

## 令和元年度高齢者相談センター第三者評価の実施について

### 1 評価の目的

- (1) 地域包括支援センター(本市においては高齢者相談センター 以下「センター」という)のサービスの質の向上、機能強化に向けた業務内容の改善。合わせて設置者である本市の役割遂行に向けた取り組みの適切性について具体的な内容を明確にする。
- (2) センターの市民への認知度の向上。
- (3) 第三者からの評価とすることで、評価情報に客観性を持たせ、公益性の確保に向けた情報公開を実施する。
- (4) 一連のプロセスを通じて、より良い運営・活動に向けた取り組みを推進する。

### 2 センターの一覧

名称(受託法人)	住所	地区
谷津高齢者相談センター (社会福祉法人 慶美会)	谷津 5 丁目 16 番 33 号 谷津コミュニティセンター内	谷津、谷津町 奏の杜
秋津高齢者相談センター (社会福祉法人 慶美会)	秋津 3 丁目 4 番 1 号 総合福祉センター内	袖ヶ浦、秋津 香澄、茜浜 芝園
津田沼・鷺沼高齢者相談センター (社会福祉法人 清和園)	鷺沼 1 丁目 2 番 1 号 保健会館内	津田沼、鷺沼 藤崎、鷺沼台
屋敷高齢者相談センター (社会福祉法人 豊立会)	屋敷 4 丁目 6 番 6 号 東部保健福祉センター内	花咲、屋敷 泉町、大久保 本大久保
東習志野高齢者相談センター (社会福祉法人 八千代美香会)	東習志野 2 丁目 10 番 3 号 地域交流プラザ ブレーメン習志野内	実籾、新栄 東習志野 実籾本郷

### 3 評価方法

#### 【利用者評価】

- ・市内の居宅介護支援事業者、センターの相談者、民生委員、高齢者相談員、市内医療機関、歯科医院、薬局に対しアンケートを送付し回答いただく。

### 【自己評価】

- ・自己評価票については、平成 28 年度第三者評価にて活用した事業評価分析シートと国の評価項目等との整合性を図り新たに作成した事業評価分析シートを使用し、事業者で話し合いアンケートに答える。

### 【現地調査】

- ・自己評価票をもとに、第三者評価事業受託業者と担当課職員で現地調査を実施する。(聞き取り・書類の確認)
- ・帳簿・台帳等が適正に処理されているかについて、事務処理等に関する評価も現地調査によって行う。

### 【評価】

- ・第三者評価事業受託業者が、利用者評価、自己評価、現地調査内容を取りまとめ総合的な評価を実施する。
- ・センター運営受託法人へ結果及び改善事項の説明会を実施。

#### 4 介護保険運営協議会へ評価結果等の報告及び結果公表

評価結果を介護保険運営協議会へ報告した後、市のホームページで評価結果を公表する。

#### 5 調査項目

- (1) 運営体制・共通的事項
- (2) 総合相談支援業務
- (3) 権利擁護業務
- (4) 包括的・継続的ケアマネジメント業務
- (5) 介護予防ケアマネジメント業務
- (6) その他の業務

#### 6 評価の時期

令和元年 9 月末時点での状況

平成 30 年度（平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日）及び平成 31 年 4 月 1 日～令和元年 9 月 30 日の期間について評価する。

#### 令和元年度の運営評価等のスケジュールについて

令和元年 8 月下旬	利用者評価の実施
令和元年 10 月上旬	自己評価の実施
11 月中	現地調査（各所半日）
12 月下旬	センターへの報告会
令和 2 年 2 月 13 日	介護保険運営協議会に報告