

令和元年度 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 趣旨

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（PDCAサイクルに沿って実施）

（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通り実施できたか、予定した効果が得られたか、センターの体制は十分だったか等の実施状況について、センター、区それぞれが点検・評価します。作成した業務評価表、事業実施評価表、事業実績報告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事業実施評価表及び文京区地域包括支援センター運営自己評価表

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

(2) 高齢者あんしん相談センター事業計画実績評価表

評価基準	評価点	内容
優秀	5点	他のセンターの範となるような先進的な取り組みを行った。
優良	4点	目標通りに実施した。
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	重大な問題が生じ、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。

令和元年度 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)	区の運営方針に従って作成。協議により、意見を計画に反映している。
		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)	連絡会での協議等で区の意見を確認しながら、随時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)	調査やアンケートの結果を、会議や講座等の計画に生かしている。
		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)	東京都や区の主催する研修を中心に、外部研修への参加を推進している。
		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)	法人としての規定の他、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)	区の指導をマニュアルに反映し、職員に周知している。	
	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)		
(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、対応した内容については記録をとっている。	
	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)	相談の内容により所管に報告し、意見や指示を受け対応している。	
	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)	必要に応じて相談室を活用している。	
(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)	条件としては定まっていないが、個別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	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)	必要に応じてケースカンファレンスを開催し、対応策を検討している。	
	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)		

令和元年度 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)	奇数月の第3火曜日を勉強会の定例とし、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)	
		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)	勉強会の場を活用し、障害基幹センターの職員や弁護士などと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、本人の興味や関心を引き出すアセスメントツールを用いている。
		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)	その後の経過を確認し、地域連絡会で報告をしている。
		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)	
		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)	話し合い員をはじめとした見守りの支援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)	予防プランの作成などを通じて、利用者のセルフマネジメントを引き出せ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)	地域ケア会議の場を用いて協議を行っている。	

令和元年度 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	令和元年度事業計画	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	自立支援型、従来型で富坂の地域性を考慮した地域ケア会議を開催。事例を選定する「事例確認会」から「個別会議」「連絡会議」を連動する一連の流れを年2回開催	計画通りに実施できた。自立支援型を意識し、事例に合わせたアドバイザーを招集し個別課題を深く話し合った。連絡会議では他自治体の先駆的な取り組みを参考に圏域で今後できることを話し合った。	評価点 5 4 3 2 1 点
		地域ケア会議で使用するシートの整理と運営マニュアルの作成し、効果的かつ効率的な会議を開催する。	事例シートを改訂し出席者が議論の要点を共有できるようにした。個別から連絡へと連動性を持った効果的な地域ケア会議となった。運営マニュアルも作成し事務局の効率化も図った。	
2	在宅医療・介護連携の推進	在宅復帰支援として本人及び関係者からの相談に随時対応し、医療関係者と在宅を支える介護サービス事業者の連携を進め、相談業務のスキルの向上に務める。	主に圏域周辺の病院の相談室等からの相談に応じ、必要によっては可能な範囲で病棟へも出向くなど、医療機関との連携と在宅復帰支援を行った。	評価点 5 4 3 2 1 点
		多職種による研修会や交流会等を提案する。小石川、文京医師会との在宅療養支援連携相談窓口事業と連携する。	主に圏域周辺の病院・診療所が企画する勉強会、交流会に職員を派遣し、相互の連携と職員のスキルアップを進めた。	
3	認知症施策の推進	認知症支援コーディネーターの配置し、認知症・地域包括ケア係認知症事業担当職員との連携による、認知症施策の内容を検討・改善して、実施。	計画通りに実施できた。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、実施することができた。	評価点 5 4 3 2 1 点
		もの忘れ医療相談、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。住民依頼等により、認知症サポーター養成講座の実施。	計画通りに実施できた。講座等開催時に、もの忘れ医療相談のPR活動を積極的に行い、8回230人に事業説明を行った。	
4	介護予防及び地域での支え合い体制づくりの推進	生活支援コーディネーターと連携し、千石3丁目空き店舗活用プロジェクトに参加する。	生活支援コーディネーターと連携し、千石3丁目空き店舗活用プロジェクトに参加し、地域課題の共有と助言などを行った。	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、所管課と連携し対応する。	生活機能の低下が見られる高齢者への介護予防サービス等に関する情報提供を行った。元年度、「フレイルチェック」からのハイスルク者に関する所管課からの情報提供等は無かった。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	365日の相談体制を整え、窓口開設時間中は常時1名以上の職員を配置し、電話、来所の相談に対応する。また必要に応じて訪問を行う。	365日の相談体制を整え、窓口開設時間中は常時1名以上の職員を配置し、本所と分室の職員が連携を図りながら、来所・電話・訪問による相談対応を実施した。	評価点 5 4 3 2 1 点
		夜間の相談については併設施設職員の協力を得ながら、状況に応じて包括の職員が電話相談に応じられる体制をとる。	夜間の相談については併設施設職員の協力を得ながら、状況に応じて包括の職員が電話相談に応じられる体制を取った。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	「民生委員連絡会」、「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。	民生委員連絡会・安心ネット連絡会は事例検討を主にしネットワークの構築ができた。ハートフル交流会では防災をテーマにしたところ定員以上の参加者があり興味の高さが伺えた。また区内企業と共催で認知症予防講座とシナプロローグ体験会を開催し大きな反響を得た。	評価点 5 4 3 2 1 点
		多機能拠点への協力、関係機関との連携を図る。	熱中症予防講座等の出張講座等をはじめ、季刊誌の配布で定期的かつ日頃から顔の見える関係づくりに努めた。多機能拠点や民生委員からの相談も増えた。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	権利擁護に関する相談に的確に対応するため、日頃より各関係機関との連携に努める。	虐待や成年後見制度が必要な事例は高齢者相談係と連携をとり対応した。他、対象者に応じてあんしんサポートや障害者基幹相談センターとも連携した。	評価点 5 4 3 2 1 点
		内部の情報共有および外部研修への参加等により職員個々の対応スキル向上を図る。	外部研修に職員を派遣し対応スキル向上に努めた。研修後は内部で内容を共有した。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	①隔月のケアマネ勉強会で事例を通じた意見・情報の交換を行う②関係機関からの相談には適宜対応し、必要に応じて多機関との連携による対応を行う。	①コロナ対応による中止等もあったが4回のケアマネ勉強会を実施し、情報共有やスキルアップを図った。②主に虐待など対応困難なケースについてケアマネジャーからの相談に対応した。③緊急連絡カードのある独居等高齢者への熱中症予防啓発、要支援の未利用者・転入者・75歳到達者への戸別訪問を実施した。	評価点 5 4 3 2 1 点
		③継続的ケアの一環として、熱中症予防・インフルエンザ予防の啓発を兼ねた実態把握を行い区民が未申請の時から継続した状態・状況変化の把握に努める。		
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等への予防プランの作成・コーディネートの実施。月1回程度の自立に向けた事例を用いた研修の実施。	自立支援を目的に、元年度、4,997件(月平均416件)のプラン作成・サービス調整等を行った。又、毎月、事例検討会を行い、職員のスキルアップを図った。	評価点 5 4 3 2 1 点
		運動機能等に課題がある方への、電話等による短期集中予防サービスの周知・啓発。	元年度、短期集中介護予防サービスの対象者186名に対し電話等による事業参加勧奨を実施。延べ118件の予防プラン作成を行った。	
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」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」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」とおり		評価点 5 4 3 2 1 点

令和元年度 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	令和元年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価							
			評価点	5	4	3	2	1	点	
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「介護予防及び地域の支え合い体制づくりの推進」のとおり		評価点	5	4	3	2	1	点
9	災害への対応	避難行動要支援者避難支援プランに基づき、避難支援計画の作成のため、個別対応時、集団でのイベント時などを活用し、本人同意への周知を積極的に進める。	計画通り実施できた。	評価点	5	4	3	2	1	点
		併設施設における災害対策マニュアルから、包括独自の災害対策マニュアルを整備し、併設施設と協業する内容と分離する内容を整理する。	引き続きマニュアルの追加、改定が必要。							
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・分室間の連携強化。認知症コーディネーターの配置。	・専任のセンター長を配置し、本所と分室が連携を図りながら、気軽に相談しやすい窓口作りを進めた。・「認知症コーディネーター」を配置し、区、医療機関等と連携を図りながら認知症関連事業を効果的に進めた。・本所、分室それぞれに「生活支援担当者」を配置し、文社協や地域との連携を進めた。	評価点	5	4	3	2	1	点
		による認知症関連事業の効果的な実施。生活支援担当者による社協との連携など。								
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」の発行及び活用による地域への周知・啓発。	年4回、合計8400部を発行した。表面は事業周知や熱中症等の注意喚起を掲載し、裏面には地域団体や住民の協力を得て活動の様子を取材した記事を作成した。	評価点	5	4	3	2	1	点
		転入者・要支援認定を受けたサービス未利用者・独居等高齢者への戸別訪問の実施。	対象者には実態把握とともにインフルエンザ注意喚起とマスクの配布を行い、身近な相談窓口として知ってもらえるように工夫した。							
3	職員のスキルアップ	東京都による包括職員研修や権利擁護研修等の受講を職員の経験年数に合わせて計画的に進める。	東京都が実施する地域包括支援センター現任研修、権利擁護研修に職員を派遣し、知識の習得に努めたほか、所内においても伝達研修を実施し、事業所全体のスキルアップに努めた。	評価点	5	4	3	2	1	点
		事例検討を主とした部署内の研修を定期的に行い、職員のアセスメント力、ケアマネジメント力向上を図る。	毎月、本所と分室合同で事例検討会を実施し、情報共有と、アセスメント力等の向上に努めた。							
4	各種会議への出席	包括センター長会議、包括支援センター連絡会への出席により、区や他包括との協議、情報共有を行う。	センター長会議への出席の他、毎月実施される支援センター連絡会に職員を派遣し、区や他のセンターとの情報共有や課題の検討を行った。	評価点	5	4	3	2	1	点
		圏域内の地域密着型事業所の運営推進会議等に参加し、地域包括ケアシステムにむけたサービスの把握や連携に繋げていく。	圏域内の地域密着型事業所の運営推進会議等に職員を派遣し、サービス実施状況等の把握と地域課題の共有等を行った。							
5	関係機関との連携	多方面に課題を抱えるケースは社会福祉協議会や障害者基幹相談センター等、各関係機関と包括的なアプローチを行う。	計画どおり実施できた。	評価点	5	4	3	2	1	点
		地域団体等の社会資源とは、地域情報の共有や顔の見える関係づくりに努め、ともに地域力向上を目指していく。	計画どおり実施できた。							
6	個人情報の保護	「高齢者あんしん相談センター富坂個人情報取り扱いルール」に基づき適切な情報管理をする。また職員会議において定期的に研修及び注意喚起を行う。	FAXの誤送信があった。取り扱いルールに従い、速やかに送信先に訪問し、回収を行った。以降は、送付先への電話確認などを徹底している。	評価点	5	4	3	2	1	点
		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及び使用後の速やかな破棄。	計画どおり実施できた。							

文京区講評

令和元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。なお、その中で「個人情報の保護」について、個人を特定できない文書であったもののFAXの誤送信があった点は改めて再発防止策の徹底に努められたい。
「地域ケア会議の推進」や「ハートフルネットワーク事業の拡充」については、地域ぐるみでの課題解決や地域住民との交流に力を入れていることが認められ、区として高く評価する。

令和元年度 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)	
		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、区からの指導を受け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)	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)	
		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)		
(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。相談室を活用し配慮している。	
(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)		

令和元年度 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)	インフォーマルな教室など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)	区の資料・書類を用いセルフマネジメントの補助を行っている。
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)	定期的な情報交換も含め実施している。	

令和元年度 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	令和元年度事業計画	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3回以上実施する。	自立支援型個別ケア会議全4回7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
		効果的な地域ケア会議のあり方を確立していくため、検討会や研修会に参加し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、ICF(国際生活機能分類)に基づく独自のケア会議書類を作成し活用した。	
2	在宅医療・介護連携の推進	総合相談を基に在宅医療・介護連携の相談を円滑に行うための動きを分析・方法を検討する。	退院時在宅復帰支援を中心とした検討を実施。包括職員の役割と効果的に在宅支援をするために訪問する職種分析実施活用した。	評価点 5 (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を、かかりつけ医・在宅療養相談窓口、近隣の医療機関連携室との検討会を実施し連携支援が手厚くなるようにする。	医療と介護の連携を図るための顔の見える関係作りのための交流会を開催し、医療機関・居宅介護支援事業所等関連機関の結びつきを強化した。	
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。	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。運営者からの相談受付を継続。カフェ参加者も定着を見せておりカフェ自体の増回も検討できる状況に至っている。	
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・個別ケース約40件程度)	評価点 5 (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開催した。地域で支えるためのゆるやかなみまもり体制について検討・協議を実施した。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	75歳以上転入者・新75歳を含めた高齢者の実態把握の実施(目標1500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。(H31年度実態把握者数1341件)	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、個人の課題にに応じた支援・他機関連携を実施した。	
(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基幹との定期的な情報交換の実施。(年1回)	ハートフルネットワークの代表者との情報交換会を開催した。地域で支えるための地域で支えるためのゆるやかなみまもり体制について検討・協議を実施した。	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。	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	虐待に関わる研修・検討会へ参加し包括としての対応のスキルアップを図る。	虐待案件に関しては相談や通報が来た時点で区との情報共有を行い、対策検討、事実確認対応を実施した。虐待(疑いを含む)H31年度37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成年後見制度の推進等に係る調整支援を実施した。	
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6回以上)。	年度末の主任ケアマネ研修会のみコロナウイルスの影響で開催の中止があったがその他は計画通りにケアプランと一緒に作ろう会(全4回)、大塚圏域主任ケアマネ連絡会(1回)を実施した。	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)	計画通り実施した。今年度のテーマは権利擁護に係る自己決定の尊重に対するアプローチを考える内容で実施。	
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、必要に応じて介護保険の新規申請・暫定のセルフプランの作成、区事業等の紹介を実施。他、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
		短期集中事業を活用した介護予防啓発。	総合サービス事業利用者への助言による身体状況の維持・向上に努めた。参加いただいた区民に向けて継続した介護予防啓発と自主グループ等の紹介を実施した。	
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 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

令和元年度 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	令和元年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価						
			評価点	5	4	3	2	1	点
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		5	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。	震災想定BCPにて福祉避難所へのトリアージに関して検討を実施。次年度より協定による支援を実施する。年度末、感染症対策について検討を行い、事業継続の対策を図った。	5	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。R1/6現在不同意者732（内死亡43転出住基無し79施設入所82ケアマネ・生保担当者確認138障害対応99・勤怠119・他121）						
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。	当日リーダーを中心に朝・夕の2回、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、本所/分室共有内容に関しては相談票と電話連絡で共有した。	5	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ヘルパー（ミニ団扇・ファイル）の配布とあわせて行なった。（訪問279、ポスティング52、団体25団体+シルバーバス4日475）	5	4	3	2	1	点
		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）。	認知症サポーター養成講座を中心に目標数に達する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）。	年次計画に沿って研修に参加し伝達研修も実施。他、認知症対応力向上研修や地域包括課題別研修、権利擁護研修等の職員のスキルや資格にあわせて研修に参加している。	5	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年目スーパーバイズ）。	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。	5	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。	5	4	3	2	1	点
		支援を必要とするケースに係る機関・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。	区・社協の他、民生委員・話し合い員・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。サービス提供票の誤送付があったが速やかに区に報告し、当該利用者へ説明し、所内改善策を検討実施・効果確認を実施した。	5	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った。						
文京区講評									
<p>令和元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。「高齢者の総合相談」については、計画当初の目標1,500件を到達できていないため、自己評価については妥当と考えている。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、家にこもる高齢者が増加しているため、積極的な実態把握に期待する。 なお「介護予防ケアマネジメント」にて、相談に来た高齢者に積極的に介護予防啓発も行っているところは区として高く評価をしているので、今後も継続してほしい。</p>									

令和元年度 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)	計画作成時から協議、意見の反映を行った
		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や区の主管等からの業務への支援指示により個人情報の管理についての業務改善を行った
		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)	事業の中で明らかになってきたものをイベントや地域ケア会議等で検討し、重点化している。
		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)	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)	
(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)	現在、区所管で検討中	
	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留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	
	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)		

令和元年度 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)	
		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)	地域ケア連絡会議を通して多様な関係機関・者と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)	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)		
	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)	保険給付に限定することなく、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	

令和元年度 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	令和元年度事業計画	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検討します。	年度内に地域ケア個別会議を4回開催し、8件のケースについて検討をし、地域ケア会議を2回開催することができた	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		上記で抽出された地域課題等については区への報告とともに具体的な解決に向けていきます。	上記で抽出された、介入拒否・実効性のある多職種連携について区に報告するとともに社会福祉協議会とのICT事業での模索、新しく設置された本富士生活あんしん拠点の活用等で解決していく仕組みについて検討した。	
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。	当年度相談先としては近隣の医療機関だけではなく、むしろ離れた医療機関からも社会資源の紹介を求めることが多くあった。退院後よりも入院中の相談が増えている傾向であった。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		医療関係者には見える関係作り心掛け、入退院・在宅療養への相談がしやすい状況を作ります。	ケース検討会等で連携ノウハウを共有し、入退院だけではなく、未受診の方への医療へのつながりをする事で医療関係者・本人・センターの連携関係を作ることに注力した。	
3	認知症施策の推進	もの忘れ医療相談・初期集中支援チームを軸に早期発見・早期対応をします。	総合相談を受けていく中で必要に応じてもの忘れ医療相談・初期集中支援チームでの検討や対応を行うことができた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		ぶんにこ本富士等のイベントを活用し、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。	ぶんにこを6回、講演会を2回、家族交流会を2回開催することができた。	
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、地域での役割発見につなげます。	月1回、本所・分室それぞれで定期的にセンターとの情報交換することができ、ケースに反映することができた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		座談会等で地域課題を具体的に解決していくために情報提供や繋ぎをおこないます。		
II 1 (1)	高齢者の総合相談	定期的に所内ケース検討会を行い、職員が困難ケースやわからないことを抱えないようにします。	月1回定期的にケース検討会を行い、ケースの共有化とチームとしての対応の検討を行うことができた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		支援者のネットワークを活かし、様々な面からケースへの関与が出来るように支援をします。	介護の相談だけではなく、多世代・他問題などセンターのみで対応できないケースに関して、抱え込まずに対応することに注力しました。	
(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を年一回行いながら、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につなげていきます。	感染症対策のため中止となった。	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。	新聞販売店、配食業者、銀行、郵便局、警察、消防等からの相談に対応することができました。	
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。	成年後見制度の活用や虐待対応で対応することを活用することで本人の生活の向上や安定を目指した支援を行うことができました。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		研修やケース検討を通して職員の研鑽に努めながら、地域の要望に応じた老い支度講座等を開催します。	本富士地区の弁護士連絡会を地域関係者を含め3回開催することができ、より実践的な検討ができました。地域活動センターから依頼の老い支度講座も予定通り開催。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	定期的に新人CMJに向けた「ケアマネすきっと会」、「ケアマネジャーとの交流会」を行い、地域のケアマネジャーが対応力をつ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協働します。	「ケアマネすきっと会」を7回、ケアマネ交流会を3回開催。また区他包括合同のイベントの開催、主任ケアマネジャーとの連絡会を開催し、今後の組織化等の議論を行うことができた。	評価点 (5) 4 3 2 1 点
		ケアマネジャーからの相談については後方支援をセンターとして行う中で連携を図ります。	当年度は虐待対応の際に役割分担の中でケアマネジャーの支援として一緒に支援に関わるケースが多くあった。対応終了後も必要に応じてフォローアップをしている。	
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を活かしたケアプランを作成します。	3月の時点での作成プラン数が約300件と増える中で委託先の開拓を行った。件数が増える中でも公的サービスだけに頼らないプラン作りを心掛けた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		短期集中介護予防サービスについては参加希望者への連絡だけでなく、日々の相談時から積極的な勧奨に努めます。	参加勧奨については全職員で分担しての対応を行いますすべての会場で開催することができた。参加後も継続的な運動につなげる促しもできている。	
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

令和元年度 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	令和元年度事業計画	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」との通り	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。	66件に実態把握や周知活動等の取り組みを行うことができた。
		区の指示を受けながら発災直後からのセンター業務について想定・検討をしていきます。	区の施策についても連携を取りながら災害時対応に組み込んでいる。分室については同建物内の事業所と計画に沿った相談をしている。
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をしていきます。職員の入退職がある中でも業務の質低下が起きないように職員評価や面談などを通して職員定着と安定した運営を心掛けます。	年度通して退職者なく運営することができたが新規採用の確保ができなかった。職員面談等を行うことでより活発な運営できるように調整することができた。
		今年度はよりコミュニケーションを重視し、多岐に渡る業務を共有しながら運動性を意識します。	業務の役割分担を行うことで担当者間で意識的にコミュニケーションをとりながら管理者が状況を把握することができた。
2	あんしん相談センターの周知活動	地域に出向いていく業務の際は積極的に高齢者以外の方にも周知活動を行います。	数値では表されないが、相談に経緯としてロコミでの相談が増えている様子が見受けられた。
		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、更なる認知度向上を図ります。	年2回発行し、予定通り活用することができた。
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なく、その周辺まで意識していくことでお互いがチームとしての力を高めています。	所内の定期的な話し合いの際に各職員が専門職としての役割を意識した検討をすることで各自の職種としてチームとしての課題を研修等に反映していくことができた
		多職種連携が求められる中でセンター職員が効果的に関わられるようケース検討を行います。	気軽に相談してもらえる関係づくりとその後のフォローアップをすることで本人を支える多職種の一人としての役割を果たしている
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。	地域密着型サービス等の運営改善会議等出席要請のあった会議についてはほぼすべて参加することができた
		会議への参加後はセンター内で報告や伝達を行い、知識習得や業務に活かしていきます。	報告書を毎回作成し、他の職員にも地域の情報を共有することができた
5	関係機関との連携	総合相談では高齢者以外の支援者との連携が増加している。センターが抱えることなく多職種と連携する中で解決につなげていく流れを関係者とも共有し、お互いが効果的に対応できる連携を意識していきます。特に社会福祉協議会とは地域づくり等の部分でも関わりがあるため、ケースから地域の取組をする意識を共有しながらの連携を心掛けます。	特に社会福祉協議会とは関係機関との更なる連携をするためにICTの活用事業準備を行った
		数多くの個人情報を取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。	チェックシートを主とした取り組みをしており、職員の入れ替わりの際にも伝達をし、周知を行うなど予防に取り組んだ。
6	個人情報の保護	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。	

文京区講評

「ハートフルネットワーク事業の拡充」について、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため「安心ネット連絡会」が実施できなかったとのことで、評価が低くなっているが、郵便局など地域の関係者からの相談対応を行っていることについては区として評価をしたい。それ以外の事業については計画通り実施されたと考えている。中でも「包括的・継続的ケアマネジメント支援」については、他包括よりも積極的な活動を行っていると考えているので、引き続き行い、地域のケアマネジャーの対応力強化を図ってほしい。

令和元年度 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)	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)	協議すべき事象については、電話・打ち合わせを必要なだけ行い、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)	個人情報の利用と保護に関する方針を整備している	
	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するようにしている(実際の苦情なく記録なし)	
	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)	※本所は実施している。分室には相談室がないため、他物件への移転検討中	
(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)		
	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)		

令和元年度 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	
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とした研修会・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)	“だけ”を対象としたものは開催していないが、“も”対象としたものは開催予定を示している。
		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)	地域関係機関のニーズに基づいて、医療・多職種連携の場を設け、意見交換を行った
		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)	用意はあったが、実際に提出された事例は、すでに重症化・多課題化したものしかなく、そこから対応策を検討した
		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)	
		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)	モニタリングの実施、必要に応じて主体的にコミット、保護等の活動を行った
		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)	区の施策、社協等の地域福祉活動等との協働は資源開発も含め行った
		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)	文京区の計画書式は、本人家族が自発的・積極的に介護予防(元気づくり)に取り組めるように作られていて、それを活用した
		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)	毎月、関係機関連絡会を開催し、協議した

令和元年度 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	令和元年度事業計画	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。	・数値目標はほぼ達成したが、地域の課題を象徴する事例はあまり集まらず、特異的な事例が集まる傾向は例年と変わらない。	評価点 5 (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。	・数値目標はほぼ達成したが、特徴的な事例に関心が集まる傾向は例年と変わらない。	
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。	・認知症疾患医療センター（順天堂医院）で行った活動報告を用い、文京区の2医師会と高齢者あんしん相談センター報告会を開催した。	評価点 5 (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。	・駒込地区での特性はおおむね把握できた。 ・文京区他地区、および近隣区との比較検討は未実施	
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。	・認知症初期時における、本人と家族等が認知症と上手に付き合っって人生を送ることにに向けた支援は行えなかった。 ・認知症で制度等利用に難がある方への初動については、医療機関や区と連携して実施した。	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。	・熱中症予防啓発活動に合わせて実施したミニ講座、認知症スクリーニングは好評であったが、初期認知症の方は発見されていない。	
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。	区、社協、包括による関係機関連絡会を開催し、地域ニーズの確認や調整、個別対応などを実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		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。	地域活動の場の創設や活動支援、利用者・サポーターの募集など連絡調整を行った。	
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。	・受理時面談は、職員の熟達度向上が見られ、効果が上がりつつあるが、平準化までは今一步の状況にある。	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。	・アウトリーチ活動については、緊急連絡カード作成者へのアプローチにとどまり、まったく履歴の無い方へのアプローチまでは着手できていない。	
(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。	・地域課題について特徴的と思われる事例をもとに、見守りの在り方や課題などを共有した。	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。	・安心ネット連絡会において、地域における見守りの状況や課題などを検討し、共有した。	
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。	・成年後見制度利用促進基本法に位置付けられた中核機関の準備検討として、準備会、準備検討会、事例検討プレ開催の準備、開催の支援を行った。	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。	・事業所向けの講習会を1回、実施した。	
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。	・25人（利用者）51回のカンファレンスを開催した。 ※複数回のカンファレンスを要さなかったのは内12人	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。	・多障害で処遇に迷う事例、どの制度にも支援がむずかしい事例、多課題の事例、課題を持った世帯員が複数存在する世帯、複合障害の事例など、整理が必要な場合にアドバイスや同席しての支援を行った。	
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。	・標準的なモニタリング、評価、再調整等は十分に行えている。	評価点 5 (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。	・適正なアセスメントは行えているが、サービスの開発までは十分に行えているとは言えない。	
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

令和元年度 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		令和元年度事業計画	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。	・積極的な実態把握は行っていない。 ※過去記録等より、リストの精査は行っている。	評価点	5	4	3	2	1 点
		広域災害版BCPの見直しと周知を行う。	・広域災害版BCPは、近年の水害対策を盛り込むべく地検していたが、仕上がりまではいかなかった。 ・パンデミック版BCPは、当該年度末のCOVID-19の対策もあり、それらを盛り込んで検討している最中である。						
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。	・適宜、窓口や電話対応について振り返りを実施している。	評価点	5	4	3	2	1 点
		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。	・業務マニュアルを整備し、適宜、職員と協議しブラッシュアップしている。						
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。	・介護者教室や地域への出張講座を実施し、周知活動も併せて行った。	評価点	5	4	3	2	1 点
		SNS等の活用による、活動の周知を検討する。	・行事等の告知などに利用は限定されているが、周知活動等に活用を始めている。						
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。	・ケースの概要説明によって、担当者の振り返りが行えている。 ・多様なサポートの在り方や、地域における対応の検討が行えた。	評価点	5	4	3	2	1 点
		習熟度・経験・専門性に応じた研修に参加し、知見を深める。	・職員の年度目標等や各団体の取り組みに注視し、必要な外部研修は極力参加できるように調整した。						
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。	支援センター連絡会、センター長会議等に参加し、区および他包括との連携を行った。	評価点	5	4	3	2	1 点
		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。	・区、社協、包括による関係機関連絡会を開催し、地域ニーズの確認や調整、個別対応などを実施した。（再掲）						
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。	・地域福祉コーディネーターの活動を支援し、町会による見守り活動の仕組みづくりなどを行った。	評価点	5	4	3	2	1 点
		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。	・障害施策を（高齢施策と）併用する個人、または世帯などに関し、基幹センターと協議・協働して支援にあたった。						
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。	・おおむねにおいては、個人情報の保護は行っている。 ・23人分の氏名、住所、要介護度などの記録が入っていたUSBメモリを紛失する事態が発生いたしました。	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。	・「個人情報の利用と保護に関する方針」もしくは「支援・契約内容説明書」を用いて説明し、理解を求めた。						
文京区講評									
<p>「個人情報の保護」については、個人情報を記録したUSBメモリの紛失事案が発生してしまったが、個人情報が含まれる電子データの外部記憶媒体への出力禁止等改めて再発防止策の徹底に努められたい。</p> <p>「包括的・継続的ケアマネジメント支援」を見ると、他高齢者あんしん相談センターよりもケアカンファレンスに力を入れていることがわかる。対応困難事例のカンファレンスに同席する等、ケアマネジャーへの支援を区として高く評価している。</p>									

令和元年度 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	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)	議論のあった地域ケア会議の共通の開催方法の実施について、区の運営方針に記載した。
	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)	844.2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)	明確に文章化した終結条件は定めていない。明確化できるよう、関係部署と協議している。
	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)	明確に文章化した終結条件は定めていない。なお、本件に関しては国の指針に合わせて関係部署と協議していく。
	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)	

1 組織・運営体制等

令和元年度 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) 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て、住民向けに公表しているか。	○(実施)	地域包括ケア推進委員会へ報告するとともに、区の公式ホームページに掲載している。
	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)	

令和元年度 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 実分事業） （社会保障充	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。
	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。

【富坂・富坂分室事業実施評価表】レーダーチャート

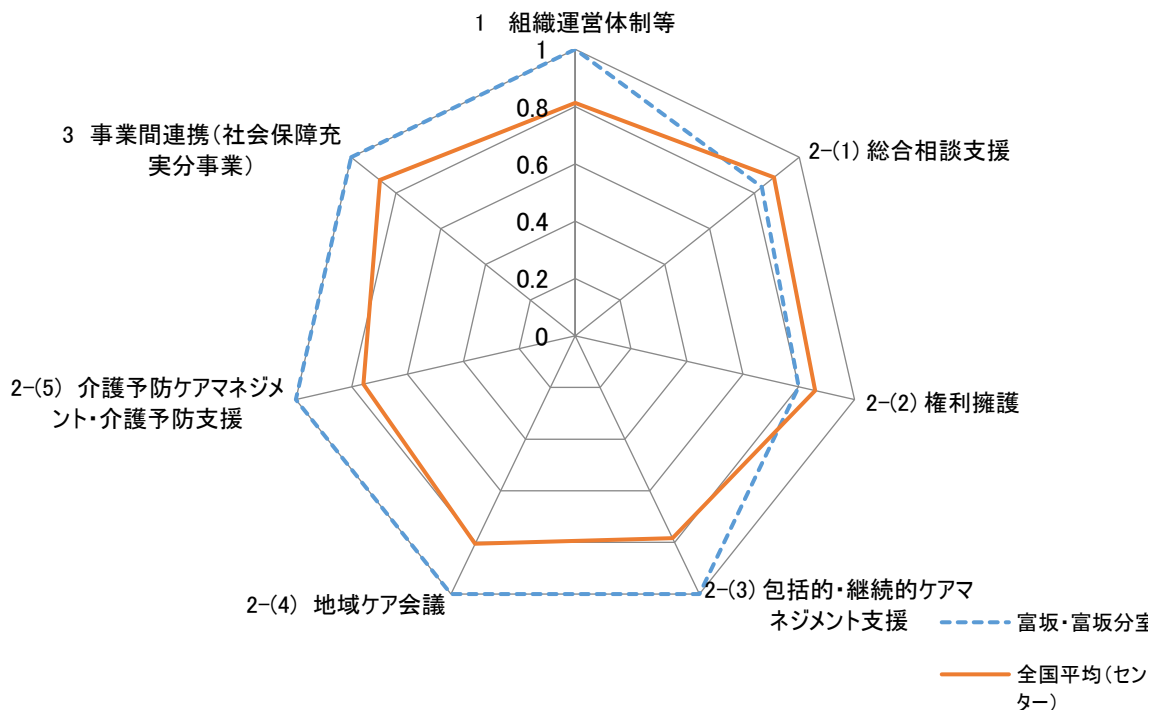
○レーダーチャートに示されている「7項目」の数値は、「令和元年度 高齢者あんしん相談センター（富坂・富坂分室）事業実施評価表」にて入力した評価指標の平均値です。

○例えば、『2 個別業務』の「2-(1) 総合相談支援業務」6の設問に対し、「○」の付いた設問が4か所ある場合は、「2-(1)総合相談支援」の平均値は4/6 = 66.7%（小数点2位を四捨五入）となります。

○レーダーチャートの数値を確認し、全国との状況と比較することで、富坂・富坂分室の「特徴」を確認できます。

		富坂・富坂分室	全国平均（センター）
1	1 組織運営体制等	100.0%	81.3%
2	2-(1) 総合相談支援	83.3%	88.7%
3	2-(2) 権利擁護	80.0%	85.9%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	100.0%	78.4%
5	2-(4) 地域ケア会議	100.0%	80.5%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	75.8%
7	3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	87.2%

■レーダーチャート



【大塚・大塚分室事業実施評価表】レーダーチャート

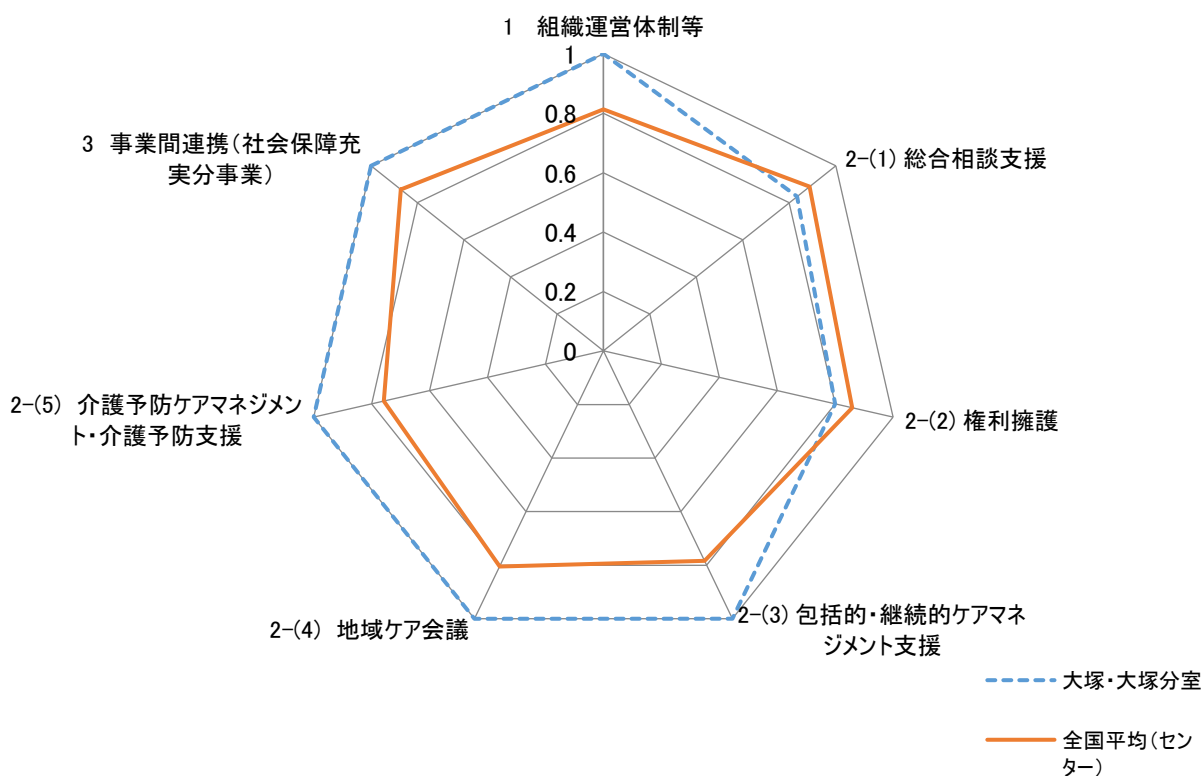
○レーダーチャートに示されている「7項目」の数値は、「令和元年度 高齢者あんしん相談センター（大塚・大塚分室）事業実施評価表」にて入力した評価指標の平均値です。

○例えば、『2 個別業務』の「2-(1) 総合相談支援業務」6の設問に対し、「○」の付いた設問が4か所ある場合は、「2-(1)総合相談支援」の平均値は $4/6 = 66.7\%$ （小数点2位を四捨五入）となります。

○レーダーチャートの数値を確認し、全国の状況と比較することで、富坂・富坂分室の「特徴」を確認できます。

		大塚・大塚分室	全国平均（センター）
1	1 組織運営体制等	100.0%	81.3%
2	2-(1) 総合相談支援	83.3%	88.7%
3	2-(2) 権利擁護	80.0%	85.9%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	100.0%	78.4%
5	2-(4) 地域ケア会議	100.0%	80.5%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	75.8%
7	3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	87.2%

■レーダーチャート



【本富士・本富士分室事業実施評価表】レーダーチャート

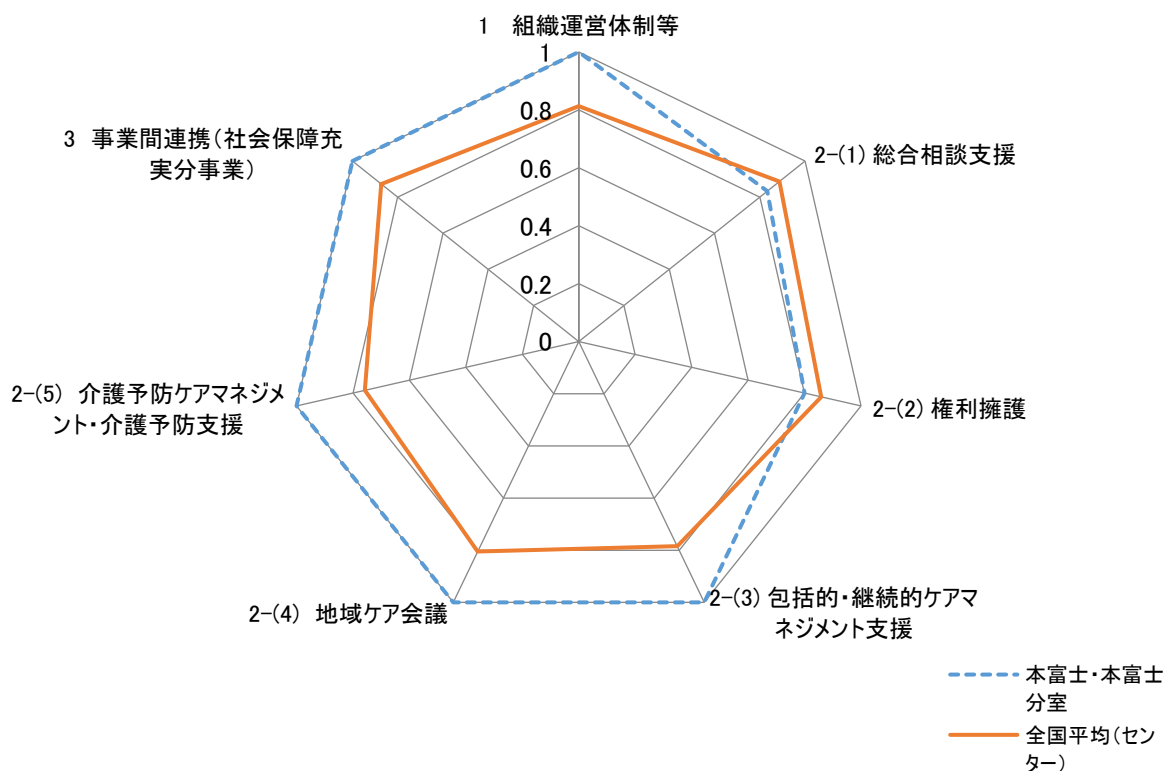
○レーダーチャートに示されている「7項目」の数値は、「令和元年度 高齢者あんしん相談センター（本富士・本富士分室）事業実施評価表」にて入力した評価指標の平均値です。

○例えば、『2 個別業務』の「2-(1) 総合相談支援業務」6の設問に対し、「○」の付いた設問が4か所ある場合は、「2-(1)総合相談支援」の平均値は $4/6 = 66.7\%$ （小数点2位を四捨五入）となります。

○レーダーチャートの数値を確認し、全国の状況と比較することで、本富士・本富士分室の「特徴」を確認できます。

		本富士・本富士分室	全国平均（センター）
1	1 組織運営体制等	100.0%	81.3%
2	2-(1) 総合相談支援	83.3%	88.7%
3	2-(2) 権利擁護	80.0%	85.9%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	100.0%	78.4%
5	2-(4) 地域ケア会議	100.0%	80.5%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	75.8%
7	3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	87.2%

■レーダーチャート



【駒込・駒込分室事業実施評価表】レーダーチャート

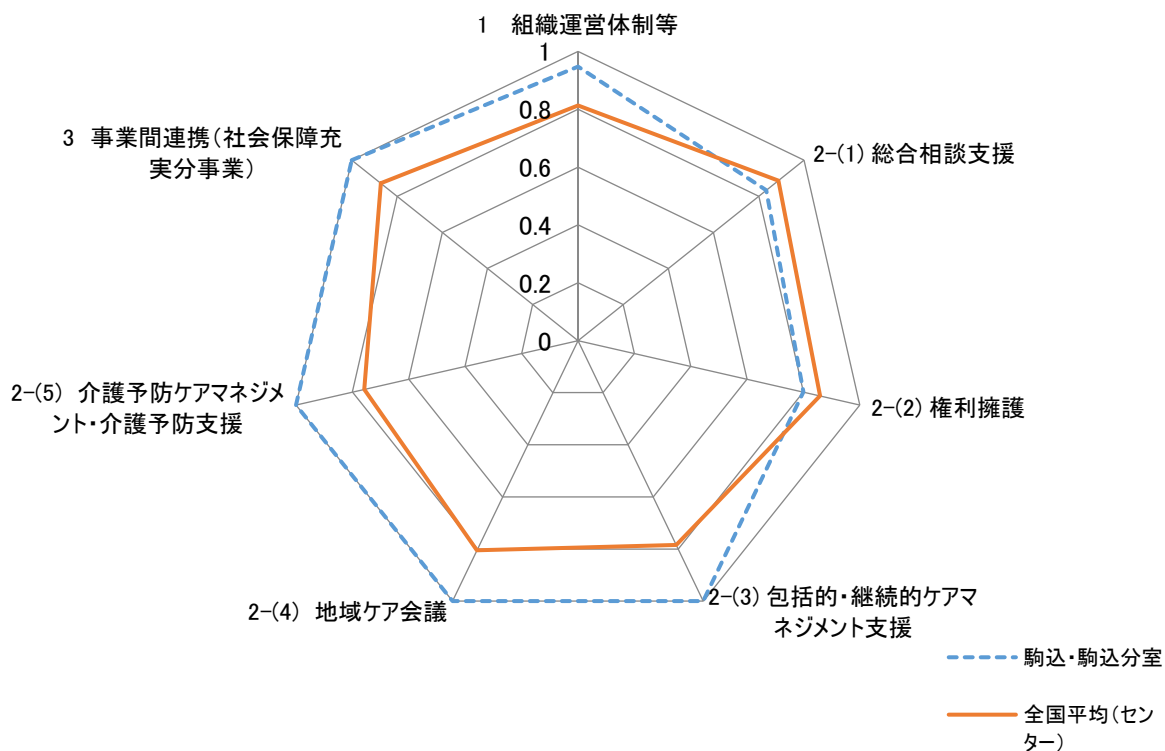
○レーダーチャートに示されている「7項目」の数値は、「令和元年度 高齢者あんしん相談センター（駒込・駒込分室）事業実施評価表」にて入力した評価指標の平均値です。

○例えば、『2 個別業務』の「2-(1) 総合相談支援業務」6の設問に対し、「○」の付いた設問が4か所ある場合は、「2-(1)総合相談支援」の平均値は $4/6 = 66.7\%$ （小数点2位を四捨五入）となります。

○レーダーチャートの数値を確認し、全国の状況と比較することで、駒込・駒込分室の「特徴」を確認できます。

		駒込・駒込分室	全国平均（センター）
1	1 組織運営体制等	94.7%	81.3%
2	2-(1) 総合相談支援	83.3%	88.7%
3	2-(2) 権利擁護	80.0%	85.9%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	100.0%	78.4%
5	2-(4) 地域ケア会議	100.0%	80.5%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	75.8%
7	3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	87.2%

■レーダーチャート



【文京区地域包括支援センター運営自己評価表】レーダーチャート

○レーダーチャートに示されている「7項目」の数値は、「令和元年度 文京区地域包括支援センター運営自己評価表」にて入力した評価設問の平均値です。

○例えば、『2 個別業務』の「2-(1) 総合相談支援業務」6の設問に対し、「○」の付いた設問が4か所ある場合は、「2-(1) 総合相談支援」の平均値は $4/6 = 66.7\%$ （小数点2位を四捨五入）となります。

		文京区	全国平均(市町村)
1	1 組織運営体制等	100.0%	75.6%
2	2-(1) 総合相談支援	83.3%	81.1%
3	2-(2) 権利擁護	75.0%	82.8%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	100.0%	63.7%
5	2-(4) 地域ケア会議	92.3%	62.7%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	60.6%
7	3 事業間連携(社会保障充実分事業)	100.0%	86.1%

■レーダーチャート

