

# <令和7年度習志野市高齢者相談センター第三者評価結果報告書>

## 1. 評価対象事業所

### 【評価対象事業所一覧】

	センター名	所在地	
1	谷津高齢者相談センター	〒275-0026	千葉県習志野市谷津 5-16-33 (谷津コミュニティセンター内)
2	秋津高齢者相談センター	〒275-0025	千葉県習志野市秋津 3-4-1 (総合福祉センター内)
3	津田沼・鷺沼高齢者相談センター	〒275-0014	千葉県習志野市鷺沼 1-2-1 (保健会館内)
4	屋敷高齢者相談センター	〒275-0004	千葉県習志野市屋敷 4-6-6 (東部保健福祉センター内)
5	東習志野高齢者相談センター	〒275-0001	千葉県習志野市東習志野 2-10-3 (地域交流プラザブレイメン習志野内)

### 【評価機関】

株式会社 地域計画連合 (東京都認証評価機関番号 機構 02-002)

担当部署 福祉サービス評価室

会社代表 [info@rpi-h.co.jp](mailto:info@rpi-h.co.jp) 03-5974-2021

評価室連絡先 [hyoka@rpi-h.co.jp](mailto:hyoka@rpi-h.co.jp) 03-5974-2022 (評価室直通)



## 2. 評価の実施

### 【第三者評価の目的】

センターの運営状況や事業内容等について客観的に評価することに合わせて、市とセンターが互いに役割や現状を理解、共有し、効果的な取り組みが行われるよう、第三者の視点で適切に評価し、これによる必要な改善が行われることを目的とする。

### 【習志野市高齢者相談センター運営方針（事業の目的）】

- 高齢者が住み慣れた地域で尊厳ある生活を続けられるように支援すること
- ・地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行い、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する。
  - ・市とともに多職種間の連携を通じて地域包括ケアシステムの構築を推進し運用する。

### 【習志野市高齢者相談センター4つの重点目標】

- 医療関係者とのネットワークを構築し、地域の医療的課題解決を図る
- 生活支援コーディネーターや協議会と連携した取り組みを行う
- 早期把握・対応の推進
- 認知症高齢者に対する地域の支援基盤の構築

### ■習志野市高齢者相談センター第三者評価の流れ

#### 評価の開始

#### 【令和7年度習志野市高齢者相談センター第三者評価 評価項目】

#### ◇評価のための情報収集・分析

##### ●センターへの意向・満足度把握

センター職員アンケート調査

利用者等地域住民アンケート調査

高齢者相談員アンケート調査

民生委員・児童委員アンケート調査

介護支援専門員アンケート調査

医療関係者・地域関係者  
(地域ケア会議) アンケート調査

##### ●センターによる自己評価

自己評価シート作成

#### ◇第三者評価の実施

##### ●訪問調査

(ヒアリング)

評価結果案報告

市への報告

### ■改善の着手

- 良い取り組み・更なる改善点の共通認識

改善計画

作成

・ 実行

・ 評価

・ 見直し

### 3. 評価項目の体系（令和6年度の改訂版）

従来の「活動の有無」や「件数」などチェック機能を重視した評価項目から、「活動目標」を設定し、成果指標も明示して「活動」が「目標」につながっているかを重視する項目に改定が行われた。

評価分野（8）	活動目標（16）	取組項目（75）	成果指標
I 地域包括ケアシステムの構築・推進	1 市全体をふまえた担当圏域の現状および将来像やニーズを把握する	4	-
II 組織運営	1 市の運営方針に従って地域包括支援センターの機能強化に向けた事業計画を作成し、業務改善を図る	4	●職員定着率
	2 センターが効果的に運営できるように、組織マネジメントを行う	5	
	3 センター職員の人材確保および育成を図る	5	
	4 市が示している個人情報の取扱方針や苦情対応方針に従い、センターにおいて適切に対応する体制を整え実践する	5	
III 総合相談支援事業	1 地域包括支援ネットワークを構築する	4	●他分野の機関からの照会件数 ●1年間の相談件数 ●支援拒否高齢者等へのアウトリーチケース数
	2 市と相談事例を共有・分析し、支援に活かす	4	
	3 家族介護者支援に取り組む	5	
	4 複合的な課題を持つ世帯の相談に適切に対応する	4	
IV 権利擁護事業	1 高齢者等の権利擁護のための普及啓発や対応を行う	6	●権利擁護相談件数 ●成年後見制度申立て支援件数
V 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	1 担当圏域の居宅介護支援事業所の状況を把握し、地域のケアマネジャーの支援ニーズに基づいた対応を行う	5	●介護支援専門員からの相談受付件数
	2 市町村の方針に則り、介護予防サービス計画の検証を行う	4	
VI 地域ケア会議	1 個別ケア会議において、多様な視点から個別事例の検討を行い、対応策を講じる	5	●市地域ケア会議に地域課題を報告した数
	2 地域ケア会議において、地域課題を把握し、適切に対応する	4	
VII 介護予防ケアマネジメント	1 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を適切に実施する	6	●予防対象者で状態を維持改善した人の割合
VIII 包括的支援事業	1 事業間連携を推進する	5	●医療関係者合同の検討会・勉強会の実施数

## 4. 第三者評価結果

### 【全体のまとめ】

5 センターの評価結果から、全体での共有が望ましい工夫された取組例や、市とも協議しさらなる仕組みの整備や取組みが求められる事項について、下記の通りまとめる。

評価分野	特筆すべき点
1. 地域包括ケアシステムの構築・推進	<p>○市の調査計画や地域アセスメントシートを活用し、日々の相談対応の蓄積から圏域の特性をとらえ、<u>地域課題を見据えている</u>。</p> <p>○対応課題が山積する中で、<u>重点的エリアへの戦略的対応</u>ができるよう、データを活用した面的な課題の把握も行われはじめており、拡がり期待される。</p>
2. 組織運営	<p>○事業計画については、センターの日常業務との連携を意識した体系的な整理や、<u>効果的な役割分担や進捗評価につなげる工夫</u>が期待される。</p> <p>○チームアプローチを目標に、専門職に関わらず定期的な担当の変更や所内のケース検討の機会を仕組みとして定め、<u>組織的な情報共有</u>が工夫されている。</p>
3. 総合相談支援事業	<p>○地域包括支援ネットワーク構築のため、民生委員・児童委員やケアマネジャーを地域関係者の集まる場で相互に紹介し、情報網を充実する取組みが行われている。</p> <p>○困難度の高い複合的課題を抱えるケースの増加については、相談記録の工夫等により、<u>複合化の要素や、ケースの発生件数の推移、エリア別の分布などデータでの把握</u>が求められる。</p>
4. 権利擁護事業	<p>○独居高齢者等に対する予防的アプローチとして、UR 団地管理事務所等と連携しイベント機会を活用したセンターの周知活動が行われている。</p> <p>○今後より連携が求められる民生委員・児童委員については、<u>個人情報の取扱いについて、より実践的な共通理解を図る</u>ことが期待される。</p>
5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	<p>○ケアマネジャーをセンターの重要な資源と位置づけ、地域ケア会議のテーマ設定や、案件の情報共有において、<u>ケアマネジャーの立場を尊重した対応とニーズを効果的にサポートして信頼関係を構築</u>している。</p> <p>○介護予防ケアプランの委託先の確保が困難な中、<u>介護予防ケアプランの作成の負荷がセンターにかかっている状況</u>への対策が求められる。</p>
6. 地域ケア会議	<p>○個別地域ケア会議、圏域型ケア会議については、専門職との連携や課題への専門的アプローチ方法が掘り下げられ、参加者にとって学びの多い会議となっている。</p> <p>○地域ケア会議の成果を地域関係者とも積極的に共有し、<u>専門的知見が地域により一層還元されるアプローチ</u>が行われている。</p>
7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	<p>○各センターで社会資源のマップづくりが進められ、資源が見える化することで、インフォーマルサービスへの認識や活用が進んでいる。</p> <p>○<u>介護予防の重要性がよく認識されており、その拡がりには、住民主体の居場所づくりを充実する必要性も認識されている。</u></p>
8. 包括的支援事業（事業間連携の推進）	<p>○地域ミーティングの開催に関わる中で、各拠点や居場所、担い手の存在を認識し、つながりが生まれつつある。圏域による資源の差はあるが、<u>住民主体の活動の定着は、共通した地域課題</u>として認識されている。</p>