

世田谷区地域包括支援センター運営協議会（令和4年度第2回）次第

1 開会

2 議事

- ・令和4年度あんしんすこやかセンターの評価点検について

（介護予防・地域支援課）[資料1]

3 報告

- ・あんしんすこやかセンターに関するアンケート調査について

（介護予防・地域支援課）[資料2]

4 その他

- ・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

（介護予防・地域支援課）[資料3]

・配布物

- ・「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～」
- ・「若年性認知症講演会 わたしにとって働くとは？」
- ・「ご存じですか？ 世田谷区認知症とともに生きる希望条例」
- ・世田谷区地域包括支援センター運営協議会 意見等用紙

## 令和4年度世田谷区地域包括支援センター運営協議会委員名簿

区分	氏名	職(所属)等	備考
学識経験者	和気 純子	東京都立大学人文社会学部教授	
	上之園 佳子	日本大学文理学部特任教授	
	田中 富美子	田中法律事務所弁護士	
職能団体	小原 正幸	世田谷区医師会理事	
	山口 潔	玉川医師会理事	
	萩原 正秀	東京都世田谷区歯科医師会理事	
	岩間 渉	東京都玉川歯科医師会理事	
	原田 由美子	世田谷薬剤師会理事	
	小谷 知	玉川砧薬剤師会地域医療担当委員	
	塩部 泰	世田谷区柔道整復師会会長	
介護サービス等 事業者代表	相川 しのぶ	世田谷ケアマネジャー連絡会会長	
	二木 一道	世田谷区介護サービスネットワーク副代表	
	石井 貴志	深沢あんしんすこやかセンター職員	
	淵上 虎平	船橋あんしんすこやかセンター職員	
介護保険 被保険者	大山 存穂	世田谷区高齢者クラブ連合会副会長	
	川崎 恵美子	世田谷区民生委員児童委員協議会副会長	
地域活動 団体	金安 博明	世田谷区社会福祉協議会地域社協課長	
	坪井 伸子	NPO 法人語らいの家代表理事	
保険者	山戸 茂子	高齢福祉部長	

(敬称略)

## 令和4年度あんしんすこやかセンターの評価点検について

区では、介護保険法での保険者・運営者による評価実施の規定、令和元年度からの運営事業者選定における提案内容の実施状況確認、保険者機能強化推進交付金の評価指標を踏まえ、あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）事業の質の向上を図るため、令和元年度から評価点検に取り組んでいる。

令和4年度においては、あんしんすこやかセンターによる自己評価点検を基に区の採点を行った評価点検結果を、運営協議会で確認する（参考資料1）とともに、現在の委託期間（令和元年度～6年度）の取り組みに対する総合評価も併せて実施する。

この度、令和4年度の評価点検を実施したので、結果等について報告する。

## 1 各あんしんすこやかセンターの自己評価点検について

## (1) 経過

令和4年3月1日の運営協議会での確認を踏まえて、3月17日に、あんしんすこやかセンター（運営法人）あて、自己評価点検表（参考資料2）及び、事業計画書（事業実績）の作成を依頼した。5月23日までに、全てのあんしんすこやかセンターから自己評価点検表及び事業計画書の提出があった。

## (2) 自己採点方法

あんしんすこやかセンター（運営法人）が評価指標に対する令和3年度の実績状況について、自己評価点検表に示す採点基準に従い自己採点を記載するものとした。自己採点の採点根拠となる内容は、事業計画書の実績欄に記載することとした。

## (3) 採点基準

採点基準は、以下のとおり3段階とした。各項目の採点基準は、自己評価点検表に記載のとおりである。○以上であることが望まれる。

：よくできている（ を超える優れた水準と言える）

：普通（評価指標について要求水準を満たしている）

：あまりできていない（まだ要求水準には及ばず改善が必要である）

## (4) 確認のみの項目

管理運営に関する評価点検項目については、昨年度の評価点検の状況として概ね適切に実施されているため、今年度も、重要と考えられる項目に限り採点対象とし、他の項目は採点対象とせず実施の有無（チェック）の確認のみとした。（別紙1）

## 2 区の評価点検（採点）について

## (1) 区の採点方法

各あんしんすこやかセンターの自己評価点検の記載内容について、事業計画書の記載内容を参照しながら、採点基準に基づき採点を行った。なお、自己採点の適正についての点検を基本とし、疑義がある場合等には、個別にヒアリングや再提出（追加・修正等）を依頼し確認した。

経営状況については、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。

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の事業については、状況が

わかれば、採点においてマイナスとしないようにした。

## (2) 採点状況

区の採点状況については、別紙2「採点結果一覧」及び別紙3「事業評価総括表」のとおりである。

要求水準を満たしているかを判定するため、○を点数換算(それぞれ3点、2点、1点)し、分野ごとの平均点数を算出した。各分野で2点以上(3点満点)10分野合計で20点以上(30点満点)であれば区が求める要求水準を満たすものとした。採点の結果、全てのあんしんすこやかセンターにおいて、上記水準を満たす結果となった。

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(大項目)ごとの採点状況(平均点)をレーダーチャートにし、個別の総括を記したものである。

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なかった。(審査結果は、別紙2「採点結果一覧」の1.(7)に記載)

経営状況の審査は、令和3年度の財務書類について、安定性、流動性、収益性、健全性から総合的に評価したもので、A(良好) B(おおむね良好) C(平均的) D(改善を要する) E(破綻状態)に区分した。別紙2の採点においては、○: A、○: B及びC、○: D及びEとした。

## 3 令和4年度評価点検(令和3年度分)のまとめ

### (1) 総括

すべてのあんしんすこやかセンターにおいて、すべての事業で区の要求水準を上回り、事業の実施状況は良好と言える。ただし、各業務への取組み状況については、他の取組み事例も参考にすると更なる充実と強化が望まれる。

なお、毎年度、○の割合が高すぎると認識されていたので、今回は、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。しかし、実際には○が多めの結果となった。

各あんしんすこやかセンターで、これまでの評価点検の状況を踏まえた改善の取組みが行われていた。運営管理では、法人の関与・バックアップ、管理者の補佐役の配置について具体的な事例が増えた。また、事業実施についても、好事例を参考にしたと思われるあんしんすこやかセンターも増えていた。

すべてのあんしんすこやかセンターにおいて、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んでいた。

あんしんすこやかセンターによるが、更なる充実が望ましい主な事業としては、令和2年度に比べ職員の欠員補充の事例が目立った。欠員は常勤換算1未満のものではあるものの、期間が3か月を超えたところが数か所あった。(令和2年度4件(うち3月超え1件) 令和3年度7件(うち3月超え3件))人材募集して入職に至っても短期間で離職する場合もあった。また、介護予防ケアマネジメント(医療との連携、再委託先への対応)の充実、認知症ケア(認知症とともに生きる希望条例・計画に関する取組み)は新たな取組みを期待する。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、令和3年度も引き続き、相談支援、介護予防、地域づくり、普及啓発等の取組みが制約を受け、新型コロナウイルス感染症に関して孤立(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(介護予防・認知症ケア・権利擁護等)、家族関係の悪化(虐待等)等の課題が生じた。また、前期高齢者の孤立死なども起きている。

こうした課題に対して、相談対応能力の向上、介護予防等チラシのポスティング、手紙等の送付、屋外での体操など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、介護予防や交流につなげるスマホ教室、新型コロナウイルス感染症の勉強会など、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。このほか、ケアマネジャー等多職種連携の会議等でのオンライン活用も行われた。(令和3年度の実績状況を踏まえ、令和4年度にデジタル環境整備・オンライン経費の予算措置、オンラインでの介護予防講座などのデジタル関連講座の実施を行った。)

採点対象から除外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る。(別紙1)

別紙2は、自己評価による採点を基本とした結果であるが、事務局では、日常的な現場の評価と異なり、厳しい自己評価をされたあんしんすこやかセンターがいくつかあると感じている。採点の目安の明確化・適正化が必要であるが、毎年度同じ傾向である。

## (2) 好事例及び課題・改善事項

事業計画書及び振り返りシートの記載内容の中で、別紙5のとおり、好事例及び課題・改善事項があった。

## (3) 今後の改善の方向性

上記(1)～(2)の状況を踏まえ、次のような方向で改善に取り組む。

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む。

あんしんすこやかセンター運営の充実・強化のため、運営法人が課題をあんしんすこやかセンターと共有し、積極的にバックアップする体制を引き続き整える。運営充実のため、区と運営法人との連携を強化していく。

一層安定した職員体制を整えるため、職員配置基準を徹底するとともに、人材の定着・育成、資格取得等の対応に力を入れて取り組むとともに、欠員補充が必要な場合は速やかに行う。また、認知症や精神障害への相談対応を充実させるため、保健師等の医療職配置の充実に取り組む。区としても、ニーズを踏まえ専門研修の実施など、バックアップに取り組む。

安定した運営を維持するため、管理者の変更は最低限とする。定年や病気等のやむを得ない理由により管理者を変更する場合や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。

あんしんすこやかセンターが、いつでも誰でも利用できる相談窓口であることを更に周知していくとともに、地区の状況や利用者の便宜を踏まえ出張相談を行う等のほか、ひきこもり相談窓口等との連携を充実し、また児童館を加えた四者連携を強化・充実して、総合相談業務の充実を図るとともに、地域課題の把握に努め、地域づくりの推進にも取り組む。

孤立や体力低下の早期発見・防止のため実態把握訪問の充実が必要であり、コロナ禍での工夫もしながら対応しているが、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管理組合等への働きかけなどにも取り組む。

権利擁護(虐待、成年後見、消費者被害)に関する業務については、コロナ禍でニーズが拡大しており、保健福祉課や成年後見センター等関係機関と連携し実施するとともに、職員の対応力向上や区民や事業者への普及啓発・支援ネットワークづくり等、

一層の充実に取り組む。

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みや、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。コロナ禍による社会資源の変化や、研修機会等の減少がみられるので、ケアマネジャーへの情報共有等、フォローにも取り組む。

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、「アクションチーム」の創設や同チーム活動を進めていく。

在宅医療・介護連携においては、多職種や区民に ACP（アドバンス・ケア・プランニング）を普及啓発するとともに、ガイドブックを活用していく。

相談支援や多職種連携、介護予防事業での Zoom の活用、LINE による広報等を実施し、利便性の向上、効率的な業務運営を推進していく。

#### (4) その他

介護離職などの相談事例が増えており、介護と仕事の両立支援が課題となっているため、今後、ハローワーク等関係機関の動向も踏まえ、相談支援の充実を図っていく。

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等を踏まえ、水害対応を含め整理していく。

#### 4 令和4年度評価点検（令和3年度分）の結果通知

各あんしんすこやかセンターの評価点検結果は、あんしんすこやかセンター・運営法人あてに通知する。

#### 5 委託期間を通じた評価（総合評価）について

##### (1) 総合評価の方法

次の資料（事務局で整理したもの）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、委員による採点を行う。（5段階）

ア．現在の委託期間（令和元年度～3年度）の各年度の評価点検結果

イ．委員ヒアリング（令和元年度～3年度）の実施結果（当時の委員が採点）

ウ．これまでの委託期間の運営に関する振り返りシートの提出

エ．利用者、民生委員、ケアマネジャー、各所管課等へのアンケート

運営協議会にて、 の採点を確認し、総合評価を確定する。

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。

##### (2) ヒアリング・採点の方法

あんすこ選出の委員（2名）と高齢福祉部長を除く委員（16名）で3～4名ずつのグループを構成し、1グループが5～6か所のあんすこを担当する。（下の表）

（1）の資料を事前に確認したうえ、委員によるヒアリング（質疑、約20分）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。

日程	対象のあんすこ	メンバー（敬称略）
12月5日（月）	池尻、太子堂、経堂、下馬、上馬、成城	和気 純子、原田 由美子、川崎 恵美子
12月9日（金）	若林、奥沢、九品仏、上野毛、用賀、深沢	山口 潔、岩間 渉、相川 しのぶ
12月12日（月）	上町、砧、上北沢、上祖師谷、烏山	田中 富美子、萩原 正秀、塩部 泰、大山 存穂
12月13日（火）	梅丘、代沢、新代田、北沢、松原、松沢	小原 正幸、上之園 佳子、二木 一道
12月16日（金）	等々力、二子玉川、祖師谷、船橋、喜多見	小谷 知、坪井 伸子、金安博明

上記の各グループに、区職員（介護予防・地域支援課長）が同席する。日程等、可能な範囲でご参加いただく。

## 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の実施方法

令和5年度の評価点検については、令和4年度の実施状況、運営協議会での意見を踏まえ、以下のような方針で、実施案を次回の運営協議会で提案する。

昨年度に引き続き評価指標、採点基準の一層の明確化を図る。

令和5年度も令和4年度同様、採点基準は自己評価点検表に記載し、3段階（○）の採点とする。

年度後半に事業者選定を行う予定であることを踏まえ、運営協議会の委員によるヒアリングは、実施しない。

### （2）委託期間を通じた評価（総合評価）

- 令和4年度の評価点検を行った際に、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 今後の予定等

	年度ごとの評価	委託期間を通じた評価（総合評価）
令和4年 11月	・評価点検結果を通知	
12月		・委員ヒアリング（総合評価） ・総合評価のまとめ
令和5年 3月	・運営協議会 令和5年度の評価点検案の確認 ・各あんしんすこやかセンター（運営法人）へ自己評価点検を依頼 ・各あんしんすこやかセンターで令和5年度事業計画書の作成	・運営協議会 総合評価の結果報告・確認 ・総合評価結果を通知

現在の事業者による委託は、令和元年度～令和6年度の予定としており、令和5・6年度には、次期の事業者選定を予定している。次期の事業者選定での現事業者への取扱いに関しては、現委託期間での実績評価を反映させることが適当である。今後の事業者選定のスケジュールでは、令和5年度後半～令和6年度に選定を行う予定である。

このため、令和4・5年度には、これまでの実績（評価点検）を踏まえた評価点検のまとめ（総合評価）を行い、令和5年度以降の事業者選定につなげていく。

運営管理の実施状況

別紙 1

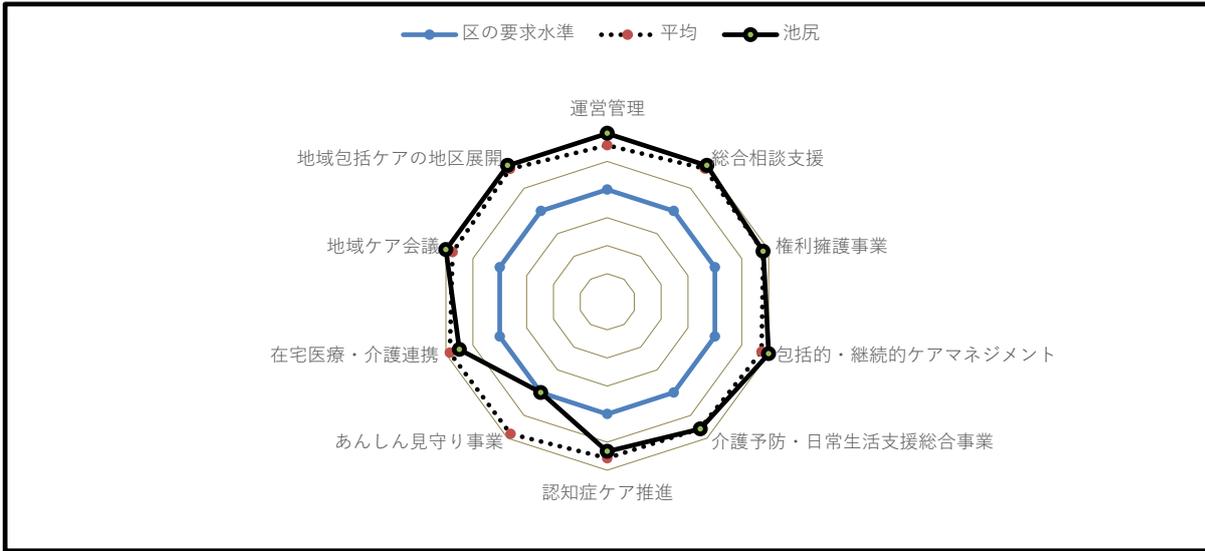
	確認事項	実施状況
(1) 管理・運営体制	事務処理を能率的に行うための工夫をしている。	すべてのあんしんすこやかセンターで実施
	正確な事務処理の取組みを行っている。	
(3) 個人情報・電子データの管理	個人情報・電子データの管理について、マニュアルや資料等を整備（更新等を含む）し、職員全員で確認している。	
(4) 接遇・苦情対応	接遇について、マニュアルやチェックリスト等を整備（更新等を含む）し、職員全員で確認している。	
	苦情対応について、マニュアルやチェックリスト等を整備（更新等を含む）し、職員全員で確認している。	
(5) 安全管理	災害時の対応について、あんすこの業務・役割を踏まえたマニュアル（規程やフロー図等を含む）を整備（更新等を含む）し、職員全員で確認している。	
	区の緊急対応マニュアルを、職員全員で確認している。	
	感染症対策について、マニュアルやチェックリスト等を整備（更新等を含む）し、職員全員で確認している。	
	健康診断が実施されている。	
	ストレスチェック（メンタルヘルスのための面談等を含む）が実施されている。	
(6) 職員体制	令和3年度において欠員がなかった、または、欠員が生じても3ヶ月以内に解消した。	ほとんどのあんしんすこやかセンターで実施
	人事考課（評価）の仕組みがある。	
	勤務条件等においても定着の取組みを行っている。	

(1) 管理・運営体制～(5) 安全管理・健康診断の実施までの項目については、全センターが実施することを想定しているが、(5) 安全管理・ストレスチェックの実施以降の項目については、可能な限りで実施していただきたい項目となっている。





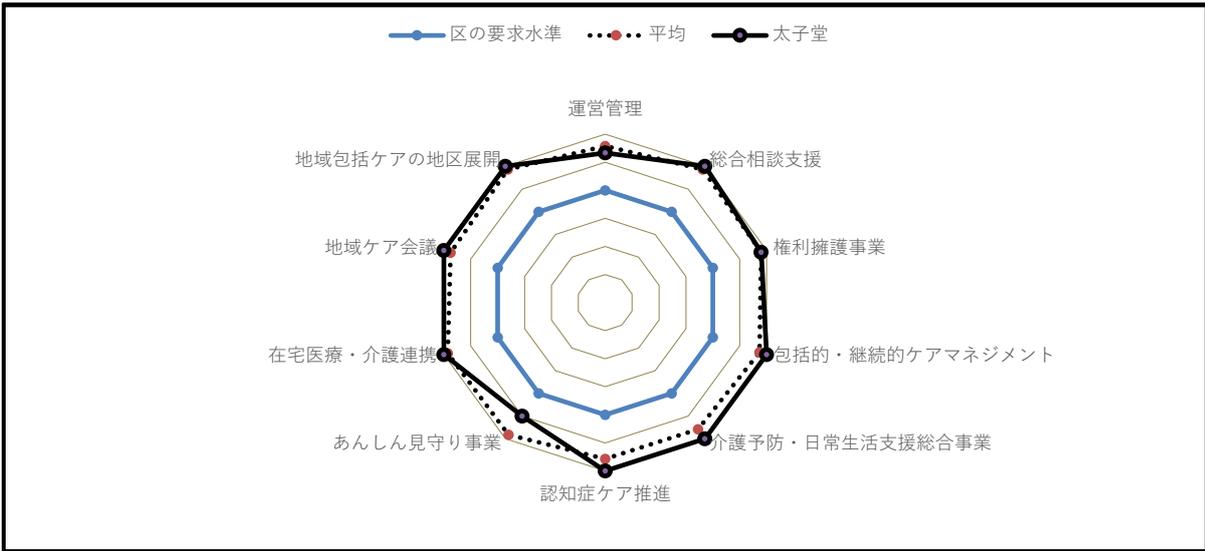
池尻 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



総括

要求水準を上回っており、優れている。

太子堂 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

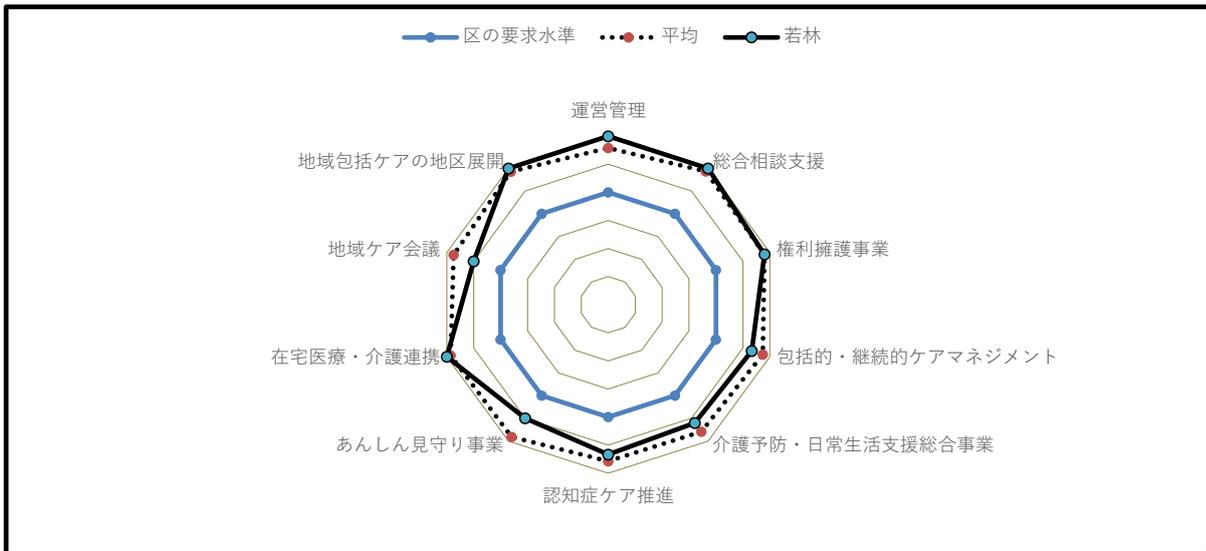


総括

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

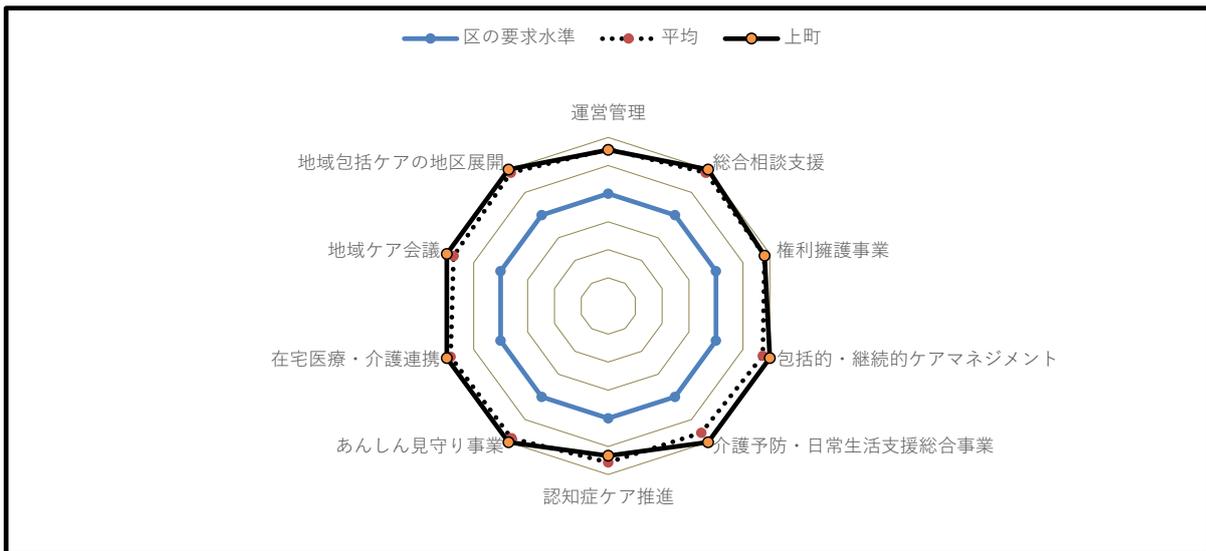
## 若林 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

## 上町 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

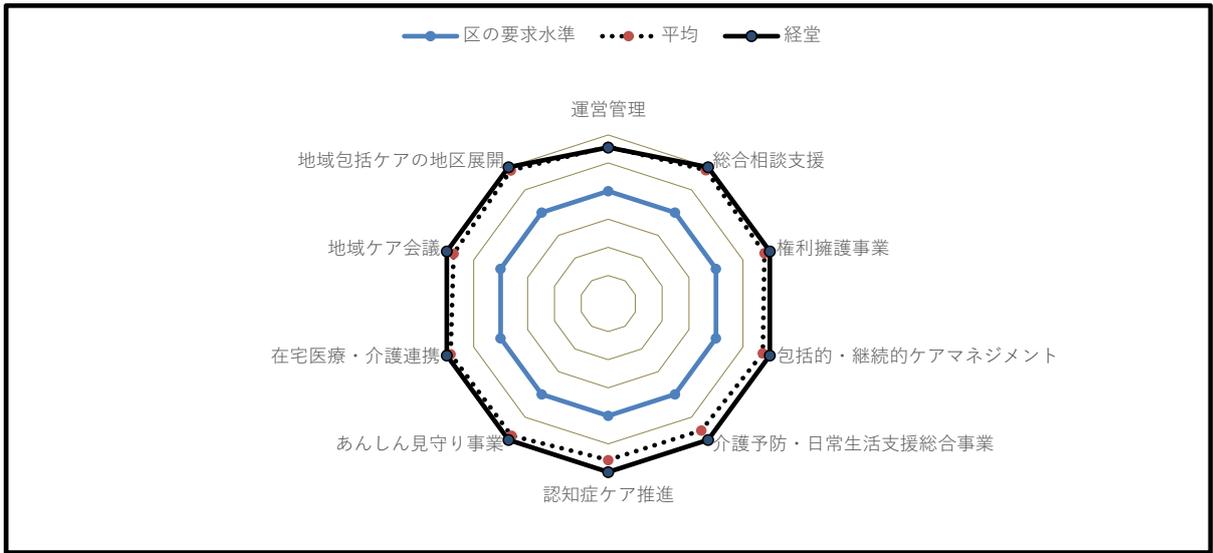


**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

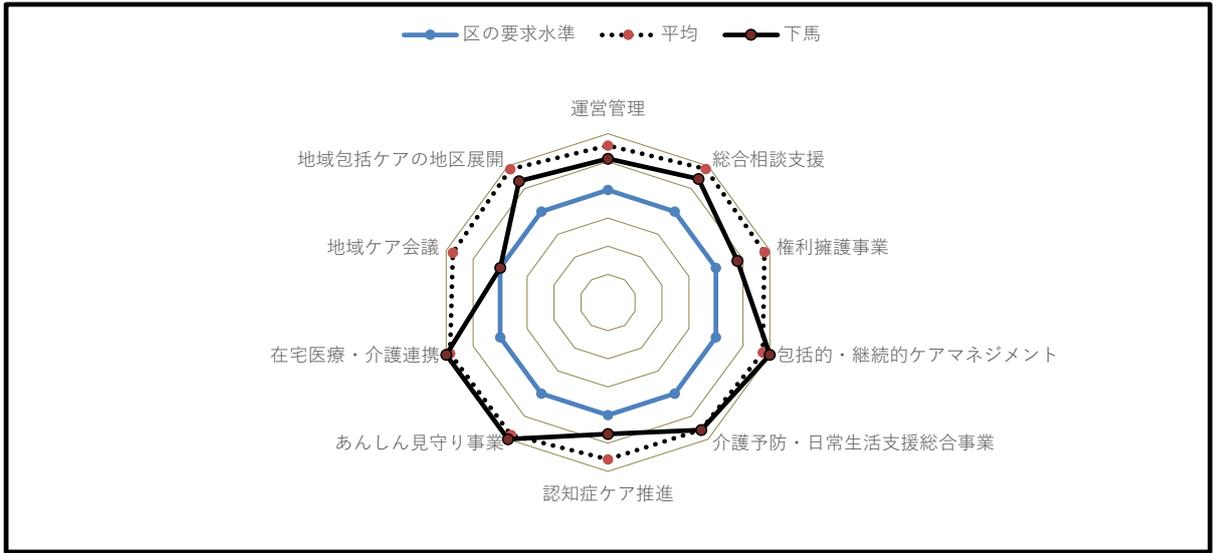
## 経堂 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



### 総括

要求水準を上回っており、優れている。

## 下馬 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

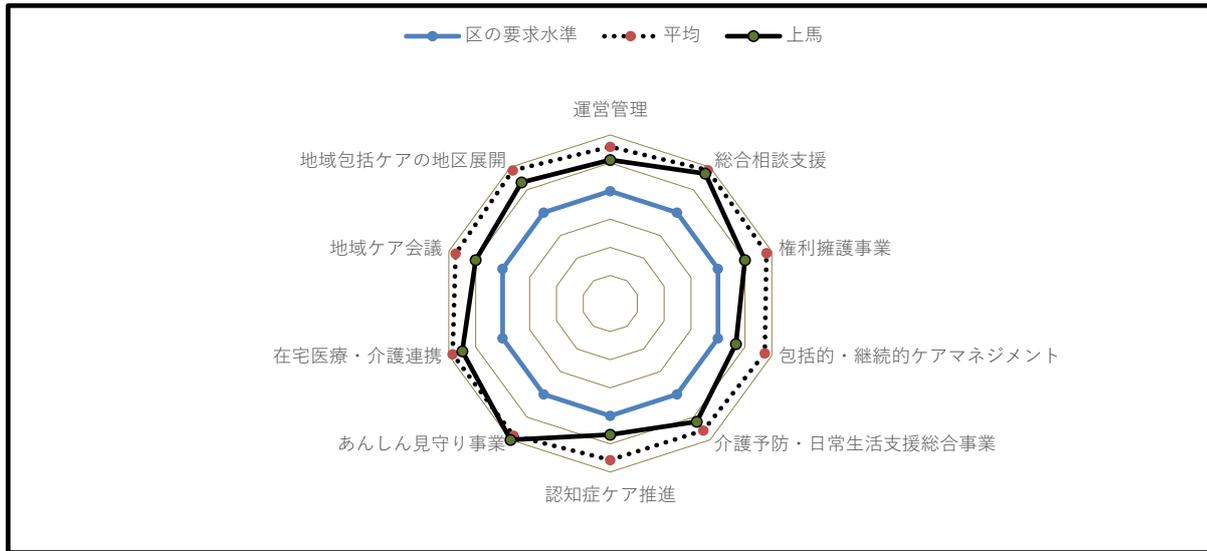


### 総括

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

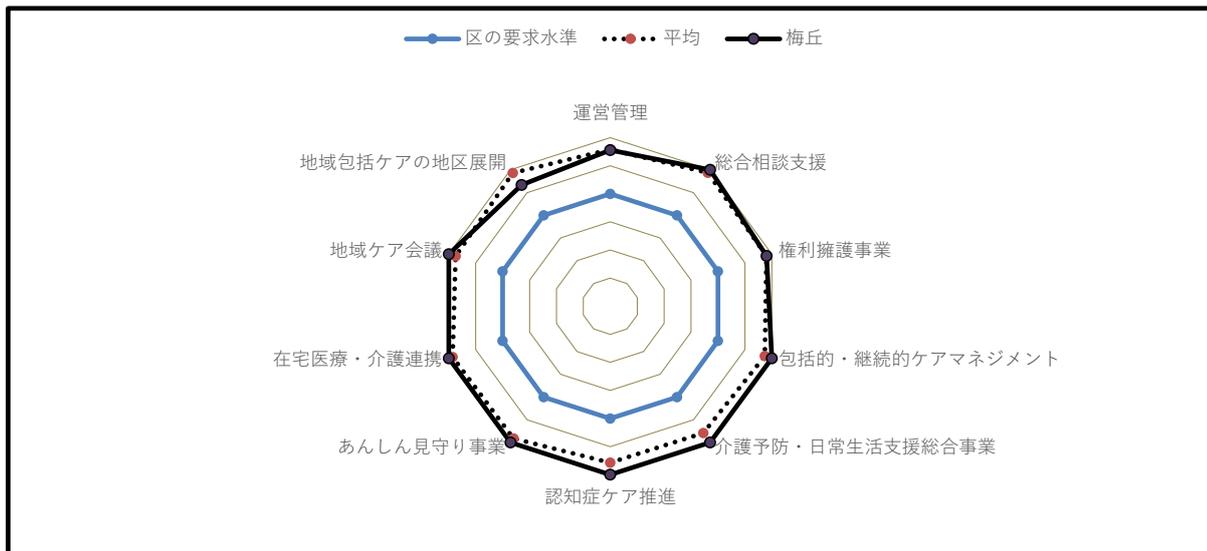
## 上馬 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

## 梅丘 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

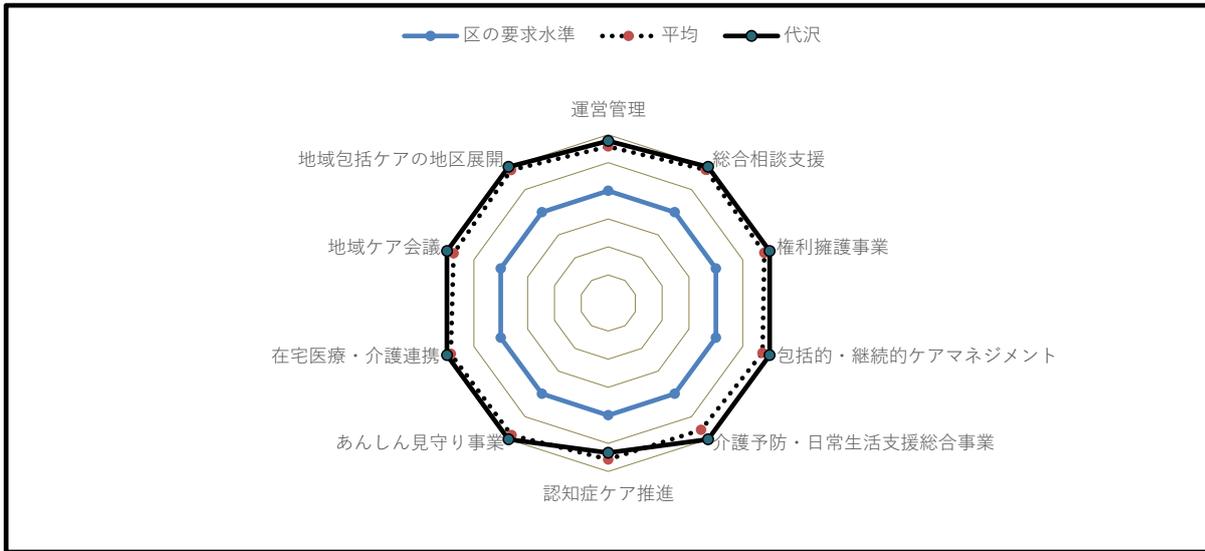


**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

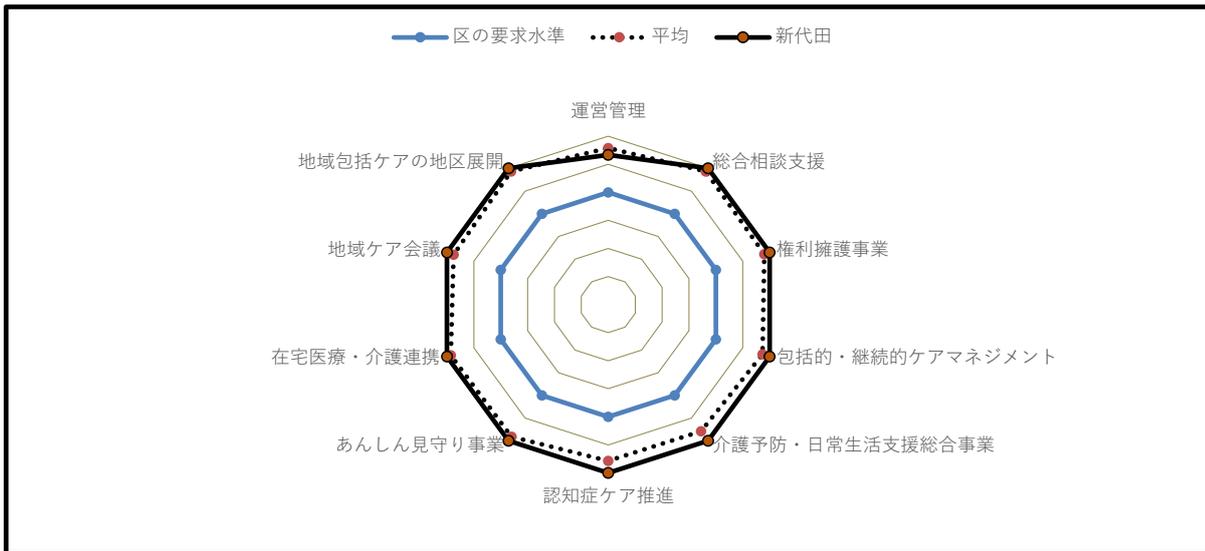
## 代沢 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

## 新代田 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

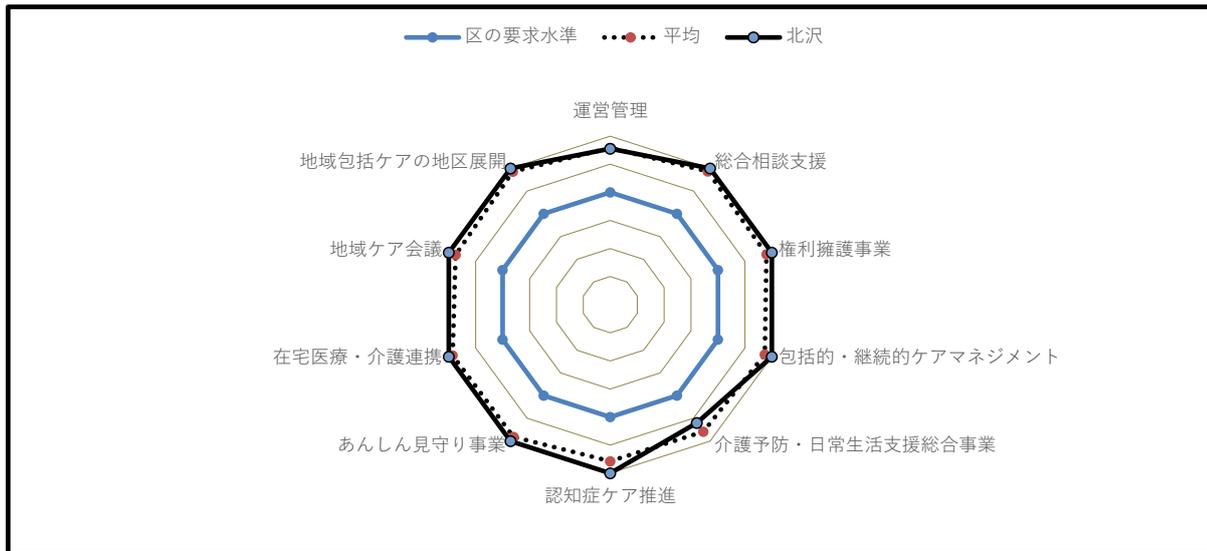


**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

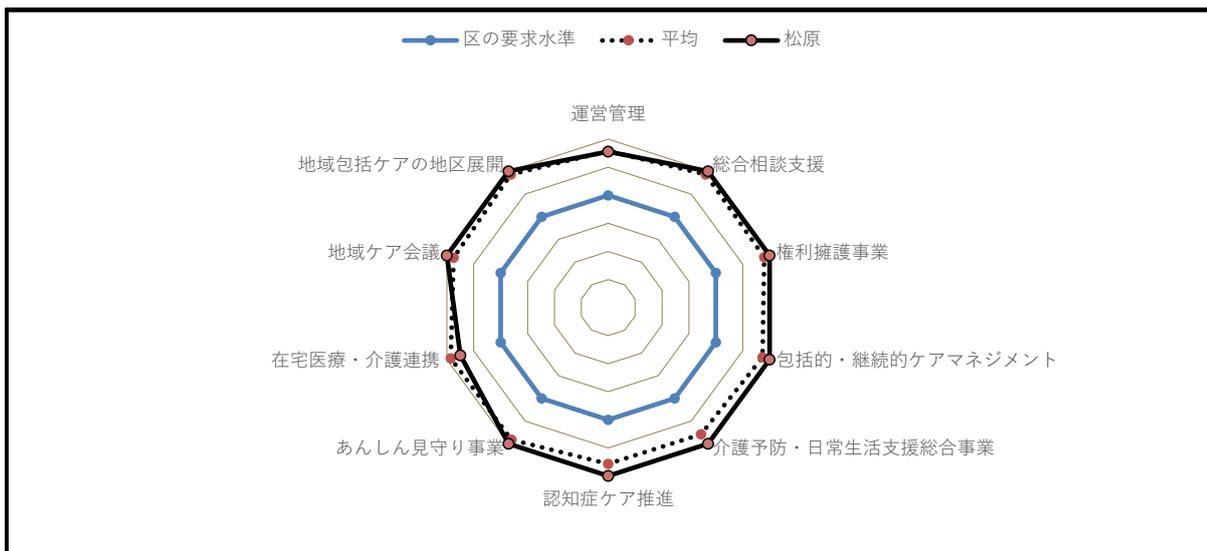
## 北沢 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

## 松原 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

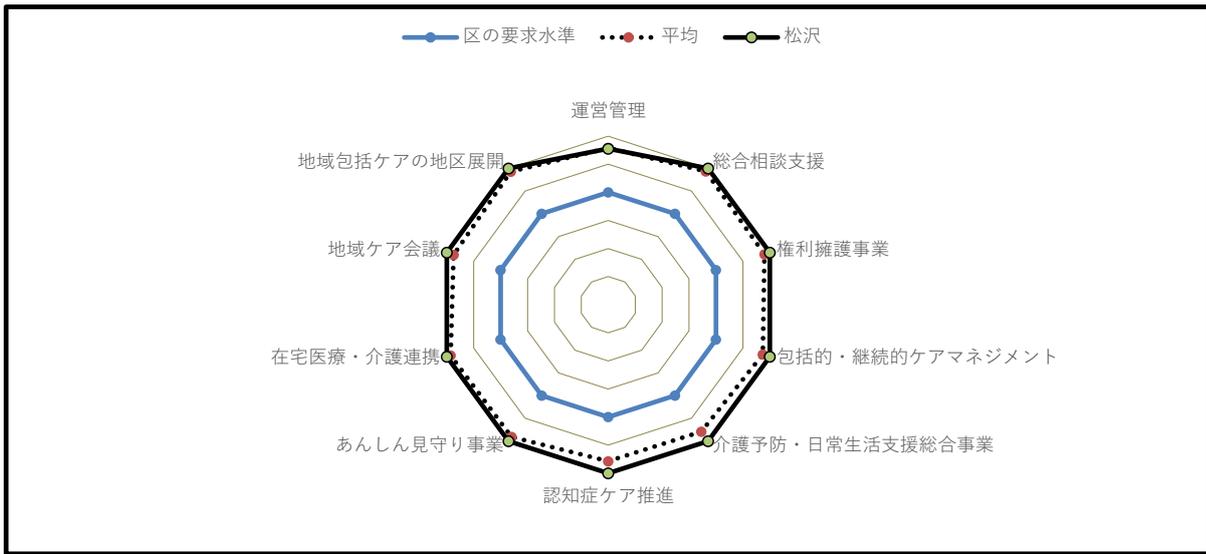


**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

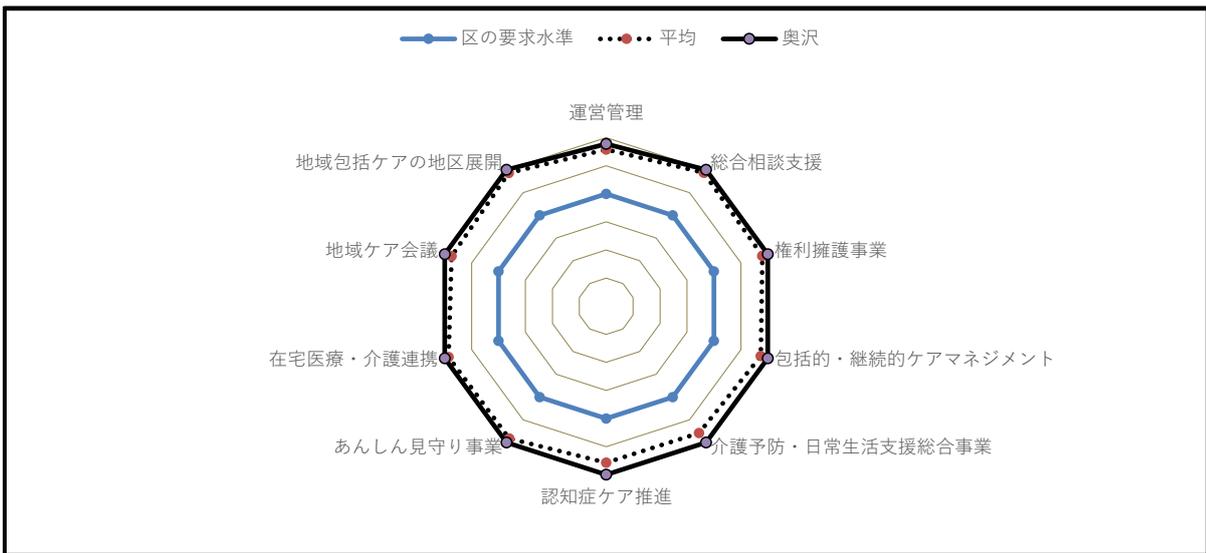
## 松沢 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

## 奥沢 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

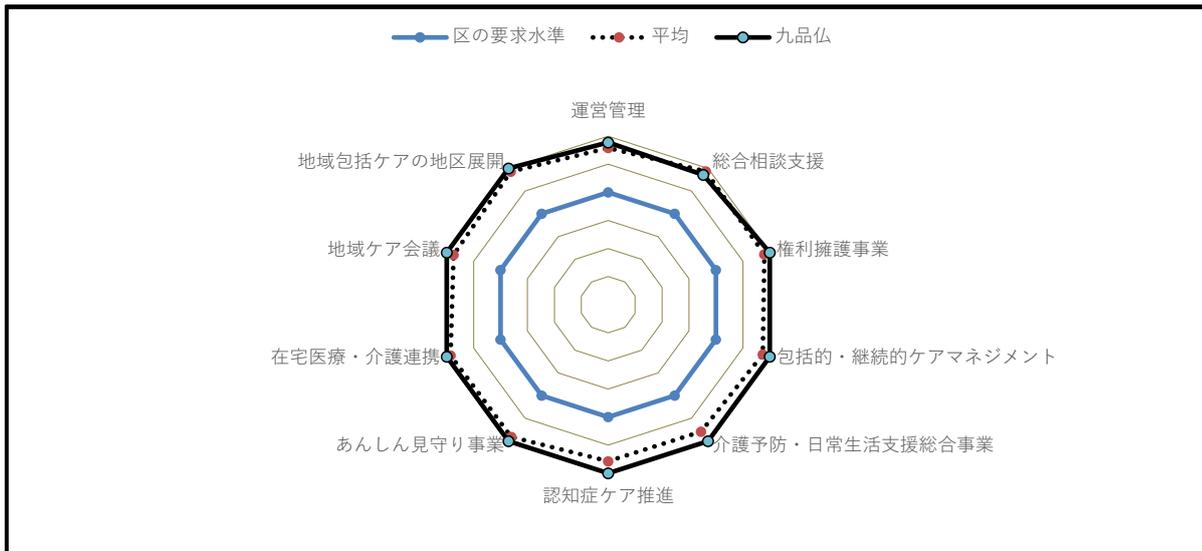


**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

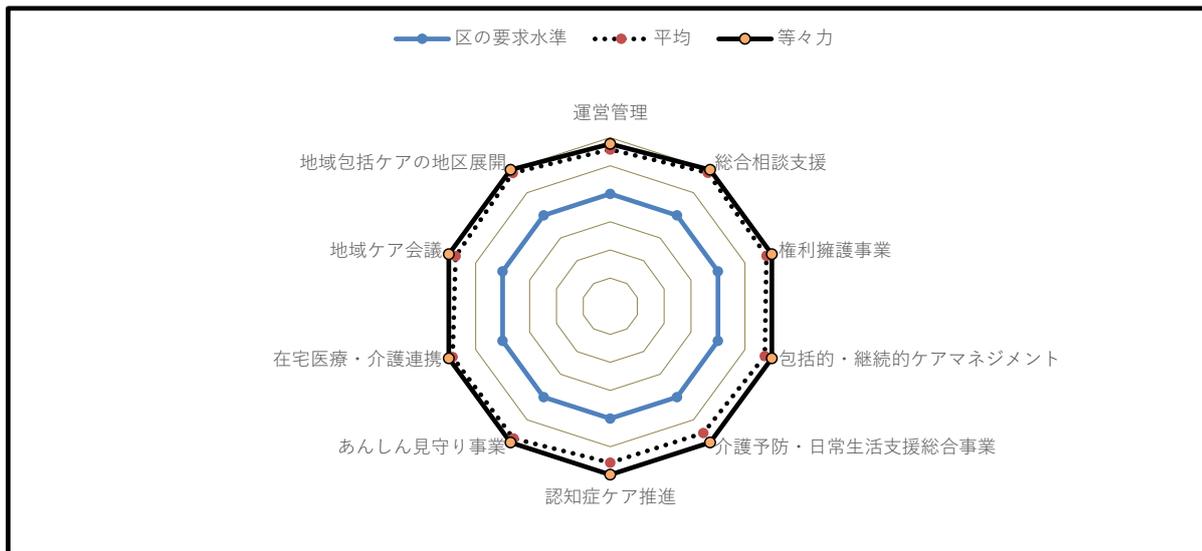
## 九品仏 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

## 等々力 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

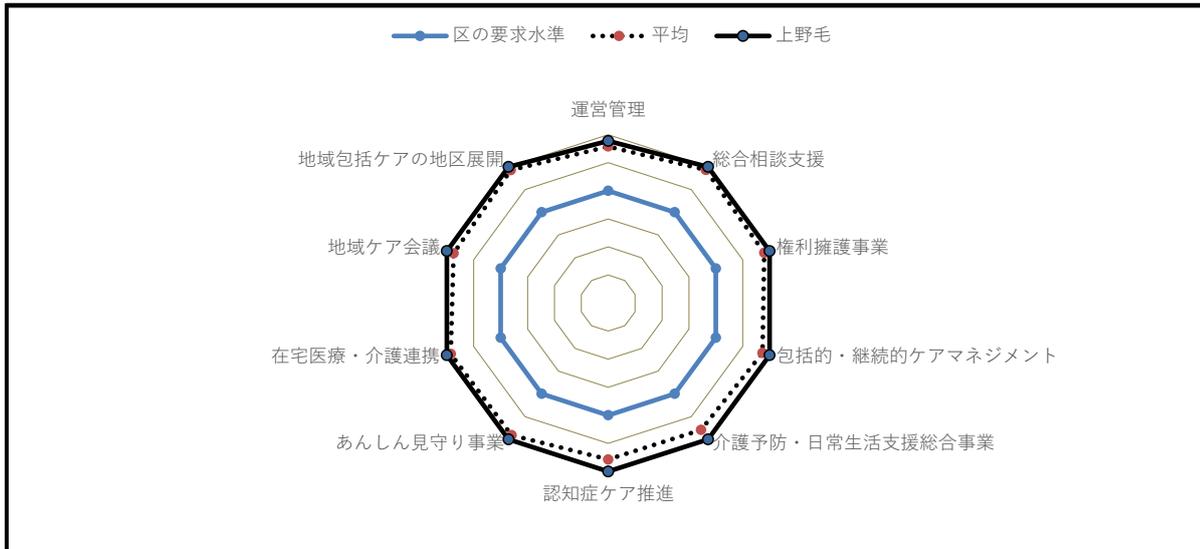


**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

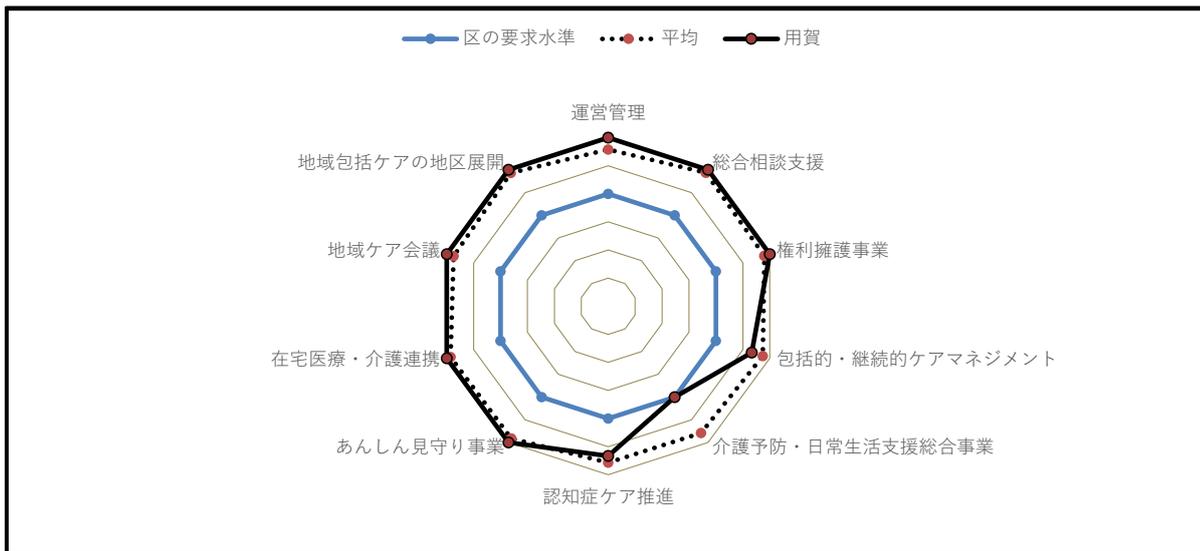
## 上野毛 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

## 用賀 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

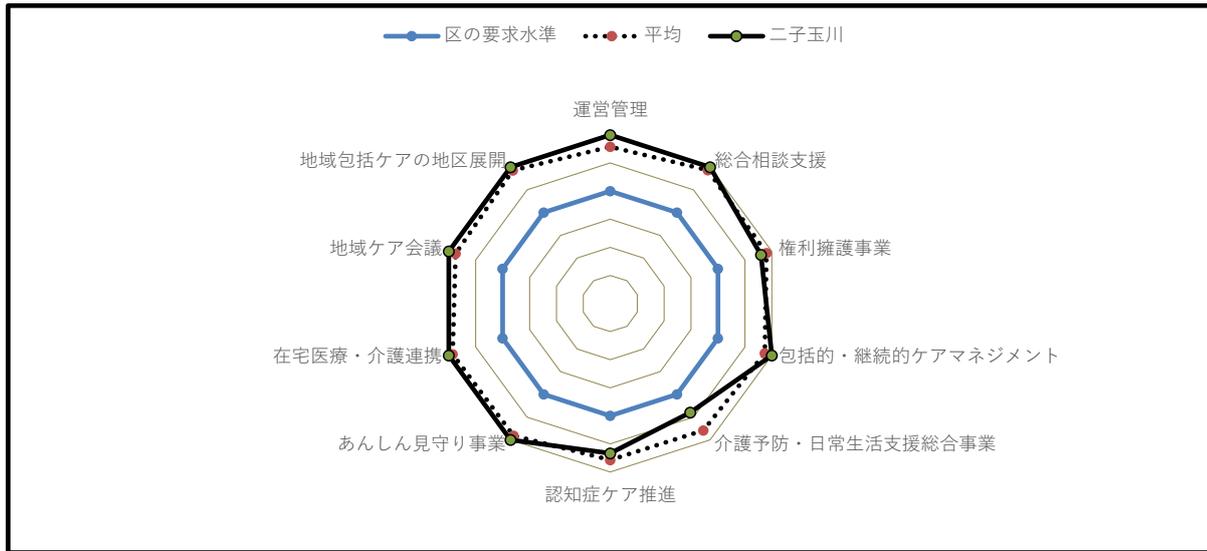


**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

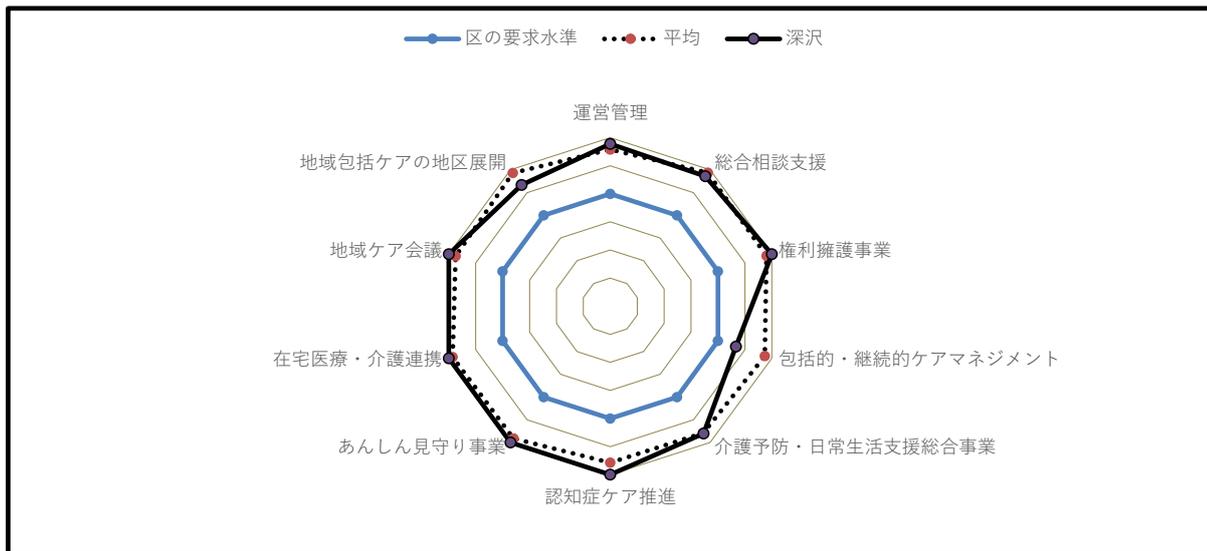
## 二子玉川 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

## 深沢 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

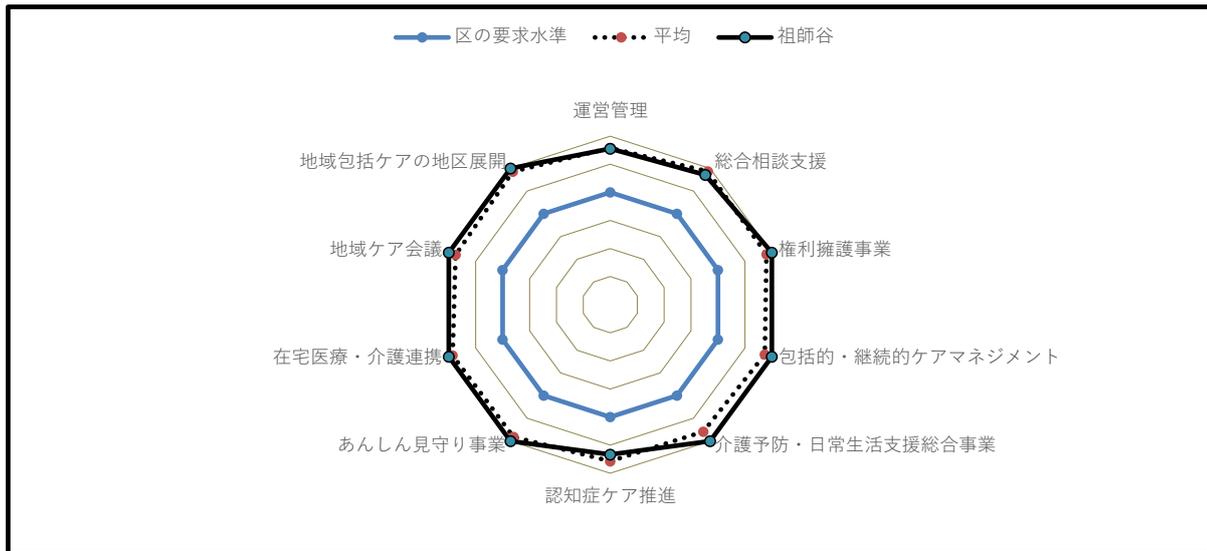


**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

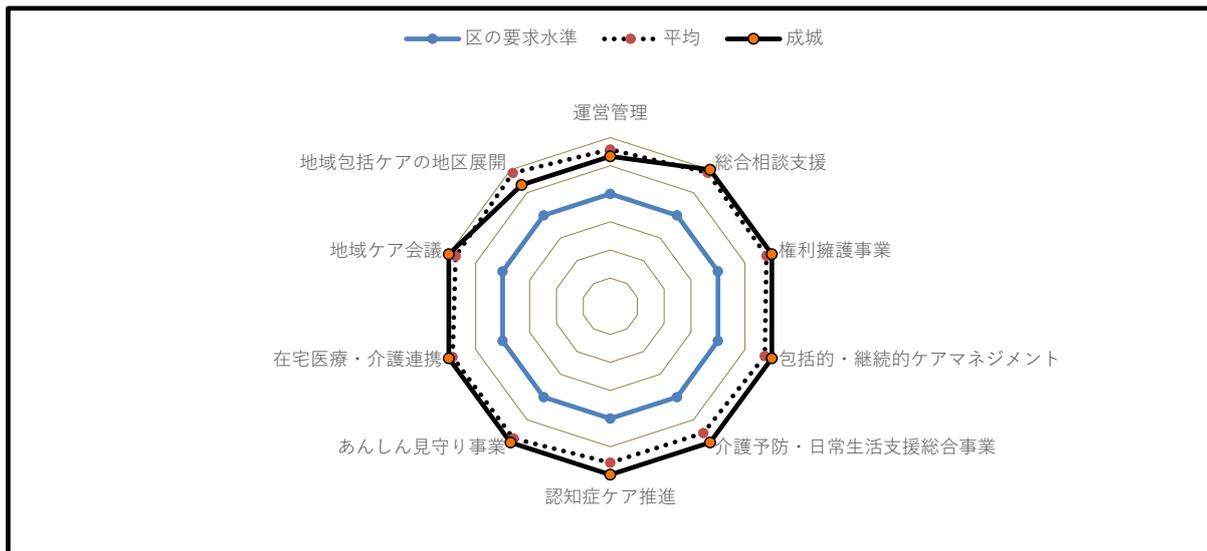
## 祖師谷 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

## 成城 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

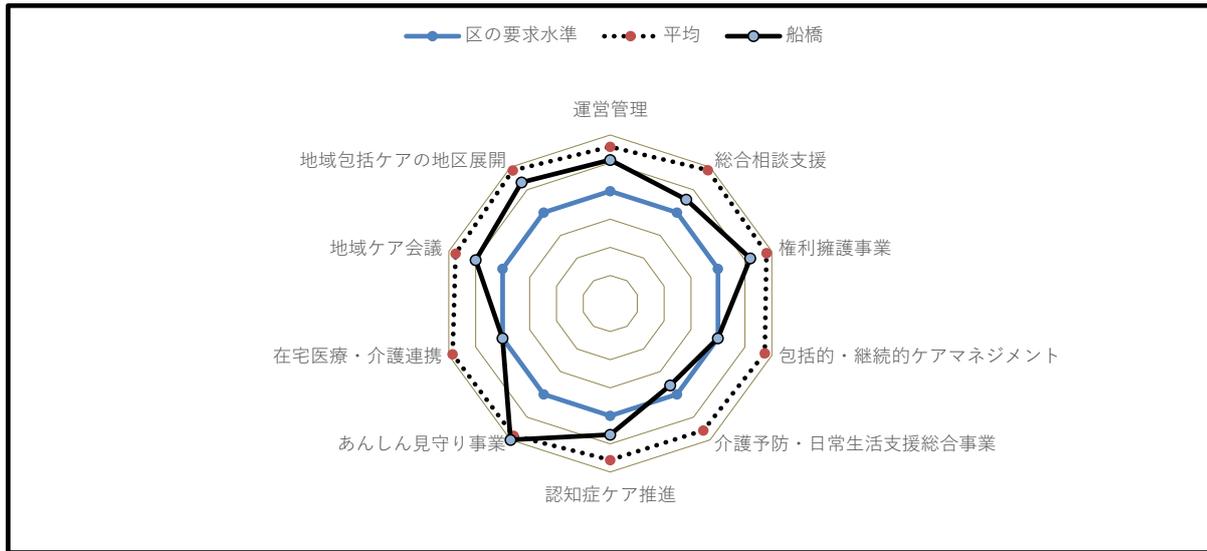


**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

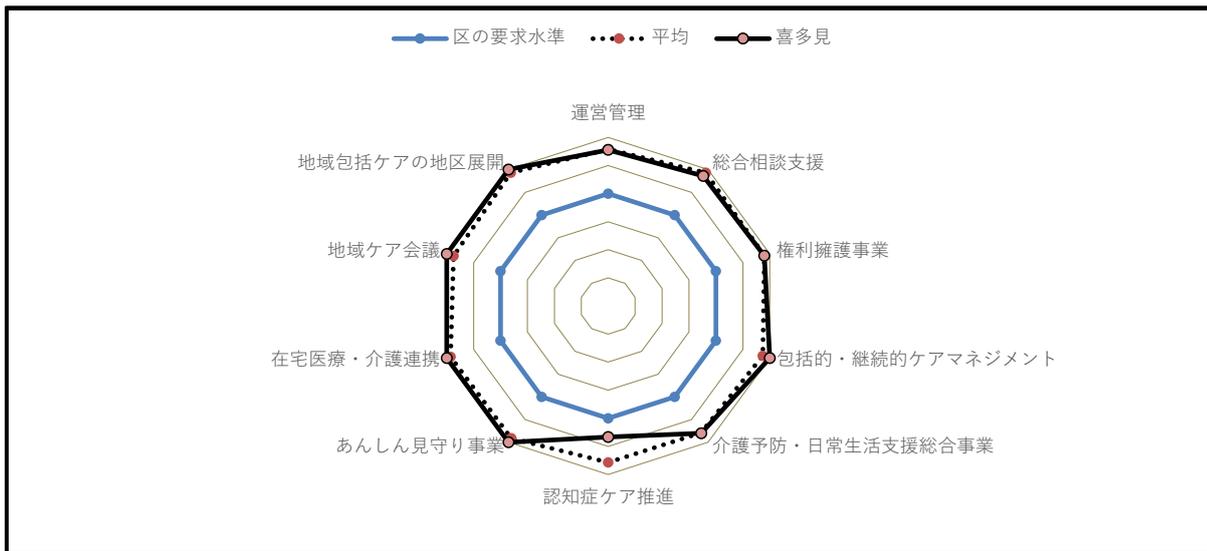
## 船橋 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っている。

## 喜多見 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

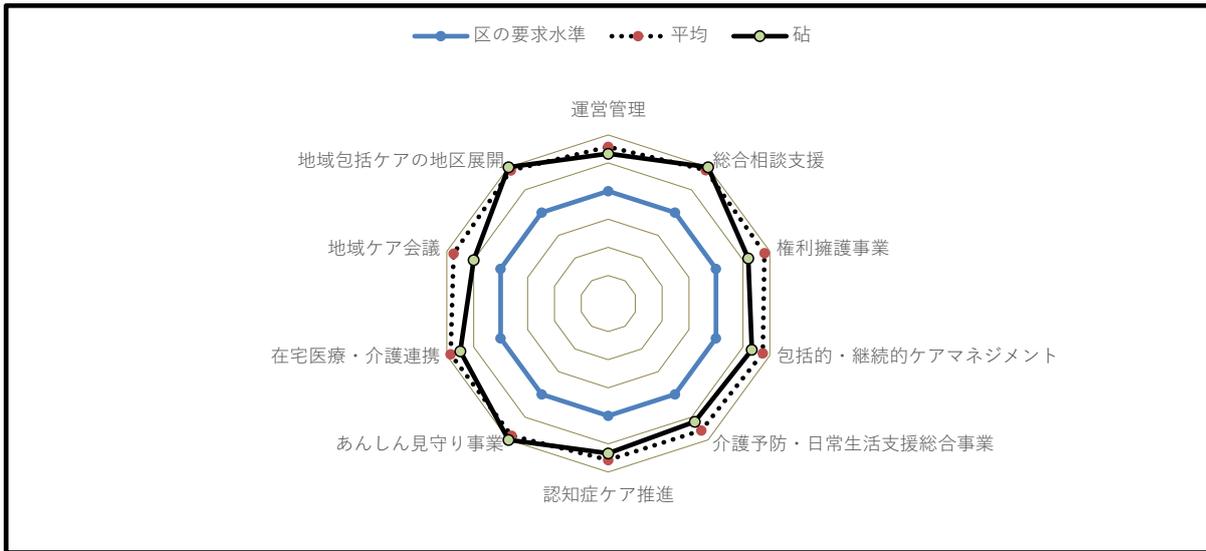


**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

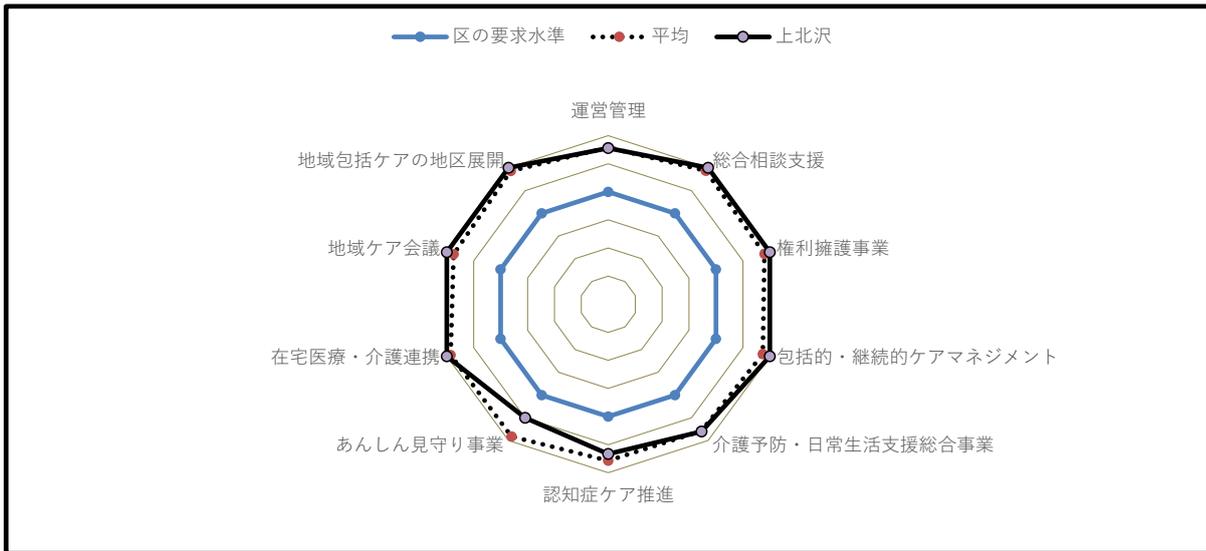
## 砧 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

## 上北沢 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表

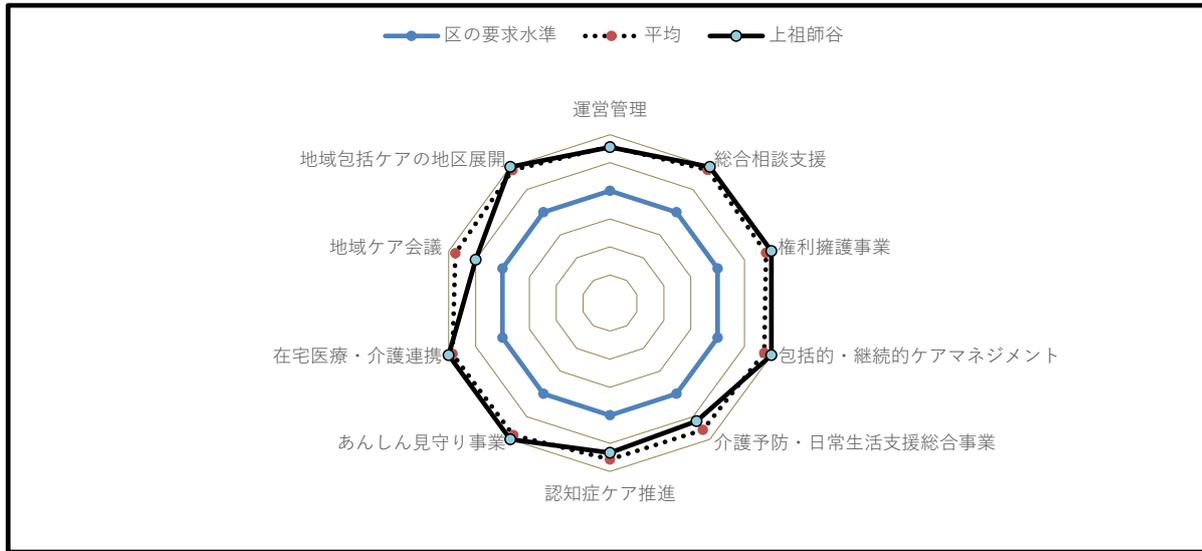


**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

# 令和4年度

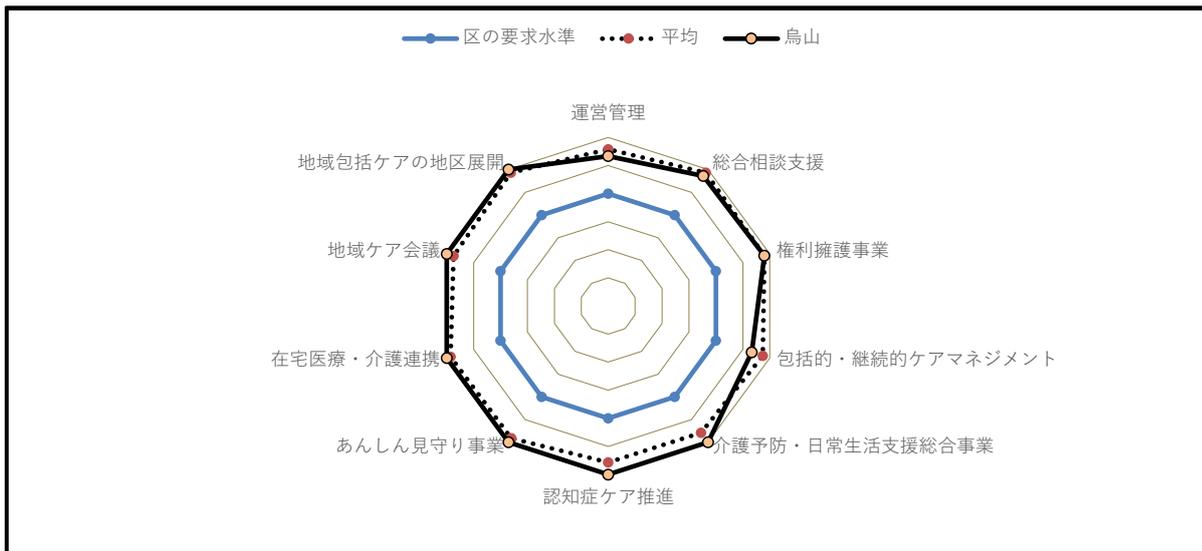
## 上祖師谷 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

## 烏山 あんしんすこやかセンター 事業評価総括表



**総括**

要求水準を上回っており、優れている。

## 1. 運営管理に関するもの

(1) 好事例	
	<p>・法人内のあんしんすこやかセンターを統括するために統括部長を置き、運営状況の把握や運営に関する相談の他、職員との面談を実施し、指導や助言を行っている。また、法人内のあんしんすこやかセンター管理者会議を月1回実施し、事業実施状況や課題について共有し解決に向けて検討を行っている。法人内の各あんしんすこやかセンター内で昨年度の実施内容の評価、振り返りを行い、話し合いの元、次年度の事業を計画する。作成された事業計画は、本部事務局と統括部長より確認し、必要に応じて修正等を行い世田谷区へ提出している。</p>
	<p>・社会資源は地区内、周辺の事業所やインフォーマル資源の特色を幅広く情報収集し、毎日の職員ミーティングで共有し、情報提供に活かせるよう心がけた。また、提供する情報の選択、提供の根拠を明確にするために、支援経過記録に判断、根拠を記載することを徹底した。</p>
	<p>・苦情対応・解決フローチャート(マニュアル)を職員がいつでも確認できるようにしている。苦情を受け付けた際は、職員で共有し、速やかに管理者に報告し指示を仰ぎ、内容に応じて法人、保健福祉課に報告、相談し協力を要請した。業務日誌に苦情・ヒヤリハット欄を設けて共有し、夕礼で再発防止策を検討し取り組んだ。毎月集計し結果を一覧にして共有した。そのため再発防止への意識を継続することができた。</p>
	<p>・法人は業務に関連する資格取得のため、研修時間の保障、研修費用を補助し人材育成をしている。毎年、法人内の有資格者へ意向調査を行い、異動等により配置できるよう体制を整えた。</p>
	<p>・法人の居宅介護支援事業所の介護支援専門員と、毎月1回、連携会議を実施した。事例検討や地域資源を共有するなどスキルアップを図り、地域包括支援センターへの異動時に備えた。</p>
	<p>・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は外した。</p> <p>・地域包括事業部長・副部長を設置し、法人として職員や管理者のフォローをする体制を整えた。</p> <p>・管理者は法人主催の管理者研修に出席し、労務管理、人材育成と定着、メンタルヘルス、ハラスメント対策等を学んだ。</p>
	<p>・職員全員を対象に入職歴の長い職員が講師となり、報告の仕方、記録の書き方(文書の基本)、カスタマーハラスメントについて内部研修を実施した。</p>
	<p>・世田谷地域あんしんすこやかセンター合同で、入職年数別交流会(経験3年未満職員交流会 年1回)、管理者会(年5回)、職種ごとの連絡会(各年複数回)を開催し、地域として人材定着に取り組んだ。</p>

( 2 ) 課題・改善事項	
	<p>・保健師等の医療系職員の複数配置については、認知症ケア、精神疾患の相談、在宅療養相談等で重要と考えられるが、区あんすこ全体の医療職の総数はほぼ横ばいとなっており、医療職が1名のあんすこなどでは複数配置が期待される。また、医療職としては、国の方針により保健師の配置が望まれる。</p>
	<p>・令和3年度において、約半数のあんしんすこやかセンターにおいて職員の入職・離職（休職、異動、勤務形態変更等を除く）があった。また、在席年数、地域包括支援センターの経験年数は、ともに、ほぼ3年以上となっている。安定した職員体制のため、職員定着と人材育成が引き続き重要である。</p>
	<p>・あんしんすこやかセンターの運営において重要な役割を担う管理者も、定年や人事異動により交代する。地域の信頼のもと安定的な運営を行うために、管理者の定着が必要である。そのため、管理者人材の計画的な育成・配置、管理者の補佐や運営法人のバックアップも望まれる。（管理者の交代：令和2年度7地区、令和3年度3地区、令和4年度4月5地区）</p>

## 2. 事業運営に関するもの

(1) 好事例	
	<p>・地区をさらに二つの区域に分け、チーム制で担当し、困難ケース以外でも一人で抱え込むことなく、多職種の職員同士が協力しながら情報共有や意見交換を行える体制とした。</p>
	<p>・コロナ禍でも持続的に地域の人が立ち寄り気軽に相談できる場を毎月1回地域のひろばで開催した。実施あたってはあんしんすこやかセンターボランティア、民生委員、ケアマネジャー、民間サービス事業者、学生ボランティア、商店会振興組合、警察等と協働した。</p>
	<p>・支援が必要な高齢者を把握した場合、成年後見センターや保健福祉課と連携し、早期に個別対応を行ってきた。また、申し立て支援がスムーズに行えるよう地域の医療機関の医療ソーシャルワーカーとの情報共有に努めた。</p>
	<p>・『未来夢倶楽部～後見人ってどんな時に何してくれるの?～』というテーマで、成年後見センター職員を講師にいきいき講座を開催した。老後に起る金銭管理、入院、施設入所等まつわる困難を自分事として捉え、その際に実際に誰がどのように相談に乗り支援してくれるかを考えるグループワークを行いながら、地区住民への成年後見制度にまつわることへの理解と周知を図った。</p>
	<p>・地区の主任ケアマネジャーとの定例会で、コロナ禍で集合形式の研修や会議が減少したことにより、情報・意見交換の機会が失われ、業務遂行に不安を感じるケアマネジャーがいることを把握した。そのため、ケアマネカフェや研修、地区包括ケア会議においてグループワークを実施するなど、積極的に情報・意見交換の機会を設けた。</p>
	<p>・訪問者リスト時等で介護予防の対象者を把握し一般介護予防事業に繋げるとともに、コロナ禍で外出できない方へオンラインによる『オンラインお話し会』を立ち上げ新たな住民主体の活動支援に取り組んだ。</p>
	<p>・高齢者が自分の状態を知る機会として、令和元年度より体力測定会を開始した。コロナ禍で開催できない時期には季節ごとにウォーキングマップを作成した。奥沢・九品仏あんしんすこやかセンターとデイホームに立ち寄り、介護予防手帳に歩いた回数分のスタンプを押すことで、個々に介護予防に取り組むことができるように支援した。</p>
	<p>・コロナ禍で、住民の地域活動にも変化が見られたため、サロンの開催状況は常に社会福祉協議会職員と情報共有した。サロン以外の自主グループについては、主催者に状況を聞き取った。得られた情報を地区社会資源一覧にまとめ、ケアマネジャーや民生委員に配付した。</p>
	<p>・毎月三者で、サロンや会食会、体操クラブ等、地区内の活動団体に出向いて情報発信や窓口周知を行った。また、伺ったサロン等において、出張講座として、フレイル予防や感染予防対策、消費者被害等の講話や軽体操を実施した。</p>

	<p>・東京ホームタウンプロジェクト地域づくり実践ゼミに参加した。地域づくり、居場所づくりにおいて住民への働きかけ方について考え、その後、東京ホームタウンプロジェクト共創力アッププログラムモデル地域研修に三者で参加した。アドバイザーの伴走支援によるワークショップを行い、三者で地域づくりについてそれぞれの立場の考えを出し合い、アイデアの洗い出しを行い、取り組み計画を立てた。三者で目指す方向性を共有することができた。担い手発掘に向けて来年度取り組んでいく。</p>
	<p>・地域サロンの会議や民生委員の会議、住民主体型認知症カフェに参加し、地域住民の情報共有や相談に応じた。住民主体型認知症カフェでは、参加者が介護の相談ができるように相談ブースを設けた。また、実態把握訪問を開始する前には、民生委員と情報共有会を開催した。</p>
	<p>・もの忘れ相談への職員対応を標準化する取り組みとして、支援方法や医療情報をまとめたファイルを作成し、実際の業務に活用した。また、一度受けた認知症に関する相談ケースに関しては、リストアップして継続的にモニタリングした。</p>
	<p>・地域の住民ボランティアにも加わっていただき、新たに男性介護者を対象とした家族会を立ち上げた。</p>
	<p>・認知症当事者が活躍できるように、カフェやラジオ体操の開催のほか、ボランティアとして参加できるデイサービスへのつなぎを行うなど、地域のネットワークづくりを推進した。</p>
	<p>・認知症カフェにおいて、手芸や「認知症とともに生きる希望条例」の講話を組み合わせることで認知症当事者や一般の方、支援者が集う場となっている。</p>
	<p>・アクション講座を小中学校で開催し、認知症の本人に登壇していただいた。小学校では、社会福祉協議会との連携により福祉体験学習の中で講座を実施したり、講座終了後の振り返り授業等も行った。</p>
	<p>・普及啓発に関する取り組みとして、町会・自治会定例会や地域の主任ケアマネジャー連絡会、駅、商店、医療機関、薬局、コンビニ、金融機関、不動産店、寺院等へ条例の内容を説明したり、広報紙に条例の紹介記事を掲載した。</p>
	<p>・ボランティアの希望や特性などに応じてあんしん見守り事業への協力を働きかけていくために、社会福祉協議会、ボランティアビューロー等と連携し、毎年「ボランティア交流会」を開催し、ボランティアの活動のモチベーション維持の共有や活動の広がりについて検討している。</p>
	<p>・熱中症で繰り返し救急搬送されているケースにおいて、本人がサービス利用を拒否していたため、病院や保健福祉課と連携して対応した。特に夏場は職員全員が交代で訪問し、安否の確認とともにサービス利用を勧めるなど、所内で支援方針を検討し対応した。</p>
	<p>・異動者リストやすでに関わりのあるケースにおいて、配偶者を亡くされた方を抽出し、グリーンケアの視点で実態把握を行った。</p>

	<p>・オートロックマンションを中心とする集合住宅の見守り体制の構築については、年度を通して地区内の集合住宅の情報収集、更新を継続し、管理人等集合住宅におけるキーパーソンの把握とともにあんしんすこやかセンターの周知を行い、相談しやすい関係作りを行う。また、民生委員等地域住民との情報交換も行い、見守りネットワークの維持も行っていく。</p>
	<p>・複合する問題を抱えた世帯に対し、幅広く対応を行うため、まちづくりセンターや社会福祉協議会、北沢地域障害者支援相談センター、民生委員・児童委員と勉強会を開催した。また、三者で、町会やサロン関係者、民生委員・児童委員、地域福祉推進員や地区サポーターとの勉強会・意見交換会を開催した。</p>
	<p>・次のような地域課題を把握し、取り組んだ。 前期高齢者の孤立防止（実態把握・あんしんすこ周知・地域参加の担い手発掘） 高齢男性の孤立防止（男性対象サロンの立ち上げ） ③築年数の長い集合住宅の高齢者孤立防止（住民同士の見守り活動の立ち上げ） ケアラーズカフェの立ち上げ（介護者・家族のメンタルヘルスケアになる居場所づくり） 見守りボランティアの発掘</p>
	<p>・「公社けやきの会」においては、「公社けやき運動サロン」の運営の他、買い物支援として、買い物ツアーをこれまでと違う店舗にて実施した。高齢者買物支援マップの配布を行った。ごみ出し支援として、まちづくりセンターの古着古布回収にて集積所に持って行くのが困難な方の自宅に訪問して支援した。</p>
	<p>・三者に加え、保健福祉課、地域振興課、子育て支援コーディネーターも連携会議に出席し、あんしんすこやかセンターも複数名で参加してそれぞれが把握した地域課題の共有、検討を行い、交通の便の悪いエリアでの移動販売に合わせた出張相談と窓口PRを行い、ちょっとした困りごとでも相談できる関係づくりに努めた。また地域の自主グループ、サロン、ミニデイ、多世代が集うコミュニティカフェ、おでかけひろばにも出向き、出張講座や窓口PRなどを行い、気軽に情報共有や相談ができる関係づくりに努めた。三者で相談し「気になる人いませんか」というチラシと福祉の相談窓口のステッカーを作成し、あんしんすこやかセンターの広報紙と共に、150か所程の地域の商店などに配布した。また、えるもーる商店街の街頭放送で「気になる人いませんか」とアナウンスをいただいている。地域のコミュニティカフェ主催で「あんすこってなに？」というテーマで広報活動を行った。</p>

( 2 ) 課題・改善事項	
	相談対応について、相談内容が多様化・多問題化しており、件数も増えている。また、相談対応以外に事業なども行っている。職員のモチベーションの維持とバーンアウトしない運営が課題である。
	・高齢者向けのスマートフォン教室において、高齢者が病気や骨折をしてもインターネットにて買い物ができるなど暮らしに役立つスキルの習得を目標としたが、スキル習得までいかなかったのが、今後の課題である。
	・自立支援・介護予防の視点を踏まえたケアマネジメントについて ケアマネジメントを実施するためのOJTは各あんすこで行われているが、まだ、本人主体・具体的な目標設定したり、運動機能に加え、口腔・栄養、社会参加、フレイルになった要因等の情報を確認し、適確にアセスメントができていないあんすこが多い。
	・長引くコロナ禍において、フレイルが進行した高齢者も多いと思われる。引き続き地域と連携して高齢者の実態把握に努め、必要な支援に繋げていく必要がある。
	・コロナ禍の影響により、多くの住民がフレイルの状態になっていると思われる。また、地域コミュニティの縮小もみられ、住民同士の交流が減少している。そして今後も、感染症等の影響により、対面での交流が難しくなることも懸念される。さらなるフレイルの加速を予防するために、デジタル講座の開催など事業の充実を図り、高齢者のオンラインの活用を地域に拡大させていく。
	・長引くコロナ禍の自粛生活から、元の活動リズムに戻れない高齢者を少なからず把握している。地域を支えてきたボランティアメンバーも同様であり、負担なく地域活動の再開を働きかけていく必要があると感じる。新たなボランティアの発掘、ボランティアの育成、そしてボランティアの活動場所の見直しなどが必要。
	・高齢者の状態把握や普及啓発、住民同士の交流など、介護予防の取組みにおけるオンラインの活用は、今後も拡大していくと思われる。区や関係機関とも連携しし、様々な機会を捉えてスマートフォンやタブレット、アプリケーションなどの操作スキルを向上させる必要がある。
	・認知症初期集中支援チーム事業や医師訪問事業等を上手く活用できるよう、担当者個人でのケースの抱え込みを回避し、所内で情報共有やケース検討を行う体制づくりのほか、保健福祉課やケアマネジャー等と連携し、情報収集やインテーク、事実確認等にかかる職員のスキル向上を図る必要がある。
	・希望条例・計画に基づくアクションは、認知症の本人の社会参画・発信を重視しながら進めていくことが望ましいが、まずは地区内の本人と出会い、つながることが課題である。また、アクション講座がアクションチーム結成のきっかけになるよう、地区の状況やニーズに応じて創意工夫し、多世代に向けて開催するとともに、地区で活動できるボランティア人材の活躍の場づくりに取り組んでいく必要がある。

	<ul style="list-style-type: none"><li>・見守りリストを災害時の安否確認にも活用できるよう工夫して整備し、保管法を工夫しているしているあんすこもあるが、多くのあんすこでは不十分である。</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>・三者に児童館を加えた四者の連携により、福祉の相談窓口、参加と協働による地域づくりの取組みをより発展させることが望まれる。</li></ul>