

## 令和4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5年度委託法人の継続承認について

### [評価結果]

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項に基づき実施する。

#### 1. 対象

市内5か所のセンター

#### 2. 評価機関

[名称]株式会社 川原経営総合センター

[住所]東京都品川区北品川4-7-35 御殿山トラストタワー 9階

[評価者]田中 律子、金沢 幸藏、紺野 智子

#### 3. 実施期間

令和4年10月7日～令和4年12月12日

#### 4. 評価方法

- (1) 各センターによる自己評価
- (2) 利用者評価
- (3) 自己評価を基に訪問調査
- (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

ア 大項目6本を柱とする評価項目を設定し、95項目の評価指標を設定した。

イ 大項目の内容、中項目や評価指標の数は、【表1】のとおり。

ウ 中項目や評価指標については、4～8ページに記載の令和4年度習志野市地域包括支援センター(高齢者相談センター)評価結果に記載のとおり。

【表1】大項目の内容、中項目や評価指標の数

大項目	中項目	評価指標
I. 運営体制と共通の基盤業務	10	30
II. 総合相談支援業務	7	22
III. 権利擁護業務	5	19
IV. 包括的・継続的ケアマネジメント	3	9
V. 介護予防ケアマネジメント	3	9
VI. その他	2	6
合計	30	95

(2) 利用者アンケート

ア 高齢者相談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、14～15ページの【資料1】に記載のとおり。

【アンケート対象者】

- ① 利用者（相談者、サロン等の参加者）
- ② 市内居宅介護支援事業者
- ③ 地域ケア会議関係者（医療・介護関係者）

(3) 訪問調査

自己評価を基に、訪問調査を実施。また令和4年度の重点運営事項の取組み状況について、進捗状況を聞き取り確認した。

(4) 総評

9～13ページに記載のとおり。

## 6. 結果

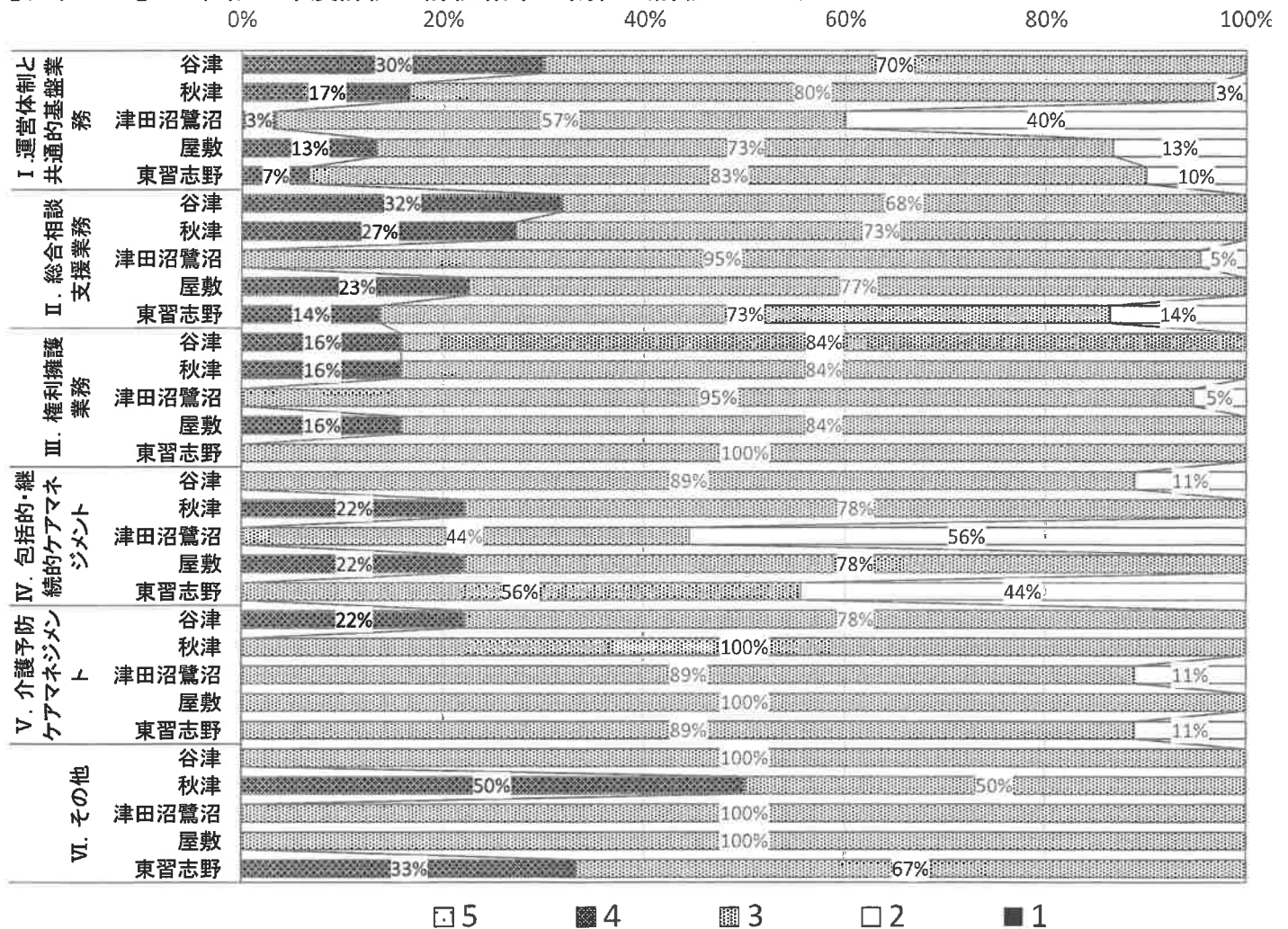
### (1) 評価基準

高齢者相談センター 5段階 評価基準	
評価5	全般的に極めて優れた状態にある (非常に高度な状態が実現されている場合を想定)
評価4	優れた状態にある (全般的に「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)
評価3	適切な状態にある
評価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)
評価1	全般的に極めて不十分な状態にある

### (2) 評価結果

- ア 各センターにおける大項目ごとの評価において、評価5から評価1までの割合は【グラフ1】のとおりであった。なお、いずれのセンターにおいても、評価指標において、評価が1となるものはなかった。
- イ 各センターにおける評価指標ごとの評価は4～8ページに記載のとおりであった。

【グラフ1】 令和4年度評価 評価結果の割合 (評価5～1)



【5段階評価の基準について】

5	全体的に極めて優れた状態にある (非常に高度な状態が実現されている場合を想定)
4	優れた状態にある(一般的に「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)
3	適切な状態にある
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)
1	全体的に極めて不十分な状態にある

カテゴリ	サブカテゴリ	評価項目	谷津	秋津	津田沼・鷺沼	屋敷	東習志野
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(地域包括支援センター)に求められる3つの意義を把握していますか。	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	2	2
		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	2	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	2	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。	3	3	2	3	2
	(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	2	3	3
		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	2	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	2	4	3
		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。	3	3	2	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	3	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きますか(掲示やチラシ等)。	3	3	2	2	2

カテゴリ	サブカテゴリ	評価項目	谷津	秋津	津田 沼・鷺 沼	屋敷	東習 志野
1. 運営体制と 共通的基盤 業務	(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、連携しやすいよう工夫していますか。	3	3	2	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	3
		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	4	3	4
	(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	3	3	3	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	3	3	2	3
		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	3	2	3
	(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しく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	2	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	2	2	3	3
		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	2	3	3

カテゴリ	サブカテゴリ	評価項目	谷津	秋津	津田 沼・鷺 沼	屋敷	東習 志野
2. 総合相談支援業務	(1) 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	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	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	3	3	3	3
		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	3	3	4	4
	(2) 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。	3	3	3	4	3
		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。	3	4	3	4	3
		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。	3	4	3	3	2
		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	3	4	3	3	3
	(3) 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	3	3	3	3
		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。	3	3	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	3	3	4
	(4) 支援を必要としている高齢者を把握できるようなくみ・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。	3	4	2	3	3
		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。	3	3	3	3	3
		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	3	3	3	3
	(5) 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	2
		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
	(6) 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	3	3	3	2
		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	3	3	3	3
	(7) 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。	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	3

カテゴリ	サブカテゴリ	評価項目	谷津	秋津	津田 沼・鷺 沼	屋敷	東習 志野
3. 権利擁護業務	(1) 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ぎ等の援助を行っていますか。	3	3	3	3	3
		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。	3	3	3	4	3
	(2) 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	4	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	3	3
	(3) 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	3	3	3
	(4) 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	3	3	3	3
		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。	3	4	3	3	3
		⑤ 関係機関との連携をとり、適切に対応しているか。	3	3	3	3	3
	(5) 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	3	3	3	3
		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。	3	3	2	4	3
		③ 各専門職が連携して対応する体制が整えられ、解決に向けて動いていますか。	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。	3	4	3	3	3

カテゴリ	サブカテゴリ	評価項目	谷津	秋津	津田沼・鷺沼	屋敷	東習志野
4. 包括的・継続的ケアマネジメント	(1) 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。	3	3	2	3	3
		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。	3	3	2	4	2
		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
	(2) 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きみを整備していますか。	3	4	3	4	3
		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。	2	4	3	3	3
		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。	3	3	3	3	3
	(3) 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	3	2	3	2
		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	2	3	2
		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。	3	3	2	3	2
5. 介護予防のケアマネジメント	(1) 地域支援事業の対象者に対して、継続的に状態の維持・改善に取り組み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	3	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。	3	3	3	3	3
		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
	(2) 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	2	3	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
	(3) 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、といったしきみが確立していますか。	4	3	3	3	2
		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	(1) 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わりが十分に持たれるようになっているか。	3	3	3	3	3
		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。	3	3	3	3	3
		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。	3	3	3	3	3
	(2) 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-	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。	3	4	3	3	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。	3	4	3	3	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



習志野市谷津高齢者相談センター 評価結果 総評

特に良いと思う点	特に改善する必要があると思う点
<p>1</p> <p>・総合相談において組織的な判断での対応が行われています。</p> <p>総合相談や訪問・虐待に関するフローチャートを作成し、相談内容を4段階のレベルに分け、対応を行っています。相談内容は、日々の朝礼や毎週の定例会で情報共有を図り、経験の浅い職員においても共通の対応を心がけています。また、ケースの問題の要因を本人と家族・世帯の状況に区分けしたチェックリストを用いて確認し、ケースファイルに貼付することで共通認識が取れるしくみを設けています。今回の相談者向けアンケートにおいても組織的対応に対して高い評価を得ています。</p>	<p>1</p> <p>・なお一層確実なネットワークの拡大のために、中期的視点で定量的な目標設定なども考慮していくことが期待されます。</p> <p>2つの小区分に対して地域課題を把握し、中期的な構想の中で地域資源の創出やネットワークの開拓を進めています。今後、より確実な進捗のために定量化した目標を設定し、目標達成に向けた支援策に取り組むことが期待されます。目標が定量化すると、実施の頻度や範囲などの考え方が異なってきます。比較的活動が活発でない地域への対策を強化するなど、圏域全体の底上げにつなげることを期待されます。</p>
<p>2</p> <p>・地域のインフォマーシャルサービスを一覧表にして、圏域住民にわかりやすく情報提供をしています。</p> <p>地域の「てんとうむし(転倒無視)体操」やサロン活動は、毎月の開催状況を曜日ごとに時間・場所・主催者を一覧に整理し、誰でも情報提供できるようになっています。また、「谷津高齢者相談支援センター 社会資源一覧表リスト」を作成し、地域のサロンや集いなどの活動の場を紹介しています。その他、粗大ごみ・不用品処理・ハウスクリーニングなど、高齢者の生活に必要な情報を掲載し情報提供に努めています。地域の高齢者にとってインフォマーシャルサービスの情報をわかりやすく得られることは、活用促進に有効なものと考えられます。</p>	<p>2</p> <p>・コロナ禍において、定例の勉強会などが開催できず、地域との関係の立ち消えの可能性を懸念事項として捉えています。以前、行っていた民生委員と高齢者相談員とセンター合同の勉強会などが開催できない状況にあります。民生委員の改選などで、顔なじみの関係が途絶えると、センター職員の活動自体が不透明な印象を与えがちです。地域住民と溶け込み、共に活動する事が重要です。仕事を持った若手の民生委員が地域の担い手として活動できるよう継続した働きかけが期待されます。</p>
<p>3</p> <p>・センターに求められる職員を育成するためのしくみを整備し、全職員の共通認識がはかれています。</p> <p>当法人は9カ所の地域包括支援センターを有しており、センター職員として求められる項目を明確にし、年2回の面談のうえ人事評価を行っています。その他、法人内の主任ケアマネジャーが合同でマニュアルを作成しています。新人に対しては、OJTチェックシートを用いて理解度を確認しながら、センターに求める視点について、共通認識を持った人材として育成に取り組んでいます。</p>	<p>3</p> <p>・圏域のケアマネジャーとの関係作りを強化することが期待されます。</p> <p>ケアマネジャーへの研修は、習志野市との共催にて開催していますが、圏域独自のケアマネジメントのための情報提供の意識が希薄になる可能性があります。地域包括ケアシステムにおいてはインフォマーシャルサービスや地域の社会資源を積極的にケアプランに取り入れていくことが期待されています。定期的な開催、顔の見える関係作り、情報交換の場面作りを構築することが期待されます。</p>

習志野市秋津高齢者相談センター 評価結果 総評

特に良いと思う点		特に改善する必要があると思う点	
1	<p>・多様な取組みにより地域ネットワークをいかした取り組みを行っています。</p> <p>5年前から当センターの働きかけにより郵便局とのネットワークを構築し、様子が気になる場合は、情報共有を図り協働での見守りネットワークを行っています。また、社会福祉協議会の実施している高齢者配食サービスに、センターの連絡先を記載した脳トレのクイズなどのチラシを折込、支援を必要とする潜在的な高齢者に対してセンターの周知を図っています。また、UR団地を含めた会議体などでは、地域課題を共有するとともにディスカッションを通して民生委員などの地域資源の役割を図式化し共通認識のもと地域ネットワークとしての協働体制を構築しています。</p>	1	<p>・なお一層業務の効率化を検討することが期待されます。</p> <p>高齢者相談センターの業務は、多岐に渡り、多様な対応を継続するためには各種文書を整備することが求められます。当センターでは各種書類が整備されわかりやすい工夫がある反面、他センターより事務作業が多い傾向がありま す。既に見直しに取組んでいるものの、帳票の活用方法を検証し、活用方法に 応じたファイリング方法を見直すなど更なる業務の見直しが求められます。</p>
2	<p>・対象に応じた特性を考慮し認知症に関する啓発活動を工夫しています。</p> <p>子どもを対象とした認知症サポートーター養成講座では、高齢者疑似体験などを 通じて高齢者の「困りごと」を体験するとともに、支援のできる部分を楽しく考え る工夫を行っています。実際に高齢者を介護している世代に対しては、「家族交 流会のご案内」などを通じ介護の負担軽減的を絞る工夫を行っています。認 知症高齢者が地域で安心して過ごすためには、支える世代に応じたサポートの 仕方を発信することが重要で、その役割を担うことができている評価に値しま す。</p>	2	<p>・相談に対して情報提供や担当者不在時の対応についてなお一層満足度の向上に向けた工夫が期待されます。</p> <p>相談者向けアンケート結果では、担当者不在時の対応や情報提供に対する 満足度が他センターより低い傾向にあります。今後、全職員で要因を分析し、改 善策に取り組むことが期待されます。相談ケースに関して、今以上に勤続や経 験など職員の力量を考慮したケース検討の機会を設けるなども一考に値しま す。</p>
3	<p>・マニュアル(基準含む)や職務分掌、各種記録など明文化したしくみにより、業務の連続性を担保した運営を行っています。</p> <p>当センターが関わる各種サロン活動などをわかりやすく整理するとともに、業 務全体の役割分担を明文化したり、虐待や困難事例など多様な様式を整備して います。マニュアルだけでなく各記録様式に業務の関連性を明記し、当センター の業務の全体像を捉えやすく工夫しています。新入職の職員にとってもやるべ きことが明確になり、わかりやすいしくみとしています。</p>	3	<p>・医療機関との連携を強化する具体的、かつ持続可能な手法の確立が望まれます。</p> <p>市内において、最も高齢化率の高い圏域を担当する当センターでは、今後、更 なる独居高齢者の増加による重度化への対応の必要性が見込まれています。 現在、医療機関とは、地域ケア会議などに代表される定例の会議体などを中心 としつつ、退院支援など個別事例に対する連携の範囲にとどまっています。今 後、更なる連携を強化するために、当センターと医療機関との独自のネットワー クの構築が期待されます。</p>

習志野市津田沼・鷺沼高齢者相談センター 評価結果 総評

特に良いと思う点	特に改善する必要があると思う点
<p>1</p> <p><b>・第2層協議体(愛称:「くらしの応援団」)の活動を通して住民主体のラジオ体操を創設しています。</b></p> <p>前年度、「くらしの応援団」の活動にて地域住民と協議を重ねた結果、住民の自主活動として新たなラジオ体操の取組につながりました。開催後も継続して体操に参加するなど伴走支援を行っています。今後、他地区での実施の要望を受けて、新たな活動に広げるよう協力者の開拓を図っている段階にあります。</p>	<p>1</p> <p><b>・地域のケアマネジャーに関する取組みが期待されます。</b></p> <p>今回の居宅介護支援事業所向けアンケート結果では、相談対応などの組織的な対応について、他センターと比較し低い評価となっています。地域のケアマネジャーに対する支援の認識が全職員の共通認識に至っていない可能性があまりあります。ケアマネジャーに対して組織的な対応が取れるよう体制を構築することが求められます。</p>
<p>2</p> <p><b>・地域の企業との共同体制構築に向けた取組みが進められています。</b></p> <p>地域の企業(イオン薬局)からの要請を受けて、店舗内に相談ブースを設ける機会を得ています。握力測定などの簡単な体力診断を設定し、相談しやすい環境を工夫しています。この機会を発端として、今後、継続した取組みに発展する兆しが見えてきています。</p>	<p>2</p> <p><b>・高齢者相談センターの職員として必要な能力を明確にすることが期待されます。</b></p> <p>高齢者相談センターの業務は3職種が専門性をいかしつつ、ケアプランの作成や相談対応など総合的に行うことが求められます。現在の職員体制は比較的に在籍年数が短く、早期に地域特性や多様な業務を理解し、持てる専門性を発揮することが求められます。高齢者相談センターの職員として求められる能力を整理し、職員ごとの能力を勘案した個別な育成に取組むことが期待されます。</p>
<p>3</p> <p><b>・センターの活動についてブログを通して地域に情報発信しています。</b></p> <p>法人のホームページに当センターのブログのページを作成し、情報発信しています。認知症サポーター養成講座や毎月開催しているサロン活動、「高齢者のつどい」の様子や文章での読みやすい表現にて参加意欲を醸成しています。その他、消費者被害の情報などを含めて情報発信しています。</p>	<p>3</p> <p><b>・業務の全体像をわかりやすく整理し、取組むことが期待されます。</b></p> <p>定例のサロン活動や地域活動の支援などセンター業務は多様な活動に関する理解しています。現在、ミーティングや定例会議、ブログの掲載履歴などを通して活動の時期を年間スケジュールなどで整理すると全体像が捉えやすくなります。今以上に計画的な観点を盛り込み、全職員が共通認識のもと、見込をもって積極的な関わりができることが期待されます。</p>

習志野市屋敷高齢者相談センター 評価結果 総評

特に良いと思う点	特に改善する必要があると思う点
<p>1</p> <p>・地域のケアマネジャーに対して積極的に地域資源情報を提供し連携が取りやすい環境を構築しています。</p> <p>地域資源を整理した冊子として“ケアマネお助け手帳”を作成し定期的に見直し地域の居宅介護支援事業所に配布しています。移動販売やサロン活動だけでなく、電球交換、草取りなどを日常生活の支援にかかわるものを概ね網羅しています。毎年2回圏域内の8カ所の居宅介護支援事業所に出向き、情報提供とともに状況把握を行い、連携が取りやすい環境を構築しています。相談対応に関しても各種しくみにより組織的な対応を行っています。</p>	<p>・なお一層の広報活動により開放的な印象に変化することが期待されます。</p> <p>機関誌の発行やつづいでの場で握力測定を行うなど地域と接点を設けているものの、相談者向けアンケート結果でも広報不足をあげる声が複数挙げられています。同一建物内に福祉事業もあり、福祉拠点としての認知度はあるものの、センターとしての役割や内容に関して認知度が低く、地域住民にとって、やや閉鎖的な印象につながっている可能性があります。今後、多様な方法で広報活動の強化をはかることが期待されます。</p>
<p>2</p> <p>・同一建物内のサービスとの連携により幅広い相談対応を行っています。</p> <p>同一建物内に老人福祉センターやデイサービスセンター、訪問入浴、基幹相談支援事業(障害)などを同一法人にて運営しています。定例会議は設けていないものの、共通して利用しているケースも多く、気になる利用者に対して情報交換を行い、基幹相談支援事業など複合的な相談支援に専門性の高い対応を行ってまいります。また、合同での介護予防講座を開催するなど同一建物内のメリットをいかした取り組みを行っています。</p>	<p>・地域の資源やネットワークの更なる創出が期待されます。</p> <p>圏域内を5つの小区分とし総合相談の内容や相談者を分析し、定量的な視点を含め地域性を捉えています。小区分の特徴を加味して地域ケア会議などを開催していますが、地域性により組織化の難しさを感じています。今後、民生委員や高齢者相談員、その他地域の多様な関係機関などに積極的に関わり、地域資源やネットワークなどを開拓していくことが期待されます。</p>
<p>3</p> <p>・自然災害時の見守りのための情報整理を行い、職員間で共有しています。</p> <p>自然災害発生頻度の増加により各種制度において災害対策の必要性が求められています。本センターでは、ケアプランの利用者だけでなく、総合相談においても特にサービスにつなげていない人を含め見守りが必要な人などを抽出し「災害時利用者台帳」として整備しています。緊急通報装置の有無などを含め記載し、半年ごとに見直しを行い、万一年に備え電子と紙媒体で保管し、全職員で共有しています。</p>	<p>・中期計画を策定し、目標をもって地域作りに取り組むことが期待されます。</p> <p>管理者の変更にもかかわらず、従来からのセンター方針のもと各種マニュアルなどを基礎とし組織的な取り組みにより継続した運営を行っています。今後、中長期的な視点で地域作りに取り組むためにも、小区分ごとに地域の課題に基づき支援の具体策や頻度を想定し、目標をもって取り組むことが期待されます。</p>

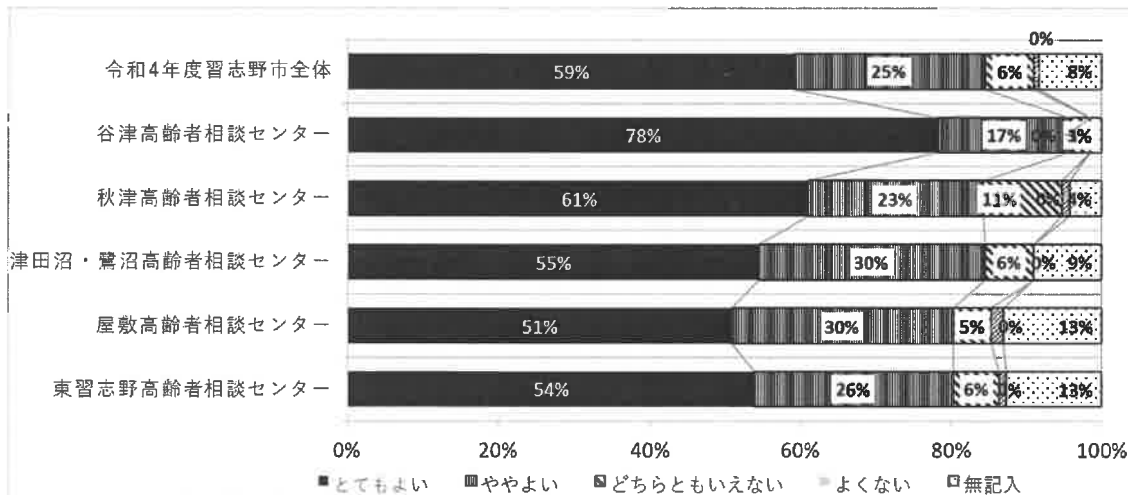
習志野市東習志野高齢者相談センター 評価結果 総評

特に良いと思う点	特に改善する必要があると思う点
<p>1</p> <p><u>・センター独自の「笑学校」事業の立ち上げや運営の後方支援を通して地域の活性化に取り組んでいます。</u></p> <p>センター独自の取組みとして「笑学校」の立ち上げや運営の後方支援を行っています。現在、公民館などを会場として10カ所の拠点で行っています。市の「てんとつむし体操」より軽度の動きを基本として、年2回の体力測定を含めて変化を実感する機会を設け継続利用を促しています。現在、一町会に一つを目標として、今年度も新たな拠点が拡大しています。</p>	<p>1</p> <p><u>・ケースに関する情報共有を密にし、なお一層組織的対応を行うことが期待されます。</u></p> <p>相談を受けた場合、システムに入力し情報共有したり、見守りリストを作成し個別ケースに関する情報共有を行っています。相談者向けアンケートでは、相談対応の継続性などに対して他センターより評価が低い傾向が見受けられます。今後、定例会でのケース内容を共有する場を充実するなどにより、センター内のケースに関する共有方法を工夫することが期待されます。</p>
<p>2</p> <p><u>・継続的な会議体により、地域課題の解決に向けた取り組みを行っています。</u></p> <p>第2層協議体(我がまち支えあいプロジェクト)は既に12回程度開催しており、地域課題から買い物不足に準じた資源をまとめた“習志野人人(にんじん)マップ”を作成しています。活発な話し合いによりテーマを決め、ベンチの設置とコミュニケーションパスに代わる移動手段について、今後、協議を進めていく段階です。また、地域ケア会議(東習ケア会議)を今年度3年ぶりに開催し、介護サービス事業所や医療機関、民生委員、高齢者相談員などと事例を通して地域課題の対応策を検討しています。地域との多様な会議体を通じて実践的な活動の支援を行っています。</p>	<p>2</p> <p><u>・地域のケアマネジャーからの相談を通して更なる支援が期待されます。</u></p> <p>地域の居宅介護支援事業所には、年1回訪問し、顔の見える関係作りを図っています。今回の居宅介護支援事業所向けのアンケートでは、ケアマネジャーからの相談対応に関して、対応の確実性や連続性、組織的対応などに関し低い傾向があります。ケアマネジャーからの相談対応は、確実な対応が求められるとともに、相談内容からケアマネジャーの力量などを勘案し、指導していく役割も期待されます。</p>
<p>3</p> <p><u>・認知症サポーター養成講座を原点とし発展した啓発活動を行っています。</u></p> <p>認知症サポーター養成講座は、子どもを対象とした会や図書館での活動など対象によって内容を工夫して行っています。認知症サポーター養成講座修了者の交流会を3年ぶりに開催し、活動の継続を図っています。また、講師を務めるキャラバンメイト・ネットワーク「ひまわりの会」では、認知症に関する地域資源マップを作成したり、認知症の啓発活動にセンターの協働体として活動しています。</p>	<p>3</p> <p><u>・中長期計画を明文化し、共通認識に基づく地域のネットワーク作りが期待されます。</u></p> <p>圏域は2つの小区分に分かれ、地域ネットワークの広がりは地域により異なります。「笑学校」を一町会に一つ設置することを目標として場所や人材の開拓に取り組みしていますが、今後、小区分ごとに課題を明確にし、地域資源の開拓やネットワーク作りを概ねの方向性を定め具体的に組み込んでいくことが期待されます。全職員で意見を出し合いながら、小区分を意識しつつ中長期計画を明文化することを推奨します。</p>

習志野市高齢者相談センター 第三者評価アンケート結果 総括 【資料1】

- (1) 今年度は、下記の通り、3種類のアンケートを実施した。それぞれの総合満足度について、5センターの平均値と5つのセンターの数値を比較した。(【グラフ1~3】を参照)
- (2) 利用者調査については、「とてもよい」「ややよい」を合わせた満足度は、平均で8割となっている。
- (3) 居宅介護支援事業所調査については、「とてもよい」「ややよい」を合わせた満足度は、平均で7割と高く、居宅介護支援事業所との関係構築がなされている。
- (4) 地域ケア会議関係者調査は、「とてもよい」「ややよい」を合わせた満足度は、平均で8割程度となっている。

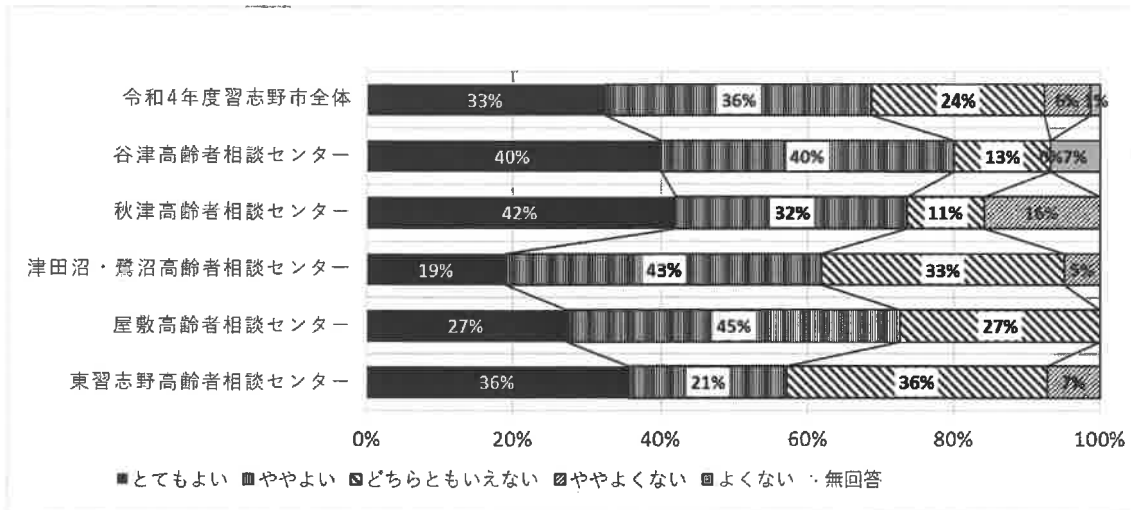
【グラフ1】利用者アンケート調査（総合満足度）



【回収率】

全体:84% 谷津:69% 秋津:91% 津田沼・鷺沼:74% 屋敷:61% 東習志野:84%

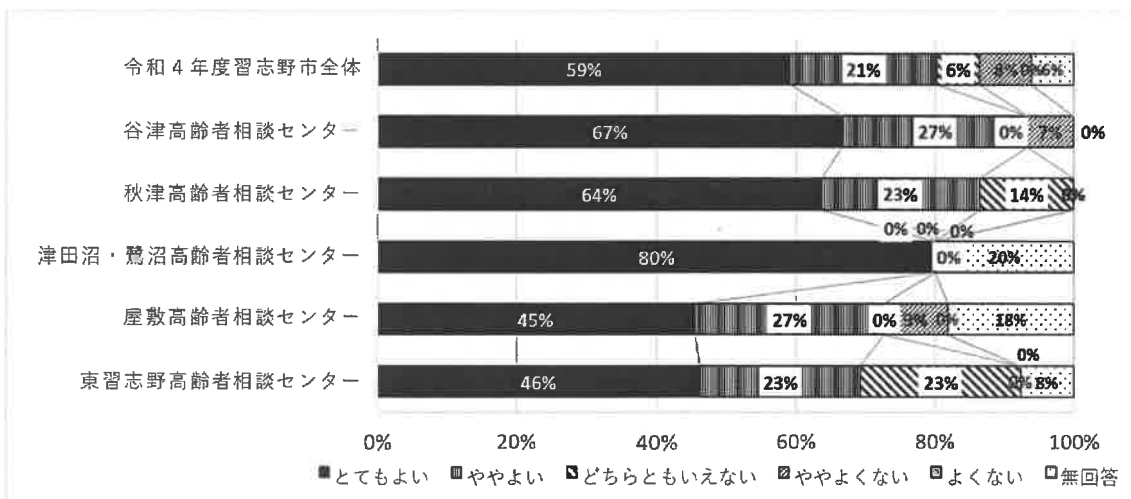
【グラフ2】居宅介護支援事業所アンケート調査（総合満足度）



【回収率】

全体:55% 谷津:54% 秋津:34% 津田沼・鷺沼:63% 屋敷:57% 東習志野:66%

【グラフ3】■地域ケア会議アンケート調査（総合満足度）



【回収率】

全体:57% 谷津:94% 秋津:85% 津田沼・鷺沼:16% 屋敷:61% 東習志野:52%

[委託法人の承認]

地域包括支援センター（高齢者相談センター）の委託については、介護保険運営協議会において、令和4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. 評価結果の点数化

実施状況を判断するに当たり、評価結果を以下の基準で点数化した。

(1) 評価基準ごとに次のとおり配点する。

(5 : 5点、4 : 4点、3 : 3点、2 : 2点、1 : 0点)

(2) (1) に従い、大項目ごとに合計点を求める。

その際、大項目（Ⅰ～Ⅵ）の合計が100点になるよう換算して評価し、総合得点が54点以上※を良好（基準点）とする。

※全項目において「適切な状態にある」（評価3）だった場合の点数。

(3) 中項目において「一部不十分な状態」（評価2）が過半数である項目に関しては、センターに対し中項目毎に改善計画の提出を求め、実効性のある計画か確認し判断する。また、評価に1がある時は失格とする。

2. 結果

上記に従い、点数化を行った結果は【表2】及び【表3】のとおり。

①【表2-1】及び【表3-1】の3センターについて

- ・津田沼・鷺沼（清和園）
- ・屋敷（豊立会）
- ・東習志野（八千代美香会）

【表2-1】評価結果を点数化した各センターの総合得点

基準点	各センターの総合得点		
	津田沼・鷺沼 （清和園）	屋敷 （豊立会）	東習志野 （八千代美香会）
54	56	62	60

【表3-1】大項目別の点数一覧

大項目	(配点)	津田沼・鷺沼 （清和園）	屋敷 （豊立会）	東習志野 （八千代美香会）
Ⅰ. 運営体制と共通の基盤業務	(32)	17	19	19
Ⅱ. 総合相談支援業務	(23)	14	15	14
Ⅲ. 権利擁護業務	(20)	12	13	12
Ⅳ. 包括的・継続的ケアマネジメント	(9)	4	6	5
Ⅴ. 介護予防ケアマネジメント	(9)	5	5	5
Ⅵ. その他の業務	(7)	4	4	5



評価に1があるセンターはなく、いずれのセンターにおいても総合得点が基準点である54点以上だった。

なお、津田沼・鷺沼（中項目6項目）、屋敷（中項目1項目）、東習志野（中項目1項目）に対しては改善計画の提出を求め、各項目において更に充実した取り組みを行うことを確認している。

②【表2-2】及び【表3-2】の2センターについて

- ・谷津（慶美会）
- ・秋津（慶美会）

【表2-2】評価結果を点数化した各センターの総合得点

基準点	各センターの総合得点	
	谷津 （慶美会）	秋津 （慶美会）
54	64	64

【表3-2】大項目別の点数一覧

大項目	(配点)	谷津 （慶美会）	秋津 （慶美会）
I. 運営体制と共通的基盤業務	(32)	21	20
II. 総合相談支援業務	(23)	15	15
III. 権利擁護業務	(20)	13	13
IV. 包括的・継続的ケアマネジメント	(9)	5	6
V. 介護予防ケアマネジメント	(9)	6	5
VI. その他の業務	(7)	4	5

評価に1があるセンターはなく、いずれのセンターにおいても総合得点が基準点である54点以上だった。