

令和2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

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2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

		センター長		岩井 佳子	
項目	番号	評価指標	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)	区の示している重点項目を踏まえ、区との協議により事業計画を作成している。
		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)	センター長会議、センター連絡会で区の意向や指示を確認しながら協議し、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)	
		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。オンラインによる研修も活用している。
		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)	
(2) 個人情報の管理	(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)	法人としての規定の他、センターとしての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)	区から指導のあった内容については、都度マニュアルに反映させている。
		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)	
(3) 利用者満足度の向上	(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、必要性に応じて所管係への報告を行っている。
		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)	都度介護保険課などへの報告、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)	必要に応じて個室(相談室)での対応を行っている。
(1) 総合相談支援業務	(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)	終結条件として決められていないが、個別の事例ごとに終結を確認している。
		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)	
		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)	
(2) 権利擁護業務	(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。	×(未実施)	区長申し立てについての最終的な判断は、区が行っている。
		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)	
		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、区担当係への報告を行い、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)	

令和2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 個別業務	(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)	定期的な勉強会を行っており、文書により案内している。
		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)	地域のケアマネジャーに事例を募り、地域ケア会議で検討している。
		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、地域ケア個別会議を実施。
		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)	その後の経過を確認し、地域連絡会で報告している。
		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)	
	(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(社会保障)	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)	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2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2年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
I 1	地域ケア会議の推進	富坂の地域性を考慮し自立支援型の視点も含めた地域ケア会議を実施。「事例確認会」「個別会議」「連絡会議」を1クールとし、年2回実施する。	新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、上半期は中止。下半期は直近3年間の地域課題から特に重要な課題を選定し、施策の提案までを想定した検討を行った。感染予防のため、オンラインを取り入れた。	評価点 5 4 (3) 2 1点
		外部居宅への事例提供の協力依頼を内部事業と連携して行う。また連絡会議で抽出した地域課題についても各事業担当者で情報共有し活用を目指す。	コロナ下で多人数での会議が難しいと判断し、従来の個別会議のかわりに、これまで扱った事例を再検討した。そのため外部居宅への事例提供の依頼は行わなかった。	
2	在宅医療・介護連携の推進	退院後に高齢者が介護等が必要になっても、円滑に地域生活に戻れるよう、医療機関・介護事業者・保険者などと連携を図り支援を進める。	退院支援では必要に応じて退院カンファレンスに参加するなど、関係者と連携し円滑に地域生活に移行できるように支援した。緊急時に家族からの相談を受け、病院との連携をしたケースもあった。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		医師会・歯科医師会とも連携を図ると共に、医療機関が行う研修会や交流会にも参加し、情報共有や地域における課題の共有を行う。	医療機関が主催する勉強会や交流会に職員を派遣し、情報共有や交流を行った。多職種連携における学びの場となった。	
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。	区として実施する認知症事業についても、連携を図り協力しながら、実施したが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止となった事業もあった。	評価点 5 4 (3) 2 1点
		もの忘れ医療相談及び初期集中支援チーム会議の開催。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。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会議は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拡大の影響で中止が相次ぎ予定通りには開催出来なかった。	
4	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	支社協が配置する「生活支援コーディネーター」と連携を図りながら、地域とのネットワーク作りや地域課題の共有、検討を進める。	生活支援コーディネーターと連携を図り、千石3丁目に開設された氷川下つゆくさ荘の情報共有及び実行委員会等とのネットワーク作りを行った。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		文の京フレイル予防生活機能チェックで把握された高齢者に対し、介護予防サービスの案内、勧奨等を行う。	文の京フレイルチェックについての利用者情報を得ることが難しく、予防サービスにつなげることができなかった。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	本所と分室が一体的に連携を図ると共に、高齢福祉課や他のあんしん相談センターとも連携を図りながら、区民が安心して相談できる「ワンストップサービス」を進める。	本所・分室で随時連絡を取り合いながら、相談内容の引継ぎ・申し送りを実施。月に一度連絡会議を行いケース検討・情報共有や事務連絡・確認を行った。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		2年度中に実施される「見守り相談窓口」と連携を図り、地域高齢者の実態把握や地域課題の把握を行う。	令和2年7月に「見守り相談窓口」を開設。3名の職員を配置し、サービス未利用等の75歳以上の高齢者への訪問を計画。コロナ禍の為、無理な訪問は避け、電話によるアプローチ等を工夫した。	
(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」「ハートフルネットワーク交流会」各1回開催する。	民生委員連絡会は2部開催で感染予防対策を講じ事例検討を行った。ハートフルネットワーク交流会は、コロナ禍における防災をテーマに開催し定員8割の出席があった。安心ネット連絡会は緊急事態宣言を受け中止となった。	評価点 5 (4) 3 2 1点
2	権利擁護に関する相談支援の充実	外部の各関係機関と連携を図るとともに内部の情報共有と助言により迅速かつ的確なケース対応ができるよう努める。	区高齢者相談係と随時連絡を取り合うと共に必要に応じ、社会福祉協議会、医療機関等とも連携し、状況確認と、必要なサービスの提案や調整を行った。	評価点 5 4 (3) 2 1点
		各会議や研修等に出席し、職員および包括としての対応スキル向上を目指す。	月に一回の会議において事例検討、情報共有を進めた。コロナ禍の為、外部への研修参加が困難であった。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	隔月で「富坂ケアマネ勉強会」を企画・開催。事例検討の他、地域のケアマネジャーの抱える課題等に即した勉強会などを実施する。	新型コロナ情勢により、開催できたのは年度末の2回。密を避けるためZOOMを使用したオンラインでの勉強会を開催。法律勉強会やコロナ禍におけるケアマネジメントをテーマに行った。	評価点 5 4 (3) 2 1点
		他の高齢者あんしん相談センターの主任ケアマネジャーと協同で、地域のケアマネジャーのニーズに即した研修を企画・開催する。	区内のケアマネジャーを対象に「意思決定支援におけるACP」というテーマで外部講師を招き研修を実施。当センターで講師との連絡調整を担当。	
4	介護予防ケアマネジメント	自立した生活を目指す要支援者、事業対象者への、予防プランの作成、予防サービス等のコーディネート、評価等を実施する。	令和2年度、4777件の予防プラン作成を行った。コロナ禍に対する不安の為、サービスの利用控えも見られたが、利用者には不安を与えない範囲での状況把握、評価等に務めた。	評価点 5 4 (3) 2 1点
		生活機能等の低下がみられた方への、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。	短期集中予防サービスは、新型コロナウイルス感染拡大の影響で第1期と3期は中止、第2期は中断となったため、参加勧奨やプラン作成の件数が例年より少なかった。	
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1「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2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2年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価						
			評価点	5	4	3	2	1	
8	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	重点的取組4「介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進」とおり							
9	災害への対応	避難行動要支援者名簿への登録、個別避難行動計画について、同意を進めていくよう引き続き周知活動を行う。	9月に行ったハートフルネットワーク交流会では、防災をテーマに研修を行い、加えて避難行動要支援者名簿の周知も行った。	評価点	5	4	3	2	1
		併設施設との連携により、災害時想定訓練等を行う。区からの委託機関としての包括業務について、BCPの作成を行う。	併設施設と合同の防災計画に基づき、災害時想定訓練等を行った。BCPの作成については、今後も引き続き検討していく。						
Ⅲ 1	あんしん相談センターの組織強化	専任のセンター長の配置による本所・分室の連携の強化。「認知症コーディネーター」の配置による認知症関連事業の効率的な実施。「地域連携担当」による地域や文社協との連携の強化等	本所・分室合同会議を定期的に持ち、情報の共有を行っている。関係機関とは一部リモートによる会議や打ち合わせを取り入れながら、連携を図った。	評価点	5	4	3	2	1
2	あんしん相談センターの周知活動	季刊誌「とみさか便り」の作成及び毎回2000部発行。取材や配布等により地域ネットワーク構築を図るとともに周知活動を拡充していく。	毎回1500部を発行した。講座等が中止になり配布する機会が少なくなったため、目標の2000部発行には至らなかった。一方でハートフル協力機関には定期的に届けることでネットワークを維持することができた。	評価点	5	4	3	2	1
		見守り訪問窓口事業と連携し、事業周知を行う。	見守り窓口の訪問による周知。また、熱中症予防啓発として文書（パンフレット、季刊誌等）による事業周知を行った。						
3	職員のスキルアップ	都や所管課、東京都社会福祉協議会等が実施する各種研修へ職員を受講させスキルアップを図ると共に、研修内容の所内での共有も進める。	感染症の拡大防止により、中止になった研修も多かったが、リモートによる研修などを活用することで、スキルアップを図った。報告書や資料の回覧等により、所内での情報共有を行った。	評価点	5	4	3	2	1
		法人が行う各種研修に職員を受講させるほか、定期的に事例検討を行い対応方法の検討や課題分析を実施する。	予定していた法人内研修は中止となったが、月1回の定例会議ではリモートを活用しながら、ケース検討を行った。						
4	各種会議への出席	センター長会議、センター連絡会への参加により、区、他の高齢者あんしん相談センター、その他関係機関等との連携、情報共有を進める。	センター長会、センター連絡会は適宜ZOOMでの参加を行いながら、区内4センターの情報共有、必要な協議を行うことができた。	評価点	5	4	3	2	1
		圏域にある地域密着型事業所の運営推進会議等に職員を派遣し、サービス状況の把握や地域における課題の共有を進める。	感染拡大防止のため、地域密着型事業所の運営推進会議は、文書開催などへ変更となっている。文書の回覧により、所内で情報を共有した。						
5	関係機関との連携	8050問題・引きこもり支援を担当する関係機関との連携しケース対応を強化する。	生活福祉課が主催する引きこもり支援担当者連絡会に代表が参加し、それぞれの業務について理解を深めると共に連携のしやすい関係づくりを行った。	評価点	5	4	3	2	1
		地域団体や住民と引き続き顔の見える関係づくりに努め、相談しやすい相談窓口にする。	安心ネット連絡会の開催が出来なかったため、文書による報告を行った。民生委員連絡会では、感染予防に配慮しながら意見交換を実施できた。						
6	個人情報の保護	持ち出し簿による書類の管理、外部媒体へのデータの複写禁止、郵便、連絡便の利用簿の作成など、個人情報の外部持ち出しについてのルール遵守。	外部に出す個人情報については管理簿等により、複数の目で確認を行うことを徹底している。1年間、事故なく経過している。	評価点	5	4	3	2	1
		区システムのセキュリティカード、パスワードによる保護。マニュアルに従った鍵の管理を行い、重層的な保護を行う。	セキュリティカードについては、業務終了後に枚数が揃っていることを確認し、鍵のかかる場所に保管することを徹底。						

文京区講評

「ハートフルネットワーク事業の拡充」では、例年、独自で「ハートフルネットワーク交流会」を開催しており、地域との交流を図っていることは区として高く評価する。また、センターの周知活動として、独自の「とみさか便り」を年4回発行し、内容を工夫しながら、身近な相談窓口として利用してもらえるようセンターの周知に努めていることも評価するところである。その他、令和2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2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)	
	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あたっている。
	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)	
	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)	コロナ禍で中止となるものもあったが研修計画は包括で必要な内容、職種に合わせて実施している。
	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)	
	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、苦情対応実績無しも苦情に繋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)	指導の通り、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)	
	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)	
	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)	
	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)	
(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。	×(未実施)	判断基準はないが都度相談することが出来る。
	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)	
	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・社協との連絡会の中で対応を協議しているほか、都度相談しあうことができる。
	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)	大塚便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。

令和2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

				センター長	小川原 功
項目	番号	評価指標	センター自己評価		
			評価	実施状況	
2 個別業務	(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)	
		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)	
		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)	
		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)	
		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)		
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)	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)		

令和2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2年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
I 1	地域ケア会議の推進	自立支援・介護予防となる個別地域ケア会議と街づくりの地域ケア連絡会を年6回以上実施する。	コロナ禍で計画通りには実施できなかったが、自立支援型個別地域ケア会議全2回4事例、地域ケア連絡会全1回の計3回実施した。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		効果的な地域ケア会議のあり方を確立していくため、区高齢福祉課・他包括との検討を進め今後の地域ケア会議へ活用していく。	区が主催している地域ケア会議担当者会議に参加し、地域ケア会議のあり方や内容の検討を行い、他包括主催の地域ケア会議も傍聴し、今後の活動の検討材料にしている。	
2	在宅医療・介護連携の推進	医療連携を円滑に推進できるように医療関係者との交流会を実施する。	退院時在宅復帰支援を中心とした検討交流会を実施。包括職員の役割の周知と効果的に在宅支援をするために地域医療機関に声をかけリモートでの開催を行った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		医療連携・緊急時対応に係る対応手順を見直し、対応手順書の作成、包括職員が標準化された対応ができるようにする。	医療連携・緊急対応の検討シートを作成し所内掲示、職員の対応の標準化を図った。これにより緊急時の初期対応手順が統一化された。	
3	認知症施策の推進	総合相談・もの忘れ医療相談・認知症初期集中支援チームを活用した認知症本人及び家族の支援の充足を図る。	定期的な相談窓口を開催。初期集中支援が必要と思われる利用者の選定と協議を区と協働して行い、支援を実施した。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		住民主体の認知症カフェ、若年性認知症の会等活動の場の運営継続支援の実施。	コロナ禍における認知症カフェの中止もできる範囲で交流の場を作れるようにした。若年性認知症の会の支援継続を行いオンラインでのカフェも試験的に実施するまでに至っている。	
4	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	高齢者が住みなれた地域で暮らし続けるための条件や解決すべき課題等について区・社会福祉協議会との定期的な情報交換会(月1回)	区と社協とともに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。(毎月1回・個別ケース実件数約40件程度)	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		高齢者クラブや地域のコミュニティカフェなどの社会資源に対してアプローチを行い地域の支援ネットワークを構築していく。	コロナ禍の緊急事態宣言に伴い予定されていたハートフルネットワークの会議は中止となった。代替として区担当所管より協力者に便りを送付し、引き続きの協力をお願いした。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	相談傾向の把握を行い、専門職種による円滑な対応力の強化。	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・主任ケアマネによる支援を所内で検討し相談者にあつた職種で対応したため、相談者の重複説明などの手間を省き相談者負担軽減につながっている。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		相談票を活用した相談内容の要点整理、支援連携調整の実施。	相談票を活用して相談内容の要点を捉え、支援の方向性を確認し、相談を受ける職員が異なっても個人の課題に応じた支援・他機関連携を実施することができた。	
(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基幹との定期的な情報交換の実施。(年1回)	コロナ禍の緊急事態宣言に伴い予定されていたハートフルネットワークの会議は中止となった。代替として区担当所管より協力者に便りを送付し、引き続きの協力をお願いした。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		日常的なハートフルネットワーク機関との個別ケースを通じた情報の共有と協働	配食事業者・新聞配達・話し合い員などのハートフル協力者からの連絡を活かした支援の実施を行った。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	虐待を含む権利擁護事案の対応と地域への周知・啓発活動。	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)R2年度実数22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)	区と社協とともに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(計・年3回以上)	ケアプランと一緒に作ろう会、個別地域ケア会議を実施し、主任ケアマネによる事例検討など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・他センター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)	コロナ禍で人数を縮小して計画通り実施した。今年度のテーマはケアマネジャーに必要なアセスメントの視点として実施した。	
4	介護予防ケアマネジメント	サービス未申請・未利用者を含む「要介護状態予防対象者」の生活課題に応じた支援策の検討・紹介(介護保険に限定しない、その人らしい自立に向けた支援策の提案)	総合相談をうけつつ、本人に必要な支援をアセスメントし、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
		短期集中予防サービス事業を活用した介護予防啓発	コロナ禍の影響によって短期集中予防サービス事業が実際2ヶ月しか開催されなかったが、希望者の経過を確認し参加できる状況の時に声をかけるよう努めた。	
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1「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2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2年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価					
			評価点	5	4	3	2	1
8	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	重点的取組4「介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進」とおり	評価点	5	4	3	2	1
9	災害への対応	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対応 「文京区避難行動要支援者避難支援プラン」の個別計画である「避難支援計画」作成に向けた周知・啓発活動を進める	評価点	5	4	3	2	1
Ⅲ 1	あんしん相談センターの組織強化	本所・分室の「毎日のミーティング」と「毎月のケース検討」を連動させた3職種による相談分析・対応検討 専門職種の活動協働による一体化した支援を実施する。	評価点	5	4	3	2	1
2	あんしん相談センターの周知活動	町会・自治会・民生委員イベントへの積極的な出席と参加の実施。 認知症サポーター養成・老い支度・介護予防等、各種講座開催（年10回以上）	評価点	5	4	3	2	1
3	職員のスキルアップ	職員の業務内容・センター職員としての成熟度に応じた研修参加及び伝達研修（各職員ごとに年1回以上） 区が主催し包括職員に対して実施される研修の全員の参加。	評価点	5	4	3	2	1
4	各種会議への出席	区の開催する各種会議・地域包括ケアシステム推進のための検討会に出席する 区関係部署および関係機関召集の会議には、センターを代表できる担当者が出席する	評価点	5	4	3	2	1
5	関係機関との連携	区担当課・社協との日常的な情報共有と定期的な（月1回）情報交換・対応検討 支援を必要とするケースに関係する機関・インフォーマルなサービスを含めた関係者との協働の実施	評価点	5	4	3	2	1
6	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 第三者に情報提供が必要なケース支援時の「個人情報取り扱い同意書」取り交わし	評価点	5	4	3	2	1
文京区講評								
<p>「在宅医療・介護連携の推進」について、地域医療機関との間で包括としての役割等の確認のために交流会を行ったことを高く評価する。また、内部研修を毎月行う等、職員のスキルアップについては今後も続けてほしい。その他、令和2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。</p>								

令和2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) 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)	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)	地域包括ケア推進委員会や区の主管等からの業務への支援指示により電話相談での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)	
		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)	緊急事態宣言など積極的な訪問等がしにくい中での情報収集や相談支援について重点的に取り組んだ
		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)	課題別や区内関係職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)	
(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)		
(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)	苦情対応責任者を置き、体制整備と対応・記録を行っている	
	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)	その都度所管と協議しながら対応をしている	
	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)		
	21 相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	終結に関しては区との話し合いは都度行っているが条件化はされていない	
	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)		
	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)		
(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。	×(未実施)	区関係部署で検討中となっている	
	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)		
	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)		

令和2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	
2 個別業務	(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)	当センターで行っているケアマネ連絡会でのアンケートを通して把握している
		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)	事例提出も含め、年度初めには各自事業所にスケジュール等を示している
		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)	
		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)	関係者が集まるとの会は開催できなかったが、個別での意見交換は行っており、今後につなげていく。
		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)	検討の際には、必ず介護予防・自立支援を意識しての進捗を心掛けている
		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)	
		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)	フォローアップと会議での報告をしている
		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)	
(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)	介護予防マネジメントを委託する際やモニタリング時に説明をしている。	
	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)	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)	セルフマネジメントに関する情報提供や相談を行っている	
	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)		
	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)	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)	所内ケース検討会などを通して情報共有を図っている	

令和2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2年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
I 1	地域ケア会議の推進	地域ケア個別会議を4回、地域ケア連絡会議を2回を開催する。自立支援型については試行していく。	オンラインでの地域ケア個別会議を一回開催するに留まった。	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区への報告とともに具体的な解決に向けていきます。	今後開催予定である第一層の地域ケア会議への課題整理についてセンター内だけではなく各センターとの調整をオンラインでの会議で行った。	
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。	集計の中で医療連携は退院検討時が一番多くある場面であった。今年度はカンファレンスも開催しにくい状態であり、退院後に在宅での調整になることも多々あった。	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。	感染症への配慮なども加わる中で日々変化する対応を各職員がケース対応をし、得たノウハウを随時共有した。	
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早期発見・早期対応をします。	病院に行くことができない、認知症に関する不安など、さまざまな背景を配慮しながらの相談支援を4件行った。	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ることで、認知症についてより身近に感じてもらう取り組みを行います。	準備は5回行ったが、実際は感染予防対策に配慮しながら2回行うことに留まった。参加者の数も減ることはなく、参加意欲はむしろ高い状況であった。	
4	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	社会福祉協議会や生活支援コーディネーターとの協働により、地域ネットワークによる支えの充実を目指す。	定期的なセンター職員との情報交換を行うこと、それぞれが開催する各関係者との会合等にも参加をし、地域ネットワークとの連携を図ることができた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		居場所づくりでの協働等で地域課題の解消に向けての情報提供や繋ぎをおこないます。	見守り相談窓口との情報共有と連携等を通して、社会資源の活用や新たな課題の把握に繋がった。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	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。	計画通りに検討会を開催することが出来た。関係者とはオンラインでの参加を準備し、チームでの検討が出来るように工夫をした。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		支援者のネットワークを活かし、高齢者家族に対しても検討・対応が出来るように支援をします。	多問題・多世代にかかわる課題に対しても、受け止めつつも適切な支援に繋がるように、支援者のネットワークの活用を心掛けた。	
(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。	あんしんネット連絡会自体は中止となったが、ハートフルネットワーク関係者への支援協力へのメッセージを区がまとめて伝えることが出来た。	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。	連絡をもらうだけではなく、その後のフォローや経過なども場合によって伝えていくなど工夫をした。	
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。	より適切な対応につなげるための中核機関の設置に向けての準備活動に参加でき、個別ケースについても早期から関わることが出来る関係作りに努めた。	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。	連絡会については開催することが出来なかったが法律に関することに関しては随時メール等で相談するなどして対応することが出来た	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	新人CMI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」、「ケアマネジャー交流会」とも開催することは出来なかったが、ケアマネジャー個人とのやり取りは重ねることが出来た。	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連携することで支えていきます。	介護保険外でも課題を抱えたケースについてはセンターも一緒になって関わり、ケアマネジャーが抱え込まずに対応できるように連携した。	
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。	外出を控えてしまいがちな状況下で訪問も十分に行えることは出来なかったが、電話等でのコミュニケーションを欠かさずとすることで、日々の生活のモニタリングを行った。	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。	教室が中止になるなど参加希望があっても参加できない状況になり、積極的な勧奨はできなかった。	
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1「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2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2年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
8	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	重点的取組4「介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進」とおり		評価点 5 4 3 2 1 点
9	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。 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	実態把握を通して、状況の確認や避難支援計画の情報提供などをおこなった。 職員の入替わりのある中でも定期的に災害への対応について検討した。	評価点 5 4 ③ 2 1 点
Ⅲ 1	あんしん相談センターの組織強化	地域包括ケアシステムを意識した業務運営の中で職員の入退職による業務の質低下が起きないよう、ノウハウの継承、職員評価や面談、研修参加などを通して職員定着と安定した運営を心掛けます。 今年度は多職種連携に着目し、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対応できる組織作りを目指します。	多様な業務をこなしていくために経験・未経験だけではなく評価軸をもって職員採用を行い、入社後についても定期的な面談などを通して安定した業務体制を作るべく工夫をした。 今まで取り入れることが出来なかったICTを用いた連携の取組を行った。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
2	あんしん相談センターの周知活動	地域に向向っていく業務の際は積極的に高齢者の周囲にいる関係者にも周知活動を行います。 センターと関わる関係者・機関にPR紙「本富士の窓」を配布し、更新の認知度向上を図ります。	地域に向向くことが難しく、郵送等での周知活動となった。 PR紙を発行し、通常通りではなかったが郵送での配布を行った。	評価点 5 4 ③ 2 1 点
3	職員のスキルアップ	三職種が研修等でそれぞれの専門知識を高めるだけではなく、互いの専門領域まで意識して研鑽していくことでチームとしての力を高めていきます。 多世代への多職種連携が求められる中、センター職員が効果的に関わられるよう定期的なケース検討を行います。	外部での研修の頻度は減ったが、オンラインでの開催などには参加し、研鑽に努めた。 定期的なケース検討を実施することが出来、チームとしての支援の方向性や役割分担の確認をした。	評価点 5 4 ③ 2 1 点
4	各種会議への出席	地域の要請に応じて職員が派遣できるように勤務シフトの考慮等を柔軟に行います。 会議への参加後はセンター内で報告や伝達を行い、参加者以外の知識習得や業務に活かしていきます。	オンラインでの参加なども増えたがしっかりと対応できた。 報告書もしくは必要に応じて参加職員の伝達の時間を作り、知識習得に活かす事が出来た。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
5	関係機関との連携	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。 上記以外の連携として、新事業の準備や検討などでも連携する場面が増えてきており、センターのノウハウの発信をすることで、より一層のスムーズな支援につなげていくことに注力していきます。	示した以外にもひきこもり支援センターなども加えての多職種連携に努めることができた。 地域包括ケアの概念が他分野にも広がる中で高齢者自身だけではなく、周囲も含めた支援ができるように各関係者を巻き込む視点をもって取り組んだ。	評価点 5 ④ 3 2 1 点
6	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。	チェックシートなどを活用することで問題になるような事は起きなかったが、今後も分かりやすく注意できるよう改良を加えた。 他方で起きた事故なども区から情報をもらい、当センターでも起こりえることとして職員に啓発を行った	評価点 5 ④ 3 2 1 点
文京区講評				
「認知症施策の推進」について、ぶんここ等のイベントへの参加意欲が高い状況と判断がなされているので、今後は新型コロナウイルス感染症流行下でもオンライン開催等の検討を期待する。「包括的・継続的ケアマネジメント支援」はケアマネジャーに寄り添った対応ができてきているため、今後も続けてほしい。その他、令和2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2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

		センター長 新堀 季之		
項目	番号	評価指標	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)	個別の指摘は多くはないが、他センターとともに、常に区と協議し事業計画を策定した
	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)	協議すべき事象・事案については、電話・打ち合わせを必要だけに行い、対応や改善を行った
	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た
	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)	定期的な感染症対策や虐待対応等の研修を行った
	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)	
(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年制定」
	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、資料の閲覧等を用いて周知した
	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)	
(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・協議した
	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。	×(未実施)	分室に相談室がないため、移転を含み対策を検討している。
(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)	
	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)	
	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)	
(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。	×(未実施)	判断基準として明文化したものはないので未実施としたが、区長申し立てについては区との協議して進めている。
	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)	
	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・協議した
	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)	

令和2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

				センター長	新堀 季之
項目	番号	評価指標	センター自己評価		
			評価	実施状況	
2 個別業務	(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)	
		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)	※介護支援専門員に限定せずに実施
		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)	※介護支援専門員に限定せずに実施
		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)	社会性・活動性の低下と筋力・運動能力の低下が連鎖して負の連鎖を起している事案について、その連鎖を断ち切るための検討や方策について検討した。
		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)	オンライン開催での指針を作成し、運用している
		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)	区への報告書以外に、議事要旨を作成し案内先に配付している
		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)	必要な事案に関しては、定期・不定期に報告があったり求めたりしている
		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)	
	(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)	
		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)	
		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)	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)	定期的に情報交換の機会を設けている

令和2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2年度事業計画	実施状況(事業実績)	センター自己評価					
I 1	地域ケア会議の推進	地域ケア個別会議を5回開催し、10件以上を目的に事例を検討する	COVID-19対策で集合しての開催は見送った。2回、オンラインで開催し、事例としては1件を模擬で、かつ自立支援型として開催、40名参加。	評価点	5	4	3	2	1
		地域ケア圏域会議を上記に合わせて、年2回以上を目的に実施する	COVID-19対策下での対応について情報交換を行った。新しい生活様式と地域課題についてもより深める必要性について確認した。						
2	在宅医療・介護連携の推進	区・四センター協働で医療連携交流会を開催する	集合形式での開催は困難であったため、今年度の開催は見送ることとなった。	評価点	5	4	3	2	1
		相談内容や対応方法等の統計を取り、駒込地区の実態を把握する	医療系(医科・歯科・薬科)においては情報共有などについてオンラインの導入がスムーズであったが、福祉、特に介護系は進みに難が見られた。						
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8件、初期集中支援チームでの支援4人を実施した。	評価点	5	4	3	2	1
		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	地域への啓発活動や認知症に関する講座等は軒並み中止で、かろうじて開催した都合6回は、参加者0名が4回、2組3人が1回、残りの1回は企業依頼の認知症サポーター養成講座。						
4	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	地域における活動の支援として、地域福祉コーディネーターと協働する	集合による活動に制限や利用自粛が見られ、訪問による活動は鈍化しているが、住宅地図などを用いて机上での情報共有に努めた。	評価点	5	4	3	2	1
		ボランティア等の組織化や、活動の場の創設などを支援する	地域の集まれる場などの活動は自粛され、従前の活動はほぼ行えなかったが、代表者等を通じ、情報提供のチラシやグッズなどを渡していただくなどのつながりを意識できるような活動を行った。						
II 1 (1)	高齢者の総合相談	受診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	対応者の熟達度に応じて、サポートの度合いを調整し、業務内容の平準化を図った。	評価点	5	4	3	2	1
		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	直接お会いする方法を避け、ポストイン後に電話するなどの工夫を行い、アウトリーチを実施した。						
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	地域ケア個別会議を5回、圏域会議を2回開催し、状況・課題共有に努める	地域ケア個別会議を自立支援型で1回開催し40名参加(再掲)、圏域会議に準ずる形で1回開催した。	評価点	5	4	3	2	1
		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	連絡会は開催を見送り、代案としてオンライン情報交換会を打診するも、希望者・団体等は4件で、こちらも開催を見送った。						
2	権利擁護に関する相談支援の充実	成年後見利用促進に関する活動や中核機関へ積極的に協力する	社協が受託する中核機関の準備に協力した。	評価点	5	4	3	2	1
		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	虐待対応、権利擁護の講演会等は集合型イベントの開催自粛により行えなかった。						
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	カンファレンス主催21人29回、準ずるもの6人13回(3人は重複)開催した。	評価点	5	4	3	2	1
		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	28世帯29人の会議出席や電話相談などを実施した。						
4	介護予防ケアマネジメント	予防給付対象者の意向確認や調整を行い、円滑な導入を行う	介護等のマンパワー不足やインフラの感染予防能力不足など、個人の意向などとは別の要素による調整困難がみられ、課題を多く残した。	評価点	5	4	3	2	1
		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	社会情勢の変化という個性とは別次元のアセスメントと対策については、オンラインの活用という方向性は見えつつあるも、動き出しが遅れ多くの課題を残した。						
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1「地域ケア会議の推進」のとおり		評価点	5	4	3	2	1
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
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

令和2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2年度事業計画	実施状況(事業実績)	センター自己評価						
			評価点	5	4	3	2	1	
8	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	重点的取組4「認知症施策の推進」とおり	評価点	5	4	3	2	1	
9	災害への対応	避難行動要支援者で同意方式名簿に掲載されていない方の実態把握を行う 広域災害版BCPの見直しと周知, BCPパンデミック版の策定を行う	見守り相談窓口の活動の事前情報としても活用し, 同意名簿に掲載されていない方218人(延べ)への周知活動と実態把握を行った。 広域災害版BCP見直しはできなかったが, パンデミック版については, より現実的なものを策定できた。	評価点	5	4	3	2	1
Ⅲ 1	あんしん相談センターの組織強化	対応方法のOJTをより促進し, 対応能力のスキルアップを図る 事務処理の平準化をさらに推し進め, 業務量の軽減を図る	窓口対応直後や訪問後のミニカンファやスバービジョン等を実施しているが, 頻度や濃度にばらつきが見られ効果については十分とは言えない。 単純な事務処理については整理されているが, 申請手続き等の重要な事務処理については, さらなる精度向上が必要。	評価点	5	4	3	2	1
2	あんしん相談センターの周知活動	行事等の機会に, 周知や理解を進める SNS等の活用による, 活動の周知を検討する	地域の行事も軒並み中止となり, 行事等での啓発や周知は行えなかったため, 代表者等を通じ, チラシやノベルティの配布による周知に切り替えて実施した, SNSをはじめとしたネットリテラシーの向上がカギであるが, 受信側だけでなく, 発信側, 特にマンパワーに課題があり, 機能していない。	評価点	5	4	3	2	1
3	職員のスキルアップ	関係機関との連絡会や勉強会, 報告会などを通じて, ケースの振り返りを行う 習熟度・経験・専門性に応じた研修に参加し, 知見を深める	集合による活動はほぼ行えなかったが, オンラインによる情報共有などの方法を検討し, 導入の端緒にはついている。 在宅勤務時にe-Learningを活用するなど, 平時では十分に時間の取れない学習機会を設け, 延べ41回の研修に参加した	評価点	5	4	3	2	1
4	各種会議への出席	対応方針等について区と定期的な連絡調整会議を開催し, 共通理解を図る 関係機関との連絡調整会議を定期的に行い, 意思疎通を図る	集合による検討機会は激減しているが, 少人数で密に配慮し, 関係機関や関係者との情報交換を実施した。 三密回避のため連絡調整会議等は激減したが, 見守り相談等の主要活動は感染対策を十分にしていた。	評価点	5	4	3	2	1
5	関係機関との連携	文京区地域福祉活動計画に協力し, 地域での福祉活動を推進する 障害者基幹相談センター等と協働し, 普遍的な福祉推進の取り組みを行う	引きこもり支援の活動について共通理解を進めた。地域における人のつながりについては, それを分断しかねない社会情勢にあり, あらたな対策を講じる必要を感じつつもいまだ端緒につけていない。 駒込地区で導入される障害者の地域生活相談拠点の活動に協力し, 地域での連携体制の確認や, 包括の活動に招待し地域の共通理解に資する活動を行った。	評価点	5	4	3	2	1
6	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 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	個別ファイルの管理及び確認方法を定め, 確実な管理を履行した。 「個人情報の利用と保護に関する方針」ないし「支援・契約内容説明書」を用いて説明し, 理解を求めた。	評価点	5	4	3	2	1
文京区講評									
<p>昨年度は「職員のスキルアップ」に注力しているので, 今年度も積極的に研修等に出席し, スキルアップに努めてほしい。「認知症施策の推進」として開催している講座等については参加者が0名なことが続いているので, 周知方法等の見直しが必要である。なお, 在宅勤務時に研修を行い, 職員のスキルアップに努めていることは評価する。その他, 令和2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。</p>									

令和2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	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)	924人であるため、1,500人以下である。
	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)	
	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)	
(2) 個人情報の管理	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。
	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)	
(3) 利用者満足度の向上	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。
	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。
(1) 総合相談支援業務	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)	明確な基準は定めていないが、個別ごとに協議をして終結させている。基準の作成方法については関係機関と協議中である。
	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。	×(未実施)	明確な基準は定めていないが、個別ごとに協議をして申し立てを行っている。基準の作成方法については関係機関と協議中である。
	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)	

令和2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	番号	評価指標	文京区自己評価		
			評価	実施状況	
2 個別業務	(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とした研修会・事例検討会等の開催計画を作成しているか。	○(実施)	研修会について年度当初にセンターの担当者で協議し、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の取扱方針を定め、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が多いケアプラン(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、住民向けに公表しているか。	×(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、計画的に地域ケア会議を開催できず、検討内容の取りまとめが行えなかった。
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)		

令和2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	番号	評価指標	文京区自己評価	
			評価	実施状況
3 事業間連携（社会 充実分事業）	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。	×(未実施)	同上。
	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。