

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的 事項	運営 状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している。	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業・講座等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している。	○	○
		(3)あんしん相談室の設置	3	あんしん相談室は、運営方針に示す観点のいずれかに対応して設置している。	○	○
		(4)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている。	×	×
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている。	○	○
		(5)職員の人材育成	6	「高齢者支援センター職員人材育成方針」に基づいて、各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させる等計画的に育成を行っている。	○	○
		(6)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員や関係する法人職員等に周知されている。	○	○
		(7)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている。	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	○	○
		(8)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	○	-
(9)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている。	○	○		
計(得点)					/	9

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2 ・ 個別 事項	(1)総合相談支援		12	利用者の立場に立ち、わかりやすい説明がなされている。	○	○
			13	相談には速やかに対応できている。	○	○
			14	ワンストップ窓口として、相談内容に応じた適切な情報提供を行い、必要に応じてサービスの利用や関係機関に繋げている。	○	○
			15	ケース記録に「経過」、「課題」、「支援方針」が記載されており、複数の職員で検討がなされている。	○	○
			16	職員が判断・対応に難しさを感じているケースについて、複数の職員でフォローできる体制をとっている。	○	○
			17	個別のケースについて、必要に応じて継続的なフォローができるよう、センターで定期的に相談履歴の振り返りを行う等の組織的な取組を行っている。	○	○
			18	家族介護者のニーズを把握し、家族介護者教室や家族介護者交流会の企画に生かしている。	○	○
			(2)福祉サービス等の申請受付	19	市の在宅サービス等の内容や活用方法について、センター内でマニュアルを周知し、職員全員が十分に理解している。	×
	(3)地域におけるネットワーク・見守り支援業務		20	民生委員や町内会・自治会等の地域住民や地域の事業所と顔の見える関係が出来ている。	○	○
			21	「8050問題」等、高齢者部門だけでは解決できない課題が生じた際に他の専門機関と迅速かつ連携して支援を行うための関係性が出来ている。	○	○
			22	日頃から地域団体との関係づくりに取り組み、これまで受講実績の無かった団体に対し見守り普及啓発講座(ミニ講座を含む)を開催することができた。	○	○
			23	支援が必要な高齢者の実態把握のため、「見守り名簿」に基づき、地域特性に応じて必要な地区や対象者に対する計画的な戸別訪問を実施している。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
計(得点)					/	13

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(2) 権利擁護業務	(1) 高齢者虐待対応・防止	25	虐待の通報を受けた時は、速やかに(原則48時間以内に)訪問等により、本人及び養護者に対する聞き取りや目視にて事実確認を行っている。	—	—
			26	虐待が疑われる案件について事実確認を行う際は、虐待報告書の項目に基づき必要な情報を漏れなく聞き取っている。	—	—
			27	事実確認の結果、虐待が疑われる場合は、速やかに虐待報告書を提出している。	—	—
			28	事実確認の結果にもとづき、市が虐待と判断した際は、センターの多職種で検討して具体的な支援計画(誰が、いつまでに、どう動くのか)を作成している。	—	—
			29	介入に対する拒否が見受けられる場合は、継続的な訪問や手紙での連絡等、様々な手法でアプローチしている。	○	○
			30	虐待対応後、モニタリングを通じて再アセスメントや支援計画の修正を行うなど、対応の評価や振り返りの機会を設けている。	○	○
		(2) 成年後見制度利用等支援	31	本人への面談により状態を判断したうえで、必要なときは、成年後見申立て支援または市長申立ての手続きを進めている。	○	○
(3) 普及啓発	32	虐待の予防・早期発見・再発防止や成年後見制度の利用促進、又は消費者被害防止に関する普及啓発を行っている。	○	○		
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケア(3) ネットワークの包括的・継続的支援業務	(1) 関係機関との連携体制の構築	33	地域の保健・介護・医療・福祉・住民サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域の社会資源の情報を介護支援専門員に提供している。	○	○
			34	地域の介護支援専門員を対象とした事例検討会や勉強会が、介護支援専門員のニーズを捉えた有益なものとなっている。	○	×
		(2) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上の実施	35	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には迅速に対応している。	○	×
			36	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている。	○	×
			37	介護支援専門員からの個別相談を受けたケースについて継続的に介護支援専門員をフォローしている。	○	×
計(得点)						1

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(4) 地域ケア会議の実施	(1) 議題の設定	38	地域ケア個別会議の内容やケアマネジャー等からの相談、総合相談の内容等を分析し、地域課題を抽出している。	○	○
			39	地域ケア推進会議では、地域の課題解決のために効果的な話し合いがされている。	○	×
		(2) 会議の運営	40	地域ケア会議終了後、議事録等により参加者へ会議の結果をフィードバックしている。	○	○
			41	地域ケア推進会議の結果にもとづき、地域の関係機関が協力して課題解決に取り組んでいる。	○	○
		(4) 計画書・報告書の提出	42	地域ケア推進会議の計画書と報告書は「地域ケア会議運営ガイドライン」で定めている期限内に提出している。	○	○
		(5) 守秘義務	43	地域ケア会議開催時、守秘義務の遵守を担保するため、個人情報を取り扱う場合は、誓約書、若しくはそれに準じた書類への署名が行われている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	介(5)連業携在推宅進医療	(1)医療と介護の連携促進	44	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が介護関係者にとって有益な内容となっている。	○	－
			45	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が、医療関係者にとって有益な内容となっている。	○	－
			46	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議に医療関係者が参加している。	○	－
			47	専門職に対して勉強会や広報誌または個別に相談を受けた際に「町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト」で生まれた連携ツール(ケアマネサマリー、退院調整シート、医療介護資源マップ(町プロポータルサイト)等)について、紹介している。	○	○
計(得点)						1

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(6)生活支援体制整備事業	(1)チームアプローチ	48	見守り相談員・地域介護予防推進員・生活支援コーディネーターが情報共有をし、協力して業務を行っている。	○	○
			49	地域住民の集まる活動や関係機関が開催する会議等へ参加し、介護予防・生活支援に関する地域のニーズについて情報収集を行っている。	○	○
			50	介護予防・生活支援に関する地域資源を把握及び適宜更新し、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○
			51	介護予防・生活支援に関する地域ケア推進会議を開催し、又は支え合い連絡会の開催を支援し、地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発等に取り組んでいる。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(7)認知症総合支援	(1)普及啓発	52	認知症の正しい理解促進のために、認知症ケアパスを活用している。	○	○
			53	認知症サポーター養成講座について銀行、商店、学校など対象者のニーズに合わせてその内容を工夫している。	○	○
			54	認知症の本人の想いを理解するための取り組みを実施している。	○	○
			55	地域のネットワークを活用して、認知症当事者の居場所づくりなど認知症当事者を支える活動をしている人や、認知症サポーターの支援を行っている。	○	○
			56	(2)早期診断・早期治療への支援	初期集中支援チーム業務やもの忘れ相談業務等を利用し、早期対応・早期受診につなげている。	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケ(8)マトネ介護予防	(1)介護予防に向けた専門性の発揮	57	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			58	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
			59	(2)関係機関との連携体制の構築	地域の関係者(ケアマネジャー、サービス提供事業所等)に対し、介護予防ケアマネジメントについて事例検討会や勉強会(ケアプラン点検を除く)を開催している。	○
計(得点)						3

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案	
2・個別事項	(8)地域介護予防推進事業	(1)介護予防の普及啓発	60	担当地域のアセスメント・計画等に基づき場所・団体を設定し、介護予防・フレイル予防に取り組めるよう働きかけを行っている。	○	○	
			61	介護予防普及啓発講座終了後、参加者に必要な取組やサービスの紹介を行っている。	○	○	
			62	(2)地域の介護予防グループ活動の育成支援	介護予防に取り組む自主グループに対して情報提供や助言等の支援を行っている。	○	○
			63	(3)地域のボランティア活動の育成支援	介護予防サポーターに対して、活動の活性化や組織化のための情報提供や助言等の活動支援を行っている。	○	○
計(得点)						4	



2023年度 堺第2高齢者支援センター事業評価表

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的 事項	運営 状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している。	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業・講座等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している。	○	○
		(3)あんしん相談室の設置	3	あんしん相談室は、運営方針に示す観点のいずれかに対応して設置している。	○	○
		(4)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている。	○	×
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている。	○	○
		(5)職員の人材育成	6	「高齢者支援センター職員人材育成方針」に基づいて、各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させる等計画的に育成を行っている。	○	○
		(6)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員や関係する法人職員等に周知されている。	○	○
		(7)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている。	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	○	○
		(8)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	○	—
(9)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている。	○	○		
計(得点)					/	9

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2 ・ 個別 事項	(1)総合相談支援		12	利用者の立場に立ち、わかりやすい説明がなされている。	○	○
			13	相談には速やかに対応できている。	○	○
			14	ワンストップ窓口として、相談内容に応じた適切な情報提供を行い、必要に応じてサービスの利用や関係機関に繋げている。	○	○
			15	ケース記録に「経過」、「課題」、「支援方針」が記載されており、複数の職員で検討がなされている。	○	○
			16	職員が判断・対応に難しさを感じているケースについて、複数の職員でフォローできる体制をとっている。	○	○
			17	個別のケースについて、必要に応じて継続的なフォローができるよう、センターで定期的に相談履歴の振り返りを行う等の組織的な取組を行っている。	○	○
			18	家族介護者のニーズを把握し、家族介護者教室や家族介護者交流会の企画に生かしている。	○	○
			(2)福祉サービス等の申請受付	19	市の在宅サービス等の内容や活用方法について、センター内でマニュアルを周知し、職員全員が十分に理解している。	○
	(3)地域におけるネットワーク・見守り支援業務		20	民生委員や町内会・自治会等の地域住民や地域の事業所と顔の見える関係が出来ている。	○	○
			21	「8050問題」等、高齢者部門だけでは解決できない課題が生じた際に他の専門機関と迅速かつ連携して支援を行うための関係性が出来ている。	○	○
			22	日頃から地域団体との関係づくりに取り組み、これまで受講実績の無かった団体に対し見守り普及啓発講座(ミニ講座を含む)を開催することができた。	○	○
			23	支援が必要な高齢者の実態把握のため、「見守り名簿」に基づき、地域特性に応じて必要な地区や対象者に対する計画的な戸別訪問を実施している。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
			計(得点)			

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(2) 権利擁護業務	(1) 高齢者虐待対応・防止	25	虐待の通報を受けた時は、速やかに(原則48時間以内に)訪問等により、本人及び養護者に対する聞き取りや目視にて事実確認を行っている。	○	○
			26	虐待が疑われる案件について事実確認を行う際は、虐待報告書の項目に基づき必要な情報を漏れなく聞き取っている。	○	○
			27	事実確認の結果、虐待が疑われる場合は、速やかに虐待報告書を提出している。	○	○
			28	事実確認の結果にもとづき、市が虐待と判断した際は、センターの多職種で検討して具体的な支援計画(誰が、いつまでに、どう動くのか)を作成している。	○	○
			29	介入に対する拒否が見受けられる場合は、継続的な訪問や手紙での連絡等、様々な手法でアプローチしている。	○	○
			30	虐待対応後、モニタリングを通じて再アセスメントや支援計画の修正を行うなど、対応の評価や振り返りの機会を設けている。	○	○
		(2) 成年後見制度利用等支援	31	本人への面談により状態を判断したうえで、必要なときは、成年後見申立て支援または市長申立ての手続きを進めている。	○	○
(3) 普及啓発	32	虐待の予防・早期発見・再発防止や成年後見制度の利用促進、又は消費者被害防止に関する普及啓発を行っている。	○	○		
計(得点)						8

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケア(3) ネットワークの包括的・継続的支援業務	(1) 関係機関との連携体制の構築	33	地域の保健・介護・医療・福祉・住民サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域の社会資源の情報を介護支援専門員に提供している。	○	○
			34	地域の介護支援専門員を対象とした事例検討会や勉強会が、介護支援専門員のニーズを捉えた有益なものとなっている。	○	○
		(2) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上の実施	35	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には迅速に対応している。	○	×
			36	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている。	○	×
			37	介護支援専門員からの個別相談を受けたケースについて継続的に介護支援専門員をフォローしている。	○	×
計(得点)						2

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(4) 地域ケア会議の実施	(1) 議題の設定	38	地域ケア個別会議の内容やケアマネジャー等からの相談、総合相談の内容等を分析し、地域課題を抽出している。	○	○
			39	地域ケア推進会議では、地域の課題解決のために効果的な話し合いがされている。	○	○
		(2) 会議の運営	40	地域ケア会議終了後、議事録等により参加者へ会議の結果をフィードバックしている。	○	○
			41	地域ケア推進会議の結果にもとづき、地域の関係機関が協力して課題解決に取り組んでいる。	○	○
		(4) 計画書・報告書の提出	42	地域ケア推進会議の計画書と報告書は「地域ケア会議運営ガイドライン」で定めている期限内に提出している。	○	○
		(5) 守秘義務	43	地域ケア会議開催時、守秘義務の遵守を担保するため、個人情報を取り扱う場合は、誓約書、若しくはそれに準じた書類への署名が行われている。	○	○
計(得点)						6

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	介(5)連業携在宅推進医療	(1)医療と介護の連携促進	44	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が介護関係者にとって有益な内容となっている。	○	○
			45	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が、医療関係者にとって有益な内容となっている。	○	○
			46	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議に医療関係者が参加している。	○	○
			47	専門職に対して勉強会や広報誌または個別に相談を受けた際に「町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト」で生まれた連携ツール(ケアマネサマリー、退院調整シート、医療介護資源マップ(町プロポータルサイト)等)について、紹介している。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(6)生活支援体制整備事業	(1)チームアプローチ	48	見守り相談員・地域介護予防推進員・生活支援コーディネーターが情報共有をし、協力して業務を行っている。	○	○
			49	地域住民の集まる活動や関係機関が開催する会議等へ参加し、介護予防・生活支援に関する地域のニーズについて情報収集を行っている。	○	○
			50	介護予防・生活支援に関する地域資源を把握及び適宜更新し、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○
			51	介護予防・生活支援に関する地域ケア推進会議を開催し、又は支え合い連絡会の開催を支援し、地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発等に取り組んでいる。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(7)認知症総合支援	(1)普及啓発	52	認知症の正しい理解促進のために、認知症ケアパスを活用している。	○	○
			53	認知症サポーター養成講座について銀行、商店、学校など対象者のニーズに合わせてその内容を工夫している。	○	○
			54	認知症の本人の想いを理解するための取り組みを実施している。	○	○
			55	地域のネットワークを活用して、認知症当事者の居場所づくりなど認知症当事者を支える活動をしている人や、認知症サポーターの支援を行っている。	○	○
			56	(2)早期診断・早期治療への支援	初期集中支援チーム業務やもの忘れ相談業務等を利用し、早期対応・早期受診につなげている。	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケ(8)マトネ介護予防	(1)介護予防に向けた専門性の発揮	57	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			58	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
			59	(2)関係機関との連携体制の構築	地域の関係者(ケアマネジャー、サービス提供事業所等)に対し、介護予防ケアマネジメントについて事例検討会や勉強会(ケアプラン点検を除く)を開催している。	○
計(得点)						3

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(8)地域介護予防推進事業	(1)介護予防の普及啓発	60	担当地域のアセスメント・計画等に基づき場所・団体を設定し、介護予防・フレイル予防に取り組めるよう働きかけを行っている。	○	○
			61	介護予防普及啓発講座終了後、参加者に必要な取組やサービスの紹介を行っている。	○	○
		(2)地域の介護予防グループ活動の育成支援	62	介護予防に取り組む自主グループに対して情報提供や助言等の支援を行っている。	○	○
			63	(3)地域のボランティア活動の育成支援	介護予防サポーターに対して、活動の活性化や組織化のための情報提供や助言等の活動支援を行っている。	○
計(得点)						4



2023年度 忠生第1高齢者支援センター事業評価表

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的 事項	運営 状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している。	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業・講座等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している。	○	○
		(3)あんしん相談室の設置	3	あんしん相談室は、運営方針に示す観点のいずれかに対応して設置している。	○	○
		(4)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている。	○	○
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている。	○	○
		(5)職員の人材育成	6	「高齢者支援センター職員人材育成方針」に基づいて、各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させる等計画的に育成を行っている。	○	○
		(6)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員や関係する法人職員等に周知されている。	○	○
		(7)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている。	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	○	○
		(8)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	○	—
(9)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている。	○	○		
計(得点)					/	10

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2 ・ 個別 事項	(1)総合相談支援		12	利用者の立場に立ち、わかりやすい説明がなされている。	○	○
			13	相談には速やかに対応できている。	○	○
			14	ワンストップ窓口として、相談内容に応じた適切な情報提供を行い、必要に応じてサービスの利用や関係機関に繋げている。	○	○
			15	ケース記録に「経過」、「課題」、「支援方針」が記載されており、複数の職員で検討がなされている。	○	○
			16	職員が判断・対応に難しさを感じているケースについて、複数の職員でフォローできる体制をとっている。	○	○
			17	個別のケースについて、必要に応じて継続的なフォローができるよう、センターで定期的に相談履歴の振り返りを行う等の組織的な取組を行っている。	○	○
			18	家族介護者のニーズを把握し、家族介護者教室や家族介護者交流会の企画に生かしている。	○	○
			(2)福祉サービス等の申請受付	19	市の在宅サービス等の内容や活用方法について、センター内でマニュアルを周知し、職員全員が十分に理解している。	○
	(3)地域におけるネットワーク・見守り支援業務		20	民生委員や町内会・自治会等の地域住民や地域の事業所と顔の見える関係が出来ている。	○	○
			21	「8050問題」等、高齢者部門だけでは解決できない課題が生じた際に他の専門機関と迅速かつ連携して支援を行うための関係性が出来ている。	○	○
			22	日頃から地域団体との関係づくりに取り組み、これまで受講実績の無かった団体に対し見守り普及啓発講座(ミニ講座を含む)を開催することができた。	○	○
			23	支援が必要な高齢者の実態把握のため、「見守り名簿」に基づき、地域特性に応じて必要な地区や対象者に対する計画的な戸別訪問を実施している。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
計(得点)					/	13

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(2) 権利擁護業務	(1) 高齢者虐待対応・防止	25	虐待の通報を受けた時は、速やかに(原則48時間以内に)訪問等により、本人及び養護者に対する聞き取りや目視にて事実確認を行っている。	○	×
			26	虐待が疑われる案件について事実確認を行う際は、虐待報告書の項目に基づき必要な情報を漏れなく聞き取っている。	○	○
			27	事実確認の結果、虐待が疑われる場合は、速やかに虐待報告書を提出している。	○	×
			28	事実確認の結果にもとづき、市が虐待と判断した際は、センターの多職種で検討して具体的な支援計画(誰が、いつまでに、どう動くのか)を作成している。	○	○
			29	介入に対する拒否が見受けられる場合は、継続的な訪問や手紙での連絡等、様々な手法でアプローチしている。	○	○
			30	虐待対応後、モニタリングを通じて再アセスメントや支援計画の修正を行うなど、対応の評価や振り返りの機会を設けている。	○	○
		(2) 成年後見制度利用等支援	31	本人への面談により状態を判断したうえで、必要なときは、成年後見申立て支援または市長申立ての手続きを進めている。	○	○
(3) 普及啓発	32	虐待の予防・早期発見・再発防止や成年後見制度の利用促進、又は消費者被害防止に関する普及啓発を行っている。	○	○		
計(得点)						6

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケア(3) ネットワークの包括的・継続的支援業務	(1) 関係機関との連携体制の構築	33	地域の保健・介護・医療・福祉・住民サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域の社会資源の情報を介護支援専門員に提供している。	○	○
			34	地域の介護支援専門員を対象とした事例検討会や勉強会が、介護支援専門員のニーズを捉えた有益なものとなっている。	○	○
		(2) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上の実施	35	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には迅速に対応している。	○	○
			36	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている。	○	○
			37	介護支援専門員からの個別相談を受けたケースについて継続的に介護支援専門員をフォローしている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(4) 地域ケア会議の実施	(1) 議題の設定	38	地域ケア個別会議の内容やケアマネジャー等からの相談、総合相談の内容等を分析し、地域課題を抽出している。	○	○
		(2) 会議の運営	39	地域ケア推進会議では、地域の課題解決のために効果的な話し合いがされている。	○	○
			40	地域ケア会議終了後、議事録等により参加者へ会議の結果をフィードバックしている。	○	○
		(3) 課題解決に向けた取組	41	地域ケア推進会議の結果にもとづき、地域の関係機関が協力して課題解決に取り組んでいる。	○	○
		(4) 計画書・報告書の提出	42	地域ケア推進会議の計画書と報告書は「地域ケア会議運営ガイドライン」で定めている期限内に提出している。	○	○
		(5) 守秘義務	43	地域ケア会議開催時、守秘義務の遵守を担保するため、個人情報を取り扱う場合は、誓約書、若しくはそれに準じた書類への署名が行われている。	○	○
計(得点)						6

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	介(5)連業携在推宅進医療	(1)医療と介護の連携促進	44	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が介護関係者にとって有益な内容となっている。	○	○
			45	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が、医療関係者にとって有益な内容となっている。	○	—
			46	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議に医療関係者が参加している。	○	○
			47	専門職に対して勉強会や広報誌または個別に相談を受けた際に「町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト」で生まれた連携ツール(ケアマネサマリー、退院調整シート、医療介護資源マップ(町プロポータルサイト)等)について、紹介している。	○	×
計(得点)						2

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(6)生活支援体制整備事業	(1)チームアプローチ	48	見守り相談員・地域介護予防推進員・生活支援コーディネーターが情報共有をし、協力して業務を行っている。	○	○
			49	地域住民の集まる活動や関係機関が開催する会議等へ参加し、介護予防・生活支援に関する地域のニーズについて情報収集を行っている。	○	○
			50	介護予防・生活支援に関する地域資源を把握及び適宜更新し、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○
			51	介護予防・生活支援に関する地域ケア推進会議を開催し、又は支え合い連絡会の開催を支援し、地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発等に取り組んでいる。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(7)認知症総合支援	(1)普及啓発	52	認知症の正しい理解促進のために、認知症ケアパスを活用している。	○	○
			53	認知症サポーター養成講座について銀行、商店、学校など対象者のニーズに合わせてその内容を工夫している。	○	○
			54	認知症の本人の想いを理解するための取り組みを実施している。	○	○
			55	地域のネットワークを活用して、認知症当事者の居場所づくりなど認知症当事者を支える活動をしている人や、認知症サポーターの支援を行っている。	○	○
		56	(2)早期診断・早期治療への支援	初期集中支援チーム業務やもの忘れ相談業務等を利用し、早期対応・早期受診につなげている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケ(8)マトネ介護予防	(1)介護予防に向けた専門性の発揮	57	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			58	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
		59	(2)関係機関との連携体制の構築	地域の関係者(ケアマネジャー、サービス提供事業所等)に対し、介護予防ケアマネジメントについて事例検討会や勉強会(ケアプラン点検を除く)を開催している。	○	○
計(得点)						3

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(8)地域介護予防推進事業	(1)介護予防の普及啓発	60	担当地域のアセスメント・計画等に基づき場所・団体を設定し、介護予防・フレイル予防に取り組めるよう働きかけを行っている。	○	○
			61	介護予防普及啓発講座終了後、参加者に必要な取組やサービスの紹介を行っている。	○	○
		62	(2)地域の介護予防グループ活動の育成支援	介護予防に取り組む自主グループに対して情報提供や助言等の支援を行っている。	○	○
		63	(3)地域のボランティア活動の育成支援	介護予防サポーターに対して、活動の活性化や組織化のための情報提供や助言等の活動支援を行っている。	○	○
計(得点)						4



2023年度 忠生第2高齢者支援センター事業評価表

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的 事項	運営 状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している。	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業・講座等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している。	○	○
		(3)あんしん相談室の設置	3	あんしん相談室は、運営方針に示す観点のいずれかに対応して設置している。	○	○
		(4)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている。	×	×
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている。	○	○
		(5)職員の人材育成	6	「高齢者支援センター職員人材育成方針」に基づいて、各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させる等計画的に育成を行っている。	○	○
		(6)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員や関係する法人職員等に周知されている。	○	○
		(7)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている。	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	○	○
		(8)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	○	×
(9)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている。	○	○		
計(得点)					/	9

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2 ・ 個別 事項	(1) 総合 相談 支援 業務	(1)総合相談支援	12	利用者の立場に立ち、わかりやすい説明がなされている。	○	○
			13	相談には速やかに対応できている。	○	○
			14	ワンストップ窓口として、相談内容に応じた適切な情報提供を行い、必要に応じてサービスの利用や関係機関に繋げている。	○	○
			15	ケース記録に「経過」、「課題」、「支援方針」が記載されており、複数の職員で検討がなされている。	○	○
			16	職員が判断・対応に難しさを感じているケースについて、複数の職員でフォローできる体制をとっている。	○	○
			17	個別のケースについて、必要に応じて継続的なフォローができるよう、センターで定期的に相談履歴の振り返りを行う等の組織的な取組を行っている。	○	○
			18	家族介護者のニーズを把握し、家族介護者教室や家族介護者交流会の企画に生かしている。	○	○
			(2)福祉サービス等の申請受付	19	市の在宅サービス等の内容や活用方法について、センター内でマニュアルを周知し、職員全員が十分に理解している。	○
		(3)地域におけるネットワーク・見守り支援業務	20	民生委員や町内会・自治会等の地域住民や地域の事業所と顔の見える関係が出来ている。	○	○
			21	「8050問題」等、高齢者部門だけでは解決できない課題が生じた際に他の専門機関と迅速かつ連携して支援を行うための関係性が出来ている。	○	○
			22	日頃から地域団体との関係づくりに取り組み、これまで受講実績の無かった団体に対し見守り普及啓発講座(ミニ講座を含む)を開催することができた。	○	○
			23	支援が必要な高齢者の実態把握のため、「見守り名簿」に基づき、地域特性に応じて必要な地区や対象者に対する計画的な戸別訪問を実施している。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
			計(得点)			

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(2) 権利擁護業務	(1) 高齢者虐待対応・防止	25	虐待の通報を受けた時は、速やかに(原則48時間以内に)訪問等により、本人及び養護者に対する聞き取りや目視にて事実確認を行っている。	○	○
			26	虐待が疑われる案件について事実確認を行う際は、虐待報告書の項目に基づき必要な情報を漏れなく聞き取っている。	○	○
			27	事実確認の結果、虐待が疑われる場合は、速やかに虐待報告書を提出している。	○	○
			28	事実確認の結果にもとづき、市が虐待と判断した際は、センターの多職種で検討して具体的な支援計画(誰が、いつまでに、どう動くのか)を作成している。	○	○
			29	介入に対する拒否が見受けられる場合は、継続的な訪問や手紙での連絡等、様々な手法でアプローチしている。	○	○
			30	虐待対応後、モニタリングを通じて再アセスメントや支援計画の修正を行うなど、対応の評価や振り返りの機会を設けている。	○	×
		(2) 成年後見制度利用等支援	31	本人への面談により状態を判断したうえで、必要なときは、成年後見申立て支援または市長申立ての手続きを進めている。	○	○
(3) 普及啓発	32	虐待の予防・早期発見・再発防止や成年後見制度の利用促進、又は消費者被害防止に関する普及啓発を行っている。	○	○		
計(得点)						7

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケア(3) ネットワークの包括的・継続的支援業務	(1) 関係機関との連携体制の構築	33	地域の保健・介護・医療・福祉・住民サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域の社会資源の情報を介護支援専門員に提供している。	○	○
			34	地域の介護支援専門員を対象とした事例検討会や勉強会が、介護支援専門員のニーズを捉えた有益なものとなっている。	○	×
		(2) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上の実施	35	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には迅速に対応している。	○	○
			36	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている。	○	○
			37	介護支援専門員からの個別相談を受けたケースについて継続的に介護支援専門員をフォローしている。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(4) 地域ケア会議の実施	(1) 議題の設定	38	地域ケア個別会議の内容やケアマネジャー等からの相談、総合相談の内容等を分析し、地域課題を抽出している。	○	○
			39	地域ケア推進会議では、地域の課題解決のために効果的な話し合いがされている。	○	○
		(2) 会議の運営	40	地域ケア会議終了後、議事録等により参加者へ会議の結果をフィードバックしている。	○	○
			41	地域ケア推進会議の結果にもとづき、地域の関係機関が協力して課題解決に取り組んでいる。	○	○
		(4) 計画書・報告書の提出	42	地域ケア推進会議の計画書と報告書は「地域ケア会議運営ガイドライン」で定めている期限内に提出している。	○	×
		(5) 守秘義務	43	地域ケア会議開催時、守秘義務の遵守を担保するため、個人情報を取り扱う場合は、誓約書、若しくはそれに準じた書類への署名が行われている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	介(5)連業携在宅推進医療	(1)医療と介護の連携促進	44	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が介護関係者にとって有益な内容となっている。	○	○
			45	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が、医療関係者にとって有益な内容となっている。	○	○
			46	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議に医療関係者が参加している。	○	○
			47	専門職に対して勉強会や広報誌または個別に相談を受けた際に「町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト」で生まれた連携ツール(ケアマネサマリー、退院調整シート、医療介護資源マップ(町プロポータルサイト)等)について、紹介している。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(6)生活支援体制整備事業	(1)チームアプローチ	48	見守り相談員・地域介護予防推進員・生活支援コーディネーターが情報共有をし、協力して業務を行っている。	○	○
			49	地域住民の集まる活動や関係機関が開催する会議等へ参加し、介護予防・生活支援に関する地域のニーズについて情報収集を行っている。	○	○
			50	介護予防・生活支援に関する地域資源を把握及び適宜更新し、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○
			51	介護予防・生活支援に関する地域ケア推進会議を開催し、又は支え合い連絡会の開催を支援し、地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発等に取り組んでいる。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(7)認知症総合支援	(1)普及啓発	52	認知症の正しい理解促進のために、認知症ケアパスを活用している。	○	○
			53	認知症サポーター養成講座について銀行、商店、学校など対象者のニーズに合わせてその内容を工夫している。	○	○
			54	認知症の本人の想いを理解するための取り組みを実施している。	○	○
			55	地域のネットワークを活用して、認知症当事者の居場所づくりなど認知症当事者を支える活動をしている人や、認知症サポーターの支援を行っている。	○	○
			56	(2)早期診断・早期治療への支援	初期集中支援チーム業務やもの忘れ相談業務等を利用し、早期対応・早期受診につなげている。	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケ(8)マトネ介護予防	(1)介護予防に向けた専門性の発揮	57	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			58	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
		59	(2)関係機関との連携体制の構築	地域の関係者(ケアマネジャー、サービス提供事業所等)に対し、介護予防ケアマネジメントについて事例検討会や勉強会(ケアプラン点検を除く)を開催している。	○	○
計(得点)						3

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(8)地域介護予防推進事業	(1)介護予防の普及啓発	60	担当地域のアセスメント・計画等に基づき場所・団体を設定し、介護予防・フレイル予防に取り組めるよう働きかけを行っている。	○	○
			61	介護予防普及啓発講座終了後、参加者に必要な取組やサービスの紹介を行っている。	○	○
		62	(2)地域の介護予防グループ活動の育成支援	介護予防に取り組む自主グループに対して情報提供や助言等の支援を行っている。	○	○
		63	(3)地域のボランティア活動の育成支援	介護予防サポーターに対して、活動の活性化や組織化のための情報提供や助言等の活動支援を行っている。	○	○
計(得点)						4



2023年度 鶴川第1高齢者支援センター事業評価表

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的 事項	運営 状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している。	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業・講座等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している。	○	○
		(3)あんしん相談室の設置	3	あんしん相談室は、運営方針に示す観点のいずれかに対応して設置している。	○	○
		(4)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている。	○	○
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている。	○	○
		(5)職員の人材育成	6	「高齢者支援センター職員人材育成方針」に基づいて、各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させる等計画的に育成を行っている。	○	○
		(6)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員や関係する法人職員等に周知されている。	○	○
		(7)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている。	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	○	○
		(8)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	○	—
(9)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている。	○	○		
計(得点)					/	10

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2 ・ 個別 事項	(1)総合相談支援		12	利用者の立場に立ち、わかりやすい説明がなされている。	○	○
			13	相談には速やかに対応できている。	○	○
			14	ワンストップ窓口として、相談内容に応じた適切な情報提供を行い、必要に応じてサービスの利用や関係機関に繋げている。	○	○
			15	ケース記録に「経過」、「課題」、「支援方針」が記載されており、複数の職員で検討がなされている。	×	○
			16	職員が判断・対応に難しさを感じているケースについて、複数の職員でフォローできる体制をとっている。	○	○
			17	個別のケースについて、必要に応じて継続的なフォローができるよう、センターで定期的に相談履歴の振り返りを行う等の組織的な取組を行っている。	○	○
			18	家族介護者のニーズを把握し、家族介護者教室や家族介護者交流会の企画に生かしている。	○	○
			(2)福祉サービス等の申請受付	19	市の在宅サービス等の内容や活用方法について、センター内でマニュアルを周知し、職員全員が十分に理解している。	○
	(3)地域におけるネットワーク・見守り支援業務		20	民生委員や町内会・自治会等の地域住民や地域の事業所と顔の見える関係が出来ている。	○	○
			21	「8050問題」等、高齢者部門だけでは解決できない課題が生じた際に他の専門機関と迅速かつ連携して支援を行うための関係性が出来ている。	○	○
			22	日頃から地域団体との関係づくりに取り組み、これまで受講実績の無かった団体に対し見守り普及啓発講座(ミニ講座を含む)を開催することができた。	○	○
			23	支援が必要な高齢者の実態把握のため、「見守り名簿」に基づき、地域特性に応じて必要な地区や対象者に対する計画的な戸別訪問を実施している。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
計(得点)					/	13

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(2) 権利擁護業務	(1) 高齢者虐待対応・防止	25	虐待の通報を受けた時は、速やかに(原則48時間以内に)訪問等により、本人及び養護者に対する聞き取りや目視にて事実確認を行っている。	○	○
			26	虐待が疑われる案件について事実確認を行う際は、虐待報告書の項目に基づき必要な情報を漏れなく聞き取っている。	○	○
			27	事実確認の結果、虐待が疑われる場合は、速やかに虐待報告書を提出している。	○	○
			28	事実確認の結果にもとづき、市が虐待と判断した際は、センターの多職種で検討して具体的な支援計画(誰が、いつまでに、どう動くのか)を作成している。	○	○
			29	介入に対する拒否が見受けられる場合は、継続的な訪問や手紙での連絡等、様々な手法でアプローチしている。	○	○
			30	虐待対応後、モニタリングを通じて再アセスメントや支援計画の修正を行うなど、対応の評価や振り返りの機会を設けている。	○	○
		(2) 成年後見制度利用等支援	31	本人への面談により状態を判断したうえで、必要なときは、成年後見申立て支援または市長申立ての手続きを進めている。	○	○
(3) 普及啓発	32	虐待の予防・早期発見・再発防止や成年後見制度の利用促進、又は消費者被害防止に関する普及啓発を行っている。	○	○		
計(得点)					/	8

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケア(3) ネットワークの包括的・継続的支援業務	(1) 関係機関との連携体制の構築	33	地域の保健・介護・医療・福祉・住民サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域の社会資源の情報を介護支援専門員に提供している。	○	○
			34	地域の介護支援専門員を対象とした事例検討会や勉強会が、介護支援専門員のニーズを捉えた有益なものとなっている。	○	○
		(2) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上の実施	35	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には迅速に対応している。	○	○
			36	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている。	○	○
			37	介護支援専門員からの個別相談を受けたケースについて継続的に介護支援専門員をフォローしている。	○	×
計(得点)					/	4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(4) 地域ケア会議の実施	(1) 議題の設定	38	地域ケア個別会議の内容やケアマネジャー等からの相談、総合相談の内容等を分析し、地域課題を抽出している。	○	○
			39	地域ケア推進会議では、地域の課題解決のために効果的な話し合いがされている。	○	○
		(2) 会議の運営	40	地域ケア会議終了後、議事録等により参加者へ会議の結果をフィードバックしている。	○	○
			41	地域ケア推進会議の結果にもとづき、地域の関係機関が協力して課題解決に取り組んでいる。	○	○
		(4) 計画書・報告書の提出	42	地域ケア推進会議の計画書と報告書は「地域ケア会議運営ガイドライン」で定めている期限内に提出している。	○	○
		(5) 守秘義務	43	地域ケア会議開催時、守秘義務の遵守を担保するため、個人情報を取り扱う場合は、誓約書、若しくはそれに準じた書類への署名が行われている。	○	○
計(得点)					/	6

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	介(5)連業携在宅推進医療	(1)医療と介護の連携促進	44	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が介護関係者にとって有益な内容となっている。	○	○
			45	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が、医療関係者にとって有益な内容となっている。	○	○
			46	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議に医療関係者が参加している。	○	○
			47	専門職に対して勉強会や広報誌または個別に相談を受けた際に「町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト」で生まれた連携ツール(ケアマネサマリー、退院調整シート、医療介護資源マップ(町プロポータルサイト)等)について、紹介している。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(6)生活支援体制整備事業	(1)チームアプローチ	48	見守り相談員・地域介護予防推進員・生活支援コーディネーターが情報共有をし、協力して業務を行っている。	○	○
			49	地域住民の集まる活動や関係機関が開催する会議等へ参加し、介護予防・生活支援に関する地域のニーズについて情報収集を行っている。	○	○
			50	介護予防・生活支援に関する地域資源を把握及び適宜更新し、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○
			51	介護予防・生活支援に関する地域ケア推進会議を開催し、又は支え合い連絡会の開催を支援し、地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発等に取り組んでいる。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(7)認知症総合支援	(1)普及啓発	52	認知症の正しい理解促進のために、認知症ケアパスを活用している。	○	○
			53	認知症サポーター養成講座について銀行、商店、学校など対象者のニーズに合わせてその内容を工夫している。	○	○
			54	認知症の本人の想いを理解するための取り組みを実施している。	○	○
			55	地域のネットワークを活用して、認知症当事者の居場所づくりなど認知症当事者を支える活動をしている人や、認知症サポーターの支援を行っている。	○	○
			56	(2)早期診断・早期治療への支援	初期集中支援チーム業務やもの忘れ相談業務等を利用し、早期対応・早期受診につなげている。	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケ(8)マトネ介護予防	(1)介護予防に向けた専門性の発揮	57	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			58	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
			59	(2)関係機関との連携体制の構築	地域の関係者(ケアマネジャー、サービス提供事業所等)に対し、介護予防ケアマネジメントについて事例検討会や勉強会(ケアプラン点検を除く)を開催している。	○
計(得点)						3

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案	
2・個別事項	(8)地域介護予防推進事業	(1)介護予防の普及啓発	60	担当地域のアセスメント・計画等に基づき場所・団体を設定し、介護予防・フレイル予防に取り組めるよう働きかけを行っている。	○	○	
			61	介護予防普及啓発講座終了後、参加者に必要な取組やサービスの紹介を行っている。	○	○	
			62	(2)地域の介護予防グループ活動の育成支援	介護予防に取り組む自主グループに対して情報提供や助言等の支援を行っている。	○	○
			63	(3)地域のボランティア活動の育成支援	介護予防サポーターに対して、活動の活性化や組織化のための情報提供や助言等の活動支援を行っている。	○	○
計(得点)						4	



2023年度 鶴川第2高齢者支援センター事業評価表

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的 事項	運営 状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している。	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業・講座等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している。	○	○
		(3)あんしん相談室の設置	3	あんしん相談室は、運営方針に示す観点のいずれかに対応して設置している。	○	○
		(4)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている。	○	○
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている。	○	○
		(5)職員の人材育成	6	「高齢者支援センター職員人材育成方針」に基づいて、各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させる等計画的に育成を行っている。	○	○
		(6)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員や関係する法人職員等に周知されている。	○	○
		(7)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている。	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	○	○
		(8)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	○	○
(9)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている。	○	○		
計(得点)					/	11

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2 ・ 個別 事項	(1)総合相談支援		12	利用者の立場に立ち、わかりやすい説明がなされている。	○	○
			13	相談には速やかに対応できている。	○	○
			14	ワンストップ窓口として、相談内容に応じた適切な情報提供を行い、必要に応じてサービスの利用や関係機関に繋げている。	○	○
			15	ケース記録に「経過」、「課題」、「支援方針」が記載されており、複数の職員で検討がなされている。	○	×
			16	職員が判断・対応に難しさを感じているケースについて、複数の職員でフォローできる体制をとっている。	○	○
			17	個別のケースについて、必要に応じて継続的なフォローができるよう、センターで定期的に相談履歴の振り返りを行う等の組織的な取組を行っている。	○	○
			18	家族介護者のニーズを把握し、家族介護者教室や家族介護者交流会の企画に生かしている。	○	○
			(2)福祉サービス等の申請受付	19	市の在宅サービス等の内容や活用方法について、センター内でマニュアルを周知し、職員全員が十分に理解している。	○
	(3)地域におけるネットワーク・見守り支援業務		20	民生委員や町内会・自治会等の地域住民や地域の事業所と顔の見える関係が出来ている。	○	○
			21	「8050問題」等、高齢者部門だけでは解決できない課題が生じた際に他の専門機関と迅速かつ連携して支援を行うための関係性が出来ている。	○	○
			22	日頃から地域団体との関係づくりに取り組み、これまで受講実績の無かった団体に対し見守り普及啓発講座(ミニ講座を含む)を開催することができた。	○	○
			23	支援が必要な高齢者の実態把握のため、「見守り名簿」に基づき、地域特性に応じて必要な地区や対象者に対する計画的な戸別訪問を実施している。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
計(得点)					/	12

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(2) 権利擁護業務	(1) 高齢者虐待対応・防止	25	虐待の通報を受けた時は、速やかに(原則48時間以内に)訪問等により、本人及び養護者に対する聞き取りや目視にて事実確認を行っている。	○	○
			26	虐待が疑われる案件について事実確認を行う際は、虐待報告書の項目に基づき必要な情報を漏れなく聞き取っている。	○	○
			27	事実確認の結果、虐待が疑われる場合は、速やかに虐待報告書を提出している。	○	×
			28	事実確認の結果にもとづき、市が虐待と判断した際は、センターの多職種で検討して具体的な支援計画(誰が、いつまでに、どう動くのか)を作成している。	○	○
			29	介入に対する拒否が見受けられる場合は、継続的な訪問や手紙での連絡等、様々な手法でアプローチしている。	○	○
			30	虐待対応後、モニタリングを通じて再アセスメントや支援計画の修正を行うなど、対応の評価や振り返りの機会を設けている。	○	○
		(2) 成年後見制度利用等支援	31	本人への面談により状態を判断したうえで、必要なときは、成年後見申立て支援または市長申立ての手続きを進めている。	○	○
(3) 普及啓発	32	虐待の予防・早期発見・再発防止や成年後見制度の利用促進、又は消費者被害防止に関する普及啓発を行っている。	○	○		
計(得点)					/	7

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケア(3) ネットワークの包括的・継続的支援業務	(1) 関係機関との連携体制の構築	33	地域の保健・介護・医療・福祉・住民サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域の社会資源の情報を介護支援専門員に提供している。	○	○
			34	地域の介護支援専門員を対象とした事例検討会や勉強会が、介護支援専門員のニーズを捉えた有益なものとなっている。	○	○
		(2) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上の実施	35	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には迅速に対応している。	○	○
			36	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている。	○	○
			37	介護支援専門員からの個別相談を受けたケースについて継続的に介護支援専門員をフォローしている。	○	○
計(得点)					/	5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(4) 地域ケア会議の実施	(1) 議題の設定	38	地域ケア個別会議の内容やケアマネジャー等からの相談、総合相談の内容等を分析し、地域課題を抽出している。	○	○
			39	地域ケア推進会議では、地域の課題解決のために効果的な話し合いがされている。	○	○
		(2) 会議の運営	40	地域ケア会議終了後、議事録等により参加者へ会議の結果をフィードバックしている。	○	○
			41	地域ケア推進会議の結果にもとづき、地域の関係機関が協力して課題解決に取り組んでいる。	○	○
		(4) 計画書・報告書の提出	42	地域ケア推進会議の計画書と報告書は「地域ケア会議運営ガイドライン」で定めている期限内に提出している。	○	○
		(5) 守秘義務	43	地域ケア会議開催時、守秘義務の遵守を担保するため、個人情報を取り扱う場合は、誓約書、若しくはそれに準じた書類への署名が行われている。	○	×
計(得点)					/	5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	介(5)連業携在宅推進医療	(1)医療と介護の連携促進	44	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が介護関係者にとって有益な内容となっている。	○	○
			45	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が、医療関係者にとって有益な内容となっている。	○	○
			46	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議に医療関係者が参加している。	○	○
			47	専門職に対して勉強会や広報誌または個別に相談を受けた際に「町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト」で生まれた連携ツール(ケアマネサマリー、退院調整シート、医療介護資源マップ(町プロポータルサイト)等)について、紹介している。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(6)生活支援体制整備事業	(1)チームアプローチ	48	見守り相談員・地域介護予防推進員・生活支援コーディネーターが情報共有をし、協力して業務を行っている。	○	○
			49	地域住民の集まる活動や関係機関が開催する会議等へ参加し、介護予防・生活支援に関する地域のニーズについて情報収集を行っている。	○	○
			50	介護予防・生活支援に関する地域資源を把握及び適宜更新し、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○
			51	介護予防・生活支援に関する地域ケア推進会議を開催し、又は支え合い連絡会の開催を支援し、地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発等に取り組んでいる。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(7)認知症総合支援	(1)普及啓発	52	認知症の正しい理解促進のために、認知症ケアパスを活用している。	○	○
			53	認知症サポーター養成講座について銀行、商店、学校など対象者のニーズに合わせてその内容を工夫している。	○	○
			54	認知症の本人の想いを理解するための取り組みを実施している。	○	○
			55	地域のネットワークを活用して、認知症当事者の居場所づくりなど認知症当事者を支える活動をしている人や、認知症サポーターの支援を行っている。	○	○
			56	(2)早期診断・早期治療への支援	初期集中支援チーム業務やもの忘れ相談業務等を利用し、早期対応・早期受診につなげている。	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケ(8)マトネ介護予防	(1)介護予防に向けた専門性の発揮	57	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			58	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
			59	(2)関係機関との連携体制の構築	地域の関係者(ケアマネジャー、サービス提供事業所等)に対し、介護予防ケアマネジメントについて事例検討会や勉強会(ケアプラン点検を除く)を開催している。	○
計(得点)						3

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(8)地域介護予防推進事業	(1)介護予防の普及啓発	60	担当地域のアセスメント・計画等に基づき場所・団体を設定し、介護予防・フレイル予防に取り組めるよう働きかけを行っている。	○	○
			61	介護予防普及啓発講座終了後、参加者に必要な取組やサービスの紹介を行っている。	○	○
		(2)地域の介護予防グループ活動の育成支援	62	介護予防に取り組む自主グループに対して情報提供や助言等の支援を行っている。	○	○
			63	(3)地域のボランティア活動の育成支援	介護予防サポーターに対して、活動の活性化や組織化のための情報提供や助言等の活動支援を行っている。	○
計(得点)						4



2023年度 町田第1高齢者支援センター事業評価表

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的 事項	運営 状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している。	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業・講座等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している。	○	○
		(3)あんしん相談室の設置	3	あんしん相談室は、運営方針に示す観点のいずれかに対応して設置している。	○	○
		(4)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている。	○	○
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている。	○	○
		(5)職員の人材育成	6	「高齢者支援センター職員人材育成方針」に基づいて、各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させる等計画的に育成を行っている。	○	○
		(6)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員や関係する法人職員等に周知されている。	○	○
		(7)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている。	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	○	○
		(8)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	○	○
(9)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている。	○	○		
計(得点)					/	11

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2 ・ 個別 事項	(1)総合相談支援		12	利用者の立場に立ち、わかりやすい説明がなされている。	○	○
			13	相談には速やかに対応できている。	○	○
			14	ワンストップ窓口として、相談内容に応じた適切な情報提供を行い、必要に応じてサービスの利用や関係機関に繋げている。	○	○
			15	ケース記録に「経過」、「課題」、「支援方針」が記載されており、複数の職員で検討がなされている。	○	○
			16	職員が判断・対応に難しさを感じているケースについて、複数の職員でフォローできる体制をとっている。	○	○
			17	個別のケースについて、必要に応じて継続的なフォローができるよう、センターで定期的に相談履歴の振り返りを行う等の組織的な取組を行っている。	○	○
			18	家族介護者のニーズを把握し、家族介護者教室や家族介護者交流会の企画に生かしている。	○	○
			(2)福祉サービス等の申請受付	19	市の在宅サービス等の内容や活用方法について、センター内でマニュアルを周知し、職員全員が十分に理解している。	○
	(3)地域におけるネットワーク・見守り支援業務		20	民生委員や町内会・自治会等の地域住民や地域の事業所と顔の見える関係が出来ている。	○	○
			21	「8050問題」等、高齢者部門だけでは解決できない課題が生じた際に他の専門機関と迅速かつ連携して支援を行うための関係性が出来ている。	○	○
			22	日頃から地域団体との関係づくりに取り組み、これまで受講実績の無かった団体に対し見守り普及啓発講座(ミニ講座を含む)を開催することができた。	○	○
			23	支援が必要な高齢者の実態把握のため、「見守り名簿」に基づき、地域特性に応じて必要な地区や対象者に対する計画的な戸別訪問を実施している。	×	×
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
計(得点)					/	12

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(2) 権利擁護業務	(1) 高齢者虐待対応・防止	25	虐待の通報を受けた時は、速やかに(原則48時間以内に)訪問等により、本人及び養護者に対する聞き取りや目視にて事実確認を行っている。	○	○
			26	虐待が疑われる案件について事実確認を行う際は、虐待報告書の項目に基づき必要な情報を漏れなく聞き取っている。	○	○
			27	事実確認の結果、虐待が疑われる場合は、速やかに虐待報告書を提出している。	○	○
			28	事実確認の結果にもとづき、市が虐待と判断した際は、センターの多職種で検討して具体的な支援計画(誰が、いつまでに、どう動くのか)を作成している。	○	○
			29	介入に対する拒否が見受けられる場合は、継続的な訪問や手紙での連絡等、様々な手法でアプローチしている。	○	○
			30	虐待対応後、モニタリングを通じて再アセスメントや支援計画の修正を行うなど、対応の評価や振り返りの機会を設けている。	○	○
		(2) 成年後見制度利用等支援	31	本人への面談により状態を判断したうえで、必要なときは、成年後見申立て支援または市長申立ての手続きを進めている。	○	○
(3) 普及啓発	32	虐待の予防・早期発見・再発防止や成年後見制度の利用促進、又は消費者被害防止に関する普及啓発を行っている。	○	○		
計(得点)						8

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケア(3) ネットワークの包括的・継続的支援業務	(1) 関係機関との連携体制の構築	33	地域の保健・介護・医療・福祉・住民サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域の社会資源の情報を介護支援専門員に提供している。	○	○
			34	地域の介護支援専門員を対象とした事例検討会や勉強会が、介護支援専門員のニーズを捉えた有益なものとなっている。	○	○
		(2) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上の実施	35	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には迅速に対応している。	○	○
			36	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている。	○	○
			37	介護支援専門員からの個別相談を受けたケースについて継続的に介護支援専門員をフォローしている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(4) 地域ケア会議の実施	(1) 議題の設定	38	地域ケア個別会議の内容やケアマネジャー等からの相談、総合相談の内容等を分析し、地域課題を抽出している。	○	○
		(2) 会議の運営	39	地域ケア推進会議では、地域の課題解決のために効果的な話し合いがされている。	○	○
			40	地域ケア会議終了後、議事録等により参加者へ会議の結果をフィードバックしている。	○	○
		(3) 課題解決に向けた取組	41	地域ケア推進会議の結果にもとづき、地域の関係機関が協力して課題解決に取り組んでいる。	○	○
		(4) 計画書・報告書の提出	42	地域ケア推進会議の計画書と報告書は「地域ケア会議運営ガイドライン」で定めている期限内に提出している。	○	×
(5) 守秘義務	43	地域ケア会議開催時、守秘義務の遵守を担保するため、個人情報を取り扱う場合は、誓約書、若しくはそれに準じた書類への署名が行われている。	○	○		
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	介(5)連業携在推宅進医療	(1)医療と介護の連携促進	44	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が介護関係者にとって有益な内容となっている。	○	－
			45	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が、医療関係者にとって有益な内容となっている。	○	－
			46	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議に医療関係者が参加している。	○	○
			47	専門職に対して勉強会や広報誌または個別に相談を受けた際に「町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト」で生まれた連携ツール(ケアマネサマリー、退院調整シート、医療介護資源マップ(町プロポータルサイト)等)について、紹介している。	○	○
計(得点)						2

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(6)生活支援体制整備事業	(1)チームアプローチ	48	見守り相談員・地域介護予防推進員・生活支援コーディネーターが情報共有をし、協力して業務を行っている。	○	○
			49	地域住民の集まる活動や関係機関が開催する会議等へ参加し、介護予防・生活支援に関する地域のニーズについて情報収集を行っている。	○	○
			50	介護予防・生活支援に関する地域資源を把握及び適宜更新し、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○
			51	介護予防・生活支援に関する地域ケア推進会議を開催し、又は支え合い連絡会の開催を支援し、地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発等に取り組んでいる。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(7)認知症総合支援	(1)普及啓発	52	認知症の正しい理解促進のために、認知症ケアパスを活用している。	○	○
			53	認知症サポーター養成講座について銀行、商店、学校など対象者のニーズに合わせてその内容を工夫している。	○	○
			54	認知症の本人の想いを理解するための取り組みを実施している。	○	○
			55	地域のネットワークを活用して、認知症当事者の居場所づくりなど認知症当事者を支える活動をしている人や、認知症サポーターの支援を行っている。	○	○
			56	(2)早期診断・早期治療への支援	初期集中支援チーム業務やもの忘れ相談業務等を利用し、早期対応・早期受診につなげている。	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケ(8)マトネ介護予防	(1)介護予防に向けた専門性の発揮	57	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			58	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
			59	(2)関係機関との連携体制の構築	地域の関係者(ケアマネジャー、サービス提供事業所等)に対し、介護予防ケアマネジメントについて事例検討会や勉強会(ケアプラン点検を除く)を開催している。	○
計(得点)						3

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(8)地域介護予防推進事業	(1)介護予防の普及啓発	60	担当地域のアセスメント・計画等に基づき場所・団体を設定し、介護予防・フレイル予防に取り組めるよう働きかけを行っている。	○	○
			61	介護予防普及啓発講座終了後、参加者に必要な取組やサービスの紹介を行っている。	○	○
		(2)地域の介護予防グループ活動の育成支援	62	介護予防に取り組む自主グループに対して情報提供や助言等の支援を行っている。	○	○
			63	(3)地域のボランティア活動の育成支援	介護予防サポーターに対して、活動の活性化や組織化のための情報提供や助言等の活動支援を行っている。	○
計(得点)						4



2023年度 町田第2高齢者支援センター事業評価表

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的 事項	運営 状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している。	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業・講座等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している。	○	○
		(3)あんしん相談室の設置	3	あんしん相談室は、運営方針に示す観点のいずれかに対応して設置している。	○	○
		(4)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている。	○	○
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている。	○	○
		(5)職員の人材育成	6	「高齢者支援センター職員人材育成方針」に基づいて、各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させる等計画的に育成を行っている。	○	○
		(6)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員や関係する法人職員等に周知されている。	○	○
		(7)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている。	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	○	○
		(8)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	○	—
(9)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている。	○	○		
計(得点)					/	10

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2 ・ 個別 事項	(1)総合相談支援		12	利用者の立場に立ち、わかりやすい説明がなされている。	○	○
			13	相談には速やかに対応できている。	○	○
			14	ワンストップ窓口として、相談内容に応じた適切な情報提供を行い、必要に応じてサービスの利用や関係機関に繋げている。	○	○
			15	ケース記録に「経過」、「課題」、「支援方針」が記載されており、複数の職員で検討がなされている。	○	○
			16	職員が判断・対応に難しさを感じているケースについて、複数の職員でフォローできる体制をとっている。	○	○
			17	個別のケースについて、必要に応じて継続的なフォローができるよう、センターで定期的に相談履歴の振り返りを行う等の組織的な取組を行っている。	○	○
			18	家族介護者のニーズを把握し、家族介護者教室や家族介護者交流会の企画に生かしている。	○	○
			(2)福祉サービス等の申請受付	19	市の在宅サービス等の内容や活用方法について、センター内でマニュアルを周知し、職員全員が十分に理解している。	○
	(3)地域におけるネットワーク・見守り支援業務		20	民生委員や町内会・自治会等の地域住民や地域の事業所と顔の見える関係が出来ている。	○	○
			21	「8050問題」等、高齢者部門だけでは解決できない課題が生じた際に他の専門機関と迅速かつ連携して支援を行うための関係性が出来ている。	○	○
			22	日頃から地域団体との関係づくりに取り組み、これまで受講実績の無かった団体に対し見守り普及啓発講座(ミニ講座を含む)を開催することができた。	○	○
			23	支援が必要な高齢者の実態把握のため、「見守り名簿」に基づき、地域特性に応じて必要な地区や対象者に対する計画的な戸別訪問を実施している。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
計(得点)					/	13

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(2) 権利擁護業務	(1) 高齢者虐待対応・防止	25	虐待の通報を受けた時は、速やかに(原則48時間以内に)訪問等により、本人及び養護者に対する聞き取りや目視にて事実確認を行っている。	○	○
			26	虐待が疑われる案件について事実確認を行う際は、虐待報告書の項目に基づき必要な情報を漏れなく聞き取っている。	○	○
			27	事実確認の結果、虐待が疑われる場合は、速やかに虐待報告書を提出している。	○	○
			28	事実確認の結果にもとづき、市が虐待と判断した際は、センターの多職種で検討して具体的な支援計画(誰が、いつまでに、どう動くのか)を作成している。	○	○
			29	介入に対する拒否が見受けられる場合は、継続的な訪問や手紙での連絡等、様々な手法でアプローチしている。	○	○
			30	虐待対応後、モニタリングを通じて再アセスメントや支援計画の修正を行うなど、対応の評価や振り返りの機会を設けている。	○	○
		(2) 成年後見制度利用等支援	31	本人への面談により状態を判断したうえで、必要なときは、成年後見申立て支援または市長申立ての手続きを進めている。	○	○
(3) 普及啓発	32	虐待の予防・早期発見・再発防止や成年後見制度の利用促進、又は消費者被害防止に関する普及啓発を行っている。	○	○		
計(得点)						8

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケア(3) ネットワーク的・継続的支援業務	(1) 関係機関との連携体制の構築	33	地域の保健・介護・医療・福祉・住民サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域の社会資源の情報を介護支援専門員に提供している。	○	○
			34	地域の介護支援専門員を対象とした事例検討会や勉強会が、介護支援専門員のニーズを捉えた有益なものとなっている。	○	○
		(2) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上の実施	35	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には迅速に対応している。	○	○
			36	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている。	○	×
			37	介護支援専門員からの個別相談を受けたケースについて継続的に介護支援専門員をフォローしている。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(4) 地域ケア会議の実施	(1) 議題の設定	38	地域ケア個別会議の内容やケアマネジャー等からの相談、総合相談の内容等を分析し、地域課題を抽出している。	○	○
			39	地域ケア推進会議では、地域の課題解決のために効果的な話し合いがされている。	○	○
		(2) 会議の運営	40	地域ケア会議終了後、議事録等により参加者へ会議の結果をフィードバックしている。	○	○
			41	地域ケア推進会議の結果にもとづき、地域の関係機関が協力して課題解決に取り組んでいる。	○	○
		(4) 計画書・報告書の提出	42	地域ケア推進会議の計画書と報告書は「地域ケア会議運営ガイドライン」で定めている期限内に提出している。	○	×
		(5) 守秘義務	43	地域ケア会議開催時、守秘義務の遵守を担保するため、個人情報を取り扱う場合は、誓約書、若しくはそれに準じた書類への署名が行われている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	介(5)連業携在推宅進医療	(1)医療と介護の連携促進	44	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が介護関係者にとって有益な内容となっている。	○	－
			45	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が、医療関係者にとって有益な内容となっている。	○	－
			46	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議に医療関係者が参加している。	○	○
			47	専門職に対して勉強会や広報誌または個別に相談を受けた際に「町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト」で生まれた連携ツール(ケアマネサマリー、退院調整シート、医療介護資源マップ(町プロポータルサイト)等)について、紹介している。	○	○
計(得点)						2

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(6)生活支援体制整備事業	(1)チームアプローチ	48	見守り相談員・地域介護予防推進員・生活支援コーディネーターが情報共有をし、協力して業務を行っている。	○	○
			49	地域住民の集まる活動や関係機関が開催する会議等へ参加し、介護予防・生活支援に関する地域のニーズについて情報収集を行っている。	○	○
			50	介護予防・生活支援に関する地域資源を把握及び適宜更新し、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○
			51	介護予防・生活支援に関する地域ケア推進会議を開催し、又は支え合い連絡会の開催を支援し、地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発等に取り組んでいる。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(7)認知症総合支援	(1)普及啓発	52	認知症の正しい理解促進のために、認知症ケアパスを活用している。	○	○
			53	認知症サポーター養成講座について銀行、商店、学校など対象者のニーズに合わせてその内容を工夫している。	○	○
			54	認知症の本人の想いを理解するための取り組みを実施している。	○	○
			55	地域のネットワークを活用して、認知症当事者の居場所づくりなど認知症当事者を支える活動をしている人や、認知症サポーターの支援を行っている。	○	○
		56	(2)早期診断・早期治療への支援	初期集中支援チーム業務やもの忘れ相談業務等を利用し、早期対応・早期受診につなげている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケ(8)マトネ介護予防	(1)介護予防に向けた専門性の発揮	57	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			58	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
		59	(2)関係機関との連携体制の構築	地域の関係者(ケアマネジャー、サービス提供事業所等)に対し、介護予防ケアマネジメントについて事例検討会や勉強会(ケアプラン点検を除く)を開催している。	○	○
計(得点)						3

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(8)地域介護予防推進事業	(1)介護予防の普及啓発	60	担当地域のアセスメント・計画等に基づき場所・団体を設定し、介護予防・フレイル予防に取り組めるよう働きかけを行っている。	○	○
			61	介護予防普及啓発講座終了後、参加者に必要な取組やサービスの紹介を行っている。	○	○
		62	(2)地域の介護予防グループ活動の育成支援	介護予防に取り組む自主グループに対して情報提供や助言等の支援を行っている。	○	○
		63	(3)地域のボランティア活動の育成支援	介護予防サポーターに対して、活動の活性化や組織化のための情報提供や助言等の活動支援を行っている。	○	○
計(得点)						4



2023年度 町田第3高齢者支援センター事業評価表

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的 事項	運営 状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している。	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業・講座等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している。	○	○
		(3)あんしん相談室の設置	3	あんしん相談室は、運営方針に示す観点のいずれかに対応して設置している。	○	○
		(4)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている。	○	×
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている。	○	○
		(5)職員の人材育成	6	「高齢者支援センター職員人材育成方針」に基づいて、各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させる等計画的に育成を行っている。	○	○
		(6)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員や関係する法人職員等に周知されている。	○	○
		(7)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている。	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	○	○
		(8)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	-	-
(9)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている。	○	○		
計(得点)					/	9

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2 ・ 個別 事項	(1)総合相談支援		12	利用者の立場に立ち、わかりやすい説明がなされている。	○	○
			13	相談には速やかに対応できている。	○	○
			14	ワンストップ窓口として、相談内容に応じた適切な情報提供を行い、必要に応じてサービスの利用や関係機関に繋げている。	○	○
			15	ケース記録に「経過」、「課題」、「支援方針」が記載されており、複数の職員で検討がなされている。	○	○
			16	職員が判断・対応に難しさを感じているケースについて、複数の職員でフォローできる体制をとっている。	○	○
			17	個別のケースについて、必要に応じて継続的なフォローができるよう、センターで定期的に相談履歴の振り返りを行う等の組織的な取組を行っている。	○	○
			18	家族介護者のニーズを把握し、家族介護者教室や家族介護者交流会の企画に生かしている。	○	○
			(2)福祉サービス等の申請受付	19	市の在宅サービス等の内容や活用方法について、センター内でマニュアルを周知し、職員全員が十分に理解している。	○
	(3)地域におけるネットワーク・見守り支援業務		20	民生委員や町内会・自治会等の地域住民や地域の事業所と顔の見える関係が出来ている。	○	○
			21	「8050問題」等、高齢者部門だけでは解決できない課題が生じた際に他の専門機関と迅速かつ連携して支援を行うための関係性が出来ている。	○	○
			22	日頃から地域団体との関係づくりに取り組み、これまで受講実績の無かった団体に対し見守り普及啓発講座(ミニ講座を含む)を開催することができた。	○	○
			23	支援が必要な高齢者の実態把握のため、「見守り名簿」に基づき、地域特性に応じて必要な地区や対象者に対する計画的な戸別訪問を実施している。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
計(得点)					/	13

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(2) 権利擁護業務	(1) 高齢者虐待対応・防止	25	虐待の通報を受けた時は、速やかに(原則48時間以内に)訪問等により、本人及び養護者に対する聞き取りや目視にて事実確認を行っている。	○	○
			26	虐待が疑われる案件について事実確認を行う際は、虐待報告書の項目に基づき必要な情報を漏れなく聞き取っている。	○	×
			27	事実確認の結果、虐待が疑われる場合は、速やかに虐待報告書を提出している。	○	○
			28	事実確認の結果にもとづき、市が虐待と判断した際は、センターの多職種で検討して具体的な支援計画(誰が、いつまでに、どう動くのか)を作成している。	○	○
			29	介入に対する拒否が見受けられる場合は、継続的な訪問や手紙での連絡等、様々な手法でアプローチしている。	○	—
			30	虐待対応後、モニタリングを通じて再アセスメントや支援計画の修正を行うなど、対応の評価や振り返りの機会を設けている。	○	○
		(2) 成年後見制度利用等支援	31	本人への面談により状態を判断したうえで、必要なときは、成年後見申立て支援または市長申立ての手続きを進めている。	○	○
(3) 普及啓発	32	虐待の予防・早期発見・再発防止や成年後見制度の利用促進、又は消費者被害防止に関する普及啓発を行っている。	○	○		
計(得点)						6

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケア(3) ネットワークの包括的・継続的支援業務	(1) 関係機関との連携体制の構築	33	地域の保健・介護・医療・福祉・住民サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域の社会資源の情報を介護支援専門員に提供している。	○	○
			34	地域の介護支援専門員を対象とした事例検討会や勉強会が、介護支援専門員のニーズを捉えた有益なものとなっている。	○	○
		(2) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上の実施	35	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には迅速に対応している。	○	○
			36	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている。	○	○
			37	介護支援専門員からの個別相談を受けたケースについて継続的に介護支援専門員をフォローしている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(4) 地域ケア会議の実施	(1) 議題の設定	38	地域ケア個別会議の内容やケアマネジャー等からの相談、総合相談の内容等を分析し、地域課題を抽出している。	○	○
		(2) 会議の運営	39	地域ケア推進会議では、地域の課題解決のために効果的な話し合いがされている。	○	○
			40	地域ケア会議終了後、議事録等により参加者へ会議の結果をフィードバックしている。	○	○
		(3) 課題解決に向けた取組	41	地域ケア推進会議の結果にもとづき、地域の関係機関が協力して課題解決に取り組んでいる。	○	○
		(4) 計画書・報告書の提出	42	地域ケア推進会議の計画書と報告書は「地域ケア会議運営ガイドライン」で定めている期限内に提出している。	○	×
		(5) 守秘義務	43	地域ケア会議開催時、守秘義務の遵守を担保するため、個人情報を取り扱う場合は、誓約書、若しくはそれに準じた書類への署名が行われている。	—	—
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	介(5)連業携在宅推進医療	(1)医療と介護の連携促進	44	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が介護関係者にとって有益な内容となっている。	○	－
			45	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が、医療関係者にとって有益な内容となっている。	○	－
			46	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議に医療関係者が参加している。	○	○
			47	専門職に対して勉強会や広報誌または個別に相談を受けた際に「町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト」で生まれた連携ツール(ケアマネサマリー、退院調整シート、医療介護資源マップ(町プロポータルサイト)等)について、紹介している。	○	○
計(得点)						2

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(6)生活支援体制整備事業	(1)チームアプローチ	48	見守り相談員・地域介護予防推進員・生活支援コーディネーターが情報共有をし、協力して業務を行っている。	○	○
			49	地域住民の集まる活動や関係機関が開催する会議等へ参加し、介護予防・生活支援に関する地域のニーズについて情報収集を行っている。	○	○
			50	介護予防・生活支援に関する地域資源を把握及び適宜更新し、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○
			51	介護予防・生活支援に関する地域ケア推進会議を開催し、又は支え合い連絡会の開催を支援し、地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発等に取り組んでいる。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(7)認知症総合支援	(1)普及啓発	52	認知症の正しい理解促進のために、認知症ケアパスを活用している。	○	○
			53	認知症サポーター養成講座について銀行、商店、学校など対象者のニーズに合わせてその内容を工夫している。	○	○
			54	認知症の本人の想いを理解するための取り組みを実施している。	○	○
			55	地域のネットワークを活用して、認知症当事者の居場所づくりなど認知症当事者を支える活動をしている人や、認知症サポーターの支援を行っている。	○	○
		56	(2)早期診断・早期治療への支援	初期集中支援チーム業務やもの忘れ相談業務等を利用し、早期対応・早期受診につなげている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケ(8)ケアマネジメント予防	(1)介護予防に向けた専門性の発揮	57	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			58	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
		59	(2)関係機関との連携体制の構築	地域の関係者(ケアマネジャー、サービス提供事業所等)に対し、介護予防ケアマネジメントについて事例検討会や勉強会(ケアプラン点検を除く)を開催している。	○	○
計(得点)						3

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(8)地域介護予防推進事業	(1)介護予防の普及啓発	60	担当地域のアセスメント・計画等に基づき場所・団体を設定し、介護予防・フレイル予防に取り組めるよう働きかけを行っている。	○	○
			61	介護予防普及啓発講座終了後、参加者に必要な取組やサービスの紹介を行っている。	○	○
		62	(2)地域の介護予防グループ活動の育成支援	介護予防に取り組む自主グループに対して情報提供や助言等の支援を行っている。	○	○
		63	(3)地域のボランティア活動の育成支援	介護予防サポーターに対して、活動の活性化や組織化のための情報提供や助言等の活動支援を行っている。	○	○
計(得点)						4



2023年度 南第1高齢者支援センター事業評価表

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的 事項	運営 状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している。	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業・講座等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している。	○	○
		(3)あんしん相談室の設置	3	あんしん相談室は、運営方針に示す観点のいずれかに対応して設置している。	○	○
		(4)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている。	×	×
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている。	○	○
		(5)職員の人材育成	6	「高齢者支援センター職員人材育成方針」に基づいて、各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させる等計画的に育成を行っている。	○	○
		(6)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員や関係する法人職員等に周知されている。	○	○
		(7)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている。	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	○	○
		(8)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	○	—
(9)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている。	○	○		
計(得点)					/	9

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2 ・ 個別 事項	(1)総合相談支援		12	利用者の立場に立ち、わかりやすい説明がなされている。	○	○
			13	相談には速やかに対応できている。	○	○
			14	ワンストップ窓口として、相談内容に応じた適切な情報提供を行い、必要に応じてサービスの利用や関係機関に繋げている。	○	○
			15	ケース記録に「経過」、「課題」、「支援方針」が記載されており、複数の職員で検討がなされている。	○	○
			16	職員が判断・対応に難しさを感じているケースについて、複数の職員でフォローできる体制をとっている。	○	○
			17	個別のケースについて、必要に応じて継続的なフォローができるよう、センターで定期的に相談履歴の振り返りを行う等の組織的な取組を行っている。	○	○
			18	家族介護者のニーズを把握し、家族介護者教室や家族介護者交流会の企画に生かしている。	○	○
			(2)福祉サービス等の申請受付	19	市の在宅サービス等の内容や活用方法について、センター内でマニュアルを周知し、職員全員が十分に理解している。	○
	(3)地域におけるネットワーク・見守り支援業務		20	民生委員や町内会・自治会等の地域住民や地域の事業所と顔の見える関係が出来ている。	○	○
			21	「8050問題」等、高齢者部門だけでは解決できない課題が生じた際に他の専門機関と迅速かつ連携して支援を行うための関係性が出来ている。	○	○
			22	日頃から地域団体との関係づくりに取り組み、これまで受講実績の無かった団体に対し見守り普及啓発講座(ミニ講座を含む)を開催することができた。	○	○
			23	支援が必要な高齢者の実態把握のため、「見守り名簿」に基づき、地域特性に応じて必要な地区や対象者に対する計画的な戸別訪問を実施している。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
計(得点)					/	13

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(2) 権利擁護業務	(1) 高齢者虐待対応・防止	25	虐待の通報を受けた時は、速やかに(原則48時間以内に)訪問等により、本人及び養護者に対する聞き取りや目視にて事実確認を行っている。	—	—
			26	虐待が疑われる案件について事実確認を行う際は、虐待報告書の項目に基づき必要な情報を漏れなく聞き取っている。	—	—
			27	事実確認の結果、虐待が疑われる場合は、速やかに虐待報告書を提出している。	—	—
			28	事実確認の結果にもとづき、市が虐待と判断した際は、センターの多職種で検討して具体的な支援計画(誰が、いつまでに、どう動くのか)を作成している。	—	—
			29	介入に対する拒否が見受けられる場合は、継続的な訪問や手紙での連絡等、様々な手法でアプローチしている。	○	○
			30	虐待対応後、モニタリングを通じて再アセスメントや支援計画の修正を行うなど、対応の評価や振り返りの機会を設けている。	○	○
		(2) 成年後見制度利用等支援	31	本人への面談により状態を判断したうえで、必要なときは、成年後見申立て支援または市長申立ての手続きを進めている。	○	○
(3) 普及啓発	32	虐待の予防・早期発見・再発防止や成年後見制度の利用促進、又は消費者被害防止に関する普及啓発を行っている。	○	○		
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケア(3) ネットワークの包括的・継続的支援業務	(1) 関係機関との連携体制の構築	33	地域の保健・介護・医療・福祉・住民サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域の社会資源の情報を介護支援専門員に提供している。	○	○
			34	地域の介護支援専門員を対象とした事例検討会や勉強会が、介護支援専門員のニーズを捉えた有益なものとなっている。	○	○
		(2) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上の実施	35	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には迅速に対応している。	○	○
			36	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている。	○	○
			37	介護支援専門員からの個別相談を受けたケースについて継続的に介護支援専門員をフォローしている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(4) 地域ケア会議の実施	(1) 議題の設定	38	地域ケア個別会議の内容やケアマネジャー等からの相談、総合相談の内容等を分析し、地域課題を抽出している。	○	○
			39	地域ケア推進会議では、地域の課題解決のために効果的な話し合いがされている。	○	○
		(2) 会議の運営	40	地域ケア会議終了後、議事録等により参加者へ会議の結果をフィードバックしている。	○	○
			41	地域ケア推進会議の結果にもとづき、地域の関係機関が協力して課題解決に取り組んでいる。	○	○
		(4) 計画書・報告書の提出	42	地域ケア推進会議の計画書と報告書は「地域ケア会議運営ガイドライン」で定めている期限内に提出している。	○	○
		(5) 守秘義務	43	地域ケア会議開催時、守秘義務の遵守を担保するため、個人情報を取り扱う場合は、誓約書、若しくはそれに準じた書類への署名が行われている。	○	○
計(得点)						6

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	介(5)連業携在宅推進医療	(1)医療と介護の連携促進	44	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が介護関係者にとって有益な内容となっている。	○	○
			45	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が、医療関係者にとって有益な内容となっている。	○	○
			46	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議に医療関係者が参加している。	○	○
			47	専門職に対して勉強会や広報誌または個別に相談を受けた際に「町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト」で生まれた連携ツール(ケアマネサマリー、退院調整シート、医療介護資源マップ(町プロポータルサイト)等)について、紹介している。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(6)生活支援体制整備事業	(1)チームアプローチ	48	見守り相談員・地域介護予防推進員・生活支援コーディネーターが情報共有をし、協力して業務を行っている。	○	○
			49	地域住民の集まる活動や関係機関が開催する会議等へ参加し、介護予防・生活支援に関する地域のニーズについて情報収集を行っている。	○	○
			50	介護予防・生活支援に関する地域資源を把握及び適宜更新し、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○
			51	介護予防・生活支援に関する地域ケア推進会議を開催し、又は支え合い連絡会の開催を支援し、地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発等に取り組んでいる。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(7)認知症総合支援	(1)普及啓発	52	認知症の正しい理解促進のために、認知症ケアパスを活用している。	○	○
			53	認知症サポーター養成講座について銀行、商店、学校など対象者のニーズに合わせてその内容を工夫している。	○	○
			54	認知症の本人の想いを理解するための取り組みを実施している。	○	○
			55	地域のネットワークを活用して、認知症当事者の居場所づくりなど認知症当事者を支える活動をしている人や、認知症サポーターの支援を行っている。	○	○
			56	(2)早期診断・早期治療への支援	初期集中支援チーム業務やもの忘れ相談業務等を利用し、早期対応・早期受診につなげている。	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケ(8)マトネ介護予防	(1)介護予防に向けた専門性の発揮	57	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			58	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
			59	(2)関係機関との連携体制の構築	地域の関係者(ケアマネジャー、サービス提供事業所等)に対し、介護予防ケアマネジメントについて事例検討会や勉強会(ケアプラン点検を除く)を開催している。	○
計(得点)						3

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(8)地域介護予防推進事業	(1)介護予防の普及啓発	60	担当地域のアセスメント・計画等に基づき場所・団体を設定し、介護予防・フレイル予防に取り組めるよう働きかけを行っている。	○	○
			61	介護予防普及啓発講座終了後、参加者に必要な取組やサービスの紹介を行っている。	○	○
		(2)地域の介護予防グループ活動の育成支援	62	介護予防に取り組む自主グループに対して情報提供や助言等の支援を行っている。	○	○
			63	(3)地域のボランティア活動の育成支援	介護予防サポーターに対して、活動の活性化や組織化のための情報提供や助言等の活動支援を行っている。	○
計(得点)						4



2023年度 南第2高齢者支援センター事業評価表

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的 事項	運営 状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している。	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業・講座等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している。	○	○
		(3)あんしん相談室の設置	3	あんしん相談室は、運営方針に示す観点のいずれかに対応して設置している。	○	○
		(4)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている。	○	×
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている。	○	○
		(5)職員の人材育成	6	「高齢者支援センター職員人材育成方針」に基づいて、各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させる等計画的に育成を行っている。	○	○
		(6)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員や関係する法人職員等に周知されている。	○	○
		(7)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている。	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	○	○
		(8)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	○	○
(9)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている。	○	○		
計(得点)						10

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2 ・ 個別 事項	(1)総合相談支援		12	利用者の立場に立ち、わかりやすい説明がなされている。	○	○
			13	相談には速やかに対応できている。	○	○
			14	ワンストップ窓口として、相談内容に応じた適切な情報提供を行い、必要に応じてサービスの利用や関係機関に繋げている。	○	○
			15	ケース記録に「経過」、「課題」、「支援方針」が記載されており、複数の職員で検討がなされている。	○	○
			16	職員が判断・対応に難しさを感じているケースについて、複数の職員でフォローできる体制をとっている。	○	○
			17	個別のケースについて、必要に応じて継続的なフォローができるよう、センターで定期的に相談履歴の振り返りを行う等の組織的な取組を行っている。	○	○
			18	家族介護者のニーズを把握し、家族介護者教室や家族介護者交流会の企画に生かしている。	○	○
			(2)福祉サービス等の申請受付	19	市の在宅サービス等の内容や活用方法について、センター内でマニュアルを周知し、職員全員が十分に理解している。	○
	(3)地域におけるネットワーク・見守り支援業務		20	民生委員や町内会・自治会等の地域住民や地域の事業所と顔の見える関係が出来ている。	○	○
			21	「8050問題」等、高齢者部門だけでは解決できない課題が生じた際に他の専門機関と迅速かつ連携して支援を行うための関係性が出来ている。	○	○
			22	日頃から地域団体との関係づくりに取り組み、これまで受講実績の無かった団体に対し見守り普及啓発講座(ミニ講座を含む)を開催することができた。	○	○
			23	支援が必要な高齢者の実態把握のため、「見守り名簿」に基づき、地域特性に応じて必要な地区や対象者に対する計画的な戸別訪問を実施している。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
計(得点)						13

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(2) 権利擁護業務	(1) 高齢者虐待対応・防止	25	虐待の通報を受けた時は、速やかに(原則48時間以内に)訪問等により、本人及び養護者に対する聞き取りや目視にて事実確認を行っている。	○	×
			26	虐待が疑われる案件について事実確認を行う際は、虐待報告書の項目に基づき必要な情報を漏れなく聞き取っている。	○	○
			27	事実確認の結果、虐待が疑われる場合は、速やかに虐待報告書を提出している。	○	○
			28	事実確認の結果にもとづき、市が虐待と判断した際は、センターの多職種で検討して具体的な支援計画(誰が、いつまでに、どう動くのか)を作成している。	○	○
			29	介入に対する拒否が見受けられる場合は、継続的な訪問や手紙での連絡等、様々な手法でアプローチしている。	○	○
			30	虐待対応後、モニタリングを通じて再アセスメントや支援計画の修正を行うなど、対応の評価や振り返りの機会を設けている。	○	○
		(2) 成年後見制度利用等支援	31	本人への面談により状態を判断したうえで、必要なときは、成年後見申立て支援または市長申立ての手続きを進めている。	○	○
(3) 普及啓発	32	虐待の予防・早期発見・再発防止や成年後見制度の利用促進、又は消費者被害防止に関する普及啓発を行っている。	○	○		
計(得点)						7

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケア(3) ネットワークの包括的・継続的支援業務	(1) 関係機関との連携体制の構築	33	地域の保健・介護・医療・福祉・住民サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域の社会資源の情報を介護支援専門員に提供している。	○	○
			34	地域の介護支援専門員を対象とした事例検討会や勉強会が、介護支援専門員のニーズを捉えた有益なものとなっている。	○	○
		(2) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上の実施	35	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には迅速に対応している。	○	○
			36	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている。	○	○
			37	介護支援専門員からの個別相談を受けたケースについて継続的に介護支援専門員をフォローしている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(4) 地域ケア会議の実施	(1) 議題の設定	38	地域ケア個別会議の内容やケアマネジャー等からの相談、総合相談の内容等を分析し、地域課題を抽出している。	○	—
			39	地域ケア推進会議では、地域の課題解決のために効果的な話し合いがされている。	○	○
		(2) 会議の運営	40	地域ケア会議終了後、議事録等により参加者へ会議の結果をフィードバックしている。	○	—
			41	地域ケア推進会議の結果にもとづき、地域の関係機関が協力して課題解決に取り組んでいる。	○	—
		(4) 計画書・報告書の提出	42	地域ケア推進会議の計画書と報告書は「地域ケア会議運営ガイドライン」で定めている期限内に提出している。	○	—
		(5) 守秘義務	43	地域ケア会議開催時、守秘義務の遵守を担保するため、個人情報を取り扱う場合は、誓約書、若しくはそれに準じた書類への署名が行われている。	○	—
計(得点)						1

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	介(5)連業携在宅推進医療	(1)医療と介護の連携促進	44	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が介護関係者にとって有益な内容となっている。	○	－
			45	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が、医療関係者にとって有益な内容となっている。	○	－
			46	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議に医療関係者が参加している。	○	－
			47	専門職に対して勉強会や広報誌または個別に相談を受けた際に「町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト」で生まれた連携ツール(ケアマネサマリー、退院調整シート、医療介護資源マップ(町プロポータルサイト)等)について、紹介している。	○	○
計(得点)						1

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(6)生活支援体制整備事業	(1)チームアプローチ	48	見守り相談員・地域介護予防推進員・生活支援コーディネーターが情報共有をし、協力して業務を行っている。	○	○
			49	地域住民の集まる活動や関係機関が開催する会議等へ参加し、介護予防・生活支援に関する地域のニーズについて情報収集を行っている。	○	○
			50	介護予防・生活支援に関する地域資源を把握及び適宜更新し、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○
			51	介護予防・生活支援に関する地域ケア推進会議を開催し、又は支え合い連絡会の開催を支援し、地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発等に取り組んでいる。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(7)認知症総合支援	(1)普及啓発	52	認知症の正しい理解促進のために、認知症ケアパスを活用している。	○	○
			53	認知症サポーター養成講座について銀行、商店、学校など対象者のニーズに合わせてその内容を工夫している。	○	○
			54	認知症の本人の想いを理解するための取り組みを実施している。	○	○
			55	地域のネットワークを活用して、認知症当事者の居場所づくりなど認知症当事者を支える活動をしている人や、認知症サポーターの支援を行っている。	○	○
			56	(2)早期診断・早期治療への支援	初期集中支援チーム業務やもの忘れ相談業務等を利用し、早期対応・早期受診につなげている。	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケ(8)マトネ介護予防	(1)介護予防に向けた専門性の発揮	57	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			58	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
			59	(2)関係機関との連携体制の構築	地域の関係者(ケアマネジャー、サービス提供事業所等)に対し、介護予防ケアマネジメントについて事例検討会や勉強会(ケアプラン点検を除く)を開催している。	○
計(得点)						3

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案	
2・個別事項	(8)地域介護予防推進事業	(1)介護予防の普及啓発	60	担当地域のアセスメント・計画等に基づき場所・団体を設定し、介護予防・フレイル予防に取り組めるよう働きかけを行っている。	○	○	
			61	介護予防普及啓発講座終了後、参加者に必要な取組やサービスの紹介を行っている。	○	○	
			62	(2)地域の介護予防グループ活動の育成支援	介護予防に取り組む自主グループに対して情報提供や助言等の支援を行っている。	○	○
			63	(3)地域のボランティア活動の育成支援	介護予防サポーターに対して、活動の活性化や組織化のための情報提供や助言等の活動支援を行っている。	○	○
計(得点)						4	



2023年度 南第3高齢者支援センター事業評価表

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的 事項	運営 状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している。	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業・講座等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している。	○	○
		(3)あんしん相談室の設置	3	あんしん相談室は、運営方針に示す観点のいずれかに対応して設置している。	○	○
		(4)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている。	○	○
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている。	○	○
		(5)職員の人材育成	6	「高齢者支援センター職員人材育成方針」に基づいて、各職員の能力や経歴等に合った研修を受講させる等計画的に育成を行っている。	○	○
		(6)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員や関係する法人職員等に周知されている。	○	○
		(7)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている。	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	○	○
		(8)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	○	○
(9)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている。	○	○		
計(得点)					/	11

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2 ・ 個別 事項	(1)総合相談支援		12	利用者の立場に立ち、わかりやすい説明がなされている。	○	○
			13	相談には速やかに対応できている。	○	○
			14	ワンストップ窓口として、相談内容に応じた適切な情報提供を行い、必要に応じてサービスの利用や関係機関に繋げている。	○	○
			15	ケース記録に「経過」、「課題」、「支援方針」が記載されており、複数の職員で検討がなされている。	○	○
			16	職員が判断・対応に難しさを感じているケースについて、複数の職員でフォローできる体制をとっている。	○	○
			17	個別のケースについて、必要に応じて継続的なフォローができるよう、センターで定期的に相談履歴の振り返りを行う等の組織的な取組を行っている。	○	○
			18	家族介護者のニーズを把握し、家族介護者教室や家族介護者交流会の企画に生かしている。	○	○
			(2)福祉サービス等の申請受付	19	市の在宅サービス等の内容や活用方法について、センター内でマニュアルを周知し、職員全員が十分に理解している。	○
	(3)地域におけるネットワーク・見守り支援業務		20	民生委員や町内会・自治会等の地域住民や地域の事業所と顔の見える関係が出来ている。	○	○
			21	「8050問題」等、高齢者部門だけでは解決できない課題が生じた際に他の専門機関と迅速かつ連携して支援を行うための関係性が出来ている。	○	○
			22	日頃から地域団体との関係づくりに取り組み、これまで受講実績の無かった団体に対し見守り普及啓発講座(ミニ講座を含む)を開催することができた。	○	○
			23	支援が必要な高齢者の実態把握のため、「見守り名簿」に基づき、地域特性に応じて必要な地区や対象者に対する計画的な戸別訪問を実施している。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
			24	民間事業者から高齢者の安否確認の連絡が入った際には、当該高齢者への訪問や関係者への連絡などにより状況確認および対応を迅速に行っている。	○	○
計(得点)					/	13

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(2) 権利擁護業務	(1) 高齢者虐待対応・防止	25	虐待の通報を受けた時は、速やかに(原則48時間以内に)訪問等により、本人及び養護者に対する聞き取りや目視にて事実確認を行っている。	○	○
			26	虐待が疑われる案件について事実確認を行う際は、虐待報告書の項目に基づき必要な情報を漏れなく聞き取っている。	○	○
			27	事実確認の結果、虐待が疑われる場合は、速やかに虐待報告書を提出している。	○	○
			28	事実確認の結果にもとづき、市が虐待と判断した際は、センターの多職種で検討して具体的な支援計画(誰が、いつまでに、どう動くのか)を作成している。	○	○
			29	介入に対する拒否が見受けられる場合は、継続的な訪問や手紙での連絡等、様々な手法でアプローチしている。	○	○
			30	虐待対応後、モニタリングを通じて再アセスメントや支援計画の修正を行うなど、対応の評価や振り返りの機会を設けている。	○	○
		(2) 成年後見制度利用等支援	31	本人への面談により状態を判断したうえで、必要なときは、成年後見申立て支援または市長申立ての手続きを進めている。	○	○
(3) 普及啓発	32	虐待の予防・早期発見・再発防止や成年後見制度の利用促進、又は消費者被害防止に関する普及啓発を行っている。	○	○		
計(得点)						8

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケア(3) ネットワークの包括的・継続的支援業務	(1) 関係機関との連携体制の構築	33	地域の保健・介護・医療・福祉・住民サービス(インフォーマルサービス含む)に関する情報収集を行い、地域の社会資源の情報を介護支援専門員に提供している。	○	○
			34	地域の介護支援専門員を対象とした事例検討会や勉強会が、介護支援専門員のニーズを捉えた有益なものとなっている。	○	○
		(2) 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上の実施	35	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には迅速に対応している。	○	○
			36	地域のケアマネジャーやサービス事業者から、虐待が疑われる事案や困難ケース等に関する相談があった際には、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている。	○	○
			37	介護支援専門員からの個別相談を受けたケースについて継続的に介護支援専門員をフォローしている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(4) 地域ケア会議の実施	(1) 議題の設定	38	地域ケア個別会議の内容やケアマネジャー等からの相談、総合相談の内容等を分析し、地域課題を抽出している。	○	○
		(2) 会議の運営	39	地域ケア推進会議では、地域の課題解決のために効果的な話し合いがされている。	○	○
			40	地域ケア会議終了後、議事録等により参加者へ会議の結果をフィードバックしている。	○	○
		(3) 課題解決に向けた取組	41	地域ケア推進会議の結果にもとづき、地域の関係機関が協力して課題解決に取り組んでいる。	×	○
		(4) 計画書・報告書の提出	42	地域ケア推進会議の計画書と報告書は「地域ケア会議運営ガイドライン」で定めている期限内に提出している。	○	×
(5) 守秘義務	43	地域ケア会議開催時、守秘義務の遵守を担保するため、個人情報を取り扱う場合は、誓約書、若しくはそれに準じた書類への署名が行われている。	○	—		
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	介(5)連業携在推宅進医療	(1)医療と介護の連携促進	44	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が介護関係者にとって有益な内容となっている。	×	—
			45	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議や勉強会等が、医療関係者にとって有益な内容となっている。	×	—
			46	在宅医療介護連携に関する地域ケア推進会議に医療関係者が参加している。	×	—
			47	専門職に対して勉強会や広報誌または個別に相談を受けた際に「町田・安心して暮らせるまちづくりプロジェクト」で生まれた連携ツール(ケアマネサマリー、退院調整シート、医療介護資源マップ(町プロポータルサイト)等)について、紹介している。	○	○
計(得点)						1

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(6)生活支援体制整備事業	(1)チームアプローチ	48	見守り相談員・地域介護予防推進員・生活支援コーディネーターが情報共有をし、協力して業務を行っている。	○	○
			49	地域住民の集まる活動や関係機関が開催する会議等へ参加し、介護予防・生活支援に関する地域のニーズについて情報収集を行っている。	○	○
			50	介護予防・生活支援に関する地域資源を把握及び適宜更新し、地域や関係機関への情報提供を行っている。	○	○
			51	介護予防・生活支援に関する地域ケア推進会議を開催し、又は支え合い連絡会の開催を支援し、地域課題の共有やネットワークの構築、社会資源の開発等に取り組んでいる。	○	○
計(得点)						4

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(7)認知症総合支援	(1)普及啓発	52	認知症の正しい理解促進のために、認知症ケアパスを活用している。	○	○
			53	認知症サポーター養成講座について銀行、商店、学校など対象者のニーズに合わせてその内容を工夫している。	○	○
			54	認知症の本人の想いを理解するための取り組みを実施している。	○	○
			55	地域のネットワークを活用して、認知症当事者の居場所づくりなど認知症当事者を支える活動をしている人や、認知症サポーターの支援を行っている。	○	○
		56	(2)早期診断・早期治療への支援	初期集中支援チーム業務やもの忘れ相談業務等を利用し、早期対応・早期受診につなげている。	○	○
計(得点)						5

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	ケ(8)マトネ介護予防	(1)介護予防に向けた専門性の発揮	57	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			58	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
		59	(2)関係機関との連携体制の構築	地域の関係者(ケアマネジャー、サービス提供事業所等)に対し、介護予防ケアマネジメントについて事例検討会や勉強会(ケアプラン点検を除く)を開催している。	○	○
計(得点)						3

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
2・個別事項	(8)地域介護予防推進事業	(1)介護予防の普及啓発	60	担当地域のアセスメント・計画等に基づき場所・団体を設定し、介護予防・フレイル予防に取り組めるよう働きかけを行っている。	○	○
			61	介護予防普及啓発講座終了後、参加者に必要な取組やサービスの紹介を行っている。	○	○
		62	(2)地域の介護予防グループ活動の育成支援	介護予防に取り組む自主グループに対して情報提供や助言等の支援を行っている。	○	○
		63	(3)地域のボランティア活動の育成支援	介護予防サポーターに対して、活動の活性化や組織化のための情報提供や助言等の活動支援を行っている。	○	○
計(得点)						4



## 2023年度 医療と介護の連携支援センター事業評価表

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	市の評価案
1 ・ 基本的事項	運営状況	(1)公正・中立性の確保	1	サービス提供や事業者紹介に際して、特定の事業者に偏るなどなく、公平性・中立性を遵守した対応を行い、紹介先を記録している	○	○
		(2)職員のチームアプローチ	2	主担当者が不在の場合も対応できるよう、各種事業等の計画や進捗をセンターの職員間で共有している	○	○
			3	医療の専門知識が必要な場合に、必要に応じて、同法人の医療機関の医療職が助言又は連携して対応している	○	○
		(3)人員配置基準の遵守	4	職員の配置基準を満たしている	○	×
			5	業務時間中の相談に対応できる体制をとっている	○	○
		(4)職員の人材育成	6	各職員の能力や経歴等に合わせ、在宅医療・介護連携の推進に必要な医療上の基礎知識等を含む、業務に必要な知識を習得するための研修を受講させる等、「高齢者支援センター職員人材育成方針」を参考にし、計画的に人材育成を行っている	○	○
		(5)緊急対応の体制整備	7	休日・夜間の連絡体制及び緊急時の対応方法を明記したマニュアルを整備し、センター職員だけでなく関係する法人職員等にも周知している	○	○
		(6)個人情報の保護	8	相談時において、相談者のプライバシーが確保されている	○	○
			9	個人情報の収集及び個人情報を支援に必要な範囲で関係者に提供することについて、本人又はその代理人に事前に同意を得ている。	-	-
		(7)苦情対応体制の整備	10	センターへの苦情があった場合、迅速かつ適切に対応し、苦情の内容と対処についてセンター内で共有し、再発防止策を講じている。	○	○
(8)広報	11	広報誌等を活用して、センターの認知度向上のための取組みを行っている	○	○		
計(得点)						9
大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	最終評価
2 事・ 項個 別	合(相1) 援業 談務 支総	(1)高齢者支援センターの後方支援	12	医療依存度の高い高齢者の対応について高齢者支援センターから求めがあった場合は、助言を行ったり、必要に応じて同行して対応する等、適切な支援を行っている	○	○
			13	高齢者支援センターへの助言や同行訪問を行った後、必要に応じて、その後の高齢者支援センターの対応状況の確認やフォロー等、継続的な支援を行っている	○	○
計(得点)						2
大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	最終評価
2 事・ 項個 別	利(擁2) 務護 業権	(1)虐待対応・防止	14	主に医療機関に対して、虐待の早期発見や防止に向けた研修会の開催や情報提供等、普及啓発を実施している	○	○
			15	入院または入所中の高齢者(在宅復帰の予定がない者に限る)の状態を面談等により的確に判断したうえで、成年後見制度活用のため支援を行っている。	○	-
計(得点)						1
大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	最終評価
2 ・ 項個 別 事	ア的(3) マネ ネ継統 ジメ的 メ的括 ンケ	(1)介護支援専門員に対する研修	16	介護支援専門員に対して関係機関と連携し、医療分野又は医療介護連携に関する研修会を実施している	○	○
			17	医療分野又は医療・介護連携に関する研修会等の取組が、介護予防支援・介護予防ケアマネジメントの質の向上に役立っている	○	○
計(得点)						2

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	最終評価
2 ・ 個 別 事 項	(4) 在宅 医療 ・ 介 護 連 携 推 進 事 業	(1)地域ケア会議企画運営支援	18	高齢者支援センターが課題を抽出するにあたり、連携支援センターが持つ視点や情報を用いて、地域の医療・介護関係者双方が抱える課題を抽出できるように支援を行っている	○	○
			19	地域課題に対して効果的な解決策等の議論ができるよう、参加者の選定など地域ケア推進会議の企画・運営について支援を行っている	○	○
			20	高齢者支援センターが開催する医療・介護連携に関わる地域ケア推進会議で、適切な議論がなされている	○	○
			21	地域ケア推進会議終了後、高齢者支援センターが会議の振り返りを行い、今後の対応策や展開について検討する支援を行っている	○	○
		(2)医療介護専門職からの相談対応	22	医療機関からの相談に対し、迅速に対応している	○	○
			23	医療機関からの相談に対し、適切な提案や支援を行っている	○	○
			24	介護の専門職からの相談に対し、迅速に対応している	○	○
			25	介護の専門職からの相談に対し、専門的な助言や訪問の同行等の支援を適切に行っている	○	○
		(3)地域の医療介護関係者の連携体制構築支援	26	高齢者支援センターの求めに応じ、市内外の介護関係者や医療関係者との連携体制を構築するための支援を行っている	○	○
			27	医療上の基礎知識など在宅医療・介護連携の推進に必要な知識を習得するための勉強会等を実施し、高齢者支援センターの職員の知識の習得に役立っている。	○	○
		(6)在宅医療介護連携に関する課題の整理	28	高齢者支援センターの支援や地域ケア会議への参画、医療介護関係者への相談対応、その他医療介護情報の把握を通じて、市全域の在宅医療・介護連携に関する課題の整理を行っている。	○	○
			29	相談業務など日頃の業務を通して整理した課題や地域ケア推進会議をととして抽出した課題について、対応策の調査、研究及び企画調整を行っている	○	○
		(7)対応策の企画・調整等	30	連携支援センターが把握・抽出した課題をもとに町プロ推進協議会等の市地域ケア会議に位置付けられる協議体に提起された課題がある	○	○
			31	連携ツールなど町プロ推進協議会で決定したプロジェクトが地域で推進されるよう支援を行っている	○	○
		(8)町プロの推進支援	32	医療及び介護の制度について理解促進のため、地域住民及び専門職に対し講演会を実施したり、独自のパンフレットを作成したりするなど普及啓発を行っている	○	○
(9)地域住民等への普及啓発	33	市内の医療機関に連携支援センターの役割を理解してもらっている。	○	×		
	34	市内の介護保険サービス事業所に連携支援センターの役割を理解してもらっている。	○	×		
	35	市外の医療機関にかかっている市民の支援を円滑に行うことができるように、市外の医療機関等と顔の見える関係を構築している	○	○		
計(得点)						16

大項目	中項目	評価軸	No	評価項目	自己評価	最終評価
2 ・ 個 別 事 項	防(5) ケア メン マ ネ ジ 予	(1)介護予防ケアマネジメント	36	高齢者支援センターの依頼に基づき、介護予防支援・介護予防ケアマネジメントを実施している	○	○
			37	利用者の「目標とする生活」に近づけるよう、明確かつ達成可能な目標設定がされたプランを作成している。	○	○
			38	介護予防ケアマネジメントにおいて、国基準・市基準型サービス以外の地域資源も積極的に活用したプランを作成している。	○	○
計(得点)						3