

【資料1】令和元年度 高齢者相談センター第三者評価 一覧

		谷津	秋津	津・鷺	屋敷	東習志野
大項目Ⅰ 運営体制と共通の基盤業務						
中項目1【意義、目的の認識】 高齢者相談センターの意義を把握し、その意義に根ざした目的と基本的視点について、関係者の共通認識をつくりあげているか。						
1	評価指標 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。	A	A	B	B	A
2	評価指標 ② 高齢者相談センターの目的と基本的な視点を把握しているか。	A	A	A	A	A
3	評価指標 ③ 意義や目的、基本的な視点を関係者が共有しているか。	A	A	A	A	A
中項目2【計画に基づく運営】 高齢者相談センターの年度計画および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か。						
4	評価指標 ① 高齢者相談センターの年度計画および中長期の運営計画は、関係者の意向を踏まえて策定されているか。	B	B	B	A	B
5	評価指標 ② 定めた計画内容を、計画的に実施し、実効性を高める工夫をしているか。	A	A	A	A	A
6	評価指標 ③ 計画は定期的に評価され、必要に応じて見直しがされているか。	A	A	B	A	B
中項目3【立ち寄りやすさの配慮】 センターへの立ち寄りやすさ、案内のわかりやすさなど、利用者への配慮がなされているか。						
7	評価指標 ① 体の不自由な方も利用しやすいよう、バリアフリー化など配慮がなされているか。	B	B	B	A	A
8	評価指標 ② 案内看板の掲示など、高齢者にわかりやすい表示がされているか。	B	A	B	B	A
9	評価指標 ③ 高齢者等が相談に行きやすくなるような、アプローチの工夫がなされているか。	B	B	B	B	A
中項目4【役割の明確化】 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、責任体制も明確にしているか。						
10	評価指標 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。	A	A	A	A	A
11	評価指標 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。	A	A	A	A	A
12	評価指標 ③ 進行管理の責任を明確にするため、高齢者一人ひとりに主担当を決める基準やしきみが明文化されているか。	A	A	A	A	A
中項目5【3職種の協働】 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て3職種が協働して「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か。						
13	評価指標 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)	A	A	A	A	A
14	評価指標 ② 全職員が連携して対応できるように相談内容は共有できる形式となっているか。	A	A	A	A	A
15	評価指標 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。	A	A	B	A	B
中項目6【人材育成】 全職員が能力向上できる仕組みを整備し、計画的な人材育成を行っているか						
16	評価指標 ① 高齢者相談センターの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。	A	A	B	B	B
17	評価指標 ② 個々の職員の能力向上の意向を把握し、それを考慮する仕組みがあるか。	A	A	B	B	A
18	評価指標 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。	A	A	B	A	A

		谷津	秋津	津・鷺	屋敷	東習志野
中項目7【関係者等の意見の反映】						
利用者や家族、関係者等が意見・要望・改善の提案をし、運営に反映されているか。						
19	評価指標 ①利用者や家族から意見・要望・改善の提案を出すことができる仕組みが作られているか。	B	B	B	A	B
20	評価指標 ②家族等から出された意見・要望・改善の提案をセンター内で協議して、運営に反映されているか。それが家族等に伝わっているか。	B	B	B	A	A
21	評価指標 ③家族からの意見・要望・改善の提案の仕組みやその実施内容をチラシや掲示等を使用して地域の方々に伝えているか。	B	B	B	B	B
中項目8【地域包括ケアシステムの位置づけ】						
地域包括ケアシステム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か。						
22	評価指標 ①「地域ケアシステム」の定義と意義を理解し、センター内の体制を整えているか。	A	A	A	B	A
23	評価指標 ②医療機関と介護事業者等とのつなぎ役として、それぞれに連携しやすいように工夫されているか。	A	A	A	B	A
24	評価指標 ③自治会等地域活動組織や社会福祉協議会など既存の機関と連携し、地域のネットワークの拡大及び質の向上に取り組んでいるか。	A	A	B	A	A
25	評価指標 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て働きかけを行っているか。	A	A	A	A	A
中項目9【地域住民への理解促進】						
高齢者相談センターとは何かについて、地域住民に対して知っていただけるように様々な工夫を行い、理解を求めているか。						
26	評価指標 ①事業所独自で作成した高齢者相談センターのチラシ、情報誌等があるか。	A	B	A	B	A
27	評価指標 ②地域住民に高齢者相談センターの役割を理解していただくための機会を設けているか。	A	A	A	A	A
28	評価指標 ③広報をする際、住民にわかりやすくするための独自の方法を考え、実行しているか。	A	A	A	B	A
中項目10【情報保護の仕組み】						
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か。						
29	評価指標 ①高齢者相談センター内の個人情報部外者からのアクセスから保護する個人情報保護規程があり、パスワード等の管理がされているか。	B	A	A	B	A
30	評価指標 ②利用者の記録等個人情報の取扱いについてのルールが確立しているか。	A	A	B	B	A
中項目11【個人情報保護の同意】						
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か。						
31	評価指標 ①利用者個人に個人情報の保護の方法と利用目的について説明をし、同意を得ているか。	A	A	B	B	B
32	評価指標 ②利用者の個人情報について医療機関や民生委員等に提供する事がある旨を利用者に対して説明をし、同意を得ているか。	A	A	A	B	A
33	評価指標 ③利用者の個人情報を提供していただく医療機関や民生委員等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るか。	A	A	A	B	A

谷津 秋津 津・鷺 屋敷 東習志野

大項目Ⅱ．総合相談支援業務					
中項目1【多様な社会資源情報の把握と活用】 幅広い行政サービスや、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か。					
34	評価指標 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。	A	A	A	A
35	評価指標 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。	A	A	A	A
36	評価指標 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。	A	A	A	A
中項目2【地域の課題分析】 担当地域の特性と、居住している高齢者のニーズを把握し、課題を分析しているか					
37	評価指標 ① 担当圏域を小区分に分類し、小区分ごとの特徴と、地域住民の実態を把握しているか	A	B	B	A
38	評価指標 ② 担当地域の地域住民の実態を的確に把握するための工夫をしているか	A	A	B	A
39	評価指標 ③ 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	A	A	B	A
中項目3【地域の福祉力強化への寄与】 地域の社会資源を理解し、地域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か。					
40	評価指標 ① 既存の社会資源を地域住民の課題やニーズに合わせて改善する働きかけを行っているか。	A	B	B	A
41	評価指標 ② 地域住民の課題やニーズに応じて、社会資源を開発しているか。	A	B	B	A
42	評価指標 ③ 当事者や地域住民の福祉活動を支援する仕組みがあり、実行されているか	B	A	B	A
中項目4【要支援高齢者の把握の工夫】 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か					
43	評価指標 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るか	A	A	A	A
44	評価指標 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るか	A	A	A	A
45	評価指標 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るか	A	A	A	A
中項目5【緊急性の適切な判断】 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切な対応を検討し、実行されているか。					
46	評価指標 ① 様々な相談形式、相談内容に対応できるしくみがあるか。	A	A	B	A
47	評価指標 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るか。	A	A	A	A
48	評価指標 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利用者に提供しているか。	A	A	B	A
中項目6【対応手順の明確化と適切な対応】 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か					
49	評価指標 ① 誰に対していつ、どのような目的で訪問を行うか、抽出基準が明確にされているか。	A	A	B	A
50	評価指標 ② どの職種の職員がいつ、どのように訪問するか等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か。	A	A	B	A
51	評価指標 ③ 訪問を拒否された場合の対応方法、訪問が拒否されない工夫が蓄積されているか。	A	B	B	A
中項目7【継続的な支援の実施】 個々の利用者に適切なサービス・制度・機関へつながりしくみが構築され、円滑なつながりと継続的な支援が実施されているか。					
52	評価指標 ① 自分の事業所で解決する方法が確立され、他の事業所が対応した方が良かった場合にもたらい回しにしないよう配慮されているか。	B	A	A	B
53	評価指標 ② 利用者に対して、照会するサービス・機関等の情報とその理由、個人情報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るか。	A	A	A	B
54	評価指標 ③ 他のサービス事業所等に紹介した場合、紹介後適切な時間において、また、定期的に関係者に連絡をして、経過を把握しているか。	A	A	B	A

谷津 秋津 津・鷺 屋敷 東習志野

大項目Ⅲ. 権利擁護業務					
中項目1【権利擁護事業の普及啓発】 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、利用方法など地域に対する広報が実施されているか。					
55	評価指標 ① 成年後見制度、日常生活自立支援事業を普及させるための地域住民に対する広報等を実施しているか。地域住民が相談に来ているか。	A	B	B	B
56	評価指標 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ぎ等の援助を行っているか。	B	A	C	B
57	評価指標 ③ 成年後見制度の申立に必要な地域の医療機関や後見人を推薦できる団体と連携できているか。	A	A	B	A
中項目2【適切な利用支援】 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か。					
58	評価指標 ① 成年後見制度の利用可否の判断基準は明確であるか。	A	A	C	A
59	評価指標 ② 成年後見制度利用を支援するしくみは確立されており、実施されているか。	A	A	C	A
中項目3【虐待防止ネットワーク構築】 高齢者虐待の防止と支援を行う体制が整えられており、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か。					
60	評価指標 ① 多様なネットワークを通じて、権利擁護の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。	A	A	B	B
61	評価指標 ② 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るか。また、マニュアルの沿った対応が行われているか。	A	A	C	A
62	評価指標 ③ 高齢者虐待防止のために、地域へ情報提供がなされているか。	A	B	B	A
63	評価指標 ④ 高齢者虐待防止ネットワークの構築に向けた働きかけがなされているか。その効果が上がっているか。	B	B	C	A
中項目4【通報への適切な対応】 高齢者虐待の通報に対し、市や関係機関と連携し、適切な対応を行っているか。					
64	評価指標 ① 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。	A	A	C	A
65	評価指標 ② 関係機関との連携をとり、適切に対応しているか。	B	A	B	A
中項目5【困難事例への対応体制】 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か。					
66	評価指標 ① 困難事例を早期に発見するしくみ・工夫があるか。困難事例の定義を全職員が理解しているか。	B	B	B	A
67	評価指標 ② 介護サービス事業所、介護支援専門員からの困難事例を、的確に把握、対応するしくみが整理されているか。	B	A	B	A
68	評価指標 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いているか。	A	B	B	A
69	評価指標 ④ 困難事例を見守るネットワークをつくって、継続してそのネットワークに対して支援を行っているか。	A	A	C	A
中項目6【消費者被害解決の対応】 消費者被害を予防するために様々な工夫をし、消費者被害を把握した場合には、適切に対応し解決に向けて動いているか。					
70	評価指標 ① 消費者被害について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すべての職員が理解しているか。	B	B	C	A
71	評価指標 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るか。	B	A	B	A
72	評価指標 ③ 消費者被害の事例に対応するしくみが確立しているか。	B	B	B	A

谷津 秋津 津・鷺 屋敷 東習志野

大項目Ⅳ. 包括的・継続的ケアマネジメント

中項目1【介護支援専門員への側面支援】

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か。

73	評価指標 ①地域の介護支援専門員からの相談窓口として、対応するための体制を整備しているか。	A	A	B	A	A
74	評価指標 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対応手順などを明確にしているか。	B	B	B	B	A
75	評価指標 ③支援困難事例に対応できる関係者・機関を把握し、それぞれの状況に応じてつなげられる関係が構築されているか。	A	A	B	A	A

中項目2【関係機関との連携等の支援】

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か。その支援を行っているか。

76	評価指標 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提供し、社会資源を利用できる仕組みを整備しているか。	A	A	B	B	A
77	評価指標 ②地域の介護支援専門員に対して、主任介護支援専門員を中心とした研修機会を設けているか。	A	A	B	B	A
78	評価指標 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るか。	B	A	B	B	A

中項目3【介護支援専門員に対する個別指導】

介護支援専門員に対して、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促すケアプラン作成指導・助言が行われているか。

79	評価指標 ①利用者の希望、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るか。	B	B	C	B	A
80	評価指標 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、介護保険の基準と合致しているか。	B	A	B	B	A
81	評価指標 ③介護支援専門員に対する個別指導は、地域の介護支援専門員に気づきを促し、実効をあげているか。	A	A	B	B	A

大項目Ⅴ. 介護予防ケアマネジメント

中項目1【主体性を引き出す支援】

介護予防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か。

82	評価指標 ①事業対象者の把握に努め、対象者の生活機能向上の視点に即したアセスメントを行っているか。	A	A	B	B	A
83	評価指標 ②個別な計画書を作成し、定期的にモニタリングを行い、必要に応じて計画の見直しを行っているか。	A	A	B	A	A
84	評価指標 ③二次予防事業対象者に対し、地域の様々な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るか。	A	B	B	A	A

中項目2【効果的な予防支援】

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か。

85	評価指標 ①一人ひとりの高齢者にそって、その人の生活状態を改善する自立支援をめざしたケアプランを作成し、実施しているか。	A	A	B	B	A
86	評価指標 ②定期的にモニタリングにより、高齢者の状況の変化を確実に把握し、ケアプランの評価・見直しを適切に行っているか。	A	A	B	B	A
87	評価指標 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に調整されているか。	B	B	B	A	A

		谷津	秋津	津・鷺	屋敷	東習志野
大項目 VI. その他の業務						
中項目1【地域包括支援ネットワーク構築】 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。						
88	評価指標 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。	A	A	A	B	A
89	評価指標 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。	A	B	A	A	A
90	評価指標 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。	A	B	B	B	A
中項目2【認知症施策の啓発】 認知症施策の周知、改善に関する取り組みを行っており、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。						
91	評価指標 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。	A	A	A	A	A
92	評価指標 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。	A	A	A	A	A
93	評価指標 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。	A	A	B	A	A
中項目3【事業者との良好な関係構築】 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・配慮を行っているか。						
94	評価指標 ① 委託事業者が作成したサービス計画を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るか。	B	A	B	A	A
95	評価指標 ② 委託事業者との業務上のやり取りがスムーズに確実に行えるように様式等を整える標準化・簡略化などの工夫がされているか。	A	A	B	B	A
96	評価指標 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・配慮をしているか。	A	A	A	A	A
97	評価指標 ④ 予防給付のケアプランを委託する居宅支援事業所の選定は、よりよいところを公平に選択できるようにされているか。	B	B	A	B	A