

# 令和3年度三園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。                           | 目標や行動計画は概ね達成できているが、4年度の重点目標の為に引き続き継続が必要である。   | B    | 3  | 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。 | 感染対策の為、オンライン研修を含めて、すべての職員が研修に参加し、センター内で共有できた。   | B    | 3  | 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。                               | だよりは年4回の地域回覧、毎回約300部以上を配布。民協は成増、高島平に合わせて8回参加、老人クラブは年4回参加し任意事業などを通して周知に取り組んだ。              | 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。                            | 夜間・緊急時の連絡先はセンター番号として一元化。電話転送にて24時間連絡が取れる体制とし、月5～6件程度の連絡が入る。HPや契約書への記載の他、任意事業の際に口頭で周知している。 | A    | 5  | A   | 5  |
| 5                  | 各種提出物が期日内に提出できているか。  | 期日内に提出できている。  | 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。                                  | 感染予防対策やプライバシー保護の他、人数、場所、時間を含め、対象者に合わせた相談環境の設定等を行っている。                                     | 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。                            | 苦情対応体制を整備し、毎回内容や対応策を記録、法人及び区へ提出。苦情内容を分析し、担当エリア内の傾向の把握、業務に生かしている。                          | A    | 5  | B   | 3  |
| 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。               | 区の方針に沿い環境整備。相談環境は内容や相談者が外から聞こえない見えないよう設定。記録やデータ管理等は区の方針に加え、法人の管理規定に則り、情報漏洩防止対策を講じている。     | A    | 5  | 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。                 | 相談内容だけでなく、相談に至る経緯、背景や対象者の心情に寄り添い丁寧に対応するよう促している。毎朝行う報告や検討で振り返り、センター内で対応を確認、修正する機会を持っている。   | A    | 5  | B   | 3  |
| 総合評価               |  |   | ◎    | 39 | ○   | 31 |
| 達成パーセンテージ          |  |   | 86%  |    | 68% |    |

|   |  |
|---|--|
| <p>センター評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駅やバス停から距離があり来所しづらい立地にある為、来所希望の相談以外は、感染対策を徹底して訪問での相談対応を重点的に行っている。</li> <li>・ HP等の活用その他、相談窓口の周知活動を行っている。夜間や緊急時の相談体制もセンター内連絡ツールにて必要時には迅速に対応。</li> <li>・ 集合住宅においては、地域住民や民生委員、自治会等の機関との連携体制の構築を数年かけて行っており、早期発見・対応、連携体制が深まっている。</li> <li>・ 担当職員の不在時にも職員間の相互支援により対応を行い、職員の体調管理にて長期病欠や離職なく安定的なセンター運営が行えている。</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・運営体制が組まれている。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 |
| <b>1-1 総合相談支援事業（総合相談・個別支援・家族介護支援）</b>     |  |   |      |    |    |    |
| 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。  | 介護サービス事業者、医療機関、民生委員、地区ネットワーク委員、認知症サポーター、キャラバン・メイト等、リストで管理し、必要な事業に生かしている。  | 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。   | 家族介護者からの相談を含め、相談支援に関しては内容を記録し、相談項目の分類及び実績報告を毎月行っている。また、相談を受けるにあたり、3職種で方針を検討して支援を実施するとともに、必要に応じて区の事業を活用したり、関係機関との連携により、適切に対応をしている。毎日の朝礼時に前日の対応状況を共有し必要に応じた検討で支援の修正を行っている。相談の終結については、申し送りの時間や都度の検討を利用し終了確認を行っている。 | 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。   | 情報提供を目的に福祉用具の情報を取り纏め、必要時はおとセン展示を紹介している。   | B    | 3  | B  | 3  |
| <b>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）</b> |  |   |      |    |    |    |
| 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。       | ネットワーク構築の為に地域での出前講座や相談会を実施。また、支え合い会議の構成員として地域のグループへの出前講座や、医療機関へのMAP作成依頼等を行った。移動販売やコンビニ等の店舗との連携を強め、ネットワーク構築に努めている。   | A    | 5  | 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。   | 老人クラブに出向き、センターの啓蒙活動を実施する等、老人クラブや町会への出前講座を7回実施。10の筋トレグループへの住民主体化の出前講座を1回実施した。  | A    | 5  | 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。   | 町会長との情報交換の為に、2町会は訪問、1町会は電話で連絡を取っている。また、民生委員とはより小さな単位で集まり、地域の情報交換会を3回開催した。   | A    | 5  | 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。<br>・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。<br>・センターの区域内における社会資源の把握や開拓。 | 買い物できる場所が少ない地域という特性があり、相談者の多くが買い物へのニーズを持っている。移動販売車の情報提供や新たに移動販売を行う事業者との実施展開に向けた情報交換や地域の関係者との連携を行い、実施に至った。   | 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 |
| 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。                         | 訪問できている。  | B    | 3  | B   | 3  |
| 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。                      | 電話の他、地区担当の民生委員との連携により状況把握を行っている。<br>名簿登録外の方の把握にも有効であった。                                     | 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。        | 相談協力員との情報交換の他、同行訪問にて状況の把握及び共有、連携して支援を行っている。   | B    | 3  | A   | 5  |
| 4                      | ひとり暮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。   | 連絡を受けたのち、区や医療機関、介護保険事業所などの関係機関への連絡にて情報収集するとともに、現場に出動し安否確認、警察や消防へ連絡等、対応を行っている。               | 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。 | 3年度は、警察や消防からの問い合わせが各1件ずつ。必要な対応を適切に行った。独自に登録者名簿データを作成し、問い合わせに対して該当者の検索を即座に行えるようにシステムを作成している。 | 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勧奨や普及・啓発に努めているか。                          | 個別訪問での登録勧奨の他、老人クラブへ自主事業として実施している交付会、出張相談会等で普及啓発に努めた。  | A    | 5  | A   | 5  |
| 総合評価                   |  |   | ◎    | 57 | ◎   | 53 |
| 達成パーセンテージ              |  |   | 87%  |    | 81% |    |

| センター評価  | 区評価   |
|---|---|
| <p>地区のネットワーク構築、センターの普及啓発を目的に、地区内で行われる地域の会議には感染予防対策を講じた上で現地参加のほか、オンラインツールを用いて積極的に参加した。また、住民グループや各団体の活動への参加や出前講座等により、地域内の高齢者の状況や取り巻く環境について共有し繋がりを持った活動の他、個別支援での有効な連携をとることができた。今後も状況の変化に合わせた対応ができるよう、関係各所との協働を意識したネットワーク構築に努めたい。</p> <p>高齢者見守り事業については、民生委員との会議体以外での意見交換会を小単位のエリアごとに実施し、より具体的な意見交換と情報共有を行うことができた。上記項目以外にも、夏場の熱中症の注意喚起等、名簿登録者へのアプローチを実施し、状況把握に努めていきたい。</p> | <p>〈1-1〉<br/>総合相談・個別支援では、オンラインツールを積極的に利用した連携など、新しい方法を取り入れ、関係機関と丁寧な連携を行い、適切な相談・対応につなげている。</p> <p>〈1-2〉<br/>「買い物不便」などの地域の特性に応じた連携を模索している。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。</p> <p>〈1-3〉<br/>・新型コロナウイルス感染症の影響下においても、民生委員や関係機関と緊密に連携を行うことにより、早期に支援が必要な高齢者を把握し、積極的に対応を行っている。<br/>・高齢者見守りキーホルダーについては、4年度も引き続き、様々な機会を捉えて、普及啓発等について努めていただきたい。</p> |

|                         | 評価基準  | 評価の根拠   | センター |    | 区  |    |
|-------------------------|---|---|------|----|----|----|
|                         |   |   | 評価   | 点数 | 評価 | 点数 |
| 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。 | ①について、センター内で方針を定め、主体的に取り組んだ。<br>②について、医療・介護機関と連携を図り、対応を行った。<br>③について、現状や検討、方針共有、優先順位の確認等を踏まえて適宜カンファレンスを行い、ケースの動きに応じ、方針や支援方法の修正を行った。<br>④について、センター内3職種での連携は十分に行えている。<br>⑤について、専門相談等の区の事業の利用を検討し、支援方針の決定、修正に活用している。 | 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。                    | ①について、高齢者虐待シートを速やかに提出した。<br>②について、高齢者虐待の疑い事例を発見した際には、センター内にて多職種で検討し、緊急性や一定の対応方針を区へ報告相談している。   | 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。                     | ①について、研修参加により、虐待防止や支援にかかる情報を収集し、センター内で共有した。<br>②について、自治会・集会所等にパンフレット設置を依頼し、普及啓発を行った。また、コロナ禍で虐待のリスクが高まっているか、居宅介護支援事業所に対し、状況変化の有無について確認をした。   | 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。                                  | ①について、ケアマネ支援や介護者支援を行っている。<br>②について、他機関との連携のため、必要に応じてカンファレンスを実施し、方針共有や検討を行っている。<br>③について、センターの三職種で対応を検討した。<br>④について、必要に応じて、おとしより専門相談などの事業の利用検討を行った。<br>⑤について、対応の困難さがあつた場合、センター内で検討し、緊急性や一定の対応方針を区に報告相談した。          | A    | 5  | A  | 5  |
| 2                       | 個別支援の対応力向上に努めているか。  | ①について、アセスメントや認知症支援高齢者のアルコール問題、虐待防止、対応力向上等の各種研修に参加し、専門的な情報を収集した。<br>②について、センター内で定期的な事例検討、勉強会を行っている。<br>③について、地域の介護支援事業所に対し、勉強会や事例検討会を機会を捉えて実施している。   | 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 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。                                | ①について、消費者センターや警察等への報告・連携の上、対応している。また、被害内容によっては弁護士との連携の上、契約解除等の支援を行った。<br>②について、2年度に引き続き、消費者被害や特殊詐欺に関する情報を、警察署との連携の上、民生委員や介護支援専門員、認知症サポーター、薬局等へ情報を提供した。              | A         | 5  | A   | 5    |
| 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。 | ①について、日常の個別支援や医療機関からの相談場面の他、介護支援専門員への研修や地区で行う会議の場を通して、事業・制度等についての説明、周知・啓発を行った。<br>②について、センター内で検討し、利用者・家族等に対して十分な説明を行った上で、サポセン等の関係機関と連携、対象者の状況に合わせた支援を行って事業利用に結び付けた。 | A         | 5  | A   | 5    |
| 総合評価                    |  |   | ◎         | 33 | ◎   | 35   |
|                         |  |   | 達成パーセンテージ |    | 94% | 100% |

| センター評価  | 区評価  |
|---|--|
| <p>虐待が疑われるケースに対しては、発見次第、事実・状況の把握を行い、センター内で多職種の視点で検討。緊急性の判断と一時的な対応方針を持って区に報告相談しており、関係機関との連携で主体的に対応を行うようにしている。困難ケースについては、本人の意思や認知機能、リスク評価等を行い、状態や状況を捉え所内外の多職種との連携により、支援を継続していきたい。</p> <p>コロナ禍において、消費者被害や特殊詐欺等の被害リスクが高まっており、日々の見守りによる予防や、発生時には解決に向けた迅速な対応が必要である。今後も発生状況に対する即時対応を整理し、状況にあった連携や資源活用ができるよう体制を整えていきたい。</p> | <p>〈2-1〉<br/>高齢者虐待の対応では、適切なアセスメントや関係機関、専門機関と密な連携を行うことで、柔軟な支援を実現させ、虐待解消を図っている。</p> <p>〈2-2〉<br/>困難事例の対応では、課題解決のために積極的にカンファレンスを主催することや丁寧なケアマネ支援を行い、課題解消を図っている。</p> <p>〈2-3〉<br/>消費者被害の取り組みでは、専門機関と連携し、対応にあたることや地域への普及啓発を積極的に行っている。</p> <p>〈2-4〉<br/>後見制度の活用・支援では、高齢者・家族以外の支援者等へも制度説明を丁寧に行い、制度への利用へ結び付けている。</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。                       | 居宅介護支援事業所の人数把握を研修や電話相談時に行い、リスト化している。また、医療機関や地域のインフォーマル情報を紙やデータで管理している。   | 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。                | 年度当初に管轄の居宅介護支援事業所に対し、ケアマネ業務に必要なことについての聞き取りを行い、「権利擁護の知識の周知」「令和3年度介護保険改正の変更点の周知」といったニーズを把握。また、ニーズに沿った研修を実施している。  | B    | 3  | 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。<br>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。 | 課題・ニーズに基づく内容で研修会を計画し、実施できた。3年度は「介護保険改正」「権利擁護」をテーマに実施し、マネジメント力や権利擁護に係る相談力の向上、センターとの相談関係の深化につながった。   | 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。       | 課題・ニーズに基づく内容で研修会を実施できた。担当地域全域の民生委員との意見交換会の実施、情報の共有、研修を実施することができた。<br>「板橋区の認知症施策」「担当地域の相談傾向、高齢者の状況」をテーマに実施し、日常の業務に有効な連携を深めることができた。また、年度末に小規模多機能施設を対象に研修を開催した。 | 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・協力した取組みを行っているか。                | 年度当初にセンターの主任介護支援専門員の会議に、地域の主任介護支援専門員の参加を依頼し、定期的に介護支援専門員の業務上の相談について共有、共に研修内容の検討及び意見交換をしたうえで研修開催を行った。  | A    | 5  | A  | 5  |
| 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。          | コロナ禍により、参集しての住民活動は自粛傾向であったため機会は少なかったが、老人クラブ役員に対し、地域の高齢者の介護予防への意識向上や取り組み支援を目的に、介護保険制度や介護予防への取り組み、自立支援に関してのミニ講座を実施している。  | 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 |
| 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。        | 認知症高齢者への支援、成年後見制度の活用、多問題家族への支援等について、助言やカンファレンスの開催、調整、同行訪問等の支援を行った。毎月、介護支援専門員からの相談件数を集計しており、相談内容や支援方法の整理・分類を行っている。 | B    | 3  | B   | 3  |
| 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） | 地域資源の活用や不足するもの、連携状況についての聞き取りを行った。   | B    | 3  | B   | 3  |
| 総合評価                                |   |   | ○    | 28 | ○   | 28 |
| 達成パーセンテージ                           |   |   | 70%  |    | 70% |    |

|   |  |
|---|--|
| <p>センター評価</p> <p>3年度はコロナ禍において、オンラインを活用した介護支援専門員との意見交換会、研修会を開催した。介護支援専門員のニーズとしては、上記に挙げた「介護保険改正」「権利擁護」の他、「他機関連携」「医療連携」「家族介護者の経済問題」「家族介護者の障害への支援」等がある。感染症の長期的な影響で、同居している若い家族の失職等による経済問題の表面化がみられ、少なからず高齢者への影響が出ている。4年度も介護支援専門等との連携を強化しつつ、生活実態に沿った支援が提供できるよう関係機関・団体とのネットワーク構築の他、インフォーマルな資源の活用についての体制整備に対応していきたい。</p> | <p>区評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンラインを活用し、コロナ禍での介護支援専門員の課題をしっかりと把握されている。</li> <li>・介護支援専門員のスキルアップとしては、記載のように関係機関とのネットワーク構築やインフォーマル資源の活用が重要であるため、4年度の取り組みに期待する。</li> <li>・また、介護支援専門員同士が相談し合い、研鑽できるような取り組みも期待する。</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。                 | 内容を把握し、趣旨を踏まえた上で、地域ケア会議の事例に合わせた参加者の選定、構成により開催している。                                     | A    | 5  | 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。                 | 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、会議に参加する関係者等に周知している。  | B    | 3  | 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。 | 自立支援・重度化防止に資する観点からの検討を行うこと、多職種連携の観点から、事例に合わせ民生委員や保健師、若年性認知症支援センターの協力を受け、検討を行い対応策を講じた。  | 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。                         | 参加する地域の関係者に対して共有している。  | B    | 3  | B   | 3  |
| 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。                                 | 地域ケア会議運営マニュアルに基づき、個人情報保護の体制を整えている。   | 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。                                 | 検討事項をまとめた所定の報告書を区に提出している。  | A    | 5  | 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。    | 目的に応じて助言者に参加を依頼し、参加不可の場合はコメントを得るなどした。会議で把握された地域課題について、地域の民生委員と共有し、引き続き検討、事業として取り組んでいる。 | 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。                                  | 地域のニーズや課題に沿い、予防事業を取り込み、計画的に実施、検討している。  | A    | 5  | B   | 3  |
| 総合評価               |  |  | ◎    | 34 | ○   | 24 |
| 達成パーセンテージ          |  |  | 85%  |    | 60% |    |

|  |  |
|--|--|
| センター評価   | 区評価  |
| <p>新型コロナウイルス感染症流行の長期化で、それまで取り組んできた医療機関、介護サービス事業者との連携会議が参集という形式では開催しづらい状況にあった。オンライン等の活用により、連携機会を確保するとともに、感染状況の中でどのように実施するかについて検討を行った。</p> <p>地域ケア会議の開催については、広い視点での課題や、地域の住民の協力により解決の可能性のある課題も抽出され、4年度の取り組みに繋がっている。今後、コロナ禍における対象者のニーズの変化に対し、取り組んでいく課題が明確となった。また、若年認知症支援センターとの連携機会ともなり、会議を事業展開に有効なものとしていく大切さを再確認した。</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。 | 個別支援において、在宅療養に関する相談を受けた場合や、退院等により新たに在宅療養を開始する場合など、在宅医療と介護サービスを一体的に提供するために、医療機関と介護サービス事業者などの関係者と連携・協働している。また、医療関係者と合同の講演会への参加や意見交換会への出席等、顔の見える関係づくりに取り組んでいる。 | A         | 5  | 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。        | 支え合い会議において、地域情報の提供や業務の中で見えてきた地域課題の提示等を積極的に行い、情報共有を行っている。また、支え合い会議での企画や活動には業務を調整して参加し、必要に応じて専門知識に基づいた提案・支援を行っている。  | B         | 3  | A   | 5    |
| 総合評価            |  |   | ◎         | 8  | ◎   | 10   |
|                 |  |   | 達成パーセンテージ |    | 80% | 100% |

センター評価

・3年度はコロナ禍による状況変化から「成増・赤塚医療介護連携会議」と「病院・施設相談員交流会」の開催には至らず、地域課題の全体的な検討等は行えなかった。感染症拡大により、医療機関の面会制限がかかっていることから、退院時に家族介護者が本人の状態把握が行えず、在宅介護のイメージを持っていないまま介護生活を開始する事例も増えている。そのため、医療と介護の連携の中に、家族を含めた情報共有の体制を作ることで、本人や家族への支援を強化する必要がある。4年度は、他センターとともに再開を目指し、開催方法を検討して行きたい。

・現状では、高島平地区の支え合い会議には協力員として、成増地区の支え合い会議には構成員として参加している。地域ごとのニーズや活動の特色を把握し、継続して活動に協力、センターとして支え合い会議との連携についても検討していきたい。

・3年度は精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの構築について、研究者のインタビュー協力を行った。高齢精神障がい者が多く暮らす地域特性から、地域におけるAIP構築にも照らし合わせ、精神障害にも対応した地域包括ケアシステムの動向を把握し、地域づくりについての取り組みを検討したい。

区評価

・医療介護連携について、地域の医療・介護事業者との関係性が構築、継続されている。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構築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を注視しつつ、オンライン会議や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。

・支え合い会議については、担当エリアが2地区にまたがるなど発言が難しい場面もあると考えられるが、各種会議等を通じてセンターが把握した地域の情報について発信する等、会議の運営において積極的な関わりを持っている。今後も、適宜センターが把握している地域課題などについても発信しながら、地域と協働して課題解決に向けた取り組みが進んでいくことに期待する。

|             | 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。                      | ミニ講座や相談会など様々な機会を捉え、認知症の正しい知識の普及・啓発のための活動を積極的に実施。地域のコンビニと介護職員に対し認、知症サポーター養成講座を行う予定であり、地域の方の働き方や実情に合わせた内容で計画を立て、普及啓発に取り組んでいる。  | 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。   | コロナ禍において、集団での活動は自粛の為、数名の小集団への説明や予防・支援活動を実施するグループへの活動支援を行った。  | 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。 | 初期集中ではケース状況に合わせ、迅速に訪問することができた。支援にあたって医療や介護の他、地域の人的資源と連携、他事業との連動による制度活用等、検討・支援を進めることができた。認知症ケアパスは個別支援や相談会での活用、認知症サポーターへの郵送等、様々な機会に触れて普及啓発をしてきた。コロナ禍において休止しているカフェも多いが、状況の把握や連絡をとるなど、カフェ再開について検討した。 | 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。   | 若年性認知症の方のケースの関わりを介して、居場所作りとして「オレンジクラス」という少人数のグループで行う事業を始めた。声かけ訓練について、これまでと違う形での実施を計画し開催に至った。   | A    | 5  | A    | 5  |
| 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。  | 若年性認知症の方が、自宅以外で趣味活動ができる場所作りを他職員とともに進めている。また、3年度は数か所の郵便局や信用金庫を回り、対応に苦慮した場面の把握や必要時の連携について共有した。   | A    | 5  | A    | 5  |
| 総合評価        |   |  | ◎    | 25 | ◎    | 25 |
| 達成パーセンテージ   |   |  | 100% |    | 100% |    |

|   |  |
|---|--|
| センター評価  | 区評価  |
| 3年度は、地域住民が行う認知症の方への支援活動や、個別支援から発見された地域資源の強みが明確になり、連携や支援体制に広がりをもつことができた。コロナ禍での新たな事業の開催方法について模索が必要であったが、試験的な実施の協力を得ることができた。また、多職種協働研修の受講やファシリテーター参加を通し、他区の活動の状況把握や多職種の視点に触れ、連携や活動について学ぶ機会を得た。今後も積極的な情報収集とネットワークづくり事業の展開や推進員活動にも取り入れていきたい。 | コンビニで認知症サポーター養成講座と認知症声かけ訓練を実施し、講座受講と実践までを一連の流れで取り組み、連携体制の強化につなげた。オレンジクラスへの取り組み、郵便局や金融機関との連携など、一人の認知症の人の希望から何が出来るか、この地域だから何が出来るかと地域診断や検討、発展が繰り返されている。今後の本人を中心とした支援体制の構築、地域活動の広がり期待している。 |

(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 |
| 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）） |  |   |      |    |    |    |
| 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。              | 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、伝達研修等で質の向上及び情報を所内で共有することも行った。     | 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。 | 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。   | 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。  | 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。  | B    | 3  | B  | 3  |
| 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。                       | 特定の事業所に偏ることなく公平性・中立性に配慮し委託を行っている。                                       | 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。                       | 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。                         | B    | 3  | B  | 3  |
| 2-1 一般介護予防事業（介護予防把握事業）                         |  |   |      |    |    |    |
| 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。        | コロナ禍ではあったが、トータルで50名ほどのチェックシートの実施、把握に取り組んだ。職員の意識も高まった。                   | A    | 5  | A  | 5  |
| 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。                       | 予防担当が一括でチェックシート実施者をPCとファイルで管理している。実施後の対応の把握も、担当から職員に声掛けを行い、予防の意識を高めている。 | A    | 5  | A  | 5  |
| 2-2 一般介護予防事業（介護予防普及啓発事業）                       |  |   |      |    |    |    |
| 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。                             | 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 |
| 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。  | コロナ禍ということで大きな集団、多人数での実施を避け、小集団、個別での基本的な説明をパンフレットを用いて行った。   | B    | 3  | B   | 3  |
| 2                                   | 老人会やサロン等の活動を把握し、支援しているか。   | 老人クラブやサロンと連携し、活動状況を把握しているが、感染状況により流動的である。地域の課題をメンバーの方々からの声として把握した。   | 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。 | 担当エリアに実施団体がまだ立ち上がっていないので、3年度は立ち上げられそうな団体の抽出とアプローチを目標として計画した。コロナ禍によりタイミングが難しかったが、1か所説明の機会を設けて、4年度の立ち上げに向けた支援を行っている。 | B    | 3  | 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。                          | 10の筋トレグループから依頼を受け、出前講座を開催した。また、4年度の住民主体化に向けた支援を行っている。  | A    | 5  | A   | 5  |
| 総合評価                                |  |  | ○    | 46 | ○   | 46 |
| 達成パーセンテージ                           |  |  | 76%  |    | 76% |    |

|  |   |
|--|---|
| センター評価   | 区評価   |
| <p>3年度は様々な機会を捉えてチェックリストを活用し、事業対象者の把握に努めた。総合相談においても、高齢の相談者に実施することで介護者の状態把握につながり、予防への意識づくりも積み重ねている。コロナ禍により地域内のグループ活動は休止が続いていたが、老人クラブや地域のサロン活動の状況把握に努め、再開のタイミングで出前講座を行うなどした。担当地区内に高齢者が活動するグループはあるものの、住民主体化が難航しているため、4年度上半期の開始を目標に立ち上げ支援を行っている。4年度に向け、他グループへも普及啓発等の働きかけを行い、地域における予防への取り組みを進めていきたい。</p> | <p>介護予防ケアマネジメント検討のため、評価委員会で意見を述べている。コロナ禍にもかかわらず、50名ほどのチェックシートの実施するなど、事業対象者の把握のために努力している。住民主体の通所型サービス事業立ち上げのために団体へのサポートを実施している。10の筋トレグループに対して出前講座を実施し、サービスBへの働きかけを行っている。</p> |