

令和元年度高齢者相談センター第三者評価結果について

1. 評価対象

市内5箇所の高齢者相談センター(以下「センター」という。)

2. 評価機関

[名 称]株式会社 地域計画連合

[住 所]東京都豊島区北大塚2-24-5

[評価責任者]評価室長 姫野 亜紀

3. 評価方法

- (1) 各センターによる自己評価
- (2) 利用者評価
- (3) 自己評価を基に訪問調査
- (4) (1)から(3)を取りまとめ総合評価の実施

4. 評価の実施

(1) 自己評価項目について

ア 大項目6本を柱とする評価項目を設定し、97項目の評価指標を設定した。

イ 大項目の内容、中項目や評価指標の数は、【表1】のとおり。

ウ 中項目や評価指標については、3～13ページの【資料1】に記載のとおり。

【表1】大項目の内容、中項目や評価指標の数

大項目	中項目	評価指標
I. 運営体制と共通的基盤業務	11	33
II. 総合相談支援業務	7	21
III. 権利擁護業務	6	18
IV. 包括的・継続的ケアマネジメント	3	9
V. 介護予防ケアマネジメント	2	6
VI. その他の業務 (地域包括支援ネットワーク、認知症施策等)	3	10
合 計	32	97

(2) 利用者アンケート

- ア 高齢者相談センターが関わる関係機関等へ満足度調査を実施した。
イ アンケート結果については、14～16ページの【資料2】に記載のとおり。

【アンケート対象者】

- ① 利用者（相談者、サロン等の参加者）
- ② 市内居宅介護支援事業者
- ③ 医療関係者（医師会、歯科医師会、薬剤師会）
- ④ 民生委員児童委員
- ⑤ 高齢者相談員

(3) 訪問調査

自己評価を基に、訪問調査を実施。また令和元年度の重点運営事項の取り組み状況について、進捗状況を訪問調査時に聞き取り確認した。

5. 評価の結果

(1) 評価基準

高齢者相談センター 5段階 評価基準	
評価 A	評価指標を上回る取り組みを行って大きな成果を上げている。
評価 B	評価指標に示されたより組を行って一定の成果を上げている。
評価 C	評価指標に示された取り組みを行っている。
評価 D	評価指標に示された取り組みの検討をしているが着手していない。
評価 E	評価指標に示された取り組みを行う検討がなされていない。

(2) 評価結果

各センターにおける評価指標ごとの評価は3～8ページに記載のとおりであった。なお、いずれのセンターにおいても、評価指標において、評価がD又はEとなるものはなかった。