

# 令和4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）。

このため、国において策定された全国で統一して用いる評価指標により、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4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

項目	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 組織・運営体制等	(1) 組織・運営体制	1 区が定める運営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)	
		2 事業計画の策定に当たって、区と協議し、区から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	○(実施)	区の示した重点項目をもとに事業計画を作成し、協議により完成している。
		3 区の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	○(実施)	所管係をはじめ、区の関係部署からの支援・指導内容により、業務改善を行っている。
		4 区が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	○(実施)	地域包括支援センター連絡会に毎月出席している。
		5 区から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	○(実施)	
		6 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。	○(実施)	地域ケア会議等で把握された地域特性や課題を関連機関と共有し、連携を図っている。
		7 区から配置を義務付けられている三職種を配置しているか。	○(実施)	
		8 区から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されているか。	○(実施)	
		9 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、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。	○(実施)	包括職員共通の研修の他、職種に応じて研修や勉強会に参加している。
		10 夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	本所については24時間の電話連絡が可能であることを周知している。
		11 平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	本所については土日祝日を含め365日開設していることを周知している。
		12 パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。	○(実施)	
(2) 個人情報の管理	13 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)	法人としての規定およびセンターとしてのマニュアルを整備している。	
	14 個人情報漏えいした場合の対応など、区から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知しているか。	○(実施)	指摘事項についてマニュアルに反映し、周知している。	
	15 個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。	○(実施)		
	16 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、送付簿等で管理している。	
(3) 利用者満足度の向上	17 区の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録しているか。	○(実施)	苦情解決責任者を置き、苦情内容や対応の記録を残している。	
	18 センターが受けた介護サービスに関する相談について、区に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。	○(実施)	必要に応じて介護保険課に報告・相談を行っている。	
	19 相談者のプライバシー確保に関する区の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	○(実施)	相談室を設け、相談内容等に応じて使用している。	
(1) 総合相談支援業務	20 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)		
	21 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、画一的な条件を設けず、個別事例ごとに確認をしている。	
	22 相談事例の分類方法を、区と共有しているか。	○(実施)		
	23 1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)		
	24 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支援があったか。	○(実施)	困難な事例では高齢者相談係に支援を求め、連携して対応している。	

令和4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

項目	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) 権利擁護業務	25	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記録して取りまとめているか。	○(実施)	
	26	成年後見制度の区長申し立てに関する判断基準が、区から共有されているか。	○(実施)	
	27	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を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)	
	28	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)	虐待案件については、高齢者相談係への報告を行い、協議の上対応している。
	29	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、対応しているか。	○(実施)	
	30	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情報提供する取組を行っているか。	○(実施)	
(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	31	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)	
	32	介護支援専門員を対象にした研修会・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)	各月での勉強会を実施。地域の居宅事業所に周知している。
	33	介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての区からの情報提供や、区による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催しているか。	○(実施)	定例の勉強会で事例検討を実施している。
	34	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)	定例の勉強会を活用し、意見交換を行っている。
	35	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)	
	36	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	○(実施)	
(4) 地域ケア会議	37	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が区から示されているか。	○(実施)	
	38	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)	
	39	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	○(実施)	
	40	センター主催の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)	自立支援の視点から個別事例の検討を行っている。
	41	区から示され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対応しているか。	○(実施)	
	42	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)	
	43	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しているか。	○(実施)	地域連絡会で経過報告を実施している。
	44	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。	○(実施)	
	45	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、区に報告しているか。	○(実施)	終了後に報告書として提出している。

2 個別業務

令和4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

項目	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) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	46	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、区から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか。	○(実施)	
	47	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づけたことがあるか。	○(実施)	シルバー人材や社協のサービスの他、民間の宅配サービスなどをプランに位置付けている。
	48	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。
	49	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が区から示されているか。	○(実施)	
	50	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)	
3 事業間連携（社会 業）保障充実分 事	51	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。	○(実施)	看護師を中心に参加している。
	52	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。	○(実施)	
	53	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。	○(実施)	
	54	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っているか。	○(実施)	
	55	生活支援コーディネーター・協議体と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しているか。	○(実施)	地域ケア会議の場で、地域に必要な社会資源についての協議を行っている。

令和4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4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	通いの場へミニ講座等の企画や季刊誌等の配布により積極的な連携に努める。	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。また高齢者クラブ等で熱中症講座を開催した。フレイルハイリスク者はかよいの場につないだ。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		地域福祉コーディネーター・地域生活支援拠点と連携し、地域全体の動きやニーズを把握し、相談者に合わせた対応ができるようにする。	月1回、支援機関連絡会として定期開催をした。地域情報の他、障害・高齢で制度の狭間にいるケースや連携するケース等の意見交換を行った。	
(2)	地域ケア会議の推進	事例確認会・個別会議・連絡会議を1クールとした富坂地区地域ケア会議を年2回開催。	計画通り開催した。感染対策を行いながら集合型会議を行い、より一層委員たちのネットワークが深まった。また地域課題会議にて富坂地区から抽出された外出支援に対して車いすステーション事業の案が検討されている。	評価点 (5) 4 3 2 1 点
		見守り相談窓口の地域情報を参考にしながら地域課題の発見と解決に向けた協議を行う。	見守り継続者を地域ケア会議のケース種別ごとに分類し、ケース傾向を把握した。またそこから予測される地域課題について話し合った。	
2	在宅医療・介護連携の推進	高齢者が円滑に退院後の生活を再開できるよう、関係機関との連携を図る。オンライン形式での退院カンファレンスを浸透させ、退院支援の充実・強化につなげる。	面会できないまま退院となり不安との家族からの相談も多かった。円滑に地域生活を再開できるよう、関係機関と連携し支援を行った。カンファレンスや研修会等リモート実施が浸透し、連携強化につながった。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		引き続き、ICT活用について情報収集し、支援につなげられるようにする。多職種による研修会や交流会に参加し、課題や情報の共有を図る。医師会、歯科医師会との連携を図る。	地域の医療機関の相談へ文京区かかりつけ医・在宅療養相談窓口、文京区地域包括ケア歯科相談窓口を紹介。文京区かかりつけマップの情報提供を行った。文京区薬剤師会へ講演会講師を依頼し連携した。	
3	認知症施策の推進	認知症支援コーディネーターを配置し、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。	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
		もの忘れ医療相談及び認知症初期集中支援チーム員会議の開催。認知症講演会・家族交流会・介護者教室・ぶんにこ富坂の開催。高齢福祉課認知症施策担当との連携により、認PAKUを開催。区民からの要請により、認知症サポーター養成講座の実施。	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。講演会等の事業については、新型コロナウイルス感染症の感染状況を踏まえて、定員の人数を調整して開催した。	
4	あんしん相談センターの機能強化	社会福祉協議会、富坂生活あんしん拠点など関係機関との連携を強化する。ひきこもり、8050問題、ヤングケアラー等、様々な課題を抱えた家族への対応力をつける。	社会福祉協議会、ひきこもり支援センター、富坂生活あんしん拠点等との合同の会議に出席し、連携に向けた関係づくりを行った。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		職員の知識やスキルの向上を目指し、権利擁護関連をはじめ外部研修への参加を計画的に行う。また、事業所内においても毎月研修を行う。	事業所内研修を毎月行い、それぞれが持つ専門職としての知識を事業所全体で共有できるようにした。	
5	見守り相談体制の強化	高齢者見守り相談窓口による訪問と実態把握の継続。包括本体と見守り窓口の連携により、支援の必要な高齢者への早期に対応を行う。	年間1,259件のリスト訪問を行った。緊急対応・困難ケース対応は9件だった。分室管理者が見守り窓口の管理も兼ねることで包括本体との連携強化に努めた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		社会福祉協議会等との情報交換により、地域の状況を把握し、地域における見守りネットワークの強化を目指していく。	支援機関連絡会に出席し、より広く情報交換を行った。地域拠点の懇談会にオブザーバーとして参加し地域住民との顔の見える関係性作りに努めた。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	様々な相談に丁寧に対応し、状況に応じて高齢分野以外の関係機関とも連携を図りながら、必要な支援につながるよう支援する。	高齢者相談係と連携し、困難ケースへの対応を行った。家族に課題のあるケースについては、富坂生活あんしん拠点等、高齢分野以外との連携により対応した。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		地域からの相談には見守り相談窓口との連携により、訪問による実態把握等、早期に対応できるようにする。	見守り相談窓口が周知されたことで、地域からの相談が増えている。緊急性の高いケースについては、あんしん相談センターと見守り相談窓口の職員が連携することで、早急な支援につなげるようにした。	
(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。感染対策をしながらグループワークを行った。また関係機関の活動状況についても報告してもらいお互いの役割について確認した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		地域で支え合う見守り体制を構築するため、防災をテーマにした「ハートフルネットワーク交流会」を年1回、開催する。	計画通り開催した。定員を超える申し込みがあり参加者層も幅広かった。ハザードマップの配布と避難行動要支援者名簿の周知を行い各自の防災意識を高めることができた。	

令和4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4年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
2 権利擁護に関する相談支援の充実	高齢者虐待の防止の啓発を進めると共に、虐待相談においては関係機関と連携し、高齢者の権利擁護や、介護者の負担軽減策を検討・提案していく。	高齢者相談係と連携し虐待対応を行った。通報があった際は所内で相談し情報共有に努めた。職員を権利擁護研修に派遣しスキルアップを図った。	評価点 5 (4) 3 2 1点
	地域の高齢者が悪質商法や詐欺被害等にあう事の無いよう、警察署や消費者センターと連携を図り、注意喚起や啓発等を行う。	通報があった際は消費者センターに相談し被害を防止した。特殊詐欺の情報を得た時は所内だけでなく区にも報告し情報拡散の依頼をした。	
3 包括的・継続的ケアマネジメント支援	隔月でケアマネ勉強会を開催。事例検討会や法律勉強会を実施。多様なテーマを取り扱う事で、ケアマネジャーの専門性の向上とともに、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。	今年度は計6回実施。ZOOMによるオンライン開催とグループワーク主体の勉強会が参加しやすいと評価を得ている。新規の参加者も一定数おり、ケアマネジャーの情報交換や繋がり場の場としての役割も果たす事ができた。	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。	11月に四包括合同で、ケアマネジメント向上に資する研修を実施。ヤングケアラーの支援について学ぶことで重層的な課題に対する他機関や多職種との連携について学ぶ機会とした。	
4 介護予防ケアマネジメント	要支援等に対し、心身状態、生活課題のアセスメントをもとに適切なサービスに結びつけ、自立支援・重度化防止を目標としたケアマネジメント作成を行う。	年間4, 188件(令和5年2月実績時点)の予防プラン作成を行った。予防契約者の情報について緊急時に対応できるように保管方法を統一した。	評価点 5 (4) 3 2 1点
	生活機能等の低下がみられたり、今後予測される高齢者の方に、電話等による短期集中予防サービスの参加勧奨を実施する。	電話による勧奨の他、フレイルハイリスク者に参加勧奨を行い、介護予防につなぐことができた。また短期集中事業修了者には地域の体操教室等の情報提供を行い継続的な参加を呼びかけた。	
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
8 災害及び感染症への対応	防災をテーマにハートフルネットワーク交流会を開催し、災害時における地域の連携を考える機会とする。また、避難行動要支援者名簿、個別避難行動計画の周知を行う。	「高齢者を見守る地域防災講座 在宅避難と備蓄編」を開催し、23名が参加している。避難行動支援者名簿に登録された高齢者約730人について、過去記録と訪問により、状況確認を行った。	評価点 5 (4) 3 2 1点
	併設施設と協力しBCPの策定、防災訓練を実施する。各事業については、安心して参加できるよう、計画時より感染症対策を徹底する。	併設の施設とともにBCPに基づいた防災訓練を行った。コロナ禍での事業運営では、申し込み時の定員管理、消毒や換気等、予防対策を徹底した。	
9 個人情報の保護	セキュリティーカード、パスワード、鍵の管理により、区システムの個人情報管理を徹底する。	セキュリティーカードの扱いについては業務終了後に枚数を確認し、鍵にかかるとキャビネット等で管理する等、ルールを徹底した。	評価点 5 (4) 3 2 1点
	事業所内のマニュアルに従い、個人情報の外部持ち出しは必要最低限とし、持ち出し簿や郵便等発送記録簿の記載、確認を継続して行う。	個人情報の持ち出しはマニュアルに基づき、管理簿で管理した。	

文京区講評

「ハートフルネットワーク事業の拡充」として例年独自開催している「ハートフルネットワーク交流会」について、地域の防災意識向上につながる取組を行っていることを高く評価している。また、ケアマネジメント勉強会においては、困難事例検討や消費者被害に関する法律勉強会を実施する等工夫を凝らし、計画通り開催したことを評価するところである。その他、令和4年度の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4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

項目	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) 組織・運営体制	1	区が定める運営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)	区から提示された運営方針を基に、事業計画を策定した。
	2	事業計画の策定に当たって、区と協議し、区から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	○(実施)	運営方針提示後に区からの助言・指導を受け、内容を事業計画に反映させた。
	3	区の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	○(実施)	区からの指導を受け担当所管と協議し業務改善に当たっている。
	4	区が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	○(実施)	
	5	区から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	○(実施)	
	6	把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。	○(実施)	地域ケア連絡会などで地域に必要な社会資源の開発・検討を区・地域代表をふまえて多職種で実施している。
	7	区から配置を義務付けられている三職種を配置しているか。	○(実施)	
	8	区から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されているか。	○(実施)	研修計画は包括で必要な内容、職種に合わせて計画を策定している。
	9	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、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。	○(実施)	研修計画に基づき内容と職種にあわせて研修を実施している。
	10	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
	11	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
	12	パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。	○(実施)	実態把握などの訪問やイベント等に合わせてパンフレット及び包括独自作成の便りを配布している。
(2) 個人情報の管理	13	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の設置をしている。
	14	個人情報が漏えいした場合の対応など、区から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知しているか。	○(実施)	マイナンバー記載書類等の取り扱いなど確認周知・実施している。
	15	個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。	○(実施)	センター長が行う。
	16	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)	訪問予定表と連動させ個人情報の持ち出し記録としている。
(3) 利用者満足度の向上	17	区の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録しているか。	○(実施)	今年度、苦情対応実績無しだが苦情につながりそうな案件は事前に連絡を入れる等の配慮をしている。
	18	センターが受けた介護サービスに関する相談について、区に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。	○(実施)	区・社協・あんしん拠点との連絡会を月1回設け協議している。
	19	相談者のプライバシー確保に関する区の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	○(実施)	実施の通り、個人情報は鍵のかかる書庫に入れ保管。不要になった個人情報はシュレッダーにて処理している。
(1) 総合相談支援業務	20	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)	
	21	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	ケースごとの終結条件を都度確認し、終結している。
	22	相談事例の分類方法を、区と共有しているか。	○(実施)	包括システムの相談項目・対応項目にて分類している。
	23	1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)	包括システムにて記載し、区が集計を行っている。

1  
組織・運営体制等



2  
個別業務

② 権利擁護業務	24	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支援があったか。	○(実施)	区と協働して対応にあたっている。
	25	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)	包括システム上で相談者別に記録記載している。
	26	成年後見制度の区長申し立てに関する判断基準が、区から共有されているか。	○(実施)	区相談系のフローを基に実施している。
	27	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を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)	虐待対応手順に従い、区と連携して実施している。
	28	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)	区・社協・あんしん拠点との連絡会の中で対応を協議している他、都度相談し合うことが出来ている。
	29	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、対応しているか。	○(実施)	消費者被害の相談の場合に警察との情報共有ができる体制は確保されている。
③ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	30	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情報提供する取組を行っているか。	○(実施)	大塚だよりに予防啓発記事を掲載し、包括主催のケアマネ研修会や民生委員連絡会等で啓発を行っている。
	31	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)	
	32	介護支援専門員を対象にした研修会・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)	年間計画予定として居宅介護支援事業所に書面で連絡している。
	33	介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての区からの情報提供や、区による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催しているか。	○(実施)	地域のニーズに合わせ事例検討会・地域ケアを実施している。
	34	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)	医療・介護連携交流会を実施し意見交換の場を作っている。
	35	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)	
	36	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	○(実施)	
④ 地域ケア会議	37	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が区から示されているか。	○(実施)	地域ケア会議担当者会議を通じて開催計画を確認している。
	38	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)	地域ケア会議毎に目的と手段は説明している。
	39	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	○(実施)	
	40	センター主催の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)	自立支援型の地域ケア会議の実施によって必要な対応策を講じている。
	41	区から示され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対応しているか。	○(実施)	個人情報保護の取り扱いに準じて取り扱いを行っている。
	42	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)	
	43	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しているか。	○(実施)	実施したケースのモニタリングを行っている。
	44	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。	○(実施)	
	45	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、区に報告しているか。	○(実施)	

(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	46	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、区から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか。	○(実施)	個別地域ケア会議や質の向上研修会等での説明を順次実施している。
	47	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づけたことがあるか。	○(実施)	社会資源の活用実績あり。
	48	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)	区の指導にあわせたセルフマネジメントの書類作成補助を行っている。
	49	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が区から示されているか。	○(実施)	契約書内記載、公平性・中立性確保は基本項目として、利用者自身が事業所選定が出来るように配慮している。
	50	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)	包括ケアシステム内で記録・進行管理をしている。
3 事業間連携 (社会保障充実分事業)	51	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。	○(実施)	
	52	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。	○(実施)	
	53	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。	○(実施)	
	54	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っているか。	○(実施)	
	55	生活支援コーディネーター・協議体と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しているか。	○(実施)	定期的な情報交換も含め実施している。

令和4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4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	現存している社会資源の把握を継続し、プログラム開発・実施を行う。	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。小日向地域・大塚地域の地域の居場所を活用し出張相談を実施している。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		社会福祉協議会と連携して居場所作り支援・準備を行う。	大塚地域においてアクセシビリティ・居場所消失が課題となった。地域課題・住民のニーズを基に町会や各団体と協議検討し居場所づくりの支援を実践した。	
(2)	地域ケア会議の推進	リモート開催等、新たな感染症防止対策を検討・徹底し、年6回の開催を確実に実施。	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
		1.5層の担当者会議として区担当課・社協・他包括とで検討を続け、今後の会議に活用。	区が主催している地域ケア会議担当者会議に参加し、地域ケア会議で挙げた課題を検討、新規車いす貸与事業も推進している。	
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、交流会を年1回開催する。	リモートを利用して開催した。コロナ禍の課題を共有し医療に繋がっているが介護などの他サービスに繋がりにくいケースや、訪問診療における介護・医療との連携について協議することが出来た。	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・認知症になった場合のテーマで開催する。	認知症講演会を実施。認知症になってもどのようなサービスが使えるか施設職員4人を呼び講演を行った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		認知症サポーター養成講座の対象者を親子に広げ、啓発に努める。	認知症サポーター養成講座を実施。目白台交流館や小学校にて子どもや親にも広め啓発することができた。	
4	あんしん相談センターの機能強化	本所・分室の3職種が相談分析・課題共有・対応協議検討できる場を、毎日確保する。	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
		複合的な課題をもつケースについて、複数の専門職が協働し対応、課題解決を図る。	見守り事業や総合相談の掘り起こしから必要な支援を検討し、包括内での専門的な意見の他に区高齢相談係や社協・民生・あんしん拠点・ハートフルと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・関係機関等につなぐ支援を行なう。	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がる支援を実施した。	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。	町会・商店・薬局などに働きかけハートフルネットワーク会員への紹介も実施することが出来た。ハートフルネットワーク連絡会で交流・課題共有の機会を設けた。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	相談傾向の把握・協議を行い、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・主任ケアマネジャー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
		複合的な課題をもつケースへの対応力向上を目的として、他機関との連携を強化する。	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定期的な情報交換の実施(年1回)。	実際に活動していただいている方をお呼びし小規模なハートフルネットワークを開催。その中であがった課題を定例の安心ネット連絡会で共有。それを基にさらなる課題・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・地域課題の共有。	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の実践。	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4年度実数21件	評価点 5 (4) 3 2 1点
		権利擁護に係る機関との定期的な情報交換・対応策の検討(月1回)。	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」開催(年3回以上)。	ケアプランを一緒につくろう会、介護保険法の改正や法令に即した内容を通して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)	ヤングケアラーとダブルケアを題材にして8050問題を見据えたケアマネジメント従事者研修を10月に開催した。	
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、本人に必要な支援アセスメントし必要があれば介護保険の新規申請・暫定のセルフプランの作成などを行なった。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、会場規模の縮小もあった中で、圏域会場に年計60名の参加につながり、参加者からは予防効果があつ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
8	災害及び感染症への対応	災害時の事業継続計画の更新及び、区の地域防災計画を踏まえたセンターの更なる検討。	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。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		感染予防の対策の実施のほか、感染症発症時の支援を実施する。	包括内で感染予防対策のガイドラインに則り対策を実施。感染症発症時は医療との連携や緊急一時保護利用の支援を行った。	
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。	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」については、訪問診療における介護・医療との連携のため、訪問診療医や薬剤師を招き交流会を実施したことを高く評価する。また、ハートフルネットワークの拠点づくりについても意欲的に取り組み、4団体を加入につなげたことも評価するところである。その他、令和4年度の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4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

項目	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 組織・運営体制等	1	区が定める運営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)	
	2	事業計画の策定に当たって、区と協議し、区から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	○(実施)	計画作成時からお互いに協議し、反映している
	3	区の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	○(実施)	
	4	区が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	○(実施)	
	5	区から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	○(実施)	
	6	把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。	○(実施)	
	7	区から配置を義務付けられている三職種を配置しているか。	○(実施)	
	8	区から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されているか。	○(実施)	
	9	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、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。	○(実施)	課題別や区内関係業種が行う研修についても参加している
	10	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
	11	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
	12	パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。	○(実施)	戸別訪問やイベント開催時に合わせて行っている
(2) 個人情報の管理	13	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
	14	個人情報が漏えいした場合の対応など、区から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知しているか。	○(実施)	マニュアルによる理解と適切な対応をするために職員の周知を行っている
	15	個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。	○(実施)	
	16	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)	ファイルを作成して対応
(3) 利用者満足度の向上	17	区の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録しているか。	○(実施)	区システムで共有
	18	センターが受けた介護サービスに関する相談について、区に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。	○(実施)	内容に応じて適切な相談先を選定して連携している
	19	相談者のプライバシー確保に関する区の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	○(実施)	相談室を利用し、対応をしている
(1) 総合相談支援業務	20	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)	既存の事業所一覧などを活用し、対応している
	21	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	特に定めず個別に区担当と共有をしている
	22	相談事例の分類方法を、区と共有しているか。	○(実施)	
	23	1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)	
	24	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支援があったか。	○(実施)	

2 個別業務

② 権利擁護業務	25	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)	
	26	成年後見制度の区長申し立てに関する判断基準が、区から共有されているか。	○(実施)	
	27	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を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)	
	28	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)	地域ケア会議等を活用し、検討している。
	29	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、対応しているか。	○(実施)	
	30	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情報提供する取組を行っているか。	○(実施)	必要に応じて行っている
③ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	31	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)	
	32	介護支援専門員を対象にした研修会・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)	
	33	介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての区からの情報提供や、区による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催しているか。	○(実施)	
	34	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)	オンラインでの地域ケア会議など開催
	35	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)	
	36	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	○(実施)	区システムで管理している
④ 地域ケア会議	37	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が区から示されているか。	○(実施)	
	38	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)	
	39	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	○(実施)	
	40	センター主催の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)	検討の際には、必ず介護予防・自立支援を意識しての進进行を心掛けている
	41	区から示され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対応しているか。	○(実施)	
	42	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)	回の初めなどを利用し、振り返りをしている
	43	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しているか。	○(実施)	ケースに応じて行っている
	44	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。	○(実施)	
	45	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、区に報告しているか。	○(実施)	
⑤ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	46	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、区から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか。	○(実施)	
	47	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づけたことがあるか。	○(実施)	本人の生活と状況に応じた社会資源の選択をしている
	48	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)	情報共有するなどに対応している

	49	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が区から示されているか。	○(実施)	
	50	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)	
3 事業間連携（社会保障充実事業）	51	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。	○(実施)	
	52	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。	○(実施)	
	53	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。	○(実施)	
	54	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っているか。	○(実施)	
	55	生活支援コーディネーター・協議体と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しているか。	○(実施)	協議体の設定はないが他の会議体などを活用し協議をしている

令和4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4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。	見守り相談窓口が主となり定期的に通いの場等の資源や担い手、参加者のことなど定期的に情報共有等連携を図ることができました。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		居場所づくりでの協働等で顕在化した課題への相談や情報収集・報告をおこないます。	センター主催で区や社会福祉協議会等を招いてのケース検討会を毎月定期的な開催をし、情報の共有と多角的な課題検討を行うことができました。	
(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。自立支援型についても検討します。	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、自立支援型についても検討することができました。	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します。	3層・2層で出てきた課題は地域で解決する内容か区全体の課題かなどを検討しながらより適切な検討の場につなげることができました。	
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をし、地域特性や傾向を把握したことを業務に活かします。	センター内で蓄積した医療連携に関するデータを集計し、相談の傾向や対応ノウハウなどを共有しています。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		医療関係者との関係作りに注力し、入退院・在宅療養へのノウハウを職員間で共有していきます。	地域ケア会議等を通しての関係作り、定期的なケース検討会等の場を活かしてのノウハウ共有に努めることができました。	
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他施策との連携で早期発見・早期対応を図ります。	初期集中支援チームから認知症疾患医療センターのアウトリーチにつなげるケースが3件あるなど特徴に応じて支援が止まらない連携ができました。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		ぶんにこ本富士等のイベントを充実させ、認知症についてより身近に感じてもらう取組みを行います。	ぶんにこ本富士は感染予防対策をしながら5回開催し、特に音楽と回想を主体とした取り組みを連続して行いました。介護者教室では認知症と金銭管理をテーマに開催しました。	
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、職員評価や面談、オンライン業務での効率化、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ます。	前年度は不足していた職種について年度当初に補充することができ、業務にスムーズに取り組みむために定期的な面談等行いました。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		今年度は高齢者はもとより、その周囲の関係者との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します。	定期的なケース検討をするメンバーをセンター職員にとどまらず生活あんしん拠点や社会福祉協議会、そして区地域担当を巻き込んで多角的に検討できるチーム作りを実施することが出来ました。	
5	見守り相談体制の強化	特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します。	定期的に情報交換の場を作り、本人の事、その周囲の事、地域の事などかわりのある多職種との情報共有とケース検討を行うことが出来ました。	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きます。	介護保険サービスだけに頼らず、地域資源を活用した情報提供に努めることが出来ました。	
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、職員が困難ケースや緊急性のあるケースを抱えこまずにチームで検討・対処していきます。	緊急性に応じて随時・定期的な検討、訪問・来所だけではないオンラインでの検討も使い分けながらケースの特徴に応じた対応を行うことで職員がケースを抱えこまずに対応することが出来ました。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		特に社会福祉協議会でのICT事業、障害分野での生活あんしん拠点等を含めた多職種連携を目指します。	8050問題等世代が重なる家族支援が必要なケースが増えてくる中、家族全体に及ぼす課題の解決に向けて、各関係者とのケース対応の積み重ねを行いました。	



(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)を行いながら、ハートフルネットワークとしても広く参加者への働きかけを行っていくことで普段の見守りの充実につなげていきます。	今年度は「高齢者へのスマートフォンの普及と可能性と課題」として開催しました。閉じこもりがちな高齢者への取り組みについて話し合いました。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		ネットワークの関係者からの事例を共有することで地域力強化に努めます。	ネットワーク関係者が関連するケースに関しては個人情報に注意しながら、横のつながりを意識しながら対応をすることを心がけました。	
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積極的な連携を図り、早期に適切な支援に繋がります。	ケースを受けた時点で権利擁護の関わる可能性があった場合には早い時点からセンター以外の関係者との関わりを始めること、定期的な検討に繋げることができました。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		研修や本富士地区の弁護士との連絡会(4か月/回)を通して、職員の研鑽に努めていきます。	ここまでセンター単独で行っていた連絡会を社会福祉協議会と生活あんしん拠点との共催の形に変更し、地域の権利擁護の視点での連絡会を2回行うことができました。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	新人CMに向けた「ケアマネすきっと会」、「ケアマネジャー交流会」を行い、地域のケアマネジャーが対応力を付ける機会を提供するとともに区・他包括との合同での企画実施についても協働していきます。	「ケアマネすきっと会」「ケアマネ交流会」については今年度が感染症流行のため開催することはできませんでしたが随時オンラインでの情報交換や区での事業へ参画することができました。	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後方支援としてセンターが相談しやすい関係作りを心掛け、連携することで支えています。	居宅支援事業所の主任CMとの連絡会等出てきた区単位でのケアマネジャーの連絡会設立の要望について区内センターの主任ケアマネジャーで検討を始めました。	
4	介護予防ケアマネジメント	総合事業として介護保険にとらわれず地域資源も活かしたケアプランを作成していきます。	感染症の流行により介護保険サービスにも影響が大きく受ける場面もありましたが、その都度本人が置かれている環境等を考慮し、ケアプランを作成することができました。	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。	見守り訪問事業との連携を通して、サービスにつながるなど幅広く高齢者と関わる場面で周知・勧奨を行いました。	
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
8	災害及び感染症への対応	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。	対象リストからの避難行動要支援者に対する実態把握だけではなく通常の総合相談の中でも必要に応じて周知啓発を行いました。	評価点 5 4 (3) 2 1点
		発災直後からのセンター業務や避難所でのトリアージへの協力に関して想定・検討をしていきます。	ワクチン接種に関して支援が必要な方には訪問や同行しての対応をした。ケアマネジャーからの感染症関連の相談についても区の所管への紹介やつなぎの役割をしました。	

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きます。	個人情報に関してはチェックシートを活用し、間違いが無いように注意し対応することが出来ました。	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。	今年度は区に報告すべき案件は起きませんでした。新入職員には随時個人情報管理について指導を行いました。	
文京区講評				
前年度から課題となっていた職員体制の強化については、令和4年度当初に職員補充を行うことにより解消することができている。「あんしん相談センターの機能強化」について、生活あんしん拠点や社会福祉協議会等、他機関と連携して多角的に検討を行うチームづくりを行ったことは高く評価する。その他、令和4年度の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4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

項目	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)組織・運営体制	1	区が定める運営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。
	2	事業計画の策定に当たって、区と協議し、区から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	○(実施)	他センターとともに、常に区と協議し事業計画を策定している。
	3	区の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	○(実施)	協議すべき事案については、電話・打ち合わせを逐次行い、対応や改善を行っている。
	4	区が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	○(実施)	
	5	区から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	○(実施)	
	6	把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。	○(実施)	歴史ある地域でありながら都市化・再開発も進行する稀有な域特性を踏まえ、重点業務を明らかにしている。
	7	区から配置を義務付けられている三職種を配置しているか。	○(実施)	
	8	区から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されているか。	○(実施)	全センター職員を対象とした研修計画が示されている。
	9	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、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。	○(実施)	在宅勤務を活用し、月1～2回のオンデマンドかe-Learningでの学習機会を確保した他、令和4年度はのべ25回の研修に参加した。
	10	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
	11	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
	12	パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。	○(実施)	周知活動を兼ねた見守り訪問時や地域活動への参加時などに配布している。
(2)個人情報の管理	13	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。
	14	個人情報が漏えいした場合の対応など、区から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知しているか。	○(実施)	所内ミーティング、通知文の発信、資料の回覧等を用いて周知している。
	15	個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。	○(実施)	センター長を責任者として配置している。
	16	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)	持出簿を用意し、持出時・保管時に他者の確認を行っている。
(3)利用者満足度の向上	17	区の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録しているか。	○(実施)	定められた書式を用いて記録している。
	18	センターが受けた介護サービスに関する相談について、区に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。	○(実施)	包括のシステムを用いて、逐次報告・協議している。
	19	相談者のプライバシー確保に関する区の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	○(実施)	プライバシーが確保される相談室、相談スペースを整備している。
(1)総合相談支援業務	20	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)	
	21	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	条件として明文化したものはないので未実施としたが、虐待案件など区と情報共有や協働しているケースは区との協議により終結を決定している。
	22	相談事例の分類方法を、区と共有しているか。	○(実施)	共通のシステムで分類方法を共有している。
	23	1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)	共通のシステムにより、統計情報は共有されている。
	24	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支援があったか。	○(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して協働して相談事例の解決にあたっている。
	25	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。

1  
組織・運営体制等

② 権利擁護業務	26	成年後見制度の区長申し立てに関する判断基準が、区から共有されているか。	○(実施)	
	27	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を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。
	28	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)	包括のシステムを用いて、逐次報告・協議している。
	29	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、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。
	30	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情報提供する取組を行っているか。	○(実施)	・文京区消費生活センター主催の講座を担当した。 ・高齢者の消費者被害対策啓発用のDVDを消費生活センターと作成した。
③ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	31	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)	
	32	介護支援専門員を対象にした研修会・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)	年度当初に年間計画を周知している。
	33	介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての区からの情報提供や、区による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催しているか。	○(実施)	地域の課題に基づいた検討会を開催している。
	34	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)	介護支援専門員のニーズのみに基づいていないが、当該の意見交換会の場等を設けている。
	35	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)	
	36	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	○(実施)	
④ 地域ケア会議	37	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が区から示されているか。	○(実施)	地域ケア会議担当者連絡会により開催計画を区や他包括とも共有している。
	38	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。
	39	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	○(実施)	令和4年度は5回5事例、個別事例について検討した。
	40	センター主催の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)	「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。
	41	区から示され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。
	42	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)	個人情報に配慮した議事要旨を作成し、参加者に配付している。
	43	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しているか。	○(実施)	適宜、報告を求めたり、モニタリングを実施している。
	44	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。	○(実施)	
	45	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、区に報告しているか。	○(実施)	定形の報告書を作成し報告している。
⑤ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	46	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、区から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか。	○(実施)	所内はミーティングなどを通じ、委託先には手引等を作成して周知している。
	47	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づけたことがあるか。	○(実施)	地域の課題に基づいた検討会を開催している。
	48	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。
	49	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が区から示されているか。	○(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。

3 事業間連携 (社会保障充実分事業)	50	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。
	51	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。	○(実施)	
	52	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。	○(実施)	
	53	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。	○(実施)	
	54	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っているか。	○(実施)	
	55	生活支援コーディネーター・協議体と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。

令和4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4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 地域福祉コーディネータと協働し、地域における“つどい”の場の拡充をはかる	町連や社協、ボランティアとの協働開催の“つどいの場”について、感染対策を講じながら開催した。	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	新たな集まれる場・つながる場の創設はかなわなかったが、従来の集まりに新たな参加希望者が増えたことを受け、開催回数を倍増して対応した。	
(2)	地域ケア会議の推進	・地域ケア個別会議によって10件以上、内半数は自立支援型で検討する	検討件数5件、孤立する・支援の届きにくい高齢男性像について検討した。	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	地域における重要な課題と認識している孤立防止の取り組みについて検討した。	
2	在宅医療・介護連携の推進	・区や四センター協働で医療連携交流会を開催する	交流会などの行事開催は叶わなかったが、パンデミック下での活動として、より健康状態(厳密には感染リスク)を共有する必要があり、結果的に連携は促進された。	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	オンライン会議により、地域の感染状況や受診者の動向、介護サービス利用状況等が確認できた。薬品の供給体制情報も入手できた。	
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2回3件、初期集中支援チーム活動を1回実施した。	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	各種施策につながらない認知症疑いの高齢者について、地域の団体等と連携し、発見対応を進めた。	
4	あんしん相談センターの機能強化	・ICTの活用により、職員間の情報共有を促進し、シームレスな相談対応を実現する	ICTの活用やDXの推進は今後の引き続きの課題であるが、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、地域における高齢者、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把握は進んでいるが、連携については逐次的なものにとどまっていることから、今後も推進を図っていく。	
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図る	積極的なアウトリーチは、見守り相談窓口事業と熱中症予防対策の活動以外に目覚ましいものは実施できなかったが、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、総合相談の機会は大々している。	
(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、必要に応じて対応した。	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	・成年後見等実施機関(中核機関)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	・対応困難事案などについて適宜ケアカンファレンスを開催し、協働を図る	カンファレンスを23件開催し、対応を協議した。	評価点	5	4	3	2	1点
		・多障害事案など、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、厚生保護(入口・出口支援)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	いわゆる”コロナフレイル”対応も含め、介護予防に資するサービス導入等を行った。	評価点	5	4	3	2	1点
		・自立支援型地域ケア会議などを活用し、より本人主体のサポートを実施する	自立支援型地域ケア会議は開催できなかったが、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
8	災害及び感染症への対応	・BCPパンデミック版の周知と運用、BCP広域災害版の改訂をおこなう	BCPパンデミック版の運用により、感染拡大時においても、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。	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、手揚げ方式名簿記載以外の方の状況も概ね把握できているが、全く情報がなく把握困難な方もあり、対応について検討が必要と考えている。						
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、個人情報の保護を推進する取り組み等により、保護意識の向上もはかかれている。	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

令和4年9月に分室の移転があったが、特段業務に支障が出ることなく移転作業をスムーズに行うことができた点を評価する。また、「認知症施策の推進」について、認知症サポーター養成講座等を開催し、区民に対して認知症の症状や接する際の心構えなどについて説明し、理解促進を図っていることも評価する。その他、令和4年度の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4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

文京区自己評価

項目	番号	評価指標	文京区自己評価	
			評価	実施状況
1 組織・運営体制等	1	地域包括ケア推進委員会での議論を経て、センターの運営方針を策定し、センターへ伝達しているか。	○(実施)	
	2	年度ごとのセンターの事業計画の策定に当たり、センターと協議を行っているか。	○(実施)	センター長会を開催し、協議を行っている。
	3	前年度における地域包括ケア推進委員会での議論を踏まえ、センターの運営方針、センターへの支援・指導の内容を改善したか。	○(実施)	
	4	区とセンターの間の連絡会合を、定期的に開催しているか。	○(実施)	毎月、各センターの代表が出席するセンター連絡会を開催している。
	5	センターに対して、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報を提供しているか。	○(実施)	センター連絡会や通知等により適宜提供している。
	6	センターに対して、介護保険法施行規則に定める原則基準に基づく三職種の配置を義務付けているか。	○(実施)	「文京区地域包括支援センターの人員及び運営の基準に関する条例」に規定。
	7	センターにおいて、三職種(それぞれの職種の準ずる者は含まない)が配置されているか。	×(未実施)	ただし、保健師に準ずる者として、各センターに看護師を配置している。
	8	センターの三職種(準ずる者含む)一人当たり高齢者数(全圏域内の高齢者数/全センター人員)の状況が1,500人以下であるか。	○(実施)	717人であるため、1,500人を下回っている。
	9	センター職員の資質向上の観点から、センター職員を対象とした研修計画を策定し、年度当初までにセンターに示しているか。	○(実施)	各受託法人への予算説明の中で計画を説明している。
	10	センターに対して、夜間・早朝の窓口(連絡先)の設置を義務付けているか。	○(実施)	業務委託仕様書に定めている。
	11	センターに対して、平日以外の窓口(連絡先)の設置を義務付けているか。	○(実施)	業務委託仕様書に定めている。
	12	区の広報紙やホームページなどでセンターの周知を行っているか。	○(実施)	
	(2) 個人情報の管理	13	介護サービス情報公表システム等において、センターの事業内容・運営状況に関する情報を公表しているか。	○(実施)
14		個人情報保護に関する区の取扱方針をセンターに示しているか。	○(実施)	個人情報保護に関する区の規定を各センターに提示しているとともに、事務要領に規定している。
15		個人情報が漏えいした場合の対応など、センターが行うべき個人情報保護の対応について、センターへ指示しているか。	○(実施)	仕様書に事故発生の際の対応について記載している。
(3) 利用者満足度の向上	16	センターからの個人情報漏えい等の報告事案に対し、対応策を指示・助言しているか。	○(実施)	
	17	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に示しているか。	○(実施)	介護保険事故報告書を準用している。
	18	センターが受けた介護サービスに関する相談について、センターから区に対して報告や協議を受ける仕組みを設けているか。	○(実施)	包括管理システムへの入力により区に対し報告し、協議を受けることとしている。
(1) 総合相談支援業務	19	相談者のプライバシーが確保される環境整備に関する区の方針をセンターに示しているか。	○(実施)	実施手順の中で示している。
	20	区の関係団体(民生委員等)の会議に、定期的に参加しているか。	○(実施)	
	21	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。
	22	センターにおける相談事例の分類方法を定めているか。	○(実施)	包括管理システムで集計し分類している。
	23	1年間におけるセンターの相談件数を把握しているか。	○(実施)	包括管理システムで集計し把握している。
	24	センターからの相談事例に関する支援要請に対応したか。 ※対応例)センターだけでは対応が難しい相談事例等への支援方針の助言・指導、同行訪問、地域ケア会議への参加など	○(実施)	
	25	センターが対応した家族介護者からの相談について、相談件数・相談内容を把握しているか。	○(実施)	包括管理システムで集計し把握している。



(2) 権利擁護業務	26	成年後見制度の区长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)	
	27	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を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)	
	28	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)	
	29	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)	
(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	30	日常生活圏域ごとの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、センターに情報提供しているか。	○(実施)	
	31	センターと協議の上、センターが開催する介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を作成しているか。	○(実施)	研修会についてセンターの担当者と協議し、開催計画を作成している。
	32	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等を行い、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の終了後、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。
	33	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)	
	34	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。
	35	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・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	○(実施)	包括管理システムで集計し把握している。
(4) 地域ケア会議	36	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュールを盛り込んだ開催計画を策定し、センターに示しているか。	○(実施)	
	37	地域の医療・介護・福祉等の関係者に、策定した地域ケア会議の開催計画を周知しているか。	○(実施)	各センターを通じて周知している。
	38	センター主催の地域ケア会議の運営方法や、区主催の地域ケア会議との連携に関する方針を策定し、センターに対して、周知しているか。	○(実施)	文京区における地域ケア会議についての運用方針を策定している。
	39	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に参加しているか。	○(実施)	
	40	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)	センターにおいて、自立支援・重度化防止等対象とした個別事例の検討を行った。
	41	センターと協力し、地域ケア会議における個人情報取扱方針を定め、センターに示すとともに、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。
	42	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講じているか。	○(実施)	議事録、報告書を作成している。
	43	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)	
	44	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)の地域ケア会議等での検証について実施体制を確保しているか。	○(実施)	
	45	センター主催の地域課題に関して検討する地域ケア会議に参加しているか。	○(実施)	
	46	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)	
	47	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。	×(未実施)	個人情報も多く含むため、住民向けの公表は行っていない。
48	複数の個別事例から地域課題を明らかにし、これを解決するための政策を区に提言しているか。	×(未実施)	地域課題の検討は行われたが、政策提言には至らなかった。	

(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	49	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、センターに周知しているか。	○(実施)	
	50	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)	総合事業のパンフレット、元気力マップ等を作成し、情報提供している。
	51	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、センターに示しているか。	○(実施)	事務要領に定めるとともに、元気力マップ等介護予防の支援に係る資料を区民及びセンターに対し提供している。
	52	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、センターに明示しているか。	○(実施)	区の地域包括支援センター運営方針に示している。
	53	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センターの関与について、区の指針をセンターに対して明示しているか。	○(実施)	事務要領に定め、各センターに示している。
	54	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ているか。	○(実施)	
3 事業間連携（社会保障充実事業）	55	医療関係者とセンターの合同の事例検討会の開催または開催支援を行っているか。	×(未実施)	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、昨年度は開催を見合わせた。
	56	医療関係者とセンターの合同の講演会・勉強会等の開催または開催支援を行っているか。	○(実施)	
	57	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の連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	×(未実施)	同上。
	58	認知症初期集中支援チームとセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や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。
	59	生活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、連携会議の開催や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。