

令和4年度第2回地域包括支援センター運営協議会 次第

令和5年3月23日(木)午後1時30分～

会場：北とびあ 7F 第一研修室

1. 開会あいさつ

2. 議 事

(1) 令和4年度高齢者あんしんセンター事業評価について

(2) 令和5年度高齢者あんしんセンター事業評価の実施について

3. その他

- | | | |
|----|-----|------------------------------|
| 資料 | 1 | 高齢者あんしんセンターの事業評価について |
| 資料 | 2 | 令和4年度自己評価結果 |
| 資料 | 2-1 | 令和4年度自己評価結果(項目詳細) |
| 資料 | 3 | サロン等参加者アンケート集計 |
| 資料 | 3-1 | サロンの内容及びセンター全体についての意見等 |
| 資料 | 4 | 評価アンケート集計(医療機関用) |
| 資料 | 5 | 評価アンケート集計(居宅介護支援事業所用) |
| 資料 | 6 | ヒアリングシート |
| 資料 | 7 | 令和5年度高齢者あんしんセンターの事業評価の実施について |

高齢者あんしんセンターの事業評価について

1 自己評価について（資料 2 及び資料 2-1 「自己評価結果」）

自己評価の実施に際しては、「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、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」で点数化した。

各項目とも概ね「できている」「ある程度できている」との評価が多かったが、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 5 所あった。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 4 所が「ほとんどできていない」と評価していた。

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いた。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、権利擁護事業の充実、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かった。

2 利用者評価について

区民、区内医療機関及び居宅介護支援事業所に、高齢者あんしんセンターの評価についてアンケート調査を実施した。

（1）区民（資料 3 及び資料 3-1 「サロン参加者アンケート集計」）

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。

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」との回答がともに約 98.7%であり、高い評価が得られている。

サロンについては、コロナ禍においての開催に感謝する声や継続をのぞむ声が多かった。また「いつも楽しみ」「多種多様な企画」「体操（運動）が出来てうれしい」「外出の機会があって良い」「コロナ禍でも色々考えてくれて有難い」「友人、知人と会えてうれしい」との意見からも、サロンがコロナ禍における「通いや憩いの場」としての役割を果たしていることがわかる。

またコロナ終息後はサロンの時間延長や増回を望む意見も多く寄せられている。

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」「新型コロナウィルスの感染予防対策に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、今後も更なる充実を期待する意見が多かった。

(2) 区内医療機関（資料4「評価アンケート集計（医療機関）」）

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の医師や相談員にアンケートの協力を依頼し実施した。（回答者 49名）

高齢者あんしんセンターとの連携については、「十分取れている」「ある程度取れている」との回答が約89.7%であった。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」等意見が多く「やや不満」「不満」の回答は1件のみであった。また、あんしんセンターへの全体的な満足度も同様の回答であり、「迅速な対応」「医療機関及び高齢者への丁寧な対応（安心できる）」「独居高齢者への訪問や通院同行等支援」「困難ケースへの対応」への意見が多数であった。

(3) 居宅介護支援事業所（資料5「評価アンケート集計（居宅介護支援事業所）」）

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、区内居宅介護支援事業所のケアマネジャーを対象に実施した。（回答者68名）

連携に対し「十分取れている」「ある程度取れている」と約86.7%が回答した。全体的な満足度では「満足」「ある程度満足」「やや満足」との回答が約97%となっている。「職員の対応が親切・丁寧、迅速で良い」「ケアマネジャーの困りごとを理解し一緒に考えてくれる」「信頼関係が出来ている」「（コロナ禍であるが）研修を実施できると良い」等の意見が多い。

一方、あんしんセンターへの意見等では、「相談できる人・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」との意見もあった。

3 ヒアリング（資料6「ヒアリングシート」）

令和4年度は下記の6か所の高齢者あんしんセンターを対象に実施した。

新町光陽苑高齢者あんしんセンターについては昨年までの経過と委員からの要望もあり継続案件として実施した。

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た。

あんしんセンター名	日 時	参加委員
豊島	令和4年10月28日(金) 14:00~	加藤博昭 委員 荒川正代 委員
赤羽	令和4年11月11日(金) 10:00~	藤原佳典 会長 平野恵子 委員
浮間	令和4年10月31日(月) 10:00~	置鮎佐和子 委員 石和信人 委員
滝野川西	令和4年11月10日(木) 14:00~	松永みゆき 委員 熊木隆夫 委員
滝野川はくちょう	令和4年10月25日(火) 14:00~	遠藤寛子 委員 大場栄作 委員
新町光陽苑	令和4年11月7日(月) 10:00~	関口久子 委員 米村雅範 委員

令和4年度包括自己評価結果

資料2

		十条台	王子光照苑	豊島	十条	東十条・神谷	西が丘	みずべの苑	赤羽	赤羽北	浮間	桐ヶ丘 やまぶき荘	滝野川西	飛鳥晴山苑	滝野川 はくちょう	昭和町・堀船	新町光陽苑	平均
組織・運営体制について	事業計画	14	16	14	16	16	16	16	15	16	13	11	14	13	16	15	13	14,6
	高齢者人口と世帯	11	12	12	12	11	12	12	10	12	9	9	9	11	12	11	11	11,0
	職員の確保と育成	15	19	18	16	20	18	20	17	19	17	12	17	17	14	17	12	16,7
	個人情報保護	16	16	14	15	16	13	16	15	15	12	14	14	14	16	14	13	14,5
	苦情対応	20	20	20	19	20	19	19	20	20	17	18	15	17	20	17	16	18,6
	計	76	83	78	78	83	78	83	77	82	68	64	69	72	78	74	65	75,5
総合相談支援事業について	相談体制	16	16	13	14	16	16	15	14	15	15	12	15	16	16	15	13	14,8
	地域のネットワーク	18	20	18	18	16	17	15	14	20	17	15	19	19	19	14	19	17,3
	社会資源の把握	12	12	9	9	9	10	9	9	10	8	7	9	9	12	8	7	9,3
	計	46	48	40	41	41	43	39	37	45	40	34	43	44	47	37	39	41,5
権利擁護事業について	成年後見制度活用	12	12	12	10	12	12	11	9	12	12	11	12	11	11	7	12	11,1
	高齢者虐待防止	16	16	16	16	16	15	15	14	16	15	11	15	16	15	12	14	14,8
	計	28	28	28	26	28	27	26	23	28	27	22	27	27	26	19	26	26,0
包括的・継続的ケアマネジメント事業について	介護支援専門員支援	8	8	7	6	8	8	8	6	8	8	6	7	6	8	8	8	7,3
	地域包括ケア連絡会	12	12	10	11	10	9	9	9	11	10	10	9	9	12	9	9	9,9
	計	20	20	17	17	18	17	17	15	19	18	16	16	15	20	17	17	17,4
地域ケア会議について	地域課題の把握	10	12	10	11	11	9	10	9	12	11	9	10	10	12	11	11	10,5
	計	10	12	10	11	11	9	10	9	12	11	9	10	10	12	11	11	10,5
在宅医療・介護連携推進事業について	在宅医療・介護連携推進事業	10	12	11	12	11	12	12	11	12	8	10	12	10	11	11	11	11,0
	計	10	12	11	12	11	12	12	11	12	8	10	12	10	11	11	11	11,0
生活支援体制整備事業について	生活支援体制整備事業	8	8	7	7	7	7	5	6	6	6	5	7	7	5	5	7	6,4
	計	8	8	7	7	7	7	5	6	6	6	5	7	7	5	5	7	6,4
認知症施策推進事業について	認知症施策推進事業	16	16	11	14	14	14	16	15	14	16	12	16	13	14	13	14	14,2
	計	16	16	11	14	14	14	16	15	14	16	12	16	13	14	13	14	14,2
介護予防・日常生活支援総合事業について	介護予防・日常生活支援総合事業	11	12	10	10	11	11	11	9	11	11	9	12	9	11	11	12	10,6
	計	11	12	10	10	11	11	11	9	11	11	9	12	9	11	11	12	10,6
その他	ふれあい交流サロン	7	8	8	6	6	8	4	6	6	7	6	7	6	5	6	6	6,3
	家族介護者リフレッシュ事業	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	2	1	3	2,6
	家族介護者教室 (*4段階の評価なし)	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	0	1	1,0
	計	9	12	11	9	8	12	7	9	9	9	8	11	9	7	7	9	9,1
合計	234	251	223	225	232	230	226	211	238	214	189	223	216	231	205	211	222,4	

* () は、全ての項目が「できている (= 4点)」の場合の合計

令和4年度自己評価結果（詳細項目）

資料2-1

		十条台	王子 光照苑	豊島	十条	東十条 ・神谷	西が丘園	みずべの苑	赤羽	赤羽北	浮間	桐ヶ丘 やまぶき荘	滝野川西	飛鳥 晴山苑	滝野川 はくちょう	昭和町 ・堀船	新町 光陽苑		
組織・運営体制について	事業計画	①事業計画が職員に周知されているか。	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
		②事業計画は実現可能な内容となっているか。	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
		③事業計画の進捗状況を把握しているか。	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3
		④事業計画と実績を区に報告しているか。	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
		計 16	14	16	14	16	16	16	16	15	16	13	11	14	13	16	15	13	
	高齢者と世帯	①担当地域の高齢者人口（65歳以上及び75歳以上）を把握しているか。	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
		②担当地域の高齢者のみの世帯数（65歳以上及び75歳以上）を把握しているか。	3	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3
		③担当地域の高齢化率を把握しているか。	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
		計 12	11	12	12	12	11	12	12	10	12	9	9	9	11	12	11	11	
	職員の確保と育成	①特定の職員に負担がかからない業務分担になっているか。	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
		②職場内研修や外部研修等を活用し、職員の資質向上に取り組んでいるか。	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
		③職員の継続雇用に努めているか。	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2
		④退職職員の補充はスムーズにできているか。	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	3	2	4	2
		⑤問題解決にあたって、職員間の連携はとれているか。	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3
		⑥過去3年間の退職者数（移動は含まない）	5	1	2	4	7	2	4	2	0	0	4	3	2	4	1	4	4
		計 20	15	19	18	16	20	18	20	17	19	17	12	17	17	14	17	12	
	個人情報保護	①個人情報保護マニュアルが整備され、全職員が内容を把握しているか。	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
		②個人情報保護に関する研修が実施されているか。	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
		③個人情報は安全な場所（鍵・パスワード付）で保管されているか。	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
		④事故が発生した場合の対応方法を把握しているか。	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
		計 16	16	16	14	15	16	13	16	15	15	12	14	14	14	16	14	13	
	苦情対応	①苦情対応窓口の情報（連絡先、受付時間等）を公表しているか。	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
		②苦情対応マニュアルを整備しているか。	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
		③苦情について本部及び区に報告しているか。	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
④苦情についてセンター内で共有しているか。		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
⑤苦情対応後、改善がなされているか。		4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
計 20		20	20	20	19	20	19	19	20	20	17	18	15	17	20	17	16		
小計 84		76	83	78	78	83	78	83	77	82	68	64	69	72	78	74	65		

		十条台	王子 光照苑	豊島	十条	東十条 ・神谷	西が丘園	みずべの苑	赤羽	赤羽北	浮間	桐ヶ丘 やまぶき荘	滝野川西	飛鳥 晴山苑	滝野川 はくちょう	昭和町 ・堀船	新町 光陽苑	
総合相談支援事業について	相談体制	①ケース毎の担当者が明確になっているか。	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
		②相談記録が整備されており、担当者が不在の場合でも対応できるようになっているか。	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
		③3職種が協働して相談、訪問を行うなどチームアプローチができていますか。	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
		④緊急時に連携できる医療機関や介護事業者、施設等があるか。	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
		計 16	16	16	13	14	16	16	15	14	15	15	12	15	16	16	15	13
	地域のネットワーク	①地域の関係機関とのネットワーク構築を積極的に行っているか。	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4
		②町会・自治会の活動状況を把握しているか。	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
		③民生委員との連携（相談ができる体制）がとれているか。	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
		④民生委員とどのような連携を行っているか。 ・地域ケア会議 ・地域包括ケア連絡会への参加依頼																
		⑤消防署との連携（相談ができる体制）がとれているか。	4	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3
		⑥消防署との具体的な連携内容 該当するものを○で囲む。 ・個別相談 ・防災訓練への参加 ・防火防災診断への協力 ・その他（ ）																
		⑦警察署との連携（相談ができる体制）がとれているか。	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
	計 20	18	20	18	18	16	17	15	14	20	17	15	19	19	19	14	19	
	社会資源の把握	①地域の社会資源の把握を常に行っているか。	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
		②地域の社会資源情報のマップやリストを作成しているか。（ミルモネットの活用を含む）	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2
		③地域の社会資源情報の更新を行い、提供できるように整理されているか。	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	4	2	2
		計 12	12	12	9	9	9	10	9	9	10	8	7	9	9	12	8	7
	小計 48		46	48	40	41	41	43	39	37	45	40	34	43	44	47	37	39
	権利擁護事業について	成年後見制度活用	①相談内容等から成年後見制度を利用する必要があるか判断できているか。	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
			②区長申立の必要性の判断は適切か。	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1
③区長申立の判断をした場合、区への連絡は迅速に行っているか。			4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
計 12			12	12	12	10	12	12	11	9	12	12	11	12	11	11	7	12
高齢者虐待防止		①区や権利擁護センター等の研修に積極的に参加しているか。	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
		②虐待を把握した場合、速やかに区に報告し役割調整（体制づくり）を行っているか。	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
		③通報を受け、原則48時間以内に事実確認を行っているか。	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
		④高齢者虐待の防止啓発に努めているか。	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3
		⑤高齢者虐待対応で解決に向けて取り組んだ事例（1例）																
計 16		16	16	16	16	16	15	15	14	16	15	11	15	16	15	12	14	
小計 28		28	28	28	26	28	27	26	23	28	27	22	27	27	26	19	26	

		十条台	王子 光照苑	豊島	十条	東十条 ・神谷	西が丘園	みずべの苑	赤羽	赤羽北	浮間	桐ヶ丘 やまぶき荘	滝野川西	飛鳥 晴山苑	滝野川 はくちょう	昭和町 ・堀船	新町 光陽苑		
包括的・ 継続的 ケアマネ ジメント 事業 について	介護支援 専門員の 支援	①担当地域の主任介護支援専門員と連携がとれているか。	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
		②介護支援専門員からの相談に対し、必要に応じて同行訪問や助言を行っているか。	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
		③包括独自の「ケアマネ支援講座」の実施回数。	0	0	4	1	1	4	2	2	6	6	2	1	1	0	0	0	0
		④包括独自の「事例検討会」の実施回数。	0	0	1	0	1	3	2	2	6	0	2	1	0	0	0	0	0
		計 8	8	8	7	6	8	8	8	6	8	8	6	7	6	8	8	8	8
	地域 包括 ケア 連絡会	①地域包括ケア連絡会の開催回数（包括主催・協議体を含む）	1	1	2	1	6	1	3	12	2	1	5	1	1	2	1	2	
		②地域課題の把握、課題解決のための内容になっているか。	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
		③テーマ内容																	
		④参加者はテーマ内容に合っているか。	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
		⑤地域包括ケア連絡会で把握した課題を包括内で共有しているか。	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
		計 12	12	12	10	11	10	9	9	9	11	10	10	9	9	12	9	9	
	小計 20		20	20	17	17	18	17	17	15	19	18	16	16	15	20	17	17	
地域 ケア 会議 につ いて	地域 課題 の 把 握	①地域ケア個別会議の開催回数。	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1		
		②地域ケア個別会議の結果を区に報告しているか。	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
		③地域ケア個別会議で把握した課題を包括内で共有しているか。	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
		④地域包括ケア連絡会、地域ケア個別会議で把握した3圏域の地域包括ケア連絡会、おたがいさま地域創生会議につなげているか。	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	
		計 12	10	12	10	11	11	9	10	9	12	11	9	10	10	12	11	11	
在宅医療・ 介護連携 推進事業 について	在宅医療・ 介護連携 推進事業	①多職種連携研修や顔の見える連絡会議等に積極的に参加しているか。	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
		②在宅診療を行う医療機関を把握しているか。	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
		③高齢者あんしんセンターサポート医の利用にあたっては、事前にセンター内で検討しているか。※は、サポート医を利用していない。	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	4	3	
		計 12	10	12	11	12	11	12	12	11	12	8	10	12	10	11	11	11	
生活支援 体制整備 事業 について	生活支援 体制整備 事業	①見守りが必要な高齢者を把握するためにどのような取組をしているか。 具体的な取組例。																	
		②地域の見守りの担い手育成に取り組んでいるか。	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	
		③生活支援コーディネーター養成研修に取り組んでいるか。	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	
		計 8	8	8	7	7	7	7	5	6	6	6	5	7	7	5	5	7	

		十条台	王子 光照苑	豊島	十条	東十条 ・神谷	西が丘園	みずべの苑	赤羽	赤羽北	浮間	桐ヶ丘 やまぶき荘	滝野川西	飛鳥 晴山苑	滝野川 はくちょう	昭和町 ・堀船	新町 光陽苑		
認知症施策推進事業について	認知症施策推進事業	①認知症サポーター養成講座の開催回数	1	4	5	3	2	1	2	3	1	2	2	1	4	2	3	4	
		②認知症サポーター交流会の開催回数	0	1	0	1	0	1	0	2	1	0	0	1	1	1	0	0	
		③認知症サポーターステップアップ講座の開催回数	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	0	
		④こんちゃんサポーターの圏域の登録人数を把握しているか。(新規登録数)	8 (1)	0 (3)	5(1)	10 (5)	15 (11)	18 (0)	7 (2)	4 (3)	5 (2)	13 (5)	8 (2)	11 (9)	3 (2)	2 (0)	4 (2)	4 (0)	
		⑤認知症カフェは、医師と連携して開催しているか、	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
		⑥認知症サポート店との連携はとれているか。	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	2	4	4	3	4	3	3
		⑦認知症の人に対し適切なサービスが提供されるよう、医療機関や介護事業所と連携しているか。	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
		⑧必要時に、初期集中支援チームと連携ができていますか。	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3
		⑨初期集中支援チームの事例(1例)																	
		計 16	16	16	11	14	14	14	14	16	15	14	16	12	16	13	14	13	14
介護予防・日常生活支援総合事業について	介護予防・日常生活支援総合事業	①目的に沿ったケアマネジメントができていますか。	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
		②一部委託事業者との連携や情報共有ができていますか。	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
		③自主グループへの支援など、介護予防の地域での基盤づくりに取り組んでいるか。	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
		計 12	11	12	10	10	11	11	11	9	11	11	9	12	9	11	11	12	
その他の	ふれあい交流サロン	①サロンの担い手の育成を行っているか。	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	
		②サロンの担い手の育成方法																	
		③利用者拡大のための取組をしているか。	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
		④サロン数と(延べ実施回数)	3 (36)	12 (80)	8 (154)	6 (55)	4 (64)	2 (24)	3 (65)	1 (34)	4 (29)	5 (46)	1 (11)	1 (9)	2 (36)	1 (10)	4 (28)	3 (43)	
		⑤実施内容(特色のあるもの・好評なもの)																	
	計 8	7	8	8	6	6	8	4	6	6	7	6	7	6	5	6	6		
	家族介護者リフレッシュ事業	①事業の周知に取り組んでいるか。	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	2	1	3	
		②具体的な周知方法。																	
計 4	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	4	3	2	1	3			
家族介護者教室	①家族介護者教室の開催回数	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	0	1		
	②家族介護者教室の内容																		
小計 12	9	12	11	9	8	12	7	9	9	9	8	11	9	7	7	9			
合計 252	234	251	223	225	232	230	226	211	238	214	189	223	216	231	205	211			

※ 内容を記入するものは空欄としている。

サロン等参加者アンケート集計表

センター名		十条台	王子 光照苑	豊島	十条	東十条 ・神谷	西が丘園	みずべの苑	赤羽	赤羽北	浮間	桐ヶ丘 やまぶき荘	滝野川西	飛鳥晴山苑	滝野川 はくちょう	昭和町 ・堀船	新町光陽苑	合 計
頻 度	週3回以上	0	4	0	0	0	1	1	0	0	5	0	2	1	0	3	4	21
	週1～2回	2	8	12	4	5	2	7	2	6	15	11	12	12	7	5	4	114
	月2～3回	3	20	25	25	13	1	23	10	12	20	3	5	5	12	10	8	195
	月1回程度	26	33	16	7	19	9	13	22	21	19	0	9	24	17	11	21	267
	計	31	65	53	36	37	13	44	34	39	59	14	28	42	36	29	37	597
内 容 の 満 足 度	満足	14	55	36	25	23	7	30	20	30	35	7	20	30	20	16	22	390
	ある程度満足	16	9	15	11	8	5	14	10	9	23	5	8	12	15	9	15	184
	やや不満	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	6
	不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	計	31	64	51	36	32	13	44	30	39	59	13	28	42	36	26	37	581
全 体 的 な 満 足 度	満足	18	50	35	28	28	7	28	18	27	31	10	21	31	20	16	22	390
	ある程度満足	12	12	18	7	3	6	12	12	9	27	3	7	10	14	9	15	176
	やや不満	1	0	0	0	1	0	2	0	1	1	0	0	1	0	0	0	7
	不満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	31	62	53	35	32	13	42	30	37	59	13	28	42	34	25	37	573

サロンの内容及びセンター全体についての意見等

<p>内容の満足度</p>	<p><内容について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・未知の内容が楽しい。ためになる。・参考になる。・直面している悩みに内容があっている。・参加して間もないので判らないことが多い。・自分を見つめなおす機会となった。 ・月2回のサロンの時間がとても大切。・映画が楽しい。・年齢にあっている。・集まって身体を動かすことがとても良い。・専門家がコーチしてくれるのでメリハリがある。 ・具体的で分かりやすい。・出かけるきっかけになる。・参加することが習慣になった。・運動の機会ができる。・時間は丁度よい長さ。・その日の体調により楽しさが違う。 ・良い指導者が揃っている。・のんびりやりたい。・活動の方向性が見えない。・進歩がない。・一人ではできないことが多く、皆さんで参加できることが良い。 <p><参加者について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・皆さんの顔を見ることが楽しい。・いろいろな人と交流できる。・人間関係が難しい。・皆さんが優しく教えてくれる。・和気あいあいと過ごすことができる。 ・大勢の人と楽しみたい。・いろいろな話が聴けて面白い。・仲間に会えるのがうれしい。・一緒にできるのが良い。 <p><職員について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても親切。・指導者がきちんと教えてくれるのでわかりやすい。・丁寧でわかりやすい進行がよい。・スタッフに感謝している。・とても気遣ってくれる。 <p><要望></p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体を動かすプログラムを増やしてほしい。・もっと長い時間参加したい。・回数を増やしてほしい。・スライドの字を大きくしてほしい。・少し飽きてきたので違う企画を。 ・コロナが落ち着いたらおしゃべりタイムなどの復活を。・マスクをしていると説明が分かりづらい。・映画の内容が古すぎる。
<p>全体的な満足度</p>	<p><内容について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎回参加したい。季節ごとの話をしてくれる。・おひさまサロン楽しく過ごしている。・将棋がおもしろい。・映画、認知症カフェに参加している。・リラックスできる。 ・安心して参加できる。・安心、楽しい、体操で身体にもやさしい。・内容が良い。・月に数回実施してくれるのが良い。・ストレッチで楽に動けるようになった。 ・身体を動かし、脳を鍛えることがとても良い。・もっと回数を増やしてほしい。・雰囲気が良い。・気遣いなく気楽に参加できる。・足のむくみが気にならない。 ・一人ではなく皆さんと過ごせるのが楽しい。・いろいろな企画があり、期待している。・外出の機会になる。・偏った内容が多いように感じる。・なかなか参加できない。 ・運動の企画をもっと取り入れてほしい。・企画が楽しい。 <p><参加者について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・皆さんの元気な様子に励まされる。・少しずつ欠席の方が増えている感じがする。・いろいろな人の話を聴くことができる。・皆さんに会うと安心する。 ・皆さんと一緒に活動できることが楽しい。 <p><職員について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切、丁寧。・いつも気にかけてくれている。・親しみがもてて安心。・相談事に真摯に向き合ってくれる。・対応が早い。・気軽に声をかけてくれるので参加しやすい。 ・楽しい雰囲気づくりをしてくれている。・企画が大変だと思う。・こまめに連絡をくれる。・優しい。・忙しそうにしている。

<内容について>

- ・もう少し時間があつたらよい。 ・参加できる人数を増やしてはどうか。 ・講話ではなく参加者ができる内容にしてほしい。 ・学んだことをボランティアに活かしたい。
- ・種々のプログラムをとりいれてほしい。 ・参加できるだけ良い。 ・通える範囲で頑張りたい。 ・面倒見がよい。 ・出かける機会になるのがよい。 ・講習に興味がある。
- ・雑談できる時間が必要。 ・一時間以上の体操や歌を歌いたい。 ・100歳まで頑張りたい。 ・皆さんで参加できるプログラムがよい。 ・毎回楽しみにしている。
- ・なかなか参加できない。 ・90歳にもできる内容を。 ・映画鑑賞が楽しい。 ・パラリンピック競技の「ポッチャ」を取り入れてほしい。 ・出張イベントの企画を。
- ・脳トレなど答え合わせがあつてよかった。 ・生活に自信がないので講習会の実施はありがたい。 ・もう少し自由な時間を。 ・PCサークルが楽しい。

<参加者について>

- ・皆さんにお会いできるのが楽しみ。 ・一人暮らしのため話せる機会になつてよい。 ・顔をみて直接話せるので安心。 ・親切で優しい参加者の方が多く楽しめている。
- ・皆さんに会えるので、少し遠くても足が向く。 ・皆さんとおしゃべりできる時間が楽しい。 ・将棋仲間を増やしたい。

<職員について>

- ・親切で丁寧。 ・老人会の話などいつも対応してくれる。 ・身近に高齢者あんしんセンターがあるので心強い。 ・相談にも応じてくれるし頼れる存在。 ・親近感がない。
- ・人見知りの自分でも参加できるくらい優しく接してくれる。 ・力になりたいので何かしらあつた場合には声をかけてほしい。 ・行き届いた対応に感謝。
- ・認知症などの専門相談を電話で対応できるので助かっている。 ・家族的でよい。 ・対応が早い。

<コロナ>

- ・早く終息することを願う。 ・コロナ対策がしっかりできていて安心。 ・コロナ禍で少しずつイベントを増やしてもらつてうれしい。 ・人数制限がなくなつてほしい。
- ・コロナに対して意識しすぎ。自由な時間がほしい。 ・コロナが終息したら今まで以上に連絡がほしい。 ・歌をうたう機会がほしい。 ・時間に対して内容が多すぎる。

<要望>

- ・マイクを使用してほしい。 ・とにかくサロンを継続してほしい。継続して参加したい。 ・実施回数を増やしてほしい。
- ・もう少し時間を延長してほしい。 ・現在のやり方でよい。 ・介護の問題についての集まりを開催してほしい。
- ・定期参加したいが、たくさんあるので申込がいつかわかりにくい。

<意見>

- ・あんしんセンターの活動、役割がよくわからない。 ・皆さんがもっとあんしんセンターのことを知つて介護利用した方がよい。 ・あんしんセンターの活動に協力したい。
- ・現在は困っていないが地域にあんしんセンターがあるのがよい。 ・あんしんセンターの発行物がもっとみんなの手元に届くと良い。 ・利用条件がよくわからない。
- ・見守り隊の活動がよくわからない。 ・町会などでも困つたことがあつたらあんしんセンターに相談するよう話している。 ・内容はあんしんセンターに全てお任せしたい。
- ・今後の高齢者社会にむけて、あんしんセンターのより一層の充実を願う。

高齢者あんしんセンター評価アンケート

資料4

(医療機関用：回答数 49)

1.あんしんセンターを利用する内容（複数回答あり）

①退院支援 12 ②ケース相談 39 ③虐待相談 6 ④その他 3

2.あんしんセンターを利用する頻度

①週に3回以上 3 ②週1～2回 12 ③月2～3回 12 ④月1回程度 22

3.あんしんセンターと連携がとれているか

①十分取れている 18 ②ある程度取れている 25 ③あまり取れていない 4
④取れていない 0 未記入 3

4.あんしんセンター職員の対応についての満足度

①満足 31 ②ある程度満足 17 ③やや不満 1 ④不満 0

理由

- ・担当者が不在でもきちんと申し送りができています。
- ・親切で丁寧。
- ・迅速に対応してくれる。
- ・十分な情報が共有できない。
- ・いつも利用者や地域の方が困っている状況を理解し、相談と一緒に対応してくれる。
- ・病院からの連絡後、患者、家族に対応してくれてありがたい。
- ・一緒に対応し、いろいろと提案してくれる。
- ・対応が適切。
- ・医療機関に負担がかからないよう気遣ってくれている。
- ・担当者にもよるが、訪問などもう少し動いてほしい。
- ・安心して相談できる。もっとあんしんセンターが増えてほしい。
- ・患者への対応が早く、その後の報告もきちんと頂ける。
- ・同行に協力的でありがたい。
- ・引きこもり家族の相談など丁寧に対応してくれている。

5.あんしんセンターへの全体的な満足度

①満足 29 ②ある程度満足 20 ③やや不満 1 ④不満 0

理由

- ・地域の方に柔軟に十分すぎるほど対応いただいている。
- ・介護を必要とする方に提供頂けるので助かる。

- 連携がとりやすく迅速。
- 距離的にも近く、信頼関係ができています。
- 直接連絡がとれるのがよい。
- どなたにも安心して相談できる。
- 安心して紹介できる。
- 事業所によって差がある気がする。
- 患者の日常がわかる。
- 訪問のたびに丁寧に対応していただける。
- 急な退院支援にも迅速に対応いただける。
- 高齢者あんしんセンターが浸透していない。
- 的確な助言対応である。
- 相談者の問題点をよく分析し支援につなげている。
- 在宅での問題点が把握できる。

6.あんしんセンターについての意見等

- いつもお世話になり大変助かっている（これからもよろしくお願いします）
- 包括の業務量の多さに頭が下がる思い。医療機関もできることを精一杯協力したい。
- 情報提供後 1 か月たっても進まない時は連絡がほしい。
- 人員増が急務。
- 迅速な対応に感謝。
- 普段からよく相談にのってもらっている。講演会にも協力いただいている。
- とても連携しやすい。
- 土曜、祝日も対応いただきとても感謝している。
- 困難ケースについて早急な連携対応をさせてもらっている。
- 引き続き地域のサポートをお願いしたい。
- とても大変な仕事。助かっている。
- 利用者が安心、安全な生活を送れるよう情報共有していきたい。
- 患者の家族からもよく相談にのっていただけると聞いている。
- どのような時に利用するかわからない。
- 親切は往々にして仕事が遅いことにつながる。スピーディーにしてほしい。
- あんしんセンターの職務範囲がわからない。
- あんしんセンターによって職員の対応に差があると感じる。
- 周囲に独居高齢者が多く、認知症などの対応に尽力いただいている。
- 近くに住んでいる方が相談に行く際にはお話を聴いてほしい。

(居宅介護支援事業所用：回答数 68)

1.あんしんセンターを利用する頻度

①週に3回以上 1 ②週1~2回 11 ③月2~3回 29 ④月1回程度 27

2.あんしんセンターと連携が取れているか

①十分取れている 24 ②ある程度取れている 35 ③あまり取れていない 9 ④取れていない 0

3.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

①事務手続きについて

1) 介護保険や高齢福祉サービスの相談

①満足 33 ②ある程度満足 30 ③やや満足 1 ④不満 1 ⑤利用無し 2

2) 予防プランの情報提供

①満足 30 ②ある程度満足 27 ③やや満足 4 ④不満 1 ⑤利用無し 5

3) 一部委託契約書類の受け取り

①満足 35 ②ある程度満足 22 ③やや満足 3 ④不満 1 ⑤利用無し 6

4) ケアプランチェック

①満足 28 ②ある程度満足 23 ③やや満足 1 ④不満 1 ⑤利用無し 12 未記入 1

②ケース相談時の対応

①満足 28 ②ある程度満足 33 ③やや満足 2 ④不満 2 ⑤利用無し 3 未記入 1

③虐待相談時の対応

①満足 23 ②ある程度満足 21 ③やや満足 0 ④不満 3 ⑤利用無し 20 未記入 1

4.あんしんセンターへの全体的な満足度

①満足 27 ②ある程度満足 36 ③やや満足 3 ④不満 1

理由

- ・必要な相談にのってもらえる。相談しやすい。
- ・ケースの状況を確認しながら、ケアマネが対応できない場合にも対応してもらえる。
- ・同行訪問など臨機に対応してもらえる。
- ・こわくない。威張ってない。連携がとりやすい。
- ・フットワークが非常によい。スピーディに対応してくれる。
- ・虐待対応などの支援が心強い。
- ・相談できる機関として安心だが、社内である程度話し合える環境が整っている。
- ・予防案件でなくても親身に相談にのってくれる。予防から介護への連携がスムーズ。
- ・センター長が支援方針をおおよそ把握している。
- ・申請書類の書き方など丁寧に教えてくれる。
- ・困難ケースの会議への参加などの支援ありがたい。

- ・制度・サービス等なんでも相談しやすく、安心して相談できる
- ・職員一人ひとりのレベルが高く、誰に相談しても対応が適切。
- ・困難ケースの相談など親身に聴いてくれるが、もう少し解決の糸口となるような情報がほしい。
- ・新規の依頼の際、もう少し詳細な情報がほしい。
- ・かかわりが少ない。書類関係以外での利用頻度が少ない。
- ・職員により対応が様々。包括によっても異なる。
- ・相談してもしっかり対応してくれない。相談中に電話を故意に切られるなど不快な思いをした。

5.あんしんセンターについての意見等

- ・今までと同じ支援をお願いしたい。これからも宜しくお願いします。(複数回答)
- ・要介護者の新規依頼時に事前情報をまとめていただければ助かる。
- ・新規依頼時の情報が少ない。
- ・地域の情報や困りごとなど定期的に意見交換ができればよい。
- ・職員と顔なじみになると気軽に相談できるが、職員の対応は様々。相談しにくいセンターもある。フレンドリーに接してほしい。
- ・予防プランだけではなく、要介護プラン新規依頼が定期的にあるとよい。
- ・地域のイベントがあった際にはFAXやメールなどで知らせてくれるとありがたい。
- ・BCPの項目「他施設との連携」については地域の拠点となってほしい。
- ・地区ごとに担当がいたほうがよい。
- ・居宅との意見交換の場を設け、親交を深めたい。
- ・日常的に相談するが、大勢の担当案件を持っている包括がお話を聴くばかりではなく、きちんと対応いただけることがありがたい。
- ・あんしんセンターの存在意義をもういちど確認してほしい。親身になってくれているとは思えない。
- ・契約書の説明はあんしんセンターの職員が直接行ってほしい。
- ・あんしんセンターの相談業務が多いので、あんしんセンターが対応できない場合はどこにつなげたらよいのか教示してほしい。
- ・いつも非常によい対応をしてもらっている。あんしんセンターによっては対応が異なる場合もある。
- ・一部のあんしんセンターでは挨拶しても返事がなかったりスルーされることもある。社会人として如何なものかと疑問を感じる。
- ・ZOOM研修がありがたい。安心して研修が受講できる。
- ・コロナ対応で仕方がないが、以前のようにオープンになればよいと思う。
- ・虐待や困難ケースについて時間をかけて相談しても結局ケアマネに振られ途方に暮れることがある。動いても収入につながらず、仕事を続けるか考えてしまう。
- ・不在の時間帯をなくしていただければ地域の皆さんも安心できる。
- ・一緒に動いてくれることで学びにつながる。

資料 6

ヒアリングシート

実施日	令和 4年 10月 25日 (火)
あんしんセンター名	滝野川はくちょう高齢者あんしんセンター
良いと思う点	<ul style="list-style-type: none"> • 各種資料が丁寧にわかりやすくファイリングされています。このことは、職員の経験値のみに左右されない支援の質の確保や、PDCA サイクルの推進に非常に有益だと思います。 • コロナ禍においても、はくちょう通信、はくちょうオレンジ通信を定期的に発行し、非常にわかりやすいデザインや文面で、コロナ禍に対応した健康情報やサロン・認知症カフェの情報を発信していらっしゃることに感心しました。 • 田端ふれあいサロンでの映画上映においては、アンケートやボランティアと協議した上での作品選択など、住民とパートナーシップを持って運営していらっしゃることに、また、参加者が多く住民に楽しみにされている企画であるだけに、コロナ禍においても感染予防策を十分に講じて継続していることに、住民主体の姿勢を感じました。 • 地域の小学校においても認知症サポーター養成講座を実施されており、地域の見守りの担い手としての次世代の育成に寄与されているものと思います。 • 事業所の点在する地域の特徴を近隣区との関係や区内他地域と比較しながら把握し、分析した上での事業所の役割、重点課題を明確化しています。 • 職員体制の不安定さが背景にある中、各種業務基準、諸規定の整備が進められ、職員同士の仕事の「見える化」が行われています。これまでヒアリングに伺った中でも最も整備されていると思います。 • 事業所で独自に作成されている「通信」や、各年度の事業報告を通じて、感染対策に留意しつつコロナ禍前の活動に戻す（または新たな形で再開、継続）ための取組に努力されていることがわかります。
気になった点	<ul style="list-style-type: none"> • 住民がカウンターで相談する際に、執務中の他職員との距離が近いこと（相談者の話づらさや、相談者に職員の電話等の内容が漏れ聞こえることがないか）が少し気になりましたが、相談内容に応じて個室を使用したり、職員の配慮により対応されているとのことですので安心いたしました。 • 地域団体での高齢者あんしんセンターの活動周知と合わせ、地域づくりに一緒に関わられる担い手の育成に力を注ぐことが難しい状況の中、より一層事業所職員の皆様の負担増や疲弊感に繋がるのが懸念されます。 • 事業所運営の土台になる職員体制の計画的な取組がこの数年困難になっていることで、職場運営や地域活動への影響が気になります。

	<ul style="list-style-type: none"> ・限られた事務所スペースの中で窓口対応と電話対応それぞれ、個人情報への配慮が難しいこともあると思われます。(来所者を気にしつつ、電話のやり取りをする際のストレスなど)
<p>改善が望まれる点</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の入替りに伴う利用者との関係づくりには、当初のご負担が大きいことと思いますが、引き続き取り組んでいただければと思います。 ・事業所内職員の交代や退職による世代や経験年数の広がり(ベテラン層と経験年数の少ない層)の中で、数年単位を見渡した職員育成、事業所作りに期待します。 ・事業所の職員体制の実情から、管理者の不安が相当重たくなっていることが推察されます。現在取り組んでいる「業務の見える化」と職員の経験値を積み重ね、業務負担の軽減につながることを願っています。 ・コロナ禍での事業所休止の経験を活かした BCP 策定を、同一建物内事業所とともに取り組み、近隣の高齢者あんしんセンターとの一層の連携が図れることを期待します。

ヒアリングシート

実施日	令和 4年 10月 28日 (金)
あんしんセンター名	豊島高齢者あんしんセンター
良いと思う点	<ul style="list-style-type: none">・サロンをたくさん開催されており、フレイル予防に貢献している。 多くのサロンを継続的に回すために、あんしんセンターが3か月間主体的に開催後、住民が自主的に取り組み、引き継ぐことができた例もある。 よい取り組みであり、ノウハウもあると思うので、更に広げてほしい。 <ul style="list-style-type: none">・少ない職員で多くのサロン等、良くやっているといます。・看護協会による研修は「コロナ」になってからのことでしたが、他にもこれから何があるか分からないので、続けてはどうでしょうか。・書類等はたくさんあるにもかかわらず、きちんと整理され保管状況もよかったです。
気になった点	<ul style="list-style-type: none">・水滴が落ちているなど細かい点も定めているが、それでもヒヤリハットでゼロである。ゼロにすることを目的とせず、原因となりそうなことを幅広く点検してほしい。例えば、引継ぎ連絡が遅れたなどの点も見してほしい。・大型の団地があり高齢化も進んでいます。サロンやイベントなどいろいろやっていることは良いことですが、外国人も多いと聞いておりますので、外国人にも目を向けて、取りこぼしがないようにお願いしたいと思います。
改善が望まれる点	<ul style="list-style-type: none">・ケアプランの包括での作成数が16包括で1番多い。相談に割く時間を増やすために、委託分を増やした方がよい。委託を増やすことは考えているが、受けてもらえるところがないとのこと。委託事業者数はR2は46事業者でR3は40事業者と減っており、北区と対策を検討してほしい。・高齢者だけでなく、何かの機会には中学生や高校生にも参加を呼びかけ、日頃から良い関係をつくり、災害時等、またイベント運営にも力になってもらえるようにしたらよいと思います。 また民生委員、PTA等も活用して細やかな情報を吸い上げるようにしてほしいと思います。

ヒアリングシート

実施日	令和 4年 10月 31日 (月)
あんしんセンター名	浮間高齢者あんしんセンター
良いと思う点	<ul style="list-style-type: none">・島状エリアという地域特性から、川を越えて委託できるケアマネに限られているが、非常勤のプランナーCMが3名いる。・男性参加者を増やすため、麻雀サロンやけん玉サロンを開催。自宅でも練習するために、マイけん玉を購入して持参される方もいらっしゃるとのこと。・サロン開催やあんしんセンターのチラシ、地域資源のマップなど、いずれもカラフルで工夫されていて見やすい。・興味を引く色々なサロン(音楽サロン・けん玉サロン・麻雀サロン・民謡サロン・うきうきサロンなど)を開催し、映画の上映など利用者の参加を促している点が良いと思いました。特に、男性の参加者が少ないので麻雀や映画などいろいろと工夫を凝らしている点が良いと思いました。・医療機関と連携して、利用者の健康面をサポートしている点が良いと思いました。
気になった点	<ul style="list-style-type: none">・ヒヤリハット苦情対応ファイルに綴られていた事例が、今年2件、その前が令和元年、平成31年と少なかった。・限られた人員と時間の中で、いろいろな会議や連絡会が行われているので、勤務時間に占める割合も多くなっていると思います。移動時間が必要のないネット会議やメールなどを活用して時間の効率化を図って欲しいと思いました。・ヒヤリハット苦情対応が令和元年に2件、令和4年に2件と少ないと感じました。どの程度の内容をヒヤリハットに入れるかの判断は難しいのですが、もう少し基準を下げても良いのではないかと思います。
改善が望まれる点	<ul style="list-style-type: none">・ヒヤリハットの今年の2件は、いずれも発生状況、原因の検討、改善策が丁寧に記載されていてよかったが、もう少し軽微な事案も、ヒヤリハットとして情報共有されるといいのではと感じた。・セクシャルハラスメント防止規程が平成16年1月1日施行、パワーハラスメント防止規程が令和2年4月1日施行と少し内容が古くなってきている(今年の4月からパワハラ防止法が義務化)ので内容を新しく改正して欲しい旨を伝えると、今年度中に、それらの研修を受けて今後改正して行く予定であるとの回答を得ました。

ヒアリングシート

実施日	令和 4年 11月 7日 (月)
あんしんセンター名	新町光陽苑高齢者あんしんセンター
良いと思う点	<ul style="list-style-type: none">・朝礼で、其々のその日の予定、夕礼でその日の報告を実践されるようになったことは非常に良いと思います。・職場の雰囲気づくりのためセンター長が意識して改革され、コミュニケーションがとれる職場になったことはよかったです。・総合的に思ったことは、どの項目でも話し合いがなされているようで、問題と結果を共有しているように思われました。開設から短期間でここまでの成果は大変だったと思います。 まだまだ発展途上を感じ、今後も期待しています。
気になった点	<ul style="list-style-type: none">・予防のプランをそれぞれ 10 件~30 件担当されている事が気になりました。業務に支障はないとのことでしたが、自分の職場に置き換えると結構負担があるのではないかと気になりました。・組織運営の個人情報保護については、特に個人情報の管理に気を付けて下さい。これからはマイナンバーも必須になってくると、尚更厳しい管理が必要になると思われます。一層の注意をお願いします。
改善が望まれる点	<ul style="list-style-type: none">・余談ですが・・・ 滝野川圏域は定期的に圏域の集まりを持っていらして、主にセンター長が参加されていると聞きます。 ベテランの方も多いため、今後いろいろ相談されると良いかと思います。 <ul style="list-style-type: none">・余りに課題が多すぎるように思いました。 もっと項目を絞って、順々に達成、維持を積み重ねて、クリア項目を増やしていったらいかがでしょうか。

ヒアリングシート

実施日	令和 4年 11月 10日 (木)
あんしんセンター名	滝野川西高齢者あんしんセンター
良いと思う点	<ul style="list-style-type: none"> ・管轄 9 町会の自治会すべてが、単身世帯や日中独居、夫婦 2 人暮らしなどの高齢者世帯を訪問する見守り活動を積極的に行っている。町会活動の担い手不足、個人情報取扱いの難しさ、そしてコロナ禍、活動の困難な状況が多くなっている中、町会に力のある地域が特色となっている。そのような力のある町会ぞろいの中、あんしんセンターの関りも、8 年ほど前から神輿の担ぎ手として祭りに参加したり、運動会や餅つきへの参加などで信頼関係を築き、9 町会すべての「見守りネットワーク」をあんしんセンターが主催するまでに作り上げていた。コロナ禍以前まで順調であったこうした活動も、他の地区と同様、中止などを余儀なくされていたが、その様な中でも町会との ZOOM 会議を行っていたりと、町会の力を生かした活動を、関係が途切れないよう継続させていた。 ・職員間の共通認識として、職場内の協働、情報共有ができていたことが、ミーティング記録から伺われた。安定した職場環境が築けていた。 ・地域の方が相談しやすい環境づくりを心掛けていたこと、手作りの「あんしんセンター」の案内パンフレットがわかりやすい。 ・管轄内 9 自治会との連携が進んでおり、あんしんセンターを中心として、9 自治会が集まる会を定期的で開催し、情報共有されている。 ・各自治会の協力により、世帯状況（独居、夫婦、日中独居など）が一覧できる地図が作成されている。それにより各地区担当員が地域の情報を把握しやすい。商店街との関りも深い。 ・自治会ごとの活動も活発で、それぞれにサロンを開催している。 ・職員の残業は少なく、オンオフを切り替えて仕事に臨める体制づくりがされている。メンタルヘルスケア対応もできている。
気になった点	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情報告がこの 3 年間、1 年に 1 件程度であった。コロナ禍でもあり、また地域の自治会の見守り活動も充実している地域なので、地域課題が解決されていることの証拠でもあると考える。 1 年間活動していれば、あんしんセンター内で、苦情までには至らなかったというヒヤリハットもあることと思うので、そうした事例も上げて職員間で共有していけば、より良いサービスにつながると考える。 ・地理的に板橋区、豊島区との区界なので、他区のサービス事業者との連絡はどのようにされているか。（→個別に対応して連携されているとのこと）

改善が望まれる点

- ・あんしんセンター内では、管轄地域の高齢者の「社会参加」への取組は、町会活動が機能していることで十分との評価があり、現在足りないものは、長いコロナ禍でおとろえの見られる下肢筋力への「機能訓練」である、との分析ができていた。今後はそのセンターでの分析結果を生かし、活動が縮小した機能訓練の自主グループ支援等に再び力を入れて、ますます地域の活性化に寄与されたい。
- ・コロナ禍による体力低下がみられるため、運動機能改善の対策。
- ・近隣商店街のイベントなどで高齢者と子供が一緒に遊べる会などを検討されたいと思う。（若い子育て世代との交流とか）

ヒアリングシート

実施日	令和 4年 11月 11日 (金)
あんしんセンター名	赤羽高齢者あんしんセンター
良いと思う点	<ul style="list-style-type: none">・長引くコロナ禍にあっても、着実に地域づくりが進んでいる点は評価できる。その基盤として、生活支援コーディネーターの役割が明確であり、個別ケースは持たず、地域資源の発掘や連携に邁進できていることによると思われる。・地域が広範囲であり、それぞれが特異性を持った管轄であるのに、地域ボランティアなど協力者を得て、細かく目を配られているようで感心致しました。赤羽という土地柄に多くの病院や商店があることが羨ましくもあります。高齢者の運動に関しても配慮が行き届いていると思いました。全体的に職員の皆様の努力が素晴らしかったです。
気になった点	<ul style="list-style-type: none">・事業・管理・体制等、概ね全ての項目で、高水準である。敢えて言うと、民間事業所や店舗などを通いの場の資源としては認識しているが、具体的な連携は、まだ不十分と思われる。・あんしんセンターが赤羽会館の 6F にあるので、場所のアピールを 1F にできるなら、アピールスペースを出せたらと思いました。
改善が望まれる点	<ul style="list-style-type: none">・上記の民間との連携については、まちづくり・地域おこしなど地元愛のある中間支援団体と連携することで、効率的・効果的な成果を創出できる可能性がある。高齢者福祉関連以外の団体とのネットワークづくりに着目して頂きたい。・孤独な高齢者の把握がもう少しスムーズにいかないものかと。

令和5年度高齢者あんしんセンターの事業評価の実施について

1 目的

平成27年の介護保険法の改正により、高齢者あんしんセンターの設置者は定期的に、高齢者あんしんセンターにおける事業の実施状況について、点検を行う努力義務を負うこととなった。

高齢者あんしんセンターは、地域包括ケアシステムの中核を担うことが期待されており、区では、高齢者あんしんセンターのサービスの質の向上や各種事業の公平・公正な運営の確保を図るため、事業評価を実施することとする。

なお、北区地域包括ケア推進計画（令和3年度～令和5年度）においては、日常生活圏域ごとの目標を定めている。各高齢者あんしんセンターでは、この事業評価の結果をPDCAサイクルの実施に活用し、地域の特性に合わせた効果的な取り組みを推進することとする。

2 実施方法

高齢者あんしんセンターの事業評価（自己評価）の実施の手引きのとおり

3 評価構成（令和4年度と同様）

（1）自己評価

「自己評価表」のとおり

（2）利用者評価

- ・区民 高齢者あんしんセンター主催のサロン等の参加者
- ・区内医療機関 医院、病院・有床診療所
- ・居宅介護支援事業所

（3）ヒアリング

6か所程度

令和5年度（案）	令和4年度
桐ヶ丘やまぶき荘高齢者あんしんセンター	豊島高齢者あんしんセンター
西が丘園高齢者あんしんセンター	赤羽高齢者あんしんセンター
十条高齢者あんしんセンター	浮間高齢者あんしんセンター
東十条・神谷高齢者あんしんセンター	滝野川西高齢者あんしんセンター
昭和町・堀船高齢者あんしんセンター	滝野川はくちょう高齢者あんしんセンター
新町光陽苑高齢者あんしんセンター	新町光陽苑高齢者あんしんセンター

4 今後のスケジュール（予定）

時 期	内 容
令和5年5～6月	各高齢者あんしんセンターで自己評価実施
7～9月	利用者評価実施（サロンの運営が可能な時期に実施）
10～11月	ヒアリング調査実施
12月～	報告書作成
令和6年3月	地域包括運営協議会に結果報告