令和４年度第３回　大田区地域包括支援センター運営協議会議事要旨

１．開催日時

　　令和５年１月30日（月）午後１時30分から午後３時00分まで

２．会場

大田区役所本庁舎　第五・六委員会室／会場＋Web会議

３．出席者

　 （委員）　奈良会長、富田委員（副会長・欠席）、髙峰委員、志田委員、井上委員、

常安委員、中原委員、髙橋委員、早山委員、佐藤委員、

　　（区） 　近藤福祉支援担当部長、長谷川福祉管理課長、若林福祉支援調整担当課長、森田介護保険課長、原介護サービス推進担当課長、浅沼大森地域福祉課長、澤調布地域福祉課長、吉田蒲田地域福祉課長、曽根糀谷・羽田地域福祉課長、黄木高齢福祉課長、事務局

　 （傍聴者）　３名

黄木課長　・事務局を担当する。よろしくお願いしたい。

　　　　　・委員の出席状況を確認。

　　　　　・初めに奈良会長にご挨拶いただく。

奈良会長　・本日お集まりいただき感謝する。

・本日議題にも上がっている個人情報保護に関連し、地域包括支援センター（以下、「センター」という。）は日々、非常に大切に扱わなければならない情報を取り扱っており、個人情報への配慮はとても大切だと思う。個人情報を適切に情報共有し、より良いサービスの提供につなげるなど有効に活用していくために、丁寧に取り扱う必要があると思う。

　　　　　・本日は短い時間ではあるが、有意義な話し合いをしていきたい。

黄木課長　・続いて福祉支援担当部長からご挨拶させていただく。

近藤部長　・運営協議会委員の皆様には、日頃より高齢者施策の推進にご尽力いただき感謝申し上げる。

・今年度、大田区では重層的支援体制整備事業の取り組みに着手しており、包括的相談支援事業において、地域の身近な相談窓口として、センターの役割は今後ますます重要になってくる。

　　　　　・本日は今年度最後の運営協議会となるが、活発な議論をお願い申し上げる。

黄木課長　　以降の議事進行については奈良会長にお願いしたい。

奈良会長　　それでは、第３回地域包括支援センター運営協議会の議事に入る。

最初に、次第３の審議事項ア「令和４年度大田区地域包括支援センター事業評価の結果について」、事務局から説明願う。

黄木課長　　（資料１-１～１-４）

こちらはセンターの機能強化に係る事業評価について、４つの基本圏域ごとにまとめたシートとなる。

この事業評価は、センターの運営法人及び区が、センターのサービスや支援の内容を共有し、地域包括支援センターの業務の質の向上や、事業が適切に行われているかを把握することを目的としている。

評価手法としては、国が評価指標として定めている内容のうち、今年度は「組織・運営体制等」と「事業間連携」という２つの大きなくくりの内容を取り入れながら、区の独自指標を用いて、昨年の11月から12月にかけて区、受託法人及びセンターで話し合いを実施した。

　　　　　　資料１-１～１-４がその結果となる。

左側に話し合いのテーマとして設定した６項目Ａ～Ｆを記載している。また、好事例や特に良いと思う点やさらなる取り組みが期待される点を記載している。

話し合いについては、事前に提出してもらった各項目に対するセンターの自己分析の内容をベースに意見交換を行い、センターの取組状況などを確認した。

運営法人担当者にも話し合いに参加していただくことで、センター職員の取組を法人も含めて確認するとともに、機能強化に向けセンター・法人・区それぞれが現状や今後さらに取り組んでいくべきことなどについて共通認識を持つ機会となった。

前回の運営協議会では、利用者アンケートと介護支援専門員アンケートの中間報告をさせていただいたところである。

本日はアンケート結果を報告書としてまとめたものをお示しする。

（資料１-５）

　　　　　１ページにはセンターの説明やアンケートの実施目的を記載している。

センターを利用している方の声を把握し、高齢者の総合相談窓口としてのセンターのさらなるサービスの質の向上を目指す目的で実施した。

３ページ以降が、各アンケートの結果となる。

３～８ページには利用者アンケートの結果を記載している。

３ページ、４ページには回収数や回答者の属性などを記載している。

利用者アンケートの各設問に関する回答の集計は５ページのとおりとなる。

総回答数は1,098となっており、それぞれの設問に対する回答はグラフのとおりとなる。

グラフを見てみると、「黒い部分のとても満足」・「白い部分の満足の割合」が７～８割に達しているものが多いことが読み取れる。

グラフの下には区の分析・考察を簡単に示している。

利用者アンケートの結果については、全体的な満足度は高い傾向にある事が読み取れ、日々のセンター職員の努力が利用者満足度につながっていると考えている。

一方、「Ｑ６担当者不在時の対応」や「Ｑ７センターとの良好な関係」、「Ｑ８包括利用に伴う地域との交流増加」の３つの項目については、他の項目と比較すると今後さらなる取り組みが望まれる結果となった。

Ｑ６担当者不在時の対応については、「わからない」「無回答」と回答した方が全体の４割近くを占める結果となっている。「わからない」「無回答」と回答した方の内、センターの利用がはじめて及び２回目の利用者の方が６割を占めている。

センターの利用頻度があまりない方にとっては、回答しづらかった可能性もあり、反省点として挙げられる。

自由意見については、一部抜粋として６ページから記載している。

励ましの言葉も多くある一方、改善・要望等の声も寄せられた。

シニアステーション併設のセンターもあり、一部シニアステーションへのご意見もあった。

９ページからは民生委員児童委員アンケート結果等を記載している。

９ページには各センターの回収数を表示している。

総回答数は465となっており、10ページには各設問に対する回答をグラフで示している。

グラフを見てみると、「黒い部分のとても満足」・「白い部分の満足」の割合が６割程度に達しているものが多くなっている。

一方で問３（２）経過等の情報共有については「不満との回答」が15票あり、問３（３）円滑な連携状況については、とても満足・満足が約５割にとどまっている。

地域に根付いた支援を行う上で、地域の情報を多く持つ民生委員児童委員と高齢者の総合相談窓口の機能を持つセンターの連携は必須であり、今後も円滑な連携強化に向けてさらなる取り組みが求められる。

18ページからは介護支援専門員のアンケート結果等を記載している。

　　　　　　１点訂正がある。

　　　　　　18ページの上段部分の回収数について390票と記載しているが、正しくは393票である。訂正をお願いする。

19ページは介護支援専門員のアンケートの各設問に対する回答のグラフとなる。

総回答数は393である。

問２-（１）迅速な対応については、約７割近くが満足と回答しており満足度が高いことが伺える。

一方で、問３-（２）関係者との連携体制構築の働きかけや、問３-（３）介護支援専門員に対する人材育成の取組については、全体的に満足度が低い結果となっている。

自由意見欄からは、リモートを取り入れた研修会の実施等、センターがコロナ禍でも様々な取組を行い、介護支援専門員の育成に努めてきたことに対する一定の評価も伺えるが、これまでのような交流が出来ないもどかしさが今回の結果につながった一面もあると考えている。

また、問３-（５）相談などがしやすい態勢については、他項目と比べて不満との回答が多い状況である。

なお前回の運営協議会でご質問のあった、介護支援専門員に関する人材育成への取り組みについては、11月、12月の事業評価にかかる話し合いの際に、開催手法や回数等は様々であるが、基本的には各センターとも介護支援専門員に対して研修等を実施していることを確認した。

　最後に27ページのまとめについてである。

今回のセンター業務にかかるアンケートでは、全般的に一定の評価を得ていることが見て取れた。暖かい言葉をいただく一方、各アンケート回答者からは、センターや区に対する様々なご意見もいただいた。それらのご意見を踏まえながら、センター業務の委託元である区と受託法人、そして実際に地域の第一線で支援にあたるセンター職員とで、改めて改善に向けて取り組んでいくことが必要であると考え、アンケート結果やいただいたご意見の中から、見えてきた課題として主な視点３点を抽出した。

課題の１点目がセンターの周知についてである。

利用者、民生委員児童委員の双方から、センターの周知に関するご意見として、「存在を知らない人がいる」「どのようなことが相談できるのかがわかりにくい」等複数のご意見をいただいた。これまで、リーフレットの作成・配布、区報での紹介、区設掲示板へのポスター掲出等に取組んできているが、今後は地域での活動状況を含めながらより効果的な周知への取り組みを進めていくことが重要であると考えている。また、地域での活動をさらに進めていくことが一番の周知方法になるかと思う。

課題の２点目が民生委員児童委員との情報共有や連携についてである。

自由意見の中には、「適切に、その都度情報共有ができている。」等の声がある一方、「問いかけなければ経過等の報告がない。情報共有が不十分と感じる。」等の声もあった。情報の取扱いには慎重にならざるを得ないことはもちろんであるが、地域の中で高齢者の生活を支えていただいている方々に対して、どのような情報提供のあり方がよいのか、状況に応じての工夫が必要であると考えている。

課題の３点目が介護支援専門員からの相談に対する態勢や人材育成についてである。

介護保険制度において、センターの業務のひとつに、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務として、介護支援専門員に対する支援等が位置付けられている。

高齢者への支援にあたっては、介護支援専門員とセンター職員が専門職として連携していくことが肝要である。

アンケートでは肯定的な意見も多い中、相談をしても助言を得ることができなかった、納得のできる言葉使いをしてほしい、他機関との連携につながる場を設けてほしい等の意見や提案もあった。

既に、各センターで介護支援員連絡会の開催等に取り組んでいるところなので、そういった場をさらに活用するなどして、より一層信頼関係の構築に努めていきたい。

巻末には、参考として３者のアンケート様式、包括一覧を付けている。

　　　　　　今回いただいた様々な意見を受け止め、より適切な支援ができるよう、関係機関と協力しながら業務遂行に努めていきたい。

奈良会長　・何か質問はあるか。

常安委員　・資料１-１の馬込地区について、２年前の４月に受託法人が交代したが、一生懸命活動してくれて助かっている。

　　　　　・アンケートを見る限りはおおむね評価されている地区が多いと思う。

　　　　　・センターと民生委員児童委員協議会との情報共有をどのように深めていくか、センター職員のスキルを均一化し、同程度に高めていく必要があると考える。

黄木課長　・センターと民生委員との情報共有を含め関係性を深めていく必要があると考える。

　　　　　・受託法人ごとで職員のスキルに差があってはならないと思う。その点に関しては事業評価の中でセンターの取り組み等を法人と共有したり、研修会等を含め、各センター職員の質を高め、スキルの差を可能な限り無くしていけるよう努めていく。

奈良会長　・他に質問はあるか。

佐藤委員　・資料１-５の３ページの表に示されている配付残数に差がある。利用者が来訪しているのに配付できていなかった場合はもったいないと思うので、今後アンケート調査する場合はアンケート用紙の配付についても丁寧にしていただきたい。

黄木課長　・ご指摘のとおりである。

・配付についてはセンターに任せてしまっていた。

　　　　　・利用者に受け取っていただけるかどうかということもあるかと思うが、より多く配付できる工夫が必要。

奈良会長　・他に質問はあるか。

高橋委員　・資料１-５の３ページのアンケート結果について、利用者の声を確認することは有意義なことだと思うが、全体的な回収率は57％で、センターによってばらつきがあるが、今後アンケートをする際には回収の事も考えてもらえればと思う。

　　　　　・回収総数の中に不明が19票あるが、アンケート用紙をどのセンターに渡したかをわかるようにしておけばこの不明票は生じなかったと思うので工夫願いたい。

黄木課長　・回収率の向上については工夫が必要。今後につなげていきたい。

　　　　　・今回はすべて同じような形でアンケート用紙を送り、公平を期すために各センター宛に提出するのではなく、高齢福祉課に直接送付してもらうようにしたため、わからない部分が出てしまったところがある。そういった部分については工夫の余地があると思う。

奈良会長　・利用者アンケートや介護支援専門員アンケート等においては、各センター間の違いはあったか。

黄木課長　・センターごとの細かい差はこれからの分析となるが、事業評価に係る話し合い等で各センター・法人の中で大事にしていることに若干の違いがあると感じており、それがアンケートの差となったのではないかと考えている。

奈良会長　・他に質問はあるか。

早山委員　・質問しようと思っていたが、奈良会長と同じ質問だった。

奈良会長　・それでは、次の報告事項に移る。

審議事項イの「大田区地域包括支援センター運営方針の改正について」、事務局から説明願う。

黄木課長　（資料２-１、２-２）

資料２-１は現在のセンターの運営方針であり、改正を予定しているため審議願いたい。

資料２-２に改正理由と新旧対照表をまとめている。

変更となる部分は、第８条に表記されている「大田区個人情報保護条例」の名称表記になる。

改正理由としては、国が定める個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）が改正され、令和５年４月１日から自治体に直接適用されることになるため、「大田区個人情報保護条例」を廃止し、新たに「大田区個人情報の保護に関する法律施行条例」として施行される予定である。

したがって、新旧対照表のとおり、令和５年４月１日から大田区地域包括支援センター運営方針第８条の「大田区個人情報保護条例」の記載が、「大田区個人情報の保護に関する法律施行条例」へと変更になる。

奈良会長　・何か質問はあるか。（なし）

・それでは、報告事項に移る。

報告事項ア「大田区地域包括支援センター蒲田東の運営受託法人等について」、事務局から説明願う。

黄木課長　（資料３）

　　　　　大田区地域包括支援センター蒲田東の運営受託法人等についてご説明する。

現在、蒲田東特別出張所管内には、地域包括支援センター蒲田と地域包括支援センター蒲田東（蒲田医師会）の２か所を設置し、相談にあたっている。

令和５年度から地域包括支援センター蒲田東の運営法人が変更するとともに所在地が変更となる予定である。

運営法人は「社会福祉法人　白陽会」となり、移転先は蒲田五丁目37番１号　ニッセイアロマスクエア１階となる。

なお地域包括支援センター蒲田について変更はない。

奈良会長　　・何か質問はあるか。

志田委員　　・私が所属する白陽会で受託することになった。法人が変更となり、対応が変わったと言われないように法人全体で取り組んでいきたいと思う。

奈良会長　　・それでは、次の報告事項に移る。

　　　　　　　報告事項イ「法務支援の実施状況等について」、事務局から説明願う。

黄木課長　　（資料４）

法務支援の背景と目的について説明する。

センターが高齢者の相談支援に当たり直面する課題は、年々多様化かつ複雑化しており、支援の過程で法的な知識を求められる相談も寄せられている。そのため、平成28年８月から法務支援を開始し、センター職員が気軽に弁護士に相談できる環境を整え、センター職員のケースワーク力の向上等を図っている。

開催方法については、センターにおいて月に２回程度、あらかじめ年間実施の日程を定め、年間で24回程度になるが、相談したい事柄があった場合に実施している。

　委託については、区との協定に基づき東京三弁護士会に業務委託をしている。

　　　　　　　法務支援の実施状況については、平成28年８月当初から令和３年度末までで、224件となっている。

　　　　　　　相談案件の分類について、令和３年度末までの集計結果はグラフのとおりとなっており、財産管理や成年後見制度が多い結果となっている。

法務支援の成果としては、センター職員からは、「普段弁護士に相談する機会がないため、法務支援を通じて客観的な意見を助言してもらえることで支援に対して根拠をもって対応できる」等の意見もあり、現場で働く職員の資質向上にもつながっていると考えている。

引き続きセンター職員が根拠を持って支援を行っていけるように、継続して法務支援事業を実施していきたいと考えている。

奈良会長　　・何か質問はあるか。

志田委員　　・昨今色々な相談がある中で、心療内科や精神科の医者等、メンタル面の相談にのってもらうような機会を作れるか。

黄木課長　　・現在センターには保健師（看護師）、主任介護支援専門員、社会福祉士の３職種配置されており、医療的な部分についてはまずは保健師等を中心に対応してもらうことになる。

　　　　　　　即答が難しいご質問であるが、実態を把握した上でどのようにしていくか考えていく必要がある。

奈良会長　　・法務支援の実施件数について、事務局としてはたくさんあると感じるか、意外と少ないと感じるか等どのように受け止めているか。

黄木課長　　・件数については、年度を重ねるごとに徐々に増えてくるものでもないと考える。

　　　　　　・センターにおいて法務支援に上げるか上げないかを検討していることもあり、件数としてはあまり変化していないと考えている。

奈良会長　　・法務支援は年間実施計画があると思うが、突発的な事案が発生した場合に対応することはできるか。

黄木課長　　・弁護士の方々の日程を含め、可能な範囲で調整している。

奈良会長　　・引き続き事務局もできるだけ対応できるようお願いしたい。

　　　　　　・他に質問はあるか。

　・それでは、次の議題に移る。

　　　　　　・報告事項ウ「取組事例発表会の開催結果について」、事務局から説明願う。

黄木課長　　（資料５）

取組事例発表会は各センターでの事例を他センターと共有することでセンター全体としての機能強化を図ることやセンター職員のプレゼンテーション能力の向上を目指し実施している。今年度は昨年12月12日（月）に参集型で開催し、48名が参加した。運営協議会の奈良会長にはＷｅｂでご参加いただき、講評をいただいた。

後程、奈良会長からご感想等をいただきたいと思う。

今回の取組事例発表会は４つのセンターから発表してもらった。

南馬込からは併設しているシニアステーションとの連携事例として、骨盤底筋体操、男性の居場所づくりや、フレイル予防の取り組みについて、動画を用いた発表があった。

千束からは薬局など他機関との連携により生まれたプロジェクトの成果と課題の報告があった。まちの中で気軽に話ができる場所を活用して、そこからセンターや他専門職へつながるようなネットワークづくりについての内容であった。

蒲田からは、地域の特性を把握した上で、ＰＤＣＡサイクルを用いて、課題抽出を行う過程についての報告、地域包括ケアシステム構築や認知症等への取り組みの発表もあった。

大森東からは、ケース事例をもとに、認知症初期集中支援チームの取り組みを報告し、サポート医とセンター職員との連携や信頼関係の構築に向けた経過について発表があった。

当日参加したセンター職員から「他センターの取組を自センターでも実施していきたい」等の声が上がっており、各センター職員が他センターの取組に刺激をもらい、新たな発見につなげ、好循環を生むことができる場として有意義な時間となったのではないかと考える。

引き続き、このようなセンターの取り組み状況の発表の機会を通じて、センター職員の資質向上や新たな取り組みに向けての原動力につなげていきたいと考えている。

取組事例発表会当日の各センターの発表資料につきましては、ご希望があればデータで送付させていただくので事務局までお知らせ願いたい。

奈良会長　・取組事例発表会に参加して、センター業務の幅広さ、介護予防、認知症の方への対応、介護保険サービスの支援など、様々な領域でセンターが役割を果たしていると感じている。センターの仕事を一口で言うことは難しいが、取組事例発表会はセンター業務には様々な側面がある事を学ぶため貴重な機会だと思う。このような取り組みが包括に蓄積していくことで、大田区のセンターの活動を整理するものになっていくのではないかと思う。人事異動で新人が配置されることもあるため、取組事例発表会の内容が入門用のガイドにする等、様々な場面で活用していくことを期待する。

　　　　　・何か質問あるか。

・来年度はどのような形で実施するのか。

黄木課長 ・隔年で取組事例発表会と講演会を実施するため、現段階では来年度は講演会を実施予定である。

　 奈良会長 ・他に何か質問あるか。

質問がなければこれで議事を終了する。

円滑な議事の進行にご協力頂き、感謝する。

進行を事務局へお返しする。

黄木課長　　活発にご審議をいただき感謝申し上げる。

　　　　　　本日お示ししたアンケート結果については分析を含め、頂いたご意見を踏まえながら活用方法等を検討していきたい。

本運営協議会第８期の初年度にあたる今年度の協議会は今回が最後となる。

次回、令和５年度第１回は、令和５年６月26日月曜日13時30分からの予定である。

詳細は日程が近くなりましたら、ご案内申し上げる。

以上で令和４年度第３回大田区地域包括支援センター運営協議会を終了する。