

令和7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
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
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7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7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	早川 恵
				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)	人口動態や区が実施する高齢者等実態調査報告書などにより現状の把握を行っている。
		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)	各計画から現状及び課題の把握を行っている。
		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)	高齢者見守り相談窓口とも連携し、圏域の現状及び課題の把握を行っている。
		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)	相談や実態把握、地域ケア会議を通して、圏域の課題の把握を行っている。
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)	区の実施方針に基づき、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)	前年度の評価を踏まえて事業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)	区の運営方針に基づき、重点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)	重点目標に基づいて分析し、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)	文書での作成を行っていない。
		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)	事業所内の会議で職員個々の取組内容を確認し共有している。
		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)	業務の全体量を把握・共有し、全体の配分の見直しを適宜行っている。
		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)	職員個々の業務量を把握し、役割分担等の見直しを適宜行っている。
		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)	区のシステム以外のPCを使用し、他機関との連携等に活用している。
	(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)	不足している職員は随時募集し、人材確保に取り組んでいる。
		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)	新入職員への研修等も含め、法人内で計画的に実施している。
		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)	外部研修の参加も積極的に促している。
		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)	法人で年に1回ストレスチェックを実施し、メンタルヘルス対策を実施している。
		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している。

令和7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	早川 恵
				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)	法人で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)	個人情報に関する持ち出し簿で管理している。
		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)	苦情に対しては管轄の係へ報告を行うようにしている。
		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)	苦情があったケースについては、職員へ共有し、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)	区の対策基本指針に基づき対応している。
	(2-5) 【中間アウトカム指標】センター職員の定着率				84.6%
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)	既存のものを活用している。
		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)	民生委員連絡会やあんしんネット等の体制があり、連携できている。
		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)	必要な支援機関と連携を図っている。
		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)	重層的支援会議も含め、必要な機関と会議を持ち、必要に応じて連携を図っている。
	(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)	共有のシステムで区が把握している。
		B	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	○(実施)	個々の事例について区へ報告し、その都度確認している。
		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)	高齢者相談係へ報告相談し支援を受けている。
		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)	個々の事例のケース報告等を通し、職員で共有し、職員の資質の向上へ繋げている。
	(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)	パンフレットやホームページに記載し、相談時にも伝えている。
		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も連携し、実態把握を実施している。
		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)	必要な支援機関や社会資源に関する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)	共有システムの相談票へ内容を入力し、記録している。
		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)	家族介護者教室や認知症家族交流会を実施し、介護に関する情報提供や情報交換を行っている。

令和7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	早川 恵
				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)	相談時に家族状況等を聞き取りながら、課題やニーズを整理し明確にしている。
		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)	必要な社会資源や支援機関に繋げ、協力して対応している。
		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。	○(実施)	個々の相談内容を整理し、課題を明確にし、職員間で共有している。
		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)	職員間で共有することで、他の職員も相談に対応できるようにしている。
	(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				612件
	(3-6) 【アウトプット指標】 1年間の相談件数				12426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				5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)	判断基準通りに実施している。
		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)	情報は適宜関係機関と共有している。
		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)	必要時警察や消費者生活センターと連携している。
		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)	高齢者相談係へ報告相談し共有している。
		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)	権利擁護支援連携協議会や重層的支援会議等で検討をしている。
		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)	東京都での研修を随時受講している。
	(4-2) 【アウトプット指標】 権利擁護に関する相談件数				172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				75件

令和7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	早川 恵
				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)	区作成の一覧表などで把握している。
		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)	受けた相談内容に基づいて地域ケア会議でのケース検討会を実施している。
		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)	ニーズに基づいて必要な関係機関等に繋げ話し合い等を実施している。
		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)	依頼を受けた出前講座等を実施している。
		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)	介護支援専門員を対象とした勉強会を実施している。
	(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)	委託先の介護予防サービス計画は確認している。
		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。	×(未実施)	介護予防サービス計画書の確認をしているが検証はできていない。
		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)	同上
	(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				686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)	地域ケア会議の開催時に目的等について説明を実施している。
		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)	多職種で構成している会議メンバーで事例の検討や対応策を話し合っている。
		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していただいている。
		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)	年度の最終の会議でモニタリングの報告を実施している。
		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)	個別会議において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)	地域課題を共有し、その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)	地域課題を区へ報告し、区施策への検討を実施している。

令和7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	早川 恵
				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)	介護予防支援ケアマネジメントについて、区が作成している「介護予防サービス・支援計画書作成の手引き」を用いて職員へ周知している。
		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)	必要に応じて介護保険給付以外のサービスなどの社会資源も位置付けている。
		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)	必要時に応じて、区へ相談し実施している。
		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)	委託事業所への管理は個々の作成者で行っている。
		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)	契約書に記載し、利用者への説明を実施している。
		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)	定期的に評価を実施し、必要時計画書を見直している。
	(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				73.6%
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し進めている。
		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主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)	地域の医療機関が実施する勉強会等へ参加している。
		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進めている。
	(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				2件

令和7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7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	富坂圏域内の通いの場や集いの場を訪問し、相互の理解を深め、連携が図れるような協力体制を作る。	法人移行や本所の移転の挨拶も兼ねて通いの場を訪問し、理解を深め連携を図ってきた。必要な区民へ情報提供を実施している。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターと連携を図り、社会資源を共有していく。	文京区社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターと個々の事例や会議等での情報共有などで連携を図っている。	
(2)	地域ケア会議の推進	地域ケア会議の進め方については、従来の方法を踏襲し、事例確認会・個別会議・連絡会を1クールとして、年2回開催する。	介護支援専門員にも事例提出を依頼し、事例確認、個別会議、連絡会を計画通りに実施した。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		富坂地区地域ケア会議で抽出された課題を1.5層会議へ提示し、地区特性も考え解決方法を具体的に見出す。	地域ケア会議で抽出された課題に基づき、訪問介護事業所との懇談会を実施することができた。	
2	在宅医療・介護連携の推進	高齢者の入退院の支援を強化し、安心して在宅生活が送れるように関係機関と連携を図る。	入院中の申請の支援や退院後の生活支援のための調整等を行い、病院や訪問診療など必要な関係機関と連携を図っている。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		様々な事業や研修会、交流会等を通して医師会、歯科医師会、薬剤師会との関係を構築し連携を図る。	地域ケア会議やあんしんネット連絡会等を通して医師会、歯科医師会、薬剤師会との関係を構築している。	
3	認知症施策の推進	本人や家族を支える地域のネットワークを通して、認知症の方が自分らしく生活できる地域づくりを継続する。	認知症の方を支える地域住民の方からの相談も多く、ご本人が生活を継続できる地域づくりに努めている。	評価点 5 4 ③ 2 1 点
		本人ミーティングの実施やチームオレンジの活動を推進する。	ぶんにこ富坂への本人の参加が少なく、ご本人主体とすることが難しかった。本人主体のミーティングができるような方法を模索しながら今後も実施していく。	
4	あんしん相談センターの機能強化	月1回の所内会議は継続し、見守り相談窓口も含めケースの共有を行う。困難なケースに対しては全員で対応を検討し、共通認識を持って対応する。	法人移行に伴い、新入職員も多いため、所内での会議以外にもケース報告を月2回行い、情報共有を強化した。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		重層的支援体制整備事業が開始となり、複合的な問題を抱える家族への支援も必要になるため、外部研修等の参加も積極的に進める。	重層的支援会議へ積極的に参加し、事例提供も実施した。また、研修にも積極的に参加した。	
5	見守り相談体制の強化	見守り相談窓口で把握した課題を抱えたケース等について、センターと共有し対応する等、連携の強化に努める。	高齢者見守り相談窓口での課題をセンターと共有し、課題解決に向けて一緒に対応した。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターとの協力により、他機関との協力体制を再構築し、社会資源の活用に努めていく。	法人移行に伴い職員の入れ替わりがあったため、関係を再構築することから始めていった。会議での情報共有や個々の事例を通しての協力により、社会資源の活用に努めることができた。	

令和7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7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る方の相談については、区の相談窓口や社会福祉協議会、生活あんしん拠点等との連携を図り支援していく。	複合的な課題を抱える方への対応については、積極的に重層的支援会議に上げるようにし、他機関との連携を図っている。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		所内会議で職員間の情報共有を図り、困難ケースに対しては統一した対応を実施していく。	月1回の所内会議以外にもケース報告会を月2回行っている。また、毎日の終業時にも簡単な報告を行い、職員で共有し統一した対応を実施している。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	様々な事業や地域のケアマネジャーなどを通して、ハートフルネットワーク事業の関係機関との連携を強化する。	地域ケア会議やあんしんネット連絡会、個々の事例などを通して関係機関との連携を図っている。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		法人変更の挨拶も兼ねて、既存のハートフルネットワークの協力機関を訪問し、地域の課題等を把握する。	ハートフルネットワークの協力機関へ訪問し「富坂だより」の配布と地域についての話も伺っている。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	区の相談窓口やあんしんサポート文京と情報を共有し、必要時に適切な支援を実施する。	高齢者相談係や文京区社会福祉協議会と個々の事例を通して、情報の共有や協働し、支援を実施している。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		職員自ら「虐待の芽チェックリスト」実施し、高齢者虐待についての意識の向上が図れるように研修にも積極的に参加する。	「虐待の芽チェックリスト」を個々の職員で実施している。また、区主催の研修にも積極的に参加をして、虐待に対する対応について意識の向上を図っている。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	「文の京ケアマネ会」の支援を行うとともに、「富坂ケアマネジャー勉強会」も継続していく。	「文の京ケアマネ会」の世話人会に参加し、運営にも支援をしている。「富坂ケアマネジャー勉強会」は今年度は2回集合形式で実施した。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		区と4包括合同でのケアマネジメント向上のための研修を実施する。ケアマネジャーが抱える課題について把握し、サポートしていく。	区と4包括合同でケアマネジャーへの研修を実施した。4包括で役割分担し、事業に当たっている。	
4	介護予防ケアマネジメント	本人の意向や強みを生かし、自立支援に向けた介護予防ケアマネジメントを実施する。	「自立支援」を意識し、介護予防ケアマネジメントを進めている。今年度は5554件のプラン作成を実施した。年間で46件増加している。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		短期集中予防事業については、見守り相談窓口や総合相談等も活用しながら勧奨を実施する。	フレイルチェックや高齢者見守り相談窓口なども活用し、短期集中予防事業の勧奨を実施している。	
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7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7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	本所の移転及び新入職の職員への変更に伴い、防災計画、BCP計画を刷新し、職員への周知とともに、適宜訓練等を実施する。	防災計画、BCP計画を新しく策定し、職員への周知を図った。訓練も実施している。	評価点	5	④	3	2	1	点
		避難行動要支援者名簿の確認を行い、必要時適切に支援を実施する。	高齢者見守り相談窓口職員と連携し実態把握を実施し、制度の説明を実施した。							
9	個人情報の保護	新入職員へ区システムの使用について周知し、セキュリティカードの管理を徹底する。新入職員を優先的に区で実施する情報セキュリティ研修を受講する。	区システムやセキュリティカードの取り扱いについては、職員への周知及び研修の参加を積極的に実施した。	評価点	5	④	3	2	1	点
		個人情報の保護については法人の規定に基づき、職員への周知を図る。	法人の規定の個人情報保護についても職員への周知を実施している。							
文京区講評										
高齢者あんしん相談センターの運営においては、令和7年度の法人変更に伴い、職員の入れ替わりもあったが、丁寧に引継ぎを行い、新たな関係性構築にも取り組んだ。また、所内での会議以外にもケース報告会を月2回定期的に行い、情報共有及び連携の強化に努めた。また、重層的支援会議も積極的に参加し、他機関との連携を密にした。 「地域ケア会議の推進」においては、介護支援専門員にも事例提出の依頼を行い、計画通りに事例確認会、個別会議及び連絡会を開催したことで、文京区における課題把握に貢献した。 「見守り相談体制の強化」においては、高齢者見守り相談窓口と高齢者あんしん相談センターの間で課題共有を積極的に行い、迅速な対応を実践した。見守り相談窓口事業対象者への訪問だけではなく、他機関との関係構築や社会資源の発掘・活用にも注力しており、見守り体制全体の充実が図られている。 組織運営、地域課題への対応、および見守り体制の強化といった多面的な努力が確認され、センターの使命達成に向けて着実に貢献していると評価し、令和7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7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.12～p.16

区基準の指標による評価表…p.17～p.19

令和7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・見守り支援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および、法人で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7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できる。
	(2-5) 【中間アウトカム指標】センター職員の定着率				92%
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)	見守り支援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7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)

				センター長	小川原 功
項目	活動目標	番号	評価指標	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				533件
	(3-6) 【アウトプット指標】 1年間の相談件数				10942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				6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				78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				39件

令和7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)	ハートページ他、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(R7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				681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)	個別ケア会議(3層)の後、連絡会(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)	連絡会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7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				5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				73.1%
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交換会を実施している。
		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)	ケースに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				9件(大塚HP1回・JCHO新宿2回・順天2回・日医大1回・東京科学大学1回・駒込HP1回・医療連携交流会自主開催1回)

令和7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7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します。	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へ出張講座を実施した。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		大学の学生等の協力をいただきながら、ふんにこ大塚など包括のイベントに参加してもらう事で個々の活動性が高まるような取り組みを推進していきます。	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)開催します。	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します。	区が主催している地域ケア会議担当学会議に参加し、1.5層にあたる地域包括ケア推進係への地域ケア会議の意見答申した。	
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回開催します。	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
		医療機関との連携を継続し、入退院を伴う利用者の支援を円滑に行います。	医療機関の交流会に出席し顔の見える関係を構築しつつ、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	認知症カフェの他、介護者教室、家族交流会を実施し、認知症の理解と支援推進が図れるようにします。	介護者教室を通して認知症の対応負担軽減を図るためのICT機材の説明や認知症カフェ・まあいいかカフェなどの参加を行うことで認知症の方とその家族との対応力の向上を図った。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		もの忘れ医療相談、認知症初期集中支援事業の活動を推進します。	物忘れ相談は年度内8回実施。本人会議2回。初期集中の該当者はなく、ともにパートナー事業において実数4名で3名は最長期間になる前に介護保険移行、1名は開始したばかりのため継続中となっている。	
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、毎日朝夕に確保します。	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、課題解決を図ります。	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します。	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ります。	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7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7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	事例検討を行い、専門職種が連携体制を確認することで課題解決力の強化を図ります。	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強化をします。	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福祉政策課の協力を頂き、重層的支援体制整備事業について情報共有をし検討・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・地域課題を共有します。	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します。	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7年度実数21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回実施します。	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の開催(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・生活保護課をおよびして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開催。(年1回)	介護支援専門員の精神疾患等により合意形成をとりにくい高齢者世帯への支援をテーマにして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(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、圏域会場に令和7年計53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7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7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していきます。	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を実施した。	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います。	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ます。	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」を取り交します。	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」においては、「医療と介護のための交流会」の開催に加え、医療機関の交流会へ出席した。これにより、多職種と顔の見える関係を構築し、連携に関する理解を深めることができた。 「介護予防ケアマネジメント」については、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や暫定のセルフプランの作成などを実施した。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、予防効果をもたらした。 災害への対応として、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を実施した。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。 これらの活動は、地域における多分野連携の強化、個々のニーズに応じたきめ細やかな支援、そして緊急時への備えという重要な側面において、着実な取り組みがなされたものと評価し、令和7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7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.21～p.25

区基準の指標による評価表…p.26～p.28

令和7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)	実際の課題としてケアマネジャーのシャドーワークや話題として重層的支援体制整備事業のさらなる活用が挙げられた。
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)	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)	各事業の中での取り上げるテーマに地域課題に関する内容を取り入れ、重点的に取り扱えるようにしている。
		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)	研修や専門職との交流を通して実施している。

令和7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をしている。
		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				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)	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。	○(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。
		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7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たうえで役割分担し、効率的な実態把握に取り組んでいる。
		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				948件
	(3-6) 【アウトプット指標】 1年間の相談件数				13160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				7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。
		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				188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				84件

令和7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
		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)	介護予防サービス計画対象者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				1144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
	(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關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
		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7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
		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)	アンケートを取って実施
	(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				72.5%
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				5件

令和7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7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します。	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おり、今後に 向けたお互いの情報の見える化について検 討を始めた。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		世代を超えた課題についても既存の 支援者やネットワークを活かし、検討し ていきます。	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回を開催します。世代にま たがる支援についても地域の視点を 持って引き続きテーマとして取り上げ て、具体的な解決についても検討しま す。	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 区全体での具体的な解決を目指しま 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 の見える関係作りや検討ができるようイ ベント企画やケース対応のなどの中で 調整を図っていきます。	医師会主催の勉強会への参加やICTを利用 しての連携促進などを通じて気軽に連携し やすい関係性の構築に取り組んだ。	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定期的に開催 することができた。	
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 応を図ります。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します。	予定通りに遂行することができた。本人参加 の企画も始めることができた。	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します。	町会に依頼されての老い支度勉強会など行 うことができた。	
4	あんしん相談セ ンターの機能強 化	多様に渡るセンター業務に対して効果 的に運営するための組織的な取り組 みについて職員間で意識的に検討を していきます。	本所分室間の職員配置への工夫や対応 ケースの地域配分などを工夫してより効率的 な運営を心掛けた。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
		多職種連携を大事にし、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 します。	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」で把握した ケースを中心に必要に応じた期間で 対応できる取り組みをします。	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。担当者退職後の人員補充に難 しさがあった。	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 つなげていきます。	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7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7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・対応していきます。	毎月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みます。	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)の開催や熱中症予防への取り組みを通して、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きます。	今年度は介護予防・フレイル予防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対応力強化に努めます。	日頃の相談だけではなく、車いすステーション拡充のための拠点作りに参画できた。	
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して、綿密な連携を図り、早期に適切な支援に繋がります。	予定通りに遂行することができた。今年度は市民後見人育成の企画に参画することができた。	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きます。	今年度は高齢者支援と障害者支援者それぞれがお互いの社会資源の見学をする会を開催した。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	「ケアマネすきっと会」を月1回、「ケアマネジャー交流会」年3回を開催し、地域ケアマネジャーの対応力向上につなげます。区全体で取り組む文の京ケアマネの会についても積極的に参加し、ケアマネジャーの組織化に向け協力をします。	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、支えていきます。	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ける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、介護保険サービス利用者が増えている中で制度改正に対応しながら効果的な介護予防に努めます。	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ます。	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

令和7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7年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価						
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
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います。	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に関して想定・検討をしていきます。	改めてわかりやすい名簿の作成に取り組むことができた。							
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します。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きます。	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ます。	特に問題なく管理することができた。							
文京区講評										
「地域ケア会議の推進」においては、課題をあげるだけでなく、地域での取り組みについても積極的に検討を行い、具体的な解決へ取り組んでいる。医師会主催の勉強会へ参加及び講師を担い、ICTを活用した連携促進などを通じて、気軽に多機関と連携しやすい関係性の構築に努め、在宅医療・介護連携の推進を実践した。 「権利擁護に関する相談支援の充実」については、高齢者支援と障害者支援者それぞれの社会資源を理解する見学会の開催等を行い、職員の研鑽の場を設けている。 以上の活動は、センター機能の強化及び事業のより一層の向上へ注力している点として評価し、また、令和7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7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.30～p.34

区基準の指標による評価表…p.35～p.37

令和7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)	地理・地形・歴史などの傾向と地域特性に依拠する傾向等を把握している。
		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)	同上
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)	評価指標のとおり実施している。
		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)	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47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7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)	区の指針に従い、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				91.7%
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)	関係機関連絡会を開催し、地域情報の共有、連携をはかっている。
		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、地域情報の共有、連携をはかっている。
	(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集ま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7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				569件
	(3-6) 【アウトプット指標】 1年間の相談件数				8,324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				13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)	「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について(厚生労働省 老健局令和7年3月)」に基づいて対応・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)	東京都福祉保健財団の権利擁護研修その他の虐待対応研修を受講している。
	(4-2) 【アウトプット指標】 権利擁護に関する相談件数				264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				84件

令和7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を把握を実施、そこで把握された内容を地域ケア会議にかけるとしている。
		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				1,113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 発行オンライン対応版)」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層にかけるとの検討会(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層にかけるとの検討会(1・5層)に資料提出及び参加している。

令和7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				4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				75.4%
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				17件

令和7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7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”の場の拡充をはかる	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はかる	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の支援を実施した。	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、区の1.5層会議に提出した。	
2	在宅医療・介護連携の推進	・重層的支援体制整備事業へ積極的にかかわり、多職種連携を強化する	重層会議において、医療機関、警察、保健、行政、障害、福祉分野等の各機関と連携し事案の対応を検討した。	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はかる	日常業務でMCSを活用した連携をはかった。	
3	認知症施策の推進	・区の認知症施策に呼応し、認知症の方の社会活動等を促進する	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の他、ほっこり喫茶など、新たな活動に取り組んだ。	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はかる	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はかる	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
		・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ティづくりに取り組んだ。	

令和7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7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おこなう	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はかる	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動し、情報共有をはかる	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い、車いすステーションの活動に取り組んだ。	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	・中核機関の活動に呼応し、地域連携ネットワークの促進をはかる	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介護支援事業所の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はかる	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

令和7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7年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価						
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
8	災害への対応	・地震・水害・パンデミックを想定したBCPの再作成を行い対応方法の整備を行う	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は、発災時間による活動者数の想定を盛り込んだブラッシュアップを検討していたが、計画化できていない。	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おこなう	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、より厳重な保護をはかる	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										
認知症施策と呼応し、地域で活動する小グループの活動場所を活用した小規模な「集まれる場」の創設を行い、住民主体の通いの場等の拡充に努めた。 見守り相談体制に関しては、民生委員や関係機関と密に情報共有を図り、民生委員担当地区ごとに訪問活動を実施したことで、地域の見守り相談体制の強化に貢献している。 ハートフルネットワーク事業の拡充については、率先して加盟団体との情報共有や地域の情報収集を図り、新規加盟団体への追加にも寄与するとともに車いすステーションの活動にも取り組んでいる。 また、持出簿の活用等の取り組みを行い、個人情報保護意識の向上も図られている。 これらの活動を通じ、地域課題を的確に捉え、多分野にわたる連携による検討・対応がなされ、事業全体の向上に繋がっている点を評価し、令和7年度事業計画に基づいた、適切な事業運営が実施されたものと確認した。										

令和7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.39～p.44

令和7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作成している。
		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。	○(実施)	高齢者に関する相談窓口として幅広い相談を受け付けるセンターの機能を活かし、重層的支援体制整備事業において複雑化・複合化したケースを総合的に受け止める包括的相談支援事業の相談窓口としての役割を果たしている。
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)	各センターについて、区及び国の指標における評価結果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、事業運営に必要な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、センターの要望等を聞き取り、改善策を検討している。
		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、センターの周知を行う	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7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・・・48.1% どこにあるか知っている・・・28.9% センターの役割を知っている・・・21.0% 相談や連絡をしたことがある・・・20.4% 聞いたことがない・・・23.1%		

令和7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
	(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、共有をしている。
		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
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ブ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 6件(以上)

令和7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
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 70件(以上)
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

令和7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 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を整理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。
	(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。

令和7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
	(6-4) 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)	報告書の提出を求めているとともに区職員が会議へ出席し、内容を把握している。
		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)
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。

令和7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
	(7-2) 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)
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)