

令和5年度芝浦港南地区高齢者相談センター 事業評価チェックシート

【事業計画・報告に掲げる大項目】

- 1 設置目的達成に向けた取組
- 2 介護予防ケアマネジメント
- 3 総合相談支援
- 4 権利擁護業務
- 5 包括的・継続的ケアマネジメント
- 6 その他の事業
- 7 運営体制

○このチェックシートは、高齢者相談センター（地域包括支援センター）が、センターの基本的な業務について、センターがセルフチェックすることで日常的に業務の実施状況を点検するとともに、年度末における点検結果を地域包括支援センター運営協議会における事業評価に反映するものです。

○高齢者相談センターは、各チェック項目ごとの実施状況に応じた選択肢を記入してください。

- a：適切にできている
- b：概ねできている
- c：できていない（実施していない）

○評価欄は、事務局がチェックシート等を元にした各センターへのヒアリングを実施後、記入します。

（S、A、B、Cの4段階評価）

※事業評価チェックシートの評価は、事業評価コメントシート（様式2）における評価のベースとします。

港 区

令和5年度芝浦港南地区高齢者相談センター事業評価チェックシート

チェック項目		高齢者相談センター記入欄	事務局 記入欄
1. 設置目的達成に向けた取組		(選択肢)	記入欄
地域の特性に合わせた現状分析・課題分析が適切に行なわれている		a ・ b ・ c	a
当初の計画に沿って取組が実施されている		a ・ b ・ c	a
当該年度の業務における課題が明らかになっている		a ・ b ・ c	a
職員全員が課題の内容を理解し、一丸となって取り組んでいる		a ・ b ・ c	a
			A
2. 介護予防ケアマネジメント		(選択肢)	記入欄
要 支 援 1 ・ 2	利用者に十分な説明を行い、適切なアセスメントに基づいたケアプランの作成が行われている	a ・ b ・ c	a
	必要なモニタリングと評価ができています	a ・ b ・ c	a
	ケアプランの質を向上させる体制を整備し、職員の実務にいかせる取組を行っている	a ・ b ・ c	a
	介護予防支援業務における利用サービス事業所及び委託する居宅介護支援事業所の選定は適切に行っている	a ・ b ・ c	a
	委託した介護予防サービス計画の内容を確認し、適宜、委託先の居宅介護支援事業所の支援を行っている	a ・ b ・ c	a
介 護 予 防	対象者の状態を的確に把握し、適切なケアマネジメントの目標設定ができています	a ・ b ・ c	a
	事業実施者と連携し、適切なモニタリングや評価ができています	a ・ b ・ c	a
	評価が困難な事例等について情報収集・共有し、ケアマネジメントを行っている	a ・ b ・ c	a
	介護予防の必要性など、普及啓発を日常的に行っている	a ・ b ・ c	a
			A

3. 総合相談支援	(選択肢)	記入欄	評価
高齢者のあらゆる相談を受け入れられる体制が整っている	a ・ b ・ c	a	S
個別訪問等により、地域の高齢者の状況把握を行っている	a ・ b ・ c	a	
困難事例の対応への手続きや流れを職員全員が理解し適切に対応できる	a ・ b ・ c	a	
地域の社会資源やニーズを把握し、地域のネットワーク構築を行っている	a ・ b ・ c	a	

4. 権利擁護業務	(選択肢)	記入欄	評価
成年後見制度等の利用への支援・啓発を行っている	a ・ b ・ c	a	A
高齢者虐待の通報に対し、適切に対応している	a ・ b ・ c	a	
高齢者の消費生活被害の防止に関する啓発等を行っている	a ・ b ・ c	a	

5. 包括的・継続的ケアマネジメント	(選択肢)	記入欄	評価
包括的・継続的ケアマネジメントの体制を構築し、関係機関と連携して対応している	a ・ b ・ c	a	A
地区内の介護支援専門員（居宅介護支援事業所）を把握し、ネットワークの構築を図っている	a ・ b ・ c	a	
介護支援専門員を対象とした研修や事例検討会を実施するなど、支援体制を構築している	a ・ b ・ c	a	

6. その他の事業	(選択肢)	記入欄	評価
介護予防普及啓発事業を実施している	a ・ b ・ c	a	A
認知症サポーター養成講座を実施している	a ・ b ・ c	a	
港区独自事業の実施にあたっては、関係部署と連携して実施している	a ・ b ・ c	a	
港区が実施する事業等へ、関係機関と連携して実施している	a ・ b ・ c	a	
認知症予防の啓発及び認知症高齢者への対応を行っている	a ・ b ・ c	a	

7. 運営体制		(選択肢)	記入欄	評価
配 人 置 員	地域包括支援センターとして、専門職種が適正に配置されている	a ・ b ・ c	a	B
	指定介護予防支援事業所として、専門職種が適正に配置されている	a ・ b ・ c	a	
体 制	各職種の専門性を活かした、チームアプローチの体制ができている	a ・ b ・ c	a	
	センター長及び管理者が日頃の業務内容を網羅的に把握している	a ・ b ・ c	a	
	センター長及び管理者が業務評価（セルフモニタリング）を定期的に行っている	a ・ b ・ c	a	
	センター内での会議、ミーティング等を通じて職員間の情報の共有ができている	a ・ b ・ c	a	
	職員がセンターの設置目的、区立施設（指定管理制度）であることを正しく理解している	a ・ b ・ c	a	
	職員の研修履歴や年間の研修計画を作成するなど、職員が計画的に研修参加できるよう配慮している	a ・ b ・ c	a	
	日常業務における課題や反省点等を共有し、センター業務の改善につなげている	a ・ b ・ c	a	
	緊急時対応マニュアル等を整備し、緊急時に迅速かつ的確な対応が行える体制を整備している	a ・ b ・ c	a	
	災害時対応マニュアル等を整備し、災害時に迅速かつ的確な対応が行える体制を整備している	a ・ b ・ c	a	
	震災等の発生を想定した「業務継続計画」を策定している	a ・ b ・ c	a	
	苦情解決についてのマニュアル等を整備し、的確な苦情対応が行える体制を整備している	a ・ b ・ c	a	
	職員が個人情報保護に係る法令等を理解し、遵守している	a ・ b ・ c	b	
	相談時に相談者のプライバシーを確保している	a ・ b ・ c	a	
	特定の団体等に有利又は不利にならないよう、中立かつ公平な運営がなされている	a ・ b ・ c	a	
施 設 運 営	物品管理責任者を定め、区から貸与されている備品を把握し、適切に管理している	a ・ b ・ c	a	
	施設及び付帯設備を常に良好な状態で維持及び保全並びに保守管理を行っている	a ・ b ・ c	a	
	水道、電気等の使用について、エネルギー使用量を把握し、施設の省エネルギー化に取り組んでいる	a ・ b ・ c	a	
	指定管理料や利用料金等、日常から適切な会計処理が行なわれている	a ・ b ・ c	a	
	指定管理業務の経費にかかる関係書類を適切に保管している	a ・ b ・ c	a	
	労働関係法令や就業規則に則り適切な運営が行なわれている	a ・ b ・ c	a	

令和5年度芝浦港南地区高齢者相談センター 事業評価コメントシート

高齢者相談センター記入欄			運営協議会 記入欄	
項目	(1) 今年度の取組のプロセスについて、良かった点や工夫した点等を記入してください。	(2) 次年度への課題を記入してください。	評価	コメント
1	設置目的達成に対する取組 ・事業計画に基づき、職員全員が一丸となり、地域特性に合わせた事業を実施出来た。 ・高齢者相談センターにアクセスがよくない地域である、台場地区の高齢者を対象に、台場出張相談会&台場deオレンジカフェ、かいごカフェin台場、介護予防普及啓発事業、台場在住高齢者向け事業等を開催し、相談しやすい環境づくりに努めた。	・コロナ禍後開催が再開された地域のお祭り、サロン等に出向き、区民に対して高齢者相談センターの周知に努め、相談しやすい体制づくりに努める。 ・台場地区での取り組みを継続する。	A	設置目的及び基本方針に沿った管理運営を行っていました。台場地区を会場とした事業を継続的に実施することで、気軽に相談できる環境を整えています。相談件数も多いことから、引き続き積極的な取組を期待しています。
2	介護予防ケアマネジメント ・総合事業・介護予防ケアプラン対応件数2,619件であった。 ・介護保険新規申請で認定結果判明前の介護保険サービス暫定利用については、地域の介護支援専門員と連携しサービス利用が出来るよう調整した。 ・男性向け介護予防講座を開催し、21名の方が参加された。	・男性向け介護予防講座開催の継続。 ・みんなと元気塾参加勧奨ツールとして作成した、事業を紹介するチラシを活用しみんなと元気塾参加を勧奨する。 ・いきいきプラザ等情報交換会の開催を継続する。	A	関係する事業者と連携を図り、迅速なサービスの提供を可能にしました。また、他の事業と同時の開催や新たな企画に取り組むことで、参加者から好評を得て、参加者の増加に繋がりました。
3	総合相談支援 ・緊急支援対応32件（前年比10件増）あり、職員2名体制で訪問し、安否確認・救急搬送・徘徊対応・受診付き添い等の支援を実施した。 ・相談件数は16,095件（前年比31件増）であった。 ・困難事例について三職種で対応を検討し、事案の課題解決に向けて支援を行った。	・三職種が引き続き連携を図り、高齢者の総合相談窓口としての役割を果たしていく。 ・月1回開催している芝浦港南地区総合支所職員との連絡会を継続し、情報の共有に努める。	A	困難ケースの対応に関しては、異なる職種が連携し、関係機関とも迅速かつ丁寧に対応を行っていました。また日常的な相談に対しても、制度に対する正確な理解や知識のもと相談者に対して丁寧かつ多角的なアプローチを行うことができていました。
4	権利擁護業務 ・虐待等の権利侵害に関する相談は、医療職・福祉職の2名体制で対応。虐待による措置入所対応等を行った。虐待ケア会議・虐待支援会議の開催件数は93回（前年比2件増）。 ・成年後見制度区長申立を行えるよう、診断書作成のための受診調整・付き添い等の対応を行った。	・虐待の予防・早期発見が出来るよう介護支援専門員や介護事業者を対象とした講座の開催継続。 ・職員が適切に権利擁護対応が行えるよう、随時研修を受講し資質向上に努める。	A	高齢者虐待の個別ケース及び継続ケースも含め、チームで対応することで継続的に関わり、早期解決や必要な支援に繋げることが出来ました。利用者のニーズに合わせた事業を開催し、参加者数の増加がみられました。
5	包括的・継続的ケアマネジメント ・薬剤師会、東京都住宅供給公社巡回相談員との話し合いを開催し連携強化を図った。 ・地区内の居宅介護支援事業所を訪問し、事業所の状況把握と連携強化や今後の地域での取組について検討した。介護支援専門員向け勉強会、居宅介護支援事業所訪問による事例検討会を開催した。	・居宅介護支援事業所訪問による事例検討会の開催を継続する。 ・居宅介護支援事業所の主任介護支援専門員との勉強会を開催する。	A	薬剤師会、東京都住宅供給公社巡回相談員と会議等を通して、関係性の強化に努めていました。今後も居宅介護支援事業所や関係する他の機関との連携を更に深め、今以上に地域に根付いた高齢者相談センターになることを期待します。
6	その他の事業 ・地区地域ケア会議を年3回開催した。 ・子ども向け認知症予防普及啓発事業を開催し54名参加、大変好評であった。 ・かいごカフェ・オレンジカフェを開催し、介護家族や介護・認知症に不安を感じる高齢者に対して必要な情報提供を行った。	・子ども向け認知症予防普及啓発事業の実施回数を増やし、認知症の普及啓発を図る。 ・かいごカフェの参加者定着を目的に、参加スタンプカードを導入する。	S	地域の小学生向けに、認知症普及啓発事業として高齢者疑似体験を実施し、高齢者に対する理解を広める活動に寄与しました。また、関係機関と連携し、地区地域ケア会議を開催し、地域が抱える課題の方向性を見極め、共有していました。
7	運営体制 ・FAX送信マニュアルを改定し、FAX誤送信防止に努めた。 ・事務マニュアルを作成し、職員全員が統一した処理を行えるようにした。 ・緊急時マニュアルを適宜更新した。月1回各職員に緊急連絡メールを送信し、送受信状況を確認した。	・福祉総合窓口での勤務について、引き続き高齢者相談支援係と検討する。 ・朝夕の申し送りや、社内メールシステムでの情報共有を継続して行う。 ・マニュアルの更新を行う。	B	FAXの誤送信があったことで、マニュアルを見直すとともに、宛先や内容の確認をダブルチェックし、確実な送信がされるように徹底していました。今後は、より一層気を引き締めて、マニュアルを遵守してください。

		高齢者相談センター記入欄		運営協議会 記入欄	
項目		(1) 今年度の取組のプロセスについて、良かった点や工夫した点等を記入してください。	(2) 次年度への課題を記入してください。	評価	コメント
8	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・認知機能の低下した、関り拒否の高齢者への対応を求められることが多かった。 ・緊急訪問による安否確認・救急搬送、買い物代行や、成年後見制度申立てに必要な診断書作成のため医療機関の受診に同行するなど、職員が直接介護せざるを得ない事案が増えている。 ・令和6年度から配置される認知症支援コーディネーターが中心となり、地域の認知症予防事業の実施や、認知症高齢者の見守り体制づくりに取り組んでいく必要がある。 			<p>緊急訪問等で、職員が直接対応することが多くありましたが、職員が一丸となり対応していました。</p> <p>認知症支援コーディネーター主導で関係者と連携し、新たな体制を築くと共に、地域の特性を考慮した独自性のある事業の実施を期待しています。</p>