令和5年度 高齢者あんしん相談センター事業評価の実施について

文京区福祉部高齢福祉課

1 事業評価の目的

地域包括支援センター（以下、センター）が、その機能を適切に発揮していくためには、センターごとに業務の状況を明らかにし、それに基づいた必要な機能強化を図っていく必要があるという観点から、地域包括ケアシステムの強化のため、平成29年に介護保険法（平成9年法律第123号）の一部が改正されました。この改正により、市町村やセンターは、センターの事業について評価を行うとともに、必要な措置を講じなければならないこととされました（介護保険法第115条の46 関係）。

このため、国において策定された全国で統一して用いる評価指標により、各センターの業務の実施状況を把握し、これを踏まえて地域包括ケア推進委員会と連携し、適切な人員体制の確保や業務の重点化・効率化、公平・中立性の確保などを点検評価し、不十分な点の改善を図り、事業のより一層の向上を目的とします。

2 事業評価の手順

- (1) 区とセンターで協議の上、次年度のセンター運営方針案を作成し、地域包括ケア推進委員会の意見を聞いて確定します。この運営方針を踏まえてセンターがそれぞれの事業計画を策定します。（Plan（計画））
- (2) 事業計画に沿って事業を実施します。（Do（実施・実行））
- (3) 事業計画に掲げた事業が計画に基づき実施され、センターの人員体制は十分だったか等の実施状況について、センター、区それぞれについて点検・評価します。
作成した業務評価表、事業実施評価表を地域包括ケア推進委員会に提出します。（Check（点検・評価））
- (4) 区及びセンターは、委員会の意見を踏まえ、運営方針の見直し等必要な措置を実施します。（Action（行動））

3 各項目ごとの評価点の付点

- (1) 高齢者あんしん相談センター（地域包括支援センター）事業実施評価表及び文京区地域包括支援センター運営自己評価表

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

- (2) 高齢者あんしん相談センター（地域包括支援センター）事業計画実績評価表

評価基準	評価点	内容(括弧は区)
優秀	5点	他のセンターの範となるような先進的な取組を行った。
優良	4点	目標どおりに実施した。
適当	3点	目標の7割程度実施した。
課題あり	2点	実施できなかった。
要改善	1点	問題が生じ、区から改善の指導・指示を受けた。

《参考》

介護保険法第115条の46第4項

地域包括支援センターの設置者は、自らその実施する事業の質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、その実施する事業の質の向上に努めなければならない。

介護保険法第115条の46第9項

市町村は、定期的に、地域包括支援センターにおける事業の実施状況について、点検を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、次条第一項の方針の変更その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

**文京区地域包括支援センターにおける包括的支援事業の実施に係る人員及び運営の基準に関する条例
(平成27年3月条例第22号) 第3条第2項**

センターは、省令第140条の66第1号ロ(2)に規定する地域包括支援センター運営協議会の意見を踏まえて、適切、公正かつ中立な運営を確保しなければならない。

令和5年度 高齢者あんしん相談センター（富坂・富坂分室）事業実施評価表

項目	番号	評価指標	センター長	岩井 佳子
			センター自己評価	
			評価	実施状況
1 組織・運営体制等	1	区が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか。	○(実施)	
	2	事業計画の策定に当たって、区と協議し、区から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	○(実施)	区の示した重点項目をもとに事業計画を作成している。
	3	区の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	○(実施)	所管係をはじめ、区の関係部署からの支援・指導内容により、業務改善を行っている。
	4	区が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	○(実施)	包括支援センター長会議、包括支援センター連絡会に毎月出席している。
	5	区から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	○(実施)	
	6	把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。	○(実施)	地域ケア会議等で把握された地域特性や課題を業務内容に反映している。
	7	三職種(それぞれの職種の準ずる者は含まない)を配置しているか。	×(未実施)	ただし、保健師に準ずる者として、看護師を配置している。
	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)	
	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)	外部研修の活用により、全員が研修の機会を確保できるようにしている。
	10	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	本所については24時間の電話連絡が可能であることを周知している。
	11	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	本所については土日祝日を含め365日開設していることを周知している。
	12	パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。	○(実施)	
(2) 個人情報の管理	13	個人情報保護に関する区の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備しているか。	○(実施)	法人としての規定およびセンターとしてのマニュアルを整備している。
	14	個人情報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)	区からの指示を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)	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)	持ち出し簿、送付簿等で毎日確認している。
(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)	苦情解決責任者を置き、苦情内容や対応の記録を残している。
	18	センターが受けた介護サービスに関する相談について、区に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。	○(実施)	介護サービスについての相談については介護保険課に報告し、対応を協議している。
	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)	相談室を設けている。また、個人情報は鍵のついたキャビネットで保管している。
(1) 総合相談支援業務	20	地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。	○(実施)	
	21	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	終結については、画一的な条件を設けず、個別事例ごとに確認をしている。
	22	相談事例の分類方法を、区と共有しているか。	○(実施)	共通のシステムを用い、相談項目・対応項目を分類している。
	23	1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)	システムの記録をもとに区が集計している。
	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)	困難な事例では高齢者相談係に支援を求め、連携して対応している。
	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。	○(実施)	
	27	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、区と共有しているか。	○(実施)	
	28	センターまたは区が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	○(実施)	虐待案件については、高齢者相談係への報告を行い、協議の上対応している。
	29	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応しているか。	○(実施)	
	30	消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っているか。	○(実施)	

令和5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	
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)	勉強会を定期的実施。地域の居宅事業所に周知している。
		33	介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての区からの情報提供や、区による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催しているか。	○(実施)	定例の勉強会で事例検討を実施している。
		34	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けているか。	○(実施)	定例の勉強会を活用し、意見交換を行っている。
		35	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。	○(実施)	
		36	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	○(実施)	
	(4) 地域ケア会議	37	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が区から示されているか。	○(実施)	
		38	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知しているか。	○(実施)	
		39	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	○(実施)	
		40	センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	自立支援の視点から個別事例の検討し、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)	モニタリングを行い、結果については地域連絡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)	終了後に報告書を提出している。
	(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)	
		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)	看護師を中心に参加している。	
	52	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。	○(実施)		
	53	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。	○(実施)		
	54	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っているか。	○(実施)		
	55	生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしているか。	○(実施)	生活支援コーディネーターとの定例会議を設けている。	

令和5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5年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
I 1 (1)	住民主体の通いの場等の拡充	多様なニーズに合わせた繋ぎ先として、圏域内の多機能拠点や通いの場との連携を図る。	とみさか便りを年4回発行し、通いの場やハートフルネットワーク協力機関に配布した。また高齢者クラブ等で熱中症講座を開催した。フレイルハイリスク者はかよいの場につないだ。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		地域福祉コーディネーターと連携し、介護保険以外の社会資源の情報を共有し介護予防のニーズに対応できるようにする。	富坂生活あんしん拠点・社協・茗荷谷クラブとともに支援機関連絡会を定期開催をした。地域情報の他、障害・高齢で制度の狭間にいるケースや連携するケース等の意見交換を行った。	
(2)	地域ケア会議の推進	事例確認会・個別会議・連絡会を1クールとした富坂地区地域ケア会議を年2回開催する。	計画通り実施した。個別ケア会議では区内の主任介護支援専門員にアドバイザーとして出席を依頼し、ケアマネジメントの視点から意見をもらった。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		車いすステーション事業開始に向けて区と連携し、地域の協力機関へ協力依頼と周知を行う。	令和5年10月に事業を開始した。開始前は区と連携し事業書式等を整えた。開始後は定期的にステーションに出向き利用状況を確認した。	
2	在宅医療・介護連携の推進	高齢者の入退院支援において、個々の状況に応じた医療や介護サービスを受け、地域での生活を円滑に再開できるように、各関係機関と連携を図りながら支援する。	入院中の認定申請や各種調整の相談が寄せられ関係機関と連携して支援した。医療や介護につながっていない方の受診や身近に支援者がいない方の急な体調変化の対応等、在宅支援の需要が多かった。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		文京区かかりつけ医・在宅療養相談窓口、文京区地域包括ケア歯科相談窓口、文京区薬剤師会と連携を図り、地域の方々への幅広い支援につなげる。	例年同様、文京かかりつけマップを活用し利用者への情報提供を行った。地域の医療機関との連携しやすい関係づくりを行った。	
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・改善して実施する。さらに、認知症の本人や家族を支える地域のネットワークづくりを促進させていく。	区として実施する認知症事業について、連携を図り協力しながら、実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		もの忘れ医療相談及び認知症初期集中支援チーム員会議の開催。認知症講演会・家族交流会・介護者教室・ぶんにこ富坂の開催。高齢福祉課認知症施策担当との連携により、認PAKUを開催。区民からの要請により、認知症サポーター養成講座の実施。	もの忘れ医療相談及び初期集中支援チーム員会議は、件数は少なかった。講演会等の事業については、コロナ以前の状況での開催ができた。認知症サポーター養成講座の開催依頼がとても多く、いつも以上の回数を実施した。	
4	あんしん相談センターの機能強化	社会福祉協議会や障害分野等、他機関との連携により、ひきこもり、8050問題、ヤングケアラー等、複合的な課題を抱えた家族への対応力を強化する。	連携の件数はまだ少ないが、富坂生活あんしん拠点と連携したひきこもりのケースが1件、スクールカウンセラーと連携したヤングケアラーのケースが1件あった。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		ケース検討等、事業所内研修を月1回実施する。また外部研修への参加を推奨し、事業所内で情報の共有を行う。	事業所内会議の場を活用し、ケースの共有を行った。外部の研修に参加した職員は、報告書を作成し、全体への情報共有を行った。	
5	見守り相談体制の強化	計画的にリスト訪問を行い、要見守り高齢者への早期発見を図る。	計画的にリスト訪問を行った。リスト対象外者であっても通報があれば見守り訪問を行い、要見守り高齢者の早期発見に務めた。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		高齢者あんしん相談センター本体業務との連携により、申請やサービスが必要な場合の対応をスムーズに行う。	本体業務との連携を行い、対象者の状況や希望に合わせた同行訪問や引継ぎを行った。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	断らない相談として一つ一つの相談に丁寧に対応し、状況に応じた関係機関につなぐことで、必要な支援が行えるよう支援する。	相談の内容に応じて、高齢者相談係をはじめとした区の担当者や社会福祉協議会等と連携を図った。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		見守り相談窓口との連携により、地域からの相談には訪問による実態把握をおこない、早急に対応していく。	民生委員等、地域からの相談には、見守り相談窓口の職員との同行訪問により実態把握を行い、必要な支援に早めに繋がれるようにした。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	「民生委員連絡会」「安心ネット連絡会」を開催し、関係機関とのネットワーク作りに努める。	計画通り実施した。両方ともに事例検討を行い、各機関との横の見える関係づくりに努めた。	評価点 5 4 (3) 2 1点
		地域で支え合う見守り体制を構築するため、防災をテーマとした「ハートフルネットワーク交流会」を開催する。	人員配置不足により開催できなかった。しかし安心ネット連絡会のテーマに防災を取り入れ、防災クイズを通して地域の見守り体制の構築を図った。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	高齢者虐待防止の啓発を進めるとともに、虐待相談においては関係機関と連携していく。	区作成のパンフレット等を活用し、啓発を行った。通報には早急な対応ができるよう、高齢者相談係との情報共有や協議の上対応した。	評価点 5 4 (3) 2 1点
		内部で虐待の芽チェックリストの実施により、日頃の支援を振り返り、自分達が要援護者とならないよう意識していく。	虐待の芽チェックを職員全員で実施した。結果を全体に共有し、特に気を付けていく必要がある点を確認した。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	隔月でケアマネ勉強会を開催。事例検討会や法律勉強会を実施。多様なテーマを取り扱う事で、ケアマネジャーのケアマネジメント技術の向上とともに、ケアマネジャー同士が情報交換できる場の機能も果たしていく。	今年度は計4回実施。ZOOMによるオンライン開催が中心であったが、コロナ禍以降初めて会場開催による対面での勉強会を行った。対面による活発なグループワークができた。また、ケアマネジャーの繋がり場、情報交換の場としての役割も果たす事ができた。	評価点 5 (4) 3 2 1点
		区と4包括合同でケアマネジメントの向上に資する研修を実施。また、ケアマネジャーが抱える困難事例や複合的な課題に対して相談援助等サポートを行う。	11月に4包括合同で、ケアマネジメント向上に資する研修を実施。ケアマネジャーのメンタルヘルスをテーマに支援者が抱えるストレスへの対処や感情コントロールの方法について学んだ。	
4	介護予防ケアマネジメント	自立した生活や重度化防止を目指す要支援者・事業対象者に対して本人の意欲や強みを生かしたケアマネジメントを行う。	年間4,071件(令和6年2月実績時点)の予防プラン作成を行った。月1回、職員会議にて事例の共有と検討を行った。	評価点 5 4 (3) 2 1点
		ケアプランデータ連携システムの導入に伴い、所内での研修やマニュアルなどを整えていく。	ケアプランデータ連携システムは年度末に導入したため、マニュアルは整えていない。関係機関の情報共有に努め、スムーズな導入に備えた。	

令和5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5年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1(2)「地域ケア会議の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
6	在宅医療・介護連携の推進	重点的取組2「在宅医療・介護連携の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
7	認知症施策の推進	重点的取組3「認知症施策の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
8	災害及び感染症への対応	防災をテーマとしたハートフルネットワーク交流会を企画実施する。また、避難行動要支援者名簿対象者について、継続して状況把握を行う。	ハートフルネットワーク交流会の開催に代えて、安心ネット連絡会で防災クイズを実施し、防災の意識づけを行った。また避難行動要支援者名簿についての状況確認を行った。	評価点 5 4 3 2 1 点
		BCPに基づいた防災訓練を併設施設と協働して行う。基本的な感染症対策を平時においても継続して実施する。	併設施設と合同の訓練をBCPをもとに実施した。また分室では地域活動センターと合同の訓練も実施した。感染対策では、講座等での検温の中止など一部緩和したが、基本的な対策を継続して実施している。	
9	個人情報の保護	区のルールに従い、セキュリティーカードの取り扱い等、システム関連の個人情報管理を確実にを行う。	セキュリティーカードについては業務終了後に枚数を確認し、鍵のかかるキャビネットに保管した。	評価点 5 4 3 2 1 点
		個人情報の持ち出し・発送等については、記録簿を活用し、事業所としての管理を徹底する。	個人情報の送付は郵送を基本とし、ダブルチェックを行い誤送を防いでいる。また送付の記録簿により送付状況の管理を行っている。	
文京区講評				
<p>富坂生活あんしん拠点・社会福祉協議会・茗荷谷クラブとともに支援機関連絡会を定期的を開催し、多機関との連携に努めている点について高く評価する。また、「地域ケア会議の推進」における車いすステーション事業について、区と連携し実現に向けて取り組んだ点も評価するところである。その他、令和5年度事業計画に基づいた事業運営がなされたものと確認した。</p>				

令和5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	
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)	区から提示された運営方針を基に、事業計画を策定した。
		2	事業計画の策定に当たって、区と協議し、区から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	○(実施)	運営方針提示後に区からの助言・指導を受け、内容を事業計画に反映させた。
		3	区の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	○(実施)	区からの指導を受け担当所管と協議し業務改善に当たっている。
		4	区が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	○(実施)	
		5	区から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	○(実施)	
		6	把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。	○(実施)	地域ケア連絡会などで地域に必要な社会資源の開発・検討を区・地域代表をふまえて多職種で実施している。
		7	三職種(それぞれの職種の準ずる者は含まない)を配置しているか。	×(未実施)	ただし、保健師に準ずる者として、看護師を配置している。
		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、職種に合わせて計画を策定している。
		9	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。	○(実施)	研修計画に基づき内容と職種にあわせて研修を実施している。
		10	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
		11	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
		12	パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。	○(実施)	実態把握などの訪問やイベント等に合わせてパンフレット及び包括独自作成の便りを配布している。
(2) 個人情報の管理	13	個人情報保護に関する区の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備しているか。	○(実施)	個人情報保護マニュアルの設置をしている。	
	14	個人情報が漏えいした場合の対応など、区から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知しているか。	○(実施)	マイナンバー記載書類等の取り扱いなど確認周知・実施している。	
	15	個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。	○(実施)	センター長が行う。	
	16	個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか。	○(実施)	訪問予定表と連動させ個人情報の持ち出し記録としている。	
(3) 利用者満足度の向上	17	区の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録しているか。	○(実施)	今年度、苦情対応実績無しだが苦情につながるような案件は事前に連絡を入れる等の配慮をしている。	
	18	センターが受けた介護サービスに関する相談について、区に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。	○(実施)	区・社協・あんしん拠点との連絡会を月1回設け協議している。	
	19	相談者のプライバシー確保に関する区の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	○(実施)	実施の通り、個人情報は鍵のかかる書庫に入れ保管。不要になった個人情報はシュレッダーにて処理している。	
(1) 総合相談支援業務	20	地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。	○(実施)		
	21	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	ケースごとの終結条件を都度確認し、終結している。	
	22	相談事例の分類方法を、区と共有しているか。	○(実施)	包括システムの相談項目・対応項目にて分類している。	
	23	1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)	包括システムにて記載し、区が集計を行っている。	
	24	相談事例の解決のために、区への支援を要請し、その要請に対し区から支援があったか。	○(実施)	区と協働して対応にあたっている。	
	25	家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめているか。	○(実施)	包括システム上で相談者別に記録記載している。	
(2) 権利擁護業務	26	成年後見制度の区長申し立てに関する判断基準が、区から共有されているか。	○(実施)	区相談系のフローを基に実施している。	
	27	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、区と共有しているか。	○(実施)	虐待対応手順に従い、区と連携して実施している。	
	28	センターまたは区が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	○(実施)	区・社協・あんしん拠点との連絡会の中で対応を協議している他、都度相談し合うことが出来ている。	
	29	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応しているか。	○(実施)	消費者被害の相談の場合に警察との情報共有ができる体制は確保されている。	
	30	消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っているか。	○(実施)	大塚だよりに予防啓発記事を掲載し、包括主催のケアマネ研修会や民生委員連絡会等で啓発を行っている。	

令和5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)	地域のニーズに合わせて事例検討会・地域ケアを実施している。
		34	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けているか。	○(実施)	医療・介護連携交流会を実施し意見交換の場を作っている。
		35	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。	○(実施)	
		36	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	○(実施)	
	(4) 地域ケア会議	37	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が区から示されているか。	○(実施)	地域ケア会議担当者会議を通じて開催計画を確認している。
		38	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知しているか。	○(実施)	地域ケア会議毎に目的と手段は説明している。
		39	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	○(実施)	
		40	センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	自立支援型の地域ケア会議の実施によって必要な対応策を講じている。
		41	区から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応しているか。	○(実施)	個人情報保護の取り扱いに準じて取り扱いを行っている。
		42	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	○(実施)	
		43	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしているか。	○(実施)	実施したケースのモニタリングを行っている。
		44	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。	○(実施)	
		45	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、区に報告しているか。	○(実施)	
(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	46	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、区から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか。	○(実施)	個別地域ケア会議や質の向上研修会等での説明を順次実施している。	
	47	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけたことがあるか。	○(実施)	社会資源の活用実績あり。	
	48	利用者のセルフマネジメントを推進するため、区から示された支援の手法を活用しているか。	○(実施)	区の指導にあわせたセルフマネジメントの書類作成補助を行っている。	
	49	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が区から示されているか。	○(実施)	契約書内記載、公平性・中立性確保は基本項目として、利用者自身が事業所選定が出来るように配慮している。	
	50	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っているか。	○(実施)	包括ケアシステム内で記録・進行管理をしている。	
3 事業間連携(社会保障)	/	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5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5年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
I 1 (1)	住民主体の通いの場等の拡充	現存している社会資源の把握を継続し、プログラム開発・実施を行う。	区・社会福祉協議会・大塚生活あんしん拠点との情報交換会を実施。大塚地域の地域の居場所を活用し出張相談を実施している。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		社会福祉協議会と連携して居場所作り支援・準備を行う。	社会資源のつながりを強めるために関係者と検討し参加できる既存の居場所との連携支援を実践した。	
(2)	地域ケア会議の推進	リモート開催等、新たな感染症防止対策を検討・徹底し、年6回の開催を確実に実施。	自立支援型個別地域ケア会議全3回6事例、課題解決型個別地域ケア会議1回1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
		ケアマネジメント支援の観点より、課題解決型の会議を実施する。	区が主催している地域ケア会議担当者会議に参加し、1.5層地域ケア会議で挙げた課題をフィードバックとして連絡会で再度検討している。	
2	在宅医療・介護連携の推進	医療連携の円滑化推進を目的として、交流会を年1回開催する。	両医師会の在宅診療推進委員会の協力のもと、病院・診療所・居宅介護支援事業所・訪問看護ステーションと在宅介護・医療の顔の見える交流会を開催した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		医療機関連携情報を定期的に整理し、入退院を伴う利用者の支援を円滑に行う。	入退院時の病院への連絡や情報共有方法をセンター内会議で共有。職員の対応方法の標準化を図っている。	
3	認知症施策の推進	認知症講演会として認知症予防・認知症になった場合のテーマで開催する。	認知症講演会を計画通り実施。高齢者の金銭管理について中央大学と連携して講演を行った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		定期的なチーム員会議の開催で、認知症初期集中支援事業の活動を推進する。	認知症施策担当者と認知症初期集中支援対象者の選定について話し合いを継続しつつ、チーム員会議の開催を実施した。	
4	あんしん相談センターの機能強化	本所・分室の3職種が相談分析・課題共有・対応協議検討できる場を、毎日確保する。	毎朝夕の2回本所・分室で対応ケース共有を行い3職種で検討を行なった。本所・分室で検討したケースについては随時共有し包括全体でケース対応できるよう実施している。月一回大塚包括ミーティングを実施し活動やケースについて全体で検討する場を設けている。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		複合的な課題をもつケースについて、複数の専門職が協働し対応、課題解決を図る。	見守り事業や総合相談の掘り起こしから必要な支援を検討し、包括内での専門的な意見の他に区高齢者相談係や社協・民生・大塚生活あんしん拠点・ハートフルネットワークとの連携を図ることが出来た。	
5	見守り相談体制の強化	潜在的なニーズの掘り起こしを基本とし、各種事業・関係機関等につなぐ支援を行う。	見守り相談窓口事業によるアウトリーチ訪問によりニーズを掘り起こし、認知症施策・予防給付事業・社協事業・地域の居場所につなぐ支援を実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		マンション管理人・商店・町会への周知活動を継続し、見守りネットワークの推進を図る。	車いすステーション事業の推進の他、ハートフルネットワーク連絡会で交流・課題共有の機会を設けた。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	相談傾向の把握・協議を行い、専門職種による課題解決力の強化を図る。	相談に対し支援が必要な内容に合わせて社会福祉士・看護師・主任介護支援専門員による支援を所内で検討し、相談者に合った職種で対応することで円滑な支援に努めた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		複合的な課題をもつケースへの対応力向上を目的として、他機関との連携を強化する。	相談票を活用して相談内容の要点を捉え、個人の課題に応じた支援・他機関連携を実施した。月一回の区高齢相談係・社協・大塚生活あんしん拠点との連携調整も実施した。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	ハートフルネットワーク機関との定期的な情報交換の実施(年1回)。	車いすステーション事業関係者を集め小規模なハートフルネットワークを開催。その中であがった課題を全体の安心ネット連絡会で共有。それを基にさらなる課題・情報共有をし交流することが出来た。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		個別ケースにおける、日常的なハートフルネットワーク機関との協働・地域課題の共有。	警察・薬局・民生委員・商店等と個別ケースについて情報共有し適切な支援につなげることが出来た。流動的に地域課題を共有することが出来た。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	虐待・消費者被害防止を含む権利擁護事案の対応と地域への周知啓発活動の実践。	虐待案件に関しては相談や通報が来た時点で区との情報共有を行い、対策検討、事実確認対応を実施した。虐待(疑いを含む)令和5年度実数26件。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		権利擁護に係る機関との定期的な情報交換・対応策の検討(月1回)。	区・社会福祉協議会・大塚生活あんしん拠点ケースを中心とした情報共有から課題を解決するための社会資源の検討・利用を図った。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	地域課題の共有・ケアマネジメント力の向上を目的としたケアマネジメント質の向上研修会「大塚地区主任ケアマネ連絡会」開催(年3回以上)。	ケアプラン質の向上研修会として高齢者虐待防止やインフォーマルサービスの活用などケアマネジメントの質の向上に資する研修会を開催した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		区・他包括との協働によるケアマネジメント技術向上のための研修開催。(年1回)	介護支援専門員のメンタルヘルスをテーマにケアマネの体調管理の視点からサービスの向上を図る研修を行った。	
4	介護予防ケアマネジメント	サービス未申請・未利用者含む「要介護状態予防対象者」の生活課題に応じた支援策検討・紹介による課題解決(介護保険制度利用に限定しない、その人らしい自立支援策の提案)。	総合相談を受けつつ、本人に必要な支援へアセスメントし必要があれば介護保険の新規申請・暫定のセルフプランの作成などを行なった。また介護保険の利用以外にも体操教室や自主グループなどの提案も実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		短期集中予防事業を活用した介護予防啓発を継続する。	事業参加希望者のほか、予防チェックリストの高リスク者に対し電話勧奨を行い、圏域会場に年計62名(途中終了を含む)の参加につながり、参加者からは予防効果があったと声を頂いている。	

令和5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5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
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1(2)「地域ケア会議の推進」のとおり		評価点	5	4	3	2	1点
6	在宅医療・介護連携の推進	重点的取組2「在宅医療・介護連携の推進」のとおり		評価点	5	4	3	2	1点
7	認知症施策の推進	重点的取組3「認知症施策の推進」のとおり		評価点	5	4	3	2	1点
8	災害及び感染症への対応	災害時の事業継続計画の更新及び、区の地域防災計画を踏まえたセンターの更なる検討。	災害時のセンター事業計画の確認を行いセンター内の被災後の対応について検討した。また、予防支援事業所としてBCPの作成を実施した。	評価点	5	4	3	2	1点
		感染予防の対策の実施のほか、感染症発症時の支援を実施する。	包括内で感染予防対策のガイドラインに則り対策を実施。感染症発症時は医療との連携や緊急一時保護利用の支援を行なった。						
9	個人情報の保護	文京区情報セキュリティに関する規則・文京区地域包括ケア管理システム実施手順の遵守。	区の指導を確認しながら、システムの管理及び個人情報の取り扱いを行なった。	評価点	5	4	3	2	1点
		第三者に情報提供が必要なケースの支援時に「個人情報取り扱い同意書」を取交わす。	総合相談を受け、サービスの調整や医療連携を図るために必要時には同意書を取り交わし、情報提供・サービスの調整を行なった。						
文京区講評									
<p>「在宅医療・介護連携の推進」では、病院・診療所・居宅介護支援事業所・訪問看護ステーションと顔の見える交流会を開催し、積極的に医療・介護連携の推進に努めたことを高く評価する。また、「ハートフルネットワーク事業の拡充」についても、車いすステーション事業について車いす設置事業者等の関係者を中心に小規模な連絡会を独自に開催し、現状や課題の把握を行った点も評価するところである。その他、令和5年度事業計画に基づいた事業運営がなされたものと確認した。</p>									

令和5年度 高齢者あんしん相談センター（本富士・本富士分室）事業実施評価表

項目	番号	評価指標	センター長	中谷 伸夫
			センター自己評価	
			評価	実施状況
1 組織・運営体制等	1	区が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか。	○(実施)	
	2	事業計画の策定に当たって、区と協議し、区から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	○(実施)	計画作成時からお互いに協議し、反映している
	3	区の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	○(実施)	
	4	区が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	○(実施)	
	5	区から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	○(実施)	
	6	把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。	○(実施)	
	7	三職種(それぞれの職種の準ずる者は含まない)を配置しているか。	○(実施)	分室において配置している。
	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)	
	9	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。	○(実施)	課題別や区内関係業種が行う研修についても参加している
	10	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
	11	平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
	12	パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。	○(実施)	戸別訪問やイベント開催時に合わせて行っている
(2) 個人情報の管理	13	個人情報保護に関する区の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備しているか。	○(実施)	個人情報保護マニュアルを作成している
	14	個人情報漏えいした場合の対応など、区から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知しているか。	○(実施)	マニュアルによる理解と適切な対応をするために職員の周知を行っている
	15	個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。	○(実施)	
	16	個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか。	○(実施)	ファイルを作成して対応している
(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)	区システムで共有している
	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)	内容に応じて適切な相談先を選定して連携している
	19	相談者のプライバシー確保に関する区の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	○(実施)	相談室を利用し、対応をしている
(1) 総合相談支援業務	20	地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。	○(実施)	既存の事業所一覧などを活用し、対応している
	21	相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	特に定めず個別に区担当と共有をしている
	22	相談事例の分類方法を、区と共有しているか。	○(実施)	
	23	1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)	
	24	相談事例の解決のために、区への支援を要請し、その要請に対し区から支援があったか。	○(実施)	
	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。	○(実施)	
	27	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、区と共有しているか。	○(実施)	
	28	センターまたは区が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	○(実施)	地域ケア会議等を活用し、検討している
	29	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応しているか。	○(実施)	
	30	消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っているか。	○(実施)	必要に応じて行っている

令和5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

			センター長	中谷 伸夫	
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)	
		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)	
		35	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。	○(実施)	
		36	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	○(実施)	区システムで管理している
	(4) 地域ケア会議	37	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が区から示されているか。	○(実施)	
		38	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知しているか。	○(実施)	
		39	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	○(実施)	
		40	センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	相談の際には、必ず介護予防・自立支援を意識しての進行を心掛けている
		41	区から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応しているか。	○(実施)	
		42	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	○(実施)	回の初めなどを利用し、振り返りをしている
		43	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしているか。	○(実施)	ケースに応じて行っている
		44	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。	○(実施)	
		45	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、区に報告しているか。	○(実施)	
	(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	46	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、区から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか。	○(実施)	
		47	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけたことがあるか。	○(実施)	本人の生活と状況に応じた社会資源の選択をしている
		48	利用者のセルフマネジメントを推進するため、区から示された支援の手法を活用しているか。	○(実施)	情報共有するなど対応している
		49	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が区から示されているか。	○(実施)	
		50	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っているか。	○(実施)	
3 事業間連携(社会保障)	51-55	51	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。	○(実施)	
		52	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。	○(実施)	
		53	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。	○(実施)	
		54	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っているか。	○(実施)	
		55	生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしているか。	○(実施)	協議体の設定はないが他の会議体などを活用し協議をしている

令和5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5年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
I 1 (1)	住民主体の通いの場等の拡充	社会福祉協議会をはじめとした関係者との連携を通じて通いの場に関する情報共有や活用を目指します。	見守り相談窓口が主となり定期的に通いの場等の資源や担い手、参加者のことなど定期的に情報共有等連携を図ることができた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		居場所づくりを通して世代を超えた課題についても既存の会議体などを活かし、検討していきます。	センター主催で区や社会福祉協議会等を招いてのケース検討会を毎月定期的に開催し、情報の共有と多角的な課題検討を行うことができた。	
(2)	地域ケア会議の推進	地域ケア個別会議を4回、地域ケア連絡会議を2回を開催します。自立支援・高齢者施設についても地域の視点を持ってテーマとして取り上げていきます。	地域ケア個別会議を4回、地域ケア連絡会議を2回を開催し、社会資源として増えてきた地域の有料ホームについても検討することができた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		上記で抽出された地域課題等については圏域単位での検討や1.5層、1層と会議の階層を上げていくことを通して具体的な解決を目指します。	3層・2層で出てきた課題は地域で解決する内容か区全体の課題かなどを検討し、本富士としては介護現場におけるハラスメントに関して取り上げている。	
2	在宅医療・介護連携の推進	医療連携に関する相談の集計等を通して、医療関係者とケアマネ等介護関係者との多職種連携がしやすくなるよう相談の中で調整を図っていきます。	センター内で蓄積した医療連携に関するデータを集計し、相談の傾向や対応ノウハウなどを共有している。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		医療をはじめとして高齢者以外の支援者との関係作りに注力し、本人・家族を取り巻く相談対応ノウハウを職員間で共有していきます。	地域ケア会議等を通しての関係作り、定期的なケース検討会等の場を活かしてのノウハウ共有やMCSなど活用しての情報共有に努めることができた。	
3	認知症施策の推進	もの忘れ医療相談・認知症初期集中支援チームを軸に他施策との連携で早期発見・早期対応を図ります。	既存の支援に繋がりにくいケースについて初期集中支援チームでの検討や訪問、認知症疾患医療センターのアウトリーチにつなげるなど特徴に応じて支援が止まらない連携を心掛けた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		ぶんにこ本富士等のイベントを充実させ、認知症についてより身近に感じてもらう取り組みを行います。今年度は認知症を抱える当事者への取り組みを検討します。	ぶんにこ本富士は音楽と回想を主体とした取り組みを6回開催し、新たに小規模会場での開催を3回行った。介護者教室ではヨガでのリラックスと介護施設をテーマに開催した。	
4	あんしん相談センターの機能強化	積極的な採用活動を行い人材確保を目指しながら、業務内容の継承と深化、職員評価や面談、オンライン業務での効率化、研修参加などを通して職員定着と安定した業務運営を心掛けます。	新人職員が増えた中で業務にスムーズに取り組むために定期的な面談や研修参加等を行った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		今年度は高齢者はもとより、その周囲の関係者との多職種連携を大事にし、多岐に渡る業務を抱え込むことなく、関係者と進捗を共有しながらチーム対応できる組織作りを目指します。	定期的なケース検討をするメンバーをセンター職員にとどまらず本富士生活あんしん拠点や社会福祉協議会、そして区担当を巻き込んで多角的に検討できるチーム作りを実施することができた。	
5	見守り相談体制の強化	「高齢者見守り相談窓口」での実態把握を中心に社会福祉協議会や障害分野での生活あんしん拠点等を含めた本人の周囲にも配慮できる多職種連携を目指します。	対象者への実態把握が完了後もここまでの調査を振り返るとともに定期的に情報交換の場を作り、本人の事、その周囲の事、地域の事などかかわりのある多職種との情報共有とケース検討をした。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		フレイル予防関連の事業との連携をすることでより効果的な周知や見守りにつなげていきます。	介護保険サービスだけに頼らない地域資源を活用した情報提供にも努めることができた。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	重層的な支援を念頭に置きながら定期的に所内ケース検討会（本所分室それぞれ月1回）を行い、困難ケースや緊急性のあるケースを職員が抱えこまずにチームで検討・対応していきます。	緊急性に応じて随時・定期的な検討、訪問・来所だけではなくオンライン等での相談など使い分けながらケースの特徴に応じた対応を行うことで担当職員がケースを抱えこまずに対応することができた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		社会福祉協議会、生活あんしん拠点等との多職種連携を通して目指します。	8050問題等世代が重複する家族支援を必要とするケースが増えてくる中、それぞれが家族全体に及ぼす課題の解決に向けて、各関係者とのケース対応の積み重ねを行った。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	あんしんネット連絡会（年1回）の開催を通して、ハートフルネットワークの活性化と地域課題の把握に取り組むことで地域の見守りの充実につなげていきます。	今年度は「認知症になっても安心して地域で生活するためには」として開催した。多様な社会資源があることの把握と本人家族へのアプローチについて議論を行った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		ハートフルネットワークの関係者からの事例を共有することで地域力強化に努めます。	ネットワーク関係者が関連するケースに関しては個人情報に注意しながら、高齢者の情報が集まりやすいセンターの特徴を踏まえ横のつながりを意識しながら対応を行った。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	区高齢福祉課・あんしんサポート文京等との定期的なケース検討を図ることを通して、綿密な連携を図り、早期に適切な支援に繋がります。	ケースに対する連携だけではなく、権利擁護関係者の関係作りを目的として障害当事者による親の介護についてのイベントを協働している。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		各種研修や年間3回地域連携先と共同企画する本富士地区弁護士連絡会にて法的知識・権利擁護について学び職員の研鑽に努めています。	連絡会を社会福祉協議会と本富士生活あんしん拠点との共催の形に変更し、地域の権利擁護の視点での連絡会を多職種向けに2回行うことができました。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	新人CMに向け「ケアマネすきっと会」、「ケアマネジャー交流会」を再開し、地域ケアマネジャーの対応力向上につなげます。主任ケアマネジャー対象の区・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。	ケアマネジャーの経験が浅い方を対象とした「ケアマネすきっと会」を6回「ケアマネ交流会」については2回開催し、地域のケアマネジャーの交流と資質向上を目的に行った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		ケアマネジャーからの相談についてはセンターが後方支援として相談しやすい関係作りを心掛け、多世代や困難性のある複合する問題を抱えるケースに対して連携し、支えています。	日々のケースでのケアマネジャーの後方支援とともに、区単位でのケアマネジャーの連絡会設立の要望に向けての準備に関わることができた。	
4	介護予防ケアマネジメント	今年度から取り入れられるケアプランデータ連携システムについても確実に運用できるよう職員に周知します。	ケアプランデータ連携システムへの登録業者が多くはない中で一連の動作について確認をし、給付管理まで行えるようになった。	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。	見守り訪問事業との連携を通して、サービスにつながるなど幅広く高齢者と関わる場面で周知・勧奨を行った。	

令和5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5年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1(2)「地域ケア会議の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
6	在宅医療・介護連携の推進	重点的取組2「在宅医療・介護連携の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
7	認知症施策の推進	重点的取組3「認知症施策の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
8	災害及び感染症への対応	避難行動要支援者に対する実態把握や避難支援計画作成に向けた周知啓発を行います。	対象リストからの避難行動要支援者に対する実態把握だけでなく通常の総合相談の中でも必要に応じて周知啓発を行った。	評価点 5 4 3 2 1 点
		発災直後からのセンター業務や避難所等への協力に関してBCPを用いての想定・検討をしていきます。	法人と連携しながら予防支援事業所に関するBCPを作成し、その内容に伴う、物資の検討などを行った。	
9	個人情報の保護	数多くの個人情報を扱うため、常に注意をしながら扱うように工夫します。特に郵送での情報提供に関してはチェックシートを使用するなど注意してきます。	個人情報に関してはチェックシートを活用し、間違いが無いように注意し対応することができた。	評価点 5 4 3 2 1 点
		個人情報に関して事故が発生した際には速やかに区に報告・指導・支援を基に再発防止に努めます。	今年度は区に報告すべき案件は起きず、新入職員には随時個人情報管理について指導を行った。	
文京区講評				
<p>「包括的・継続的ケアマネジメント支援」では、ケアマネジャーの業務経験の浅い方を対象にするなど、地域のケアマネジャーの交流・機会の創出や資質向上に取り組んでいる点を高く評価する。また、「認知症施策の推進」では、ぶんにこ本富士において音楽と回想を主体とするなど創意工夫が凝らされており、今後も認知症をより身近に感じられるような取組を推し進めていただきたい。その他、令和5年度事業計画に基づいた事業運営がなされたものと確認した。</p>				

令和5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)	区が定める「高齢者あんしん相談センター運営方針」に基づいて事業計画を策定している。
		2 事業計画の策定に当たって、区と協議し、区から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	○(実施)	他センターとともに、常に区と協議し事業計画を策定している。
		3 区の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	○(実施)	協議すべき事案については、電話・打ち合わせを適宜行い、対応や改善を行っている。
		4 区が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	○(実施)	
		5 区から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	○(実施)	
		6 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。	○(実施)	歴史ある地域でありながら都市化・再開発も進行する稀有な域特性を踏まえ、重点業務を明らかにしている。
		7 三職種(それぞれの職種の準ずる者は含まない)を配置しているか。	○(実施)	分室において配置している。
		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)	全センター職員を対象とした研修計画が示されている。
		9 センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。	○(実施)	新型コロナウイルス対策で一挙に拡大した研修環境を活用し、月1~2回のオンデマンドかe-Learningでの学習機会を確保した他、令和5年度はのべ35回の研修に参加した。
		10 夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
		11 平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
		12 パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。	○(実施)	周知活動を兼ねた見守り訪問時や地域活動への参加時などに配布している。
(2)個人情報の管理	13 個人情報保護に関する区の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備しているか。	○(実施)	駒込包括「個人情報の利用と保護に関する方針(2011年)」を制定し整備している。	
	14 個人情報が漏えいした場合の対応など、区から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知しているか。	○(実施)	所内ミーティング、通知文の発信、資料の回覧等を用いて周知している。	
	15 個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。	○(実施)	センター長を責任者として配置している。	
	16 個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか。	○(実施)	持出簿を用意し、持出時・保管時に他者の確認を行っている。	
(3)利用者満足度の向上	17 区の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録しているか。	○(実施)	定められた書式を用いて記録している。	
	18 センターが受けた介護サービスに関する相談について、区に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。	○(実施)	包括のシステムを用いて、逐次報告・協議している。	
	19 相談者のプライバシー確保に関する区の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	○(実施)	プライバシーが確保される相談室、相談スペースを整備している。	
(1)総合相談支援業務	20 地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。	○(実施)		
	21 相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)		
	22 相談事例の分類方法を、区と共有しているか。	○(実施)	共通のシステムで分類方法を共有している。	
	23 1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)	共通のシステムにより、統計情報は共有されている。	
	24 相談事例の解決のために、区への支援を要請し、その要請に対し区から支援があったか。	○(実施)	区各種相談窓口、特に高齢福祉分野では地区担当者と協働して相談事例の解決にあたっている。	
	25 家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめているか。	○(実施)	相談記録に相談者の分類を用意し、取りまとめている。	
(2)権利擁護業務	26 成年後見制度の区長申し立てに関する判断基準が、区から共有されているか。	○(実施)		
	27 高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、区と共有しているか。	○(実施)	「高齢者虐待対応マニュアル」を策定し、対応の流れをフローチャート化して共有している。	
	28 センターまたは区が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	○(実施)	包括のシステムを用いて、逐次報告・協議している。	
	29 消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応しているか。	○(実施)	区消費生活センターや所轄警察防犯係と連携して対応している。	
	30 消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っているか。	○(実施)	・文京区消費生活センター主催の講座を担当した。 ・高齢者の消費者被害対策啓発用(高齢者向け、高齢者の見守り者向け)のDVDを消費生活センターと作成した。	

令和5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にした研修会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示しているか。	○(実施)	年度当初に年間計画を周知している。
		33	介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての区からの情報提供や、区による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催しているか。	○(実施)	地域の課題に基づいた検討会を開催している。
		34	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けているか。	○(実施)	意見交換会の場設定の他、居宅支援事業所へ出向いてのヒアリングを行った。
		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)	地域ケア会議担当者連絡会により開催計画を区や他包括とも共有している。
		38	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知しているか。	○(実施)	「地域ケア個別会議実施要領(2016.05.19版)」を定め、周知している。
		39	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	○(実施)	令和5年度は5回4事例、個別事例について検討した。
		40	センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	「地域ケア個別会議実施要領(再掲)」に当該内容を定め検討・対応している。
		41	区から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応しているか。	○(実施)	「高齢者あんしん相談センター駒込 事例検討会等 参加時の個人情報の取り扱いに関する規約(2021.02.22発出オンライン対応版)」を定めて対応している。
		42	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	○(実施)	個人情報に配慮した議事要旨を作成し、参加者に配付している。
		43	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしているか。	○(実施)	適宜、報告を求めたり、モニタリングを実施している。
		44	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。	○(実施)	
		45	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、区に報告しているか。	○(実施)	定形の報告書を作成し報告している。
	(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	46	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、区から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか。	○(実施)	所内はミーティングなどを通じ、委託先には手引等を作成して周知している。
		47	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけたことがあるか。	○(実施)	地域の課題に基づいた検討会を開催している。
		48	利用者のセルフマネジメントを推進するため、区から示された支援の手法を活用しているか。	○(実施)	区と協働でセルフマネジメントに繋がるアセスメントツールを作成し使用している。
49		介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が区から示されているか。	○(実施)	地域包括ケア推進委員会(地域包括支援センター運営協議会)に候補を提出し審議いただいている。	
50		介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っているか。	○(実施)	台帳を作成し進行管理を行っている。	
3 障害実働連携(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)	
		52	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。	○(実施)	
		53	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。	○(実施)	
		54	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っているか。	○(実施)	
		55	生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしているか。	○(実施)	社協地域福祉/生活支援コーディネーターと定期的に情報共有を行っている。

令和5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

		令和5年度事業計画	実施状況(事業実績)	センター自己評価
I 1 (1)	住民主体の通いの場等の拡充	・文社協と協働し、地域における“つどい”の場の拡充をはかる	町会連合会や社協、ボランティアとの協働開催の“つどいの場”について、開催数を倍増(月1回から月2回)して実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		・地域における“つながり”が弱い方を把握し、社会資源の創設について模索する	認知症施策と呼応して、地域で活動している少グループの活動場所を活用した小規模な“集まれる場”の創設を行った。	
(2)	地域ケア会議の推進	・地域ケア個別会議によって10件以上、内半数は自立支援型で検討する	検討件数4件、孤立しがちな高齢男性像、服薬管理により注意が必要な独居でターミナル期にある高齢者について検討した。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		・地域ケア個別会議によって検討された事例から地域課題を導き出す	地域における孤立防止の取り組みについて検討した。	
2	在宅医療・介護連携の推進	・医師会や区、四センター協働で医療連携交流会を開催する	交流会などの行事開催は叶わなかったが、オンラインでの情報共有は進んでおり、結果的に連携は促進された。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		・ICTの活用を推進し、より緊密な情報共有の促進をはかる	オンライン会議により、地域の感染状況や受診者の動向、介護サービス利用状況等が確認できた。薬品の供給体制情報も入手できた。	
3	認知症施策の推進	・物忘れ医療相談、認知症初期集中支援チーム活動を推進する	物忘れ医療相談4件、初期集中支援チーム活動は1回と活動は十分ではなかったが、本人ミーティングの準備・開催など、新たな活動も始まっている。なお、当該年度の『認知症徘徊対応訓練』は当地で行った。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		・地域活動に訪問してスクリーニングを行い、早期発見・早期対応を進める	各種施策につながらない認知症疑い高齢者について、地域の団体等と連携し発見対応を進めた。	
4	あんしん相談センターの機能強化	・OJTやスーパービジョンを活用し相談援助技術の向上をはかる	ICTの活用やDXは今後の引き続きの課題であるが、相談履歴を適切に管理し、的確な相談対応を行った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		・業務の平準化により、精度の向上と業務量の低減をはかる	OJTやスーパービジョンを用い、業務の精度向上をはかった。	
5	見守り相談体制の強化	・民協、文社協と連携し、高齢者、および高齢者のいる世帯を把握する	民生委員担当地区毎に情報共有を行い、見守り訪問活動を実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		・独自の見守り体制の他、地域における見守り機能・情報集約の機能と連携する	町会等における見守り活動の状況などの把握は進んでいるほか、駒込生活あんしん拠点等と連携し地域の課題把握に取り組んでいる。引き続き今後も推進を図っていく。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	・受理時アセスメントを適切に行い、相談・連携・調整を最適な方法でおこなう	受理面談時の状況・内容に対応者が不安・不十分さを感じた場合や、他職員が疑義を覚えた場合など、逐次協議や調整を行い、必要に応じて再説明や修正などを実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		・アウトリーチによる実態把握を強化し、総合相談の機会拡大をはかる	積極的なアウトリーチは、見守り相談窓口事業と熱中症予防対策の活動が主なものとなっているが、地域関連機関等からの連絡は数多く入るようになっていて、総合相談の機会は拡大している。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	・地域見守り活動や地域ケア会議と連携し、情報共有をはかる	ハートフルネットワーク加盟団体等との情報共有を図り、地域の情報収集を行い、必要に応じて対応した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		・安心ネット連絡会を開催し、関係機関と地域課題を共有する	安心ネット連絡会を1回開催し、地域での活動状況を確認、共有した。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	・成年後見等利用促進帰機関等の活動を支援し、成年後見制度の利用促進をはかる	権利擁護支援連携協議会実務者会議への参画などにより、利用促進に寄与した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		・虐待の対応や意思決定支援の理解を深めるため、講演会や勉強会を開催する	個別の対応や相談支援は実施したが、講演会や勉強会の開催には至らなかった。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	・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、協働をはかる	カンファレンスを20件開催、21件出席し、対応を協議した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		・多障害事案など、担当者会議に同席し方針決定のサポートを行う	障害や保健分野、厚生保護など、多分野に関連する事案対応について検討・対応を行った。	
4	介護予防ケアマネジメント	・適正なアセスメントによって、より適性の高いサービスの導入や開発を行う	軽度かつ早期の介護予防の展開を模索したが、新たな引き受け手の開発には至っていない。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		・自立支援型地域ケア会議などを活用し、より本人主体のサポートを実施する	本人の目的意識を涵養し、より本人が積極的に取り組めるようなサポートを実施した。	

令和5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

		令和5年度事業計画	実施状況(事業実績)	センター自己評価
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1(2)「地域ケア会議の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
6	在宅医療・介護連携の推進	重点的取組2「在宅医療・介護連携の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
7	認知症施策の推進	重点的取組3「認知症施策の推進」のとおり		評価点 5 4 3 2 1 点
8	災害及び感染症への対応	・BCPを改訂し、災害時対応について地域の事業所との連携をはかる	BCPパンデミック版の運用により、感染拡大時においても、早期の健康観察期間や在宅勤務への移行など、対応は迅速に行えた。	評価点 5 4 3 2 1 点
		・避難行動要支援者名簿を用いて、状況不明者の実態把握をおこなう	見守り訪問や日々の相談活動等との突合により、手揚げ方式名簿記載以外の方の状況も概ね把握できているが、全く情報がなく把握困難な方もあり、対応について検討が必要と考えている。	
9	個人情報の保護	・個人情報の保護に関する勉強会や管理規定を定め、より厳重な保護をはかる	持出簿の活用等の取り組み等により、保護意識の向上もはかれている。	評価点 5 4 3 2 1 点
		・個人情報の利用について、書面により説明を行い、理解を求める	「個人情報の利用方法に関する方針」を定め、書面で説明した。	
文京区講評				
<p>「見守り相談体制の強化」では、駒込生活あんしん拠点等の関係機関と連携し、地域の見守り機能の強化に努めている点について高く評価する。また、地域におけるつどいの場の拡充や、小学校に出向いての高齢者に関する講座の開催についても力を入れており評価するところである。その他、令和5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5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、定期的で開催しているか。	○(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、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)	744人であるため、1,500人を下回っている。
	9	センター職員の資質向上の観点から、センター職員を対象とした研修計画を策定し、年度当初までにセンターに示しているか。	○(実施)	各受託法人への予算説明の中で計画を説明している。
	10	センターに対して、夜間・早朝の窓口(連絡先)の設置を義務付けているか。	○(実施)	業務委託仕様書に定めている。
	11	センターに対して、平日以外の窓口(連絡先)の設置を義務付けているか。	○(実施)	業務委託仕様書に定めている。
	12	区の広報紙やホームページなどでセンターの周知を行っているか。	○(実施)	
	(2) 個人情報の管理	13	介護サービス情報公表システム等において、センターの事業内容・運営状況に関する情報を公表しているか。	○(実施)
14		個人情報保護に関する区の取扱方針をセンターに示しているか。	○(実施)	個人情報保護に関する区の規定を各センターに提示しているとともに、事務要領に規定している。
15		個人情報が漏えいした場合の対応など、センターが行うべき個人情報保護の対応について、センターへ指示しているか。	○(実施)	仕様書に事故発生の際の対応について記載している。
(3) 利用者満足度の向上	16	センターからの個人情報漏えい等の報告事案に対し、対応策を指示・助言しているか。	○(実施)	
	17	苦情内容の記録等、苦情対応に関する区の方針をセンターに示しているか。	○(実施)	介護保険事故報告書を準用している。
	18	センターが受けた介護サービスに関する相談について、センターから区に対して報告や協議を受ける仕組みを設けているか。	○(実施)	包括管理システムへの入力により区に対し報告し、協議を受けることとしている。
	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)	相談については継続的な見守りが必要なため、明確な基準は定めない。
	22	センターにおける相談事例の分類方法を定めているか。	○(実施)	包括管理システムで集計し分類している。
	23	1年間におけるセンターの相談件数を把握しているか。	○(実施)	包括管理システムで集計し分類している。
	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分類している。
(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。	○(実施)	
	27	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れを整理し、センターと共有しているか。	○(実施)	
	28	センターまたは区が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。	○(実施)	
	29	消費生活に関する相談窓口及び警察に対して、センターとの連携についての協力依頼を行っているか。	○(実施)	

令和5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にした研修会・事例検討会等の開催計画を作成しているか。	○(実施)	研修会についてセンターの担当者と協議し、開催計画を作成している。
		32	介護支援専門員を対象に、包括的・継続的ケアマネジメントを行うための課題や支援などに関するアンケートや意見収集等を行い、センターに情報提供を行っているか。	○(実施)	介護支援専門員を対象とした研修の終了後、アンケートを実施し、その結果をセンターに提供している。
		33	地域の介護支援専門員の実践力向上を図ることなどを目的とした、地域ケア会議や事例検討等を行うことができるように、センター職員を対象とした研修会を開催しているか。	○(実施)	
		34	介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けているか。	○(実施)	医療関係者の出席する委員会への出席、関係機関との合同の事例検討会等を実施することで、意見交換の場を設けている。
		35	センターが介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	○(実施)	包括管理システムで集計し把握している。
	(4) 地域ケア会議	36	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュールを盛り込んだ開催計画を策定し、センターに示しているか。	○(実施)	
		37	地域の医療・介護・福祉等の関係者に、策定した地域ケア会議の開催計画を周知しているか。	○(実施)	各センターを通じて周知している。
		38	センター主催の地域ケア会議の運営方法や、区主催の地域ケア会議との連携に関する方針を策定し、センターに対して、周知しているか。	○(実施)	文京区における地域ケア会議についての運用方針を策定している。
		39	センター主催の個別事例について検討する地域ケア会議に参加しているか。	○(実施)	
		40	地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	
		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の多いケアプラン(生活援助中心のケアプラン)の地域ケア会議等での検証について実施体制を確保しているか。	○(実施)	
		45	センター主催の地域課題に関して検討する地域ケア会議に参加しているか。	○(実施)	
		46	センター主催の地域ケア会議で検討された内容を把握しているか。	○(実施)	
		47	センター主催及び区主催も含めた地域ケア会議の検討内容をとりまとめて、住民向けに公表しているか。	○(実施)	
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)	車いすステーション事業を10月より開始した。		
(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)		
	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)		
	52	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定について、公平性・中立性確保のための指針を作成し、センターに明示しているか。	○(実施)	区の地域包括支援センター運営方針に示している。	
	53	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際のセンターの関与について、区の指針をセンターに対して明示しているか。	○(実施)	事務要領に定め、各センターに示している。	
	54	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援におけるセンターの人員体制と実施件数を把握しているか。	○(実施)		
3 事業間連携(社会保障充 実分事業)	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)		
	56	医療関係者とセンターの合同の講演会・勉強会等の開催または開催支援を行っているか。	○(実施)		
	57	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口とセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	○(実施)		
	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。	