

委託型地域包括支援センターの事業評価について（平成 30 年度実績）

1. 評価の目的

地域包括支援センターは、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする施設である。

当市においては、平成 30 年 4 月より、市内 12 の日常生活圏域全てに委託型地域包括支援センター（以下「高齢者支援センター」という。）を設置し、より地域に密着した活動や高齢者を支援するネットワークの構築促進、地域における高齢者の自立した生活のためのきめ細かな支援が可能となったところである。

人口減少・少子高齢化が進展する中、地域包括支援センターが地域において求められる機能を十分に発揮するためには、人員体制及び業務の状況を定期的に把握・評価し、その結果を踏まえて、地域包括支援センターの設置者及び市が事業の質の向上のために必要な改善を図っていくことが重要であることから、本事業評価を実施するものである。

2. 評価期間

平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

3. 事業評価の実施方法とスケジュール

(1) 事業評価の種類

高齢者支援センターに関する事業評価は、高齢者支援センターを運営する受託者が自ら行う自己評価及び市（所管課及び八戸市地域包括支援センター運営協議会）が行う行政評価により行った。

①自己評価（実施者：受託者）

- 高齢者支援センターを運営する受託者が自ら実施するもの。
- チームアプローチを基本とするセンター運営においては、3 職種それぞれの立場から評価することが必要であることから、自己評価は職種にかかわらず高齢者支援センターの職員全員で検討し、総合的に判断した上で実施することを基本とする。

②行政評価（実施者：市（所管課及び八戸市地域包括支援センター運営協議会））

- 受託者による自己評価をもとに、高齢者支援センターとして求められている事業が適正かつ確実に実施されているか、市が評価するもの。
- 行政評価の実施方法は次のとおり。

実施方法	概要
書類審査	行政評価の第一段階として、自己評価の内容をもとに、取組の有無や具体性、取組件数等について書類審査を実施。
ヒアリング審査	書類審査を補完するため、自己評価の検証や好事例・課題の把握等の観点からヒアリング審査を実施。 ヒアリング内容 ・好事例、主な課題の詳細 ・職場内研修の内容 ・緊急時、苦情対応体制の確認 ・地域ケア会議の開催状況 等
運営協議会での審議	所管課による書類審査及びヒアリング審査の結果を審議し、行政評価を確定する。

(2) 評価方法

○評価欄には、各評価指標に基づき4段階から2段階で評価。

※4段階評価の定義

・非常に良い：4点 ・良い：3点 ・やや悪い：2点 ・悪い：1点

○評価に対する説明欄には取組の有無や件数等の実績、具体的な取組、好事例等を記入。

○総合評価（「自己評価をして気づいたこと」「課題・重点活動及び目標から」「今後の取組」）は自由記述式で評価。

(3) 日程等

高齢者支援センターの事業評価は、以下の日程で実施した。

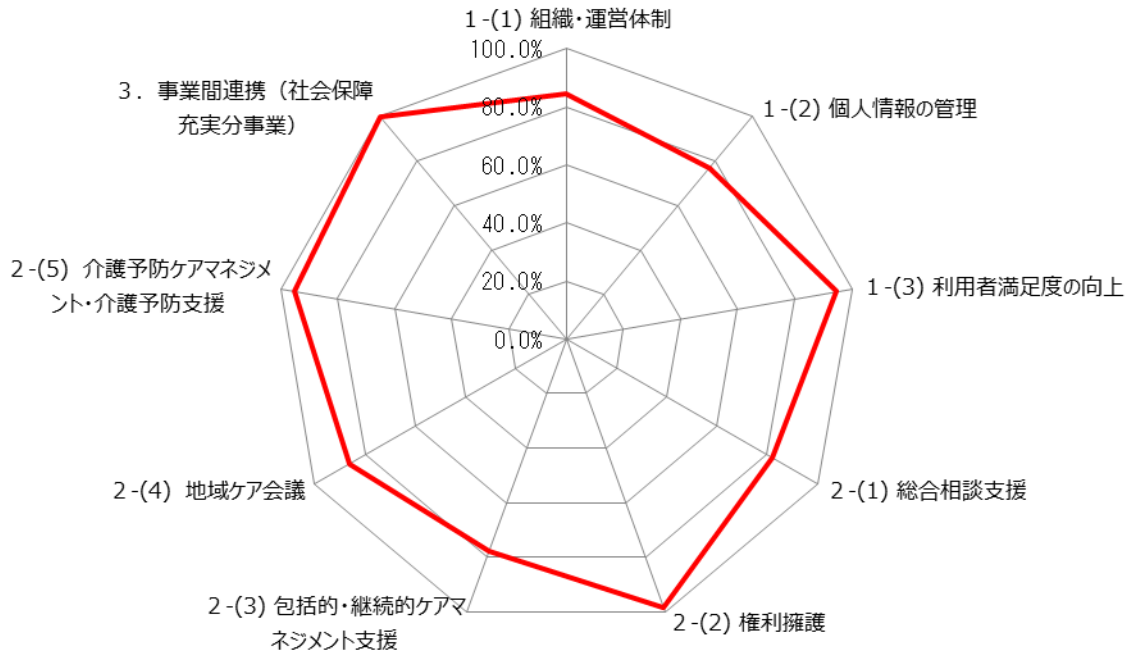
平成31年4月4日	各高齢者支援センターへ事業評価の実施について通知
↓	
平成31年4月19日	自己評価の提出
↓	
平成31年4月22日 ～令和元年5月9日	書類審査の実施
↓	
令和元年5月10日 ～5月20日	ヒアリング審査の実施
↓	
令和元年5月21日 ～6月30日	自己評価の修正等による行政評価(案)の作成
↓	
令和元年7月25日	八戸市地域包括支援センター運営協議会において審議
↓	
令和元年8月中	各高齢者支援センターへ結果通知、市ホームページ等で公表

4. 事業評価の結果

(1) 高齢者支援センター事業評価の結果概要

高齢者支援センターの事業評価は、次の9つの評価項目、55の評価指標により評価を行った。

評価項目	評価指標数	評価結果
1. 組織運営体制等	—	—
(1) 組織運営体制	12 指標	84.7%
(2) 個人情報の管理	4 指標	77.1%
(3) 利用者満足度の向上	3 指標	94.4%
2. 個別業務	—	—
(1) 総合相談支援業務	6 指標	81.9%
(2) 権利擁護業務	5 指標	98.3%
(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	6 指標	77.8%
(4) 地域ケア会議	9 指標	86.1%
(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	5 指標	95.0%
3. 事業間連携（社会保障充実分事業）	5 指標	100.0%



※評価結果及びレーダーチャートについて

- ・評価結果及びレーダーチャートに示されている「9項目」の数値は、評価指標の平均値。
例えば、「2-(1)総合相談支援業務」の6つの評価指標に対し、「○」に該当する評価指標が4つある場合の平均値は $4/6=66.7\%$ （小数点2位を四捨五入）となる。
- ・なお、各評価指標において、最高点数を選択した場合に「○」としている。
4段階評価の評価指標の場合は「4」、3段階評価又は2段階評価の評価指標の場合は「3」の場合に「○」。「4」または「3」以外を選択した場合は「×」となる。

各高齢者支援センターは、市からの委託業務として包括的支援事業（総合相談支援業務や権利擁護業務、包括的・継続的ケアマネジメント支援等）や一般介護予防事業等を実施することとしている。各高齢者支援センターでは、これらの多岐にわたる業務を効果的・効率的に実施するため、保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員等の3職種の専門性を活かしながら、チームアプローチによる事業展開を図っている。

本事業評価の結果、12か所の高齢者支援センターにおいては、要介護状態にならないよう自立支援・重度化防止を念頭に適切なサービスにつなげていることが確認できたほか、各種支援を通じて地域の関係機関・団体と包括的なネットワークの構築に努めていることが確認でき、全体的に委託契約書や業務仕様書、事業計画書に基づいて適切にセンター運営業務を遂行していると認められる。

なお、各評価項目に関する分析は以下のとおりである。

(2) 評価項目ごとの分析（現状と課題、今後の事業運営）について

【1-(1)組織運営体制：84.7%】

組織運営体制については、各高齢者支援センターにおいて市が定めた運営方針に沿った事業計画を策定するとともに、定期的に開催される市との打合せ会等を通じて密に情報共有を図り、効果的な事業運営に努めている。また、センター職員に対しては、職場を離れての研修（Off-JT）を積極的に実施し、資質の向上に努めている。

センターの周知についても、高齢者宅への戸別訪問の際や関係団体の会合への参加の際にパンフレットを配付しているほか、ホームページ等により積極的に周知を図っ

ており、認知度の向上に努めていた。

一方で、多くの高齢者支援センターにおいて、配置を義務づけている保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員の3職種の一部が準ずる者の配置となっていること。また、事業計画に掲載されている重点業務の検討の記録が残されていなかったことにより、評価の平均値が下がったものである。

【1-(2)個人情報の管理：77.1%】

個人情報の管理については、多くの高齢者支援センターにおいて、市の個人情報保護に関する取扱方針に従った個人情報保護方針の整備がされ、個人情報漏えい時の対応も各職員へ周知されていた。

一方で、個人情報の持出・開示時の管理簿への記載、確認については、持出時の管理が十分に行われていなかったことにより評価の平均値が下がったものである。

【1-(3)利用者満足度の向上：94.4%】

利用者満足度の向上については、ほぼ全ての高齢者支援センターで、苦情対応体制や相談者のプライバシーが確保される環境が十分に整備されていた。

【2-(1)総合相談支援業務：81.9%】

総合相談支援業務については、各高齢者支援センターにおいて、相談事例への対応を3職種の協働によるチームアプローチで進め、必要に応じて法人や市のサポートを受け適切に対応している。また、地域の関係機関・関係者との円滑な連携を図るため、民生委員や町内会長、保健推進員、介護保健サービス事業所等の把握に努めている。

一方で、相談事例の終結については、相談事例ごとに市とセンターが協議の上、終結を判断・決定していたが、共通の条件を定めていなかったことにより評価の平均値が下がったものである。

【2-(2)権利擁護業務：98.3%】

権利擁護業務については、評価の平均値がほぼ100%となった。

各高齢者支援センターにおいて、高齢者虐待事例（疑い含む）への対応や成年後見制度の利用を適切に行っているほか、高齢者の消費者被害の防止を図るため、民生委員定例会や介護予防教室、高齢者宅への戸別訪問の機会を活用し、積極的な普及啓発に取り組んでいる。

【2-(3)包括的・継続的ケアマネジメント支援業務：77.8%】

包括的・継続的ケアマネジメント支援業務については、各高齢者支援センターにおいて、地域の介護支援専門員のニーズや課題に応じた事例検討会や地域ケア会議、意見交換の機会を設け、介護支援専門員の資質向上を図っている。

一方で、介護支援専門員を対象にした研修会や事例検討会等の開催計画については、決まり次第随時周知を行っていた事例が多かったが、指定居宅介護支援事業所に対して年度当初に開催計画を示していなかったことにより評価の平均値が下がったものである。

【2-(4)地域ケア会議：86.1%】

地域ケア会議については、各高齢者支援センターにおいて、地域ケア会議が発揮すべき機能や構成員等を盛り込んだ市の開催計画に従って開催されていた。また、会議の開催に際しては、会議の参加者や関係機関と地域ケア会議の運営方針について共有を図り、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じていた。

一方で、地域ケア会議の開催後、議事録や検討事項が参加者間で共有されていなかったことやモニタリングが行われていない個別事例があったこと、地域課題を検討する圏域ケア推進会議の開催に至らなかったセンターがあったことにより評価の平均値が下がったものである。

【2-(5)介護予防ケアマネジメント・介護予防支援：95.0%】

介護予防ケアマネジメント・介護予防支援については、評価の平均値がほぼ100%

となった。

各高齢者支援センターにおいては、市から示された自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントの基本方針に従って、ケアプランの作成や委託先のフォローアップ、保険給付や介護予防・生活支援サービス事業以外の多様な地域の社会資源の活用などを適切に行っていた。

【3. 事業間連携（社会保障充実分事業）：100.0%】

事業間連携（社会保障充実分事業）については、評価の平均値が100%となった。

いずれの高齢者支援センターにおいても、医療関係者と合同の講演会や事例検討会等に積極的に参加しているほか、認知症初期集中支援チームとの訪問支援対象者に関する情報共有や生活支援コーディネーター・協議体との社会資源等に関する情報共有、協議が行われている。

(3) 高齢者支援センターの各業務における好事例

【1-(1)組織運営体制】

- 市に提出している事業計画をもとに、法人グループ内で別途事業計画を策定し、月ごとに業務の進捗状況を管理している。
- 担当圏域の町内会に対して高齢者支援センターのパンフレットの班回覧を依頼し、周知を行っている。
- 高齢者支援センター周知用のポケットティッシュを作製し、地域のイベントにおいて配布している。

【2-(1)総合相談支援業務】

- 地域における介護サービス事業者や医療機関等、関係機関の情報をマッピングし、センター内に掲示している。

【2-(2)権利擁護業務】

- 高齢者支援センター独自で毎月発行している情報紙に、消費者被害に関する情報を掲載し啓発を図った。

【2-(3)包括的・継続的ケアマネジメント支援業務】

- 介護予防ケアマネジメント事例検討会の同グループに所属している高齢者支援センターと連携・役割分担し、担当圏域の居宅介護支援事業所のデータ（主任介護支援専門員、介護支援専門員の氏名、人数等）の調査を実施した。
- 地域住民からの依頼による介護予防教室の開催に際して、高齢者支援センターの業務状況に応じて、一部を法人の地域貢献事業として開催した。
- 介護予防教室の内容について、地域住民のニーズを把握するためのアンケート調査を実施した。

【3. 事業間連携（社会保障充実分事業）】

- 担当圏域の町内会より町内会が主体となって開催しているお茶会の会場について相談を受け、月に1回開催することができるよう法人の施設を提供。

【その他】

- 担当圏域のほっとサロンの運営主体より月に1回定期的にサロンを開催したいという意向を受け、高齢者支援センターと法人が連携してサポートを実施。

(4) 今後の取組

委託型地域包括支援センターの事業評価については、地域包括ケアシステムの強化のための介護保険法等の一部を改正する法律（平成29年法律第52号。）において、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こととされた（介護保険法（平成9年法律第123号）第115条の46関係）ことにより実施したものである。当市においては、平成30年度が委託初年度だったこともあり、今回の事業評価が初めての取組となった。

事業評価については、国が平成 30 年度に策定した評価指標をもとに、高齢者支援センターを運営する受託者が自ら行う自己評価と市（所管課及び八戸市地域包括支援センター運営協議会）が行う行政評価の二段階で事業評価を実施した。行政評価のうち、ヒアリング審査の実施に際しては、高齢者支援センター（管理者及び職員 1 名）と市の二者で行ったが、事業運営にあたっての意見交換を通じて現状や課題に対する相互理解が図られ、センターの機能強化に向けたそれぞれの立場の役割を再確認することができたものと考えている。

今回の事業評価の結果を踏まえ、次の項目について改善を図っていくものとする。

【1-(2)個人情報管理】

○個人情報をセンター外に持ち出す際、記録管理がなされていないセンターが複数あったことから、市において管理簿の参考様式を作成・配付の上、記録及び確認の徹底を依頼することとする。

【2-(1)総合相談支援業務】

○相談事例の終結については、相談事例ごとに市とセンターが協議の上、終結を判断・決定してきたが、相談事例の進捗管理にも資することから、共通の終結条件を定めることとする。

【2-(4)地域ケア会議】

○委託初年度ということもあり、地域ケア会議開催の準備や進行に不安を抱えるセンターが多く、目標とする開催回数に満たなかったことから、円滑に会議を開催することができるよう研修会の開催や情報共有、個別支援等、必要な支援を継続していくこととする。

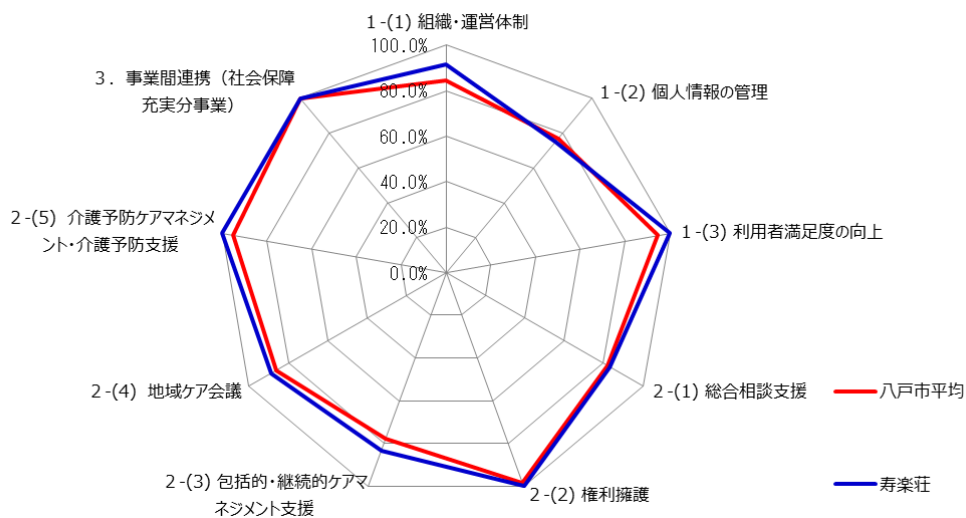
当市の高齢化率は、令和元年 5 月末日現在で約 30%と年々上昇している状況である。団塊の世代が 75 歳以上の後期高齢者となる 2025 年には約 34%、3 人に 1 人が高齢者になると推計されており、以降も増え続ける見込みとなっている。

このような状況の中、重度な要介護状態となっても、可能な限り住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・介護予防・生活支援が一体的に提供される体制「地域包括ケアシステム」の構築が急務となっており、当市においても関係機関と連携しながら様々な施策を展開しているところである。

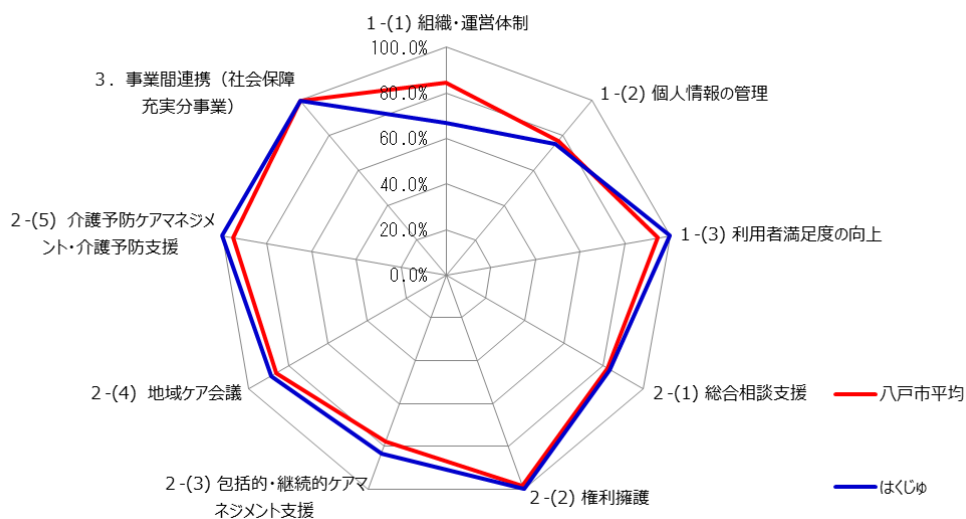
高齢者福祉を取り巻く環境は常に変化を続けており、こうした変化に対応するためにも、高齢者支援センターが地域において求められる機能を発揮できるよう、センターごとの業務の状況を明らかにし、引き続き市と高齢者支援センターとの緊密な連携・協力体制のもと必要な機能強化を図っていく。

5. 高齢者支援センターごとの評価結果

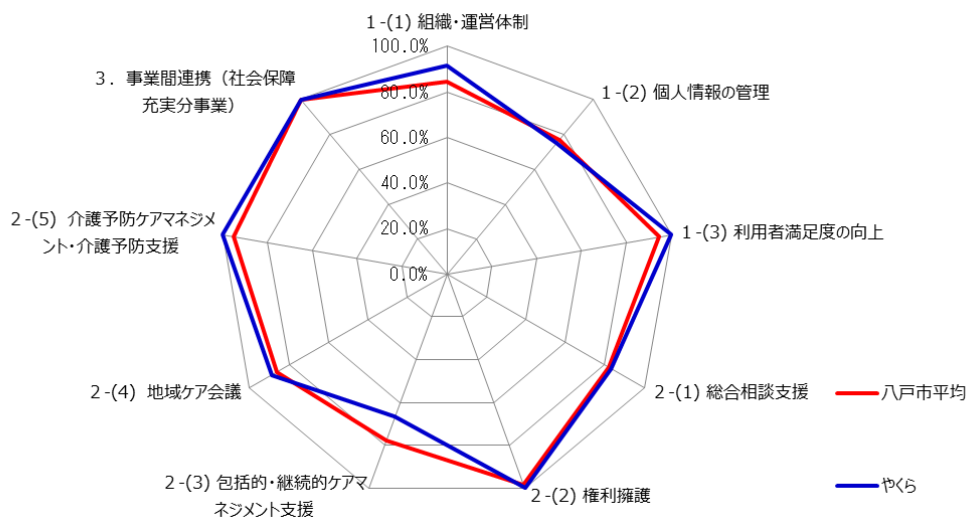
①市川・根岸地区高齢者支援センター寿楽荘



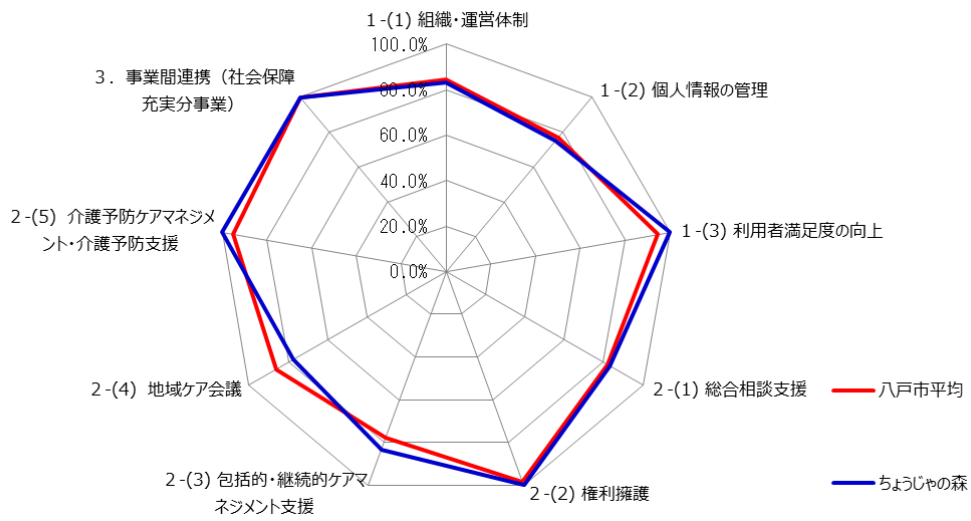
②下長・上長地区高齢者支援センターはくじゅ



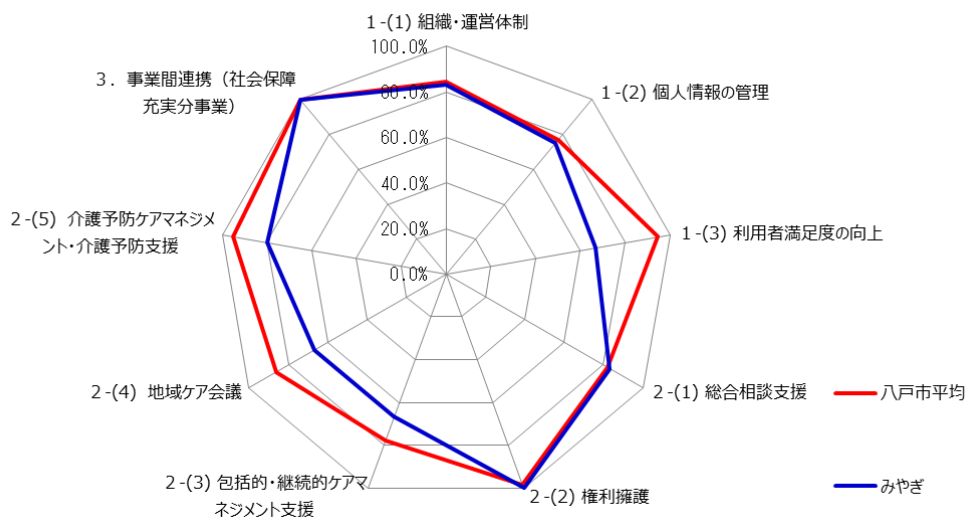
③田面木・館・豊崎地区高齢者支援センターハピネスやくら



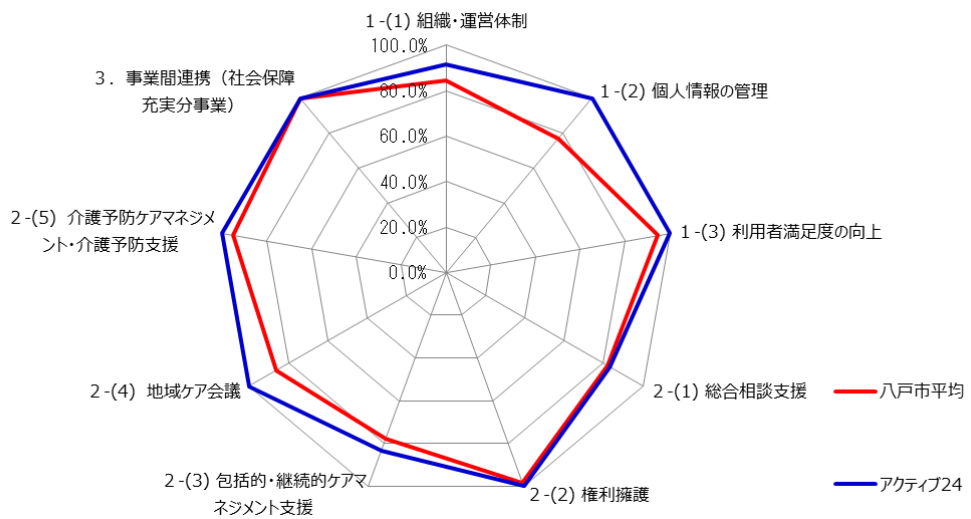
④長者・白山台地区高齢者支援センターちょうじゃの森



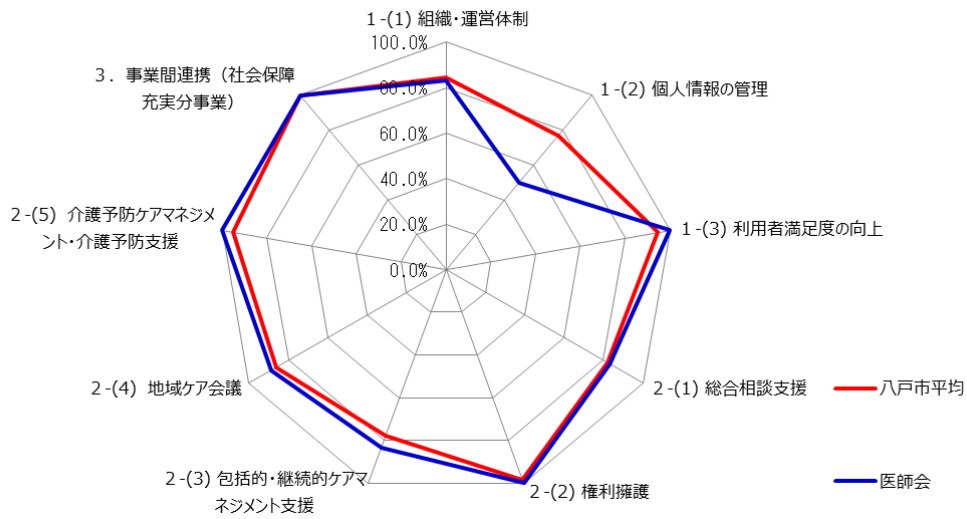
⑤三八城・根城地区高齢者支援センターみやぎ



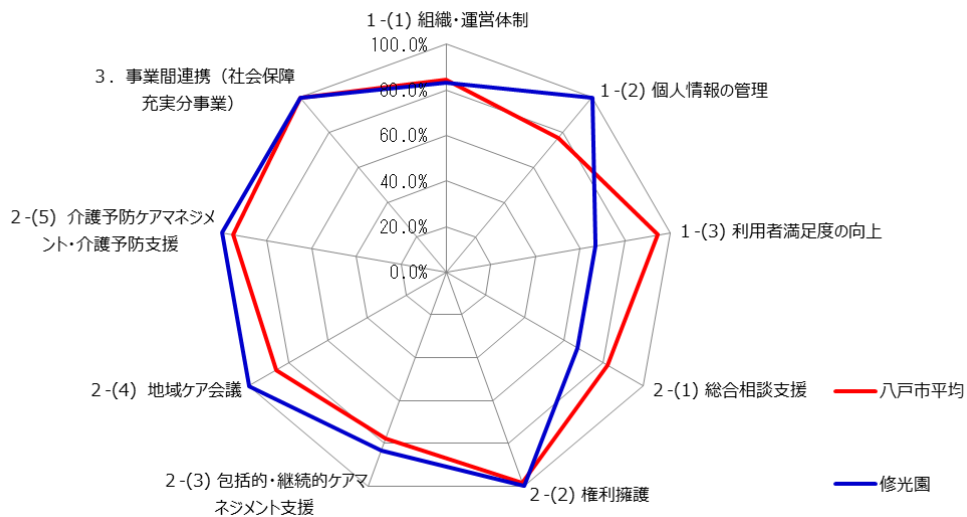
⑥小中野・江陽地区高齢者支援センターアクティブ24



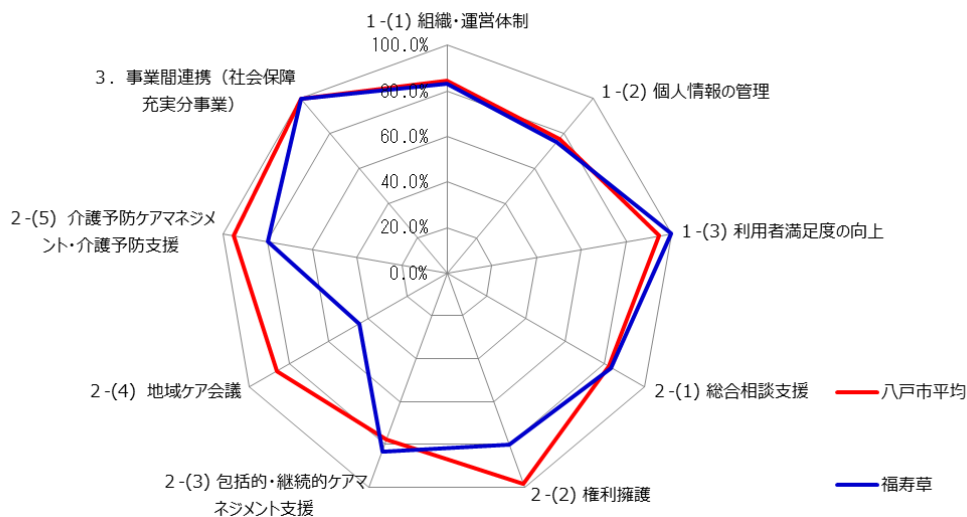
⑦柏崎・吹上地区高齢者支援センター八戸市医師会



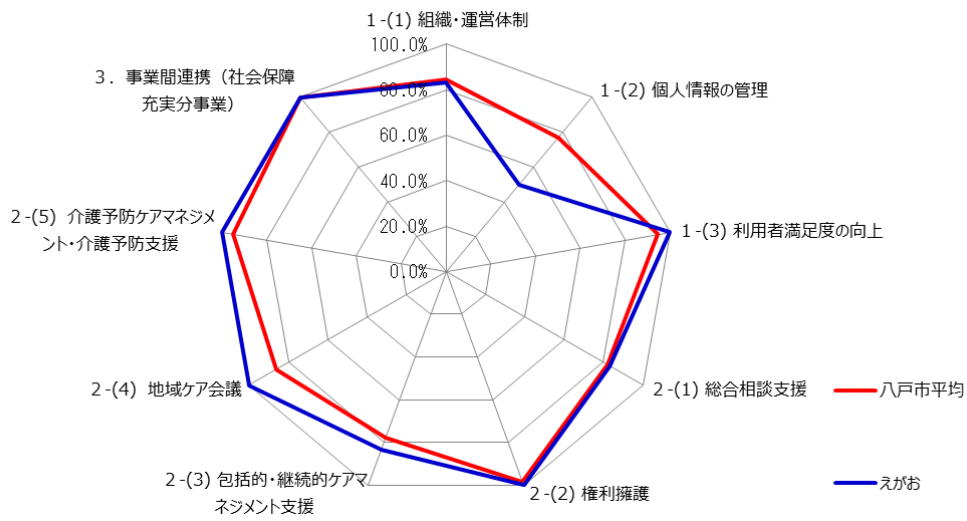
⑧是川・中居林地区高齢者支援センター修光園



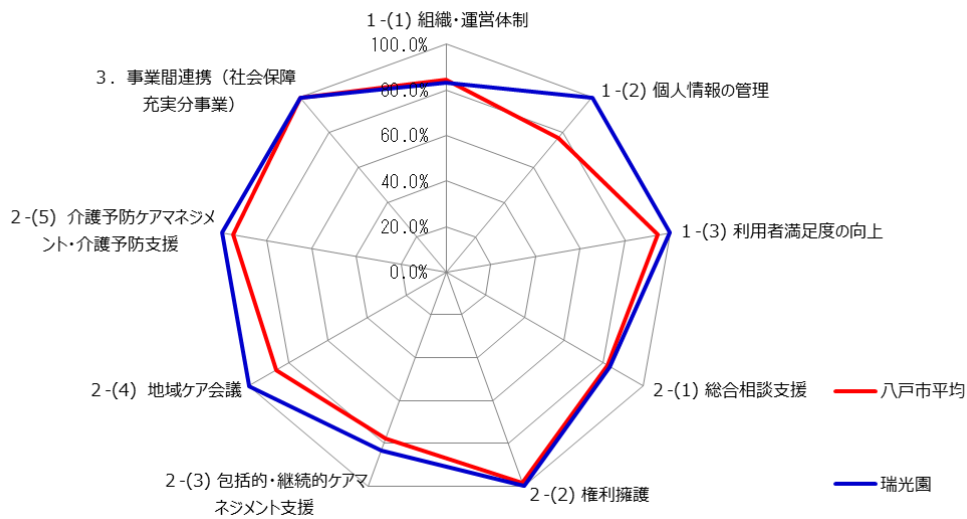
⑨大館・東地区高齢者支援センター福寿草



⑩白銀・湊地区高齢者支援センターえがお



⑪白銀南・鮫・南浜地区高齢者支援センター瑞光園



⑫南郷地区高齢者支援センターゆとり

