

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 2 年 1 1 月 1 8 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 2 年度（評価期間：令和元年度）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

平成 3 1 年 4 月 1 日から令和 2 年 3 月 3 1 日まで

4．評価の流れ

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

（火）	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 2 年 6 月 5 日（金）～ 6 月 3 0 日（火）	（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 2 年 8 月 1 3 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、今年度は現地調査を中止することになりました。） <div>① 令和元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 令和元年度事業実績報告書・令和 2 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 2 年 9 月 1 日（火）～ 9 月 1 4 日（月）	（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 2 年 1 1 月 1 8 日（水）（案）	（6）令和 2 年度第 4 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」及び「参考資料３」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「令和元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（案）
（令和２年度第４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いますが、新設の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、現在の評価に満足せずに業務改善に取り組み、地域に根差したセンターを目指してください。</p> <p>これからは新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」に対応した活動が求められ、高齢者を取り巻く問題も多様化しています。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>この評価を高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）の自己評価に留めず、高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）と市が互いに確認の機会として、適切な人員確保や業務の重点化・効率化を進め、連携を強化してください。</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２年度（評価期間：令和元年度）の評価の方向性（案）
（令和２年度第４回流山市地域包括支援センター運営協議会より）

<p>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。国の指標を用いて３年目となり、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）の取り組むべき課題等が明らかになってきています。実施できていない業務や未達成の目標への対応を検討した結果を来年度の計画につなげ、市と高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）で協働し、今後もセンターの機能強化を図ってください。今後、感染症の状況が落ち着いた際は、現地調査を再開する予定です。</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（令和元年度事業実績報告書・令和２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	９～１１

ー)	
・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 6
・介護支援専門員	2 7 ～ 3 0
（４）参考資料３	
・「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）	3 1 ～ 4 1