

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 3 年 1 0 月 2 7 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 3 0 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 2 5 年度（評価期間：平成 2 4 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 3 年度（評価期間：令和 2 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 2 9 日付老振発 0 7 0 4 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 2 年 4 月 1 日から令和 3 年 3 月 3 1 日まで

4．評価の流れ

時期	内容
令和 3 年 2 月 1 日（月） ～ 2 月 2 6 日（金）	（1）窓口利用者・介護支援専門員へのアンケート調査

	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 3 年 5 月 1 4 日（金） ～ 6 月 1 1 日（金）	（2）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 3 年 8 月 5 日（木） ・ 北部 ・ 北部西 ・ 中部 ・ 東部 ・ 南部	（3）高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）へのヒアリング 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、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防止のため、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 2 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 2 年度事業実績報告書・令和 3 年度事業計画書 ③ アンケート結果</div> （4）評価委員会における評価のまとめ 評価委員会にて、ヒアリングの結果をもとに、評価をまとめました。
令和 3 年 9 月 6 日（月） ～ 9 月 1 7 日（金）	（5）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 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 3 年 1 0 月 2 7 日（水）	（6）令和 3 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55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55項目を分類した11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2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3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）

<p>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、コロナ禍でもよく努力しています。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、新設から2年で相談件数が増加し、周知活動の効果が表れていますが、さらなる地域の状況把握や地区分析等に努め、より一層地域に根差したセンターを目指してください。</p> <p>コロナ禍においても、チラシでの情報発信やZOOMを用いたりリモート会議、少人数での開催などを行っており、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。現状維持に留まることなく新しい事に積極的に取り組み、センターとしての更なる成長に期待しています。</p> <p>地域の複雑化する課題に対し、市と高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）は、一体性や緊密な連携を図りながら、取り組んでください。</p>
---

8．流山市地域包括支援センター運営協議会が示す令和3年度（評価期間：令和2年度）の評価の方向性

（令和3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）

<p>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、センター長のヒアリングでの評価を実施しました。それぞれの高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）の担当地域について状況把握や地区分析等が進められ、取り組むべき課題等が明らかになってきています。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、来年度の計画につなげてください。また、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の最も身近な相談窓口であるために、引き続き周知に努め、認知度を高めるとともに、活動内容の理解の浸透を図ってください。次年度は、現地調査またはリモートを活用した現地調査を検討していきます。</p>
---

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 2 年度事業実績報告書・令和 3 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 ～ 1 1
・ 北部西高齢者なんでも相談室 ( 地域包括支援センター )	1 2 ～ 1 4
・ 中部高齢者なんでも相談室 ( 地域包括支援センター )	1 5 ～ 1 7
・ 東部高齢者なんでも相談室 ( 地域包括支援センター )	1 8 ～ 2 0
・ 南部高齢者なんでも相談室 ( 地域包括支援センター )	2 1 ～ 2 3
( 3 ) 参考資料 2 ( アンケート結果 )	
・ 利用者	2 4 ～ 2 7
・ 介護支援専門員	2 8 ～ 3 1