

## 令和3年度板橋おとしより相談センター 事業評価表

### 【各項目の評価】

下記、評価基準を参考に、3段階で評価を行い、点数をつける。

- A：よくできている (仕様書に定めている業務を行い、さらに質的または量的に成果を出している)
- B：できている (仕様書に定めている業務を行っている)
- C：改善すべき点がある (仕様書に定めている業務の中で、遂行できていない部分がある)

※評価が「A」及び「C」の場合は、評価の根拠を記載すること。

### 【総合評価】

「合計点÷満点×100」で計算したパーセンテージで、総合評価を決定する。(自動計算)

- ◎：よくできている (達成度 80%以上)
- ：できている (達成度 60%～79%)
- △：改善すべき点が少しある (達成度 30%～59%)
- ▲：要改善 (達成度 29%以下)

# 1 組織・運営体制等

	評価基準	評価の根拠	センター		区	
			評価	点数	評価	点数
<b>1 組織・運営体制</b>						
1	前年度に掲げた重点事業・目標及びこれに向けた行動計画が達成されているか。	感染下においても、多問題世帯等に対して高齢者関連以外に、子ども家庭支援センター等の他機関とも円滑な連携が出来ている。	A	5	B	3
2	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。	実務に関する研修 (難病、BCP策定セミナー、配偶者暴力DV、入退院時連携強化等) に積極的に参加出来ている。	A	5	B	3
3	パンフレットの配布等、センターの周知に積極的に取り組んでいるか。	独自のパンフレットを用いて周知している。(おとしより相談センター用及び地域包括支援センター用の2種類を適時使用)	A	5	A	5
4	夜間・早朝や休日等の窓口・連絡先を設置し、それを住民に周知しているか。	独自パンフレットにて地図等具体的に載せて周知している。	B	3	B	3
5	各種提出物が期日内に提出できているか。	各提出物を記述通りに提出できている。	B	3	B	3
<b>2 利用者満足度の向上</b>						
1	住民が相談しやすい工夫を凝らして、業務に取り組んでいるか。	施設出入口に表示し、声をかけやすいように工夫している。	A	5	B	3
2	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。	苦情に関して、出来る限り早い対応を心掛け、記録も整備している。	A	5	A	5
3	相談者のプライバシー保護に関して、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。	PCは暗証番号化してロック。各ファイルは施錠した書庫にて整備。訪問時の個人情報持ち出しは最低限とし、持ち出し簿で管理。	B	3	B	3
4	住民から相談を受けた場合、相談者の心情に寄り添った丁寧な対応をするよう、職員に促しているか。	常に相談者の立場に沿って傾聴を心掛けるよう促している。他地域の相談も多く、丁寧に担当センターの連絡先を伝えたり、伺った相談内容を円滑に引き継いでいる。	A	5	A	5
総合評価			◎	39	○	33
達成パーセンテージ			86%		73%	

<p>センター評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当センターの立地が不便な事から、積極的に自宅への訪問による相談受付を実施している。(令和3年度は新型コロナウイルス感染症蔓延長期化の影響にて、方法別相談件数の割合が電話が60%、訪問が30%となっている)</li> <li>・新型コロナウイルス感染症に伴う基本的な感染予防の徹底を実施しつつ、円滑な相談業務ができています。また担当圏域外の住民からの相談も多く、各担当センターへ滞りなく繋がっている。</li> <li>・ケースに応じて様々な機関との連携を心掛けて実施出来ている。</li> <li>・家族によるカスタマーハラスメント対しても、慎重に、そして丁寧に継続した対応をしている。</li> </ul>	<p>区評価</p> <p>高齢者に関する身近な相談窓口としての役割を十分に理解し、しっかりとした組織・運営体制が組み立てられている。区民から信頼されるセンターとなるべく努力工夫を続け、さらなる区民の満足度向上に取り組んでいただきたい。</p>
--	--

## 2 個別業務

### (1) 包括的支援事業

	評価基準	評価の根拠	センター		区	
			評価	点数	評価	点数
1-1 総合相談支援事業（総合相談・個別支援・家族介護支援）						
1	地域における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。	関係機関及び関係者に関して、リストとしてデータまたは紙面により管理。主に年度ごとの整備を実施。	B	3	B	3
2	相談を受けるにあたり、適切に対応を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎木曜日朝のカンファレンスにて困難ケースについて所内での支援の方向性の検討、周知を行い、終結についても話し合う機会として工夫している。また、研修や各種連絡会の連絡や周知も実施。</li> <li>・家族からの相談について、記録等整備し、件数の把握もしている。</li> <li>・職員は常時マスク着用して消毒を徹底。毎朝検温を行い、毎週PCR検査を実施。来所者には検温をはじめ名簿を作成。訪問前後に消毒も徹底し、感染予防を行っている。</li> </ul>	A	5	A	5
3	自立支援や介護予防に向けて福祉用具や住宅改修の提案を行っているか。また、福祉用具の展示・情報提供を行っているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅の状況に応じて、自立のための用具や改修を提案。用具等の資料も整備して提供できている。</li> <li>・展示はスペースに限りがあり、必要最低限に限られる。主にパンフレットを活用。</li> </ul>	B	3	B	3
1-2 総合相談支援事業（地域包括支援ネットワークの構築・実態把握）						
1	板橋区における地域包括ケアシステムを実現するために保健・医療・福祉等の関係機関、介護保険事業者、福祉サービスを行うNPO、ボランティア団体、地域住民等との連絡調整を行い、各種のネットワーク構築に努めているか。	ネットワーク構築を目的に、各団体に対して出前講座を実施。医療との連携に関して、個々のケースでの連携は出来ている。	B	3	B	3
2	各団体が行う支えあい活動を支援するため、出前講座等を開催しているか。	各団体の活動の場に出向き、活動への意欲につながる内容を検討して講座を実施。	B	3	B	3
3	地区町会長会議（地域情報連絡会）、民生・児童委員協議会に参加しているか。	町会長会議や民協に出席し、情報共有等できている。	B	3	B	3
4	地域のニーズや実態把握について、以下が実施されているか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括支援ネットワーク事業の展開をしたり相談業務を行う中での十分な地域課題や個々のニーズの把握。</li> <li>・センターの区域内における社会資源の把握や開拓。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワーク構築のために団体からのリクエストを基に出前講座を実施。ネットワーク構築の輪を広げるよう努力している。</li> <li>・あらたな活動や社会資源について、意欲的に把握するように務めている。</li> </ul>	B	3	B	3

	評価基準	評価の根拠	センター		区	
			評価	点数	評価	点数
1-3 総合相談支援事業（高齢者見守り事業）						
1	ひとりぐらし高齢者見守り名簿の新規登録者について、年度内に1回以上訪問できているか。	新規登録者だけでなく、訪問による安否確認が必要な登録者への訪問もできている。	A	5	A	5
2	ひとりぐらし高齢者見守り名簿の新規登録者以外について、出来る限り状況の把握に努めているか。	相談協力員の情報を基に、登録者以外のリスクのある高齢者宅への訪問による状況把握ができている。	A	5	A	5
3	ひとりぐらし高齢者見守り名簿登録者について、相談協力員との情報共有を図り、連携や支援の依頼に対し適切に対応しているか。	相談協力員と情報共有しつつ、支援依頼にできる限り早期の対応が出来ている。	A	5	A	5
4	ひとりぐらし高齢者見守り名簿登録者について、異変等の通報を受けた場合、必要に応じて現場への出動や区等の公共機関へ連絡しているか。	登録者を整理し、個人ファイルをスムーズにリストアップすることにより、毎年の本人の状況変化を把握しやすいように工夫している。	A	5	A	5
5	高齢者見守りキーホルダーに基づいた問い合わせ等を受理した場合に、緊急連絡先への連絡や帰宅までの状況確認等の対応を適切に行っているか。	急な問い合わせにスムーズに対応できるように台帳を整備しており、緊急連絡先への連絡、保護後の状況を確認出来ている。また、必要時にはその後の支援に結び付けるよう努めている。	A	5	A	5
6	様々な機会を捉えて、高齢者見守りキーホルダーの登録奨励や普及・啓発に努めているか。	団体への参加時、地域の介護支援専門員等事業者へも緊急連絡先としての活用など周知、啓発に工夫している。結果、多くの登録者を得て台帳として整理できている。	A	5	A	5
総合評価			◎	53	◎	53
達成パーセンテージ			81%		81%	

センター評価	区評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>ひとりぐらし高齢者見守り名簿登録者の把握は、毎年全件を相談協力員と連携してできている。毎年の把握により本人のADL低下や認知症の進行など状態変化を早期発見しやすいよう工夫している。今年度は新規登録者、リスクのある方について訪問できたが、新型コロナウイルス感染症蔓延の長期化の影響により積極的に相談協力員と全件訪問が出来なかった。その代わりに、相談協力員ごとにリストを用いて、お互いに情報共有しながら状況把握の工夫を行った。</li> <li>見守りキーホルダーの普及の実績も多く、問合せに関しても適切に対応できている。介護支援専門員へ緊急連絡先の把握のためのツールのひとつとして活用できることを周知している。今後、緊急連絡先などの登録内容の更新方法が課題と考えている。</li> <li>新型コロナウイルス感染症蔓延の長期化から、地域内のネットワークにおいて大きな病院など一部医療機関との研修会や勉強会が開催できなかった事で十分な連携が難しい状況だった。しかし、認知症疾患センターとのネットワークができており、連携できている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>〈1-1〉 総合相談・個別支援では、感染症対策を徹底したうえで、正確なニーズ把握に努めている。</li> <li>〈1-2〉 ネットワーク構築のために引き続き地域には積極的に関わっていただきたい。</li> <li>〈1-3〉 ・「ひとり暮らし高齢者見守り対象者名簿」の登録者に対して、コロナ禍により相談協力員との積極的な同行訪問は難しい状況であったが、しっかりと相談協力員と連携することで登録者の状況把握に努めており、速やかな支援にも結びついている</li> <li>・「高齢者見守りキーホルダー」については、引き続き様々な機会を捉えて、登録者数の増加に向けた普及、啓発等を進めていただきたい。</li> </ul>

	評価基準	評価の根拠	センター		区	
			評価	点数	評価	点数
2-1 権利擁護事業（高齢者虐待の防止・対応）						
1	国・都の対応マニュアル及び「板橋区高齢者虐待対応マニュアル」に基づき、他機関と連携し、高齢者虐待の解消に向けた対応を行っているか。	虐待のケースに関して、マニュアルに基づいて他機関等とスムーズな連携を図り、所内にて検討。区の事業なども視野に入れた支援方法が検討できている。対応困難なケースの場合、所内での検討により三職種での役割分担を検討し、随時、区と相談連携している。	A	5	A	5
2	高齢者虐待疑いの事例を把握した場合、高齢者虐待情報シートを提出し、区への報告を行っているか。	虐待の通報があった際、区への連絡と共に、把握している限りでの情報シートを提出できている。更に訪問等により得た追加情報を随時連絡、情報共有して虐待対応の方向性を統一できるよう工夫している。	A	5	A	5
3	高齢者虐待の早期発見・未然防止に関する情報の収集を行い、地域への普及・啓発に努めているか。	虐待防止について、パンフレットを配布。早期発見と、虐待専門相談室や区への通報を周知している。	A	5	A	5
2-2 権利擁護事業（困難事例への対応）						
1	多問題ケースやサービス拒否等の処遇困難事例の対応を行っているか。	高齢者のみならず、子どもの虐待を含む世帯への支援についても、関係機関と連携を行っている。また、方向性の統一、情報共有のためのカンファレンスに参加し、役割を確認。更に、所内での情報共有もできている。重複した問題を抱えている世帯に対する支援について、区（場合によって、認知症コーディネーター）と連携、相談して援助にあたっている。	A	5	A	5
2	個別支援の対応力向上に努めているか。	所外の研修等に職員は積極的に参加し、対応力向上に努めている。また、センター主催による事例検討会を開催。困難ケースの検討を地域内の介護支援専門員と協議する機会を設けた。今後も、年に1回以上の事例検討会を予定。	A	5	A	5

	評価基準	評価の根拠	センター		区	
			評価	点数	評価	点数
2-3 権利擁護事業（消費者被害の防止・対応）						
1	消費者被害の防止・啓発、対応をしているか。	団体、事業者に対して、パンフレットを配布。消費者被害防止を周知。また、被害にあった場合、速やかに消費者センターや板橋法曹会との連携による支援を実施している。	B	3	B	3
2-4 権利擁護事業（成年後見制度利用支援）						
1	高齢者の判断能力に応じて、地域権利擁護事業や成年後見制度等の必要性を検討し、事業利用に結び付けているか。	・団体の活動等への参加時にパンフレットを用いて制度活用について周知。消費者被害にも関連した活用を提案する工夫を行った。 ・利用者等へ事前に資料を用いて制度について説明。更に長谷川式簡易スケール等を用いて客観的に認知力を把握。医師と相談の上、所内でも検討。サポセン等と連携して制度活用を支援している。	A	5	A	5
総合評価			◎	33	◎	33
達成パーセンテージ			94%		94%	

センター評価	区評価
<p>・虐待ケースにおいて、高齢者だけでなく、子どもの虐待を伴う世帯にも対応。毎週行っている職員間のカンファレンスにて対応の検討。また、関係機関のカンファレンスに参加するなど役割分担を確認。各職員は積極的に虐待やDVに関する研修に参加して対応力向上に努めている。</p> <p>・自宅に居座られて自宅を売却契約してしまったケースが2件あり。早期に発見し、消費者センターや板橋法曹会と連携した。</p> <p>・認知症の方の生活を守るためにサポセンと連携して根気強く、制度活用に向けて支援。</p>	<p>&lt;2-1～2&gt; 高齢者虐待及び困難事例の対応では、多様な課題がある世帯において、区や警察、その他関係部署とカンファレンスを積極的に行うなど丁寧に連携し、重層的な支援体制作りを意識し対応をしている。</p> <p>&lt;2-3&gt; 消費者被害への取り組みでは、消費者センターや専門団体等との連携を行い、消費者被害の未然防止に努めている。</p> <p>&lt;2-4&gt; 成年後見制度の活用・支援では、サポセンと連携し、積極的な支援や制度説明など高齢者本人に対し、丁寧な手順で申立に繋げている。</p>



	評価基準	評価の根拠	センター		区	
			評価	点数	評価	点数
3-1 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業（包括的・継続的ケアマネジメントの環境整備）						
1	担当圏域における居宅介護支援事業のデータ（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。	事業所の主任介護支援専門員等をデータ及び紙媒体でリスト管理し、把握している。更に、医療関係機関、サービス事業所や自費サービス等を紙面にて管理整備して情報提供等がスムーズにできるように工夫している。	A	5	A	5
2	介護支援専門員等に対するアンケートや意見交換等を通じて、担当圏域の介護支援専門員や介護事業所が抱える課題やニーズを把握しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護支援専門員との事例検討会、交流会で情報交換の機会を作り、抱える課題を把握している。更に、交流会や小地域ケア会議等を活用して課題解決やニーズの把握、介護支援専門員が担当している個別ケースへのバックアップ支援を通して解決に向けて取り組んでいる。</li> <li>・地域の介護支援専門員に対して実務の課題についてアンケートをとり、地域の主任介護専門員間で話し合い、課題解決、レベルアップを目標とした介護支援専門員向けの研修を企画、運営。</li> </ul>	A	5	B	3
3	把握した課題やニーズに基づく研修会や事例検討会などを計画し、実施したか。併せて、年度当初、圏域内の居宅介護支援事業所や関係機関に開催計画を示しているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅介護支援事業所へ年1回以上の小地域ケア会議と事例検討会を実施する旨の計画を事前に伝えている。令和3年度は、小地域ケア会議は「多問題ケースに対する地域での対応」を課題に、事例検討会は「既存のサービスを全く受け入れられない認知症の独居の方に対して地域で支援が必要な点」が地域課題としてあげられている。更に、地区ネットワーク会議にて地域での課題として取り上げて解決策を検討している。</li> <li>・主任介護支援専門員の交流会にて、介護支援専門員向けの研修について、年度2回の企画、運営を示している。</li> </ul>	B	3	B	3
4	把握した課題やニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者（医療機関や民生児童委員、様々な社会資源など）との意見交換、研修、事例検討会などを開催したか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・板橋区内の新任介護支援専門員に対する研修講師を担当。センターとの連携を周知。</li> <li>・小地域ケア会議、事例検討会で抽出された地域課題について、地区ネットワーク会議にて多職種及び区民の参加の下で協議。</li> </ul>	B	3	B	3
5	ケアマネジメント実践力向上や介護支援専門員同士のネットワーク構築に向けて、主任介護支援専門員と連携・協力した取り組みを行っているか。	毎年、地域の介護支援専門員の能力向上を目的とした実務に役立つ研修を、主任介護支援専門員と企画運営してきた。しかし、新型コロナウイルス感染症のまん延に伴い、令和3年度は具体化できなかった。令和4年度は感染状況に応じたの実施を目標にしている。	B	3	B	3
6	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実施しているか。	住民主体型通所介護やサロンにて、介護予防に口腔機能の維持向上が大切である旨を周知。また、サービスに依存的で無理な要求をするケースに対して、介護保険の理念である「自立」を目標として支援がなされる旨を説明するなど、介護支援専門員の支援をしている。	A	5	A	5

	評価基準	評価の根拠	センター		区	
			評価	点数	評価	点数
3-2 包括的・継続的ケアマネジメント事業（介護支援専門員等への支援）						
1	介護支援専門員などから受けた相談に対して支援を行い、支援件数把握するとともに、相談内容や支援内容を整理・分類しているか。	介護支援専門員への個別支援は、4～12月までの9ヵ月で述べ85件。地域の介護支援専門員からの個別相談は、困難ケースへの対応が主な内容。多問題ケースや精神疾患が疑われるケースに、どの様なアプローチをしてよいのかと支援を求める場合が多い。センターで把握している問題と同様の傾向であり「いくつもの障害が重層化している世帯」や「必要性があるにもかかわらず、本人が受け入れないケース」への対応への継続的な支援となる。	A	5	A	5
2	介護支援専門員への相談・支援体制の充実に向けて、圏域内の主任介護支援専門員と検討を行ったか。（検討を行った場合は、評価の根拠欄に記載）	感染症が落ち着いた時期に、主任介護支援専門員との交流会開催を予防策をとりつつ行った。令和3年度末にも開催予定あり。オンラインでの交流会も検討したが、事業所によってハード面が整っていない。そのため感染状況に応じて、今後も集合型での交流会の実施を検討。全般に医療との連携について、困難さを抱えていることから、今後も「医療との円滑な連携」を大きなテーマとして研修や勉強会を開催予定。	A	5	B	3
総合評価			◎	34	○	30
達成パーセンテージ			85%		75%	

センター評価	区評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度、地域の主任介護支援専門員との交流会を通して課題を取り上げ、介護支援専門員の能力向上を目的とした研修会や勉強会を年1、2回、企画・運営してきた。しかし、令和2年度より新型コロナウイルス感染症の影響により交流会自体が年度1回の開催に留まっている（令和3年度末に開催予定あり）。担当地域内の居宅介護支援事業所数は多く、更に一部委託している居宅介護支援事業所からもセンターとの研修等に積極的な参加希望がある。よって、規模が大きくなり、現状では研修会や勉強会の開催が難しくなっている。オンラインによる開催も検討したが、各事業所により設備状況が整わない点の声があり、実施するための大きな課題である。</li> <li>・小地域ケア会議や事例検討会は、少人数の介護支援専門員の参加で緊急事態宣言解除時に感染予防対策を行いながら実施する事が出来た。</li> <li>・介護支援専門員からの個別相談は随時あり、センターで把握しているケースと同様に重層化した多問題の世帯、ケースに苦慮している。また、ひとりケアマネとして活動している場合もあり、地域内の介護支援専門員間での知識や技術に差がある。特に医療との連携について壁になっているとの声が多い。そのため、地域の介護支援専門員に対して、これまでに言語聴覚士、薬剤師、訪問看護師、理学及び作業療法士との勉強会や交流会を企画してお互いに顔の見える関係性の構築に努め、徐々に成果を積み上げている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主任介護支援専門員との連携で、地域の居宅介護支援事業所などの課題やニーズを把握し、事例検討、意見交換会を実施された。</li> <li>・コロナ禍の影響で研修の実施が困難であったが、各事業所のオンライン活用状況の把握やオンラインと会場参加の併用（ハイブリッド型）方法の活用など、研修の開催に向けて更なる工夫をお願いしたい。</li> <li>・月10件弱の介護支援専門員への支援は、多問題を抱えた継続的な支援が必要なケースが多いので、時間もかかり簡単に解決できる事柄ではないことは理解できる。ご記載の介護支援専門員のスキルアップや医療専門職などとの連携に加え、課題に即した関係者や機関との連携など、更なる工夫をお願いしたい。</li> </ul>



	評価基準	評価の根拠	センター		区	
			評価	点数	評価	点数
<b>4 地域ケア会議の実施</b>						
1	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員等を盛り込んだ「地域ケア会議運営マニュアル」を職員が把握しているか。	地域ケア会議の目的、機能を周知している。	B	3	B	3
2	区から示された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。	地域ケア会議開催時、参加者に口頭及び書面にて説明。介護支援専門員等へも説明の上、実施している。	A	5	B	3
3	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。	小地域ケア会議、事例検討会等において、主に困難ケースを題材として検討。対策について協議している。	A	5	B	3
4	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。	小地域ケア会議等の参加者へ議事録を配布。更に、前回のその後の状況も報告している。欠席者に対しても、議事録等にて報告。また、地区ネットワーク会議に、小地域ケア会議で抽出された課題を地域での検討事項として提出し、各会議の関連性をとっている。各会議開催時には、会議の連動性についてその都度周知している。	A	5	A	5
5	区から示された個人情報の取扱方針に基づき、地域ケア会議を運営しているか。	小地域ケア会議等の開催時、必ず個人情報取り扱いについて全ての参加者に周知徹底している。資料の回収とその後の破棄を徹底している。	B	3	B	3
6	地域ケア会議における検討事項をまとめた所定の報告書を区に提出しているか。	会議後、遅滞なく報告書を提出。	B	3	B	3
7	小地域ケア会議を計画的に実施し、個別事例を検討しているか。また、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。	小地域ケア会議では、介護支援専門員の提出する個別事例を基に検討し、毎年春から夏の時期に年1回計画的に実施。その後の状況を把握する様にしている。また、地域課題としてあげられた内容を地区ネットワーク会議にて取り上げ、地域の各代表者と共に地域での解決を検討している。	A	5	B	3
8	地区ネットワーク会議を計画的に実施し、地域課題に関して検討しているか。	小地域ケア会議、事例検討会にて抽出された地域課題を取り上げ、地区ネットワーク会議にて検討している。更に、支え合い会議においても、地域の課題のひとつとして提案、協議の題材にしている。	A	5	A	5
総合評価			◎	34	○	28
達成パーセンテージ			85%		70%	

<p>センター評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「広義の地域ケア会議」について、小地域ケア会議、事例検討会等と地区ネットワーク会議とを連動して、個別ケースから地域課題の抽出、地域での解決方法の検討につながるように各会議において、説明、周知している。</li> <li>・更に地区の支え合い会議に、地域の課題のひとつとして提案するなどの工夫をしている。</li> <li>・相談機関の抽出できる課題と共に住民が気づき解決できる課題もある。様々な視点で解決策を検討していけるように、フォーマルサービスだけでなくインフォーマルサービスにも連動できるよう努めている。</li> </ul>	<p>区評価</p> <p>マニュアルのとおり、地域ケア会議は個別ケースの支援内容の検討による課題解決を通じて、地域課題や有効な支援策を抽出し、高齢者への支援の土台となる社会基盤の整備へつなげていくものである。地域包括ケアシステムの根幹を成すものであるため、今後も引き続き適正な運営を図りたい。</p>
--	---

	評価基準	評価の根拠	センター		区	
			評価	点数	評価	点数
5 在宅医療・介護連携推進事業						
1	地域の医療機関や介護サービス事業者等との交流を図り、顔の見える関係づくりを進めていくとともに、高齢者の在宅療養に向けた連携・協働を進めているか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シルバー人材センター主催の生活支援サービスに関する講師を担当し、連携を強化。</li> <li>・事例検討会及び交流会を開催し、介護支援専門員との情報共有や意見交換を実施。顔の見える関係づくりを推進している。</li> <li>・地区ネットワーク会議のメンバーとして歯科医師の参加も得られている。また、認知症関連の困難ケースにおいて、認知症疾患医療センターのアウトリーチチームとの連携もできている。個別ケースでは病院と連携することが多く、医療ソーシャルワーカーや一部の医師との関係性が維持できている。一方、新型コロナウイルス感染症の影響が長期に渡る中、大きな医療機関との交流は充分ではなかった。</li> </ul>	B	3	A	5
6 生活支援体制整備事業						
1	生活支援コーディネーターや協議体メンバーとの連携を図るとともに、地域情報の提供や共有を行い、協議体の円滑な運営支援に努めているか。	<p>支え合い会議に参加し、生活支援コーディネーターや他メンバーとの連携が図れている。支え合い会議における話し合い等においても、住民の自主性を尊重しながら積極的かつ円滑に進行できるように努めている。</p>	A	5	A	5
総合評価			◎	8	◎	10
達成パーセンテージ			80%		100%	

<p>センター評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主に地域内の主任介護支援専門員を中心に、介護支援専門員や介護事業所との顔の見える関係性づくりを図っている。</li> <li>・生活支援コーディネーターと支え合い会議の各構成員とは、円滑な関係性が構築できている。地域力の強化を目的に、地域住民の自主性を尊重しつつ支援協働を心がけている。</li> <li>・認知症初期集中支援チームであるもの忘れ相談医との円滑な連携ができており、更には認知症疾患センターとの連携ができている。しかし感染症蔓延前には、近隣の大きな病院との連絡会等に参加するなど交流が保てていたが、令和3年度は十分にできなかった。長期化する新型コロナウイルス感染症による影響が大きく、医療（特に大学病院等）との交流については今後の課題と考える。</li> </ul>	<p>区評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・医療介護連携について、地域の介護・医療関係者との関係性が構築、継続されている。このコロナ禍により、個別ケース支援以外での医療関係者との関係性を継続していく難しさがあるが、新型コロナウイルス感染症の拡大状況等を注視しつつ、地域ケア会議を活用するなど、可能な範囲で連携・協働を進めていきたい。</li> <li>・生活支援体制整備事業においては、会議を通じて新たな居場所の情報提供や板橋ブロックで企画している「私のじまん展」の開催に向け、特技を持つ地域住民の紹介など、後方支援を積極的に行っている。今後も、会議の構成メンバーとも地域課題や問題意識を共有し、その解決に向けた様々な取り組みを進めていきたい。</li> </ul>
--	--

	評価基準	評価の根拠	センター		区	
			評価	点数	評価	評価
7 認知症総合支援事業						
1	キャラバン・メイトを配置し認知症サポーター養成講座を実施できているか。実施に当たっては、地域の実情に応じた計画的な実施のほか、地域団体・事業所・企業等の求めに応じ、キャラバン・メイトや認知症サポーターと連携して実施できているか。 アルツハイマー月間の活用等認知症の正しい知識の普及・啓発に努めているか。	・認知症サポーター養成講座を、東板橋体育館の職員、日本交通（株）の職員に対して実施するだけでなく、地域のキャラバン・メイトと協働で認知症高齢者が多く入居している都営住宅住民向けに行った。 ・アルツハイマー月間である9月に東板橋図書館職員に対するサポーター養成講座を実施。	A	5	A	5
2	認知症予防を推進するための活動を行っているか。	五四自治会会報に、基本的な感染予防をとりつつ、閉じこもらずに社会性を保って生活する事が認知症予防につながる旨を載せて地域へ周知する等の工夫を行った。	A	5	A	5
3	認知症の容態に応じた適時・適切な医療・介護等につなげるため、もの忘れ相談事業や認知症初期集中支援事業、認知症アウトリーチ事業等を活用し、多職種で包括的なアセスメントや継続した支援ができていますか。 認知症ケアパスの普及啓発に努めているか。 介護者家族を支える地域での取り組みを推進するため、家族交流会、認知症カフェの活動等の支援ができていますか。	・医師会と連携し、定期的なもの忘れ相談を実施。他地域の高齢者の相談は遅滞なく、担当センターと連携。認知症初期集中支援チーム員会議にて協議され、認知症疾患医療センターのアウトリーチ事業の活用、多職種（精神保健福祉士、心理士）での支援を行っている。 ・認知症サポーター養成講座等で認知症ケアパスを説明の上、配布。その他、団体への参加時にも同様に実施できている。 ・定期的に家族会に参加し、活動を支援。介護支援専門員や団体へチラシを用いて家族会の周知を実施。	A	5	A	5
4	認知症サポーターの活動支援や地域での見守り体制づくり、本人活動の場づくり等に努めているか。	令和3年度、都営住宅を中心とした「声かけ訓練」の実施予定。（秋季を予定していたが、緊急事態宣言の影響で延期）	B	3	B	3
5	認知症施策推進のための「認知症地域支援推進員」が中心となり、支援体制構築に努めているか。	認知症施策推進事業を円滑に実施できるよう各認知症に関する事業活用の周知に努めている。認知症地域支援推進員が中心となって地域課題であるオートロック式の集合住宅内での孤立化に対して、地域課題と捉えて検討している。	B	3	A	5
総合評価			◎	21	◎	23
達成パーセンテージ			84%		92%	

<p>センター評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座を積極的に実施。地域のキャラバン・メイトの協力も得ながら、高齢者の多い地点（都営住宅）を中心に実施している。今後もキャラバン・メイトの協力を得ながらサポーター養成やその後の声かけ訓練にも繋げられるよう検討。（感染状況による）一方、交通機関（日本交通（株））とのネットワーク構築のきっかけづくりとなるよう検討している。</li> <li>・認知症疾患医療センターのアウトリーチチーム（精神保健福祉士や心理士）とのオンラインによる話し合いを行い、困難ケースへの支援に対するアドバイスを得ることができた。感染症の影響で訪問に制限が生じる中での工夫が行えた。今後の個別ケースに応じて、初期集中支援事業、アウトリーチ事業等の活用をセンター内でも周知し、活用を検討。介護支援専門員への個別支援においても、各事業の活用を提案していく。</li> </ul>	<p>区評価</p> <p>キャラバン・メイトと協力し、認知症の普及啓発に努めている。対象に合わせ日々の業務で実践できるよう工夫している。 認知症初期集中支援事業の経験をセンター内で共有し、支援力向上や事業の機能向上に努めた。把握した地域課題の解決に向け取り組んでいる。</p>
---	---

(2) 介護予防・日常生活支援総合事業

	評価基準	評価の根拠	センター		区	
			評価	点数	評価	点数
<b>1-1 介護予防・生活支援サービス事業（介護予防ケアマネジメント（第1号介護予防支援事業））</b>						
1	介護予防ケアマネジメント担当者連絡会や介護予防ケアマネジメント研修に参加し、質の向上及び情報の共有化を図っている。	令和3年度は評価委員の担当ではなかったが、担当者連絡会や研修に積極的に参加している。	B	3	B	3
2	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。	区からの基本方針をセンター職員だけでなく、委託先の介護支援専門員へも周知に努めている。	B	3	B	3
3	介護保険外(指定事業者以外)のサービス利用に努めているか。	要支援者についてもニーズに応じて、住民主体型通所介護やぬくもりサービス等、幅広くサービス利用を検討して導入を試みている。	A	5	A	5
4	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援の委託に際し、事業者選定の公平性・中立性を確保しているか。	ホームページを活用する等、委託を受けている事業所の紹介を行っている。また、既に関わっている介護支援専門員への委託希望があれば尊重し、調整している。	A	5	B	3
5	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。	委託した場合も台帳への記録を行い、毎月の進行状況の報告を得ている。	A	5	B	3
<b>2-1 一般介護予防事業（介護予防把握事業）</b>						
1	元気力チェックシートによる介護予防事業対象者の把握を、窓口等の個別相談やサロン等の小集団への実施等、適切な方法で行っているか。	他センターからの紹介で該当者へのアプローチ等ができていない。窓口でのチェックシートは実施できたが、緊急事態宣言等感染症の影響が長期に渡った為、サロン等団体での基本チェックができなかった。	B	3	B	3
2	チェックシートの一元管理や実施後のアプローチ方法が共有され、所内で総合事業の理解を進めているか。	チェックシートの一元管理と共に、定期的な通知アプローチ方法を流れ図（別紙）としてまとめて分かりやすくして職員間で周知できている。	A	5	A	5
<b>2-2 一般介護予防事業（介護予防普及啓発事業）</b>						
1	利用者のセルフケア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。	利用者の自立を促すケアマネジメントを心掛け、いたばし健康100歳や元気力向上手帳を用いて周知に努めている。	B	3	A	5

	評価基準	評価の根拠	センター		区	
			評価	点数	評価	点数
2-3 一般介護予防事業（地域介護予防活動支援事業）						
1	地域で介護予防を目的とした講座等を実施しているか。	元気力向上手帳や健康100歳を用いて、介護予防の必要性をサロン、住民主体型、町会長会議、老人会等で周知。介護者教室にて、食事からのフレイル予防を周知。	A	5	A	5
2	老人会やサロン等の活動を把握し、支援しているか。	板老連には令和3年度途中まで参加し、講座や情報提供を行ってきた。けやきの会に参加。熊野地域より移転した「ご近所さんの居場所」にも参加し、フレイル予防等の講義を行って円滑な活動を支援。	A	5	A	5
3	住民主体の通所型サービスの実施団体と連携を密にし、事業対象者等介護予防が必要な方の状況把握と、事業への支援を継続的に行っているか。また、新規立ち上げ支援に理解があるか。	住民主体型通所（なごみランチ倶楽部、みんなの居場所）、スマイル14、10の筋トレの会等と連携し、活動支援を行っている。また、活動を始めたいと言う希望があった場合、支援していく旨を周知している。	A	5	A	5
2-4 一般介護予防事業（地域リハビリテーション活動支援事業への協力）						
1	圏域内の10の筋トレグループの活動を把握し、支援を実施したか。SCリハ職合同大会や介護予防プラス講座に参加協力したか。	加賀みどりの会、ガーデンハイツでの10の筋トレの会にて、いたばし健康長寿100歳や介護保険の情報提供等を実施。	B	3	B	3
総合評価			◎	50	◎	48
			達成パーセンテージ		83%	80%

センター評価	区評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設との共催で、家族介護者教室を開催。「高齢者の食事と工夫」をテーマに日々の食事からフレイル予防にもつながる旨を周知。</li> <li>各10の筋トレの会やサロン等の活動の場にて、介護予防だけでなく幅広い情報を提供している。顔の見える関係づくりができています。しかし、新型コロナウイルスの蔓延に伴い、長期に渡り活動できない期間があった。10の筋トレの会等も感染予防をしつつ活動再開できた際は、不安が解消できるように相談を受け連携していった。</li> <li>板橋老人会板橋第一支部町会については、年度途中までは参加、連携できていた。今後も機会があれば、参加して連携を図るように努める予定。</li> <li>令和3年度は個別ケース以外でのリハ職との連携の機会が十分得られなかった事に関して、令和4年度の検討課題と考える。</li> </ul>	<p>介護予防ケアマネジメント担当者連絡会及び介護予防ケアマネジメント研修参加している。元気力チェックシートを窓口で実施している。元気力チェックシートの実施後も、アプローチ方法を所内で共有している。実施後のアプローチ件数がとても多い。</p> <p>住民主体の通所型サービス事業への支援をしている。コロナ禍にあって、通いの場の不安を解消するような相談対応や情報提供をされた。令和4年度は、リハ職との連携を進めていただきたい。</p>