

令和3年度 第2回地域包括支援センター運営協議会 議事録

1 開催日時 令和4年3月24日（木）午後1時30分～午後2時58分

2 開催場所 WEB会議・区役所第一庁舎4階第2委員会室

3 開会あいさつ

4 議事

(1) 令和3年度高齢者あんしんセンター事業評価について

(2) 令和4年度高齢者あんしんセンター事業評価の実施について

5 その他

6 出席者 藤原佳典会長 遠藤寛子副会長 松永みゆき委員
熊木隆夫委員 関口久子委員 大場栄作委員
塩見幸平委員 置鮎佐和子委員 石和信人委員
荒川正代委員 加藤博昭委員 平野恵子委員
米村雅範委員 江口直子委員

7 質疑応答

【高齢福祉課長】 本日はお忙しい中、お集まりいただきましてありがとうございます。定刻となりますので、これから令和3年度第2回地域包括支援センター運営協議会を開催させていただきます。

私、事務局の高齢福祉課長でございます。どうぞよろしく願いいたします。

今年度第2回の地域包括運営協議会は、新型コロナウイルス感染症対策のため、Webと会場とのハイブリッド会議とさせていただきます。ご協力をよろしく願いいたします。

委員全員16名のうち、委員から欠席のご連絡をいただいております。過半数以上の出席をいただいておりますので、本会議は有効に成立しております。どうぞよろしく願いいたします。

資料の確認をさせていただきます。事前に資料1から7を送付させていただきました。お手元にごございますでしょうか。

それではここからは議事に入りますので、会長に進行をお願いいたします。どうぞよろしくをお願いいたします。

【会長】 皆様、年度末のお忙しいところ、今日はお時間をいただきましてありがとうございます。それでは早速でございますが、議事を進めたいと思います。

議題の(1) 令和3年度高齢者あんしんセンター事業評価について、事務局からご説明をお願いいたします。

【高齢福祉課長】 それでは、令和3年度高齢者あんしんセンター事業評価について、ご報告をさせていただきます。

資料1をご覧ください。高齢者あんしんセンターの事業評価につきましては、自己評価、利用者評価、それからヒアリングの三本立てで行っております。

まず、自己評価についてご説明をいたします。併せて、資料2のほうをご覧ください。自己評価の実施に際しましては、今年度から「高齢者あんしんセンターの事業評価(自己評価)の実施の手引き」に基づきまして、各高齢者あんしんセンター職員全員に自己評価表項目を配布し、後日センター内で自己評価について全員で話し合い、意見交換の結果を回答していただいております。

回答は「できている」「ある程度できている」「ほとんどできていない」「できていない」の4段階とし、それぞれ「できている=4点」「ある程度できている=3点」「ほとんどできていない=2点」「できていない=1点」で点数化をしております。

各項目とも「できている」「ある程度できている」との評価が多くございましたが、生活支援体制整備事業の「地域の見守りの育成について」、こちらは資料2の1ページ目でまいりますと、真ん中より下の生活支援体制整備事業のところの評価の「地域の見守りの育成について」、3枚目の真ん中辺の「地域の見守りの担い手育成に取り組んでいる」というところが、評価が低いことがございました。

それから、ふれあい交流サロンのサロンの担い手育成についても、全体の4割が「ほとんどできていない」と評価してございます。

各高齢者あんしんセンターのセンター長からは、事業評価の話し合いを職員の職種による違いの理解や各あんしんセンターの目標や課題を共有する場として活用していることが報告されております。また、コロナ禍において様々な制約を受けながらもサロン活動等を

工夫して継続していることや、業務継続のためにあんしんセンター長が中心となり勤務体制や役割分担の見直しを図り、情報共有を積極的に取り組んでいるあんしんセンターが多かったと結果として、まとめさせていただきました。

細かい内容については、資料2のほうをご覧ください。

資料2の1ページ目が全体を取りまとめたものでございます。王子光照苑の245点が合計点としては一番高い評価で、赤羽北が241点と2番目に高い自己評価になってございます。また、その隣の浮間高齢者あんしんセンターが180点ということで自己評価としては一番低い点数になっておりまして、地域課題の把握のところ、「地域ケア会議の開催などができなかった」ということで評価が低くなっているところでございます。細かい内容についてはご高覧いただければと思います。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。

それでは、ただいまの自己評価に関しまして、委員の皆様からご質問、ご意見があれば挙手もしくは左右に手を振りいただければと思いますが、いかがでしょうか。

はい、委員お願いいたします。

【委員】 すみません。聞こえますか。

【会長】 はい、大丈夫です。

【委員】 申し訳ないですけど、説明の中身がよく聞こえないんですよ、申し訳ないんですけど。ですから、どこを説明しているのかよく分からない。

【会長】 声がなんか小さいというような感じですか。

【委員】 ええ。籠っていて、小さいんですよ。

【会長】 ちょっともう一回、説明していただいていた方がいいですか。聞こえるかどうかの確認をいただきながら。

【高齢福祉課長】 申し訳ございません。聞こえてますでしょうか。

高齢者あんしんセンターの事業評価について、ご説明をさせていただきます。

令和3年度の自己評価についてのご報告です。

資料1をご覧ください。高齢者あんしんセンターの事業評価は、自己評価、それから2番目の利用者評価、3番目のヒアリングの三本立てで行いました。

自己評価について、まず、ご説明をさせていただきます。資料2と併せてご覧ください。自己評価の実施に際しましては、今年度から「高齢者あんしんセンターの事業評価（自己

評価)の実施の手引き」に基づきまして、各高齢者あんしんセンター職員全員に自己評価表項目を配布し、後日センター内で自己評価について全員で話し合い、意見交換の結果を回答といたしました。

回答は「できている」「ある程度できている」「ほとんどできていない」「できていない」の4段階といたしまして、それぞれ「できている」を4点、「ある程度できている」を3点、「ほとんどできていない」を2点、「できていない」を1点と点数化をしております。

各項目とも概ね「できている」「ある程度できている」との評価が多くありましたが、生活支援体制整備事業の「地域の見守りの育成について」は、「ほとんどできていない」と評価したあんしんセンターが約半数ございました。こちらが資料2の3枚目の真ん中辺、生活支援体制整備事業の②「地域の見守りの担い手育成に取り組んでいるか」というところに、結果が現れてございます。

また、ふれあい交流サロンの「サロンの担い手の育成を行っているか」についても、全体の4割が「ほとんどできていない」と評価しております。

各高齢者あんしんセンター長からは、事業評価の話し合いを職員の職種による違いの理解や各あんしんセンターの目標や課題を共有する場として活用していることが報告されております。また、コロナ禍において様々な制約を受けながらもサロン活動を工夫して継続していることや、業務継続のためにセンター長が中心となり勤務体制や役割分担の見直しを図り、情報共有を積極的に取り組んでいるあんしんセンターが多くございました。

資料2の1ページ目が全体を取りまとめたものでございますが、左から三つ目の王子光照苑の245点というのが一番高く、2番目としては赤羽北高齢者あんしんセンターの241点。隣の浮間高齢あんしんセンターの180点が一番自己評価としては低い点数で、地域課題の把握のところが「地域ケア会議がなかなか開催できなかった」ということで低い点数になっていることから、自己評価が低くなっていると考えてございます。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。ただいまのご報告に関しまして、ご質問、ご意見のある委員の皆様、いかがでしょうか。

委員、お願いいたします。

【委員】 二度にわたるご説明、ありがとうございます。

会議の前に、今日傍聴ということで、各あんしんセンターの皆様がご参加いただいでい

ると聞きました。ありがとうございます。会場からですといつも後部席でしっかり見守っていただいているわけで、オンラインになってどのようになるのかというのを心配していたんですが、事務局、関係課の皆さんのおかげで、こういう形で新たな会議の開催がしっかりできたこと、すごくありがたく感じています。今回の資料、事前に郵送とメールで送っていただきまして、読ませていただく時間があって助かりました。ありがとうございます。

2、3ですね、特に今日、オンラインで参加していらっしゃる〇〇委員さんを含めて、いろいろご意見をいただければと思っているのですが、今回資料を読ませていただいて、かつヒアリングに参加した印象としては、一昨年のコロナ禍1年目のとき以上に、長引くこのコロナの中で事業の再開だけでなく、新たなチャレンジに取り組んでいたという印象を持っています。同じことを再開するのではなくて、近隣のあんしんセンターさんとの協働の取組を始めてみたりとか、いろいろな工夫を凝らしていらっしゃることも、またはメールなど様々なSNSを使った取組などを上手に使っているということも感じました。高齢の皆さん相手に進めていらっしゃるということでのご苦勞がさぞ大きいことかと思うので、そういったところでも、非常にうれしい思いで帰りました。

2、3ちょっと質問したかったのは、今日、傍聴の方々多くいらっしゃいますが、こういった評価が出揃ったところで、あんしんセンターさん同士の学び合いというか、活用を何かされているのかどうかということ伺いたくて、個々の事業所の評価が全体にどう近隣での学び合いとか、高め合いにつながっているのか、というところは何かありましたら伺いたいと思っていました。以上です。

【会長】 事務局、いかがでしょうか。お互いのセンター同士のフィードバック、学び、評価を受けての学びの機会はどうかというようなご質問かと思いますが、いかがでしょうか。

【高齢福祉課長】 〇〇委員にお聞きいただければ。

【会長】 〇〇委員、お入りになっていますでしょうか。

【委員】 ご質問ありがとうございます。

まず、事業評価はその担当の包括の中では、非常にいろんな意味で次なる相手の仕事が見えたり、次の課題が見えたりするところでは、非常に役立てるのかなと思います。今、委員のおっしゃった他の包括の事業評価を見ての参考というところでは、実際にこの文章をみる中で、ここはこんなこと取り組んでいるということも分かり、それがどうなのかと

いうことも問合せしたりはするんですけども、それ以上に例えば北区ニュースとかにもいろんな包括さんがいろんな事業に取り組まれています。コロナ禍の中でオンライン講座などをなさっているところがあるので、その都度どういう状況だったのかというのを教えてもらったり、そういう意味ではこの北区の中の包括さんで、いろいろ取り入れているすばらしいことは教えてもらいながら、自分たちの財産にしなから、全体に広げてあげるところと、やっぱり隣接している包括さん同士、地域によってはここまでがエリアでというわけではないので、地域の住民の方にとっては。そこはやっぱり連携を取りながらやれているのかなと思いますので、この事業評価の結果プラス北区ニュースや次の連絡会での情報など、お互いに共有させてもらっているところはあります。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。委員、よろしゅうございますでしょうか。

【委員】 ありがとうございます。

【会長】 ほかは、いかがでしょうか。

委員、お願いいたします。

【委員】 すみません、よく聞こえるようになりました。ありがとうございます。

資料1の1の真ん中辺りとか、真ん中より上段に、「「地域の見守りの育成について」は、「ほぼできていない」と評価したあんしんセンターが約半数あった」という箇所があったんですけども、できていないというのは、ワーカーが足りないせいなのか、あるいは何か理由があると思うんですよ。そこをちょっと教えていただけますか。

それと、あと今後の対応、どうするかというのを考えていらっしゃるかどうか。それをちょっと教えていただけますか。よろしく申し上げます。

【会長】 事務局、いかがでしょうか。見守りの体制のところですね。

【高齡相談係】 すみません、高齡福祉課高齡相談係長です。よろしく申し上げます。

担い手の育成はそれぞれの包括、苦勞しているところがございます。その中で定期連絡会ですとか、同じ悩みを持つ包括同士で、今後どうしたらいいかというところを今、検討して話し合っているところがございます。コロナ禍でもあり、地域の皆さんの協力を得るのがなかなか難しい状況ですけども、先ほど委員からもご紹介がありましたように、SNSを使ったりとか、オンラインのやり方を取り入れたりしながら、どういう形で育成ができるのか、これから検討していくところがございます。よろしく申し上げます。

【会長】 ありがとうございます。

委員、よろしゅうございますでしょうか。ありがとうございます。

これ、どうしても住民の方同士の見守り合いということになると、コロナの影響なりとも出てくるかと思うんですね。見守りのいろいろ協賛企業も入っていらっしゃるかと思えますので、必ず、例えばこの時間には配達するとか、何かその方の動向をチェックなさるような事業所、企業さんなんかもいらっしゃると思いますので、そういった産業界との連携というのも複層的に住民さんとの見守り以外のところで機能する可能性もあると思いますので、本当にコロナ禍で重層的にいろんなパターンで見守る体制を構築していただくというのが重要ななと思いました。

以上でございます。

ほかはいかがでしょう。委員、お願いします。

【委員】 すみません、もう一つ質問です。相談というか。よろしくお願ひいたします。

資料の5のところでご意見いただければと思っているのは、この5の裏面、裏面の5番のところですね。様々なご意見が出ている中で、個別のエピソードのところについて云々ではなくて、今回感じるのは、あんしんセンターさんにとってまず高齢者の方の総合相談を通じて、介護保険の認定申請をして要支援になられて、さあこれからサービスを利用してぜひ介護状態の予防・維持をやっていこうかというときに、ケアマネジャーの存在が大きいわけですが、なかなか予防の委託を受けてくれる事業所が見つからず、一人の新たなプランをつくる方のために何件もの居宅介護支援事業所に電話している、という状況を伺っています。最近ではコロナ禍が長引くなかで、要介護認定を受けた方の受入れ、新規対応できる場所もなかなか見つけるのに苦労されているということをお聞きします。

ハートページがまた新しいのができましたけれど、事業所数自体は横ばいというか、微減傾向ではないかという気を、毎年計算をしながら見ているのですが、この中の5番の中に書類のことが出ています。この辺を含めて、何かこう委託しやすい条件づくりについて、この場で何か具体的な結論というのは難しいと思いますが、区民にとって一番最初に出会う介護保険の窓口はやっぱり予防給付、総合事業だと思いますし、どうやったら裏方であるケアマネ含めた支え手がすぐ見つかるかという意味では、何か工夫とか含めてご意見、ご検討をいただける場所などありましたら、ぜひ一緒に考えていけたらばと。事務局の方に全部お任せではなくて、一緒に私たちも考えていきたいと思っています。よろしくお願ひします。

【会長】 この点は、事務局いかがでしょうか。何かお答えいただけることはありますで

しょうか。

【高齢福祉課長】 すみません、利用者評価についてはこれからご説明をさせていただきますので、その際にちょっとほかの方からコメントをいただければと思います。

【会長】 では、後ほどということで、よろしくお願いします。

ほかはいかがでしょうか。

それでは、この自己評価についてでございますが、1点だけ今後ご注意いただきたいと思っておりましたのが、こういった一覧表ですけれども、毎年毎年一覧表でいただいていたかと思うんですけど、やはり同じ得点の低いセンターあるいは高いセンターというのが、毎年同じ傾向なのか、たまたまなのかといったような、やはり経年的な傾向も抑えていただいたほうが。慢性的に得点が低いところはもうちょっと根深い何かがあるでしょうし、その辺り最低何年間分かは継続して評価していただくという、そういう視点を今後入れていただければと思います。ありがとうございます。

それでは、続きましてご説明をお願いしたいと思います。説明2の利用者評価について事務局よりお願いいたします。

【高齢福祉課長】 事務局です。

資料3、資料4、資料5を使ってご説明をさせていただきます。

まず、資料3が区民のサロン参加者のアンケート集計でございます。高齢者あんしんセンター主催のサロン等の参加者を対象に実施したもので、サロンの内容及びセンターに対する満足度は高く、「満足」「ある程度満足」との回答が共に97%を超えておりました。

サロンについては、コロナ禍において再開に感謝する声や継続を望む声が多く、「いつも楽しみ」「多種多様な企画」「体操ができてうれしい」「現在行事が中止の中で出かける所があるので良い」「コロナ禍でも色々考えてくれて有難い」「コロナで外出できないので良い機会」というご意見をいただいております。その中でサロンがコロナ禍における「通いの場」としての役割を果たしていることが分かるものでございます。

高齢者あんしんセンターについても、「お世話になっている」「親切で頼りになる」「よく連絡してくれる」「何かあった時に相談できるので安心」「新型コロナウイルスの感染予防対策があり安心して参加できた」など高齢者あんしんセンターの職員の配慮や対応に対する満足度が高く、今後も期待する意見が多くございました。

資料3を見ていただくと分かるように、各高齢者あんしんセンターのサロンへの参加は頻度としては「月1回」が一番多く、「月2、3回」という方がその次になっておりま

す。そして、全体の満足度も「満足」という方がかなりを占めているのが分かると思います。それぞれのご意見についても次のページをご覧ください。

次に医療機関、区内医療機関の評価のアンケート結果でございます。資料4をご覧ください。

こちらは各高齢者あんしんセンターが、関わりの多い区内医療機関、それぞれのあんしんセンターで3か所の医師や相談員に、手渡しでアンケートの協力を依頼して実施したものでございまして、回答を31名の方からいただいております。

高齢者あんしんセンターを利用する内容といたしましては、ケース相談が多く、高齢者あんしんセンターを利用する頻度としては、月1回程度の回数が多くなってございます。

あんしんセンターの連携につきましては、「十分取れている」「ある程度取れている」との回答が9割でございました。また、職員対応についても、よく相談に乗ってくれる、相談の対応が迅速で的確、親切で丁寧との意見が多く、「やや不満」「不満」の回答はございませんでした。

あんしんセンターへの全体的な満足度もいろいろな回答があり、迅速な対応や、医療機関及び高齢者への丁寧な対応、独居高齢者への訪問や通院同行などの支援、困難ケースへの対応への意見が多数でございました。

次に居宅介護支援事業所、ケアマネの事業所へのアンケート結果でございます。資料5をご高覧ください。

こちらは、北区から北区ケアマネの会やホームページ「ケア倶楽部」を通じて依頼し、区内の居宅介護支援事業所のケアマネジャーを対象に実施しております。回答は41名でございます。

高齢者あんしんセンターを利用する頻度としては「月に2、3回」から、また「月1回程度」。高齢者あんしんセンターとの連携が取れているかという質問に対しては、「十分取れている」「ある程度取れている」と87%が回答してございます。

こちらは、その後の高齢者あんしんセンターを利用した際の対応満足度のところでございますが、選択肢に誤りがございまして、選択肢1が「満足」、2が「ある程度満足」、3が「やや満足」、4が「不満」、5が「該当する利用がない」ということでアンケートを取っておりますが、委員からご指摘をいただき、3は「やや満足」ではなくて「やや不満」ではないかというご指摘をいただき、改めて調査票等を確認したところ、この「やや満足」ではなく「やや不満」というのが正しい選択肢であり、訂正をさせていただきたい

と思います。この結果で、少し回答内容が変わるかもしれませんが、「満足」「ある程度満足」でご回答いただいたのが、約9割の居宅支援事業所からいただいております。

職員の対応につきましては、親切・丁寧で迅速で早い、ケアマネジャーの困りごとと一緒に理解し一緒に考えてくれる、信頼関係ができている、コロナ禍ではあるが研修を実施できるとよいつの意見が多くございました。

一方、あんしんセンターへの意見として、相談できる人とできない人の差が大きい、包括によって対応方法やスキルの差があると感じるという意見もいただいております。

利用者評価については、以上でございます。

【会長】 ありがとうございます。利用者評価につきまして、ご質問、ご意見、コメント等はいかがでしょう。

委員、お願いいたします。

【委員】 聞こえますか。

【会長】 はい、大丈夫です。

【委員】 大丈夫ですか。

一つは、あんしんセンター評価アンケート（利用者用）について、ほか（医療機関用、居宅介護支援事業者用）と同じように満足度の集計表記の記述が必要だと思います。やはりほかと比較するには満足度の集計表記が必要です。

それから、もう1点、先ほど居宅介護支援事業所用のアンケートで4項の全体的な満足度のところでは、「やや満足」を「やや不満」に訂正すると説明がありましたけれども、アンケートの3項のところですが、「満足」、「ある程度満足」、「やや満足」、「不満」とあり、満足側に偏っています。ここは「やや不満」に変えたほうが良いと思います。そこも一緒にご検討いただければと思います。全体の満足度だけでなく、3項の事務手続について、ケース相談時の対応、虐待相談時の対応、ここが満足側に偏っているので、「やや満足」を「やや不満」にされたらいかがでしょうということ。もちろん、今までとの連続性があるので、連続性を重視となると満足側に偏ったままでやむを得ないと思いますが。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。事務局、いかがでしょう。

【高齢福祉課長】 3番の対応満足度についても、「やや不満」というふうに変えさせていただいて、今後きちっと集計をさせていただきたいと思っております。ご指摘ありが

とうございました。

【会長】 前回の一覧表というか、他との比較みたいなものというのはできるんでしょうか。はい、どうぞ、すみません、委員。

【委員】 いいですか。

【会長】 はい、どうぞ。

【委員】 利用者アンケートの満足度の集計表記を記載していただきたいということに関して、それはどうですか。

【会長】 事務局いかがでしょうか。

【高齢福祉課長】 こちらは集計できると思いますので、今後ちょっと集計の仕方も検討させていただきたいと思います。ありがとうございます。

【会長】 はい、どうぞ。委員。

【委員】 すみません、ぜひお願いします。こういうアンケートというのは、みんな同じような面を持った整合性というのが必要だと思うので、やり方を全て同じようにお願いします。

以上です。

【会長】 では、その方法に関して、ぜひご検討いただければと思います。

ほか、いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

委員、お願いいたします。

【委員】 先ほど、私がフライングしてしまった件での回答はいかがでしょうか。お願いします。

【会長】 事務局、いかがでしょうか。

もう一回、すみません、委員、ご質問お願いしてもよろしいでしょうか。

【委員】 資料5の裏面のほうですね、5番、この自由記述のご意見の中の黒ポチの四つ目ですね。このことを含めて、要支援認定を受けて初めて介護保険と出会う方々、総合事業を利用される方々にとっての、裏方、ケアマネジャーへの委託を、どのようにこれから、「見つからない」という声がやはり多い中で、それを進めていく上での手続上、書類上の負担軽減など、一緒に考えていけないかと思っております。その点での何かお考えなど、お聞かせいただければと思っています。

以上です。

【会長】 事務局、いかがでしょうか。

【高齢福祉課長】 ご指摘ありがとうございます。こちらあんしんセンターのほうにフィードバックいたしまして、なるべく事務軽減が図れるような方法で検討をさせていただきたいと思っております。よろしくお願いたします。

【会長】 委員、よろしゅうございますでしょうか。

はい、どうぞ。

【委員】 すみません、少し説明不足でした。ここに出ている実際のエピソードの話についてというよりもですね、あんしんセンターと居宅介護支援事業所が予防プランの作成を通じて連携を密にしていく意味で、いろいろするべきことがあればという趣旨で発言しました。ちょっと曖昧な言い方で失礼しました。この辺のところは、これからのふだんの連携の中で高齢福祉課や介護保険課の皆さん、そしてあんしんセンターの皆さんとケアマネジャーの会、そうですね、ぜひ対話とかいろんな積み重ね、見直せる部分があればと願っている次第です。

もう一つすみません、別件で質問いいですか。

【会長】 どうぞ。先にまず事務局から。

【高齢福祉課長】 様々な連携を一緒にやっていくということがとても大事だと思ってございますので、例えば、その検討内容を研修に生かしていくとか、あと様々な方法があると思いますので、引き続き、よろしくお願いたします。ありがとうございます。

【会長】 では、もう一つのご質問、コメントをお願いいたします。

【委員】 すみません。資料1の医療機関さんからの利用者評価について、これも毎年取り組んでいらっしゃる中身ですが、医療機関さんからアンケートを取り組んだ結果を聞かれたりとか、何かフィードバックし合う場というのはあるのでしょうか。

以上です。

【会長】 事務局、いかがでしょうか。医療機関へのフィードバックですね。

【高齢福祉課長】 医療機関から聞かれたりなど、特に今のところフィードバックはさせていただいてはおりません。ただ、やはり課題が出てくる場合もございますので、それはあんしんセンターで共有していきたいというふうに考えてございます。

【会長】 委員、よろしいでしょうか。

では、もし医療機関のほうから課題があれば、区の方におっしゃるような、そういう道筋はできているという理解でよろしいでしょうか。

【高齢福祉課長】 高齢者あんしんセンターのサポート医の制度もございまして、医療機

関との連携、介護と医療の連携の中で区が医師会と連携する機会、様々ございますので、これからもそういう場の中で高齢者あんしんセンターの課題を解決していくといった様々な取組をさせていただきたいと思っております。

【会長】 ありがとうございます。よろしゅうございますでしょうか、委員。ありがとうございます。

ほかはいかがでしょうか。

はい、どうぞお願いいたします。委員、どうぞ。

【委員】 ○○委員が最初に言われた予防プランを委託することについて、実際あんしんセンターもかなり苦慮しているところではあるんですけども、受けてくださるケアマネジャーさんの中で、もう少し事務的に簡素化できないかということに関しては、もしかしたらこれは個人的な意見になってしまうかも知れませんが、例えば、要介護の方をケアマネジャーさん、居宅さんをお願いするときは、その方をご紹介したら、その後はケアマネさんがその方のプランを立てたり、区役所の手続など諸々のことをケアマネさんの裁量で動いてくださる。

ところが要支援、予防の場合は、同行訪問させてもらった後に、ケアマネジャーさんがプランを立てられたら、そのプランをあんしんセンターに持ってきて、「このようなプランを立てました、あんしんセンターさんどうですか、見てください」、そこでまた確認の印鑑を押し、「担当者会議やります、あんしんセンターさんいつがいいですか」と調整もされるというところで、通常のプラン以上にすごく時間を取らせてしまっているというのが長年この仕事をやっていて、すごく心苦しいところなんです。結果的には、もちろんお金の問題だけではないでしょうけれど、プラン料でいえば要介護と要支援では全然違う。お金は安い、その上何回もあんしんセンターに行かなきゃいけない。このあんしんセンターに何回も行かなきゃいけないところが、もう少し簡素化できないかなというのはいつも悩んでいるところなので、もし今後、区の方やケアマネ、介護者等、一緒に考えていけたらいいなというふうに思っております。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。今、非常に大事な、実践的なご指摘かと思うのですが、何かすぐアイデアがあればよろしいのですが、これに対して事務局、あるいは他の委員の方々でもアイデアなり、コメントあればいただければと思いますが、どうでしょうか。

はい、どうぞ。

【長寿支援課長】 長寿支援課長です。

予防のほうをやっておりますので、確かに今の委員のお話も分かりますし、別でやはりケアマネの方とお話ししているときも、やはりそういうこともあります、できることとできないことがありますので、今ここで、こういうふうにとするのは無理だというのは、多分委員方もお分かりだと思いますので、今後何かその会議ですとか、いろいろな機会のときに、またいろいろお話し合いをして、ケアマネの会さんもそうですし、あんしんセンターももちろんですので、その中でお互いにできることをして、ちょっと軽減を図っていただけたらなと思っておりますので、これからもよろしく願いいたします。

【会長】 ぜひそういった検討の場というんですかね、それをつくっていただければと思います。

ほか、いかがでしょうか。

ちょっとまた私からばかりで申し訳ないのですが、1点、サロン参加者のアンケートのご報告をいただいておりますけれども、こういったサロンの参加者は何ていいますか、非常に満足しているから参加しているわけでありまして、この回答でまず不満があり参加していない方自体が存在しないと思うんですね、本当に。ですので、アンケート自体に意味がないというようなことではないんですけれども、むしろ新しく参加者の方が増えているのかとか、ちゃんとドロップアウトせずに継続されているのかといったような、本当にうわべだけの参考とされている方の意見だけじゃなくて、もうちょっと包括的に参加者の声なり、数というのを把握されないと、各サロンの運営者からすると、ともすれば自己満足に終わってしまう可能性もありますので、ちょっとそのアンケートの取り方、あるいは聞き方というのをご注意くださいというのが大事ななと思えました。以上でございます。またご検討いただきまして。

では、よろしゅうございますでしょうか。

続きまして事務局より説明3のヒアリングについて、お願いいたします。

【高齢福祉課長】 資料1、それから資料6のヒアリングシートをご覧ください。

令和3年度は十条台、赤羽北、みずべの苑、新町光陽苑、王子光照苑の5か所を対象に高齢者あんしんセンターのヒアリングを実施させていただきました。参加していただきました委員の皆様、本当にありがとうございました。当初は滝野川はくちょう高齢者あんしんセンターの実施を予定しておりましたが、施設内でのコロナ感染対策等により調整が困難であったため実施を見送りました。ヒアリング実施の申出があった新町光陽苑高齢者あ

んしんセンターを対象に実施をしてございます。現地での書類確認やヒアリング、施設確認等を行い、参加委員からの意見をヒアリングシートにまとめてございますのでご高覧ください。この後、参加委員の方にご意見なり、ご指摘いただけると幸いです。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。まず、全体通しまして、このヒアリングに関してご質問、ご意見。後ほど、ご参加いただいた委員の皆様には一言お声をいただきたいと思いますが、全体通しまして何かございますでしょうか。

では、それでしたらまずヒアリングに参加いただいた委員の皆様からコメント、ご感想をいただければと思います。

いかがでしょうか。ヒアリング通してのご参加いただいた感想とかコメントですが、いかがでしょうか。

【委員】 ヒアリングをして、皆さま非常に一生懸命やっているとすごく分かりました。ただ、印象として仕事に追われているという感じが強くて、もっとフレイル面で、その予防のほうにもうちょっと力を入れると良いのかなと思うのですが、その余裕が全然ないという感じでした。日頃のことは、非常によくやっているといます。フレイル予防とか、そういうことでサロンとかやっていると思うのですが、全体の参加者カバー率とか、このぐらいの人がサロンに参加しているので、これだけ健康寿命に貢献していますとか、ぜひそちら側にも力を加えていただけたらなという気がしました。

ただし、各センター、包括だけでは無理だと思うので、そこに北区がもうちょっと一緒になって知恵を絞って、この辺は北区のほうで少し手助けをしましょうとか、そういう北区のモデルとして、全センターに適用できないのなら、北区と、例えば、みずべの苑で「みずべの苑モデル」とか、そのような形で「光照苑モデル」とか、そういうような感じで行ったらどうかなという感じもしました。

ちょっと散漫で申し訳ないですけども、以上です。

【会長】 ありがとうございます。本当に委員がおっしゃるように、一つ一つのセンターは頑張っていらっしゃるけれども、そのエフォート自体がなかなかバランスよく割けないのではないかといたったようなところで今後、どう戦略的にやっていくかというようなご指摘かと思いました。後ほど、また皆さんの意見を少しまとめたいと思いますが。では〇〇委員、お願いいたします。委員、いかがでしょうか。何かヒアリングに行かれたときのご感想とか、コメントとかありますでしょうか。

【委員】 私は去年の11月にみずべの苑というところに伺わせていただいたんですけども、大変というよりも皆さん手際よくすごく仕事をしていらっしゃるという印象を受けましたし、書類等も見せていただいたんですけども、逆に言えば、このペーパーを使うことの作業のほうが大変なのかなんてちょっと、この時代に思いました。

【会長】 ありがとうございます。資料の準備にかなりエフォートされているんじゃないかというような、そういうご指摘かと思えます。ありがとうございます。

あとでまた事務局のほう、今までのご感想を含めてお答えいただけるものを、まとめてご回答いただければと思います。

続いて、委員、いかがでしょうか。

【委員】 王子光照苑のほうに行かせていただきました。初めての経験でしたので、どういふことをやるのかちょっとあまりよく分かりませんでした。随分いろんなサロンやらチラシを作って、皆さんとやっているなという印象でした。

それから、ちょっと光照苑さんそのものが古いというか、狭いというか、最初のほうにできたような感じで、ちょっと古くなっているような感じがいたしました。そうすると、ちょっと新しいところと違って清潔感というのが、ちょっと古いということで多分出てきちゃうんじゃないかなという感じでした。

それから、地域的にですが学校がとても多い地域ですので、学校との連携を光照苑さんだけじゃなくて北区のほうで連携も、もちろんなさっているかもしれませんが、中学校、高校、私立も公立もたくさんあるようですので、その学校との連携を取っていただいて、交流というんでしょうか、高齢者のいろんなこと、災害もこれからありますし、あとふだんの、今コロナで何もできませんけれども、各家庭で今あまり高齢者と同居というの少ないですから、本当にこういうところで交流をしないと、絵に描いた何とやらで、何となく学校とか地域とかでも勉強というだけで、実際に会って、ああ、お年寄りはこちらなんだとか、そういう実体験も積極的にしていただいたらいいのかなという感想を持ちました。ありがとうございます。

【会長】 ありがとうございます。学校資源との連携といいますか、こういう世代間の交流を通じた地域づくりというようなこと。

【委員】 それを希望します。

【会長】 ちょうど光照苑さんが場所的にはそれに、かなりフィットしているんじゃないかというようなご意見かと思いました。ありがとうございます。

委員、ヒアリングのご感想、何かございますでしょうか。

【委員】 私は十条台と、あと新町光陽苑にヒアリングでお伺いさせていただきました。先ほど、〇〇委員のほうからご意見あったのとほぼ同じような感想で、職員の皆さんすごい丁寧にご対応いただいて、地域課題にも当然意識をしながらなんだけれども、やっぱりちょっとマンパワーが足りないというところが。でも、その中でも頑張っていたいているなというのを大変ありがたく思いました。

たまたまなのですが、十条台のほうは地域が広がって、担当区域が広がったけれども、センターの人員が増えていなくてという中でもご努力いただいているというところで、その後ちょっと補充されたか分からないのですが、新町光陽苑さんのほうはちょうど社福士さんが欠員になって、人の異動とかもあってというところで、ちょっと人員配置のほうが大変な時期にお伺いしてしまして、センター長さんはじめ、ちょっとご負担が大き過ぎるのかなというのが率直な感想で、その辺りはセンターの職員さんだけではなくて、委託を受けている運営法人さんのほうも含めてご対応いただく必要があるのかなというのは、この報告のとおりですね。

あと1点、ちょっと私が自分で行ったところではなくて、赤羽北のわんわんパトロール隊というのがちょっと気になっていまして、行かれた方、どんなものなのか教えていただけるとありがたいです。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。特にわんわんパトロール隊、どこかでご紹介になっていたかなと思いますが、いかがでしょうか。

いろんな報告書とか、そういったところで私もちょうと拝見いたしましたが、改めて簡単にご説明いただいてよろしいですか。

【委員】 ご質問ありがとうございます。北区の中では飛鳥晴山苑さんが最初に取り組みされた事業です。犬の散歩をしながら、例えば、毎日「あれ、ここにいつもいるおじいちゃんいるね、大丈夫かな」とか、そういういろんな気づきがあったときにあんしんセンターにも連絡してもらおうと、より早く認知症の方の発見ができるかなというところで。これも晴山苑さんが考えられて、わんちゃんを登録してもらおうと、オレンジ色のすてきなリングをわんちゃん用に渡すんですけども、それで広めていくというのをなさっているという話を聞いて、浮間あんしんセンター、赤羽北、あと赤羽のほうでも取組を始めているかと思うのですが。私どもも地域の方に、犬を飼っていらっしゃる方などにお声かけさせてもら

って、登録してもらえませんか、登録してくださった方お集まりいただいて、飼い主の方を対象に認知症サポーター養成講座をやって、それでこんなことに協力していただきたいですというお話を今して、それをこれからも広めたいなというふうに思っています。結構、北区の中では色々なあんしんセンターさんが積極的に今、取り組まれているかなと思います。

【委員】 ありがとうございます。

【会長】 ありがとうございます。

【委員】 興味深い活動で、本当広がっていただけたらなと思います。ありがとうございました。

【会長】 ありがとうございます。

それでは、委員いかがでしょうか。

【委員】 私は赤羽北高齢者あんしんセンターに行ってまいりました。やはりコロナ禍でフレイルとかひきこもりの方が多い中で、サロンの再開とか大変ご苦労されているなという印象でした。赤羽地区の地域の特性によって、高低差があつてなかなかサロンに参加したり、移動するのが難しい方がいるという状況なんです、その買物が不便な地域で移動販売の就労継続支援事業所さんと合同で企画して、赤羽圏内に移動販売をされるということ、12月ぐらいに再開というお話だったのですが、その後、再開されたかどうか、ちょっと気になっているところです。

あとは先ほどの委員さんもお話あったように、家族との連絡もメールやSNSを徐々に使うようにしたりしているということと、あと、地域で多職種による症例検討会をオンラインを含めて、かなりコロナ禍でも再開されているということがよかったと思います。

やはり印象に残ったのは、そのわんわんパトロール隊ですが、浮間の包括と合同で企画されているということで、近隣の包括支援センターともいろいろ連携を取って活動されているところがとてもいいと思いました。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。こちらでも、やはりわんわんパトロール隊が注目されているようで。

何か、特に大丈夫でしょうか。

それでは、続きまして委員いかがでしょうか。お願いいたします。

【委員】 すみません、聞こえますでしょうか。ありがとうございます。

私のほうは、十条台あんしんセンターのほうにお伺いさせていただきました。印象としては地域包括センター、やはり虐待のご相談とか、高度なご相談に対応するのに、そうした知識とか経験を有するベテランの相談員さんに業務が集中していて、ちょっとそういうところも包括センターの大変な、人員が多くいても対応する人が限られてしまうなど、そういうところがちょっと包括センター、業務としてあるのかなという印象がありました。

そうした相談業務も大変な中で、サロン活動も包括センターが担っているんですけど、十条台さんはサロン活動で、ボランティアさんが自主的に開催、もう全く包括センターがかかわらずに、独立して動いているサロンが一つだけあるとお話をお聞きしまして、そういうサロン、自主的なボランティアさんの活動を育て上げるというのはすごく大変なんじゃないかなと思ひまして。そのサロン活動を支援して、独立して、今、動いているよ、というところまで行き着いた、そういう活動はすごく評価したいなと思ひました。私、ちょっと十条台さんだけだったんで、ほかの包括さんとかでもそういうボランティアさんが自主的に運営しているサロンとか幾つかあるのかなと思ひて、もし事務局さんが把握していたら、ちょっとお聞きしたいなと思ひますので。なかなかそういうのは難しいんじゃないかなと思ひますので、とても成功事例だと思ひますので、そうしたやり方とか地域包括全体として共有できる場があればいいなというふうに思ひました。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。十条台を視察していただいたご感想ということで、事務局のほうからいかがでしょうか。何か今の取組に関しまして。

【高齢福祉課長】 今のボランティアのサロンというのは、こちらも把握しておりませんので、今後、あんしんセンター連絡会などで共有する場を設けさせていただければと思ひます。ありがとうございます。

【会長】 ありがとうございます。

【委員】 ありがとうございます。

【会長】 それでは、委員、いかがでしょうか。

【委員】 ヒアリング、ご準備いただいた方、ありがとうございます。

最初に、今回、私も去年、一昨年と繰り返し参加している中での感想なんですけど、日程調整や取りまとめ、そして、事前に資料を頂いて、当日の窓口になられて、そして終わった後のこういった資料づくりというのを含めて、担当課の事務局の皆さん、特に当日、ご同行いただく職員の方には感謝しています。ヒアリングする委員だけで行って聞くとい

う方法もあるのかもしれませんが、やはり事務局の方が間に入られて、窓口になられることと、あと、実際、各あんしんセンターさんの資料を時間かけて眺めさせていただくときに、結構、合議に近い形になって、こんなことを聞こう、ああいうことを聞こうとなったり、各あんしんセンターさんの特徴が、すごく自然な流れで聞きながら、ヒアリングに臨めるといのはとてもよくできている流れだなというふうに思っていますし、これはこれで続けながら、また必要な見直しなども、今後、委員の中で意見を出し合いながらと願っています。

それで、それについての去年の感想なのですが、質問を含めてなんですけれど、ちょうどヒアリングを受けられた皆さんにとって、その受けたことで次につながるものがあればなと願いながら毎年伺っているんですが、その準備までのご苦労は聞きながらも、ヒアリングを受けた後も何かつなぎになったもの、生かすようなことがあったとしたら、何かお知らせいただきたいということが1点。

二つ目ですね。BCPに関わることです。今回のこの資料の6の中にも、アルファベットでBCPと出ておりますが、大規模な災害や感染時などのときに事業をしっかりと続けていく計画をつくらうというのは、多くの企業や団体、医療機関を含めて、これはもう義務づけられているわけですが、では、あんしんセンターさんにとって、この去年の秋口のヒアリングの時期というのは、第5波の終わり頃で、その後、第6波が来て、相当な影響が業務の中でもあったと思うんですね。職員さん自身の出勤ができなくなる事情も様々、5波以上に多かったんだと思います。そんな中で、当時から半年後近く、5か月ぐらいたつんですか、BCPの事業計画をこれからも作っていくというところで、何かその後の結果も含めて、もしお聞かせいただければと思っています。本当なら傍聴者の方にも聞きたいぐらいですが、すみません、それが今、遠いもので、もし事務局の方で何かこの11月以降のあんしんセンターさんを取りまとめしていく上での事業継続計画作りに当たって、区として重視してらっしゃることが何かありましたらお聞かせいただければと願っています。

以上です。

【会長】 事務局いかがでしょうか。

【高齢福祉課長】 ヒアリングを受けた結果については〇〇委員に。

【会長】 事務局よりも〇〇委員ですか。委員、いかがでしょうか。ヒアリングを受けられたお立場ということで。

【委員】 今の委員のヒアリングを受けての話ですね。

ヒアリングは今回で2回目なのですが、受けた後に皆さんのご意見をまとめて、区のほうからまとめたものが送られてきます。それをみんなで回覧して、自分たちの弱いところというのが再確認できて、それをどうやっていこうかという話合いが持てる、そういう意味では、本当にヒアリングを受けることのありがたさというのがあるかなというふうに思っております。

【会長】 事務局のほうから一律全てのヒアリングをしたセンターにお戻しになるということですね。

【高齢相談係】 高齢相談係長でございます。

各包括には、今回の運協が終わった後に報告するというので、お示しさせていただいているところです。この事業評価のための資料ですが、皆さんで共有して、また次年度の評価を考える際に改善に向けて検討していただきたいというふうに思っていて、今、各センター長さんもそういう取組をしていただいているところとと思っています。

【会長】 ありがとうございます。委員の皆様、ヒアリングに際して一通りいろいろ感想ですとかコメントをいただいたところですが、私も2か所、また今年も訪問させていただきまして、例年、ヒアリング参加させていただいておまして、本当に今、委員の皆様がおっしゃったコメントはまさしくそのとおりだなというのは多々ございます。

恐らく全ての委員の皆様に通じて意識されているものは、いわゆるPDC Aサイクルにのっとって、しっかりプランを立てて実践されて、1年後、あるいは来年に向けて、また評価して、それを改善されているかというそのPDC Aサイクルがちゃんと回っているのかどうかということに尽きるんじゃないかなと思うんですね。これは、幾ら介護福祉の分野といっても、事業所であり事業体なわけですので、もう民間企業はもちろん、私たちのような研究者、あるいは研究所の研究グループも、PDC Aにのっとって1年に1回外部の厳しい評価の委員の方々のヒアリングも受けて、隣のグループと比べてどうかとか、去年と比べてどうかというようなことで通知書を受けて、いつも胃を痛めているところなんですね。でも、やっぱりそれ自体が自分たちの仕事、あるいは業務の振り返りの機会にもなりますので、長期的にしか効果が出ないものもあったり、例えば住民の方々の要介護度がどうなのかとか、あるいはフレイルな人が増えたのか減ったのかといったような、もう5年、10年かかるような成果もありますし、逆に何か例えばサロンの参加率が上がったのかとか、あるいはサロンの場所が増えたのかとか、あるいは職員のエフォートが減っ

たのかといったような比較的短期間で目に見えるような指標なんかもあるかと思うんですけど、そういったものもやっぱり1年に1回ちゃんと評価するというのが振り返りの意味で大事なんじゃないかなと思いました。

それに加えて、やはりそのときに評価の前に、我々もですけど必死になって資料を作った、また同じようなことを聞かれているなというようなことを思いながらも資料を作るんですけども、これもやっぱり資料を作ることが、ある意味振り返りにもなるんですね。とは言っても、やっぱりできるだけ効率的に資料を作ることが重要だと思いますので、各センターさんなんかも、もう1年に1回この時期にはヒアリングが入る可能性が高いということは分かっているなら、もう日頃からエクセルデータとして、あるいは何かそういうフォーマットでまとめていって、それをその時期が来たら最小限の effort で打ち出してまとめられるような、またそういうふうな効率的な事業の実績のまとめ方なんかも工夫されていくと。これをまとめてレポートを出すのも仕事だというような意識でやっていただくと、マイナス面ばかりではないんじゃないかなというふうに思いましたので、何か非常に共感する部分もございまして、私も非常にいい勉強になったという次第でございまして。ありがとうございます。

それでは、具体的にヒアリングにご参加いただいた委員の皆様、本当に実際に評価に加わっていただきまして、日頃、なかなかあんしんセンターの舞台裏というものは、一般の人も見ることがないかと思うんですけども、逆に先ほどの厳しい面だけじゃなくて、いかに現場が機動力にのっとなって、忙しく対応されているかということも分かっていたかと思えます。ありがとうございます。

あんしんセンターのレベルアップにつながるように評価していくのと同時に、今後は評価の指標についても検証しながら、良いものにしていってほしいというふうに考えております。

また、いわゆるインセンティブ交付金とも言われているんですけども、こういったあんしんセンターが様々な住民向けのサービスをしっかり頑張れば頑張るほど、保険者機能強化推進交付金というものも区を通して、それぞれの事業所に反映できますので、プラスの面も含め、しっかり私たちも含めて取り組んでいきたいというふうに考えております。

以上、今年度のいろいろご報告ありがとうございました。

では、まず委員からすみません、お願いいたします。

【委員】 あんしんセンターの皆さんがいらっしゃるの、失礼な点があったらごめんな

さいなんですけど、自己評価とヒアリングの件を絡めてですが、新町光陽苑さんは、自己評価結果で、職員の確保と育成がほとんどできていないと問題が多いです。ヒアリングでも、法人の体制に問題があるように思えるとあります。それで、設置の責任主体の北区として、本件の是正に向けて、どのように対応するのか、それをぜひお答えいただきたいと思います。

それから、本件に関わる提案ですが、改善度を見るために、令和4年度も新町光陽苑のヒアリングを行ったらどうかと、こういう提案です。実際には、運営協議会の議決を経て、北区の判断となりますが、いかがでしょうかということです。

また、新町光陽苑以外にも、課題が多いセンターがあります。自己評価に対して、先ほどもありましたけども、PDCAを回して改善することが必要です。運営協議会の議論を踏まえて、北区としてどのような施策を取るのか伺いたいですということです。

ただ、北区として、この場ですぐというのは難しいと思うので、別途書類にまとめていただきたいなど。私としたり、まず第一歩として、ここのセンターと一緒にこうしましょうとか、そういうモデルを何か提案する。いわゆるここできていませんねというのではなくて、一緒に何かしましょうと、少しでも一緒にやりましょうと、そういうようなことができたらうれしいなと思います。地域の課題の把握とか、生活支援体制の整備とか、あるいは認知症施策推進事業など、センター共通の課題もたくさんあります。

それで、今、いろいろ言いましたけれども、さらによくしたいという気持ちでいっぱいなので、ぜひご理解いただければと思います。あんしんセンターの皆さんがいるところで大変失礼な点もあったかと思いますが、お許してください。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。

本当に今すぐ何か回答が出るものではございませんが、今後の姿勢として、方向性として、区のほうからご見解いただければと思いますが、どうでしょうか。

【高齢福祉課長】 職員の確保については、苦勞しているあんしんセンターもかなりあるというふうにお聞きしております。そのため、職員体制がきちんと取れているかというところで、毎月、職員の名簿を提出していただいて、三職種必ず置かないといけないということになっておりますので、それがきちんと配置されているかということをチェックさせていただきます。

新町光陽苑さんの職員がかなり変わるということで、施設長さんとお話しさせていた

だく機会をつくったりはしておりますけれども、なかなかその法人の人事に関わることまで立ち入るのは難しいということはあると思いますが、職員の確保をお願いしているところでございます。

そのほか、様々高齢者あんしんセンターのレベルアップをしていくために、来年度、少しフォローアップ事業として取り組んでいくことも考えておりますし、引き続き皆様のご意見をいただきながら様々な事業に取り組んでいきたいというふうに考えているところでございます。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。

本当になかなか難しい問題ではございますが、これはもう、やはり外部から見た評価委員の方の客観的な気持ちといいますか、評価ですので、できるだけいろいろ検討していただいて、後ほど議題になるかと思いますが、令和4年度のセンター事業の評価に生かしていただければと思います。

委員、よろしゅうございますでしょうか。

【委員】 ありがとうございます。いろいろ言いました。どうも失礼しました。

【会長】 ありがとうございます。お待たせしました。委員、お願いいたします。

【委員】 すみません、今回、ヒアリングに参加させてもらったので、その感想をちょっとお話ししていなかったもので、勝手に挙手しちゃいました。すみません。

今、ちょっと委員からもお話がありましたけど、私はいつもヒアリングを受ける立場だったんですけど、今回、委員にならせていただいた関係で、新町光陽苑に行かせていただきました。非常に貴重な体験をさせていただきました。実際に資料とか書類とかを説明してもらおうと、本当にいろんな事業に取り組んでらっしゃる。地域性を生かして、大きな動物病院があるので、そこで臨床サポート養成講座をやったり、また、現場の職員さんたちが、そのサロンをどうやったらいいかということで、ほかの包括まで視察に行ったり、いろんなことをされているというのはよく話を聞いていました。今回、やっぱり一番驚いたのが、センター長さん自らが予防プランを30件以上なさり、しかも宿直もなさっているという、通常でも大変な状況の中で、そういった仕事があるというところで、やはりセンター長さんの立場として、いろんな職員さんのいろんな悩みとかいろんなことを聞く時間もないのではないのかなというふうに心配しました。それで、これはあんしんセンターが直接区から受託しているわけではなくて、法人さんが受託されているので、やっぱり私

もセンター長として何かあれば法人とも話をしなきゃいけないと思っているんですけども、今回もやはりセンター長さんが法人さんといろいろ話されるのがいいのかなというふうな感想を持って帰ってきました。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。本当にこの現場だけで解決できるものと、その法人さんそのものの課題というのものもあるかと思しますので、その辺は本当に1年かけて、しっかりバージョンアップしていただければと思います。ありがとうございます。

ほか、全体通しまして、今年度の報告に関してはよろしゅうございますでしょうか。

それでは、次の議題でございます。（2）の令和4年度高齢者あんしんセンター事業評価の実施について、事務局よりご説明をお願いいたします。

【高齢福祉課長】 令和4年度の高齢者あんしんセンター事業評価の実施について、お話をさせていただきます。

資料7をご覧ください。3年度に引き続き、4年度も3年度と同じような内容で事業評価を実施させていただきたいと思っております。

自己評価の手引きなどは、2枚目以降についているところでございます。

ヒアリングでございますが、5か所程度を予定しております。令和4年度の案といたしまして、豊島高齢者あんしんセンター、赤羽、浮間、滝野川西、滝野川はくちょう高齢者あんしんセンターを予定しております。また、今、ご提案がありました新町光陽苑も追加させていただきたいというふうに考えているところでございます。

利用者評価でございますが、アンケートの用紙がついてございますが、先ほど〇〇委員からご指摘いただいたとおり、一番最後のページの高齢者あんしんセンター評価アンケートの居宅介護支援事業所用の3のところ、「以下の内容であんしんセンターを利用した際の対応満足度を教えてください」という形のところの選択肢、3番「やや満足」ではなく「やや不満」というふうに訂正をさせていただき、アンケートを実施させていただきたいと考えてございます。

資料7の2ページ目のところ、4番の今後のスケジュールでございます。令和4年5月から6月に、高齢者あんしんセンターで自己評価を実施予定でございます。

7月から9月、夏の時期に利用者評価を実施し、10月から11月、ヒアリング調査を実施させていただきたいというふうに考えてございます。

新型コロナの感染状況によりまして変化することもございますが、このようなスケジ

ユールで令和4年度は高齢者あんしんセンターの事業評価を実施させていただきたいと思っています。

来年度になりまして、また、委員様に対してヒアリング調査への参加を呼びかけさせていただきますので、どうぞご参加いただきまして、高齢者あんしんセンターを生で見ていただいて、評価していただければというふうに思っておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。ただいまの来年度の予定に関しまして、ご質問、ご意見のある委員の方々はいらっしゃいますでしょうか。

ヒアリングの対象センターは多少増えるということで、お願いいたします。

全体としまして、いかがでしょうか。よろしゅうございますでしょうか。

それでは、今日ご出席の方で、もしよろしければ何か全体を通してご感想でも結構です。一言いただければと思いますが、いかがでしょうか。

【委員】 この委員にならせていただいて、何て言うのかな、八方塞がりな形で、まるっきり分からない状態から少しずつ分らせていただいてきました。

私は、やっぱりこのあんしんセンターについては、ちょっと疑問を持っていたんです。なぜかといいますと、私、今、町会のほうで副会長をやらせていただいています、ご高齢の方が百六十何名ちょっといらっしゃる。その方たちにあんしんセンター知ってる？と聞きましたら、ほとんど知らないんですね。サロン知ってる？、知らないんですね。なぜかといったら、十条仲原三丁目は環七を挟んで十条駅のほうへ行かなくちゃいけない。そうすると、環七を渡るのは怖いんですね。ですから、行かないんです。それで、何か交通の便でも、うまくバスでも使って行けるかなと言ったら、いや、そんな気ないという意見だったんですけれども、やっぱりご高齢の方がそれだけいらっしゃる、それを何とかしたいなと思っても、今の現状では私ではちょっとできないので、やっぱり区のほうに相談をさせていただくとか、そのようなことを。

それから、地域で十条地区なら十条地区でやっぱりそういうことを真剣に考えなくちゃいけないなというのをつくづく感じるようになりました。まだ1年たっていないですけども、大変いい勉強をさせていただいていますので、これから少し頑張らせていただきたいと思います。

以上です。

【会長】 ありがとうございます。

本当に住民の方々と一緒に進めていかないと、多分、解決できない部分が多いかと思
いますので、引き続きよろしく願いいたします。

それでは、全体としまして、ほかに特にございませんでしょうか。

では、一旦事務局のほうにマイクをお戻ししてよろしいでしょうか。

【高齢福祉課長】 その他で、昨年、全高齢者実態把握調査を行いました。ご協力いた
だきました皆様、本当にありがとうございました。68%を超える回答をいただきまして、
こういうアンケート調査、本当に高齢者の方の皆様にご回答をいただいて感謝ございま
す。来年度もそのフォローアップ事業を予定してございます。地域課題の解決を考えてい
く上で、高齢者あんしんセンターのレベルアップはとても重要と考えており、高齢者あん
しんセンターにちゃんと支援をしながら取組を進めてまいりたいと思っております。地
域包括運営協議会のメンバーの皆様にもご協力をいただきながら、取組を進めていくこ
とが多々あると思っておりますので、どうぞ来年度も引き続きよろしく願いいたします。

以上でございます。

【会長】 ありがとうございます。

委員の皆様、本日も活発に忌憚のないご意見をいただきまして、誠にありがとうござ
いました。

今年度も高齢者あんしんセンターの評価について検討をしてみいました。あんしん
センターのレベルアップのために、第8期のこの期間に皆様としっかり取り組んでいき
たいと思っておりますので、ご協力のほどよろしく願いいたします。

それでは、閉会の挨拶を、今日、全体のおまとめも含めまして、副会長から頂戴し
たいと思っております。よろしく願いいたします。

【副会長】 声は聞こえますでしょうか。ありがとうございます。

令和3年度の高齢者あんしんセンターの事業評価を中心にご報告、ディスカッション
いただきましてありがとうございました。ほかの先生方のご意見とも重なる部分が多い
んですけれども、私のほうから感想というか気づきといたしまして、この評価結果を共有
するということは、決して評価を上げるということが目的ではなくて、その評価の根拠とか、
その要因になっている、そこを見極めて、いいものはより良く、課題となるところはそ
こに取り組むというところのきっかけづくりとして考えるといいのかなと思っております。
なので、可能であれば、先ほど委員方からもお話のあったように、アクションプラン、そ

こへどうアクションするか、PDCAのAにつながるところまで含めて共有できると、さらに意義のあることになるのかなと感じております。また、そのためには、その結果、PDCAサイクルで回していくためには継続した評価というところが必要になりますので、その辺も会長からも最初のほうでご指摘いただいたように、継続的に見ていくというところが大切になるのかと思っております。

あと、またもう一点、顔の見える関係づくりというところが大切、もともとと言われておるところですけれども、このコロナ禍でのかなりハンディキャップもあったかと思うんですが、やはり相談者の方にとっても、サロンの利用者の方にとっても、ケアマネさんですとか医療機関にとっても、相談しに行くたびに、相談するたびに人が変わる、顔が変わるですと、なかなか関係が深めていけないところもあるのかなと。その関係があつてこそその相談であつたりアクションであつたりするところもあるので、やはりあんしんセンターだけではなく、あんしんセンターと関わる部分での働きやすいとか人材が育ちやすい職場の環境づくりというところも、気をつけたり評価するポイントになってくるのかな、視点として必要なのかなと感じております。

最後に、地域の見守りという視点で、その担い手づくりという視点で、私も教育に携わって看護職という人材を育成している立場でもあるので、何か大学としても、私個人としても、何かこの力、微力ながら何かできることがあるのかなというところをちょっと、まだ個人の中でですけれども、模索しているところでありますので、今後ともご指導のほどよろしくお願いいたします。

以上になります。ありがとうございました。

【会長】 ありがとうございました。

それでは、これをもちまして閉会させていただいてよろしいでしょうか。

それでは、委員の皆様、お疲れさまでございました。よろしくお願いいたします。

ありがとうございました。