

平成 21 年度地域包括支援センター事業評価結果について

高齢企画課

1 実施目的

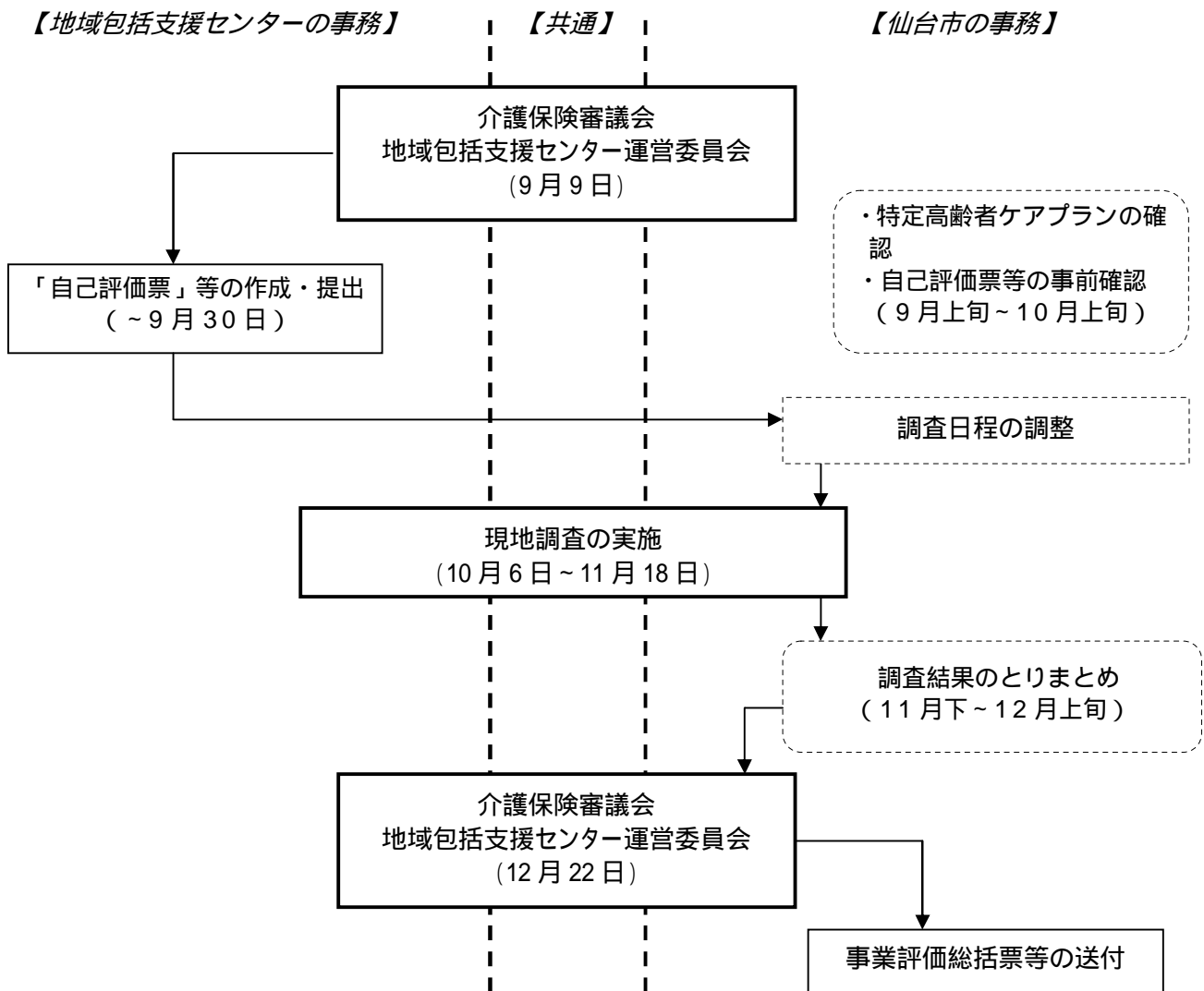
地域包括支援センター(以下「センター」という。)がこれまでに実施してきた事業実績を総合的に評価し、仙台市からの委託業務が適切に行われていることについて確認するために、事業評価を実施した。事業評価の結果については、各センターへ通知し、今後の事業運営に役立ててもらうものとする。

2 実施日程

平成 21 年度地域包括支援センター事業評価は下記の日程で実施した。

<平成 21 年度地域包括支援センター事業評価 実施日程>

指定介護予防支援事業所指導・監査も並行して実施



3 実施結果

(1)実施概要

地域包括支援センター事業評価は、「地域包括支援センター業務評価(以下「業務評価」という。)」及び「地域包括支援センター業務監査(以下「業務監査」という。)」により総合的に実施した。

業務評価の実施方法

センターが実施している包括的支援事業等の委託業務を評価するもので、センターが事前に記載した「業務評価自己評価票」をもとに現地調査時にヒアリングを行い、「平成 21 年度地域包括支援センター自己評価の着眼点」を基準にして評価を行った。

業務監査の実施方法

センターが実施している業務の事務処理等が適切になされているかについて、センターが事前に記載した「業務監査自己チェック票」をもとに現地にてヒアリング等により確認を行った。

(2)事業評価の実施結果

「業務評価」については、すべてのセンターについて委託業務が適正に行われていることが確認された。

「業務監査」については、一部のセンターで指摘事項があったものの、センターの事業を実施するにあたり大きな支障をきたす事項はなく、事務処理等がおおむね適正になされていた。

(3)業務評価結果

総括

地域包括支援センターが設置されてから今年度で 4 年目を迎えるが、今回の業務評価の結果としては、各センターが過去 3 年間の運営実績をもとに、これまで培ってきたノウハウや実績を生かしながら各センターにおいて活動の充実に取り組んでいることが確認できた。

あらゆる業務の核となる総合相談支援業務においては、ワンストップサービスとして、相談から適切なサービス調整までを一体的に実施することができていた。また、防災への対応として、ほぼすべてのセンターで災害時に援護が必要な人のリストを作成しているとともに、日頃から定期訪問の機会等に防災対策の啓発を行っているセンターも多くあった。

また、権利擁護業務に関しては、昨年度から希望するセンターが「高齢者虐待防止ネットワーク構築事業」に取り組んでいるところであるが、独自の講座を開催し権利擁護を広く PR したり、虐待をテーマに出前講座を開催して地域の方々に日頃からの見守りの大切さを伝えるなど、積極的な取組が確認できたことは高く評価できる。これらの取組内容を他のセンターへも紹介し、すべての地域でのネットワーク構築につなげてまいりたい。

介護予防関連業務については、今年度から、18年度から20年度にかけて実施した「介護予防・地域包括ケア構築事業」により育成された自主グループの支援状況を評価項目の一つとしたが、大部分のセンターで、グループが自主的かつ継続的に活動できるよう支援していた。一方で、特定高齢者の把握やケアマネジメントに関しては、昨年度同様、積極的な取組が確認できたセンターは多くはなく、加えて、センター職員との意見交換の中では、現在の特定高齢者施策の必要性や費用対効果について疑問視する声も複数あった。国においても介護予防事業の効果を十分に実証できていないところではあるが、市としてもこれまでの取組実績を踏まえ、効果分析を行い、今後の事業展開を図っていく必要があると考えている。

項目ごとの評価結果

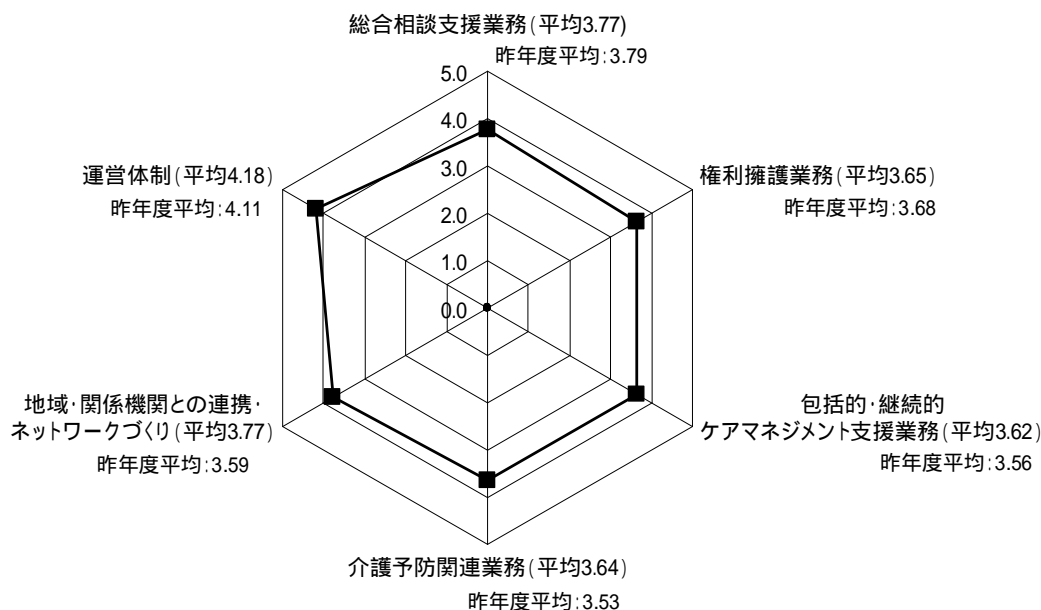
ア 評価結果の概要

包括的支援事業を中心に、「総合相談支援業務」、「権利擁護業務」、「包括的・継続的ケアマネジメント支援業務」、「介護予防関連業務」、「地域・関係機関との連携・ネットワークづくり」、「運営体制」の6項目について、5点満点で評価を行った。

センターが各評価項目において、本市が求める業務水準を満たした事業を実施できている場合には、5点満点中の3点に当てはまることとして評価している。

各評価項目の平均は表1のとおりとなった。すべての評価項目における平均が5点満点中3点を上回っていることから、各センターでは本市の求める業務水準を満たし、加えて独自の工夫による積極的な取組が一定程度行われていると評価できる。なかでも、「総合相談支援業務」、「地域・関係機関との連携・ネットワークづくり」及び「運営体制」が、充実度が比較的高い結果となっている。

【表1】評価項目ごとの平均点



イ 評価項目ごとの分析

以下、評価項目ごとの評価結果及び確認された点のうち主なものについて示す。

なお、項目の評価が「優れた業務を実施しているセンター【 】」は、評価結果が5点満点で4.0以上のセンター、「業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【 】」は、合計点数にかかわらず、本市の求める業務水準を満たしていない事項があるセンター、「標準的な業務を実施しているセンター【 】」は、上記の【 】【 】以外のセンターが該当する。

総合相談支援業務

優れた業務を実施しているセンター【 】	17 か所
標準的な業務を実施しているセンター【 】	25 か所
業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【 】	2 か所

- ・多くのセンターで、本人や家族から直接相談があったものに対する対応にとどまらず、高齢者の情報提供を民生委員をはじめとした地域の関係機関から受け、支援を開始するというルートを確立できていた。
- ・現地調査時に、各センターが管理している利用者基本情報・支援経過記録等を2~3名分直接閲覧したところ、ワンストップサービスとしてのサービス調整及び関係機関との連絡調整が円滑に行われていることが記録上確認できた。
- ・地域の災害情報収集や、利用者に対する日頃からの防災対策の啓発に取り組むセンターも増えていることが確認できた。
- ・「業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【 】」という評価結果となったセンターが2か所あった。1か所はセンター独自の災害時要援護者リストの作成が未着手であったこと、もう1か所は現地調査時に閲覧した支援経過記録から緊急性の判断及び支援方針の明確化について不十分な点があったことがそれぞれの評価理由である。

権利擁護業務

優れた業務を実施しているセンター【 】	10 か所
標準的な業務を実施しているセンター【 】	34 か所
業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【 】	0 か所

- ・成年後見制度については、各センターにおいて独自の資料を作成するなどして、制度のPRに努力していた。実際に申立てのケースに対応したセンターもあったが、対応に多くの時間を要し、苦慮しているという話も複数聞かれた。
- ・高齢者虐待防止については、「高齢者虐待防止ネットワーク構築事業」に今年度から8センターが取組を開始し、現在、15のセンターで取り組んでいるところである。各センターでは、

独自の講座を開催し権利擁護を広くPRしたり、虐待をテーマに出前講座を開催して地域の方々に日頃からの見守りの大切さを伝えるなど、積極的な取組が確認できた。これらの取組内容を他センターへも紹介し、すべての地域でのネットワーク構築につなげてまいりたい。

- ・消費者被害の防止については、利用者の個別訪問時にトラブルの有無について確認したり、地域の関係機関とも問題意識を共有し地域ぐるみで注意喚起に努めるなど、工夫した対応が進んでいるセンターが多くあった。

包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

優れた業務を実施しているセンター【 】	7 箇所
標準的な業務を実施しているセンター【 】	37 箇所
業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【 】	0 箇所

- ・近隣のセンターと合同で、医療機関と地域の介護支援専門員との情報交換会を開催するなど、両者の連携強化に向け工夫した取組を行うセンターが増えている。
- ・地域の居宅介護支援事業所の介護支援専門員に対する支援については、圏域内の介護支援専門員の状況をよく把握したうえで、区全体や複数のセンター合同での研修会が数多く実施されているとともに、独自の勉強会を定期的で開催するなど、積極的な取組が見られるセンターもあった。ただし、地域の介護支援専門員の資質向上に向けた目標・方向性を明確に定めていたセンターは少数であり、より計画的な研修会等の実施が望まれる。

介護予防関連業務

優れた業務を実施しているセンター【 】	13 箇所
標準的な業務を実施しているセンター【 】	28 箇所
業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【 】	3 箇所

- ・年度当初や健診期間前に地域の医療機関を回り特定高齢者施策についての説明を行って、制度周知に努めるセンターが増加してきており、高く評価できる。
- ・特定高齢者の把握及びケアマネジメントに関しては、把握数自体は伸びているものの、元気応援教室をはじめとする特定高齢者施策への参加率は昨年度とほぼ変わらない。市としても、現状を分析し、参加率を上げていくための方策を検討しなければならない状況にある。
- ・今年度新たに「介護予防・地域包括ケア構築事業」により育成された自主グループの支援状況を評価項目の一つとしたが、大部分のセンターで、グループが自主的かつ継続的に活動できるよう支援していた。今後は、各グループが自立し、継続して活動できる環境づくりが課題であり、各センターにはそのような視点での働きかけが望まれる。
- ・介護予防教室については、教室終了後に関連する講座を紹介したり、相談会を実施するなど実施後のフォローアップも考慮しているセンターがほとんどである。

- ・「業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【 】」という評価結果となったセンターが3か所あった。いずれも機会を捉えての基本チェックリストの実施がなされていないことが評価理由である。また、うち1か所は介護予防ケアプランの評価が滞りがちであった。

地域・関係機関との連携・ネットワークづくり	
優れた業務を実施しているセンター【 】	17か所
標準的な業務を実施しているセンター【 】	25か所
業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【 】	2か所

- ・広報紙等による継続的な広報や、市民センターまつりなど地域の催しへ参加してのセンターのPR実施といった取組は、ほぼすべてのセンターで定着しつつある。また、地域活動に向いた実績を地域ごとに一覧にまとめて実施状況を随時確認できるようにするなどの工夫をしているセンターが複数見られた。
- ・民児協や町内会に加え、小中学校、交番、コンビニ、スーパーなど、センターごとに連携の幅が広がっていることが確認できた。また、地域の社会資源をマップ等の作成により網羅的に把握しようとするセンターもあり、今後はセンターで蓄積した情報を地域に還元すること等により、さらに地域との連携体制を高めていく取組が望まれる。
- ・担当圏域包括ケア会議については、大部分のセンターで複数回の開催ができていますが、医療機関の参加が得られていないセンターも見られた。今年度の特徴としては、「高齢者虐待防止ネットワーク構築事業」に取り組んでいるセンターの大部分が、事業の一環としてこの会議を活用していた。
- ・「業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【 】」という評価結果となったセンターが2か所あった。1か所は担当圏域包括ケア会議が未だ未実施であったこと、もう1か所は担当圏域内の社会資源の把握が不十分であると認められたことがそれぞれの評価理由である。

運営体制	
優れた業務を実施しているセンター【 】	24か所
標準的な業務を実施しているセンター【 】	20か所
業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【 】	0か所

- ・毎朝及び定例のミーティング実施により職員間の情報共有がすべてのセンターで行われているとともに、業務日誌の作成により日々の対応や特記事項の記録ができています。今後は、課題や反省点を記録し、それを業務改善につなげていく仕組づくりが望まれる。
- ・地域包括支援センターが中立・公正でなければならないことについては、すべてのセンターで理解がなされていることが確認できた。
- ・複数のセンターから、国・県・市により実施される研修の回数が多く日程調整に苦慮するという意見が出された。市としても、より効果的・効率的な研修のあり方施を検討してまいりたい。

【参考】 評価項目ごとの評価結果の昨年度との比較

参考に、今年度と昨年度の評価項目ごとの評価結果(それぞれの評価に該当したセンター数)を示す。
 なお、今年度の評価基準のうち一部を昨年度から変更していること、また、「業務内容に工夫・改善の必要があるセンター【 】」については、昨年度は5点満点で2.0未満のセンターを対象としていたが、今年度は点数に関わらず業務水準を満たしていない事項が1項目でもあれば、項目全体の評価を【 】とすることと変更していることから、単純な比較とはならない。

総合相談 支援業務	21年度	20年度	権利擁護業務	21年度	20年度	包括的・継続的 ケアマネジメント支援業務	21年度	20年度
		17か所		14か所			10か所	11か所
	25か所	27か所		34か所	30か所		37か所	34か所
	2か所	0か所		0か所	0か所		0か所	0か所

介護予防 関連業務	21年度	20年度	地域・関係機関との 連携・ネットワークづくり	21年度	20年度	運営体制	21年度	20年度
		13か所		7か所			17か所	10か所
	28か所	34か所		25か所	31か所		20か所	22か所
	3か所	0か所		2か所	0か所		0か所	0か所

センター全体の評価結果

全体としての業務評価の結果、センターとしての機能を果たし得ない運営状態にあるセンターはなかった。センター全体の業務評価結果は下記のとおりとなった。

評価	箇所数(%)	評価内容
優れた業務を実施している	15か所 (34.1%) 昨年度 10か所	センターとして必要とされる業務が十分実施できており、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を支援する中核として、多くの分野で充実した取組が行われている。
標準的な業務を実施している	29か所 (65.9%) 昨年度 31か所	センターとして必要とされる業務が実施できており、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を支援する役割を果たしている。
業務の一部に工夫・改善の必要がある	0か所 (0.0%) 昨年度 0か所	センターとして必要とされる業務は実施できているが、今後、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を支援する中核としての役割を果たすために、業務の工夫・改善が必要である分野がやや多い。
事業運営が困難である	0か所 (0.0%) 昨年度 0か所	センターとして必要とされる業務が実施できておらず、今後、高齢者の保健医療の向上及び福祉の増進を支援する役割を果たすために、業務の工夫・改善が必要である分野が多い。

「優れた業務」・・・6つの評価項目中、3つ以上が「優れた業務を実施している【 】」であるセンター

「標準的な業務」・・・他にあてはまらないセンター

「業務の一部に工夫・改善の必要」・・・6つの評価項目中、3つが「業務内容に工夫・改善の必要がある【 】」であるセンター

「事業運営が困難」・・・6つの評価項目中、4つ以上が「業務内容に工夫・改善の必要がある【 】」であるセンター

(4)業務監査結果

業務監査の結果、センターの事業を実施するにあたり大きな支障をきたす指摘事項はなく、すべてのセンターで事務処理等がおおむね適正になされていた。個別指摘事項は以下のとおり。

- ・利用者基本情報の作成が不十分と思われる。また、作成された利用者基本情報のうち、区役所へ提出されていないものがある。(6か所)
- ・各種書類の提出に遅延が見られる。(2か所)
- ・主任介護支援専門員の配置がなされていない。(1か所)
- ・施設の案内表示について、看板はあるが、複合施設であることを勘案し、より分かりやすい表示の工夫をしてほしい。(1か所)

(5)今後の対応

すべてのセンターに対し「平成 21 年度地域包括支援センター事業評価総括票」(参考資料参照)を通知する。各センターは、結果をもとに、今後更に地域に根ざしたセンターとなるよう各種事業の見直し及び自主的な業務改善を実施する。