

令和5年度高輪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

(様式1)

令和5年度高輪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	A	
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	S	
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	A
	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関係する法令等を理解し、遵守している	a ・ b ・ c	a	
	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年度高輪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	・アフターコロナ体制となったが、引き続き、感染対策を継続しながら積極的に地域に出向き、アウトリーチ強化やつなぎ直し支援に力を入れ、事業を計画通り実施することができた。 ・高輪地区地域ケア会議を年間4回開催し、関係機関と個別課題、地域課題の検討を通して、連携を強化することができた。 ・ふれあい相談員や生活支援コーディネーターとの連携、民生委員との懇談会等の意見交換の機会を通して、地域情報の共有や地域課題の把握を行った。	・高齢者の支援に限定することなく、複合的な課題や制度の狭間の課題に対応できるよう、高齢分野以外の関係機関とのネットワークを上げ、包括的相談支援体制を構築していく。 ・認知症支援コーディネーターを中心に、認知症本人や家族に対し、支援や普及啓発活動を積極的に実施していく。	A	関係法令や設置目的、基本方針等を遵守し、運営を行っています。 区内で一番高齢者が多い地区であり、対応ケースも多くありますが、地域に積極的に出向いて関係強化を図っています。
2 介護予防 ケアマネ ジメン ト	・予防プラン作成件数は、4,545件で前年度より96件減少。居宅介護支援事業所と連携を図りながら、適切なプロセスに基づくケアマネジメントを実施した。 ・介護予防の取組として、新設されたいきいきプラザとの連携を図るべく、介護予防測定会やオレンジカフェの開催し、測定会では介護予防事業に繋げる支援を行った。 ・「男性の社会参加の場づくり」を目的に、男性の介護予防リーダーと協働して男性を対象としたダーツの会の継続開催につなげることができた。	・引き続き、自立支援・重度化予防の視点で、居宅介護支援事業所と連携を図りながら、適切なプロセスに基づくケアマネジメントを実施していく。 ・住民が主体的に取り組んでいけるよう測定会を開催し、いきいきプラザと協力して介護予防事業に取り組む。	A	新設されたいきいきプラザとも積極的に連携して介護予防事業を開催し、地域とのつながりを築いていました。 また、昨年度に引き続き、男性向け事業について当事者である男性の意見を企画段階から取り入れ、継続開催に繋げることができています。
3 総合相談 支援	・総合相談件数は、18,206件で前年度より41件増。窓口対応は、昨年と同様2名体制を取り、電話・来所・緊急対応など迅速に対応。福祉総合窓口では、高輪地区総合支所と連携して対応できた。 ・支所と円滑に情報共有ができるよう、対象者名簿を作成し、月1回のミーティングで活用して連携を深めることができた。 ・困難ケースは、支所をはじめ、関係機関と連携して対応した。 ・ふれあい相談員とは、密に連携体制を取り、気になるケースの動向や緊急対応の連携など個別支援や地域活動を一体的に対応した。 ・ICTを活用しながら所内の情報共有を工夫し、朝礼・夕礼・月1回の所内会議、ケース共有により、所内の連携、相談支援体制の構築した。	・リーフレット、広報誌、ホームページ等を活用しながら、相談先の周知を行い、さらなる認知度向上に努める。 ・総合相談等の内容を分析し、地域の課題を抽出して事業計画に反映させていく。 ・福祉総合窓口での相談対応や支援困難ケース、緊急性の判断等、多様な観点から支援できるよう、チームアプローチを実践するとともに、職員の資質向上を図る。	A	困難ケースの支援については、複数名で対応にあたり、支所職員と連携を取りながら対象者に合わせた対応を行うことができました。今後も継続して対象者に合わせた支援を行っていただきたいと思います。 ICTを活用しながらセンター内やふれあい相談員と密に情報を共有し、一体的に対応しました。
4 権利擁護 業務	・虐待通報受理件数は、41件で前年度より10件増加。ケアマネジャーからの通報が11件、警察からの通報が6件と増加。支所と迅速に共有し、連携を図りながら支援を行った。 ・成年後見制度の利用が必要な方について、社会福祉協議会と連携し、同行訪問や本人情報シートの作成、診断書作成支援など、必要な支援を行った。 ・区民向け講座として、高輪警察署ふれあいポリスと連携し、消費者被害対策の普及啓発を行った。また、介護離職防止や任意後見制度をテーマに若い世代講座を開催。高輪地区にある総合病院のソーシャルワーカーと協働してACPについても開催した。	・高齢者虐待対応については件数も多いため、引き続き、高輪地区総合支所を中心に関係機関と連携を図りながら対応を行う。 ・介護家族の会では、本来参加していただきたい対象者の方が参加できるよう、内容の検討や周知活動の強化を行う。 ・消費者被害の予防啓発活動を積極的に実施する。 ・区民講座については、多くの方が興味をもって参加していただけるよう取り組む。	S	虐待対応については、件数が最も多い中でも支所を中心に関係機関と連携し、迅速に対応することで終結に繋げることができました。 また、区民向け講座においては、関係機関と連携して開催し、参加者から好評の声をいただけていました。より多くの方に参加いただけるよう広報の強化に取り組んでいただきたいと思います。

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
5	包括的・継続的ケアマネジメント ・地域のケアマネジャー支援を目的に立ち上げた「つながり隊」を継続実施。準備段階から協働し、町会、民生委員、障害保健福祉センター、生活・就労支援センターとの連携や資源マップの作成を行った。 ・ケアマネジャーのスキルアップと資質向上のため、「ケアマネサロン」を年2回開催。 ・ケアマネジャーから課題を抽出し、地域ケア会議を年2回開催。	・多様な資源とつながれるよう、引き続き「つながり隊」を継続実施し、居宅支援事業所との関係性を強化する。 ・ケアマネジャーのスキルアップや資質向上に向けた研修や、多職種連携の事例検討会を開催する。	A	令和3年度に発足した「つながり隊」を継続しています。ケアマネジャー向け研修を実施し、高輪地区の主任介護支援専門員の主体的な地域活動の場を確立し、関係機関との連携会の支援を行いました。引き続き、地域のケアマネジャーとの連携強化を期待します。
6	その他の事業 ・認知症の理解と普及啓発活動として、区民向け講座「認知症予防講座」を実施。 ・認知症サポーター養成講座を年9回、277名を対象に実施。 ・高輪地区の訪問看護ステーションの医療職、ケアマネジャー、事業所等と交流会を実施し、事例検討や勉強会を通して横のつながりを強化することができた。 ・オレンジカフェは、新設された神応いきいきプラザで年4回、小規模多機能居宅介護支援事業所にて1回、家族会を1回開催。 ・高輪地区にある3つの総合病院との連絡会や薬剤師会薬局との連携会を開催し、連携強化を図った。	・認知症支援コーディネーターの配置に伴い、認知症の普及啓発や本人発信支援につなげる活動をさらに充実させていく。 ・多職種での事例検討会は継続し、医療介護連携にも発展させていく。 ・総合病院との連絡会を継続し、医療介護連携の強化を図っていく。	A	医療職だけでなく、多職種で事例検討会や勉強会を行い、横のつながりを強化することができました。また、認知症の普及啓発のため、区民講座の開催や認知症サポーター養成講座、オレンジカフェを開催し、オレンジカフェでは地域資源を活用して実施しました。基幹病院や薬局などの関係機関との連携強化も図れました。
7	運営体制 ・港区の指定管理事業者として、公正・中立に、介護保険法及び各種法制度、マニュアルに則って事業運営を行った。 ・所内・法人内の勉強会や、区・東京都等の研修を通して資質向上に努めた。また、毎日の朝礼・夕礼、月1回の所内会議・職種別のミーティング等で、職員間の情報共有・意見交換・事業計画の進捗確認を行った。	・研修や業務マニュアルの作成、チームミーティングの機会を通して、職員の資質向上、育成、定着支援を行っていく。 ・ふれあい相談室との情報共有や連携を密に取り、見守り体制を強化していく。 ・ケース共有における業務日誌を共有しやすい形に見直し、情報の見える化・効率化を図る。	A	勉強会や研修を通じて職員の資質向上を図っています。また、職場内での会議の機会を十分に持ち、情報共有や意見交換、事業計画の進捗確認を行っています。
8	その他 ・コロナが5類となり、地域に向けた活動を積極的に行うことができた。 ・法人事業部がバックアップして、職種別研修の実施や委員会活動により横断的な課題解決を図るなど、人材育成、定着支援に力を入れた。 ・複雑化・複合化した課題や制度の狭間の課題等にも対応できるよう、研修や会議等を通して職員の資質向上を図るとともに、高齢者以外の分野の団体や関係機関とも連携し、包括的支援体制を整備していく。			複雑化・複合化した課題や制度の狭間の課題等にも対応できるよう、支所をはじめ、関係機関との連携を強化し、課題解決に向けた取組に期待します。