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

資料３－１

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。平成３０年度（評価期間：平成２９年度）は、市が策定した評価指標（３５項目）に、国が策定した全国統一の評価指標（５５項目）を加えて、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）　４か所

３．評価期間

平成２９年４月１日から平成３０年３月３１日まで

４．評価方法

（１）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

事業評価シートを用いて自己評価を行います。

（２）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す。

（３）自己評価に基づくヒアリング

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、各高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）に出向いてヒアリングを実施します。

（４）評価委員会における評価のまとめ

評価委員会にて、自己評価及びアンケート調査、ヒアリングの結果をもとに、評価をまとめます。

（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す。

（６）流山市地域包括支援センター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、承認を得ます。

５．評価指標等

（１）評価指標

別紙「平成２９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）事業評価シート」をご覧ください。

ただし、国３７（地域ケア会議の開催計画）、国４９（事業所選定の指針）は、市が高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）に示していないため、同相談室の評価の対象とはしないものとします。

|  |  |
| --- | --- |
| 市が策定した評価指標 | ３５項目 |
| 国が策定した評価指標 | ５５項目 |
| 合計 | ９０項目 |

（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９０項目について、「はい・いいえ」の２段階で評価します。

②　評価委員会

全９０項目を分類した１６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段階で評価します。

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「平成２９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）の事業評価」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

　（平成３０年度第３回流山市地域包括支援センター運営協議会より）

|  |
| --- |
| 運営は適切に行われており、市内４か所、全てよく努力しています。今までは、流山市独自の指標を用いて評価してきましたが、今回初めて国の指標を用い、より客観的に課題を整理することができました。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、連携を強化してください。  具体的には、高齢者支援課は「地域ケア会議の開催計画（国３７）」について、介護支援課は「自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントの基本方針（国４６）」「セルフマネジメント推進のための支援の手法（国４８）」「事業所選定の指針（国４９）」「在宅医療・介護連携推進事業の相談窓口（国５３）」について、高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）へ方針等を示してください。また、高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）は、市から方針等が明確に示されていないと考える場合、市へ確認してください。 |

８．流山市地域包括支援センター運営協議会が示す平成３１年度（評価期間：平成３０年度）の評価の方向性

　（平成３０年度第３回流山市地域包括支援センター運営協議会より）

|  |
| --- |
| 高齢者支援計画第５期（平成２４年～２６年）から第６期（平成２７年～２９年）の６年に渡り、毎年度、高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）の評価を行ってきました。これまでの評価指標については概ね達成できています。  今般、国が全国統一の評価指標を策定したことにより、今後は、国平均や県平均との比較が可能となり、市内地域包括支援センターの強みと弱みを確認しやすくなります。ただし、地域の実情によってセンターに求められることも実施状況も異なるため、単純な比較をすることなく十分に注意して活用してください。  さらに、国は、市が自己評価する指標も策定し、そのうち約６割はセンターの自己評価指標と対応関係にあります。対応関係にある評価指標のギャップを市とセンターが互いに確認し、そのギャップの解消に努めることが重要であると考えます。 |

９．別紙

|  |  |
| --- | --- |
| 別紙の内容 | ページ |
| （１）事業評価シート | ５～７ |
| （２）事業評価一覧 | ８～１５ |
| （３）参考資料１（基本情報・重点目標） |  |
| * 北部高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター） | １６～１７ |
| * 中部高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター） | １８～１９ |
| * 東部高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター） | ２０～２２ |
| * 南部高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター） | ２３～２５ |
| （４）参考資料２（アンケート結果） |  |
| * 利用者 | ２６～２９ |
| * 介護支援専門員 | ３０～３４ |