

令和5年度芝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
			S

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	b	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	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 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	b	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	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年度芝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	<ul style="list-style-type: none"> ・複合的複雑多問題のケースが多く、関係機関と連携し支援した。 ・企業に向けた認知症サポーター養成講座を多数開催した。 ・高齢者の見守りのため、生協宅配時の連携強化に向けて社会福祉協議会と課題抽出し、各生協本部で研修会を実施した。 ・地区地域ケア会議を開催し地域課題について意識を高め地域のネットワーク構築を推進した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の課題にチームとして取り組み、着実に課題解決できる体制を作る。 ・生協配達員への緊急時フローチャート作成等、さらなる連携の強化を図る。 ・福祉総合窓口における様々な課題に対応するべく地域特性を把握し関係機関との連携の強化を図る。 	A	設置目的に沿った運営が行われています。認知症サポーター養成講座の開催のほかに、生協への研修会を行うなど、地域の高齢者の見守り体制の強化を行いました。
2	介護予防ケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ・適切なケアプランを提供した。 ・地区内のいきいきプラザ3館でオレンジカフェを計12回開催。各会場の開催内容を揃えて実施した。 ・元気塾への参加を促すためのアプローチ体制を構築した。 ・地域サロン、芝チャレンジコミュニティ定例会、リーダー・サポーター会議等に参加し、地域の担い手との関係作りを行った。 ・地区内基幹病院との連携強化のため、定期的に会議を開催した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・元気塾参加者の増加。 ・オレンジカフェの実施により、芝地区内のいきいきプラザのつながりが強化できている。今後、参加者の増加につなげる。 ・地域の担い手の関係を再構築する。 ・各病院のMSW等との情報交換会や勉強会の定期開催を検討し、より適切で迅速な対応を目指す。 	S	オレンジカフェは、事業の中で出た意見をもとに各館統一の内容で実施し、横のつながりが強化されました。今後も参加者の意見を取り入れ、参加者の増加につなげてください。地域の担い手との関係づくりを行い、介護予防ケアマネジメントへの連携の強化を図っていました。
3	総合相談支援	<ul style="list-style-type: none"> ・芝地区総合支所との定期的な会議で困難ケースについて情報共有し終結までの対応をしっかりと行うことができた。 ・ふれあい相談員、いきいきプラザとの連絡会を定期的に行い、支援に繋がっていない高齢者の迅速な対応ができた。 ・認知症、精神疾患が疑われる高齢者に対し丁寧にアセスメントを行い必要な支援につなげた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・時勢に合った最新情報を収集し、個々のニーズに寄り添った対応を行う。 ・対応力向上のため職員のスキルアップ、専門職や関係機関のノウハウを共有し、問題解決に努める。 ・関係機関と連携を深めながら、自立支援・重度化防止、地域の介護予防の底上げを重視し支援する。 	A	関係機関との連絡会を定期的に行うことで、相互の連携を強化し、連携が必要となる場面にも迅速に対応できる関係性を構築していました。今後も関係機関と必要な情報共有を行いながら、円滑な相談支援に繋げてください。
4	権利擁護業務	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症高齢者の支援では、関係機関と連携し、必要な事業へ繋がった。 ・虐待相談に対し迅速に協議し、慎重に訪問対応等を行った。また芝地区総合支所や警察等関係機関と協働し、迅速な対応を行った。 ・虐待対応や成年後見制度研修に参加し、職員の資質向上に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・世代や親族間の虐待ケースが増えているため、関係機関との連携を強化する。 ・消費者被害等の区民向け講座を開催し、啓発を強化する。 ・権利擁護に関する啓発活動を行う。 	A	区や関係機関と十分な連携を図り、丁寧に対応していました。また、研修に積極的に参加し、制度への理解を深めることで、適切な制度理解や運用につなげていました。
5	包括的・継続的ケアマネジメント	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関と連携し、多様な相談事例に慎重に対応した。 ・港区のケアマネジャーの質の向上へ繋がられるよう外部講師や区の担当者を招いた研修会を開催した。 ・地域ケアマネジャーとの情報意見交換会を毎月開催した。 ・区内5地区の包括共催事業（研修企画）の主体となって、他の包括と連携した運営や後方支援を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護サービス事業者に対し、情報提供や相談対応を行い支援体制を強化する。 ・芝地区社会資源と居宅介護支援事業所の連携強化を改めて評価し、具体的な仕組みづくりを行う。 ・ケアマネジメントの質の向上に向けて内部プラン点検システムの構築と業務フローを整備する。 	A	関係機関やケアマネジャーとの情報交換会や研修会を開催することで、顔の見える関係をつくり、地域の高齢者サービスの質の向上に努めました。また、地域全体での支援体制を強化するため、次年度も継続して取り組んでいただきたいと思っています。
6	その他の事業	<ul style="list-style-type: none"> ・男性高齢者の社会的孤立予防のため、男性向け講座江戸カフェを定期的に実施。年々参加者数が増加している。 ・介護家族の会を毎月実施。周知活動を強化している。 ・アンケート調査の集約を行い分析を実施。地域包括支援センターの認知度の向上に向けて協議を進めた結果、定期的な広報誌発行を開始した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあい相談員と協働し、見守り体制を構築する。 ・介護家族の会の参加人数が課題であり周知活動の創意工夫をする。 ・広報誌の配布範囲を郵便局や薬局など、多世代が利用する機関に拡げる。 	A	男性向け講座の江戸カフェは大変好評で、事業の一つとして定着し、男性の社会参加の機会となっています。介護家族の会の参加者数に課題があるため参加者数の増加に向けた取組を期待します。地域の方にセンターを知ってもらうため、引き続き啓発活動に取り組んでいただきたいと思っています。

		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
7	運営体制	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の部内ミーティングで情報共有を徹底した。 ・地区内機関と法人独自のプロジェクトを立ち上げて区民へのワンストップ対応の体制づくりに努めた。その結果、救急医療情報キット申込者数が、前年度30件から今年度150件に増加した。 ・研修に積極的に参加し業務への意識向上につなげた。 ・感染症および災害時BCPを作成、併設の在宅サービスセンターと共同で避難訓練を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・人員配置を遵守し、運営体制を維持する。 ・職員の資質向上のため、各専門職の研修参加を促進する。 ・同法人機関との連携をより強化する。 ・コンプライアンスの遵守の徹底。 ・感染症対策、緊急時、災害時等のマニュアル及びBCPを定期的に更新し、迅速かつ的確な対応を目指す。 	B	<p>昨年度に続き、職員の入れ替わりや人員配置の面で配置基準に満たない時期がありましたが、法人独自の事業の結果、サービス利用に繋げることができました。</p> <p>次年度は新たな職員体制のもと、職員の定着と安定的な運営を心掛けてください。</p>
8	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・区、社協と協働し、虐待対応会議の早急な開催及び早期解決ができています。また、チーム支援会議の定期的な開催により、区民の成年後見制度利用を円滑に進めることができた。 ・薬剤師会と連携し、地域の情報共有や関係機関との交流、介護予防へつながる仕組みづくりを引き続き進めていく。 ・生活支援コーディネーターやコミュニティソーシャルワーカーと協働した、地域の新たな見守り体制づくりへの協力を進め、地域包括ケアに向けた取組を強化していく。 ・地域のケアマネジャー連絡会に消費者センター、社会福祉協議会、基幹病院、いきいきプラザ担当者に参加してもらい、連携強化を図る。 			<p>社会福祉協議会や薬剤師会等、関係機関との連携をはじめ、積極的かつ有効的な働きかけにより円滑な業務運営に役立てていました。</p> <p>今後も地域力を高めるために地域とのつながりを深めていただきたいと思います。</p>