

# 平成31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が、その機能を適切に発揮していくためには、地域包括支援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、市町村や地域包括支援センターは、地域包括支援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、各高齢者あんしん相談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。  
作成した評価表は、地域包括ケア推進委員会の点検評価部会に提出します。（Check（点検・評価））
- (4) 評価部会は、上記資料をもとに、区及びセンター長よりヒアリングを実施し、公平・中立性の確保、効果的取り組みとして充実する点、不十分で改善を要する点について見解をまとめ、直近の地域包括ケア推進委員会に報告します。（Check（点検・評価））
- (5) 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。

平成30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	望月 修
			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)	H30年度末文京区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)	運営方針提示後に開催されたセンター長会で協議し、その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)	地域包括ケア推進委員会、地域包括支援センター点検評価専門部会での意見・指摘を基にして、区からの指導に従い、個人情報の取扱いについて改善を図った。
	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)	センター長会議及び毎月の支援センター連絡会に毎回出席している。
	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)	区から、担当圏域の人口動向や総合サービス事業状況等、ニーズの把握に必要な情報の提供を受けている。
	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)	区から提供を受けた情報のうち、高齢者数や高齢化率等、要介護者数の変化を参考にしながら、ケア会議の方向性や介護者教室の内容、戸別訪問の実施方法などを検討・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)	富坂・富坂分室それぞれに、社会福祉士・主任ケアマネジャー・経験のある看護師を1名以上配置している。
	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)	毎年1回以上、センター職員を対象に相談援助に関するスキルアップを目的とした研修が実施されており、職員を派遣している。
	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)	初任・中堅・リーダーの経験別研修の他、虐待対応など課題別研修も実施している。東京都社会福祉協議会等外部研修にも積極的に職員を派遣している。
	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)	夜間早朝は警備員が対応し、必要に応じ職員に連絡が取れる体制を作っている。パンフレット等は各行政機関に設置している。
	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)	土・日祝においても、日中に時間帯において窓口を開設、職員を配置している。パンフレット等は各行政機関に設置している。
	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)	窓口への配架の他、戸別訪問、各種講座等で配布・周知している。季刊誌を作成し、周知に活用している。
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)	マニュアルを共有し、対応についての周知をしている。
	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)	センター長が責任者となっている。
	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)	持ち出し簿を作成し、終礼時に当番が確認している。
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)	苦情対応責任者及び担当者を配置し、苦情等が発生した場合には書面にて報告を行っている。
	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)	介護保険課の給付係及び相談係と連携を図り、随時報告・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)	富坂・富坂分室それぞれに個室の相談室を設置している。
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)	マップ化はされていないが、リストアップされた情報を管理、共有している。
	21	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	区と協議した事例については協議のうえ終了を決定しているが、条件については明示されていない。
	22	相談事例の分類方法を、区と共有しているか。	○(実施)	区が取り決めた区分・項目にしたがって相談記録の入力を行っている。
	23	1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)	システムに入力した相談情報を年度で集計、報告している。
	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)	困難ケースでは区担当者の支援をうけ、協議して対応している。
	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)	本人、家族、事業者など相談者ごとの集計を行っている。
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が、区から共有されているか。	×(未実施)	必要な場合は高齢者相談係に相談しているが、判断基準は共有されていない。本来行政で一定基準が作られる必要がある。
	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について、区と共有しているか。	○(実施)	カンファレンスや同行訪問等、連携して対応している。原則当該事例は少なくとも共有する。
	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。	×(未実施)	専門会議はなく、他会議体で虐待事例を協議する際に実施される。
	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)	消費生活センター及び警察から情報提供があり、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)	季刊誌の記事に掲載した。警察のチラシを関係機関に配布した。

平成30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	望月 修	
			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)	事業所の介護支援専門員の数を把握しているが、主任に関しては不十分
		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)	奇数月にケアマネジメント勉強会を開催していることを周知している。
		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)	4包括合同の研修会の他、独自の事例検討会、地域ケア会議を開催。
		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)	安心ネット連絡会等に介護支援専門員を招き、意見交換の場としている。
		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)	町会や地域のサークル等から依頼を受け、講座を行っている。
		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)	システム上に介護支援専門員の相談として入力、集計できるようにしている。
	(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)	前年度2月において、当該年度における地域ケア会議についての説明があり、その内容に沿った形で会議を実施した。
		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)	事例募集時に文章にて周知している。また会議冒頭に説明し共有している。
		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)	事例確認会で選定された事例について検討している。
		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)	検討した内容を事例提出者と共有し、本人の自立支援を支援している。
		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)	区が定める誓約書に署名している。
		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)	会議参加者に事例シートを送付して共有している。
		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)	担当者がモニタリングし、年1回、地域ケア会議で進捗状況を共有している。
		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)	個別ケア会議で抽出された課題について検討している。
		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)	区が定める報告書で提出している。
	(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)	利用者が自立した生活を継続できるよう、マネジメントを実施すると共に、助言や提案など利用者や家族への働きかけを行っている。
		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)	保険サービスだけでなく、地域で行っている介護予防に資する体操教室、かよいへの等の取り組みや、見守りを兼ねた地域での活動等の提案や情報提供を行っている。
		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)	区から示されているQ&A等を参考に、マネジメントに活用している。
		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)	公募区民を含む地域包括ケア推進委員会の審査に基づき、事業の選定がなされている。
		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)	区と全センター共有のパソコンシステムにより、台帳への記録及び進行管理を行っている。
	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)	圏域内の医療機関や医師会の主催する事例検討会に職員を派遣している。
		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)	圏域内の医療機関や医師会の主催する勉強会に職員を派遣している。
		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)	個別の相談対応において、随時連携や情報共有、相談を行っている。
		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)	富坂・富坂分室それぞれにチーム員を配置し、所管課、サポート医と連携を図り情報共有を行っている。
		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)	富坂・富坂分室それぞれに地域連携担当者を配置し、それぞれの地域や社会地域協議会と連携を図り、個別ケースの対応や地域共通の課題について協議を行っている。

平成30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	30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地域ケア会議を開催。地域事例を選定する「事例確認会」から「個別」「地域連絡会議」を連動する一連の流れを年2回開催。（下半期は自立支援型会議を予定）	計画通り実施。下半期は自立支援型会議において生活課題解決に向けて話し合った。アドバイザー同士の連携もでき活発な議論ができた。国の方針+αで実施し事例選定から丁寧に地域課題を抽出した。	評価点 4 3 2 1 点
		安心ネット連絡会で地域ケア会議で事前協議された事例について改めて協議する機会を設け、地域ケア会議を更に充実する形で関連性を持たせる。（年2回）	計画通り実施。安心ネット連絡会は委員の他、介護保険事業者や地域団体にも広く声をかけ、毎回40名以上の出席があった。地域で見守りをテーマとした事例検討を行い地域連携を深める機会となった。	
2	在宅医療・介護連携の推進	医療・介護連携において、マネジメントの中心となる介護支援専門員が重要な役割を担うことから、ケアマネ勉強会を通じて、医療状況をケアプランに活かせる研修を開催	医療連携におけるケアマネジャーの勉強会のニーズはなかったが、日常的な総合相談において、個別に医療状況をケアプランに活かせる研修を行った。	評価点 4 3 2 1 点
		生活を基準とした項目から、単なるケアとしての内容だけでなく、疾病等に関しての医療分野のサポートの必要性について、介護者教室等で啓蒙していく。	医学的な根拠に基づき、熱中症やインフルエンザ予防の周知、及び認知症に関連する病識や医療分野のサポート方法について家族交流会や介護者教室において啓蒙活動を行った。	
3	認知症施策の推進	「家族交流会」「認知症に関する講演会」「介護者教室」を各2回実施。「認知症カフェ」は、分室で5月よりリニューアル、当事者の関わりを主体に毎月開催、本所も複数回開催に取り組む。	家族交流会、認知症講演会、介護者教室は年2回開催した。認知症カフェは、分室で10回開催した。本所は3ヶ所の会場で計5回開催することができた。	評価点 4 3 2 1 点
		区民等からの要請により認知症サポーター養成講座を実施。養成講座修了者への支援（ロバ友の会）の充実を図る。また認知症初期集中支援チームの活動も継続していく。	区民からの要請で、認知症サポーター養成講座を8回開催した。ロバ友の会を開催し、参加者を中心とした認知症カフェも開催した。認知症初期集中支援チームの活動は、1名の利用者への対応を行った。	
4	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	区民等からの拠点活動への賛同を呼びかけ、定期的な活動への支援を行う。	認知症施策と連携し、区内大学の学生、認知サポーター養成講座受講者への働きかけを実施した。	評価点 4 3 2 1 点
		団体から個人へ、地域のネットワーク作りの試みを文社協と共に検討する。	年度途中で、圏域内での新規拠点設立の計画が発生。設立の協議会等への参加に活動を切り替えた。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	多様な相談に対し、対応できるよう職員間の情報共有の徹底、一人一人の対応能力向上のための短時間カンファレンスを月1回開催し、能力の底上げを図る。	スムーズな対応が図れるよう職員間の情報共有を徹底した。継続的な支援が必要なケースは会議で情報交換を実施した。また月1回のケースカンファレンスでは予防の視点からマネジメント力の向上を図った。	評価点 4 3 2 1 点
		季刊誌「とみさか便り」の発行及び関係機関、個別訪問等での配布。75歳到達者、同転入者、要支援認定を受けたサービス未利用者等への戸別訪問の実施し周知を図る。	年4回の「とみさか便り」の発行し、地域や利用者に向けて包括支援センターの周知に活用した。またアウトリーチとして熱中症、インフルエンザ予防の声をかけを行いながら個別訪問による実態把握を行った。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	民生委員連絡会では、共通の話題にできるテーマを設定し高齢者と民生委員、当センターの顔の見える関係づくりを形成していく。	H30.6.28「民生委員はストレスとどのようにつきあうか？」をテーマに、講義とグループディスカッションを行い、顔の見える関係づくりに努めた。	評価点 4 3 2 1 点
		富坂地区全体の地域力向上を目的としたハートフルネットワーク交流会を年1回開催。	H31.3.20「みんなで学ぶ防災講座」をテーマとして開催し、文京区の防災対策や福祉避難所の取り組み等について講義を行った。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	行政機関、医療機関等と連携を図りながら、高齢者の権利擁護と介護者の介護負担軽減に向けた調整等の支援を行う。	個々の職員が研修を活用し積極的に自己研鑽をしながら、各関係機関と連携し権利擁護の相談支援にあたった。また消費生活センターの出張講座を認知症カフェで開催し、区民への権利擁護啓発にも努めた。	評価点 4 3 2 1 点
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	ケアマネジャー向け勉強会の隔月開催。参加者より事例提供いただき、グループワーク等を取り入れながら、支援の方法を共に学べるようにする。	計画通り、ほぼ隔月に開催し、弁護士を招いての法律相談会や障害者基幹相談センターとも事例を通じて参加を呼びかけることができた。	評価点 4 3 2 1 点
		ケアマネジメント支援事業として、区、他包括と共催で研修を企画・実施する。区内のケアマネジャーのニーズに合わせたテーマを選定し、アセスメント力、マネジメント力の向上を目指す。	服部万里子先生を講師に招き、その人らしいプラン作成の為のアセスメント力向上を目的とした研修を企画・開催。区内外より100名を超える申し込みを頂き、参加者からは多角的な視点を再認識できたなどの意見を頂いた。	
4	介護予防ケアマネジメント	Ⅲ-3で記載する事業所内研修において、職員一人一人がプランニングする内容について全体でマネジメントの妥当性を協議する機会を設ける（月1回）	毎月事例検討会を実施。職員一人ずつが、担当する事例を提出し、マネジメントの妥当性について全体で評価・検討を行っている。	評価点 4 3 2 1 点
		上記に合わせて、サービス提供を実施する事業所について、利用者を通して働きかけを行い、自立に向けた目標を同じ目線で関わられるようにする。	サービス担当者会議等において、利用者、サービス提供事業者が、同じ目標を持って自立支援に取り組めるよう、調整や働きかけを行っている。	
5	地域ケア会議の推進	上記 I-1「地域ケア会議の推進」に記載のとおり	上記 I-1「地域ケア会議の推進」に記載のとおり	評価点 4 3 2 1 点
6	在宅医療・介護連携の推進	上記 I-2「在宅医療・介護連携の推進」に記載のとおり	上記 I-2「在宅医療・介護連携の推進」に記載のとおり	評価点 4 3 2 1 点
7	認知症施策の推進	上記 I-3「認知症施策の推進」に記載のとおり	上記 I-3「認知症施策の推進」に記載のとおり	評価点 4 3 2 1 点

	項目	30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	上記1-4「介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進」に記載のとおり	上記1-4「介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進」に記載のとおり	評価点 4 3 2 1 点
9	災害への対応	発災後約3日目を降を想定し、災害時要支援者名簿から対象者の優先順位を作成、更に同地域のグループニングを行い、効率的な安否確認ができるようにする。 上記に伴い、発災後の屋外活動を想定し、必要な物品の準備を行う。	名簿の住所地を基本に整理し、同地域内で独居・高齢世帯を優先した名簿を再作成。発災時に効率良く巡回できるような名簿を整理した。 消防からの情報収集し、耐熱、耐切創、天候不良、がれき等を想定した防災用品を準備した。	評価点 4 3 2 1 点
Ⅲ 1	あんしん相談センターの組織強化	全体を統括するセンター長は単独で配置し、2拠点については係長を配置。それぞれの組織統制と共に、センター長が統括する組織とする。 各役割については、職員単独での担当せず、原則2名、事業内容によっては2名以上で役割を担い、不在時に滞りがないようにする。	計画の通り職員を配置。本所、分室間で随時連携を図ると共に、毎月一回事例検討を兼ねた職員会議を実施している。 各種事業について2名以上の担当者を配置。また担当者が不在の際においても他の職員がフォローを行えるよう申し送り等に留意している。	評価点 4 3 2 1 点
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」の発行及び関係機関、個別訪問等での配布。 75歳到達者、同転入者、要支援認定を受けたサービス未利用者等への戸別訪問の実施。	年4回発行。毎回2,000部前後を印刷し、関係機関等に配布している他、戸別訪問でも活用し、センターの周知を行っている。 区から依頼を受けている到達者・転入者の他、要支援認定を受けサービスを利用していない方へも実態把握を兼ね戸別訪問を行っている。	評価点 4 3 2 1 点
3	職員のスキルアップ	部署内での事例検討の実施。法人による経験年数別研修の実施。東京都、文京区、東京都社会福祉協議会その他関係団体の主催する保健・福祉関連の研修への参加。	月1回の事例検討では全員が持ち回りで事例を提出し、全体のスキルアップを図った。包括支援センター関連の研修については経験年数に応じた受講ができるよう、研修参加を計画的に実施した。	評価点 4 3 2 1 点
4	各種会議への出席	行政機関主催の会議への参加については、内容によって原則固定スタッフとし、会議体の方向性に沿った提案等が実施できるようにする。 地域密着型の会議への参加、社会福祉協議会、医師会主催の会議体については積極的に参加をしていく。	支援センター連絡会は本所・分室の主任が継続して参加することとなり、区との連携の取りやすさや包括側からの意見が伝えやすくなった。 地域密着型サービスの運営推進会議には職員全体で分担して関わるようにし、地域サービスの把握、連携の取りやすい関係作りを行った。	評価点 4 3 2 1 点
5	関係機関との連携	リハビリテーション分野との連携について、区内大病院等への地域包括支援センターにおける医療・介護連携について説明をする機会を設ける。 区内事業所連携については、ネットワークの会・文京事業者研究会に参加し、情報共有する等、積極的に関わりを持つ。	平成30年度は、東京医科歯科大学、順天堂医院のリハビリテーション科において、退院後の在宅生活とリハビリテーション専門職の必要性について、担当する介護支援専門員への助言の積極的関与を依頼した。 左記団体会議には全て出席し、参加事業者と情報共有を行った。	評価点 4 3 2 1 点
6	個人情報の保護	区システムのパスワード、セキュリティカード等による保護。ケースファイルの鍵のかかる書庫への保管。マイナンバーのマスクング及び使用後の速やかな破棄。	計画通り実施できた。交換便・郵送にて個人情報を送付時には一覧表に記載し事後でも確認できるようにした。訪問時は必要最低限の個人情報持ち出しに留め、カードの持ち出しは「持出簿」で管理している。	評価点 4 3 2 1 点
<b>文京区講評</b>				
平成30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。特に、「地域会議の推進」においては、生活課題解決を進める上で大変重要である自立支援型会議を実施した取組は、評価に値するものと考えている。				

平成30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)	前年度末に運営方針に沿って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)	地域包括支援センター点検評価部会の他、区からの指導に従い、交換便・郵送物等に係る個人情報の取り扱い等の改善を行った。
		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)	センター連絡会・事業者部会など定期的に行われる会議に出席している。
		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)	定期的に区内・担当の圏域高齢者人口、要介護者数などの情報提供を受けている。
		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)	地理的な状況を考慮し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)	配置している。
		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、職種に合わせて実施している。
		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)	包括現任研修等を含め必要な外部研修に参加している。
		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)	転送電話を活用しパンフレット表記の連絡先で対応できるようにしている。
		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)	上記同様
		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た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。	×(未実施)	ネットワークはあるがマップ・リスト化はされていない。	
	21	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	区・社協との連絡会を月1回設け協議している。	
	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。	
	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。	
(2) 権利擁護業務	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。	×(未実施)	実務的な協働実績はないが消費者被害の相談で警察との情報共有が出来る体制は確保されている。	
	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)	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。	

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。	×(未実施)	事業所及び主任介護支援専門員の把握はしているがケアマネ人数までにはいたっていない。
		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)	前年度の他包括開催の地域ケア会議の報告の情報提供あり。地域のニーズに合わせ事例検討会・地域ケア会議の実施を行っている。
		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。	×(未実施)	各々の関係機関との情報交換はしているが多職種同時に場面を設定して意見交換は行っていない。
		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。	×(未実施)	包括主催の介護者教室・熱中症予防等の出前講座は実施しているが、左記の出前講座は実施実績がない。
		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。	×(未実施)	経年的件数の把握は無い。
	(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)	イメージとともに枠に示されている。
		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。	×(未実施)	地域ケア会議毎に目的と手順は説明している。
		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)	検討実績あり。
		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。	×(未実施)	多職種での検討は行えているが対応策の実施までには至っていない。
		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)	報告書を作成し共有している。
		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。	×(未実施)	ケースの事後支援が行えているケースと出ていないケースがある。
		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)	地域ケア連絡会の場において実施している。
	(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	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)	報告書の提出をしている。
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。	×(未実施)	区が直接周知したものを補助する程度。	
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。	
3 障害実働分連携(社会保)	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。	
	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)	近隣社会資源となる医療機関の事例検討会に参加している。	
	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)	認知症施策等も含め参加している。	
	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)	利用者の状況に合わせて相談を行っている。	
	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)	実施している。	
	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。	



平成30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	30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	「医療・介護の連携」「認知症ケア」「ケアマネジメントにおける自立支援」等の地域課題をテーマに会議を開催する(3回以上)	個別のケア会議(各2ケース2回計4件)では事例に沿って本人と社会資源の課題を確認し、地域作り・医療と介護の連携における地域における課題を多職種で共通認識を図った。(圏域ケア会議3回)	評価点 4 3 2 1 点
		区の開催する地域ケア連絡会をより効果的に実施するための検討会に積極的に参加する	区内の連絡会への参加の他、豊島区のケア会議のデモや介護予防推進の地域ケア会議の学習会にも参加した。	
2	在宅医療・介護連携の推進	医療連携相談窓口業務の内容を分析し「在宅医療と介護連携」の課題を明らかにする	医療連携集計の実施。内容に関して包括ミーティングの中で入院支援の医療職による連携・退院支援の介護連携の必要性を確認した。	評価点 4 3 2 1 点
		高齢者が円滑に地域生活に戻るための適切な支援の方法を、ケアマネジメント支援を含め明らかにする	退院支援として身体状況に応じてカンファレンスの参加等を行い在宅における生活の不具合の解消に努めた。 今年度カンファレンス開催・出席68件	
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とした、認知症の本人・家族支援の充実	定期的な相談窓口の開催。初期集中支援が必要と思われる利用者の選定と協働を区と協働して実施し、支援を行なった。もの忘れ医療相談6件・初期集中支援チーム員会議①21回・順天を含む会議2回	評価点 4 3 2 1 点
		住民主体の認知症カフェの運営継続支援(立ち上げから2年間)	認知症カフェの運営継続支援として開催日の訪問・支援実施を行なうとともに運営者からの相談受付を継続している。カフェ参加者も定着を見せており、熱中症の予防啓発等も実施した。	
4	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	高齢者が住み慣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・個別ケース約20件程度)	評価点 4 3 2 1 点
		高齢者本人・支援者・関係機関とともに、介護予防・地域の支えあい活動に関する情報交換・課題抽出を行なう(年1回以上)	区・社協・薬局・区民の代表の方との情報交換会を2回開催した。地域で支えるための拠点の整備について意見を求め課題の抽出を図った。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	転入者・新75歳を含めた高齢者の実態把握(目標2000件)	相談対応時に限らず、75歳到達者及び熱中症予防・見守り訪問活動の際に実態把握を行なうよう努めた。 (H30年度実態把握者数1627件)	評価点 4 3 2 1 点
		課題分析表(相談内容・相談者・対象者の課題分析)の利用継続	相談内容に応じて相談記録のフォーマットを使い、課題を分析できるように努めた。	
(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(年2回程度)	ハートフルネットワークの代表者との情報交換会を2回開催した。地域で支えるための拠点の整備について意見を求め課題の抽出を図った。	評価点 4 3 2 1 点
		日常的なネットワーク機関との個別ケースを通じた情報共有・情報交換・協働(月1回)	計画通り定期的な情報交換を行なった。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	虐待記録様式の利用によるセンター内の情報共有・情報分析・支援計画・支援記録の継続	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、実行を行うことができた。虐待(疑いを含む)H30年度39件	評価点 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「ケアプランを一緒に作ろう会」「大塚地区主任ケアマネ連絡会」開催(年6回以上)	ケアプランを一緒に作ろう会、個別地域ケア会議、大塚圏域主任ケアマネ連絡会を実施し、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 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)	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 4 3 2 1 点
		総合サービス事業利用者のサービス利用による身体状況の維持・向上効果の年間評価(年1回)	総合サービス事業利用者による身体状況の維持・向上に努めており個別の評価は実施しているが、全体的な視点・傾向での具体的な向上効果において年間評価にまでは至らなかった。	
5	地域ケア会議の推進	上記 I-1「地域ケア会議の推進」に記載のとおり		評価点 4 3 2 1 点
6	在宅医療・介護連携の推進	上記 I-2「在宅医療・介護連携の推進」に記載のとおり		評価点 4 3 2 1 点
7	認知症施策の推進	上記 I-3「認知症施策の推進」に記載のとおり		評価点 4 3 2 1 点

8	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	上記1-4「介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進」に記載のとおり		評価点	4	3	2	1	点
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	区の地域防災計画が発動するような災害は発生していない。	評価点	4	3	2	1	点
		「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	災害時のセンター事業継続計画の確認を行い、センター内の被災時・被災後の対応について検討した。H31/1現在不同意者797(内死亡88転出住基無し86施設入所99ケアマネ・生保担当者確認185)						
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15分ミーティング」と「毎月のケース検討」を運動させた3職種による相談分析・対応検討	当日リーダーを中心に毎日共有が必要なケースの報告及び検討・次の支援内容の確認を実施した。	評価点	4	3	2	1	点
		地区担当を中心とした、小地域の資源把握・地域診断	熱中症予防啓発や見守り訪問事業などを地区担当を決めて主体的に活動することで地域の地形や資源などの把握に努めた。						
2	あんしん相談センターの周知活動	熱中症予防啓発活動・新75歳到達者の生活状況実態把握に併せたセンターの周知活動	訪問・ポスティングによる周知活動の他、高齢者クラブ・自主グループ団体・シルバーバス発行窓口にてハルティ（ミニ団扇）の配布とあわせて行なった。（訪問278、ポスティング138、団体29団体・シルバーバス2日683）	評価点	4	3	2	1	点
		認知症サポーター養成・おい支度・介護予防等、各種講座開催（年10回以上）	認知症サポーター養成講座を中心に10回以上出張講座を行なった。						
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）	職員のスキルや資格にあわせて研修に参加した他、包括の現任研修にも3名参加できている。	評価点	4	3	2	1	点
		センター職員としての育成（到達目標：1年目個別支援・3年目スーパーバイス）	あんしん相談センターの職員としての必要な知識や技術を職員同士で不十分な部分を補いつつ育成に努めた。						
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	区が開催し出席が必要な会議・検討会には全て参加している。	評価点	4	3	2	1	点
		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	センター連絡会他、検討し決定する事項がある会議にはセンターを代表する職員が出席した。						
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	区と社協とともにケースを中心として毎月情報共有を行なった。	評価点	4	3	2	1	点
		支援を必要とするケースに関する機関・インフォーマルなサービスを含めた関係者との協働	区・社協の他、民生委員・話合い員・医療機関や薬局などと連携を図ることが出来た。						
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	区の指導を確認しながらシステムの管理および個人情報の取り扱いを行なった。交換便の確認不足などがあり、交換便・郵送簿を作成しミスの内容に修正している。	評価点	4	3	2	1	点
		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	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なった。						
<b>文京区講評</b>									
平成30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。特に、「地域会議の推進」においては、他区の動向も注視して、多職種連携に繋がる会議を実施した取組は、医療・介護連携を進める上で他のセンターの参考になるものとする。									

平成30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)	前年度末に提示された運営方針を基に策定
		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)	センター長会議で運営方針を協議したのちに計画に反映した
		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)	地域崩壊支援センター点検評価専門部会での意見・指摘を基にした区からの指導にしたがい業務改善を図っている
		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)	毎回参加することが出来た
		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)	高齢者人口をはじめとして統計情報の提供を受けている
		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)	事業計画に表記して、業務に反映している
		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)	年間を通して配置している
		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)	時期等については計画をしているが内容に関しては相談しながら決めている
		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)	職員ごとに上司と相談しながら決めている
		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)	紙媒体だけではなく講座やイベント時なども周知活動の一環として捉えて対応している
		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)	同上
		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)	「本富士の窓」という広報紙を作成し、活用している
(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)	法人の個人情報マニュアルも併せながら整備している	
	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)	職員会議時などを利用して都度変更・改善点を確認しチェックリストなどの更新をしている	
	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)	センター長が担当	
	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)	個人情報の持ち出しや郵送対応時には管理簿で対応している	
(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)	区の方針に従って対応が出来るように各所管から報告・指示を受けながら運用している	
	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、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)	区の方針に従って対応が出来るように各所管から報告・指示を受けながら運用している	
	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)	相談室を利用することでプライバシーの確保をしている	
(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)	各関係機関の冊子やリストを活用している	
	21	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	その都度区担当と協議している	
	22	相談事例の分類方法を、区と共有しているか。	○(実施)	システムに記録として入力する際に分類し、共有をしている	
	23	1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)	区で一括して集計してもらうことで報告としている	
	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)	福祉事務所機能に関してなど支援を頂いている	
	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)	本人だけではなく家族・地域・匿名などについても取りまとめている	
(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が、区から共有されているか。	×(未実施)	ケースごとに検討し、判断基準を共有している	
	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)	ケースごとに検討し、対応の流れを共有しての対応をしている	
	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)	地域ケア会議の場などを活用しながら行っている	
	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)	他の地域で起こったケースについても都度情報を共有・周知を行っている	
	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)	区の指示を仰ぎながら、必要に応じて実施している	

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)	ケアマネ交流会を通してアンケートを実施し、把握に努めている
		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)	年間スケジュールと事例提出時期は計画的に行われている
		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)	ケアマネ交流会・地域ケア個別連絡会を開催している
		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)	地域ケア会議を通じて圏域内の地域課題の検討・意見交換を実施している
		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)	ケアマネ交流会や地域ケア個別介護を開催することで介護予防や自立支援に関する意識の共有向上の機会としている
		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)	システムに分類して入力することで把握している
	(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)	事前に区担当からの説明を受け、企画をしている
		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)	毎回、開催前に参加者に対して会議体の説明と目的の理解を促す時間を作って対応している
		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)	3回開催した
		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、対応策を議じているか。	○(実施)	各ケースの特性に応じて、会終了後にも具体的に対応できるようなまとめの作業をすることで対応している
		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)	個人情報保護に関する宣誓書を作成している
		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)	報告書を作成し、会議でも報告を行っている
		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)	会議での事後報告と改めての検討を行うことでモニタリングとフォローアップをしている
		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)	検討されており具体的には「孤立」「認知症」が地域課題として挙がってきた
		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)	区作成の書式で作成し、まとめと報告をしている
	(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)	委託先の契約やモニタリング時などの周知をしている
		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)	位置づけをすることもあるが多くの場合は介護保険サービスでの対応となっている
		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)	その都度、区が集約した情報を主として公正中立性を意識して対応している
		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)	区システムに入力して対応している
	3 障害業間連携(社会保)	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)	積極的に参加している
		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)	積極的に参加している
		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)	実際の件数は少ないが必要に応じて紹介・相談をしている
		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)	所内ケース検討会の際に共有
		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)	定期的に協議の場を設定している

平成30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	30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	・地域ケア個別会議と地域ケア圏域連絡会を延べ6回開催する。自立支援型についても協働する。	6回の開催をすることが出来た。自立支援型については他区の会議を見学するなどの検討に留まった	評価点 4 ③ 2 1 点
		・上記会議で出た課題を区レベルの地域ケア会議や地域座談会にて具体的な検討・解決につなげる。	区レベルでの地域ケア会議については開催に至らなかったため、今後の検討材料としている。地域座談会では地域のつどいの場での検討材料として話し合いを行った	
2	在宅医療・介護連携の推進	・医療連携に関する相談内容を集計、傾向と課題把握をし、今後の行動に活かす。	今までの医療連携では病院との連携が多数であったが、それ以外でも訪問看護や薬局などにも連携を広げることが出来た	評価点 4 ③ 2 1 点
		・会議やイベントの際に関係者へ働きかけをし、ICT活用など連携の関係作りへ寄与する。	個人情報の保護に留意しながら医師会が運用しているMCSを利用し、初期集中支援チームでの情報交換に活用することが出来た	
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・早期対応を行う。	認知症初期よりも困難ケースへの依頼が多いがチームでの効率的な対応につなげることができた	評価点 ④ 3 2 1 点
		・ぶんにこ本富士等のイベントを通して、認知症への知識や対応の啓蒙活動を行う。	「笑い認知症」をテーマに取り組んでおり、地域のボランティアを活用し定着することが出来ている	
4	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	・社会福祉協議会との定期的な協議を行いながら社会資源の開発や連携に取り組む。	地域の居場所作りや社会資源の共有のための定期的な協議をすることが出来た	評価点 4 ③ 2 1 点
		・他の介護予防に関連する事業参加者が継続して活動できるように情報提供・繋ぎをする。	介護保険サービスだけではなく多様なサービスとして情報提供するなど心掛けた	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	・アセスメントを行い、適時多職種で協議することで増加する多問題ケース対応をしていく。	事務所内のケース検討会や専門職が入る各種会議体などを活用して対応検討することが出来た	評価点 ④ 3 2 1 点
		・支援ネットワーク活用を意識して様々な地域資源を利用し、解決に導く視点で対応する。	高齢者個人の問題としての捉えでは無く、地域の一人としての地域での支え合いの視点を大事にしながら対応することを心掛けた。	
(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を年2回開催し、見守りネットワークとしての充実を図る。	予定通り開催することが出来た	評価点 ④ 3 2 1 点
		・各関係者からの相談や会合への参加を通して、地域力向上を目指す。	各関係者からの相談の対応を共有するや横のつながりを持つための広報紙などを活用して向上を目指すことが出来た	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	・区・あんしんサポート文京との連携により適切な権利擁護が行う。	定期的な会議体への参加や実際のケースへの同行や相談を通じてより適切な対応について検討することが出来た	評価点 ④ 3 2 1 点
		・成年後見制度・虐待等、地域での意識向上に繋がるような講演会や研修を行う。	地域からの要望により若い支度講座を2度開催した	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	・定期的なケアマネジャーとの交流会（年3回）、主任CMとの意見交換会（年2回）を行う。	主任CMとの交流会が人員不足で1回開催となったがそれ以外は予定通り開催	評価点 4 ③ 2 1 点
		・ケアマネサきっと会（ケアマネジャーが集える場）を年12回設定し、気軽に来所してもらう。	予定通り開催することが出来た	
4	介護予防ケアマネジメント	・総合事業として介護保険サービスだけではなく地域資源を活かしたケアプランを作成する。	ケアプランを検討する際に地域資源についても検討をするようになったが実際に繋がるケースは多くはなかった	評価点 4 ③ 2 1 点
		・アンケートを実施し、本人の実感や自立支援となるかなど確認し、計画に活かしていく。	アンケートを実施した。ケアマネジャーやプランに関しては前向きな意見が多い中で生活に関しては満足に至っていないケースが散見された	
5	地域ケア会議の推進	上記 I - 1「地域ケア会議の推進」に記載のとおり		評価点 4 3 2 1 点
6	在宅医療・介護連携の推進	上記 I - 2「在宅医療・介護連携の推進」に記載のとおり		評価点 4 3 2 1 点
7	認知症施策の推進	上記 I - 3「認知症施策の推進」に記載のとおり		評価点 4 3 2 1 点

8	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	上記Ⅰ-4「介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進」に記載のとおり		評価点	4	3	2	1	点
9	災害への対応	・災害時の対策について区の計画を元にBCPIに沿った具体的な計画を立てる。	発災時からの対応を区とともに作成・完成まで至ることはできなかったが検討中であり、今後完成させる予定。	評価点	4	③	2	1	点
		・避難行動要支援者名簿に関する周知や登録促進への活動を通して実態把握を行う。	約120名の把握を行うことが出来た						
Ⅲ 1	あんしん相談センターの組織強化	・センター長とは別に本所・分室に管理職を配置し、業務の安定・質の向上につなげる。	日々の多種多様な業務の管理をすることが出来き、管理者会議を通してセンターとしての対応の協議も図ることができた	評価点	4	③	2	1	点
		・休暇のとりやすい職場環境と求人活動を積極的に行う等、働きやすい職場を目指す。	退職者に対して増員がタイムリーに行うことはできなかった。現職員に対してはシフト等勤務がしやすいように調整をしている。						
2	あんしん相談センターの周知活動	・「本富士の窓」を年3回定期的に発行し、活動内容の案内や周知活動に活用する。	3回発行し、各イベントや報告時に周知等で活用することが出来た	評価点	④	3	2	1	点
		・実態把握や熱中症予防啓発、講師依頼の際など高齢者に限らず周知活動を行う。	高齢者自身だけではなく周囲に向けても予防啓発をすることで本人に対しての声かけ等の期待できる地域づくりを目指した						
3	職員のスキルアップ	・日々の業務に流されることなく、半期ごと計画的に研修参加できるように調整していく。	全ての職員が研修参加することが出来た	評価点	④	3	2	1	点
		・所内での定期的なケース検討、研修を受講した職員の伝達研修などの機会を活かす。	計画通り対応することが出来た						
4	各種会議への出席	・要請に応じて、内容に適した職員が派遣できるようにシフト等配慮する。	計画通り対応することが出来た	評価点	④	3	2	1	点
		・参加した会議では一員である自覚を持ち、参加後は所内に報告伝達し活用する。	計画通り対応することが出来た						
5	関係機関との連携	・関係機関との連携を会議等の参加だけではなく、関係者へのフィードバックに心掛ける。	計画通り対応することが出来た	評価点	④	3	2	1	点
		区内事業所連携については、ネットワークの会・文京事業者研究会に参加し、情報共有する等、積極的に関わりを持つ。	必要に応じて会に参加し、連携することが出来た						
6	個人情報の保護	法人の個人情報規定・区個人情報保護条例での管理の元、職員が個人情報への理解を怠らないこと、扱いに誤りがないよう保管やチェック体制の工夫等に取り組む。	個人情報が入った郵送物が相手先に届かないことがあった。今後は郵便事故を予防・減らすためにチェックシートや手渡しでの対応をするなど対応を工夫した	評価点	4	③	2	1	点

#### 京区講評

平成30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。特に、「認知症施策の推進」において、「笑い認知症」をテーマにしたふんにこの運営は、他のセンターにないユニークな取組を行っており、地域ニーズや特色を捉えた事業運営であると言える。

平成30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	
			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)	区が定めた運営方針に基づき、その方針を具現化させるための方法として事業計画を策定し、行動計画を作成している。
	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)	
	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)	本所・分室合わせて、保健師・看護師を3名、社会福祉士を5名、主任ケアマネを4名配置している。なお、主任ケアマネ4名中3名は社会福祉士の有資格者である。
	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)	
	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)	
	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)	
	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)	センター長が管理者を兼任している
	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。	×(未実施)	個人情報の持出・開示は行っていない。そのため管理簿の整備、記録確認は行っていない為、未実施
(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)	苦情対応体制は、区の方針に基づき整備しているが、相談窓口については支援・契約内容説明書に明記し、かつ、掲示している。
	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)	オンラインのシステムにより、全て記録が共有できるようになっている
	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。	×(未実施)	本所は、完全に隔離できる相談室を完備し、会議室、ボランティア室、多目的室とプライバシーが確保できる環境を有しているが、分室は、必要時には地活の会議室等を借りられることになっているとはいえ、徒歩5分以上の距離でもあり、分室そのものの床面積が少なく、来所者の声はすべての職員にも聞こえ、また、電話対応の話も来所者にはっきり聞こえる環境で、極めてゆゆしき状況にあり、それらを勘案して×(未実施)とした。
(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)	リスト管理は行っている。マップでの管理も行っているが、更新が滞っており、それを勘案すると×(未実施)がふさわしいか
	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)	システムの入力方法、分類等を定めて共有している
	23	1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)	前述のシステムにより、統計的な処理に課題はない
	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)	支援要請という形ではなく、定期・不定期に報告・相談をしており、協議により協働するなり、区が主体で動いたり、区の支援で包括が動いたりしている
	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留して取りまとめているか。	○(実施)	前述のシステムにより、全て記録として残している
	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。	×(未実施)	
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)	平成23年策定の「文京区 地域包括支援センター 高齢者虐待対応の手順と書式」によって定められた手順と書式に則り対応している	

2 個別業務	(2) 権利擁護業務	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)	適宜、カンファレンスを開催している
		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)	文京区消費生活センターや東京都消費生活センター、駒込警察と連携して対応にあたっている
		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)	適宜、駒込警察生活安全課の担当職員に情報提供をお願いしている。
	(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)	文京区介護保険課(介護保険相談係)から提供されるデータ進捗で良ければ○(実施)、独自に調査することを求めているのであれば×(未実施)
		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)	地域ケア個別会議(事例検討会)の開催計画は、毎年度当初に案内している
		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。	×(未実施)	介護支援専門員のニーズに基づいていないが、個別事例を検討する地域ケア会議を開催している
		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。	×(未実施)	介護支援専門員のニーズに基づいていないが、多様な関係機関等との意見交換の場の設定は定期・不定期に実施している
		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。	×(未実施)	介護支援専門員の業務サポートとしての実施はしていないが、若い支度講座など、介護予防・自立支援等の啓発活動は行っている。
		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。	×(未実施)	統計的には処理されているが、経年的な傾向などは分析していない
		(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)	「地域ケア会議実施に向けての整理と考察(未発表稿 2013 新聞)」での考察を踏まえて作成した「地域ケア個別会議実施要領」を用いて周知している。
	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)	前述の通り
	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。	×(未実施)	提出の事例が困難案件であることがほぼすべてで、左記の観点での検討には至っていない
	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)	区・四包括での取り決めに則り、参加者(検討者、見学者すべて)から個人情報の保護に関する念書を取り、また、事例については個人を特定できないようにマスキングするなどの方法をとっている
	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)	事例概要など、個人情報に関する部分は極力一般論化するか記載しないなどの方法をとっているが、参加者名と所属、開催趣旨、事例概要、検討内容、主な発言、結論(まとめ)、次回の案内を記載した議事録を、参加者だけでなく、案内を出している事業所等にも、ほぼ3日以内に送っている
	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)	年度の末には、その後の経過をまとめて地域ケア会議で報告している
	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)	前述の議事録とは別に、区の定めた書式によりすべて報告している
	(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)
		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)	
		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捗管理を行っているか。	○(実施)	
	3 事業関連(社会保障充)	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)	地域拠点型認知症疾患医療センター(順天堂医院)で開催されている事例検討会には毎回出席している。
		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)	講演会や勉強会は、包括で開催したり共催したりしていたが、近年では数は減っている。医師会、歯科医師会、薬剤師会等の開催する講演会、勉強会等には、極力参加している
		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)	相談する内容はないが、相談窓口について把握していて、担当者で連絡はとれている。相談窓口の案内も、ポスターやチラシ等を用いて、地域の関係者や相談者に周知している
		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)	認知症初期集中支援チーム員の二人は職員であり、定期的な会議には必ず出席し、二人のうち一人でも出席できないときはセンター長(チーム員研修修了)が代理で出席している



実分事	/	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)	生活支援コーディネーター、区の地区担当CW(高齢福祉)、包括の連携担当者、センター長と、輪番で職員が出席する個別事例の検討とニーズ検討、地域・社会資源の検討会を月1回行っている
-----	---	--	-------	--

平成30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		30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 目途に事例を検討する	・地域ケア個別会議を4回開催した ・実施回数については、区（介護保険課）の会	評価点 4 (3) 2 1 点
		・地域ケア圏域会議を上記に合わせて、年2回 以上を目途に実施する	・地域ケア圏域会議を2回開催した	
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	・在宅診療推進委員会（医師会と区、包括による 合議体）主催による、包括の活動紹介の会合	評価点 4 (3) 2 1 点
		・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	・医療機関（内科・歯科・薬科）との、実務的 な連携については、介護給付の状況（ケアマネ との連携）についての状況把握は十分ではない が、包括との連携は十分であると自負している	
3	認知症施策 の推進	・物忘れ医療相談、認知症初期集中支援チーム 活動を推進し、対応力を強化する	・認知症の初期、軽度認知症の方の対応強化に は至っていない	評価点 4 (3) 2 1 点
		・認知症ケアパスを活用して、早期発見・早期 対応を進める	・認知症ケアパスの効果的活用には至ってい ない ・認知症の対応については、すでに認知症で対 応困難な事例に時間を多く割く傾向は大きく変 わっていない	
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	・関係機関連絡会を11回開催し、地域福祉 コーディネーターや区の地区担当CWとの介護予 	評価点 4 (3) 2 1 点
		・ボランティア等の組織化や、活動の場の創設 を行う場合、その活動を支援する	・町会の会館を活用した地域支援の活動（坂下 会館活用会議）を支援している ・沙見町連等と運営している談話室の活動を支 援した	
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	・適宜、OJTを行い、業務の振り返りを行っ た	評価点 4 (3) 2 1 点
		・相談援助技術を駆使し、相談者が自ら選択で きるよう配慮する	・OJTにより、自ら選択することの意義、意 思決定支援について確認し、業務にあたるよう にした	
(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回程 度開催し、状況・課題共有に努める	・地域ケア個別会議を5回開催した（再掲） ・地域ケア圏域会議を安心ネット連絡会を兼	評価点 4 (3) 2 1 点
		・高齢者の理解を深めてもらうよう、協力機関 へのほっとネットの配付を行う	・ほっとネットを包括の事務所に配架した	
2	権利擁護に関する 相談支援の充実	・成年後見制度の利用等に関する知見を深める	・文社協の開催する権利擁護連絡会に出席した ・適宜、成年後見制度の理解促進のため、OJ	評価点 4 (3) 2 1 点
		・虐待や身体拘束などの対応や理解を深めるた め、講演会や勉強会を開催する	・大学の福祉学部で高齢者虐待／権利擁護の講 座を行った ・平成30年度中の実施はなかったが、施設等 での講演依頼は入っている（平成31年度に実 施予定） ・虐待については、ご本人やご家族にとって、 よりよい方法・方向性について検討することを 理解していただくよう心がけて対応している	
3	包括的・継続的 ケアマネジメント 支援	・関係機関との調整が必要な時など、適宜ケア カンファレンスを開催し、協働を図る	・28回のケアカンファレンスを開催した ・ケアマネジメント支援としては、ケアマネか	評価点 4 (3) 2 1 点
		・多障害事案など、担当者会議に出席し方針決 定のサポートを行う	・5回の担当者会議に出席した ・積極的に、地域のケアマネに働きかけること やケアマネジメントにコミットすることは行え ていないが、個々の相談内容から、虐待対応や 成年後見制度など、課題別の勉強会等の必要性 は少なからずあるのではないかと考えている	
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		評価点 (4) 3 2 1 点
		・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	・予防の観点、適正なサービス利用、地域資源 の活用や開発など、前述関係機関連絡会やOJTを 通して行った	
5	地域ケア会議 の推進	上記I-1「地域ケア会議の推進」に記載の通り		評価点 4 3 2 1 点
6	在宅医療・ 介護連携の推進	上記I-2「在宅医療・介護連携の推進」に記載 の通り		評価点 4 3 2 1 点

7	認知症施策の推進	上記I-3「認知症施策の推進」に記載の通り		評価点	4	3	2	1	点
8	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	上記I-4「地域ケア会議の推進」に記載の通り		評価点	4	3	2	1	点
9	災害への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>広域災害版BCPの見直しと周知を行う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>同意方式名簿に記載されていない避難行動要支援者へのアプローチについて、さらなる研究</li> </ul>	評価点	4	3	2	1	点
Ⅲ 1	あんしん相談センターの組織強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係機関連絡会を11回開催した（再掲）</li> <li>業務内容の精査や熟練度向上は、OJTを適</li> <li>事務処理マニュアルの整備を行った</li> <li>BCP広域災害版を用い、中核事業の理解促進をおこなった（再掲）</li> </ul>	評価点	4	3	2	1	点
2	あんしん相談センターの周知活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>行事等の機会に、周知や理解を進める</li> <li>SNS等の活用による、活動の周知を検討する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者クラブに訪問し説明した</li> <li>介護者教室において案内をした</li> <li>講演会の様子などを、個人アカウントで発信した</li> <li>公式なページの開設について検討した</li> <li>SNSについては、本格活用（公的ページ等）の運用はしていないが、個人レベルでの行事紹介などを行っている</li> </ul>	評価点	4	3	2	1	点
3	職員のスキルアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>習熟度・経験・専門性に応じた研修に参加し、知見を深める</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>関係機関連絡会を11回開催した（再掲）</li> <li>外部研修の参加状況は良好である</li> <li>外部研修に参加した。</li> <li>主任介護支援専門員の更新研修が開始されている</li> <li>在宅医療関連の研修も増加傾向にある</li> </ul>	評価点	4	3	2	1	点
4	各種会議への出席	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【出席の会議等】</li> <li>支援センター連絡会</li> <li>関係機関連絡会を11回開催した（再掲）</li> </ul>	評価点	4	3	2	1	点
5	関係機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>文京区社会福祉協議会地域福祉活動計画推進委員会に出席し、計画推進の状況を確認、意見</li> <li>地域ケア会議の構成員として、期間相談支援センター職員を招聘している</li> </ul>	評価点	4	3	2	1	点
6	個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口における相談対応等で、プライバシーの保護に配慮する</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特段、プライバシーへの配慮を要する場合は、個室の相談室を用いて相談を行っている</li> <li>予防給付、総合サービス事業においては、4包括共通の説明書を作成し、それを用いて説明し同意を得ている</li> <li>包括業務その他で個人譲歩を用いる場合には、「個人情報の利用に関する同意書」を用いて説明し、同意を得ている</li> <li>個人情報の利用に関する同意書を作成したことにより、適正な管理への啓発がなされている</li> </ul>	評価点	4	3	2	1	点
<b>文京区講評</b>									
平成30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。昨年に引き続き、社会福祉協議会との連携においては、地域ケア会議、安心ネット連絡会等の開催における協力に加えて、職員相互の交流関係を築くことに努めており、顔の見える関係づくりを積極的に進めていた。									

平成30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)	年度末に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、各センターの代表者出席の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。	○(実施)	
	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)	
	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程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)	明確に文章化した終結条件は定めていない。センター及び高齢者相談係と協議の上、できる限り速やかに定めることとする。
	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)	明確に文章化した判断基準は定めていない。センターと高齢者相談係が協議の上、できる限り速やかに整備する。
	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)	

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)	年度当初に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)	医師会への在宅療養相談窓口委託に関連して研修を実施し、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の定め、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。	×(未実施)	区が実施する地域ケア会議の場で生活援助の訪問回数の多いケアプランの検証は行っていない。今後は、検証の在り方を区内部の関係部署で検討し、実施体制を整えていく。
	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。	○(実施)	地域ケア推進委員会へ提出するとともに、区の公式ホームページ掲載した。
	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。	○(実施)	若年性認知症への取組について、区の地域包括支援センター運営方針に反映させた。
(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)	若年性認知症への取組について反映させた区の地域包括支援センター運営方針により、センターの地域ケア個別会議で検討を実施した。
	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、元気力マップ等によりセンターに対ししている
	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、元気力マップなど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。	×(未実施)	事業所選定に係る公平性・中立性の確保確保については、従前より業務評価の中で確認しているが、書面で指針を示してはいない。指針を明示するよう改善を図る。
	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。	○(実施)	地区医師会が主催するセンターの個別対応事例発表会の開催支援を行った。今後も、医療関係者とセンターとの関係構築に繋がる具体的な支援を行っていく。
	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)	地区医師会が主催するセンターの個別対応事例発表会の開催支援を行った。
	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。	○(実施)	在宅診療推進委員会へセンター職員が出席。
	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。