

おとしより相談センター事業評価表における評価基準

評価基準		評価における考え方のポイント
1 組織・運営体制等		
1 組織・運営体制		
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。	—
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。	—
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。	—
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。	「A」窓口(連絡先)の設置に加え、それを住民に周知している。 「B」窓口の設置もしくは緊急連絡先の設定をしている。
5	各種提出物が期日内に提出できているか。	—
2 利用者満足度の向上		
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。	—
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。	—
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。	—
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。	—
2 個別業務		
(1) 包括的支援事業		

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。	以下の点について実施状況を指標とする。 ①介護サービス事業者、医療機関、民生委員等の情報を管理し、データまたは紙面で整備しているか。 ②上記の情報に関して、逐次見直しを行っているか。 「A」2点すべて実施できた他、センター独自の工夫をした。 「B」2点実施できた。 「C」1点しか実施できなかった。
2	相談を受けるにあたり、適切に対応を行っているか。	以下の点についての実施状況を指標とする。 ①各種相談に関して、記録し、分類ごとの実績報告を毎月行っているか。 ②方針決定に必要な情報を区から収集しているか。 ③おとしより専門相談等、困難事例解決の為に区の事業を利用しているか。 ④包括内の三職種で解決方法の話し合いを行っているか。 ⑤家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめしているか。 ⑥相談の終結に関して、センター内で協議し記録できたか。 「A」6点すべて実施できた他、センター独自の工夫をした。 「B」4～6点実施できた。 「C」3点以下しか実施できなかった。
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。	「A」福祉用具・住宅改修の相談対応力向上に向けた取り組みや研修などを行っている、情報提供のため、福祉用具などの情報整理を行っている。 「B」必要な方に対して福祉用具や住宅改修の相談支援案を行っている。
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。	「A」ネットワーク構築のため、新たな団体や地域での出前講座等を行っている、もしくは関係を深めるため、会議への出席や開催の回数を増やし、質的又は量的に特色のある関わり方をしている。 「B」ネットワーク構築のため、定められた会議への出席や開催を行っている。
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。	—
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。	—

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。 ・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。 ・センターの区域内における社会資源の把握や開拓。	—
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。	「A」100%実施。 「B」95%以上実施。 「C」94%以下実施。
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。	「A」80%以上実施。 「B」60%以上実施。 「C」59%以下実施。
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。	「A」相談協力員に同行して訪問を実施し、登録者の状況等について情報の共有・連携を図っている。 「B」相談協力員からの相談や情報提供等を受け、適切に対応を行っている。
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。	—
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。	—
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。	「A」地域の各種イベントや老人クラブ・サロン等に出向き、登録の勧奨や事業の普及・啓発等を行っている、もしくは訪問時にチラシを配付する等、個別支援の機会を捉えて登録の勧奨や事業の普及・啓発等を行っている。 「B」センターにチラシ等を置き、希望者に対して受付を行っている。
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。	対応を行うことは基本事項として、以下の点の実施状況を指標とする。 ①高齢者虐待解消に向け、対応の主導機関として、虐待対応の主体を積極的に担ったか。 ②他機関と連携した対応はできたか。 ③他機関との連携のため、必要に応じ、カンファレンス等を実施できたか。 ④センターの三職種で対応を検討したか。 ⑤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か。 「A」5点すべて実施できた他、センター独自の工夫をした。 「B」4～5点実施できた。 「C」3点以下しか実施できなかった。

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。	区への報告は基本事項として、以下の点の実施状況を指標とする。 ①高齢者虐待情報シートを速やかに提出したか。 ②対応の困難さがあつた場合、センター内で検討し、特別援護係に報告相談したか。 「A」2点実施できた。 「B」1点実施できた。 「C」実施できなかった。
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。	対応を行うことは基本事項として、以下の点の実施状況を指標とする。 ①高齢者虐待防止に関する研修等に参加し、情報の収集に努めたか。 ②高齢者虐待防止の普及啓発を行ったか。 「A」2点すべて実施できた。 「B」1点実施できた。 「C」実施できなかった。
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。	対応を行うことは基本事項として、以下の点の実施状況を指標とする。 ①ケアマネジャー支援や介護者支援を行えたか。 ②他機関との連携のため、必要に応じ、カンファレンス等を実施できたか。 ③センターの三職種で対応を検討したか。 ④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か。 ⑤対応の困難さがあつた場合、センター内で検討し、特別援護係に報告相談したか。 「A」5点すべて実施できた他、センター独自の工夫をした。 「B」4～5点実施できた。 「C」3点以下しか実施できなかった。
2	個別支援の対応力向上に努めているか。	対応を行うことは基本事項として、以下の点の実施状況を指標とする。 ①研修等に参加等、専門的な情報の収集に努めたか。 ②センター内の事例検討会や勉強会を定期的実施しているか。 ③地域の事業所に対し、勉強会や事例検討会を定期的実施しているか。 「A」3点すべて実施できた。 「B」2点実施できた。 「C」1点以下しか実施できなかった。
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。	対応を行うことは基本事項として、以下の点の実施状況を指標とする。 ①消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費者センターまたは警察等

		と連携の上、対応しているか。 ②消費者被害に関する情報を、民生委員や介護支援専門員等の事業者へ情報提供しているか。 「A」 2点すべて実施できた他、センター独自の工夫をした。 「B」 2点実施できた。 「C」 1点以下しか実施できなかった。
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。	対応を行うことは基本事項として、以下の点の実施状況を指標とする。 ①事業・制度等についての周知・啓発を図ったか。 ②制度利用に関して、センター内で検討し、利用者・家族等に対し、十分な説明を行ったか。 または、板橋区権利擁護サポートセンター等との連携を行い、事業利用に結び付けたか。 「A」 2点すべての実施ができた他、センター独自の工夫をした。 「B」 2点実施できた。 「C」 1点以下しか実施できなかった。
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。	「A」 Bに加え、その他（医療機関情報やインフォーマル情報など）をデータまたは紙面で整備している。 「B」 居宅介護支援事業に関する情報をデータまたは紙面で整備している。
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。	「A」 Bに加え、把握した課題やニーズの解決に向けた取り組みを行っている。 「B」 介護支援専門員や介護事業所が抱える課題やニーズをデータまたは紙面で整理している。
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。	「A」 実施した研修会や事例検討会についてテーマだけでなく、成果や次なる課題を記載している、かつ年度当初に開催計画を居宅介護支援事業所等に示している。 「B」 課題に基づく研修や事例検討会が実施できている。 「C」 開催計画を居宅介護支援事業所に示していない。
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。	「A」 具体的な成果の記述がある。 「B」 課題やニーズに基づいて、新たな対象などに対して、研修や意見交換、事例検討を実施している。
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。	「A」 これまでの取組に加え新たな取り組みを行っている。 「B」 主任ケアマネジャーと連携・協力し取組を実施している。

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。	「A」実施したテーマや内容が介護支援専門員のニーズや課題に対応している。 「B」ニーズや課題に対する具体的な記述がない。
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。	「A」相談内容を把握した上で、経年的（3年分程度）分析している。
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）	「A」介護支援専門員の相談・支援体制の充実に向けた取組を実施している。
4 地域ケア会議の実施		
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。	「A」センター職員が把握し、趣旨を踏まえた開催について工夫を凝らしている。 「B」センター職員が把握している。
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。	「A」 Bに加え、会議出席者以外にも地域ケア会議の意義を広く周知している、もしくは、地域ケア会議以外の会議において、地域ケア会議の意義を周知し、会議間の関連性を明確にしている。 「B」 センター職員のほか、会議参加者に参加する地域の関係者に対して周知している。
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。	「A」 自立支援・重度化防止等に資する観点からの検討・多職種連携を特に意識した工夫を凝らしている。 「B」 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う際、多職種から受けた助言等を生かし対応策を講じている。
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。	「A」 Bに加え、会議出席者以外にも地域ケア会議の議事録などを共有している、もしくは、地域ケア会議以外の会議において、地域ケア会議の議事録等を周知し、会議間の関連性を明確にしている。 「B」 会議参加者に参加する地域の関係者に対して共有している。
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。	「A」 Bに加え、個人情報保護やプライバシーの保護のため、独自の工夫を行っている。 「B」 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。
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。	—
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	「A」 目的に応じた運営の工夫や様々な立場の助言者の参加が認められる、もしくは会議で把握された地域課題を地区ネットワーク会議や包括的・継続的ケアマネジメント支援事

	グしているか。	業等を通じて、引き続き検討する体制をとっている。 「B」年1回以上実施し、区へ報告書を提出している。
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。	「A」関係機関への働きかけ、事業運営の改善、新たな活動の実施など、解決に向けた体制をとっている。または、他事業との関連を持たせるなどの工夫を凝らしている。 「B」年1回以上実施し、区へ計画書兼報告書を提出している。
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。	「A」自らが主宰する会議等において、医療と介護の専門職を招いた研修や講演会を開催する、または医療関係者と合同の講演会・勉強会に参加する等、顔の見える関係づくりを進めている、もしくは医療・介護の連携における課題の把握や解決策の検討等、高齢者の在宅療養に向けた協議・検討を進めている。(個別支援における連携は除く) 「B」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等、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・協働を行っている。(個別支援における連携を想定)
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。	「A」生活支援コーディネーターとして、協議体の運営を担っている、もしくはセンターとして可能な範囲で、SCの資料作成支援を行う等、SCのフォローや後方支援を行っている。もしくは、協議体において、自らの有する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、情報共有を進めている、もしくは企画・開催された事業等に積極的に参加し、SCや協議体メンバーの後方支援を行うとともに、専門知識や技能等を生かした提案・支援を行っている。 「B」協議体に定期的に参加している。
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。	「A」アルツハイマー月間を活用しての事業等、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している、もしくは地域のキャラバンメイトや地域の関係機関と連携し、様々な機会をとらえ認知症サポーター養成講座を実施している。 「B」認知症サポーター養成講座を年1回以上開催している。
2	認知症予防を推進するための活動を行っているか。	「A」地域で認知症予防講座開催、予防活動を実施するグループの等の活動支援をしている。 「B」区の認知症予防講演会に協力している。

3	<p>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。</p> <p>認知症ケアパスの普及啓発に努めているか。</p> <p>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。</p>	<p>「A」もの忘れ相談を積極的に活用し、認知症の早期の気づきに努めている、もしくは初期集中支援チームが中心となり、地域の社会資源、人材資源等と積極的に連携し、地域での医療・介護の連携体制の構築に努めている。</p> <p>「A」認知症家族交流会の継続的な運営を支援するため、運営に関する相談応需ができる関係づくりに努めている、もしくは認知症カフェの運営を支援するため、専門職として相談応需や情報提供を継続的に実施している。</p> <p>「B」もの忘れ相談において、相談の受付、適切な相談対応、相談後の連携や支援、記録の提出等が実施できている。</p> <p>「B」初期集中支援事業において、記録の作成や適切な保管ができています、もしくは定期的なチーム員会議開催やチームでの訪問により多職種で包括的なアセスメントや支援を実施し、引継ぎをしっかりと行うことにより、継続的な支援が実施できている。</p> <p>「B」認知症アウトリーチ事業やおとしより専門相談等他の事業の情報を持ち、必要に応じて連携できている。</p> <p>「B」認知症ケアパスを機会をとらえ活用し、周知に努めている。</p> <p>「B」認知症家族交流会に参加し、運営を支援している、もしくは認知症カフェの立ち上げを支援している。</p>
4	<p>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。</p>	<p>「A」下記のような認知症の一人ひとりが尊重され、本人の希望に合った暮らしや社会参加の推進に取り組んでいる。</p> <p>①認知症フレンドリー講座やキャラバンメイト連絡会に参加し、地域の認知症サポーターやキャラバンメイト、事業所、企業等との連携等により、認知症バリアフリーのための取り組み展開に努めている。</p> <p>②本人ミーティングや本人活動の場づくり等の取り組み展開に努めている。</p> <p>③行方不明対策の普及啓発、声かけ訓練の主催、もしくは認知症サポーターが継続的に活動し、地域の実情に応じた取り組みができています。</p> <p>「B」認知症サポーターの活動支援（交流会・フォローアップ講座の開催、あんしん協力店との連携、活動先の紹介、声かけ訓練への参加連携等）を行っている。</p>
5	<p>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。</p>	<p>「A」認知症ケアパス構築のため、地域の情報収集や医療・介護等の連携に努めている、もしくは医療・介護等の有機的な連携推進のため、医療・介護・福祉・地域の支援者等とのネットワーク形成に努めている。</p> <p>「A」認知症地域支援推進員が、センターが行う認知症施策推進事業を円滑に実施できるよう活動している、もしくは認知症地域支援推進員が中心となって地域課題の把握に努め、重点的に実施することを計画し取り組んでいる。</p>

		「B」認知症担当者連絡会、認知症支援連絡会に参加している。
(2) 介護予防・日常生活支援総合事業		
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		
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。	「A」介護予防ケアマネジメント検討のため、評価委員会に参加し意見を述べる等をしている。 「B」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。
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。	—
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。	「A」要支援者もサービスを利用している。 「B」短期集中コースや住民主体の通所型サービスをサービスに位置付けている。
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。	「A」公平性・中立性に配慮した委託が出来ている。
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。	—
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。	「A」窓口及び集団で25件以上実施している。 「B」小集団、窓口、他センターと連携して、チェックシート実施している。
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。	「A」アプローチ方法を所内で共有（センター長が把握）している。 「B」一元管理をデータで行っている。
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。	—
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。	「A」年2回以上、実施している。 「B」年1回、実施している。
2	老人会やサロン等の活動を把握し、支援しているか。	「A」老人クラブやサロン等と連携している。 「B」講座やチェックシート実施等の支援をしている。

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やっているか。また、新規立ち上げ支援に理解があるか。	地域特性を考慮する。 「A」2団体以上を、年に2回以上支援している、もしくは立ち上げ支援をしている。 「B」講座や、利用者のチェックシート実施等による支援さらに団体の立ち上げ支援する体制がある。
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。	「A」10の筋トレグループに対して、新たな支援を実施した場合（例：新しく出来たグループで体力測定を実施したなど）