

令和7年度 谷津高齢者相談センター第三者評価報告書

評価分野(領域)	種類	項目数	活動目標 (チェックから"業務改善"に変えるための目標)	趣旨・考え方 (評価の視点)	no.	取組内容 (活動目標を達成するための、ストラクチャー、プロセス、アウトプット、中間アウトカム)	留意点 (取組内容ができていないかの判断に用いる) ※ボールド下線は根拠資料	(R7.4月 末 時点基準)	十分取 組んで いる	取組ん でいる	どちら ともい えない	あまり 取組ん でいな い	取組ん でいな い	評語選 択	第三者 評価
1 地域包括ケアシステムの構築・推進	並列	4	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	センター業務を実施する全体となる地域アセスメントを行い担当圏域の現状及び将来像やニーズを把握しているか	A	人口動態、市が行う介護予防・日常生活圏域ニーズ調査、在宅介護実態調査の結果等の量的データによって、地域の高齢者に係る現状や将来の状況等を把握しているか	いずれかの量的データによって、 市全域や担当圏域の現状や将来予測等 (例:高齢化率や世帯状況の推移、高齢者のニーズ等)を把握し、その記録がある場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	4
					B	介護保険事業計画、老人福祉計画、地域福祉計画等から、地域の高齢者に係る課題等を把握しているか	いずれかの計画を確認して、 市または担当圏域の高齢者に係る課題(例:75歳以上の者の転入が多く軽度者の介護サービス需要が増す見込み等)を把握し、その記録 がある場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	5
					C	センターが行う実態調査によって、担当圏域の現状やニーズを把握しているか	センターで実態調査 を実施していない場合は、項目を満たしていないものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	5
					D	相談内容や地域ケア会議等の内容を分析し、担当圏域の地域課題を把握しているか	相談内容の分析または地域ケア会議等によって、 担当圏域の課題等(例:移動手段の不足、情報周知の未徹底等)を把握し、その記録 がある場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	5
					【自己評価】	【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 人口動態や福祉計画に加え個別ケースの相談内容や住民からの情報収集を行いニーズ把握し、事業計画や地域ケア会議のテーマ、年度内の行事の企画に活かしている。概ね3年ごとにその時の課題について住民アンケートを実施している。(R2,R5) 昨年は市と協働し圏域内のベンチ調査を行った。	【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 市の量的データ、福祉計画を参考にし、個人の相談ケースを分析したうえで今後の見通しや課題の抽出を行っている。谷津圏域の課題として新たな人口流入が多く、コミュニティも新しいためニーズ把握も難しい面がある。転入してきた方は既存のコミュニティには入りにくいという課題がある。								
【講評】	・市の調査計画に基づく特性把握に加え、住民対応等を通して、子ども世代が地方から呼寄せた高齢者の孤立化、独居高齢者、新旧住民や世代間のつながりの希薄化等の課題を認識している。 ・独自に、住宅の種類別に圏域の支援課題を定性的に整理し、その結果を地域ケア推進会議や、カフェなどで住民が集まる機会にも報告し、圏域の特性や課題についての共通認識を醸成している。	・把握した地域課題を踏まえ、独自に「地域のお手伝い」への参加意向を把握するアンケートを実施している。こうした調査を、町会単位などで集計し、面的な課題の把握につなげることが期待される。 ・圏域の特性を捉える視点を活かし、既存データの活用とあわせて、圏域の特性分析を、客観的データからも裏付けていく取組が期待される。													

令和7年度 谷津高齢者相談センター第三者評価報告書

評価分野(領域)	種類	項目数	活動目標 (チェックから"業務改善"に変えるための目標)	趣旨・考え方 (評価の視点)	no.	取組内容 (活動目標を達成するための、ストラクチャー、プロセス、アウトプット、中間アウトカム)	留意点 (取組内容ができていないかの判断に用いる) ※ボールド下線は根拠資料	(R7.4月 末 時点基準)	十分取 組んで いる	取組ん でいる	どち らと もい えない	あま り取 組ん でい ない	取組 んで い ない	評語選 択	第三者 評価
2 組織運営	段階	4	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	市の実施方針や担当領域の地域課題等を踏まえて、事業計画の作成、重点目標を設定し、必要に応じて業務改善を図っているか	A	市が定めるセンターの事業の実施方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか	センターの事業計画がデータまたは紙面等で策定されている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	5
					B	当該年度のセンターの事業計画に、前年度の事業評価における課題への適切な対応策を含めているか	当該年度のセンターの事業計画に、前年度の事業評価で取り上げた課題に対して適切な対応策が記載されている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。前年度の事業評価で課題が把握されなかった場合も、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	5
					C	市の実施方針や担当領域の地域課題等を踏まえ、センターの事業計画に重点目標を設定しているか	重点業務を定めた検討の記録(検討に関する会議のメモ、議事録等)が残され、かつセンターの事業計画に重点目標として記載している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	5
					D	センターの事業計画の重点目標に基づいて達成状況を分析し、必要な業務改善を行っているか	前年度のセンターの事業計画の達成状況およびその背景を分析して、センターの業務改善が図られている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。前年度の分析で業務改善が必要な事項がなかった場合も、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	4
					【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 事業計画は市の仕様書を基に前年の取り組み内容や事業評価を振り返り、残された課題、反省点を活かして職員全員で計画をしている。市の方針を踏まえ、重点項目をあげ、その重点目標を設定している。生活支援コーディネーター・認知症地域支援推進員とも地域課題を踏まえ、取り組んでいく内容を決めている。							【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 課題を踏まえた目標設定が大きい。計画策定時には具体的な取り組みや細かな目標設定が必要。			
	並列	5	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	センター機能を効果的に発揮できるように、センター長等を中心として、センターの業務量の最適化を図りながら、個々の職員の専門性を踏まえたチームアプローチができていくか	A	センター長等の責任者の役割を文書で明確にし、職員に周知しているか	センター業務の責任者の役割を文書で示し、かつ職員に周知している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。ここの文書は、市実施方針等でセンター長の役割を示している場合も該当する。*センター業務の責任者がいない場合は、項目を満たしていないものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	5
					B	センターの事業計画を共有する会議等の機会を設け、これに基づく職員個々の取組内容を確認しているか	センターの事業計画を共有する会議等において、職員個々の取組内容を確認している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。*会議等の形式は問わない。	前年実績	5	4	3	2	1	4	5
					C	センターの業務量を把握したうえで、業務の最適化を図るための対応を行なっているか	センターの業務量を把握したうえで、例えば、事務職員への業務分担や、センター職員が作成する介護予防サービス計画の上限数を決めて、それ以上のプランを委託する等の何らかの業務最適化の工夫を行っている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4
					D	特定の職員に業務が偏らず、チームアプローチを推進するために業務分担のルールや仕組みづくりを行なっているか	各職員の業務量を把握したうえで、専門性を踏まえた業務分担を行うためのルール等を定めている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。例えば、資格ごとに4事業の主担当を割り振ったうえで、資格によらず複数人がチームとして活動するようにルール化することや、業務別に主担当と副担当を決めて、年度ごとに順次交代していく仕組みなどが該当する。	前年実績	5	4	3	2	1	4	5
					E	【市の選択項目】センター業務にICTを活用するなど、センターの業務効率化に取り組んでいるか	例えば、職員毎のパソコンやタブレットの配布、Wi-Fiの整備、介護予防サービス計画等のデータ連携のためのシステム、センター間等の総合相談支援事業の効果的な実施のためのデータ共有システム、オンライン相談等のためのタブレット端末、音声入力による記録作成、地域住民がセンターに気軽に相談できる体制整備のためのチャットボット、センター業務の効率化を図るためのAIの導入などが行われている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	3	3
	【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 事業計画を基に今年度の目標、市の重点項目を共有している。職員の経験や職種、役割分担を行っている。コミュニケーションをとり、協力体制を築けるよう朝礼、定例会を、日々の業務の中で情報共有し各々が取り組んでいるケース、案件について把握し連携できるように努めている。ICTについては職員毎にパソコンが配布され、カナミックのソフトの利用により、総合相談内容に把握している。委託先の事業所もカナミックであれば共有できるようになっている。							【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 チームアプローチを推進していくために個々の職員の能力の向上につながるよう業務分担を検討しているが、育成という視点も合わせて分担を考えていく。スマートフォンやタブレットやデータ連携システムについて法人に提案していき、業務の効率化を図っていく必要がある。							
	並列	5	3 センター職員の人材確保および育成を図る	センター職員の人材確保、定着、育成のために、研修やメンタルヘルス対策を行う体制を整え、対応しているか	A	センターの人材確保や定着を進めるための取組を行っているか	職員の人材確保や定着を目的として、例えば、地域の専門職養成機関等と連携して実習を受け入れる、上司との面談の機会を設ける、資格取得を保障する、研修受講機会を保障する、休暇を取りやすくなる等の取組を推進している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	3	4
					B	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、職場で研修を実施しているか	センターに在籍する全ての職員が参加できる職場での研修を年に1回以上開催している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。*研修の主権者、内容、時間数は問わない。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4
					C	センターに在籍する全ての職員が、計画的に職場での仕事を離れて研修(Off-JT)に参加できるようにしているか	センターに在籍する全ての職員が、少なくとも年に1回は職場外の研修に参加している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。*研修の主権者、内容、時間数は問わない。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
					D	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、メンタルヘルス対策を実施しているか	メンタルヘルス対策として、例えば、職員に対するストレスチェックの実施、メンタルヘルスに関する研修会の開催、メンタルヘルスに関する相談窓口・担当者の設置、専門家によるカウンセリング機会の提供などが行われている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
E					【市の選択項目】スーパービジョンまたはコンサルテーションが受けられる体制を整えているか	スーパービジョンについては、センターの上司や同僚による場合、外部のスーパーバイザーによる場合など、いずれも項目を満たしているものとして取り扱う。コンサルテーションについては、センター外の専門職による場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	4	5	
【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 職員の育成、定着を図るため、職場内でOJT、内外の研修にも積極的に参加し個々の能力向上に努めている。新人については法人が入職研修を行う他、法人の新人育成マニュアルを活用し計画的な人材育成を行っている。メンタルヘルスについては法人のストレスチェックを年1回行い、相談の窓口が設けられている。							【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 センターの職員の構成から計画的な採用や異動の計画が必要。センターの業務が多岐に渡り、相談業務にしても内容が複雑で「レアケース」もあり経験を積ませにくい。育成方法に工夫が必要。個々の経験値に依存しない仕組み化が必要と思われる。								
並列	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	市町村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、個人情報の取り扱いに留意する体制を整備するとともに、必要に応じて苦情やカスタマー・ハラスメント等に対応できる体制を構築して、実践できているか	A	個人情報保護に関する市町村の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル(個人情報保護方針)を整備しているか	個人情報保護に関する取扱方針がデータまたは紙面で整備されている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	4	
				B	個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか	持出や開示に備え、個人情報の取り扱いについて整理のうえ、データまたは紙面を整備し、持出・開示時に適正に対処している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	4	
				C	市町村の方針に沿って、個人情報漏えいとセンターが受けた苦情に対して、対処および市町村への報告(共有)の体制を構築しているか	市町村の方針に沿って、個人情報漏えいと苦情の両方に対して、対処および市町村への報告の体制を整備し、それをデータまたは紙面で整備している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	4	
				D	センターへの苦情内容をともに業務を改善しているか	例えば、センターのホームページのアクセス地図がわかりにくいという苦情をもとに地図をわかりやすくする、電話がつながりにくいという苦情をもとに外出中の職員の携帯電話へ転送するといった取組を行った場合に、項目を満たすものとする。*センターへの苦情が全くない場合も、項目を満たしているものとする。	今年度	5	4	3	2	1	4	4	
				E	【市町村により選択】センターに対する利用者や家族からのカスタマー・ハラスメントに適切に対応する体制をセンターとして整備しているか	利用者や家族からのクレーム等が社会通念上不相当であり、これによってセンター業務が阻害されるようなカスタマー・ハラスメントの予防や対応体制(弁護士への相談体制等)を法人等が構築している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。*カスタマー・ハラスメントに関する研修の実施やマニュアルの作成なども体制の整備に該当する。*市町村が整備している場合も、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	4	
【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 市と法人が定めるマニュアルの内容を共有し個人情報の取り扱いを徹底している。パソコンのパスワードは法人で管理している。総合相談時、個人情報の利用について、医療機関や他の部署と連携する際も同意を得て進めている。							【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 谷津コミュニティセンター内に事務所があるため、様々な人がフロアを共有しており、個人情報の保護がおこないきれていない。電話の音が大きくなる場合は窓を閉めて話をし情報漏洩に気を付けているが、来所者にとっては閉まっている窓に対し相談しづらい印象を与えてしまうこともある。今後も環境にあわせて対応が必要と思われる。								
【講評】 ・事業計画は、項目に沿って年度ごとに計画を見直し、テーマの内容によっては数年かけて取り組んでいる。半年ごとに個人の活動評価も行い、次の計画に反映している。 ・職員の人材育成のため、OJT、外部研修などには積極的に参加を推奨しており、新人職員には法人の育成マニュアルにもとづき育成に取り組んでいる。 ・全職員がケース共有・会議参加・随時の声かけを行う環境により、協力体制が築かれ、業務のしやすさが高水準に保たれ、職員の定着につながっている。							・事業計画は事業の目的(地域課題)を踏まえた体系的な取組内容が整理され、具体的なステップを踏める目標が望ましい。部分的には進捗を図るための数値目標なども検討したい。 ・センター業務内容が多岐にわたり、相談業務も内容が複雑になる中、OJTとしての職員の育成方法を計画的に整備していくことが求められている。 ・事務所スペースの構造上、相談時にプライバシーが確保されず環境となっていることから、ブースの設置や相談部屋の確保などの具体策を市と相談し進めることが求められる。								
中間アウトカム指標			●センター職員 の定着率	組織運営に関する取組の結果を評価する。	1	71.4%	<算出方法の例> ・(評価実施年の4月末時点の職員数-前年度内に離職した職員数)÷(評価実施年の4月末時点の職員数)×100								

令和7年度 谷津高齢者相談センター第三者評価報告書

評価分野(領域)	種類	項目数	活動目標 (チェックから"業務改善"に変えるための目標)	趣旨・考え方 (評価の視点)	no.	取組内容 (活動目標を達成するための、ストラクチャー、プロセス、アウトプット、中間アウトカム)	留意点 (取組内容ができていないかの判断に用いる) ※ボールド下線は根拠資料	(R7.4月	十分取	取組ん	どちら	あまり	取組ん	評価選	第三者	
								末時	組んで	でいる	ともい	取組ん	えない			でない
3 総合相談支援事業	並列	4	1 地域包括支援ネットワークを構築する	すべてのセンター業務の基盤であり、ニーズ発見や支援機能等を果たす地域包括支援ネットワークを構築できているか	A	地域における関係機関・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、民生委員のいずれの情報も管理している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。 ・データまたは紙面で整備(リスト)されており、逐次見直しを行っている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	5	5	
					B	気になる高齢者等に関して、関係機関、民生委員、地域住民から連絡が寄せられるネットワーク体制を構築しているか	日頃より関係者から地域の情報が寄せられる状況にある場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	5	
					C	相談経路を分析して、高齢者等への支援に必要な新たな支援機関等と連携しているか	相談経路を分析したうえで、すでに十分に連携できており、新たな支援機関等との連携が不要と判断された場合も、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	4	
					D	【市町村により選択】高齢者福祉分野以外の関係機関・関係者と意見交換する機会を設けるなど、分野を横断した新たなネットワークを構築しているか	関係者と意見交換をする機会を設けるなどしたうえで、すでに十分に分野を横断したネットワークを構築しており、新たなネットワークの構築が不要と判断された場合も、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	5	
	【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 民生委員、高齢者相談員、地区社協他と連携し個々のケースの情報共有だけでなく、生活支援コーディネーターと一緒に地域のサロンや行事にも参加し地域の担い手や核となる住民の把握ができており、気になる高齢者について把握することができている。							【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 民生委員、高齢者相談員も改選があり、長く経験された方から入れ替わりが多くあり、相談しやすい関係性の再構築が必要となっている。								
	並列	4	2 市と相談事例を共有・分析し、支援に活かす	総合相談の実績を市と共有し、市と協働しながら総合相談を実践できているか	A	相談事例の分類方法に沿って、1年間の相談件数等を市に報告しているか	・市またはセンターが定めた分類方法のもと、相談件数を市に報告している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。相談内容の類型化、経年分析等、整理手法は問わない。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5	
					B	相談事例の終結条件を、市と共有しているか	・相談事例の終結条件とは、「相談者の主訴が解決し、主訴以外の困難な問題がない場合」「センター以外の適切な機関につなげ、適切な引き継ぎが確認された場合」「後見人が選任された場合」「虐待の解消及び再燃リスクが消失した場合」等、受けた相談事例の進捗管理を行うために、市とセンターが共通の条件を定めること。 相談事例の終結条件を定め、データまたは紙面で整備 されている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。 終結条件を定めること で、相談事例の課題に対し、支援の方針が明確化されるとともに、センター以外の適切な機関や地域等で相談者を支える体制が構築される。	今年度	5	4	3	2	1	3	3	
					C	相談事例の解決のために、市への支援を要請し、その要請に対し市から後方支援を得ているか	・市とセンターが対応が困難な相談事例等への対応について、日頃から連携体制を構築しており、かつ、市への支援要請に市町村が対応した場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。 市とセンターの連携体制が構築されているが、市への支援要請が不要であった場合も、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	5	5	
					D	相談内容を分析して、対応ルールの作成や研修の開催等を行い、職員の実践力の向上に活かしているか	・相談内容の分析結果をもとに、対応ルールや必要だと考えられる知識や技術に関する研修等を開催している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。 研修の主催者や内容等は問わない。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4	
	【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 支援困難なケースや虐待の疑いのあるケースについて、市と相談の上、方針を決めている。必要時、同行訪問していただき情報共有に努め、支援に活かしている。個別ケア会議開催時にも参加してもらい、一緒に支援方針や役割分担している。かかわった職員だけでなく定例会で事例の進捗も含めセンター全員が把握しており、事例の積み上げができてい							【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 市と協働した事例は終結については話合って確認しているが、そのほかの相談についてはセンター内の定例会で報告し終結を決めている。市内で共通の条件がないため整備が必要である。								
	並列	5	3 家族介護者支援に取り組む	家族介護者が相談しやすい環境を整備し、早期に課題を発見し、必要な支援につなげることができているか	A	夜間・早朝の窓口または平日以外の窓口(連絡先)を設置して住民に周知し、家族介護者等が相談しやすい環境を整えているか	・窓口の設置のほか、緊急連絡先の設定等でも「窓口(連絡先)の設置」とみなす。例えば、携帯電話等へ電話転送を行っている場合についても、「窓口(連絡先)の設置」とみなす。 センターの連絡先や相談窓口に関する解説を記載したリーフレット、パンフレット、ホームページ等により周知を行っている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	4	
					B	支援が必要な家族介護者を早期に発見するための取組を行っているか。	・ヤングケアラー、ダブルケアラー、生活困窮者など、家族に支援が必要な状態にある場合、児童、障害、生活困窮等に関わる行政の部門や地域団体等と連携し、早期発見・早期対応に取り組んでいる場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	3	3	
C					家族介護者に対するアセスメントを行い、状態やニーズに応じて適切な社会資源に関する情報を提供しているか	・家族介護者に対するアセスメントを行い、その結果に基づいて、必要な情報を提供している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5		
D					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ているか	・相談件数・相談内容の把握方法や取りまとめの方法については問わない。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4		
E					【市による選択項目】家族介護者に対する予防的な取組を行なっているか	・家族介護者のニーズに応じた情報提供や家族介護者の集まりの開催(家族介護教室、サロン等)などを行っている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5		
【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 家族からの相談を受け時に家族アセスメントも行う。必要時、家族介護者の集まりを主催したり、認知症カフェを紹介した。サロンや地域での催しの学校関係者も参加するまちづくり会議では高齢者相談センターの役割について必ず説明し拡く周知をすることで多くの方の支援につながるように努めている。また高齢夫婦のどちらかが亡くなった場合は、残された家族に定期的に地域の集まりを知らせ声をかけ、引きこもりがちになったりメンタル的に専門的な支援が必要であれば、受診勧奨、介護保険サービスにつなげることで早期から孤立やフレイル予防に努めている。							【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 ヤングケアラーやダブルケアラー世代に向けた情報発信の仕方に工夫が必要。学校等にパンフレット、チラシを置いてもらうなど検討していかなければならない。									
並列	4	4 複合的な課題を持つ世帯の相談に適切に対応する	ニーズ把握や相談内容の整理等を行った後、記録に残すのみではなく、複合的な課題を持つ世帯の特徴を把握し、相談体制の強化や整備につなげているか	A	相談者とともに複合的な課題を整理してニーズを明確にしているか	・複合的な課題を持つ世帯とは、8050問題、ダブルケア、ヤングケアラー、生活困窮、家族に障害がある等の 複合的な課題を抱える世帯をいう。 ・データや紙面で記録している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5		
				B	ニーズに応じて適切な社会資源につなげ、必要に応じてつなげた社会資源と協働しているか	・データや紙面で記録している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4		
				C	相談内容を整理して、複合的な課題を持つ世帯数・人数・内容等の実態を把握しているか	・データや紙面で記録している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4		
				D	相談内容を分析して、複合的な課題を持つ世帯の相談対応の改善に活かしているか	・相談内容の分析結果をもとに、対応ルールや必要だと考えられる知識や技術に関する研修等を開催するなど何らかの対応をしている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5		
【自己評価】 複合的な課題を持つ世帯が増えており、困難ケースとして3職種およびSC認知症地域支援推進員全員でケースを把握し見立てをしている。関係部署と連携し支援している。高齢の親を看る家族が障害や精神疾患を抱えていたり、無職の家族であったりするため、世帯全体の支援を他機関と連携して行っている。引き続き支援が必要なケースはリストにまとめている。							【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 他部署と連携する事が必要なケースにおいて、連携力や対応力を習得する必要がある。定期的な内部研修と外部研修で経験を積む必要があるが、経験を学ぶ機会の少なさが課題。									
【講評】 ・地域サロン・行事・市主催介護予防プログラムなど、ネットワークのハブとなる活動に頻回に関わり、担い手発掘・住民実態把握・機関連携を包括的に推進している。 ・個別ケア会議の内容や相談事例について関わった職員だけでなく毎週の約1時間の定例会で事例の進捗も含めセンター全員が把握しており、事例の積み上げができてい。 ・介護家族のための会の運営支援を担い、家族からの相談には、聞き取り中心で疲弊度・併存課題を把握し早期支援につなげている。							・地区社協・老人クラブ等の定期訪問、突発の出前講座や新規サロン立ち上げへの多岐にわたる対応は、事業計画に紐づけ、実績とともに整理しておくことが求められる。 ・今後も増加する複合的な課題への対応では、様々な関係機関との連携が求められることから、連携先との情報共有フォローを明確化し、蓄積していくことが期待される。 ・困難ケース(8050・困窮・精神疾患等)については、月報データの簡易集計等により、複雑化・多様化の傾向を可視化し、増加傾向を客観的なデータとして把握してほしい。									
アウトプット指標		●高齢者福祉分野以外の機関からの照会件数		地域包括支援ネットワークの構築状況を評価する。	1	103	<記載方法の例> ・前年度に総合相談として対応した件数を記載する。									
アウトプット指標		●1年間の相談件数		総合相談の対応状況を評価する。	2	2866	<記載方法の例> ・前年度にセンターで対応した相談件数について記載する。									
アウトプット指標		●支援を拒否する高齢者等へのアウトリーチのケース数		同上	3	21	<記載方法の例> ・前年度に、支援を拒否したり、会うことができないような高齢者等にアウトリーチをしたことのあるケース数を記載する。									

令和7年度 谷津高齢者相談センター第三者評価報告書

評価分野(領域)	種類	項目数	活動目標 (チェックから"業務改善"に変えるための目標)	趣旨・考え方 (評価の視点)	no.	取組内容 (活動目標を達成するための、ストラクチャー、プロセス、アウトプット、中間アウトカム)	留意点 (取組内容ができていないかの判断に用いる) ※ボールド下線は根拠資料	(R7. 4月	十分取	取組ん	どちら	あまり	取組ん	評語選	第三者
								末	組んで	でいる	ともい	取組ん	でない		
4 権利擁護事業	並列	6	1 高齢者等の権利擁護のための普及啓発や対応を行う	高齢者による成年後見制度の適切な活用支援、消費者被害の予防・対応、高齢者虐待の予防・対応等といった権利擁護ができています	A	市から共有されている成年後見制度の市町村長申立てに関する判断基準を確認しているか	・データまたは紙面【市申立ての判断基準】で市から共有され、それをすべてのセンター職員が確認している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。・市が判断基準を共有していない場合には、項目を満たしていないものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	4
					B	消費者被害に関する情報を、民生委員、介護支援専門員、ホームヘルパー等へ提供しているか	・少なくとも民生委員に対し情報提供し、その取組内容に関する記録がデータまたは紙面【消費者被害】で整備されている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4
					C	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、適切に対応しているか	・連携して対応した記録がデータまたは紙面で整備されている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。・消費者被害に関する相談がない場合には、速やかに対応策が検討できる体制を整備している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4
					D	高齢者虐待事例および高齢者虐待が疑われる事例への対応の流れについて、市と共有しているか	・対応の流れを明確にするためにフローチャート形式で整理【高齢者虐待対応】するなど、データまたは紙面で整備されている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	5	5
					E	センターまたは市が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論、報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか	・実績が無い場合、速やかに対応策が検討できる体制を整備していれば、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4
					F	【市により選択】センターに在籍するすべての職員が高齢者等の権利擁護に関する研修を受講しているか	・高齢者虐待に関する研修など権利擁護に関する研修をすべての職員が受講している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4
	【自己評価】	【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 令和6年度は21回の詐欺予防普及啓発をおこない、年齢を問わず詐欺予防が必要ということを周知。年2回は警察を訪問し圏域における詐欺状況を確認し、周知したい事項を供給している。消費生活センターからチラシをもらい窓口に置き周知している。虐待予防は8回(うち一回は介護保険サービス事業所での出前講座)、生活困窮に陥っている人にはららふあっぷや生活保護を説明し窓口を提案実施。成年後見制度の普及においても、介護支援専門員向けに死後事務委任の講座を開催し、サロンや会議で住民、事業所問わず話をし、予防や早期対応ができるよう啓発した。ACPは終活の話から行うと住民から高い関心を寄せる事ができた。日常生活自立支援事業は相談件数と利用件数ともに少ないが、改定もあったので情報は所内周知し、相談時に活かせるようにしている。		【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 詐欺予防については利用者家族にも周知したが自分事としてとらえる様子は鈍い。今後も予防啓発は必要。権利擁護については、任意後見制度についても独居高齢者や身寄りのない方が相談に来た際にはパンフレットを渡し成年後見制度に至る前の手立てとして普及啓発したり。成年後見制度については普及啓発を継続しているが、制度利用に難しさを感じる人が多い。市長申立件数の増加と今後の制度改正の流れを確認しながら、周知は継続して必要。											
【講評】	・権利擁護とセットで消費者被害の啓発を年20回実施し、警察の協力を得た防犯教室では30代も参加するなど、多世代を巻き込んだ効果的な周知を行っている。 ・新しいコンセプトとして、ACP(人生会議)の考え方の啓発活動を継続したり、市の「私の歴史帳」を無料配布して、終活の話題から入り、権利擁護への関心を集めている。		・消費者被害については、引き続き、自分事として認識してもらうための効果的な予防啓発の方法が求められており、独居高齢者や身寄りのない高齢者への対応として、当センターの柔軟な発想で、引き続き、新しい切り口の取組みが期待される。												
アウトプット指標	●権利擁護に関する相談件数	権利擁護に関する総合相談の対応状況の評価する。	1	85	<記載方法の例> ・前年度にセンターで対応した相談件数のうち権利擁護に関する相談件数を記載する。										
アウトプット指標	●成年後見制度の申立て支援件数	成年後見制度の申立てへの支援状況の評価する	2	74	<記載方法の例> ・前年度の市町村長申立て支援と本人・親族による申立て支援全てのケース数を記載する。										

令和7年度 谷津高齢者相談センター第三者評価報告書

評価分野(領域)	種類	項目数	活動目標 (チェックから"業務改善"に変えるための目標)	趣旨・考え方 (評価の視点)	no.	取組内容 (活動目標を達成するための、ストラクチャー、プロセス、アウトプット、中間アウトカム)	留意点 (取組内容ができていないかの判断に用いる) ※ボールド下線は根拠資料	(R7.4月	十分取	取組ん	どちら	あまり	取組ん	評語選	第三者
								末時	組んで	でいる	ともい	取組ん	えな		
5 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	並列	5	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	介護支援専門員への個別ケアマネジメント支援と環境整備を適切に行うことができるか	A	担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(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	・把握した情報を、データまたは紙面で整備(居宅介護支援事業所リスト)している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。・市から共有されず、センターが把握していない場合は、項目を満たしていないものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	4
					B	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類・件数を把握した上で、研修会、事例検討会、地域ケア会議を開催しているか	・介護支援専門員の相談事例の内容分析結果をもとに、研修会、事例検討会、地域ケア会議を開催した場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。・主催は問わない。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4
					C	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けているか	・担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づくものであれば主催は問わない。・ただし、地域ケア会議を含まない。地域ケア会議を活用して、多様な関係者、関係機関とネットワークを構築することは重要だが、ここでは、その他の意見交換の場を設けている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
					D	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開催しているか	・地域住民を対象とした介護予防・自立支援に関する意識共有を目的としたものであれば、その形態や内容等は問わない。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
					E	介護支援専門員を対象にした研修会や事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示しているか	・データまたは紙面(事例検討会開催計画)で提供している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。・介護支援専門員の参加しやすさの観点から、ここでは示す時期を年度当初と設定している。	今年度	5	4	3	2	1	4	4
			【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 市内の居宅支援事業所の中で主に谷津圏域と隣接する居宅介護支援事業所とケースの依頼や相談で連携している。個別ケースについて困難な事がある時は電話や同行訪問をし、解決していけるよう後方支援している。場合によって、個別の地域ケア会議を開催し今後の方針や役割を決めている。 ・圏域の皮膚科の医師を講師に招き高齢者に多い皮膚や帯状疱疹について、介護支援専門員、地域住民に向けての講座を開催した。				【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 市内居宅支援事業所数も少ないため研修は5包括の主任介護支援専門員が企画・運営している。しかし意向に沿った内容を行うには予算の関係もあり行えていないこともある。圏域内の介護支援専門員も多忙で、依頼したケースの共有も気軽にはできなくなっている。勉強会や研修の際にはアンケートをとって業務に活かせるものにしていく必要がある。								
段階	4	市の方針に則り、介護予防サービス計画の検証を行う	指定介護予防支援事業者の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所が作成する介護予防サービス計画について、センターと協議して市が定めた検証方法に沿って、適切に検証を行っているか	A	市の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する新規の介護予防サービス計画を確認しているか	・市の方針(介護予防サービス計画の検証)がない場合には、項目を満たしていないものとして取り扱う。・該当するサービス計画がない場合には、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4	
				B	市の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成する更新の介護予防サービス計画を確認しているか	・市の方針がない場合には、項目を満たしていないものとして取り扱う。・該当するサービス計画がない場合には、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4	
				C	市の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画を抽出し、その検証をしているか	・市の方針がない場合には、項目を満たしていないものとして取り扱う。・市の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画について、利用者本人の意思が十分に反映されているか、地域を基盤とした支援となっているか、利用者の状態の維持・改善に向けた支援になっているか等の視点に基づき議論が行われ、その記録がある場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。・該当する介護予防サービス計画がない場合には、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4	
				D	【市による選択項目】市の方針に沿って、圏域内の居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画を抽出し、地域ケア会議でその検証をしているか	・地域ケア会議で、居宅介護支援事業所が作成した介護予防サービス計画について、利用者本人の意思が十分に反映されているか、地域を基盤とした支援となっているか、利用者の状態の維持・改善に向けた支援になっているか等の視点に基づき議論が行われている場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。・地域ケア会議の開催は問わない。	前年実績	5	4	3	2	1	4	4	
【自己評価】			【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 介護予防サービス計画について、担当を決め、新規、更新とも内容の確認をおこなっており、包括の意見も記入している。 市の令和6年度短期集中介護予防プログラム事業(ステップアップ、ズットウェルプログラム)において、家族本人からの相談、民生委員、高齢者相談員と介護予防の目的を共有し対象者を見つけ、自立に向けたアセスメントを行い約30%の対象者がプログラム卒業後介護保険を利用せずに、地域の集まりに参加したり教わった体操を行い自立した生活を送る事ができている。残りの70%は介護保険利用しているが、利用後介護度が重くなることなく過ごせている。 自立支援会議においては、介護保険サービスを利用しているが目標を達成したものの卒業につながらないケースについて理学療法士、薬剤師など専門職からアドバイスをいただきながら関わることで、卒業でき地域で活力をもって自立した生活を送ることができている。				【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 市内の介護支援事業所で介護予防計画の担当を引き受けてくれる事業者は少なく、いっぱい受けていただくことができないため、利用者の希望には迅速に対応できていない。自立支援のための個別ケア会議の開催をしても、事例依頼できない状況にある。								
【講評】			・ケアマネジャーの研修意向を踏まえ、「死後事務委任講座」を企画し、孤独死対応等の知識需要にも対応するなど、新しい切り口で取り組んでいる。 ・個別ケア会議など日頃から、ケアマネジャーが主な役割を担い、ケアマネジャーが家族と話ができるように環境を整えるなど、良好な協力体制を維持している。				・ケアマネジャーからは、「身寄りの無い人」の支援に関する行政手続き・死後事務・家財処分・保証会社選定等の支援ニーズがあり、体系的資料整備が求められている。 ・今後、一層需要が高まる介護予防サービス計画は、新規委託先の厳しい環境に変わりはなく、その改善はセンターだけでは解決困難な課題となっている。								
アウトプット指標			●介護支援専門員からの相談受付件数	包括的・継続的ケアマネジメント支援事業の実施状況を評価する。	1	132	<記載方法の例> ・前年度の介護支援専門員からの相談件数を記載する。								

令和7年度 谷津高齢者相談センター第三者評価報告書

評価分野(領域)	種類	項目数	活動目標 (チェックから"業務改善"に変えるための目標)	趣旨・考え方 (評価の視点)	no.	取組内容 (活動目標を達成するための、ストラクチャー、プロセス、アウトプット、中間アウトカム)	留意点 (取組内容ができていないかの判断に用いる) ※ボールド下線は根拠資料	(R7. 4月	十分取組んでいる	取組んでいる	どちらともいえない	あまり取組んでいない	取組んでいない	評語選択	第三者評価
								末 時点基準)							
6 地域ケア会議	並列	5	センター主催の個別ケースを検討する地域ケア会議において、多様な視点から個別事例の検討を行い、対応策を講じる	個別ケース検討による高齢者の自立支援に資するケアマネジメントの支援やネットワーク構築を行えるように、地域ケア会議を活用できているか	A	センター主催の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	・ 運営方針をデータまたは紙面 で示し、センター職員、会議参加者、地域の関係機関すべてに対して周知している場合に、項目を満たしているものとする。	今年度	5	4	3	2	1	4	4
					B	センター主催の地域ケア会議において、多職種等と連携して、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	・地域ケア個別会議において、多様な専門職や民生委員等とともに、自立支援・重度化防止等の観点から課題の明確化、目標や優先順位の検討・決定、モニタリング方法の検討・決定等を行った場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。・センター主催の地域ケア個別会議を設置していない場合にも、市主催の地域ケア会議で対応できていれば、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	4
					C	市が共有した地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で適切に対応しているか	・個人情報の取扱方針に基づき対応している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。・市から示された方針に基づき、参加者に十分説明をした上で開催していること。	今年度	5	4	3	2	1	4	4
					D	地域ケア会議で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するルールや仕組みを構築・実行しているか	・ここでのモニタリングとは、地域ケア会議の結果を踏まえた実施状況の把握をいう。・会議においてモニタリングが必要とされたすべての事例において実施している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	4	4
					E	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	・ 議事録等をデータまたは紙面(地域ケア会議記録) でまとめ、共有している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
	【評価分野】において【活動目標の達成に向けた効果的な実践】 令和5年度は「大地震にどうそなえるか」では参加者同士の関係性の再構築の機会にもなり繋がっていくことの自助の重要性が把握できた。令和6年度は総合相談内容を分析し、孤立しているケースを基に見守りについて検討した。民生委員、高齢者相談員、介護支援専門員他、医療、介護の専門職が参加し見守りについて意見交換し異常の早期発見や重症化防止の役割があることを共有できた。習志野見守りネットワーク事業者からもそれぞれ話を聞く機会を持ち、これからの課題でもある家族と疎遠または地縁がない方も見守る仕組みを共有できた。自立支援のケア会議では短期集中サービス利用後のケースを検討し、助言を受けケアマネジャーの室の向上につなげた。							【評価分野】に関する【活動目標の達成に向けた】更なる課題 個別ケア会議の周知はしているが、ケアマネジャーが利用しやすい会議にできるように個別ケア会議の運営や準備に工夫をしていかなくてはならない。							
	並列	4	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	地域ケア会議で把握した地域課題に対して、適切に対応することができているか	A	センター主催の地域ケア会議(地域ケア個別会議)において、地域課題の可能性のある課題を抽出しているか	・ データまたは紙面で記録(地域課題の抽出) している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。・市に伝えているかどうかは問わない。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
					B	センター主催の地域ケア会議(地域ケア推進会議)において、地域課題や自立促進要因について共有し、その後の対応を検討しているか	・データまたは紙面で記録している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。地域課題や自立促進要因の共有のみでは該当しないが、1回の地域ケア会議ですべての検討を行う必要はない。・検討結果を市に伝えているかどうかは問わない。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
					C	センター主催の地域ケア会議(地域ケア推進会議)において把握した地域課題や対応等を、市に報告しているか	・地域ケア個別会議及び地域ケア推進会議いずれについても、データまたは紙面で検討事項をまとめたものを共有している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
					D	地域課題の整理・分析・対応等を行うために、市町村レベルの地域ケア会議(地域ケア推進会議)等に参加または資料提出しているか	・参加または資料提出していない場合でも、事前にセンターから市へ地域課題を伝えており、その内容を元に地域課題の整理・分析・対応等が行われている場合は、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
【自己評価】	【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 令和5年度は地域防災について開催した。地域の助け合いが必要だが、個人情報の壁や地域関係の希薄さもある、簡単に情報共有ができないことを確認できた。自分自身の自助力を高める事も必要で平時から防災訓練やその他催しに参加し、顔見知りの関係を強固にする事が必要と認識できた。これについては、協議体に依頼し、地域防災について自助力の向上ができるような取り組みを検討していただいている。							町会に加入しない人、介護保険サービスを利用していない人は、安否確認時からすでに対象から漏れてしまうこともある。それぞれの立場で安否確認をおこなうが、安否確認先が重複し効率的に訪問できない現実が予想される。情報を整理、集約する事が課題だが、その方法が見つからない。情報集約は谷津圏域だけの課題ではなく、習志野市全体の課題でもあると考え、市に報告した。							
【講評】	・地域ケア会議の開催テーマは、関係者の意見を集めて決定しており、地域のニーズに合わせて地域防災から介護予防まで幅広いテーマを扱っている。 ・圏域地域ケア会議の開催については、参加予定者への事前アンケートなどで、テーマに関する関係者の実態や課題を把握し、開催内容の充実を図っている。 ・地域防災の会議を受け、第2層協議体と連携して、地域が防災の自助力を高めるような取組み(防災マップづくり)の検討につなげている。							・地域ケア会議の効果をより高める方策として、当センターが地域防災を検討する際の役割として、地域防災に関する圏域会議の結果を踏まえ、介護サービスを利用していない方についての災害時の安否確認方法の更なる充実について市とも調整し、継続的な検討が期待される							
アウトプット指標	●センター主催の地域ケア会議を経て、市町村レベルの地域ケア会議に地域課題を報告した数			地域ケア会議の活用状況の評価する。	1	7	<記載方法の例> ・前年度に、センター主催の地域ケア会議を活用して把握した地域課題について、市レベルの地域ケア会議に報告した数を記載する。・地域課題としては、例えば、移動困難、買い物困難、通いの場の不足、脆弱な地域の見守り体制、多職種連携困難などが挙げられる。								

令和7年度 谷津高齢者相談センター第三者評価報告書

評価分野(領域)	種類	項目数	活動目標 (チェックから"業務改善"に変えるための目標)	趣旨・考え方 (評価の視点)	no.	取組内容 (活動目標を達成するための、ストラクチャー、プロセス、アウトプット、中間アウトカム)	留意点 (取組内容ができていないかの判断に用いる) ※ボールド下線は根拠資料	(R7.4月 末 時点基準)	十分取 組んで いる	取組ん でいる	どちら ともい えない	あまり 取組ん でいな い	取組ん でいな い	評語選 択	第三者 評価
7 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	並列	6	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	市の方針に基づき、センター職員や介護支援専門員が介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を適切に実施しているか	A	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て、市から示された基本方針を、センター職員及び介護支援専門員に周知しているか	・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て、市町村から示された基本方針 を、センター職員及び介護支援専門員に周知しているか	今年度	5	4	3	2	1	4	4
					B	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけているか	・介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源を位置づけているか	今年度	5	4	3	2	1	5	5
					C	利用者のセルフマネジメントを推進するため、市から示された支援の手法を活用しているか	・介護予防手帳に限らず、 利用者自身のセルフマネジメントに資する手法が市町村から提示 され(日々の健康チェックや運動に関する情報提供、慢性疾患に応じた自己管理の留意点など)、それを活用している	今年度	5	4	3	2	1	3	4
					D	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、台帳への記録および進行管理を行っているか	・委託実施していない場合は、市町村がセンターに対し、市が作成した指針をデータまたは紙面で示している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	5	5
					E	市町村から示された介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針を遵守しているか。	・委託の有無にかかわらず、指針が紙面またはデータで共有され、かつ、それを遵守している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	今年度	5	4	3	2	1	3	4
					F	【市による選択項目】介護予防ケアマネジメントの成果を把握するために、要支援者または事業対象者の日常生活の自立度の変化について、定期的な評価を行っているか	・日常生活の自立度の変化を把握するための指標として、例えば、ADL、IADL、バーセルインデックス等が考えられる。・要支援者または事業対象者のうち、日常生活の自立度が維持・改善した人の割合などにより、介護予防ケアマネジメントの成果を評価している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	5	4
【自己評価】			【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 ご本人、ご家族の意向を踏まえ、自立支援、重度化防止の視点で支援計画を立案している。ご自身の生活の連続性を考えインフォーマルサービスについても支援計画に組み込んでいる。委託先の居宅介護支援事業所とは良好な関係を築けるよう配慮し、進行管理やケアプランの内容の点検も行っている。												
【講評】			・介護予防プランの作成にあたっては、自立支援の観点から、転倒予防体操活動の活用など、インフォーマルサービスを支援計画に取り入れている。 ・ケアプランの内容の確認は、担当を配置し、チェックリストを用いて計画的に行っている。												
中間アウトカム指標			●介護予防ケアマネジメント対象者のうち状態が維持または改善した人の割合												
			1 100%												
			＜算出方法の例＞ ・前年度のある時点の介護予防ケアマネジメント対象者のうち、例えば、基本チェックリストの合計点が前回調査より減少または変化がなかった者、要支援または要介護に移行しなかった者などの割合。・各市町村の人口構造等により実情が異なると考えられることから、上記例示の他にも様々な指標が中間アウトカムとなり得ることが想定される。												
8 包括的支援事業	並列	5	事業間連携を推進する	包括的支援事業(社会保障充実)の委託の有無にかかわらず、それぞれの事業におけるセンターの役割に対して、適切に事業推進することができているかどうか	A	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対して、相談を行っているか	・相談の回数は問わない。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
					B	生活支援コーディネーター・就労活動支援コーディネーターおよび協議体とともに、地域における高齢者のニーズや社会資源について協議を行っているか	・生活支援コーディネーター・就労活動支援コーディネーターおよび協議体いずれとも協議している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。・生活支援コーディネーターや就労活動支援コーディネーターがセンターに配置されており、センター職員と当該コーディネーターとが協議を行っている場合にも、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
					C	認知症初期集中支援チーム、認知症地域支援推進員またはチームオレンジコーディネーターと、支援対象者に関する情報共有を図っているか	・認知症初期集中支援事業、認知症地域支援・ケア向上事業、認知症サポーター活動促進・地域づくり推進事業の支援対象者の情報(事例の経過や支援結果など)について、センターから認知症初期集中支援チーム員、認知症地域支援推進員またはチームオレンジコーディネーターに情報提供した事例のほか、当該チーム員、推進員またはコーディネーターが直接得た情報についても、センターに情報提供され共有している場合に、項目を満たしているものとして取り扱う。・認知症初期集中支援チーム、認知症地域支援推進員またはチームオレンジコーディネーターがセンターに配置されており、センター職員と当該チーム、推進員またはコーディネーターとが連携する体制が取られている場合にも、項目を満たしているものとして取り扱う。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
					D	包括的支援事業の充実のために、医療関係者と合同の事例検討会や勉強会に参加しているか	・包括的支援事業の充実のために、医療関係者と合同の事例検討会や勉強会に参加しているか	今年度	5	4	3	2	1	4	4
					E	【市による選択項目】生活支援コーディネーター・就労活動支援コーディネーターや協議体と協働して地域活動を促進しているか	・地域活動の内容は、例えば、住民主体の活動をしているリーダーのつながりの構築支援、地域活動に関する男性高齢者への周知など。・地域活動の主体は、例えば、住民、ボランティア団体、NPO団体、民間企業など。	前年実績	5	4	3	2	1	5	5
					【自己評価】			【評価分野】において、【活動目標の達成に向けた】効果的な実践 ＜生活支援コーディネーター＞ ●地域防災をテーマに第二層協議体を開催。谷津在住の防災士を講師に自助や共助について学び、地域住民ならではの情報の詰まった防災マップを作成した。 ●谷津公民館の集いを谷津3・4丁目の地域ボランティアと共に開催。各ボランティアや、地域の中で気になる方を集いに誘うことで、普段高齢者相談センターとつながりがない方にも参加してもらうことができた。当日もボランティアが会の進行に協力することで地域住民と一緒に作り上げる会となった。 ●男性の社会参加率が少ないとの地域課題を踏まえ、地域活動に参加している男性の意見を収集し、男性限定の体操の会を発足。市のまちでフィットネス等の制度を利用しながら、参加者同士の交流を深めながら会を継続。総合相談や地域のイベントで会の周知を積極的に行い約20名参加者が集まった。 ＜認知症地域支援推進員＞ ●アルツハイマー月間を中心に谷津コミュニティセンター、谷津公民館、谷津商店街、ダイエーを拠点に啓発活動を行った。啓発活動のポスターにそえる谷津のシンボルであるバラの折り紙づくり等には地域のサロンや集い、認知症カフェ等に参加されている多数の高齢者やイベントに出演してくださった大学生に協力していただいた。 コミュニティセンターのちぎり絵の会では当事者を含む地域の人と花の実園の利用者と共に認知症をテーマにした作品を完成させ絆を深めた。 ●にこにこローズカフェを拠点に地域のボランティアを中心としたチームオレンジを展開した。 年4回カフェを開催。ミーティングを重ねながら当事者や家族の感想をカフェの内容に反映させた。夏休みを利用した子供向けの認知症サポーター養成講座や谷津商店街のイベント準備などボランティアを中心に地域の方と共に実施した。							
【講評】			・生活支援コーディネーターを中心に、地域防災をテーマに防災士を講師に自助や共助について学び、地域住民ならではの情報の詰まった防災マップを作成した。 ・認知症地域支援推進員を中心に、学生や子どもなど多世代を巻き込んだ啓発活動や当事者や家族も参加する認知症への啓発活動が居場所づくりとして継続されている。 ・認知症の啓発活動は、参加者による住民主体の活動となる工夫や、サロンやオレンジカフェなどの活動拠点がつながるための支援にも踏み出している。												
アウトプット指標			●医療関係者と合同の事例検討会や勉強会の実施 医療関係者との連携状況を評価する。												
			1 9												
			＜記載方法の例＞ ・在宅医療・介護連携推進事業に限らず、前年度に医療関係者と合同で実施した事例検討会や勉強会の数を記載する。・認知症初期集中支援チームと合同で開催したものも含む。												