともに複合的な課題を整理してニーズを明確にしているか。	○(実施)	相談内容に応じて支援の優先順位を提案し本人・親族同意のもと支援にあたっている。
		B	ニーズに応じて適切な社会資源につなげ、必要に応じてつなげた社会資源と協働しているか。	○(実施)	自主グループや集いの場の紹介を行い、実施機関との連携に努めている。
		C	相談内容を整理して、複合的な課題を持つ世帯数・人数・内容等の実態を把握しているか。	○(実施)	評価指標のとおり
		D	相談内容を分析して、複合的な課題を持つ世帯の相談対応の改善に活かしているか。	○(実施)	評価指標のとおり
	(3-5) 【アウトプット指標】 高齢者福祉分野以外の機関からの照会件数				630件
	(3-6) 【アウトプット指標】 1年間の相談件数				10,709件
	(3-7) 【アウトプット指標】 支援を拒否する高齢者等へのアウトリーチのケース数				4件
4 権利擁護事業	(4-1) 高齢者等の権利擁護のための普及啓発や対応を行う	A	区から共有されている成年後見制度の区長申立てに関する判断基準を確認しているか。	○(実施)	区相談係のフローを基に実施している。
		B	消費者被害に関する情報を、民生委員、介護支援専門員、ホームヘルパー等へ提供しているか。	○(実施)	交流会や研修会で情報共有している。
		C	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、適切に対応しているか。	○(実施)	圏域警察署生活安全課と連携している。
		D	高齢者虐待事例および高齢者虐待が疑われる事例への対応の流れについて、区と共有しているか。	○(実施)	評価指標のとおり
		E	センターまたは区が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論、報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	○(実施)	評価指標のとおり
		F	センターに在籍するすべての職員が高齢者等の権利擁護に関する研修を受講しているか。	○(実施)	法人研修等で実施している
	(4-2) 【アウトプット指標】 権利擁護に関する相談件数				102件
	(4-3) 【アウトプット指標】 成年後見制度の申立て支援件数				1件

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(大塚・大塚分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	小川原 功
				センター自己評価	
				評価	実施状況
5 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	(5-1) 担当圏域の居宅介護支援事業所の状況を把握し、地域のケアマネジャーの支援ニーズに基づいた対応を行う	A	担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員、介護支援専門員の人数等)を把握しているか。	○(実施)	ホームページ他、ケアマネ連絡会等で確認している。
		B	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類・件数を把握した上で、研修会、事例検討会、地域ケア会議等を開催しているか。	○(実施)	区システムで把握、ケアマネ質の向上研修等で活用している。
		C	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けているか。	○(実施)	医師会に協力いただき関係機関連携のための交流会を年1回開催している。
		D	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。	○(実施)	住民のニーズの応じて出張講座を開催(令和6年度は2回実施)
		E	介護支援専門員を対象にした研修会や事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示しているか。	○(実施)	年間計画で質の向上研修会を実施している。
	(5-2) 区の方針に則り、介護予防サービス計画の検証を行う	A	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する新規の介護予防サービス計画を確認しているか。	○(実施)	評価指標のとおり(委託のみ)
		B	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する更新の介護予防サービス計画を確認しているか。	○(実施)	評価指標のとおり(委託のみ)
		C	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画を抽出し、その検証をしているか。	×(未実施)	委託のサービス内容の確認は行うが、検証は行っていない。
		D	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画を抽出し、地域ケア会議でその検証をしているか。	×(未実施)	委託のケースを地域ケア会議で扱うことはあるが今年度は実績なし。
	(5-3) 【アウトプット指標】 介護支援専門員からの相談受付件数				675件
6 地域ケア会議	(6-1) センター主催の個別ケースを検討する地域ケア会議において、多様な視点から個別事例の検討を行い、対応策を講じる	A	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員、会議参加者、地域の関係機関に対して周知しているか。	○(実施)	区の方針に準じて実施している
		B	センター主催の地域ケア会議において、多職種等と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	予防支援のケースに限らず多職種が関与する事案を検討している。
		C	区が共有した地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で適切に対応しているか。	○(実施)	評価指標のとおり
		D	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングするルールや仕組みを構築・実行しているか。	○(実施)	地域ケア個別会議(第3層)の後、地域ケア連絡会議(第2層)で状況確認している。
		E	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	○(実施)	地域ケア連絡会議で取りまとめて確認している。
	(6-2) 地域ケア会議において、地域課題を把握し、適切に対応する	A	センター主催の地域ケア会議(地域ケア個別会議)において、地域課題の可能性のある課題を抽出しているか。	○(実施)	毎回、確認し抽出できるものは連絡会で検討している。
		B	センター主催の地域ケア会議(地域ケア推進会議)において、地域課題や自立促進要因について共有し、その後の対応を検討しているか。	○(実施)	評価指標のとおり
		C	センター主催の地域ケア会議(地域ケア推進会議)において把握した地域課題や対応等を、区に報告しているか。	○(実施)	会議実施後は報告書を区に提出している。
		D	地域課題の整理・分析・対応等を行うために、区レベルの地域ケア会議(地域ケア推進会議)等に参加または資料提出しているか。	○(実施)	ケア会議検討会に参加している。

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(大塚・大塚分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	小川原 功
				センター自己評価	
				評価	実施状況
	(6-3) 【アウトプット指標】 センター主催の地域ケア会議を経て、区レベルでの地域ケア会議に地域課題を報告した数				3件
7 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	(7-1) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を適切に実施する	A	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関して、区から示された基本方針を、センター職員及び介護支援専門員に周知しているか。	○(実施)	評価指標のとおり
		B	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置付けているか。	○(実施)	自主グループの参加も位置づけを行っている。
		C	利用者のセルフマネジメントを推進するため、区から示された支援の手法を活用しているか。	○(実施)	介護保険の利用方法について説明を行い、自分で出来ることは自分で行うことを推進するよう意識付けをしている。
		D	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っているか。	○(実施)	区の指導通りの実施を行っている。
		E	区から示された介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針を遵守しているか。	○(実施)	委託を受けてくれる事業所があれば手順等を説明し、新規でも受託できるようにしている。
		F	介護予防ケアマネジメントの成果を把握するために、要支援者または事業対象者の日常生活の自立度の変化について、定期的な評価を行っているか。	○(実施)	定期モニタリングの実施と年1回評価とプランの見直しを実施している。
	(7-2) 【中間アウトカム指標】 介護予防ケアマネジメント対象者のうち状態が維持または改善した人の割合				73.8%
8 包括的支援事業(社会保障充実分)	(8-1) 事業間連携を推進する	A	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対して、相談を行っているか。	○(実施)	今年度の個別連携実績はないが小石川医師会の相談窓口と双方で必要な情報共有を図っている。
		B	生活支援コーディネーター・就労的活動支援コーディネーターおよび協議体とともに、地域における高齢者のニーズや社会資源について協議を行っているか。	○(実施)	月1回定例で情報共有と意見当会を実施している。
		C	認知症初期集中支援チーム、認知症地域支援推進員またはチームオレンジコーディネーターと、支援対象者に関する情報共有を図っているか。	○(実施)	同事業所内部での活動のため、連携を実施している。
		D	包括的支援事業の充実のために、医療関係者と合同の事例検討会や勉強会に参加しているか。	○(実施)	医療機関の検討会や勉強会に出席するほか、圏域で医療連携交流会を開催している。
		E	生活支援コーディネーター・就労的活動支援コーディネーターや協議体と協働して地域活動を促進しているか。	○(実施)	ケースの合わせて同行訪問やカンファレンスの参加等実施している。
	(8-2) 【アウトプット指標】 医療関係者と合同の事例検討会や勉強会の実施数				12件

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(大塚・大塚分室)事業計画実績評価表(区基準)

※区の運営方針に対する達成状況等についての評価

	項目	令和6年度事業計画	実施状況(事業実績)	センター自己評価
I 1 (1)	住民主体の通いの場等の拡充	社会福祉協議会の居場所をはじめとした既存の社会資源の情報共有や活用を目指す。	区・社会福祉協議会・生活あんしん拠点との情報交換会を実施。依頼を受けて大塚地域の地域の居場所やマンション管理組合へ出張相談情報提供を実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		ぶんにこ大塚も含め、複数の居場所・社会資源に参加してもらうことで個々の活動性が高まるような取り組みを推進する。	社会資源のつながりを強めるために関係者と検討し参加できる既存の居場所との連携支援を実践した。	
(2)	地域ケア会議の推進	個別地域ケア会議(3層)を2回・地域ケア会議連絡会(2層)を1回を1クールとした地域ケア会議を上期下期に分け2クール(計6回)開催する。	自立支援型個別地域ケア会議全4回8事例、地域ケア連絡会全2回の計6回実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		地域ケア会議で抽出された地域課題を1.5層、1層と会議の階層を上げていくことを通して具体的な解決を目指す。	区が主催している地域ケア会議担当者会議に参加し、1.5層地域ケア会議に参加し検討した。	
2	在宅医療・介護連携の推進	医療連携の円滑化推進を目的として、文京区・在宅診療推進委員会・医療機関・事業所等との交流会を年1回開催する。	両医師会の在宅診療推進委員会の協力のもと、病院・診療所・居宅介護支援事業所・訪問看護ステーションと在宅介護・医療の顔の見える交流会を開催した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		医療機関連携情報を定期的に整理し、入退院を伴う利用者の支援を円滑に行う。	入退院時の病院への連絡や情報共有方法をセンター内会議で共有。職員の対応方法の標準化を図っている。	
3	認知症施策の推進	認知症講演会として認知症予防・認知症進行予防をテーマに、地域に根ざした講演会を年1回開催する。	龍岡会の音楽療法の講師を招き、音楽療法の効果と実践についての話をしていただき、認知症と音楽の効果について講演を行った	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		物忘れ医療相談、認知症初期集中支援事業の活動を推進する。	物忘れ相談は年度内8回実施。本人会議1回。認知症初期集中に係るケースが少ない中、事案を挙げて対応を実施した。	
4	あんしん相談センターの機能強化	本所・分室の三職種が相談分析・課題共有・対応協議検討できる場を、毎朝朝夕に確保する。	毎朝夕の2回本所・分室で対応ケース共有を行ない3職種で検討を行なった。本所・分室で検討したケースについては随時共有し包括全体でケース対応できるよう実施している。月一回大塚包括ミーティングを実施し活動やケースについて全体で検討する場を設けている。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		複合的な課題を持つケースについて他機関等の連携及び、複数の専門職で協働し、課題解決を図る。	区高齢相談係や社協・民生・あんしん拠点・ハートフルの連絡を受け支援をしていくための連携を図ることが出来た。	
5	見守り相談体制の強化	潜在的なニーズの掘り起こしを基本とし、各種事業・関係機関等に適切につなげる支援を実施する。	見守り相談窓口事業によるアウトリーチ訪問によりニーズを掘り起こし、認知症施策・予防給付事業・社協事業・地域の居場所につなぐ支援を実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		マンション管理人・商店・町会・公共施設への周知活動を継続し、見守りネットワークの推進を図る。	車いすステーション事業の他、近隣マンションでの見守り講座の実施を行い、見守りの相談体制の周知を図った。	

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(大塚・大塚分室)事業計画実績評価表(区基準)

※区の運営方針に対する達成状況等についての評価

	項目	令和6年度事業計画	実施状況(事業実績)	センター自己評価
Ⅱ 1 (1)	高齢者の 総合相談	相談傾向の把握・協議・事例検討を行い、専門職種による課題解決力の強化を図る。	相談に対し支援が必要な内容に合わせて社会福祉士・看護師・主任介護支援専門員による支援を所内で検討し、相談者に合った職種で対応することで円滑な支援に努めた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		複合的な課題を持つケースへの対応力向上を目的として、事業所内外における多職種多機関との連携を平準化し連携を強化する。	相談票を活用して相談内容の要点を捉え、個人の課題に応じた支援・他機関連携を実施した。月一回の区高齢相談係・社協・あんしん拠点との連携調整も実施した。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の 拡充	ハートフルネットワーク機関との情報交換(安心ネット連絡会)を年1回実施します。	安心ネット連絡会の中で警察署の協力を頂き、防犯・防災・詐欺被害の抑止の現状と対策について情報共有をし交流することが出来た。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		個別ケースにおける、日常的なハートフルネットワーク機関との協働・地域課題を共有する。	警察・薬局・民生委員・商店等と個別ケースについて情報共有し適切な支援につなげることが出来た。流動的に地域課題を共有することが出来た。	
2	権利擁護に関する 相談支援の充実	虐待・消費者被害防止を含む権利擁護事案の対応と地域への周知啓発活動を実施する。	虐待案件に関しては相談や通報が来た時点で区との情報共有を行い、対策検討、事実確認対応を実施した。 虐待(疑いを含む)令和6年度実数15件	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		区高齢福祉課・あんしんサポート文京・生活福祉コーディネーターとの定期的な情報交換・対応策の検討を月1回実施する。	区・社会福祉協議会・生活あんしん拠点ケースを中心とした情報共有から課題を解決するための社会資源の検討・利用を図った。	
3	包括的・継続的 ケアマネジメント 支援	地域課題の共有・ケアマネジメント力の向上を目的としたケアマネジメント質の向上研修会・大塚地区主任ケアマネ連絡会を開催する(年3回以上)。	ケアプラン質の向上研修会として高齢者虐待防止重層の支援整備に係る検討などケアマネジメントの質の向上に資する研修会を開催した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		区・他包括との協働によるケアマネジメント技術向上のための研修を開催する。(年1回)	介護支援専門員のカスタマーハラスメント・不適切な介護(セルフネグレクト含)をテーマにケアマネの体調管理の視点からサービスの向上を図る研修を行った。	
4	介護予防ケアマネジメント	サービス未申請・未利用者含む「要介護状態予防対象者」の生活課題に応じた支援策検討・紹介による課題解決を図る(介護保険制度利用に限定しない、その人らしい自立支援策の提案)。	総合相談を受けつつ、本人に必要な支援をアセスメントし必要に応じて介護保険の新規申請・暫定のセルフプランの作成などを実施。また介護保険の利用以外にも体操教室や自主グループなどの提案も実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		短期集中予防事業を活用した介護予防啓発を継続する。	事業参加希望者のほか、予防チェックリストの高リスク者に対し電話勧奨を行い、圏域会場に年計48名(途中終了を含む)の参加につながり、参加者からは予防効果があったと声を頂いている。	
5	地域ケア会議の 推進	重点的取組1(2)「地域ケア会議の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
6	在宅医療・ 介護連携の推進	重点的取組2「在宅医療・介護連携の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
7	認知症施策の 推進	重点的取組3「認知症施策の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(大塚・大塚分室)事業計画実績評価表(区基準)

※区の運営方針に対する達成状況等についての評価

項目		令和6年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
8	災害への対応	災害時の事業継続計画(BCP)を基に、区の地域防災計画を踏まえた活動をする。	災害時のセンター事業計画の確認を行いセンター内の被災後の対応について検討した。また、予防支援事業所としてBCPの見直しと机上訓練の実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		避難行動要支援者名簿を用いて実態把握や避難支援計画作成周知を行う。	避難行動要支援者名簿を基に単身高齢者等のスクリーニングを実施し、熱中症訪問時に施設入所等不在状況も併せて確認した。	
9	個人情報の保護	文京区情報セキュリティに関する規則・文京区地域包括ケア管理システム実施手順の遵守。及びセキュリティに係る研修に参加しセキュリティ機能強化に努める。	区の指導を確認しながら。システムの管理及び個人情報の取り扱いを行なった。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		第三者に情報提供が必要なケースの支援時に「個人情報取り扱い同意書」を取交わす。	総合相談を受け、サービスの調整や医療連携を図るために必要時には同意書を取り交わし、情報提供・サービスの調整を行った。	
文京区講評				
在宅医療・介護連携の推進の一環として、地区医師会の協力のもと、病院・診療所・居宅介護支援事業所・訪問看護ステーションと在宅医療・介護関係者の交流会を開催し、顔の見える関係づくりの推進を図っている。また、センターにおいては、三職種が活動やケースを全体で共有し、相談分析・課題共有・対応協議検討できる場を確保するなど、機能強化に努めるとともに、ハートフルネットワーク事業により警察署や地域関係者と連携し、情報共有を行うことで、適切な支援に繋がった。 その他、地域課題の解決や住民支援のため、総合的かつ細やかな取り組みが展開されるとともに、着実な成果があったと評価でき、令和6年度事業計画に基づいた事業運営がなされたものと確認した。				

令和6年度 事業実施評価表

高齢者あんしん相談センター(本富士・本富士分室)

国基準の指標による評価表…p.19～p.23

区基準の指標による評価表…p.24～p.26

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(本富士・本富士分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	中谷 伸夫
				センター自己評価	
				評価	実施状況
1 地域包括ケアシステムの構築・推進	(1-1) 区全体を踏まえた担当圏域の現状および将来像やニーズを把握する	A	人口動態、区が行う介護予防・日常生活圏域ニーズ調査、在宅介護実態調査の結果等の量的データによって、地域の高齢者に係る現状や将来の状況等を把握しているか。	○(実施)	都度、所内で周知をし、活動内での参考にしている
		B	介護保険事業計画、老人福祉計画、地域福祉計画等から、地域の高齢者に係る課題等を把握しているか。	○(実施)	区全体の計画の方向性や課題を把握しながらセンター運営に反映している
		C	センターが行う実態調査によって、担当圏域の現状やニーズを把握しているか。	○(実施)	センター内での定期的な会議で各職員からの実態把握での情報共有を行っている
		D	相談内容や地域ケア会議等の内容を分析し、担当圏域の地域課題を把握しているか。	○(実施)	実際の課題としてハラスメント対応や介護技術習得というものが出てきている
2 組織・運営体制	(2-1) 区の運営方針に従って、地域包括支援センターの機能強化に向けた事業計画を作成し、必要に応じて業務改善を図る	A	区が定めるセンターの事業の実施方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか。	○(実施)	評価指標の通り
		B	当該年度のセンターの事業計画に、前年度の事業評価における課題への適切な対応策を含めているか。	○(実施)	センター運営方針にて前年度の振り返りと今年度の取り組みを内容に組み込んでいる
		C	区の運営方針や担当圏域の地域課題等を踏まえ、センターの事業計画に重点目標を設定しているか。	○(実施)	重層的支援体制整備事業を活用したケース対応や区全体に課題に対して本富士地区での具体的策の策定など目標を設定している。
		D	センターの事業計画の重点目標に基づいて達成状況を分析し、必要な業務改善を行っているか。	○(実施)	センター内で共有し、職員の配置転換など行った
	(2-2) センターが効果的に運営できるように、組織マネジメントを行う	A	センター長等の責任者の役割を文書で明確に示し、職員に周知しているか。	○(実施)	業務マニュアルで提示している
		B	センターの事業計画を共有する会議等の機会を設け、これに基づく職員個々の取組内容を確認しているか。	○(実施)	定期的な所内会議と個別職員への面談を通して確認している
		C	センターの業務量を把握したうえで、業務の最適化を図るための対応を行っているか。	○(実施)	管理者間での定期的な話し合いをする中で調整している
		D	特定の職員に業務が偏らず、チームアプローチを推進するために業務分担のルールや仕組みづくりを行っているか。	○(実施)	業務分担票などを活用している
		E	センター業務にICTを活用するなど、センターの業務効率化に取り組んでいるか。	○(実施)	オンラインでのやり取りやMCS(メディカルケアステーション)を利用したの情報共有など行っている
	(2-3) センター職員の人材確保および育成を図る	A	センターの人材確保や定着を進めるための取組を行っているか。	○(実施)	個別面談・管理者会議等を通して継続して働きやすい職場づくりに取り組んでいる
		B	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場で研修を実施しているか。	○(実施)	全体で周知が必要なことに関しては定期的な会議を通して伝達研修を含め実施している
		C	センターに在籍する全ての職員が、計画的に職場での仕事を離れて研修(Off-JT)に参加できるようにしているか。	○(実施)	年度の中で各職員が必要とする研修について柔軟に対応をしている
		D	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、メンタルヘルス対策を実施しているか。	○(実施)	法人全体で実施
		E	スーパービジョンまたはコンサルテーションが受けられる体制を整えているか。	○(実施)	職場内でテーマを募集し、講師を呼んでの勉強会を行った

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(本富士・本富士分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	中谷 伸夫
				センター自己評価	
				評価	実施状況
	(2-4) 区が示している個人情報の取扱方針や苦情対応方針に従い、センターにおいて適切に対応する体制を整え実践する	A	個人情報保護に関する区の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備しているか。	○(実施)	マニュアルを整備し、個人情報保護のため活用している
		B	個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか。	○(実施)	管理簿を活用している
		C	区の方針に従って、個人情報漏えいとセンターが受けた苦情に対して、対処および区への報告(共有)の体制を構築しているか。	○(実施)	該当することがあれば逐一共有と協議を行っている
		D	センターへの苦情内容をもとに業務を改善しているか。	○(実施)	センター内で共有すべき苦情に関しては定期的な会議時に共有と対応について協議をしている
		E	センターに対する利用者や家族からのカスタマー・ハラスメントに適切に対応する体制をセンターとして整備しているか。	○(実施)	区・法人の協力を得ながら対応を検討している
	(2-5) 【中間アウトカム指標】センター職員の定着率				92.3%
3 総合相談支援事業	(3-1) 地域包括支援ネットワークを構築する	A	地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員、連絡先、特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。	○(実施)	各種連絡先一覧を駆使してネットワークを活用している
		B	気になる高齢者等に関して、関係機関、民生委員、地域住民から連絡が寄せられるネットワーク体制を構築しているか。	○(実施)	本人家族以外からの相談が増えてきている
		C	相談経路を分析して、高齢者等への支援に必要な新たな支援機関等と連携しているか。	○(実施)	ケースに応じて積極的に連絡を入れながら新たなネットワーク構築につなげている
		D	高齢者福祉分野以外の関係機関・関係者と意見交換する機会を設けるなど、分野を横断した新たなネットワークを構築しているか。	○(実施)	顔の見える関係づくりのために日頃より高齢分野以外の本富士地区支援者とのイベントを開催している
	(3-2) 区と相談事例を共有・分析し、支援に活かす	A	相談事例の分類方法に沿って、1年間の相談件数等を区に報告しているか。	○(実施)	システム集計を通じて行っている
		B	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	必要に応じて共有をしているが全てではない
		C	相談事例の解決のために、区への支援を要請し、その要請に対し区から後方支援を得ているか。	○(実施)	その都度相談しながら後方支援を得ている
		D	相談内容を分析して、対応ルールの作成や研修を行い、職員の実践力の向上に活かしているか。	○(実施)	区主催の会議などで議題として取り上げるなど工夫をしている
	(3-3) 家族介護者支援に取り組む	A	夜間・早朝の窓口または平日以外の窓口(連絡先)を設置して住民に周知し、家族介護者等が相談しやすい環境を整えているか。	○(実施)	冊子などを活用して周知をしている
		B	支援が必要な家族介護者を早期に発見するための取組を行っているか。	○(実施)	見守り相談窓口での実態把握などを活用している
		C	家族介護者に対するアセスメントを行い、状態やニーズに応じて適切な社会資源に関する情報を提供しているか。	○(実施)	センター内で抱えることなく必要な機関につなげる意識を持って取り組んでいる
		D	家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめているか。	○(実施)	区のシステムを活用している
		E	家族介護者に対する予防的な取組を行っているか。	○(実施)	介護者教室や家族交流会などを通して実施している

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(本富士・本富士分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	中谷 伸夫
				センター自己評価	
				評価	実施状況
	(3-4) 複合的な課題を持つ世帯の相談に適切に対応する	A	相談者とともに複合的な課題を整理してニーズを明確にしているか。	○(実施)	相談者にわかりやすく整理するために事前の話し合いを持つなど工夫をしている
		B	ニーズに応じて適切な社会資源につなげ、必要に応じてつなげた社会資源と協働しているか。	○(実施)	センター内で抱えることなく必要な機関につなげる意識を持って取り組んでいる
		C	相談内容を整理して、複合的な課題を持つ世帯数・人数・内容等の実態を把握しているか。	○(実施)	複合的な課題の際はセンター内や区と相談をしながら役割分担するなど対応している
		D	相談内容を分析して、複合的な課題を持つ世帯の相談対応の改善に活かしているか。	○(実施)	定期的なケース検討会で共有検討することでよりスムーズな対応と改善策検討を模索している
	(3-5) 【アウトプット指標】 高齢者福祉分野以外の機関からの照会件数				923件
	(3-6) 【アウトプット指標】 1年間の相談件数				12,108件
	(3-7) 【アウトプット指標】 支援を拒否する高齢者等へのアウトリーチのケース数				3件
4 権利擁護事業	(4-1) 高齢者等の権利擁護のための普及啓発や対応を行う	A	区から共有されている成年後見制度の区長申立てに関する判断基準を確認しているか。	○(実施)	区より提示されている
		B	消費者被害に関する情報を、民生委員、介護支援専門員、ホームヘルパー等へ提供しているか。	○(実施)	ケアマネ交流会などを通して実施している
		C	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、適切に対応しているか。	○(実施)	随時対応している
		D	高齢者虐待事例および高齢者虐待が疑われる事例への対応の流れについて、区と共有しているか。	○(実施)	区所管と共有している
		E	センターまたは区が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論、報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	○(実施)	センター内での検討に区担当を交えて対応を検討している
		F	センターに在籍するすべての職員が高齢者等の権利擁護に関する研修を受講しているか。	○(実施)	受講した職員に伝達研修するなども含め実施している
	(4-2) 【アウトプット指標】 権利擁護に関する相談件数				224件
	(4-3) 【アウトプット指標】 成年後見制度の申立て支援件数				3件

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(本富士・本富士分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	中谷 伸夫
				センター自己評価	
				評価	実施状況
5 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	(5-1) 担当圏域の居宅介護支援事業所の状況を把握し、地域のケアマネジャーの支援ニーズに基づいた対応を行う	A	担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員、介護支援専門員の人数等)を把握しているか。	○(実施)	アンケートを取って実施している
		B	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類・件数を把握した上で、研修会、事例検討会、地域ケア会議等を開催しているか。	○(実施)	地域のケアマネジャーにローテーションでその都度の対応に困ったケースを提出してもらっている
		C	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けているか。	○(実施)	当センターではケアマネ交流会にて対応している
		D	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。	○(実施)	随時地域からの要望に応じて出張しての講座開催をしている
		E	介護支援専門員を対象にした研修会や事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示しているか。	○(実施)	年度初めに予定を提示し、会への参加だけではなく協力依頼についても行っている
	(5-2) 区の方針に則り、介護予防サービス計画の検証を行う	A	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する新規の介護予防サービス計画を確認しているか。	○(実施)	委託した際は確認・修正を行っている
		B	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する更新の介護予防サービス計画を確認しているか。	○(実施)	委託した際は確認・修正を行っている
		C	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画を抽出し、その検証をしているか。	○(実施)	モニタリングや評価によって検証をしている
		D	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画を抽出し、地域ケア会議でその検証をしているか。	○(実施)	今年度は総合事業のケースを選択した事業所がなかったため地域ケア会議での実施はなかった
	(5-3) 【アウトプット指標】 介護支援専門員からの相談受付件数				1,088件
6 地域ケア会議	(6-1) センター主催の個別ケースを検討する地域ケア会議において、多様な視点から個別事例の検討を行い、対応策を講じる	A	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員、会議参加者、地域の関係機関に対して周知しているか。	○(実施)	職員には年度初めに説明と打ち合わせをしており、参加者には随時周知や調整を行っている
		B	センター主催の地域ケア会議において、多職種等と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	提出ケースに応じた多職種が集合しての検討を行っている
		C	区が共有した地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で適切に対応しているか。	○(実施)	個人情報保護の書類を取り交わして対応をしている
		D	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングするルールや仕組みを構築・実行しているか。	○(実施)	取り扱ったケースについて後日報告共有する取り組みを行っている
		E	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	○(実施)	個人情報保護に気を付けながら実施している
	(6-2) 地域ケア会議において、地域課題を把握し、適切に対応する	A	センター主催の地域ケア会議(地域ケア個別会議)において、地域課題の可能性のある課題を抽出しているか。	○(実施)	ケースの検討だけではなく地域課題に関しての検討する時間を作って抽出している
		B	センター主催の地域ケア会議(地域ケア推進会議)において、地域課題や自立促進要因について共有し、その後の対応を検討しているか。	○(実施)	地域ケア連絡会議内で実施している
		C	センター主催の地域ケア会議(地域ケア推進会議)において把握した地域課題や対応等を、区に報告しているか。	○(実施)	定期的に区所管が企画するものに参加している
		D	地域課題の整理・分析・対応等を行うために、区レベルの地域ケア会議(地域ケア推進会議)等に参加または資料提出しているか。	○(実施)	区がまとめて提出をしている

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(本富士・本富士分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	中谷 伸夫
				センター自己評価	
				評価	実施状況
	(6-3) 【アウトプット指標】 センター主催の地域ケア会議を経て、区レベルでの地域ケア会議に地域課題を報告した数				2件
7 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	(7-1) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を適切に実施する	A	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関して、区から示された基本方針を、センター職員及び介護支援専門員に周知しているか。	○(実施)	関係書類を活用し実施している
		B	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置付けているか。	○(実施)	公的サービスに偏らないプラン作りを心がけている
		C	利用者のセルフマネジメントを推進するため、区から示された支援の手法を活用しているか。	○(実施)	相談があった際に所管につなげて対応をしている
		D	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っているか。	○(実施)	評価指標の通り
		E	区から示された介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針を遵守しているか。	○(実施)	特定の事業所に偏ることなく対応できている
		F	介護予防ケアマネジメントの成果を把握するために、要支援者または事業対象者の日常生活の自立度の変化について、定期的な評価を行っているか。	○(実施)	アンケートを取って実施している
	(7-2) 【中間アウトカム指標】 介護予防ケアマネジメント対象者のうち状態が維持または改善した人の割合				77.9%
8 包括的支援事業(社会保障充実分)	(8-1) 事業間連携を推進する	A	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対して、相談を行っているか。	○(実施)	必要に応じて相談や情報共有をしている
		B	生活支援コーディネーター・就労的活動支援コーディネーターおよび協議体とともに、地域における高齢者のニーズや社会資源について協議を行っているか。	○(実施)	評価指標の通り
		C	認知症初期集中支援チーム、認知症地域支援推進員またはチームオレンジコーディネーターと、支援対象者に関する情報共有を図っているか。	○(実施)	評価指標の通り
		D	包括的支援事業の充実のために、医療関係者と合同の事例検討会や勉強会に参加しているか。	○(実施)	医師会のイベント、合同開催の会に参加することができた。
		E	生活支援コーディネーター・就労的活動支援コーディネーターや協議体と協働して地域活動を促進しているか。	○(実施)	随時、話し合いしながら課題に対して検討をしている
	(8-2) 【アウトプット指標】 医療関係者と合同の事例検討会や勉強会の実施数				7件

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(本富士・本富士分室)事業計画実績評価表(区基準)

※区の運営方針に対する達成状況等についての評価

	項目	令和6年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
Ⅰ 1 (1)	住民主体の通いの場等の拡充	社会福祉協議会をはじめとした関係者との連携を通じて通いの場に関する情報共有や活用を目指す。	定期的な情報共有の場を通じて、その時々 のニーズと受け皿の確認をしている	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		居場所づくりを通して世代を超えた課題についても既存の会議体などを活かし、検討していく。	区・センターなどが開催している世代を超えた課題を話し合う場を活用している	
(2)	地域ケア会議の推進	地域ケア個別会議を4回、地域ケア連絡会議を2回を開催する。世代にまたがる支援についても地域の視点を持ってテーマとして取り上げていく。	予定通りに遂行することができた	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		上記で抽出された地域課題等については圏域単位での検討や1.5層、1層と会議の階層を上げていくことを通して具体的な解決を目指す。	1層に課題を上げるだけではなく地域でも取り組みの可能性について検討をしている	
2	在宅医療・介護連携の推進	医療連携に関する相談の集計等を通して、傾向や課題を見つけながら医療関係者とケアマネ等介護関係者との顔の見える関係作りができるようイベント企画やケース対応のなどの中で調整を図っていく。	相談の傾向をうかがいながら、職員が対応力向上のための研修を促すなど対応をしている	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		医療をはじめとして高齢者以外の支援者との関係作りに注力し、本人・家族を取り巻く相談対応ノウハウを職員間で共有していく。	ケース検討を高齢者に限らず支援関係者と定期的に集まり検討する会を継続的に開催することができている	
3	認知症施策の推進	もの忘れ医療相談・認知症初期集中支援チームを軸に早期発見・早期対応を図る。ぶんにこ本富士等のイベントを充実させ、認知症を抱える当事者への取り組みを実施する。	予定通りの実施をすることができた。新たには企業の社会貢献として合同開催になった会もあった。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		地域の組織に向けての認知症サポーター養成講座など通じて地域の認知症への理解促進を目指す。	今年度は図書館や銀行などで開催し、理解促進に努めた	
4	あんしん相談センターの機能強化	積極的な採用活動を行い人材確保を目指しながら、業務内容の継承と深化、職員評価や面談、オンライン業務での効率化、資格取得や研修参加などを通して職員定着と安定した業務運営を心掛ける。	今年度は退職者なく、増員し職員体制を維持することができた。資格取得希望者には日程の調整等センター全体で支えることをしている	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		多職種連携を大事にし、多岐に渡る業務を抱え込むことなく、関係者と進捗を共有しながらチーム対応できる組織作りを目指す。	現在は個人情報の保護に気を付けつつ、センター内で抱え込まず、地域のネットワークと共同の視点で関わる意識を持ってケース対応など心掛けることができた	
5	見守り相談体制の強化	「高齢者見守り相談窓口」での実態把握を中心に社会福祉協議会や障害分野での生活あんしん拠点等を含めた本人の周囲にも配慮できる多職種連携を目指す。	実際に多くの方と面談する中で現在支援が必要のない元気な方にも何かの際に思い出してもらえるように周知方法や声掛けなどを工夫をした	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		フレイル予防関連の事業との連携をすることでより効果的な周知や見守りにつなげていく。	フレイル予防をきっかけに検討についての意識向上や自身のセルフケアに関して気にかけてもらえるような声掛け・見守りを意識した	

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(本富士・本富士分室)事業計画実績評価表(区基準)

※区の運営方針に対する達成状況等についての評価

	項目	令和6年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
Ⅱ 1 (1)	高齢者の総合相談	重層的な支援を念頭に置きながら定期的に所内ケース検討会(本所分室それぞれ月1回)を行い、困難ケースや緊急性のあるケースを職員が抱えこまずにチームで検討・対応していく。	予定通りに遂行することができた	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		社会福祉協議会、生活あんしん拠点等との多職種連携を通して世代をまたぐケース対応が一体的にできるよう取り組む。	ケースを重ねる中でより共通理解がしやすい関係づくりに注力をした	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	あんしんネット連絡会(年1回)の開催を通して、ハートフルネットワークの活性化と地域課題の把握に取り組むことで地域の見守りの充実につなげていく。	今年度は防火対策をテーマに話し合いを行った	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		ハートフルネットワークの関係者からの相談に対応することを通じて地域力強化に努める。	連絡や相談に対しての安否確認等をしていく中で、ハートフルネットワークの関係者に対し、日常の中で見守りがしやすいように支援することができた	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	区高齢福祉課・あんしんサポート文京等との定期的なケース検討を図ることを通じて、綿密な連携を図り、早期に適切な支援に繋げる。	予定通りに遂行することができた	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		各種研修や年間3回地域連携先と共同企画する本富士地区の弁護士との連絡会にて法的知識・権利擁護について学び職員の研鑽に努めていく。	共同企画をしている連携先の業務関係者も巻き込んで実際の対応に悩む法的な知識について学ぶことができた	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	新人CMに向け「ケアマネすきつと会」、「ケアマネジャー交流会」を定期的開催し、地域ケアマネジャーの対応力向上につなげる。区全体で取り組むケアマネジャーの集まりについても積極的に参加し、組織化に向け協力をしていく。	予定通りに遂行することができた	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		ケアマネジャーからの相談についてはセンターが後方支援として相談しやすい関係作りを心掛け、多世代や困難性のある複合する問題を抱えるケースに対して連携し、支えていく。	センターからの後方支援でも賄えないところについても解決に近づく連携先につなげるなど対応することができた	
4	介護予防ケアマネジメント	年々、利用者が増えている現状を踏まえつつ、介護保険改正に対応しながら効果的な介護予防に努める。	特に問題なく遂行することができた	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		短期集中介護予防サービスについては参加希望者への連絡だけでなく、日々の相談時から積極的な勧奨に努める。	参加希望者や参加対象になる方には日々勧奨を行っている。実際につながるケースは多くないため、他に工夫できることないか検討をしている	
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1(2)「地域ケア会議の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
6	在宅医療・介護連携の推進	重点的取組2「在宅医療・介護連携の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
7	認知症施策の推進	重点的取組3「認知症施策の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(本富士・本富士分室)事業計画実績評価表(区基準)

※区の運営方針に対する達成状況等についての評価

項目		令和6年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価						
8	災害への対応	避難行動要支援者に対する実態把握や避難支援計画作成に向けた周知啓発を行う。	対象者を主に周知啓発を行った	評価点	5	4	③	2	1	点
		発災直後からのセンター業務・予防支援事業所の運営等への協力に関して想定・検討をしていく。	作成している計画に対して、変更があった点などを修正している							
9	個人情報の保護	数多くの個人情報を扱うため、常に注意をしながら扱えるように工夫する。特に郵送での情報提供に関してはチェックシートを使用するなど注意していく。	特に問題なく管理することができた	評価点	5	④	3	2	1	点
		個人情報に関して事故が発生した際には速やかに区に報告・指導・支援を基に再発防止に努める。	特に問題なく管理することができた							
文京区講評										
「住民主体の通いの場等の拡充」として社会福祉協議会等の関係者と連携し、世代を超えた課題に取り組むなど、住民主体の通いの場の拡充を図るとともに、「認知症施策の推進」として認知症の早期発見・早期対応を図るため、認知症サポーター養成講座等を図書館や銀行等でも開催し、理解促進に努めている。 また、包括的・継続的ケアマネジメント支援として、新人ケアマネジャー支援を強化するとともに、薬剤師や障害者支援機関などを含めた多職種交流会を実施し、グループワークを通じた意見交換を行い、顔の見える関係づくりを推進した。 さらに、文京健康フェスティバルといった地域イベントに参加し、高齢者あんしん相談センターの紹介とともに個別相談を受け付ける等、積極的にセンターの周知活動に努めた。 全ての項目について概ね計画どおりに実施され、地域の課題解決に向け、工夫して取り組んでいる点が評価でき、令和6年度事業計画に基づいた事業運営がなされたものと確認した。										

令和6年度 事業実施評価表
高齢者あんしん相談センター(駒込・駒込分室)

国基準の指標による評価表…p.27～p.31

区基準の指標による評価表…p.32～p.34

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(駒込・駒込分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	新堀 季之
				センター自己評価	
				評価	実施状況
1 地域包括ケアシステムの構築・推進	(1-1) 区全体を踏まえた担当圏域の現状および将来像やニーズを把握する	A	人口動態、区が行う介護予防・日常生活圏域ニーズ調査、在宅介護実態調査の結果等の量的データによって、地域の高齢者に係る現状や将来の状況等を把握しているか。	○(実施)	高齢者・介護保険事業計画、およびその策定の基礎データとなる高齢者等実態調査により把握している。
		B	介護保険事業計画、老人福祉計画、地域福祉計画等から、地域の高齢者に係る課題等を把握しているか。	○(実施)	同上
		C	センターが行う実態調査によって、担当圏域の現状やニーズを把握しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		D	相談内容や地域ケア会議等の内容を分析し、担当圏域の地域課題を把握しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
2 組織・運営体制	(2-1) 区の運営方針に従って、地域包括支援センターの機能強化に向けた事業計画を作成し、必要に応じて業務改善を図る	A	区が定めるセンターの事業の実施方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか。	○(実施)	区が定める「高齢者あんしん相談センター運営方針」に基づいて事業計画を策定している。
		B	当該年度のセンターの事業計画に、前年度の事業評価における課題への適切な対応策を含めているか。	○(実施)	事業計画に基づいた実施内容を精査し、進捗状況や課題等を踏まえ、立案している。
		C	区の運営方針や担当圏域の地域課題等を踏まえ、センターの事業計画に重点目標を設定しているか。	○(実施)	区が定める「高齢者あんしん相談センター運営方針」に基づいて事業計画を策定している。
		D	センターの事業計画の重点目標に基づいて達成状況を分析し、必要な業務改善を行っているか。	○(実施)	事業実績等を踏まえ、対応している。
	(2-2) センターが効果的に運営できるように、組織マネジメントを行う	A	センター長等の責任者の役割を文書で明確に示し、職員に周知しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		B	センターの事業計画を共有する会議等の機会を設け、これに基づく職員個々の取組内容を確認しているか。	○(実施)	方針を示した上で、年度末および適宜、個人の振り返りと今後の取組についてヒアリングと共有を行っている。
		C	センターの業務量を把握したうえで、業務の最適化を図るための対応を行っているか。	○(実施)	業務量、特性、他業務との関連を勘案し、担当を決定・変更している。
		D	特定の職員に業務が偏らず、チームアプローチを推進するために業務分担のルールや仕組みづくりを行っているか。	○(実施)	特性、他業務の担当を勘案し、業務を分掌している。
		E	センター業務にICTを活用するなど、センターの業務効率化に取り組んでいるか。	○(実施)	職員用にスマートフォンを貸与し、情報アクセス、職員間の連携に役立てている。
	(2-3) センター職員の人材確保および育成を図る	A	センターの人材確保や定着を進めるための取組を行っているか。	○(実施)	職員の高齢化が顕著で、安定的に業務を遂行すること、定着を踏することを意図し、定年を65歳に引き上げた
		B	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場で研修を実施しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		C	センターに在籍する全ての職員が、計画的に職場での仕事を離れて研修(Off-JT)に参加できるようにしているか。	○(実施)	集合型、オンライン型合わせて48回、研修に参加している。
		D	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、メンタルヘルス対策を実施しているか。	○(実施)	外部業者によるメンタルチェックを実施している(任意)。
		E	スーパービジョンまたはコンサルテーションが受けられる体制を整えているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(駒込・駒込分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	新堀 季之
				センター自己評価	
				評価	実施状況
	(2-4) 区が示している個人情報の取扱方針や苦情対応方針に従い、センターにおいて適切に対応する体制を整え実践する	A	個人情報保護に関する区の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備しているか。	○(実施)	駒込包括「個人情報の利用と保護に関する方針(2011年)」を制定し整備している。
		B	個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか。	○(実施)	帳簿を整備し、管理している。
		C	区の方針に従って、個人情報漏えいとセンターが受けた苦情に対して、対処および区への報告(共有)の体制を構築しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		D	センターへの苦情内容をもとに業務を改善しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		E	センターに対する利用者や家族からのカスタマー・ハラスメントに適切に対応する体制をセンターとして整備しているか。	○(実施)	区の指針にしたがい、整備している。
	(2-5) 【中間アウトカム指標】センター職員の定着率				100%
3 総合相談支援事業	(3-1) 地域包括支援ネットワークを構築する	A	地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員、連絡先、特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。	○(実施)	リストで管理している。
		B	気になる高齢者等に関して、関係機関、民生委員、地域住民から連絡が寄せられるネットワーク体制を構築しているか。	○(実施)	安心ネット連絡会を開催し、関係機関等との顔の見える関係を構築している。
		C	相談経路を分析して、高齢者等への支援に必要な新たな支援機関等と連携しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		D	高齢者福祉分野以外の関係機関・関係者と意見交換する機会を設けるなど、分野を横断した新たなネットワークを構築しているか。	○(実施)	関係機関連絡会を開催している。
	(3-2) 区と相談事例を共有・分析し、支援に活かす	A	相談事例の分類方法に沿って、1年間の相談件数等を区に報告しているか。	○(実施)	共有のシステムにより報告している。
		B	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	○(実施)	相談事例については終結は設定せず、相談の事案について終了した後は見守りに移行する。
		C	相談事例の解決のために、区への支援を要請し、その要請に対し区から後方支援を得ているか。	○(実施)	区各種相談窓口、特に高齢福祉分野では地区担当者と協働して相談事例の解決にあたっている。
		D	相談内容を分析して、対応ルールの作成や研修を行い、職員の実践力の向上に活かしているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
	(3-3) 家族介護者支援に取り組む	A	夜間・早朝の窓口または平日以外の窓口(連絡先)を設置して住民に周知し、家族介護者等が相談しやすい環境を整えているか。	○(実施)	区で作成のリーフレット等をもちいて周知している。
		B	支援が必要な家族介護者を早期に発見するための取組を行っているか。	○(実施)	アウトリーチ活動や連絡体制により早期発見に努めている。
		C	家族介護者に対するアセスメントを行い、状態やニーズに応じて適切な社会資源に関する情報を提供しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		D	家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめているか。	○(実施)	相談記録に相談者の分類を用意し、取りまとめている。
		E	家族介護者に対する予防的な取組を行っているか。	○(実施)	家族交流会や地域の方があつれるイベント等を開催や参加して、情報提供・収集を行っている。

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(駒込・駒込分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	新堀 季之
				センター自己評価	
				評価	実施状況
	(3-4) 複合的な課題を持つ世帯の相談に適切に対応する	A	相談者とともに複合的課題を整理してニーズを明確にしているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		B	ニーズに応じて適切な社会資源につなげ、必要に応じてつなげた社会資源と協働しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		C	相談内容を整理して、複合的な課題を持つ世帯数・人数・内容等の実態を把握しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		D	相談内容を分析して、複合的な課題を持つ世帯の相談対応の改善に活かしているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
	(3-5) 【アウトプット指標】 高齢者福祉分野以外の機関からの照会件数				498件
	(3-6) 【アウトプット指標】 1年間の相談件数				8,107件
	(3-7) 【アウトプット指標】 支援を拒否する高齢者等へのアウトリーチのケース数				3件
4 権利擁護事業	(4-1) 高齢者等の権利擁護のための普及啓発や対応を行う	A	区から共有されている成年後見制度の区長申立てに関する判断基準を確認しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		B	消費者被害に関する情報を、民生委員、介護支援専門員、ホームヘルパー等へ提供しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		C	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、適切に対応しているか。	○(実施)	区消費生活センターや所轄警察防犯係と連携して対応している。
		D	高齢者虐待事例および高齢者虐待が疑われる事例への対応の流れについて、区と共有しているか。	○(実施)	「高齢者虐待対応マニュアル」を策定し、対応の流れをフローチャート化して共有している。
		E	センターまたは区が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論、報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	○(実施)	包括のシステムを用いて、逐次報告・協議している。
		F	センターに在籍するすべての職員が高齢者等の権利擁護に関する研修を受講しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
	(4-2) 【アウトプット指標】 権利擁護に関する相談件数				225件
	(4-3) 【アウトプット指標】 成年後見制度の申立て支援件数				13件

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(駒込・駒込分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	新堀 季之
				センター自己評価	
				評価	実施状況
5 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	(5-1) 担当圏域の居宅介護支援事業所の状況を把握し、地域のケアマネジャーの支援ニーズに基づいた対応を行う	A	担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員、介護支援専門員の人数等)を把握しているか。	○(実施)	介護保険課の把握している情報を共有している。
		B	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類・件数を把握した上で、研修会、事例検討会、地域ケア会議等を開催しているか。	○(実施)	居宅介護支援事業所を訪問し情報把握を実施、そこで把握された内容を地域ケア会議にかける等している。
		C	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けているか。	○(実施)	地域ケア会議がその場として機能している。
		D	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		E	介護支援専門員を対象にした研修会や事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
	(5-2) 区の方針に則り、介護予防サービス計画の検証を行う	A	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する新規の介護予防サービス計画を確認しているか。	○(実施)	すべて委託であることから、全件確認できている。
		B	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する更新の介護予防サービス計画を確認しているか。	○(実施)	同上
		C	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画を抽出し、その検証をしているか。	○(実施)	抽出するほど件数はなく、全件確認・検証できている。
		D	区の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画を抽出し、地域ケア会議でその検証をしているか。	×(未実施)	当地域ケア会議では、複合障害・多課題ケースが多く、それらの検討に時間を要するため、自立支援型の地域ケア会議は実施できていない。
	(5-3) 【アウトプット指標】 介護支援専門員からの相談受付件数				1,135件
6 地域ケア会議	(6-1) センター主催の個別ケースを検討する地域ケア会議において、多様な視点から個別事例の検討を行い、対応策を講じる	A	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員、会議参加者、地域の関係機関に対して周知しているか。	○(実施)	「地域ケア個別会議実施要領(2016.05.19版)」を定め、周知している。
		B	センター主催の地域ケア会議において、多職種等と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	「地域ケア個別会議実施要領(再掲)」に当該内容を定め検討・対応している。
		C	区が共有した地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で適切に対応しているか。	○(実施)	「高齢者あんしん相談センター駒込事例検討会等 参加時の個人情報の取り扱いに関する規約(2021.02.22発出オンライン対応版)」を定めて対応している。
		D	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングするルールや仕組みを構築・実行しているか。	○(実施)	区への定型の報告書にルールを定めている。
		E	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	○(実施)	区への定型の報告書以外に議事要旨を作成し共有している。
	(6-2) 地域ケア会議において、地域課題を把握し、適切に対応する	A	センター主催の地域ケア会議(地域ケア個別会議)において、地域課題の可能性のある課題を抽出しているか。	○(実施)	個別の検討だけでなく、すべて背後にある地域課題に着目して開催している。
		B	センター主催の地域ケア会議(地域ケア推進会議)において、地域課題や自立促進要因について共有し、その後の対応を検討しているか。	○(実施)	1層の地域ケア会議、1層にかける検討会(1・5層)に資料提出するための検討会を開催し検討している。
		C	センター主催の地域ケア会議(地域ケア推進会議)において把握した地域課題や対応等を、区に報告しているか。	○(実施)	所定の報告書によって報告している。
		D	地域課題の整理・分析・対応等を行うために、区レベルの地域ケア会議(地域ケア推進会議)等に参加または資料提出しているか。	○(実施)	1層の地域ケア会議、1層にかける検討会(1・5層)に資料提出及び参加している。

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(駒込・駒込分室)事業実施評価表(国基準)

項目	活動目標	番号	評価指標	センター長	新堀 季之
				センター自己評価	
				評価	実施状況
	(6-3) 【アウトプット指標】 センター主催の地域ケア会議を経て、区レベルでの地域ケア会議に地域課題を報告した数				3件
7 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	(7-1) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を適切に実施する	A	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関して、区から示された基本方針を、センター職員及び介護支援専門員に周知しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		B	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置付けているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		C	利用者のセルフマネジメントを推進するため、区から示された支援の手法を活用しているか。	○(実施)	区と協働でセルフマネジメントに繋がるアセスメントツールを作成し使用している。
		D	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っているか。	○(実施)	台帳を作成し進行管理を行っている。
		E	区から示された介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針を遵守しているか。	○(実施)	地域包括ケア推進委員会(地域包括支援センター運営協議会)に候補を提出し審議いただいている。
		F	介護予防ケアマネジメントの成果を把握するために、要支援者または事業対象者の日常生活の自立度の変化について、定期的な評価を行っているか。	○(実施)	適時、アセスメント及び再アセスメント、及び定期ならびに臨時の評価をおこなっている。
	(7-2) 【中間アウトカム指標】 介護予防ケアマネジメント対象者のうち状態が維持または改善した人の割合				78.4%
8 包括的支援事業(社会保障充実分)	(8-1) 事業間連携を推進する	A	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対して、相談を行っているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		B	生活支援コーディネーター・就労的活動支援コーディネーターおよび協議体とともに、地域における高齢者のニーズや社会資源について協議を行っているか。	○(実施)	社協地域福祉/生活支援コーディネーターと定期的に情報共有を行っている。
		C	認知症初期集中支援チーム、認知症地域支援推進員またはチームオレンジコーディネーターと、支援対象者に関する情報共有を図っているか。	○(実施)	通常業務として行っている。
		D	包括的支援事業の充実のために、医療関係者と合同の事例検討会や勉強会に参加しているか。	○(実施)	評価指標のとおり実施している。
		E	生活支援コーディネーター・就労的活動支援コーディネーターや協議体と協働して地域活動を促進しているか。	○(実施)	社協地域福祉/生活支援コーディネーターと定期的に情報共有を行っている。
	(8-2) 【アウトプット指標】 医療関係者と合同の事例検討会や勉強会の実施数				11件

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(駒込・駒込分室)事業計画実績評価表(区基準)

※区の運営方針に対する達成状況等についての評価

	項目	令和6年度事業計画	実施状況(事業実績)	センター自己評価
I 1 (1)	住民主体の通いの場等の拡充	・文社協と協働し、地域における“つどい”の場の拡充を図る	町会連合会や社協、ボランティアとの協働開催の“つどいの場”を毎月2回実施した。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		・地域における“つながり”が弱い方を把握し、社会資源の創設について模索する	認知症施策と呼応して、地域で活動している少グループの活動場所を活用した小規模な“集まれる場”の創設を行った。	
(2)	地域ケア会議の推進	・地域の関連機関との連絡会を開催し、地域ケア会議の裾野拡大を図る	居宅介護支援事業所の介護支援専門員に対し、訪問してヒアリングを実施、地域ケア会議に提出できるようまとめた支援を実施し、4回、開催した。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		・地域ケア個別会議によって検討された事例から地域課題を導き出す	提出された事例に対し、要素分析表を用いて分析し、区に提出した。	
2	在宅医療・介護連携の推進	・医師会や区、四センター協働で医療連携交流会を開催する	当地において交流会という形式では開催できていないが、医師会との連携ははかられている。	評価点 5 4 ③ 2 1 点
		・ICTの活用を推進し、より緊密な情報共有の促進を図る	日常業務でMCSを活用した連携がはかられている。	
3	認知症施策の推進	・物忘れ医療相談、認知症初期集中支援チーム活動を推進する	物忘れ医療相談3件、初期集中支援チーム活動は3件検討したが、活動はなかった。本人ミーティングの開催、サポーターの活動の活発化など、新たな活動が進んでいる。	評価点 5 4 ③ 2 1 点
		・地域活動に訪問してスクリーニングを行い、早期発見・早期対応を進める	早期発見・早期対応とはいえず、すでに地域において対応に苦慮している状況下での連絡であったが、各種施策につながらない認知症疑い高齢者や中途障害の2号被保険者について、地域の団体等と連携し対応を行った。	
4	あんしん相談センターの機能強化	・OJTやスーパービジョンを活用し相談援助技術の向上を図る	ICTの活用やDXとは程遠いが、相談履歴を適切に管理し、的確な相談対応を行った。	評価点 5 4 ③ 2 1 点
		・業務の平準化により、精度の向上と業務量の低減を図る	OJTやスーパービジョンを用い、業務の精度向上をはかった。	
5	見守り相談体制の強化	・民協、文社協と連携し、高齢者、および高齢者のいる世帯を把握する	民生委員担当地区毎に情報共有を行い、見守り訪問活動を実施した。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		・独自の見守り体制の他、地域における見守り機能・情報集約の機能と連携する	町会等における見守り活動の状況などの聞き取りを行い、町会の高齢化や町会長への負担過多などの課題を把握し、高齢者感をもつ後期高齢者だけではなく、前期高齢者や予備群に「高齢者となった自分にとって暮らしやすい地域とは」を考えられるアクションとコミュニケーションづくりを検討した。	

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(駒込・駒込分室)事業計画実績評価表(区基準)

※区の運営方針に対する達成状況等についての評価

	項目	令和6年度事業計画	実施状況(事業実績)	センター自己評価
Ⅱ 1 (1)	高齢者の総合相談	・受理時アセスメントを適切に行い、相談・連携・調整を最適な方法で行う	受理面談時の状況・内容に対応者が不安・不十分さを感じた場合や、他職員が疑義を覚えた場合など、逐次協議や調整を行い、必要に応じて再説明や修正などを実施した。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		・アウトリーチによる実態把握を強化し、総合相談の機会拡大を図る	積極的なアウトリーチは、見守り相談窓口事業の活動が主なものとなっているが、地域関連機関等からの連絡は数多く入るようになっていて、総合相談の機会は拡大している。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	・地域見守り活動や地域ケア会議と連携し、情報共有を図る	ハートフルネットワーク加盟団体等との情報共有を図り、地域の情報収集を行い、特に金融機関と対応相談や、窓口業務で対応に苦慮する場合の相談や実際の対応を行った。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		・安心ネット連絡会を開催し、関係機関と地域課題を共有する	安心ネット連絡会を1回開催し、地域での活動状況を確認、共有した。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	・成年後見等利用促進帰機関等の活動を支援し、成年後見制度の利用促進を図る	権利擁護支援連携協議会実務者会議への参画などにより、利用促進に寄与した。	評価点 5 4 ③ 2 1 点
		・虐待の対応や意思決定支援の理解を深めるため、講演会や勉強会を開催する	個別の対応や相談支援は実施したが、講演会や勉強会の開催には至らなかった。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	・地域におけるケアマネジメントの課題について居宅ケアマネジャーと検討し、対応する	カンファレンス開催を24人31回、カンファレンス参加を9人12回行い、対応を協議した。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		・多課題事案など、担当者会議に同席し方針決定のサポートを行う	障害や保健分野、消費者被害など、多分野に関連する事案対応について検討・対応を行った。	
4	介護予防ケアマネジメント	・適正なアセスメントによって、より適性の高いサービスの導入や開発を行う	軽度かつ早期の介護予防の展開を模索したが、新たな引き受け手の開発には至っていない。	評価点 5 4 ③ 2 1 点
		・チェックリストの活用と適正な課題設定により、早期からの自立促進を図る	本人の目的意識を涵養し、より本人が積極的に取り組めるようなサポートを実施した。	
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1(2)「地域ケア会議の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
6	在宅医療・介護連携の推進	重点的取組2「在宅医療・介護連携の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
7	認知症施策の推進	重点的取組3「認知症施策の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点

令和6年度 高齢者あんしん相談センター(駒込・駒込分室)事業計画実績評価表(区基準)

※区の運営方針に対する達成状況等についての評価

	項目	令和6年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
8	災害及び感染症への対応	・大規模災害の想定を地震と水害とに分け、地域連携を踏まえたBCPの再構築を図る	BCPパンデミック版の運用により、体調不良時や感染が懸念される場面においても、早期の健康観察期間や在宅勤務への移行など、対応は迅速に行えた。 大規模災害版についてのブラッシュアップは行えていない。	評価点 5 4 ③ 2 1 点
		・避難行動要支援者名簿を用いて、状況不明者の実態把握を行う	見守り訪問や日々の相談活動等との突合により、同意なし名簿について概ね把握できている。しかし、相談履歴・介護保険の更新履歴等から、生活実態が当地にないと考えられる収載者も多く、確認が困難となっている。	
9	個人情報の保護	・個人情報の保護に関する勉強会や管理規定を定め、より厳重な保護を図る	持出簿の活用等の取り組み等により、保護意識の向上もはかれている。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		・個人情報の利用について、書面により説明を行い、理解を求める	「個人情報の利用方法に関する方針」を定め、書面で説明した。	
文京区講評				
町会連合会や社会福祉協議会等と協働で毎月2回の「つどいの場」を開催し、また、地域活動の場を創設するなど、住民主体の通いの場の拡充に努めた。 また、「見守り相談対応の強化」では、見守り訪問や町会等での聞き取りから、町会長の負担過多や高齢化を課題として抽出するとともに、住民が暮らしやすい地域を考えるコミュニティづくりを検討した。 「包括的・継続的ケアマネジメント支援」において、カンファレンスを継続的に開催し、また、障害や保健分野、消費者被害など多分野に関連する事案について、検討・対応した。 地域課題を捉えつつ、他分野にわたる連携により検討・対応している点が評価でき、令和6年度事業計画に基づいた事業運営がなされたものと確認した。				

令和6年度

文京区地域包括支援センター運営自己評価表

自己評価表…p.35～p.40

令和6年度 文京区地域包括支援センター運営自己評価表

文京区福祉部高齢福祉課

項目	活動目標	番号	評価指標	文京区自己評価	
				評価	実施状況
1 地域包括ケアシステムの構築・推進	(1-1) 区の目指している地域包括ケアシステムの構築において、区が計画的にセンターを活用する	A	区および日常生活圏域の高齢者等に関する分析結果や地域課題等をもとに、センター数や設置形態等を協議し見直しているか。	○(実施)	地域包括ケア推進委員会において協議を行っている
		B	区における介護保険事業全体の取組状況を踏まえ、センターが担う業務を協議しているか。	○(実施)	区とセンターの連絡会及び地域包括ケア推進委員会において、必要に応じ協議を行っている
		C	区の総合評価結果や評価分野別評価結果をもとに、センター機能を強化するための取組の見直しを行っているか。	○(実施)	評価結果をチャート化し、全国の評価水準と比較した資料を地域包括ケア推進委員会にて提示し、協議を行っている
		D	センターの機能や実績を踏まえて、包括的支援体制における役割等を決めているか。	×(未実施)	重層的支援体制整備事業実施前のため、未実施
2 組織・運営体制	(2-1) 評価結果およびそれをもとにした運営協議会の議論やセンターとの協議を踏まえて、事業の実施方針や支援・指導方針を策定し、それを実施できる予算を確保する	A	(各)センターの総合評価結果や評価分野別評価結果をもとに、センター機能を強化するため、センターごとの運営方針や支援・指導方針を協議しているか。	○(実施)	評価結果をチャート化し、全国の評価水準と比較した資料を地域包括ケア推進委員会にて提示し、協議を行っている
		B	前年度の評価結果に関する運営協議会での検討を踏まえて、センターの事業の実施方針や支援・指導方針を策定しているか。	○(実施)	地域包括ケア推進委員会へ報告している。
		C	センターが実施方針に則った事業運営ができるように、運営予算を毎年見直し、確保しているか。	○(実施)	毎年度センターからの意見や事業運営内容を踏まえ、事業費の増加及び削減、業務ごとの単価調整等を行い、事業運営に必要となる全体額を予算に計上している
		D	年度ごとのセンターの事業計画の策定にあたり、センターと協議を行っているか。	○(実施)	各センター長と区との会議の場を設け、協議を行っている
	(2-2) 実施方針に基づいてセンターが効果的に運営できるように、人員配置や人材育成に取り組む	A	センターの人材確保や定着を進めるための取組を行っているか。	○(実施)	センターと区の連絡会にて、年末年始の営業の短縮等、業務軽減を検討している
		B	評価結果やヒアリングなどからセンターのニーズを把握し、それをもとにセンター職員の資質向上のための研修を計画しているか。	○(実施)	都が実施する地域包括支援センター職員研修を適宜案内している
		C	センターの業務効率化を目的に、センター業務にICTを導入しているか。	○(実施)	一人一台の端末を設置し、ケアプランデータ連携システム等も整備している
		D	センターの人員確保の現状を踏まえ、複数圏域で合算した3職種の配置とするなど柔軟な職員配置に取り組んでいるか。	○(実施)	センターの実情に応じ、常勤換算方法等を用いた柔軟な配置を実施している
	(2-3) 高齢者等が必要な時にセンターを利用できるように、センターの周面を行う	A	区の広報誌とホームページなどでセンターを周知しているか。	○(実施)	区報やホームページ及びリーフレットの配布等により周知している
		B	介護サービス情報公表システムでセンターを周知しているか。	○(実施)	周知している
		C	その他、対象に応じた様々な方法でセンターを周知しているか。	○(実施)	イベントやリーフレットの配布等により継続的に周知を行っている。
		D	センターの認知度を踏まえて効果的な周知を計画しているか。	○(実施)	区の見守り協力機関や高齢分野以外の部署と連携し、高齢者が集まる場所以外でも周知している
	(2-4) 【中間アウトカム指標】地域包括支援センターの認知度		【令和4年度文京区高齢者等実態調査報告書より】(複数回答) 名前を聞いたことがある・・・45.5% どこにあるか知っている・・・28.3% センターの役割を知っている・・・17.0% 相談や連絡をしたことがある・・・14.6% 聞いたことがない・・・27.4%		
	(2-5) センターが個人情報保護等に留意しながら運営できるように体制支援を行う	A	個人情報保護に関する区の取扱方針をセンターと共有しているか。	○(実施)	センター事務要領に個人情報保護に関する取扱方針を記載し、共有を行っている
		B	個人情報漏えいが起こった際の対応策をセンターと共有しているか。	○(実施)	センター運営方針にて個人情報取り扱い及び漏えい時の対応について記載し、共有している
		C	苦情内容の記録等、苦情対応に関する区の方針をセンターと共有しているか。	○(実施)	指標のとおり実施している
		D	利用者や家族からのカスタマー・ハラスメントにセンターが対応できるように支援しているか。	○(実施)	相談には全面的に応じ、適宜東京都が実施する相談窓口を案内する等対応を行っている
	(2-6) センター指標の「2. 組織・運営体制」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定する。		センター指標の「2.組織・運営体制」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定しているか。	○(実施)	【中間アウトカム指標】センター職員の定着率が90%以上

令和6年度 文京区地域包括支援センター運営自己評価表

文京区福祉部高齢福祉課

項目	活動目標	番号	評価指標	文京区自己評価	
				評価	実施状況
3 総合相談支援事業	(3-1) センターが総合相談支援事業を適切に実施できるよう、総合相談支援体制の構築に取り組む	A	総合相談支援事業に関するセンターの後方支援体制を構築しているか。	○(実施)	区の担当部署が後方支援している
		B	センターに対して、夜間・早朝または平日以外の窓口(連絡先)の設置を義務づけ、区やセンターのホームページ等で周知しているか。	○(実施)	緊急連絡先を設定し、周知している
		C	センターからの相談事例に関する支援要請に対応しているか。	○(実施)	区の高齢者相談担当職員とセンター職員で連携体制を構築し、適宜同行訪問など行っている
		D	区レベルの関係団体(民生委員等)の会議に定期的に参加しているか。	○(実施)	定期的に連絡会を開催し、地域課題の共有と対応の検討を行っている
		E	日常生活圏域ごとの相談支援ニーズ等をセンターが効果的に受け止められるようランチ等を戦略的に活用しているか。	○(実施)	各種相談を効果的かつ効率的に受け止められるよう、各圏域にセンターと同機能を持った分室を設置し、活用している
	(3-2) センターにおける相談件数や相談内容を把握して、相談支援体制の改善を図る	A	センターにおける相談事例の分類方法を定め、相談件数や相談内容の特徴を把握しているか。	○(実施)	地域包括ケア管理システムでデータを抽出し、分類・分析している
		B	センターが対応した家族介護者等からの相談について、相談件数や相談内容の特徴を把握しているか。	○(実施)	地域包括ケア管理システムでデータを抽出し、分類・分析している
		C	センターと協議しつつ、センターにおいて受けた相談事例の終結条件を定めているか。	×(未実施)	相談については継続的な見守りが必要なため、明確な基準は定めない
		D	センターにおける相談件数や相談内容を分析して、その分析結果をもとに相談支援体制を改善しているか。	○(実施)	地域包括ケア管理システムで集計し分類している
	(3-3) センター指標の「3. 総合相談支援事業」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定する。		センター指標の「3.総合相談支援事業」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定しているか。	○(実施)	【アウトプット指標】 高齢者福祉分野以外の機関からの照会件数が 前年度比90%以上 【アウトプット指標】 1年間の相談件数が 前年度比90%以上 【アウトプット指標】 支援を拒否する高齢者等へのアウトリーチのケース数が 2件(以上)
4 権利擁護事業	(4-1) センターが権利擁護事業を遂行するための体制構築に取り組む	A	成年後見制度の区長申し立てに関する判断基準をセンターと共有しているか。	○(実施)	指標のとおり実施している
		B	高齢者虐待事例及び高齢者虐待が疑われる事例への対応の流れを整理し、センターと共有しているか。	○(実施)	センター事務要領において虐待事例における対応の流れを規定している
		C	センターまたは区が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	○(実施)	指標のとおり実施している
		D	消費生活に関する相談窓口及び警察に対して、センターとの連携についての協力依頼を行っているか。	○(実施)	見守りネットワークを構築し、センターとの連携を依頼している
	(4-2) センター指標の「4. 権利擁護事業」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定する		センター指標の「4.権利擁護事業」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定しているか。	○(実施)	【アウトプット指標】 権利擁護に関する相談件数が 前年度比90%以上 【アウトプット指標】 成年後見制度の申立て支援件数が 3件(以上)

令和6年度 文京区地域包括支援センター運営自己評価表

文京区福祉部高齢福祉課

項目	活動目標	番号	評価指標	文京区自己評価	
				評価	実施状況
5 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	(5-1) センターが包括的・継続的ケアマネジメント支援事業を適切に行うための体制を支援する	A	日常生活圏域ごとに居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握し、センターに情報共有しているか。	○(実施)	介護サービス事業者ガイドブックを発行し、センターに情報共有している。
		B	介護支援専門員を対象に、包括的・継続的ケアマネジメントを行うための課題や支援などに関するアンケートや意見収集を行い、センターに情報提供を行っているか。	○(実施)	介護支援専門員を対象とした研修時にアンケートを実施し、その結果をセンターに提供している。
		C	地域の介護支援専門員の実践力向上を図ることなどを目的とした、地域ケア会議や事例検討等を行うことができるように、センター職員を対象とした研修会を開催しているか。	○(実施)	センター職員を含む介護支援専門員対象の研修を実施している
		D	センターが介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類し、経年的に件数を把握するとともに、そのニーズに応じた介護支援専門員を対象とした研修会等を計画しているか。	○(実施)	地域包括ケア管理システムにて相談内容や件数を把握し、ニーズに沿った介護支援専門員対象の研修を実施している
		E	介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を区が設けているか。	○(実施)	医療関係者の出席する委員会への出席、関係機関との合同の事例検討会等を実施することで、意見交換の場を設けている。
	(5-2) センター指標の「5.包括的・継続的ケアマネジメント支援事業」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定する。		センター指標の「5.包括的・継続的ケアマネジメント支援事業」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定しているか。	○(実施)	【アウトプット指標】 介護支援専門員からの相談受付件数が 前年度比80%以上
6 地域ケア会議	(6-1) 地域ケア会議のすべての機能を発揮する地域ケア会議の体系を構築し、すべての機能を果たす	A	各レベルに(一つのレベルであっても多様な機能を果たす)地域ケア会議を設置し、それぞれが連動する体系をつくっているか。	○(実施)	区全体の地域課題を扱う第1層から個別課題を検討する第3層まで階層を分けて地域ケア会議を設置し、各会議が連動する仕組みを構築している
		B	地域課題や自立促進要因を把握・整理・仕分けする場を設けているか。	○(実施)	区及びセンターの担当者間で地域課題等の整理をする場を設けている
		C	地域ケア会議と他の会議や事業とが連動する体系をつくっているか。	○(実施)	地域ケア推進会議が地域包括支援センター運営協議会を兼ねており、連動することにより地域包括ケアシステムの実現に向けた施策の検討を行う体系を構築している
		D	地域ケア会議の5つの機能(①個別課題解決機能、②ネットワーク構築機能、③地域課題発見機能、④地域づくり・資源開発機能、⑤政策形成機能)すべてが果たされているか。	○(実施)	第1層から第3層まで3段階に分けて地域ケア会議を開催することで、5つの機能を果たしている
		E	地域ケア会議の運営を評価して体系を見直しているか。	○(実施)	地域包括ケア推進委員会にて実績報告を行い、評価及び体系の検討を行っている

令和6年度 文京区地域包括支援センター運営自己評価表

文京区福祉部高齢福祉課

項目	活動目標	番号	評価指標	文京区自己評価	
				評価	実施状況
	(6-2) 地域ケア会議の運営の仕組みを構築し、関係者に周知する	A	地域ケア会議の体系や目的、機能、構成員、スケジュール等の開催計画をセンターや関係機関に示しているか。	○(実施)	体系や目的等について、地域ケア会議開催時に適宜説明を行い、関係機関及びセンターへ示している
		B	地域ケア会議の運営に関してセンターとの役割分担と連携方法を関係者と共有しているか。	○(実施)	地域ケア会議開催時に適宜共有している
		C	センターと協力し、地域ケア会議における個人情報の取扱い方針を定め、センターと共有するとともに、区が主催する地域ケア会議で対応しているか。	○(実施)	個人情報の取扱いについて誓約書を定め、出席者に対し提出を求めている。
		D	地域ケア会議の議事録や検討事項を構成員全員が共有するための仕組みを構築しているか。	○(実施)	議事録、報告書を作成している。
	(6-3) 地域ケア会議を有効に活用する	A	地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	第3層の地域ケア個別会議において、多職種と連携し個別事例の検討及び対応策の検討を行っている
		B	生活援助の訪問回数の多いケアプラン(生活援助中心のケアプラン)の検証を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	指標のとおり実施している
		C	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングするルールや仕組みを構築し、かつ、実行しているか。	○(実施)	指標のとおり実施している
		D	高齢者の自立を促進する要因や阻害要因を把握して、それをもとに、高齢者の自立に資する事業(総合事業や生活支援体制整備事業等)の見直しを行っているか。	○(実施)	担当部署と連携し、実施している
		E	複数の個別事例から地域課題を明らかにし、区主催の地域ケア推進会議で検討することで、政策形成につなげているか。	○(実施)	第1層の地域包括ケア推進委員会にて地域課題を検討し、政策形成に繋げる仕組みを構築している
	(6-4) 地域ケア会議の運営において、センター等と協働する	A	センター主催の個別事例について検討する地域ケア会議(地域ケア個別会議)に参加しているか。	○(実施)	各圏域に1名ずつ参加している
		B	センター主催の地域課題について検討する地域ケア会議(地域ケア推進会議)に参加しているか。	○(実施)	センター運営の担当部署及び検討内容に関わる部署の職員が参加している
		C	センター主催の地域ケア会議で検討された内容を把握しているか。	○(実施)	報告書及び職員の参加により把握している
		D	センター主催及び区主催も含めた地域ケア会議の検討内容をとりまとめて、住民向けに公表しているか。	○(実施)	地域包括ケア推進委員会にて報告を行い、資料をホームページ等で公表している
	(6-5) センター指標の「6.地域ケア会議」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定する		センター指標の「6.地域ケア会議」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定しているか。	○(実施)	【アウトプット指標】 センター主催の地域ケア会議を経て、区レベルでの地域ケア会議に地域課題を報告した数が 2件(以上)

令和6年度 文京区地域包括支援センター運営自己評価表

文京区福祉部高齢福祉課

項目	活動目標	番号	評価指標	文京区自己評価	
				評価	実施状況
7 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	(7-1) センターや介護支援専門員が介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を適切に実施できるよう体制を構築する	A	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援に関する実態を踏まえ、自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関する区の基本方針を定め、センターと共有しているか。	○(実施)	指標のとおり実施している
		B	センター、介護支援専門員、生活支援コーディネーター、協議体に対して、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源に関する情報を提供しているか。	○(実施)	指標のとおり実施している
		C	利用者のセルフマネジメントを推進するため、介護予防手帳などの支援の手法を定め、センターと共有しているか。	○(実施)	指標のとおり実施している
		D	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援におけるセンターの人員体制と実施件数を把握し、人員配置を見直しているか。	○(実施)	指標のとおり実施している
		E	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定について、公平性・中立性確保のための指針を作成し、センターと共有しているか。	○(実施)	センター運営方針に示している。
		F	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を居宅介護支援事業所に指定または委託する際のセンターの関与について、区の指針をセンターと共有しているか。	○(実施)	センター事務要領において、介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を居宅介護支援事業所に指定または委託する際のセンターの関与について規定している
		G	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援について、リハビリ専門職等、多職種からの専門的な助言を得られる体制を整備しているか。	×(未実施)	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援におけるリハビリ専門職等との連携体制は整備できていない。
		H	介護予防支援を担う居宅介護支援事業所から介護予防サービス計画に係る相談を随時受け付ける体制を整備しているか。	○(実施)	指標のとおり実施している
	(7-2) 介護予防支援の実態を踏まえ、介護予防サービス計画の検証方法の検証方法を定め運営する	A	介護予防支援の実態を踏まえ、介護予防サービス計画の検証方法について、センターと協議して方針を打ち出しているか。	○(実施)	センターと共同で「介護予防サービス・支援計画書作成の手引き」を作成している
		B	居宅介護支援事業所に対して、介護予防サービス計画の検証方法に関する方針を示しているか。	○(実施)	「介護予防サービス・支援計画書作成の手引き」を作成し、示している
		C	介護予防サービス計画の検証を実施した結果について、センターや居宅介護支援事業所等と共有しているか。	○(実施)	指標のとおり実施している
		D	介護予防サービス計画の検証を通じて、介護予防支援や介護予防サービス計画の作成に課題がないかを整理し、課題があった場合には、課題解消のための取組を行っているか。	○(実施)	指標のとおり実施している
		E	利用者の状態の維持・改善に向けた介護予防サービス計画でない場合、その適正化のために、地域ケア会議を活用しているか。	○(実施)	地域ケア会議にて適宜検討している
	(7-3) センター指標の「7.介護予防ケアマネジメント・介護予防支援」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定している。		センター指標の「7.介護予防ケアマネジメント・介護予防支援」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定しているか。	○(実施)	【中間アウトカム指標】介護予防ケアマネジメント対象者のうち状態が維持または改善した人の割合が75%(以上)

令和6年度 文京区地域包括支援センター運営自己評価表

文京区福祉部高齢福祉課

項目	活動目標	番号	評価指標	文京区自己評価	
				評価	実施状況
8 包括的支援事業（社会保障充実分）	（８－１）包括的支援事業（社会保障充実分）を推進するために、センターの活動を位置づけ、その支援を行う	A	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口とセンターとの連携・調整が図られるよう、連携のための会議等の開催をいった情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	○(実施)	相談窓口とセンター職員が参加対象となる研修の案内を行う等、支援を行っている
		B	生活支援コーディネーター・就労的活動支援コーディネーターや協議体とセンターの連携・調整が図られるよう、連携のための会議等の開催をいった情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	○(実施)	社会福祉協議会とセンターとの連絡会開催を支援している。
		C	認知症初期集中支援チーム、認知症地域支援推進員またはチームオレンジコーディネーターとセンターとの連携・調整が図られるよう、連携のための会議等の開催をいった情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	○(実施)	認知症初期集中支援チーム員会議を開催している。
		D	センターが行う包括的支援事業の充実のために、医療関係者とセンターの合同の事例検討会や講演会等の開催または開催支援を行っているか。	○(実施)	医療関係者との事例検討会や講演会開催の支援を実施している
	（８－２）センター指標の「8. 包括的支援事業（社会保障充実分）」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定する		センター指標の「8. 包括的支援事業（社会保障充実分）」に関するアウトプット指標または中間アウトカム指標を区が設定しているか。	○(実施)	【アウトプット指標】 医療関係者と合同の事例検討会や勉強会の実施数が 10件(以上)