

令和7年度地域包括支援センター(高齢者相談センター)の第三者評価結果及び 令和8年度委託法人の継続承認について

令和7年度に行った高齢者相談センターの評価結果を介護保険運営協議会において報告いたします。その結果報告をもとに、令和8年度の地域包括支援センター(高齢者相談センター)の委託法人の承認の可否を審議していただきます。

I. 令和7年度地域包括支援センター(高齢者相談センター)評価について

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)の運営が公平・中立を旨とし、安定的・継続的に行われていくために、センターの運営状況や事業内容等について客観的評価を実施しました。

(*介護保険法115条の46第4項及び同第9項に基づき実施)

1. 対象

市内5か所のセンター

2. 評価機関

[名 称] 株式会社 地域計画連合

[住 所] 東京都豊島区北大塚 2-24-5 ステーションフロントタワー 2階

[評価責任者] 姫野 亜紀

3. 評価対象期間

令和6年4月1日～令和7年9月30日

4. 評価方法

- (1) 各センターによる自己評価(調査票を用いた自己評価)
- (2) 利用者およびセンター職員及びによる評価(アンケート調査)
- (3) 現地調査、ヒアリング
- (4) (1)から(3)を取りまとめ総評の実施

5. 実施内容

(1) 自己評価項目について

評価の項目と項目数

ア 評価分野8項目を柱とする16項目の活動目標について、取組項目を75項目設定し、成果指標を設定した。

イ 評価項目の体系は【表1】のとおり。

【表1】

評価項目の体系

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

- (2) 利用者およびセンター職員による評価（アンケート調査）
ア センターが関わる関係機関等へ満足度調査を実施した。
イ アンケート結果については、10～18ページに記載の通り。

【アンケート対象者】

- ① 利用者等住民（相談者、サロン等の参加者）
- ② 高齢者相談員
- ③ 民生委員・児童委員
- ④ 市内の介護支援専門員
- ⑤ 地域ケア会議関係者（医療関係者・地域関係者）
- ⑥ センター職員

(3) 現地調査、ヒアリング

自己評価を基に、現地調査を実施。また令和7年度の重点運営事項の取り組み状況について、進捗状況を聞き取り確認した。

調査日：令和7年11月 6日 屋敷高齢者相談センター
12日 東習志野高齢者相談センター
14日 津田沼・鷺沼高齢者相談センター
17日 谷津高齢者相談センター
20日 秋津高齢者相談センター

(4) 総評

19～23ページに記載のとおり。

6. 結果

(1) 評価基準

取組項目ごとに留意点を踏まえて、個々の取り組みの内容を振り返り、5段階から評語を選択する。

5段階	評価基準
評価5	十分取組んでいる
評価4	取組んでいる
評価3	どちらともいえない
評価2	あまり取組んでいない
評価1	取組んでいない

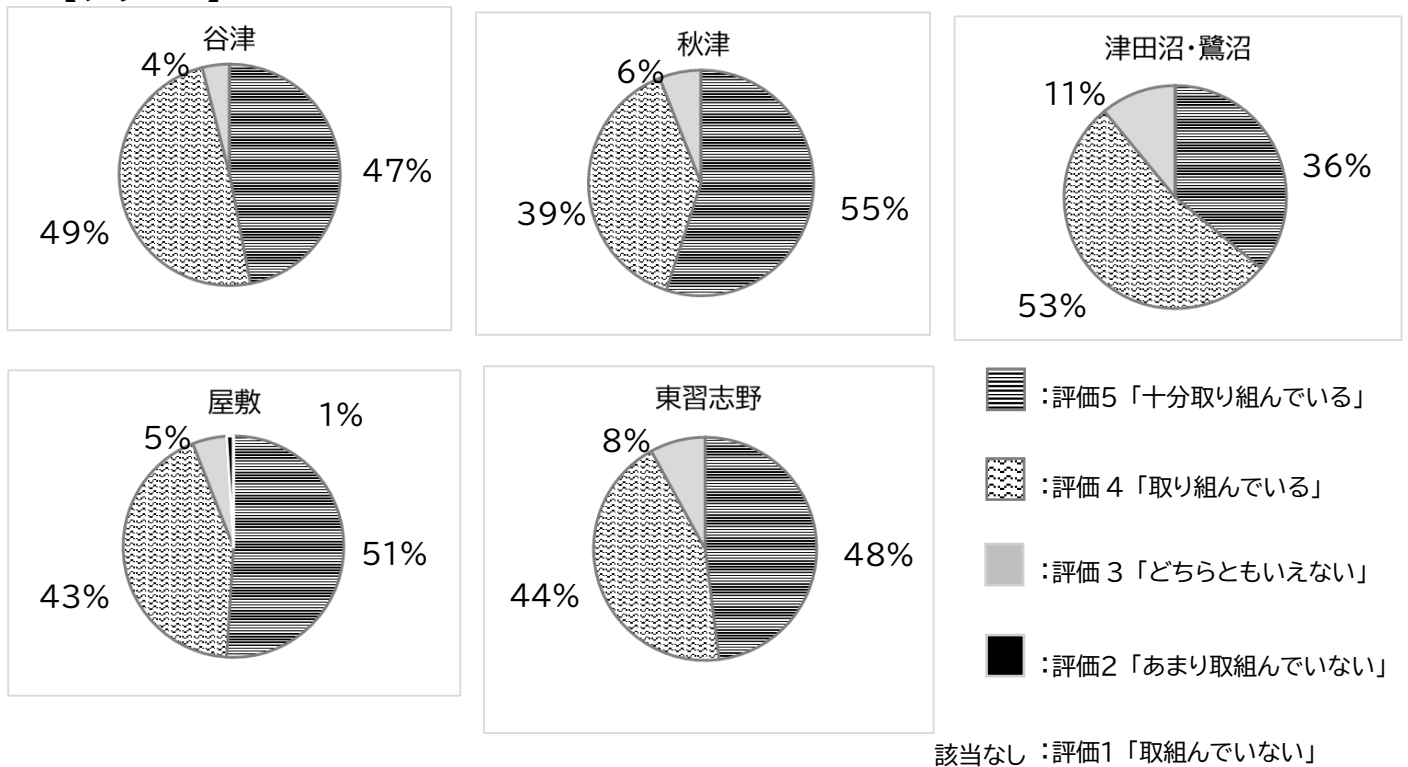
(2) 評価結果

取組項目ごとに留意点を踏まえて、個々の取り組みの内容を振り返り、5段階から評語を選択する。

ア 各センターにおける取組項目ごとの評価において、評価5から評価1の割合は【グラフ1】のとおりであった。なお、全センターにおいて、全ての取組項目の約9割の項目について「十分取り組んでいる」又は「取り組んでいる」状況であり、成果指標とも照らし合わせた結果、第三者評価機関により良好な取り組みがされている事が確認できた。

イ 各センターにおける取組項目ごとの評価は、5ページから9ページに記載のとおりであった。

【グラフ1】



各センターの取組状況の評価結果

	評価分野	活動目標	取組項目	センターの取組状況の評価結果				
				谷津	秋津	津田沼 鷺沼	屋敷	東 習志野
1	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	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	4	5	4	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	5	5	4	4	4
			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	5	5	4	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	5	5	4	5	5
2	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	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	5	5	5	5	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	5	5	4	4	4
			C 市の実施方針や担当圏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	5	5	4	4	4
			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	4	4	4	4	4
		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	A センター長等の責任者の役割を文書で明確に示し、職員に周知しているか	5	5	5	5	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	5	4	5	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	4	4	4	4	5
			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	5	4	4	3	4
			E 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	3	3	4	4	4
		3 センター職員の人材 確保および育成を図る	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	4	3	5	4	5
			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	4	4	5	4	5
			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	5	5	5	4	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	5	5	5	4	5
			E 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	5	5	4	4	5

評価分野	活動目標	取組項目	センターの取組状況の評価結果				
			谷津	秋津	津田沼 鷺沼	屋敷	東 習志野
2 組織運営	4 市が示している個人情報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	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	4	5	5	5	5
		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	4	5	3	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	4	5	5	4	5
		D センターへの苦情内容をもとに業務を改善しているか	4	5	4	5	5
		E 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	4	5	3	5	4
3 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	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	5	5	5	4	4
		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	5	5	4	5	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	4	5	4	5	5
		D 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	5	5	4	5	5
	2 市と相談事例を共有・分析し、支援に活かす	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	5	5	5	5	5
		B 相談事例の終結条件を、市と共有しているか	3	3	4	4	5
		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	5	5	5	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	4	4	4	5	3
	3 家族介護者支援に取り組む	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	4	4	5	5	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。	3	3	4	4	4
		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	5	5	5	5	4
		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	4	5	5	5	4
		E 家族介護者に対する予防的な取組を行なっているか	5	5	5	4	4

評価分野	活動目標	取組項目	センターの取組状況の評価結果					
			谷津	秋津	津田沼 鷺沼	屋敷	東 習志野	
3	総合相談支援事業	4 複合的な課題を持つ世帯の相談に適切に対応する	A 相談者とともに複合的課題を整理してニーズを明確にしているか	5	5	4	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	4	4	4	5	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	4	4	4	2	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	5	4	3	3	4
4	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	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	4	4	5	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	4	4	4	5	3
			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	4	4	5	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	5	5	5	5	4
			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	4	4	5	5	4
			F 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	4	5	4	5	4
5	包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	2 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	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	4	4	3	5	5
			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、地域ケア会議等を開催しているか	4	5	3	4	5
			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	5	5	4	3	4
			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	5	5	4	4	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	4	5	3	4	5
		3 市の方針に則り、介護予防サービス計画の検証を行う	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	4	4	5	5	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	4	4	4	5	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	4	4	4	5	3
			D 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	4	3	4	4	3

評価分野	活動目標	取組項目	センターの取組状況の評価結果						
			谷津	秋津	津田沼 鷺沼	屋敷	東 習志野		
6	地域ケア会議	1 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	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	4	4	3	5	3
			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	4	4	5	5	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	4	4	4	5	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	4	4	4	3	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	5	5	5	4	3
		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	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	5	5	3	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	5	5	5	5	4
			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	5	5	5	5	4
			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	5	5	4	5	5
7	介護予防支援・介護予防ケアマネジメント	1 介護予防支援・介護予防ケアマネジメントを適切に実施する	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	4	4	4	5	5
			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	5	4	4	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	4	4	4	4	5
			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	5	4	4	5	5
			E	・委託実施していない場合は、市がセンターに対し、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。	4	4	4	4	5
			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	4	4	4	4	4

	評価分野	活動目標	取組項目	センターの取組状況の評価結果					
				谷津	秋津	津田沼 鷺沼	屋敷	東 習志野	
8	包括的支援事業	1 事業間連携を推進する	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	5	5	5	4	5
			B	生活支援コーディネーター・就労的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	5	5	4	5	4
			C	・生活支援コーディネーター・就労的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的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。	5	5	4	4	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	4	4	5	5	5
			E	生活支援コーディネーター・就労的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	5	5	4	5	5

7. センター職員及び利用者による評価（アンケート調査）結果

【アンケート対象者】

- ① 利用者等住民（相談者、サロン等の参加者）
- ② 高齢者相談員
- ③ 民生委員・児童委員
- ④ 市内の介護支援専門員
- ⑤ 地域ケア会議関係者（医療関係者・地域関係者）
- ⑥ センター職員

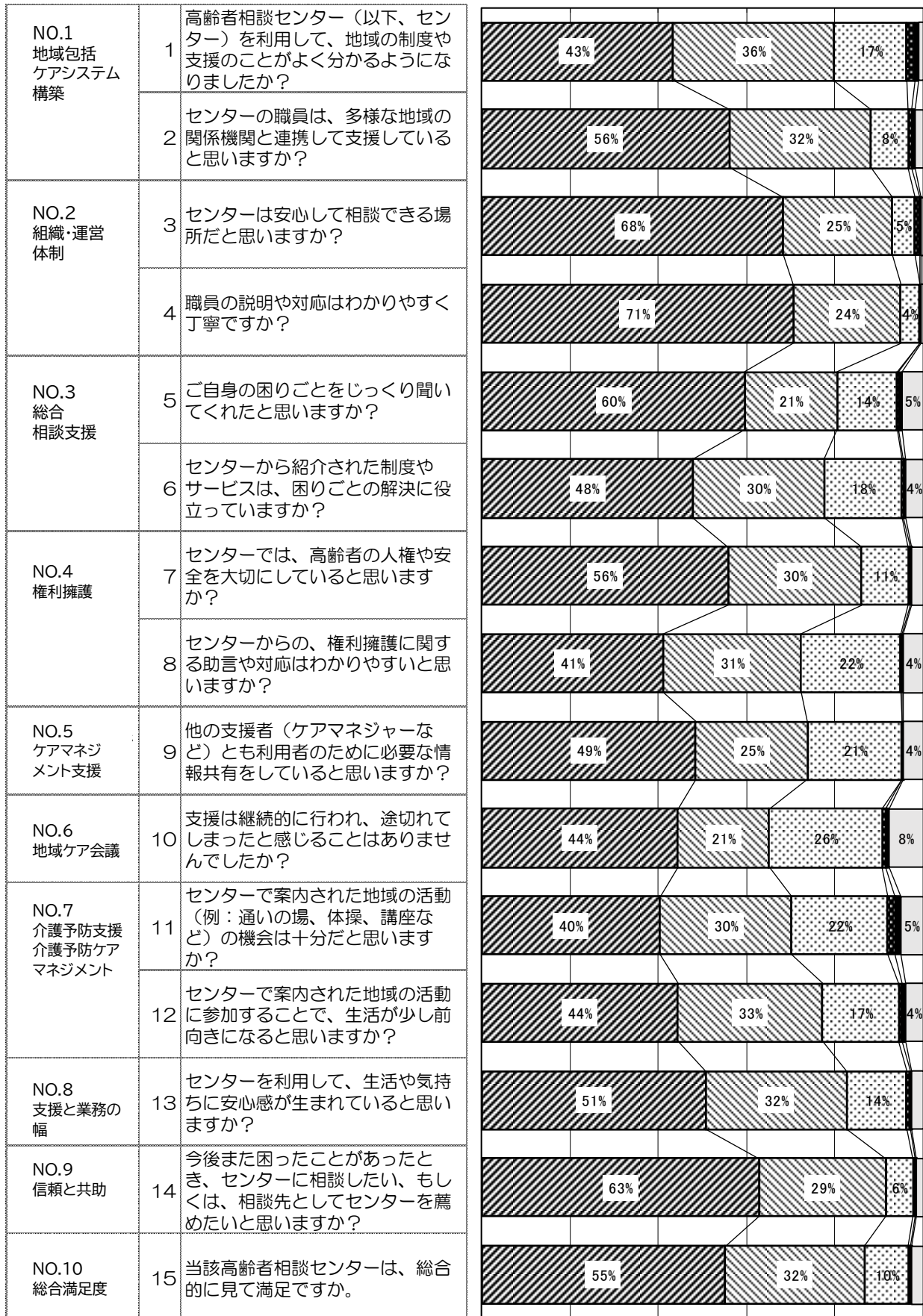
1. 利用者等住民のアンケート調査では、組織・運営体制と信頼と共助における満足度が9割を超えて高く、利用者等住民との信頼関係が構築されている。
2. 高齢者相談員のアンケート調査では、総合相談支援における満足度が9割を超えて高く、高齢者相談員からの相談に適切な対応ができています。
3. 民生委員・児童委員のアンケート調査では、権利擁護に関する満足度が5割以下であり、今後の取組みに期待される場所となっている。
4. 市内の介護支援専門員のアンケート調査では、全ての項目において満足度は低いが、センターは介護支援専門員に対して、「地域で目的を共有して働く重要な社会資源」との共通認識をもち連携に取り組んでおり、今後の関係性に期待できる。
5. 医療関係者のアンケート調査では、センターとの連携が有効であるという回答が8割を超えている。
6. 地域関係者のアンケート調査では、権利擁護に関する満足度が他の対象者に比べると高く、総合満足度も9割と高い。
7. センター職員のアンケート調査では、総合相談支援における満足度が9割と高かった。

【利用者等地域住民調査結果（全体）】

(N=272)

とても思う
 思う
 どちらでもない
 あまり思わない
 思わない
 無回答

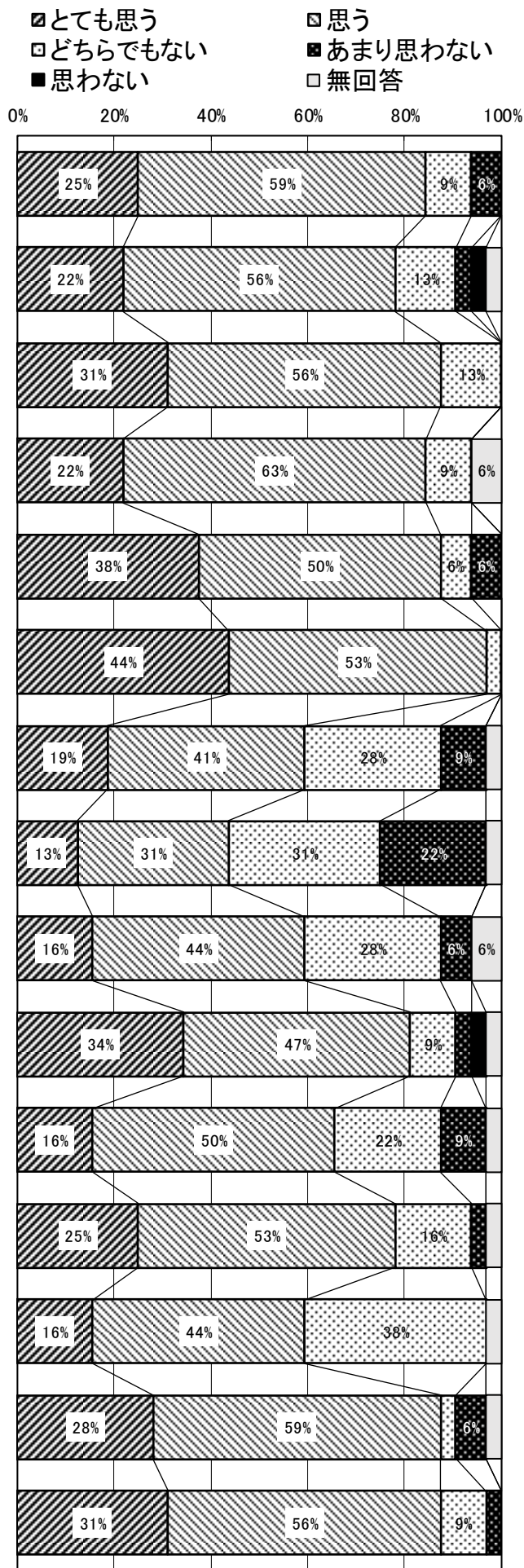
0% 20% 40% 60% 80% 100%



【高齢者相談員調査結果（全体）】

(N=32)

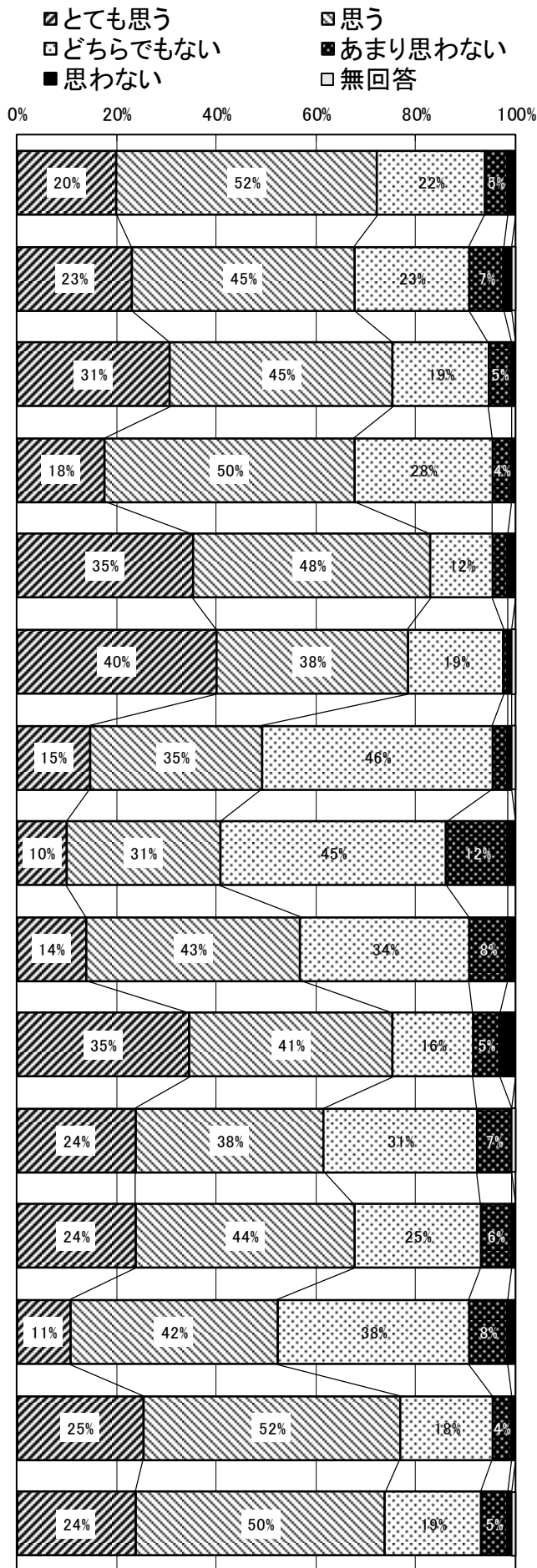
NO.1 地域包括 ケアシステム 構築	1	高齢者相談センター（以下、センター）は、地域の課題を把握し、高齢者相談員と共有していると思いますか？
	2	センター職員は、地域の資源の開発や関係者をつなげる取り組みをしていると思いますか？
NO.2 組織・運営 体制	3	センターは、高齢者相談員の活動を理解し、尊重していると思いますか？
	4	センターの連携窓口（連絡手段や対応体制）は整備されていると思いますか？
NO.3 総合 相談支援	5	高齢者相談員として把握した困りごとを、センターに相談・共有できる体制があると思いますか？
	6	高齢者相談員がつかない相談に、センターが丁寧に対応してくれていると思いますか？
NO.4 権利擁護	7	高齢者の虐待や消費者被害に関する相談で、センターと連携できていると思いますか？
	8	センターは権利擁護（例：虐待防止、成年後見制度等）について高齢者相談員に助言・情報提供をしていると思いますか？
NO.5 ケアマネジ メント支援	9	支援困難な世帯のケースについて、センターと連携できていると思いますか？
NO.6 地域ケア会議	10	センターとの連携により、高齢者相談員として「一人で抱え込まずにられる」と思いますか？
NO.7 介護予防支援 介護予防ケア マネジメント	11	地域の「通いの場」やサロンなどの活動で、センターと協働できていると思いますか？
	12	高齢者の社会参加や介護予防活動について、センターは積極的だと思いますか？
NO.8 支援と業務の 幅	13	家族介護者や8050世帯など多面的課題に対して、センターが他機関と連携して対応していると思いますか？
NO.9 信頼と共助	14	センター職員は、高齢者相談員の地域情報や判断を尊重してくれていると思いますか？
NO.10 総合満足度	15	当該高齢者相談センターは、総合的に見て満足ですか？



【民生委員・児童委員調査結果（全体）】

(N=130)

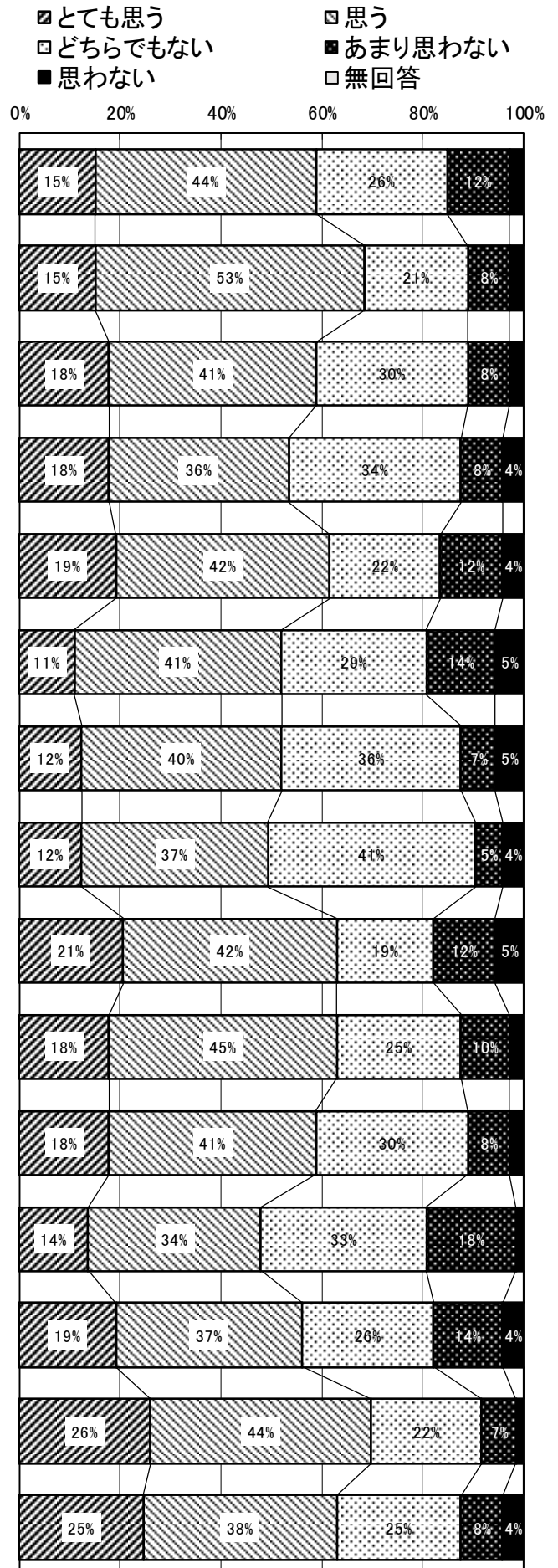
NO.1 地域包括 ケアシステム 構築	1	高齢者相談センター（以下、センター）は、地域の課題を把握し、民生委員・児童委員と共有していると思いますか？
	2	センター職員は、地域の資源の開発や関係者とつながる取り組みをしていると思いますか？
NO.2 組織・運営 体制	3	センターは、民生委員・児童委員活動を理解し、尊重していると思いますか？
	4	センターの連携窓口（連絡手段や対応体制）は整備されていると思いますか？
NO.3 総合 相談支援	5	民生委員・児童委員として把握した困りごとをセンターに相談・共有できる体制があると思いますか？
	6	民生委員・児童委員がつかない相談に、センターが丁寧に対応していると思いますか？
NO.4 権利擁護	7	高齢者の虐待や消費者被害に関する相談で、センターと連携できていると思いますか？
	8	センターは権利擁護（例：虐待防止、成年後見制度等）について民生委員・児童委員に助言・情報提供をしていると思いますか？
NO.5 ケアマネジ メント支援	9	支援困難な世帯のケースについて、センターと連携できていると思いますか？
NO.6 地域ケア会議	10	センターとの連携により、民生委員・児童委員として「一人で抱え込まずにいられる」と思いますか？
NO.7 介護予防支援 介護予防ケア マネジメント	11	地域の「通いの場」やサロンなどの活動で、センターと協働できていると思いますか？
	12	高齢者の社会参加や介護予防活動について、センターは積極的だと思いますか？
NO.8 支援と業務の 幅	13	家族介護者や8050世帯など多面的課題に対して、センターが他機関と連携して対応していると思いますか？
NO.9 信頼と共助	14	センター職員は民生委員・児童委員の地域情報や判断を尊重していると思いますか？
NO.10 総合満足度	15	当該高齢者相談センターは、総合的に見て満足ですか。



【介護支援専門員調査結果（全体）】

(N=73)

NO.1 地域包括 ケアシステム 構築	1	高齢者相談センター（以下、センター）は、地域の課題や資源について介護支援専門員と情報共有していると思いますか？
	2	地域ケア会議等を通じて、地域づくりや多職種連携に貢献していると思いますか？
NO.2 組織・運営 体制	3	センターの職員体制や連絡体制は、連携しやすいと思いますか？
	4	センターの対応には一貫性や信頼性があると思いますか？
NO.3 総合 相談支援	5	利用者や家族の相談について、センターと適切に連携できていますか？
	6	センターからの制度・サービス情報の提供は十分だと思えますか？
NO.4 権利擁護	7	虐待や消費者被害などの権利擁護に関して、センターと適切に連携できていますか？
	8	センターからの、権利擁護に関する助言や対応は、適切だと思えますか？
NO.5 ケアマネジ メント支援	9	支援困難な事例について、センターと協働して対応できていると思えますか？
NO.6 地域ケア会議	10	センター主催の事例検討会や研修は、実務に役立つと思えますか？
NO.7 介護予防支援 介護予防ケア マネジメント	11	要支援者の予防プラン作成時に、センターとの連携はスムーズですか？
	12	地域の通いの場や予防活動について、センターからの情報提供はありますか？
NO.8 支援と業務の 幅	13	認知症・精神疾患・生活困窮など多面的課題のある世帯に対し、センターの支援は有効だと思えますか？
NO.9 信頼と共助	14	センター職員は、ケアマネジャーの意見や判断を尊重してくれていると思えますか？
NO.10 総合満足度	15	当該高齢者相談センターは、総合的に見て満足ですか。

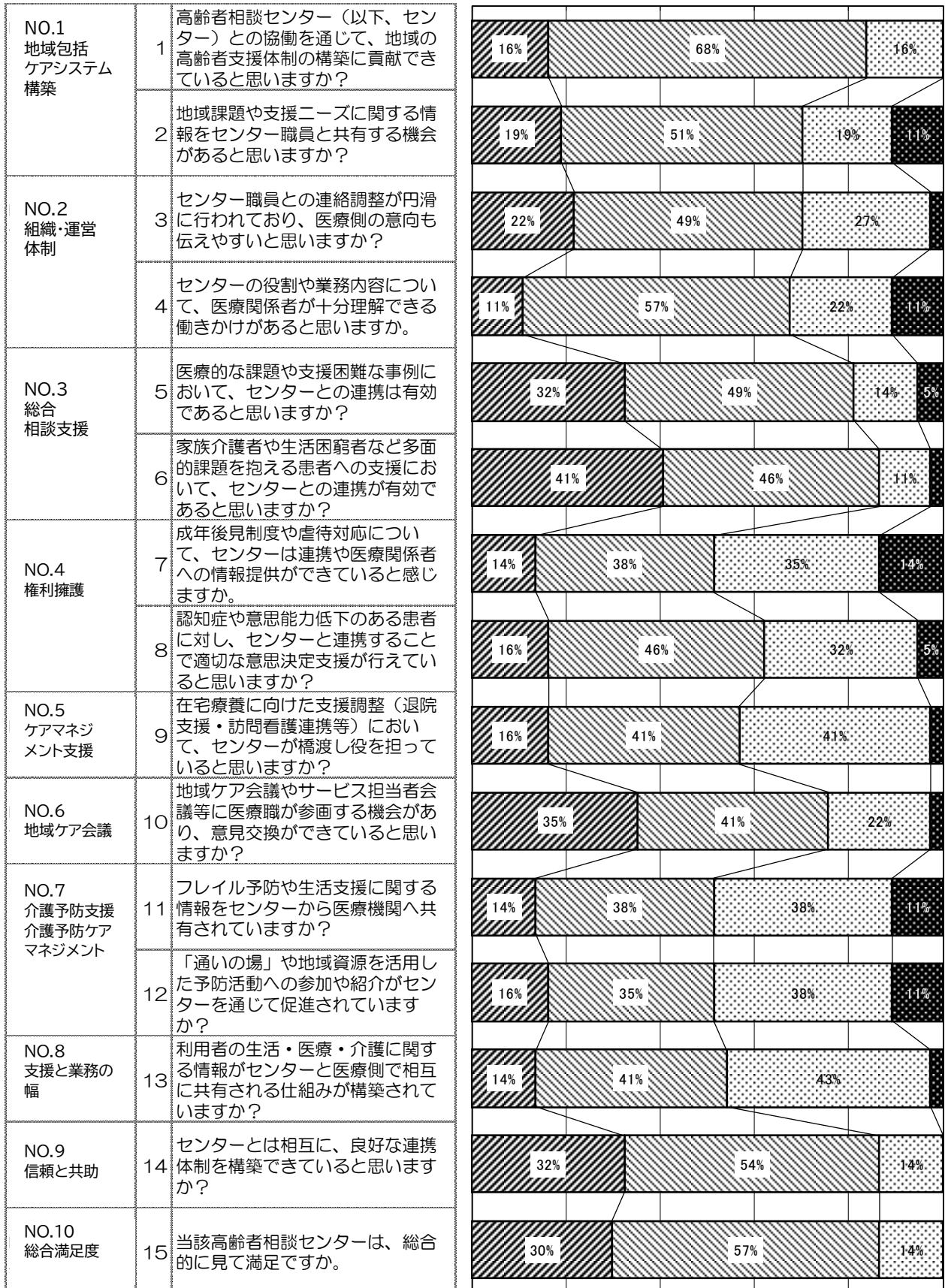


【医療関係者調査結果（全体）】

(N=37)

☑とても思う ☐思う ☐どちらでもない
■あまり思わない ■思わない □無回答

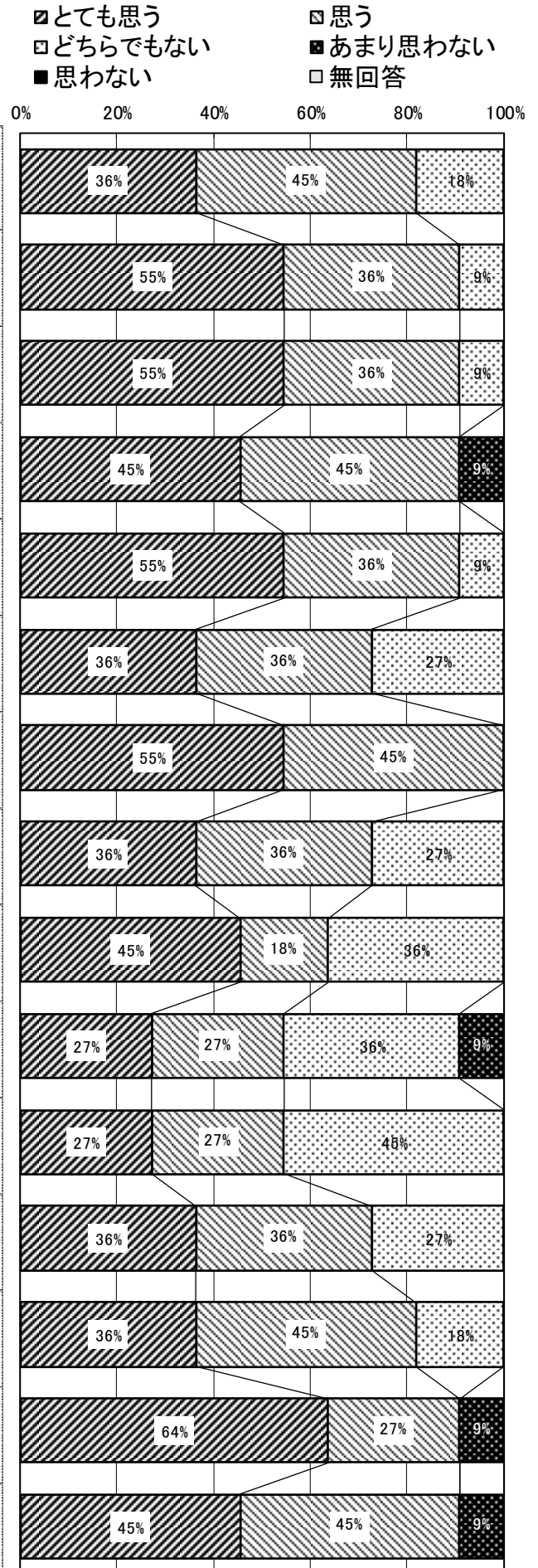
0% 20% 40% 60% 80% 100%



【地域関係者調査結果（全体）】

(N=11)

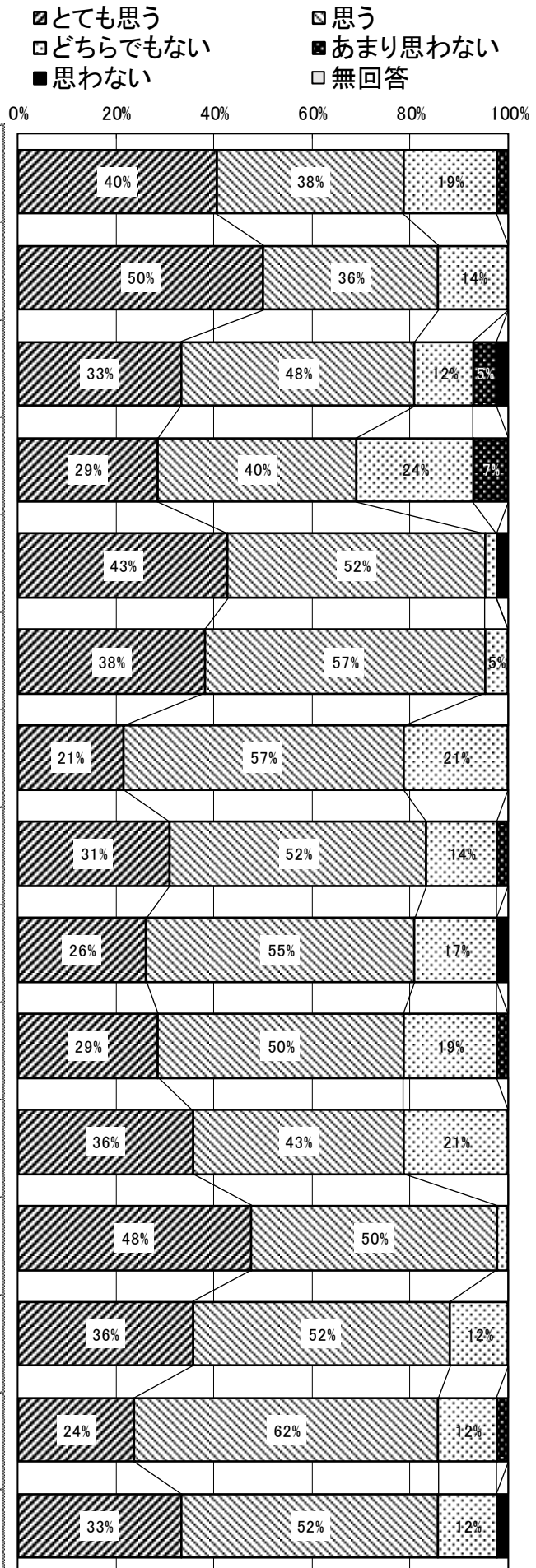
NO.1 地域包括 ケアシステム構 築	1	高齢者相談センター（以下、セン ター）に関わって、地域の制度や支 援のことがよく分かるようになりましたか？
	2	センターの職員は、多様な地域の関 係機関と連携して支援していると思 いますか？
NO.2 組織・運営 体制	3	センターは安心して相談できる場所 だと思いますか？
	4	職員の説明や対応はわかりやすく丁寧ですか？
NO.3 総合相談 支援	5	相談者などからの困りごとをじっくり聞いてくれていると思いますか？
	6	センターから紹介された制度やサー ビスは、相談者の困りごとの解決に 役立っていると思いますか？
NO.4 権利擁護	7	センターでは、高齢者の人権や安全 を大切にしていると思いますか？
	8	センターからの、権利擁護に関する 助言や対応はわかりやすいと思いま すか？
NO.5 ケアマネジ メント支援	9	他の支援者（ケアマネジャーなど） とも利用者のために必要な情報共有 をしていると思いますか？
NO.6 地域ケア 会議	10	支援は継続的に行われ、途切れてしま ったと感じることはありませんで したか？
NO.7 介護予 防・支援マネジ メント	11	センターで案内された地域の活動 （例：通いの場、体操、講座など） の機会は十分だと思いますか？
	12	センターで案内された地域の活動に 参加することで、生活が少し前向き になると思いますか？
NO.9 支援と業 務の幅	13	センターを利用して、生活や気持ち に安心感が生まれていると思います か？
NO.9 信頼と共 助	14	今後また困ったことがあったとき、 センターに相談したい、もしくは、 相談先としてセンターを薦めたいと 思いますか？
NO.10総合満足 度	15	当該高齢者相談センターは、総合的 に見て満足ですか。



【センター職員調査結果（全体）】

(N=47)

NO.1 地域包括 ケアシステム 構築	1	地域課題や将来的な支援ニーズを把握する取り組みに積極的に関わっていると思いますか。
	2	地域の関係機関や住民組織との協働により、支援の枠組みを継続的に強化していると思いますか。
NO.2 組織・運営 体制	3	センター内の情報共有や業務分担が適切に行われ、チームとして機能していると思いますか。
	4	職員が安心して働き続けられるよう、業務量や負担の調整、相談体制など、定着支援に関する取り組みが整っていると思いますか。
NO.3 総合 相談支援	5	利用者の相談に対し、関係機関と連携しながら、必要な継続支援へつなげる対応ができていると思いますか。
	6	家族介護者の支援や複合的課題を持つ世帯など、多面的な相談内容に対して、他機関とも連携し適切に対応していると思いますか。
NO.4 権利擁護	7	成年後見制度や日常生活自立支援事業の活用について、十分に理解し必要に応じて案内していると思いますか。
	8	消費者被害や高齢者虐待の対応や予防への理解を深め、積極的に取り組んでいると思いますか。
NO.5 ケアマネジ メント支援	9	支援の継続性や計画性を意識し、必要に応じてフォローアップや計画内容の検証を行っていると思いますか。
NO.6 地域ケア会議	10	地域ケア会議において、困難ケースに対応する調整役を担い、地域課題の整理ができていると思いますか。
NO.7 介護予防支援 介護予防ケア マネジメント	11	フレイル予防や生活支援の視点から、本人に合った支援計画を立案・実施していると思いますか。
	12	「通いの場」など地域の介護予防資源と利用者をつなぐ働きかけを行っていると思いますか。
NO.8 支援と業務の 幅	13	事業の実施にあたり、高齢者が自立した生活を営むことのできる地域づくりを目的として念頭においていると思いますか。
NO.9 信頼と共助	14	利用者や関係機関から得たフィードバックを日常業務やセンター運営の改善に活かしていると思いますか。
NO.10 総合満足度	15	当該高齢者相談センターは、総合的に見て満足ですか。



8. 総 評

【全体】

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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、地域課題を見据えている。 ・対応課題が山積する中で、重点的エリアへの戦略的対応ができるよう、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、拡がりが期待される。
2. 組織運営	<ul style="list-style-type: none"> ・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、効果的な役割分担や進捗評価につなげる工夫が期待される。 ・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、組織的な情報共有が工夫されている。
3. 総合相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・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り組みが行われている。 ・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、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が求められる。
4. 権利擁護事業	<ul style="list-style-type: none"> ・独居高齢者等に対する予防的アプローチとして、地域住民や地域関係者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。 ・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、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ことが期待される。
5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・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、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している。 ・介護予防ケアプランの委託先の確保が困難な中、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への対策が求められる。
6. 地域ケア会議	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・地域ケア会議の成果を地域関係者とも積極的に共有し、専門的知見が地域により一層還元されるアプローチが行われている。
7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	<ul style="list-style-type: none"> ・各センターで社会資源のマップづくりが進められ、資源を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。 ・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。
8. 包括的支援事業(事業間連携の推進)	<ul style="list-style-type: none"> ・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、住民主体の活動の定着は、共通した地域課題として認識されている。

【谷津高齢者相談センター】

評価分野	良い点	さらなる改善点
1. 地域包括ケアシステムの構築・推進	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
2. 組織運営	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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み内容が整理され、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らい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。
3. 総合相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・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ます。 ・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いでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、増加傾向を客観的データとして把握してほしい。
4. 権利擁護事業	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
6. 地域ケア会議	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議の開催テーマは、関係者の意見をまとめて決定しており、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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
7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	<ul style="list-style-type: none"> ・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र्म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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険サービスおよび通所型短期集中予防サービスは、利用者が目標達成後も継続したい意向が強く、地域に戻すことが難しい状況が見られる。 ・セルフマネジメントの啓発とともに、医師などによる終結条件の提示や、卒業価値を高めるインセンティブと卒業後の「楽しい場」の整備の有効性などについて、さらなる検討が期待される。
8. 包括的支援事業（事業間連携の推進）	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・防災マップについての地域への周知とともに、圏域の資源（数多くの活動拠点など）も含めた地域マップとしての展開が期待される。

【秋津高齢者相談センター】

評価分野	良い点	さらなる改善点
1. 地域包括ケアシステムの構築・推進	<ul style="list-style-type: none"> 市から提供された「地域アセスメントシート」を用いて地域課題を抽出する視点を意識しており、市の調査計画の情報を分析し、センターとしての課題を整理している。 独居高齢者や高齢者のみ世帯が多い圏域の中で、地域の実情や人口動態や資源分布などから重点エリアを抽出し、地域課題と解決の取り組みを明確に整理している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後、地域に潜在する課題把握のための実態調査や、既存データの分析などから客観的データを収集・分析し、優先度の高いエリアを抽出する検討が求められる。 左記のエリアで用いた地域分析の方法は、他エリアにも応用できるものであり、こうした客観的情報を活用し、今後の取り組みがより円滑に行われることが期待される。
2. 組織運営	<ul style="list-style-type: none"> 当センターとして、5か年の中長期計画を明文化しており、業務の体系化を試みたものとなっている。 法人組織により、新入社員向けを中心とした基礎的研修の仕組みや、ストレスチェックなどの体制が整えられている。研修計画を持ち、OJTではセンター長によるスーパービジョンがある。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画の達成状況を日ごろから意識し業務遂行したいと考えており、その意味で、事業計画を実務に落とし込みやすい体系的なものとする 것도検討してほしい。 当センターの幅広くかつ深い業務範囲をふまえると、現状の業務分担の対応に加えて、業務の体系的な把握とともに、適切な分担と業務量の把握が一層求められる。
3. 総合相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 地域アセスメントシートを用い、圏域内にある関係機関や新たに発掘した社会資源の情報を定期的に更新し、地域包括支援ネットワークのハブ情報を蓄積している。 家族介護者支援の会で10ヶ月かけ「認知症学習すごろく」をオリジナル制作し、紙版に加え布製・立体教材(バッグ、サイコロ等)を準備し、参加者と学びを深めている。 支援困難ケースについては、「困難・受入れ拒否介入フローチャート」を作成し、対応手順を明確にし、早期発見のため、連携する見守り先に年2回の訪問を定めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 圏域の中で、URの団地など、重点的な取組の必要なエリアに対しては、団地の相談センターとイベントで連携してセンターの周知を図る活動の強化が求められる。 家族介護者支援では関係機関が関わる場合の対応の長期化や、家族の精神的負担が増大しないためのフォローを今後の対応課題と認識しており、これらを前進させたい。
4. 権利擁護事業	<ul style="list-style-type: none"> 終活ノートを活用した権利擁護への啓発は、社会福祉協議会と連携し、ノートの書き方にとどまらず、将来に備えて何が重要なのかACP*のコンセプトを伝えている。センターとして経験した実例を踏まえ、具体的にどのように本人の意思の尊重が難しくなるのかを、わかりやすく伝えている。 	<ul style="list-style-type: none"> 虐待の早期発見や防止につなげるために、“虐待の芽の段階”をどのように介護保険事業者と情報共有をするのか、共通理解をつくることを課題と認識している。 虐待の疑いがある場合の48時間以内で訪問をする基本ルールの判断についても、最前線のケアマネジャー等関係者との共通認識をつくるよう働きかけることが期待される。
5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ケアマネジャーと民生委員・児童委員、高齢者相談員などが連絡相談の取れる関係をつくるべく、双方からの要請を受け多職種が参加する介護支援専門員研修を開催している。 介護予防サービス計画の作成ニーズは増大しており、年間300件近い依頼に対し、約半数程度の計画をセンター内で対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後、一層需要が高まる介護予防サービス計画は、作成を請け負うケアマネジャーの減少のみならず、新規委託先がない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。
6. 地域ケア会議	<ul style="list-style-type: none"> 圏域ケア会議では、圏域の特性である独居高齢者のケースを取り上げ、認知症の自認がない場合に、地域で起こる事象や対応課題を浮彫にする報告を行っている。 行方不明高齢者に関する会議の検討結果は、第2層協議体の活動(みんな de おたがいさま)にも反映させ、認知症になっても安心して暮らせる環境づくりに波及させている。 	<ul style="list-style-type: none"> 徘徊を繰り返していた認知症高齢者が、毎月のカフェとデイサービスにつながって徘徊行為が解消した事例等から、見守り機能をもつ居場所の重要性を認識している。 地域課題を客観的に把握したことを土台に、地域ケア会議を活用して、地域全体の安心して暮らせる環境づくりにつなげていく優れた手法の発信が期待される。
7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	<ul style="list-style-type: none"> ケアマネジャーを訪問して地域で活用可能な社会資源一覧表の説明会を持ち、ケアプラン作成時の介護予防に資するインフォーマルな資源の周知を図っている。 通所型短期集中予防サービスを利用する人の卒業にむけ、次の居場所を提供すべく、サロンを案内したり、同行するなどの取り組みを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 高齢化率が高く、独居高齢者の多い圏域の特性も踏まえ、自立支援、社会資源の開発を継続して行っていく必要性を認識している。
8. 包括的支援事業(事業間連携の推進)	<ul style="list-style-type: none"> 地域ケア会議で抽出した地域課題のうち“難しいがやらなければならない事”に分類した「多世代が交流できる場や活動」に着手し、「秋津しゃべらんかい」が動きだしている。 小学校で夏休みに行う認知症サポーター養成講座(親子参加)。地域祭り(秋津小「あきつ祭り」)では握力測定に約350人が参加するなど、多世代の参加を得ている。 	<ul style="list-style-type: none"> 第2層協議体とも連携して、地域全体の安心して暮らせる環境づくりを関係者と協議する中から、圏域内での見守り機能をもつ居場所づくりに取り組むことが期待される。 地域全体の見守り環境の底上げのため、町丁目ごとに、見守り機能をもつ居場所のマップ化をし、居場所同士の交流やネットワーク化などが期待される。

*アドバンスト・ケア・プランニングのコンセプトとは自分の価値観や希望を明確にしてケアの意思決定につなげること。

【津田沼・鷺沼高齢者相談センター】

評価分野	良い点	さらなる改善点
1. 地域包括ケアシステムの構築・推進	<ul style="list-style-type: none"> ・ベンチ調査を通して、地域を踏査し、社会資源の不足、相談の重度化傾向、関係構築の充実、協力的な風土など、圏域内4地区の地域特性把握が進んでいる。 ・特定の社会資源の不足する地域に、認知症支援を課題とした協議体を定期開催し、住民や家族との対話から「居場所の必要性」というニーズを共有している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域との関係構築にエリアによる差がでていることから、関係者と連携し、協議体開催などの具体的なアプローチを模索することが求められる。 ・地域アセスメントシート等を活用し、既存のデータ分析も含めて各町会の課題を面的・客観的に把握した上で、実践につなげる地域課題の整理を期待したい。
2. 組織運営	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会長の要望を受け、地区担当制を導入。住民が相談しやすい「顔の見える関係」が構築され、業務負担の軽減につながっている。 ・職員の高い専門性と経験に基づき業務遂行上の意見交換が活発で、所内のスーパービジョンとして機能している。 ・全職員を対象に、毎年ストレスチェックが実施され、その結果に基づき、必要に応じて産業医などの専門家に相談できる体制が用意されている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画については、全職員で確認しているが、計画の内容をセンターの業務分担に落としこみ業務分担と進捗管理に繋げることが期待される。 ・毎月困難事例を共有し業務負荷の把握や調整に努めているが、緊急案件の担当分けは、判断の基準など分担の仕組みの見える化が課題である。 ・個人情報管理等のプロセスが、善意やその場の判断に依存しがちであり、管理簿など組織的な仕組みとして整備を期待したい。
3. 総合相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・北部エリアを中心に、地域主体のイベントなどに医療職を派遣し側面支援を行うほか、友愛訪問への同行などでネットワーク構築に貢献している。 ・広報誌を年4回1000部を発行し、関係機関の他、美容室、床屋、郵便局など地域住民が利用する店舗などに訪問配付して、センターの周知に努めている。 ・高齢分野以外の情報収集を進め、中核地域生活支援センターが主催する多職種研修や事業報告会に参加している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・エリアにより地域課題が大きく異なり、センターの活動を受け入れる素地にも温度差があり、ネットワーク構築にエリア別の対応方針が求められる。 ・8050問題、ヤングケアラー、グレーゾーン介護者など複合的課題への対応には行政や他分野専門機関とのさらなる連携が不可欠と認識している。 ・関係部署や関係機関との連携強化は簡単ではないが、センターとの役割分担や顔の見える関係も含め、継続的に関わる必要が認識されている。
4. 権利擁護事業	<ul style="list-style-type: none"> ・権利擁護対応の早期発見のため、「簡易票」を用いて疑いの段階から早期に把握し、複数職員での訪問と状況確認を重ね、適切な判断につなげている。 ・通報経路として、ケアマネジャー経由の他、匿名の地域住民経由などが顕著であることから、地域サロンでも住民への権利擁護啓発活動に力を入れている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・早期発見の課題として、オートロックマンションなどではセンターからの速やかな現地確認がしづらい点については、管理組合などとの関係づくりが求められる。 ・圏域が市中心部にあり集合住宅特有の見守りのしづらさに対し、マンションでサロンを開催するなどモデル的なネットワークづくりの取組も期待される。
5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネ交流会は、検討ニーズを任意に把握して企画実施しており、介護ロボットや薬局の居宅療養管理指導等の事業を紹介することもある。 ・生活の都市化も進む圏域であり、ケアマネジャーと連携して取り組むべき場面が増大していることから、ケアマネジャーとの接点拡大と情報インプット強化を認識している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現状は、居宅介護支援事業所によって、センターとの関係性に違いがあることから、居宅介護支援事業所の訪問などより関係性を深める必要性を認識している。
6. 地域ケア会議	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア圏域会議では、センターが経験した困難を感じた事例を参加者と共有し、どのように対応すべきかの検討材料とし、住民や関係者と学びを深めている。 ・地域ケア圏域会議では、夫婦で認知症進行に伴う金銭管理困難事例を提示し、あるべき金銭管理の方向性について、検討を行っている。地域ケア個別会議では、市指定の報告書の中で地域課題を把握し、解決方法を検討している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議では、ケースの内容は十分参加者と共有しているが、地域ケア会議の運営方針や目的についても説明し共通認識を醸成することが求められる。 ・地域ケア会議を通して、地域課題の提案につなげる取組みは今後の課題としている。都市化する生活実態を踏まえ、圏域ならではの課題を抽出してほしい。
7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者や家族の意向を汲み取って自立支援への目標設定を行っており、認知症になっても趣味活動が継続できる資源活用や資源の継続的把握を進めている。 ・3年前から、住民との調整を重ねて神社境内ラジオ体操グループを立ち上げ活動を継続している。屋外イベントは感染状況を見ながら再開を検討している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民に介護予防の意識をどのように浸透させるかを課題と認識している。ケアマネジャーとも連携を強化し、要介護リスクの高い方から早い段階で何らかの社会資源やサービス利用につなぐ取組みが期待される。
8. 包括的支援事業 (事業間連携の推進)	<ul style="list-style-type: none"> ・生活支援コーディネーターと認知症地域支援推進員は兼任する強みを活かし、現在1箇所である認知症の方々の居場所づくりの拡充に取り組んでいる。 ・習志野連携の会等の定例の場に継続参加し、顔の見える関係で支援のスピード・質の向上に努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他圏域の認知症カフェの見学や、毎月1回の相談役を担いつつ関係者と関わりながら、居場所の次の展開を検討している。 ・新設に向けては需要を見極めつつ会場確保を着手するとともに、いずれ住民主体の運営を行うための伴走支援の形を模索している。

【屋敷高齢者相談センター】

評価分野	良い点	さらなる改善点
1. 地域包括ケアシステムの構築・推進	<ul style="list-style-type: none"> ・「総合相談地区集計」として、相談内容別、町会別に半年単位で件数を把握し、課題の多いエリアを抽出している。 ・公営団地の集積エリア、コミュニティが希薄化する駅近傍エリアなどで異なる地域課題を把握し、高齢者のみならず地域コミュニティ課題を視野に入れている。 ・センターでは地域ケア会議の投げかけを受けて、「移動支援としてのベンチ調査(身近に集まれる居場所)」の分布調査を行いその多面的機能を把握している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談内容の分析は市の共通項目に準拠しているが複数の相談内容の状況を分析することで、地域特性把握、地域差の把握などが期待される。 ・地域特性や課題の把握を踏まえて、圏域の将来像を把握し、センター業務に落とし込める情報の整理が期待される。
2. 組織運営	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の分担を課題と認識し、専門性に応じた分担表を整え横断的な事務業務も明らかにし、情報共有の会議、情報も明示し運営の透明性を高めつつある。 ・OJTとして、毎朝の朝会、週1回の相談の振り返りや困難事例検討、月1回の勉強会を継続し、人材育成も再開している。 ・令和6年4月より新任のセンター長による運営を開始し、三職種と認知症地域支援推進員及び生活支援コーディネーターの相互理解も促進され、年度後半より職員体制は落ち着きを取り戻しつつある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の入れ替わりに伴い、地域に対するセンターとの顔をつなぐために、新任任せにせず、三職種や認知症地域支援推進員及び生活支援コーディネーターも含めた連携した動きが期待される。 ・事業計画については、全職員で重点事業を確認し取り組んでいるが、さらに計画の内容を、センターの業務分担に落としこみ業務分担と進捗管理に繋げることが期待される。 ・個人情報漏洩などの問題は発生していないが、個人情報の持ち出し簿の記録については、今後の対応課題となっている。
3. 総合相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・複合的な課題に対しては、基幹相談支援センターから事例提供を受け、勉強会を継続し、医療機関、社会福祉協議会、生活困窮者支援組織等と連携を深めている。 ・家族支援や複合的課題への対応力向上の必要性を意識しており、研修結果を共有して、全職員の知識向上に努めている。 ・対応困難事例は、毎週の会議で確認し、担当だけに任せず、センター内での話し合いや、職員の同行、必要に応じて市の同行も相談し対応を進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家族介護者支援については、コロナ前は3ヶ月に1回開催していたが、参加者が少なく中断しており、組織の安定に伴い、再開に向けて準備を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、現状や推移を客観的データとして把握してほしい。
4. 権利擁護事業	<ul style="list-style-type: none"> ・相談実績は現状ないが、ハラスメント窓口と法人弁護士を設置するなど対応体制を整えている。センターの対応範囲を超えた利用者からの苦情等も傾聴で対応している。 ・認知症で後見人がついていても医療同意ができないケースがあり、ケアマネジャーや医療関係者との会議を持ち、関係者で判断の妥当性を協議し、ケース対応を進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・近年、身寄りのない高齢者が増加する中、入院や施設入所時の支援などで本来の業務を超えて対応が求められる状況があり、支援ネットワークの構築が急務である。 ・銀行やコンビニなど民間事業者との情報共有が課題であり、特に、独居高齢者の見守りや経済的困窮に対応するため、自立支援事業や消費者被害についての認知を拡げることが課題としている。
5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年開催できなかったケアマネジャーとの意見交換会を対面で開催し、関心の高かった身寄りのない高齢者の問題や市民後見人の課題を取り上げ協働を意識している。 ・ケアマネジャーからの相談対応に対応していけるよう、相談記録を徹底し、ケアマネジャーからの意向把握に注力するなど関係の更なる改善に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護支援事業所への定期的な訪問や、地域ケア会議などでの協働を深め、自立支援への目的を共有した取組みが今後とも期待される。 ・今後、一層需要が高まる介護予防サービス計画については、新規依頼先の確保や委託促進策は全域的な課題として対応が求められる。
6. 地域ケア会議	<ul style="list-style-type: none"> ・個別ケア会議については、困難事例を中心に議論し、ケースの共有を図っており、上半期目標の4回を達成している。 ・地域ケア会議で得られた知見は、協議体や地域活動に活かされており、学生も含め、地域づくりに動きたい人を支援する活動につながり、スマホ教室など、地域ニーズに応じた新たな取り組みも生まれている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個別ケア会議の議事録の共有は、参加者全員への共有ではなく、会議の最後に口頭でまとめを伝える対応にとどまっており、共有すべき記録のあり方を確立してほしい。 ・個別ケア会議の開催を重ね、圏域レベルの地域ケア会議への地域課題の報告につなげていくことが期待される。
7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	<ul style="list-style-type: none"> ・市の方針でICF(国際生活機能分類)に基づいたアセスメントを実施しており、利用者の望む生活と現状のギャップを明確化し生活機能の維持・改善提案に努めている。 ・利用者自身のセルフマネジメントへの啓発として、体操情報のあるカレンダーやヒートショックや熱中症のパンフレットを配布し、日常的な健康習慣の定着を促している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラン作成時のインフォーマル(地域資源や自費サービス)の提案については、要支援者に対するサービス側の限界(買い物と調理の両方は不可など)を補う工夫を行うとともに、ケアマネお助け手帳のさらなる活用促進も期待される。 ・健康政策との連携も意識し、若い世代からの予防意識醸成を目指し、生活習慣病予防や運動習慣の啓発を強化していく必要性を認識している。
8. 包括的支援事業(事業間連携の推進)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業間連携に向け、センターに所属している三職種と、生活支援コーディネーターが相互に業務への理解を深めるよう、所内勉強会を開催するところから着手している。 ・生活支援コーディネーターが活動グループ同士を繋げる機会に三職種が同行することで、互いに業務理解を深めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・既存サロンへの出前と住民主体の立ち上げ支援に取り組んでいるが、圏域内の居場所整備のニーズに応え、社会資源情報の更なる周知と活用が期待される。 ・資源マップにプロットされた様々な居場所を連携し、居場所の目的を縦割りにせず、老後や将来に不安を持つ人も広く参加し情報交換ができるような場づくりが期待される。

【東習志野高齢者相談センター】

評価分野	良い点	さらなる改善点
1. 地域包括ケアシステムの構築・推進	<ul style="list-style-type: none"> 「地域アセスメントシート」の定型のフォームで、圏域に関する情報を継続的に収集・更新することによりアセスメントの視点が意識されている。 生活支援コーディネーターなどが地域で得た情報等も加味して、地区別の違いなど、圏域の特性を捉えようと努力している。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域課題の把握は、イベント後アンケートや、地域関係者から寄せられる要望などから事業の方向性を確認し、出張相談会や移動販売など課題解決にもつなげている。 今後、地域に潜在する課題把握のための実態調査や、既存データの分析などから客観的データを収集・分析する検討が求められる。
2. 組織運営	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画、事業報告は、行事の主担当に落とし込み、毎月の職員会議で進捗を確認することで、形骸化させず、何をすべきかの共通認識が醸成されている。 利用者の情報は、クラウドシステム内で共有される他、適宜、法人内の別包括との情報交換ができることも当該センターの優位性となっている。 研修機会の充実、いざという時の法人のバックアップ体制、所内コミュニケーションが活発であることから、職員の定着率は良好である。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画については、定性情報と区別し、指標となる実績のデータの記載が望ましい。 相談担当や業務分担は、適宜、多職種の関わりの可否などから判断するが、今後の体制変化にも対応できるよう合意された分担の方針は文書化することが望ましい。 業務量の増加に伴い、相談記録のタイムリーな作成が厳しくなっている状況があり、現在のシステムの制約もあるが、タブレットの活用や情報入力時間の確保など、業務効率化を推進してほしい。
3. 総合相談支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 出張相談会は、不便なエリアを中心に再開し、来所困難なケースには訪問相談などで対応していて、遠隔地の他町会からの要望もあり拡大を検討している。 相談内容は、複雑化、多様化(8050問題、世帯困窮、精神疾患などが絡む)、経済的状況など多問題があり市と連携した支援が不可欠になっている。 家族介護者支援では、少人数、交流重視の家族会が定着しつつあり、ケアマネジャーを通して参加者の紹介を受けるなどネットワークが生まれている。 	<ul style="list-style-type: none"> 計画的開催を進める出張相談会については、重点エリアを把握し、周知強化(町会広報・チラシ継続)と、他町会からの希望受付・開催拡大を着実に進めてほしい。 高齢分野以外の部署や関係機関との連携が不可欠なケースについては、連携先との情報共有フローを明確化整備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、増加傾向を客観的データとして把握してほしい。
4. 権利擁護事業	<ul style="list-style-type: none"> 「シニア塾そなうれ」という高齢者向け集いを毎月開催しており、「健康」「生活」「お金」を軸とした学習の場として、消費者被害防止にも取り組んでいる。 開設から5年となり、男性の参加をうながすため、ゲーム性のある企画など独自の工夫をして男性比率を高めている。(15人登録、毎回6~7名参加) 	<ul style="list-style-type: none"> 権利擁護に関する相談件数は、121件に上っているが、成年後見制度や高齢者虐待については、今年度は啓発の機会を設けることができなかった。 課題として、参加者の関心や、内容を伝達する難しさを実感している点があるが、次世代家族や地域関係者など周囲の理解促進を働きかけることも検討の余地がある。
5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業	<ul style="list-style-type: none"> 「ケアマネジャーは地域で目的を共有して動く重要な社会資源である」との共通認識を持ち、感謝の意をもって連携に取り組んでいる姿勢は、今後も継続したい。 介護予防サービス計画は、作成を請け負うケアマネジャーの減少や事務量等の労力から、委託自体が居宅介護支援事業所にとって厳しい点を踏まえ、夫婦ケースや長期継続案件について外部への依頼を継続している。 	<ul style="list-style-type: none"> 困難ケースにおいてケアマネジャー支援も行っているが、本人の意向や経済状況などもあり、制度にたがひづらいつらいつら状況の場合、迅速な解決が難しいケースが散見されており、こうしたケース対応の手順やスピード感についても、ケアマネジャーとのすり合わせが期待される。 今後、一層需要が高まる介護予防サービス計画の質的評価は今後の課題であり、新規委託先の厳しい環境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。
6. 地域ケア会議	<ul style="list-style-type: none"> 地域ケア会議は、相談者の不安に寄り添い、緊急度が高い場合は1週間以内、通常は3週間程度など、迅速な開催を心掛けている。 地域ケア会議のテーマとして、独自の視点で、「地域住民や関係者がケアマネジャーの役割をたたく理解すること」や「高齢者の居場所としてのベンチの把握と活用」を取り上げ、モデル的な活動を展開し、先導的役割を果たしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域ケア会議では、ケースの内容については、十分参加者と共有しているが、市の資料などを用い、地域ケア会議の運営方針や目的についても説明し共通認識を醸成することが求められる。 開催回数や参加者数の影響もあり、地域ケア会議が問題共有にとどまる課題点などを認識しており、テーマの選定や継続的な取扱いなどを検討する余地がある。
7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	<ul style="list-style-type: none"> 介護予防ケアマネジメント・予防支援においては、標準化された説明シートを用い、生活状況、近隣との関係も考慮し、できる部分は本人が行うよう支援している。 インフォーマルサービスや地域資源の活用を推進するため、相談センターによる「予防の場」を圏域内8箇所に整備し、住民参加を促進している。 社会資源については、習志野あじさいマップとして、地図にプロットしたものを住民にも配布し周知を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ここまでの実績を活かし、住民によるインフォーマルサービスの継続や、立ち上げ支援、笑学校同士の住民の交流などで、さらに社会資源が増えるような取組みがさらに、期待される。
8. 包括的支援事業(事業間連携の推進)	<ul style="list-style-type: none"> 習志野連携の会というメディカルソーシャルワーカーによる在宅医療・介護福祉をつなぐ活動の重要性を認識して、その活動協力を17年継続している。 生活支援コーディネーターを中心に、商店街、社会福祉協議会、福祉事業所など多様な関係者と地域課題の抽出に取組み、買い物困難対策(人人マップ)や休憩場所確保策(ベンチマップ)を調査、情報提供をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 第1層の協議体を担う社会福祉協議会と、センターが担う第2層の協議体の取組みがさらに連携できるように、センターの取組みの報告など、さらなる対応を期待したい。

II. 委託法人の承認

委託法人の継続は、介護保険運営協議会において、令和7年度に行った高齢者相談センターの評価結果を勘案しながら、委託継続承認の可否を審議していただいた後、審議結果を受け、市において決定します。

1. 委託法人

委託先法人一覧

センター名	委託先法人
谷津高齢者相談センター	社会福祉法人 慶美会
秋津高齢者相談センター	社会福祉法人 慶美会
津田沼・鷺沼高齢者相談センター	社会福祉法人 清和園
屋敷高齢者相談センター	社会福祉法人 豊立会
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

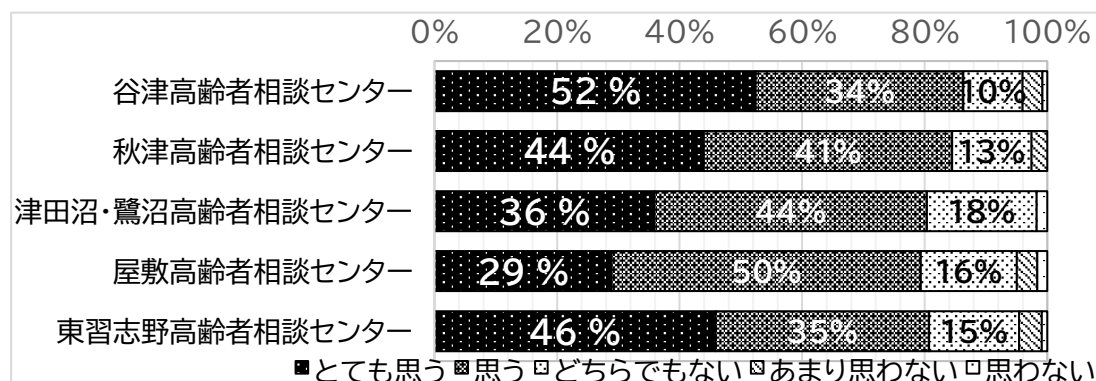
2. 評価結果

(1) 自己評価について

国の事業評価項目について、各センターで取組内容が活動目標の達成にどのようにつながったかを振り返り自己評価し、それに基づき第三者評価機関が現地調査とヒアリングを行い、全センターにおいて、全ての取組項目の約9割の項目について「十分取組んでいる」又は「取組んでいる」状況であり、成果指標とも照らし合わせた結果、第三者評価機関により良好な取り組みがされている事が確認できた。

(2) アンケート調査結果について

センターに対する総合満足度のアンケート（「センターは総合的に見て満足ですか。」）結果は、「とても思う」と「思う」が多く、満足度が高い結果を得ている。



【回収率】

全体：74.2%

(谷津：83.3% 秋津：79.1% 津田沼・鷺沼：69.0% 屋敷：74.7% 東習志野：65.7%)