

流山市高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）の評価について

令和4年11月15日

1. 評価の目的等

(1) 目的

地域包括ケアシステムの深化に向けた取り組みを加速させることを目的として、組織・運営体制及び業務の状況等を定期的に把握・評価し、その結果を踏まえて、事業の質の向上のために必要な改善を図ります。

(2) 経緯

平成30年度施行の改正介護保険法により、市町村や地域包括支援センターは、地域包括支援センターの事業について評価を行うとともに、必要な措置を講じなければならないとされ、これまで努力義務とされてきた評価が義務化されました。

流山市では、既に平成25年度（評価期間：平成24年度）から市独自の評価指標を策定して事業評価を行っています。市独自の評価指標については概ね達成できている状況です。

令和4年度（評価期間：令和3年度）は、国が策定した全国統一の評価指標（「地域包括支援センターの事業評価を通じた機能強化について」（令和2年5月29日付老振発0704第1号厚生労働省老健局振興課長通知））を用いて、事業評価を行いました。

2. 評価対象

流山市高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター） 5か所

3. 評価期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日まで

4. 評価の流れ

時期	内容
令和4年 2月1日（火）～	(1) 窓口利用者・介護支援専門員へのアンケート調査

2月28日（月）	高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）の窓口利用者と介護支援専門員へアンケート調査を実施しました。
令和4年 5月23日（月）	(2) 令和4年度第1回運営協議会 ① 令和3年度事業実績と令和4年度事業計画の報告（センター長） ② 評価スケジュールの確認・評価委員の選出
令和4年 5月24日（火） ～6月10日（金）	(3) 高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）による自己評価 国から通知された「地域包括支援センター運営状況調査票」を用いて自己評価を行いました。
令和4年 7月25日（月） ・ 北部 ・ 北部西 7月26日（火） ・ 中部 ・ 東部 ・ 南部	(4) 高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）へのリモート視察、ヒアリング 流山市地域包括支援センター運営協議会が選出した「評価委員」5名が高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）に、ZOOMを用いたリモート視察と下記①～③をもとにヒアリングを実施しました。（※新型コロナウイルス感染症拡大のため、昨年度に引き続き今年度も現地調査を中止することになりました。） <div>① 令和3年度流山市高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）事業評価一覧 ② 令和3年度事業実績報告書・令和4年度事業計画書（確定版） ③ アンケート結果</div> (5) 評価委員会における評価のまとめ 評価委員会にて、現地視察とヒアリングの結果をもとに、評価をまとめました。 次年度の評価方法についても検討しました。
令和4年 9月14日（水）	(6) 高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）へのフィードバック

～ 9 月 2 7 日（火）	評価委員会による評価のまとめを、高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）へフィードバックし、同相談室が事業の質の向上のために必要な改善方法を検討しました。
令和 4 年 1 1 月 1 5 日（火）	（ 7 ） 令和 4 年度第 2 回運営協議会での承認 評価委員会による「評価のまとめ」と高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）による「改善案」を、流山市地域包括支援センター運営協議会に報告して、承認を得ました。

5．評価指標等

（ 1 ） 評価指標

別紙「事業評価一覧」をご覧ください。

国が策定した評価指標は、複数年にわたる研究から策定されたもので、全国の多くの地域包括支援センターで当然に実施されていることは、評価指標とはなっていません。地域包括支援センター及び保険者（市）の機能強化を進めるため、国の策定した評価指標を用いました。

（ 2 ） 評価の段階

① 高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）

全 5 5 項目について、「はい・いいえ」の 2 段階で自己評価しました。

② 評価委員会

全 5 5 項目を分類した 1 1 項目について、「◎優れている・○できている・△要改善・×至急改善が必要」の 4 段階で評価しました。

6．評価結果の公表

運営の透明性を高めるとともに、高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）の事業内容を周知するため、下記の方法で公表します。

- ・ 流山市ホームページ
- ・ 流山市役所情報公開コーナー
- ・ 流山市役所高齢者支援課
- ・ 流山市高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）

7．評価結果

（ 1 ） 各高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）の評価結果
別紙「令和 3 年度流山市高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）事業評価一覧」をご覧ください。

（ 2 ） 流山市地域包括支援センター運営協議会の総評
（令和 4 年度第 2 回流山市地域包括支援センター運営協議会より）

高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）の運営は、市内 5 か所概ね適切に行われており、相談しやすい環境づくりに努めています。北部西高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）については、年々、相談件数が増加し、周知活動の効果が表れていますが、今後も地域に評価される相談室を目指して邁進してください。

コロナ禍においても、感染対策と様々なツールを使っての地域活動を行い、住民や関係機関とのつながりを絶やさない取り組みが評価できます。

地域の複雑化する課題に対し、一つの機関では対応が難しくなっています。市と高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）は、連携を強化し、適切な関係機関につなげる体制づくりに取り組んでください。また、高齢者人口の増加と複雑化するケースの増加に伴い、各相談室の業務量が増加していると思われます。適切な運営のため、職員の増員を検討してください。

8．流山市地域包括支援センター運営協議会が示す令和 5 年度（評価期間：令和 4 年度）の評価の方向性

（令和 4 年度第 2 回流山市地域包括支援センター運営協議会より）

今年度も、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）の現地調査を実施せず、リモートにて、現地を撮影していただいたり、写真にて様子が分かるように工夫していただきました。また、センター長のヒアリングでの評価を実施しました。昨年度の評価を受け、改善された点も多くあります。今後も、市民や関係機関の意見を真摯に受け止め、改善すべき課題に取り組み、次年度の計画につなげてください。また、引

き続き、市と高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）は、地域で暮らす高齢者やその支援者の身近な窓口であるために、認知度や活動内容の浸透を図り、周知に努めてください。次年度は、現地視察またはZOOMを活用したリモート視察を検討していきます。

9. 別紙

別紙の内容	ページ
(1) 事業評価一覧	4～8
(2) 参考資料1（令和3年度事業実績報告書・令和4年度事業計画書）	
・北部高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）	9～11
・北部西高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）	12～14
・中部高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）	15～17
・東部高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）	18～20
・南部高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）	21～23
(3) 参考資料2（アンケート結果）	
・利用者	24～27
・介護支援専門員	28～31