

世田谷区地域包括支援センター運営協議会（令和3年度第3回）次第

1 開会

2 議事

- (1) 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

- (1) 介護予防筋力アップ教室等の実施事業者の選定結果について

(介護予防・地域支援課) [資料2]

- (2) 介護予防・日常生活支援総合事業の対象者の弾力化について

(介護予防・地域支援課) [資料3]

- (3) 地域行政推進条例素案等について

(地域行政課) [資料4]

- (4) 「ひきこもり相談窓口」の開設について

(生活福祉課) [資料5]

- (5) 身元保証人が立てられない方の入院・入所に関する保健福祉検討PT作業部会の検討結果について

(生活福祉課) [資料6]

4 その他

- ・GOTO 健康長寿 おうちで学ぶフレイル予防講座チラシ

(介護予防・地域支援課) [資料7]

- ・認知症条例1周年記念講演の動画配信チラシ

(介護予防・地域支援課) [資料8]

令和3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	
	佐伯 孝英	世田谷薬剤師会監事	
	小谷 知	玉川砧薬剤師会副会長	
	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	佐藤 庸平	世田谷ケアマネジャー連絡会副会長	
	宮川 英子	世田谷区介護サービスネットワーク副代表	
	間野 武雄樹	新代田あんしんすこやかセンター職員	
	竹中 毅	二子玉川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	長岡 光春	高齢福祉部長	

（敬称略）

令和 4 年 3 月 1 日
介護予防・地域支援課

令和 4 年度のあんしんすこやかセンター評価点検について

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おり、令和 4 年度についても実施する。

さらに、令和 4 年度は、次の委託期間が近づいてきたため、現在の委託期間（令和元年度～6 年度）の取組みに対する総合評価も併せて実施する。

1 令和 3 年度の評価点検からの変更について

令和 4 年度の評価点検については、運営協議会とあんすこからの意見や令和 3 年度の評価点検の実施状況を踏まえ、改善案を検討したので報告する。

(1) 運営協議会委員の意見

1 1 月 1 日開催の運営協議会において、委員から次のような意見があった。

- ① 委員ヒアリングについては、同一年度に全てのアんすこでヒアリングを実施したわけではないため、採点対象としていないとあるが、自己評価点検表では知り得なかった情報等もあると思われるため、是非有効に評価・採点願いたい。
- ② 三者連携の強化充実が期待されているが、地区によりまちづくりセンターに温度差があるため、区に働きかけをお願いしたい。

その他、あんすこの運営について次のような意見があったため、今後の運営に活かしていきたい。

- ③ 介護予防について、なぜフレイルになったかという医学的な評価も非常に重要であるため、食事、運動、社会参加に加え、医療連携についての視点も取り入れるとよい。
- ④ 災害時の対応にも備え、あんすこには地区の介護事業者のリーダーシップを取る立場を期待する。
- ⑤ 地域ケア会議がリモートで開催され、地区を越えて多くの薬剤師が参加する機会を得ることができたので、配慮してほしい。

(2) あんすこの意見

令和 3 年度の評価点検後に行ったアンケートにおいて、あんすこから以下のような意見があった。

- ① あんすこの事務作業量の軽減を検討、実施していただきたい。
- ② 三者連携の評価方法について検討していただきたい。
- ③ オンライン環境整備のための予算をお願いしたい。
- ④ 採点の目安の明確化・適正化のため、区職員によるあんすこへの訪問を実施してほしい。
- ⑤ 提出について、自己評価点検表の提出後に今年度の事業計画を提出するという順番に変更してほしい。
- ⑥ 医療系職員の複数配置を求めるのであれば、人件費の上乗せをして欲しい。

- ⑦ 「三者協働の防災・災害時対応の取組み」の評価項目を設けて欲しい。
- ⑧ 全体的に◎の評価が多く、点数を設ける意味合いについて疑問がある。◎の中にも幅があると思う。

(3) 令和3年度からの変更点について

令和4年度の評価点検については、令和3年度の実施状況等を踏まえ、以下のように改善を図る。なお、3段階の採点基準(◎、○、△)や、採点根拠となる内容を事業計画書の実績欄に記載するという方法は令和3年度から変更しない。

- ① 令和元年度～3年度にかけて実施した委員ヒアリングの結果については、総合評価(3 現在の委託期間(令和元年度～6年度)の取組みに対する総合評価の実施参照)を実施する際に、有効に評価・採点する。
- ② 三者連携については、あんすこの取組みを評価できるよう考慮する。
- ③ 採点の目安の明確化・適正化のため、評価指標の見直しにあたっては、あんすこ職員にもご意見を伺いながら作成する。
- ④ 評価指標については、仕様書との整合性に注意して見直すとともに、採点のばらつきをなくすため一層の明確化を図る。
- ⑤ PDCA サイクルに則り、事業計画及び自己評価点検表の提出の順番を見直す。

また、評価点検の変更点ではないが、運営協議会とあんすこからの意見を踏まえ、令和4年度にはあんすこの委託料に、オンライン環境整備のための予算を計上する。

なお、11月1日開催の運営協議会の後、令和3年度の評価点検結果を事業所管課及び保健福祉課と共有した。事業やあんすこへの支援の充実など、運営改善に活かしていく。

(4) 令和4年度の評価点検(案)

令和4年度の評価点検項目・指標案は別紙1のとおり。

(参考：事業計画書(実績報告の部分あり) 別紙2のとおり)

2 現在の委託期間(令和元年度～6年度)の取組みに対する総合評価の実施

(1) 主旨

現在の事業者による委託期間は令和元年度～令和6年度であり、令和5年度後半～6年度には、次期の事業者選定を予定している。次期選定では、現委託期間での実績評価を採点に反映させる考えである。このため、令和4年度には、これまでの取組みに対する総合評価を行う。

(2) 総合評価の方法

- ① 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(当時の記録をもとに、委員に採点をお願いする)に加え、ウ. これまでの委託期間の運営に関する振り返りシート(別紙3)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(別紙4)を行う。これらを総合的に勘案し、事務局(区)による集計・採点を行う。採点は5段階評価とする。(事務局案)
- ② ①の後、運営協議会委員によるヒアリング(3 運営協議会委員によるヒアリン

- グ参照)を実施し、上記の事務局案を踏まえ、委員による採点を行う。(委員案)
- ③ 運営協議会にて総合評価(委員案を踏まえた事務局最終案)を検討、確認し、評価を確定する。

3 運営協議会委員によるヒアリング

(1) ヒアリングの内容

令和4年度は、2(2)②のとおり総合評価を行うため、委員が振り返りシートの記載内容等について、あんすこ職員(法人担当者を含む。)にヒアリングを実施する。ヒアリングにおいては、委員は振り返りシートの内容やあんすこの運営等について、現在の委託期間(令和元年度～6年度)の取組みを評価するにあたり必要だと考える質問を行う。なお、ヒアリング終了後には、実施したあんすこごとに採点(5段階評価)を行う。

(2) ヒアリングを実施するあんすこ

令和4年度は全28あんすこについてヒアリングを実施する。

(3) 令和4年度のヒアリングを行う委員

- ① 密を避けるため、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)で数名ずつのグループを構成し、1グループが数か所のあんすこをヒアリングする方法で実施する。
- ② グループは地域等を考慮した編成を想定している。各グループに、区職員(介護予防・地域支援課長)が同席する。

(4) 実施時期

令和4年度のヒアリングは令和4年11月頃の実施を予定している。日程調整等については、令和4年7月頃に別途連絡させていただく。

4 令和4年度のスケジュール

令和4年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・運営協議会(令和4年度(令和3年度実績)評価点検及び現在の委託期間(令和元年度～6年度)の総合評価案の確認) ・令和4年度事業計画の作成、令和4年度自己評価点検、振り返りシートの作成の依頼
5月	<ul style="list-style-type: none"> ・自己評価点検の提出(実績報告も提出) ・財務審査 ・アンケートの実施(総合評価)
7月	<ul style="list-style-type: none"> ・運営協議会(経過報告) ・振り返りシートの提出(総合評価) (・ヒアリングの日程調整)
10～11月	<ul style="list-style-type: none"> ・運営協議会(令和4年度(令和3年度実績)評価点検の結果報告・改善方針)
11月	<ul style="list-style-type: none"> ・結果通知 ・あんすこへの運営協議会委員によるヒアリング(総合評価)
令和5年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・運営協議会(令和5年度評価点検及び総合評価案の確認) ・令和5年度事業計画の作成、令和5年度自己評価点検の依頼

5 令和元年度～令和3年度に実施した委員ヒアリングの採点に関するお願い

「1 令和3年度の評価点検からの変更について」のとおり、運営協議会とあんすこか

らの意見を踏まえ、令和元年度～3年度にかけて実施した委員ヒアリングの結果を評価・採点し、総合評価に反映させることとした。このため、あんすこへのヒアリングの実施結果について、運営協議会委員による評価をお願いしたい。詳細については、令和4年3月下旬頃に別途連絡させていただく。

職種		社会福祉士	社会福祉士に準ずる者	主任ケアマネ	主任ケアマネに準ずる者	保健師	保健師に準ずる者	ケアマネ	その他	合計	平均
配置人数 (令和4年5月1日時点)	常勤									0人	入力不要
	非常勤									0人	入力不要
	常勤換算値									0.00人	入力不要
3職種一人あたり高齢者数		#DIV/0!						常勤換算値合計		0.00人	入力不要
在籍年数ごとの人数 (令和4年5月1日時点)		1年未満	1年以上2年未満	2年以上3年未満	3年以上4年未満	4年以上5年未満	5年以上6年未満	6年以上7年未満	7年以上	0人	年 月
地域包括支援センター経験年数ごとの人数 (令和4年5月1日時点)		1年未満	1年以上2年未満	2年以上3年未満	3年以上4年未満	4年以上5年未満	5年以上6年未満	6年以上7年未満	7年以上	0人	年 月

地区の特徴

運営方針

令和3年度の取り組み(PR)

令和3年度の取り組みから見た課題(中長期的課題も含む)

運営法人確認欄

担当者	●●●●
確認日	令和4年●月●日

補足

1. 運営管理

(1) 管理・運営体制

目標	①法人のバックアップ体制が整っている。
	②適正な事務処理がされている。

※本設問は法人のご担当者様がお答えください。

法人があんしんすこやかセンターの運営状況等を把握しているか。	
◎ 法人は、支援センターの運営状況を日頃から把握し、支援センター職員と意見交換等を行い、助言、指導等ができています。 ○ 法人は、支援センターの運営状況を定期的に把握し、加えて問題が生じた場合には対応している。 △ 法人が支援センターの運営状況を直接聞く場はなく、運営状況等をあまり把握していない。	

※本設問は法人のご担当者様がお答えください。

事業計画の作成にあたり法人が関与しているか。	
◎ 支援センターの事業計画書の作成にあたり、法人においても、支援センターの運営状況等について評価(課題把握、改善方針の検討等)を行い、ヒアリングや意見交換の場を設け調整を行っている。 ○ 支援センターの事業計画書の作成にあたり、法人が内容確認を行っている。 △ 支援センターの事業計画書は、法人と調整せずに、支援センターが作成している。	

※本設問は法人のご担当者様がお答えください。

能率的、正確な事務処理がされているか。	採点対象外
・ 事務処理を能率的に行うための工夫をしている。(□はい・□いいえ) ・ 正確な事務処理の取組みを行っている。(□はい・□いいえ)	

(2) 公正・中立性

目標	①公正・中立性に配慮した対応ができています。
	②公正・中立性のチェック・是正方法がある。

利用者がサービス等を選択する際に、公正・中立性に配慮した対応をしているか。	
◎ 利用者への複数選択肢の提示や、利用者や家族の意向尊重により、利用者の選択性の保障に取り組んでいる。また、利用者の選択が適切に行えるよう、利用者の心身状況に応じた伝え方をするなど利用者主体の支援に配慮している。 ○ 利用者への複数選択肢の提示や、利用者や家族の意向尊重により、利用者の選択性の保障に取り組んでいる。 △ 利用者の選択性の保障への対応(特定の事業者への偏りの防止)が十分とは言えない。	

公正・中立性が確保されたかチェックしているか。	
◎ 定期的な自己点検など、特定の事業者への偏りがないかチェックしている。また、事業者の紹介経緯の記録作成、法人や職員全員による点検などにも取り組んでいる。 ○ 定期的な自己点検など、特定の事業者への偏りがないかチェックしている。 △ 公正・中立性が確保されているかのチェックが十分とは言えない。	

(3) 個人情報・電子データの管理

目標	個人情報・電子データの管理の方針が明確である。	
個人情報・電子データの管理マニュアルが整備されているか。	採点対象外	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。(□はい・□いいえ) 		

(4) 接遇・苦情対応

目標	①接遇の方針が明確である。	
	②苦情対応の方針が明確である。	
	③苦情を事業改善に活かす仕組みがある。	

接遇マニュアルが整備されているか。	採点対象外
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。(□はい・□いいえ) 	

苦情対応マニュアルが整備されているか。	採点対象外
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。(□はい・□いいえ) 	

苦情に対する再発防止策を検討しているか。	
<p>◎ 速やかに区へ報告するとともに、職場で情報共有し、再発防止策の検討をしている。また、苦情の内容に応じ管理者の判断により、法人へも報告し、再発防止策を組織的に検討し実施している。</p> <p>○ 速やかに区へ報告するとともに、職場で情報共有し、再発防止策の検討をしている。</p> <p>△ 苦情に対する再発防止策の検討が十分とは言えない。</p>	

(5) 安全管理

目標	①災害時対応の方針が明確である。	
	②緊急時対応の方針が明確である。	
	③感染症対策の方針が明確である。	
	④職員の健康管理について適切に対応している。	

災害時対応マニュアルが整備されているか。	採点対象外
<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害時の対応について、あなすこの業務・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。(□はい・□いいえ) 	

区の緊急対応マニュアルに従って適切に対応されているか。	採点対象外
<ul style="list-style-type: none"> ・ 区の緊急対応マニュアルを、職員全員で確認している。(□はい・□いいえ) 	

感染症対策に取り組んでいるか。	採点対象外
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。(□はい・□いいえ) 	

健康管理が実施されているか。	採点対象外
<ul style="list-style-type: none"> ・ 健康診断が実施されている。(□はい・□いいえ) ・ 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。(□はい・□いいえ) 	

(6) 職員体制

目標	①欠員時に迅速に職員補充できる。
	②人材育成に取り組んでいる。
	③定着支援に取り組んでいる。

※本設問は法人のご担当者様がお答えください。

欠員時の職員補充の方策があるか。	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 新規採用や法人内異動等、欠員補充のための方策があり、評価対象年度において3ヶ月を超える期間での欠員は生じなかった。また、法人内資格者の育成など、欠員が生じた場合にすぐに配置できる職員の確保等における取組みや仕組みがある。 ○ 新規採用や法人内異動等、欠員補充のための方策があり、評価対象年度において3ヶ月を超える期間での欠員は生じなかった。 △ 欠員補充のための方策が十分とは言えない。 	
<p>※<参考>該当する方にチェックを入れてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。(□はい・□いいえ) 	

※本設問は法人のご担当者様がお答えください。

組織的に人材育成に取り組んでいるか。	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 人事考課制度、職員の課題に応じた研修など、計画的に人材育成に取り組んでいる。また、新人・中堅・管理者など、キャリアに応じた育成体制がある。 ○ 人材育成に取り組んでいる。 △ 日々の業務での人材育成にとどまっている。 	
<p>※<参考>該当する方にチェックを入れてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 人事考課(評価)の仕組みがある。(□はい・□いいえ) 	

※本設問は法人のご担当者様がお答えください。

人材定着のための取り組みをしているか。	
<ul style="list-style-type: none"> ◎ 現場での教育、フォロー(メンタルヘルスケア、福利厚生等)が行われている。加えて管理者への心のケア、モチベーションアップ等に取り組んでいる。 ○ 現場での教育、フォロー(メンタルヘルスケア、福利厚生等)が行われている。 △ 現場での教育、フォローが十分に行われているとは言えない。 	
<p>※<参考>該当する方にチェックを入れてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 勤務条件等においても定着の取組みを行っている。(□はい・□いいえ) 	

(7) 経営状況

目標	経営状況が健全で、安定的、継続的に運営が可能である。
----	----------------------------

法人の経営状況が健全か。	入力不要
公認会計士による審査	

2. 総合相談支援

(1) 総合相談

目標	①ワンストップサービスとしての役割を果たしている。
	②質の担保(的確なインテーク、アセスメント)がされている。

高齢者の様々な相談について、ワンストップサービスを心掛け、適切な機関、制度、サービスにつなげているか。	
◎ 様々な経路からの多種多様な相談に対して、的確な状況把握を実施し、相談内容に即したサービスや制度に関する助言、関係機関の紹介等、専門分野への繋ぎを行っている。また、総合相談窓口の質の向上のため、他の専門機関との勉強会の開催や研修参加など、相談援助スキルの向上にも努めている。	
○ 様々な経路からの多種多様な相談に対して、的確な状況把握を実施し、相談内容に即したサービスや制度に関する助言、関係機関の紹介等、専門分野への繋ぎを行っている。	
△ 適切な機関、制度、サービスへの繋ぎが十分ではないなど、ワンストップサービスとしての役割が十分果たせていない。	

地区における潜在的な利用者への取組みを行っているか。	
◎ 利用者宅への訪問のほか、サロンや民生委員の会議等に出向き相談に応じている。また、潜在的な利用者の把握のため、出張相談会など地区の実情に合わせた方法による相談に取り組んでいる。	
○ 利用者宅への訪問のほか、サロンや民生委員の会議等に出向き相談に応じている。	
△ 利用者宅への訪問以外では、あんすこ以外の場所で相談に応じることがほとんどない。	

継続的な支援を行っているか。	
◎ 継続支援の要否を判断し、継続的な支援が必要と判断した方には、定期的に状況を確認するなど、状態に応じた支援を行っている。また、今後の支援の方向性について所として確認を行っている。	
○ 継続支援の要否を判断し、継続的な支援が必要と判断した方には、定期的に状況を確認するなど、状態に応じた支援を行っている。	
△ 主訴にのみ対応し、継続的な支援が必要かどうかの判断を行えていない。	

多職種のチーム対応が行われているか。	
◎ 困難事例について、多職種それぞれが持つ知見を活かした対応ができている。また、困難事例以外についても、常に多職種が情報共有、意見交換できる体制がある。	
○ 困難事例について、多職種それぞれが持つ知見を活かした対応ができている。	
△ それぞれの専門職が、縦割りで業務を行っている。	

(2) 地域包括支援ネットワーク構築

目標	地域包括支援ネットワークづくりができています。
----	-------------------------

関係機関との関係づくりに取り組んでいるか。	
◎ 会議の開催、参加、地域の社会資源の把握等、地域包括支援ネットワークづくりに取り組んでいる。また、そのネットワークが具体的な高齢者支援に機能している。	
○ 会議の開催、参加、地域の社会資源の把握等、地域包括支援ネットワークづくりに取り組んでいる。	
△ 挨拶程度で、関係が構築できたとはいえない関係機関が多い。	

(3)実態把握

目標	実態把握の取組みができています。
----	------------------

実態把握に取り組んでいるか。	
◎ 訪問対象者リストによる訪問を実施している。それに加え、隠れた問題やニーズを早期に発見するため、地区の実情に応じて、訪問対象者リスト以外の訪問(前期高齢者、転入者など)にも工夫して取り組んでいる。 ○ 訪問対象者リストによる訪問を実施している。 △ 訪問対象者リストによる訪問の実施状況が十分とは言えない。	

(4)PR

目標	あんしんすこやかセンターのPRができています。
----	-------------------------

あんしんすこやかセンターのPRに取り組んでいるか。	
◎ 広報紙の発行やチラシの配布等、あんしんすこやかセンターのPRに取り組んでいる。効果を上げるため、実施方法、発行頻度・部数を増やす、対象者を絞り込むなど、改善しながら取り組んでいる。 ○ 広報紙の発行やチラシの配布等、あんしんすこやかセンターのPRに取り組んでいる。 △ あんしんすこやかセンターのPRが十分できているとは言えない。	

3. 権利擁護事業

(1) 虐待

目標	①職員のスキルアップに取り組み、虐待に対する職員の理解・認識ができています。
	②普及啓発に取り組んでいる。
	③早期発見、早期対応に努めている。
	④迅速に対応が出来るよう努めている。

虐待に関する法令や制度、対応について職員の知識や対応力向上に努めているか。	
◎ 虐待対応について、各種研修や地域ごとに開催される勉強会や交流会に参加し、知識や情報の習得に努め、所内でも共有している。また、その知識や情報を所内の帳票や対応方法に取り入れるなど、実際の対応に活かせるようにしている。 ○ 虐待対応について、各種研修や地域ごとに開催される勉強会や交流会に参加し、知識や情報の習得に努め、所内でも共有している。 △ 更なる知識や情報の習得にまで取り組めていない。	

虐待防止の普及啓発の取組みを行っているか。	
◎ 地域の高齢者や関係機関に対し相談窓口の周知や、パンフレット配布など虐待防止の普及・啓発に努めている。また、虐待に対する気づきの目を広く持ってもらうため、地域の各団体などに勉強会を開催するなど、専門職や地域の方も含めて支援者が連携できるための関係づくりに努めている。 ○ 地域の高齢者や関係機関に対し相談窓口の周知や、パンフレット配布など虐待防止の普及・啓発に努めている。 △ 普及・啓発が十分できているとは言えない。	

早期発見、早期対応できるよう、虐待に発展しそうなケースの把握に努めているか。	
◎ 虐待疑いや虐待に発展する可能性がないか定期的にケース検討を行なっている。また、リスクのある事例については、予防的な支援等について検討している。 ○ 虐待疑いや虐待に発展する可能性がないか定期的にケース検討を行なっている。 △ 虐待疑いや虐待に発展する可能性について、ケース検討を十分できているとは言えない。	

迅速に対応できるよう、虐待ケースについて所内で情報共有しているか。	
◎ 担当者の不在時でも迅速に対応できるよう、虐待ケースに関する情報は、ミーティング等で、職員全員で共有している。また、進行管理表を作成するなどの可視化できる工夫をし、所内全体で虐待ケースの経過を把握している。 ○ 担当者の不在時でも迅速に対応できるよう、虐待ケースに関する情報は、ミーティング等で、職員全員で共有している。 △ 虐待ケースに関する情報共有が十分できているとは言えない。	

(2) 成年後見

目標	①職員のスキルアップに取り組み、成年後見に対する職員の理解・認識ができています。
	②普及啓発に取り組んでいる。
	③早期対応ができています。

成年後見に対する知識や情報の習得に努めているか。	
◎ 成年後見に関する業務を遂行するため、各種研修や地域ごとに開催される勉強会や交流会等に参加し、知識や情報の習得に努め、所内でも共有している。また、その知識や情報を実際の対応に活かせるようにしている。 ○ 成年後見に関する業務を遂行するため、各種研修や地域ごとに開催される勉強会や交流会等に参加し、知識や情報の習得に努め、所内でも共有している。 △ 更なる知識や情報の習得にまで取り組めていない。	

成年後見制度の普及啓発の取組みを行っているか。	
<p>◎ 地域の高齢者に対して、パンフレット配布や講座の開催、集まりの場を捉え、成年後見制度の普及・啓発に努めている。また、介護支援専門員等の支援者への普及啓発にも取り組んでいる。</p> <p>○ 地域の高齢者に対して、パンフレット配布や講座の開催、集まりの場を捉え、成年後見制度の普及・啓発に努めている。</p> <p>△ 地域の高齢者及び関係機関に対しての、成年後見制度の普及・啓発に取り組めていない。</p>	

判断能力が不十分で、独力で契約や財産管理等の行為が困難な方に適切な支援をしているか。	
<p>◎ 判断能力が不十分で、独力で契約や財産管理等の行為が困難な方に対して、成年後見制度の必要性の有無の判断をし、必要に応じて成年後見センターに繋いでいる。また、申し立てをスムーズに行えるよう、日頃から地域の医療機関等と連携をとることに努めている。</p> <p>○ 判断能力が不十分で、独力で契約や財産管理等の行為が困難な方に対して、成年後見制度の必要性の有無の判断をし、必要に応じて成年後見センターに繋いでいる。</p> <p>△ 判断能力が不十分で、独力で契約や財産管理等の行為が困難な方に対して、成年後見制度の必要性の有無の判断の検討が不足している。</p>	

(3)消費者被害

目標	①職員のスキルアップに取り組み、消費者被害に対する職員の理解・認識ができています。
	②普及啓発に取り組んでいる。
	③制度を理解し、関係機関と連携して対応できている。

消費者被害防止のために、関係機関と情報共有しているか。	
<p>◎ 消費者被害を未然に防止するため、消費生活センターや消費生活課、地域生活安全課等からの情報収集や情報提供を行い、ミーティングや勉強会等を通じ所内でも共有している。また、その情報を実際の対応等で活かせるようにしている。</p> <p>○ 消費者被害を未然に防止するため、消費生活センターや消費生活課、地域生活安全課等からの情報収集や情報提供を行い、ミーティングや勉強会等を通じ所内でも共有している。</p> <p>△ 消費者被害を未然に防止するための情報収集・提供が十分とは言えない。</p>	

消費者被害防止の普及啓発の取組みを行っているか。	
<p>◎ 消費者被害を未然に防止するため、介護支援専門員や民生委員に対して、消費者被害の情報を伝え、見守りの強化に努めている。また、社会福祉協議会や消費生活センターと協働して講座を開催するなど、未然防止・予防できる地域づくりに努めている。</p> <p>○ 消費者被害を未然に防止するため、介護支援専門員や民生委員に対して、消費者被害の情報を伝え、見守りの強化に努めている。</p> <p>△ 関係機関への情報提供は行っていない。</p>	

消費者被害問題が発生しているまたはそのおそれがある場合、関係機関と連携して支援しているか。	
<p>◎ 消費者被害に関する問題が発生しているまたはそのおそれがあると認められる場合には、消費生活センターや消費生活課、警察などと連携を図り、必要な支援を行うことができる。また、円滑に支援できるよう、日頃から関係機関との関係づくりに取り組んでいる。</p> <p>○ 消費者被害に関する問題が発生しているまたはそのおそれがあると認められる場合には、消費生活センターや消費生活課、警察などと連携を図り、必要な支援を行うことができる。</p> <p>△ 消費生活センターや消費生活課との連携が不十分で、必要な支援が十分できているとは言えない。</p>	

4. 包括的・継続的ケアマネジメント

ケアマネジャー支援

目標	①ケアマネジャー支援ができています。
	②社会資源の把握ができています。

ケアマネジャーのニーズ把握に取り組んでいるか。	
<p>◎ 地域のケアマネジャーのケアマネジメント力の向上と支援を効果的に行うために、意見交換等を行い、ケアマネジャーのニーズ把握に取り組んでいる。<u>加えて、地域の主任ケアマネジャーと協働し、ケアマネジャーを対象にした勉強会や意見交換の機会を設けている。</u></p> <p>○ 地域のケアマネジャーのケアマネジメント力の向上と支援を効果的に行うために、意見交換等を行い、ケアマネジャーのニーズ把握に取り組んでいる。</p> <p>△ ケアマネジャーのニーズ把握が十分に出来ていない。</p>	

ケアマネジャー支援に取り組んでいるか。	
<p>◎ ケアマネジャーに対する相談対応、支援困難事例に対する事例検討会の開催等の支援、ケアマネジャー同士のネットワーク組織の育成など、ケアマネジャーに対する個別支援を適宜実施している。<u>また、ケアマネジャー支援においては、地域の主任ケアマネジャーと課題の共有、課題の解決に向けて取り組むなど連携している。</u></p> <p>○ ケアマネジャーに対する相談対応、支援困難事例に対する事例検討会の開催等の支援、ケアマネジャー同士のネットワーク組織の育成など、ケアマネジャーに対する個別支援を適宜実施している。</p> <p>△ ケアマネジャーへの個別支援を十分実施できていない。</p>	

ケアマネジャー等に提供する地域の社会資源を把握しているか。	
<p>◎ 地域の社会資源の情報等が整理されており、適宜、ケアマネジャーに情報提供している。<u>最新の情報収集に努め、情報を更新した際にはケアマネジャーに共有している。</u></p> <p>○ 地域の社会資源の情報等が整理されており、適宜、ケアマネジャーに情報提供している。</p> <p>△ 地域の社会資源の情報を適宜ケアマネジャーに提供してはいるが、整理された状態ではない。</p>	

5. 介護予防・日常生活支援総合事業

(1) 介護予防ケアマネジメント

目標	①自立支援・介護予防の視点についての理解ができています。
	②介護予防ケアマネジメントの質の向上に取り組んでいる。(地域ケア会議Aを効果的に実施できている)
	③居宅介護支援事業所への再委託にあたっての質の確保ができています。

自立支援・介護予防の視点を踏まえたケアマネジメントができていますか。	
<p>◎ 研修受講はもとより、所内での事例検討を実施するなどにより、本人主体・具体的な目標設定、運動機能に加え、口腔・栄養、社会参加等の情報を確認した上で適確にアセスメントできており、インフォーマルサービスや社会参加に繋げるなど自立支援に資する介護予防ケアマネジメントに取り組んでいる。</p> <p>○ 研修を受講させ、運動機能に加え、口腔・栄養、社会参加等の情報を確認した上で適確にアセスメントできており、インフォーマルサービスや社会参加に繋げたり、セルフマネジメントの意識向上に取り組んでいる。</p> <p>△ 運動機能について確認しアセスメントしているが、自立支援・介護予防の視点が十分とは言えない。</p>	

再委託のケアマネジメントについて質の向上に取り組んでいるか。	
<p>◎ 再委託にあたり、各事業の目的や自立支援につながるプラン作成のポイントなどを伝え、最新の制度知識やインフォーマルサービスの情報などに関する情報提供も行っている。毎月のモニタリング報告や介護予防サービス計画等の確認、サービス担当者会議への出席や訪問同行などを通して進行管理するなど、主体的に必要な支援を行っている。</p> <p>○ 毎月のモニタリング報告や介護予防サービス計画等の確認、サービス担当者会議への出席や訪問同行などを通して進行管理するなど、主体的に必要な支援を行っている。</p> <p>△ 毎月のモニタリング報告や介護予防サービス計画等の確認、サービス担当者会議への出席や訪問同行などを通しての進行管理をするに止まっている。</p>	

(2) 一般介護予防事業

目標	①普及啓発に取り組んでいる。
	②対象者把握に取り組んでいる。
	③住民主体の活動支援に取り組んでいる。

フレイル予防やセルフマネジメントの普及啓発に取り組んでいるか。	
<p>◎ <u>フレイル予防の知識・セルフマネジメントについて広く普及啓発するため、計画的に世田谷健康長寿ガイドブックや介護予防手帳の活用、体力測定会等のイベントを企画するなど工夫を凝らし効果的な普及啓発に取り組んでいる。</u></p> <p>○ 介護予防講座以外の機会を使い、世田谷健康長寿ガイドブックや介護予防手帳などを活用して普及啓発に取り組んでいる。</p> <p>△ 介護予防講座以外では普及啓発に十分に組み込めていない。</p>	

介護予防の対象者把握ができていますか。	
<p>◎ <u>イベントや講座などで、質問票や基本チェックリストを活用して介護予防の対象者を把握するための手法を工夫している。また、把握した対象者を区の介護予防事業等に繋げている。</u></p> <p>○ イベントや講座などで、質問票や基本チェックリストを活用して介護予防の対象者を把握している。</p> <p>△ 介護予防の対象者を把握する機会が窓口等での相談時のみに止まっている。</p>	

住民主体の活動支援に取り組んでいるか。	
<p>◎ <u>自主グループ、サロン等への巡回や交流会への参加などを通して、既存グループの活動状況の把握と継続支援(相談、利用者紹介等)に取り組んでいる。また、地区の実情(必要性)に応じて新たな住民主体の活動支援に取り組んでいる。</u></p> <p>○ 自主グループ、サロン等への巡回や交流会への参加などを通して、既存グループの活動状況の把握と継続支援(相談、利用者紹介等)に取り組んでいる。</p> <p>△ 既存グループの活動状況の把握を十分できていない。</p>	

6. 認知症ケア推進

認知症ケアの推進

目標	①認知症の当事者及びその家族への早期対応・早期支援ができています。
	②地区のネットワークづくりができています。
	③普及啓発に取り組んでいます。

もの忘れ相談を的確に実施しているか。	
<p>◎ 認知症専門相談員(すこやかパートナー)を中心に、もの忘れ相談に応じ、アセスメントに取り組み、早期対応・早期支援できている。また、相談者の状況に合わせて医師による専門相談事業、もの忘れチェック相談会、認知症初期集中支援チーム事業など、各種事業を選択し活用している。</p> <p>○ 認知症専門相談員(すこやかパートナー)を中心に、もの忘れ相談に応じ、アセスメントに取り組み、早期対応・早期支援できている。</p> <p>△ 認知症専門相談員(すこやかパートナー)を中心に、もの忘れ相談に応じているが、アセスメントや早期対応・早期支援が十分とは言えない。</p>	

アクションチーム創設を含めた地域づくりに取り組んでいるか。	
<p>◎ 三者連携等で、懇話会や勉強会を開催するなど、希望条例の理解に努めるとともに、アクションチーム創設に向けた話し合いを行い、活動の方向性を確認して、実際に取り組みを始めている。</p> <p>○ 三者連携等で、懇話会や勉強会を開催するなど、希望条例の理解に努めるとともに、アクションチーム創設に向けた話し合いをしている。</p> <p>△ 三者連携等で、アクションチーム創設に向けた話し合いが出来ていない。</p>	

認知症観の転換を目的とした普及啓発に取り組んでいる。	
<p>◎ 世田谷版認知症サポーター養成講座(アクションミーティング)やいきいき講座、広報紙などの各種機会を活用し、認知症についての正しい知識や認知症観の転換を目的とした普及啓発に取り組んでいる。また、本人の参画や、多世代(子ども等)に向けた普及啓発を行っている。</p> <p>○ 世田谷版認知症サポーター養成講座(アクションミーティング)やいきいき講座、広報紙などの各種機会を活用し、認知症についての正しい知識や認知症観の転換を目的とした普及啓発に取り組んでいる。</p> <p>△ 認知症観の転換を目的とした普及啓発の取り組みが十分とは言えない。</p>	

7. あんしん見守り事業

見守り対象者の支援

目標	見守り対象者への確実な支援ができています。
----	-----------------------

見守り対象者の把握、アセスメントが適切にできているか。	
<p>◎ 社会的孤立等の状態にある高齢者の実態把握訪問や地域の情報からの把握及びアセスメントの実施について、所内で支援の可否を判断し、モニタリングの頻度を決めている。また、アセスメントは所内共通の視点で実施されている。</p> <p>○ 社会的孤立等の状態にある高齢者の実態把握訪問や地域の情報からの把握及びアセスメントの実施について、所内で支援の可否を判断し、モニタリングの頻度を決めている。</p> <p>△ 社会的孤立等の状態にある高齢者を実態把握訪問や地域の情報から把握及びアセスメントの実施について、担当者のみで支援の可否を判断し、モニタリングの頻度を決めている。</p>	

見守りコーディネーターを中心に、見守りフォローリストの管理ができていますか。	
<p>◎ 見守りコーディネーターが中心となって、見守りフォローリストの活用や所内での定期的なモニタリングによる見直しなど、見守りに関する業務の進行管理を行っており、最新の見守りフォローリストを災害時の安否確認のために利用できるように紙に印刷して保管している。また、有事に備えて、リストの定期的な見直しや保管方法などを工夫している。</p> <p>○ 見守りコーディネーターが中心となって、見守りフォローリストの活用や所内での定期的なモニタリングによる見直しなど、見守りに関する業務の進行管理を行っており、最新の見守りフォローリストを災害時の安否確認のために利用できるように紙に印刷して保管している。</p> <p>△ 見守りに関する業務の進行管理ができていない。</p>	

8. 在宅医療・介護連携

在宅医療・介護連携の推進

目標	①在宅医療とACPの普及・啓発ができています
	②在宅療養相談支援ができています
	③切れ目のない医療・介護の提供体制の構築をめざす取組みが出来ています。
	④医療・介護関係者間の情報共有ツールの周知・活用の取組みができています。

在宅医療・ACPの普及・啓発に取り組んでいるか。	
<p>◎ 「在宅医療」や「ACP」(アドバンス・ケア・プランニング:人生会議)について、区が発行する「在宅療養・ACPガイドブック」等を活用し、普及啓発を行っている。また、区民又は事業者を対象とした講座の開催など、様々な機会や手法による普及啓発に取り組んでいる。</p> <p>○ 「在宅医療」や「ACP」(アドバンス・ケア・プランニング:人生会議)について、区が発行する「在宅療養・ACPガイドブック」等を活用し、普及啓発を行っている。</p> <p>△ 在宅医療・ACPの普及・啓発に十分に取り組めていない。</p>	

区民・事業者のニーズに沿った在宅療養相談支援を行っているか。	
<p>◎ 医療や介護が必要な区民・関係者からの相談を受け止め、在宅療養のための各種サービス調整、入退院・転院に関する情報提供等、状況に沿って適切な在宅療養相談支援を行っている。また、近隣の医療機関の情報収集や関係づくり、病院等のソーシャルワーカーとの連携に取り組んでいる。</p> <p>○ 医療や介護が必要な区民・関係者からの相談を受け止め、在宅療養のための各種サービス調整、入退院・転院に関する情報提供等、状況に沿って適切な在宅療養相談支援を行っている。</p> <p>△ インターネット等で把握している情報を提供するにとどまっている。</p>	

地区連携医と協力し、多職種連携の推進に取り組んでいるか。	
<p>◎ 地区連携医事業実施要領(マニュアル)の実施標準(メニュー)に沿って多職種連携の推進に取り組んでいる。また、地区の特徴に合わせて、地域の医療・介護関係者と事例検討を行うなどの多職種連携の推進に取り組んでいる。</p> <p>○ 地区連携医事業実施要領(マニュアル)の実施標準(メニュー)に沿って多職種連携の推進に取り組んでいる。</p> <p>△ 多職種連携の推進の取組みが十分とは言えない。</p>	

各種ツールや事業等の周知・活用に取り組んでいるか。	
<p>◎ MCS(メディカルケアステーション)、お薬手帳を活用した連絡カード「あなたを支える医療・介護のケアチーム」等各種ツールや「すこやか歯科健診」等の事業について、相談に訪れた区民や地域の医療・介護関係者に周知を図っている。その際、活用方法、好事例を伝えるなど、使用してもらえるように取り組んでいる。</p> <p>○ MCS(メディカルケアステーション)、お薬手帳を活用した連絡カード「あなたを支える医療・介護のケアチーム」等各種ツールや「すこやか歯科健診」等の事業について、相談に訪れた区民や地域の医療・介護関係者に周知を図っている。</p> <p>△ 医療・介護の情報共有の支援に十分取り組めていない。</p>	

9. 地域ケア会議

地域ケア会議の実施

目標	地域ケア会議Aを効果的に実施できている。
	地域ケア会議Bを効果的に実施できている。

地域ケア会議Aの活用に取り組んでいるか。	
◎ <u>地域ケア会議を活用できるよう事例選定・開催時期など、計画的に地域ケア会議Aを開催し、内容や結果を所内で共有するとともに、会議の結果を踏まえ、ケアプランの見直しや、個別ケース課題・地域課題の解決に向け取り組んでいる。</u> ○ 所内で目的等を共有しながら、計画的に地域ケア会議Aを開催し、会議の内容や結果を、所内で情報共有している。 △ 既定の回数の地域ケア会議Aを開催したが、内容や結果の所内での共有や検討が十分にできていない。	

地域ケア会議Bの活用に取り組んでいるか。	
◎ <u>個別事例の検討・解決、ケアマネジメント力の向上、支援ネットワークの構築に繋げることが出来ている。また、地区・地域課題の把握や解決に向けた取組みに繋げることもできている。</u> ○ 個別事例の検討・解決、ケアマネジメント力の向上、支援ネットワークの構築に繋げることが出来ている。 △ 地域ケア会議Bを開催しているが、個別事例の検討・解決、ケアマネジメント力の向上、支援ネットワークの構築に繋げるまでには至っていない。	

10. 地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)

(1) 身近な地区における相談支援の充実

目標	福祉の相談窓口(相談対象拡充)において、的確に相談対応できている。
-----------	-----------------------------------

福祉の相談窓口の充実に取り組んでいるか。	
◎ 福祉の相談窓口を充実するため、三者等で研修・勉強会・事例検討等の実施に取り組んでいる。また、三者等で町会や各種団体等の関係機関に対し出向き、情報を発信し、窓口の周知に努めている。 ○ 福祉の相談窓口を充実するため、研修・勉強会・事例検討等の実施に取り組んでいる。 △ 福祉の相談窓口充実のための取り組みが十分とは言えない。	

相談者のニーズを把握し、関係機関と連携して対応しているか。	
◎ 障害者・子育て家庭等からの相談に対して、ニーズを把握し、関係機関と連携した対応をしている。また、関係機関と共に勉強会や意見交換会等を開催するなど、関係づくりにも取り組んでいる。 ○ 障害者・子育て家庭等からの相談に対して、ニーズを把握し、関係機関と連携した対応をしている。 △ 障害者・子育て家庭等からの相談対応が十分とは言えない。	

(2) 参加と協働による地域づくりの推進

目標	福祉の相談窓口の枠組みをいかし、地区の課題を地区で解決する地域づくりができている。
-----------	---

参加と協働による地域づくりが出来ているか。	
◎ 地域課題を抽出し、三者連携会議で課題の解決に向けて検討している。加えて、地域に向けて課題や取組みについて情報提供し、共に取り組めるよう働きかけを行っている。 ○ 地域課題を抽出し、三者連携会議で課題の解決に向けて検討している。 △ 地域課題を抽出しているが、三者連携会議で十分検討ができていない。	

項目	内容	今年度の目標及び取組予定	昨年度の取組実績 ※「昨年度の取組実績」欄の記載内容をもとに、評価点検の区採点を行いますので、採点根拠が読み取れるように記載してください。		※記入するにあたって確認していただきたい評価点検表の対応項目
1 運営管理	(1) 管理・運営体制		事業計画の達成に向けた法人のバックアップ体制	法人があんすこの運営状況を把握するための取組:	1. 運営管理(1) 1問目
			事務処理を能率的・正確に行うための工夫	事業計画作成にあたっての法人の関与について:	1. 運営管理(1) 2問目
	(2) 公正・中立性		公正・中立性に配慮した対応		1. 運営管理(2) 1問目
			公正・中立性のチェック方法		1. 運営管理(2) 2問目
	(3) 個人情報・電子データの管理		個人情報保護・プライバシー確保のための具体的な取組		
	(4) 接遇・苦情対応		接遇向上のための取組		
			苦情に対する再発防止策		1. 運営管理(4) 3問目
	(5) 安全管理		災害時対応の取組		
			緊急対応の取組		
			感染症対策の取組		
			職員の健康管理の取組		
(6) 職員体制		欠員補充の方策		1. 運営管理(6) 1問目	
		人材育成の取組		1. 運営管理(6) 2問目	
		人材定着の取組		1. 運営管理(6) 3問目	
2 総合相談支援	(1) 総合相談	総合相談窓口を行う上で心掛けたこと		2. 総合相談支援(1) 1問目	
		潜在的な利用者への取組み状況		2. 総合相談支援(1) 2問目	
		継続的な支援を行った事例		2. 総合相談支援(1) 3問目	
		多職種のチーム対応		2. 総合相談支援(1) 4問目	
(2) 地域包括支援ネットワーク構築		地域包括支援ネットワークづくりの取組状況		2. 総合相談支援(2)	
(3) 実態把握		実態把握の工夫		2. 総合相談支援(3)	
(4) PR		PRの取組状況		2. 総合相談支援(4)	
3 権利擁護事業	(1) 虐待		虐待に関する職員のスキルアップの取組		3. 権利擁護事業(1) 1問目
			虐待に関する普及啓発の取組		3. 権利擁護事業(1) 2問目
			虐待に発展しそうなケースを把握するための取組		3. 権利擁護事業(1) 3問目
			虐待に関する所内における情報共有の方法		3. 権利擁護事業(1) 4問目
	(2) 成年後見		成年後見に関する職員のスキルアップの取組		3. 権利擁護事業(2) 1問目
			成年後見に関する普及啓発の取組		3. 権利擁護事業(2) 2問目
			成年後見制度などの支援に繋いだ事例		3. 権利擁護事業(2) 3問目
	(3) 消費者被害		消費者被害に関する職員のスキルアップの取組		3. 権利擁護事業(3) 1問目
			消費者被害防止に関する普及啓発の取組		3. 権利擁護事業(3) 2問目
		消費者被害に関係機関と連携して対応した事例		3. 権利擁護事業(3) 3問目	

4包括的・継続的ケアマネジメント	ケアマネジャー支援		ケアマネジャーのニーズ把握の取組		4. 包括的・継続的ケアマネジメント 1問目
			ケアマネジャー支援の取組		4. 包括的・継続的ケアマネジメント 2問目
			社会資源の把握・情報提供の状況		4. 包括的・継続的ケアマネジメント 3問目
5介護予防・日常生活支援総合事業	(1)介護予防ケアマネジメント		介護予防ケアマネジメントをするにあたり心掛けたこと		5. 介護予防・日常生活支援総合事業(1) 1問目
			再委託先への支援状況		5. 介護予防・日常生活支援総合事業(1) 2問目
	(2)一般介護予防事業		フレイル予防の普及啓発の取組		5. 介護予防・日常生活支援総合事業(2) 1問目
			介護予防の対象者把握の取組状況		5. 介護予防・日常生活支援総合事業(2) 2問目
		住民主体の活動への支援状況		5. 介護予防・日常生活支援総合事業(2) 3問目	
6認知症ケア推進	認知症ケアの推進		もの忘れ相談を行うにあたり心掛けたこと		6. 認知症ケア推進 1問目
			認知症ケア推進のための地域づくり状況		6. 認知症ケア推進 2問目
			認知症親の転換を目的とした普及啓発の取組		6. 認知症ケア推進 3問目
7あんしん見守り事業	見守り対象者の支援		見守り対象者の把握、アセスメントの実施状況		7. あんしん見守り事業 1問目
			見守りフォローリストの管理状況		7. あんしん見守り事業 2問目
8在宅医療・介護連携	在宅医療・介護連携の推進		在宅医療・ACPの普及啓発の取組み状況		8. 在宅医療・介護連携 1問目
			在宅療養相談窓口を行う上で心掛けたこと		8. 在宅医療・介護連携 2問目
			地区連携医事業の実施状況		8. 在宅医療・介護連携 3問目
			各種ツールや事業等(MCS、すこやか歯科健診等)の周知・活用状況		8. 在宅医療・介護連携 4問目
9地域ケア会議	地域ケア会議の実施		地域ケア会議Aの実施状況		9. 地域ケア会議 1問目
			地域ケア会議Bの実施状況		9. 地域ケア会議 2問目
10地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)	(1)身近な地区における相談支援の充実		福祉の相談窓口の充実に向けた取組		10. 地域包括ケアの地区展開(1) 1問目
			福祉の相談窓口実施にあたっての関係機関との連携状況		10. 地域包括ケアの地区展開(1) 2問目
	(2)参加と協働による地域づくりの推進		参加と協働による取組み状況		10. 地域包括ケアの地区展開(2)

※の箇所の記載は、区編集作業時に削除する。

令和元年度～3年度 地域包括支援センター運営事業の評価に係る振り返りシート

〇〇あんしんすこやかセンター 記載者:〇〇

法人担当者:〇〇

1. 令和元年度～3年度の成果(PR)

(1) 運営管理

(2) 高齢者の総合相談支援について

(3) 権利擁護事業について

(4) 包括的・継続的ケアマネジメントについて

(5)介護予防・日常生活支援総合事業について

--

(6)認知症ケア推進について

--

(7)あんしん見守り事業について

--

(8)在宅医療・介護連携について

--

(9)地域ケア会議について

--

(10)地域包括ケアの地区展開(福祉の相談窓口)について

--

2. 令和元年度～令和3年度の取組みから見えた課題

3. 2の課題に対する取組み予定

4. プロポーザルの提案に対する自己評価

--

5. 補足欄

--

『世田谷区あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）に関するアンケート調査』

【ご回答いただくにあたって】

- ・このアンケートは、区があんしんすこやかセンター（以下、センターという。）の運営状況を把握し、センターの業務改善に繋げるために実施するものです。個人情報等は一切公表いたしません。
- ・答えたくない質問については、お答えいただかなくて構いません。可能な範囲でお答えください。
- ・設問には、令和4年●月●日時点の状況でご回答ください。

1. 担当のセンター名をご記入ください。

_____ あんしんすこやかセンター

2. 以下の質問事項について、当てはまる数字に○をつけてください。

- (1) センターをどこで知りましたか？
 ①区役所 ②広報・ホームページ ③民生委員 ④ご近所の方 ⑤その他（_____）
- (2) センターをよく利用されますか？
 ①今回が初めて ②たまに利用する ③よく利用する
- (3) 今回は、どなたに関するご相談でしたか？
 ①自分 ②家族 ③その他（_____）
- (4) 高齢者（65歳以上の方）に関するご相談でしたか？
 ①はい ②いいえ
- (4) 今回は、どのようなご用件でしたか？
 ①申請・届出 ②相談 ③その他（_____）
- (5) 職員の挨拶や言葉遣い、態度等はいかがでしたか。
 ①とても良い ②良い ③普通 ④あまり良くない ⑤良くない

<理由>

- (6) 職員の説明は分かりやすかったですか。
 ①とても分かりやすい ②分かりやすい ③普通 ④やや分かりにくい ⑤分かりにくい

<理由>

- (7) 対応の迅速さについてはどうでしたか。
 ①十分に迅速 ②迅速 ③普通 ④やや遅い ⑤遅い

<理由>

- (8) 対応は満足できるものでしたか。
 ①十分に満足 ②満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満

<理由>

- (9) センターを5点満点で評価すると、何点でしょうか。
 ①5点（とても良い） ②4点（良い） ③3点（普通） ④2点（あまり良くない） ⑤1点（良くない）

3. その他、お気づきの点やご意見等ございましたら、ご記入ください。

質問は以上です。ご協力いただき、ありがとうございました。

アンケートは、同封の返信用封筒にて、介護予防・地域支援課あてにお送りください。

『世田谷区あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）に関するアンケート調査』

【ご回答いただくにあたって】

- ・このアンケートは、区があんしんすこやかセンター（以下、センターという。）の運営状況を把握し、センターの業務改善に繋げるために実施するものです。個人情報等は一切公表いたしません。
- ・設問には、令和4年●月●日時点の状況でご回答ください。

1. 担当地区名をご記入ください。

_____地区

2. 以下の質問事項について、当てはまる数字に○をつけてください。

(1) センターとの関わりについて、以下のうち、当てはまるものに○をつけてください（複数選択可）。

①気になる方の相談 ②情報提供・問い合わせ ③地域ケア会議 ④その他（_____）

(2) 職員の挨拶や言葉遣い、態度等はいかがですか。

①とても良い ②良い ③普通 ④あまり良くない ⑤良くない

<理由>

(3) 職員の説明は分かりやすいですか。

①とても分かりやすい ②ある程度分かりやすい ③普通 ④やや分かりにくい ⑤分かりにくい

<理由>

(4) 対応の迅速さについてはどうですか。

①十分に迅速 ②ある程度迅速 ③普通 ④やや遅い ⑤遅い

<理由>

(5) 対応は満足できるものでしたか。

①十分に満足 ②ある程度満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満

<理由>

(6) センターを5点満点で評価すると、何点でしょうか。

①5点（とても良い） ②4点（良い） ③3点（普通） ④2点（あまり良くない） ⑤1点（良くない）

3. センターに望むことやメッセージがあれば、ご記入ください。

質問は以上です。ご協力いただき、ありがとうございました。

アンケートは介護予防・地域支援課（FAX03-5432-3085）あてにお送りください。

『世田谷区あんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）に関するアンケート調査』

【ご回答いただくにあたって】

- ・このアンケートは、区があんしんすこやかセンター（以下、センターという。）の運営状況を把握し、センターの業務改善に繋げるために実施するものです。事業者名等は一切公表いたしません。
 - ・日頃関わりのあるセンターについて、ご回答ください。複数のセンターと関わりのある場合は、各センター毎に、それぞれアンケートへご回答ください。
- （例）2か所のセンター（太子堂、若林）と関わりのある場合
→太子堂あんしんすこやかセンターに関して1枚、若林あんしんすこやかセンターに関して1枚の、合計2枚アンケートをご提出いただきますよう、ご協力お願いいたします。
- ・設問には、令和4年●月●日時点の状況でご回答ください。

1. 回答されるセンター名をご記入ください。

_____ あんしんすこやかセンター

※1センターのみ記入。複数のセンターと関わりのある場合は、それぞれアンケートへご回答ください。

2. 以下の質問事項について、当てはまる数字に○をつけてください。

(1) センターとの関わりについて、以下のうち、当てはまるものに○をつけてください（複数選択可）。

- ①介護保険の手続き ②社会資源の情報収集 ③多職種連携会議 ④ケース相談 ⑤地域ケア会議
⑥事例検討会 ⑦研修 ⑧介護予防支援の委託 ⑨その他：（_____）

(2) 職員の挨拶や言葉遣い、態度等はいかがですか。

- ①とても良い ②良い ③普通 ④あまり良くない ⑤良くない

<理由>

(3) センターの対応はいかがですか。

- ①十分に満足 ②ある程度満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満

<理由>

(4) センターから情報提供（社会資源の情報提供や研修、集まり等）がありますか。

- ①ある ②ない

<備考欄>※役立つ情報/情報提供を望むことを記入してください。

(5) センターを5点満点で評価すると、何点でしょうか。

- ①5点（とても良い） ②4点（良い） ③3点（普通） ④2点（あまり良くない） ⑤1点（良くない）

3. センターに望むことやメッセージがあれば、ご記入ください。

質問は以上です。ご協力いただき、ありがとうございました。

アンケートは介護予防・地域支援課（FAX03-5432-3085）あてにお送りください。

あんしんすこやかセンターの評価点検の実施の枠組み

	令和元年度 (2019年度)	令和2年度 (2020年度)	令和3年度 (2021年度)	令和4年度 (2022年度)	令和5年度 (2023年度)	令和6年度 (2024年度)
運営事業者 (あんすこ)	自己評価 (27か所)	自己評価 (28か所)	自己評価 (28か所)	自己評価 (28か所)	自己評価 (28か所)	自己評価 (28か所)
運営協議会 委員	委員ヒアリング (12か所=各法人 1か所ずつ)	委員ヒアリング (8か所)	委員ヒアリング (8か所)	委員ヒアリング(総 合評価)(28か所)	運営協議会で評価	一部委員が選定委員 会に参加 選定結果を報告
	委託期間の前半(3年間)で28か所のあんすこへ委員ヒアリン グを実施					
区(事務局)	当該年度の評価点検 結果のまとめ (次年度の運営方針 等への反映)	当該年度の評価点検 結果のまとめ (次年度の運営方針 等への反映)	当該年度の評価点検 結果のまとめ (次年度の運営方針 等への反映)	<ul style="list-style-type: none"> 当該年度の評価点 検結果のまとめ (次年度の運営方針 等への反映) 次期選定を視野に 入れたこれまでの取 組みに対する総合評 価の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 提示した改善点等 への対応状況のモニ タリング 年度末に次期運営 事業者の募集 	次期運営事業者の選 定
委員任期	委員任期	委員任期(令和2~3年度)		委員任期(令和4~5年度)		委員任期~
高齢者保健福祉計 画・介護保険計画	第7期		第8期			第9期

令和 4 年 3 月 1 日
 高齢福祉部介護予防・地域支援課

介護予防筋力アップ教室等の実施事業者の選定結果について

1. 主旨

平成 28 年 4 月より実施している介護予防・日常生活支援総合事業の介護予防筋力アップ教室等の実施事業者について、令和 3 年 7 月 8 日の福祉保健常任委員会で報告したとおり、公募型プロポーザルを実施し、令和 4 年度以降の実施事業候補者を選定したので、報告する。

2. 契約期間（予定）

令和 4 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日（3 年間）

3. 実施事業候補者

	事業者名	法人所在地
1	株式会社ティップネス（三軒茶屋）	港区三田 3-13-16 三田 43MTビル 14 階
2	株式会社ティップネス（喜多見）	
3	有限会社むらもと治療センター	世田谷区赤堤 4-1-15 赤堤愛和マンション 1F
4	公益財団法人世田谷区保健センター	世田谷区松原 6-37-10 世田谷区立保健医療福祉総合プラザ 2・3 階
5	医療法人社団大坪会	世田谷区三軒茶屋 1-21-5
6	株式会社ルネサンス	墨田区両国 2-10-14
7	社会福祉法人老後を幸せにする会	世田谷区等々力 5-19-10
8	社会福祉法人正吉福祉会	稲城市平尾 4-16-1
9	公益社団法人 東京都柔道整復師会 世田谷支部	世田谷区南烏山 3-1-11
10	特定非営利活動法人語らいの家	世田谷区成城 4-3-23
11	セントラルスポーツ株式会社	中央区新川 1-21-2 茅場町タワー
12	株式会社りはっぴい	世田谷区桜新町 2-24-1

4. 事業概要

(1) 事業経過

平成18年度から介護予防事業として実施していた介護予防筋力アップ教室等は、平成27年度の介護保険法の改正に基づき、平成28年4月より介護予防・日常生活支援総合事業に移行し、現在、11事業者（12会場）に委託して実施している。

(2) 事業の内容

①介護予防筋力アップ教室

- ・対象：65歳以上の区民のうち、要支援認定者又は基本チェックリストにより事業対象者に該当した方で、地域包括支援センター（あんしんすこやかセンター）のケアマネジメントにより参加が適当と判断された方
- ・概要：介護予防についての講話（※）と「世田谷いきいき体操」を行い、自分の健康を管理する力や生活動作に必要な筋力を向上する教室。
1クール12回（約3ヶ月）、各地域で年間3クール実施
- ・会場：実施事業者の確保する会場（12会場）

②はつらつ介護予防講座

- ・対象：65歳以上の区民
- ・概要：介護予防についての講話（※）と「世田谷いきいき体操」を行う、1回完結型の体験型講座。各会場で月2回程度実施（年21回程度）
- ・会場：まちづくりセンター活動フロア等（28会場）

③まるごと介護予防講座

- ・対象：65歳以上の区民
- ・概要：介護予防についての講話（※）と「世田谷いきいき体操」を行い、介護予防に必要な知識を習得し、自分の健康を管理する能力を向上する全6回の講座。年20講座程度
- ・会場：区民会館、地区会館、まちづくりセンター等（各地域3～5会場を予定）

※①～③の介護予防に関する講話の内容；運動、食生活、お口の健康、認知症予防、地域とのつながりなど、介護予防全般について

5. 選定経過

令和3年	7月30日	第1回選定委員会（選定基準等の審議）
	8月24日	選定事業者の公募開始
	10月11日	提案書提出期限 ※13事業者（15会場）が応募
	12月10日	第2回選定委員会（書類審査等）
	12月25日	第3回選定委員会（ヒアリング審査、実施事業者候補者の選定）

6. 選定方法等

(1) 選定方法

選定委員会を設置し、選定基準を定め、書類審査（公認会計士による財務審査を含む）及び実施会場の実地調査、ヒアリング審査を行い、総合的に評価した。

(2) 選定基準

事業実施体制、運営体制、事業実施に必要な知識、ヒアリング審査、実地調査等

(3) 選定委員会の構成

別表のとおり

7. 選定結果（詳細は、別紙のとおり）

現在委託している11事業者から13会場、新たに2事業者より2会場、計15会場の応募があった。

応募があった13事業者（15会場）について、選定基準に基づき、項目ごとに5段階評価で採点を行い、書類審査及び実地調査、ヒアリング審査の採点結果の総合計得点が満点の60%以上を獲得した事業者の中から、地域別順位などを踏まえ、11事業者（12会場）を実施事業者候補者として選定した。

8. 総合評価

- ・実施事業者候補者として選定された事業者は、書類審査及びヒアリング審査を通じて、介護予防事業の実績、個人情報の保護・管理体制を含む運営体制、送迎の体制などが良好と評価された。また、高齢者の栄養・口腔、運動、社会参加、認知症予防等の介護予防に必要な要素や世田谷いきいき体操の効果についての理解など、事業実施に必要な知識が概ね高いと評価された。
- ・経営状況（公認会計士による財務審査）は全ての事業者が概ね良好であった。
- ・提案会場の実地調査では、会場の安全性、利便性等については、概ね良好であったが、事業実施に必要な面積を確保していない事業者については、実施場所の変更を求めた。

9. 今後の予定

令和4年度の委託契約に向け、実施事業者候補者が適切な事業運営ができるよう準備を進める。

「介護予防筋力アップ教室」では、送迎について区内全域がカバーできるよう、各事業者と送迎範囲の調整を行い、併せて実施する「はつらつ介護予防講座」及び「まるごと介護予防講座」については、各事業者が提案した実施可能数を踏まえ、委託講座数の調整を行う。

10. 今後のスケジュール（予定）

令和4年4月 契約締結、事業開始

(別表)

選定委員会委員名簿

※◎は委員長

(敬称略)

	職（所属）等	区分
◎植田拓也	地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター 介護予防・フレイル予防推進支援センター 副センター長	学識経験者
小泉孝夫	一般社団法人世田谷区医師会 副会長	医療関係者
山口潔	一般社団法人玉川医師会 理事	
川崎恵美子	世田谷区民（世田谷区民生委員・児童委員協議会副会長）	区民代表
長岡光春	世田谷区高齢福祉部長	区職員

選定結果詳細

【世田谷地域】

No.	事業者名	書類 審査	実地 調査	ヒアリン グ審査	得点 合計	得点率	審査 結果	はつらつ 介護予防講座	まるごと 介護予防講座
1	株式会社ルネサンス	614	54	224	892	83%	選定	○	○
2	医療法人社団大坪会	591	44	220	855	80%	選定	○	
3	株式会社ティップネス(三軒茶屋)	522	50	180	752	70%	選定	○	
4	A社	516	48	142	706	66%	非選定	—	—

【北沢地域】

No.	事業者名	書類 審査	実地 調査	ヒアリン グ審査	得点 合計	得点率	審査 結果	はつらつ 介護予防講座	まるごと 介護予防講座
5	公益財団法人世田谷区保健センター	584	54	222	860	80%	選定	○	
6	社会福祉法人正吉福祉会	593	51	188	832	77%	選定	○	
7	有限会社むらもと治療センター	531	43	200	774	72%	選定		
8	B社	522	51	180	753	70%	非選定	—	—

【玉川地域】

No.	事業者名	書類 審査	実地 調査	ヒアリン グ審査	得点 合計	得点率	審査 結果	はつらつ 介護予防講座	まるごと 介護予防講座
9	株式会社りはっぴい	517	42	206	765	71%	選定	○	
10	公益社団法人東京都柔道整復師会世田谷支部	520	47	186	753	70%	選定		
11	社会福祉法人老後を幸せにする会	502	50	196	748	70%	選定	○	

【砧地域】

No.	事業者名	書類 審査	実地 調査	ヒアリン グ審査	得点 合計	得点率	審査 結果	はつらつ 介護予防講座	まるごと 介護予防講座
12	セントラルスポーツ株式会社	617	52	222	891	83%	選定	○	○
13	株式会社ティップネス(喜多見)	522	50	180	752	70%	選定	○	
14	C社	531	40	154	725	67%	非選定	—	—

【烏山地域】

No.	事業者名	書類 審査	実地 調査	ヒアリン グ審査	得点 合計	得点率	審査 結果	はつらつ 介護予防講座	まるごと 介護予防講座
15	特定非営利活動法人語らいの家	462	46	194	702	65%	選定	○	

1) 審査・得点合計欄の単位:点。得点合計の満点は1,075点。

2) 実施事業者候補者の選定手順

①得点率(得点÷配点(満点))が60%未満の者を非選定とする。→②地域別順位が1位の者を選定する。→③地域別順位が4位以下の者を一時的に選定候補から除く。→④「②」で選定されたものを除く全体順位が7位までの者を選定する。→⑤「④」までで選定事業者が12者(12会場)に満たない場合は、「③」で一時的に除いた者の中で得点が高い者から順に、実施場所の変更等を条件として選定する。

3) 上記のうち右側に○が付いている事業者については、「介護予防筋力アップ教室」と併せて、「はつらつ介護予防講座」、「まるごと介護予防講座」を委託する。なお、「はつらつ介護予防講座」、「まるごと介護予防講座」については、各事業者が提案した実施可能数を踏まえ、委託講座数を調整する。

令和 4 年 3 月 1 日
高齡福祉部介護予防・地域支援課

介護予防・日常生活支援総合事業の対象者の弾力化について

1. 主旨

令和 2 年 10 月に介護保険法施行規則の一部を改正する省令（令和 2 年厚生労働省令第 176 号）が公布され、令和 3 年 4 月 1 日に施行された。改正省令では、「介護予防・日常生活支援総合事業のうち、補助により実施される介護予防・生活支援サービス事業（世田谷区においては地域デイサービス事業（以下「地域デイ」という。）の対象者について、要介護認定による介護給付に係るサービスを受ける前から地域デイを継続的に利用する居宅要介護被保険者（市町村が認める者に限る。以下「継続利用要介護者」という。）を追加する」とされた。

区では、国の改正内容に基づき、令和 3 年 11 月 15 日付で発出された国のガイドラインや関係者の意見を踏まえながら、従来の地域デイ補助対象者に加え、継続利用要介護者を補助対象者に含めることとする。

2. 国のガイドラインで示された基本的な考え方（抜粋）

- 要支援者等が要介護認定を受けた場合、それまで受けていた介護予防・生活支援サービス事業の利用が継続できなくなる点について、本人の希望を踏まえて、地域とのつながりを継続することを可能とする観点から支援するため、要支援者等に加えて、継続利用要介護者も対象とする。
- 要介護者が継続して住民主体のサービスを利用する場合であっても、介護給付を受けることができることには変更はない。
- 住民主体のサービスは自主的に実施されているものであり、要支援から要介護に介護度が上がったことによってボランティア団体等が対応できなくなる可能性もあることから、具体的な利用の可否については、ボランティア団体と利用者の中で決定される。
- 具体的な利用の可否について決定する際、ボランティア団体等の判断に加えて、要介護者本人の希望に基づき、居宅介護支援事業所の介護支援専門員がケアマネジメントの中で利用の適切性を判断し、助言を行うことが重要となる。

3. 区の対応

(1) 対応の方向性

地域デイの対象者について、これまで継続利用要介護者は補助の対象外であったが、地域デイ団体の受け入れ意向に加え、要介護者本人の希望に基づき、介護支援専門員等がケアマネジメントの中で利用の適切性を判断した継続利用要介護者が、引き続き地域デイを利用した際に補助対象者に含める。

【地域デイ補助対象者の類型】

	①一般利用者	②要支援者・事業対象者	③ ②の時から継続利用の要介護者（※）
現状	補助対象外	補助対象	補助対象外
令和 4 年 4 月以降	補助対象外	補助対象	補助対象

※要介護認定による介護給付に係るサービスを受ける前から②の要支援者又は事業対象者として地域デイを継続して利用している必要があり、要介護認定を受けた後、地域デイを初めて利用する場合は補助の対象外となる。

(2) 補助要件の変更

「世田谷区介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」「世田谷区地域デイサービス事業補助金交付要綱」の改正（令和4年4月1日施行予定）を行い、継続利用要介護者を地域デイ団体の補助対象者とし、活動運営支援経費額（1回12,000円～）の基準となる「参加する要支援者等の数」に「継続利用要介護者の数」を含める。

(3) 区の対象者の弾力化対応時期

令和4年4月1日以降の地域デイ団体の活動より、継続利用要介護者を補助対象者として追加する。なお、補助対象となるのは、令和3年4月1日以降に要介護認定を受けた継続利用要介護者とする。

4. 地域デイ団体の意向

継続利用要介護者の受け入れに関する地域デイ団体の現時点での意向は下記のとおり

継続して利用する要介護者は参加可能	6 団体
一定の条件のもとであれば、継続して利用する要介護者は参加可能	6 団体
継続して利用していても要介護者になった場合は参加不可	2 団体
現時点では判断できない	2 団体

※調査は令和3年12月～令和4年1月にかけて実施。19団体中16団体が回答。

5. 令和4年度の予算影響額（見込み）

368,000円

【内訳】

- ・ (@12,500-@12,000) × 6 団体 × (46÷2) 週 = 69,000 円
- ・ (@19,000-@12,500) × 2 団体 × (46÷2) 週 = 299,000 円

※継続利用要介護者の参加により、年間の活動の半数程度補助額が増加する団体が8団体あることを想定

- ※補助対象の参加者数 1～5人：補助金交付額 12,000円
- 補助対象の参加者数 6～10人：補助金交付額 12,500円
- 補助対象の参加者数 11～15人：補助金交付額 19,000円

6. 今後のスケジュール（予定）

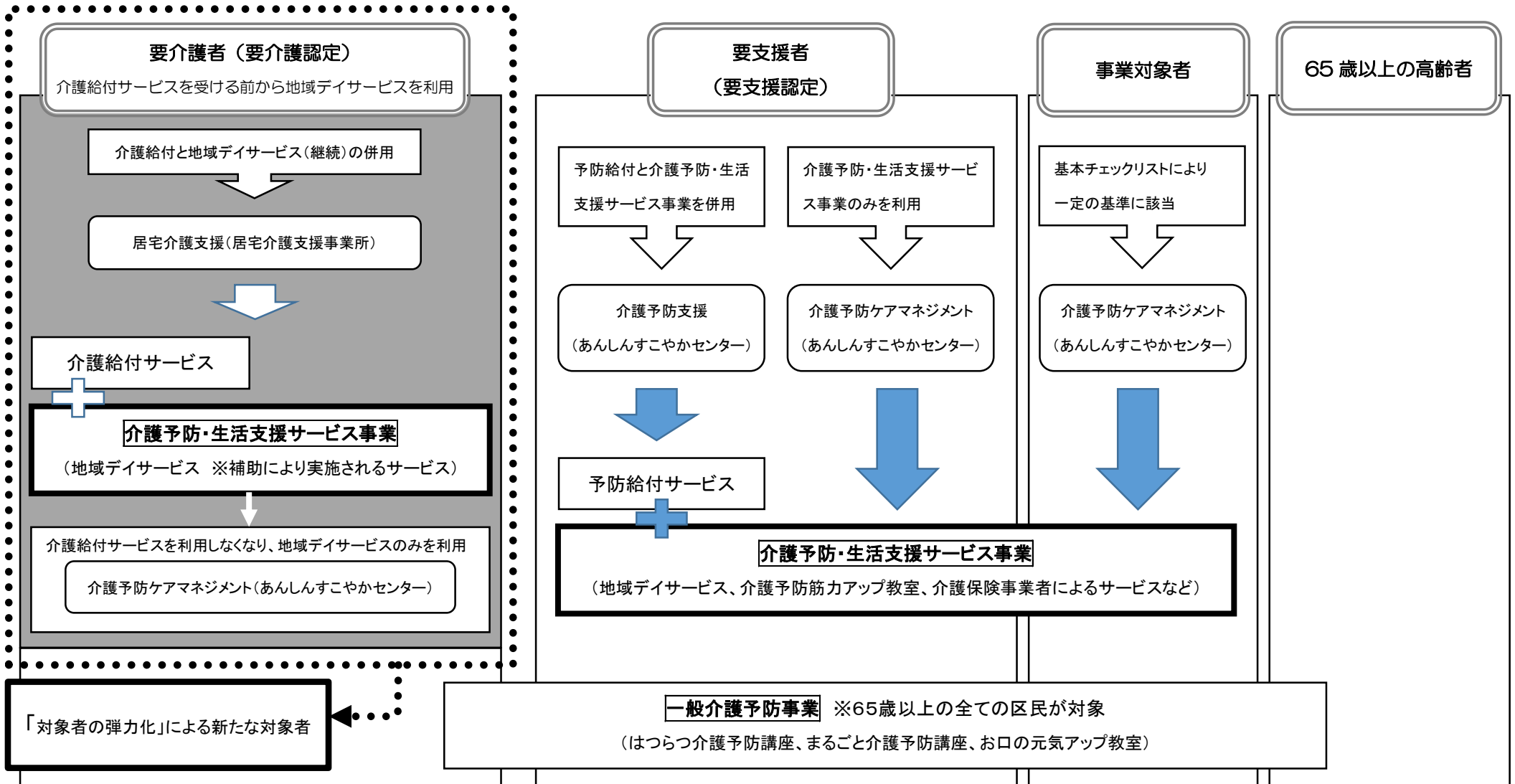
令和4年	3月	地域デイ団体向け説明会 居宅介護支援事業所に周知 あんしんすこやかセンターに周知
	4月	対象者の弾力化対応開始

【参考】

別紙 世田谷区における介護予防・日常生活支援総合事業の対象者の弾力化

世田谷区における介護予防・日常生活支援総合事業の対象者の弾力化

※介護予防・日常生活支援総合事業は、「介護予防・生活支援サービス」と「一般介護予防事業」からなる。



※地域デイサービス: 地域の住民やNPO法人が運営する、週1回、3時間程度のミニデイ形式の定期的な「通いの場」で、食事と介護予防を目的とした体操やレクリエーションなどの活動を行う。

区は、活動立ち上げや運営等にかかる経費を補助するなど、地域デイサービス団体の自主的な活動を支援している。

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例

【背景】

- ・平成3年に地域行政制度を導入し、様々な取組みを推進
- ・社会状況の変化が大きい⇒区民やまちが抱える課題は多様化
- ・地域行政制度の充実強化を図り、安心して住み続けられる地域社会を目指す

- ・○ 条例とは？
- ・ 国全体に効果のある法律を違反しない範囲において、
- ・ 地方公共団体の区域内で決められるルール ⇒ 世田谷区の法律

1

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例

【条例の目的】

地域行政制度を充実強化することを定め、地区を重視したまちづくりの強化を図り、区民自治の充実と地域社会の発展

【基本方針】

- ① まちづくりセンターの機能の充実強化を主眼
- ② 総合支所の行政サービスを総合的に提供する機能、まちづくりセンターを支援する機能の充実強化
- ③ 区民意見を区政運営に反映する仕組みの充実強化
- ④ 行政のデジタル化を推進し、区民の利便性の向上及び区民参加の増進
- ⑤ デジタル化への対応が困難な区民等への必要な支援

令和4年9月からの区議会に提案予定。それに向けて区民との意見交換を重ねる

2

まちづくりセンターの充実強化を図るポイント

①まちづくりの総合調整機能

○人材の育成や活動の場所の確保、情報発信等に関する支援

【検討中の内容】

- ・ SNS（ツイッターやLINE等）等を活用した情報発信を行うための支援
- ・ オンラインを活用したイベント等⇒多様な方々・多世代の参加の促進

○地区の課題を共有し、解決に結びつける支援

【検討中の内容】

- ・ 地区で活動する方々が、各々の活動や問題などを共有する機会づくり
- ・ 地区の現状・課題をわかりやすく、多くの人と共有するしくみ

3

まちづくりセンターの充実強化を図るポイント

②行政サービスの提供機能

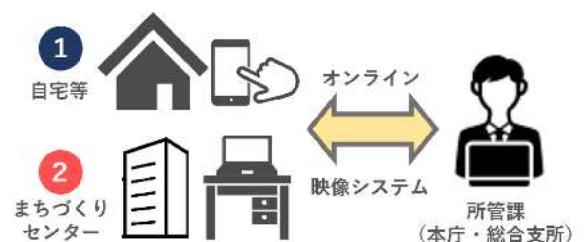
○総合支所や本庁まで行かないとできない手続きや相談がある。

○行政サービスのオンライン化が進む。⇒ 環境がない方、操作に不安の方

【検討中の内容】

- ・ 総合支所や本庁と結ぶ
映像システム等による、手続きや相談
- ・ オンラインの対応に
不安のある方への操作方法等の支援

行政サービスのオンライン化のイメージ



4

まちづくりセンターの充実強化を図るポイント

③ 広報広聴機能

【検討中の内容】

- ・ 電子掲示板（デジタルサイネージ）やSNS（ツイッターやLINE）等を活用した**新しい手法による情報発信**
- ・ オンラインを活用したイベントや討議の場づくり等による、**多世代の参加の促進と多様な意見の把握** など

④ 地域包括ケアの地区展開

【検討中の内容】

- ・ 映像システムを活用して、様々な機関とつなぎ、手続きや相談ができる
- ・ 児童館の地区展開に合わせ、四者が連携した相談や交流の機会づくり など

5

今後のスケジュール（予定）

- 令和4年5月 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会報告
（（仮称）地域行政推進条例素案、（仮称）地域行政推進計画素案）
- 6月 パブリックコメント
町会自治会等への説明、区民説明会
- 9月 地域行政・災害・防犯・オウム問題対策等特別委員会報告
（（仮称）地域行政推進条例案、（仮称）地域行政推進計画案）
令和4年第3回区議会定例会提案
（（仮称）地域行政推進条例案）
- 10月 （仮称）地域行政推進条例施行、（仮称）地域行政推進計画スタート

6

(仮称) 世田谷区地域行政推進条例 (素案 (調整中))

目次

前文

第1章 総則 (第1条-第3条)

第2章 地域行政制度の充実強化

第1節 基本方針 (第4条)

第2節 まちづくりセンター等の機能の充実強化 (第5条-第10条)

第3節 総合支所の機能の充実強化 (第11条-第15条)

第4節 区民参加の促進と体制の強化 (第16条-第19条)

第3章 地域行政推進計画等 (第20条・第21条)

第4章 雑則 (第22条)

附則

世田谷区では、昭和53年の基本構想を起点とし、「打てば響くまちづくり」を目指して、区の制度・組織の変革について検討を開始した。

約13年間にわたる検討と準備期間を経て、平成3年に、都市としての一体性を保ちながら、住民自治の実を挙げるため、区内を適正な地域に区分して地域の行政拠点を設置し、これを中核として総合的な行政サービスやまちづくりを実施する仕組みとして、地域行政制度を導入し、地域に総合支所を、地区に出張所を設置し、本庁との三層制のもとに区政運営を開始した。

世田谷区は、保健福祉や街づくりに関する事業の地域展開を行うとともに、平成17年には、行政経営改革の取組のもとで、窓口サービスの効率化と地区まちづくりの強化を目指し、27箇所の出張所の窓口事務を7箇所に集約する出張所改革を行った。地区まちづくりを推進するため、身近なまちづくり活動の支援や地区防災力の向上、車座集会等での区民との対話等に取り組み、地域の実情に応じた行政サービスの提供と区民主体のまちづくりの支援を進めてきた。また、地域包括ケアの地区展開により、身近な地区における相談支援体制を整備し、住民同士が支え合う地域社会づくりに向けた取組を進めている。

しかし、高齢化の進展や単身世帯の増加等の世帯構成の変化、気候変動等による災害の多発化等に伴い、地域での支え合いの重要性が再認識される一方で、働き方の変化や新型コロナウイルス感染症の拡大、情報通信技術の急速な発展等、地域社会にお

いては、多様な価値観により人と人との関わり方も変化している。また、出張所改革以降、情報通信技術を活用した窓口サービスの効率化を進めてきたが、身近な所での区民生活の支援の強化等の必要性が高まっており、これに応じた業務の改善も課題となっている。

デジタル社会を見据えた窓口業務への転換をはじめとした行政サービスの改革が急務であるとともに、防災や防犯、介護、子育て、社会的孤立、貧困等多岐にわたる地域課題の解決に向けて、区は、幅広く区民の参加を得て、地域コミュニティの多様な主体とともに、安全安心でより暮らしやすい地域社会づくりを一層推進しなければならない。

このような状況を踏まえ、区政運営の基盤である地域行政制度の充実強化を図るために、この条例を制定する。

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、区政運営の基盤である地域行政制度の充実強化について必要な事項を定めることにより、地域特性に即した行政を総合的に推進するとともに、地区におけるまちづくりを推進し、もって住民自治の充実と地域社会の発展に寄与することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 区民 区内に住所を有する者をいう。
- (2) 区民等 区民、区内に存する事務所又は事業所に勤務する者及び区内に存する学校に在学する者並びに町会・自治会、商店街、学校、特定非営利活動法人（特定非営利活動促進法（平成10年法律第7号）第2条第2項に規定する特定非営利活動法人をいう。）、事業者その他の区内でまちづくりに取り組む団体をいう。
- (3) まちづくり 防災、防犯、福祉及び環境に係る課題その他の地域社会における課題の解決を図り、より暮らしやすいまちをつくるための取組をいう。
- (4) まちづくりセンター 世田谷区出張所設置条例（昭和40年3月世田谷区条例第2号）第1条のまちづくりセンターをいう。
- (5) まちづくりセンター等 まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター（介

護保険法（平成9年法律第123号）第115条の46第1項の地域包括支援センターであって、区の委託を受けた法人が区内に設置するものをいう。）及び社会福祉法人世田谷区社会福祉協議会をいう。

- (6) 地区 世田谷区出張所設置条例別表第2に規定するまちづくりセンターごとの所管区域をいう。
- (7) 地域包括ケアの地区展開 地区において、まちづくりセンター等が連携して、地域包括ケアシステム（高齢者、障害者、子育て家庭、生きづらさを抱えた若者、生活困窮者等に対する、医療、介護、住まい、生活等の支援が包括的に確保される体制をいう。）による支援を推進することをいう。
- (8) 総合支所 世田谷区支所の設置及び組織に関する条例（平成2年11月世田谷区条例第46号）第1条の支所をいう。
- (9) 児童館 世田谷区立児童館条例（昭和38年11月世田谷区条例第26号）第1条の児童館をいう。
- (10) 本庁 区長部局に属する機関（総合支所及びまちづくりセンターを除く。）並びに世田谷区教育委員会、世田谷区選挙管理委員会及び世田谷区農業委員会をいう。

（区の責務）

第3条 区は、地域行政制度の意義及び目的を踏まえ、区民等が主体的にまちづくりに取り組むことができるよう、必要な支援の拡充に努めなければならない。

2 区は、地域行政制度の意義及び目的を踏まえ、区民等が必要な行政サービスを利用することができる環境、体制等の整備に努めなければならない。

3 区は、地域行政制度の意義及び目的を踏まえ、区政への区民参加が促進されるよう、区民等が区政に関する意見を述べることができる環境の整備に努めなければならない。

第2章 地域行政制度の充実強化

第1節 基本方針

第4条 区は、次に掲げる基本方針に基づき、地域行政制度の充実強化を推進しなければならない。

- (1) 区民に最も身近な行政拠点であるまちづくりセンター等の機能の充実強化を主眼として進めること。

- (2) 区民に身近な行政拠点である総合支所の行政サービスを総合的に提供する機能及びまちづくりセンターの支援の充実強化を進めること。
- (3) まちづくりセンター及び総合支所が集約した区民等の意見を区政運営に反映する仕組みの充実強化を進めること。
- (4) 行政のデジタル化を推進し、区民等の利便性の向上及び区政への区民参加の増進を図ること。
- (5) デジタル化への対応が困難な区民その他の行政からの情報を受け取ることが困難な区民への必要な支援に努めること。

第2節 まちづくりセンター等の機能の充実強化

(まちづくりに係る支援及び総合調整機能の充実)

第5条 まちづくりセンターは、町会・自治会等による自主的な活動を支えるため、まちづくりに係る人材の育成、活動の場の確保、情報の発信等に関する一層の支援を行うよう努めるものとする。

2 まちづくりセンターは、まちづくりの支援及び交流の機会づくりを通して、区民等、区の公共施設並びに国及び東京都の機関の相互連携を促す取組を進めるものとする。

3 まちづくりセンターは、地区の状況及び課題を明らかにし、これを区民等と共有するとともに、地区における課題への取組みをまとめ、課題の解決に向けた区民等、総合支所等との調整に努めるものとする。

(行政サービスの提供機能の充実)

第6条 まちづくりセンターは、情報通信技術の活用等により、区民等からの行政サービスに関する相談に応じた情報の提供、助言、関係所管との調整その他の必要な支援の強化を図るものとする。

2 まちづくりセンターは、情報通信技術を活用し、総合支所、本庁等との連携のもと、手続及び相談に関する機能の充実を図るものとする。

(広報広聴機能の充実)

第7条 まちづくりセンターは、情報通信技術等の多様な手段を用いて、区民等に地区における活動、まちづくりに係る人材等に関する情報を発信し、及び区民等との情報の共有に努めるものとする。

2 まちづくりセンターは、情報通信技術等の多様な手段を用いて、区民等との対話

を図り、地区における多様な意見を把握し、これをまちづくりの促進及び行政サービスの充実に活かすよう努めるものとする。

(防災に係る機能の充実)

第8条 まちづくりセンターは、地区におけるきめ細かな防災情報の発信、地区防災訓練及び学習の機会の提供により、コミュニティを基礎とした助け合いの意識の向上及び防災活動への参加促進を図るよう努めるものとする。

2 まちづくりセンターは、避難所運営訓練その他の区民等の主体的な防災活動に対する支援の強化を図るものとする。

(地域包括ケアの地区展開に係る機能の充実)

第9条 まちづくりセンター等は、情報通信技術等の活用により、総合支所、本庁等との連携のもと、福祉の相談窓口における手続及び相談に関する機能の充実に努めるものとする。

2 まちづくりセンター等及び児童館は、地区における福祉に係る課題を解決するために必要な人材、場所、情報、技術等の社会資源の開発及び福祉に係るまちづくりについての区民等との協働を図るものとする。

(まちづくりセンターの体制強化)

第10条 区長は、第5条から前条までに規定するまちづくりセンターの機能の充実強化のために、人員の配置上の配慮、応援体制の整備、専門的な知識経験を有する者の派遣その他のまちづくりセンターの体制を強化する措置を講じなければならない。

第3節 総合支所の機能の充実強化

(行政サービスの専門性の強化及び利便性の向上)

第11条 総合支所は、地域特性を踏まえ、行政サービスを区民に総合的に提供する拠点として、その専門性の強化を図るものとする。

2 総合支所は、情報通信技術を活用し、まちづくりセンター、本庁等との連携のもと、手続や相談に関する機能の充実に努めるものとする。

(まちづくりセンター等の支援の充実)

第12条 総合支所は、第5条から第9条までに規定するまちづくりセンター等の機能の充実強化を図るため、総合支所の専門性を活かし、地域を一体的に捉えた支援に努めるものとする。

2 総合支所は、地区におけるまちづくりの状況を把握し、及び支援を充実強化するため、その総合支所に属する職員がその地域（世田谷区支所の設置及び組織に関する条例別表に規定する総合支所ごとの所管区域をいう。第14条及び第15条において同じ。）内のまちづくりセンター等に属する職員と連絡、相談等を行う体制の強化を図るものとする。

（区民等の支援の充実）

第13条 総合支所は、区民等が主体的にまちづくりに取り組むことができるよう区民等に対するまちづくりに関する学習の機会の提供、区民等の利用に供する公の施設の運営その他の必要な支援に努めるものとする。

（相互連携支援の機能等の充実）

第14条 総合支所は、その地域における活動、まちづくりに係る人材等に関する情報の発信並びにその所管する業務の専門性を活かし、区民等の相互連携の促進に努めるものとする。

（課題の解決等に向けた措置）

第15条 総合支所は、多様な区民参加の機会を設け、区民等の意見並びに地区及び地域の課題を把握し、その解決に取り組むとともに、課題の解決に向けた本庁との協議その他の必要な措置を講じるよう努めるものとする。

第4節 区民参加の促進と体制の強化

（地域特性に即した計画の策定等）

第16条 本庁は、区政運営に係る計画を策定し、又は施策を立案する際には、地域行政制度の意義及び目的を踏まえ、区政への区民参加を促進し、地域特性に即した計画又は施策となるよう、総合支所との協議その他の必要な措置を講じるものとする。

（組織の整備）

第17条 区長は、総合的な行政サービスの向上及び区政への区民参加による地域課題の解決に資するよう区における行政のデジタル化の推進状況等を踏まえ、まちづくりセンター、総合支所及び本庁の組織の整備に努めなければならない。

（職員の育成）

第18条 区長は、区民等の目線にたって区政を考え、安全・安心な暮らしを区民等とともに実現する意欲並びに行政の専門的知識及び技能を有する職員の育成に努め

なければならない。

- 2 区長は、前項に規定する職員を育成するため、研修の実施、民間事業者等との人事交流その他の必要な措置を講じなければならない。

(情報システム等の整備)

第19条 区長は、行政のデジタル化による行政サービスの向上及びコミュニティの醸成に向けた多様な交流の創出に資する情報システム及び情報通信ネットワークを整備しなければならない。

第3章 地域行政推進計画等

(地域行政推進計画)

第20条 区長は、地域行政の推進に関する施策についての基本的な計画（以下「地域行政推進計画」という。）を策定しなければならない。

- 2 区長は、地域行政推進計画の策定に当たっては、地域特性に即したまちづくり及び区政への区民参加を促進する計画となるよう区民等の意見を聴く機会を設けなければならない。

- 3 区長は、地域行政推進計画に基づく地域行政の推進に関する施策の実施状況を取りまとめ、毎年、公表しなければならない。

(区民等の意見聴取)

第21条 区長は、地域行政の推進に関する状況について、定期的に、区民等の意見を聴く機会を設けなければならない。

第4章 雑則

(委任)

第22条 この条例の施行に関し必要な事項は、区長が定める。

附 則

この条例は、令和4年10月1日から施行する。

(仮称) 世田谷区地域行政推進計画 (素案) 調整中

第 1 計画策定にあたって

1 計画策定の趣旨

区は、平成 3 年に、地域行政制度を導入し、三層制のもとに区政運営を開始した。

保健福祉や街づくりの地域展開を行うとともに、行政経営改革の取組みのもとで、窓口サービスの効率化及び地区まちづくりの強化の両立を目指し、出張所改革を行った。区民との対話等に取り組み、地域の実情に応じた行政サービスの提供と区民主体のまちづくりを進め、地域包括ケアの地区展開により、住民同士が支え合う地域社会づくりに向けた取組みを進めている。

しかし、高齢化の進展や単身世帯の増加等による世帯構成の変化、気候変動等による災害の多発化等に伴い、地域での支え合いの重要性が再認識されている。働き方の変化や新型コロナウイルス感染症の拡大、ICT（情報通信技術）の急速な発展等、地域社会においては、多様な価値観により人と人との関わり方も変化している。出張所改革以降、様々な新しい制度の導入等により、窓口業務の改善も課題となっている。

防災や防犯、介護、子育て等多岐にわたる地域課題の解決に向けて、区は、地域コミュニティの多様な主体とともに、安全安心でより暮らしやすい地域社会づくりを一層推進しなければならない。また、デジタル社会を見据えた窓口業務の改革も急務である。

このような状況を踏まえ、区政運営の基盤である地域行政制度の充実強化を図るために、世田谷区地域行政推進条例を制定した。

同条例に基づき、まちづくりセンターの機能を充実強化し、地区の住民の声の区政への反映と社会資源をコーディネートして、地区の課題解決に取り組む。また、デジタルトランスフォーメーション（DX）の推進に伴い、事務の見直し・デジタル化を推進し、区民の利便性を図るため、まちづくりセンターのデジタル化を進めるとともに、総合支所、本庁についてもデジタル化に対応した体制の整備を行う。

これらの地域行政制度の充実強化を図る取組みを着実に進めるため、この計画を策定する。

2 計画の位置づけ

この計画は、地域行政推進条例第 20 条に基づく基本的な計画であって、地域行政の推進に関する施策等を進めるうえでの基本的な考え方と施策の方向性等を明らかにするものである。

3 他の計画との関連と期間

この計画は、令和 4 年 10 月から令和 5 年度末までの計画とする。

具体的な施策等は、実施計画（未来つながるプラン）や各個別の事業計画等で具体化を図るが、重点的な取組みについては、この計画に盛り込む。

令和 6 年度からの計画は、世田谷区 DX 推進方針や新たな基本計画と整合をとり、連続性を確保する計画とする。

第 2 これまでの取組みと課題

1 これまでの取組み

- 平成 3 年の地域行政制度導入以降の取組みの概要を記載する。

2 現状と課題

- 地域行政制度の現状と課題について記載する。

第3 地域行政を推進する基本的な考え方

1 区の責務

- 区は、地域行政制度の意義・目的を踏まえ、区民等が主体的にまちづくりに取り組むことができるよう、必要な支援の拡充に努める。
- 区は、地域行政制度の意義・目的を踏まえ、区民等が必要な行政サービスを利用することができる環境、執行体制等の整備に努める。
- 区は、地域行政制度の意義・目的を踏まえ、区政への区民参加が促進されるよう、区民等が区政に関する意見を述べることができる環境の整備に努める。

【施策の方向性】

- 総合支所やまちづくりセンターへの権限や業務の移管を行うものについて検討を行う。

2 基本的な考え方（基本方針）

区は、次の事項を基本方針として、地域行政制度の充実強化を進める。

- 区民に最も身近な行政拠点であるまちづくりセンターの機能の充実強化を主眼とする。
- 区民に身近な行政拠点である総合支所の行政サービスを総合的に提供する機能とまちづくりセンターの支援の充実強化を進める。
- まちづくりセンターや総合支所が、日頃の業務を通じて集約した区民等の意見を区政運営に反映する仕組みの充実強化を進める。
- 行政のデジタル化を推進し、区民の利便性の向上と区政への区民参加の増進を図る。
- デジタル化への対応が困難な区民など、行政からの情報を受け取ることが困難な区民への必要な支援に努める。

第4 今後の施策の方向性と具体的な取組み

1 まちづくりセンター等の機能の充実・強化

区が担う最大の責務は、想定を超える大規模災害や感染症拡大などから区民の生命・財産を守ることであり、また、高齢化の進展とともに、昨今顕著になっている社会的孤立や貧困などの社会的課題に対応するためにも、地区を基盤として、日常

生活の現場において安全安心な環境づくりに努めなければならない。

区は、町会・自治会をはじめとした区民主体のまちづくりの推進に向けて、一層、活動支援に努めるとともに、NPO（非営利活動団体）、民間事業者などこれまで以上に多様な関係者のネットワークを広げ、また、児童館や地域コミュニティ施設、学校などとも連携して、顔と顔の見える関係を土台に、地区全体で安全安心な生活を包み込むための取組みを進めていかなければならない。

このため、まちづくりセンターは、地区の様々な情報を自ら発信し、活動支援、活動間の交流の機会づくりを進めるとともに、そのようなまちづくり支援や福祉の相談窓口など様々な区民との接点から生活現場の声や潜在的なニーズを把握し、地区の住民や活動団体、公共機関等とともに総合支所や本庁とも連携して、区民が適切なサービスを受けられるよう、取組みを進めていく。

(1) まちづくりに係る支援・総合調整機能の充実

【施策の方向性】

- まちづくりセンターは、町会・自治会等による自主的な活動を支えるため、まちづくりに係る人材の育成、活動の場の確保、情報の発信などの支援を充実強化する。
- まちづくりセンターは、まちづくりの支援・交流の機会づくりを通して、区民等、区の公共施設、国や東京都の機関の相互連携を促す取組みを進める。
- まちづくりセンターは、地区の状況・課題を明らかにし、区民等と共有するとともに、地区における課題への取組みをまとめ、課題の解決に向けた区民等、総合支所等との調整を図る。

【具体的な取組み】

- 町会・自治会のSNS活用の支援
SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）を活用した町会・自治会内の情報共有サービスの導入を支援する。
- スマートフォン教室や体験会等の開催
高齢者を中心としたスマートフォン操作等の教室や体験会の開催を支援する。
- SNS活用講習会等の開催
町会・自治会などの地区で活動する団体に向けた映像やホームページ作成、地域SNSの活用など、講師を招いた講習会の実施を支援する。講師やチューターは地区のスキルを持った方に担ってもらい、地元の中高大学生も参加協力してもらうことで、コミュニティの醸成につなげる。

- オンライン会議環境の整備

町会・自治会や地区の活動団体内の情報共有を高めるとともに、地区情報連絡会もオンライン開催を併用して、これまで参加しづらかった活動団体にも声掛けしやすくし、参加のハードルを下げるため、オンライン会議が開催できる環境をまちづくりセンターに整備する。
- 地区情報連絡会の強化と定期的な開催

これまでつながりの少なかった機関や活動団体との交流・顔の見える関係づくりの機会として、また、災害時の共助・互助、地域の絆連携活性化事業の活動と町会自治会との連携の促進などに向けて、地区情報連絡会を定期的に開催する。
- 地区アセスメントの拡充・実施

地区情報連絡会や福祉の相談窓口などから見えてくる地区の課題や区民とまち歩きをしながら見えてくる地区の現状や課題を地区アセスメント拡大版として作成し、広く区民に共有し対話するなかから解決策を模索し、地区の取組みとしてまとめていく。
- 地区で活動する人材育成の取組み

地区の現状や特徴的・先進的なまちづくり活動を知る機会づくり、学習会の実施支援など、総合支所等の生涯学習提供機能や区民センター事業等とも連携した取組みを進める。
- 活動の場の確保

地区における活動場所の更なる確保・情報提供として、小中学校や児童館等の施設の管理所管と連携した空き時間の共有、区民への利用案内などの検討を行う。
- 町会・自治会の負担軽減の取組み

町会・自治会の活動支援のため、行政情報のチラシ回覧依頼のあり方や、身近なまちづくり推進協議会やごみ減量・リサイクル推進委員会等の組織の整理・見直し、各種委員や調査員等の依頼方法、募金活動への関わり方等について、地区の実情を踏まえて検討し、区民活動の負担の軽減に向けて取り組む。

[令和4年度実施]

- 町会・自治会のSNS活用の支援
- スマートフォン教室や体験会等の開催支援
- 映像やHP作成、地域SNSの活用など、講師を招いた講習会の実施支援
- オンライン会議環境の整備

[令和5年度実施]

- 地区情報連絡会の定期的な開催
- 地区アセスメントの拡充・実施

(2) 行政サービスの提供機能の充実

【施策の方向性】

- まちづくりセンターは、ICTの活用等により、区民等からの行政サービスに関する相談に応じた情報の提供、助言、関係所管との調整等を行う。
- まちづくりセンターは、ICTを活用して、総合支所、本庁等との連携のもと、手続き・相談に関する機能の充実を図る。

【具体的な取組み】

- オンラインでの相談・手続きの実施
手続き・相談の利便性や専門性の向上による相談支援の充実、まちづくりセンター等と総合支所や本庁の担当所管及び委託相談先とつなぐ映像システムを整備する。
モデル実施を行い、相談・手続き事例の積み上げと、窓口環境整備においては、まちづくりセンターのスペース等の状況に応じた個別検討を行う。さらに、総合支所や本庁での受付体制の整備を進め、全地区での実施を目指す。
- オンライン会議環境の活用
オンライン会議環境を活用した介護予防講座などのオンライン配信を行う。
- ICTに不慣れな方などへの支援の拡充
今後拡大する電子申請に関する案内やスマートフォンなどの操作支援をまちづくりセンターのオンライン環境整備等を活用して行う。
引越しワンストップサービスの導入に伴う転入手続きやマイナンバーカード申請の動向も踏まえた手続きの支援を行う。
- 区政の最新情報や問題の相談先の検索の充実
区政の最新情報や問題の相談先が的確かつ迅速に入手できる仕組みを活用した問い合わせへの対応力を高める。

[令和4年度実施]

- オンラインでの相談・手続きの実施（モデル実施（5地区））
- マイナポータルや東京電子申請サービスなどの操作支援（モデル実施）
- スマートフォン教室や体験会等の開催支援
- オンラインでの講座等の実施

[令和5年度実施]

- モデル実施を踏まえたオンラインでの相談・手続きの拡充（全地区実施を見据えた準備）（5地区で継続実施）

(3) 広報広聴機能の充実

【施策の方向性】

- まちづくりセンターは、ICT等の多様な手段を用いて、区民等に地区における活動、まちづくりに係る人材等に関する情報を発信し、また、区民等との情報共有を図る。
- まちづくりセンターは、ICT等の多様な手段を用いて、区民等との対話を図り、地区における多様な意見を把握して、それらをまちづくりの促進や行政サービスの充実に活用する。

【具体的な取組み】

- デジタルサイネージを活用した各地区の情報発信の実施
来庁者に行政情報や地区の活動団体が作成した映像なども活用して、地区の情報を分かりやすく伝えるため、まちづくりセンター内にデジタルサイネージ（電子掲示板）を設置する。
デジタルサイネージの導入を踏まえ、紙による資料提供やパンフレット等のデジタル化を進め、まちづくりセンター内の待合いスペースの見直しを行う。
- SNSを活用した各地区の情報発信の実施
SNSを活用して、より広い世代に、地域活動の様子や行政情報をわかりやすく、タイムリーに発信する。
- オンライン等を活用した区民参加による意見交換の拡大
オンラインやSNS等を活用したワークショップや意見交換会等、広く地区の住民と顔を合わせる機会を設ける。
- オンライン等を活用したネットワークの拡大や人材育成
地区情報連絡会や各種定例会のメンバーが、オンライン参加も可能になるようオンライン会議システムなどを活用して開催する。
オンラインやSNS等を活用したまちづくり学習会や区民向けの各種講座等を関係機関と連携して開催する。
- 転入者等への地区情報の発信
地区の行政情報や地区活動団体等が作成した映像情報などを、二次元バーコードなど区民が利用しやすい方法を用いて、わかりやすく提供するための取組みを行う。

[令和4年度実施]

- デジタルサイネージを活用した各地区の情報発信の実施（モデル実施）
- SNSを活用した各地区の情報発信の実施（モデル実施）

[令和5年度実施]

- デジタルサイネージを活用した各地区の情報発信の実施（全地区実施）
- SNSを活用した各地区の情報発信の実施（全地区実施）
- オンライン等を活用した区民参加による意見交換やネットワークの拡大（モデル実施）

(4) 防災に係る機能の強化

【施策の方向性】

- まちづくりセンターは、地区におけるきめ細かな防災情報の発信、地区防災訓練や学習の機会の提供により、コミュニティを基礎とした助け合いの意識の向上や防災活動への参加促進を図るよう努める。
- まちづくりセンターは、避難所運営訓練などの区民等の主体的な防災活動に対する支援の強化を図る。

【具体的な取組み】

- 防災活動への参加促進の取組み
地区における交流の機会を活用し、訓練等の日ごろの防災活動への参加者の拡大を図る。
- 地区の状況に応じた防災情報の提供
在宅避難に関する啓発や、集合住宅への防災情報の提供等を行う。

(5) 地域包括ケアの地区展開の充実

【施策の方向性】

- まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・世田谷区社会福祉協議会は、ICT等を活用して、総合支所や本庁などとの連携のもと、福祉の相談窓口における手続き・相談に関する機能の充実を図る。
- まちづくりセンター・あんしんすこやかセンター・世田谷区社会福祉協議会と児童館は、福祉に関する地区の社会資源の開発と福祉のまちづくりにおける区民等との協働を推進する。

【具体的な取組み】

- オンラインでの相談・手続きの実施
映像システムを活用し、福祉の相談窓口と総合支所や本庁の担当所管や委託先とつなぎ、相談と手続きが円滑につながる体制を整備する。
モデル実施を行い、事例を積み上げ、全地区での実施を目指す。
- 児童館との連携による相談の充実と社会資源開発
児童館の地区展開に合わせ、児童館を加えた四者が連携した相談対応の体制を整備する。
児童館と連携し、地区における子ども食堂等の場づくりやメーリングリスト等の情報共有の基盤づくりなど子ども関連の社会資源の開発に取り組む。
- オンライン会議環境の活用
オンライン会議環境を活用した介護予防講座などのオンライン配信を行う。

[令和4年度実施]

- オンラインでの相談・手続きの実施（モデル実施）
- オンラインでの講座等の実施
- 児童館との連携による社会資源開発（モデル実施）

[令和5年度実施]

- 児童館との連携による相談の充実と社会資源開発（モデル実施）

(6) まちづくりセンターの体制強化

【施策の方向性】

- まちづくりセンターの人員の配置、応援体制の整備、専門家派遣などのまちづくりセンターの人的体制強化を図る。

【具体的な取組み】

- まちづくりセンターの体制の強化
所長やまちづくり・防災担当係長の職や配置年限、一定の業務経験や専門的な知識を持つ一般職員の配置、モデル実施や管内人口等を踏まえた人員配置など、まちづくりセンターの体制を強化する。
- 地区まちづくりアドバイザー制度の創設
まちづくりセンターのコーディネートを広く支援するため、まちづくりアドバイザーの派遣制度を整備する。
- 地区まちづくり支援職員制度の改善
地区まちづくり支援職員制度を見直し、地区課題に支援職員の経験・知見を活かせる体制を整備する。

- 出張所設置条例等の見直し
まちづくりセンターの機能に合わせた、出張所設置条例等の関係規程の見直しを検討する。

[令和4年度実施]

- 人員配置等の見直し検討
- 関係規程の見直し検討
- 地区まちづくりアドバイザー制度の検討
- 地区まちづくり支援職員制度の検討

[令和5年度実施]

- 人員配置等の見直し検討
- 地区まちづくりアドバイザー制度の創設
- 地区まちづくり支援職員制度の改善

<様々な困りごとの相談の解決に向けた取り組み>

区民の様々な困りごとの相談窓口となり、まちづくりセンターだけで解決できないことも、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会地区事務局の三者と一緒に検討し、外部の相談機関や民間事業者などと調整し、解決策や解決に向けた道筋や糸口などが、提供されます。さらに、三者に児童館も加わり、新たなサービス（社会資源）が提供できるようにします。

<オンライン相談>

適切な相談先とまちづくりセンターを映像システムでつないで、手続きや相談ができるため、改めて総合支所や本庁等の窓口に出直す必要はありません。

<電子申請等の手続き支援>

スマートフォンなどの機器の操作に不慣れで電子申請等の手続きを行えない方は、まちづくりセンター等で行われるスマートフォン等の操作講習会に参加でき、操作に慣れることができます。また、デジタル化された手続きについて、案内や操作の支援を受けられます。

<住民同士の交流と情報交換>

地区の住民や活動団体が広く交流する機会（地区情報連絡会）が、地区の状況に合わせて設定され、参加者同士の顔の見える関係づくりと、各団体の活動状況や地区の歴史、イベント、施設、区の事業などの、まちの色々な情報交換ができます。

<地区の課題の解決>

地区情報連絡会や日頃の業務の中で区民や団体から出された課題がまとめられ、公表されます。まちづくりセンターを中心に、地区の活動団体等と一緒に解決策が検討され、総合支所や本庁と連携して解決に向けて取り組みます。

<地区の様々な情報発信>

まちづくりセンターに、デジタルサイネージ（電子掲示板）が設置され、区の情報の他、地区で活動する団体等が作成した動画等の情報も表示します。また、まちづくりセンターから地区ごとにSNS等によるタイムリーな情報を入手できます。

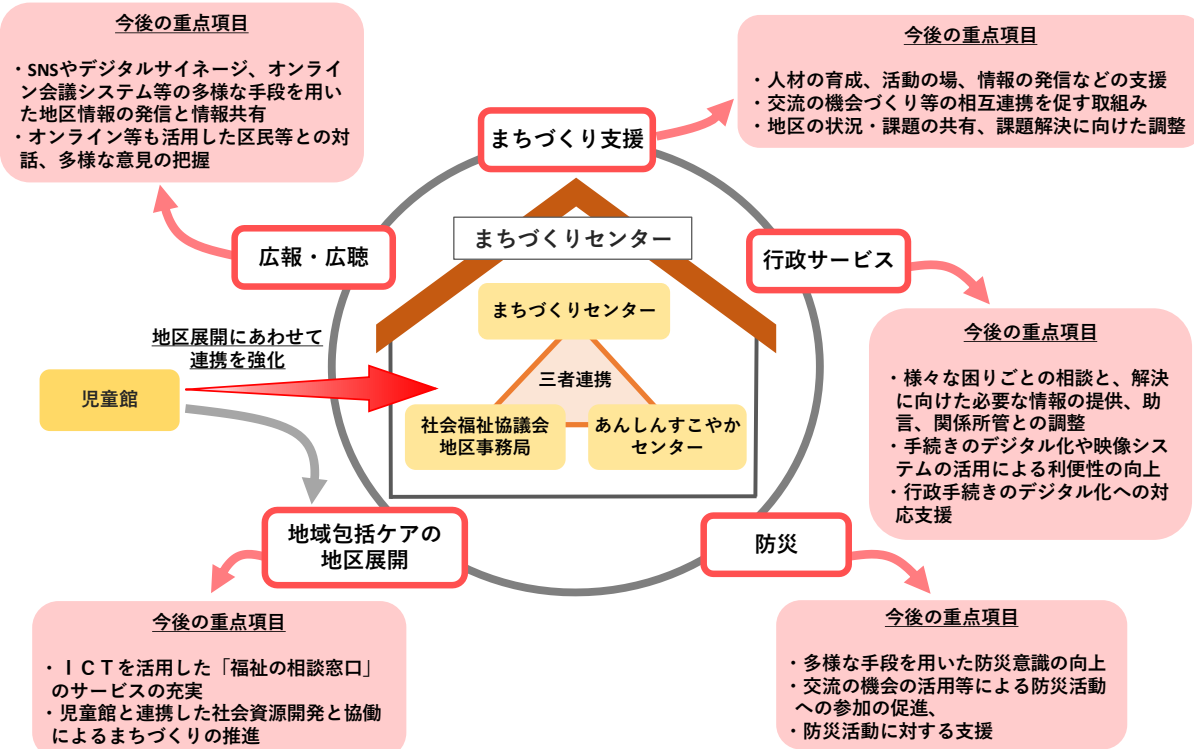
<オンライン会議の開催支援>

まちづくりセンターに、パソコンやWi-Fi回線等オンライン会議開催に必要な環境が整備します。これを活用して、町会・自治会等の地区の活動団体の会議のオンライン開催が可能になり、これまで時間帯が合わなかった人も参加できたり、オンラインでの介護予防等の講座や区や区民等との意見交換の場も開催されたりします。

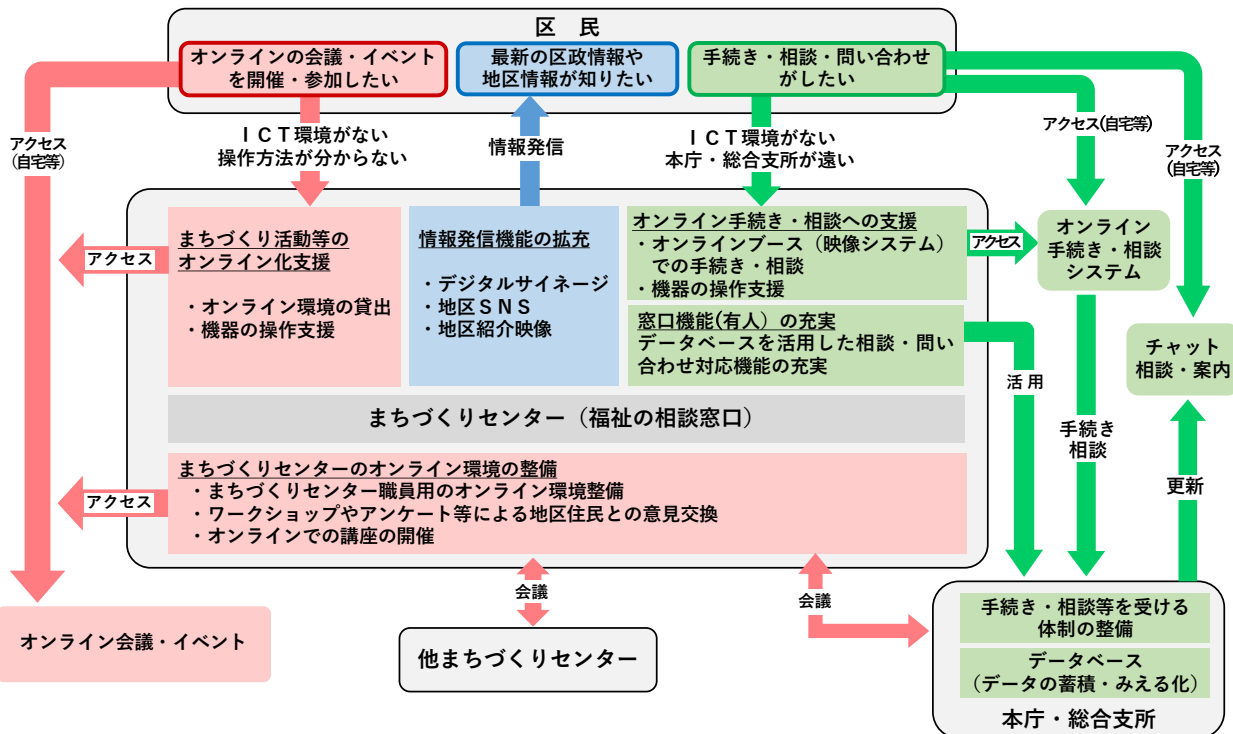
<地区の防災力の向上支援>

災害時の備えなどについて、情報を提供したり防災塾を開催したりするほか、避難所運営訓練などの支援をします。避難所運営など、発災時に関わってくれるまちの方を増やすため、住民の顔と顔の見える関係づくりを一緒に進めていきます。

今後のまちづくりセンターの役割



D Xの推進におけるICT環境の整備によるまちづくりセンターの将来像



2 総合支所の機能の充実・強化

地域社会の課題が複雑化する中、地域特性を踏まえた総合的・専門的な行政サービスの提供を行うため、地区における様々な取組みや課題を基礎として、可能な限り区民の意向を施策や事業に反映する。このような区取組みが区民との相互理解を深め、参加と協働による施策の実行力を高めていくことにもつながるものと考え

る。
総合支所は、地域振興、保健福祉、街づくりなど施策の実施機関としての業務の専門性を活かした総合的な行政サービスを提供するとともに、地域課題の解決に向けては、様々な区民活動のネットワーク化を図る。

総合支所は、区民参加の機会づくりを進め、総合支所の企画機能の強化のうえに、まちづくりセンターの支援と本庁との調整にかかる機能強化により地域経営力を高めて、地域特性に着目した効果的で効率的な施策を実施し、その成果が本庁を通じて区政全体に寄与する役割を果たしていく。

(1) 行政サービスの専門性の充実

【施策の方向性】

- 総合支所は、地域特性を踏まえ、行政サービスを区民に総合的に提供する拠点として、その専門性の強化を図る。
- 総合支所は、ICTを活用し、まちづくりセンターや本庁等との連携のもと、手続や相談に関する機能の充実を図る。

【具体的な取組み】

- 総合支所の体制整備
まちづくりセンターの映像システムやモバイルによる電子申請等の手続き等に対応した総合支所の情報機器の設置や、手続き・相談を行う事業に合わせた窓口や職員対応等の体制を整備する。
- 区政の最新情報や問題の相談先の検索の充実
区政の最新情報や問題の相談先が的確かつ迅速に入手できる仕組みを活用して、問い合わせへの対応力を高める。

[令和4年度実施]

- 総合支所の体制整備（モデル実施）・検討

[令和5年度実施]

- モデル実施を踏まえた総合支所の体制整備

(2) まちづくりセンター支援の充実

【施策の方向性】

- 総合支所は、まちづくりセンターでのまちづくり支援を充実強化するため、総合支所の専門性を活かし、地域を一体的に捉えた支援に努める。
- 総合支所は、まちづくりセンターでのまちづくり支援を充実強化するため、総合支所の職員とまちづくりセンターの職員とが連絡、相談等を行う体制の強化を図る。

【具体的な取組み】

- 地区担当制の導入
地区のまちづくりや福祉の相談窓口におけるまちづくりセンター及び総合支所内の連携を強化するため、総合支所各課の職員に地区担当制を導入する。

[令和5年度実施]

- 地区担当制の導入

(3) 区民等の支援の充実

【施策の方向性】

- 総合支所は、区民等が主体的にまちづくりに取り組むことができるよう区民等に対するまちづくりに関する学習の機会の提供、区民等の利用に供する公の施設の運営その他の必要な支援に努める。

(4) 相互連携支援の機能等の充実

【施策の方向性】

- 総合支所は、その地域における活動、まちづくりに係る人材等に関する情報の発信や、所管する業務の専門性を活かした区民等の相互連携の促進に努める。

【具体的な取組み】

- (仮称) 地域交流会の開催支援
「砧地域ご近所フォーラム」を例として、地域内で活動する多様な団体等が相互の活動を知り、人材交流を通じて、活動の連携・協力を促す、(仮称) 地域交流会の開催を支援する。

[令和4年度実施]

- (仮称) 地域交流会の開催支援

(5) 課題解決等に向けた措置

【施策の方向性】

- 総合支所は、多様な区民参加の機会を設け、区民等の意見と地区・地域の課題を把握し、その解決に取り組む。また、課題解決に向けて本庁と協議する仕組みを設ける。

【具体的な取り組み】

- タウンミーティングの開催

地域の住民や活動団体等が集い、地域の状況を共有しながら、具体的でわかりやすいテーマを設定して、地域課題や解決に向けた話し合を行う「タウンミーティング」を地域毎に開催する。

また、タウンミーティングの結果は、総合支所の地域経営や具体的な施策の実施につなげていく。

[令和5年度実施]

- タウンミーティングの開催

3 区民参加の促進と体制の強化

(1) 地域特性に即した計画の策定等

【施策の方向性】

- 本庁が区政運営に係る計画の策定や施策を立案する際に、地域行政制度の意義及び目的を踏まえ、区政への区民参加を促進し、地域特性に即した計画・施策となるような方策を実施する。
- 総合的な行政サービスの向上や区政への区民参加による地域課題の解決に資するよう、ICT化の推進状況等を踏まえ、まちづくりセンター、総合支所や本庁の組織の整備に努める。

【具体的な取り組み】

- 政策形成・予算編成の仕組みの整理

総合支所と本庁の政策形成・予算編成のかかわり方の整理とそれに基づく組織や役割等の見直しの検討を行う。

(2) 職員の育成

【施策の方向性】

- 地域行政制度の充実強化に向け、区民等の目線にたって区政を考え、安全・安心な暮らしを区民等とともに実現する意欲を持ち、必要な知識・スキルを持った職員を育成する。
- 職員を育成のための人材育成プログラムを実施する。

【具体的な取組み】

- コーディネート力向上研修の実施
まちづくりに関するコーディネートのスキル向上に向けた研修を実施する。
(例) 地区の長所・短所や様々な活動・人材の把握 活動支援制度の理解 多様な情報発信 マッチングの視点、交流の場づくりと区民とともに考える 取り組み 成功事例の蓄積 先進事例の調査 など

[令和4年度実施]

- コーディネート力向上研修の検討（研修の体系化、世田谷区人材育成プラン等との調整等）
- コーディネート力向上研修の実施（条例制定、計画実施に合わせた必要性や意識啓発等）

[令和5年度実施]

- コーディネート力向上研修の拡充

(3) 情報システム等の環境の整備

【施策の方向性】

- 地域行政制度の充実強化に必要な情報システムと情報通信ネットワークを整備する。

【具体的な取組み】

- 映像システムの導入
まちづくりセンター・総合支所・本庁等をつなぐ映像システムを整備するため、パソコン、ディスプレイ等を設置する。
- インターネット接続環境の整備
まちづくりセンターにインターネット接続環境を整備するため、光通信回線を設置する。

[令和4年度実施]

- 映像システムの導入（モデル実施）
- インターネット接続環境の整備

第5 計画の推進に向けて

1 地域行政の推進状況に関する区民等の意見を聴く機会

条例第20条に基づき、地域行政の推進に関する状況について、区民等から意見を聴くための機会を設ける。

- 目的：地域行政全般についての区民等の意見を聴取し、地域行政制度の改善につなげる。
- テーマ（想定）：
 - ・ 地区・地域における区民参加の方法
 - ・ DXの推進と行政サービスのあり方
 - ・ 三層制のあり方 など
- 構成：公募区民、町会・自治会等活動団体の構成員など。せたがや自治政策研究所・有識者（オブザーバー）
- 頻度：年1回程度

2 進行管理等

- 進捗状況の管理・共有

この計画における施策等の進行管理は、新実施計画や各個別の計画の推進状況などを基にして、毎年、実績や進捗状況を明らかにするとともに、必要に応じて見直しを図る。

資料編

- ・ 現状を示す各種データ（人口、町会加入率等）