

行 政 監 査

1 監査の実施期間

令和2年9月17日から令和3年3月1日まで

2 監査の対象

第五次富士市総合計画で定められた7つの施策大綱のうち、「健康・福祉」の中から、次の事務事業を抽出し、監査の対象とした。

◎ 事務事業名 地域包括ケア推進事業（地域包括支援センター）

担 当 課 保健部高齢者支援課

3 監査の範囲・方法

監査の範囲は、平成31年4月1日から令和2年3月31日までに執行された事業内容を基本として、提出された資料に基づき、担当職員からその内容等の説明を聴取した。

ただし、指標等の分析や課題等の検証などに必要な場合は、平成30年度以前の執行状況及び令和2年度の執行状況も対象とした。

監査の方法については、富士市監査基準に基づき、事務事業の実施状況、進め方等を次の5つの観点から検証するとともに、今後の本市の行政運営に資するための方策を検討した。

①合規性 ②正確性 ③経済性 ④効率性 ⑤有効性

なお、経済性、効率性、有効性の観点からの監査に当たっては、行政評価等の結果やベンチマーキング(他都市との状況を比較して評価する手法)を活用しながら、課題解決に向けた分析及び検討を行った。

4 監査の結果

監査の結果は、5つの監査観点ごとに1から5までの評点を付し、担当課の評価と監査委員の評価が比較できるようレーダーチャートを用いて表すとともに、評価に基づく改善要望事項を5点提示したので、今後の事務事業の執行に活かされたい。

【監査の観点】

合規性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業が法令、条例等に従って適正に行われているか。 ・ 事業を執行する上で必要な要綱等が整備されているか。
正確性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務手続が適切かつ正確に行われているか。 ・ 事業に関係する書類、データ等に誤謬や計算ミスはないか。
経済性	<ul style="list-style-type: none"> ・ もっと少ない費用で実施できないか。 ・ 事業を執行する上で、適正な人数で事務が行われているか。
効率性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務の執行上、簡略化又は改善できるプロセスはないか。 ・ より短い時間で事務の処理ができないか。
有効性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 社会情勢や環境の変化に活動内容が有効に機能しているか。 ・ 目標を達成するための手段・方法が最適又は十分であるか。目標値は妥当であるか。 ・ 対象者のニーズを充足しているか。

【評点の内容】

評点		評価内容
5	優れている	先進的で、極めて優れている。
4	やや優れている	適切に行われ、良好な結果が見られる。
3	普通	概ね妥当である。
2	やや劣っている	少し問題があり、改善の余地がある。
1	劣っている	色々な問題が散見し、大幅な改善が必要である。

(注 意)

文中及び各表中の金額及び比率は、原則として単位未満を四捨五入したため、合計と一致しない場合もある。

◎ 地域包括支援センターについて（保健部高齢者支援課）

1 事務事業の概要

地域包括支援センター（以下センター）は、平成17年の介護保険法の改正により創設された、介護・医療・保健・福祉等の様々な側面から高齢者を支える総合相談窓口である。

本市では、いわゆる団塊の世代が75歳以上になる2025年問題を見据え、多様化する高齢者の様々な課題に取り組むため、平成30年3月に「ふじパワフル85計画V（第8次高齢者保健福祉計画・第7期介護保険事業計画）」を策定している。本計画では基本理念を「互いに支え合い、健やかに安心して、いきいきと暮らせるまちをめざして」と定め、「地域包括支援センターの機能の強化」を重点的な取組の1つとして位置付けている。

事業内容は、センターを設置して高齢者の心身の健康の維持及び生活の安定のための総合相談、介護予防ケアマネジメント、包括的・継続的ケアマネジメント事業、権利擁護事業等を実施している。また、高齢者地域支援窓口（以下ブランチ）を設置して相談や見守り訪問を実施している。

本市では、高齢者支援課内の直営のセンター1か所（以下、直営）、日常生活圏域ごとに社会福祉法人に委託したセンター8か所及び9つのブランチを設置している。

センター一覧

	名称	担当地区	所在地
1	東部地域包括支援センター	須津・浮島・元吉原	富士市増川新町12-1
2	吉原中部地域包括支援センター	神戸・富士見台・原田・吉永・吉永北	富士市比奈1481-2
3	北部地域包括支援センター	大淵・青葉台・広見	富士市一色218-10
4	鷹岡地域包括支援センター	鷹岡・天間・丘	富士市久沢475-1
5	吉原西部地域包括支援センター	今泉・吉原・伝法	富士市国久保1-11-36
6	富士北部地域包括支援センター	岩松・岩松北・富士駅北・富士北	富士市本市場新田24-5
7	富士南部地域包括支援センター	富士駅南・富士南・田子浦	富士市横割本町2-17
8	富士川地域包括支援センター	富士川・松野	富士市岩淵137-1
9	高齢者地域包括支援センター（直営）	富士市全域	富士市永田町1-100

【出所】 高齢者支援課

ブランチ一覧（令和元年度）

	名称	担当地区	所在地
1	在宅介護支援センター岩本園	岩松・岩松北	富士市岩本133-1
2	ヒューマンライフ富士在宅介護支援センター	大淵	富士市大淵3901-1
3	在宅介護支援センターききょう	富士南	富士市五貫島175
4	鑑石園在宅介護支援センター	青葉台・原田	富士市原田1350-16
5	在宅介護支援センターかじま	富士駅南	富士市水戸島本町7-8
6	ヴィラージュ富士高齢者地域支援窓口	丘	富士市厚原359-8
7	アルクそてつ高齢者地域支援窓口	田子浦	富士市鮫島348-4
8	在宅介護支援センターはまかぜ	元吉原	富士市大野新田744-12
9	わだの里高齢者地域支援窓口	今泉	富士市今泉1-11-7

【出所】 高齢者支援課

2 センターにおける業務の実施状況（令和元年度）

(1) 総合相談支援

高齢者が住み慣れた地域で自分らしく生活を継続していくことができるよう、地域における関係者とのネットワークを構築するとともに、高齢者の心身の状況や生活の実態、必要な支援を幅広く把握し、要援護高齢者からの相談を受けて、適切な保健・医療・福祉サービス等の制度の利用につなげる支援等を行っている。

ア 相談件数（令和元年度）

（単位：件）

センター 相談方法	東部	吉原 中部	北部	鷹岡	吉原 西部	富士 北部	富士 南部	富士 川	直営
来 所	39	81	188	168	202	145	159	114	249
電 話	220	214	300	216	614	317	311	212	552
移動出張相談	245 [※]	17	1	12	5	4	3	3	0
見守り訪問	0	0	3	4	0	1	52	6	0
訪問指導	0	24	15	96	12	31	0	5	74
合 計	504	336	507	496	833	498	525	340	875

【出所】 富士市の福祉

※東部の移動出張相談が他センターと比べて件数が多いのは、まちづくりセンターで相談を受け付けているからである。

イ 相談者（令和元年度）

（単位：人）

センター 相談者	東部	吉原 中部	北部	鷹岡	吉原 西部	富士 北部	富士 南部	富士 川	直営
本人	284	27	65	127	84	45	62	33	342
家族・親族	124	141	195	266	300	233	218	131	268
知人・友人	6	12	9	14	20	19	11	12	25
民生・児童委員	18	26	23	20	40	25	86	44	4
医療機関	15	39	37	40	107	52	51	41	30
行政機関	11	33	35	34	85	41	35	10	34
介護支援専門員	35	50	45	45	136	48	35	35	17
介護保険サー ビス事業所	9	5	17	11	20	9	11	25	29
高齢者地域 支援窓口	1	2	7	2	1	0	12	1	2
警察	0	3	6	2	15	4	2	4	20
関係委員	0	2	0	0	25	20	1	4	124
障害福祉 関係機関	0	2	0	4	4	3	1	0	1
合計	503	342	439	565	837	499	525	340	896

【出所】富士市の福祉

ウ 相談内容（令和元年度）

（単位：件）

センター 相談内容	東部	吉原 中部	北部	鷹岡	吉原 西部	富士 北部	富士 南部	富士 川	直営
介護相談	30	78	65	11	271	184	161	68	63
介護予防事業	20	21	35	46	30	33	14	15	26
介護保険	178	190	262	253	344	226	288	145	96
生活全般	52	65	164	96	100	56	102	75	521
保健・医療相談	25	21	50	16	13	38	34	10	29
福祉サービス	32	7	29	16	18	94	34	54	8
権利擁護・消費 者被害の相談	0	3	7	13	7	11	11	2	50
虐待相談	14	18	7	15	22	9	8	8	37
認知症	41	31	65	21	80	33	25	34	75
その他	235※	23	2	72	65	117	111	54	9
合計	627	457	686	559	950	801	788	465	914

【出所】富士市の福祉

※東部の「その他」は、他センターと比べて家族に関する相談が多い。

エ ブランチ

要援護高齢者又は要援護となるおそれのある高齢者が、住み慣れた地域で安心して自立した生活ができるよう、センターが持つ機能のうち、総合相談機能の一部を市内の社会福祉法人等に委託してブランチを設置し、要援護となるおそれのある在宅の高齢者に対する相談、地域ネットワークづくり、介護が必要な高齢者の実態把握等を行っている。

ブランチの活動状況（令和元年度）

（単位：回、件）

活動状況	実施回数等
地域ケア会議等の参加	24
地区民生委員児童委員協議会への参加	141
出前講座の実施	30
移動相談の実施	234
関係団体への会議等への参加	128
ネットワーク作りの活動	328
実態把握件数	83
見守り継続支援	73

【出所】富士市の福祉

(2) 介護予防ケアマネジメント

高齢者が要介護状態等になることを予防するため、心身の状況や環境に応じて、対象者自らの選択に基づいたケアプランを作成し、介護予防事業が包括的かつ効率的に実施されるよう必要な援助を行っている。

ア ケアプラン作成数（令和元年度）

（単位：件）

プラン種 別等 センター	直営				委託			
	介護予 防支援	介護予防ケアマネジメント			介護予 防支援	介護予防ケアマネジメント		
		A	B	C		A	B	C
東 部	106	111	23	3	232	135	5	0
吉原中部	36	72	12	1	139	114	1	0
北 部	48	41	38	7	148	74	13	1
鷹 岡	13	11	12	2	265	180	6	3
吉原西部	51	79	46	3	276	242	2	0
富士北部	71	87	81	6	437	306	4	0
富士南部	4	4	0	0	261	205	12	1
富 士 川	26	22	45	2	98	100	10	0
直 営	4	1	0	0	0	0	0	0
合 計	359	428	257	24	1,856	1,356	53	5

【出所】 富士市の福祉

(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援

高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう、介護支援専門員、主治医等の様々な職種や地域の関係機関等が相互に協働・連携し、個々の高齢者の状況や変化に応じて、包括的かつ継続的に支援している。また、地域の連携や協働の体制づくりや個々の介護支援専門員に対する支援を行っている。

ア 介護支援専門員に対する個別支援（令和元年度）

（単位：人）

支援内容	人数
支援困難ケースを抱えるケアマネジャーへの支援	227
個別事例に対するサービス担当者会議開催支援	60
ケアプラン作成等を通じた介護支援専門員の指導	624
介護支援専門員に対する情報交換	262
介護支援専門員と同行訪問	173

【出所】 富士市の福祉

イ 介護支援専門員研修（令和元年度）

（単位：回、人）

研修内容	回数	人数
基礎研修	5	299
アセスメント力向上研修	5	227
介護支援専門員連絡協議会合同研修	1	126

【出所】 富士市の福祉

ウ 主任介護支援専門員連絡会および研修（令和元年度）（単位：回、人）

内容	回数	人数
連絡会（包括・企画委員会・全体会）	14	337
主任介護支援専門員研修	5	256
アセスメント力向上研修 演習指導	5	152

【出所】富士市の福祉

エ 地域ケア会議実施回数（令和元年度）（単位：回、人、種）

センター	種別	回数	人数	職種
東 部	個別	3	27	22
	地域	0	0	0
吉原中部	個別	5	33	28
	地域	1	35	11
北 部	個別	7	38	27
	地域	12	404	124
鷹 岡	個別	24	146	121
	地域	3	144	35
吉原西部	個別	4	27	22
	地域	2	87	14
富士北部	個別	4	41	31
	地域	2	66	33
富士南部	個別	7	65	45
	地域	4	122	26
富士川	個別	5	44	31
	地域	2	93	27
合 計	個別	59	421	327
	地域	26	951	270

【出所】富士市の福祉

(4) 権利擁護

高齢者が地域において尊厳のある生活を維持し、安心して生活を送ることができるよう、専門的・継続的な視点から、高齢者の権利擁護のための必要な支援を行っている。

ア 高齢者虐待防止

高齢者が心身ともに安全に生活できるよう、高齢者に対する虐待を早期に発見し対応するため、相談を受け付け、虐待の有無を判断し、適正な支援をしている。

虐待の相談・通報の受理件数及び相談者（令和元年度）

（単位：人）

センター 相談者	東部	吉原 中部	北部	鷹岡	吉原 西部	富士 北部	富士 南部	富士 川	直営
相談・通報受理件数	17	27	9	16	24	16	8	8	2
介護支援専門員	10	17	5	12	16	8	6	5	1
近隣・知人	0	0	0	0	1	1	0	1	0
民生・児童委員	0	0	1	0	0	0	0	1	0
本人	4	0	1	1	1	1	0	0	0
家族・親族	0	3	0	0	1	2	0	0	1
虐待者自身	0	0	0	0	1	1	0	0	0
行政機関	3	3	1	3	3	0	2	1	0
警察署	1	6	1	1	3	3	2	0	0
その他	1	0	0	0	0	0	0	0	0

【出所】 富士市の福祉

※直営のセンターに相談があった場合は委託センターにつなげており、委託センターに計上しているため、直営のセンターで計上しているのは、長期入院患者や施設入所者で、来院、来所した養護者からの虐待が疑われる場合の相談である。また、同一案件の相談・通報が複数機関からあった場合は、各々計上している、

虐待判断結果状況（令和元年度）

（単位：件）

センター 結果	東部	吉原 中部	北部	鷹岡	吉原 西部	富士 北部	富士 南部	富士 川	直営
虐待あり	15	9	4	6	15	9	4	1	1
虐待なし	2	18	5	7	9	6	4	5	1
判断に至らず	0	0	0	2	0	0	0	2	0
合計	17	27	9	15	24	15	8	8	2

【出所】 富士市の福祉

イ 成年後見制度

認知症や精神障害等により、判断能力が十分でない人の権利を守るため、法律面や生活面でその人らしい生活ができるよう相談を受け付けている。本市では、社会福祉協議会が成年後見支援センターを運営しているが、地域包括支援センターにおいても相談を受け付けている。

成年後見制度 相談者（令和元年度）

（単位：人）

センター 相談者	東部	吉原 中部	北部	鷹岡	吉原 西部	富士 北部	富士 南部	富士 川	直営
本人	0	2	1	8	3	2	0	0	8
親族	0	1	2	5	1	3	4	1	28
介護支援専門員	0	1	3	1	2	2	2	0	0
介護保険事業所	0	0	0	1	0	0	0	0	0
民生・児童委員	0	0	1	0	1	1	0	0	0
知人・隣人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
高齢者職員窓口	0	0	0	0	0	1	0	0	0
行政機関	0	0	0	1	0	0	2	0	4
医療機関	0	0	0	0	0	0	3	0	3
警察	0	0	0	0	0	0	0	1	0
関係委員	0	0	0	0	0	3	0	0	8
合計	0	4	7	16	7	12	11	2	51

【出所】 富士市の福祉

成年後見制度 相談内容（令和元年度）

（単位：件）

センター 相談内容	東部	吉原 中部	北部	鷹岡	吉原 西部	富士 北部	富士 南部	富士 川	直営
成年後見制度	0	1	3	6	0	5	8	1	43
日常生活自立 支援事業	0	1	1	2	0	4	0	0	3
消費者被害	0	0	0	0	3	1	0	1	0
債務	0	0	2	0	1	2	0	0	2
財産管理・ 生活全般	0	0	2	6	3	6	2	0	7
申立て書類 作成支援	0	1	0	0	0	0	1	0	0
合計	0	3	8	14	7	18	11	2	55

【出所】 富士市の福祉

3 事務事業の分析

(1) センターの設置状況（効率性、有効性の検証）

本市では、図表1のとおり直営のセンター1か所と委託のセンターを8か所設置している。他市では担当圏域を持つ直営のセンターもあるが、本市の直営のセンターは担当圏域を持たない。

【図表1】

センター名	東部	吉原中部	北部	鷹岡	吉原西部	富士北部	富士南部	富士川	直営
圏域	吉原東部	吉原中部	吉原北部	鷹岡	吉原西部	富士北部	富士南部	富士川	富士市全域
地区	須津 浮島 元吉原	神戸 富士見台 吉永 吉永北 原田	大淵 青葉台 広見	鷹岡 天間 丘	今泉 吉原 伝法	岩松 岩松北 富士北 富士駅北	富士南 田子浦 富士駅南	松野 富士川	富士市全域
高齢者数	6,444 人	8,007 人	9,746 人	8,861 人	10,232 人	9,759 人	10,680 人	5,315 人	—

※高齢者数は平成31年4月1日時点

事務事業の分析に当たっては、県内の21市のセンターを所管する部署に令和元年度の状況についてアンケート調査を実施し、その調査結果を活用して比較分析を行った。

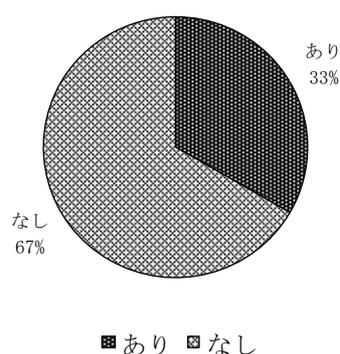
県内他市の状況では、直営のセンターは7か所（7市）、市が委託するセンターは125か所（18市）であり、直営のセンター1か所のみを設置する市は3市であった。直営のセンターを設置している市は図表2のとおり全体の33%となり、全体の約1/3の市で設置している状況である。また、直営と委託を合計したセンター数においては、図表4のとおり、本市は上位から4位である。

本市の直営のセンターは担当圏域を持たないが、県内他市においては7市中6市が担当圏域を持ち、担当圏域を持つ市の割合は図表3のとおり86%となる。県下で担当圏域を持たない直営のセンターを設置しているのは本市と沼津市のみであった。

本市の直営のセンターは、経験豊富な専門職を配置し、委託している各センターの専門職を支援するとともに、各センターを統括する役割を担っている。

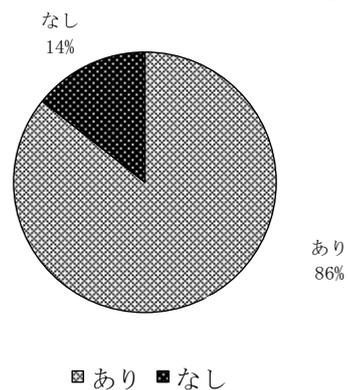
【図表2】

直営のセンターの設置状況（他市）



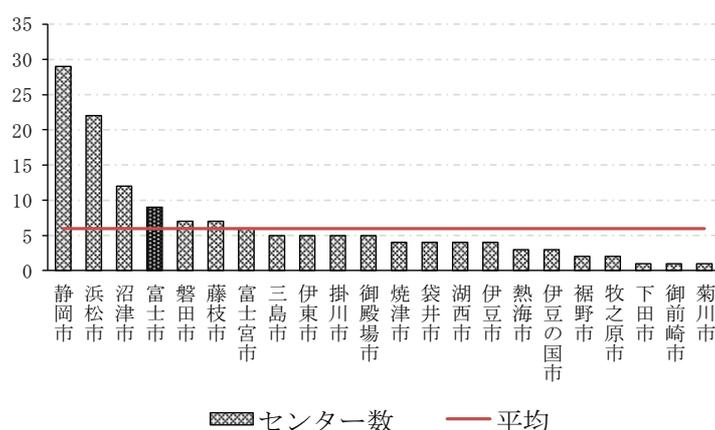
【図表3】

直営の場合の担当圏域の有無（他市）



【図表4】

(ヶ所) センター数（直営、委託の合計：令和元年度）



(2) ブランチの設置状況（効率性・有効性の検証）

日常生活圏域は、地理的条件、人口、交通事情その他の社会的条件、介護給付等対象サービスを提供するための施設の整備の状況その他の条件を総合的に勘案して設定されている。本市では、平成18年度に直営のセンターを創設した際、国が示したセンターの設置基準を目安に、1圏域の高齢者数を3,000人から6,000人とし、2または3の中学校区からなる8つの日常生活圏域を設定した。しかし、各圏域の高齢者は増加を続け、10,000人を超える圏域も出てきたこともあり、日常生活圏域の見直しの検討を行ってきたが、センターの業務が増大している中で、新たにセンターを増設するのではなく、図表5のとおり、日常生活圏域に小学校区単位とする小圏域を設け、センターのない小圏域にブランチを設け、地域の身近な場所で相談できる体制を進めている。

【図表5】 センターとブランチの設置状況

○センター ☆ブランチ

日常生活圏域							
吉原東部	吉原中部	吉原北部	鷹岡	吉原西部	富士北部	富士南部	富士川
小圏域							
○ 須津 浮島 ☆ 元吉原	神戸 富士見台 ○ 吉永 吉永北 ☆ 原田	☆ 大淵 青葉台 ○ 広見	○ 鷹岡 天間 ☆ 丘	☆ 今泉 ○ 吉原 伝法	☆ 岩松 ☆ 岩松北 ○ 富士北 富士駅北	☆ 富士南 ☆ 田子浦 ○ ☆ 富士駅南	松野 ○ 富士川

【出所】 ふじパワフル85計画V（一部加工）

※鑑石園（ブランチ）は担当地区を青葉台と原田としているが、日常生活圏域を越えてしまうため、鑑石園のある原田地区としている。

ブランチの増設は、ふじパワフル85計画Vの評価指標となっており、目標値と実績の推移を示したものが、次の図表6である。平成30年度から計画どおり増設しており、今後も増やしていく予定である。

【図表6】 ブランチ設置の目標値と実績 (単位：件)

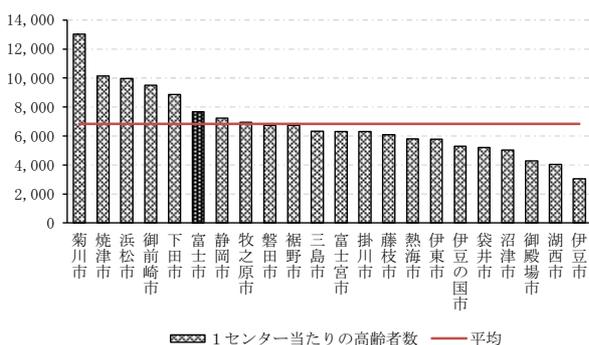
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
目標値	5	5	5	7	9
実績	5	5	5	7	9

【出所】 ふじパワフル85計画V

令和元年度の県内他市の1センター当たり（直営と委託のセンターの合計数）の高齢者数及び1窓口当たり（センター・ブランチ・サブセンター¹の合計数）の高齢者数は図表7及び図表8のとおりである。本市の1センター当たりの高齢者数は7,672人で県下でも多い方から6位であるが、1窓口当たりの高齢者数は3,836人で少ない方から2位であった。本市では、ブランチの設置により他市と比較して相談窓口数が多くなっており、相談者がより近くの窓口で相談することができるとともに、相談者の分散が図られ、センターの負担が軽減されている。

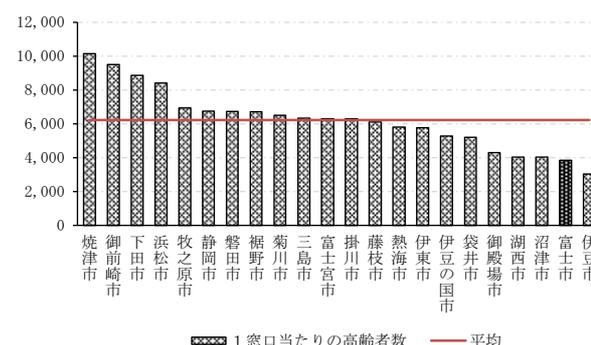
【図表7】

(人) 1センター当たりの高齢者数 (令和元年度)



【図表8】

(人) 1窓口当たりの高齢者数 (令和元年度)



(3) 総合相談支援事業の状況 (有効性の検証)

センターでは高齢者の心身の状態や生活の実態、必要な支援を幅広く把握し、地域の保健・医療・福祉サービス等への利用につなげるなど、様々な支援を行っている。

過去5年間の相談件数及び相談内容を示したものが、次の図表9である。相談件数は、平成27年度の4,099件から増加傾向にあったが、令和元年度は若干、減少している。5年間における相談内容は、介護保険に関することが最も多く、5年間の合計で9,280件となっており、次いで生活全般に関することが7,073件となっている。

¹ サブセンターとは、地域包括支援センターの支所として位置付けられるセンターである。本市では設置していない。

【図表9】5年間の相談件数及び相談内容の推移

(単位：件)

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	合計
相談件数		4,099	4,728	5,032	5,110	4,914	23,883
相談内容	介護保険	1,820	1,712	1,831	1,935	1,982	9,280
	生活全般	1,250	1,496	1,507	1,589	1,231	7,073
	介護	923	809	1,017	1,048	931	4,728
	認知症	401	458	527	514	405	2,305
	福祉サービス	452	338	394	314	292	1,790
	介護予防事業	137	305	333	320	240	1,335
	保健・医療	282	319	377	349	236	1,563
	虐待	101	94	95	131	138	559
	権利擁護・消費者被害	113	101	105	94	104	517
	その他	270	274	486	575	688	2,293
	合計	5,749	5,906	6,672	6,869	6,247	31,443

【出所】富士市の福祉

※1件の相談で複数の相談内容がある場合があるので、相談件数と相談内容の件数は一致しない。

センターとブランチが受けた相談件数は第五次富士市総合計画における評価指標となっており、5年間の相談件数の目標値と実績の推移を示したものが、次の図表10である。ブランチの相談件数は年度によってばらつきがあるが、センターとブランチの相談件数の合計は、概ね増加傾向にある。また、令和元年度においては、全相談件数の約3割をブランチで受け付けている。実績と目標値をみると、平成30年度の相談件数は目標値を下回ったが、その他の年度では目標値をオーバーしている。

【図表10】センターとブランチの相談件数の目標値と実績 (単位：件)

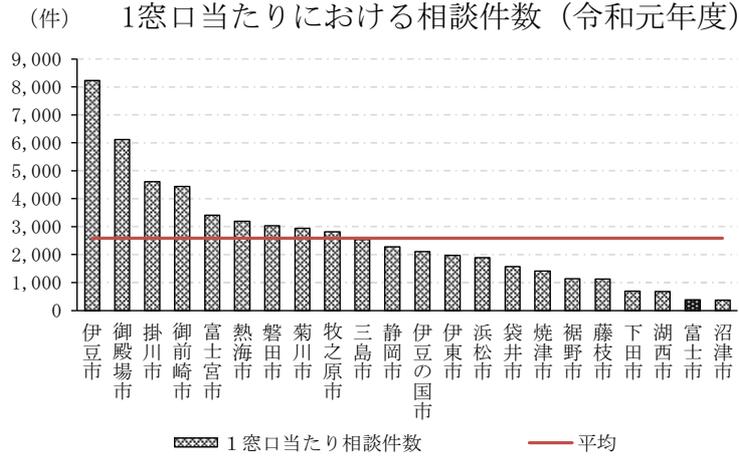
		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
目標値		4,000	4,000	5,000	6,700	6,100
実績	センター	4,099	4,728	5,032	5,110	4,914
	ブランチ	774	208	1,573	861	2,183
	合計	4,873	4,936	6,605	5,971	7,097

【出所】高齢者支援課

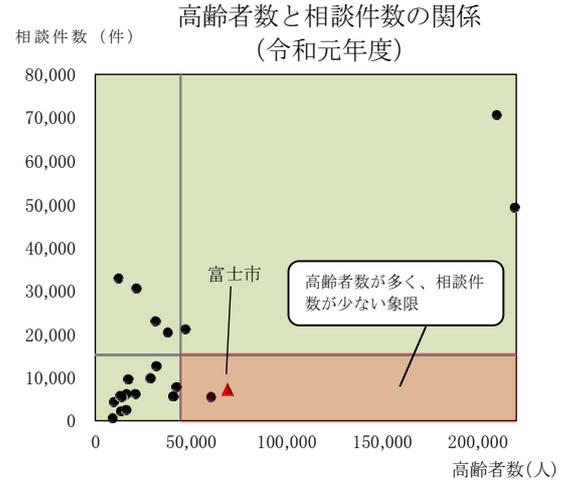
1窓口当たりにおける相談件数を他都市と比較したものが図表11である。相談受付窓口（センター・ブランチ・サブセンターの合計数）における相談件数が最も多かったのは伊豆市で8,244件であった。平均値は2,592件であり、本市は394件で下位から2位であった。

また、高齢者数と相談件数（センター・ブランチ・サブセンターの合計数）の関係を示した図表12では、本市は高齢者数が多い割に、相談件数が少ないことを示している。

【図表11】



【図表12】



(4) 人員配置の状況 (法規性の検証)

センターに配置する職員の基準は介護保険法に基づき、「富士市地域包括支援センターの包括的支援事業の実施に関する基準を定める条例及び同規則」、「富士市指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例及び同規則」並びに委託契約に係る仕様書にて、図表13のように定められている。

令和元年度における人員配置の状況は図表14のとおりとなっている。第1号被保険者数は前年の人数を基準としているため、平成30年4月1日における人数を基に定められている。富士川地域包括支援センター以外のセンターは担当する地区の第1号被保険者が6,000人を超えているため、必要数も3.5人以上となっているが、各センターとも保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員の三職種を配置し、必要な人員を充足している。

【図表13】 人員配置条件

<p>(ア) 包括的支援事業に係る人員</p> <p>担当する地区における第1号被保険者の数がおおむね3,000人以上6,000人未満ごとに下記の職員を配置する。(6,000人を超える場合は、2,000人に1人を配置。)ただし、必要員数が3人を超える場合は、必要員数のうち1人は指定介護予防支援事業の資格者とすることができる。</p> <p>①保健師その他これに準ずるもの 1人</p> <p>②社会福祉士その他これに準ずるもの 1人</p> <p>③主任介護支援専門員その他これに準ずるもの 1人</p>
<p>(イ) 指定介護予防支援事業に係る人員 (アの職員と兼任可)</p> <p>保健師又はその他指定介護予防支援に関する知識を有する職員 1人以上</p>

(ウ) 認知症地域支援推進員及び生活支援体制整備事業に係る人員
人員1人

【出所】 高齢者支援課

【図表14】 人員の配置状況（令和元年度）（単位：人）

		東部	吉原中部	北部	鷹岡	吉原西部	富士北部	富士南部	富士川	直営		
第1号被保険者数(H30.4.1)		6,344	7,841	9,569	8,755	10,107	9,624	10,578	5,291	—		
※ 人数	必要人数	3.5	4.0	5.0	4.5	5.5	5.0	5.5	3.0	—		
	追加人数	1	1	1	1	1	1	1	1			
	合計	4.5	5.0	6.0	5.5	6.5	6.0	6.5	4.0			
実 人数	必 要 人 数	三 職 種	①保健師	1	1	1			1	1	3	
			①に準ずる者			1	1	2		1		
			②社会福祉士	3	2	3	2	2	2	4	1	2
		②に準ずる者										
		③主任介護支援専門員	2	1	2	1	2	1	1	2	1	
		③に準ずる者										
		介護支援専門員		1		2	1	2	1			
	小計	6	5	7	6	7	6	7	4	6		
	他	事務	1				1	1	1		1	
		相談員						2				
合計		7	5	7	6	8	9	8	4	7		

【出所】 高齢者支援課

※人数とは、センターに配置しなければならない人数である。

本市と他市における職員の職種や雇用形態の状況を示したものが図表15と図表16である。本市は職員数を職種別にみると、準ずる者を含むと、社会福祉士が最も多く34.4%であり、次いで主任介護支援専門員で21.3%となっている。雇用形態別にみると、常勤が90.2%であり、委託センターの事務員・相談員を除いた全ての職種で常勤が非常勤よりも多くなっている。

また、他市では職員数を職種別にみると、社会福祉士が最も多く34.0%であり、次いで主任介護支援専門員で23.0%となっている。雇用形態別にみると、常勤が85.8%であり、プラン専任作成者及び委託センターの事務員を除いた全ての職種で常勤が非常勤よりも多くなっており、本市と同様の状況となっている。

【図表15】本市の人員の配置状況 (単位：人)

本市		直営		委託		合計	構成比
		センター数 1		センター数 8			
		常勤	非常勤	常勤	非常勤		
保健師	延人数	3	0	5	0	8	13.1%
	平均	3.00	0.00	0.63	0.00	0.89	
保健師に準ずる者	延人数	0	0	5	0	5	8.2%
	平均	0.00	0.00	0.63	0.00	0.56	
社会福祉士	延人数	2	0	18	0	20	32.8%
	平均	2.00	0.00	2.25	0.00	2.22	
社会福祉士に準ずる者	延人数	0	0	1	0	1	1.6%
	平均	0.00	0.00	0.13	0.00	0.11	
主任介護支援専門員	延人数	1	0	12	0	13	21.3%
	平均	1.00	0.00	1.50	0.00	1.44	
主任介護支援専門員に準ずる者	延人数	0	0	0	0	0	0.0%
	平均	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
介護支援専門員	延人数	0	0	5	2	7	11.5%
	平均	0.00	0.00	0.63	0.25	0.78	
相談員	延人数	0	0	1	1	2	3.3%
	平均	0.00	0.00	0.13	0.13	0.22	
事務員	延人数	1	0	1	3	5	8.2%
	平均	1.00	0.00	0.13	0.38	0.56	
プラン専任作成者	延人数	0	0	0	0	0	0.0%
	平均	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
その他	延人数	0	0	0	0	0	0.0%
	平均	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
合計	延人数	7	0	48	6	61	100%
	平均	7.00	0.00	6.00	0.75	6.78	
構成比		11.5%	0	78.7%	9.8%	100.0%	

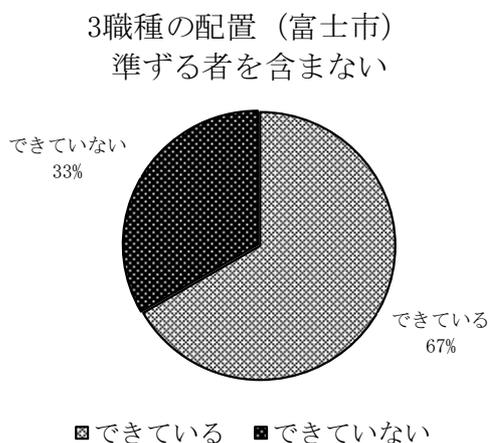
【出所】高齢者支援課

【図表16】他市の人員の配置状況 (単位：人)

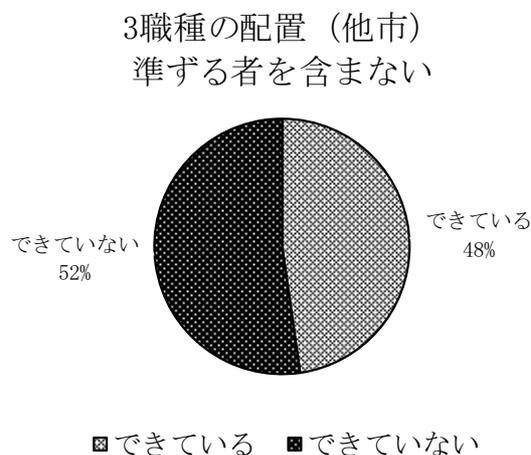
他市		直営		委託		合計	構成比
		センター数7		センター数125			
		常勤	非常勤	常勤	非常勤		
保健師	延人数	14	1	64	3	82	11.0%
	平均	2.00	0.14	0.51	0.02	0.62	
保健師に準ずる者	延人数	0	0	90	6	96	12.9%
	平均	0.00	0.00	0.72	0.05	0.73	
社会福祉士	延人数	16	0	214	20	250	33.5%
	平均	2.29	0.00	1.71	0.16	1.89	
社会福祉士に準ずる者	延人数	0	0	3	1	4	0.5%
	平均	0.00	0.00	0.02	0.01	0.03	
主任介護支援専門員	延人数	7	1	159	4	171	22.9%
	平均	1.00	0.14	1.27	0.03	1.30	
主任介護支援専門員に準ずる者	延人数	0	0	1	0	1	0.1%
	平均	0.00	0.00	0.01	0.00	0.01	
介護支援専門員	延人数	2	0	22	12	36	4.8%
	平均	0.29	0.00	0.18	0.10	0.27	
相談員	延人数	0	0	0	0	0	0.0%
	平均	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
事務員	延人数	4	2	14	22	42	5.6%
	平均	0.57	0.29	0.11	0.18	0.32	
プラン専任作成者	延人数	1	4	20	30	55	7.4%
	平均	0.14	0.57	0.16	0.24	0.42	
その他	延人数	2	0	8	0	10	1.3%
	平均	0.29	0.00	0.06	0.00	0.08	
合計	延人数	46	8	595	98	747	100%
	平均	6.58	1.14	4.76	0.78	5.66	
構成比		6.2%	1.1%	79.6%	13.1%	100.0%	

準ずる者を含まない三職種の配置ができていないかを他市と比較したものが図表17及び図表18である。本市では3職種を配置できているセンターは全9センターのうち6センターで67%となっているが、他市では、全132センターのうち63センターで48%となっており、本市は他市よりも準ずる者を含まない三職種を配置できている。

【図表17】



【図表18】



(5) 委託料の状況（正確性・経済性・有効性の検証）

本市の過去5年におけるセンターの委託料の推移を示したものが、次の図表19である。介護予防教室、脳の健康教室、サポーター養成講座は、センターに委託している事業のため、記載している。委託料は平成28年度から生活支援体制整備及び認知症施策推進事業に係る人員を1人増員し、センターも1か所増えたことにより、前年度と比較して25%増加しているが、その後は微増となっている。

【図表19】 センター委託料推移

（単位：円）

	運営費	介護予防教室	脳の健康教室	サポーター養成講座	合計
平成27年度	209,170,400	2,000,000	700,000	210,000	212,080,400
平成28年度	261,622,947	2,480,000	800,000	240,000	265,142,947
平成29年度	268,844,716	2,640,000	800,000	180,000	272,464,716
平成30年度	288,007,729	2,720,000	800,000	180,000	291,707,729
令和元年度	292,261,810	2,669,607	807,408	61,108	295,799,933
合計	1,319,907,602	12,509,607	3,907,408	871,108	1,337,195,725

【出所】 高齢者支援課

センターの運営費は、図表20のとおり、人件費、事務費、賃借料、光熱水費、介護予防支援費から構成されている。介護予防支援費はセンターでケアプランを作成した際に介護報酬を受けるため、年度末に実績に合わせて精算し、委託料から控除している。人件費は前年の各圏域の第1号被保険者数からセンターに必要とされる人数を算

出して計算されている。

【図表20】 センター委託料の内訳（令和元年度）（単位：人、円）

名称	東部	吉原中部	北部	鷹岡	吉原西部	富士北部	富士南部	富士川	合計
第1号被保険者数	6,344	7,841	9,569	8,755	10,107	9,624	10,578	5,291	68,109
人数	必要人員	3.5	4.0	5.0	4.5	5.5	5.0	5.5	36.0
	追加人員	1	1	1	1	1	1	1	8
	合計	4.5	5.0	6.0	5.5	6.5	6.0	6.5	44.0
人件費	27,000,000	30,000,000	36,000,000	33,000,000	38,500,000	36,000,000	37,500,000	24,000,000	262,000,000
事務費	3,305,000	4,082,000	4,979,000	4,556,000	5,258,000	5,007,000	5,502,000	2,758,000	35,447,000
賃借料	2,491,000	2,491,000	2,491,000	2,491,000	2,491,000	2,491,000	2,491,000	997,000	18,434,000
光熱水費	327,000	327,000	327,000	327,000	327,000	327,000	327,000	327,000	2,616,000
介護予防支援費	▲ 6,000,846	▲ 3,340,749	▲ 3,745,598	▲ 1,325,664	▲ 5,417,165	▲ 3,654,165	▲ 242,210	▲ 2,508,793	▲ 26,235,190
合計	27,122,154	33,559,251	40,051,402	39,048,336	41,158,835	40,170,835	45,577,790	25,573,207	292,261,810

【出所】 高齢者支援課

※第1号被保険者数はH30.4.1の人数

※吉原西部と富士南部は、三職種を配置できなかった期間は人件費からその期間分の人件費を差し引いている。

過去5年におけるブランチの委託料の推移を示したものが、次の図表21である。ブランチは委託料に基準額（150万円）を設け、見守り活動や出前講座の実績によって基準額に加算した金額を支出している。なお、年度の途中で設置された場合は、基準額を調整している。ブランチの設置数を平成30年度から増やしているため、それに伴って委託料も増加している。

【図表21】 ブランチ委託料推移（単位：円）

	岩本園	鑑石園	ヒューマン	かじま	ききょう	ヴァーージュ	そてつ	はまかぜ	わだの里	合計
平成27年度	1,905,000	1,744,500	1,797,000	1,698,000	1,640,000	-	-	-	-	8,784,500
平成28年度	1,884,000	1,611,000	1,718,500	1,660,500	1,556,000	-	-	-	-	8,430,000
平成29年度	1,914,500	1,568,000	1,698,000	1,647,000	1,558,500	-	-	-	-	8,386,000
平成30年度	1,942,500	1,578,000	1,635,000	1,567,500	1,545,000	250,000	259,000	-	-	8,777,000
令和元年度	1,840,000	1,587,500	1,687,000	1,576,500	1,589,000	1,580,000	1,512,000	791,500	765,000	12,928,500

【出所】 高齢者支援課

センターとブランチの委託料及び1か所当たりの委託料の推移を示したものが次の図表22である。なお、ブランチは年度の途中から設置されたものに関しては、ブランチ数と委託料に計上していない。

1センター当たりの委託料は、年々微増しており、令和元年度は平成27年度と比較すると22.0%増となっている。一方、1ブランチ当たりの委託料は、年々減少しており、令和元年度は平成27年度と比較すると7.5%減となっている。令和元年度の1センター当たりの委託料と1ブランチ当たりの委託料を比較すると、ブランチはセンターの約4%の経費となっている。

【図表22】 センターとブランチの1か所当たりの委託料の推移 (単位：千円、か所)

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
センター	委託料総額	212,080	265,143	272,465	291,708	295,800
	センター数	7	8	8	8	8
	1センター当たりの委託料	30,297	33,143	34,058	36,464	36,975
ブランチ	委託料総額	8,785	8,430	8,386	8,268	11,372
	ブランチ数	5	5	5	5	7
	1ブランチ当たりの委託料	1,757	1,686	1,677	1,654	1,625

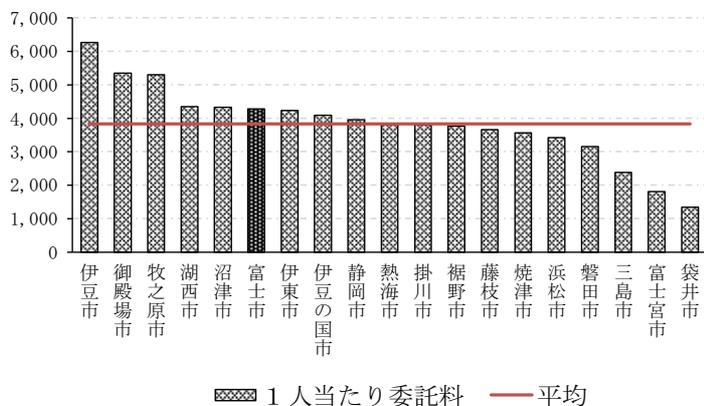
【出所】 高齢者支援課

委託料の状況を他市と比較したものが、次の図表23である。下田市、御前崎市、菊川市は直営のセンターのみで委託するセンターがないため、記載していない。また、委託料はセンターに支出している運営費や事業費の合計額となっている。

高齢者1人当たりにおける委託料の平均は3,835円であり、本市は県内他市の平均を449円上回っており、19都市中6位となっている。また、図表24は1センター当たりの委託料と高齢化率の関係を示しており、本市は高齢化率が低い割に、1センター当たりの委託料が高いことを示している。

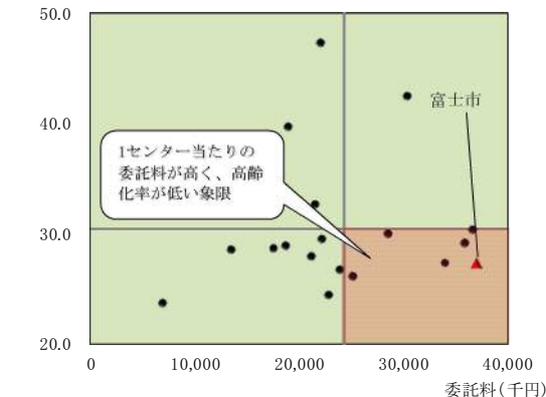
【図表23】

(円) 高齢者1人当たりにおける委託料 (令和元年度)



【図表24】

1センター当たりの委託料と高齢化率の関係 (令和元年度)



センターの委託料は、人件費や事務費は高齢者数に応じた金額で各センターに支出されているが、賃借料や光熱水費に関しては、一部を除き、一律に支出されている。また、ブランチ1か所当たりの基準額やセンターの委託料における、各々の経費については、明確な算定根拠が示されていない。

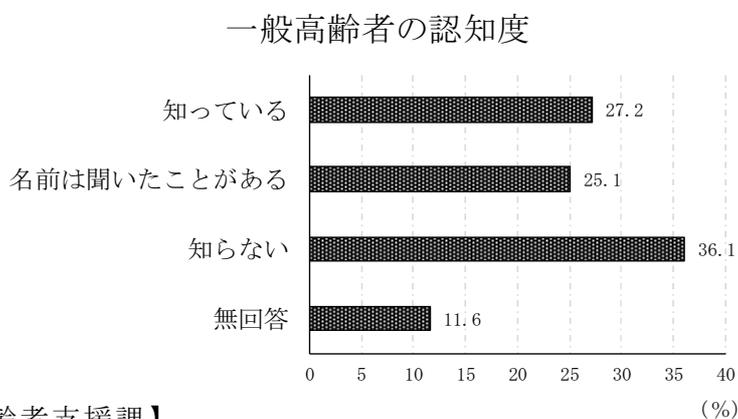
さらに、ブランチで受ける相談件数は、総合相談支援事業の分析でも記載したとおり増加傾向にあり、令和元年度は全相談件数の約1/3をブランチで受けている。ブランチとセンターで受ける相談を単純に数だけでは比較はできないが、本市では今後もブランチを増やしていく予定であり、市民にとって、より身近な窓口として機能するブランチへの期待は大きいですが、現状ではセンターとブランチの委託料には大きな差がある。

(6) 市民アンケート調査結果の状況（有効性の検証）

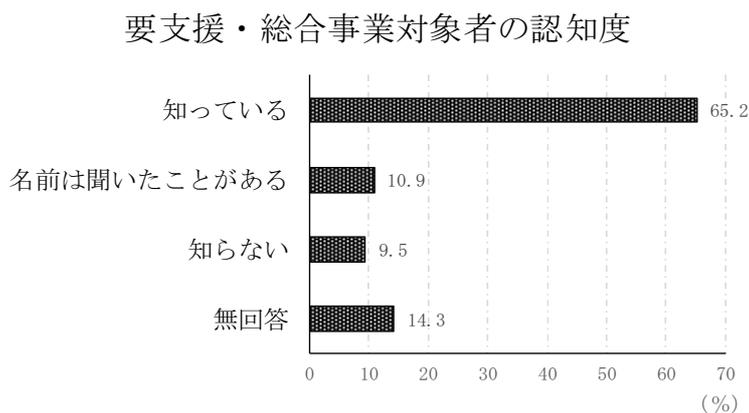
令和3年度から令和5年度までの「高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」策定のために令和元年12月から令和2年1月に実施した基礎調査の中で、65歳以上の高齢者に対してセンターの認知度についての質問を実施している。調査は一般高齢者及び要支援・総合事業対象者（在宅要支援認定者及び介護予防・日常生活支援総合事業対象者）、要介護認定者（在宅要介護認定者）に区分して実施している。調査の結果は図表25から図表27のとおりである。

「センターを知っている」と回答した割合は、一般高齢者は27.2%、要支援・総合事業対象者は65.2%、要介護認定者は50.4%であった。支援を受けている高齢者は半数以上がセンターを知っているが、一般高齢者では認知度が低い傾向にあった。

【図表25】

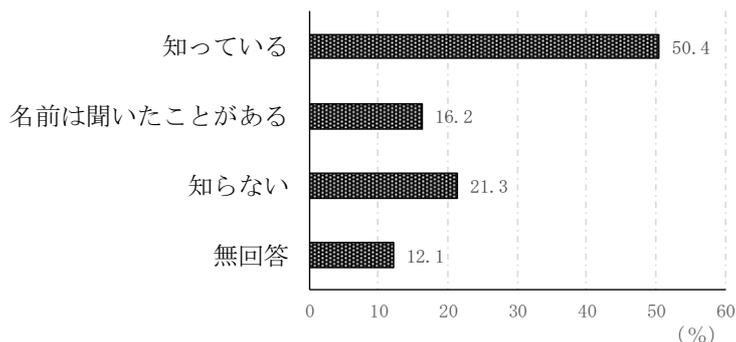


【図表26】



【図表27】

要介護認定者の認知度

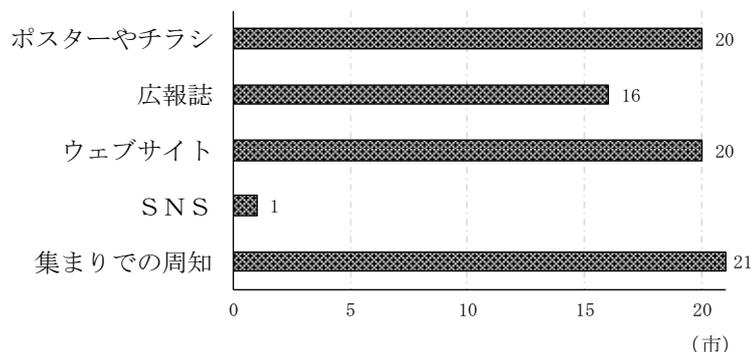


【出所 高齢者支援課】

センターの周知方法として、本市ではポスターやチラシ、広報誌、ウェブサイトや地域の関係機関等の集まりで周知しており、他市でもほとんど同様であった。他市の状況は図表28のとおりであるが、伊豆市のみSNSでも周知していた。また、介護給付費通知送付用封筒にセンターの連絡先を記載している市や、区役所にセンター職員の顔入りパネルを掲示している市もあった。

【図表28】

センターの周知方法（他市）



(7) 市町村及びセンターの評価指標の結果の状況（有効性の検証）

センターの評価については、平成29年に公布された「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」において、センターの設置者が事業の質を自己評価し、結果を踏まえて必要な措置を講じることが義務づけられた。

国は、全国の結果を集計し、チャート化して、都道府県を通じて市町村へ結果の周知を行っている。市町村はその結果等を踏まえて、地域包括支援センター運営協議会等において点検を行い、課題を踏まえた機能強化策を検討している。

評価は市とセンター別に行われ、評価の項目は、1「組織運営体制等」、2-①「総合相談支援」、2-②「権利擁護」、2-③「包括的・継続的ケアマネジメント支援」、2-④「地域ケア会議」、2-⑤「介護予防ケアマネジメント・介護予防支援」、3「事業間連携（社会保障充実分事業）」となっている。

図表29は本市の評価である。平成30年の市の評価結果を29年と比較すると、2-③の

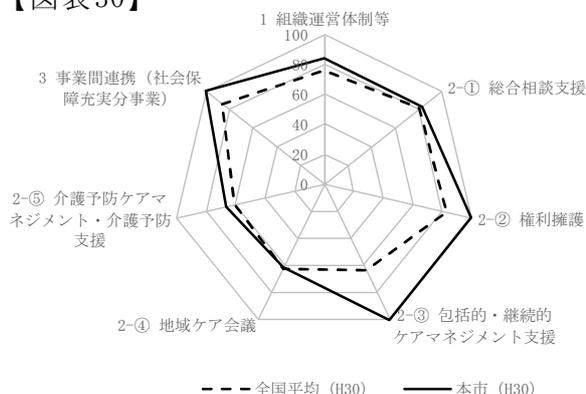
「包括的・継続的ケアマネジメント支援」の評価が上がっているが、それ以外の項目は同一または下がっている。平成30年度の評価を全国平均と比較すると、2-④の「地域ケア会議」は全国平均の評価よりも下回っているが、その他の項目は全国平均よりも上回っている。

【図表29】本市の評価

	本市 (H30)	本市 (H29)	全国平均 (H30)	全国平均 (H29)
1	84.2%	89.5%	75.6%	70.4%
2-①	83.3%	83.3%	81.1%	76.5%
2-②	100.0%	100.0%	82.8%	78.4%
2-③	100.0%	83.3%	63.7%	54.1%
2-④	61.5%	69.2%	62.7%	53.4%
2-⑤	66.7%	66.7%	60.6%	55.0%
3	100.0%	100.0%	86.1%	75.6%

【出所】高齢者支援課

【図表30】



【出所】高齢者支援課

図表31は委託センターの評価である。委託センターは個々のセンターの評価は行っているが、委託センター全体の評価は行っていないため、図表31では各センターの評価の平均値で示している。平成30年の委託センターの評価結果を平成29年と比較すると、1の「組織運営体制等」、2-③の「包括的・継続的ケアマネジメント支援」、3の「事業間連携（社会保障充実分事業）」の評価が上がっているが、それ以外の項目は下がっている。平成30年度の評価を全国平均と比較すると、2-①の「総合相談支援」、2-④の「地域ケア会議」、2-⑤の「介護予防ケアマネジメント・介護予防支援」は全国平均の評価よりも下回っているが、その他の項目は全国平均よりも上回っている。

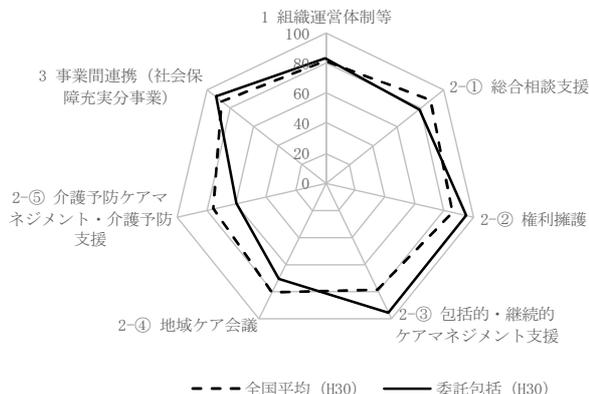
この評価の結果を地域包括支援センター運営協議会にて報告し、各センターは次年度に向けて評価を上げていけるよう改善を図っている。なお、各評価の詳細は次頁以降に記載してある。

【図表31】委託センター全体の評価

	委託包括 (H30)	委託包括 (H29)	全国平均 (H30)	全国平均 (H29)
1	83.6%	81.6%	81.3%	75.4%
2-①	79.2%	83.3%	88.7%	84.8%
2-②	95.0%	97.5%	85.9%	82.1%
2-③	95.8%	87.5%	78.4%	72.0%
2-④	70.9%	87.5%	80.5%	76.2%
2-⑤	60.0%	75.0%	75.8%	72.4%
3	92.5%	67.5%	87.2%	76.3%

【出所】高齢者支援課

【図表32】



【出所】高齢者支援課

《本市の評価》（各年度の○は、指標を達成している項目）

1 組織運営体制等

(1) 組織運営体制

H29	H30	R1	指標
○	×	○	運営協議会での議論を経て、センターの運営方針を策定し、センターへ伝達しているか。
○	○	○	年度ごとのセンターの事業計画の策定に当たり、センターと協議を行っているか。
○	○	○	前年度における運営協議会での議論を踏まえ、センターの運営方針、センターへの支援・指導の内容を改善したか。
○	○	○	市町村とセンターの間の連絡会合を、定期的に開催しているか。
○	○	○	センターに対して、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報を提供しているか。
○	○	○	センターに対して、介護保険法施行規則に定める原則基準に基づく三職種の配置を義務付けているか。
○	○	○	センターにおいて、三職種（それぞれの職種の準ずる者は含まない）が配置されているか。
×	×	×	センターの三職種（準ずる者を含む）一人当たり高齢者数の状況が1,500人以下であるか。
○	○	×	センター職員の資質向上の観点から、センター職員を対象とした研修計画を策定し、年度当初までにセンターに示しているか。
○	○	○	センターに対して、夜間・早朝の窓口（連絡先）の設置を義務付けているか。
○	○	○	センターに対して、平日以外の窓口（連絡先）の設置を義務付けているか。
○	○	○	市町村の広報紙やホームページなどでセンターの周知を行っているか。
○	○	○	介護サービス情報公表システム等において、センターの事業内容・運営状況に関する情報を公表しているか。

(2) 個人情報の管理

H29	H30	R1	指標
○	○	○	個人情報保護に関する市町村の取扱方針をセンターに示しているか。
○	×	○	個人情報が漏えいした場合の対応など、センターが行うべき個人情報保護の対応について、センターへ指示しているか。
○	○	○	センターからの個人情報漏えい等の報告事案に対し、対応策を指示・助言しているか。

(3) 利用者満足度の向上

H29	H30	R1	指標
○	○	×	苦情処理の記録等、苦情対応に関する市町村の方針をセンターに示しているか。
○	○	×	センターが受けた介護サービスに関する相談について、センターから市町村に対して報告や協議を受ける仕組みを設けているか。
○	○	○	相談者のプライバシーが確保される環境整備に関する市長村の方針をセンターに示しているか。

2 個別業務

① 総合相談支援

H29	H30	R1	指標
○	○	○	市町村レベルの関係団体（民生委員等）の会議に、定期的に参加しているか。
×	×	○	センターと協議しつつ、センターにおいて受けた相談事例の終結条件を定めているか。
○	○	○	センターにおける相談事例の分類方法を定めているか。
○	○	○	1年間におけるセンターの相談件数を把握しているか。
○	○	○	センターからの相談事例に関する支援要請に対応したか。
○	○	○	センターが対応した家族介護者からの相談について、相談件数・相談内容を把握しているか。

② 権利擁護

H29	H30	R1	指標
○	○	○	成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準をセンターと共有しているか。
○	○	○	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れを整理し、センターと共有しているか。
○	○	○	センターまたは市町村が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。
○	○	○	消費生活に関する相談窓口及び警察に対して、センターとの連携についての協力依頼を行っているか。

③ 包括的・継続的ケアマネジメント支援

H29	H30	R1	指標
×	○	○	日常生活圏域ごとの居宅介護支援事業所のデータ（事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等）を把握し、センターに情報提供しているか。
○	○	○	センターと協議の上、センターが開催する介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画を作成しているか。
○	○	○	介護支援専門員を対象に、包括的・継続的ケアマネジメントを行うための課題や支援などに関するアンケートや意見収集等を行い、センターに情報提供を行っているか。
○	○	○	地域の介護支援専門員の実践力向上を図ることなどを目的とした、地域ケア会議や事例検討等を行うことができるように、センター職員を対象とした研修会を開催しているか。
○	○	○	介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けているか。
○	○	○	センターが介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。

④ 地域ケア会議

H29	H30	R1	指標
○	×	×	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュールを盛り込んだ開催計画を策定し、センターに示しているか。
○	○	○	地域の医療・介護・福祉等の関係者に、策定した地域ケア会議の開催計画を周知しているか。

×	×	×	センター主催の地域ケア会議の運営方法や、市町村主催の地域ケア会議との連携に関する方針を策定し、センターに対して、周知しているか。
○	○	○	センター主催の個別事例について検討する地域ケア会議に参加しているか。
○	×	×	地域ケア会議において、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、対応策を講じているか。
○	○	○	センターと協力し、地域ケア会議における個人情報の取扱方針を定め、センターに示すとともに、市町村が主催する地域ケア会議で対応しているか。
○	○	○	地域ケア会議の議事録や検討事項を構成員全員が共有するための仕組みを講じているか。
○	○	○	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングするルールや仕組みを構築し、かつ実行しているか。
×	○	○	生活援助の訪問回数の多いケアプラン（生活援助中心のケアプラン）の地域ケア会議等での検証について実施体制を確保しているか。
○	○	○	センター主催の地域課題に関して検討する地域会議ケア会議に参加しているか。
○	○	○	センター主催の地域ケア会議で検討された内容を把握しているか。
×	○	○	センター主催及び市町村主催も含めた地域ケア会議の検討内容をとりまとめて、住民向けに公表しているか。
×	×	×	複数の個別事例から地域課題を明らかにし、これを解決するための政策を、地域ケア推進会議から市町村に提言しているか。

⑤ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

H29	H30	R1	指標
×	×	×	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関する市町村の基本方針を定め、センターに周知しているか。
○	○	○	センター、介護支援専門員、生活支援コーディネーター、協議体に対して、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に関する情報を提供しているか。
○	×	×	利用者のセルフマネジメントを推進するため、介護予防手帳などの支援の手法を定め、センターに示しているか。
×	○	○	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定について、公平性・中立性確保のための指針を作成し、センターに明示しているか。
○	○	○	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際のセンターの関与について、市町村の指針をセンターに対して明示しているか。
○	○	○	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援におけるセンターの人員体制と実施件数を把握しているか。

3 事業間連携（社会保障充実分事業）

H29	H30	R1	指標
○	○	○	医療関係者とセンターの合同の事例検討会の開催または開催支援を行っているか。
○	○	○	医療関係者とセンターの合同の講演会・勉強会等の開催または開催支援を行っているか。

○	○	○	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口とセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。
○	○	○	認知症初期集中支援チームとセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や、情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。
○	○	○	生活支援コーディネーターや協議体とセンターの連携・調整が図られるよう、連携会議の開催や情報共有の仕組みづくりなどの支援を行っているか。

《委託センターの評価》（各年度の数字は、指標を達成しているセンター数）

1 組織運営体制等

(1) 組織運営体制

H29	H30	R1	指標
8	8	8	市町村が定める運営方針の内容に沿って、センターの事業計画を策定しているか。
8	8	8	事業計画の策定に当たって、市町村と協議し、市町村から受けた指摘がある場合、これを反映しているか。
7	8	8	市町村の支援・指導の内容により、逐次、センターの業務改善が図られているか。
8	8	8	市町村が設置する定期的な連絡会合に、毎回、出席しているか。
8	8	8	市町村から、担当圏域の現状やニーズの把握に必要な情報の提供を受けているか。
7	6	7	把握した担当圏域の現状やニーズに基づき、センターの取組における重点項目を設定しているか。
7	5	4	三職種（それぞれの職種の準ずる者は含まない）を配置しているか。
8	8	1	市町村から、年度当初までに、センター職員を対象とした研修計画が示されているか。
7	8	8	センターに在籍する全ての職員に対して、センターまたは受託法人が、職場での仕事を離れての研修（off-JT）を実施しているか。
3	5	8	夜間・早朝の窓口（連絡先）を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。
3	6	8	平日以外の窓口（連絡先）を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知しているか。
7	8	8	パンフレットの配布など、センターの周知を行っているか。

(2) 個人情報の管理

H29	H30	R1	指標
3	8	7	個人情報保護に関する市町村の取扱方針に従って、センターが個人情報保護マニュアル（個人情報保護方針）を整備しているか。
8	0	5	個人情報が漏えいした場合の対応など、市町村から指示のあった個人情報保護のための対応を、各職員へ周知しているか。
6	8	8	個人情報の保護に関する責任者を配置しているか。
1	1	1	個人情報の持出・開示時は、管理簿への記載と確認を行っているか。

(3) 利用者満足度の向上

H29	H30	R1	指標
8	8	1	市町村の方針に沿って、苦情対応体制を整備し、苦情内容や苦情への対応策について記録しているか。
8	8	1	センターが受けた介護サービスに関する相談について、市町村に対して報告や協議を行う仕組みが設けられているか。
8	8	8	相談者のプライバシー確保に関する市町村の方針に沿い、プライバシーが確保される環境を整備しているか。

2 個別業務

① 総合相談支援

H29	H30	R1	指標
8	6	8	地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員、連絡先、特性等に関する情報をマップまたはリストで管理しているか。
2	0	8	相談事例の終結条件を、市町村と共有しているか。
7	8	8	相談事例の分類方法を、市町村と共有しているか。
8	8	8	1年間の相談件数を市町村に報告しているか。
8	8	8	相談事例の解決のために、市町村への支援を要請し、その要請に対し市町村から支援があったか。
8	8	8	家族介護者からの相談について、相談件数や相談内容を記録等に残して取りまとめているか。

② 権利擁護

H29	H30	R1	指標
7	8	8	成年後見制度の市町村長申し立てに関する判断基準が、市町村から共有されているか。
8	8	8	高齢者虐待事例及び高齢者虐待を疑われる事例への対応の流れについて、市町村と共有しているか。
8	8	8	センターまたは市町村が開催する高齢者虐待防止に関する情報共有、議論及び報告等を行う会議において、高齢者虐待事例への対応策を検討しているか。
8	8	8	消費者被害に関し、センターが受けた相談内容について、消費生活に関する相談窓口または警察等と連携の上、対応しているか。
8	6	8	消費者被害に関する情報を、民生委員・介護支援専門員・ホームヘルパー等へ情報提供する取組を行っているか。

③ 包括的・継続的ケアマネジメント支援

H29	H30	R1	指標
8	8	8	担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ（事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等）を把握しているか。
8	8	8	介護支援専門員を対象にした研究会・事例検討会等の開催計画を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示しているか。
7	8	8	介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市町村からの情報提供や、市町村に

			よる研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催しているか。
7	8	8	担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者との意見交換の場を設けているか。
6	6	7	介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催しているか。
6	8	8	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握しているか。

④ 地域ケア会議

H29	H30	R1	指標
8	8	0	地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市町村から示されているか。
5	8	1	センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知しているか。
8	8	8	センター主催の地域ケア会議において、個別事例について検討しているか。
7	4	2	センター主催の地域ケア会議において、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、対応策を講じているか。
6	8	8	市町村から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応しているか。
6	6	8	センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有しているか。
8	8	7	地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしているか。
7	4	4	センター主催の地域ケア会議において、地域課題に関して検討しているか。
8	8	8	センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市町村に報告しているか。

⑤ 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

H29	H30	R1	指標
4	0	1	自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、市町村から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知しているか。
8	8	8	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプランにおいて、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を位置づけたことがあるか。
6	0	0	利用者のセルフマネジメントを推進するため、市町村から示された支援の手法を活用しているか。
4	8	8	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市町村から示されているか。
8	8	8	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託した場合は、台帳への記録及び進行管理を行っているか。

3 事業間連携（社会保障充実分事業）

H29	H30	R1	指標
7	8	8	医療関係者と合同の事例検討会に参加しているか。
8	8	7	医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加しているか。
2	7	8	在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っているか。
7	6	7	認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っているか。
3	8	7	生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしているか。

※ 指標は各年度で改正もあるが、当時の評価を各項目に掲載している。

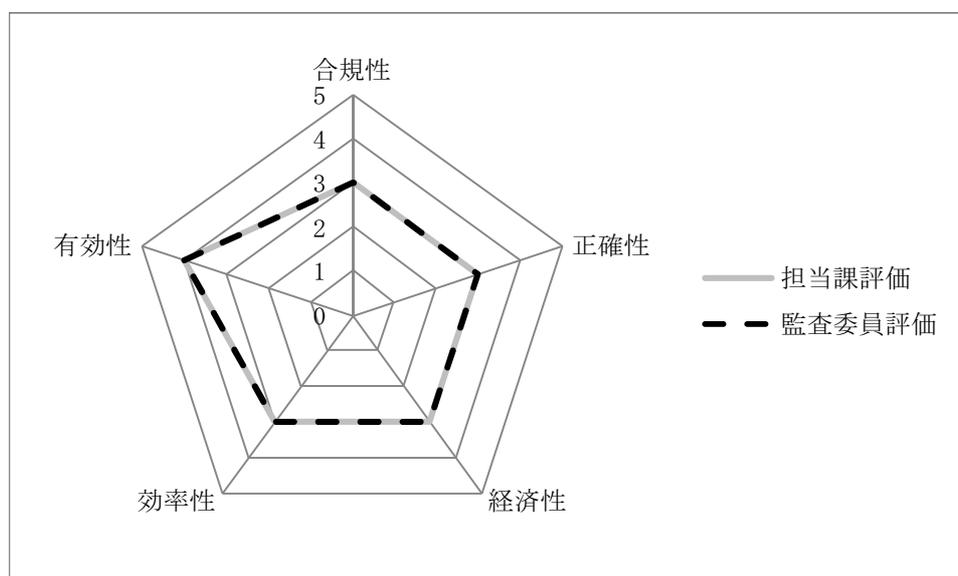
4 評価

<担当課評価>

監査の 視点	担当課 評価	判断の根拠、課題等
合規性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 権利擁護事業については、法律を基にマニュアルが整備されており、適切に事業が行われている。 ・ 生活支援サービスの体制整備事業については、要領に基づき、適切に事業が行われている。
正確性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事務手続は、事業費の大半を占める委託料の精算・支払いが適切に行われている。
経済性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委託料の積算には、日常生活圏域の高齢者数を用いているため、高齢者数の増加に伴い、委託料が増加する傾向にある。 ・ 業務を請け負うことができる法人が限られ、競争による委託料の低減が見込めない。 ・ 地域包括支援センターを中学校単位ごとに配置するよりも、現在の8包括に加え、身近な相談窓口として小学校区に高齢者地域支援窓口を配置することにより経済的・効率的に高齢者の支援を行うことができている。
効率性	3	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総合相談支援事業では、初回相談から対象者の生活状況の評価、終了まで誰が読んでも対象者のことがわかるように細かく記録を残す必要がある。 ・ 権利擁護事業では、『虐待の事実』を判断しなければならず、調査を1つ1つ繰り返し丁寧に行う必要がある。 ・ 直営地域包括支援センターが委託地域包括支援センターを、地域包括支援センターが高齢者地域支援窓口を指導・支援しながら連携することにより、地域包括ケアシステムの構築を効率的に行っている。
有効性	4	<ul style="list-style-type: none"> ・ 生活支援サービスの体制整備事業の取組により、一般高齢者の支え合い活動への参加率が3年前の基礎調査では6.7%だったのが、今回の基礎調査では31.2%に上がっており、実績値が目標達成するなど、事業が有効に機能している。 ・ 権利擁護事業では、成年後見制度に関する相談件数が毎年増加しており、事業が有効に機能している。

< 監査委員評価 >

監査の視点	監査委員評価	判断の根拠、課題等
合規性	3	事務の執行は、法令や条例等に従って概ね適正に事務が行われている。センターの運営や三職種の配置等も適正に行われている。
正確性	3	センターやブランチへの委託料の支出や事務手続きは、適切かつ正確に行われており、概ね良好と認められるが、センター及びブランチの委託料の算出根拠は明確ではない部分もある。委託料の積算内容を明確にし、各センターの実情に沿った支出ができるよう委託料の算定方法を見直すことを望む。
経済性	3	ブランチの設置により比較的安価な経費で相談窓口を増やすことができているが、センター全体の委託料も増加傾向にあるため、ブランチを増設しながらバランスの取れた委託料の支出を検討する必要がある。
効率性	3	センターのない小圏域にブランチを設置することを進めており、相談者の分散が図られ、身近な窓口を利用できる体制を整えている。一方で、担当圏域を持たない直営のセンターを持つことに疑問もあるため、他市の状況を研究し、直営のセンターのあり方を検討する必要がある。
有効性	4	センターだけでなく、9つのブランチを設置し、相談体制を手厚く行っていることが見受けられる。今後、更なる高齢化率の上昇が見込まれる中、センターの業務も増大することが予想されるため、評価指標の低い項目を改善するなど、センターの機能強化に努められたい。



5 分析結果を踏まえた改善事項

各事務事業を分析した結果、改善や検討が望まれる事項を次のとおりまとめたので、適切な対応を講じられたい。

- (1) 本市の直営のセンターは、経験豊富な専門職を配置し、委託している各圏域センターの専門職を支援するとともに、圏域センターを統括する役割を担っているものの、担当圏域を持たない直営のセンターの運営は非効率な面があるのではないかとの疑問もある。県内の他市においても、担当圏域を持たない直営のセンターを設置している市は少数であるため、直営のセンターの運営についても自己評価し、そのあり方について検証を図られたい。
- (2) センターとブランチが受けた相談件数は第五次富士市総合計画における評価指標と位置づけ、目標値は前年度のセンターとブランチの合計相談件数の実績から設定しているが、年度ごとの短期的なものではなく、5年程度の長期的目標値として設定し、さらに、センターとブランチの成果を的確に把握できるように、目標値は別々に設定することが望ましい。
また、相談件数は人員配置や委託料算定のための管理目標値として位置付け、国が定めた自己評価（基準）に基づく運営上の新たな目標値の設定も検討すべきである。
- (3) センターの委託料は、人件費や事務費は高齢者数に応じた金額で各圏域センターに支出されているが、賃借料や光熱水費に関しては、一部を除き、一律に支出されている。介護予防支援費は各年度の実績に合せて精算されていることもあるため、委託料も過去の実績等を考慮し、各圏域センターの実情に見合った金額で支出及び精算することを検討されたい。また、委託料の算定基準そのものが現状の業務量や職員配置と乖離が生じているので、限られた財源を有効活用するためにも、積算内容を明確にし、適正な金額で支出できるよう委託料の算定方法を見直すことを検討されたい。
- (4) ブランチで受ける相談件数は増加傾向にあり、令和元年度は全相談件数の約1/3をブランチで受けている。ブランチとセンターで受ける相談を単純に数だけでは比較はできないが、本市では今後もブランチを増やしていく予定であり、市民にとっては、より身近な窓口として機能するブランチへの期待は大きい。しかし、現状ではセンターとブランチの委託料には大きな差があり、ブランチに支出している委託料の基準額も算定根拠が必ずしも明確とは言えないので、ブランチの委託料が業務量に見合ったものであるか、改めて検証する必要がある。

- (5) 「高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」策定のための基礎調査の中で、65歳以上の高齢者に対して、センターの認知度についての質問を実施している。「センターを知っている」と回答した割合は、一般高齢者は27.2%、要支援・総合事業対象者は65.2%、要介護認定者は50.4%であった。支援を受けている高齢者は半数以上がセンターを知っているが、一般高齢者では認知度は低い傾向にあった。支援を受けていない高齢者に対する認知度を向上させるためには、センターの役割や事業内容等のPRを強化するとともに、地域の拠点である各圏域内のまちづくりセンターを活用した事業展開も検討すべきである。