

令和2年度 事務事業総点検シート(1)
[令和元年度事務事業]

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	011-100
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)
						岡

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ったものである。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

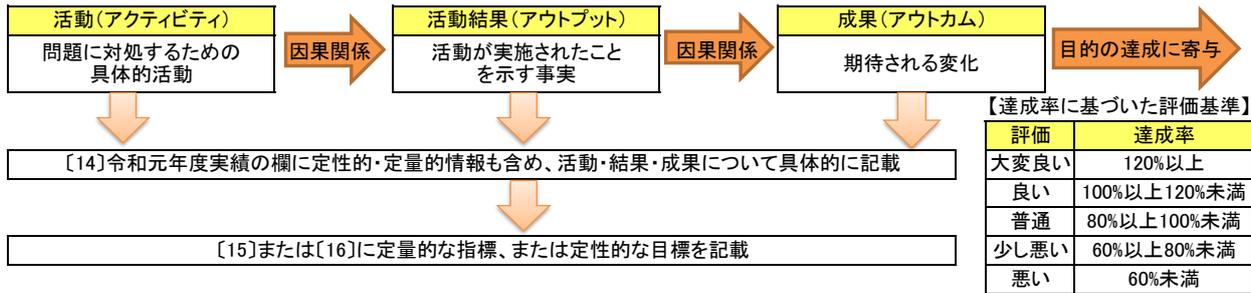
事業コスト	項目	単位	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度
			予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算
11	事業費(a)	千円	2,901	2,888	2,900	2,900	2,927	2,928	4,883
	委託料	千円	2,871	2,871	2,900	2,900	2,927	2,927	4,883
	役務費(通信運搬費)	千円	30	17					0
		千円							
		千円							
	国・府支出金	千円	1,696	1,690	1,674	1,674	1,690	1,690	2,820
	受益者負担金(使用料、手数料等)	千円							
財源内訳	市債	千円							
	その他(介護保険料)	千円	640	635	667	667	673	673	1,123
	一般財源	千円	565	563	559	559	564	564	940
12	人件費(b)	千円	1,640	1,640	1,640	1,640	1,620	1,620	1,640
13	総コスト(c)=(a)+(b)	千円	4,541	4,528	4,540	4,540	4,547	4,548	6,523

令和2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	011-100
-------	-----------	-------	---------

Ⅳ. 評価(測定・分析)

ロジックモデルの考え方



[14] 令和元年度実績の欄に定性的・定量的情報も含め、活動・結果・成果について具体的に記載

[15] または [16] に定量的な指標、または定性的な目標を記載

事業の活動実績や成果

令和元年度実績							
活動実績と成果	14	令和元年度は、特別養護老人ホーム、介護老人保健施設、有料老人ホームへ派遣し、計549件の相談を受けた。相談者の内訳としては、8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のみで終わり、特に大きな問題はなかった。要望や苦情の内容も施設サービスに関するものが約7割を占め、特にレクリエーションや行事の充実を図ってほしいという意見が多くあった。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深まり、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。					
		15	指標名【活動指標】	単位	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	140	140	84	70
		実績値	138	139	82		
		達成率	99%	99%	98%		
		評価	普通	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。令和元年度は民生委員児童委員改選の年であるため、6か月の訪問期間となっている。令和2年度は新型コロナウイルス感染防止対策を考慮した派遣回数としている。				
	16	指標名【活動指標】	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	相談件数	件	目標値	-	-	-	-
		実績値	1,107	911	549		
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。					

事業の効率性

		区 分	単 位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
17	①	介護相談員派遣回数	回	138	139	82
	②	上記①にかかる年間経費	千円	4,511	4,540	4,547
	③	単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位	32,688	32,662	55,451
備考(算出についての説明等)						
		区 分	単 位	平成29年度	平成30年度	令和元年度
18	①	上記①にかかる年間経費	千円			
	②	単位当たり経費(②÷①×1,000円)	円/単位			
	備考(算出についての説明等)					

業績の分析

	目標を達成できた、または達成できなかった要因や効率性についての分析 (その他、関連情報に基づいた分析)
19	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聞き取るにより、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が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。

【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。
- 有効性は高いですか。低いですか。
- 効率性は向上していますか。
- RPA等をはじめとするICTを活用する余地はありませんでしたか。
- ターゲットに応じた最適媒体の選定など、戦略的な広報ができていましたか。

令和2年度 事務事業総点検シート(3)

事務事業名	介護相談員派遣事業	シート番号	011-100
-------	-----------	-------	---------

≪V. 点検≫

＜点検の前提＞

- 新型コロナウイルス感染症の影響により、本市の財政運営は今後一層厳しくなる
- 新型コロナウイルス感染症拡大防止と社会経済活動の両立をめざす

○上記「点検の前提」を踏まえ、事業の抜本的な見直しを検討するもの。

⇒

<input checked="" type="checkbox"/>	確認
-------------------------------------	----

コロナ禍を踏まえた点検（必要性・有効性・効率性）	20	本市財政運営が厳しくなることが想定される中、当該事業を廃止できないか。	事業廃止の可能性 <input type="checkbox"/> 廃止できる <input checked="" type="checkbox"/> 廃止できない	廃止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響 介護サービスの質の向上、利用者の疑問や不満、不安の解消、認知症対策を始めとした利用者及び家族の権利擁護の促進などが図られなくなる。	
	21	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 本市財政運営が厳しくなることが想定される中、当該事業を休止(延期)できないか。	事業休止の可能性 <input checked="" type="checkbox"/> 休止(延期)できる <input type="checkbox"/> 休止(延期)できない	休止した場合に市民生活等に及ぼす具体的な影響 介護サービスの質の向上、利用者の疑問や不満、不安の解消、認知症対策を始めとした利用者及び家族の権利擁護の促進などが図る機会が減少する。	休止の場合の再開時期 <input type="checkbox"/> 令和2年度中 <input type="checkbox"/> 令和3年度 <input checked="" type="checkbox"/> 令和4年度以降
	22	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 本市財政運営が厳しくなることが想定される中、事業規模を縮小するなど、コスト縮減を図ることができないか。	コストの縮減 <input type="checkbox"/> 一部廃止しコスト縮減できる <input checked="" type="checkbox"/> 一部休止しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 規模等を縮小しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 事業手法等を改善しコスト縮減できる <input type="checkbox"/> 縮減できない	縮減できる場合は具体的な縮減内容、できない場合はその理由 新型コロナウイルスの影響で、施設訪問が困難な状況が続いており、現在の活動方法では活動実績を上げることが難しいため、令和3年度は一旦活動休止とする。	
	23	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 社会経済活動の維持・回復のほか、3密を避けるなどの市民や民間の活動変容への対応に向け、実施手法を改善する必要がないか。	事業手法の適切性 <input checked="" type="checkbox"/> 改善する必要がある <input type="checkbox"/> 改善する必要がない <input type="checkbox"/> 既に対応できている	改善する場合は改善策、その他は理由 派遣先の施設入居者は、要介護認定を受けている方が多いため、感染症の感染拡大防止に配慮する必要があり、身体的距離の確保、手指消毒、マスクの着用、訪問当日の体調を確認したうえで訪問することを徹底する。	
	24	(20で廃止できるを選択しなかった場合) 効果的・効率的な事業の実施に向け、右に掲げる視点から改善できないか。	効果的・効率的な事業実施(以下の観点で、改善する(または改善済)場合は <input checked="" type="checkbox"/> 、改善しない(改善余地がない場合を含む)場合は <input type="checkbox"/>) ① <input type="checkbox"/> 公民連携の推進 ② <input type="checkbox"/> ICT活用による効率化 ③ <input type="checkbox"/> 他部局との適切な連携・役割分担 関係部署名 () 関連事業名 () ④ <input checked="" type="checkbox"/> 国・府等との適切な役割分担・連携 ⑤ <input type="checkbox"/> 他政令市等との比較におけるサービス水準の均衡 ⑥ <input type="checkbox"/> その他 ()	理由・説明	守秘義務のある民生委員児童委員に介護相談員になっていただいております。利用者からも、派遣受け入れ先の施設からも、地域の民生委員児童委員である介護相談員への信頼を得やすく、受け入れていただきやすい。また、国は、本事業の実施を保険者に強く勤めており、介護相談員養成カリキュラムや現任研修カリキュラムの作成をし、大阪府も介護相談員養成・現任研修を大阪府人権協会に委託実施、また、府として市町村介護相談員事業担当者会議を毎年開催している。このことから、効果的・効率的な事業の実施がなされている。
25	これまでの点検を踏まえ、今後の事業のあり方についてどのように考えるか。	事業の方向性 <input type="checkbox"/> 廃止 <input checked="" type="checkbox"/> 休止または延期 <input type="checkbox"/> 事業を縮小 <input type="checkbox"/> 改善して継続 <input type="checkbox"/> 現状を継続 <input type="checkbox"/> 事業を拡充 公金投入の方向性 <input type="checkbox"/> ゼロ <input type="checkbox"/> 縮小 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 拡大			実施年度 <input type="checkbox"/> 令和2年度 <input checked="" type="checkbox"/> 令和3年度 <input type="checkbox"/> 令和4年度以降
			新型コロナウイルスの影響で、施設訪問が困難な状況が続いており、現在の活動方法では活動実績を上げることが難しいため、次年度は一旦活動休止とする。しかしながら、国からも地域支援事業のひとつとして位置付けられるなど、介護サービスの質的向上を図るために必要な事業であるため、休止期間中に、新しい生活様式に対応した活動方法について検討し、活動再開に向けて準備を行うこととする。 ・相談員(2名1組)7組×2回/月×10月=140回(R1年度は、6月のため82回) ・特別養護老人ホーム 9施設、介護老人保健施設 2施設、有料老人ホーム 3施設 (計)14施設		