

令和5年度高齢者相談センター（地域包括支援センター）評価 評価結果

(1) 評価基準

<p>高齢者相談センター 5段階評価基準</p> <p>5：全体的に極めて優れた状態にある</p> <p>4：優れた状態にある（全体的に「適切な状態」以上であることに加え、一部に極めて優れたレベルのものがある）</p> <p>3：適切な状態にある ※習志野市の要求水準</p> <p>2：一部不十分な状態にある（一部に重要な改善点があり、「適切な状態」とまでは言えない）</p> <p>1：全体的に極めて不十分な状態にある</p>

(2) 評価結果

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	谷津	秋津	津鷺	屋敷	東習	
1	運営体制と共通の基盤業務	(1) 高齢者相談センター（地域包括支援センター）の意義を把握し、統括責任者・管理者と職員がともに、その意義に根差した目的と基本的視点について共通認識を持っている。	① 高齢者相談センターに求められる3つの意義を把握しているか。	3	3	3	3	3
			② 高齢者相談センター（地域包括支援センター）の目的と基本的な視点はありますか。	3	3	3	3	3
			③ 意義や目的、基本的な視点をどのような形で共有していますか。	3	3	3	3	3
		(2) 高齢者相談センターの中長期の目標と計画を策定し、それに沿った運営がなされている。	① 高齢者相談センターの中長期の運営計画は策定されていますか。	3	3	3	3	3
			② 計画の策定には、統括責任者・管理者・職員がともに意見を出し合っていますか。	3	3	3	3	3
			③ 計画は定期的に評価され、必要に応じて見直されていますか。	3	3	3	3	3
		(3) 高齢者相談センターの各々の職員がお互いの業務と専門性を理解しあい、責任体制を明確にしている。	① 法人責任者・センター長の役割が明文化され、その役割を職員が理解しているか。	3	3	3	3	3
			② 職員の業務分担が明確になっており、適正に、機能しているか。	3	3	3	3	3
			③ 主担当を決める基準やしきみが明文化されていますか。	4	4	3	4	4
	(4) 高齢者相談センター全体で高齢者に対して、情報の共有や相互の助言等を通じ、各専門職が「チーム」として支援の目標に向かって連携して対応している。	① 3職種が常に情報を共有し、相互に連携・協働及び役割分担をしながら4つの業務を行っている。（例：困難ケースなど）	4	4	3	3	4	
		② 各専門職が連携して対応できるよう、相談内容は共有できる形式で行っていますか。	4	3	3	3	3	
		③ 職員ミーティング等を行い、事例や対処方法など情報の共有化を図っているか。	4	3	3	3	3	
	(5) 内外の研修を活用し、継続的に全職員が能力向上できるようにしきみを整備している。	① 高齢者相談センター業務に必要な能力向上のため、計画的な人材育成に取り組んでいるか。	4	4	3	4	4	
		② 個々の職員の能力向上を把握するしきみがありますか。	4	4	3	3	3	
		③ センター内で、研修内容の報告等を行い、実際の支援に活用しているか。	4	4	3	4	3	
	(6) 利用者や家族、関係者等が意見・要望・改善の提案を運営に反映させている。	① 意見・要望、改善の提案を出すことができるしきみがありますか。	3	3	3	3	3	
		② 出された意見・要望・提案をセンター内で協議して、運営に反映させていますか。	3	3	3	3	3	
		③ 意見・要望、改善のしきみやその実施内容（改善事例など）を地域の方々に伝えていますか（掲示やチラシ等）。	4	4	3	3	3	
	(7) 地域包括ケアシステムの構築は、高齢者相談センターの基盤整備のために各職員に共通する業務として明確に位置づけられている。	① 「地域包括ケアシステム」の定義と意義を全職員が正確に理解し、センター内の体制を整えていますか。	3	3	3	3	3	
		② 医療機関と介護事業者等とのつなぎ役として、連携しやすい工夫をしていますか。	3	3	3	3	3	
		③ 自治体や社会福祉協議会など既存機関と連携し地域のネットワークの拡大および質の向上に取り組んでいますか。	3	4	3	3	4	
		④ 新たなネットワークの構築やネットワーク機能の充実に向け、働きかけを行っていますか。	3	4	3	3	4	

令和5年度高齢者相談センター（地域包括支援センター）評価 評価結果

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	谷津	秋津	津鷺	屋敷	東習	
1	運営体制と共通の基盤業務	(8) 高齢者相談センターとは何かについて、地域住民に対して様々な工夫を通じて理解を求めている。	① 事業所独自で作成した高齢者相談センターのチラシ等がありますか。	4	4	4	4	4
			② 地域住民にセンターの役割を周知する機会を設けていますか。	4	4	3	4	4
			③ 広報をする際、住民にわかりやすくするための独自の工夫を取り入れていますか。	4	4	4	4	4
		(9) 利用者から知り得た情報を、部外者のアクセスから保護する仕組みが整備されている。	① 高齢者相談センター内の個人情報(書類・ファイル・パソコン内)を、部外者のアクセスから保護する個人情報保護規定があり、パスワード等の管理がされているか。	3	3	3	4	3
			② 個人情報の取り扱いについてのルールを定めていますか。	3	3	3	4	3
		(10) 直接的・間接的な情報収集の手段に関わらず、利用者に対して、個人情報の保護と利用目的について説明し、同意を得ている。	① 利用者本人に個人情報の保護と利用目的について説明し、同意を得ていますか。	3	3	3	3	3
	② 利用者の個人情報について医療機関や民生委員等の第三者に提供することがある旨を、利用者に対して説明し、同意を求めていますか。		4	3	3	4	4	
	③ 利用者の個人情報を提供してもらう医療機関や民生委員等の第三者に高齢者相談センターの個人情報の使用目的を説明していますか。		3	3	3	3	3	
	2	総合相談支援業務	(11) 行政サービスや、地域のフォーマル・インフォーマルな社会資源の情報を把握し、支援に活用している。	① 保健福祉サービスや、幅広く活用できる行政サービスを把握し、活用しているか。	3	3	3	3
② 医療関係機関や、介護事業所など、地域のフォーマルな資源情報を把握し、活用しているか。				4	4	4	4	4
③ 自治会、ボランティア、老人会、サロン等地域のインフォーマルな資源の情報を把握し、活用しているか。				4	4	4	4	4
(12) 地域のニーズ、利用者のニーズを把握する手法が確立している。		① 担当圏域を小区分に分類し、各々の区分の特徴を把握していますか。	4	4	3	4	4	
		② 各地域の特性に変化がないか、見直しをするしくみはありますか。	4	4	4	4	4	
		③ 小区分の地域特性をいかした取り組みを行っていますか。	4	4	4	4	4	
		④ 担当圏域の地域住民が抱えている課題を分析しているか	4	4	3	4	4	
(13) 地域の社会資源が的確に活用され、地域の福祉力強化に寄与している。		① 既存の社会資源の特徴と改善余地について、職員間で意識の共有ができていますか。	4	4	3	3	4	
		② 当事者や地域住民の福祉活動を支援するしくみがありますか。	4	4	3	3	4	
		③ 地域に必要な社会資源を、改善・開発した実績がありますか。	4	4	4	4	4	
(14) 支援を必要としている高齢者を把握できるようしくみ・工夫・働きかけがなされている。		① 市からの情報以外にセンター自らの取り組みで生活機能の低下がみられる人々を把握していますか。	4	4	3	3	4	
		② 多様な地域の関係機関・団体から情報を入手できるよう、顔の見える関係作りに努めていますか。	4	4	3	3	4	
		③ 多様な情報ルートから、実際の地域住民に関する情報を把握していますか。	4	4	3	3	4	
(15) 初期段階での相談内容から、利用者の置かれた状況を的確に把握し、緊急性を判断した上で適正な対応を行う。		① 様々な相談形式に対応できるしくみがありますか。	3	3	3	3	3	
		② 緊急性を判断する基準が明確にされており、緊急性を判断した場合には必要な対応がなされていますか。	4	4	3	4	4	
		③ 利用者情報を的確にまとめて、必要とする制度・施策・サービス機関の情報を的確に提供していますか。	3	3	3	3	3	
(16) 訪問の手順が明確にされ、適切な情報収集と対応がなされている。		① どのような目的で、誰に対して訪問を行うか、抽出基準が明確にされていますか。	4	4	3	3	3	
		② 訪問を実施する手順が明確にされ、適切な情報収集と対応がなされていますか。	3	3	3	3	3	
		③ 訪問を拒否されない工夫が蓄積されていますか。	3	4	3	3	3	

令和5年度高齢者相談センター（地域包括支援センター）評価 評価結果

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	谷津	秋津	津鷺	屋敷	東習		
2	総合相談支援業務	(17) 個々の利用者に適切なサービス・制度・機関へつながりくみ構築され、円滑なつながりと継続的な支援が実施されている。	① たらい回しにしないよう配慮されていますか。	3	3	3	4	3	
			② 利用者に対して、紹介するサービス・機関等の情報とその理由、個人情報の取り扱いについて説明し、同意を得るための配慮をしていますか。	3	3	3	3	3	
			③ 紹介後、関係者に連絡をして、経過を把握していますか。	3	3	3	3	4	
3	権利擁護業務	(18) 成年後見制度や日常生活自立支援事業が活用されるために関係団体と連携体制が整えられ、地域に対する広報が実施されている。	① 成年後見制度、日常生活自立支援事業(旧:地域福祉権利擁護事業)を普及させるための広報等を実施していますか。地域住民が相談に来ていますか	3	3	3	3	3	
			② 日常生活自立支援事業(旧:地域福祉権利擁護事業)の情報の提供や関係機関へのつながり等の援助を行っていますか。	4	4	3	4	4	
			③ 成年後見制度の申立に必要な地域の医療機関と連携できていますか。	3	3	3	3	3	
			④ 適切な成年後見人を推薦できる団体等と連携できていますか。	4	4	4	4	4	
	(19) 成年後見制度を利用するか否かについて、適切な判断基準のもとで可否を決定し、適切な申し立てが行われるように支援している。	① 制度の利用可否の判断基準は明確ですか。	3	3	3	3	3		
		② 制度利用を支援するしくみは確立されていますか。	3	3	3	3	3		
		③ 緊急性がある場合に、迅速な対応ができる体制が整えられていますか。	3	3	3	4	3		
	(20) 消費者被害を予防するために様々な工夫をしている。	① 消費生活センターと定期的に情報交換をし、消費者被害の実態について全ての職員が把握していますか。	3	3	3	3	3		
		② 消費者問題や被害に関する情報を、関係者に伝える活動をしていますか。	3	3	3	3	3		
		③ 消費者被害の事例に対応するしくみが確立していますか。	3	3	4	3	3		
	(21) 高齢者虐待の防止と支援を行う体制が整えられている。また、高齢者虐待防止ネットワークの必要性について理解し、ネットワーク構築に向けて地域住民を含めた働きかけを行っている。	① 高齢者虐待の疑いがある場合の対応手順がマニュアル化し共有されていますか。また、マニュアルに沿った対応が行われているか。	4	4	3	3	3		
		② 高齢者虐待防止のために、地域へ情報提供がなされていますか。	3	3	3	3	3		
		③ 多様なネットワークを通じて、支援が必要なケースの防止、早期発見・早期対応に取り組んでいるか。	4	4	4	4	4		
		④ 高齢者虐待通報に対し、市と連携して情報収集し、事実確認を行っているか。	4	4	4	4	4		
		⑤ 関係機関との連携をとり、適切に対応しているか。	4	4	4	4	4		
	(22) 困難事例を確実に把握するために、各専門職が連携し、迅速なアセスメントと対応策を実施し、高齢者相談センター全体で対応する体制が整えられている。	① 困難事例を早期に発見するしくみ・工夫がありますか。また、困難事例の定義を全職員が理解していますか。	4	4	4	4	4		
		② 介護サービス事業所からの困難事例を、的確に把握、対応するしくみが整理されていますか。	4	4	3	4	3		
		③ 各専門職が連携して対応する体制が整えられ、解決に向けて動けていますか。	3	3	3	3	3		
		④ 困難事例を見守るネットワークを形成・活用していますか。	4	4	3	4	4		
	4	包括的・継続的ケアマネジメント	(23) 介護支援専門員の相談窓口、ネットワークの形成、情報提供、研修をはじめとした様々な取り組みを実施して、介護支援専門員の不安を取り除き、安心して活動できるよう側面から支援する取り組みがなされている。	① 地域の介護支援専門員の相談窓口として対応するための体制を整備しているか。	4	4	4	4	4
				② 支援困難事例の相談を受けた後、どのように対応するか明確にされていますか。	4	4	3	4	4
③ 支援困難事例に対応できる関係者・機関を把握し、つなげられる関係が構築されていますか。				3	3	3	3	3	
(24) 地域の介護支援専門員自身が、関係機関と連携・協働できる環境を整えている。		① 地域の介護支援専門員に対して、社会資源に関する情報を利用できるしくみを整備していますか。	4	4	4	4	4		
		② 地域の介護支援専門員に対して、研修機会を設けていますか。	4	4	4	3	4		
		③ 地域の介護支援専門員が十分に活動できるように、関係機関(特に医療機関)との連絡調整または、連携のための働きかけをしていますか。	4	4	3	3	4		

令和5年度高齢者相談センター（地域包括支援センター）評価 評価結果

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	谷津	秋津	津鷺	屋敷	東習	
4	包括的・継続的ケアマネジメント	(25) 明確な基準のもとでケアプランが確認され、介護支援専門員に気づきを与えるケアプラン作成指導が行われている。	① 関係者のニーズに即したケアプラン作成指導研修が行われていますか。	3	4	3	3	3
			② ケアプラン作成指導をするにあたり、指導の根拠となる明確な基準が存在しますか。	3	3	3	4	3
			③ 介護支援専門員の個別指導は、地域の介護支援専門員に有効に利用されていますか。	4	4	3	4	3
5	介護予防のケアマネジメント	(26) 地域支援事業の対象者に対して、継続的に状態の維持・改善に取り組めるよう主体性を引き出す支援を行っている。	① 事業対象者の把握に努め、生活機能向上の視点に即したアセスメントを行っていますか。	4	4	3	3	3
			② 個別な計画書を作成し、必要に応じてモニタリングや計画の見直しを行っていますか。	4	4	3	4	4
			③ 活動への参加促進や主体性を引き出すよう支援を行っていますか。	3	3	3	3	3
	(27) 予防給付(要支援1・2)の対象者について、介護予防に向けたニーズを把握し、継続的にモニタリングを行い効果的な予防支援に取り組んでいる。	① 自立支援につながるケアプランを作成していますか。	3	3	3	3	3	
		② 定期的にモニタリングにより、ケアプランの評価・見直しを適切に行っていますか。	3	3	3	4	3	
		③ 職員一人当たりのケアプラン担当数は、十分な支援が行える適正な数になっており、高齢者相談センター本来の業務に影響がないよう調整されていますか。	3	3	3	3	3	
	(28) 業務委託を行った居宅介護支援事業者と良好な関係を構築するための工夫・配慮を行っている。	① 委託事業者が作成したサービス計画の、どのような視点で・どの部分をチェックするか、といったしくみが確立していますか。	4	3	3	3	3	
		② 委託事業者との業務上のやり取りがスムーズにいくように簡略化などの工夫がされていますか。	3	3	3	3	3	
		③ その他、委託事業者と良好な関係を構築するための工夫・配慮をしていますか。	3	3	3	3	3	
6	その他	(29) 地域包括支援ネットワーク構築に向けた取り組みを行っているか。	① 民生委員、自治会、老人会等の会議などに出席し、また、その行事等にも出席して、高齢者相談センターの地域に対するかかわりが十分に持たれるようになっているか。	4	4	3	4	4
			② 包括的ケア推進のため、地域ケア会議を、計画に沿って多様な関係者に出席を呼びかけ、効果的な内容で実施しているか。	4	4	3	4	4
			③ 地域の医療関係者との情報の交換や共有ができるような取組みを行う等、連携が図られているか。在宅医療関係者との関係を構築しているか。	4	4	3	3	3
	(30) 認知症施策の周知、改善に関する取り組みを行っており、認知症サポーターの養成や認知症予防の活動が積極的に行われているか。	① 認知症サポーター養成講座等、認知症に対する啓発が行われ、家族を含む、認知症の方を支援する地域の取り組みを行っているか。	4	4	4	4	4	
		② 認知症に対する講習会等を開催して、認知症に関する知識を地域に伝達し、予防の面からも認知症に対する支援を行っているか。	4	4	4	4	4	
		③ 認知症の方について十分な支援を行い、地域の医療機関とも連携をして改善に向けての取り組みが行われているか。	3	4	3	3	3	
合 計			334	335	303	323	325	