

令和元年度 事務事業総点検シート(1)
[平成30年度事務事業]

特別会計						事務事業分類	A 一般事務事業
事務事業名	介護相談員派遣事業				シート番号	11-100	
担当部署名	健康福祉	局	長寿社会	部	介護保険	課	評価責任者(課長名)
							三井

Ⅰ. 基本情報

基本情報	1	堺市マスタープランの政策体系に基づく事業の位置付け	政策	1	暮らしの確かな安全・安心を確保します	後期実施計画の位置付け
			施策	2	地域全体で支える福祉の仕組みづくり	無
	2	事業開始年度	平成 12 年度		終了(予定)年度	年度
	3	根拠法令等(法令、条例、規則、要綱等)	介護保険法第115条の45、平成12年5月1日老発第473号厚生省老人保健福祉局長通知「介護サービス適正実施指導事業の実施について」、平成18年5月24日厚生労働省老健局計画課長通知「介護相談員派遣事業の実施について」			
	4	関連計画	堺市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画(平成30～32年度)			
5	事業実施の経緯	「介護相談員派遣等事業」は、平成12年度介護保険制度施行と同時に実施された。介護保険制度には元々、都道府県国民健康保険団体連合会または市町村による苦情対応が組み込まれているが、この対応策は何らかの問題が発生した場合の事後的な問題解決が中心であり、苦情にいたらない利用者の不満などは吸い上げることができない。このような状況の中で、サービスの質の確保や向上を図るために生まれたのが介護相談員である。平成18年度施行の改正介護保険法では、介護保険制度に新たに位置づけられた地域支援事業(任意事業)のひとつとされた。				

Ⅱ. 事業概要

事業概要	6	事業の実施主体(誰が実施しているのか。)	<input checked="" type="checkbox"/> 本庁 <input type="checkbox"/> 各区 <input type="checkbox"/> 出先機関 () <input type="checkbox"/> 市外郭団体 <input type="checkbox"/> 地域団体・市民 <input type="checkbox"/> 民間企業・NPO <input type="checkbox"/> その他 ()			
	7	事業の対象(誰を、何を対象としているのか。)	「介護老人福祉施設」、「地域密着型介護老人福祉施設」、「介護老人保健施設」及び特定施設入居者生活介護の指定を受けている「有料老人ホーム・ケアハウス・軽費老人ホーム・養護老人ホーム」			
	8	事業の目的(どのような状況にしたいのか。)	介護サービスの提供の場を訪問し、サービスを利用する者等の話を聞き、相談に応じる等の活動を行う者を、申し出のあった介護サービス事業所に派遣することにより、利用者の疑問や不満、不安の解消を図るとともに、派遣を受けた事業所における介護サービスの質的な向上を図ることを目的とする。			
	9	事業内容(スケジュール、実施方法・手段、事業ボリュームなど)	介護相談員は利用者と事業者双方と対等な立場に立ち、両者の間で橋渡し役となって、利用者の不満などをきめ細かく吸い上げ、事業者のサービスの向上に役立ててもらうためのものである。さらにこの制度は、利用者のさまざまな不安や疑問に答え、情報提供も行う。 具体的には、介護保険のサービス事業所などを介護相談員が訪問し、利用者の立場に立ってきめ細かく話を聞く。そこで得られた不満・要望などについて事業者と話し合い、建設的な解決方法を見つけてそれを実現させていくものである。堺市ではこの事業を民生委員児童委員連合会に委託して実施しており、現在、16名の相談員(民生委員)が2名1組で月2回、半日程度、訪問している。(相談員のうち2名は、担当理事と担当副会長で、区をまたがって2名1組の訪問に随時同行している。) さらに、介護相談員と事業所の間で処理しきれない問題などについては、介護相談員連絡会や行政などとの連携の中で対応している。			
10	直接実施以外の主な支出先	<input type="checkbox"/> 直接実施 <input type="checkbox"/> 指定管理 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助金 <input type="checkbox"/> 負担金 <input type="checkbox"/> その他 () 堺市民生委員児童委員連合会				

Ⅲ. 投入量

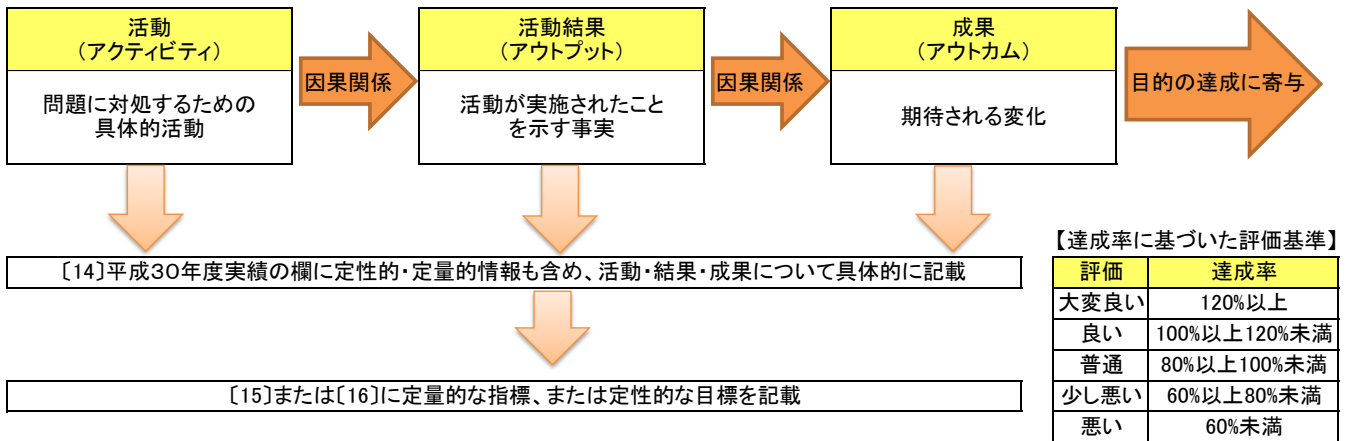
項目	単位	H28年度決算	H29年度決算	H30年度決算	R1年度予算	
11 事業費 (a)	千円	2,904	2,888	2,900	2,927	
主な事業費内訳	委託料	千円	2,871	2,871	2,900	2,927
	役務費(通信運搬費)	千円	33	17		
		千円				
		千円				
		千円				
財源内訳	国・府支出金	千円	1,699	1,690	1,674	1,690
	受益者負担金(使用料、手数料等)	千円				
	市債	千円				
	その他(介護保険料)	千円	639	635	667	673
	千円	566	563	559	564	
12 人件費 (b)	千円	1,640	1,640	1,640	1,620	
13 総コスト(c)=(a)+(b)	千円	4,544	4,528	4,540	4,547	

令和元年度 事務事業総点検シート(2)

事務事業名	介護相談員派遣事業	シート番号	11-100
-------	-----------	-------	--------

≪Ⅳ. 評価(測定・分析)≫

ロジックモデルの考え方



事業の活動内容や成果

平成30年度実績								
活動実績と成果	<p>14 平成30年度は特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、養護老人ホームへ派遣し、計911件の相談を受けた。 相談者の内訳としては、9割以上が利用者本人であり、その他一部で家族・親族からの相談があった。 相談の内容としては、9割程度が話し相手や現状把握で、苦情等の相談はわずかであった。短期間の訪問となっているが、相談員と入居者の関係性は回数を重ねるごとにできていき、施設の職員には言いづらい施設内の人間関係のトラブルなどの悩みを打ち明けていることが特徴として挙げられる。 一方で、自ら悩み等を打ち明ける利用者との相談のみに関わらず、様々な利用者の声を拾い、相談員の“気づき”による問題提起からの改善及び解決に期待がかかることとなっている。 「苦情等問題があるもの」についての内訳は、「サービスの質」「サービスの不足・未提供」といった、“施設サービス”に関するものが約2/3を占めた。レク・行事や食事等についての要望が多く、施設生活を充実させ、日々の生活に生きがいをもちたいという姿勢もうかがえた。さらに、職員の対応についての要望も見受けられた。また、例年に比べ、“施設内での人間関係”に関するものが多く、全体の20パーセントを占めた。 相談の対応に関しては、相談員が的確に施設に伝えたケースや施設側に確認した情報を相談者に提供したケースが半数以上でもあることから、「利用者サービス提供者の橋渡し」という介護相談員の大きな役割を果たしていると考えらる。また、利用者の相談から改善したケースだけでなく、介護相談員という第三者の視点や、他の施設での良い取り組み事例から、改善すべき点を提案したことで、サービスの向上につながったといえる。</p>							
	15	指標名	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
		介護相談員派遣回数	回	目標値	84	140	140	84
				実績値	84	138	139	
				達成率	100%	99%	99%	
	評価			良い	普通	普通		
	算出方法・設定根拠など		原則として月2回の派遣(事業所訪問)を目標とする。平成30年度は派遣先施設の都合で目標値より1回減となった。					
	16	指標名	単位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
		相談件数	件	目標値	-	-	-	-
				実績値	905	1,107	911	
				達成率	-	-	-	
	評価			-	-	-		
	算出方法・設定根拠など		事業所を訪問し、利用者から介護相談員が相談を受けた件数。 相談件数は、利用者の事情や施設環境に影響を受けるため、その性質上、目標設定になじまない。					

業績の分析

17	目標を達成できた、または達成できなかった要因についての分析 (その他、関連情報に基づいた分析)
<p>介護相談員派遣事業は、相談員が定期的に施設に訪問し、入所者や施設職員との橋渡しの話を聴き取ることにより、誤解や意思の疎通のずれ違いからくる苦情や不満などを未然に解消し、介護サービスの質の向上につなげる役割が期待されており、相談員と施設へのアンケート調査結果からサービスの改善が図られていることが確認できている。 そのことから事業の達成度は良好と考えられる。 上記のとおり、事業の有効性は高いと思われる。</p>	

【分析のチェックポイント】

- 事業の達成度はどうでしたか。
- 5W2Hを踏まえて、実施過程に問題はありませんでしたか。
- 資源投入は適切でしたか。
- 事前想定できない外的要因の影響はありませんでしたか。
- 事業の有効性は高いですか。低いですか。