

令和3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3年度 高齢者あんしん相談センター（富坂・富坂分室）事業実施評価表

				センター長	岩井 佳子
項目	番号	評価指標	センター自己評価		
			評価	実施状況	
1 組織・運営体制等	(1) 組織・運営体制	1	区が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか。	○(実施)	
		2	事業計画の策定に当たって、区と協議し、区から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	○(実施)	区の示している重点項目を踏まえ、区との協議により事業計画を作成している。
		3	区の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	○(実施)	所管係をはじめ、区の関係部署からの指示を受け、協議を行いながら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)	月1回開催のセンター連絡会に出席している。
		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)	
		6	把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。	○(実施)	地域ケア会議等で把握された地域特性や課題を関連機関と共有し、連携を図っている。
		7	区から配置を義務付けられている三職種を配置しているか。	○(実施)	
		8	区から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されているか。	○(実施)	
		9	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。	○(実施)	包括職員共通の研修の他、職種に応じて研修や勉強会に参加。オンラインによる研修も活用している。
		10	夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	本所については24時間の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毎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)	指摘事項についてマニュアルに反映させている。	
	15	個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。	○(実施)		
	16	個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか。	○(実施)	持ち出し簿、送付簿を作成し、管理している。	
(3) 利用者満足度の向上	17	区の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録しているか。	○(実施)	苦情解決責任者を置き、必要性に応じて所管係への報告を行っている。	
	18	センターが受けた介護サービスに関する相談について、区に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。	○(実施)	都度介護保険課などへの報告、相談を行っている。	
	19	相談者のプライバシー確保に関する区の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	○(実施)	必要に応じて個室(相談室)での対応を行っている。	
(1) 総合相談支援業務	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、個別事例ごとに確認をしている。	
	22	相談事例の分類方法を、区と共有しているか。	○(実施)		
	23	1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)		
	24	相談事例の解決のために、区への支援を要請し、その要請に対し区から支援があったか。	○(実施)	困難な事例への対応時は、高齢者相談係を中心に支援を受けている。	
	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、区担当係への報告を行い、協議の上対応している。	
	29	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応しているか。	○(実施)		
	30	消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っているか。	○(実施)		

令和3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)	各月での勉強会を定例として知らせている。
		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)	定例の勉強会を活用し、意見交換を行っている。
		35	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。	○(実施)	
		36	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	○(実施)	
	(4) 地域ケア会議	37	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が区から示されているか。	○(実施)	
		38	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知しているか。	○(実施)	
		39	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	○(実施)	
		40	センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	自立支援の視点から個別事例の検討を行っている。
		41	区から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応しているか。	○(実施)	
		42	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	○(実施)	
		43	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしているか。	○(実施)	地域連絡会で経過報告を実施している。
		44	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。	○(実施)	
		45	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、区に報告しているか。	○(実施)	終了後に報告書として提出している。
(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	46	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、区から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか。	○(実施)		
	47	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけたことがあるか。	○(実施)	シルバー人材や社協のサービスの他、民間の宅配サービスなどをプランに位置付けている。	
	48	利用者のセルフマネジメントを推進するため、区から示された支援の手法を活用しているか。	○(実施)	利用者とともに予防プランを作成する過程で、予防・自立の意識を持てるよう支援している。	
	49	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が区から示されているか。	○(実施)		
	50	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っているか。	○(実施)		
3 事業間連携(社会保障)	51	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。	○(実施)		
	52	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。	○(実施)		
	53	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。	○(実施)		
	54	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っているか。	○(実施)		
	55	生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしているか。	○(実施)	地域ケア会議の場で、地域に必要な社会資源についての協議を行っている。	

令和3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3年度事業計画	実施状況（事業実績）	センター自己評価
I 1 (1)	住民主体の通いの場等の拡充	通いの場へミニ講座等の企画や季刊誌等の配布により積極的な連携に努める。	とみさか便りを年4回発行し、通いの場やハートフルネットワーク協力機関に配布した。また高齢者クラブ等で熱中症ミニ講座を開催した。	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、相談者のニーズに対応できるようにする。	定期的に開催している見守り相談窓口との連絡会を中心に情報共有ができた。また生活あんしん拠点と社協との連絡会に参加し、ケース検討や地域拠点の動き等を把握することができた。	
(2)	地域ケア会議の推進	事例確認会・個別会議・連絡会議を1クールとした富坂地区地域ケア会議を年2回開催。	計画通り開催した。今年度からアドバイザーの一部を入れ替え意見交換を行った。感染対策を行いながら集合型会議にしたことで関係者ネットワーク作りも行うことができた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		見守り相談窓口と連携し、高齢者の生活実態等の情報を加え、地域状況を可視化して協議する。	見守り相談員を固定メンバーとし、地域課題解決に向けた意見交換を行った。生活実態情報を可視化するまでは至っていないため来年度の課題となった。	
2	在宅医療・介護連携の推進	高齢者が不安なく退院後の生活を再開できるよう医療関係者・介護サービス事業者との連携を図ると共に、医療連携におけるICTの活用について情報を収集し、支援につなげられるようにする。	入院中の介護認定申請やケアマネジャー調整、在宅医療等の相談が寄せられ、関係機関と連携し円滑な地域生活への移行を支援した。オンライン退院カンファレンスに参加し、ICT活用の普及に取り組んだ。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		研修会や交流会に積極的に参加して顔の見える関係づくりを努め、課題や情報の共有を図る。医師会・歯科医師会との連携を図る。	医療につながっていない方の受診支援により、医療や介護サービスにつなげる等の支援を進めた。オンラインでの研修や勉強会にも積極的に参加し、多職種連携における情報共有や交流を行なった。	
3	認知症施策の推進	認知症支援コーディネーターを配置し、高齢福祉課認知症施策担当職員との連携により、認知症施策の内容を検討・改善して、実施。	区として実施する認知症事業について、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。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予定通りに開催できた。講演会等の事業については、新型コロナウイルス感染拡大の影響で定員を変更して開催した。	
4	あんしん相談センターの機能強化	関係機関との連携を強化する。成年後見中核機関との連携による権利擁護に関わる対応、生活福祉課自立支援担当との連携による8050問題への対応などを行う。	センター長が権利擁護支援実務者会議、ひきこもり支援従事者連絡会議等に出席し、情報共有を行った。10月に開設した生活あんしん拠点と社協との合同研修を実施し、今後の連携に向けた関係づくりを行った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		事業所内外の研修を活用し、職員のスキルアップを図る。	権利擁護関係の研修をはじめ、外部研修への職員派遣を行い、スキルアップを図った。	
5	見守り相談体制の強化	高齢者見守り相談窓口による個別訪問の推進。ハートフルネットワーク協力機関との連携による、要見守り高齢者への早期発見を図る。	感染拡大のため、個別訪問が中止となる時期があった。高齢者見守り相談窓口の周知により、ハートフルネットワーク協力機関からの訪問依頼は増加しつつある。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		高齢者見守り相談窓口と高齢者あんしん相談センター本体業務との連携により、申請やサービス利用が必要な場合の対応をスムーズに行う。	高齢者見守り相談窓口と高齢者あんしん相談センター本体職員が一緒に訪問するなどにより、必要なサービスに早期につなげられるよう対応を工夫した。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	所管課や関係機関と随時連携を図り、本所・分室が一体となりながら、高齢者やその家族が地域で自立した生活を継続できるよう「断らない相談」に努める。	月1回の本所・分室合同の会議で、支援状況について情報共有を行った。また必要に応じ、本所、分室、高齢者見守り相談窓口が連携し、相談や対応にあたった。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		2年度より開始した「見守り相談窓口」とも連携を図りながら、特に独居や高齢者のみ世帯等を中心に実態把握を行い、必要に応じ支援を進める。	見守り相談窓口が把握した情報に基づき、支援が必要な高齢者への早期対応を行った。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	「民生委員連絡会」「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を努める。	民生委員連絡会は感染対策を行いながらグループワークを行った。安心ネット連絡会はコロナ感染拡大の影響で中止となったが、後日報告書を郵送した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		地域で支え合う見守り体制を構築するため、防災をテーマにした「ハートフルネットワーク交流会」を開催する。	計画通りに開催した。定員を超える申し込みがあり、アンケートではほぼすべての人が満足と回答した。関心が高く今後も継続して取り組む必要性を感じた。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	高齢者虐待の防止の啓発を進めると共に、虐待相談においては関係機関と連携し、高齢者の権利擁護や、介護者の負担軽減策を検討・提案していく。	高齢者相談係と連携し虐待対応を行った。虐待通報があった際は所内で相談し情報共有に努めた。また職員研修で権利擁護を取り上げ、スキルアップを図った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		地域の高齢者が悪質商法や詐欺被害等にある事無いよう、警察署や消費者センターと連携を図り、注意喚起や啓発等を行う。	とみさか便りに注意喚起の記事を掲載した。特殊詐欺の情報を得たときは地域包括ケア推進係に連絡し、情報拡散の依頼を行った。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	隔月のケアマネ勉強会で事例検討や法律勉強会を実施。知識や技術の向上と共にケアマネジャー同士の情報交換の場をつくり富坂地域全体の連携と底上げを行う。	当初の計画通り、年5回の勉強会を開催した。感染予防対策としてZOOMによる開催を基本とし、ケアマネジャーからは参加しやすいとの評価を得ている。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		区と4センター合同でケアマネジメント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のあるケースに対しての相談援助等サポートを行う。	10月にケアマネジメント支援事業として、合同の研修を実施した。ケアマネジャーが支援困難と感じやすい精神疾患について取り上げ、チームアプローチについて学ぶ機会とした。	
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、事業対象者について、本人の意欲や強みを生かした予防プランの作成、サービス等のコーディネート、評価等を実施する。	令和3年度は4,476件の予防プラン作成を行った。コロナの影響により地域の体操教室が中止になったため身体機能低下を心配する相談もあった。訪問はコロナ感染状況を踏まえながら本人の意向に沿って行った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		生活機能等の低下がみられたり、今後予測される高齢者の方に、電話等による短期集中予防サービスの参加勧奨を実施する。	コロナの影響により定員が半数となったが担当会場にはほぼ定員通りの人数で参加につながることができた。一方で定員が少ないため電話勧奨は控え、本人の利用希望の連絡を優先した。	
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1(2)「地域ケア会議の推進」とおり		評価点 5 4 3 2 1 点

令和3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3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
6 在宅医療・ 介護連携の推進	重点的取組2「在宅医療・介護連携の推進」のとおり		評価点	5	4	3	2	1点
7 認知症施策 の推進	重点的取組3「認知症施策の推進」のとおり		評価点	5	4	3	2	1点
8 災害及び感染症への 対応	防災をテーマにしてハートフルネットワーク交流会を開催し、防災についての地域の意識を高めると共に、避難行動支援者名簿・個別避難行動計画についての周知を行う。	9月に開催したハートフルネットワーク交流会では「水害」をテーマに講義および意見交換を行った。また、避難行動要支援者名簿についての周知を行った。	評価点	5	4	3	2	1点
	併設施設との連携により、感染症対策、災害対策に向けた環境整備、訓練等を行う。行事の実施の際は、マニュアルに従った感染対策を実施する。	併設施設とともに感染症や災害への対策として環境整備および訓練を行った。またBCPの作成に向けて、定期的な協議を行った。						
9 個人情報の保護	セキュリティカード、パスワード、鍵の管理により、区システムの個人情報管理を徹底する。	システムの管理についてはチェック表を活用し、毎日終業時に確認することを徹底した。	評価点	5	4	3	2	1点
	個人情報の外部持ち出しについては持ち出し簿での管理、外部媒体の利用は原則不可。郵便や連絡便については記録簿を作成等、ルールを厳守する。	個人情報の持ち出し、郵便、交換便での送付については、記録簿を用いて管理した。						

文京区講評

「ハートフルネットワーク事業の拡充」として、例年独自開催している「ハートフルネットワーク交流会」について、地域と交流するとともに防災の意識啓発を行っていることを高く評価している。また、昨年度は新型コロナウイルス感染症により開催が少なかったケアマネジャーの勉強会について、オンライン開催等の工夫のもと計画通り開催したことを評価するところである。その他、令和3年度の事業計画に基づいた事業運営がなされたものと確認した。

令和3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あたっている。
		4 区が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	○(実施)	
		5 区から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	○(実施)	
		6 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。	○(実施)	地域ケア連絡会などで地域に必要な社会資源の開発・検討を区・地域代表をふまえて多職種で実施している。
		7 区から配置を義務付けられている三職種を配置しているか。	○(実施)	
		8 区から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されているか。	○(実施)	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)	コロナ禍で中止となるものもあったが研修計画は包括で必要な内容、職種に合わせて実施している。
		10 夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
		11 平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
		12 パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。	○(実施)	実態把握などの訪問やイベント等に合わせてパンフレット及び包括独自作成の便りを配布している。
(2) 個人情報の管理	13 個人情報保護に関する区の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備しているか。	○(実施)	個人情報保護マニュアルの設置をしている。	
	14 個人情報が漏えいした場合の対応など、区から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知しているか。	○(実施)	マイナンバー記載書類等の取り扱いなど確認周知・実施している。	
	15 個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。	○(実施)	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。	○(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)		
	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。	○(実施)	消費者被害の相談の場合に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。	

令和3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場を設けているか。	○(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。	○(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)	
		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3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3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・実施を行なう。	区・社協との情報交換会を月一回開催し社会資源把握を実施、小日向地域の空き店舗スペースにおいて出張相談会を行なった。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		地域ニーズ・課題より、必要な通いの場・集いの場の必要条件を協議・検討行なう。	小日向地域において、外出機会の減少・居場所の消失が課題となった。地域課題・住民のニーズをもとに町会と協議・検討し居場所作りの支援を実践した。	
(2)	地域ケア会議の推進	リモート開催等、新たな感染症防止対策を検討・徹底し、年6回の開催を確実に実施。	自立支援型個別地域ケア会議全4回8事例、地域ケア連絡会全2回の計6回実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		効果的な会議のあり方を、区担当課・社協・他包括とて検討を続け今後の会議に活用。	区が主催している地域ケア会議担当者会議に参加し、地域ケア会議で挙げた課題を検討、今後の活動の検討材料にしている。	
2	在宅医療・介護連携の推進	医療連携の円滑化推進を目的として、交流会を年2回開催する。	年2回リモートを利用し、開催した。コロナ禍の課題を共有し、医療に繋がってはいないが介護につながりにくいケースに対してのかわり方について協議することが出来た。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		医療連携・緊急時対応手順書を全職員に配布、実践にて使用しながら内容を改善していく。	医療連携・緊急時対応手順書を配布し、手順書として管理した。緊急対応時の職員の対応標準化が図れている。	
3	認知症施策の推進	総合相談・もの忘れ医療相談・初期集中支援チームを活用、本人・家族支援につなげる。	もの忘れ相談は医師と日程調整しながら実施。認知症初期集中支援チーム員会議を定期的に行い、支援・課題解決につなげた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		住民主体の認知症カフェや集いの場、若年性認知症の会等の運営支援を実施する。	認知症カフェ6回実施。コロナによりカフェが開催できない為、作業を通して交流を図った。若年性のプログラムや周知活動の見直しを行った。次年度4月より活動も再開予定。	
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・分室で対応ケースの共有を行い3職種で検討を行った。本所・分室で統一した対応を行う為に週1回のケース関連のリモート会議、月1回の大塚包括活動のためのミーティングを実施した。	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、包括内での専門的意見のほか区高齢相談係や社協・民生委員との連携も図ることが出来た。	
5	見守り相談体制の強化	潜在的なニーズの掘り起こしを基本とし、各種事業・関係機関等につなぐ支援を行なう。	見守り相談窓口事業によるアウトリーチ訪問によりニーズを掘り起こし、認知症施策・予防給付事業・社協事業等につなぐ支援を実践した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		地域における見守り等の担い手を発掘し、支援者のネットワーク作りを行なう。	町会・商店・薬局などにはたきかけ、ハートフルネットワーク連絡会において交流・課題共有の機会を設けた。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	相談傾向の把握・協議を行い、専門職種による課題解決力の強化を図る。	相談に対し支援が必要な内容に合わせて社会福祉士・看護師・主任ケアマネによる支援を所内で検討し、相談者にあ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1回の社協・区相談係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2回)。	実際に活動いただいている方をお呼びし小規模なハートフルネットワークを開催した。定例の年1回の安心ネット連絡会はコロナ感染者数増加に伴い中止となったが、小規模ネットワークの内容を書面で送付した。	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・宅配業者などのハートフル協力者からの連絡を活かした支援の実施を行った。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	虐待・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。	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)。	虐待(疑いを含む)R3年度実数24件 区と社協とともにケースを中心とした情報共有から課題を解決するための社会資源の検討・利用を図った。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	地域課題の共有・ケアマネジメント力の向上を目的としたケアマネジメント質の向上研修会「大塚地区主任ケアマネ連絡会」開催(年3回以上)。	ケアプランを一緒に作る会、介護保険法の改正や法令に即した内容を通してケアマネジメントの質の向上に資する研修会を開催した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		区・他包括との協働によるケアマネジメント技術向上のための研修開催。	コロナ禍で人数を縮小して計画通り実施した。今年度のテーマは精神疾患を抱える本人・家族へのチームアプローチとケアマネージャーの役割としてケアマネが抱える連携の困難さを検討する研修を実施した。	
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、本人に必要な支援をアセスメントし、必要があれば介護保険の新規申請・暫定のセルフプランの作成などを行なった。また、介護保険の利用以外にも体操教室や自主グループなどの提案も実施した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		短期集中事業を活用した介護予防啓発を継続する。	事業参加希望者のほか、予防チェックリストの高リスク者に対し電話勧奨を行い、会場規模の縮小もあった中で、圏域会場に53名の参加につながり、参加者からは予防効果があったと声をいただいていた。	

令和3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3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		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		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		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対応の更なる検討。	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。	評価点	5	4	3	2	1 点
		会議開催等で、新しい生活様式・ガイドラインに基づいた感染症予防対策を実施する。	会議・イベント等会場に関しては人数に余裕を持った会場をとり、マスク・ゴーグルの着用のほか消毒等も含めて感染症の対策を実施した。						
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およ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った。						
文京区講評									
<p>ハートフルネットワーク事業の拡充の一環として、ハートフルネットワーク交流会を独自開催し、協力機関と交流を図っていることを高く評価する。また、地域課題の共有及びケアマネジメント力の向上を目的とした研修会等の開催も評価するところである。その他、令和3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3年度 高齢者あんしん相談センター（本富士・本富士分室）事業実施評価表

項目	番号	評価指標	センター長	中谷 伸夫
			センター自己評価	
			評価	実施状況
1 組織・運営体制等	(1) 組織・運営体制	1 区が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか。	○(実施)	
		2 事業計画の策定に当たって、区と協議し、区から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	○(実施)	計画作成時からお互いに協議し、反映している
		3 区の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	○(実施)	
		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。	×(未実施)	分室における主任介護支援専門員の確保ができなかった
		8 区から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されているか。	○(実施)	
		9 センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。	○(実施)	課題別や区内関係職種が行う研修についても参加している
		10 夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
		11 平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。	○(実施)	
		12 パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。	○(実施)	戸別訪問やイベント開催時に合わせて行っている
(2) 個人情報の管理	13 個人情報保護に関する区の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備しているか。	○(実施)	個人情報保護マニュアルを作成している	
	14 個人情報が漏えいした場合の対応など、区から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知しているか。	○(実施)	マニュアルによる理解と適切な対応をするために職員の周知を行っている	
	15 個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。	○(実施)		
	16 個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか。	○(実施)	ファイルを作成して対応	
(3) 利用者満足度の向上	17 区の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録しているか。	○(実施)	区システムで共有	
	18 センターが受けた介護サービスに関する相談について、区に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。	○(実施)	内容に応じて適切な相談先を選定して連携している	
	19 相談者のプライバシー確保に関する区の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。	○(実施)	相談室を利用し、対応をしている	
(1) 総合相談支援業務	20 地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。	○(実施)	既存のリストを活用	
	21 相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	ケースに応じて行っている	
	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)	区システムにて集計	
	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3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。	×(未実施)	感染症流行のため企画を中止
		34	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けているか。	○(実施)	オンラインでの地域ケア会議など開催
		35	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。	×(未実施)	感染症流行のため企画を中止
		36	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	○(実施)	区システムで管理している
	(4) 地域ケア会議	37	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が区から示されているか。	○(実施)	
		38	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知しているか。	○(実施)	
		39	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。	○(実施)	
		40	センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じているか。	○(実施)	検討の際には、必ず介護予防・自立支援を意識しての進捗を心掛けている
		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)	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)	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)	オンラインでの検討会に参加	
	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)	オンラインでの検討会に参加	
	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3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3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	地域連携担当を主とし、生活支援コーディネーターと連携を図る中で地域特性を考慮した活動をしていき、時に社会福祉協議会との定期的な情報交換の場を通して検討を進める。	毎月定例の情報交換の場を設定すること、通いの場にセンター職員が行き、実際の状況を見聞きすることもしながら利用の拡充に向けた対応をした。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
(2)	地域ケア会議の推進	圏域内のケース検討をする中で地域課題とそれを具体的に解決に導くための方策を検討する。	具体的にはケアマネジャー同士の交流する場が不足していること、ICTの活用と個人情報の保護について、本人が亡くなった後の関係者の振り返りの必要性などの課題が挙がっている。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		年6回定期的に会議が開催できるよう、オンラインでの対応についても検討していく。	感染症拡大の影響を受け、6回中5回をオンラインで開催することになった。	
2	在宅医療・介護連携の推進	より行き届いた地域包括ケアを推進するために各関係者からの相談や連携をし、ICTの活用や医療連携の内容集計・検討することを通してより安全で確実な情報共有をする。	既存のICT資源を活用しての情報共有を行った。医療連携の集計をするなかで在宅医療の中でも往診を利用している方への相談が増えていることがわかり、地域のネットワークとしての連携に向けてのやり取りが意識できた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
3	認知症施策の推進	認知症支援コーディネーターが主となり、センター内外での認知症に関わる連携を図る。	定例の会議の場を情報共有とケース検討の場としながら、地域の認知症高齢者の早期相談・対応に努めた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		地域への認知症に関わることへの周知とネットワーク構築のためにイベントの開催をする。	区での認PAKUへの協力やセンター主催の認知症講演会や家族交流会を開催することが出来た。	
4	あんしん相談センターの機能強化	センター職員がチームで地域の相談にワンストップで対応できるよう、各職種が専門職としての研鑽を研修等で積んでいくとともに、業務の中に浸透してきたICT技術習得と活用を図る。	3職種の特性を活かすための研修とともに各職員に適した外部研修を受けてもらい研鑽することが出来た。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		年度内での本所事務所の移転を通して職員体制の強化、来所相談につながる利便性の向上を図る。	昨年7月に大きな混乱無く事務所を移転することが出来た。相談としてもアクセスがしやすくなり来所者が増えた。一方で職員体制に関しては計画通りに整えることが出来ず、今後も区と相談しながら早期解決を目指す。	
5	見守り相談体制の強化	支援が必要な高齢者の早期発見・対応をするプロセスを工夫することで昨年度よりも多くの方に対応できるようにする。	年間約1100件の高齢者への状況確認をすることが出来た。夏であれば熱中症などセンターの取組みともリンクすることができた。継続して見守るケースについても各関係者とともに情報共有することに努めた。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		地域資源を活用できるように情報共有や社会福祉協議会との連携などの中で地域ぐるみでの見守り体制強化を模索していく。	社会福祉協議会とは定期的に情報共有の場を設定し、様々なレベルの見守り資源の共有や活用することが出来た。	
II 1 (1)	高齢者の総合相談	高齢者本人だけではなく家族や周囲を含めた相談を心掛けることも多種多様な支援先とのやり取りをICTの活用も含め行い、8050問題等への対応もできる体制を構築していく。	対応としても本人と家族の担当を分けたり、区や生活あんしん拠点といった対象の違う相談窓口と一体的に家族支援として対応することが出来た。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		見守り相談事業との連携により、埋もれがちである孤立した高齢者への関わりや相談を進めることでより安心感のある在宅生活につなげていく。	地域やハートフルネットワークからの相談に対し、見守り相談が対応、そしてセンターや区が連携といった流れて、センターだけでは把握できないケースの掘り出しや対応が出来た。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	地域で日々高齢者と関わる関係者が異変を感じた際に適切な対応が出来るように、顔の見える関係づくりをイベント開催などを通して行う。	感染症拡大の影響を受け、教をこなすことは出来なかったが地域からの要望で補聴器の講座を開催した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
2	権利擁護に関する相談支援の充実	迅速に適切に対応が行えるよう所内での定期的なケースの検討をするともに、地域の弁護士との連絡会を開催し、全職員が権利擁護の意識を持って業務に取り組む。	連絡会について開催することは出来なかったが、個別ケースでの法律についての相談連携がとれた。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		社会福祉協議会に新設される中核機関の活用などを行うことで関係者との連携を図っていく。	中核機関への業務連携をしながら地域高齢者の権利擁護に向けた支援充実へ寄与することが出来た。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	ケアマネジャーとの交流会を行い、地域の主任ケアマネジャーと連携して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ついても協働していく。	感染拡大を考慮し、交流会はオンラインで有志で開催するに留まった。	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後方支援として多問題を抱えるケースに対応していく。	多問題に対してもセンターで抱えるのではなく多職種で連携できるような後方支援を心がけ対応をした。	
4	介護予防ケアマネジメント	総合事業として介護保険にとらわれず地域資源も活かしたケアプランを作成していく。	地域の見守りや配食や新聞配達といったハートフルネットワークなど介護保険以外についても随時検討しながらケアプランを作成した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		短期集中介護予防サービスについては参加希望者への連絡だけでなく、日々の相談時から積極的な勧奨に努める。	感染症拡大の時期など開催中止になる時期もありながら、実際の勧奨作業のタイミングをずらして勧奨する、総合相談時に周知をするなど工夫をすることで対応をした。	

令和3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3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う。発災直後からのセンター業務や避難所でのトリアージへの協力に関して想定・検討をしていく。	対象リストからの避難行動要支援者に対する実態把握だけではなく通常の総合相談の中でも必要に応じて周知啓発を行った。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		新型コロナウイルス感染症に関しては定期的な検査や日々の健康観察の中で影響を受けやすい高齢者への関わりを注意する。陽性者が発生した場合には拡大予防と業務維持が両立できるよう関係機関との連携を図る。	ワクチン接種に関して支援が必要な方には訪問や同行しての対応をした。ケアマネジャーからの感染症関連の相談についても区の所管への紹介やつなぎの役割をした。	
9	個人情報の保護	数多くの個人情報を扱うため、常に注意をしながら扱えるように工夫します。特に郵送での情報提供に関してはチェックシートを使用するなど注意していく。	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て対応することが出来た。	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る。	個人情報ではなかったがFAX機器が変更になった際にあて先ではない連絡先に誤送信することがあり、その後改善策の検討とマニュアル作成・周知する対応をした。	
文京区講評				
令和3年度に本所が移転したが、職員の体制強化が行えなかった点について、今後の課題としている。新型コロナウイルス感染症のワクチン接種について、高齢者の中では予約の仕方がわからず支援が必要な方もいたため、訪問や同行などの適切な対応をしたことは高く評価する。その他、令和3年度の事業計画に基づいた事業運営がなされたものと確認した。				

令和3年度 高齢者あんしん相談センター(駒込・駒込分室)事業実施評価表

		センター長 新堀 季之		
項目	番号	評価指標	センター自己評価	
			評価	実施状況
1 組織・運営体制等	(1)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」に即して事業計画を策定している
		2 事業計画の策定に当たって、区と協議し、区から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。	○(実施)	他センターとともに、常に区と協議し事業計画を策定している
		3 区の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。	○(実施)	協議すべき事案については、電話・打ち合わせを逐次行い、対応や改善を行っている
		4 区が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。	○(実施)	
		5 区から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。	○(実施)	
		6 把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの実情に応じた重点業務を明らかにしているか。	○(実施)	歴史ある地域でありながら都市化・再開発も進行する稀有な地域特性を踏まえ、重点業務を明らかにしている
		7 区から配置を義務付けられている三職種を配置しているか。	○(実施)	
		8 区から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されているか。	○(実施)	全センター職員を対象とした研修計画が示されている
		9 センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修(Off-JT)を実施しているか。	○(実施)	職務内容および習熟度に応じ、職務としてoff-JT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)	区のホームページや区民向けリーフレット等を用いて周知している
(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、資料の閲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。	×(未実施)	分室に相談室がなかったが、令和4年度移転により準備できる見込みである	
(1)総合相談支援業務	20 地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。	○(実施)		
	21 相談事例の終結条件を、区と共有しているか。	×(未実施)	条件として明文化したものはないので未実施としたが、虐待案件など区と情報共有や協働しているケースは区との協議により終結を決定している。	
	22 相談事例の分類方法を、区と共有しているか。	○(実施)	共通のシステムで分類方法を共有している	
	23 1年間の相談事例の件数を区に報告しているか。	○(実施)	共通のシステムにより、統計情報は共有されている	
	24 相談事例の解決のために、区への支援を要請し、その要請に対し区から支援があったか。	○(実施)	区各種相談窓口、特に高齢福祉分野では地区担当者と協働して相談事例の解決にあっている	
	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)	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、対応の流れをフリ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)	各種連絡会や会議等の機会や直接連絡することなどの取組を行っている	

令和3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	センター自己評価		
			センター長	新堀 季之	
			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き事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催しているか。	○(実施)	地域の課題に基づいた検討会を開催している
		34	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けているか。	○(実施)	介護支援専門員のニーズのみに基づいていないが、当該の意見交換会の場等を設けている
		35	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。	○(実施)	
		36	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。	○(実施)	
	(4) 地域ケア会議	37	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が区から示されているか。	○(実施)	地域ケア会議担当者連絡会により開催計画を他包括ともに共有している
		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」の実施要領を定め、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)	
		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」の実施要領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)	オンラインにも対応できる個人情報の取り扱い指針を定め、運用している
		42	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。	○(実施)	
		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)	
	(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)	所内で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)	区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 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)	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3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3年度事業計画	実施状況(事業実績)	センター自己評価
I 1 (1)	住民主体の通いの場等の拡充	・文社協 地域福祉コーディネータと協働し、地域における“つどい”の場拡充をはかる	社協・町連と協働開催の“つどいの場”について、感染対策を講じながら再開した。	評価点 5 (4) 3 2 1 点
		・地域の“人のつながり”状況を把握し、その地域に沿った通いの場拡充をはかる	一次予防と二次予防のほごま期にニーズがあることが明らかになってきたため、今後の通いの場の新たな展開方針について検討した。	
(2)	地域ケア会議の推進	・地域ケア個別会議によって10件以上、内半数は自立支援型で検討する	検討件数6件、半数は新型コロナウイルス関連の事例と当初計画と様相が変わっているが、時世を反映したもの、および孤立する高齢男性像について検討できた。	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	パンデミック対応初期の混乱から適切な対応と冷静な判断について検証した。また、地域で孤立しやすい高齢男性像について検証した。	
2	在宅医療・介護連携の推進	・区や4センター協働で医療連携交流会を開催する	交流会などの行事開催は叶わなかったが、パンデミック下での活動として、より健康状態(厳密には感染リスク)を共有する必要がある、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	パンデミック対応としてICTの活用は必須で、かなりの部分で大幅に促進された。ただし、介護現場ではスタッフの高齢化や機材準備の課題などから、導入が遅れているため、今後の検討課題とした。	
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	物忘れ医療相談は9件、初期集中2件と、パンデミック前の状況に戻りつつあり、ほぼ定期開催ができています。	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	地域に出での早期発見・対応の啓発活動は進まなかったが、集合型の講座開催などは小規模ながら回数を増やしての対応を行った。	
4	あんしん相談センターの機能強化	・ICTの活用により、職員間の情報共有を促進し、シームレスな相談対応を実現する	オンライン会議の導入は想定よりも進んでいないが、ICTの導入により在宅勤務の対応も進み、感染対策をしながらの業務遂行も行えるようになった。	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	業務の成熟度に応じた個別対応を行い、結果的な業務平準化を行えた。	
5	見守り相談体制の強化	・民協、文社協と連携し、地域における高齢者、および高齢者のいる世帯を把握する	見守り活動の推進に、地域別の情報交換会を実施し、高齢者および高齢者世帯の把握を行った。	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	パンデミックの影響があるのか、地域の気になる高齢者情報が例年に比して増加傾向であり、連携して状況確認等の活動を実施した。	
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	受理時面談内容について疑義・不安時の相談対応を行い、最適解に近づける対応を実施した。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		・アウトリーチによる実態把握を強化し、総合相談の機会拡大を図る	活発なアウトリーチは実施できなかったが、前述の地域情報は多く入るようになっており、緊急対応・総合相談につながっている。	
(2)	ハートフルネットワーク事業の拡充	・地域見守り活動や地域ケア会議と連動し、情報共有をはかる	地域ケア会議をオンラインで開催するようになったことを活用し、参加をネットワーク事業者にも拡大しており、情報共有の場を設けている。	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	感染状況により安心ネット連絡会は開催できなかったが、代替策として出席予定者に郵送で報告書を送付した。	
2	権利擁護に関する相談支援の充実	・成年後見等実施機関(中核機関)の活動を支援し、成年後見制度の利用促進を図る	成年後見に関する相談や対応は例年に比して低水準であった。中核機関の活動を支援する体制は設けてあったが、実際の活動はなかった。反面、身寄りのない方の老後相談やその関連講座のニーズが高く、その活動を実施した。	評価点 5 4 (3) 2 1 点
		・虐待の対応や理解を深めるため、講演会や勉強会を開催する	OE-JTでの活動は実施できなかったが、OJTとして逐次、概説や指導を行った。	
3	包括的・継続的ケアマネジメント支援	・対応困難事案などについて適宜ケアカンファレンスを開催し、協働を図る	感染対策下ではあったが、必要に応じて集合してのカンファレンスを実施した。	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	パンデミック下で担当者会議の開催そのものが減少・縮小されていて機会はほぼなかったが、多課題世帯のカンファレンス・訪問対応などを実施した。	

令和3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3年度事業計画	実施状況(事業実績)	センター自己評価
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	引きもりによるフレイル対応も含めたアセスメントにより、介護予防に資するサービス導入を行った。	評価点 5 4 (3) 2 1点
		・自立支援型地域ケア会議などを活用し、より本人主体のサポートを実施する	時世により引きこもり対策に比重がかかり、概して下方修正された自立支援に終始することになったが、状況に適合したサポートが実施できている。	
5	地域ケア会議の推進	重点的取組1(2)「地域ケア会議の推進」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2「在宅医療・介護連携の推進」とおり		評価点 5 4 3 2 1点
8	災害及び感染症への対応	・BCPパンデミック版の周知と運用、BCP広域災害版の改訂をおこなう	BCPパンデミック版の運用により、感染疑いおよび濃厚接触疑い時の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	高齢者の同意方式未記載者は、要介護認定の手続き等で概要を把握できるが多かったが、避難行動要支援者名簿についての当事者および地域理解は概して進んでおらず、周知啓発も含めた対応が更に必要であることを確認した。	
9	個人情報の保護	・個人情報の保護に関する勉強会や管理規定を定め、より厳重な保護を図る	持出簿の活用等、個人情報の保護を推進する取り組み等により、保護意識の向上もはかれている。	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	「個人情報の利用徒歩後に関する方針」を定め、書面で説明した。	

文京区講評

「見守り相談体制の強化」について、地域と密に連携を取り、実態把握を行っている点を高く評価する。また、総合相談においても見守り相談窓口から得た地域情報を元に緊急対応等、適宜適切な対応を取っていることについても評価する。その他、令和3年度の事業計画に基づいた事業運営がなされたものと確認した。

令和3年度 文京区地域包括支援センター運営自己評価表

文京区福祉部高齢福祉課

項目	番号	評価指標	文京区自己評価	
			評価	実施状況
1 組織・運営体制等	1	地域包括ケア推進委員会での議論を経て、センターの運営方針を策定し、センターへ伝達しているか。	○(実施)	
	2	年度ごとのセンターの事業計画の策定に当たり、センターと協議を行っているか。	○(実施)	センター長会を開催し、協議を行っている。
	3	前年度における地域包括ケア推進委員会での議論を踏まえ、センターの運営方針、センターへの支援・指導の内容を改善したか。	○(実施)	
	4	区とセンターの間の連絡会合を、定期的に開催しているか。	○(実施)	毎月、各センターの代表が出席するセンター連絡会を開催している。
	5	センターに対して、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報を提供しているか。	○(実施)	センター連絡会や通知等により適宜提供している。
	6	センターに対して、介護保険法施行規則に定める原則基準に基づく三職種の配置を義務付けているか。	○(実施)	「文京区地域包括支援センターの人員及び運営の基準に関する条例」に規定。
	7	センターにおいて、三職種(それぞれの職種の準ずる者は含まない)が配置されているか。	×(未実施)	ただし、保健師に準ずる者として、各センターに看護師を配置している。
	8	センターの三職種(準ずる者含む)一人当たり高齢者数(全圏域内の高齢者数/全センター人員)の状況が1,500人以下であるか。	○(実施)	792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)	
	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)	相談については継続的な見守りが必要なため、明確な基準は定めない。
	22	センターにおける相談事例の分類方法を定めているか。	○(実施)	包括管理システムで集計し分類している。
	23	1年間におけるセンターの相談件数を把握しているか。	○(実施)	包括管理システムで集計し把握している。
	24	センターからの相談事例に関する支援要請に対応したか。 ※対応例)センターだけでは対応が難しい相談事例等への支援方針の助言・指導、同行訪問、地域ケア会議への参加など	○(実施)	
	25	センターが対応した家族介護者からの相談について、相談件数・相談内容を把握しているか。	○(実施)	包括管理システムで集計し把握している。
(2) 権利擁護業務	26	成年後見制度の区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3年度 文京区地域包括支援センター運営自己評価表

文京区福祉部高齢福祉課

項目	番号	評価指標	文京区自己評価		
			評価	実施状況	
2 個別業務	(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	30	日常生活圏域ごとの居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握し、センターに情報提供しているか。	○(実施)	
		31	センターと協議の上、センターが開催する介護支援専門員を対象とした研修会・事例検討会等の開催計画を作成しているか。	○(実施)	研修会について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の多いケアプラン(生活援助中心のケアプラン)の地域ケア会議等での検証について実施体制を確保しているか。	○(実施)	
		45	センター主催の地域課題に関して検討する地域ケア会議に参加しているか。	○(実施)	
		46	センター主催の地域ケア会議で検討された内容を把握しているか。	○(実施)	
		47	センター主催及び区主催も含めた地域ケア会議の検討内容をとりまとめて、住民向けに公表しているか。	×(未実施)	個人情報を多く含むため、住民向けの公表は行っていない。
		48	複数の個別事例から地域課題を明らかにし、これを解決するための政策を区に提言しているか。	×(未実施)	地域課題の検討は行われたが、政策提言には至らなかった。
(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	49	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関する区の基本方針を定め、センターに周知しているか。	○(実施)		
	50	センター、介護支援専門員、生活支援コーディネーター、協議体に対して、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源に関する情報を提供しているか。	○(実施)	総合事業のパンフレット、元気マップ等を作成し、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3年度 文京区地域包括支援センター運営自己評価表

文京区福祉部高齢福祉課

項目	番号	評価指標	文京区自己評価	
			評価	実施状況
3 事業間連携（社会 充実分事業）	55	医療関係者とセンターの合同の事例検討会の開催または開催支援を行っているか。	×(未実施)	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、昨年度は開催を見合わせた。
	56	医療関係者とセンターの合同の講演会・勉強会等の開催または開催支援を行っているか。	×(未実施)	同上。
	57	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口とセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	×(未実施)	同上。
	58	認知症初期集中支援チームとセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	○(実施)	認知症初期集中支援チーム員会議を開催している。
	59	生活支援コーディネーターや協議体とセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。	○(実施)	社会福祉協議会とセンターとの連絡会開催を支援している。