

令和4年10月31日

**第2回世田谷区地域包括支援センター
運営協議会
(要約版)**

午後 6 時55分開会

介護予防・地域支援課長 令和 4 年度第 2 回世田谷区地域包括支援センター運営協議会を開催する。

本日は、新型コロナウイルスの感染状況がひとまず落ち着いているため、久々に対面での開催とした。

議事に入るまで進行させていただく。

本日、2 名の委員は欠席の連絡が入っている。本日の会議は、19 名中17 名出席で運営協議会設置要綱第 6 条により委員の過半数以上で成立している。

会長に議事進行をお願いする。

会長 議事に入らせていただく。

事務局から資料の確認をお願いする。

(資料確認、省略)

会長 議事に入る。

まず、議事のあんしんすこやかセンターの評価点検について説明願いたい。

介護予防・地域支援課長 資料 1 を御覧いただきたい。

介護保険法では、保険者、運営事業者は地域包括支援センターの評価を行い、事業の質の向上を図ることとされており、区では令和元年度から毎年度、評価点検を実施している。令和 4 年度は、さらに現在の委託機関の取組に対する総合評価も併せて実施することとしている。本日は令和 4 年度評価点検結果と総合評価の今後の予定等について説明する。

まず、経過として、令和 4 年 3 月 1 日開催の運営協議会で今回の評価点検の内容の確認をいただいた上で、あんしんすこやかセンターに自己評価点検と事業計画の作成を依頼し、5 月の下旬までに提出を受けた。

(2)自己採点方法は、評価指標に対する令和 3 年度の取組状況について、あんしんすこやかセンター(運営法人)が自己評価点検票(参考資料 2)に示す採点基準に従い自己採点を行う。自己採点の採点根拠となる内容は、事業計画書の実施欄に記載していただく。

(3)の採点基準は昨年度と同様である。

(4)評価項目は、おおむね昨年度と同じであるが、管理運営に関する評価点検項目は、昨年度の実施状況から重要と考えられる項目に限り採点対象とし、他の項目は実施の有無の確認とした。別紙 1 のとおりである。

続いて2の区の評価点検（採点）について説明する。

(1)採点方法は、各あんしんすこやかセンターの自己採点について、事業計画書の記載内容を参照しながら採点基準に基づき区の採点を行った。自己採点が適正かの点検を基本としながら、疑義がある場合等には個別に確認した。

の経営状況は、令和3年度の財務書類の審査を公認会計士に委託し、意見を受けた。

の新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため中止等をした事業については、採点においてマイナスとしないようにした。

次に、(2)の採点状況、区の採点結果は、別紙2、A3の採点結果一覧と別紙3のあんしんすこやかセンターごとの事業評価総括表のとおりである。後ほど御覧願いたい。

評価指標ごとの採点の結果、23.74点から29.89点で全てのあんしんすこやかセンターにおいて区の要求水準を満たす結果となった。項目ごとでも良好な状況であった。が多過ぎるとの指摘もあり、あんしんすこやかセンターの委員にも相談し、評価基準を見直したが、例年と同じとなっている。

次に、別紙3「事業評価総括表」は、各あんしんすこやかセンターの分野ごとの採点状況をレーダーチャートで示している。一番外側が3点、内側の太い線が合格点の2点、点線が平均点になっている。グラフ下側に個別の総括取組状況についてのコメントを記している。

の公認会計士による経営状況の審査では、いずれの運営法人も問題はなかった。別紙1の採点結果一覧の1の(7)にある。

なお、採点対象から除外し、確認項目とした管理運営の点検項目については適切に実施されていた。別紙1のとおりである。

次に、3、令和4年度評価点検のまとめでは、(1)の総括として、全てのあんしんすこやかセンターにおいて区の要求水準を上回り、事業の実施状況は良好であると考えている。なお、印象として日常的な現場の評価と異なる結果のあんしんすこやかセンターがあるが、厳しい自己評価をされたものと認識している。

の評価点検の内容では、各あんしんすこやかセンターで昨年度までの評価点検の状況を踏まえ、また好事例を参考にし、改善されていると認識している。

地区の状況等に応じた運営、地区課題等への対応に取り組めていたと考えている。

特に課題ではないが、さらなる充実が望ましい主な事業等として、職員の人材確保、介護予防ケアマネジメント、認知症ケア等があった。これらの取組状況はコロナ禍による

制約等の影響もあると考えられる。

コロナ禍の取組に関し、年度を通じ、相談支援、介護予防、地域づくり、普及啓発等の様々な取組が制約を受けるとともに、コロナ禍における孤立、外出自粛、とじこもり、交流や活動機会の減少、体力や認知機能の低下、家族関係の悪化等の課題、前期高齢者の孤立死等も起きている。こうした課題に対し、相談対応能力の向上、コロナ禍における介護予防や見守り等の活動に工夫して取り組んでいた。例えば介護予防等チラシのポスティング、手紙の送付、屋外での体操等気軽な外出機会の創出、オンラインでの介護予防講座、交流会、スマホ教室、新型コロナウイルス感染症の勉強会等である。この他に多職種連携の会議等でのオンライン活用も行われた。

(2)の好事例及び課題・改善事項については別紙4のとおりである。

(3)今後の改善の方向性、好事例については共有し、積極的に自らの参考とし、運営の向上に取り組んでいただきたい。

運営法人には課題をあんしんすこやかセンターと共有し、バックアップを引き続きお願いする。区も運営法人との連携を強化していく必要があると考えている。

一層安定した職員体制を整えるため、職員配置基準の徹底、人材の定着・育成、資格取得等の対応、また認知症等の対応のため、医療職配置の充実を期待している。区としてもニーズを踏まえ、専門研修の実施等バックアップに取り組むたい。

から まで相談対応、地域づくりについて記載している。後ほどお目通し願いたい。

介護予防・日常生活支援総合事業において、自立支援の視点を意識したケアマネジメントの取組や再委託先の居宅介護支援事業所への指導等により、ケアマネジメントの質の向上に取り組むとし、コロナ禍による社会資源の変化や研修機会等の減少が見られ、ケアマネジャーへの情報共有、フォローにも取り組んでいただきたい。

認知症ケア推進については、認知症とともに生きる希望条例の実現、希望計画の推進のため、まずはアクションチームの創設やチーム活動を進めていただきたい。

在宅医療介護連携については、ACPの普及啓発に取り組むことを期待している。

や(4)については記載のとおりである。

以上が今年度実施した評価点検についての説明である。

4、令和3年度分の評価点検結果は、この後、あんしんすこやかセンターや運営法人に通知させていただく。

5、委託期間を通じた評価については、(1)総合評価の方法として アからエに記載の

資料を踏まえ、運営協議会委員による(2)のヒアリングを実施し、委員による採点5段階を行いたい。アからエは記載のとおりである。

特に改善等が必要な場合には、意見を付し、令和5年度に取組状況を確認することにした。

(2)ヒアリングについては、次のページの表のとおりである。ヒアリングの際には、(1)のアからエの資料を事前に確認した上で、委員による20分程度のヒアリングを行い、総合評価のグループでのまとめを行う。このグループでの評価を運営協議会において確認し、確定することになっている。

6、令和5年度の評価点検について、(1)毎年度実施している評価点検は、基本的に今年度の実施方法を踏襲したいと考えているが、運営協議会等の意見を踏まえ、実施方法等の改善を図ることとし、次回の運営協議会で実施案を提案したい。事業者選定の予定があり、ヒアリングは実施しない。

(2)委託期間を通じた評価については、令和4年度の総合評価を行った際に改善等の意見が付された場合は改善等の取組状況を確認する。

7、今後の予定は、評価点検結果について本日の運営協議会での確認を踏まえ、近日中にあんしんすこやかセンター運営法人宛てに通知する。12月に委員ヒアリングをお願いする。来年2月の運営協議会では、令和5年度の評価点検項目等を確認し、各あんしんすこやかセンターや法人へ自己評価点検等を依頼する予定である。

会長 皆様から御質問、御意見があればお願いします。

委員 別紙4、好事例の資料の1ページ「管理者の負担軽減に向けて、副管理者を設置し職務分担を行うとともに、管理者については三職種の配置から外した」と記載がある。本体の資料の3ページ、今後の改善の方向性のにも「安定した運営のため、副管理者などの管理者を補佐する職員の配置に取り組む」とあり、ここの整合だと思う。

お聞きしたいことは、法人によって置ける置けない、人的・財政的体力の問題もあるかと思う。例えば、今後の改善の方向性のには「職員の配置に取り組む」という描写になっている。区の予算措置がなされるのか、それとも現状は当該法人が持ち出しでやっているのか教えていただきたい。

介護予防・地域支援課長 副管理者の配置についての財政措置は、現時点ではしていないが、管理者の補助的な立場、補佐として管理者を伴走する立場で従事していただくようお願いしている。必置ではなく、できるだけ置いてほしいとお願いしている。

委員 各法人の様々な事情や状況があろうと思う。それでなくても、あんしんすこやかセンターは日々大変多忙で、確かに副管理者、バイスの方がおられると、業務がもっと効率的かつ実力が出せる形で取り組めるのではないかと思う。それが各法人の状況や財政面に負うことになると、28の地区ごとのアンバランスは、あんしんすこやかセンターのせいではないと思ったのでお聞かせいただいた。

介護予防・地域支援課長 今後また検討していきたい。

委員 4ページの上から7行目、認知症とともに生きる希望条例の実現とあるが、対象は本人ではなく、本人の後見人等になるのか。例えば娘さんとか家族に対し、こういった条例が出ることを知らしめることが大事だと思う。現実に関、私のクラブでマージャンゲームをされている91歳のおばあさんがいて、その方は毎週、お嬢さんが会場まで送られて非常に楽しくやっておられる。本人1人では来られない状況で、認知症とともに生きる希望条例を地で行っている形であり、この条例を徹底してやっていただきたい。

介護予防・地域支援課長 認知症の希望条例、アクション講座をあんしんすこやかセンターに実施していただき、アクションチームをこれからつくって力を入れて進めていきたい。

委員 長く当会議に参加させていただき、正直、年々いろいろ改善点はあると感じている。まず、これだけの膨大な資料を作られたあんしんすこやかセンターと区の方には敬意を表したい。私なりに総括と今後の改善の方向性に関して意見があるとすれば、総括に関しては、最近、孤立・孤独対策、高齢者の社会参加を意識した取組に関して、あんしんすこやかセンターはかなり熱心に取り組んでいると感じている。そのあたりをもう少し強調していただいてもよかったのかと感じている。

一方、今後の方向性については、医師会から来ているので言うわけではないが、国の施策も、例えば介護予防制度と老人保健制度の一体化の流れもあるので、例えば介護予防や認知症ケアに関して、もう少し医療との連携を評価点検項目の中に入れていただけないかという要望を持っている。介護予防であれば、食事と運動と社会参加だけではなく、どうして生活機能や認知機能が落ちてしまったのか、お医者さんのところで詳しく調べたほうがいだろうという流れが今できている。認知症ケアに関して、シンプルに薬物療法だけではなく、認知症に関するお薬以外の治療等も医療機関でなされている現状もある。正直、医療と介護の連携に関して言うと、今まで在宅医療を中心に連携が進んでいたかと思うが、今後はむしろ介護予防や認知症ケアの領域においても連携を進めていくべきであ

ろうと考えている。

介護予防・地域支援課長 孤立・孤独対策では、あんしんすこやかセンターは本当に熱心に取り組んでもらっていると思うので、こちらでももっとPRできる場があればPRしていきたい。

2点目の医療連携についても、様々課題はあるが、介護予防、認知症について医療との連携はとても重要だと考えているので検討させていただきたい。先生にもまた御相談させていただけたらと思う。

委員 課題と改善点の事項で、高齢者向けのスマホ教室等、コロナ禍であんしんすこやかセンターが直接孤立した高齢者の方々を訪問できないところもあるかもしれないが、それに代わるツールとして、例えばスマートフォンやタブレット等の提案がなされていると思う。この辺の難しさ、スキルの問題もあろうかと思うが、今後、どのようなコミュニケーションツールやコミュニケーションの方法を図っていくのか、お考えがあればお聞かせいただきたい。

介護予防・地域支援課長 デジタルデバイドは大きな課題だと思っている。区の中にもDX推進担当部ができ、そちらとも連携しながら課題に取り組んでいきたい。

会長 国のデジタル庁もでき、様々考えているようである。個人情報保護しながら、どのようにデジタルデバイドを縮め、特に高齢者や機器を購入できない方を包摂していくかが課題かと思う。好事例等で、こういう取組が進んでいけばというものはあるか。

私の大学は、別の市から依頼されて学生ボランティアを派遣し、学生が1対1で教える取組もしてはいるが、そのあたりはいかがか。

介護予防・地域支援課長 あんしんすこやかセンターが入っている三者連携に、今年度から児童館も入れて四者連携で進めている。高齢者のスマホ講座を行う際に児童館のスマホが得意な若者にもボランティアで入っていただき、交流も進め、地域一体となって進めていく取組がある地域もある。そういった事例をこちらでも拾っていきながら、いい事例を他の地域にも広めていきたい。

委員 アクションチームのお話、認知症の施策の部分にあるが、非常に前向きないい取組である。先日、近所の高校でアクション講座を開催させていただき、アンケートが週末、金曜日に返ってきた。中身は非常に前向きなことが書いてあって、やったかいがあったと思う一方、先日、区民の方から御連絡いただいた内容は、アクションチームのような前向きなグループを組んで認知症の方を支えていく取組ももちろん興味はあるが、認知症

サポーター養成講座を10年以上やってきた中でオレンジリング自体がないのは寂しい。可視化されたもので自分は欲しいが、それ自体がアクション講座の中に吸収されている。区民の方の意見としては、アクション講座はもちろんいいが、オレンジリングの講座もやってくれないかという意見が区民の方から出ている事実はある。私の感想と区民の声をお話した。

介護予防・地域支援課長 認知症サポーター養成講座がアクション講座に変わり、アクション講座の中身について認知症サポーター養成講座の中身も触れたほうが良いような対象者であれば、ぜひそちらにも広げていただければと思う。

委員 その中でオレンジリング等の物がないと区民の方から声が出ている。オレンジリング自体が欲しい、それをつけたい、周りの人が持っているという話が出ているので、そこは御一考いただきたい。

介護予防・地域支援課長 先日、認知症施策評価委員会でも取り上げさせていただいたが、今、ノベルティについて作成中であり、もうしばらくお待ちいただきたい。

委員 2ページの3の令和4年度評価点検、(1)総括の に「毎年度、 の割合が高すぎると認識されていたので」、「あんしんすこやかセンター職員の助言を得て、採点の目安を見直した」とあるが、具体的にはどのようなセンター職員の助言があったのか。あと、が多めで、今後、例えば採点の基準や方法がどのようになっていくのか伺いたい。

介護予防・地域支援課長 実際に前期のあんしんすこやかセンターの委員に中身について助言をもらったが、助言について今調べるので少々お待ちいただきたい。

会長 調べている間に他の質問があればお願いします。

委員 3ページの改善事項の に訪問の際の「オートロック式マンション等に居住する高齢者への支援のため」と書いてある。民生委員が1年に1回行うふれあい訪問のたびに、オートロックのためになかなか対象の方にお会いできない。何か所も通っていかないとお部屋に届かないことで皆さん苦労している。ぜひオートロック式マンションに居住する支援のための管理組合への働きかけを早め、私たちがスムーズにそこに届くようなシステムがあったらいいと思うので、よろしく願いしたい。

介護予防・地域支援課長 人海戦術で一つ一つマンションを訪問して、入り口をたたいて努力されているあんしんすこやかセンターもある。また、成功事例があったら機会を見つけて報告したい。

先ほどの委員の質問の具体的な助言の内容については、参考資料2の項目をつくる際

に、より具体的に中身を か○か か選べるように言葉を付け加えた。例えば参考資料 2 の 2 枚目の裏の 2 の総合相談支援の の下線の部分の文言、「他の専門機関との勉強会の開催や」等の具体的な項目を付け加えたりして修正させていただいた。

会長 では、1 点お伺いしたい。別紙 2 は今の評価が ○ で表されて一覧表になっている。気になるところは の領域が不十分と評価されているところで、一番多いのが職員補充の方策が十分ではないので がついているのだろうと思う。具体的には 4 つのあんしんすこやかセンターが になっているが、単なる法人の考え方の違いなのか、何か背後にある原因、地域性なのか、今後改善をお願いしていくことを考えた上で、その辺、どのように分析しておられるのか伺いたい。

介護予防・地域支援課長 人員配置については、あんしんすこやかセンターとして三職種をそろえてというところでは、できるだけ○以上を求めたいと考えているが、コロナ禍もあり、医療職等もニーズもとても高かったこともあったと思う。分析としては不足しているところはあると思うが、区としては、法人と毎年 1 回以上、オンラインや対面等でお会いする際に、特に強く人材の育成と人員配置は地域の顔としてとても重要であり、重ねてお願いし、なるべく地域に根差した存在になるようお願いしている。

会長 例えば地域の連携体制がある法人だと確保しやすいとか、方策がそもそもあり得るのかが重要である。あとは例えばどうしても努力しても集まらないという状態はあると思うが、区が積極的に紹介や広報をする等、個別の法人の枠を超えて幅広い人材が集まるような工夫も考えられているのかどうかを最後に伺いたい。

介護予防・地域支援課長 たくさんの職員を抱えていらっしゃる法人もいるし、そうではなくて、職種も専門職でかなり厳しいところもあると思う。どういったことができるか分からないが、区でも広報のお手伝い等、できることをまた検討していきたい。

高齢福祉部長 介護人材の不足は、あんしんすこやかセンターに限らず、各施設や訪問系のサービスでも喫緊の課題だと区でも思っている。年に 1 回ぐらい、区報の一面等に「介護の現場で働きませんか」等、介護職への PR はさせていただいている。また、区の人材育成センターでも、介護職に就ける初期の研修等も行っているが、確かに言われてみれば、主に施設や訪問系を想定していたが、あんしんすこやかセンターの選択もあることは今まで広報してこなかったと思われるので、そのあたりの工夫を今後していきたい。

○委員 まず 1 点目が人材のことにに関してである。 がついているところは何年か前とあまり変わっていない気がする。その辺、区として原因究明等は考えられているのか。

もう1点は、資料1の4ページ目の真ん中の(4)のその他に「あんしんすこやかセンターでの災害時の対応については、避難行動要支援者への個別避難計画の作成状況を踏まえ、水害対応を含め整理していく」とある。この辺についての評価点検は、僕は分からなかったが、あまりウエイトは占めていないのか伺いたい。なぜかという、あんしんすこやかセンターに勤めている方は、全てが地域、地元に住まわれている方ではないので、万が一、そういった状況下の場合、対応はどのように区としては考えられていらっしゃるのか。多分災害時の拠点にもなるのかもしれないので、拠点到人がいないことも考えると重要なのかと思った。この2点お願いします。

介護予防・地域支援課長 のあんしんすこやかセンターが変わっていないのではないかと指摘があった。区として原因究明とまではいかないが、離職があったことが分かった時点から、できるだけ速やかに退職補充していただくように法人には定期的をお願いしている。今後また考えていきたい。

の避難行動要支援者の名簿は区で作成する。あんしんすこやかセンターは、避難行動要支援者は要介護3以上の方で、あんしんすこやかセンターについては名簿をお渡しし、適宜また御協力いただく。あんしんすこやかセンターの役割は、今のところは第一義的に動いてくださいというお願いはない。地域の中で避難行動要支援者について動くことは区で考えているので、そちらについて報告できることがあれば、今度、報告していきたい。

会長 一義的に計画を立てるのはあんしんすこやかセンターの役割ではないということなのか。

介護予防・地域支援課長 そうである。

会長 どなたが計画を立てるのか。

○保健福祉課長 個別避難計画の作成は、災害基本法の改正に伴った対応であり、3か年で計画を立てるように努めることとなっている。当区としても、取り組んでいるところであり、今年度は、台風19号の被害があったこともあり、多摩川の流域の水害に対応した個別避難計画の作成を玉川地域、砧地域で取り組んでいる。保健福祉課、地域振興課が中心となって春頃に個別避難計画をお送りし、現在、回収して確認している。その後、あんしんすこやかセンターやそれ以外の関係機関、個別避難計画ができた後にどう活用していくかというところである。

来年度については、水害だけではなく、震災等にも対応した個別避難計画を玉川、砧以外の全区において作成していくことを考えている。その際にはあんしんすこやかセンター

をはじめ、関係機関と協力の上で作成していくと思うが、作成は区で行うということで考えている。

○委員 先ほどの話をまた蒸し返してしまうが、欠員時の職員の補充に関して、この図を見ると、同じ運営法人が運営しながら、○と○と分かれているところがあったりする。通常、職員の採用に関しては法人が採用するものだと私は思っているが、センターごとで○と○との差があるのは、センターごとの採用や補充の方策が違うから、○と○が分かれているのか伺いたい。

もう一つは、職員を雇用するのは地産地消が一番いいと思う。私のいる事業所では、残念ながら世田谷区民が一人もいない。ちなみに、私は八王子市民である。区報に出していただくのは非常にいいと思うが、一步進んだ地産地消、どのように職員を引き寄せていくか、一緒に地域性も含めながら検討していく必要があるのではないかと思う。

介護予防・地域支援課長 まず、1点目の法人が同じなのに○と○で違うことについて、法人ごとの運営については区も立ち入れない分野であり、それぞれ事情があると思う。

2点目については、区報等を利用して何らかの形で広報に努めてまいりたい。

○保健福祉課長 この中で新代田が北沢地域の管轄であり、委員が最初におっしゃったのが理由の一つなのかと思う。法人ごとに体力というか、人員の回しが違う。恐らく各事情でお辞めになった方が立て続けで連鎖的になってきたときに、また補充をされるが、補充をされる方もいろいろ条件がある中で、年度途中で入ってこられる中で定着すればいいと思うが、不適應を起こしたり、個人的な家族の理由が発生したり、人の入り繰りが落ち着かないことがあった。

この御時世でコロナだけではなく、介護人材の不足、流動性がない中でなかなか入ってきて定着しない。そもそも応募がない状況は、介護業界では、そういうことがあると聞いている。法人の体力があれば、他から回すこともできる中で、なかなかそういったことができない負の連鎖、うまくいかないところで重なってしまう。同じような○のところが続いてしまうのは、うちの管内では新代田がそのようになっているので、参考に述べさせていただいた。他の○のところは北沢以外なので、もしかしたらそういった事情もある中で人員補充がうまくいかなかったのかと推察させていただいた。

○委員 設問的には、職員補充の方策があるかというよりも、職員の欠員があったかという設問が正しいと理解してよろしいのか。

会長 設問は、この方策について聞いていて、結果として欠員が埋まったか、埋まらないかとなると思うが、この設問としては方策を聞いているのか。

介護予防・地域支援課長 今回、こちらは方策を聞いている。

会長 もしかしたら同じ法人でも違うあんしんすこやかセンターでは、それぞれ地域性も違うし、管理者の考え方等が多少違っていて、それが〇、 を分けているのかもしれないと理解した。

この点については、また引き続き精査し、区としても何かバックアップできないか、引き続き御検討いただきたい。

他になければ、続いて次の議題、報告事項、アンケート調査について願います。

介護予防・地域支援課長 資料2のあんしんすこやかセンターに関するアンケート調査結果について説明する。

このたび、あんしんすこやかセンターの総合評価の一環として、区民と民生委員・児童委員と居宅介護支援事業所を対象として、あんしんすこやかセンターに関してアンケート調査を行った。

1、調査の概要、(1)区民については、各あんしんすこやかセンターとも30件、些細な用事の方を除き来所者、訪問先の各15件、全体で840件に対して先着順でアンケートをお願いした。あんしんすこやかセンター職員が渡し、返信用封筒で区へ郵送する方法で提出していただいた。

(2)民生委員・児童委員については、民生委員児童委員協議会を通じて全員626名に回答を依頼した。地区の民生委員児童委員協議会への提出やファックス等で回収した。

(3)居宅介護支援事業所については、区内の全事業所229か所にファックス情報便で送信し、依頼した。回答は、関係のあるあんしんすこやかセンター全ての回答を行うこととし、ファックスで提出していただいた。配付や回収については資料記載のとおりである。

2、調査結果、回答期限までに区民は527名、62.7%、民生委員・児童委員は350名、55.9%、居宅介護支援事業所は294件の回答があった。

次に、別紙は全体の回答を集約したものであり、御覧いただきたい。

1、区民の、(1)センターをどこで知ったかについては、区役所の案内のほか各広報媒体、その他は家族、病院、ケアマネジャー等がある。

(2)の利用状況は「初めて」「たまに」「よく」がほぼ同数であった。

(3)から(5)の相談対象や要件については記載のとおりである。

(6)から(9)の接遇、説明対応については良好と言える。

(10)の情報提供については記載のとおりである。

(11)の評価についても良好と言える。

参考資料1は、あんしんすこやかセンターごとの回答内容である。区民アンケートの全体の回収率は62.7%、地区別では最高が87%、最低が23%、ほとんどが50%以上の回収となった。意見については全体的に好意的であった。窓口で気づかれなかったこと、駐車場がなく利用しにくいこと、情報提供の充実を望むもの等があった。

続いて民生委員・児童委員の回答について、別紙1の2の民生委員・児童委員を御覧いただきたい。まず、民生委員・児童委員のあんしんすこやかセンターとの関わりの程度を質問し、ほとんど関わりがない方が16.9%、評価につながる回答は関わりがある方に限りお答えいただいた。

(1)センターとの関わりの内容は記載のとおりである。

(2)から(4)の接遇、説明対応については大変良好と言える。

(5)の情報提供については記載のとおりである。

(6)の評価についても良好と言える。

参考資料2、あんしんすこやかセンターごとの回答内容については、回収率は55.9%、地区別では最高が100%、最低が33%、多くの地区で40%以上の回収となった。意見については好意的なものが多いが、次のような要望もあった。あんしんすこやかセンターと民生委員の個人情報の共有に関する要望等が多い。連携のための担当者制、情報交換会等の開催を要望する。接遇や説明等、担当者により差がある。人事異動、管理者の交代への配慮を望むもの、接遇で一部気になる職員もいるとの指摘もあった。

最後に、居宅介護支援事業所の回答、別紙の最後のページである。区内の全居宅介護支援事業所へアンケートを依頼し、関係のあるあんしんすこやかセンター全てについて回答を得た。回答者は事業所単位とし、ケアマネジャー単位とはしていない。

(1)のセンターとの関わりの内容は記載のとおりである。

(2)から(3)、接遇、相談対応については良好と言える。

(5)の情報提供については記載のとおりである。

(6)の評価についても、6割が良好であった。

参考資料3、あんしんすこやかセンターごとの回答の内容、まず回収は294件、平均10.5件、地区別では最高23件、最低が6件であった。意見については好意的なものが多い

が、待遇や説明等、担当者による差がある、依頼方法の問題として情報提供やアセスメント不足、委託先の公平性に疑問がある、あんしんすこやかセンターの運営法人を優先してサービスを組み立てている等の意見があった。あとは人事異動への対応への要望として、担当者との関係性、情報の引き継ぎ等を行ってほしいとのことであった。

本調査結果については、総合評価を行う際の参考とするとともに、今後の区の事業運営のための基礎資料として活用していく。

会長 これまで同調査をやられたことがなく、今回初めての試みである。

皆様から御質問、御意見があればお願いする。

○委員 細かい指摘であるが、区民向けのアンケート(1)の「センターをどこで知りましたか？」の回答で、「その他」のパーセントが一番多いのは調査としてはまずかったと思う。次回調査の際は、例えば医者、友達等少し項目を増やしたほうがよいと思う。

あと、参考資料を拝見すると、評価がいいところと悪いところがあるが、今後この結果をもって何か考えているのか。

介護予防・地域支援課長 まず、1点目の「その他」の件数が多い点については工夫していきたい。

2点目の評価の開きについては、今後のプロポーザルや運営の参考にさせていただきたい。

○委員 ということは、これを面接の際の参考にしてもいいのか。これはかなりいいことも悪いことも書かれているから、表に出すのはどうかと思ったが。

○委員 そもそもあんしんすこやかセンターにはフィードバックされる予定なのか。

介護予防・地域支援課長 こちらをお渡しする。

○委員 全部渡すのか。

介護予防・地域支援課長 そうである。

○委員 自分のところだけではなく他も見なのか。

介護予防・地域支援課長 参考資料についてはお渡しする。

会長 区のホームページ等には載らないものなのか。運協の委員プラス当事者のあんしんすこやかセンターには全て見せると理解してよいのか。

介護予防・地域支援課長 そうである。

○委員 関連して、当アンケートに答えていただいた方には、記載の内容が他のあんしんすこやかセンターに渡ることは伝わっているのか。

介護予防・地域支援課長 アンケートを集計し、結果についてはあんしんすこやかセンターにお渡しすることは伝えている。

会長 あんしんすこやかセンターごとのパーセンテージは、全ての対象者に行ったものではなく、非常に回答者が少ない、限られた何名かのパーセンテージなので、これだけをもって全てではないことは、当委員会でも、あるいはあんしんすこやかセンターでも御理解いただいた上である。自由回答の部分は、こういうアンケートでなければなかなか直接言えないことである。ただ、答えている方がみんなそう思っていないかもしれない。一人でもそう思っている人がいることは事実であり、そこは苦情部分もあるが、前向きに受け止めていただくことにより初めて当アンケートが生きてくる。前向きに活用していただく、事業改善の方策かと思うが、反対意見、その他はあるか。

あんしんすこやかセンターごとに分けられないものは公開しても構わないと思うが、もしも公開するとしたら、あんしんすこやかセンターごとは、そもそも数が少ないデータなので、微妙な事実を正確に表していないので公開はしない。特殊な意見、書いた方が個別にすごく嫌な経験があって書いたりする場合もあるので、それだけで全てあんしんすこやかセンターが評価されるわけではない、あくまでも参考にさせていただく。今後行うと思うので、次回に向けても課題が見えてくればいいのかと思っている。

その他に質問、意見があればお願いします。

○委員 アンケートについては、客観的な意見をいただけるので、私自身はあまり悪いイメージはない。1点だけ、民生委員が区内で積極的に活動してくださっている中で、心配な人、ちょっと気になる人がいて相談を受けて対応する。アンケートの中にも、民生委員へのフィードバックの部分で所内でも意見が分かれるが、区として民生委員にはフィードバックをしてもいい等の協定や指標があれば、我々も民生委員にせっかく相談してくれてフィードバックなしの状況が改善できるのではないかと考えてはいる。個人情報部分で事細かにお伝えすることができず、フィードバックがないとか報告がない等、厳しい意見をいただくことにはなるが、区として民生委員の協議会等の協定の有無や今後の方針等があれば御教示いただきたい。

介護予防・地域支援課長 御本人の同意があれば提供してよいかと思うが、それがない中では高い壁がある。協定については、いい方向に行くのが一番であるが、ネットワークが生きて区民がしっかりとケアされ、守られるのが一番大事だと思うので、そうできるように、いい方法、方策があれば、またそれを進めていきたい。関連部署とも連携しなが

ら、また引き続き検討していきたい。

○生活福祉課長 民生委員の皆さんにも守秘義務はあるが、個人情報というところでは簡単にその後どうなったか伝えるのは難しいことだと思っている。民生委員も毎月1回協議会を行っている。そこで民生委員から、つないだが、つないだ後どうなったか心配との声はよく聞いている。例えば民生委員があんしんすこやかセンターにつないだときに、その後、本人の前でどうなったか教えてと言うとか、逆にあんしんすこやかセンターから本人に、つないでくれた民生委員が心配しているので、情報を伝えてもいいか話をするのが一つできるのかと今思っている。

あと、協議をするのはなかなか難しいと思うが、今後より連携を強めていくことにより、支援を求めている人たちにも安心していただき、支援するあんしんすこやかセンターも、民生委員の皆様も、つないでよかった、やっていたよかったと思える仕組みは考えていきたい。

会長 民生委員から今の件で何かあるか。もし何かフィードバックがあれば。

○委員 民生委員の仲間からも、私はこうしたが、あの方はどうしたのかとか、入院しているのを知らずに、近所の方が姿を見ないから倒れているのではないかと聞くと、1週間ぐらい前に入院しているという思いをしている。私も、そういう思いをしたことがあった。

ただ、守秘義務が壁になっていて、相手の方によって何で知ったのかと逆に言われることもなくはない。私たちも守秘義務は守っている。そうでないと民生委員はなれないと話しても、あなたに言った覚えはないと言われたことも私自身経験している。他の方から、どうして言ってもらえないの、会長、言ってくださいと言われても、その壁を越えることができないという思いもある。だから、今おっしゃってくださったように、民生委員が心配しているから、こうしたいよと言って、相手の方がうんと言ってくだされば、こちらでも対応できるので、その方向でやっていただけたらと思う。

会長 今の点は個人情報の壁であり、日本全国で同様の課題があるかと思うので、多分議論がされているかと思う。当面は民生委員とあんしんすこやかセンター、区で意思の疎通を図りながら、ケース・バイ・ケースであるかもしれないが、お互いに信頼感を持ってやれるように、しばらくはそうやって努力していくしかないのかと思った。

○委員 センターのアンケート調査の母体数が少ないように思う。世田谷区の高齢福祉部の令和4年度発行の本編65ページに、あんしんすこやかセンター別対応結果内訳があり、

相談継続が8万件、中止が約7万件と記載されている。母体数の抽出方法の方法論はどうだったのか。

介護予防・地域支援課長 区民30名については、期間を限定して30名に区切って調査をさせていただいた。それで出てきた数で、限定30名となっている。

会長 パーセントとか統計的に意味があるのは最低でも100件と言われていて、全体は840なのでいいが、センターに細分化すると30件となる。今後、予算等に余裕があれば、しかも回収率がそれほど高くないことを考えると、倍ぐらい取らなければいけないということになる。1センター当たり200件、最終的には本格的にやりたい場合は数も理論的には必要になるのかと思うが、様々な制約の中で今回このような形で実施されたと理解している。

他になければ、次にその他の事項について事務局から説明を願いたい。

介護予防・地域支援課長 資料3を御覧いただきたい。令和3年度地域包括支援センターの事業評価に関する全国集計結果について説明する。

介護保険法第115条の46により、市町村及び地域包括支援センターは、地域包括支援センターの事業の評価を行い、必要な措置を講じるとされている。これに伴い、資料の別添のとおり、国では市町村及び地域包括支援センターの事業の評価指標を示しており、これに従い、毎年度、該当状況の調査がある。

国の評価指標は、組織運営体制等として運営方針や個人情報保護、利用者満足の向上等、個別事業として総合相談支援業務、権利擁護業務、包括的・継続的マネジメント支援業務、地域ケア会議、介護予防、ケアマネジメント、介護予防支援、事業間連携の項目を設定している。

あんしんすこやかセンターだけでなく、区も対象となっている。前の運営協議会で会長からも報告を求められていた。最新のものが令和2年度分の取組結果となっている。回答については、評価指標に記載されている採点基準を参照し、自己採点で行うものとなっている。なお、区では、本日報告したあんしんすこやかセンターの評価点検を行っている。

区の評価点検を国の評価と別に実施する意義としては、国の評価指標は全国版のため、区の独自業務は対象外であることや、区の運営方針に沿った個別事業の内容には必ずしもなっていないと考えるためである。

資料3の別紙は世田谷区の回答内容をまとめたものである。

1は、世田谷区及びあんしんすこやかセンター全体の回答状況である。表の左側は区の

回答で、全国市町村の○の回答率が記載してある。表の右側は、あんしんすこやかセンターの○の回答率と全国市町村での○の回答率が記載してある。表の左右で関連する指標が並べられている。区の回答は59項目中×が6項目、その他は全国的に回答率が6割程度以下の項目でも○である。区の回答のうち×については、左側の数字32番、35番、36番、37番、50番、53番となっている。

あんしんすこやかセンターの回答は55項目あり、100%が24項目、90%台が19項目、80%台が6項目、70%台が3項目、60%台、50%台がそれぞれ1項目であった。あんしんすこやかセンターの回答のうち、○の回答率が低めのものについては、7番、10番、16番、21番、26番であった。

2枚おめくりいただき、2のレーダーチャート、全国市町村と世田谷区の回答状況の比較である。このレーダーチャートは、評価指標の7分野ごとの平均値を世田谷区と全国市町村の回答について比較したものである。チャートは全体的に全国市町村の平均を上回っているが、包括的・継続的ケアマネジメント、介護予防ケアマネジメント、介護予防支援について全国平均を若干下回っているため、区としても改善に取り組んでいく。

めくっていただいて3、各あんしんすこやかセンターの回答状況、全体的な状況は1で説明したとおりである。あんしんすこやかセンターごとの全設問に対する回答率、○の割合は100%が10か所、90%台が11か所、80%台が7か所、平均は94.0%である。

会長 委員の皆様から質問等があればお出しいただきたい。

全国平均に比べて、介護予防ケアマネジメント、介護予防支援と包括的・継続的ケアマネジメント支援が他の取組に比べて弱い結果になっているとあったが、今後どのような形で改善されようと考えているのか教えていただきたい。

介護予防・地域支援課長 まず、32番、35番のうち、32番の項目についてはケアマネジャーへのアンケートと情報提供であるが、あんしんすこやかセンターで実施していると考えている。35番については、ケアマネジャーから受けた相談事例の件数の経年の統計把握であるが、当調査が来てからケアマネジャーについての件数をカウントし始めたため、経年の統計把握で国からは3年以上統計を取っていることとなっている。ちょうど今年度の調査分から3年目となるので、○とできる予定である。

36番、37番の地域ケア会議については、開催計画とあるが、地区で行う地域ケア会議等についてはケースがあって初めて会議が開催されるため、そもそも開催計画を事前に立てられるものではない。この設問について、こちらでも疑問を持ちながら×とした。

50番、53番については、あんしんすこやかセンターやケアマネジャー等へ多様な社会資源への情報提供について、こちらも実施しているため、今後、○としていきたい。53番についても、今後○としていきたい。

会長 地域ケア会議は3層構造になっているかと思うが、例えば区の審議会が全区版地域ケア会議で開催計画も決まっている。年間計画を立てていなくても、来週行うということで計画をし、必要な方に連絡するということがあれば、内緒でやっているわけではないので、ある程度必要な人に周知して計画的にやっていると解釈できるのではないかと思う。地域ケア会議をどう定義するかによっても回答が変わってきてしまうので、区はすごく厳密に考えられた結果、×にされている印象を持った。これも自治体によって解釈が多様なのだろうと思ったのでお伝えしておく。

介護予防・地域支援課長 設問の取り方についても、内部でも検討し、やっていることについては に変えていきたい。

会長 以前、都内の23区で順位を示されていた時期もあったが、もう行われていないのか。

介護予防・地域支援課長 順位は特にいただいていない。

会長 他になければ、続いて配付物について事務局から説明願いたい。

介護予防・地域支援課長 まず、グリーンの令和4年度世田谷区介護予防講演会「コロナ禍から見えた大切なこと～人とのつながりによるフレイル予防～」は、令和4年11月30日水曜日の2時から4時までとなっている。会場は成城ホールで、定員100名である。委員の皆様にもお越しいただき、フレイル予防について気になる方、周りにたくさんいらっしゃるようであれば、ぜひ御案内していただけたらと思う。

もう1枚のページの「若年性認知症講演会 わたしにとって働くとは？」は11月19日土曜日、2時から4時まででオンラインで講演会を行っている。インターネット環境がない方は、梅丘パークホールで定員50名で受付をしている。まだまだ空きがあるので、ぜひこちらについてもお越しいただけたらと思う。

こちらの黄色い「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」は条例の啓発のチラシである。世田谷区では認知症の本人が希望を持って暮らし続ける地域づくりの第一歩として、各地区のあんしんすこやかセンターでアクション講座を開催している。興味のある方はぜひお近くのあんしんすこやかセンターに連絡くださいとあるとおり、まずアクション講座を受けていただくところでは、ぜひあんしんすこやかセンターを案内いただけたらと思

う。その他何か認知症に関する御相談がある方も、あんしんすこやかセンターに相談いただけたらと思う。

最後に、10月15日号の区報の6ページ、7ページを御覧いただきたい。「ご存じですか？世田谷区認知症とともに生きる希望条例」では、具体的に条例とは、なぜ今、希望条例なのか、御本人の声や様々な取組が始まっていること、身近なあんしんすこやかセンターとつながろうということ、過去のシンポジウムや1周年記念イベントについて、こちらの2次元コードを読んでいただくと、直接、動画を見ることができるので、ぜひ御覧いただきたい。

アクションガイドについても、こちらの2次元コードで見ることができる。あんしんすこやかセンター一覧についても同様に見られる。区報にも載っているなので、区報やチラシを使いながら、身近な方に御案内いただけたらと思う。よろしく願います。

会長 その他に確認事項、情報交換等はないか。

本日の会議について追加の意見、質問があれば、11月7日までに別紙「意見等用紙」の事務局への提出をお願いします。

ここで次回の会議の日程について事務局に調整をお願いします。

介護予防・地域支援課長 次回の日程の候補は、2月24日金曜日の夜7時からか、もしくは2月27日月曜日の夜7時からの開催を考えている。委員の皆様の御予定を挙手で伺いたい。

(日程調整)

介護予防・地域支援課長 今、会場を押さえている日程がこの2日間だけなので、もう一度調整させていただく。またメール等で連絡させていただく。

会長 以上で本日の運営協議会は終了となる。

最後に、事務局から事務連絡をお願いします。

介護予防・地域支援課長 本日の会議への意見等については、11月7日までに事務局に意見用紙をファクスで送っていただくか、もしくはメールで書式自由で送っていただきたい。

以上で世田谷区地域包括支援センター運営協議会を終了する。

午後8時35分閉会