

# 令和5年度麻布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年度麻布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
<b>1. 設置目的達成に向けた取組</b>		(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
<b>2. 介護予防ケアマネジメント</b>		(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	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	S
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関する法令等を理解し、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年度麻布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 ・関連法令を遵守し、協定書に従い、適切な対応を行った。 ・社会情勢の動きをつかみ、終活や複合的な課題を持つ世帯の支援などを他機関と協力しながら進めることができた。	・日々の相談業務や地域での普及啓発、関係機関との情報交換を通じて、地域課題の把握に勤め、課題を区へ適切につなげていく。 ・地域や関係機関との会議等に積極的に参加し、地域連携の強化に努める。	A	関係法令を遵守し、設置目的や基本方針に基づいた運営を行っていました。複雑化した問題のある世帯へは、きめ細やかな対応で継続的に問題解決に向け進めていました。
2	介護予防ケアマネジメント ・福祉用具事業所の協力の下でシルバー人材センター会員を対象とした歩行測定会を開催し、介護予防アプローチにつなげた。 ・いきいきプラザと定例会を実施し、対象者の状態に合わせたサービスにつなげることができた。 ・居宅介護支援事業所の閉所が複数あり、ケアプランを委託で受ける事業所が激減した。そのため包括の業務を圧迫する結果となり、対応に苦慮した。	・オレンジカフェ等、参加者が積極的に参加できる取り組みを継続していく。 ・潜在的なハイリスク集団への介護予防アプローチとして、「介護予防健診」「介護予防講座」「出張相談会」の開催を継続展開していく。 ・委託契約で要支援者のケアプランを受けてくれる居宅介護支援事業所の発掘を進めていく。	A	関係機関と連携を図りながら、介護予防事業を実施していました。また、状況に応じた必要なサービスの提供ができていました。参加者の生活や姿に合わせた事業内容の提案を積極的に行うなど、他施設と互いに協力し事業を実施しました。
3	総合相談支援 家族関係が複雑化した複合的な事例の相談が増加している傾向がある。区高齢者相談支援係や地区総合支所と連携して対応することも多く、地区総合支所との情報交換会で共有する事例が増えている。その都度ケース会議を開催し、各部門の総合支所職員とともに積極的に対応してきた。	・重層的支援事業につなげていくことが必要である。 ・ケース会議を随時開催しながら事例の解決を図っていく。	A	区民からの複合的な相談から見えてくる様々な課題を、関係機関と共有しチーム一丸となり、解決に向け取組ができました。
4	権利擁護業務 ・新規虐待通報受理18件、虐待対応事例は迅速に対応できている。 ・区の研修にも事例を複数回提供し区と協働して対応している。 ・地区総合支所と情報交換会を開催し、虐待事例だけでなく、困難事例も情報共有を図ってきた。 ・社会福祉協議会の事例も支所との情報交換会の場で情報共有し、進捗を確認している。	高齢者虐待に対して関係機関と連携した迅速な情報収集と緊急度の把握・状況整理に基づき、地域で区民の権利侵害が発生しないよう、支援チームとして対応力の強化に努める。	A	困難ケースや継続ケースについて、関係機関とチームとなり、制度を深く理解し、丁寧な支援を行っていました。また、様々な事例の検討会から各専門分野と情報共有し迅速に対応しています。
5	包括的・継続的ケアマネジメント ・地区地域ケア会議を自立支援型含め12回開催した。 ・ケアマネジャー向け課題検討会を12回実施し、ケアマネジャーと事例を共有するなど関係を強化している。 ・多職種連携勉強会「タワーの下の勉強会」はオンラインで開催し、多職種のつながりを継続支援し、ネットワーク構築に努めた。	課題検討会を中心にケアマネジャーの地域対応力向上支援に加え、課題検討会や地域ケア会議を活用しながら地域の課題を明確にし、地域の支援者と協働して対応をしていく。	S	ケアマネジャーと課題検討会を行うことで、事例と情報を共有し、連携体制を整え、迅速に問題解決ができるよう取り組んでいました。また、多職種連携勉強会を開催し、支援の輪を広げています。
6	その他の事業 ・認知症サポーター養成講座を8回実施した。 ・終活をテーマにした自身の権利を見つめるためのセンター定期開催講座「老後をあなたらしく生きるために」を開催。今年度から医療編としてACPIに特化した回を開催し、地域におけるACP推進に努めた。 ・麻布地区において、広島同法人が受けた豪雨災害の体験を元に港区の地域ケア会議につなぐことができた。	「老後をあなたらしく生きるために」講座を介護・福祉・医療の全領域について網羅する【シリーズ化事業】として再編して開催する。	A	ハイブリット形式で講座を開催するなど、柔軟に対応しながら事業を継続させていました。自身の権利擁護を見つめる機会として終活をテーマに講座を開催し、多くの参加がありました。
7	運営体制 各種研修への積極的な参加や災害をテーマにした地域ケア会議の開催、定例会議・ミーティングの時間を使った事例共有を実施し、職員間の情報共有や資質向上に努めた。	・災害・感染症等のBCPを見直すとともに、行動レベルでの実用的なマニュアル整備をすすめる。 ・麻布地区は高齢者人口の増加により職員の定員が増加したが、福祉部門に不利な賃金攻勢の影響を受け、職員の確保が困難であり、安定した職員体制の確保が課題である。	B	郵便の誤送付があったことで、マニュアルを見直しました。郵送物の宛名をダブルチェックし、確実な送付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"> <li>・必要に応じてオンラインを活用した事業展開を行った。</li> <li>・センター内月例やミーティングは全員参加とし、麻布地区総合支所と協働対応している事例の共有を図った。</li> <li>・多岐にわたる課題について、福祉総合相談窓口での対応を含め適宜ケース会議や地域ケア会議を行い、複数所管課と連携を図り各部門の役割を明確にしながら問題解決を図った。</li> </ul>	オンライン形式での事業を開催することで、参加者の増加に繋がりました。複合的な課題については、各関係機関と役割分担を行ったことで、問題解決のスピードアップに繋がりました。