

【資料2】

千葉県あんしんケアセンターの 事業評価を通じた機能強化について

あんしんケアセンターの事業評価を通じた 機能強化に関する懇談会

(趣旨)

平成30年度から実施している事業評価を踏まえ、あんしんケアセンターが実施する事業内容を網羅した市独自指標や事業評価結果の検証を踏まえたあんしんケアセンターの機能強化策について、下記委員の意見を聴取しながら検討を行った。

(委員)※敬称略、五十音順

淑徳大学総合福祉学部教授 西尾 孝司

千葉県看護協会常任理事 福留 浩子

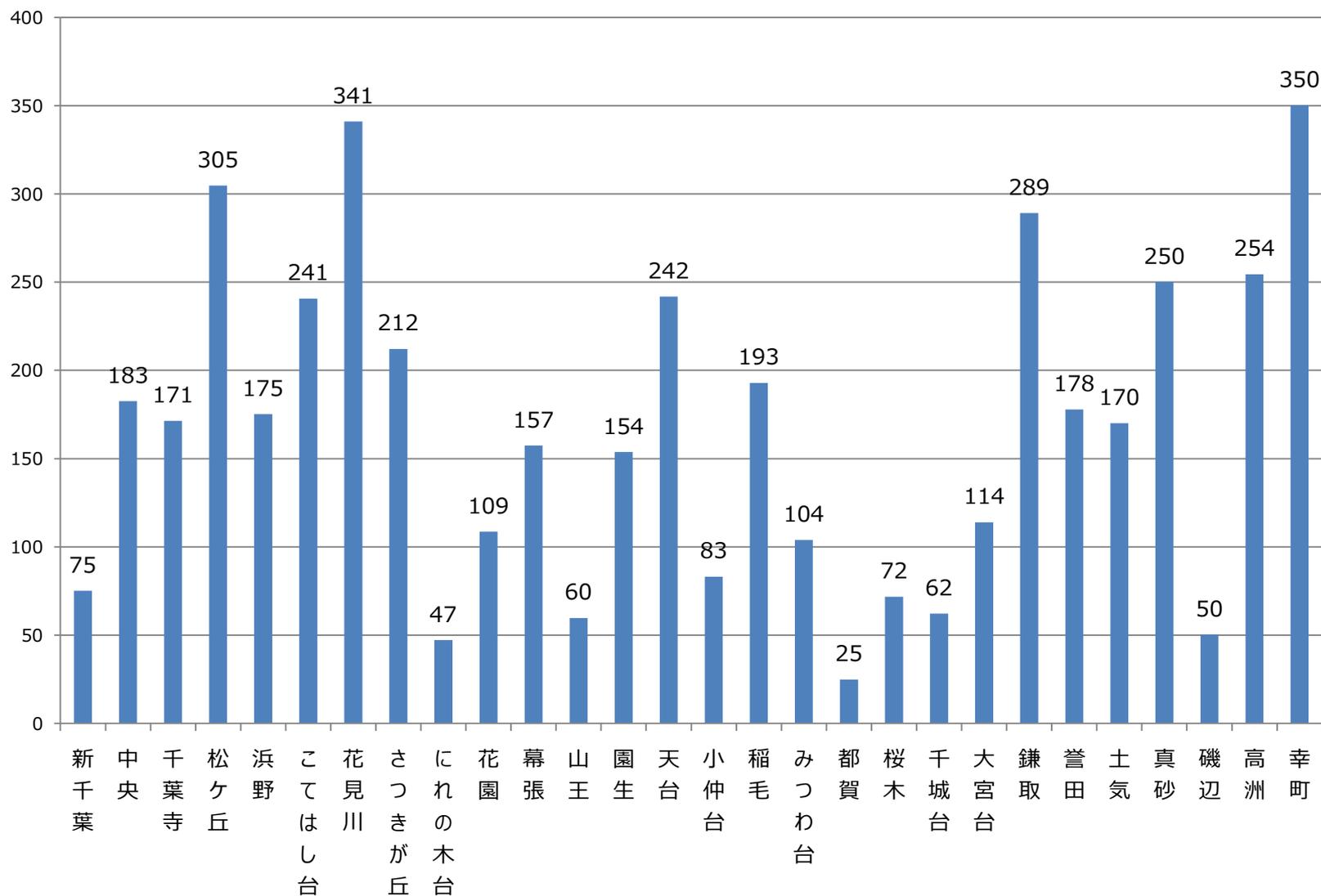
日本社会事業大学理事 松崎 泰子

千葉市介護支援専門員協議会会長 和田 浩明

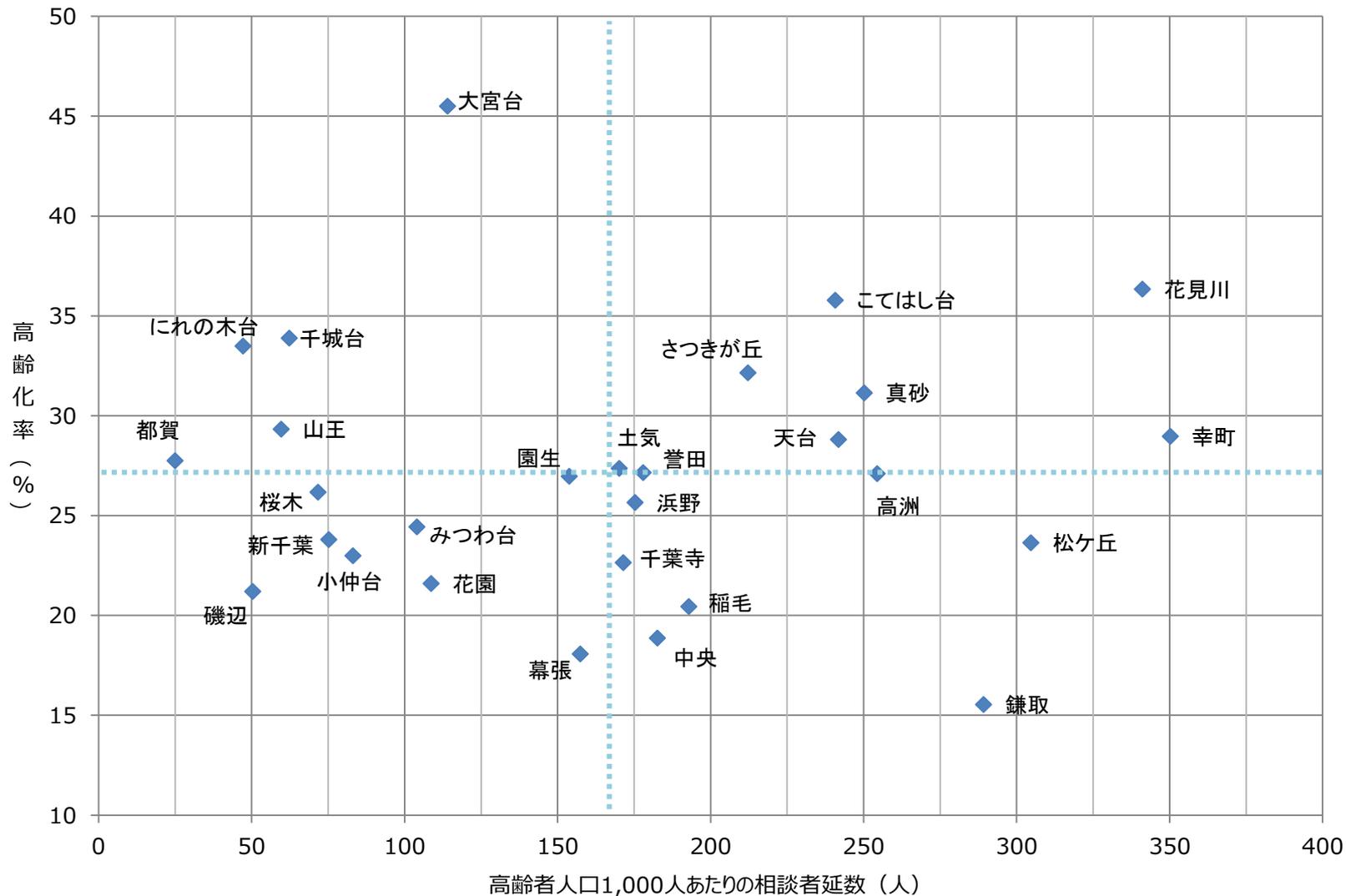
第1回懇談会
(令和元年7月17日開催)

1-1 千葉市あんしんケアセンターの 現状分析

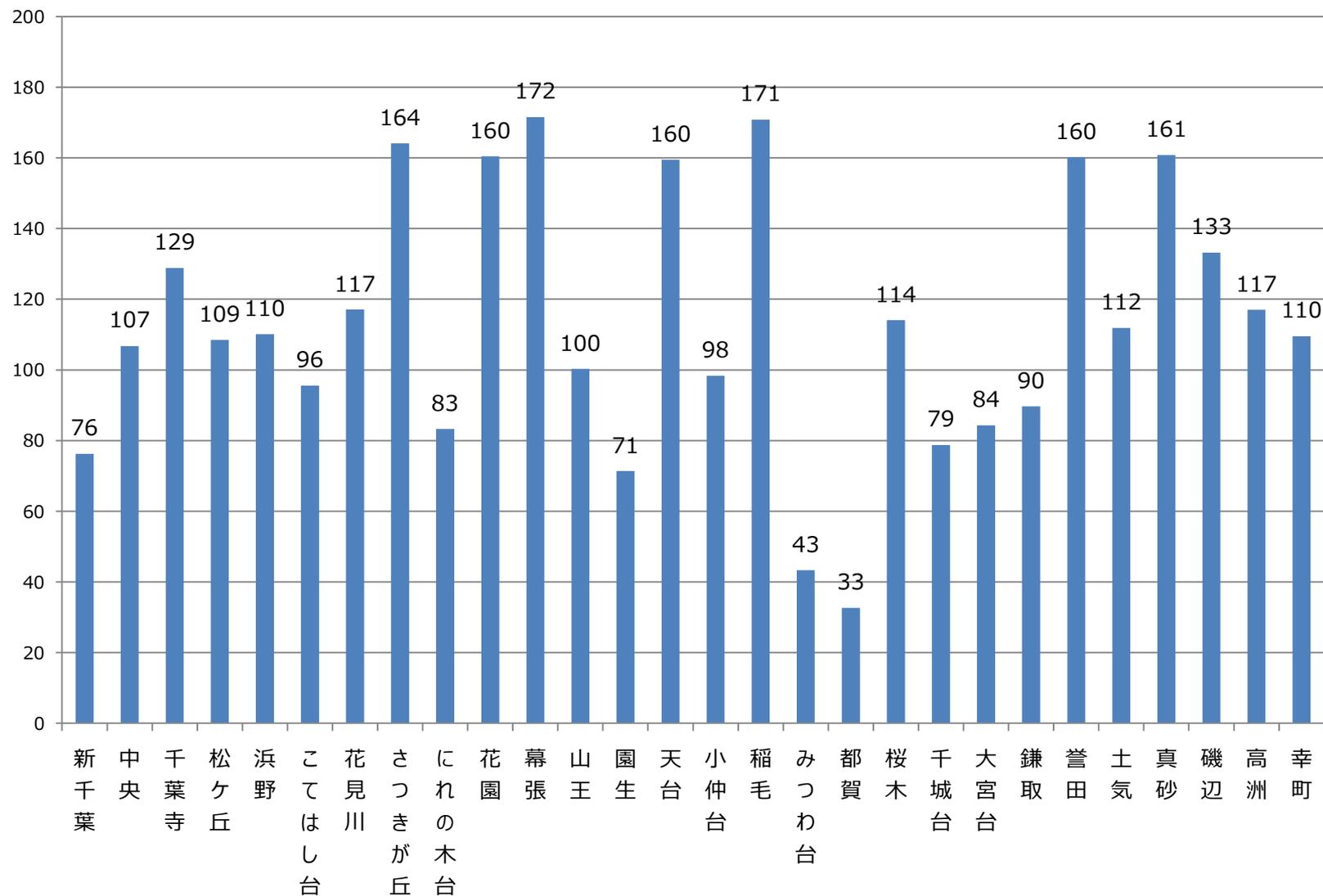
高齢者人口1,000人あたり相談者延数(平成30年度)



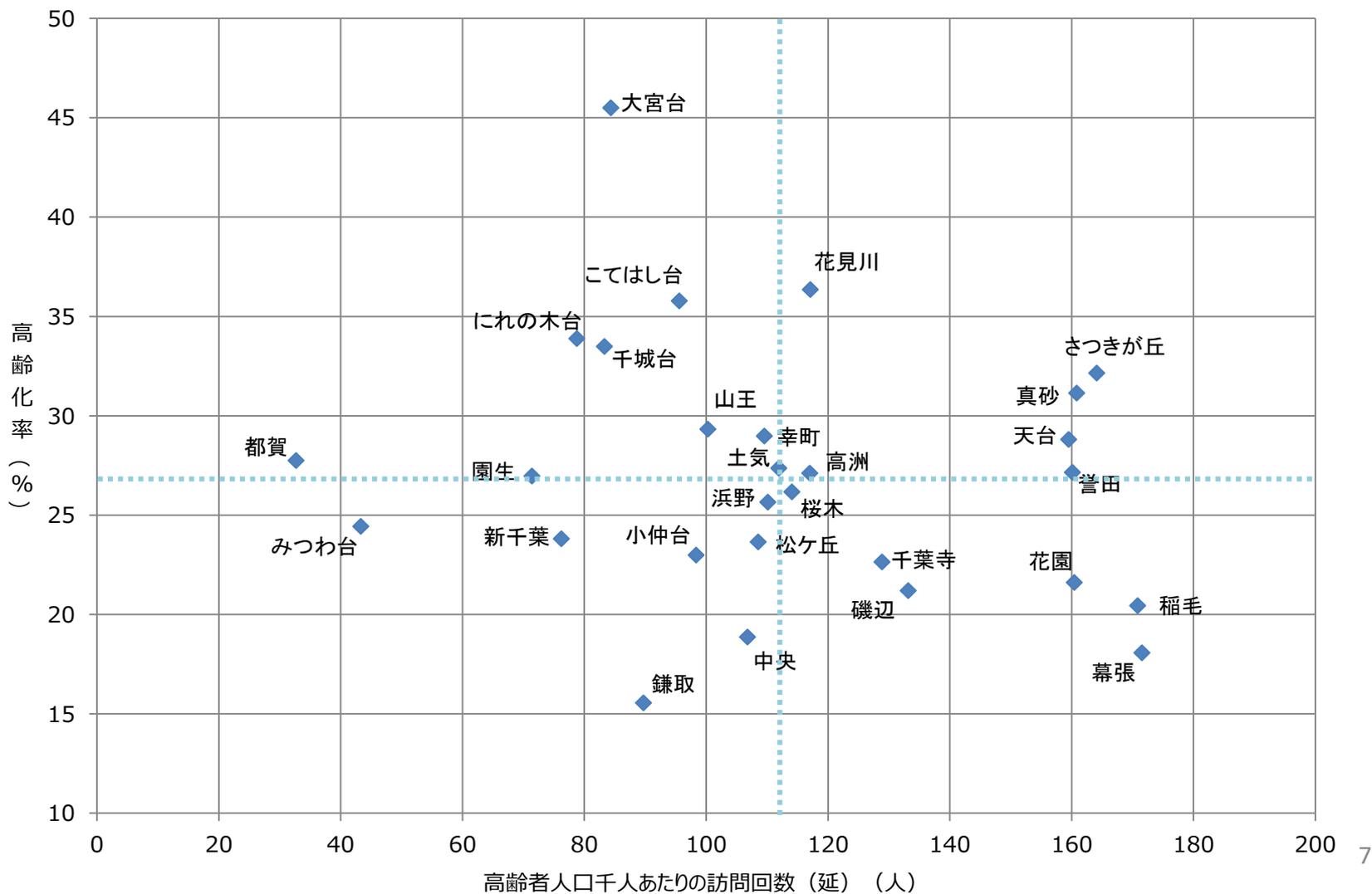
相談者延数と高齢化率の関係



高齢者人口1,000人あたり訪問回数(延)(平成30年度)



訪問回数(延)と高齢化率の関係



1－2 事業評価等に係る意見集約

事業評価等に係る意見集約

(概要)

あんしんケアセンターの機能強化に向けた検討の参考とするため、あんしんケアセンター及び区支援担当職員に対して、意見等を募った。

(項目)

- ・各センターが行う業務を評価する際の指標について
- ・各センターが行う業務について、数値で把握が可能と考えられる取組みについて
- ・各センター職員の専門性向上や定着のために各センター(法人含む)で実施している取組みについて

意見集約結果①

(評価指標)

- ・認知症の普及啓発や見守り支援の取組みに関する指標
 - ・一般介護予防事業(介護予防普及啓発・地域介護予防活動支援)に関する指標
 - ・センター主催の介護予防に資する地域活動の実施に関する指標
 - ・住民主体の活動(見守り、カフェ、サロン等)への支援に関する指標
 - ・独居高齢者の見守り支援に関する指標
 - ・医療機関との連携・情報共有に関する指標
 - ・職員の働く環境の改善に資する指標
 - ・センター以外での相談機会の創出に関する指標
- ・対人援助についての数値化は難しいのではないか。

意見集約結果②

(数値で把握が可能と考えられる取組み)

- ・要介護者の将来推計を算出し、体操教室等の取組みと要介護者の増減の関係性
- ・地域のニーズ把握や実態調査の件数
- ・センター主催の各種講座等(介護予防教室、認知症サポーター養成講座、声掛け訓練)の回数
- ・地域に出向いた回数(地域における関係機関が主催する各種講座等も含む。)
- ・事務・記録にかかる時間数
- ・高齢者以外の分野に関する相談・連携件数

- ・数値化は数集めとなってしまう恐れがあり、限界があると感じる。
- ・参加者数は活動に積極的か否かを判断しにくい。

意見集約結果③

(職員の専門性向上・定着に向けた取組み)

- ・定期面談、人事考課
- ・研修への参加(センター(法人)内外、階級別)
- ・研修計画の作成
- ・育成マニュアルの活用
- ・他センターの同職種との連絡会開催

(市に期待したい取組み)

- ・管理者向け研修の開催
- ・定期的な研修機会の設定
- ・職種ごとの研修・打合せ
- ・各職種の役割、機能及び技能の明確化
- ・各センター職員が参加する意見交換会の開催
- ・各センターの結果分析を踏まえたフィードバック研修の開催
- ・受講料が発生する研修に対する補助制度
- ・管理者の面談結果を法人に伝達する仕組み
- ・市とセンターの人事交流

1－3 千葉市における独自指標

独自指標(案)

(総合相談支援)

- 相談件数(延べ件数)について、担当圏域内の高齢者人口あたりの相談件数を算出する。
- 総合相談支援業務の一環として、センター以外の場で市民が相談できる機会を創出していますか。

独自指標(案)

(一般介護予防事業)

○ 介護予防に資する基本的な知識等を普及啓発するための取組みを行っていますか。

→実施している取組みを選択するとともに、その回数を記載する。

(選択肢例 センター主催の講座・講演会、関係機関が開催する普及啓発に係る講演会や会議への講師依頼回数 等)

○ 利用者のセルフマネジメントを推進するための取組みを行っていますか。

→推進状況を、その段階に応じて選択する。

(選択肢例 基本チェックリストの実施やいきいき活動手帳の配布、それらの活用、利用者のセルフマネジメントにつなげる取組み 等)

独自指標(案)

(一般介護予防事業)

○ 介護予防や社会活動参加に資する多様な地域活動組織の把握、育成及び支援を行っていますか。

→実施している取組みを選択するとともに、その件数を記載する。

(選択肢例 ニーズ把握(実態調査)、新たな地域活動組織の育成 等)

独自指標(案)

(認知症施策の推進)

○ 認知症の人やその家族の身近な相談窓口として、認知症の関係機関との連携が図られていますか。

→連携が図られている機関について、選択する。

(選択肢例 ちば認知症相談コールセンター、認知症疾患医療センター、認知症サポート医、かかりつけ医 等)

○ センターの主催や地域における関係機関・関係者との連携により、認知症の人の見守り支援や地域における認知症に関する理解を深めるための普及啓発の取組みを行っていますか。

→実施している取組みを選択するとともに、その回数を記載する。

(選択肢例 認知症サポーター養成講座、認知症カフェ、声かけ訓練 等)

第1回懇談会の主な意見(抜粋)

【現状分析】

- ・相談者延数と高齢者数を並べてみると、高齢者数が多いからといって、相談者延数が多いわけではないことがわかった。
 - ・以前から設置されていたセンターと近年増設されたセンターとの間で、実績に差はあるか。
- 近年増設されたセンターの中には、他と比較すると延数が少ないセンターがある。

【事業評価等に係る意見集約】

- ・記録等は、電子化や何らか共通のもので作成すれば、各種報告書にも活用できるのではないか。
- ・住民主体の活動への支援は、生活支援コーディネーターの力量やあんしんケアセンターとの連携の状況により、左右される部分も大きい。
- ・法人の経営品質が低下すれば、現場品質も低下することから、法人がどの程度努力しているのかという指標や調査も必要ではないか。
- ・利用者満足度の問題にもつながるが、住民がどう評価するかということが大切ではないか。

第1回懇談会の主な意見(抜粋)

【国評価指標と政令市等における状況、事業評価等に係る意見集約】

- ・あんしんケアセンターの管理者は、包括3職種の専門性とは違った能力を求められるため、別途管理者向けの研修を実施する必要があるのではないか。
- ・福祉職と医療職の考え方の違いについても知る必要がある。それぞれのOSが違うことを理解し、その前提で協力し合う関係を構築しなければならない。違いが当たり前であることを理解していただく管理者向け研修が必要ではないか。

【独自指標】

- ・延件数の内訳について、その他が多い。相談の段階と支援の段階は違うので、もう少し中身が分かるようにしてほしい。
 - ・相談実績を取りまとめるためのデータベースとなる入力用ファイルを、市から提供してはどうか。
 - ・一般介護予防事業について、例えば、地域ごとに投入された量(資金、活動)とその効果のような、社会参加と介護予防の関係を明らかにするようなことはできないか。
- アウトプット指標だけではなく、アウトカム指標があるとよいと考えている。

第2回懇談会
(令和元年9月4日開催)

2-1 事業評価結果の検証

評価結果の検証①

【総論】

- ・各センターの評価結果に差が認められるため、各センターの平準化を図る必要がある。
- ・各業務の実施やマネジメントに課題が認められるため、センター職員の資質向上を図る必要がある。
- ・相談者延数や訪問回数(延)に差が認められるため、相談や訪問がしやすい体制や環境を整備する必要がある。

【各論】

(組織運営体制等)

- ・ほぼ全ての項目について、適切に運営できているものの、包括3職種の配置は準ずる者による配置で必要数を満たしているセンターが多い。

(総合相談支援)

- ・相談事例の終結条件を共有する等、総合相談支援機能を果たしている。

評価結果の検証②

(権利擁護)

- ・成年後見制度の市町村申立てに関する判断基準について、市として引き続き検討する必要がある。

(包括的・継続的ケアマネジメント支援)

- ・担当圏域における居宅介護支援事業所の実態把握が不十分なセンターがある。

(地域ケア会議)

- ・センター主催の地域ケア会議の運営方針の周知(センター職員、会議参加者、地域の関係機関)が不十分なセンターがある。

(介護予防ケアマネジメント・指定介護予防支援)

- ・適切なケアマネジメント等が実施されているが、一部のセンターでは利用者のセルフマネジメント推進が十分ではない。

(事業間連携)

- ・医療関係者と合同の事例検討会や勉強会に参加する等、在宅医療・介護連携の推進に向けた取組みが着実に実施されている。

2-2 地域包括支援センター運営等における他自治体との比較

他自治体との比較結果

【包括3職種職員1人あたりの第1号被保険者数】

・千葉市は1,753.6人となり、他政令市平均の1,716.7人と比較すると、包括3職種職員の配置は少ない。

【包括3職種職員の人件費(年間)】

・他政令市平均と約10万円、関東4政令市(※)と約50万円少ない積算となっている。

【事務所賃料(年間)】

・実費相当額を負担している政令市は5市ある。また、上限額を設定している場合でも、他政令市平均と約40万円、関東4政令市と約80万円少ない積算となっている。

【市主催の職員向け研修】

・研修の年間実施回数は、他政令市平均と5.7回、関東4政令市と4.3回少なく、階層別(初任者、現任者、管理者)や職種別の研修を実施している政令市がある。

※関東4政令市 さいたま市、横浜市、川崎市、相模原市

2-3 千葉市あんしんケアセンターの 機能強化における議論の整理

機能強化における議論の整理①

- センターにおける相談者数や訪問回数等の実績は、センター間で差が見られるが、高齢化率等との相関は見られないため、その要因をさらに分析する必要がある。
- あんしんケアセンター等から集約した意見では、市に期待する取組みとして、センター職員に対する研修の充実、センター職員同士の意見交換会の開催や法人へのフィードバック等が提案されていた。

機能強化における議論の整理②

- 事業評価結果の検証では、包括3職種の配置を準ずる者で満たしている状況であるとともに、各センターの平準化を図る必要があることが確認された。
- センター運営等における他自治体との比較では、人件費や事務所賃料等の運営経費において差が見られるとともに、センター職員向けの研修の実施回数や内容に拡充の余地があることが確認された。

2-4 千葉市あんしんケアセンターの 機能強化策

機能強化策(案)

- 意見集約、事業評価の検証結果や他自治体との比較を踏まえ、千葉市あんしんケアセンターの機能強化策として、以下の内容を検討してはどうか。
 - 運営経費の拡充
 - センター職員向け研修の拡充
 - センター職員同士が意見交換できる場の設定
 - 法人に対する事業評価結果(市全体、各区、圏域)のフィードバックのあり方の検討

第2回懇談会の主な意見(抜粋)

【事業評価結果の検証】

- ・センター間の違いがよく出ているので、地域の特性なのか職員の活動のベクトルの違いなのか分析する必要がある。
 - ・定量評価になると、職員意識のベクトルの問題、住民との関係性の問題やアクセスの問題も出てくると思われる。複数の要素で変化が起きると思われるので、センターの努力だけの話でもないと思われる。
 - ・地域ケア会議等で明らかになった地域課題について、課題の共有はできているかもしれないが、次に解決に向けて動けるかという点が重要である。
 - ・感性評価と量的評価を両方で見っていく必要がある。
- 感性評価だけではなく、定量評価や自己評価等を組み合わせ、多面的に見ていく必要があると考える。

第2回懇談会の主な意見(抜粋)

【千葉市あんしんケアセンターの機能強化策】

- ・運営経費の拡充は喜ばしいことだが、優れたセンターにインセンティブを付与できないか。
- ・市として、動いてほしい方向に努力してもらえるような付与の方法がよいのではないか。
- ・最新の情報を得るために、外部研修に参加している職員もいるはずで、市が実施している回数だけでは資質向上の実態が分からない。
- ・ハラスメント研修を、市主催の研修でぜひ取り入れていただきたい。
- ・研修の実施にあたっては、各センターにニーズを把握していただきたい。

まとめ①

1 独自指標

(総合相談支援)

○ 相談件数(延べ件数)について、担当圏域内の高齢者人口あたりの相談件数

○ 総合相談支援業務の一環として、センター以外の場で市民が相談できる機会の有無

(一般介護予防事業)

○ 介護予防に資する基本的な知識等を普及啓発するための取組みと実施回数

○ 利用者のセルフマネジメントを推進するための取組みと推進状況

○ 介護予防や社会活動参加に資する多様な地域活動組織の把握、育成及び支援とその件数

まとめ②

(認知症施策の推進)

- 認知症の人やその家族の身近な相談窓口として、認知症の関係機関との連携状況
- センターの主催や地域における関係機関・関係者との連携により、認知症の人の見守り支援や地域における認知症に関する理解を深めるための普及啓発の取組みとその実施回数

まとめ③

2 機能強化策

(1) 運営経費の拡充と適正化

(2) センター職員向け研修の拡充

(3) センター職員同士が意見交換できる場の設定

(4) 法人に対する事業評価結果(市全体、各区、圏域)のフィードバックのあり方の検討