

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5年11月14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。

令和5年度（評価期間：令和4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4年4月1日から令和5年3月31日まで

4. 評価の流れ

時期	内容
令和5年 2月1日（水）～ 2月28日（火）	(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

	一)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5年 5月12日（金）	(2) 令和5年度第1回運営協議会 ① 令和4年度事業実績と令和5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5年 6月19日（月） ～7月7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5年 8月8日（火） ・ 北部 ・ 北部西 8月9日（水） ・ 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）への現地視察、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」が高齢者なんでも相談室（地域包括支援センター）に、現地視察と下記①～③をもとにヒアリングを実施しました。 ① 令和4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4年度事業実績報告書・令和5年度事業計画書（確定版） ③ アンケート結果 (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5年 9月7日（木） ～9月21日（木）	(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 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5年 11月14日(火)	(7) 令和5年度第3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4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5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、職員も定着し、相談しやすい環境づくりに努めています。今後も、問題が深刻化するより前に気軽に相談できるような雰囲気づくりに取り組み、さらに市民の利便性が上がるよう改善を検討してください。

コロナ禍の影響により活動が止まったり、参加者が減ったりして、コロナ禍前より力が落ちてしまった地域の団体もあります。一度止まってしまった活動の再開にはエネルギーが必要ですが、高齢者なんでも相談室(地域包括支援センター)がこれまで築いてきた地域との関係も活かし、地域に活気を戻せるよう取り組んでください。市民が地域でその人らしく活躍できるよう、地域の特性に合わせた取り組みを期待します。

地域の複雑化する課題に対応するため、市と高齢者なんでも相談室(地域包括支援センター)は、関係機関との連携を強化し、支援に向けてネットワークを構築し、適切な機関につなげる体制づくりに取り組んでください。

8. 流山市地域包括支援センター運営協議会が示す令和6年度(評価期間:令和5年度)の評価の方向性

(令和5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)

昨年度までは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)の現地視察を実施せず、リモートにて視察を実施しましたが、今年度は4年ぶりに現地視察を行いました。また、センター長へのヒアリングによる評価を実施しました。昨年度の評価を受け、改善された点が多くあります。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が相談しやすい環境づくりに努めてください。

次年度も、現地視察による評価を予定しております。

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4年度事業実績報告書・令和5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
・ 介護支援専門員	25 ~ 28