

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

大森

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

地域包括支援センターが主催共催する様々な取組の場や、地域主催の様々なイベントへの参加協力など、積極的に地域に出向き、地域とのつながりの強化に取り組んでいます。そこで得られる「地域の強み」「現状や変化」「地域資源」「地域住民のニーズや困りごと」などの情報を基に所内で検討を行い、支援に反映させることで、地域の皆様が住み慣れた地域で安心して人生の最後まで暮らし続けることができる地域づくり、地域包括ケアシステムの強化につながっています。

今後も引き続き令和7年度の事業目標の実現に向けて継続して取り組みます。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

当法人は組織的な取組として、その重要性について意識啓発と漏洩防止に以下のとおり努めています。

(1) 利用者等の自己に関する個人情報の開示を求める権利を保障することにより、個人情報に関する利用者等の基本的人権の擁護と信頼される法人運営の実現を図ることを目的とし、個人情報の適正な管理に努めています。

(2) 職場内における個人情報の取扱いとして、パソコンの暗証番号化、パソコンディスプレイの覗き見防止に対応するためデスク配置を工夫することや台帳等の書類を盗難防止のため施錠できる書庫に保管するなどの措置を講じています。

(3) ケースワークにおける情報の共有について、個人情報の取扱いとして本人やご家族の承諾を得たうえで必要最低限としています。

(4) 個人情報漏洩時の損害保険に加入し、万一の事故にも備えています。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	なし			
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	あり	規模加配職員	令和7年6月1日から令和7年8月31日まで	1名

当法人は経営本部に人財課を設け、契約仕様に求められる配置基準の適切な管理による人事・職員配置を行います。事業規模に応じた計画に基づき、適宜、採用を行っています。育成については、当法人の人財育成方針である「人財育成に対する考え方と研修体系（毎年度更新）」に基づき、法人独自のキャリアデザインを構築し、管理者に向けた研修や職層に応じた組織管理・マネジメント研修やリーダー研修、ケースワーク、介護技術の知識・技能研修等の専門職種対象研修を法人内で実施するほか、多様な福祉課題に対応できる研修や教育を実践しています。

当法人の地域包括支援センターは、毎月開催している所長会を軸に職員育成・確保に向けて課題を全体で共有します。さらに職種ごとの連絡会を通じて専門性の向上と課題の整理を図ることで、現場力と組織力の両面を強化しています。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

地域包括支援センター職員の安全管理については、労働安全衛生法第66条に基づく年1回の健康診断、同法第66条の10に基づくストレスチェック制度の導入、さらに厚生労働省通知等を踏まえた熱中症予防対策を講じています。これらの取組は、職員の健康保持と業務継続性の確保を目的とした、法令に準じた適正な管理体制として整備しています。

また、センターの設置・運営に関しては、厚生労働省通知「地域包括支援センターの設置運営について」（老計発第1018001号、平成18年10月18日）に基づき、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核的機関として、適切な体制整備を行っております。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

地域包括支援センターは、高齢者の生活支援・権利擁護・介護予防等を担う地域の中核機関として、住民との信頼関係のもとに運営されています。しかし近年、利用者やその家族等からの過度な要求、暴言、威迫的言動など、いわゆる「カスタマー・ハラスメント（カスハラ）」が増加傾向にあり、職員の精神的負担や離職リスク、サービス提供の継続困難といった課題が顕在化しています。

当法人は、職員の安全と尊厳を守りつつ、地域住民への適切な支援を継続するため、職員向け研修の実施（ハラスメント対応スキル、記録の取り方、相談体制の周知）、対応マニュアルの整備（一次対応・管理者対応・外部連携のフロー化）、相談窓口の設置（内部・外部の両方を活用）、記録と証拠の保全（録音・記録・スクリーンショット等）、弁護士等専門家との連携（必要に応じた法的対応）、再発防止策の検討と職員ケア（事例検証と職場環境改善）などのカスハラ対策を講じていきます。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

- ・法人としてビジネスマナーの向上に取り組んでいます。今年度は「挨拶」をテーマに自己チェック、他者チェック、勉強会を行い相談者への適切な対応に努めています。
- ・相談者が必要な情報を素早く得ることが出来るようにパンフレットラックを項目別に分類して設置しています。
- ・杖を使用する相談者のために、相談デスクに杖ホルダーを設置、また相談者の荷物を置くボックスを設置しています。相談者が安心して相談できる環境をつくります。
- ・9月の移転に伴い防音パーテーションを使用した相談室を設置し相談者のプライバシーに配慮しています。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

・見守りネットワークの構築に向けて、積極的に地域に出向き、世代を問わず多種多様な属性の皆様（例：民生委員、自治会町会、医療福祉の専門職、見守り推進事業者、区営住宅連絡員やJKK、集合住宅管理人、新聞販売店や商店、シニアクラブ、シルバー人材センター、地域のNPO法人など）との連携を拡大しています。

・区見守り検討部会で作成した「見守りのお願ひ」、や「見守りチェックシート」を活用、さらには「見守り声掛け訓練」を実施することで「気づきの視点」や「見守りの意識」の向上を図っています。取組を続けることで地域からの早い段階での情報提供が増加しており、早期の迅速な対応につながるケースも増えています。

・11月には「見守り」をテーマに大森地域7包括合同で地域イベントを開催し地域全体の見守りに対する理解と意識の向上に取り組む予定です。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

・家族介護者の抱える様々な課題を早期に発見し対応するために、地域の見守りネットワークの構築に取り組んでいます。

・若年性認知症相談窓口と連携して当事者の声を聞く会を開催、当事者だけでなく家族会の方にも参加いただき、介護に対する家族の苦労や思いを共有する機会をつくっています。

・オレンジカフェについても当事者や家族の方にも参加いただけるようアナウンスを行っており、参加時はオレンジカフェ終了後に個別で相談の時間を設けるなどして対応しています。

・ニーズに応じて様々な地域の家族介護者の会やケアラーズカフェなどをご案内しています。

・今後、大森西地域においてもニーズに応じた家族介護者の会などの立ち上げを目指します。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

・地域ケア会議や重層的支援会議を最大限活用し、課題に対して地域全体、多職種多機関で取り組むことが出来る「つながり」、体制の整備に取り組まれました。

・所内で事例の共有、検討を行い、チームとしてケースの共有と支援方針の検討を行い支援につなげています。地域福祉課の多機関連携調整担当や高齢者地域支援担当とも密に連携を取り、地域ケア会議や重層的支援会議の開催につなげ支援方針について検討しています。

・複合課題が困難化する前に対応できるよう、かつ課題そのものを予防できるように課題の早期発見早期対応、そして予防に取り組めます。そのために地域の見守りネットワークの構築を図り地域からの情報提供を受けやすい体制、地域包括支援センターからの発信を届けやすい環境を整備します。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

特殊詐欺等の消費者被害の防止に向けて次のように取り組んでいます。

・警察や消費者生活センターと密に連携を取ることで得られた詐欺被害の情報や防止対策などについては、よりたくさんの地域住民に知ってもらうべく、包括が関わる様々な場面でアナウンスを行っています。特に自動通話録音機については相談時や訪問時に必ず案内しています。また地域の見守りネットワークを充実させることで異常や異変の早期発見早期対応に努めています。声掛け訓練ではATMの模型を作成、実際の詐欺被害の場面を再現し予防啓発に努めています。

老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援については次のように取り組んでいます。

・包括が関わる様々な場面でアナウンスを行っています。社会福祉協議会と連携した実際の支援を通して得ることの出来た情報を地域に向けて発信し、必要性や理解度の向上に努めています。

今後も引き続き、安心安全な生活実現に向けて積極的に地域に出向き、地域にとって必要な情報を発信していきます。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

・自立支援ケースや困難ケースといった様々な事例を通し随時、情報提供や助言を行っています。サービス担当者会議の際は、自立支援の目的や総合事業の考え方について参加者全員で共通理解できるように丁寧に説明を行っています。

・介護支援専門員にとって相談しやすい地域包括支援センターであることを大切に考えて、日頃より連携の強化に取り組んでいます。地域の居宅介護支援事業所と一緒に、総合事業についての勉強会や研修会（今年度は精神疾患とメンタルヘルスをテーマ）を開催し、連携と共通認識の強化を図っています。

・大森西地区民協と共催で介護予防、フレイル予防のセミナーを開催（年3回）し地域住民の介護予防、フレイル予防、自立支援の意識の向上に取り組んでいます。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

・地域ケア会議や重層的支援会議を活用し、多職種多機関との連携を強化、多面的多角的な視点での意見交換や検討を行ったことで、連携の強化と対応力の強化を図りました。今年度、個別地域ケア会議で「自立支援ケース・困難事例ケース」合わせて6件（10月末時点）開催しました。

・困難事例に対する対応力をつけるために、大森西ケアマネの会を軸に地域の多職種多機関とのつながりの強化を図るべく事例検討会や講師を招いた研修や勉強会を開催しています。

・今後も地域ケア会議、重層的支援会議で出来たつながりを効果的に活用することで引き続き様々な地域課題の抽出、検討、解決に取り組んでいきます。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

・介護予防プラン作成時、エンパワーメントに努め、「その人らしい生活目標を定め、今後の人生をどのように過ごしていきたいか、具体的にイメージしてもらえよう意欲を引き出すアセスメントを行い、サービス担当者会議の場で参加者全員の意識づけを行っています。

・就労希望の方へJOBOTA、シルバー人材センター、いきいきごとステーションへのつなぎ支援を行っています。

・自主グループ等の活動や通いの場などの情報を一元化し提供しています。

・大森コラボレーションの活動やシルバーサロンを案内、地域の方に幅広く地域資源を知ってもらい、活用していただくことで、介護予防やフレイル予防につながっています。

・シニアクラブ、町会、軽費老人ホームにおいてフレイル予防講座や体力測定会を行っています。

・地域リハビリテーション事業、地域のデイサービスや訪問看護などの事業所と連携した取組を行うことで地域の皆様のフレイル予防に対する意識の向上につながっています。

・大森西地区民協と共催で介護予防、フレイル予防のセミナーを開催（年3回）しています。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

地域における認知症への理解推進に向けて次の取組を行っています。

・認知症サポーター養成講座・若年性認知症相談窓口と連携、当事者の話を聞き、地域で自分に何が出来るのか？について考える会・認知症ステップアップ講座（11月予定）

・9月には認知症月間として大森西図書館と連携、認知症に関する図書やパネル展示、若年性認知症地域講座（今回で3回目）

・町会シニアクラブの集会にて認知症ミニ講座・オレンジカフェ

・近隣の二つの小学校のサマースクールで認知症に関する講座

・認知症サポート医と連携しての地域講座（12月予定）・見守り声掛け訓練（来年2月頃を予定）。

他にも認知症地域支援推進員を中心に地域の様々な場面で、認知症に関する講座を開催しています。

地域の見守りネットワークを強化することで認知症の早期発見早期対応につながったケースも増えていきます。今後はこれまで以上に「予防」の視点を強化して取り組んでいきます。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

地域包括支援センターの事業や認知度向上に向けて次のような取組を行っています。

・広報誌「内川」の作成 ・ホームページの更新 ・区設掲示板や自治会町会の掲示板、自治会町会回覧板の活用 ・各機関にパンフレット設置 ・ふるはままつりなどの地域イベントに参加 ・近隣の二つの小学校でのサマースクール開講 ・シルバー人材センターとの交流 ・児童館との連携（お祭り、季節イベント、職場体験）・自治会町会の様々なイベントへの参加協力（お祭り、誕生日会、見守りキーホルダー出張登録会、地域講座など。特に地域講座については特殊詐欺被害防止、熱中症予防、若年性認知症当事者の声を聞く会、精神疾患への対応について、などの講座を行っています。12月には認知症サポート医による講座、年明けには訪問医による講座を開催予定）。

社協の車いすステーション事業に協力、地域の多世代に向け車椅子の貸し出しを行っている中で、相談につながるケースも少なくありません。大森西図書館と連携し来プラリ～サロンを開催、図書館の強みを活かし多世代（特に男性）へのアプローチを行っています。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

・地域包括支援センターの職員として、福祉の専門職としてだけでなく「地域の一員」である、との視点をとても大切にしています。地域の一員として地域に信頼されることで地域課題に対し地域とともに取り組むことが可能になると考えています。そのため積極的に地域に出向くことを心がけており、地域に出向くことで得ることの出来る、地域の皆様との出会いやつながり、そして信頼を地域の皆様が、住み慣れた地域で人生の最後まで暮らし続けることが出来るよう、日々の支援につなげてまいります。また地域の皆様の安心安全な生活実現のために「予防」「早期発見早期対応」を大切と考え重点的に取り組んでいます。「予防」「早期発見早期対応」については地域包括支援センターだけでは現実的にはなかなか難しい面もあるため、地域とつながり地域の力「地域力」とともに取り組むことを大切にしています。自助の力、互助の力、気づきの力、見守り合い、支え合い、といった地域力の強化も地域包括支援センターの大切な役割であると認識して取り組んでいます。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。

カスタマーハラスメントの増加が懸念されますが、窓口での対応スキル研修から法律専門家への連携まで、センター受託法人をあげて充実した対策を講じています。

また、センター職員が積極的に地域に出向き地域住民や多様な主体とつながり信頼関係を築くことで、地域の見守りネットワーク強化を図り、個別課題や地域課題の早期発見早期対応に努めています。

引き続き、多様な主体と連携しながら地域力の強化を図るとともに、フレイル予防、認知症予防、多世代への周知に向けたさらなる取組みに期待します。

令和7年度大田区地域包括支援センター自己分析シート

地域包括支援センター

平和島

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

認知症・包括の周知・啓発を多世代へ向けて行い、福祉的視点を持った区民が増えるよう将来の地域作りの観点から大森7包括で開催する福祉イベント「ひろげよう 地域で支える 見守りの輪」をテーマに11/21に開催し、多世代に向けて「高齢者の地域での見守りに対する理解」「認知症高齢者に対する理解」が進むように取り組んでいる。また、昨年に引き続き、「高齢者見守り声かけ訓練」を、高齢者の生活圏を意識して、包括大森、包括大森東と連携して開催し、上記イベントと同様に見守りと認知症の周知啓発をテーマに、加えて特殊詐欺の予防等も盛り込みながら権利擁護にも配慮した誰もが安心して住み続けられるまちづくりを目指して取り組んでいる。認知症が重症化してからの相談が包括に寄せられることも現在もあることから、今年度6月からは、新たな事業として、MCI発見プロジェクト「脳活つながる虹広場」の月1回の定期開催を開始した。認知症の重症化や発症の過程で、受診の中断による内科的な疾病の悪化等も影響していることも考えられ、受託法人が医療法人であることから当法人の大田病院の認知症認定看護師、看護師長、大森中診療所の医師、看護師の協力を得ながら開催している。また、包括大森東、認知症地域支援推進員コーディネーターの協力も得ながら、MCIへの動きかけについて福祉的視点と医療的な視点を踏まえ議論しながら進めている。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

法人として、「個人情報保護に関する 城南福祉医療協会基本方針」を定め、職員入職時に「個人情報保護に関する誓約書」を結んでいる。事業所として、大田区個人情報保護条例および城南福祉医療協会個人情報保護に関する方針を踏まえて、大田区地域包括支援センター平和島として「個人情報保護原則」「個人情報取扱いマニュアル」を策定している。毎朝の情報・事例共有、所内検討時には、個人情報の保護、管理の視点も踏まえて行っている。また、「個人情報等に係る事故発生時 初動チェックシート」を用いて、事故発生時の対応などを職員間で確認する機会を設けている。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	なし			
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	あり	社会福祉士等	令和7年4月1日から令和7年6月30日まで	1名

人材確保では、ハローワークや紹介業者を通しての募集が中心となっている。職場面接を実施するとともに、医療法人としての強みを生かして、訪問診療、訪問看護ステーションなどへの実習機会を設け、またソーシャルワークの学習会、居宅介護支援事業所が中心となった学習会を行う等し、10月には在宅に於ける身体拘束事例の学習会を川崎先生を招聘して行う。また、在職年数に応じたソーシャルワークの学習などを行い、専門領域のスキル、知識獲得を支え、自信を持って働けるようにサポートしている。また、看護実習、ソーシャルワーク実習を積極的に受け入れ、学生の指導に関わることで意識と責任感を自然に学べるような開かれた職場環境作りに配慮している。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

受託法人としてストレスチェックを毎年実施し、メンタルヘルスについての対策を行っている。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

法人として「パワーハラスメント防止に関する規定」「セクシュアル・ハラスメント防止に関する規定」を策定している。相談窓口には、法人総務部長、法人看護部長が当たり、相談体制の整備を行っている。包括センター長は、毎月開催している法人の介護事業部管理会議に出席し法人と共有を図り、ハラスメント委員会が設置されて居宅支援事業所で関わったケースの共有、学習等を行っている。また、ハラスメント委員会報告を包括内で共有している。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

権利擁護・インクルージョンの視点の元に、3職種の専門性を生かした所内検討によって課題を把握し包括としての支援方針を定めた支援をすることで、チームとしての意識を持って取り組めるように配慮している。ネガティブ・ケイパビリティの側面を持つ課題では、待つ忍耐力や粘り強さが支援者に要求されることもあり、より包括内としてチーム力が大きく問われることを踏まえ、毎朝の情報共有、相互に相談出来る職場環境づくりを大切にしている。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

認知機能の低下等に因する医療機関の受診中断により内科的な疾病が増悪し同時に認知症の更なる悪化が見られるケースもあり、医療と包括との連携による早期の認知症の予防に取り組む観点から、包括受託医療法人の医師・看護師と地域包括支援センター大森東、認知症地域支援推進員コーディネーターで連携する体制を作り、MCI発見プロジェクト「脳活つながる虹広場」として定期開催を開始した。認知症チェックリストを元にした認知機能の評価、脳活につながる活動や認知症の周知啓発を行っている。福祉系である包括と医師・看護師等の医療職との方向性の一致や、認知症チェックリストによるMCI或いはSCIの発見の活用方法を当法人の認知症認定看護師が認知症専門医のコンサルテーションを得ながら獲得した知見も生かしながら、現在方針を検討する会議なども継続している。今後は、定期開催からアウトリーチによる個別のケースワークとしての関わりを包括と医療機関で共有しながら行う方向を検討している。今年度も大森第五小学校、大森東中学校での認知症サポーター養成講座を予定している。また、大森第一小学校へも動きかけを行っている。今年度も児童館とのコラボ企画による年3回のお薬講座、ママヨガ等を通して、包括と認知症、大田区の認知症施策の周知啓発を行っている。こうした多世代への動きかけを通して、将来の福祉的な視点を持った人材の育成、ダブルケアなどへ陥った際の相談先の周知啓発等、多世代への動きかけを通して、福祉的な視点が区民の方々の身近になるように、ささやかでも将来に向けて育つように取り組んでいる。昨年のアルツハイマー月間イベント「忘れても 出会い つながる 笑顔の輪」を開催したが、今年度は福祉イベントを「見守り」をキーワードに、大森7包括と連携して11月にスマイル大森で開催を予定している。企画の中には、認知症ステップアップ講座も企画し認知症の周知啓発を進めている。2月頃には、高齢者の生活圏に即した形で、圏域を越えて包括大森、包括大森東等と連携し、「高齢者見守り声かけ訓練」の開催を予定している。自治会、シニアクラブ、民生委員等の方々、また地域の介護事業所等の幅広い協力の元に誰もが安心して暮らせるまちづくりを目指して取り組んでいる。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

家族介護者への支援として「家族介護者会」を組織している。家族介護者会は、ピア・サポートとしての支え合う機能と共に、参加者による情報共有の機能も果たしている。以前の介入したケースでは、不適切なケアの状態を懸念した状況から家族介護者会へ繋げる中で、ピア・サポートの力により状況が改善し、本人の施設入所に至るまで介護者を支える力を発揮していた。こうした経験からも、家族介護者会のピア・サポートの力もケースへ関わりの中で意識して積極的な運用を心掛けている。また、家族介護者会での様々な学習機会も設けることで、多機関についての理解を得られるように努めている。ケース対応の中で、家族はクライアントを支える環境であると同時に、高齢分野ではないがそれぞれの家族員も課題を抱えるクライアントとしての側面を、持っている場合も多々見られる。包括が関わっていたことで、本人の御遺体が自宅に置かれたままで経過していた世帯に腐敗が始まる直前で介入し、家族と葬儀社との間へ介入し、火葬まで滞りなく行った。時折家族による自宅での遺体遺棄事件のニュースを目にするが、背景には繋がりや見守りの目の有無も関係しているのではないかと考えさせられた。それぞれのケースでのアセスメントの過程では、本人の疾病や生活の課題を見極め、即日に対応すべきことと後日に対応すべきことを仕分けながら確認し、家族介護者の生活課題も検討し、本人の支援のみでなく、家族システムの中での本人の役割や位置づけにより影響される面も把握し、短期的・長期的な視点から家族システム全体に目を向けた「一人も取り残さない」支援の実践を心掛けている。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

大森地域福祉課高齢者地域支援担当、多機関連携調整担当へ、所内でのケース検討を踏まえて方針策定を行いながら報告し、密接な連携の下に支援を実践している。クライアント本人の急激な認知症の発症に伴う家族システムへの急激な影響などについてアセスメントし、介護サービスの導入や医療介入支援を早急に図る等している。また、希死念慮を持つ精神疾患のある子、引きこもりの子等への8050問題にも留意した支援を展開している。世帯の経済的な課題等から大森生活福祉課とも連携を図る等し多機関との連携にも力を入れている。「〇月には死にます」等の訴えの強い精神疾患を持つ家族介護者に対して、出来るだけ決断を求めるような状況や、条件によって行動や方向性を考えるようなマルチタスクを要求されるような提案を避けながら、少しずつ本人と世帯の課題を解決できるように伴走することで、希死念慮を持つ家族介護者の力が引き出されたケースもあった。キーパーソンを担っている家族介護者に精神疾患が見られる場合等、高齢者本人の支援だけでなく、家族への伴走的支援も大きな課題となってくる。その際は、包括としてもソーシャルワークの視点から、家族介護者への支援の方針を立てると共に、大森地域福祉課こころの健康相談、JOBOTA、SAPOTAも含めた適切な関係機関との連携を積極的に図っている。課題が明確化され、比較的長期化する等と予測される場合は、重層的支援会議の要請も行っている。将来的な複合課題の推移も視野に入れて、地域のNPO法人と社会福祉協議会とともに「ヤングケアラー支援会協定推進協議会」に関わり、地域の多機関・多職種で、重層的な課題の一つであるヤングケアラーの課題への基盤づくりをすすめている。地域のケアマネジャー向けにも学習会を既に開催しており、今後は地域の訪問看護ST、訪問介護事業所へ声かけし、学習会を予定している。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

遠方の他県に居住している親戚へ包括がアプローチするも関わりを断られ、実質的に身寄りの無い状態となった方へ支援の中で、在宅からの入院を支援し、入院中には区長申し立てを進めながら、包括から受任可能な司法書士に連携を依頼。施設入所へ向けて準備するも裁判所の判断が下りる寸前に急変して亡くなられた事例が見られた。社会福祉協議会成年後見センターとの連携も検討するが、上記のようなケースや迅速な対応が求められる場合は、福祉的な視点を共有できる司法書士に依頼する場合もある。特殊詐欺被害防止は、「デニーズcafé（オレンジカフェ）」や「げんかつクラブ」等様々な包括事業の機会を捉えて、注意喚起を行っている。老いじたくの普及啓発については、同じく「デニーズcafé（オレンジカフェ）」等で実施している。今年度も開催を予定している「高齢者見守り声掛け訓練」では、ATMで振り込みをしている高齢者の動向を見ながら声掛けする訓練も組み込む等し、特殊詐欺防止にも取り組んでいる。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

包括的・継続的ケアマネジメントの機能の一つとしてスーパービジョンがある。包括がスーパーバイザーとしてケアマネジャー自身が気づき、安定して支援を継続できるように寄り添うために、スーパービジョンについての学びを深めながらケアマネジャー支援を実践している。9月にも、頻回に2～3時間の長時間の電話対応に追われ、負担に潰れそうなケアマネジャーの相談に対応する等している。また、地域のケアマネジャーの課題を、地域の有志のケアマネジャーで組織した「ケアマネ向上委員会」で地域のケアマネジャーの課題を検討、抽出し、ケアマネジャー学習・交流会を開催する等して、地域のケアマネジメント力の向上とバーンアウト等の予防の視点からスーパービジョンにも取り組んでいる。地域の介護予防、自立支援をすすめる上で、大森西地区民生委員児童員協議会・包括大森と共催でフレイル予防として「どんぐりの会」を開催し、また「げん活クラブ」として包括平和島の管内のシルバーピアを対象に、フレイル予防、熱中症予防等の取組を行っている。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

地域ケア会議では、現在都営●号棟自治会長からの相談を受けて、ご自身が居住している棟の気になる方への訪問に同行したのを契機として、団地の見守り等を視野に自治会長、JKK、社会福祉協議会、出来ればヤクルトなどにも参加を依頼しての開催を予定している。また、この自治会では、独居の認知症当事者の方が包括の介入から医療導入、介護申請等を経て、自治会役員として活躍されている事例もあり、チームオレンジも視野に様々な可能性を検討している。●号棟での状況を見て、他の棟へもすすめるモデル化も検討している。その他、地域ケア会議を通して、障害福祉との連携課題の解決を図る等している。大森地域福祉課高齢者地域支援担当、多機関連携調整担当と連携しての重層的支援会議では、ALS難病の本人とその家族への支援について、ケアマネジャーや訪問看護ST、訪問介護事業所が撤退を余儀なくされている現状の相談をケアマネジャーから受けたことから、包括が介入を開始した。本人・家族の判断で事業所が撤退せざるを得ない状況が続いていたが、地域で他の事業所が引継いで行く体制づくりと命に関わる「支援を途切らせない」を目標にしたことで、現在は事業所の撤退・ケアマネジャーの交代も無く安定した支援が行われるようになったことに貢献することが出来た。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

地域の介護予防、自立支援をすすめる上で、大森西地区民生委員児童員協議会・包括大森と共催でフレイル予防として「どんぐりの会」を開催している。また「げん活クラブ」として包括平和島の管内のシルバーピアを対象に、「食事と栄養について」等地域の医療機関や多機関の協力の元にフレイル予防、熱中症予防等の取組を行い、高齢者の活動性の維持を図っている。自主グループとして「健康友の会」を毎月開催し、高齢者のボランティアによる活動を包括が支えながら活動を継続している。また「のびのくらぶ」を一般介護予防事業として開催している。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

認知機能の低下等に因する医療機関の受診中断により内科的な疾病が増悪し同時に認知症の更なる悪化が見られるケースもあり、医療と包括との連携による早期の認知症の予防に取り組む観点から、包括受託医療法人の医師・看護師と地域包括支援センター大森東、認知症地域支援推進員コーディネーターで連携する体制を作り、MCI発見プロジェクト「脳活つながる虹広場」として定期開催を開始した。認知症チェックリストを元にした認知機能の評価、脳活につながる活動や認知症の周知啓発を行っている。福祉系である包括と医師・看護師等の医療職との方向性の一致や、認知症チェックリストによるMCI或いはSCIの発見の活用法などを当法人の認知症認定看護師が認知症専門医のコンサルテーションを得ながら獲得した知見も生かしながら、現在方針を検討する会議なども継続している。今後は、定期開催からアウトリーチによる個別のケースワークとしての関わりを包括と医療機関で共有しながら行う方向を検討している。今年度も大森第五小学校、大森東中学校での認知症サポーター養成講座を予定している。また、大森第一小学校へも働きかけを行っている。今年度も児童館とのコラボ企画による年3回のお薬講座、ママヨガ等を通して、包括と認知症、大田区の認知症施策の周知啓発を行っている。こうした多世代への働きかけを通して、将来の福祉的な視点を持った人材の育成、ダブルケアなどへ陥った際の相談先の周知啓発等、多世代への働きかけを通して、福祉的な視点が区民の方々の身近になるように、ささやかでも将来へ向けて育つように取り組んでいる。地域ケア会議を活用し、現在都営●号棟自治会長からの相談を受けて、ご自身が居住している棟の気になる方への訪問に同行したのを契機として、団地の見守り等を視野に自治会長、JKK、社会福祉協議会、出来ればヤクルトなどにも参加を依頼しての開催を予定している。この自治会では、独居の認知症当事者の方が包括の介入から医療導入、介護申請等を経て、自治会役員として活躍されている事例もあり、自治会の中に自然発生的に生まれたチームオレンジ的な在り方を、継続性や安定性を持った活動へ転換する意味からもチームオレンジの視野をもとに様々な可能性を検討している。●号棟での状況を見て、他の棟へもすすめるモデル化も検討している。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

各種介護予防事業や見守りキーホルダー登録会、他包括で連携して毎年実施している「高齢者見守り声かけ訓練」、11月に予定している福祉イベントでは、広く一般の方々へ向けて包括支援センターの周知啓発を行う予定である。また、児童館とのコラボ企画では、子育て世代へ向けての包括支援センターの周知啓発を図っている。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

Q7に記載したMCI発見プロジェクト「脳活つながる虹広場」は、利用者の生活圏に即した他包括との連携、包括と医療機関との連携等も大きなテーマとして実践し、受託法人が医療機関である特性を生かした取組をしている。また、多世代共生を意識した地域づくりに取り組んでおり、児童館とのコラボ企画等の分野を超えた連携、また今年度は大森第一小学校へも認知症サポーター養成講座を授業の一環としての開催を働きかける等、将来の福祉的な視点を持った区民を増えるように、誰もが安心して住み続けられるまちづくりを推進している。加えて、今後の将来的な複合課題の推移も視野に入れ、「ヤングケアラー支え合い協定推進協議会」をこどもの教育支援を行っているNPO法人YUMEプラス、大田区社会福祉協議会とともに立ち上げ、ヤングケアラー支援の基盤作りを、地域のケアマネジャー、訪問看護師への研修を通しての働きかけを行っている。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。特徴的な取り組みとして、地域包括支援センター受託法人が医療法人である強みを活かし、医療と包括との連携による早期の認知症予防や啓発事業を展開しています。困難ケースや複合課題を抱える世帯の対応にあたっては、地域ケア会議や重層的支援会議を活用し関係機関と連携しながら切れ目のない支援を行っています。また、他センターとの連携により高齢者見守り声かけ訓練を開催するなど、特殊詐欺被害の実践的な防止啓発に取り組んでいます。地域づくりや将来の福祉人材育成を見据えた、多世代に向けたセンターの周知・啓発を、今後も進めていただきたいと思います。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

入新井

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

入新井地区は、令和7年8月1日時点の高齢者人口8,561名（包括圏域23圏域中7番目に多い）、高齢化率19.9%（基本圏域18圏域中2番目に低い）、見守りキーホルダーの登録率は約25.1%（高齢者のうち2,149名登録）である。山王1～2丁目、大森北1～6丁目、大森本町1丁目1～8番、京浜島1～3丁目、城南島1～7丁目、昭和島1～2丁目、東海1～6丁目、平和島1～6丁目、令和島1～2丁目を管轄しているが、JR大森駅や京浜急行平和島駅に付近しておりアトレ大森店やイトーヨーカドー大森店などの商業施設が所在している山王・大森北・大森本町に人口の大部分が集中している。見守りキーホルダー出張登録会の開催（年6回）、認知症高齢者の対応方法に関するイトーヨーカドースタッフ研修動画の作成協力、認知症サポーター養成講座の複数回実施など、おおた高齢者施策推進プランの基本理念である「高齢者が住み慣れた地域で、安心して暮らせるまちをつくり出す」の実現に向けて取り組んでいる。また、毎月行われている「地域力推進入新井地区委員会」や「入新井地区民生委員児童委員協議会」への出席、自治会連合会主催の盆踊り大会への協力等により、関係機関や地域住民との顔の見える関係性による地域支援に積極的に取り組んでいる。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

・ケース記録や名簿などの個人情報が記載された書類等を事務室外に持ち出す場合、「持ち出し管理簿」に記載の上で職員のダブルチェックを行い、持ち出し時と返却時に確認することで個人情報の確実な取扱いを行っている。
・デスクから離席する際にはパソコンの画面をロック画面にするなど、窓口に来所されている地域住民からパソコン画面が見えないように工夫し、個人情報の漏洩防止に努めている。
・FAXで個人情報を送付する際には、個人の特定に結び付く情報（氏名・住所・生年月日など）の一部を黒塗りのうえ、発信前に送信先番号をダブルチェックし、個人情報の漏洩防止に努めている。
・始業から終業までの時間以外については、個人情報の記載がある書類等は鍵のかかる棚にて保管し、施錠を行っている。
・清掃業者等が事務室内に立ち入る場合、地域包括支援センター職員も事務室内に残るようにしている。
・法人として個人情報保護規程を制定し、職員が常時確認できる場所に保管している。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	あり	保健師等	令和6年4月1日から令和6年5月31日まで	1名
	あり	機能強化対応職員	令和6年4月1日から令和6年4月30日まで	1名
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

・職員の人的ネットワーク等も活用し、採用活動を積極的に行った。
・新規採用および法人内人事異動により、欠員の補充を行った。
・地域包括支援センター職員に求められる役割・資質・知識について理解することを目的としてOJTを実施したり各種研修を積極的に受講したりすることで、人材の定着を図っている。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

・定期的（毎日の夕礼時など）にケースの方針や進捗等を事業所内で共有することにより、担当職員の「抱え込み」を防止し、職員の心理的な負担の軽減に努めている。
・法人内にハラスメント相談窓口を設けている。
・年次有給休暇の年間5日の取得はもちろんのこと、年次有給休暇および法人独自休暇（「フリー休暇」）を積極的に取得してもらい、仕事と休みのバランスを取るよう努めている。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

令和6年度の事業受託以降、カスタマー・ハラスメントとして対応した事案はない。状況に応じて管理者が対応等行う。区等で実施されるカスタマー・ハラスメント対策の研修受講を検討している。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

高齢者福祉領域に留まらない様々なノウハウを職員個人が有しており、毎日の朝礼や夕礼の際などにケースの進捗について職員間で情報共有し、事例に関する検討やレクチャーを行うなど、事業所全体の対応力向上に努めている。また、貴区や東京都等が開催する各種研修を積極的に受講し、地域包括支援センター職員に求められる役割・資質・知識に関する理解を深めている。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

入新井四丁目町会を中心とした「つどいの場ひまわり」、立正院を活動実施場所とした集いの場、縫物サークルの活動など、地域住民による自主団体・自主グループの活動をサポートしている。これにより、地域住民同士の見守りささえあいを促している。また、みずほ銀行、イトーヨーカドー、郵便局、その他小売店などに当センター職員が出向き、日常生活に支障ある様子が見られる高齢者を発見した際の対応などに関する周知活動を行っている。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

・多世代が参加する地域イベント（盆踊り大会など）に積極的に参加することにより、家族介護者となる世代の住民に向けた地域包括支援センターの周知活動を行っている。
・家族介護者の会として「スマイリー家族会」を立ち上げ、定期的な開催を計画している。
・重層的な支援を要する世帯に対しては、地域福祉課高齢者地域支援担当等とも連携し、必要に応じて重層的支援会議に諮りながら展開した。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

・高齢者福祉領域のみならず様々な領域での実践経験のある職員が配置されていることにより、複合課題に対しても対応することができている。
・高齢者福祉領域以外の支援機関とも顔の見える関係性を構築できている。気軽に相談し合うことができている。
・重層的な支援を要する世帯に対しては、地域福祉課高齢者地域支援担当等とも連携し、必要に応じて重層的支援会議に諮りながら展開した。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

・地域力推進入新井地区委員会、入新井地区民生委員児童委員協議会、その他地域イベント等にて、大田区自動通話録音機貸与事業について周知・啓発を行っている。
・区民からの相談内容に応じて老いじたく事業、地域福祉権利擁護事業、成年後見制度等の利用を支援し、権利擁護に取り組んでいる。必要に応じて大田区社会福祉協議会おおた成年後見センターに対応を相談している。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

・個別レベル地域ケア会議やケアマネカフェ、ケアマネジャー研修の開催などを通じて、介護支援専門員に対する助言および指導を行った。
・個別ケースに関するケアマネジャーからの相談に応じ、助言および指導を行った。
・見守りキーホルダーの登録会を年6回開催している。
・入新井四丁目町会を中心とした「つどいの場ひまわり」にて、介護保険説明会を開催した。また、同団体の移転に際しては、当法人とも連携し、移転先の確保および移転後の運営に協力した。
・立正院にて、介護予防や地域住民同士のつながりを目的とした体操・講話の自主グループの立ち上げを支援した。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

・年6回の個別レベル地域ケア会議（自立支援ケース3件・対応困難ケース3件）や年2回程度の日常生活圏域レベル地域ケア会議を開催し、地域課題の抽出および解決に向けた取組を行っている。

・「持続可能な高齢者の居場所づくり」をテーマとして、大森地域福祉課長、入新井特別出張所長、入新井地区自治会連合会長、入新井地区民生委員児童委員協議会長、大田区社会福祉協議会、アトレ大森店、イトーヨーカドー大森店、居宅介護支援事業所、山王高齢者センター、新井宿いこいの家、シニアステーション入新井等と協議し、多世代交流の場かつ食品ロスの削減等が期待される「みんな食堂（仮）」の開催も視野に検討を進めている。

・複合的な課題を抱えた世帯に対しては、地域福祉課高齢者地域支援担当等とも連携し、重層的支援会議の開催によるチーム支援を展開している。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

・大森北四丁目町会の住民が中心的に活動している自主団体「つどいの場ひまわり」の活動継続を支援した。

・立正院での自主グループ立ち上げを支援した。

・編み物の趣味を通じた自主グループ「AMU・AMU」の立ち上げや活動継続を支援した。

・歴史ある菓子店を営む住民へ支援したことをきっかけに、その方の自立後もその方が地域の方に地域包括支援センター等を周知する役割を担っている。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

・キャラバンメイトの養成研修を職員が受講し、地域住民向け認知症サポーター養成講座およびイトーヨーカドースタッフ向け認知症サポーター養成講座を実施。

・大森地域7包括合同イベントにて認知症サポーターステップアップ講座を実施。

・入新井特別出張所およびスマイル大森指定管理者と連携し、認知症月間中にスマイル大森をオレンジ色にライトアップ実施。

・認知症月間中、オレンジリボンを業務用自転車に装着。

・認知症サポーター養成講座を受講済みの職員については、オレンジリングを業務中に着用。

・「入新井オレンジカフェ」の開催を立ち上げた。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

・毎月行われている「地域力推進入新井地区委員会」や「入新井地区民生委員児童委員協議会」への出席、自治会連合会主催の盆踊り大会への協力等により、関係機関との顔の見える関係性による地域支援に積極的に取り組んでいる。

・地域で開催されている「入新井地区盆踊り大会」「磐井神社例大祭」「九町会合同防災訓練」「山王町会・山王二丁目町会合同防災訓練」「山王1・2丁目自治会防災訓練」等に積極的に参加し、地域包括支援センターの認知度向上に取り組んでいる。

・近隣の保育園や教育機関（小学校・中学校・専門学校・大学など）に対しても地域包括支援センターについての周知活動を展開している。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

当法人は、複数の多種多様な事業所を運営しているため、その強みを活かして、利用者一人ひとりのニーズや状況に応じた最適な事業所を紹介することが可能である。立ち退きを迫られている高齢者には、都市型軽費老人ホームへの入所支援等に対応したり、必要に応じて大田区生活支援付すまい確保事業へ紹介を行ったりしている。今後は、自立支援センター大田寮との連携も検討している。

今後も大田区の方針や地域の課題に沿った対応を心がけ、自事業所だけでなく他事業所とも連携しながら、地域福祉の充実と大田区の発展に貢献していきたいと考えている。

※以下、シニアステーション事業を実施している地域包括支援センターのみ記入

Q17. 地域包括支援センターとシニアステーションの連携について

・センターへ来所された方に対してシニアステーションの講座を積極的にご紹介したり、センターが把握したニーズをシニアステーションのプログラム内で形にしたりしている。

シニアステーションで実施しているラジオ体操に参加されていた方が認知症の症状が進行している様子であったことから、地域包括支援センターが介入し、地域内での見守り体制を構築するなど、事業所間で常に連携を図っている。

・尿漏れ予防や熱中症予防の啓発、見守りキーホルダーや自動通話録音機の案内など、シニアステーションに来所された方に対して地域包括支援センターの職員が周知啓発を行うことなどもしている。

Q18. 地域のニーズや利用者特性に合わせたプログラムの企画について

・日中にやることや居場所がないという参加者に対し、自身が得意としていた編み物を講座化し、他の参加者に教える「編み物教室」を定期的で開催した。その後、自主グループ化され、生徒たちは平日に集まり、週末に講師役に相談するという流れとなり、継続的な社会参加によるフレイル予防につながっている。

・回想法による認知症予防や、仲間づくりや社会参加を通じたフレイル予防を目的とした、映画を視聴する講座を実施している

・入新井特別出張所との日々の連携の中から入新井地区内でポッチャの取組を促進していく流れとなり、シニアステーション入新井では、体験会を毎月開催している。

Q19. 利用者同士の交流や世代を超えた交流の場としての取組について

・ロビー部分に、イスやテーブルを複数個所設置し、利用者同士の交流の場としている。

・当事業所からの提案により、多世代交流のポッチャ大会を大森北区民活動室と合同で令和7年9月に開催した。この大会の開催に向けた機運向上のため、シニアステーション入新井では同年3月よりポッチャ体験会を毎月開催した。その体験会をきっかけに結成されたチームが大会で3位入賞と活躍し、とても楽しまれた様子だった。今後はシニアステーション新蒲田と連動させて、一方の大会で優れた成績を残したチームをもう一方で開催する大会に招待するなど、地域と世代を超えた交流も企画している。

Q20. シニアステーションの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

・地域包括支援センターが管轄地域内で察知したニーズやノウハウをシニアステーションで講座化し、その後地域住民による自主的な活動として地域内にて展開している。

・入新井老人いこいの家が設置されていた頃からのシニアクラブとのつながりを大切にしている。

・大森北四丁目複合施設（スマイル大森）に併設しているという利点を活用し、大森北区民活動施設やエセナおおたとも連携して講座を実施している。

・当法人が運営する老人いこいの家各館、山王高齢者センター、シニアステーション靴谷等有するノウハウやネットワークを活かし、様々な講座を実施している。

・ブログを随時更新し、シニアステーション入新井の様子や雰囲気を区民等へ伝えることにより、新規利用者の獲得に努めている。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。

認知症カフェ（オレンジカフェ）と家族介護者の会について、様々な課題を解決しスタートすることができました。

地域の高齢者が利用する銀行、大型商店、郵便局等、関係機関へアウトリーチを行い、地域の見守り体制に取り組んでいます。

今後も引き続き、多世代に向けたセンターの周知を行うとともに、関係機関との連携や地域住民との協働、シニアステーション事業を通じて、住民主体の地域づくりや介護予防に取り組んでいただきたいと思います。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

馬込

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

- ①介護予防事業や高齢者の見守り活動などの地域活動の場で周知を行ってきたが、さらに認知度を高める必要があるため、「まごめ医療連携懇談会」や「地域ケア会議」開催により医療、介護の連携を高め、地域の見守り体制の強化を図っています。
- ②馬込地区は九十九谷と呼ばれるほど坂が多いため、高齢者が地域で安心して住み続けるためには運動機能向上と転倒リスク軽減のフレイル予防を実践する必要があるため、今後も「フレイル予防」につながるプログラムを充実させ、特に参加者の少ない男性のフレイル予防活動を積極的に行っています。
- ③高齢者の通いの場が少ない地域であるが、「馬込学び舎」や「体力測定会」など、地域へ出向くイベントを開催し、介護事業、福祉サービス、生活情報を「学ぶ・体験する」通いの場を作っていきます。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

- ① 職員は、法人の「個人情報保護に関する誓約書」「ソーシャルメディア等利用に関する誓約書」を記載し、法人全体として適正な取り扱いに努めています。
- ② 入職研修で個人情報の取扱い、及び守秘義務について、個人情報保護規定に基づき研修を行っています。
- ③ 地域包括支援センターが保管する利用者台帳等の紙媒体は書庫等の什器に保管、施錠管理しています。
- ④ 台帳一式に関しては、外部への持ち出し制限をかけており、やむを得ず一部を持ち出す場合は、センター長等の確認、返却の徹底をしています。
- ⑤ 事業所内のパソコンは、下記の方法で安全を確保、部外者の介入を防ぎ、データ及び情報の共有を迅速に行っています。
 - (ア) パソコン起動時のパスワード設定による使用者制限
 - (イ) データーファイルのパスワード設定による使用者制限
 - (ウ) 法人のサーバーによるバックアップと一元管理
 - (エ) 本部敷地外の事業所は、VPNによる安全なネットワークの構築
 - (オ) ファイアウォールによる外部からの不正アクセスの制限
 - (カ) アクセス権限を管理することで、法人本部サーバーで承認されていない端末、ネットワークからの接続を遮断
 - (キ) ウィルス対応ソフトによる、外部からのウィルス感染の対応。万が一ウィルス感染したと思われる場合は、直ちにランケーブル・電源を遮断することと、職員へ周知徹底しています。以上の方法で、安全管理措置（組織的・人的・物理的・技術的）を図っています。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	あり	予防対応加配職員	令和6年8月1日から令和7年1月31日まで	1名
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	あり	予防対応加配職員	令和7年4月1日から令和7年4月30日まで	1名

- ① 採用については、法人本部で行い、法人内6包括の異動を含めて欠員のない状況になるよう取り組んでいます。令和6年度は、8月に1名他包括へ異動し、翌年2月に新規職員採用。令和7年度は4月に1名他包括へ異動し、5月に新規職員を採用し職員は解消されました。
- ② 人材定着においては、法人内の新人研修や、「6包括合同研修（年6回開催予定）」、3職種ごとの「職種別懇談会」を行い専門職間のつながりを計画しています。
- ③ センター内では職員と定期的に面談して「個別目標管理シート」の目標設定や業務の進捗状況の確認を行っています。
- ④ 本人の希望する外部研修にはできる限り参加できるように勤務の調整を図っています。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

- 法人内に「メンタルヘルスに関する規則」を設け、職員に具体的な対応策を定めています。
- ① メンタルヘルスに関する知識の取得と法人内に相談窓口を設けています。
 - ② メンタルヘルス不調の未然防止と早期発見のために、毎年「ストレスチェック実施プログラム（厚生労働省）」を実施し、結果をフィードバックしています。
 - ③ 高ストレス者及び希望者には、医師とメンタルヘルスに関する面談も実施しています。
 - ④ 外部研修によるメンタルヘルス講習会で参加し、その研修内容を職員へ周知しています。
 - ⑤ 診断の結果、人事異動の必要があれば、医師の相談のもと、人事異動を実施しています。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

- ① 各部門に相談窓口を設置し、書面または口頭で相談を申し出ることができます。
- ② 法人内に「カスタマーハラスメント防止および苦情処理に関する規則」を設けています。
- ③ 法人内でカスタマーハラスメントの研修を実施しています。
- ④ 大田区の総務課にて「弁護士相談」があり、利用者や家族の弁護士や議員からのカスタマーハラスメントはこちらを活用するよう共有を図っています。
- ⑤ 介護予防支援契約書別紙にて、「サービス契約の終了」の項目にカスタマーハラスメント行為によるサービス困難の文言を追加しました。
- ⑥ 事務所に「カスハラ防止対策」の掲示しています。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

- ① 窓口の来所される方の話を聞き取りやすくするために、感染症対策を取りながら、アクリル板を撤去し、事務所の風通しを良くしました。
- ② センター長を含む人事異動で半数以上が新メンバーに入れ替わったことで、職員の座席の入れ替えや朝の申し送り方法などを変更しました。
- ③ 業務担当割を見直し、各自の役割を見やすく、効率的に行えるようにしました。
- ④ 情報伝達ツール（サイボウズ）を活用し、その場にはいない職員にも情報がしっかりと伝わるように工夫しています。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

- ① 適切な支援に繋げるため、3職種によるチームアプローチにて、専門性を活用した対応に努めています。朝ミーティングや随時センター内でケース検討会を実施します。相談記録は今後の対応を明確に記載、対応できる体制を整えています。
- ② 馬込地区のサービス情報誌「馬込お役立ちガイド」を作成し、ひとり暮らし高齢者をはじめとした地域の高齢者、関係機関等に配布し、有効な社会資源の情報提供を行っています。
- ③ 自治会・町会、民生・児童委員、特別出張所、関係機関等の会議体への参加や地域まわりを継続し、つながりを強めるため、今まで参加したことのない地域イベントやお祭り行事に積極的に出向き、出張型見守りキーホルダー登録会など見守りにつながる取組を実施しています。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

- ① 夜間休日の窓口が空いていない時間は、地域包括支援センター職員が、携帯電話を持ち回りで担当し、転送電話対応を行っています。直接相談員が電話対応することで、相談者が安心感を持つことを意識し、円滑な運営を行っています。
- ② 家族介護者の会「ケアラーの集い」を毎月1回（第3月曜日）開催しています。認知症介護者に限定せず幅広い参加を促しているものの、参加者が少ないため、区設掲示板を利用し周知を図ったり、10月には「薬の話、あれこれ」と称して、地域の薬剤師さんをお招きして、お薬に関する相談会を実施致しました。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

- ① 大森地域福祉課の多機関連携調整担当へ包括から相談、情報提供を行い、大森地区重層的支援会議を7月に開催。参加者は、地域福祉課（高齢者地域支援、こころの健康相談）や高齢部門（介護支援専門員、医療ソーシャルワーカー、地域包括支援センター、訪問看護ステーション）、児童部門（子ども家庭支援センター、保育園長）など他機関における複合課題の会議に参加することができました。
- ② ヤングケアラー、ダブルケアラー、生活困窮など、家族に支援が必要と思われる場合には、大田区生活再建・就労サポートセンター（JOBOTA）、大田区ひきこもり支援室（SAPOTA）や大田区若年サポートセンター（フラットおおた）などの情報提供しています。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、おいじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

- ① 虐待、消費者被害、権利擁護等に関する相談は、地域福祉課高齢者地域支援担当・介護保険事業所等の関係機関と協力しながら支援を行っています。成年後見制度、日常生活自立支援事業、法務支援事業等の活用により、問題解決に努めています。
- ② 虐待、消費者被害の防止・早期発見のため、地域住民、民生・児童委員、介護支援専門員等の介護保険事業者への情報提供し、気付いたことがあれば一報いただけるような体制づくりを行っています。またシニアステーションでは、昨年も好評であった東京法務局の地域講座（備えるシリーズ）を今年も10月に「自筆証書遺言書保管制度」、11月に「相続登記の申請義務化について」を実施します。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

- ① 地域の居宅介護支援事業所の介護支援専門員の支援を目的とした「ケアマネカフェまごめ」を立ち上げました。馬込地区の介護支援専門員も企画・運営に参加、勉強会・事例検討会・介護保険制度や区施策情報を共有・意見交換することを、年4回行っています。
- ② 医療従事者との意見交換会「まごめ医療連携懇談会」をそれぞれ年4回開催予定。さらに11月に民生・児童委員等との情報交換会を日常生活圏域レベル地域ケア会議として実施予定です。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

- ① 個別レベル会議（自立支援、支援困難）を行い、高齢者が地域で暮らし続けられる支援について関係者で確認、合意する場を設けています。また、利用者を担当する介護支援専門員を支援する機会にもなっています。今年度は、既に5事例提出しました。
- ② 日常生活圏域レベル会議は、11月21日にテーマを「ひとり暮らし高齢者等の“地域の見守り”を考える」として、民生・児童委員を中心に、馬込特別出張所、大森地域福祉課高齢者地域支援、地域の居宅介護支援事業所、に参加いただき、地域課題について連携し、取り組んで行く予定です。
- ③ 高齢者支援を通し、他世代や他分野の課題を把握する機会があります。世帯として複雑・複合課題を抱えるケースについては、重層的支援会議等に提案・参加し、重層的支援会議に該当しないケースは、ケース会議として行政・関係機関等とミーティングを重ね、共に課題解決に取り組んでいます。多機関・多職種連携を図り、大田区版地域共生社会の実現に努めていきます。7月に重層的支援会議に参加しました。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

- ① 利用者本人の自立支援を念頭に、利用者の強みに着目し、具体的な目標を設定、地域の社会資源に結び付けるよう努めています。「第3期おおた介護予防応援事業」に参加し、自立支援・重度化防止の取り組みを応援しています。
- ② 9割以上のプランを居宅介護支援事業所へ委託し、共に介護予防ケアマネジメントによる利用者支援を行うことで、介護支援専門員、サービス提供事業者が、利用者の自立支援を意識し、社会資源等の把握・繋げる支援を行っています。
- ③ 介護保険事業者や医療従事者等の協力や、地域リハビリテーション活動支援事業を活用し、介護予防・自立支援に向けた地域講座、体力測定会を開催します。
- ④ シニアステーション事業や地域講座等を活用してフレイル予防をすすめ、状態に合わせて介護への手続き支援を切れ目なく行います。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

- ① 家族介護者の会「ケアラーの集い」は認知症介護者に限定せず幅広い参加を促し、認知症カフェ「オレンジカフェ馬込」など集いの場を継続し、認知症の人やその家族の相談支援を行います。
- ② 認知症サポーター養成講座、認知症ステップアップ講座を開催して認知症に理解を深めるとともに、活動の場となるチームオレンジを周知していきます。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

今年度は地域の多世代イベントに初参加を行い、4月に「馬込大桜まつり」では見守りキーホルダー登録会、7月に「馬込大盆踊り大会」では訪問看護ステーションと連携し救護室と食べ物の当てゲームや見守りキーホルダー登録会を実施し、10月は「まごめ幸陽祭」に参加しユニバーサルスポーツの審判補助と見守りキーホルダー登録会を実施し、地域包括支援センターの周知啓発を行いました。11月にも地域のイベント「柿の収穫祭」、馬込文化センターまつりでも見守りキーホルダー登録会を行う予定です。来年1月に馬込図書館イベント「新聞ちぎり絵づくり&認知症講座〜ちぎって、つないで、共に生きる」を開催予定、多世代交流と見守りキーホルダー登録会を実施する予定です。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

- ① 地域には、どこに相談をしてよいか分からないまま課題を抱えている方や、相談窓口に行きつけない方がいるのではと考え、誰でも気軽に相談できる取組として、令和5年度に「まちかど相談室」を開催しました。相談内容に応じた関係機関に繋げることを意識し、多機関連携の機会とともらえ、大田区社会福祉協議会（地域福祉コーディネーター）、大田区生活再建・就労サポートセンター（JOBOTA）、大田区ひきこもり支援室（SAPOTA）、生活福祉課等に、協力・参加いただきました。その後も年1回開催を継続しています。
- ② 多世代・多分野交流においては、シニアステーションのプログラムとして「ポッチャ」を開始し、利用者に大好評となりました。ポッチャを交流の機会とし、近隣の障害者施設、児童館、有料老人ホーム等へ声掛け、招待し、コラボ開催を行っています。障害者の高齢化が不安視される中、生き生きと参加され、シニアステーションへ繋がることとなり、地域共生社会を理解する機会となりました。
- ③ 地域住民の活動支援として、地域活動に意欲のある方の意向や意見を聞きながら、町会館を拠点とした「通いの場 いきいきライフ」では運営相談にのり、ミニ講座を行っています。また、坂の多い地域での「移動スーパー」の誘致に協力、サービス提供事業所と繋がりを支援し、継続運営できることとなりました。
- ④ 馬込では「チームまごの手」と称して、ボランティア活動チームを作りました。出張体力測定会（年2回）や、馬込お役立ちガイドの製本作業までご協力いただく活動を行っています。さらに活動の場が広がり、住民が主体となり地域で活躍できるように支援していきます。

※以下、シニアステーション事業を実施している地域包括支援センターのみ記入

Q17. 地域包括支援センターとシニアステーションの連携について

- ① 大田区からの情報で、地域の高齢者へ啓発や注意喚起をすべき情報等を、資料をお渡ししたり、プログラムの際にお伝えしたりしています。説明は、シニアステーション職員、または地域包括支援センター職員と、状況や内容に応じて行い、連携して情報発信に努めています。
- ② 地域包括支援センターと連携し、地域講座を企画・実施しています。フレイル予防、老いじたく、消費者被害啓発、防災等、多岐に渡る内容を、関係機関・民間企業等の協力を得ながら行っています。講座の情報やノウハウを持つ地域包括支援センターと、地域の高齢者が集う場のシニアステーションと連携することで、地域住民に伝える機会を頻りに持つことができている。
- ③ シニアステーション事業に参加する元気高齢者で包括事業や地域活動に協力したい方（主に高齢者）をボランティア「チームまごの手」として登録し、地域情報誌作成や、体力測定会の測定協力など行っています。

Q18. 地域のニーズや利用者特性に合わせたプログラムの企画について

坂が多いこの地区の特徴として、フレイルに関する関心が高いため、運動系プログラムの人気が高いため、こちらでも力を入れています。特に男性参加プログラム「ナイスガイ倶楽部」では、管理栄養士や保健師などの講義中心から、理学療法士による男性に特化した尿漏れ運動プログラムを今年度から導入したことで参加者が増え続け、現在ではシニアステーション全体の男性比率が10%から20%まで上昇しています。

Q19. 利用者同士の交流や世代を超えた交流の場としての取組について

各月で近隣の障害者通所施設の利用者とシニアステーション利用者とのポッチャでの交流を行っています。また昨年は近隣の有料老人ホームに出向いてのポッチャ大会も実施しました。それ以外にも、11月に開催する馬込文化センターまつりにおきましては、シニアステーション利用者の作品を展示していただくことができました。

Q20. シニアステーションの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

- ① シニアステーションを利用される高齢者が、様々な活動を通じて、参加者同士の交流が活発・発展している現状があります。ご自身のこれまで得意としていたことを活かす場にもしていただくよう、スタッフが支援していきます。地域包括支援センターとも連携し、やりがい・生きがい、ボランティア活動等に繋がる場としての進化を目指します。
- ② 利用者が継続してご利用していただけるため、常に新しいプログラムを立案するようにしています。
- ③ 利用者には、プログラムが始まる前に、国や行政からの情報を書面だけではなく、口頭でも伝達するようにしています。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。地域固有の特徴的な地形や区民の傾向性などを分析・把握し、関係機関や地域住民と連携しながら地域課題の解決に向けて取り組んでいます。また、多くの地域イベントに積極的に参加し、見守りキーホルダー登録会を合わせて実施するなど、多世代に向けてセンターの認知度を高めつつ地域における見守りにつながる取組を実施しています。今後、シニアステーション事業を通じたフレイル予防や、地域の多世代・他分野交流の事業について、継続・発展することを期待します。事務所内の情報セキュリティ対策については、ウイルスに感染した場合の対処方法を再確認のうえ、適切な対応をお願いします。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

南馬込

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

- 馬込地域には包括が2か所あり、それぞれ介護予防事業や高齢者の見守り活動など地域活動の場で周知を行っているがさらに認知度を高める必要があり、包括馬込と協働の「まごめ医療介護連携懇談会」や地域ケア会議（個別レベル、日常生活圏域レベル）を開催し、医療・介護・地域との連携を高めて、地域の見守り体制の強化を図っている。
- 馬込地区は九十九谷と呼ばれるほど坂が多く、高齢者が地域で安心して住み続けるためには運動機能向上と転倒リスク軽減のフレイル予防を実践する必要があるため、出張での地域講座「南馬込健康塾」「馬込学び舎」「体力測定会」など運動プログラムや生活情報発信をし、通いの場を作り継続している。特に男性のフレイル予防活動は、併設のシニアステーションと協力して実施している。
- 重層的支援会議や社協地域福祉コーディネーター主催の馬込地区でのコミュニティづくりの検討に参加し、地域の課題把握と多職種との関係づくりを行っている。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

- 法人の個人情報保護に関する誓約書、ソーシャルメディア等利用に関する誓約書に各職員が記載し、法人全体で適正な取扱いに努めている。
- 事業所では、個人情報の取り扱いおよび守秘義務についてセンター内研修を実施している。
- 利用者台帳等の紙媒体は鍵のかかるキャビネットに保管し就業後に施錠。台帳は基本的に持ち出さず、やむを得ず持ち出す場合は持出簿へ記載し所在と返却確認している。
- 事業所内のパソコンは、下記の方法で部外者に介入を防ぎデータおよび情報の共有としている。
・起動時、データファイルのパスワード設定し使用者制限、VPNによる安全なネットワーク構築、法人本部サーバーで承認されていない端末やネットワークからの接続を遮断。
・ウイルス対応ソフトによるウイルス感染対策、万が一感染したと思われる場合はLANケーブルを外し電源を落とすことを職員へ周知。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

欠員状況（令和6年度）	あり・なし	職種	期間	人数
	あり	規模加算職員	令和7年1月1日から令和7年3月31日まで	1名
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	あり	予防対応加配職員	令和7年1月1日から令和7年3月31日まで	1名
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

- 人「財」確保：円滑な事業運営を行うために職員の適正配置に努め、法人内で相談員経験のある職員や有資格者で、地域包括ケア体制構築に積極的に努力する人物の配置換えを行っている。法人内異動が困難な場合は速やかにハローワーク等、外部機関の協力のもと、職員確保を行っている。
- 職員研修について：「地域包括支援センター職員研修」実施要綱を定め「新人研修」「センター内研修」「6包括合同研修」を行う。委託事業に携わる職員としての職業倫理、心構え、相談員としての知識等を習得する。積極的に外部研修に参加しスキルアップを図っている。
- 人事考課制度の実施：職員の業務目標を設定し、姿勢および発揮した能力を考課するものとして、かつ人「財」育成を目的として人事考課を行っている。職員とのコミュニケーションを図り各職員が抱えている課題を聞き取り対応している。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

- 法人のメンタルヘルスに関する規則に合わせて下記を実施。
- ・年1回ストレスチェックを実施し、希望者には医師面談を行っている
 - ・課長をメンタルヘルス推進担当者としてメンタルヘルス相談窓口を周知している
 - ・6包括合同でメンタルヘルス研修を実施し、参加した職員からセンター内で伝達研修を行っている

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

- 法人内にカスタマーハラスメント防止および苦情処理に関する規則を設けている。
- 区や法人内でのカスタマーハラスメント防止に関する研修に参加し、職員間で共有している。
- 介護予防支援事業契約書別紙に、カスタマーハラスメント行為によるサービス困難を記載している。
- 事業所内にカスハラ防止対策チラシを掲示している。
- 職員がカスタマーハラスメントを受けた場合は速やかに上長、地域福祉課へ相談し対応策を検討していく。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

- 朝ミーティングで申請書出し忘れのチェック：申請書専用ファイル使用、送付簿と業務日誌の照らし合わせ、声掛けの確認をしている
- ケース共有は朝ミーティングやセンター内会議等で実施、サイボウズを活用して不参加の職員も共有している
- 業務担当表を作成し各職員の役割が明確化し効率的に実施できるようにしている。また職員の予防プラン担当数を表にして把握し調整している

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

- 地域力推進委員会や民生委員児童委員協議会への参加を継続し地域の情報を収集し、包括事業の周知や高齢者に役立つ生活情報の提供を行い、顔の見える関係づくりに努めている
- 地域関係者（民生児童委員等）からの個別ケース相談に対し可能な範囲で経過を共有することで、高齢者の見守り体制を継続している
- 認知症サポーター養成講座はシニアステーション南馬込（6月実施）、馬込区民センター（2月予定）で開催、ステップアップ講座は大森7包括合同福祉イベント（11/21）で開催予定
- 社協地域福祉コーディネーター主催の馬込地区でのコミュニティづくり検討会に参加し、自治会・町会、民生児童委員、特別出張所、関係機関と関わりを深め今後も協力していく
- 馬込地区のサービス情報誌「馬込お役立ちガイド」を作成・更新し、地域の高齢者、関係機関等に配布して社会資源の情報提供をしている

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

- 窓口のあいていない夜間休日は、包括職員が携帯電話を持ち回りで担当し、転送された電話に対応している
- 介護休業や仕事と介護の両立、家族介護者の会「ケアラーの集い」チラシ、家族介護者情報誌ゆうゆうなど、必要な人に渡している
- 家族から介護相談を受ける際は、家族のアセスメントを行い家族に支援が必要な場合は適切な窓口を探し案内やつなぐ支援をする

Q9. 複合課題に対する支援体制について

- 大森地域福祉課多機関連携調整担当から包括へ相談・情報提供あり、重層支援会議に参加した
- 継続ケースのモニタリング訪問の実施や支援会議に参加して高齢者の支援プランへの意見を出して協力している
- ヤングケアラー、ダブルケアラー、生活困窮など、家族に支援が必要と思われる場合には、大森地域福祉課こころの健康相談、大田区生活再建・就労サポートセンター（JOBOTA）、大田区ひきこもり支援室（SAPOTA）や大田区若年サポートセンター（フラットおおた）などへ繋いでいる

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、おいじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

- 消費者被害の防止について、民生委員児童委員協議会にて包括で情報共有している詐欺被害事例や国民生活センター発信の「見守り新鮮情報」の情報提供をしている。
- 権利擁護等に関する相談は、地域福祉課高齢者地域支援担当や介護保険事業所等の関係機関と協力しながら、成年後見制度、地域福祉権利擁護事業、法務支援等の活用により、問題解決に努めている
- 虐待、消費者被害の防止・早期発見のため、地域住民、民生・児童委員、介護支援専門員等の介護保険事業者へ、気付いたことがあれば一報いただけるように働きかけをしている

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

①馬込地区の居宅介護支援事業所の介護支援専門員の支援を目的とした「ケアマネカフェまごめ」を年4回開催。介護支援専門員も企画・運営に参加して勉強会・事例検討会・介護保険制度や区施策情報を共有・意見交換をしている。
②医療従事者との意見交換会「まごめ医療介護連携懇談会」を年4回開催。4回目の令和8年3月にはケアマネカフェまごめメンバーとまごめ医療介護連携懇談会メンバーを合わせて日常生活圏域レベル地域ケア会議を開催予定。
③包括・シニアステーションから少し離れた馬込区民センターを会場に第3のシニアステーションを目指す「南馬込健康塾」（月2回）を令和2年から継続、実施している。フレイル予防（運動）を中心に生活情報ミニ講座を提供している。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

①個別レベル会議（自立支援1ケース、支援困難3ケース）を開催し高齢者が地域で暮らし続けられる支援について関係者で確認・合意する場を設けた
②日常生活圏域レベル会議は、11/21「ひとり暮らし高齢者等の“地域の見守り”を考える」をテーマに民生児童委員、馬込特別出張所、大森地域福祉課高齢者地域支援、地域の居宅介護支援事業所の参加を予定し地域課題について意見交換を計画している
③世帯として複合課題を抱えるケースは、重層的支援会議等に提案・参加し、重層的支援会議に該当しない場合は地域福祉課等とミーティングを重ね共に課題解決に取り組んでいる。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

①介護予防ケアマネジメント・介護予防支援のケアプラン作成は9割以上を居宅介護支援事業所へ委託し、後方支援を行うことで利用者の自立支援意識を高め社会資源等の把握・繋げる支援を行っている
②介護保険事業者や医療従事者等の協力と地域リハビリテーション活動支援事業を活用し、介護予防・自立支援に向けた地域講座、体力測定会を開催している
③シニアステーション併設の強みを生かして、活動意欲のある高齢者へ講座のボランティアを案内し活躍の場を作った（俳句のプログラムボランティアなど）
④若い高齢者や活動意欲のある高齢者の集いの場として「まごめ青春カフェ」を継続し、芸術鑑賞会や認知症カフェのアイデアの場となっている

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

①令和8年1月馬込図書館主催のイベントで認知症普及啓発の講座を包括が担当（包括馬込と協働）する
②認知症カフェ「みんなの広場」を定期開催し、ステップアップ講座を受講したボランティアの協力がある
③大森7包括合同11/21福祉イベントでは、包括合同で認知症サポーターステップアップ講座を開催予定

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

①芸術鑑賞会コミュニティづくりでは、社協地域福祉コーディネーターととびら（アート・コミュニケータ）、龍子記念館の協力あり「対話型芸術鑑賞会」が徐々に形になってきており、当センター以外に包括馬込、包括新井宿が参加し繋がりが広がっている
②4月馬込大桜まつり、10月まごめ幸陽祭、11月馬込文化センターまつり、1月馬込図書館イベント、10月・3月ライフ東馬込キーホルダー登録会など、出張講座や出張見守りキーホルダー登録会の実施があり、年間通じて地縁団体や関係機関や企業の協力が得られ、さらに認知度向上に努めていく
③法人ではホームページのブログに包括活動の紹介や実施内容を掲載し、インスタグラムを活用して幅広い世代に発信している

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

①相談できないまま課題を抱えている方や相談窓口に行きつけない方が気軽に相談できる取組として令和5年度に「まちかど相談室」を開催した。相談内容に応じた関係機関に繋げることを意識し、大田区社会福祉協議会（地域福祉コーディネーター）、大田区生活再建・就労サポートセンター（JOBOTA）、大田区ひきこもり支援室（SAPOTA）、生活福祉課等の協力・参加があり、今年度3月にも計画している
②多世代・多分野交流としてシニアステーション協力による「みんなでポッチャ」を実施し、少し距離のある馬込区民センターと併設の児童館、上池台障害者福祉会館馬込分場へ声をかけ、区民センター職員が積極的に審判を覚えるなど地域共生社会の一助となった。
③対話型芸術鑑賞は今後の多世代・多分野交流となり、他包括と協力して進めている

※以下、シニアステーション事業を実施している地域包括支援センターのみ記入

Q17. 地域包括支援センターとシニアステーションの連携について

①包括にシニアステーションが併設しており、大田区からの情報を職員間で速やかに共有し、地域の高齢者へプログラム等を通じて情報提供ができていることは強みと感じている
②元気高齢者がシニアステーションをきっかけに包括支援センターを知る機会になることや、突然介護を要する状態になった場合に包括への相談が早く進むことがあり、常に連携を意識している
③本人や家族が早めに介護サービス利用を包括に相談する場合、シニアステーションの見学やプログラム内容を案内することで利用につながり介護申請を見合わせることもある
④フレイル予防、老いじたく、消費者被害防止啓発、防災の備えなど、職員だけでなく行政関係機関や民間企業やボランティア等の協力を得ながら講座を実施し、より多くの高齢者・地域住民に必要な情報が届くよう、センター内会議や朝ミーティングで適宜情報共有している

Q18. 地域のニーズや利用者特性に合わせたプログラムの企画について

①スマホ相談会の定期開催：東京都主催のスマホ相談会を毎月1回、地域ボランティアによるスマホ個別相談室を月2回定期開催していることで、困った時に相談できる場を確保している
②楽しく笑顔でゲームに参加：ポッチャ、室内モルック、カーレットなどのゲームを実施し、身体機能の向上や頭を使うこと笑顔で交流することなど人気となっている
③男性のプログラム「男の居場所」は、参加者60～90代、約半数が独居で、今年度から月3回に増回、お互いを気遣う関係ができたり他プログラムへ参加するなど活動が発展している

Q19. 利用者同士の交流や世代を超えた交流の場としての取組について

①今年度から、地域の保育園（2か所）と交流会を実施し、園児と高齢者のみならず、職員のつながりや家族とのつながりに広がることを期待している
②「みんなでポッチャ」を継続し、馬込区民センター・ゆうゆうくらぶの高齢者、児童館利用の児童、上池台障害者福祉会館馬込分場の利用者の交流が今後も続き地域共生社会が浸透していくよう取り組んでいる

Q20. シニアステーションの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

①高齢の職員やボランティアもあり、安全に業務ができてプログラムが提供できるように管理担当者と職員は配慮しながら運営している
②利用者の様子の変化や状況に応じた対応について、職員研修として防災訓練、個人情報保護、認知症サポーター養成講座、緊急時対応などを実施している
③さまざまな地域住民が利用しやすいように、常に新しいプログラムを考え計画している

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。
地域固有の特徴的な地形や区民の傾向性などを分析・把握し、同地域のセンターと協力しながら、認知度を高めるため、地域の活動に参加されるなど努力されている様子が伺えました。
また、シニアステーション事業との連携により高齢者の元氣維持から介護サービスへの切れ目ない支援を実施しています。
引き続き、多分野の関係機関やシニアステーションと連携し、高齢者のフレイル予防や多世代に向けたセンターの周知に取り組んでいただきたいと思います。
事務所内の情報セキュリティ対策については、ウイルスに感染した場合の対処方法を再確認のうえ、適切な対応をお願いします。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

徳持

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

池上地域においては、「池上地区まちおこしの会」をはじめとする地域団体や多様な自主グループにより、住民主体の活動が活発に展開されている。地域の魅力を高める取組や、交流の場づくりに積極的に関わる住民が多い一方で、フレイル予防に対する関心の高まりにもかかわらず、運動機能や認知機能の低下傾向が見られ、介護予防事業への参加率が必ずしも十分でないことが課題となっている。特に男性においては参加率の低さが顕著であり、社会参加の促進や孤立予防が大きなテーマとなっている。

また、日常生活圏域レベル地域ケア会議では地域の見守り強化が繰り返し議題として取り上げられており、自治会・町会や民生委員等との連携強化が求められている。池上地区では特に男性の孤立化や地域活動への参加機会の乏しさが顕著であり、早期からのつながりづくり、孤立の予防は喫緊の課題である。この点については、帝京平成大学・鶴木教授の協力を得て、ICTを活用した回想法プログラムの研究が開始されており、学術的知見を積極的に取り入れながら地域課題の把握と新たな介入手法の検討を進めている。参加者の選定過程においても、男性の地域活動参加の少なさが改めて浮き彫りとなり、孤立予防の重要性を再確認する結果となっている。

こうした課題に対応するため、当センターでは地域ボランティアと協働し、男性が参加しやすい通いの場「ダンディ会」の立ち上げを進めている。本事業は、地域包括ケアシステムにおける「自助・互助」の実践の場として位置づけられており、参加者同士のつながりや支え合いを促進することで、孤立防止や健康維持に寄与している。また、従来のサロンやサークル活動に加え、男性の関心に沿ったテーマ設定を行うことで、主体的に関わりやすい環境づくりに取り組んでいる。実際に参加した高齢男性からは「とても楽しかった。次回も参加したい」との感想が寄せられ、好意的な反応が得られている。その後も男性向けセミナー開催時には積極的に声かけを行い、男性同士のつながりづくりの輪を広げている。さらに、地域との関わりが少ない高齢者や外出のきっかけを持ちにくい人も含め、幅広い世代に向けて地域情報誌を配布し、健康維持や介護予防に関する情報をわかりやすく発信している。加えて、池上まつりなどの地域イベントでも広報活動を実施し、多世代交流を通じて孤立予防や地域のつながりづくりを推進している。

また、自治会と連携して実施している「見守りキーホルダー登録会」では、単なる登録にとどまらず、骨健康度測定やベジチェックなどの健康測定会を抱き合わせで行うことにより、参加者にとって関心をもちやすいきっかけを提供している。これにより、集客力を高めるだけでなく、健康意識の向上や予防活動への自然な参加につなげている。

さらに、自治会・町会、民生委員と協働し、対面での見守り体制を強化する取組も進めている。見守りネットワークセミナーについては、年5回以上の開催を目標とし、地域住民や関係団体が顔の見える関係を構築できるよう工夫している。セミナーを通じて、地域の担い手を新たに掘り起こすとともに、既存の担い手のスキルアップも図り、見守りの担い手層を広げることを重視している。

これらの取組を通じ、当センターは「見守りの輪の拡大と強化」、特に男性をターゲットとした孤立予防を重点課題に据え、地域住民の主体性を尊重しながら事業を進めている。また、大学教授をはじめとする専門機関との協働や、多機関・多世代との連携を重視し、地域包括ケアシステムの強化を着実に推進している。こうした取組の積み重ねが、地域全体での支え合いを促進し、住民が安心して暮らせる地域環境の形成につながり、地域包括ケアシステムの強化が出来ると考えている。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

- ・全職員を対象に定期的に個人情報保護に関する周知を実施し、新任職員には採用時に取扱ルールを周知徹底することで、職員の意識向上と知識の定着を図っている。
- ・記録類の保管や廃棄について、個人情報は必ずシュレッダーで破棄し、紙台帳書庫の施錠については当番を決め責任を持って毎日決めて運用している。
- ・パソコンやシステムについてもアクセス制限やウイルス対策を徹底し、共有ネットワークのPCパスワードは半年に1回変更、職員個々のPCパスワードも定期的に変更している。加えて、個人情報の取り扱いに関して定期的な振り返りを実施し、運用状況の確認と改善を行うことで、情報漏えいを防止している。
- ・警察署や消防署等の公的機関から情報提供を求められた場合でも、要請が正規のものであるか（なりすましの有無）を公式ホームページ等で確認した上で、慎重に取り扱っている。
- ・台帳を施設外へ持ち出す際は、必ず「台帳持ち出し表」に持ち出し日・持ち出し者を記入し、返却時には返却日を記入することで、台帳の所在および管理状況を明確にしている。これにより、情報の紛失防止および適正文書管理の徹底を図っている。

個人情報を外部に提供する際は、原則として本人の同意を得ることを基本とし、業務委託先には守秘義務契約を締結し、適切な管理を求める。万一、漏えいや紛失等の事故が発生した場合には、速やかに報告・対応し、再発防止策を講じるとともに、継続的な改善に取り組んでいく。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	あり	主任介護支援専門員	令和6年4月1日から令和6年4月30日まで	1名
	あり	規模加配職員	令和6年4月1日から令和6年5月31日まで	1名
	あり	規模加配職員	令和6年10月1日から令和6年11月30日まで	2名
	あり	予防対応加配職員	令和6年11月1日から令和7年3月31日まで	2名
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	あり	予防対応加配職員	令和7年4月1日から令和7年10月31日まで ※令和7年10月1日から令和7年10月3日を除く	2名

- ・MBO(目標管理制度)の導入
- ・受動喫煙対策
- ・新規職員には導入研修を実施し、職員の定着に努めている。
- ・職員間の円滑なコミュニケーションを促進するため、定期的なミーティングや情報共有の場を設けている。
- ・業務負担の偏りを軽減するためのマニュアルの見直しや効率化を実施している。
- ・包括研修管理担当者や相談しながら出席者選定し、個々のキャリア形成や業務上の必要性に応じた研修参加を支援している。
- ・勤務形態や休暇取得の柔軟性を確保し、ワークライフバランスの向上に配慮している。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

法人本部にてメンタルヘルスクーラー研修を始め、各種ハラスメント法人窓口担当者が設置されており、啓蒙ポスターの掲示など職員の精神面に配慮するような仕組みづくりがされている。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

・当センターは、利用者や家族との信頼関係を大切に、安心してサービスを利用できる環境づくりに努めている。その一方で、職員に対する暴言・暴力、不当な要求や長時間の拘束などのカスタマーハラスメントは、健全なサービス提供を阻害する重大な問題と認識している。カスタマーハラスメントを防止するため、全職員に対して対応マニュアルを周知し、必要に応じて研修へ参加するように勧めている。また、職員が一人で抱え込まず組織として対応できるよう、相談体制を整備し、ハラスメント事案が発生した場合には、速やかに管理者へ報告し、関係機関とも連携して適切に対応している。

・カスタマーハラスメント防止に向け、職員の安全確保と公正な対応を目的とした取組を進めている。暴言や威圧的言動等への対応においては、事実関係の正確な記録と職員の安心を確保するため、事前に了承を得た上でボイスレコーダーを活用できる体制を整備している。また、対応の統一化と適正な運用を図るため、現在、カスタマーハラスメント対応に関するガイドラインを作成中である。ガイドライン策定後は職員研修を実施し、録音データの取扱いを含めた具体的手順を周知することで、より安心して相談対応が行える環境づくりを推進していく。

・大森介護支援専門員連絡会では、令和7年8月に2日間にわたり、地域のケアマネジャーを対象とした専門家によるカスタマーハラスメント研修を企画・実施した。8月19日は39名、20日は37名の参加があり、アンケートでは8割以上のケアマネジャーが「参考になった」と回答した。

・今後も、利用者の尊厳を守りつつ、職員の安全と働きやすい職場環境を確保するため、カスタマーハラスメント対策を継続的に強化していく。

Q 6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

・窓口対応において丁寧かつ迅速な対応を基本とし、利用者の立場に立ったわかりやすい説明や案内に努めている。また、職員間での情報共有を徹底し（週3回のミーティングと社内チャットを活用）、対応のばらつきを防ぐことで、安定したサービス提供を実現している。

・職場環境については、職員が安心して業務に従事できる体制を重視し、定期的な業務フローの見直しや意見交換を通じて課題を把握し、管理部と連携して改善策を実施している。さらに、ワークライフバランスを尊重し、業務量の調整や休暇取得の推進を図ることで、職員の健康と働きやすさを確保している。

・事業計画に基づき、職員の経験差による相談対応の不利益を防ぐため、訪問時間に関するマニュアルと安否確認チェックシートを整備している。訪問業務では、訪問時間を厳守することにより、一人ひとりの利用者に丁寧に向き合い、安心して相談できる環境の確保に努め、安否確認チェックシートは、職員の対応を統一し、支援の質を均一化することを目的としている。

・相談対応においては、マニュアル・Q&A等を活用し、不明点は必ず担当窓口を確認する体制を整備し、情報の正確性確保に努めている。

・マニュアルには対応手順や留意事項を明示し、職員が迷うことなく対応できる仕組みを構築することで、サービスの質向上と業務効率化を推進する。今後も運用状況を定期的に点検し、必要に応じて改訂を行いながら、利用者にとって安心して信頼できる支援体制を整えていく。

3. 総合相談支援事業

Q 7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

・当センターは、高齢者や支援を必要とする住民が安心して暮らせる地域づくりのため、地域の多様な担い手による見守り体制の構築を推進する。専門職や行政のみならず、自治会、民生委員、福祉団体、NPO、事業者、ボランティアなどが役割を分担し、日常的な見守りや早期の気づきを行える仕組みづくりを目指している。

具体的には、日常生活圏域レベル地域ケア会議や事業者連絡会を通じて課題の抽出と対応方法を検討するとともに、自主グループや地域サロン（R7.6.27 池上健康クラブ、R7.8.26 アンドゥクラブ 熱中症・脱水症予防対策の講話を実施）への積極的な参加を通じて、地域における情報共有や意見交換を進め、担い手同士のネットワークを強化する。

今年度からコープ会員が参加する居場所的な集まりに同席し、見守りキーホルダー登録の案内や悪質商法への注意喚起などの情報提供を実施しており、毎回の参加者はおおむね15名程度。高齢者から子育て世代まで幅広い層が参加しており、主に大田区民が中心である。

・見守り活動の担い手として、アンドゥクラブ（自主グループ）をチームオレンジに登録し、認知症サポーターステップアップ講座を受講するなど、見守り体制の強化と地域ネットワークの構築・深化に取り組んでいる。

・高齢者の孤立防止や生活不安の早期発見につながるよう、日常的な声かけや訪問、地域行事を通じた交流など、多様な関わりを促進しており、あわせて、男性を主な対象とした通いの場「ダンディ会」の立ち上げで関わりを続けているボランティアとのネットワークを構築し、地域課題の共有や協力依頼を行う体制を整えている。

今後も、地域住民一人ひとりが担い手となり得る仕組みを広げ、地域全体で安心して暮らせる見守り体制の確立を図る。

Q 8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

・当センターは、家族介護者が安心して介護に取り組めるよう、早期発見・早期対応を重視した支援体制を整えている。

具体的には、月に1回、家族介護者会を開催し、介護に関する情報はもとより、多面的な情報提供や相談の場を設けることで、介護者の負担軽減と孤立防止を図り、情報交換の場としての役割だけでなく、介護者同士の孤立防止にも取り組んでいる。

また、窓口相談時や訪問時など介護疲労が伺える家族には積極的に参加の声かけを行っている。

・主任介護支援専門員を含む関係機関と連携し、必要に応じた支援やサービス利用の調整を行うことで、介護者と被介護者双方の生活の安定に努めている。

会の開催内容や連携状況については定期的に担当者で確認し、課題があれば改善策を検討することで、より効果的な支援体制の構築を進めている。

Q 9. 複合課題に対する支援体制について

当センターは、複数の課題を抱える利用者に対して、総合的かつ継続的な支援を行うための体制を整備している。

複合課題かと思われるケースについてはエクセル表で可視化し、職員間で共有することで、対応方針の検討や進捗確認を容易にしている。

また、定期的に開催される重層的支援会議にも参加し、関係機関と連携して課題の整理や対応策の協議を行っている。

加えて、週3回のセンター内カンファレンスにおいても情報を共有し、各利用者に対してどのように対応するかを協議することで、迅速かつ一貫した支援の実施をしている。

今後も、複合課題を抱える利用者への対応力を高めるため、情報の可視化と関係機関との連携を継続的に強化し、効果的な支援体制の構築を進めていく。

4. 権利擁護事業

Q 10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

・当センターは、高齢者や支援が必要な住民の権利擁護と安全確保を重視し、成年後見制度の活用促進や特殊詐欺等の消費者被害防止に取り組んでいる。

・老いじたくの普及啓発については、令和6年9月19日に堤方東町会、中央八丁目町会、堤方南自治会、池上特別出張所、明治安田生命と協働し、見守りキーホルダー登録会と血管年齢測定・ベジチェックを併せて実施し、地域住民への普及・啓発を図った。（見守りキーホルダー登録者 42名 老いじたく説明会 29名（男性：14名 女性：15名） 全体来場者：62名）老いじたく説明会はほぼ満員で、男性の割合が特に多く、質疑応答では、後見人に関する質問もあり、今後の企画に反映していく予定である。

・老いじたく相談会（個別相談会）においても、状況に応じて相談を促し、社会福祉協議会と連携して必要な支援を提供している。

・成年後見制度については、社会福祉協議会、大森地域福祉課と連携し、区長申立てを含めた相談対応を行っている。

・特殊詐欺や消費者被害の防止については、地域力推進会議や地域イベントを通じて情報を周知するとともに、利用者から相談があった場合は速やかに区や消費者センター、場合によっては警察へ連絡・相談を行い、被害防止に努めている。

特に自動通話録音機の普及啓発に積極的に取り組んでおり、令和6年度は36件の登録をいただいた。

また、詐欺防止シールを窓口を設置し、来所者へ積極的に配布するとともに、併せて注意喚起や啓発を行っている。

今後も、地域住民が安心して暮らせるよう、老いじたくを含めた権利擁護支援と消費者被害防止活動を継続的に強化していく。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q 11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

・当センターは、介護支援専門員に対する助言・指導を強化するため、2か月に1回の介護支援専門員勉強会・情報共有会（ケアモチの会）を実施している。

ケアモチの会では【わたしの強みはなんだろう～ケアマネジャーの視点を見直してみませんか～】【ケアマネジャーに必要な自立支援の視点～多職種チームと一緒に考えよう～】【事例検討会 ケアマネジャーの専門性の視点を見直す振り返り ～支援経過に秘めた想いを語ろう～】など講師を招いた講義だけでなく、グループワークを取り入れることで、介護支援専門員との情報共有と連携の強化、ケアマネジャーだけに留まらず専門職の孤立化防止を図っている。

さらに、令和7年5月より参加者の拡大に向けた取組を進めている。（令和7年度10月現在延べ人数77名）

・地域住民に対しては、月1回の介護予防教室や、年5回以上開催する見守りネットワークセミナーを通じて、介護予防・自立支援の意識啓発を実施している。

特に「フレイル予防」という言葉を積極的に用い、日常生活の中での健康維持や介護予防の重要性について周知を図っている。

令和7年度は筋肉と姿勢に関するセミナー、熱中症脱水症、防災（震災編）、老いじたく関連、モルック体験で参加者数延べ65名現時点で10月のセミナーは20名想定している。

今後も、専門職との連携と住民への啓発活動を継続的に推進し、地域全体の自立支援力と介護予防意識の向上に努めていく。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

・当センターは、地域課題の解決に向け、地域ケア会議や重層的支援会議を積極的に活用し、チーム支援の推進に注力している。特に、個別レベルの地域ケア会議については年間12回開催し、医療・介護・福祉のみならず、行政や地域団体など多様な関係機関を招き、立場や専門性の異なる視点から意見交換を実施している。これにより、地域課題の抽出とともに、支援方法の多角的検討を行い、地域全体で課題解決に取り組む体制を整えている。

・日常生活圏レベルの地域ケア会議については、年間2回の開催を継続しており、近年は「見守り活動（特に男性の参加促進）」を主要テーマとして掲げている。自治会・町会や民生委員はもとより、自主グループ、介護事業所など幅広い地域関係者を交えて協議を行い、顔の見える関係性を強化しながら、早期発見・早期対応につなげられる地域包括ケアシステムの構築を目指している。これらの取組により、住民の主体的な関わりを引き出すとともに、地域ぐるみで高齢者を支える体制づくりを推進している。

・重層的支援会議においても、複雑化・複合化する生活課題に対し、多機関連携による具体的な協議に参加している。会議を通じて関係機関間での信頼関係を深めるとともに、ICTツールであるカナミックを活用し、迅速かつ正確な情報共有を可能とすることで、支援の質と効率性を高めている。

・今後も、地域ケア会議や重層的支援会議を軸としたチーム支援を継続し、地域課題の早期解決と住民一人ひとりの安心・安全な生活の実現に向けた包括的な支援体制をさらに強化していく所存である。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

・高齢者が生きがいを持ち、自分らしく生活できる環境を整備するとともに、介護予防マネジメントにおける自立支援の浸透を図るため、懇切丁寧な説明を行っている。また、具体的な生活目標の達成を支援しつつ、介護予防・総合事業修了者が地域資源につながるよう、地域情報誌「見守り手帳」にサロンやサークルをマップで可視化し、住民が自分に合った活動に参加しやすい環境を整えている。これにより、自立的で充実した生活を後押ししている。さらに、見守り手帳は池上まつりや見守りキーホルダー登録会などの地域イベントに加え、介護事業所や多世代に向けても積極的に配布している。

・介護予防教室は毎月開催しており、総合事業修了者の受け皿として、さまざまな講師を招き、参加者が主体的に取り組めるきっかけ作りを行っている。また、包括主催のイベントにとどまらず、地域団体の会合や外部イベントについても周知を徹底し、幅広い参加の促進に努めている。

・男性の社会参加を促進するため、令和4年度に「ダンディ会」を立ち上げ、現在も3か月に1回開催している。会では、参加者が主体的に関われるよう、テーマに関するアンケートを実施し、男性が役割を持てる活動の場を模索している。令和7年度の具体的なテーマとして音楽鑑賞、映画鑑賞、遺跡見学、寺院めぐりなど企画しており、参加者数延べ46名となっている。

今後も高齢者の社会参加や介護予防活動を支援し、自分らしい生活の実現に向けた取組を継続的に強化していく。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

・地域における認知症への理解を深め、支援体制の充実を図るため、認知症サポーター養成講座を定期的実施している。養成講座修了後は、ステップアップ研修への参加を促し、地域の担い手として活躍できる環境づくりに取り組んでいる。

・認知症カフェは毎月第三水曜日に開催しており、デニーズ池上通り店に場所を移し、参加者がデザートやドリンクを注文しながら談笑できる場を提供することで安心した環境で情報交換を行えるよう配慮している。また、デニーズ池上通り店の店内掲示により認知症関連資料を設置しており、認知症サポーターに関する問い合わせも寄せられていることから、今後も継続して取り組んでいく。

・令和7年度には大森管内7包括合同で認知症サポーターステップアップ講座を実施し、認知症理解の推進だけでなく、見守りに関する幅広い知見を地域担い手に持ってもらえるよう取組を強化している。

・今後も、認知症への理解と地域住民による支援の輪を広げるため、講座やカフェ活動を継続的に実施し、地域包括ケアの充実に貢献していく。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

・当センターは、地域住民に対する事業の周知と認知度向上を重要な取組として位置付け、幅広い世代や地域関係団体に向けた啓発活動を積極的に推進している。特に、高齢者だけでなく多世代が参加するイベントへの参加を通じて、地域包括支援センターの役割や提供しているサービスについて広く周知することに努めている。

・見守りキーホルダー登録会や池上まつり、いけいけハートフルフェスタ（池上福祉園）など、地域で開催される各種イベントを企画、出展・参加し、センターの活動内容や相談窓口の案内、地域での見守り活動への参加促進などを行っている。

・令和7年3月18日の見守りキーホルダー登録会では堤方北町会会館にて、明治安田と協働で、血管年齢測定、ベジチェックを同時開催した。（見守りキーホルダー新規登録者 36名（男性15名、女性21名）更新者6名 血管年齢測定/ベジチェック体験者数 55名）多くの集客を図るため、今回区設掲示板や町会掲示板への掲示、回覧のほか、未把握名簿から抽出した100通を郵送し登録勧奨を実施した。当日は手紙を持参して来場する参加者も多く、血管年齢測定やベジチェックは以前同様好評で、測定のみを希望して来場する方もいた。今後も様々な場面で見守りキーホルダー登録会を継続していく。

・イベント参加だけでなく、地域団体や自治会、民生委員など関係機関との情報交換や意見交換を通じて、センターの活動内容や地域課題への対応状況を共有している。これにより、地域全体での支援の理解が深まり、利用者や地域住民が安心して相談・支援を受けられる体制の強化にもつなげている。

今後も、多世代や地域関係団体との連携を重視し、地域包括支援センターの事業やサービスの認知度向上に向けた周知啓発活動を継続的に強化することで、地域全体で支え合う仕組みづくりを推進していく。

見守りキーホルダー新規登録者：令和6年度 352件
PR資料である見守り手帳などの資料配布実績：令和6年度 1,390部、令和7年度10月末現在 945部

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

・職員の研修と知識の地域還元
各職員の年次に応じ、多種多様な研修への積極的参加を推進し、専門知識・技能をアップデートしている。研修報告書の回覧に加え、伝達研修を実施し、知識の定着を図っている。

・自治会・町会との連携強化
地域住民との顔の見える関係をさらに強化し、見守りキーホルダー登録会などの地域イベントを自治会・町会と協働で主催できる体制を整備している。地域との協働により、早期発見・早期対応の体制構築を目指している。

・高齢者のICT支援
スマートフォンの普及に伴い、操作方法や疑問解消を目的としたスマートフォン相談会を適宜開催し、世代間の情報格差解消を目指している。また、コミュニケーションツールの活用や災害時の迅速な情報取得ができるよう支援し、高齢者の生活利便性と安全性の向上に努めている。令和7年度、6月から毎月定員8名で参加者数延べ33名となっている。

・アウトリーチによる支援強化
区から提供された名簿やもの忘れ検診結果名簿等を活用し、月20件の戸別訪問・アウトリーチを実施している。訪問を通じて、介護・福祉サービスや地域資源の活用につなげる働きかけ、必要な情報提供および支援を行い、地域包括ケアの充実に努めている。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。自治会・町会を中心とした地域連携を活かすことで、地域包括支援センターが地域の社会資源として認知されており、その強みを活かして、学校や大型商店、病院へのアウトリーチ活動が活発に行われています。また、地域のケアマネジャーとの勉強会等を通じて情報共有・連携強化を図り、地域住民に対する介護予防啓発活動を行うことで、地域全体の介護予防意識向上に取り組んでいます。引き続き、男性の通いの場や自主グループ、地域サロン等を通じて地域住民同士のささえあいを促進するとともに、高齢者の見守り体制の強化に取り組んでいただきたいと思います。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

新宿宿（大森医師会）

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

- ・自治会町会、特別出張所、医療福祉関係機関等と協働し、年1回「福祉と文化と医療のまちのスペシャルデー」を開催している。
- ・福祉・健康の増進を働きかけると共に、思いやりのある街づくりを啓発し、地域共生社会の実現に向けて地域コミュニティが醸成されるよう取り組んでいる。
- ・大田区・医療・福祉関係機関と協働し、区民公開講座「くらし健康あんしんネットおおた」を年1回開催している。
- ・その時に求められているテーマについて情報を発信し、地域の高齢者が安心な在宅生活を継続できるよう、情報を発信すると共に、多職種連携が取りやすくなるよう、関係機関との連携を強化している。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

- ・個人情報保護方針に則り、職員全員が共通の認識のもと、個人情報を取り扱っている。
- ・名前や住所等、個人情報が記載された書類のFAX送受信の禁止。事業所から送られてきた際は、個人情報を記載しないよう、都度連絡している。
- ・個人情報を持ち出す際は「個人情報持ち出し記録簿」を使用し、持出し時と持帰り時に他職員と一緒に確認することで、紛失の予防を行っている。
- ・不在の職員へ個人情報が入った書類等を渡す際、机上に放置することは禁止とし、鍵がかかるキャビネットに入れることをルール化。物理的に紛失を予防している。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	あり	予防対応加配職員	令和6年8月1日から令和7年1月31日まで	1名
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

- ・欠員が出た際は、ハローワークや福祉人材センター、民間の求人サイトへ求人を掲載。センターの掲示板や、医師会館の壁面に求人募集のポスターも掲示している。
- ・新入職員については、一人で対応できるようになるまで、管理者（不在時は主任）と一緒にやってもらうことを徹底し、習得具合に合わせた指導を行っている。
- ・有給休暇を積極的に使い、消滅させよう周知している。有給休暇を取りやすい環境を作り、職員一人一人が自分のタイミングでリフレッシュ出来るよう取り組んでいる。
- ・希望休の取得や土曜日出勤、遅番業務が特定の職員に偏ることがないように、シフト作成時に工夫している。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

- ・上期と下期の年2回、管理者が職員と個別面談を行い、業務の進捗状況や課題、またプライベート上の悩み・心配事等について話を聞き、検討・助言をしている。
- ・相談事が発生した際は、優先的に時間を作り、適宜かつ早期に個別面談を行い、課題解決について検討することとしている。
- ・職員へ特別の配慮が必要になった際は、毎月行っている管理者と法人担当理事とのミーティングや、2月に1度程度開催している法人の管理者ミーティングで対応について検討。職員が働きやすい環境の構築に努めている。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

- ・カスタマーハラスメント研修を受講後、全職員へ伝達研修を行い、対応や予防について共有している。
- ・特に正当な苦情と、不適切要求については慎重に判断をし適切な対応をするよう認識を共有している。
- ・職員が利用者と所内で面談する際、万が一の時に逃げ場を確保出来るよう、動線を確保している。
- ・大田区が作成している、カスハラ防止ポスターをセンター入口横の掲示板にて掲示し、発生予防を行っている。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

- ・業務分掌表を作成し、センター業務を細分化して担当を決めていることで、業務を円滑に遂行することが出来ている。
- ・相談カウンターが廊下に近いため、相談内容が外部に漏れ聞こえることの防止と、リラックスして相談していただけるよう、窓口でヒーリングミュージックをかけている。
- ・管理者と主任が、月2回ミーティングを行い、業務やセンターの方針について共通認識を持つことで、管理者不在時でもセンターとしての判断が出来るよう、主任が管理者代行として対応し、滞りなく業務が行えるよう体制を構築している。
- ・窓口ではなく、個室での面談を希望される方にはその旨を周知し、プライバシーに配慮して相談を受けることが出来る態勢を取っている。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

- ・民生委員・児童委員協議会へ出席し、近況の共有や見守りについての情報の交換等を行っている。
- ・地域力推進新宿地区委員会へ見守りコーディネーターが出席し、関係機関と地域の情報を共有。センターや事業の周知を行い、見守り連携体制を強化している。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

- ・月1回、家族介護者会「ケアラズカフェ」を開催。家族介護者間で情報を共有したり、話をすることでリフレッシュが出来る環境を作っている。
- ・ケアマネジャーや訪問診療・訪問マッサージのスタッフにも加わってもらい、必要に応じて専門的な助言をもらうなど、介護負担の軽減に繋がっている。
- ・家族介護者の負担軽減に繋がる可能性があり、相談・連携をした方が良いと思われる機関、事業所等を、積極的に情報提供をしている。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

- ・複合的な課題を有するケースに対応する際は、課題に対応できる機関と都度連携を取り、対応している。
- ・「8050」など複合課題が家族に起因するものについては、把握しづらいことが多いため、そのことを念頭に置き、十分に留意しながらケース対応することで、早期把握に努めている。
- ・また課題を把握した際は、利用者が相談しやすい関係性を早期に構築するよう努め、アプローチがしやすくなるよう取り組んでいる。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

- ・消費者被害等、情報を把握した際は、消費者生活センター等と連携し対応。また、利用者や民生委員等へ積極的に情報を発信。再発予防に努めている。
- ・判断能力の低下した利用者への支援については、成年後見制度や日常生活自立支援事業をはじめ、銀行代理人制度、家族信託等、幅広い情報提供を行い、その方、その家庭にあった適切な制度に繋がるよう支援している。
- ・区民公開講座「くらし健康あんしんネットおおた」にて、安心して老後を過ごせるよう情報発信をしている。老いじたくや成年後見制度をはじめ、見守りや社会参加等について広く普及啓発を行っている。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

- ・介護支援専門員との交流・連携・情報共有を目的とした会合「けあまねの森」を年2回開催。
- ・多職種連携にて顔の見える関係づくりや業務の一助となるような講義等を行っている。
- ・個別ケースで介護支援専門員から相談があった際は、助言・指導を行うのと同時に、必要に応じて同行訪問を行うなど、介護支援専門員の支援と利用者の支援を同時に行っている。
- ・地域住民や自主グループ、シニアクラブ等へ、包括の周知と共に、尿漏れ予防講座やフレイル予防講座を開催。自立した生活の重要性を伝え、啓発を行っている。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

- ・個別レベルの地域ケア会議を年9回開催し、地域課題の抽出や、課題解決、関係機関とのネットワーク構築等を行っている。また年2回、日常生活圏域レベルの地域ケア会議を行い、地域資源を活用した地域づくりに繋げている。
- ・複合課題を持つ困難ケースについては、重層的支援会議に出席し、関係者とそれぞれの役割や対応について確認。円滑なチームアプローチが行えるよう連携体制を構築している。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

- ・地域のニーズを収集し、ニーズに合った自主グループや活動団体の立ち上げ支援を行い、生きがい・楽しみのある生活を送れるよう取り組んでいる。
- ・麻雀や英会話の自主グループの立ち上げを支援し、多くの方に参加いただき、外出や社交の機会創出に繋がっている。
- ・男性が集える場の創設に積極的に取り組んでいる。男性のみの料理教室の立ち上げ・運営支援や、老人いこいの家と協働し、男性が集う会を開催。男性が家から出て、活き活きと楽しみのある生活を送れるよう地域社会資源の整備に取り組んでいる。
- ・高齢化の進んでいる築55年の大型マンション（240世帯のうち半分ほどが高齢世帯）の管理人と協働し、マンション内集会所でマンションの住民が集う自主グループの立ち上げ支援を行っている。希薄になった住民の関係を顔の見える関係にすること、同コミュニティの住人同士が関わりあうことで、生活意欲の向上や見守り体制の向上に繋がるよう、働きかけている。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

- ・月1回「認知症カフェ」を開催。楽しく気軽に「認知症」について触れてもらうことに加えて、認知症予防に特化した年3回「認知症予防カフェ」を開催している。地域住民向け、認知症専門医、栄養士、歯科医師、薬剤師等が認知症予防の講義を行うことで広く啓発を行っている。
- ・小学校2か所（それぞれ4年生・6年生が対象）へ向けた、認知症サポーター養成講座を開催。若年層の認知症理解推進を行っている。また、出張所にて地域住民向け認知症サポーター養成講座を開催し、幅広い年代の方へ啓発活動を行っている。
- ・大森圏域7包括合同で、福祉イベントを開催。認知症当事者を招き、ステップアップ講座を行った。9包括合同で、声掛け訓練（ステップアップ講座）を開催するなど、地域住民へ向けた認知症理解促進の取組を行った。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

- ・シルバーピア集会所やドンキホーテ、大森赤十字病院にて見守りキーホルダー登録会を実施。キーホルダーと包括支援センターの周知活動を行っている。シルバーピアでは、より関心を高めていただけるよう、栄養や尿漏れ予防の講義も併せて行い、集客力を高めた。
- ・掲示板をはじめ、薬局や近隣マンション、スーパーや各種事業所36箇所に「新井宿新聞」の掲示、包括リーフレットの配架を依頼し、包括事業の周知、認知度向上を図っている。
- ・社会福祉協議会が主催する小学生へ向けた福祉体験授業に協力。地域福祉の啓発と共に、センターの周知を図っている。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

- ・特別出張所と連携体制の強化を図るため、出張所長・副出張所長と年1回協議する機会を持ち、情報の共有や協力体制の構築・推進について検討を行っている。
- ・管理者不在時に、センターとしての意思決定が遅滞することがないように、法人として管理者の代理を予め設定している。その結果、職員も判断・決裁が取りやすくなり、スムーズかつスピーディーに業務を行うことが出来ている。
- ・毎年、看護学生を実習生として受け入れている。地域包括支援センター業務の周知・理解促進や後進の育成に努めている。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。
地域のニーズに応じた自主グループ立ち上げ支援を積極的に行い、特に他センターでも課題となっている男性高齢者への支援について、取組の積み重ねから、さらなる展開が期待される活動となっています。
引き続き、特別出張所や小学校、関係機関と連携体制を取りながら、見守りキーホルダー登録会や認知症サポーター養成講座の実施、地域包括支援センターの周知活動にも努めていただきたいと思っております。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

嶺町

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

法人として中期経営計画を立て目標及び方向性を示している。包括としては、おおた高齢者施策推進プランにおける各圏域の状況(地域カルテ)を念頭に機能アップ3か年計画、事業計画を作成し包括業務に当たっている。また、地域力推進会議や民生委員児童委員協議会に毎月参加し、地域の状況や活動などを把握している。出張所に併設されていることで、より連携をとり対応している。包括の活動では、毎年「笑顔で訪問」を実施。令和7年度はひとり暮らし高齢者対象者名簿より地域及び対象者を絞り、実態把握及びニーズの把握に努めている。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組(法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入)

職員は、法人の「個人情報保護に関する誓約書」「ソーシャルメディア等利用に関する誓約書」を記載し、法人全体として適切な取り扱いに努めている。入職研修で個人情報の取り扱い及び、守秘義務について個人情報保護規定に基づく研修を行っている。法人として、6包括合同での研修も行っている他、包括嶺町では年1回は個人情報についての研修会を実施している。今年度は「情報セキュリティの基本」としてビデオ研修を予定。地域包括支援センターが保管する利用者台帳等の紙媒体は書庫等の什器に保管、施錠管理している。台帳一式に関しては外部への持ち出しを禁止しており、やむを得ず一部を持ち出す場合はセンター長等の確認、返却を徹底している。情報セキュリティ対策として事業所内のパソコンについては、パスワードの設定、重要データファイル等の使用制限、不正アクセスの制限、ウィルス対応ソフトによる対応等を行っている。その他、訪問や窓口で申請書を受け付けた場合、申請書の紛失及び処理し忘れないよう、専用のファイルに入れ対応している。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況(令和6年度)	なし			
欠員状況(令和7年4月1日から10月31日まで)	なし			

法人として円滑な事業運営を行うため、職員の適正配置に努めている。人材確保として、法人内で相談経験のある職員や有資格者で地域ケア体制構築に積極的に努力する職員の配置換えを行っている。法人内異動が困難な場合は、速やかにハローワーク、人材紹介業者等、外部機関の協力のもと職員確保を行っている。また、「地域包括支援センター職員研修」実施要項を定め「新人研修」「センター内研修」「6包括合同研修」を行っている。委託事業にかかわる職員としての職業倫理、心構え、相談員としての知識等を習得できるよう心掛けている。積極的に外部研修へ参加し幅広い知識の習得に努め、職員全員のスキルアップを図っている。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

法人によりストレスチェック制度実施規定を定めており、年1回、厚生労働省の「ストレスチェック実施プログラム(標準版)」を用いて職員のストレスチェックを実施し、希望者には医師面談も実施し取り組んでいる。また、法人内にはメンタルヘルス相談窓口も設けており、職員の相談に対応するようしている。その他、メンタルヘルス関係の研修等、法人により実施している。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置(予防や対応体制の状況)について

法人によりカスタマー・ハラスメント規定を定めている。問題が生じた場合の対応も含め区の研修等に参加している。介護予防ケアマネジメントにおいては、契約書の別紙に明記し対応している。必要に応じて大田区総務課の弁護士相談など活用するようしている。また、カスタマー・ハラスメントに関するポスター等も掲示し周知に努めている。

Q6. センターの業務改善(窓口対応・職場環境等)について

6包括合同で業務改善部会を設け対応している。昨年度は新人研修内容の見直しを行い、今年度は災害時等の備蓄品の検討・見直しを予定している。また、地域包括嶺町としても令和7年6月より会議の中で業務改善の項目を設け、日々の業務の中で改善点等定期的に話し合っている。今年度は、見守りキーホルダー登録者の管理方法や異動者の処理方法等について話し合った。職場環境については、ICTの一環として社内ツールを活用し管理と共有を行っている。また、様々な業務を行う上で業務担当割表を定め、業務に偏りが出ないように対応している。介護予防プランにおいても、担当者がわかるよう管理しプランに偏りがないよう工夫している。日々様々な相談のある中、朝のミーティングや会議においてケース共有を行っている。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

地域の担い手の一つとして、調布地区認知症地域支援推進員を中心に認知症サポーターステップアップ講座実施後、希望を募りチームオレンジとして活動を支援している。調布地区見守りささえあいコーディネーターでは、見守り推進事業者連絡会での内容を検討し、企業の見守りに対する意見交換の場として活用できるよう工夫している。民生委員児童委員との連携では、避難行動要支援者名簿訪問を予定していたが、夏の酷暑や民生委員児童委員の改選もあり今年度は中止となった。そのため、地域包括嶺町単独での訪問を検討し12月の実施を予定している。対象者は避難行動要支援者名簿に記載されている方の中から、障害や介護認定のない、比較的元気であろう方の実態把握を行う予定。自治会・町会との連携では、6町会合同パトロールに包括も参加。警察や学校関係者も加わり、地域の防犯も兼ね対応している。

Q8. 家族介護者支援について(早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等)

令和7年10月に地域にあるカフェの店主より、家族的な活動をしたいとの希望が包括にあり対応を行う予定。嶺町地域には家族会等の活動がなく、包括嶺町として立ち上げ協力をしていきたいと考えている。その他、家族介護者支援としては、遠方に住む家族からの相談も多く夕方や土曜日の訪問など柔軟に対応できるよう心掛けている。相談内容に対して本人を含む世帯として必要に応じてジョボタや社協につなげたり、家族会の紹介など行っている。居宅介護支援事業所との関わりでは、家族介護の視点からヤングケアラーについての講義依頼があり、2年連続で行っている。1年目は「ヤングケアラーについて」として一般的な講義を行い、2年目は「ヤングケアラーの実態」として見守りささえあいコーディネーターより事例を紹介し理解を深めている。また、地域包括田園調布と共同で多職種連携及び勉強会として「みんなで地域を考える会」を開催。ヤングケアラーをテーマに介護、医療、地域住民等参加を予定している。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

多職種合同による相談会「まちかど相談室」の実施を令和7年11月に予定している。今年度は、地域包括田園調布に加え地域包括上池台とも共催し対象エリアを拡大し実施する予定。参加関係機関も社会福祉協議会、JOBOTA、SAPOTA、フラットおおた、生活福祉課、地域健康課、地域福祉課を予定している。その他、地域力推進課生涯学習担当も当日参加可能との話もあり、若者から高齢者まで様々な困りごとに対応できるよう検討している。広報は嶺町特別出張所と連携し自治会・町会による回覧や掲示板を活用している。また、今年度も調布地区法人協による「幸せのおすそわけ会」と同時開催としている。食料支援を必要としている方は、何かしら生きづらさを感じているのではないかと考え、法人協スタッフの協力のもとコミュニケーションを取る中で困りごとや生きづらさがあった場合「まちかど相談室」につなげる工夫をしている。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

地域包括嶺町及びシニアステーション東嶺町にて、特殊詐欺等の消費者被害注意喚起及び自動通話録音機の広報を目的とした啓発コーナーを設置している。また、自動通話録音機登録会をゆうちょ銀行や嶺町文化センターまつり、シニアステーション東嶺町で実施及び予定をしている。特に嶺町文化センターまつりでは、幅広い年代の方が来場するため、多くの方に周知するきっかけとなっている。老いじたくや成年後見制度についても、包括の活動の中で広報をしている。「オレンジカフェ～嶺町スタイル～」ではゲーム形式で余命何年を大切にすることを考えた。そして、同時に老いじたく事業の説明を行い、老いじたくの大切さを理解してもらう工夫をしている。その他、シニアステーション東嶺町でも荏原病院やTOHOいそラボと連携し「私にとって大切にしたいこと」を考え、自分の気持ちを確認する機会としている。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

新規で立ち上げた居宅介護支援事業所に対しては、包括職員にて訪問し介護予防ソフト(カナミック)の使用法や自立支援についての説明を行った。また、介護支援専門員有志による勉強会では、包括保健師より感染症の講義を実施したり、高齢者虐待についての講義や事例検討会にオブザーバーとして参加している。近隣居宅介護支援事業所からも依頼があり、ヤングケアラーについて講義を行っている。高齢者本人には自立支援に対する啓発を自立支援計画票により説明している。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

日々業務の中でサービス担当者会議やケース会議を実施又は参加している。地域ケア会議と少なくとも問題解決及び介護支援専門員の支援を行っている。個別地域ケア会議としては、8月に問題解決の糸口が見えないケースを1件、その他11月に1件予定している。日常生活圏域レベル地域ケア会議は7月に「支援や見守りが必要だがかわりを拒否されるケース」をテーマに民生委員児童委員と開催、令和8年2月には、地域包括田園調布と協働で「ヤングケアラー」をテーマに医師等医療関係者や福祉関係者、民生委員児童委員やチームオレンジ等、多職種連携も兼ね勉強会を予定している。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

令和7年度より、嶺町地域にある通いの場等を集約した情報誌「嶺町お役立ちガイド」を作成している。自治会・町会、シニアクラブ等で行われている活動やイベントなどを掲載、高齢者の介護予防や社会参加につなげていく取組を行っている。介護予防・社会参加に関しては、主にシニアステーション東嶺町でフレイル予防に力を入れ活動を行っている。運動の場、学びの場、趣味の場、発表の場と様々な活動を通して生きがいにつながるよう進めている。社会資源の一つとなるよう、介護支援専門員等にも周知するよう努めている。自立支援の考え方については、個別ケースで中間評価や最終評価の際、自立支援計画票で説明している。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

認知症カフェ「オレンジカフェ～嶺町スタイル～」を月1回開催。認知症にまつわる話題を中心に懇談会を実施している。その他、カードゲームやすごろく等を活用し意思決定や認知症症状、対応方法について参加者主体で考える機会を設けている。今年度より飲み物の提供も再開し、より会話が弾むよう工夫した。また、年2回認知症サポート医に協力を依頼。昨年度はオンライン参加であったが、今年度より直接参加に変更している。その結果、医師への質問も活発化し参加者の満足度が高まった。参加者より「ここに来て笑って話すことが一番の認知症予防になっている」と感想をいただいている。その他の取組として、認知症サポーター養成講座は年2回実施。調布地区認知症地域支援推進員にてステップアップ講座を実施。今回は包括嶺町と上池台、たまがわが担当として開催する予定。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

高齢者の実態把握として実施している「笑顔で訪問」では、地域包括支援センター嶺町及びシニアステーション東嶺町の周知も兼ねリーフレット等活用している。その他、地域力推進会議や民生委員児童委員協議会には継続的に参加しており、事業のPRのほか高齢者に関する情報・注意喚起など発信している。また、自治会・町会の活動（みねまちボールウォークの会、合同パトロール、ポッチャ大会）にも参加、連携を図るとともに包括の周知につながっている。嶺町文化センターまつりも参加しており、包括の活動や区事業のPRの場となっている。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

介護支援専門員を支援する中で複合的な課題を持つケースもあることから、大田区重層的支援体制整備事業も踏まえ他機関との連携に力を入れている。その一つが「まちかど相談室」となる。嶺町として開催は3回目を数え継続的及び建設的に取り組むことで、複合課題の整理、重層的支援体制整備づくりのスピード化、早期課題解決につながると考えている。また、地域力推進会議にて特殊詐欺の被害が多いとの話もあり、地域包括嶺町としては特殊詐欺等の消費者被害の防止に力を入れている。地域包括及びシニアステーション東嶺町にて、特殊詐欺注意喚起のためのコーナーを設けたり、包括で共有している詐欺被害の実例を介護支援専門員や自治会・町会、民生委員児童委員に周知している。どのような手口が流行っているのか、高齢者の方が理解することが防止につながると考えている。

※以下、シニアステーション事業を実施している地域包括支援センターのみ記入

Q17. 地域包括支援センターとシニアステーションの連携について

地域包括支援センターの介護予防事業「介護予防教室みのり会」にシニアステーション東嶺町職員が参加し体操を行う。シニアステーション東嶺町のプログラム「女性のための骨盤体操」は包括看護職が担当するなど、職員交流を継続的に実施。特にフレイル予防、防犯、防災活動、見守りキーホルダー普及を地域包括嶺町とシニアステーション東嶺町協働で行っており、シニアステーション東嶺町のイベントやプログラムに地域包括職員も参加・見学するなど連携を図り実施をしている。また、昨年は町会で実施した「見守りキーホルダー登録会」や「幸せのおすそわけ会」などにシニアステーション東嶺町職員も参加、今年度は民生委員児童委員が主催の「嶺町親子サークル」にシニアステーション東嶺町職員の派遣を予定するなど、協働で地域活動に参加している。

Q18. 地域のニーズや利用者特性に合わせたプログラムの企画について

元々、区の「元気シニアプロジェクト」のモデル地域であった経緯もあり、フレイル予防の認識が高い地域である。体操プログラムを中心にほぼ毎日3プログラムを実施。体操・運動プログラムは映像コンテンツを活用しながら、太極拳、筋トレ、盆踊り、ピラティス、ポールウォークなど、利用者が自分に合うプログラムを選択できるように多様なプログラムを展開している。また、利用者からの要望もあり、コロナ禍前に実施し大変人気のあった「みんなで大合唱」を「歌声サロン」、映画上映会を「キネカ東嶺町」として再開。以前のままでなく、利用者が安心して楽しめるよう参加定員なども工夫しながら現状に合わせて柔軟に実施できるようにしている。今年度は外部講師都合で休止となっていた男性限定のプログラムを利用者と内容を一緒に話し合いながら再開する予定。

Q19. 利用者同士の交流や世代を超えた交流の場としての取組について

利用者間の交流を図る文化・サロンのプログラムは講師を置かずに参加者同士が助け合い・教え合い、各々の好きな趣味活動や作業に取り組むプログラムの「趣味の時間」「手仕事の時間」が、シニアステーション東嶺町の敬老週間のメインイベントである「作品展」開催につながっている。今年9月に開催した作品展では、多世代の参加者を含む180名を超える来館があり、参加者の生きがいが高められ、地域交流・社会参加を促すことができた。また、今年度より新設となった2階の乳幼児ひろば東嶺町との連携を強化したイベント・交流会も検討している。他、シニアステーション利用者が地域におけるシニアステーションの役割に賛同いただき、今春から非常勤職員として就労することとなった。地域高齢者の社会参加の場としての意義も大きいと自負している。

Q20. シニアステーションの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

包括は勿論、多職種との連携構築に基づき多様なテーマで地域講座・イベントを開催することに力を入れている。今年度前期も月に3回、計19回の地域講座を実施。医療機関、介護事業所、訪問マッサージ、地域のNPO法人、TOHOいえラボなど様々な職種による講座を実施する。延べ参加者は300名を超え、1回平均16名の方々に参加いただいている。うち男性の参加者も27%弱となり、シニアステーション全体の男女登録比が8：2であり、男性の参加者の興味をひくテーマの講座を企画実施出来ていると考える。どのシニアステーションもプログラム調整や講師の確保には苦労していると思われ、その中で独自色を出すのは大変難しく感じている。地域共生の観点から嶺町地域の関係機関やボランティアなどとの関係を大切にしながらプログラムをこれからも展開することで、他シニアステーションとの差別化を図り、出来る限り利用者に幅広い選択肢を提示し、利用者の選択肢を拡げる努力を惜しまずしていきたい。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。
嶺町地区には家族会が存在しませんが、家族介護者からの相談に柔軟に応じ、月1回独自開催の認知症カフェでは認知症高齢者の家族介護者をサポートする役割を担っています。また、独自で実施している「笑顔で訪問」によるアウトリーチ活動や、様々な相談・支援機関との連携による「まちかど相談室」の開催など、支援を必要としている方が適切な支援につながるよう、相談のきっかけ作りを積極的に行っています。
引き続き、併設の特別出張所や地域団体との連携による見守り・支援体制の強化や、シニアステーション等と連携したフレイル予防・社会参加事業の充実を図っていただきたいと思います。今年度からセンター内で始めた業務改善会議においては、安否確認や虐待ケース等に関する区との情報共有体制についても改めて確認をお願いいたします。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

田園調布

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

担当圏域は高齢化率が高い一方、住民の健康への関心も高い地域です。認知症の疑いがある高齢者や孤立しがちな方、8050問題、自然災害の影響を受けやすいこと、坂道が多く買い物など生活に困難を抱える点が課題です。地域包括支援センターでは関係機関との連携を強化し、情報共有やさまざまな会議に積極的に参加しています。また、健康維持や認知症理解促進のフレイル予防教室・啓発活動を通じ、住民や関係者が気軽に相談できる環境づくりを進め、支援体制の強化に努めています。今後も多様な生活課題に対応できる支援体制の整備と、災害時の迅速な対応力向上に注力し、地域包括ケアのさらなる充実を図ってまいります。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

当法人は組織的な取組として、その重要性について意識啓発と漏洩防止に以下のとおり努めています。
（１）利用者等の自己に関する個人情報の開示を求める権利を保障することにより、個人情報に関する利用者等の基本的人権の擁護と信頼される法人運営の実現を図ることを目的とし、個人情報の適正な管理に努めています。
（２）職場内における個人情報の取扱いとして、パソコンの暗証番号化、パソコンディスプレイの覗き見防止に対応するためデスク配置を工夫することや台帳等の書類を盗難防止のため施錠できる書庫に保管するなどの措置を講じています。
（３）ケースワークにおける情報の共有について、個人情報の取扱いとして本人やご家族の承諾を得たうえで必要最低限としています。
（４）個人情報漏洩時の損害保険に加入し、万一の事故にも備えています。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	なし			
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

当法人は経営本部に人財課を設け、契約仕様上に求められる配置基準の適切な管理による人事・職員配置を行います。事業規模に応じた計画に基づき、適宜、採用を行っています。育成については、当法人の人財育成方針である「人財育成に対する考え方と研修体系（毎年度更新）」に基づき、法人独自のキャリアデザインを構築し、管理者に向けた研修や職層に応じた組織管理・マネジメント研修やリーダー研修、ケースワーク、介護技術の知識・技能研修等の専門職種対象研修を法人内で実施するほか、多様な福祉課題に対応できる研修や教育を実施しています。
当法人の地域包括支援センターは、毎月開催している所長会を軸に職員育成・確保に向けて課題を全体で共有します。さらに職種ごとの連絡会を通じて専門性の向上と課題の整理を図ることで、現場力と組織力の両面を強化しています。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

地域包括支援センター職員の安全管理については、労働安全衛生法第66条に基づく年1回の健康診断、同法第66条の10に基づくストレスチェック制度の導入、さらに厚生労働省通知等を踏まえた熱中症予防対策を講じています。これらの取組は、職員の健康保持と業務継続性の確保を目的とした、法令に準じた適正な管理体制として整備しています。
また、センターの設置・運営に関しては、厚生労働省通知「地域包括支援センターの設置運営について」（老計発第1018001号、平成18年10月18日）に基づき、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核的機関として、適切な体制整備を行っております。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

地域包括支援センターは、高齢者の生活支援・権利擁護・介護予防等を担う地域の中核機関として、住民との信頼関係のもとに運営されています。しかし近年、利用者やその家族等からの過度な要求、暴言、威迫的言動など、いわゆる「カスタマー・ハラスメント（カスハラ）」が増加傾向にあり、職員の精神的負担や離職リスク、サービス提供の継続困難といった課題が顕在化しています。
当法人は、職員の安全と尊厳を守りつつ、地域住民への適切な支援を継続するため、職員向け研修の実施（ハラスメント対応スキル、記録の取り方、相談体制の周知）、対応マニュアルの整備（一次対応・管理者対応・外部連携のフロー化）、相談窓口の設置（内部・外部の両方を活用）、記録と証拠の保全（録音・記録・スクリーンショット等）、弁護士等専門家との連携（必要に応じた法的対応）、再発防止策の検討と職員ケア（事例検証と職場環境改善）などのカスハラ対策を講じていきます。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

当センターでは、利用者や関係者が気軽に相談できる窓口対応の質向上を目指し、職員間での情報共有や対応の統一に努めています。現在、多くの研修に参加し、そこで得た知識や技術を業務に活かすことで、サービス向上に取り組んでいます。今後は接遇面にも力を入れ、利用者がより安心して相談できる環境づくりを進めてまいります。また、職場環境の改善として、定例ミーティングを開催し、年間事業計画の進捗確認や事例検討会を実施しています。日常業務の課題や事例を話し合うことで、チームワーク力の向上と効率的な業務遂行に努めています。
これらの取組により職場の連携が深まり、迅速かつ丁寧な対応が可能となっております。今後も利用者満足度の向上と職場環境のさらなる充実を目指し、継続的な改善を続けてまいります。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

自治会町会とは、毎年、避難行動要支援者名簿をもとに自宅訪問をする際の同行や自治会町会のみで避難行動要支援者名簿をもとに訪問する場合には報告会に同席し訪問状況や生活の様子を共有するなど地域全体で継続的な見守りと情報把握に努めています。また、自治会町会の敬老訪問では、自治会町会の方と二人一組になり各家庭を訪問してお祝いをするともに情報把握をしています。民生委員の方々は、地域に根差した温かな交流の場として、毎月1回ミンジーカフェを共催しております。高齢者の方々が安心して集い、会話やつながりを楽しめる場を提供することで孤立の防止や見守り強化に寄与しています。また、毎年6月には熱中症予防啓発を目的として、職員とともに担当地域ごとに分かれて、民生委員との合同訪問を実施しております。訪問を通じて直接声をかけることで、予防意識の向上を図るとともに、体調や生活状況の確認も行っています。そのほか、年に一度の合同勉強会及び日常圏域地域ケア会議を開催し、地域の現状や福祉課題について意見交換を行っています。情報共有を深めることで、地域に即した支援体制の構築と地域福祉の向上に努めています。
田園調布小学校で毎年実施されているサマースクール「わくわくスクール」へ講師として参加し、地域福祉教育の推進に取り組んでいます。大田区社会福祉協議会や近隣の介護サービス事業所と連携し、子どもたちに福祉の現場を体験的に学べるプログラムを提供するとともに主催である地域学校協同本部でんしょう応援団・PTA役員会と連携することで地域による見守り体制へ繋げています。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

家族介護者の負担軽減を目的に、早期発見・早期対応に努めています。高齢者宅への訪問や相談対応を通じて、介護者の心身の状態や支援ニーズを把握し、必要なサービスや制度の案内を行っています。毎月1回開催している家族会やオレンジカフェでは、介護者同士の交流や情報交換の場を設けており、担当エリア外のご家族の参加もあります。医療機関や民間サービス事業所を講師に招くほか、アロマ講座やコカリナ演奏会などを通じてストレス軽減も図っています。時にはケアマネジャーも参加し、参加者と一緒に勉強したり語り合う場面も見られます。
今後も多職種と連携し、介護者が孤立せず安心して介護を続けられる環境づくりに努めていきます。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

介護・医療・福祉・生活困窮・権利擁護、さらには精神疾患など、複数の課題が複雑に絡み合うケースに対して、主任介護支援専門員、社会福祉士、看護師などの専門職が連携し、多角的な視点から支援方針の検討を行っています。
支援が長期化・困難化することも多く、日々の対応に柔軟性と専門性が求められます。そのため、毎日の所内ミーティングを通じて情報共有を密に行い、タイムリーで的確な支援につなげるよう努めています。
さらに、毎月1回の所内事例検討会では、支援経過の振り返りや課題の整理を行い、対応方法の見直しやチームとしての支援力向上を図っています。必要に応じて行政機関、医療機関、介護サービス事業所、地域の支援団体などと個別支援会議を開催し、関係機関と連携した支援体制を整えています。
また、職員一人ひとりが専門性の維持・向上を図るため、関連分野の各種研修に積極的に参加し、最新の制度や支援技術の習得に努めています。これにより、現場で直面するさまざまな課題に対し、より適切かつ実効性のある支援を提供する体制づくりを進めています。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

地域包括支援センターでは、介護サービス事業所やケアマネジャーからの通報を通じて、「契約内容が理解できていない」「不適切な高額契約を結んでいる」といった早期の気づきを得ることで、消費者被害の発見および迅速な対応につなげています。これらの通報事例や対応の工夫については、広報誌『ケアマネ通信』にて紹介し、他のケアマネジャーとの情報共有を図るとともに、被害防止への気づきのきっかけを提供しています。また、民生委員との同行訪問においても、住民への注意喚起を行い、被害の未然防止に努めています。さらに、シニアクラブや地域の自主グループ等に出向き、特殊詐欺対策や成年後見制度に関する講座を実施することで、地域全体の予防意識の向上を目指しています。特殊詐欺対策としては、区との連携により自動通話録音機の貸出を実施しています。区報を見て窓口を訪れた方や、総合相談を通じて必要性が確認された方へ適切に提案を行っています。判断能力の低下が見られる方や、財産管理に不安を抱える方には、成年後見制度の利用を提案し、必要に応じて成年後見センターと連携した申立て支援や制度活用を進めています。複雑な制度内容については、丁寧な説明を心がけ、本人および家族が安心して利用できるよう支援を行っています。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

介護支援専門員に対する継続的な支援として、医療と介護の連携強化を目的に、地域包括支援センター嶺町との共催による1回の合同勉強会「みんなで地域を考える会」を開催しています。また、単独でも年4回の「ケアマネ勉強会」を開催し、地域の実情や課題、日々の業務上の悩みをテーマに、実務に即した学びと情報交換の場を提供しています。これらに加えて、介護支援専門員向け広報誌を定期的に発行し、制度や実践事例の共有を通じて、知識と支援力の向上を図っています。管轄エリア内には5か所の居宅介護支援事業所があり、少数ではありますが、エリア外の介護支援専門員も含め、毎回約20名の参加があるなど、相談しやすいつながりを感じられる場として定着しています。今後も引き続き、専門職間の連携と支援体制の強化に取り組んでまいります。あわせて、地域住民への介護予防・自立支援に向けた意識啓発にも積極的に取り組んでいます。地域包括支援センター主催のフレイル予防教室では、月2回の体操教室を実施し、継続的な運動の機会を提供しています。また、シニアステーションでは健康教室やヨガ教室を開催し、楽しみながら健康づくりに取り組める場を提供しています。さらに、シニアクラブでの出前講座の開催や、地域の自主グループに対する支援を通じて、介護予防に対する関心と取組の裾野を広げています。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

地域における生活課題の把握と支援体制の強化を目的に、日常生活圏レベルの「地域ケア会議」を年2回開催しています。会議では、高齢者の生活課題やサービス提供上の課題を共有し、地域住民や多職種による支援のあり方、また地域づくりの方向性について協議しています。地域包括支援センター嶺町と合同で開催した会議では、「若年性認知症について」をテーマに、当事者を招いて講演を実施しました。講演後には、当事者を交えたグループワークを行い、「もし自分が若年性認知症になったら、どのようなサービスがあったら良いか」「それを実現するためには何が必要か」といった地域課題について意見交換を行いました。また、民生委員勉強会では、「もし自分や家族が入所するとしたら、どんな施設が良いか」をテーマに、アイデアを出し合うことで“自分らしく生活できる施設”の在り方を考える機会を設けました。これらの活動を通して、地域課題の共有と解決に向けた具体的な取組を進めています。さらに、日々の業務では個別事例の検討を通じて、介護支援専門員などのスキル向上にも努めています。緊急性や対応の必要性が高いケースについては、重層的支援会議の開催を待たずに関係機関と密に連携し、迅速な支援を行う体制を整えています。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

介護予防ケアマネジメントの取組では、フレイル予防講座を毎月2回定期的に開催しています。体操教室と椅子ヨガを通じて、これまで地域包括支援センターと関わりのなかった地域の方々と新たなつながりを作っています。元気なうちから地域包括支援センターとつながることで、その方の生活背景や価値観を把握でき、その人らしい支援が可能になります。また、シニアステーション2か所と連携をとり、年に1回ずつ包括看護師による健康教室を開催しさまざまな専門職と連携した講座内容を提供しています。2か所のシニアクラブとは、ヨガ教室・体操教室・健康教室・体力測定などの講師として地域活動に関わるほか、敬老の日のおはぎ作り・訪問の同行など年間を通して地域との継続的な交流を行っています。また、自主活動を目指す体操グループに対しては、見守りコーディネーターを中心に、自主運営へと移行できるよう支援を行っています。さらに、イベント等の開催場所の確保が難しい地域においては、有料老人ホームの協力を得て、見守りキーホルダー登録会と椅子ヨガ教室を同日に開催するなど、地域の特性を生かした形で住民へのアプローチを行っています。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

認知症施策推進に係る取組では、毎月オレンジカフェを開催し、認知症サポート医からの講座や、その他専門職などと協力し、認知症に対する理解を深めるとともに、認知症の方も参加しやすい集いの場を作っています。多世代の地域住民が正しく認知症の理解ができるよう、認知症サポーター養成講座および認知症サポーターステップアップ講座を開催し、認知症について啓発を行っています。また、チームオレンジ（ひとしずく）とも連携し、荏原病院において認知症月間のイベントや認知症マフ普及やあむあむの会（認知症マフを作る会）を通じて、認知症への理解と地域のつながりを深めています。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組(多世代や地域関係団体等への周知啓発活動)

平成28年に健康寿命延伸を目指す、フレイルの先送りを地域ぐるみで目指す「大田区元気シニア・プロジェクト」のモデル地区として「田園調布元気シニア・プロジェクト」を開始しました。
“でかけたくなるまち”というコンセプトを掲げ、コロナ禍を経てからは目的を改め「フレイル予防を通じた健康長寿の街づくり」と「多世代交流の推進」に力を入れています。現在では、行政をはじめ、民生委員、シニアクラブ、総合型地域スポーツクラブ、病院、調剤薬局、大田区社会福祉協議会など11の団体・事業所が参加し、連携の輪を広げています。
活動内容としては、地域拠点であるせせらぎ館で年に1度の「せせらぎフェス」に参加しインボディ・骨密度測定会や子ども向けの薬局体験を実施しています。さらに、秋には「子どもも大人も元気に歩こうスタンプラリー」を開催、自治会町会、シニアステーション2か所やこども施設、区の博物館の協力も得て、世代を超えた健康づくりの機会を提供しています。
令和7年度からは新設されたせせらぎ体育施設を活用し「健康ステーション」がスタートしました。地域の方々が気軽に体操やスポーツを楽しみながら、健康づくりに取り組める場としてさらに活動の輪を広げていきます。また、田園調布駅前のスーパーとも連携を図り、支援が必要な方が見受けられた際には連絡をいただき、相談対応につなげています。あわせて、地域包括支援センターで実施するイベントのチラシを店内に掲示していただくなど、地域の身近な場での協力体制も構築しています。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること(独自の工夫・取組)、区へ伝えたいこと等を記入してください。

地域包括支援センター田園調布の大きな強みは、管轄エリア内に2か所のシニアステーションを有していることです。これらの拠点は、それぞれの地域特性や住民ニーズに応じた活動を展開しており、地域全体で3か所の拠点が連携することで、よりきめ細やかな支援体制が構築されています。
高齢者の見守りや、支援・相談へのつながりが迅速かつ円滑に行えるだけでなく、日々の活動を通して地域の課題や住民の変化をいち早く把握することが可能となっています。こうした情報共有と連携により、必要な支援をタイムリーに提供できるほか、地域全体の支援ネットワークの強化にもつながっています。また、シニアステーションや各種団体との共催により、地域で体操教室や健康教室を数多く開催していますが、地域包括支援センター単独でも併設の出張所会議室を活用し、体操教室および椅子ヨガ教室をそれぞれ月1回実施しています。体操教室については外部講師を招き、ストレッチや筋力向上、脳トレを中心に無理なく体を動かすプログラムを行っています。椅子ヨガ教室については、ヨガインストラクター資格を有する包括職員が講師を務め、イスを使用した安全で効果的なヨガを提供しています。職員がインストラクター資格を活かして活動することで、地域住民に対しフレイル予防の重要性や健康づくりへの意識向上、住民との信頼関係の構築にもつながっています。今後も継続的な開催を通じて事業内容の充実を図るとともに、新規参加者の掘り起こしや効果の「見える化」に努め、地域全体の健康寿命延伸に向けた取組を推進していきます。

※以下、シニアステーション事業を実施している地域包括支援センターのみ記入

Q17. 地域包括支援センターとシニアステーションの連携について

シニアステーション田園調布・田園調布西は、地域包括支援センター田園調布から地理的には離れた拠点ですが、それぞれの特性を活かしながら、一体的な運営により高齢者の元気維持から介護が必要になった際まで、切れ目のない支援を行っています。地域住民が気軽に相談できるよう、シニアステーションにおいてキーホルダー登録会や出張相談会を実施し、また年に2回の健康講座や、特別講座としてヨガ教室の開催なども連携して実施しています。さらに、最近利用が減少した方や、様子が気になる方の情報を相互に共有し、必要に応じて声かけや訪問を行うなど、継続的な見守りと支援へつなげています。今後も各拠点の連携を密にし、地域の高齢者が安心して暮らし続けられるような体制づくりを推進しています。

Q18. 地域のニーズや利用者特性に合わせたプログラムの企画について

各シニアステーションにて毎月1回の定例ミーティングを実施し、運営方法の見直しやプログラムの進捗確認、新たなイベントについて積極的に意見を交換しています。さらに、3か月に1度は2拠点合同の全体ミーティングや合同勉強会・研修を開催しています。拠点を越えた情報共有と連携強化を図ることで、常に質の高いサービス提供を行っています。また、法人全体としても3か月に1度、シニアステーション連絡会を開催し、プログラム講師の紹介や情報提供を行う他、現場での課題やその改善策を共有することで、組織全体としてのサービス向上とノウハウの蓄積を図っています。

Q19. 利用者同士の交流や世代を超えた交流の場としての取組について

2拠点のシニアステーションは、大田区社会福祉法人協議会(法人協)が運営するフードパントリー「幸せのおすそわけ会」の開催場所としても活用され、多くの方に来館していただく機会となりました。また、「田園調布元気シニア・プロジェクト」の一環である「子どもも大人も元気に歩こうスタンプラリー」では、スタンプステーションおよび景品交換場所として協力し、子どもから高齢者まで多世代が集う交流の場としての役割を担いました。景品には、シニアステーションで作成した水引キーホルダーを加え、地域とのつながりを深めています。今後は、多世代が気軽に集まれるきっかけづくりとして、水引キーホルダー作りの講習会も案内し、交流の場のさらなる促進につなげていく予定です。

Q20. シニアステーションの運営で特に力を入れていること(独自の工夫・取組)、区へ伝えたいこと等を記入してください。

シニアステーション田園調布では、地域の虹クラブ(シニアクラブ)と年間を通じて連携し、イベントの企画・運営を共に行うことで、地域の活性化と高齢者の生きがいづくりに貢献しています。また、所在地の自治会・町会とも良好な関係を築き、交通安全運動、ハロウィンイベント、歳末の夜警時の拠点提供など、地域行事にも積極的に協力しています。
さらに新たな取組として、若年性認知症支援相談窓口が運営する家族会・当事者会と連携し、敷地内の畑でさつま芋の栽培を開始しました。今後は収穫祭の開催を通じて、地域とのさらなる交流を図る予定です。
一方、シニアステーション田園調布西では、敷地内の畑で「野菜クラブ」が活発に活動しており、年間を通して多様な野菜を栽培しています。収穫した野菜はこども食堂への寄付や来館者への無償提供を行い、地域貢献と食育支援を推進しています。また、今年度からは職員が近隣中学校の園芸部の講師をボランティアで務めるなど、地域とのつながりをさらに深める取組も進めています。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。
介護予防支援においては、特別出張所併設や複数拠点の強みを生かし、ヨガ教室やフレイル予防講座などを数多く開催することで、包括が地域の方々となつなるとともに、地域の方同士のつながりも作っています。また「田園調布元気シニア・プロジェクト」のメンバーとして、せせらぎフェスでのブース出展やスタンプラリー開催の企画・運営に参加するなど、関係機関と連携しながら健康長寿の街づくり・多世代交流の推進に取り組んでいます。
個別支援においては、困難ケース支援、区長申し立て案件などで適切に地域福祉課と連携を図ることができています。
引き続き、地域全体のフレイル予防や見守り体制強化を図るとともに、多世代に向けた地域包括支援センターの認知度向上にも取り組んでいただきたいと思います。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

たまがわ

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

たまがわ圏域では令和5年現在で65歳以上の高齢者が全人口の約21.9%を占め、令和22年には24.6%と予想されています。ひとり暮らし高齢者や認知症高齢者の増加し見守りや支援体制の強化が必要と感じていますが、地域包括支援センターを知らない住民が多く、知っていても何をしているところなのか知らない方が多いと認識しています。そのため当センターでは、見守りさえあいコーディネーターを中心に地域活動へ積極的に出向き、地域に包括を知ってもらうこと、地域を知ること意識しています。民生委員や自治会の方、介護保険事業所や関係機関とも良好な関係を保ち、速やかな連携が可能となるよう日常から対面で話す機会も大切にしています。会議、会合等で顔を合わすだけでなく、毎回少しでも話しをすることを繰り返すことで信頼関係が構築され、地域で困った方がいれば気軽に包括へ相談できるとしてもらえるようになってきたと感じています。対象とする高齢者が増えるに伴い訪問診療や訪問看護といった医療従事者やヘルパー、介護支援専門員を始めとした支援の担い手の育成も必要不可欠です。特養、デイサービスの併設施設であることも強みと捉え介護関連に限らず、医療、看護、栄養といった実習生受け入れや研修開催で将来に向かって持続可能な制度維持に向けた人材育成にも力を入れています。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

当法人は組織的な取組として、その重要性について意識啓発と漏洩防止に以下のとおり努めています。
(1) 利用者等の自己に関する個人情報の開示を求める権利を保障することにより、個人情報に関する利用者等の基本的な権利の擁護と信頼される法人運営の実現を図ることを目的とし、個人情報の適正な管理に努めています。
(2) 職場内における個人情報の取扱いとして、パソコンの暗証番号化、パソコンディスプレイの覗き見防止に対応するためデスク配置を工夫することや台帳等の書類を盗難防止のため施錠できる書庫に保管するなどの措置を講じています。
(3) ケースワークにおける情報の共有について、個人情報の取扱いとして本人やご家族の承諾を得たうえで必要最低限としています。
(4) 個人情報漏洩時の損害保険に加入し、万一の事故にも備えています。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	なし			
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	あり	保健師等	令和7年8月1日から令和7年9月30日まで	1名

当法人は経営本部に人財課を設け、契約仕様上に求められる配置基準の適切な管理による人事・職員配置を行います。事業規模に応じた計画に基づき、適宜、採用を行っています。育成については、当法人の人財育成方針である「人財育成に対する考え方と研修体系（毎年度更新）」に基づき、法人独自のキャリアデザインを構築し、管理者に向けた研修や職層に応じた組織管理・マネジメント研修やリーダー研修、ケースワーク、介護技術の知識・技能研修等の専門職種対象研修を法人内で実施するほか、多様な福祉課題に対応できる研修や教育を実践しています。
当法人の地域包括支援センターは、毎月開催している所長会を軸に職員育成・確保に向けて課題を全体で共有します。さらに職種ごとの連絡会を通じて専門性の向上と課題の整理を図ることで、現場と組織力の両面を強化しています。当センターでも毎月定例のミーティングを開催し職員間の連携、法人職員意識の醸成にも努めています。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

地域包括支援センター職員の安全管理については、労働安全衛生法第66条に基づく年1回の健康診断、同法第66条の10に基づくストレスチェック制度の導入、さらに厚生労働省通知等を踏まえた熱中症予防対策を講じています。これらの取組は、職員の健康保持と業務継続性の確保を目的とした、法令に準じた適正な管理体制として整備しています。産業医に気軽に相談に乗ってもらうことができ、これまでに個別の相談にも応じてもらっています。
また、センターの設置・運営に関しては、厚生労働省通知「地域包括支援センターの設置運営について」（老計発第1018001号、平成18年10月18日）に基づき、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核的機関として、適切な体制整備を行っております。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

地域包括支援センターは、高齢者の生活支援・権利擁護・介護予防等を担う地域の中核機関として、住民との信頼関係のもとに運営されています。しかし近年、利用者やその家族等からの過度な要求、暴言、威迫的言動など、いわゆる「カスタマーハラスメント（カハラ）」が増加傾向にあり、職員の精神的負担や離職リスク、サービス提供の継続困難といった課題が顕在化しています。
当法人は、職員の安全と尊厳を守りつつ、地域住民への適切な支援を継続するため、職員向け研修の実施（ハラスメント対応スキル、記録の取り方、相談体制の周知）、対応マニュアルの整備（一次対応・管理者対応・外部連携のフロー化）、相談窓口の設置（内部・外部の両方を活用）、記録と証拠の保全（録音・記録・スクリーンショット等）、弁護士等専門家との連携（必要に応じた法的対応）、再発防止策の検討と職員ケア（事例検証と職場環境改善）などのカハラ対策を講じていきます。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

8月より保健師（看護師）の欠員が続いてしまい、職員の業務負担増と地域活動や訪問等で全員が出払ってしまう時間ができてしまうことを危惧していました。この間事務所で電話に応じるよう連携していましたが、10/1で採用ができ解消にむけて体制の再構築とスケジュール調整をしていきます。昨年、廊下と執務場の間に壁の造設工事が行われ職場環境が改善しました。これまで建物廊下との仕切りがなく話し声や行きの音がそのまま入ってきたため電話対応に支障があり、冷暖房の効きが悪いことが問題となっていました。窓口で相談に応じる際も会話がスムーズになり、相談内容も漏れにくくなったことはご利用者にとっても利点となっています。
昨年より取り組んだ休憩時間の確保について、所定休憩時間を確保できないことが続いてしまっていたことの改善に取り組み一定の成果を上げたが、ご利用者、サービス提供事業所等の都合に合わせた訪問を優先せざるを得ないこともあり、なし崩し的に戻ってしまっている。この状態が良いと思っている職員はおらず、ご利用者ファーストの精神で不満を言わずに業務遂行してくれる職員の気持ちに甘んじることなく継続して改善策を検討していきます。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

地域住民、ボランティア、医療・福祉従事者、行政、企業など、多様な主体が連携できる仕組みを作ることが重要です。定期的な交流会や研修会を開催し、情報共有と信頼関係の構築のため積極的に参加しています。大田区では、見守りキーホルダーの導入が進められています。全国にも広がっているこのシステムにより早期の対応が可能となっていることを実感しているため、今後も地域活動等での紹介や普及に取り組んでいきます。

社会福祉協議会、鶴の木特別出張所と定期的な話し合いをしており、地域の見守り活動支援にも資するため3つの元気塾をプラットフォームとして位置づけられないか検討を始めました。これまでの活動実績は「地域の通いの場」となっており、世話人の方の負担とならぬよう包括、出張所職員も後方支援をしながら形作りができればと考えています。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

当センターが関与しているいわゆる「家族会」は現在ありません。今年度、看護師を中心に立上げ構想がありましたが、看護師退職に伴い立ち消えとなってしまいましたが、地域の声や必要性に応じて再検討していきます。
当センターでは2つの認知症カフェを毎月開催しています。認知症カフェの開催目的である、認知症の方やそのご家族、地域住民が気軽に交流できる場を提供し、認知症に対する理解を深める内容で開催しておりますが、認知症に限らず介護の話ができる場として家族や認知症の方当事者の方にも紹介し参加いただいています。
早期発見、早期対応ということでは、職員が地域に出ていくことで職員自ら気付くだけでなく、地域の方からその場で相談を受けることも珍しくありません。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

地域包括支援センターには保健師、主任介護支援専門員、社会福祉士がいます。この3職種が連携し課題解決、支援展開していくことが基本ですが、8050問題や精神疾患といった複合課題は少なくありません。そのため医療機関、関連介護事業所、社会福祉協議会、行政機関など、多職種・多機関が連携して情報共有と協力を行うことが重要となっています。包括だけで支援できないケースでも多様な専門性を組み合わせることで複合的な課題に対して総合的な支援が可能となります。また、地域ケア会議の個別レベル会議や、重層的支援体制整備事業にある重層的支援会議により、より複雑かつ困難な課題も支援に道が開けることも可能なため活用しています。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

権利擁護を推進するため本人の意思を尊重すること（自己決定の尊重）、早期発見・早期対応、地域ネットワークの構築と連携、住民への啓発活動が大切と考えています。専門職としての価値観や考えを押し付けることなく、本人がどうしたいのか、家族がどうしたいのかを丁寧に確認し自己決定できるようにしています。そのため職員は各種研修への参加や自己研鑽により職員の倫理観と専門性の向上に努めています。
日々の地域活動や支援では、詐欺被害防止に効果のある自動通話録音機、これからの生活を考えることに役立つ老いじたく、判断能力低下に備えた（任意）成年後見制度等をその方の生活状況に合わせて案内し安心した生活が送れるようにしています。民児協や地域力推進会議では、区内包括で共有のあった詐欺の実例を紹介し情報提供と注意喚起にも力を入れています。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

介護支援専門員向けの研修は年2～3回開催するようにしています。研修内容は、介護支援専門員の声を反映したものとする他、地域の事業所や行政機関等に講師を依頼し日常業務に役立つ内容となることを意識しています。また包括の主任介護支援専門員が、地域の介護支援専門員が集まる場に参加することで顔の見える関係、相談を受けやすい関係作りをしています。新たに事業所を立ち上げた介護支援専門員に対して、他区での経験をお持ちではあるが大田区では初めてであったためケースの紹介だけでなく、プラン作成から担当者会議を含め大田区の制度や方法、一緒に地域支援を担う仲間となるよう並走支援しています。鶉の木地区には3つの元気塾があり、特別出張所と一緒に毎月行われるイベントの後方支援をしています。民生委員や自治会の方が多く参加されていることもあり、情報交換ができるだけでなく包括を知っていただく機会や地域活動支援にもなり支援が必要となる方を早く知ることもできます。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

今年度からこれまで調布地域で行われてきた医師会と共催の日常生活圏域レベルの地域ケア会議から包括単独主催の日常生活圏域レベル地域ケア会議を開催することとしました。今回は若年性認知症の相談窓口が併設していることを活用し「認知症」に焦点を当てて開催しました。地域住民向けを意識して開催しましたが周知、案内が不十分となり、想定より参加いただくことができなかったため今後の課題であると感じています。個別レベルの地域ケア会議は年1回程度の開催となっており決して多いと言えないことも自覚しており、個別レベルの積み重ねから日常生活圏域レベルの開催につなげることができるようにしていく必要があると考えています。重層的支援会議のこれまでの開催実績は1件で、現在そのケースは重層的支援会議対象ケースとして終結しています。今年認知症初期集中支援をたまたまとして数年ぶりに利用した支援がありましたので、複合課題、困難ケースのようなケースの内容によってチーム支援の一つとして活用していきます。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

生きがいを持ち、自分らしく地域で生活し続けることができるよう、多方面からの支援を行うことが大切で、そのためには介護予防と社会参加を軸にした包括的な取組が重要です。介護予防では、体操や認知症予防、栄養指導など介護予防教室の開催や、地域でのフレイルチェックより、早期に健康課題を把握し、重度化を防ぐ支援が必要です。また、理学療法士や作業療法士などの専門職と連携し健康状態に応じた支援を行うことも効果的です。社会参加の推進では、包括たまたまで作成したつながるマップを活用した地域サロンや趣味活動の場を紹介し、人とのつながりや役割を感じられるような機会となることを期待しています。特に、ボランティア活動への参加など、高齢者が地域で「支える側」として関われる仕組みづくりが、生きがいにつながると考えます。これらの取組を実効性のあるものにするためには、包括は地域に出向き顔の見える関係を基礎とし、地域住民や多職種、関係機関との連携が不可欠です。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

今年度は日常生活圏域レベル地域ケア会議を「みんなで話そう認知症」と題して、地域住民向けに認知症をテーマに開催しました。2024年認知症基本法が施行され、国をあげて認知症に対する施策が本格的に動き始めている中で、大田区でも条例制定に向けた動きがある中、地域にも新しい認知症観や認知症の方の地域共生への理解を深めてもらうため、包括としては地域課題の把握と専門職や関係機関との連携強化を目的とし一定の成果はあったと感じています。日常業務では、認知症サポーター養成講座やステップアップ講座開催を通して、認知症に対する理解を深め、支援の担い手育成をしています。また昨年8月には新たな認知症カフェ「千鳥のえんがわ」を立ち上げ認知症当事者やその家族が気軽に話をする場となっています。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

地域に出向くことを意識しています。3つある元気塾だけではなく体操教室といった地域活動は毎回参加し、地域情報を入手するとともに、包括で実施するイベントを案内しています。大田区が実施するイベントにも参加するようにしており、今年度はグランデュオ蒲田での自動通話録音機貸与、大田区民プラザで行われた見守りキーホルダー登録会で手伝いをさせていただきました。大森第七中学校で開催された鶉の木地区連合運動会、年明け開催予定の高齢者ふれあいフェスタといった地域イベントでは包括ブースを設けさせていただきましたPRの場とさせていただきます。担当エリア内外の小学校で開催されたサマースクールでは、高齢者疑似体験や認知症に関するミニ講座、ポッチャ体験等を行い高齢者だけに限らず広く包括を知ってもらうことも大切にしています。また、法人ホームページには、認知症カフェやフードドライブ、スマホ相談会といったイベントを載せることで定期的に発信しています。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

職員が働きやすい職場環境とすることに力を入れています。利用者支援を優先してきた結果として、昼休憩が所定時間取れないことが長く続きそれが当たり前となっていた風潮を変え、休憩時間を確保することに取り組みました。風通しを良くするために定期的な職員面談、席替えも行きコミュニケーションが円滑となるようにしています。特養、デイサービス併設施設であることの強みを活かした取組も行っています。実習生は医療・介護・相談関連の学校から多く受け入れており、実習目的に沿う範囲で包括だけではなく併設事業所内での実習時間を設け、より多くの現場体験ができるようにしています。専門性の地域還元として、特養から管理栄養士、デイサービス介護職員による体操教室といったように、普段はご利用者向けに提供している専門知識や技術を地域イベント等に出向くことも行っています。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。地域に積極的に出向き、地域イベントの参加や特別出張所との連携による元気塾の後方支援等を通じて、地域におけるセンターの認知度向上を図るとともに自治会町会、民生委員、関係機関との連携強化に取り組んでいます。日常生活圏域レベル地域ケア会議では、若年性認知症相談窓口が併設されている強みを活かし、認知症をテーマとして開催しました。また、個別レベル地域ケア会議は開催件数が低調ですが、他のケース会議等で関係機関との情報共有や検討を行っています。地域福祉課職員の自宅訪問等への同行については、区とセンターの役割に応じて必要なタイミングで実施できるよう、相互連携をお願いいたします。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

久が原

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

認知症の方を含めて引きこもりがちで地域とのつながりがない高齢者が増加し、自治会やシニアクラブに所属して地域活動に参加する方が減少している地域の現状があります。これを踏まえて、地域包括ケアシステムの要となる地域包括支援センター（以下、包括）の周知のため新しく案内チラシを作成し、地域のイベントである商店街の祭りや自治会の運動会等にできる限り参加して配布し、また随時積極的に配布しています。調布地区シニアクラブの演芸大会にスタッフとして参加し、包括の周知や高齢者の生きがいの支援を行っています。高齢者の体操、歌等の自主グループの支援継続や、地域福祉コーディネーターと連携し新しい体操グループの立ち上げを支援し、高齢者のつながりの場の充実を図っています。民生委員との勉強会・懇談会を実施し、地域高齢者の見守り支援に役立つよう介護保険の説明や、民生委員と包括との連携事例を挙げてグループワークを行い、さらなる連携強化につなげています。見守り推進事業者連絡会に参加した企業や配食業者と連携して包括主催の講座を実施し、高齢者の健康増進や生活維持に役立てています。認知症の分野ではアルツハイマー月間に合わせて、認知症マップの作り方講座を図書館・病院・調布地区他包括と共催し、その後高齢福祉課・若年性認知症相談窓口・文化センターと連携して展示を行い、認知症マップ作成の講師を要請する自主グループの立ち上げや活動支援を行っています。高齢者の個別支援では、地域福祉コーディネーターと連携し困難ケースの支援を行っています。日常生活圏域地域ケア会議では医療と介護・福祉の連携強化を目指し、医療・介護福祉従事者・行政関係者による高齢者の退院支援について情報共有と話し合いを予定しています。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

当法人は組織的な取組として、その重要性について意識啓発と漏洩防止に以下のとおり努めています。
（1）利用者等の自己に関する個人情報の開示を求める権利を保障することにより、個人情報に関する利用者等の基本的人権の擁護と信頼される法人運営の実現を図ることを目的とし、個人情報の適正な管理に努めています。
（2）職場内における個人情報の取扱いとして、パソコンの暗証番号化、パソコンディスプレイの覗き見防止に対応するためデスク配置を工夫することや台帳等の書類を盗難防止のため施錠できる書庫に保管するなどの措置を講じています。
（3）ケースワークにおける情報の共有について、個人情報の取扱いとして本人やご家族の承諾を得たうえで必要最低限としています。
（4）個人情報漏洩時の損害保険に加入し、万一の事故にも備えています。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	あり	保健師等	令和6年4月1日から令和7年2月3日まで	1名
	あり	規模加算職員	令和6年7月1日から令和6年11月17日まで	1名
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

当法人は経営本部に人財課を設け、契約仕様に求められる配置基準の適切な管理による人事・職員配置を行います。事業規模に応じた計画に基づき、適宜、採用を行っています。育成については、当法人の人財育成方針である「人財育成に対する考え方と研修体系（毎年度更新）」に基づき、法人独自のキャリアデザインを構築し、管理者に向けた研修や職層に応じた組織管理・マネジメント研修やリーダー研修、ケースワーク、介護技術の知識・技能研修等の専門職種対象研修を法人内で実施するほか、多様な福祉課題に対応できる研修や教育を実践しています。

当法人の地域包括支援センターは、毎月開催している所長会を軸に職員育成・確保に向けて課題を全体で共有します。さらに職種ごとの連絡会を通じて専門性の向上と課題の整理を図ることで、現場力と組織力の両面を強化しています。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

地域包括支援センター職員の安全管理については、労働安全衛生法第66条に基づく年1回の健康診断、同法第66条の10に基づくストレスチェック制度の導入、さらに厚生労働省通知等を踏まえた熱中症予防対策を講じています。これらの取組は、職員の健康保持と業務継続性の確保を目的とした、法令に準じた適正な管理体制として整備しています。

また、センターの設置・運営に関しては、厚生労働省通知「地域包括支援センターの設置運営について」（老計発第1018001号、平成18年10月18日）にもとづき、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核的機関として、適切な体制整備を行っております。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

地域包括支援センターは、高齢者の生活支援・権利擁護・介護予防等を担う地域の中核機関として、住民との信頼関係のもとに運営されています。しかし近年、利用者やその家族等からの過度な要求、暴言、威迫的言動など、いわゆる「カスタマー・ハラスメント（カハラ）」が増加傾向にあり、職員の精神的負担や離職リスク、サービス提供の継続困難といった課題が顕在化しています。

当法人は、職員の安全と尊厳を守りつつ、地域住民への適切な支援を継続するため、職員向け研修の実施（ハラスメント対応スキル、記録の取り方、相談体制の周知）、対応マニュアルの整備（一次対応・管理者対応・外部連携のフロー化）、相談窓口の設置（内部・外部の両方を活用）、記録と証拠の保全（録音・記録・スクリーンショット等）、弁護士等専門家との連携（必要に応じた法的対応）、再発防止策の検討と職員ケア（事例検証と職場環境改善）などのカハラ対策を講じていきます。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

所内での事例検討会の内容を1ケースのみの検討から複数ケースの検討に変更し、各担当の対応困難事例の概要・対応・方針を包括全体で検討する方法としました。それにより、各担当が複数の職員からタイムリーに意見を聞いて支援方針を考え、自身の力を養うことを目指しています。

当番制で行っている窓口・電話対応の担当回数を調整して業務量の平均化を行い、各職員が負担感を持たずに業務にあたるようにしました。新規採用職員がケースワークとコミュニティワークをどちらも大切に考え実践できるよう、先輩職員と一緒にイベント等の運営にも参加して業務にあたる体制をとりました。訪問、会議等の外出が滞りなく行えるよう、自転車の整備を二人一組で一か月ごとの担当制として開始しました。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

地域の自治会、シニアクラブ、民生委員の他、金融機関や商店街、配送事業者等の民間企業（事業者）を含めて、行政や介護サービス事業者だけでなく、地域に存在するさまざまな組織、人のつながり作りを意識して、地域イベントへの参加、地域包括支援センター主催の活動・イベントを行っています。又、地域のさまざまな組織との連携だけでなく、関わる方々からの個別のケース相談や周辺、近隣住民の相談ごとや心配な方々の情報提供などに対して丁寧な対応を行っています。今後も更に見守りをテーマに体制作りをしていく上で、「見守りキーホルダー」をツールとして認知度の向上、保持率の向上を目指していきます。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

昨年度末から継続して、家族介護者の会を月1回、地域の有料老人ホームの会議室を借りて開催しています。臨床心理士による個別面談と、エンカウンターグループ的なグループディスカッションでの介護の話やたわいもない話を通して、家族介護者の精神面での支援となっています。臨床心理士は地域の居宅介護支援事業所から紹介していただき、参加者の中には地域の介護支援専門員や民生委員もいらっしゃいます。全員が話しやすい10名以下の人数で、メンバーはリピーターが多く定着してきています。高齢者の当事者支援だけでなく、家族介護者支援も重要な視点として、相談業務の中で必要な家族への参加も促しています。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

担当している高齢者夫妻と精神的障害を持つ息子の事例を重層的支援会議にあげ、関係している支援者間で情報共有し、支援の役割分担をして対応方法を検討し、継続的に支援しています。また、重層的支援会議にあげるほどではありませんが対応に苦慮する事例については、適宜支援者会議を開きました。生活福祉課、地域福祉課等の各所管や、日頃の当事者と関わりの深い居宅介護支援事業所や居宅介護事業所、資源として関わる社会福祉協議会やJOBOTA、民間事業所等へ呼びかけ開催しました。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、おいじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

ひとり暮らし高齢者や高齢者のみ世帯には自動通話録音機について説明し、必要に応じて貸し出しを進めています。地域での包括主催イベントに消費者生活センターの相談員を講師として招き、特殊詐欺等の被害防止について普及しました。地域向けの法人事業部門の広報誌で、包括の記事として詐欺被害防止の内容を掲載しました。

個別ケースの対応の中で、必要に応じて区のおいじたく講座や「おた成年後見センター」窓口を案内して事業や制度の理解を促し、自己決定支援を行いました。成年後見申立てを行う家族がおらず、認知症の診断を受け自身での申立てができないケースでは、介護支援専門員、関係事業所、地域福祉課高齢者地域支援担当と連携し区長申立てを支援しました。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

今年度は年3回、管轄内の居宅介護支援事業所の事例検討・勉強会を開催します。昨年、参加者へ聞き取りして関心があった「身元保証」「生活保護」「虐待」をテーマに、現業で従事している社会福祉士・精神保健福祉士・ファイナンシャルプランナー・司法書士等や、生活福祉課・地域福祉課高齢者地域支援担当に講師依頼をしています。また、日頃から対応困難な事例は包括所内でも事例検討やミーティングで確認し、それを踏まえて居宅介護支援専門員と共に対応を考えていく立ち位置で、担当者会議の参加や日頃のやり取りをしています。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

担当する高齢者夫妻と精神的障害を持つ息子の世帯を重層的支援会議にあげ、関係している支援者間で情報共有し、支援の役割分担をして対応方法を検討し継続的に支援しています。

調布地域の医療と介護・福祉の連携をテーマにした日常生活圏域地域ケア会議を、年に一回「地域包括ケアの会」として実行委員会を立てて開催しています。医療・介護・福祉従事者に参加を募り、テーマに沿って講義やグループワークを行い、顔の見える関係作りと連携強化を目指しています。今年度は、昨年度の入退院支援に続き、退院支援をテーマとし、地域の病院の退院支援職員を招いて情報提供と、それを受けてのグループディスカッションを行う予定です。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

介護サービスの利用だけでなく、地域包括支援センター主催の体操教室や講座、イベントに参加していただくに留まらず、地域住民が主体となり地域で活動を行うグループの立ち上げを含めた支援を積極的に行っています。意図的な活動作りではなく、地域住民の方の自主性を尊重した上での支援が重要と考えています。

また、健康づくりの視点だけでなく生活の中での楽しみを得るための趣味的、文化的な活動の支援も行っています。今年度は年度始めから包括主催の体操教室を一つ増やすだけでなく、自主グループからの依頼に応じて増回の為の講師手配や会場確保、運営上の課題解決を支援しています。また、歌や編み物などの活動づくりを支援して、地域住民のやりがいや生きがいづくりの支援を行っています。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

調布地区6包括の認知症推進員と久が原図書館、都立荏原病院で、「ケアマフ（認知症マフ）の作り方講座」を共催しました。その後、ケアマフを広めるためのボランティア団体「あむあむ会」を立ち上げと活動を支援し、認知症の方、荏原病院治療中の方、施設利用者等へ編んだケアマフを寄贈する活動を展開しています。今後は「あむあむ会」が講師となり、ケアマフの普及と認知症の理解を深める講座を実施する方向となっています。

認知症サポーター養成講座では、講義だけでなく、認知症当事者の家族にゲストスピーカーとして認知症の方との生活や、その中で大切な視点をお話していただきました。さらに今年度は、地域の高齢者の集まりの場に出向き、認知症サポーター養成講座を実施しています。

また、月1回の認知症カフェ（オレンジカフェ）では、認知症サポート医の講義とシナプソロジー・エクササイズを行って予防的要素も取り入れ、今年度はグループでお話する時間も作り継続しています。

ステップアップ講座は、久が原図書館31名、一般向け30名定員で行いました。ステップアップ講座後の登録者であるチームオレンジ「ひとしづく」のメンバーは、昨年からの継続で荏原病院のアルツハイマー月間のイベントに協力し、参加者にチェックリストの実施やケアマフコーナーへの誘導をしていただき、2時間で51名の参加者が実際にケアマフを触り好評でした。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

今年度新たに包括の案内チラシを作成し、地域で機会があるごとに積極的に配布しています。

地域の商店街の祭りに参加し、民生委員児童委員協議会と同じブースで、福祉用具事業所の福祉用具展示と包括の周知活動を行いました。包括の案内チラシやパンフレット、包括主催事業のチラシ、見守りキーホルダーのチラシや介護保険の冊子を350部程配布。商店街の祭りであったため人通りも多く、子どもから高齢者まで幅広く声かけをして広報する機会となりました。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

自治会、シニアクラブ、自主グループ等、地域の高齢者の活動を支援し、機会を見ては活動の場に伺って顔の見える関係を作り、積極的に包括の案内チラシを配布して包括を知って利用していただけるようにしています。そのような場から得た、支援が必要な高齢者の情報が個別相談につながり、問題の早期発見や丁寧な対応につながっています。

地域の多機関連携による包括ケアシステムの実現を目指し、認知症マフの普及・編み方講師の育成を通じて図書館、病院、調布地域他包括、高齢福祉課、文化センター等と連携しています。広く多世代に認知症理解を普及して認知症になっても暮らしやすい町になるよう支援し、講師育成のボランティア団体の立ち上げを支援して高齢者が自主的に活動できる場ができています。さらに、希望する方々に作製した認知症マフを贈呈する活動も始まっており、認知症当事者・家族等の支援者の支援につながっています。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。

日常生活圏域レベル地域ケア会議として、田園調布医師会と地域包括ケアの会を開催しています。今年度は退院支援をテーマとして複数の医療機関に参加を呼びかけ、グループワーク等を行い、顔が見える関係性づくりにつながる会となりました。

認知症支援では、調布地域管内の認知症支援推進員等と連携し、ケアマフ（認知症マフ）を制作するボランティア団体「あむあむ会」の立ち上げ及び活動を支援し、徐々に活動の範囲が広がっています。

個別支援にあたっては三職種の専門性を活かしチーム支援体制を強化するとともに、地域包括支援センターがさらに地域に根付いた相談窓口となるよう、引き続き地域の幅広い世代へ向けた周知活動をお願いいたします。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

上池台

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

- ・法人として中期経営計画をたて目標及び方向性を示している。
- ・包括としては、『おおた高齢者施策推進プラン』における各圏域の状況(地域カルテ)を念頭に『機能アップ3か年計画』や事業計画を作成し包括業務に当たっている。
- ・毎月、地域力推進会議や民生委員児童委員協議会に参加し、包括周知や地域の状況や活動など把握している。
- ・ひとり暮らし登録者名簿を活用した『生きいきレポート』を実施して、熱中症予防の勧奨や包括周知を行っている。
- ・地域の民生委員児童委員、介護支援専門員、社協、出張所、高齢福祉課との『雪谷地区地域連携懇談会』(日常生活圏域レベルの地域ケア会議)を年2回開催している。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組(法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入)

- ・法人の「個人情報保護に関する誓約書」「ソーシャルメディア等利用に関する誓約書」を記載し、法人全体として適切な取り扱いに努めている。
- ・入職研修で個人情報の取り扱い及び、守秘義務について個人情報保護規定に基づき研修を行っている。
- ・法人として、6包括合同での研修会も行っているほか、区、外部研修などにも積極的に参加している。
- ・地域包括支援センターが保管する利用者台帳等の紙媒体は書庫等の什器に保管、施錠管理している。
- ・台帳一式に関しては、外部への持ち出し制限をかけており、やむを得ず一部を持ち出す場合は、センター長等の確認、返却を徹底している。
- ・情報セキュリティ対策として事業所内のパソコンについては、パスワードの設定、重要データファイル等の使用制限、不正アクセスの制限、ウィルス対応ソフトによる対応等を行っている。
- ・その他、窓口で申請書を受け付けた場合、申請書の紛失及び処理し忘れないよう、専用のクリアファイルに入れ対応している。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況(令和6年度)	あり	保健師等	令和6年4月1日から5月31日まで 令和6年7月1日から9月30日まで	1名
	あり	機能強化対応職員	令和6年5月1日から5月31日まで 令和6年7月1日から7月31日まで	1名
	あり	規模加配職員	令和6年11月1日から令和6年11月13日まで	2名
	あり	規模加配職員	令和6年11月1日から令和6年12月31日まで	1名
欠員状況(令和7年4月1日から10月31日まで)	あり	保健師等	令和7年7月8日から令和7年9月30日まで	1名

- ・法人として円滑な事業運営を行う為、職員の適正配置に努めている。
- ・人材確保として、法人内で相談経験のある職員や資格者で地域ケア体制構築に積極的に努力する人物の配置換えを行っている。
- ・法人内異動が困難な場合は、速やかにハローワーク、人材紹介業者等、外部機関の協力のもと職員確保を行っている。
- ・「地域包括支援センター職員研修」実施要項を定め「新人研修」「センター内研修」「6包括合同研修」を行っている。
- ・委託事業にかかわる職員としての職業倫理、心構え、相談員としての知識等を習得するよう心掛けている。
- ・積極的に外部研修へ参加し幅広い知識の習得に努め、職員全員のスキルアップを図っている。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

- ・法人によりストレスチェック制度実施規定を定めている。
- ・年1回、厚生労働省の「ストレスチェック実施プログラム(標準版)」を用いて職員のストレスチェックを実施している。
- ・希望者には医師面談も実施し対応している。
- ・法人内にはメンタルヘルス相談窓口も設けてあり、職員の相談に対応している。
- ・その他、メンタルヘルス関係の研修等、法人により実施されている。
- ・人事面談時に困りごとなどを聞き取るようにしている。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置(予防や対応体制の状況)について

- ・法人によりカスタマー・ハラスメント規定を定めている。
- ・問題が生じた場合の対応も含め区の研修等への参加を行っている。
- ・介護予防ケアマネジメントにおいては、契約書の別紙に明記し対応。
- ・必要に応じて大田区総務課の弁護士相談など活用するようにしている。
- ・カスタマー・ハラスメントに関するポスター等も掲示し周知に努めている。

Q6. センターの業務改善(窓口対応・職場環境等)について

- ・6包括合同で業務事務改善部会を設け活動している。
- ・昨年度は新人研修内容の見直しを行い、今年度は災害時等の備蓄品の検討・見直しを予定している。
- ・包括上池台としては相談記録の重層システムへの移行に伴い『記録改善部会』を組織しF-SOAIIPの研修を月1回行っている。
- ・職場環境については、ICTの一環として社内ツールを活用し管理と共有を行っている。
- ・様々な業務を行う上で業務担当割表を定め、適材適所業務遂行が出来るよう努めている。
- ・介護予防プランにおいても、担当者がわかるよう管理プランに偏りが無いよう工夫している。
- ・窓口相談等、様々な相談のある中、朝のミーティングや会議においてケース共有を行っている。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

- ・認知症サポーター養成講座や認知症ステップアップ講座を開催し認知症の理解を深めチームオレンジつながる活動を企画している。
- ・見守りささえあいコーディネーターを中心に見守り推進事業者連絡会で地域の見守りについてグループワーク等を行っている。
- ・絆サポーター養成講座を開催して絆サポーターの養成に努めている。
- ・地域のお祭りやイベントなどで見守りキーホルダー登録会を開催して登録率の向上に努めている。
- ・『大森十中避難所運営会議』に参加して地域での防災対応について協議している。

Q8. 家族介護者支援について(早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等)

- ・地域の住民が開催する『フレンズカフェ』(家族会)に月1回参加して情報共有を行っている。
- ・遠方に住む家族からの相談も多く、夕方や土曜日の訪問など柔軟に対応するよう心掛けている。
- ・多世代、多重問題ケースは地域福祉課と相談した上で目的に合わせて『重層的支援会議』、『関係者会議』、『地域ケア会議』で検討している。
- ・介護休暇のチラシを掲示して来所した家族に広報している。
- ・包括の窓口が閉まっている夜間、日曜、休日などは転送電話に繋がり24時間連絡できる体制を整えている。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

- ・11月に多職種合同による相談会『まちかど相談室』(参加者:ジョボタ、サボタ、フラットおおた、こころの健康相談、社協)と連携した相談会に参加する。
- ・調布地区法人協の協力してフードドライブで集めた食品を『幸せのおすそ分け会』(フードパントリー)で配布して生活困窮者となつながら取組に参加する。
- ・社協、出張所、包括で連携した『(仮称)雪谷地区プラットフォーム』を企画している。
- ・地域の民生委員児童委員、介護支援専門員、社協、出張所、高齢福祉課との『雪谷地区地域連携懇談会』(日常生活圏域レベルの地域ケア会議)を年2回開催している。
- ・多世代、多重問題ケースは高齢者地域支援担当と相談した上で目的に合わせて『重層的支援会議』、『関係者会議』、『地域ケア会議』で検討している。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

- ・見守りキーホルダー登録会などで自動通話録音機も申請できるようにしている。
- ・区、社協の研修に参加して職員の知識向上に努めている。
- ・『雪谷地区地域連携懇談会』（日常生活圏域レベルの地域ケア会議）の中で消費者生活センターに依頼して『消費者被害』のセミナーを開催した。
- ・2、3月に『老いじたくセミナー』、『成年後見制度』のセミナー企画。
- ・消費者被害ケースでは高齢者地域支援担当と相談した上で消費者生活センターや警察などに相談しながら進めている。
- ・社協主催の権利擁護検討会議に参加して助言をもらった。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

- ・年2回、雪谷地区の介護支援専門員を集めて『けあまねっと』を開催して情報共有や連携強化を図っている。
- ・地域の介護支援専門員から困難、虐待ケースの相談を受けた際は部署内で対応を検討し協働できるようにしている。
- ・洗足区民センターにて体力測定会を開催してフレイル状態の早期発見に努めている。
- ・町会、自治会、シニアクラブでの会合などで『さあにぎやかに健康作り』のパフレットを活用してフレイル予防の周知・啓発に努めている。
- ・介護予防や自立支援の意識向上のため月1回、洗足区民センターにて月1回『骨盤底筋体操』を行っている。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

- ・毎朝、朝礼時にケース会議を行い地域ケア会議や重層的支援会議への提出を検討している。
- ・個別ケースの地域ケア会議は年4回（困難2回・自立支援2回）を予定している。
- ・地域の民生員児童委員、介護支援専門員、社協、出張所、高齢福祉課との『雪谷地区地域連携懇談会』（日常生活圏域レベルの地域ケア会議）を年2回開催している。
- ・重層的支援会議に2件ケースを提出している。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

- ・毎年、雪谷地区にある通いの場等を集約した情報誌「雪谷お役立ちガイド」を作成して地域住民へ配布している。
- ・町会、自治会、シニアクラブでの会合などで『さあにぎやかに健康作り』のパフレットを活用してフレイル予防の周知・啓発に努めている。
- ・介護予防や自立支援の意識向上のため月1回、洗足区民センターにて月1回『骨盤底筋体操』を行っている。
- ・洗足区民センターにて体力測定会を開催してフレイル状態の早期発見に努めている。
- ・地域リハビリテーション事業を利用した体力測定会や地域ケア会議を開催している。
- ・月1回、ウェルシア薬局にて『くるるの会』を開催して地域住民の交流の場としている。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

- ・認知症カフェ「オレンジカフェ和の輪」を月1回開催。毎月、内容の違うプログラムを企画し参加者の満足感を高めるように取り組んでいる。
- ・認知症サポーター養成講座を年1回開催して地域住民への理解を深めるように努めている。
- ・調布地区全体で地域住民向けのステップアップ講座を11月に開催する。
- ・調布地区全体で9月に荏原病院でのイベント（ケアマフの展示、チームオレンジによるチェックリスト、排便セミナー）を行った。
- ・企業向けの認知症ステップアップ講座（UFJ銀行長原支店、山王リハビリステーション）を開催予定。
- ・荏原病院が主体の『荏原病院東京都地域拠点型認知症疾患医療センター連携協議会』へ参加してMCIの検診などを行っている。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

- ・10月に大田桜台高校にて『高齢者の理解』というテーマで高校2年生150名へ講演を行い包括のPRを行った。
- ・社協と協力して小学校向けの『福祉体験授業』に参加して高齢者の理解を深めることができた。
- ・洗足区民センターで行われる『さくら祭り』に参加して多世代に向けた相談会を企画している。
- ・法人のHP、インスタグラム、YouTubeで包括事業の案内を行い幅広い層へPRしている。
- ・11月に多職種合同による相談会『まちかど相談室』（参加者：ジョボタ、サボタ、フラットおおた、こころの健康相談、社協）と連携した相談会に参加する。
- ・調布地区法人協の協力してフードドライブで集めた食品を『幸せのおすそ分け会』（フードパントリー）で配布して生活困窮者とつながる取組に参加する。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

- ・11月に多職種合同による相談会『まちかど相談室』（参加者：ジョボタ、サボタ、フラットおおた、こころの健康相談、社協）と連携した相談会に参加する。
- ・調布地区法人協の協力してフードドライブで集めた食品を『幸せのおすそ分け会』（フードパントリー）で配布して生活困窮者とつながる取組に参加する。
- ・社協、出張所、包括で連携した『（仮称）雪谷地区フラットホーム』を企画している。
- ・雪谷地区では8050問題に起因した家族問題が多発しており職員も苦慮する状況がある。早期にケース発見、介入ができるような相談会や多世代の集まれる居場所作りなどに注力をしていきたい。

区コメント

調布地域管内で高齢者人口が最も多い地区ですが、日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。地域住民や民間企業等に対しステップアップ講座を開催し、地域における認知症への理解促進を図るとともに、教育現場での講演等や地域イベントを通じて多世代へのセンターの周知啓発活動を積極的に行っています。また、個別支援においては、支援困難ケースや区長申し立てが必要なケース等について地域福祉課と連携を図り、適切な支援を行っています。センター長の交代がありました安定した運営を継続できています。また、保健師等の補充に時間を要した等課題がありましたが、今後も三職種がさらに専門性を発揮するために職員の適正配置に努めていただきたいと思います。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

千束（田園調布医師会）

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

担当する千束地域は高齢者を含めた人口、高齢化率は、ここ数年大きな変化なく推移している。路線バスがない等の交通の不便さ、坂道が多いとの地理的要因から外出の困難性があるが、昨年1月のセンター移転に伴うシニアステーションの併設により、アクセス性は向上したと思われ、新規含め相談件数が増加している。移転により同所での民生委員や自治会、出張所との会議体も増え、以前に増して身近に連携しやすい関係強化が進んでいる。あわせて、シニアステーションを通じて地域の人材（ボランティア等）や閉じこもりがちな高齢者への呼びかけに繋がっている。また、多職種連携として運営法人である医師会会員である地域かかりつけ医や近隣医療機関、介護支援専門員をはじめとした介護サービス事業者と「顔の見える関係」強化へ日常圏域レベルの地域ケア会議や勉強会、懇親会等を行っている。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

「大田区個人情報の保護に関する法律施行条例」「大田区地域包括支援センター業務マニュアル」に則って個人情報を取扱っている。総合相談の記録として「高齢者総合相談台帳」への記録から重層的情報共有システムへの移行をすすめ、介護予防支援としてのプラン作成は引き続きカナミックシステムを活用。Web会議についても「大田区地域包括支援センターWeb会議実施手順」により実施。情報セキュリティ事故があった際は速やかに大田区へ報告として「個人情報等に係る事故発生時初動チェックシート」を提出。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	あり	予防対応加配職員	令和6年4月1日から令和6年5月31日まで	1名
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

求人についてはハローワークや有料人材紹介業者を利用。職員の定着へは日常の業務（個別ケース・各種会議等）を全職員間で共有し、必要時に複数で担当する等の対応を行った。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

年に1回、センター長が職員と面談機会を設け、業務を問わず悩みや職場環境、今後のキャリア意向への聞き取りを行った。また、メンタルヘルス関連の研修等への積極的参加を促している。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

センター窓口カスタマーハラスメントのポスター掲示啓発。相談窓口や電話での対応は職員交替やセンター長による対応等も出来るが、訪問の場合は2名以上での訪問対応も試みる。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

窓口が併設シニアステーションと一体のため、ナーバスな相談内容によっては相談室等での別室対応を行う。土曜が職員1名体制のためセキュリティに不安が残る。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

既存の町会・自治会や民生委員とは平時から連絡を取り合い、可能な範囲で情報のフィードバックに努めている。日常圏域地域レベル会議を通じて地域の医療機関（病院や薬局等）、介護サービス事業所とも「顔の見える関係づくり」を強化、地域とも連携して見守りネットワークの構築を進めている。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

上記の地域・地縁関係の他、家族介護者の会も開催、介護の重度化やその弊害を防げるよう介護者・家族へ早期情報収集や積極的なアプローチに努めている。法人医師会員は勿論、地域の医療機関へも同様の啓発を行う。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

高齢者でなくとも、ワンストップで一旦相談を受け止め、障害や精神分野とも連携、経済的な課題等も含め重層的な支援体制の構築やチーム支援に努めている。課題として精神疾患または疑いのある家族との複合課題を抱える世帯へはセンターやケアマネジャー等の高齢分野の負担が高く、SOSを出さない（感じていない）方への積極的な介入が求められる。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

見守りキーホルダー登録や自動通話録音機貸与の啓発を積極的に行い、疑い含む被害・未遂があれば地域や介護事業所等と情報共有。成年後見制度については必要に応じて成年後見センターと連携、その他の権利擁護について専門職等と検討。また、元気なころからの「老いじたく」意識づけへ啓発活動を推進。肌感覚としては「まだまだ自分は」との思いが強い方が多く、今後の課題と感じている。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

予防プラン委託だけに留まらず、要介護認定者のサービス担当者会議や相談にも応じ、助言・指導を行う他、定期的に地域の介護支援専門員と意見交換の場や合同の勉強会を行っている。介護予防・自立支援についてはシニアステーションのプログラムへの勧奨・参加、社会資源活用を通じて啓発に努めている。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

日常生活圏域レベル会議としては「千東地域包括ケアの会」や「民生委員との懇談会」（年3回）を実施、地域課題を多職種・区民と情報共有、検討を行っている。（課題として、区施策等への提言まではなかなか至らず）近々では個別レベル会議は開催しておらず、今後地域の介護支援専門員等へも呼びかけ、またセンター内でも取り上げていきたい。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

大田区の総合事業や介護予防給付を利用する際に具体的・現実的な目標設定を高齢者自身にしてもらい、取組状況を事業者とともにモニタリング・効果を測っていく。また、インフォーマルな社会資源も活用し、身体的なものだけでなく「自立した生活」を目指し、支援事業者や協力者とも意識の共有を図っていく。自立を阻害する地理的・物理的な要因については地域ケア会議での検討課題としている。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

金融機関や小中学校、一般区民向けに認知症サポーター養成講座を行う等、認知症についての啓発活動～見守りへの理解を進めている。また、オレンジカフェ含め、地域の認知症サポート医やオレンジドクターとも随時相談するが、初期集中支援チームは稼働していない状況。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

町会・自治会へは掲示板・回覧板でイベント（認知症サポーター養成講座やオレンジカフェ等）を案内、また地域の商店街や金融機関へのリーフレット配布等、地域力推進会議や民協定例会でも活動報告している。定例として、千東いこいの家や隣接保育園と意見交換会を開催している。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

課題を発見するための地域診断、地域や専門職との課題共有として集合住宅の未把握者、75歳アンケート等を行っている。結果を民生委員や日常圏域地域ケア会議にて報告、検討の課題としている。各センターで感じている課題やその解決の方向を検討する場があってよいのではないか？認知症・見守り・事務改善の専門部会で検討されても、最終的には大田区が決定権を持っているので積極的な姿勢や議論に至っていないと感じる。

※以下、シニアステーション事業を実施している地域包括支援センターのみ記入

Q17. 地域包括支援センターとシニアステーションの連携について

プログラムによっては元気高齢者～要介護高齢者までと幅の広い利用者となっており、どちらかが先に関わることで互いに必要な支援やプログラムに繋げやすくなっている。

Q18. 地域のニーズや利用者特性に合わせたプログラムの企画について

千東の場合は消費者被害や啓発的な講座プログラムは人気がなく、運動・体操系、歌唱・音楽関係に人気が高い。また、手作業プログラムも人気が高いが、視力等、身体的な問題で一部介助が必要な方もいる。

Q19. 利用者同士の交流や世代を超えた交流の場としての取組について

シニアステーションプログラムの他、地域のコミュニティカフェとして民生委員主催で「Cafeひなたぼっこ」を開催。高齢者に限定せず、誰もがフラッと立ち寄れる場所として月1回開催、その中でシニアステーションのプログラムでの講師に繋がったりしている。併設している小学校や放課後ひろば、近隣保育園等と多世代交流が図れるとよいと検討中。

Q20. シニアステーションの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

手芸等のプログラムの多さ、出張所併設であり、参加者が多い際は会議室を利用させてもらうこともあり。利用者は元気な方も多く、シニアステーションでなくともいい方（一般のスポーツクラブや有料教室）が集中気味なことは危惧している。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。
特別出張所及びシニアステーションと併設している強みを活かし、民生委員や地縁団体との連携を密に図るとともに、シニアステーションのプログラムへの関わりやコミュニティカフェの運営など独自の活動を展開しています。
また、地域包括ケアの会（日常生活圏域レベル地域ケア会議）などを通じ、地域の医療機関や介護事業者との連携を図るための活動に注力しています。個別レベル地域ケア会議の開催件数が低調であることから、ケース会議として開催している案件を個別レベル会議として扱うことなどを提案いたしますが、ご検討のほどお願いいたします。
引き続き、地域住民のニーズを把握し、関係機関や地域住民等と連携しながら、区とともに地域課題の解決に向けて取り組んでいただきたいと思います。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

六郷

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

- ・六郷特別出張所管内の高齢者人口は16,883人、高齢化率は24.9%で区内で2番目に高い。内4割は単身高齢者となっている。
- ・地域ケア会議（個別レベル、日常生活圏域レベル）を実施し、地域課題の把握と解決に向けた取組を行っている。
- ・介護支援専門員と民生児童委員との連絡会を年1回開催し、地域の高齢者や社会資源についての情報交換をしている。
- ・多機関による相談会「まちかど相談室」を年1回開催し多職種と連携している。
- ・重層的支援会議や社協地域福祉コーディネーター主催の居場所プロジェクトに参加し、地域の課題把握と多職種と顔の見える関係づくりを行っている。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

- ・法人：個人情報保護に関する区の取り扱い方針に従って、センターが個別情報保護マニュアル（個別情報保護方針）を整備し、法人全体で適正な取り扱いをしている。
- ・事業所：台帳は基本的に持ち出さず、どうしても持ち出さなければならない場合は持ち出し簿を付けてチェックしている。
- ・事業所：台帳をはじめとした個人情報の記載のある書類は、すべて鍵のかかるキャビネットに収めており、始業後に鍵を開け、就業後に鍵をかけて保管している。
- ・事業所：FAXは名前を消す。送信する際は番号を指さし確認している。
- ・個人：事業所の外では個人情報につながる話は一切しないよう徹底している。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	なし			
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	あり	予防対応加配職員	令和7年4月1日から令和7年8月31日まで	2名

- ①人“財”確保：円滑な事業運営を行うため職員の適正配置に努め、法人内で相談員経験のある職員や有資格者で、地域包括ケア体制構築に積極的に努力する人物の配置換えを行っている。法人内異動が困難な場合は、速やかにハローワーク等、外部機関の協力のもと、職員確保を行っている。
- ②職員研修について：「地域包括支援センター職員研修」実施要綱を定め「新人研修」「センター内研修」「6包括合同研修」を行う。委託事業に携わる職員としての職業倫理、心構え、相談員としての知識等を習得する。積極的に外部研修に参加しスキルアップを図っている。
- ③人事考課制度の実施：職員の業務目標の多制度、姿勢、及び発揮した能力を考課するものとして、かつ人“財”育成を目的として人事考課を行っている。職員とのコミュニケーションを図り、各職員が抱えている課題を聞き取り速やかに対応している。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

- ・年1回ストレスチェックを実施し、希望者には医師面談を行っている。
- ・課長をメンタルヘルス推進担当者としてメンタルヘルス相談窓口を周知している。
- ・6包括合同でメンタルヘルス研修を実施し、参加した職員からセンター内で伝達研修を行っている。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

- ・法人がカスタマーハラスメント防止および苦情処理に関する規則に関する規則を策定し、職員に周知している。
- ・契約書別紙に、カスタマーハラスメント防止に関する規定を載せている。
- ・大田区が作成したカスタマーハラスメント防止に関するチラシを掲示し、事前防止を図っている。
- ・職員がカスタマーハラスメントを受けた場合は速やかに地域福祉課に相談し、対応策を検討している。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

- ・朝礼で申請書の出し忘れのチェックやケース共有・対応策の検討を行い、サイボウズを活用して遅番や休みの職員とも共有している。
- ・役割分担表を作成し、予防プラン職員の担当数を把握して偏りのないよう調整している。
- ・F-SOAIIPを活用して記録を入力している。
- ・交換便送付簿の色を変えて、間違えないよう配慮している。
- ・受け付けた申請書を入れるファイルを作成し、台帳はトレーに入れている。他の書類と混ざらないよう、申請漏れがないよう配慮している。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

- ・認知症サポーター養成講座は単独で2回、蒲田地区7包括合同では小学生向けに1回開催し、認知症についての理解を深めた。また認知症ステップアップ講座は小学生向けに1回、一般向けに1回開催し、認知症当事者からの話を聞き、何ができるのかを考えてもらう機会を作った。
- ・南六郷二丁目町会が行っている見守り活動「ご縁ネット」の報告会に参加し、地域の高齢者の状況を共有し今後も連携していく予定。
- ・六郷小学校4年生に向けて高齢者疑似体験を提供し、高齢者の理解を深めた。
- ・個別レベル地域ケア会議に参加した地域住民や民生委員、大家、不動産屋、薬局等に包括を知ってもらい、何かあれば相談に来てもらえる関係づくりができた。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

- ・介護休業や仕事と介護の両立支援、介護家族会のチラシを掲示している。必要な人には渡している。
- ・職員が輪番制で夜間休日は携帯電話でセンター宛の電話に対応している。
- ・家族からの介護相談を受ける際は、高齢者のみならず家族全員をクライアントとしてとらえてアセスメントを実施、家族に支援が必要な場合は適切な窓口を紹介したり、必要に応じて同行している。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

- ・包括だけでは完結しない相談は重層的支援会議にかけるよう、地域福祉課に積極的に働きかけている。重層的支援会議に間に合わないケースは関係者会議を開催し、多機関と支援方針を検討している。
- ・「まちかど相談室」では社協、JOBOTA、SAPOTA、フラットおおた、シルバー人材センター、キッズな六郷、六郷特別出張所、蒲田生活福祉課との協働して、どこに相談したらいいかわからない相談を気軽に受けられる機会を作っている。
- ・民生委員と介護支援専門員の連絡会でヤングケアラーについての講義を行い、理解を促進した。
- ・包括では対応できない相談者に他機関を案内する際は、まず他機関が相談に応じることができるかを確認したうえで情報提供をして、きちんとつながるように配慮している。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、おいじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

- ・民児協に参加し、各包括から寄せられた詐欺情報を要約して伝えている。
- ・地域向け講座「六郷学び舎」にて蒲田警察署による特殊詐欺被害防止の講義を行う予定。
- ・おいじたくに関する情報提供はコーナーを作って掲示している。
- ・見守りキーホルダーの登録・更新、各種申請を受け付ける際に固定電話を持っている方には自動通話録音機貸し出しの案内をしている。
- ・判断力の低下した利用者に対しては成年後見制度や地域権利擁護事業を説明し、10/31までに本人情報シートは3件、弁護士相談同行は1件行っている。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

- ・六郷介護支援専門員連絡会を年4回開催し、包括からの情報提供を行っているほか、事例検討やグループワークを取り入れて横のつながり強化を図っている。
- ・日々の介護支援専門員からの相談には丁寧に対応している。必要に応じて同行訪問やサービス担当者会議へ参加している。
- ・介護予防に関するパンフレットを掲示、いろいろ食べポのチェックリストの活用、口から始める健康講座や介護予防講座を周知している。
- ・地域住民や自主グループからの相談に応じて、介護予防に関する情報提供や講師の紹介を行っている。地域住民の活動を自主化に導いた。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

- ・日常生活圏レベル地域ケア会議は今年度も開催予定。昨年度は高齢者の孤立防止を目指して包括周知の方法を話し合い、見守りキーホルダー登録会を町会と連携して開催することとなり、今年度開催した。
- ・重層的支援会議や関係者会議はQ9に同じ。
- ・個別レベル地域ケア会議では、主に自立支援を中心に行っている。そのほか、金銭管理ができない困難ケースや生活援助中心型のケースも検討した。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

- ・六郷小学校のわくわく教室でタカラ探検隊と連携し、小学生に昔遊びを教えた。その関係で小学校からタカラ探検隊に今後の子どもたちへの関わりについて打診があった。
- ・自主グループ支援について。蒲田地区包括で男性の居場所支援として「男たちの交流会」を開催するとともに、センター掲示板に男性の居場所特集を作った。
- ・パークハイツ多摩川の住民有志の相談を受け、体操グループを自主化に導いた。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

- ・認知症サポーター養成講座、認知症ステップアップ講座についてはQ7に同じ。
- ・認知症カフェ「笑顔の会」は毎月開催し、参加者に認知症があってもなくても地域で生活できる意識付けを行っている。
- ・「笑顔の会」をチームオレンジとして登録予定。
- ・9月のアルツハイマー月間には六郷図書館と連携し、認知症に関するイベントを開催した。
- ・大田区主催のグランデュオ蒲田でのイベントに協力した。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

- ・小学生向けの高齢者に関する講座で、包括についての講義を行った。
- ・南六郷二丁目町会のふれあい祭りに参加し、見守りキーホルダー登録・更新会を行った。
- ・六郷地区自治会町会連合会主催の「ふれあいフェスタ」に出展、多世代に向けた催しを行っている。
- ・法人ホームページ、包括活動のブログや体操の動画を載せている。またInstagramを活用して、幅広い世代に包括について発信している。
- ・若い世代も参加できる体験型講座「六郷学び舎」を開催している。実際に「学び舎のファン」と称した50代の参加がある。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

- ・見守りキーホルダーを持たない高齢者に対しては積極的に登録を勧めている。特に窓口対応時にはほぼ登録を勧めている。
- ・六郷地区の情報誌「お役立ちガイド」を毎年4月に発行し、相談業務に活用している。
- ・ヒヤリハットを共有し、業務改善に速やかに反映してミスのない業務を目指している。
- ・チームで相談対応するために、サイボウズを使っての情報共有、台帳にメモを貼る、経過記録の「今後の方針」に簡潔に次に行う業務を書いて、分かりやすい引継ぎを工夫している。
- ・民生委員とは常に連携を図っている。定例民協に参加するほか、ひとり暮らし登録者については、新規に受け付けた場合や、入院や入所をしたことを把握した際には連絡を入れるよう心掛けている。また地区別に懇談会を開催し、情報共有をしている。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。
六郷地区は複合課題を抱えた困難事例の多い地域性ではありますが、地域ケア会議や重層的支援会議、法律相談等を活用し、様々な視点から支援方針を検討できるよう工夫しています。緊急性の高い事例に対しても早急、かつ、きめ細やかな支援を行い、区への報告・相談も適切に行っています。
また、事務処理のミス防止策や職員間連携の工夫、他機関へのスムーズな引継ぎなど、事務改善及び区民サービスの向上に取り組んでいます。
引き続き、地域団体との連携や多世代へのアプローチを通じて地域とのつながりを強化するとともに、地域包括支援センターの認知度向上に向けたさらなる取組みに期待します。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

西六郷

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

- ・六郷特別出張所管内の高齢者人口16,883人（内西六郷は4,972人） 高齢化率24.9%区内で2番目に高い。内4割は単身高齢者となっている。
- ・地域ケア会議（個別・日常生活圏域レベル）より、地域課題の把握と解決に向けた取組を行っている。
- ・民生児童委員と介護支援専門員との連絡会を開催しており、主に地域の高齢者や社会資源などについての情報交換をしている。
- ・多機関による相談会（まちかど相談室）を年1回開催し、多職種と連携している。
- ・重層的支援会議や社協主催の居場所プロジェクトに参加し地域課題を把握・多職種との顔の見える関係づくりを行っている。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

- 法人：**「個人情報保護に関する誓約書」「ソーシャルメディア統利用に関する誓約書」を作成し、法人全体として適正な取り扱いに努めている。また、入職研修で個人情報の取り扱い及び守秘義務について個人情報保護規定に基づき研修を行っている。
- 事業所：**センターが保管する利用者台帳等の紙媒体はキャビネットに保管、施錠管理をしている。また、FAXで個人情報を送らず郵送、やむを得ずFAXの際は黒塗り・送信機に連絡先を事前登録して送るようにしている。
- 台帳を極力持ち出さない、やむを得ず一部を持ち出す場合は持ち出し簿を活用し、センター長等の確認・返却の徹底をしている。**
- 職員間：**事務所以外の場所で利用者やその家族につながる個人情報の話をしないよう徹底している。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	あり	予防対応加配職員	令和7年2月1日から令和7年3月31日まで	1名
	あり	社会福祉士等	令和7年3月1日から令和7年3月31日まで	1名
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	あり	規模加配職員	令和7年9月1日から令和7年9月30日まで	1名

- ①人財確保：円滑な事業運営を行うため、職員の適正配置に努めている。法人内で相談員経験のある職員や有資格者で、地域包括ケア体制構築に積極的に努力する人物の配置換えを行っている。法人内移動が困難な場合はハローワーク等、外部機関の協力のもと、職員確保を行っている。
- ②職員研修について：「地域包括支援センター職員研修」実施要綱を定め、「新人研修」「センター内研修」「6包括合同研修」を実施。委託事業に携わる職員としての職業倫理、心構え、相談員としての知識等を習得。また、積極的に外部研修に参加し、職員全員のスキルアップを図っている。
- ③人事考課制度：各職員のスキルアップを図り、個人の能力開発、運営効率の向上に資することを目的とし実施している。年度内2回は個人面談の時間を設け職員とのコミュニケーションを図ることに力を入れている。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

- ・年に1回ストレスチェックを実施、希望者は医師面談できる体制を整えている。
- ・課長をメンタルヘルス推進担当者として、メンタルヘルス相談窓口を周知している。
- ・6包括合同でメンタルヘルスの研修を行っている。参加した職員がセンター内で伝達研修を実施している。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

- ・法人がカスタマーハラスメント防止および苦情処理に関する規則を策定し職員に周知している。
- ・センターの職員がカスタマーハラスメントを受けた場合は地域福祉課に速やかに相談し対応を検討している。
- ・契約書の別紙にカスタマーハラスメント防止に関する規定を乗せている。
- ・窓口には大田区が作成したカスタマーハラスメント防止に関するチラシを掲示し事前に防止している。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

- ・申請書の出し忘れがないように毎朝のミーティングで口頭確認を行っている。また、昨日対応したケースを職員全員で共有しチームアプローチの強化に取り組んでいる。
- ・社内ツールサイボウズを活用し順番や休みの職員も情報共有できるようにしている。
- ・職員が対応に困ったケースは、社内でケース検討会を開き支援の方向性を見える化している。
- ・窓口にも重層システムを設置し、今までの経過記録を確認しながら相談を聞ける体制を整備している。
- ・業務時間内に記録時間の確保ができるよう、職員からの申告で時間を設けられるようにしている。
- ・F-SOAIIPを活用し、短時間で分かりやすい記録の作成に心掛けている。
- ・事業などの職員役割分担表を作成、予防プランの担当数と他の業務との兼ね合いでプランの件数調整を行っている。
- ・申請書を受付けた時専用のファイルを用意し、出し忘れを防いでいる。台帳をデスク保管する際は専用の色付きファイルを利用し紛失防止に努めている。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

- ・高畑児童館にて主に小学校低学年の児童に対して・西六郷小学校4年生に対して高齢者の講義と福祉用具体験を実施。高齢者を地域で見守る体制づくりに努めた。
- ・12月には高畑小学校の4年生に向けて認知症サポーター養成講座と高齢者体験を実施予定。
- ・包括単位の認知症サポーター養成講座は年2回実施。蒲田エリアの認知症支援推進員が中心となって、夏休みには小学生向けの認知症サポーター養成講座&認知症ステップアップ講座を開催し当事者の話を聞くなどの時間を設け認知症についての理解を深めた。
- また、地域住民向けにステップアップ講座を年2回開催。
- ・個別レベルの地域ケア会議に参加することで、参加する関係者に包括を知ってもらい何かあれば相談に来てもらえる体制を作った。
- ・見守り推進事業者連絡会に参加予定。
- ・民生・児童委員とは、包括がひとり暮らし登録を受けた時、廃止した時には必ず担当民生委員に報告、それ以外にも気になる高齢者がいるとお互い連絡を取り合い見守りを行っている。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

- ・家族からの介護相談を受ける際は高齢者のみならず、家族全員をクライアントとしてとらえアセスメントを実施、家族に支援が必要な場合は適切な窓口を案内、同行支援等を行っている。
- ・介護休業や家族会、区の仕事と介護の両立支援の資料を掲示、案内している。
- ・輪番制で24時間電話相談を受け付けられる体制となっている。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

- ・包括だけで解決できない相談は、積極的に重層的支援会議にかけられないか地域福祉課多機関連携調整担当に働きかけている。
- ・重層的支援会議にかからない相談に関しても、どこの機関に繋ぐのが適正かよく確認した上でつないでいる。
- ・年に1回包括六郷と共催でまちかど相談室を実施。社会福祉協議会おおた地域共生ボランティアセンターの協力、JOBTA・SAPOTA・フラットおおた・シルバー人材センター・キッズな六郷・出張所・蒲田生活福祉課と連携しどこに相談していいかわからないような相談を気軽に相談できる場を用意している。
- ・民生児童委員と介護支援専門員との連絡会でヤングケアラーについての講義を行い、理解を促した。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、おいじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

- ・民生児童委員協議会では毎回、各包括から寄せられた詐欺情報を要約し伝え、地域住民の注意喚起に役立ててもらっている。
- ・各種申請にいられた利用者やその家族には積極的に自動通話録音機の案内を行っている。
- ・地域向け講座「六郷学び舎」では12月に、蒲田警察の職員を講師として特殊詐欺情報を伝える講義を行う予定。
- ・認知症カフェでは郵便局の局長から地域の実際にあった詐欺の手口などの話をしてもらった。また、成年後見制度の説明に関しては後見センター職員に講師を依頼している。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

- ・六郷地区介護支援専門員連絡会を年4回実施、包括からの情報提供や事例検討やグループワークを取り入れて、地域の介護支援専門員同士の横のつながり強化を意識している。
- ・CMからの日々の相談には必要に応じ同行訪問するなど丁寧に対応を行っている。要介護であっても必要時はサービス担当者会議やモニタリングに同席し地域のCMの後方支援にあたっている。
- ・包括主催の西六元気でGO!では介護予防体操を実施する他、住民一人一人が活躍の場を広げられるよう、地域の社会資源の紹介を積極的に行いつながるための工夫をしている。
- ・いろいろ食べポのポスター掲示、区の栄養・歯科の講座の案内、周知を行っている。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

- ・重層的支援会議についてはQ9に同じ
- ・日常生活圏域レベル地域ケア会議に関しては今年度も開催予定。昨年度は高齢者の孤立防止を目指し包括周知の方法を話し合い、見守りキーホルダー登録会を町会と連携して11月に開催予定。
- ・個別地域ケア会議に関しては、主に自立支援ケースに取り組んでいる。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

- ・西六元気でGO!では毎年2月にスペシャルバージョンとして自主グループのメンバーを講師として開催する回を設けており、今年も後方支援にあたっている。
- ・蒲田地区の包括で男達の交流会を開催
- ・常設のチラシラックには、「みんなの居場所」として様々なサークル活動のチラシをまとめて手取りやすい工夫をしている。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

- ・認知症サポーター養成講座、認知症ステップアップ講座に関してはQ7に同じ。
- ・認知症カフェ（ぶらっとカフェ）は8月を除く毎月開催。認知症がある人もない人も、年齢も問わず認知症について語り合い考えてもらう場を設けている。
- ・9月のアルツハイマー月間には、六郷図書館と連携し認知症に関するイベントを開催した。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

- ・包括の認知度向上のために、地域の銭湯や町会会館で見守りキーホルダーの登録更新会を開催している。六郷文化センター祭り・高畑文化祭り・ふれあいフェスタなど地域の行事に参加させてもらい、包括周知につなげている。
- ・包括の入っているプラウドのマンションにはまだ高齢者は少ないが包括のことを若いうちから知ってもらうために、定期的に包括事業の案内などを電子掲示板や掲示板に貼ってもらうなどの協力をお願いしている。
- ・小学生向け高齢者体験講座の際には、包括についての講義を行った。
- ・法人のホームページに包括活動のブログや体操の動画を載せている。また、インスタグラムを活用し幅広い世代に包括について発信している。
- ・地域力推進委員会には毎回参加し、包括の周知活動を行っている。
- ・多世代が参加できる内容の六郷学び舎では、体験型講座を提供し、実際に50代の参加者が定期的に参加してくれている。
- ・六郷地区の情報誌「お役立ちガイド」を毎年4月に発行し、業務に役立てている。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

- ・ヒヤリハットを共有し業務改善に反映してミスのない業務を目指している。
- ・チームで対応するために、サイボウズを使って情報共有する他、台帳にメモを貼る・記録に簡潔に今後の方針を入力し、次の対応者が困らない工夫をしている。
- ・民生委員とは常に連携を図っており、定例民協に参加する他、ひとり暮らし登録を新規で受付けた場合や登録者が施設入所や入院などの変化があった際には連絡を入れるよう心がけている。また、地区別懇談会を開催し情報共有している。
- ・窓口対応時は見守りキーホルダーを持っていない利用者には、ひとり暮らし登録と併せて積極的に登録を促している。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。
高齢者の日常で発生する多岐にわたる課題に対して、当事者のみならず関係者を含めて、粘り強く丁寧に対応しています。また、民生委員と連携した見守り活動や、包括六郷・他分野の機関と協力した個別相談・支援のきっかけ作りを通じて、高齢者や家族介護者を支えています。
地域包括支援センターの周知については、地域における見守りキーホルダー登録会の実施や地域行事の参加など、あらゆる機会を通じて幅広い世代に向けて積極的に発信しています。
引き続き、地域における多様な主体との連携強化を図るとともに、フレイルや認知症の予防啓発、高齢者の社会参加に向けたさらなる取組みに期待します。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

やぐち

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

毎年、区からの担当圏域情報や各種調査結果の提供を元に現状を把握。また、定期的な地域ケア会議の開催や総合相談内容の件数データを集計し、現状把握に努めている。把握した情報を活用し、担当圏域の居宅介護支援事業所と一緒に定期的な懇談会や多職種連携懇談会を開催し、ネットワーク構築や各専門職との連携を図っている。その他、複合課題ケースについては担当ケアマネジャー等と重層的支援会議へ出席し、関係機関との連携した対応を通じてネットワークの構築に努めている。地域においては各自治会町会や活動団体との会議等を通じて顔の見える関係を構築し、地域包括支援センターとの連携や後方支援を行うことで自助・互助の強化に努めている。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

（法人）
区の指導方針に基づき、法人として「個人情報保護規程」を整備し、全職員が随時閲覧できるよう、社内クラウドおよび書面によるファイリングにて共有体制を構築している。また、地域包括支援センター事業委託仕様書の別紙「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守しており、法人全体として個人情報の適正な管理に努めている。

（事業所）
個人情報の取り扱いについては、地域包括支援センター事業委託仕様書・別紙の「個人情報及び機密情報の取り扱いに関する付帯条項」を遵守している。個人情報保護責任者を配置し、個人情報を外部へ持ち出す際には、台帳管理表に職員名・持出日・返却日等を記録のうえ、責任者による確認を徹底している。また、新規採用職員および中途採用職員は、区が実施する個人情報保護に関する研修を受講しており、研修資料や事業委託仕様書等をファイリングして全職員が常時確認できるようにしている。

（職員間）
職員相互においても、個人情報の適正な取扱いについて常に留意し、留意事項や改善点が認められた場合には、毎朝のミーティングにおいて情報共有を行い、再発防止および職員の意識向上に努めている。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	なし			
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

仮に欠員が生じた場合には、法人と連携のうえ、法人ホームページやハローワーク、各種求人サイト、紹介業者、職員からの紹介など多様な手段を活用し、人材確保に努める。また、福利厚生充実の充実を図るとともに、年2回の人事評価とキャリアアップ制度を設け、職員のモチベーション向上と定着促進に取り組んでいる。さらに、各職員が年間の研修計画を立て、希望や経験年数を踏まえて区・都・民間等が実施する研修を受講し、伝達研修を行うことで、継続的なスキル向上を図る体制を整えている。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

（法人）
法人においては、毎年度、全職員を対象にストレスチェックを実施している。高ストレスと判定された職員については、本人の希望に応じて産業医との面談の機会を設け、心身の状況に応じた適切な支援を行っている。また、毎月開催される法人の衛生委員会において、職場環境の改善およびメンタルヘルス対策に関する情報共有や意見交換を行い、職員の健康保持増進に努めている。

（事業所）
地域包括支援センターでは、人事担当者が毎年度、全職員との個別面談を実施し、業務上の負担やストレスの状況等について聞き取りを行っている。面談結果を踏まえ、必要に応じて職場環境の改善および支援体制の充実を図っている。さらに、年2回の人事評価面談を通じて職員の心身の状況を把握し、継続的なフォローアップに努めている。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

（法人）
法人において「ハラスメント防止規程」および「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、全職員が常時内容を確認できるよう、クラウド上で共有している。また、職員に対して定期的に研修や周知を行い、利用者等との関わりにおける適切な対応を徹底している。

（事業所）
地域包括支援センターでは、「カスタマーハラスメント防止ポスター」を窓口および事業所内に掲示し、来訪者等に対して注意喚起を行っている。カスタマーハラスメントと考えられる行為が発生した場合には、複数の職員で対応するよう努め、事案の内容に応じて地域福祉課または高齢福祉課へ適宜報告・相談を行っている。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

窓口対応や業務について毎月、全体ミーティングもしくは個別ケース共有会議を開催し三職種による意見交換やケース検討を行っている。場合によっては支援方針や対応について適宜、その場にいる複数人で検討する機会を設けることで職員個々のスキルアップを図っている。また、各業務や事務処理方法について独自のマニュアルを作成して全職員で共有し、窓口対応や業務の標準化を図っている。職場環境については定期的に各職員と上長・人事担当者が面談を行い改善が図れるように努めている。また、毎月法人内において衛生委員会を開催し職場環境の改善に努めている。職場環境について年2回の人事評価とキャリアアップ制度を設け職員のモチベーションアップを図り定着に努めている。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

毎月、地域の会議等へ出席しさまざまな団体や自治会町会、民生委員児童委員等と顔の見える関係を作り、いつでも気軽に相談しやすいような関係性の構築に努めています。相談しやすい関係性を作ることで心配な高齢者の情報を早期に共有できるように努めています。地域の団体活動へも顔を出し、顔の見える関係を作り、包括独自の団体一覧（フレイル予防マップ）を作成しています。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

毎月、家族介護者の集いを開催し、介護をしている家族のレスパイトや情報共有の場を設けています。地域のケアマネジャーと一緒に懇談会を開催し、顔の見える関係を作ることで心配な家族がいた場合に包括へ相談しやすい関係性の構築に努めています。毎年、地域向けセミナーを開催することで様々な情報提供を行い、地域包括支援センターの役割を理解してもらい相談しやすい窓口となるように努めています。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

地域のケアマネジャーや関係機関、区と連携し情報収集や共有、支援方針の検討を行っている。ケースによっては重層的支援会議の開催を働きかけ課題解決に努めている。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

特殊詐欺や消費者被害の防止については毎年、警察署と連携し地域向けセミナーを実施。毎月、警察署が作成する注意喚起のチラシを区民へ配布している。また、本人の同意を得た上で消費者生活センターや警察署、区等と情報共有を行い連携している。
老いじたくや権利擁護支援については大田区社会福祉協議会や区と連携し、権利侵害が生じているまたは生じる恐れのある区民への支援を行っている。総合相談時や来所時に情報が入手できるように事業所の掲示ラックに資料を掲示し、必要に応じて案内。いつでも区民が持ち帰れるように取り組んでいる。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

ケアマネジャーと毎年、個別レベル地域ケア会議を開催し、内容に応じて多機関・多職種と連携して自立支援・重度化防止等に資するように努めている。また、担当者会議への参加や同行訪問を行いながら地域のケアマネジャーと連携し、介護予防・自立支援への取組を行っている。
総合相談時や各自治会町会での集まりの際にフレイル予防についての周知活動を行い、介護予防・自立支援の意識の向上が図れるように努めている。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

毎年、定期的に個別レベル地域ケア会議や日常生活圏レベル地域ケア会議を開催し、地域課題の把握や解決に向けた取組を行っている。
複合課題ケースについては必要に応じて重層的支援会議の開催を働きかけ、担当ケアマネジャー等と出席し、関係機関と連携して課題解決を図っている。
上記について全職員で内容を共有し、地域課題等を検討できる場を設けている。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

高齢者が一方的に支えられる側だけにならないように社会参加ができ、支える側に回れるような簡単なボランティア活動ができる場を毎月開催している。
必要に応じて地域のボランティア活動へも参加できるように団体との橋渡しや参加促しも行っている。
また、趣味活動への参加ができるようにフレイル予防マップを作成し、地域の集いの場についての情報提供を行っている。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

毎年、認知症サポーター養成講座やその受講者を対象としたステップアップ講座を開催し、地域の方への認知症への理解促進に取り組んでいる。
認知症ステップアップ講座については地域の有料老人ホームと連携し、地域住民だけではなく入居者やその家族も含めて認知症への理解促進とともに交流の機会を設けている。
毎月、認知症カフェと認知症当事者による本人ミーティングを開催し、認知症への理解促進を図るとともに認知症の方もそうでない方も共に住み慣れた地域で、安心して暮らせる地域づくりに取り組んでいる。この2活動はチームオレンジとしての活動も行っている。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

毎月、地域の会議等へ出席しさまざまな団体や自治会町会、民生委員児童委員等と顔の見える関係を作り、地域包括支援センターの活動紹介や認知度向上に向けて取り組んでいる。また、地域の団体活動へも顔を出し、顔の見える関係を作り、地域包括支援センターの活動紹介や認知度向上に向けて取り組んでいる。
事業所や法人では青少年対策地区委員会や地域の保育園等と交流を行い、一緒にイベントを行うことで地域の多世代に地域包括支援センターを知ってもらう機会を設けている。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

職員間での活発な意見交換ができるように地域包括支援センターやぐち・蒲田東間で定期的に情報共有を行い、課題検討、業務改善案などについて意見交換を行うことで、より良いサービスが提供できるように取り組んでいます。毎月、全体ミーティングもしくは個別ケース共有会議を開催し三職種による意見交換やケース検討を行い、支援方針や対応について検討しています。場合によっては適宜、その場にいる複数人で検討する機会を設けることで個々の能力向上を目指しています。
矢口地区内にある金融機関や配食業者との連携した見守り体制作りを目的とした懇談会の開催、未把握高齢者名簿を活用した生活状況の確認と地域包括支援センターの周知を行っている。地域包括支援センター便り（やぐちだより）を作成し、毎月地域の会議にて配布している。区の様々な部署や地域の関係機関、団体が相談や協働・連携をしやすいような開かれた地域包括支援センターを目指しています。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。
包括内での情報共有やケース検討を活発に行うことで、緊急時にどの職員でも対応できる体制が整っており、課題に応じて多職種連携で区民を支えています。
また、高齢者のボランティア活動や集いの場への参加を後押しし、高齢者の地域とのつながり作りやフレイル予防に取り組んでいます。
日頃から地域と密に関わり続け、民生委員児童委員はもとより、大家や近隣住民、金融機関等からの相談で早期介入につながっています。
引き続き、関係機関や地域と顔の見える関係を築き、さらなる見守り体制の構築と地域包括支援センターの認知度向上に取り組んでいただきたいと思います。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

西蒲田

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

管轄地域には古い単身アパートが多く、身体機能、認知機能の低下により要介護状態、経済的に困窮状態に陥る高齢者が多い。特に独居男性は地域との関わりも少なく、フレイル予防に取り組むことをされない方も多い。そこで包括では地域の医療機関や訪問看護ステーションをお招きして健康講座、フレイル予防の活動を特に男性に向けて行ったり、経済的課題を抱える方に対しては地域のフードパントリー団体や就労継続支援B型施設からの食料供給も受けており、生活支援、介護予防の両面から支援を強化しています。これらの取組を通じて、地域包括ケアシステムの構築・強化を図り、誰もが安心して暮らせる地域づくりを目指しています。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

当法人は組織的な取組として、その重要性について意識啓発と漏洩防止に以下のとおり努めています。
（1）利用者等の自己に関する個人情報の開示を求める権利を保障することにより、個人情報に関する利用者等の基本的人権の擁護と信頼される法人運営の実現を図ることを目的とし、個人情報の適正な管理に努めています。
（2）職場内における個人情報の取扱いとして、パソコンの暗証番号化、パソコンディスプレイの覗き見防止に対応するためデスク配置を工夫することや台帳等の書類を盗難防止のため施錠できる書庫に保管するなどの措置を講じています。
（3）ケースワークにおける情報の共有について、個人情報の取扱いとして本人やご家族の承諾を得たうえで必要最低限としています。
（4）個人情報漏洩時の損害保険に加入し、万一の事故にも備えています。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	なし			
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

当法人は経営本部に人財課を設け、契約仕様に求められる配置基準の適切な管理による人事・職員配置を行います。事業規模に応じた計画に基づき、適宜、採用を行っています。育成については、当法人の人財育成方針である「人財育成に対する考え方と研修体系（毎年度更新）」に基づき、法人独自のキャリアデザインを構築し、管理者に向けた研修や職層に応じた組織管理・マネジメント研修やリーダー研修、ケースワーク、介護技術の知識・技能研修等の専門職種対象研修を法人内で実施するほか、多様な福祉課題に対応できる研修や教育を実践しています。
当法人の地域包括支援センターは、毎月開催している所長会を軸に職員育成・確保に向けて課題を全体で共有します。さらに職種ごとの連絡会を通じて専門性の向上と課題の整理を図ることで、現場力と組織力の両面を強化しています。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

地域包括支援センター職員の安全管理については、労働安全衛生法第66条に基づく年1回の健康診断、同法第66条の10に基づくストレスチェック制度の導入、さらに厚生労働省通知等を踏まえた熱中症予防対策を講じています。これらの取組は、職員の健康保持と業務継続性の確保を目的とした、法令に準じた適正な管理体制として整備しています。
また、センターの設置・運営に関しては、厚生労働省通知「地域包括支援センターの設置運営について」（老計発第1018001号、平成18年10月18日）に基づき、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核的機関として、適切な体制整備を行っております。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

地域包括支援センターは、高齢者の生活支援・権利擁護・介護予防等を担う地域の中核機関として、住民との信頼関係のもとに運営されています。しかし近年、利用者やその家族等からの過度な要求、暴言、威迫的言動など、いわゆる「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が増加傾向にあり、職員の精神的負担や離職リスク、サービス提供の継続困難といった課題が顕在化しています。
当法人は、職員の安全と尊厳を守りつつ、地域住民への適切な支援を継続するため、職員向け研修の実施（ハラスメント対応スキル、記録の取り方、相談体制の周知）、対応マニュアルの整備（一次対応・管理者対応・外部連携のフロー化）、相談窓口の設置（内部・外部の両方を活用）、記録と証拠の保全（録音・記録・スクリーンショット等）、弁護士等専門家との連携（必要に応じた法的対応）、再発防止策の検討と職員ケア（事例検証と職場環境改善）などのカスハラ対策を講じていきます。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

・臨時の対応に備えて、遅番、土曜日においても、窓口業務の安定性を確保するための人員配置を工夫しています。窓口職員は2人体制としています。
・万が一、申請書類については漏れなどが発生した際には、所内で臨時に会議を開催。職員同士で原因究明をして防止策を検討。策定した防止策については、職員全体で共有し、徹底した運用を図ることで、業務の質の向上に努めています。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

地域における高齢者の孤立防止と安全確保のため、行政・福祉・医療機関に加え、民間団体や住民ボランティアなど多様な担い手による見守り体制を構築しています。具体的には、民生委員・児童委員による定期的な訪問活動、自治会や町内会による声かけ運動、郵便局・新聞配達員・商店など地域の事業者による異変の早期発見の協力体制を整えています。
また、地域包括支援センターでは、見守り活動に関する情報共有会議を定期的に開催し、関係機関との連携を強化しています。見守り活動の担い手には、フードパントリー団体や就労支援施設なども含まれ、生活支援と併せた包括的な支援を行っています。これらの取組により、地域全体で高齢者を支える体制を強化し、安心して暮らせる環境づくりを推進しています。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

家族介護者支援の取組として、当センターが運営するオレンジカフェでは、特に認知症の介護を担う家族からの相談を受け付ける体制を重視しています。地域の認知症ケアに精通した事業所や薬剤師にも参加いただくことで、医療・介護・服薬など多方面からの相談に対応できる環境を整えています。
また、家族からの急なSOSに対しては、連携の取れている特別養護老人ホームや有料老人ホームによる緊急ショートステイの活用、東京蒲田病院や本多病院でのレスパイト入院につなげるなど、介護者の一時的な休息を支援しています。
さらに、介護疲れや介護うつ時の相談があった場合には、必要に応じて精神科受診につなげるなど、心身両面での支援を行っています。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

親子三世代の問題などは、こども家庭支援センターとも連携して実際の訪問などは包括が担いました。また地域の子供食堂に繋げるなど他世代においても地域のネットワークを駆使して積極的に関わりました。また事例として多いのは様々な理由で貧困状態にある独居高齢者。家賃滞納などといった債務を抱えていたり、手持ちの現金がない事例も多くあります。訪問を継続し、食事の提供や法律家へのアクセスによる債務整理、生活保護受給支援なども行っています。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

・地域には地域力推進委員会での事例報告をするほか、自動通話録音機能などもPR。取付支援も行うことも表明しています。また場合により本人の許可を得て該当地区の町会長に連絡し注意喚起をしています。
・老いじたくについては、くらしの友と共催で生前整理や墓じまいなどの講座を実施しています。
・成年後見制度もしくは債務整理、犯罪が疑われる事例などは弁護士会や大田社協とも連携しています。実際に司法専門職との関係性を強化できたことはここ数年の成果でした。成年後見センターと同建屋である強みを活かして成年後見申し立て支援も適宜実施する他、法テラスの事業も活用しています。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

・介護支援専門員へ向けて研修を開催。消費者生活センターの方を招待して実際の事例を用いて被害防止について講座を行いました。
・介護支援専門員からの相談は貧困や8050問題をはじめとした家族の問題、認知症、虐待など様々であるが同行訪問などを行い、多職種への繋ぎなど積極的に関わることで支援をしています。
・地域包括支援センターがフレイル予防を仕掛けることで地域住民の参加を促し、介護予防・自立支援の意識向上を図っています。案内チラシなどは町会回覧板を利用して積極的に発信しています。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

個別ケースでの支援から地域で共有すべき課題や社会制度の問題点を個別レベル地域ケア会議で積み重ねて日常生活圏域レベル地域ケア会議に発展させ、それらの課題を地域住民や事業所にも共有できるようにしています。特に直近では「貧困」をテーマに取り組んでおり、包括広報誌に掲載して周知と啓発に努めています。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

・牧田総合病院脳神経外科医師より、担当されている軽度認知障害の当事者が、地域で活動の場がないか相談があり当事者と面談を行うなどして趣味を活かした活動へ案内しました。
・フレイル予防や交流を目的とした通いの場を5か所運営することで地域の高齢者が活動しやすい場を作りました。さらに地域の活動の場を訪問、もしくは団体支援をする形で連携し、おたすけマップや、エリア内での憩いの場一覧を作成しました。
・地域の医療機関医師や訪問看護ステーションのセラピストとともに男性のフレイル予防、健康リテラシーの向上を目的とした自主事業を特別出張所で毎月開催しています。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

・地域包括支援センター新蒲田と合同で御園中学校で認知症当事者の講義を実施しました。また安方商店街の協力により認知症見守り声掛け訓練を介護事業所、池上警察とともに実施。安方北町会会長にもご参加いただきました。
・地域の認知症サポート医による講座の他、牧田総合病院リハビリ職によるコグニサイズを特別出張所で実施しました。
・牧田病院が主催する軽度認知障害の当事者、家族に向けた活動を共催というかたちで連携し支援しています。
・これらの活動は包括広報誌に掲載しており、特に認知症講座も併せて掲載しています。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

・年4回地域包括支援センターの広報誌を発行、地域活動の紹介や報告のほか、認知症についてや、地域福祉についても掲載し、多岐にわたる情報発信に努めています。広報誌は地域力推進委員会や地区民生委員協議会、郵便局、保育園、精神障害者の家族会、高齢者の施設などに配布のほか、当法人のホームページにも掲載することで広く周知できるよう心がけています。
・町会班長会、民間企業主催イベント、地域のお祭り、防災訓練に出向き、包括の機能の説明や、見守りキーホルダー登録会などを実施しています。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

・大規模災害を想定して数年前より管轄地域内の全ての学校防災拠点化訓練に参加しています。
・高齢者の貧困に関する相談が多く、所内に食料、紙おむつ、衣類を備蓄しており必要に応じて提供しています。これらの物品は地域にある機関から提供を受けたものです。
・広報誌の定期的な発行（Q15に記載）をしています。
・男性限定の健康講座の開催。参加を促すために毎月電話で連絡してお誘いしています。講座では参加者からの医療職への質問なども増えてきていると感じます。
・月報では事例説明や、現場で支援をする中で感じた社会制度の問題点などを記載しています。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。
行政や福祉、医療機関に加え、支援団体や民間事業者、民生委員、町会など、地域の多様な分野の主体とも連携体制を築きながら、見守り活動や生活困窮支援、複合課題に対する支援を行っています。家族介護者支援においても、事業所や医療機関と連携して相談・支援体制の充実を図り、心身両面で家族介護者を支えています。
また、高齢者の社会参加・フレイル予防に関しては、地域課題を踏まえた事業を展開し、広報活動も含め地域住民の介護予防・健康意識の向上を図っています。
今後も、フレイル予防や自立支援、高齢者の交流を念頭に、住民主体の通いの場がさらに発展・継続していく取組みに期待します。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

新蒲田

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

担当圏域における高齢者人口は約6,200名であり、多摩川に面した地域に位置し、大規模な集合住宅が多数存在するなど、都市的な特性を有しています。こうした地域特性を踏まえ、地域包括ケアシステムの強化に向けて、地域との連携を重視した取組を推進しています。
特に、町会・自治会関係者、民生児童委員、シニアクラブの三団体とは密接な連携体制を構築しており、近隣住民の生活状況に変化が見られた際には、まず地域包括支援センターへ連絡をいただくという対応の流れが定着しています。また、自主的な見守り活動を実施している団体も存在し、必要に応じて地域包括支援センターへつなげていただくなど、地域資源の活用が図られています。さらに、地域との関係性を一層深めるため、地域行事等へ積極的に参加し、住民の皆様に地域包括支援センターの役割や機能について理解を深めていただく機会を設けています。これらの取組により、地域課題の早期発見および迅速な対応につながる体制の整備を進めております。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

当法人は組織的な取組として、その重要性について意識啓発と漏洩防止に以下のとおり努めています。
（1）都市利用者等の自己に関する個人情報の開示を求める権利を保障することにより、個人情報に関する利用者等の基本的人権の擁護と信頼される法人運営の実現を図ることを目的とし、個人情報の適正な管理に努めています。
（2）職場内における個人情報の取扱いとして、パソコンの暗証番号化、パソコンディスプレイの覗き見防止に対応するためデスク配置を工夫することや台帳等の書類を盗難防止のため施錠できる書庫に保管するなどの措置を講じています。
（3）ケースワークにおける情報の共有について、個人情報の取扱いとして本人やご家族の承諾を得たうえで必要最低限としています。
（4）個人情報漏洩時の損害保険に加入し、万一の事故にも備えています。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	なし			
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

当法人は経営本部に人財課を設け、契約仕様上に求められる配置基準の適切な管理による人事・職員配置を行います。事業規模に応じた計画に基づき、適宜、採用を行っています。育成については、当法人の人財育成方針である「人財育成に対する考え方と研修体系（毎年度更新）」に基づき、法人独自のキャリアデザインを構築し、管理者に向けた研修や職層に応じた組織管理・マネジメント研修やリーダー研修、ケースワーク、介護技術の知識・技能研修等の専門職種対象研修を法人内で実施するほか、多様な福祉課題に対応できる研修や教育を実施しています。
当法人の地域包括支援センターは、毎月開催している所長会を軸に職員育成・確保に向けて課題を全体で共有します。さらに職種ごとの連絡会を通じて専門性の向上と課題の整理を図ることで、現場力と組織力の両面を強化しています。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

地域包括支援センター職員の安全管理については、労働安全衛生法第66条に基づく年1回の健康診断、同法第66条の10に基づくストレスチェック制度の導入、さらに厚生労働省通知等を踏まえた熱中症予防対策を講じています。これらの取組は、職員の健康保持と業務継続性の確保を目的とした、法令に準じた適正な管理体制として整備しています。
また、センターの設置・運営に関しては、厚生労働省通知「地域包括支援センターの設置運営について」（老計発第1018001号、平成18年10月18日）に基づき、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核的機関として、適切な体制整備を行っております。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

地域包括支援センターは、高齢者の生活支援・権利擁護・介護予防等を担う地域の中核機関として、住民との信頼関係のもとに運営されています。しかし近年、利用者やその家族等からの過度な要求、暴言、威迫的言動など、いわゆる「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が増加傾向にあり、職員の精神的負担や離職リスク、サービス提供の継続困難といった課題が顕在化しています。
当法人は、職員の安全と尊厳を守りつつ、地域住民への適切な支援を継続するため、職員向け研修の実施（ハラスメント対応スキル、記録の取り方、相談体制の周知）、対応マニュアルの整備（一次対応・管理者対応・外部連携のフロー化）、相談窓口の設置（内部・外部の両方を活用）、記録と証拠の保全（録音・記録・スクリーンショット等）、弁護士等専門家との連携（必要に応じた法的対応）、再発防止策の検討と職員ケア（事例検証と職場環境改善）などのカスハラ対策を講じていきます。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

当センターでは、開設以来、業務の効率化および職員・利用者双方にとって快適な環境づくりを目的として、継続的な業務改善に取り組んでおります。
窓口対応に関しては、来訪者に迅速かつ丁寧に対応できるよう、機の配置を工夫し、職員が来客にすぐ気づける体制を整備しております。また、配慮が必要な相談については、プライバシーに配慮した個別相談室を設け、安心して相談いただける環境を提供しています。
職場環境の改善においては、職員が働きやすい環境づくりを重視し、職員の意見を反映した取組を実施しています。例えば、今夏は熱中症対策の一環として、職員用に麦茶を提供するなど、健康管理に配慮した施策を講じました。これにより、職員の体調管理と業務の円滑な遂行を支援する体制の強化を図っております。
今後も、業務の質の向上と職場環境の整備を両立させるべく、継続的な改善に努めてまいります。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

見守りキーホルダー普及啓発のため全町会・自治会で更新・登録会を行っています。
自主的な見守り活動を行っているグループの定例会に参加し情報提供を行ったり、シニアクラブや町会活動など全職員が積極的に参加し相談しやすい関係づくりを築いています。
また見守り推進事業者でもある金融機関や商業施設からケース相談が入った際は迅速で丁寧な対応を行い、継続して見守りや相談をしてもらえるよう連携を図っています。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

当センターでは、家族介護者への支援を重要な課題と捉え、早期発見・早期対応を図るとともに、関係機関との連携を通じた支援体制の構築に努めております。
年2回、区役所主催の介護家族会連絡会に出席し、他の地域包括支援センターにおける介護家族会の開催状況や内容について情報共有を行っています。また、当センター主催の「カムカム家族会」を偶数月の第2木曜日に定期開催しており、介護者に対しては「主に介護者の思いを吐き出す場」として案内しています。この会は、介護者の意思決定支援を行うとともに、介護者と高齢者がともに充実した生活を送るためのチーム支援の入口となることを目的としており、参加者を積極的に受け入れています。回数を重ねることで、参加者と包括支援センター職員との顔の見える関係が構築され、家庭内の家族関係や介護状況の悪化に早期に気づき、迅速な介入・対応につなげることが可能となっています。毎回の参加者は6名程度であり、職員は介護者の精神的不安を緩和できるよう配慮した声かけを行い、参加者同士のピアカウンセリングの場となるよう会の進行を工夫しています。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

複合課題には様々な機関と連携しながら支援しています。高齢福祉課、地域福祉課、社会福祉協議会、生活福祉課など事例に必要な機関と積極的に連携しながら取り組むことができている。また必要な事例には区の重層的支援会議や権利擁護支援検討会議などを活用しています。令和7年度も1ケース重層的支援会議で検討。他機関と連携を図りながら支援しています。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

毎年老いじたくの講座を町会自治会やシニアステーションで開催しています。令和7年度は福祉管理課が主催する老いじたく講座が地下2階で開催されることを知り、積極的に広報し、多くの方の参加につなげることができました。権利擁護支援では社会福祉協議会の後見センターと連携し迅速に取り組むことができている。成年後見制度では制度をしっかりと説明することと、本人の意思決定を尊重することを重点とし後見センターと連携しながら進めることができている。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

ケースについての相談持ち込みがあった場合はケアマネジャーの支援方針を尊重しつつ、別角度からの視点で提案できるよう対応しています。
ケアマネジャー向け勉強講座を年2回ほど開催し、介護保険サービスと障害サービス併用の2号被保険者の利用者等で、ケアマネジャーが困難事例と判断したケースについて事例検討会を行っています。事前にセンター所内でもケース会議を行い、包括としての支援方針と着眼点を参加者に伝えています。
昨年度は外部医療機関関係者を講師とした講座も開催しました。今年度、ケアマネジャーが必要とする福祉用具サービスに関する講座を開催予定です。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

令和6年度蒲田西地区の日常生活圏域レベル地域ケア会議のテーマは「高齢者の貧困」でした。令和7年度も経済的に困窮しているケースが多く個別レベルの地域ケア会議でのテーマとして取り上げています。支援は地域の方も関わるケースがあり情報共有ができる地域ケア会議を積極的に活用し地域の方の力も活用しながら取り組むことができている。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

シニアステーション利用者の中からボランティアを集い講座のサポート（歌声喫茶のお茶出し、コンサート誘導等）を行っていただいています。ボランティアの中には認知症の方も参加しており、閉じこもりを防ぐために積極的な声掛けを行っています。
またシニアステーションの社交ダンス講座をきっかけに立ち上がった自主グループや集合住宅でオンライン体操を受信している団体へ、社会福祉協議会の活動団体助成金案内を行い自主グループの立ち上げを支援しています。
その他各町会やシニアクラブで定期的に介護予防に関する講座（転倒予防や口腔ケア、介護保険等）の開催、講師派遣を行っています。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

地域の町会、自治会やシニアクラブで認知症講座を開催しています。近隣の小学校や中学校でも福祉体験の一環として認知症の啓発を行うことができます。前年度小学校で認サポを受けた児童が道で困っている認知症高齢者に声掛けし包括につないでくれたこともありました。アルツハイマー月間では多摩川図書館を連携し、認知症講座や認知症関連の図書のコナー作り。シニアステーションでは若年性認知症相談窓口の取り組みのパネル展示を行いました。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

地域の方に地域包括支援センターを知ってもらうには地域活動に積極的に参加することだと考えます。他者のことを相談することは個人情報上の壁もありなかなか相談しづらい時代です。私たちが普段から地域の方と何でも話せるよう相談のハードルを下げるには地域の方と顔見知りになることだと思っています。地域の一人として認めてもらうことで何気ない相談が増えていくと思います。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

重点項目であるフレイル予防に力を入れています。カムカム体操（オンライン配信）は地域包括支援センターとシニアステーションが連携して行っている介護予防の取組です。毎週月曜日10箇所ほどの会場に配信。平均200名以上の参加があり年間1万人程の参加人数を見込んでます。多くの方が健康体操に参加できる機会を作り「健康寿命延伸」をキーワードに毎週取り組んでいます。他に無い取組であると思っています。

※以下、シニアステーション事業を実施している地域包括支援センターのみ記入

Q17. 地域包括支援センターとシニアステーションの連携について

当センターは、シニアステーションと併設されていることから、両機関が一体となって「わがこと」として業務に取り組む体制を構築しております。開設当初より、地域包括支援センターの見守り・ささえあいコーディネーターが、地域住民の強みを活かすことを目的に、講師の発掘に注力してまいりました。講師には、当センターが担当する要支援者も含まれており、町会・自治会が主催する健康講座等で活躍されている方々にも多数ご協力いただいております。
また、シニアステーションにおいて実施しているアンケートを通じて、地域住民のニーズを把握し、それに応じた支援や活動へのつなぎを行っています。さらに、シニアステーションの利用者の中で支援が必要と判断される方については、速やかに地域包括支援センターへつなげていただくなど、日常的な連携が図られています。
このような取組により、地域資源を活用した支援体制の強化と、住民の安心・安全な生活の支援に努めております。

Q18. 地域のニーズや利用者特性に合わせたプログラムの企画について

当センターでは、シニアステーションと連携し、利用者のニーズに即したプログラムの企画・運営に取り組んでおります。年1回実施しているアンケート調査に加え、日常的な対話や聞き取りを通じて利用者の声を収集し、プログラム開発に反映させています。
毎月開催される企画会議には、地域包括支援センター長および見守り・ささえあいコーディネーターも参加し、全体のバランスを考慮したプログラムの構成を行っています。利用者に飽きがないよう、年度初めにはプログラム内容の大幅な見直し・入れ替えを実施し、継続的な参加を促進しています。
また、参加者が少ない講座については、講師と協議の場を設け、参加者の傾向やニーズを共有することで、より効果的な内容への改善を図っています。こうした取組により、利用者の満足度向上と地域資源の有効活用を推進しています。

Q19. 利用者同士の交流や世代を超えた交流の場としての取組について

講座に参加する中で利用者同士の交流が生まれています。友人関係にあるような利用者が「実はここで知り合った」という声を聞くことがあります。フロアには講座の後にゆっくりできるスペースがないのですが2階の活動室を開放してもらい交流の場とすることができています。4階の中高生広場とはスマホ相談会やeスポーツ大会などで交流する機会を持つことができました。近隣の小学校と利用者の交流など幅広い世代とのかかわりが持てるよう工夫しています。

Q20. シニアステーションの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

シニアステーション新蒲田には、日々多くの地域住民の方々にご利用いただいております。開設当初より、職員一人ひとりが「どうすれば利用者に来ていただけるか」を常に考えながら、講座内容の企画・検討を重ねてまいりました。
また、窓口対応も重要な業務と位置づけ、利用者に気持ちよくご利用いただけるよう、毎年接遇研修を実施し、対応力の向上に努めております。さらに、職員が仕事にやりがいを持てるよう、自ら企画・開催する講座も多数実施しており、職員の主体的な取組が現在の利用者数の増加につながっていると考えています。
今後も、利用者の皆様に「この地域に欠かせない存在」と思っていただけるシニアステーションであり続けることを目指し、職員一同、継続的な改善と工夫を重ねてまいります。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。
日々の支援が迅速で、センター内での情報共有も徹底されています。積極的に地域に出向き、各種団体や事業者、地域住民との関わりを継続することで、センターに相談しやすい関係性を築き地域全体の見守り体制強化を図っています。
また、併設するシニアステーションとの強固な連携により、利用者の介護予防や相談支援について相互に切れ目のない対応をしています。ボランティアの発掘などを通じて高齢者の社会参加を促進しつつ、継続的な参加を意識したプログラム展開によって、利用者同士の交流が生まれる好循環となっています。
今後も、複合施設内の他施設とも連携協力しながら、地域に密着し幅広い世代に向けた活動に期待します。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

蒲田

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

蒲田駅東口周辺である蒲田5丁目から1・2・3丁目は若い世代も多く住んでいるが単身世帯が多く独居男性が多い。東蒲田は昔からの住宅が多く高齢化率が高いなど町丁ごとに地域性が異なる。蒲田駅・京急蒲田駅周辺の利便性の高い地域のため、社会資源も豊富にあり生活しやすい。蒲田東特別出張所管内には19の自治町会があり、祭礼を大切に、防災意識が強い地域である。管轄内には包括蒲田東があり、連携して地域活動を展開している。地域包括ケアシステム強化の取組としては「地域のニーズを把握して、地域課題を地域とともに解決できるセンター」を目指す姿に掲げ、積極的に地域に出向くこと・相談を世帯で捉えたチーム支援を実践している。祭礼などの行事や蒲田東地区の最大の取組である「まもりんぴっく」にも警察・消防などと同じようにブース出展し、幅広い世代へ向けて総合相談窓口としてPRした。自治町会と連携し見守りキーホルダー登録更新会や出前講座を開催。シニアクラブの会合に参加し熱中症講座など季節に合わせた講座の開催、地域の自主グループに向けても地域リハビリテーション事業を活用した体力測定会などを定期的に開催している。包括主催の認知症カフェでは多世代に向けた啓発をテーマに放課後デイ・コミュニティカフェ・読み聞かせサークル・マジック・歌声喫茶など幅広い機関と連携し取り組むことが出来ている。日常生活圏域レベル地域ケア会議では令和3年から取り組んできたテーマである認知症にやさしいまち蒲田をテーマに実施し今年度は南蒲田3丁目町会と東蒲田1・2丁目の自治町会で「見守り声掛け訓練」を実施予定。地域ケア会議・関係者会議や居宅介護支援事業所及び介護サービス事業所との懇談会も開催。多機関と連携したチーム支援を展開している。包括内でも定期的にケース検討を行い、包括蒲田としての支援方針を出し、職員一人一人の相談に向きあう力をつけるようにしている。こうしたことを継続的に行うことで地域に役立てるセンターとして運営している。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

当法人は組織的な取組として、その重要性について意識啓発と漏洩防止に以下のとおり努めています。
(1) 利用者等の自己に関する個人情報の開示を求める権利を保障することにより、個人情報に関する利用者等の基本的人権の擁護と信頼される法人運営の実現を図ることを目的とし、個人情報の適正な管理に努めています。
(2) 職場内における個人情報の取扱いとして、パソコンの暗証番号化、パソコンディスプレイの覗き見防止に対応するためデスク配置を工夫することや台帳等の書類を盗難防止のため施錠できる書庫に保管するなどの措置を講じています。
(3) ケースワークにおける情報の共有について、個人情報の取扱いとして本人やご家族の承諾を得たうえで必要最低限としています。
(4) 個人情報漏洩時の損害保険に加入し、万一の事故にも備えています。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	あり	保健師等	令和6年4月1日から令和7年3月31日まで	1名
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

当法人は経営本部に人財課を設け、契約仕様上に求められる配置基準の適切な管理による人事・職員配置を行います。事業規模に応じた計画に基づき、適宜、採用を行っています。育成については、当法人の人財育成方針である「人財育成に対する考え方と研修体系（毎年度更新）」に基づき、法人独自のキャリアデザインを構築し、管理者に向けた研修や職層に応じた組織管理・マネジメント研修やリーダー研修、ケースワーク、介護技術の知識・技能研修等の専門職種対象研修を法人内で実施するほか、多様な福祉課題に対応できる研修や教育を実践しています。
当法人の地域包括支援センターは、毎月開催している所長会を軸に職員育成・確保に向けて課題を全体で共有します。さらに職種ごとの連絡会を通じて専門性の向上と課題の整理を図ることで、現場力と組織力の両面を強化しています。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

地域包括支援センター職員の安全管理については、労働安全衛生法第66条に基づく年1回の健康診断、同法第66条の10に基づくストレスチェック制度の導入、さらに厚生労働省通知等を踏まえた熱中症予防対策を講じています。これらの取組は、職員の健康保持と業務継続性の確保を目的とした、法令に準じた適正な管理体制として整備しています。
また、センターの設置・運営に関しては、厚生労働省通知「地域包括支援センターの設置運営について」（老計発第1018001号、平成18年10月18日）にもとづき、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核的機関として、適切な体制整備を行っております。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

地域包括支援センターは、高齢者の生活支援・権利擁護・介護予防等を担う地域の中核機関として、住民との信頼関係のもとに運営されています。しかし近年、利用者やその家族等からの過度な要求、暴言、威迫的言動など、いわゆる「カスタマーハラスメント（カハラ）」が増加傾向にあり、職員の精神的負担や離職リスク、サービス提供の継続困難といった課題が顕在化しています。
当法人は、職員の安全と尊厳を守りつつ、地域住民への適切な支援を継続するため、職員向け研修の実施（ハラスメント対応スキル、記録の取り方、相談体制の周知）、対応マニュアルの整備（一次対応・管理者対応・外部連携のフロー化）、相談窓口の設置（内部・外部の両方を活用）、記録と証拠の保全（録音・記録・スクリーンショット等）、弁護士等専門家との連携（必要に応じた法的対応）、再発防止策の検討と職員ケア（事例検証と職場環境改善）などのカハラ対策を講じていきます。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

- ・特別養護老人ホームと併設しており、窓口がロビーに面している環境のため、プライバシーの保護に配慮が必要な場合は相談室等の個室で対応している。
- ・災害時の避難経路の確保をしている。
- ・感染症予防のため、相談時はマスク着用し窓口にはパーテーションで保護している。
- ・職員の質の向上のため法人内でビジネスマナー研修を行っている。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

- ・地域力推進地区委員会に参加し、高齢者の総合相談窓口としてさまざまな情報提供を行い、各種機関との日常的な連携を行うためのネットワークを作っている。
- ・民生児童委員協議会に参加し、民生委員と関わったケースを共有することで連携強化を図っている。
- ・個別レベル地域ケア会議（令和7年度中3回）や関係者会議（令和7年度中3回）を開催。認知症や権利擁護が必要なケースを地域住民や関係機関とともに支援方針と役割分担を話し合い、着実に支援につなげる話し合いを行っている。
- ・見守りキーホルダー登録更新会を自治町会・シニアクラブ・自主グループで5回開催。見守りささえあいコーディネーターを中心に働きかけ、通年行事として啓発ができています。
- ・オレンジカフェなどの活動を地域のカフェや多世代に向けて開催し、多機関連携も行っている。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

- ・家族介護者の相談については家族会やオレンジカフェを紹介し、それぞれが抱えている課題を共有し、ピアカウンセリングの役割を果たしている。
- ・家族介護者支援についても複合課題が多く、キーパーソンが認知症など、家族に対しても支援が必要なケースが増えている。
- ・孫が祖父母の世帯も相談が増えてきている。ヤングケアラーに近い若年層が制度を理解し手続きを進めるために、包括もアプローチ方法や連絡ツールを工夫する必要があり、電話連絡だけではスムーズに進まないことも多く出ている。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

- ・複合課題に対しては、申し送りや所内検討で課題整理と支援方針・役割分担を明確にし、支援の進捗管理も行うようにしている。
- ・重層ケースについては、こども家庭センター、就労継続支援施設B型事業所、JOBOTA、SAPOTA、心の相談窓口と連携し支援を行い、必要に応じて関係者会議を開催し支援方針を決めている。
- ・相談の専門職に限らず、江戸玩具を扱う団体へ相談を持ち掛ける・プルタブを寄付できる娯楽施設などとも連携し、虐待やゴミ屋敷など信頼関係構築が難しいケースも型にとられない柔軟な相談支援を行い、関係性構築を形成することができている。
- ・緊急性があるケースについては地域福祉課や関係機関と連携し早期対応を行っている。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

・不要な契約を結んでしまった等の相談をケアマネジャーから受けることが多くある。まず本人の意思と判断能力を確認するために実態把握を行う。起きたことに対して本人がどのように受け止めているのかを確認し、支援を必要としている場合は家族や消費生活センターと連携して対応している。再発防止のために通話自動録音機や警察の詐欺防止ステッカーなどを活用している。
・地域活動の中で消費者被害や特殊詐欺防止の啓発活動を行っている。
・オレンジカフェや地域の体操教室で老いじたくセミナーを開催している。
・ケアマネジャーの懇談会や地域ケア会議・関係者会議におた成年後見センターに参加してもらい権利擁護支援を関係機関と理解を深めている。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

・ケアマネジャーからの相談について介入が必要な場合は、単に助言を行うだけでなく、関係者会議などで課題整理を一緒に行うことで支援の気づきを持ってもらえるように支援をして対応している。ケアマネジャーや関係機関が単体で支援を行うのではなく、チーム支援になるように役割分担や支援を見える化できるように支援している。
・地域の居宅介護支援事業所や介護サービス事業所に向けて懇談会を開催。今年度は「チーム支援」をテーマに明日から活用できるツールを事例検討から提供。多機関連携調整担当係長・福祉管理課・蒲田消防署・東京蒲田医療センター・蒲田医師会・おた後見センターなど多機関に参加いただき、地域連携を強化して、実践に生かせる話し合いを行っている。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

・令和7年度現在、個別レベル地域ケア会議3回開催した。地域課題としては「認知症」「権利擁護」「ゴミ屋敷」となっている。地域ケア会議では支援方針・役割分担も明確にし、進捗管理している。
・日常生活圏レベル地域ケア会議は令和3年から連合自治町会で開催してきた日常生活圏の集大成として「見守り声かけ訓練」を11月に開催予定。包括蒲田東と連携し、蒲田東特別出張所管内で2回開催する。多世代にも参加してもらい、住み慣れた地域で安心して暮らせるまちづくりを目指す。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

・自立支援検討会議1件開催。おた介護予防応援事業に応募したケースで開催。「歩幅を広げたい」「友人と同じように歩きたい」との本人の希望に対して、総合事業だけでなく、参加している読み聞かせサークルの活動の幅を広げることを自立支援の目標に掲げて取り組んでいる。
・軽度な認知症状がある方に対して介護サービスではなく、特別養護老人ホームの水やりボランティアに参加してもらい、施設職員や同じボランティアの方が支援をしたことで自分の役割として生き生きと参加され、居場所にもなっている。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

・毎月オレンジカフェを開催。今年度は地域のコミュニティカフェ01u01u、読み聞かせサークル「おしゃべりたんぼぼ」、MCI当事者講師による根付ストラップづくり、近隣住民（要支援）による手品披露、歌声喫茶（ワカモチニイサンズ）、看護学生による体操など多彩な方々に参加してもらっている。多世代の参加も積極的にいき、放課後デイサービス、児童館、蒲田小学校ヘチラシを配布。それを見た家族が参加してくれたこともあった。
・特別養護老人ホーム蒲田と連携した蒲田小学校認知症セミナー・東蒲小学校での認知症サポーター養成講座は通年行事として定着している。近隣の介護サービス事業所へ参加してもらい、高齢者疑似体験を行っている。実際に小学生が認知症高齢者を保護し包括窓口へ案内してくれたこともあり、着実に地域へ理解が進んでいることを実感している。
・ソニー損保・みずほ銀行・明治安田生命へ認知症サポーター養成講座や認知症セミナーを開催。見守り推進事業者である城南信用金庫とも計画している。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

・蒲田東出張所管内の最大のイベントである「まもりんピック」には毎年参加している。『いざというときに備えよう。福祉用具の使い方』と題して、車いすや歩行器の体験や高齢者疑似体験を行った。若い世代の家族が多く体験してくれ、高齢者への配慮や包括支援センターのPRを行うことができた。約1,500人ほど来場者があるイベントでブースをもらい実施できたことは地域の総合相談窓口として認めてもらっていると実感している。
・蒲田図書館や蒲田駅前図書館では定期的にセミナーを開催している。若年性認知症相談窓口と連携し、認知症セミナーを開催。今年度は「今日からできる認知症予防」と題した参加者実践型講座を開催した。実際に参加者も40代～60代だったため、若い世代に包括を知ってもらえたことが大きな成果である。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

包括の運営で特に力を入れていることはチーム支援である。相談を世帯でとらえ支援方針を所内で検討し関係機関と連携しチームで支援することを徹底している。地域活動においては多世代の参加を意識して取り組んできた。地域課題である認知症の取組も着実に広がっている。事業については常にPDCAサイクルを活用し次年度に生かすように振り返りを行うことを重要視している。

※区に伝えたいこと

包括業務も多岐にわたるため、シャドーワークが増えている。包括職員のケースワーク力やコミュニティワーク力を向上させる取組も大田区と一緒に考えたい。業務においては介護保険認定業務がかなり遅く、ケアマネジメント業務に支障をきたしているため、改善してもらいたい。

区コメント

日頃から地域の関係機関と密に連携を取り、積極的に課題解決に向けた支援をしていただき感謝申し上げます。
丁寧な聴き取りと様々な視点から支援方針を検討され、ケアマネジャーや関係機関と連携しながら柔軟に対応できる体制が整っています。
また、多様な主体と連携したオレンジカフェや、民間事業者・多世代に向けた啓発講座を継続することで、地域における認知症の理解が深まっています。
地域包括支援センターがさらに地域に根付いた相談窓口となるよう、今後も地域行事への参加や地域活動を積極的に行い、センターの認知度向上に取り組んでいただきたいと思います。
また、地域課題解決への取り組みや職員研修等を通じて、地域包括支援センターの機能強化に向けて区とともに取り組んでいただきたいと思います。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

蒲田東

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

おおた高齢者施策推進プラン、高齢者等実態調査、月報を通じて担当圏域の現状やニーズ等の把握に努めている。定期的に地域力推進蒲田東地区委員会や蒲田東地区民生委員児童委員協議会に参加し地域の関係団体、民生委員児童委員、関係機関等から地域の現状や活動状況について情報収集を行っている。令和3年から令和6年にかけて包括蒲田と連携しテーマ「地域のことを教えてください。」として蒲田東地区の各自治会町会単位で日常圏域レベル地域ケア会議を開催した。参加者は自治会町会関係者、民生委員児童委員、介護支援専門員、介護サービス事業者等。各自治会町会での地域活動や困りごと等について情報共有、意見交換を行った。参加者からの意見を記録、キーワードを抽出し男性の集い場、認知症カフェ、フレイル予防に繋がる体力測定会などの開催に繋げている。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

（法人）
区の指導方針に基づき、法人として「個人情報保護規程」を整備し、全職員が随時閲覧できるよう、社内クラウドおよび書面によるファイリングにて共有体制を構築している。また、地域包括支援センター事業委託仕様書の別紙「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守しており、法人全体として個人情報の適正な管理に努めている。

（事業所）
個人情報の取り扱いについては、地域包括支援センター事業委託仕様書・別紙の「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守している。個人情報保護責任者を配置し、個人情報を外部へ持ち出す際には、台帳管理表に職員名・持出日・返却日等を記録のうえ、責任者による確認を徹底している。また、新規採用職員および中途採用職員は、区が実施する個人情報保護に関する研修を受講しており、研修資料や事業委託仕様書等をファイリングして全職員が常時確認できるようにしている。

（職員間）
職員相互においても、個人情報の適正な取扱いについて常に留意し、留意事項や改善点が認められた場合には、毎朝のミーティングにおいて情報共有を行い、再発防止および職員の意識向上に努めている。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	なし			
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

仮に欠員が生じた場合には、法人と連携のうえ、法人ホームページやハローワーク、各種求人サイト、紹介業者、職員からの紹介など多様な手段を活用し、人材確保に努める。また、福利厚生充実の充実を図るとともに、年2回の人事評価とキャリアアップ制度を設け、職員のモチベーション向上と定着促進に取り組んでいる。さらに、各職員が年間の研修計画を立て、希望や経験年数を踏まえて区・都・民間等が実施する研修を受講し、伝達研修を行うことで、継続的なスキル向上を図る体制を整えている。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

（法人）
法人においては、毎年度、全職員を対象にストレスチェックを実施している。高ストレスと判定された職員については、本人の希望に応じて産業医との面談の機会を設け、心身の状況に応じた適切な支援を行っている。また、毎月開催される法人の衛生委員会において、職場環境の改善およびメンタルヘルス対策に関する情報共有や意見交換を行い、職員の健康保持増進に努めている。

（事業所）
地域包括支援センターでは、人事担当者が毎年度、全職員との個別面談を実施し、業務上の負担やストレスの状況等について聞き取りを行っている。面談結果を踏まえ、必要に応じて職場環境の改善および支援体制の充実を図っている。さらに、年2回の人事評価面談を通じて職員の心身の状況を把握し、継続的なフォローアップに努めている。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

（法人）
法人において「ハラスメント防止規程」および「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、全職員が常時内容を確認できるよう、クラウド上にて共有している。また、職員に対して定期的に研修や周知を行い、利用者等との関わりにおける適切な対応を徹底している。

（事業所）
地域包括支援センターでは、「カスタマーハラスメント防止ポスター」を窓口および事業所内に掲示し、来訪者等に対して注意喚起を行っている。カスタマーハラスメントと考えられる行為が発生した場合には、複数の職員で対応するよう努め、事案の内容に応じて地域福祉課または高齢福祉課へ適宜報告・相談を行っている。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

・ 窓口対応について日替わりにて窓口担当を設け対応している。相談者が来所した際、知らせるインターホンの設置やすぐに対応できるよう大きな敷居等は設けず職員配置を行っている。プライバシー確保や個人情報保護が図れるように相談ブースを複数設けている。介護保険関連の申請書、区単独サービスについては区のマニュアル、事業要綱が常時確認できる場所に置き適時確認を行いながら対応している。毎朝夕の申し送りを行い個別ケースの進捗や支援方針について情報共有、意見交換を行っている。
・ 職場環境について年2回の人事評価とキャリアアップ制度を設け職員のモチベーションアップを図り定着に努めている。毎月、法人全体で衛生委員会を開催し職場環境の改善に努めている。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

自治会町会・シニアクラブ主催の体操教室・自主グループ、蒲田東地区民生委員児童委員協議会に定期的に参加し気になる高齢者等について情報共有、地域での緩やかな見守りについて意見交換をしている。蒲田地区内の郵便局向けに認知症サポーター養成講座を開催、URコミュニティーと遺言相続のセミナーや見守りキーホルダー登録会を開催し認知症高齢者や気になる高齢者についての情報共有、見守り方法について意見交換を行っている。管轄内のセブンイレブン（4か所）や商店街に出向き認知症や心配な高齢者等について情報共有、意見交換を行っている。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

定期的にオレンジカフェ、認知症カフェ（いちごいち会）を開催、家族介護者の参加もあり介護状況や負担等について傾聴している。後日、個別に相談できるよう訪問等を行いアセスメントを行い介護保険サービス、区の高齢者のためのサービス、地域の社会資源等の情報提供、担当の介護支援専門員がしている場合は情報共有を行い連携した支援に努めている。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

権利擁護が必要なケースや支援者が困難を感じているケース等には個別レベル地域ケア会議を開催し情報共有、役割分担を行い関係機関、地域の関係団体、民生委員児童委員等と連携した支援を行っている。高齢者本人の問題のみではなく家族等で多岐にわたって課題があると思われるケースについては、地域福祉課や多機関連携調整担当に相談し必要時には重層的支援会議に繋ぎ情報共有、役割分担での連携した支援に努めている。個別ケースで80代の母と40代娘（精神疾患があり地域健康課で相談履歴あり）の2人暮らし。母の通院の件で採め事となり娘が包括に相談。希死念慮の訴えあり対応について多機関連携調整担当や地域健康課に相談、後日地域健康課と同行訪問し連携した支援を行った。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

蒲田警察署と連携し蒲田警察署が発行している特殊詐欺等に関するチラシを訪問、窓口、地域の集いの場等で高齢者に配布、注意喚起を行っている。特殊詐欺の情報が入れば高齢福祉課に情報提供を行っている。特殊詐欺等の被害について相談があれば本人や家族等の同意を得て消費者生活センター、蒲田警察署へ情報提供連携した支援ができるよう努めている。認知症や精神疾患等があり判断能力の低下がある高齢者等には地域福祉課や大田区社会福祉協議会に相談し成年後見制度を含む老いじたくについて説明、利用に繋がるよう努めている。大田区社会福祉協議会と連携してシルバピアコージー居住者と南蒲田3丁目町会での日常圏域レベル地域ケア会議のテーマとして老いじたくや成年後見制度について説明、自分事や地域での高齢者の共通課題として情報共有、意見交換を行った。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

介護支援専門員から個別ケースについて相談があった場合、ケース概要を確認し適時同行訪問しアセスメントを行い支援方針について意見交換を行っている。サービス担当者会議に参加しケアプラン作成において自立支援に繋がっているか等の助言を行っている。地域の介護支援専門員向けに年2回程度グループワークを用いてのケアマネジメント力向上、各福祉制度や区サービスの理解、多職種と介護支援専門員とのネットワーク作り等を目的に定例会を開催している。多職種連携を目的に地域の医療機関、介護サービス事業者との懇談会を年1～2回開催し地域包括ケアシステム作りを努めている。定期的に地域力推進蒲田東地区委員会への参加、自治会町会・シニアクラブ・自主グループ等の集いの場に出向き自助・互助でのフレイル予防や生活に役立つ情報について周知、理解啓発を行っている。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

定期的に個別レベル・日常生活圏域レベル地域ケア会議を開催している。（2024年度 個別4回（テーマ：自立支援2回 支援困難2回）・圏域2回）日常生活圏域レベル地域ケア会議では同地区内の包括とも連携しテーマ「地域のことを教えてください。」として各自治会町会単位で開催、地域の関係者等との意見交換を記録しキーワードを抽出、主要カテゴリーとして「交流」・「繋がり」・「普及啓発」としてセミナー、カフェ、体力測定会等の開催に繋げている。高齢者のみの課題ではなくその家族等で生活困窮、精神疾患がある複合的課題については必要時に地域福祉課や多機関連携調整担当に相談、重層的支援体制会議を開催し各関係機関と情報共有、役割分担での連携した支援に努めている。（2024年度 計1回）

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

定期的に地域力推進蒲田東地区委員会へ参加、各自治会町会・シニアクラブ・自主グループ等の集い場に参加しフレイル予防、認知症、老いじたく等について周知、理解啓発を行っている。定期的に包括主催の男性の集い場、認知症やフレイル予防等について学べる集い場、認知症カフェを開催し社会交流や地域と繋がる取組を行っている。介護予防・日常生活支援総合事業におけるケアマネジメントでは委託の介護支援専門員とも連携し本人のADL・IADLや強み、地域との繋がり等のアセスメントを行い実現可能な生活目標を立てて実行してもらうよう説明し自立支援計画票の作成、モニタリング、サービス評価（中間・判定）を行っている。また、評価に応じて本人の意向や状態に合った地域の社会資源を案内し繋げるよう努めている。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

定期的にオレンジカフェ、認知症カフェ（いちごいちえ）を開催し認知症の理解啓発、地域における認知症当事者や家族等の集い場作りを行っている。毎年、蒲田地区圏域で7包括合同で小学生認知症サポーター養成講座、認知症ステップアップ講座を開催している。蒲田地区内の郵便局員向けに認知症サポーター養成講座を開催し理解啓発を行っている。管轄内の郵便局から認知症等心配な高齢者について情報提供あり支援に繋げている。今年度、包括蒲田とも連携し日常圏域レベル地域ケア会議に絡めて見守り声かけ訓練を各町会自治会単位で開催し認知症への理解啓発や地域での緩やかな見守り体制作りを行っている。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

定期的に地域力推進蒲田東地区委員会、蒲田東地区民生委員児童委員協議会に参加し地域包括支援センターの事業やイベントの周知、相談事例等を報告している。可能な限り蒲田東地区自治会連合会主催のイベント、各自治会町会主催の集いの場やイベントに参加し多世代との交流を図り地域包括支援センターの周知を行っている。包括事業、フレイル予防等の内容を載せた包括便りを定期的に作成し希望する各自治会町会、シニアクラブ等に配布している。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

ひとり暮らし登録者名簿を活用して電話、訪問等にて生活状況の確認や地域包括支援センターの周知を行い、見守りキーホルダー未登録者には登録勸奨をしている。2～3年見守りキーホルダー登録未更新者をリストアップし、毎月電話連絡し更新手続き生活状況の確認を行っている。各自治会町会と連携し見守りキーホルダー登録会や東京都高齢者向けスマートフォン普及啓発事業を活用しスマートフォン教室などを開催している。包括事業、フレイル予防等の内容を載せた包括便りを定期的に作成し希望する自治会町会、シニアクラブ等に配布している。地域の集い場や生活に役立つ情報をまとめた冊子を作成中。各自治会町会、シニアクラブ主催の集い場に定期的に参加し地域住民との交流を図り、包括事業の周知、フレイル予防の理解啓発や地域リハビリテーション事業を活用し体力測定会を開催している。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき、身元不明者や住所不定者の支援要請についても応じていただき感謝申し上げます。地域での認知症高齢者の情報共有や見守り方法等について、包括蒲田と協力しながら、自治会・町会、郵便局、UR、商店街等と連携を図り地域に根付いた活動を行っています。また、自治会・町会や地域の自主グループ活動への関わりを通じて、自助・共助によるフレイル予防や社会参加、センターの認知度向上を図っています。家族介護者に対しては、ケアマネジャー等との連携や認知症カフェを通じた社会資源の情報提供、個別相談等の支援により負担軽減を図っています。今後も高齢者だけでなく、家族等が密接に関わったケースについても、地域福祉課の高齢者地域支援担当や多機関連携調整担当とも協力しながら支援していただきたいと思います。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

大森東

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

管轄地域の人口は19,662人で、そのうち高齢者人口は4,497人、高齢化率は22.9%（令和7年8月時点）となっています。近年では、ひとり暮らしの高齢者が増加傾向にあり、それに伴う課題は多岐にわたります。健康・医療面においては、通院や定期的な健康チェックの機会が減少し、生活習慣病や認知症などの発見が遅れる可能性があるなど疾病の早期発見・治療の遅れなどがあげられます。大田区が東邦大学と共同研究を行った「人生100年時代を見据えた健康寿命延伸プロジェクト」のモデル地区として、生活習慣病の予防や健康づくりの重要性が広く認識されるようになってきました。

また生活支援や交流の場の確保についても課題があり、一人でも気軽に利用できる施設が少ないうえ、地域に点在する「通いの場」も交通の便が悪く、日常的な利用には難しさがあります。このため、サロン活動や見守りといった、地域内での横のつながりを維持し、高齢者の孤立を防ぐ仕組みの整備が求められています。

さらに予防的な取組や早期対応の観点からも、認知症予防、フレイル予防、生活習慣病の予防といった健康・介護予防の推進が不可欠です。

こうした現状や地域ニーズを踏まえ、現在は地域の趣味や教養、交流の場所となる老人いこいの家（大森東・大森中）や大森南図書館との連携により、フレイル予防や認知症予防の取組を展開し、さらに東京労災病院、京浜病院、大田病院、大森中診療所などの医療機関との連携を通じて、地域住民の健康増進と健康意識の向上を図ることが求められています。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

当法人では、個人情報の重要性を踏まえ、組織的な取組として意識啓発および漏洩防止に努めています。

具体的には、以下の対策を実施しています。

1. 個人情報の適正管理と権利保障

利用者等が自己の個人情報の開示を求める権利を保障することで、個人情報に関する基本的人権の擁護と、信頼される法人運営の実現を図っています。

2. 職場内での安全管理措置

パソコンには暗証番号を設定し、画面の覗き見防止のためにデスクの配置を工夫するなどの対策を講じています。また、台帳などの書類は施錠可能な書庫に保管し、盗難や不正閲覧を防止しています。

3. ケースワークにおける情報共有の適正化

ケースワークにおいては、本人やご家族の同意を得たうえで、必要最低限の情報共有にとどめるなど、個人情報の取り扱いに十分配慮しています。

万が一の事故への備え

個人情報の漏洩等が発生した場合に備え、損害保険に加入し、迅速かつ適切に対応できる体制を整えています。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	なし			
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	あり	予防対応加配職員	令和7年4月1日から令和7年10月31日まで	1名

当法人では、経営本部内に人財課を設置し、契約仕様に基づく配置基準を適切に管理しながら、人事および職員配置を行っています。事業規模に応じた計画に基づき、必要に応じて職員の採用も行っています。

人財の育成にあたっては、当法人の人財育成方針である『人財育成に対する考え方と研修体系（毎年度更新）』に基づき、独自のキャリアデザインを構築。管理職向け研修、職層別のマネジメント・リーダー研修、ケースワーク研修、介護技術に関する知識・技能研修など、専門職種に応じた多様な研修を法人内で実施しています。また、複雑化する福祉課題に対応できるよう、外部の教育・研修の機会も積極的に取り入れています。

地域包括支援センターにおいては、毎月開催している所長会を中心に、職員の育成と確保に向けた課題を全体で共有しています。さらに、職種別の連絡会を通じて専門性の向上と課題整理を進め、現場力と組織力の双方を強化しています。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

地域包括支援センター職員の安全管理については、法令に基づいた適切な体制を整備しています。具体的には、労働安全衛生法第66条に基づく年1回の健康診断、同法第66条の10に基づくストレスチェック制度の導入に加え、厚生労働省の通知等を踏まえた熱中症予防対策も実施しています。

これらの取組は、職員の健康保持と業務の継続性確保を目的としたものであり、法令に準拠した管理体制として整備されています。

また、センターの設置および運営に関しては、厚生労働省通知「地域包括支援センターの設置運営について」（老計発第1018001号、平成18年10月18日）に基づき、地域住民の保健医療の向上と福祉の増進を包括的に支援する中核機関として、適切な体制整備に努めています。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

地域包括支援センターは、高齢者の生活支援、権利擁護、介護予防などを担う地域の中核機関として、住民との信頼関係を基盤に運営されています。

しかし近年、利用者やそのご家族等からの過度な要求、暴言、威圧的な言動など、いわゆる「カスタマーハラスメント（カスハラ）」が増加傾向にあり、職員の精神的負担の増大や離職リスクの高まり、さらにはサービス提供の継続が困難になるといった課題が顕在化しています。

当法人では、職員の安全と尊厳を守りつつ、地域住民への適切な支援を持続的に提供するため、以下のようなカスハラ対策を講じています。

- ・職員向け研修の実施（ハラスメント対応スキル、記録の取り方、相談体制の周知）
- ・対応マニュアルの整備（一次対応、管理者対応、外部機関との連携フローの明確化）
- ・相談窓口の設置（内部および外部の両相談窓口を活用）
- ・記録と証拠の保全（録音、記録、スクリーンショットなどによる客観的な証拠の確保）
- ・弁護士など専門家との連携（必要に応じた法的対応の実施）
- ・再発防止策の検討と職員ケア（事例の検証、職場環境の改善など）

これらの取組を通じて、職員が安心して業務に取り組める環境を整備し、地域における持続可能な支援体制の構築を目指します。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

【チーム連携の強化について】
職員一人ひとりのケースワークやコミュニティワークに関する情報を、PC上の帳票で一元管理しています。また、毎日夕方に約20分程度のミーティングを行い、困難事例や虐待ケース、実施したイベントの報告などで情報を共有しています。

この取組により、情報共有の漏れが減少し、対応の迅速化が実現しました。あわせて、職員間の信頼関係やチームとしての一体感の向上にもつながっています。

【窓口対応の質の向上について】
当法人のビジネスマナーチェックやあいさつチェックシートを活用し、自己評価と他者評価を行うことで、サービスマナーの向上を図っています。また、クレーム対応においてはマニュアルを整備し、苦情解決責任者および苦情解決担当者を明確に定めることで、迅速かつ適切な対応が可能な体制を整備しています。

【職場環境の改善について】
突発的な相談や緊急対応により勤務時間が延びたり、休憩が取りにくい状況がありましたが、業務の平準化に取り組むことで改善を図ることができました。具体的には、一部の職員に業務が偏らないよう、日々の情報共有を通じて業務量を調整し、時間外勤務の削減を進めています。また、休憩時間についてもシフト制を活用し、取得時間を分散。休憩中の電話対応については、緊急時を除き折り返し対応とすることで休憩時間の確保を可能にしました。さらに、有給休暇の取得促進のために、月ごとのシフト作成前に職員全員から有休希望日を募る仕組みを導入し、計画的な取得が実現しています。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

取組状況について

【多職種・多機関との定期的な情報共有・連携会議】

東京労災病院、京浜病院、大田病院と区が多機関連携、社会福祉協議会が参加する大森東地区連携交流会を定期的に開催し、大森東地区における地域課題について情報を共有しています。地域の健康課題の解決に向けて、健康相談会を実施しています。

【見守りキーホルダーの登録会】

見守りささえあいコーディネーターを中心として、地域のイベントや大森南図書館、大森東・大森中老人いこいの家、マンション等の集合住宅で登録会を実施しています。地域包括支援センター糀谷とは銭湯で、地域包括支援センター平和島とはスーパーマーケットで登録会を行うなど、管轄を越えた連携も進めています。これらの取組により高齢者の見守り・支え合いネットワークを構築を図っています。

【民生委員児童委員との連携】

毎月開催される民生員児童委員協議会において、現在支援で関わっている方のケースを情報共有し、見守りの対象者を地域で把握しています。「気になるサイン」があれば地域包括支援センターに連絡できる体制を整備しています。

課題について

見守りキーホルダーの年1回の情報更新を忘れてしまう方がいるため、登録情報が古いと緊急時に十分に機能しない恐れがあります。そのため登録会の実施と併せて、情報更新の重要性についても周知・啓発する必要があります。また、現在、地域の見守り活動を支えている多くの方々が高齢の地域住民であることから、担い手不足が深刻化しています。今後も地域の見守り体制を維持・強化していくためには、次世代の担い手を確保・育成することが喫緊の課題です。そのためには、地域住民や関係団体、区が一体となり、見守り活動の重要性を共有するとともに、若い世代や多様な人材の参加を促す仕組みづくりが求められます。地域と協働しながら、持続可能な見守り体制の構築に向けた取組を進めていく必要があります。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

取組状況について

【個別相談支援の実施】

介護者の悩みや不安に関する個別相談を随時受け付けており、状況に応じて次のような情報提供や支援を行っています。

①介護保険制度の利用方法の案内②認知症への対応方法に関する助言③適切な介護サービスの紹介

認知症に関する困りごとを抱える介護者には、「認知症サポーター養成講座」などを案内し、認知症に対する理解を深めてもらえるよう努めています。

【介護者向けの交流会（介護者のつどい）】

介護者同士の交流や情報交換の場として、毎月「介護者のつどい」を開催しています。

毎回2～3名の参加者があり、少人数制のため、参加者がゆったりと話せる温かい雰囲気場となっています。

【関係機関との連携による支援体制の強化】

地域福祉課や特別出張所、医療・福祉関係機関、民生委員などと連携し、地域全体での見守り体制を構築しています。

早期の気づきや対応につなげることで、支援が必要な家族介護者を地域全体で支える仕組みづくりを進めています。

【レスパイト支援（介護者の休息支援）】

介護負担が大きい介護者に対しては、ケアマネジャーと連携のうえで、次のようなサービス利用を提案し、介護者の休息時間の確保に努めています。

①短期入所（ショートステイ）の利用②通所介護（デイサービス）や訪問介護の活用などです。

課題について

家族介護者支援の内容や、地域包括支援センターの役割について地域住民への周知が十分ではない。

特に男性介護者は孤立しやすく、相談に結びつきにくい状況がある。

家族介護者支援は、高齢者本人の在宅生活の継続と、介護者自身の生活の質の向上に直結する、非常に重要な取組です。

今後は次のような対応により、さらなる支援の充実を図っていきます。

①支援内容がひと目でわかるチラシやパンフレットの作成・配布による周知の強化②男性介護者や支援につながりにくい層への積極的なアプローチの実施

③介護者自身が支援につながりやすくなるような相談体制・啓発活動の工夫などが挙げられます。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

取組状況について

【多職種との連携】

以下のようなケースに対し連携を図りました。

・認知症と生活困窮が重なった高齢の一人暮らしの女性のケース

・高齢の親と同居し長期にわたりひきこもり状態にある子どものケース

・高齢の親に対する子の虐待が疑われたケース

これらのケースにおいては、地域福祉課、生活福祉課、医療機関、SAPOTA（ひきこもり支援室）、民生委員、介護事業所、成年後見センターなどと連携し、相談支援・権利擁護・

介護サービスの調整・医療受診、生活支援などの多角的な対応を実施しました。

成果として、地域住民や民生委員による見守りネットワークの機能を活かし、支援が届きにくい高齢者や世帯に対しても、重度化・孤立化の前段階で支援につなげることができました。また多職種・多機関連携による支援体制の構築を通じて、制度の狭間にある課題にも柔軟に対応できる力が強化されました。

課題について

複合課題の増加に伴い、支援対象の多様化と個別ケースの複雑化が進んでおり、緊急対応や継続支援にかかる業務量が増大しています。これにより職員の心理的な負担も大きくなる傾向にあります。また医療や介護、障害、生活困窮支援など複数の分野にまたがるケースでは、関係機関の役割分担が明確でない場合も多く、支援の遅れや連携の停滞を招く要因となっています。特に初動対応時にどの機関がどこまで関与するべきかについての共通認識が不足している場合は支援が後手に回ることがあり、制度間の狭間に対象のケースが落ち込むリスクが依然として残ります。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

取組状況について

高齢者の消費者被害防止に向け、地域の関係機関等が実施するイベントにおいて、消費者被害防止に関するチラシを配布し啓発活動を行っています。また、詐欺と疑われる電話が頻繁にかかってくる高齢者に対しては、固定電話用の自動通話録音機の無料貸出を実施し被害の防止を図っています。加えて東京都消費生活総合センターが実施する「高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン」のポスターを事業所内に掲示し、地域住民への啓発活動を行っています。

老いじたくの普及・啓発については、「老いじたくパンフレット」を活用した情報提供を行うとともに、地域の方々が老いじたくをより身近に感じられるよう「老いじたくセミナー」への参加を呼びかけています。

成年後見制度等の利用に関しては、本人の「契約・財産管理・判断能力」の程度に応じて、社会福祉協議会の成年後見センターと連携を図り、地域福祉権利養護事業や成年後見制度の利用を促進しています。

課題について

消費者被害防止の取組として、チラシ配布やポスター掲示、自動通話録音機の貸出しなどにより啓発活動を行っているが、こうした取組が実際に被害の未然防止や契約解除に結びついたかどうかの効果測定が困難である点が課題として挙げられます。また老いじたくに関するイベントやセミナーを通じて啓発活動を行っているものの、自身の課題として具体的な準備を進めている住民は限定的であり、行動の変容につながっていない状況があります。成年後見制度の活用については、申し立てに係る費用の高さや、手続きに時間を要することから、緊急性の高い支援が必要な場合に制度の利用が間に合わないといった運用面での課題があります。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

取組状況について

日常的にケアマネジャー業務に関する個別相談を実施しています。ケアプランの検証・助言や支援が困難な事例を抱えるケアマネジャーに対しては、他機関の専門職と連携し支援方法について検討を行っています。またケアマネジャーの資質向上やネットワーク構築を目的として、糀谷・羽田エリアの基本圏域や大森東地区の日常生活圏域において、医療連携に関する研修会や事例検討会等を開催しています。

地域住民に対する介護予防・自立支援については、地域の自動車教習所の協力を得て、年4回空き教室を活用した介護予防イベントを実施しています。さらに毎週木曜日にポールウォークの自主活動グループにポールの貸し出しを行っており、夏季には熱中症予防の啓発もあわせて行うことで、活動の継続を支援しています。

課題について

ケアマネジャー支援においては、支援が困難な事例への対応の難しさやシャドーワークの課題など、ケアマネジャー1人が抱える負担が増加していることが懸念されます。また介護予防・自立支援に関しては、自主活動自体は継続されているものの、参加者が固定化されており、地域全体への介護予防・自立支援の理解や意識の浸透には至っていないのが現状です。今後も継続的な啓発活動が求められます。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

取組状況について

民生委員より「大森南5丁目エリアには気軽に立ち寄れる集いの場が少なく、交通の便も悪いため、日常的な活動場所の確保が難しい」との相談がありました。この課題については、大森東特別出張所と地域包括支援センターが情報共有を行い、日頃から地域活動で連携している大森東特別出張所を経由して、管内の池上自動車教習所に協力を依頼。その結果、教習所内の空き教室の利用が提案された。この空き教室を利用して、令和6年度には介護予防講座等を4回実施。令和7年度も引き続き4回の講座を開催予定であり、地域住民が気軽に参加できる集いの場としての活用を図ります。（日常生活圏域レベル地域ケア会議）

地域包括支援センターには、生活困窮による食糧支援の相談が継続的に寄せられ、個別に支援を行っていたが、既存の支援体制では対応が限定的であることが課題であった。具体的には大田区社会福祉協議会が実施するフードパントリーは生活保護受給者は対象外であり、大森東地区では大森中診療所による月1回の実施にとどまっていた。この課題に対して、地域資源の有効活用を目指し、定期的に連携を図っている東京労災病院からは防災備蓄食品を、大森東特別出張所からは防災クラッカーの提供協力を得た。この取組により、東京労災病院の院内見学会でフードパントリーを実施することができ、大森東地区における生活困窮者への新たな食糧支援の機会を作り出すことができた。（日常生活圏域レベル地域ケア会議）

課題について

個別の困難事例や複合的な課題への対応に終始する傾向があり、地域ケア会議における本来の目的である個別課題の解決やケアマネジメント支援、地域資源の開発などの機能が十分発揮されていない状況がある。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいをを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

取組状況について

高齢者の社会参加を支援する取組の一環として、こども食堂の運営スタッフに元気高齢者が参加できるように支援を行いました。地域の小学校のPTAよりこども食堂の立ち上げに関する相談を受けた際、運営に必要な人手が不足していることが課題として挙げられました。そこで地域包括支援センターの介護予防教室において、こども食堂の目的や立ち上げの背景について説明を行い、多世代交流の重要性やこどもを取り巻く現状について理解を深めていただきました。その結果、元気高齢者の参加につながりました。現在では月に3回、毎週水曜日の午前7時30分から地域の小学校でこども食堂の会場設営や食事提供の準備などを元気高齢者がボランティアとして担っています。

課題について

高齢者が生きがいをを持って生活するためには、地域活動をはじめとした住民同士の横のつながりが不可欠です。しかしひとり暮らし高齢者の割合が高い地域では、そのつながりの基盤が弱く、地域活動への参加者が限られ、同じメンバーでの取組になるなど、活動が限定的になりがちです。そのためひとり暮らし高齢者の登録や見守りキーホルダーの登録を勧め、地域とのつながりを継続的に保つ仕組みづくりが一層求められます。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

取組状況について

9月の認知症月間には大森東特別出張所の区民ギャラリーのスペースを利用して、認知症やMCI（軽度認知障害）などの啓発活動を行っています。また大森南図書館では大田病院の認知症看護認定看護師の協力を得て認知症予防の講座を開催しました。また認知機能の低下がみられる方を医療機関と協力し、早期発見と必要な支援につなげることを目的とし、包括平和島、大田病院、大森中診療所、認知症支援コーディネーターと連携し、毎月MCI予防のイベントを開催しています。ひなたぼっこ（認知症カフェ）ではチームオレンジとして活動し、当事者を含め、参加者全員からどんなことをしていきたいかを話し合い、年間の予定を決めています。内容としては体操、歌や手芸などを行い、参加者全員が笑顔になって帰ってもらうことを目指しています。また近隣のグループホームにも参加の声掛けを行い、利用者に参加していただいています。

課題について

認知症やMCI（軽度認知障害）に関する啓発活動を行っているが、将来の自分に起こりえることとしての認識に至らず、怒りやすいや何もわからなくなるといった誤解や偏見を持つ人がまだ多い。認知症への理解を深めるために、認知症サポーター養成講座やステップアップ研修の受講を促してはいるものの、受講者のその後の継続的な活動が見えにくいのが現状である。また小中学校などの若い世代への啓発活動が十分に届いていないという課題もあります。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

取組状況として

医療機関との連携では、管内の東京労災病院・京浜病院・大田病院の3病院合同による交流会を実施し、地域包括支援センターの役割や機能を共有するとともに、日頃からの連携強化を図っています。また、大森東・大森中老人いこいの家に協力していただき、開催されるイベントに併せて見守りキーホルダーの登録会を実施しています。そのほか、地域の各種イベントにおいてポスター掲示やチラシ配布による啓発活動を行うとともに、地域力推進会議や民生委員児童委員協議会などの場でもイベント案内を行っている。さらに、年4回発行している広報誌を自治会の回覧板や掲示板などを通じて配布し、地域包括支援センターの事業PRに努めています。

課題について

高齢者の相談窓口というイメージが強いため、若い世代や働く世代に事業内容が十分に届いていません。また、「介護が必要になったときに相談する場所」という印象が根強く、介護予防や権利擁護など、地域包括支援センターが持つ幅広い機能が伝わりにくい。さらに、広報活動が高齢者向けの紙媒体を中心としているため、若年層や子育て世代への情報発信が十分とはいえません。今後は、SNSなどのデジタル媒体を活用した広報活動を推進し、多世代に向けた情報発信の充実を図ることが求められます。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

月1回の定例会を大森東特別出張所と社会福祉協議会との三者で実施し、地域の声や課題を共有・検討しています。これまでは地域の自主活動の居場所づくりを支援したり、こども食堂の立ち上げを支援しました。また地域課題となる生活困窮者への食糧支援についても、三者連携で東京労災病院の協力を得て支援することができました。このように地域のネットワークづくりや支えあいの仕組みが構築され、単独機関だけでは対応しきれない課題に対して迅速に対応することができました。今後は三者それぞれが役割を理解・尊重しながら「連携・協働」を越えた「共創」の視点で活動し、さらに難しい地域課題に取り組む体制を整えていきます。

次にMCI（軽度認知障害）の啓発活動について、認知機能の低下がみられる地域の方を医療機関と連携して早期に発見し、必要な支援につなげることを目的とし、「MCI早期発見地域とつながるプロジェクト」を包括平和島、大森中診療所、大田病院、認知症支援コーディネーターと協力して立ち上げました。内容としては大森中診療所を会場に毎月「脳活つながる虹広場」として健康相談とフレイル予防のイベントを開催しています。健康相談では、健康に関する不安やもの忘れが気になる方を対象にももの忘れチェックを実施し、認知症看護認定看護師や認知症支援コーディネーター、地域包括支援センターが相談に応じています。フレイル予防のイベントでは、歌を歌いながらの脳トレや健康ストレッチ、栄養管理やオーラルフレイルに関する講座などを開催しています。参加者が楽しみながらフレイル予防に取り組むとともに、新しい趣味を見つけるきっかけづくりや、健康や物忘れに関する不安を専門家に気軽に相談できる場を提供しています。

また医療機関との連携においては、大森東地区における様々な職種がもつ専門性や特性を共有しながら、地域包括ケアシステムの実現・推進につながる支援内容や提供体制の構築を目的とし、「大森東地区連携交流会」を発足しました。参加機関は東京労災病院、京浜病院、大田病院をはじめ、社会福祉協議会や区の多機関連携の部署など多様な分野の機関で構成されています。交流会の取組として、地域の方々にとって医療機関が気軽に相談できる場所となるために、地域住民への情報発信および相談体制の整備を目的に、健康相談会のイベントを企画しました。イベントには、各医療機関から看護師、薬剤師、作業療法士、医療相談員が、区の地域健康課からは管理栄養士や歯科衛生士が参加しました。さらに、介護事業所からはケアマネジャーや福祉用具専門員、社会福祉協議会からは地域福祉コーディネーターが加わり、来場された地域住民の方々の多様な相談に対応しました。このイベントを通じて、医療・介護・福祉の専門職同士が顔の見える関係を構築することで、相互理解と連携の基盤を強化することができました。今後も交流会を中心に地域課題の早期発見や支援の連携強化に継続的に取り組みます。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。

特別出張所や社会福祉協議会、管内3病院や様々な分野の機関と連携しながら、地域課題の早期解決や地域包括ケアシステムの充実に繋がる取り組みを積極的に行っています。また、高齢者も運営スタッフを担うこども食堂の立ち上げ支援や、地域資源を活用した通いの場の確保、広報誌「ゆいまーる」による啓発活動等を通じて、高齢者のフレイル予防と社会参加、多世代交流に取り組んでいます。今後は、高齢者をはじめ若年層や子育て世代、男性介護者や支援につながりにくい層など幅広い地域住民に向けて、地域包括支援センターの役割りがさらに認知されるよう、様々な媒体を活用した広報活動に期待します。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

糀谷

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

糀谷は10町会のつながりを大事にしている地域と捉えています。地域で支えていく意識が強いため、早期発見・介入につながりづらい部分も見受けられると考えます。また元気シニアプロジェクトから派生した『糀谷の元気を進める会』では独居（特に男性）の引きこもりも課題としています。がん検診などの受診率も低い傾向にあり、フレイル予防や保健医療などの意識の啓発活動も求められていると考えます。これらについて通いの場の創設と醸成、行政・町会自治会と連携したフレイル予防イベントなどに取り組んでいます。地域包括システムを推進するうえで、町会自治会のご理解を得ることが重要だと考えています。そのために包括を身近に感じてもらう、知ってもらう。という意識を持ち活動。夏まつりや福祉まつり、連合運動会、防災訓練等、地域全体の催事などは必ず出席し、町会自治会関係者をはじめ、地域の方々にあいさつ回りを行うと共に、困りごとや気になることなどヒアリングを行いつつ、包括支援センターの周知・啓発に努めています。つながりを大事にし、近隣の方で支えていく。といった輪の中に包括も加わっていきやすいようシニアクラブや町会へ熱中症予防や認知症講座等の働きかけも行っています。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

当法人は組織的な取組として、その重要性について意識啓発と漏洩防止に以下のとおり努めています。
（1）利用者等の自己に関する個人情報の開示を求める権利を保障することにより、個人情報に関する利用者等の基本的な権利の擁護と信頼される法人運営の実現を図ることを目的とし、個人情報の適正な管理に努めています。
（2）職場内における個人情報の取扱いとして、パソコンの暗証番号化、パソコンディスプレイの覗き見防止に対応するためデスク配置を工夫することや台帳等の書類を盗難防止のため施錠できる書庫に保管するなどの措置を講じています。
（3）ケースワークにおける情報の共有について、個人情報の取扱いとして本人やご家族の承諾を得たうえで必要最低限としています。
（4）個人情報漏洩時の損害保険に加入し、万一の事故にも備えています。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	あり	規模加配職員	令和6年4月1日から令和6年12月31日まで	1名
	あり	予防対応加配職員	令和6年4月1日から令和6年4月24日まで	2名
	あり	予防対応加配職員	令和7年1月1日から令和7年3月31日まで	1名
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

当法人は経営本部に人財課を設け、契約仕様に求められる配置基準の適切な管理による人事・職員配置を行います。事業規模に応じた計画に基づき、適宜、採用を行っています。育成については、当法人の人財育成方針である「人財育成に対する考え方と研修体系（毎年度更新）」に基づき、法人独自のキャリアデザインを構築し、管理者に向けた研修や職層に応じた組織管理・マネジメント研修やリーダー研修、ケースワーク、介護技術の知識・技能研修等の専門職種対象研修を法人内で実施するほか、多様な福祉課題に対応できる研修や教育を実践しています。
当法人の地域包括支援センターは、毎月開催している所長会を軸に職員育成・確保に向けて課題を全体で共有します。さらに職種ごとの連絡会を通じて専門性の向上と課題の整理を図ることで、現場力と組織力の両面を強化しています。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

地域包括支援センター職員の安全管理については、労働安全衛生法第66条に基づく年1回の健康診断、同法第66条の10に基づくストレスチェック制度の導入、さらに厚生労働省通知等を踏まえた熱中症予防対策を講じています。これらの取組は、職員の健康保持と業務継続性の確保を目的とした、法令に準じた適正な管理体制として整備しています。
また、センターの設置・運営に関しては、厚生労働省通知「地域包括支援センターの設置運営について」（老計発第1018001号、平成18年10月18日）に基づき、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核的機関として、適切な体制整備を行っております。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

地域包括支援センターは、高齢者の生活支援・権利擁護・介護予防等を担う地域の中核機関として、住民との信頼関係のもとに運営されています。しかし近年、利用者やその家族等からの過度な要求、暴言、威迫的言動など、いわゆる「カスタマーハラスメント（カハラ）」が増加傾向にあり、職員の精神的負担や離職リスク、サービス提供の継続困難といった課題が顕在化しています。
当法人は、職員の安全と尊厳を守りつつ、地域住民への適切な支援を継続するため、職員向け研修の実施（ハラスメント対応スキル、記録の取り方、相談体制の周知）、対応マニュアルの整備（一次対応・管理者対応・外部連携のフロー化）、相談窓口の設置（内部・外部の両方を活用）、記録と証拠の保全（録音・記録・スクリーンショット等）、弁護士等専門家との連携（必要に応じた法的対応）、再発防止策の検討と職員ケア（事例検証と職場環境改善）などのカハラ対策を講じていきます。窓口にも大田区から発行しているカハラ予防のポスターを掲示し、地域の方々にもご理解いただけるよう周知しています。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

多岐に渡る相談を受け、対応していくにあたり相談援助に関わるスキルが求められます。ケースワーク対応力はもちろん、地域と連携を進めていくうえでコミュニティワークに関する能力も必要と考えます。所内で各職種や役割に応じた研修を受講。受講後は申し送り等含め共有する時間を設けています。また月に一回は包括全体ミーティングを実施。各職種や役割の活動状況を共有。職場の環境や業務改善などについても取り組んでいます。日常的に申し送りの時間を設け、判断に悩むなどのケースについては随時事例検討を行っています。地域活動も職員全員で取り組み、各職員が地域を理解し、繋がることを意識し業務に望んでいます。
窓口対応において、来所された方が安心して気持ちよく相談できるよう、法人でビジネスマナー研修を実施。また50項目に及ぶチェックリストも行いました。本人評価でなく、他者評価も含め客観的な視点でも確認を行っています。
職場環境については物理的に課題があるため改善の余地はそう多くありませんが、避難経路の確保や喚起や循環のためのサーキュレーター利用など安全面・衛生面には配慮しております。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

包括単独での見守り体制にはどうしても限界があると考えます。そのため地域を介して間接的に把握する仕組みも作ろうと考え活動しています。具体的には地域の催事には可能な限り参加し、民生委員や町会自治会関係者に包括が身近にあることを知ってもらい、地域関係者が包括に相談しやすくなる環境づくりに努めています。町会やシニアクラブ向けに熱中症予防講座や見守りKH登録会なども実施、地域商店街のお祭りや銭湯、郵便局でも見守りKH登録会を行いました。見守り推進事業者とネットワークを構築するための活動として、見守り事業者連絡会と見守りKHの登録会から郵便局と何か一緒に活動できないか？となり、郵便局向けに包括羽田と包括大森東合同ではありますが、認知症サポーターステップアップ講座を開催。本局を含む糀谷羽田+蒲田管内の18箇所の郵便局長にお越しただけました。また高齢者理解のため中学校では福祉体験授業、小学校では未来づくり科への参画、保育園では高齢者との交流会を実施するなど多世代と関わりを持ち、見守り体制の構築に向けて努力しております。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

家族介護者支援について、毎月第3金曜日に家族介護者の会を開催しています。こちらについては現在家族の介護を行っている方に加え、過去介護経験をしており、会を卒業された方にもお越しいただいています。またQ7に挙げた未来づくり科の授業で家族介護者の会のチラシやポスターを作成してもらい、地域の町会掲示板に掲示していただき周知するなどの活動もしています。また一般相談における家族による介護の不安や困りごとについては訴えと窮状を所内で共有、早期対応を図るよう対応を図っています。相談内容により各種制度や講座などをご案内。
重大な事象が起こる可能性が考えられるケースについては地域福祉課高齢者地域支援担当へ情報共有とあわせて方針をご相談しています。
介護者による仕事と介護の両立についても相談を受けるため、介護休暇などの制度の案内周知を行い、家族支援を行っています。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

8050問題（高齢夫婦＋障害のある子供の世帯）、難病を抱える方の災害避難、高齢両親による子への虐待、認知症独居ごみ屋敷や生活困窮など様々なケースに対応しています。複合課題については地域福祉課高齢者地域支援担当とあわせて多機関連携調整担当にも情報共有のうえ相談し対応しています。生活福祉課や社協、障害施設、JOBOTAやSAPOTAなどの機関や、介護サービス事業者、町会自治会民生など、状況に応じ関係者と協力しています。
高齢者の該当でない場合も多いですが、まずはご相談を承り、必要な機関に引継ぎを行うなど、各関係者との連携を意識した支援を行っています。多機関連携調整担当へ重層的支援会議として相談し、重層として取り扱ったケース、重層には至らなかったが関係者会議として情報や支援方針を共有したといったケースもあります。
複合課題の取組として、それぞれの機関の考えや関わり方があるため、方針や対応に関して共通理解が図れず支援が滞ってしまうこともあり、職員の負担も少なからず感じています。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

窓口や訪問先で老いじたくパンフレットや老いじたく情報登録事業のご案内を行い、元気うちから将来に備えることを推奨しています。特殊詐欺などの予防については窓口で積極的にお声かけし、自動通話録音機利用の推奨、ステッカーの配布などを行い、オレンジカフェなどでは警察を講師として招き、特殊詐欺等の消費者被害の防止活動を行っています。成年後見制度等の権利擁護事業については地域の自主グループで包括の利用案内等の講座を実施。講座内で権利擁護について説明、啓発を含む活動としています。ケアマネジャーの個別支援対応などでも随時情報提供を行い、支援に関わっている方がスムーズに制度活用につながるようなフォローも実施しています。地域住民の方々に広く周知するためにも地域力推進会議や民生委員児童委員協議会などでも情報提供を行っています。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

地域に対してオレンジカフェや介護予防体操を定期的な活動として実施しています。左記活動については地域リハビリテーション支援事業も活用しております。また移転に伴い、いこいの家内での業務となり、来所される方へオレンジカフェや介護予防体操と合わせて、いこいの家での活動などもご案内し、地域の方々へ介護予防・自立支援の意識啓発につなげております。介護支援専門員に対する助言などについて、日々個別ケースの相談を行っています。ケースの相談内容を三職種で共有。基本は全包括職員で対応。内容により専門職から直接助言、指導などを行っています。そのため職種や内容に関わらず各職員が研修を受講するよう意識しています。スタンスとしては『一緒に考える』としており、状況によるところはありますが、連携を意識し、あまり指導的になりすぎないよう留意し対応しています。その他、介護支援専門員と併せて医療従事者へ向けても地域活動の共有や地域課題を検討する場も設けています。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

地域包括支援センターでは、個別レベルの地域ケア会議を通じて、支援者や関係者に対して高圧的な態度を示すケース（パワーハラスメントやカスタマーハラスメントと捉えられる事例）や、生活の質や将来に不安を抱えるケースについて、民生委員からの相談を受けて対応・検討を進めています。このようなケースは、関係者の体感としても一定数存在していると認識しており、相談窓口や制度の存在・活用方法について、当事者のみならず支援者や制度利用が想定される地域住民にも理解を深めていただくことが、今後の支援につながるとの意見が挙がっています。そのため、地域に向けて地域包括支援センターの役割や制度の活用方法についての講座を実施し、周知・啓発を図っています。これにより、支援が必要な方を地域全体で支える体制づくりを目指しています。今後は、日常生活圏域レベル地域ケア会議において、多職種による意見交換を行い、上記のような課題に対する支援のあり方について、より具体的なチーム支援の方向性を検討していく予定です。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

相談に来られる地域住民へ向けて、包括の取組以外にシニアステーションやいこいの家、地域庁舎や出張所やその他関係機関などの取組などもご案内しています。地域のシニアクラブとも連携し、活動状況を共有。介護予防の利用があるないに関わらず興味や参加意欲のある方に活動をご案内するなど行っています。総合事業の推進については、職員が理解する必要があると考え、法人内でも自立支援検討会議などを実施しました。包括で実施している介護予防体操以外には、地域に向け各種介護予防講座が行えることも周知しており、今後町会シニアクラブにて地域リハビリテーション事業を活用し体操教室とフレイル予防を行う予定としております。地域の商店街のお祭り「おいで通りまつり」ではシルバー人材センターにも協力を依頼。就労意欲のある方への働きかけも行いました。就労希望のある方にはシルバー人材やシニアステーション靴谷、いきいきしごとステーションへの案内も行い、実際に就労につながった方のケースもありました。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

地域の方々に認知症の理解を進めていただく、また当事者が生き生きと、安心して生活できる地域を目指した取組を所内で検討しています。取組としてオレンジカフェの推進があります。靴谷地域では東西を産業道路を挟み分かれていますが、東側に通いの場が少ないためサミットの協力も得て開始。以降地道に活動を重ね、地域の方々に認知されるようになってきました。関係者にも知られる所となり、ボランティアや介護従事者、その他多くの方に参画いただき運営しています。当事者も多数参加、近隣介護施設からも参加いただき、地域における認知症の理解は深まりました。現在ではチームオレンジにも登録いただき、認知症理解推進に協力いただいています。また企業向けに認知症サポーターステップアップ講座を実施。Q7であげたように包括羽田・大森東と連携し羽田靴谷・蒲田管内の18の郵便局局長級に参加いただきました。認知症月間には昨年に引き続き「靴谷地区認知症シンポジウム」として地域住民向けに講座を開催。管内の介護事業所と連携し、ケアパスと介護サービスについて発表しました。若年性窓口にも協力依頼し、若年性認知症への理解啓発、また京浜病院の熊谷院長にお越しいただき認知症についての講座を開催しました。京浜病院に関してはその関わりから東京オレンジドクターに登録いただき、今後も連携を図る体制を作ることができました。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

認知度向上に向けた取組として、Q1に記載したよう、夏まつりや福祉まつり、連合運動会、防災訓練等、地域全体の催事などは必ず出席し、町会自治会関係者をはじめ、地域の方々にあいさつ回りを行うと共に、困りごとや気になることなどヒアリングを行いつつ、包括支援センターの周知・啓発に努めています。また地域力推進会議や民生委員児童委員協議会などの会議体でも組織概要や取組などをご報告しています。民協では終了前後に必ずご相談いただいたケースなどの報告や可能な範囲での共有、またそれらに関するお礼を申し上げるなど、お互いがスムーズに連携できるような関係構築を目指しています。そのほか、中学校とは10年にわたり福祉体験授業を実施。今年度は認知症パートで認知症サポーター養成講座の実施を検討しています。小学校とは未来づくり科のゲストティーチャーとして高齢福祉課と参画。今年度はフレイル、介護予防に関するテーマをポスターとして作成いただきました。今後区のホームページや靴谷地域の町会掲示板を活用し周知と合わせ、若年世代とも引き続き交流を図っていきたくと考えます。町会シニアクラブの関わりから、保育園と近隣高齢者施設との交流会を行うこととなり、多世代交流のための地域の橋渡しなども行っています。地域住民・行政関係者・福祉施設などから構成される『元気を進める会』では毎年11月、靴谷地区ウォークラリーを開催。高齢フレイル予防が中心のイベントではありますが老若男女が参加する地域のイベントのため、包括支援センターの周知も積極的に行っています。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

都営アパートのある地域では複合課題を抱える方が多く、アクセスの悪さや近隣住民同士の互助共助で支援が必要と思われる方が顕在化しづらい傾向にあると考えます。以前から月に1回出張相談会を実施。継続しています。これらの取組を継続していく中で、認知度が少しずつ上がったのか、直接会場には来られないが、案内を見て電話相談をされる方や、自治会役員経由でご連絡いただくことが増えてきました。またオレンジカフェでは包括単独での働きかけとしては初の企業（サミット）との連携で2年経ちました。場所のみならず、店舗内のバックヤード見学やセルフフレジ体験などイベントにも協力いただいています。チームオレンジにも登録いただき、地域の認知症理解や推進のためのフラッグシップを担っていただけるよう連携をしています。また小学生の授業で作成した高齢事業に関するポスターを町会掲示板を活用。対象者に知っていただきつつ、若い世代にも高齢者の理解を進めてもらうことを目的としています。包括としても掲示板活用を通じて、町会とのつながりや包括の周知につながることも考えて取り組んでいます。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。地域スーパーや高齢者施設、障害者施設との連携や、警察と連携した特殊詐欺被害への講座、補聴器の使い方講座等にも取り組んでいただき地域包括ケアシステムの充実に尽力いただいています。また、地域行事の積極的な参加や地域の方々とのコミュニケーションを通じて、相談しやすい関係づくりに努めています。小学生の介護予防ポスター作成や中学校の福祉体験授業、保育園等とのイベントを通じた交流は、センターの多世代への周知や高齢者福祉への理解促進に繋がっています。今後も地域との連携を図りながら、高齢者のフレイル予防や地域全体の健康意識向上に引き続き取り組んでいただきたいと思います。

令和7年度大田区地域包括支援センター事業評価結果

地域包括支援センター

羽田

以下の設問について取組状況・成果や課題について記入してください。

1. 地域包括ケアシステムの構築・推進

Q1. 担当圏域の現状やニーズ等を踏まえた地域包括ケアシステム強化の取組

・羽田地区の地域特性を踏まえ、シニアステーション羽田と連携し、「介護予防・健康づくり」、「社会参加」、「生活支援」を一体的に推進し、健康寿命の延伸に繋げる取組を実施している。
・シニアステーション羽田と連携し、大田区版地域アセスメントシートを活用した地域の社会資源情報の抽出、集約、整理を実施。得られた情報等を、包括羽田で作成している「お役立ちガイド」に反映させた。ミルモネットの活用についても検討中。
・個別事例から地域課題を抽出し、その課題について関係機関で検討を重ねることにより、地域の課題を関係者で共有。課題解決に向け、関係機関間の調整、ネットワーク化、社会資源を活用した支援など、高齢者が望む在宅生活の実現・継続ができるよう地域ケア会議で開催。（令和7年10月末時点で個別レベル地域ケア会議3件、日常生活圏域レベル地域ケア会議2件。）
・地域の通いの場・つどいの場の把握と活動内容の確認などを実施。地域の通いの場・つどいの場が抱えている課題等について大田区社会福祉協議会 地域福祉コーディネーターと相談しながら対応。講師調整や「つどいの場」運営支援事業の申請手続き等、支援を行っている。また、ミルモネット等を活用し地域への情報発信を実施。
・地域力推進羽田地区委員会、ふれあいまつり羽田・萩中、萩中文化センターまつり、町会・自治会で実施している防災訓練や夏祭り等に参加。地域住民が参加している地域イベントへの参加を通じて、羽田地区の地域特性等の把握に努めている。また、地域イベント等への参加や見学等を通じて、地域包括支援センターの周知・啓発に取り組んでいる。

2. 組織・運営体制

Q2. 個人情報保護の取組（法人・事業所・職員間で行っていることをそれぞれ記入）

・当法人は組織的な取組として、その重要性について意識啓発と漏洩防止に以下のとおり努めています。
（1）利用者等の自己に関する個人情報の開示を求める権利を保障することにより、個人情報に関する利用者等の基本的人権の擁護と信頼される法人運営の実現を図ることを目的とし、個人情報の適正な管理に努めています。
（2）職場内における個人情報の取扱いとして、パソコンの暗証番号化、パソコンディスプレイの覗き見防止に対応するためデスク配置を工夫することや台帳等の書類を盗難防止のため施錠できる書庫に保管するなどの措置を講じています。
（3）ケースワークにおける情報の共有について、個人情報の取扱いとして本人やご家族の承諾を得たうえで必要最低限としています。
（4）個人情報漏洩時の損害保険に加入し、万一の事故にも備えています。

Q3. センターの人材確保や定着を進めるための取組について

	あり・なし	職種	期間	人数
欠員状況（令和6年度）	あり	規模加配職員	令和6年4月1日から令和6年4月21日まで	1名
欠員状況（令和7年4月1日から10月31日まで）	なし			

・当法人は経営本部に人材課を設け、契約仕様に求められる配置基準の適切な管理による人事・職員配置を行います。事業規模に応じた計画に基づき、適宜、採用を行っています。育成については、当法人の人財育成方針である「人財育成に対する考え方と研修体系（毎年度更新）」に基づき、法人独自のキャリアデザインを構築し、管理者に向けた研修や職層に応じた組織管理・マネジメント研修やリーダー研修、ケースワーク、介護技術の知識・技能研修等の専門職種対象研修を法人内で実施するほか、多様な福祉課題に対応できる研修や教育を実施しています。
当法人の地域包括支援センターは、毎月開催している所長会を軸に職員育成・確保に向けて課題を全体で共有します。さらに職種ごとの連絡会を通じて専門性の向上と課題の整理を図ることで、現場力と組織力の両面を強化しています。

Q4. センターまたは受託法人が行っているメンタルヘルス対策について

・地域包括支援センター職員の安全管理については、労働安全衛生法第66条に基づく年1回の健康診断、同法第66条の10に基づくストレスチェック制度の導入、さらに厚生労働省通知等を踏まえた熱中症予防対策を講じています。これらの取組は、職員の健康保持と業務継続性の確保を目的とした、法令に準じた適正な管理体制として整備しています。
また、センターの設置・運営に関しては、厚生労働省通知「地域包括支援センターの設置運営について」（老計発第1018001号、平成18年10月18日）に基づき、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援する中核的機関として、適切な体制整備を行っております。

Q5. カスタマー・ハラスメントに対する措置（予防や対応体制の状況）について

・地域包括支援センターは、高齢者の生活支援・権利擁護・介護予防等を担う地域の中核機関として、住民との信頼関係のもとに運営されています。しかし近年、利用者やその家族等からの過度な要求、暴言、威迫的言動など、いわゆる「カスタマー・ハラスメント（カスハラ）」が増加傾向にあり、職員の精神的負担や離職リスク、サービス提供の継続困難といった課題が顕在化しています。
当法人は、職員の安全と尊厳を守りつつ、地域住民への適切な支援を継続するため、職員向け研修の実施（ハラスメント対応スキル、記録の取り方、相談体制の周知）、対応マニュアルの整備（一次対応・管理者対応・外部連携のフロー化）、相談窓口の設置（内部・外部の両方を活用）、記録と証拠の保全（録音・記録・スクリーンショット等）、弁護士等専門家との連携（必要に応じた法的対応）、再発防止策の検討と職員ケア（事例検証と職場環境改善）などのカスハラ対策を講じていきます。
・大田区や民間事業者が実施しているカスタマー・ハラスメントに関する研修等に参加。カスタマー・ハラスメントに対する対応等について検討する機会を作っている。

Q6. センターの業務改善（窓口対応・職場環境等）について

・職員一人ひとりの役割や相談援助技術等に応じ、ケースワーク向上に繋がる研修への参加を調整。包括職員個人としてのケースワーク力向上に向けた取組を実施。また、研修を受講した職員による研修報告を申し送りや包括スタッフミーティングで実施。研修資料の回覧等を通じて包括全体・チームとしてのケースワーク力向上を行った。研修参加を通じて、実際の相談援助等に活かすことができたかどうか効果測定の実施について検討中である。
・日々のミーティングで総合相談受付状況を確認。特に権利擁護、高齢者虐待について重点的に共有を実施。支援困難事例については、ホワイトボードを活用した事例検討を随時、実施。月1回実施している包括スタッフミーティングにおいても必要に応じて事例検討を実施している。ネットワーク構築に欠かせない取組等についても共有を図り、担当者不在でも地域から相談等があった際に対応ができるよう取り組んでいる。事例検討の実施方法については日々、検討中。インシデントプロセス法等、事例提供者の負担を減らし課題解決に繋がる方法が実施できないか検討中である。
・地域包括ケアシステムの構築に向けた地域アセスメント、地域の自主グループ、通いの場・つどいの場等でのイベント等、包括の保健師、高齢者見守りコーディネーター、認知症地域支援推進員だけが主で担うのではなく、包括職員全員で担っていけるよう意識改革を実施。意識改革の一環として、今年度、取り組んでいる羽田地域力推進センター1階の地域交流スペースで年4回、開催する地域向け講座について、包括全員が30分程度、それぞれの専門性を活かした講座を実施してもらう取組を実施。地域で実施する高齢者見守りキーホルダー登録・更新会、フレイル予防や認知症予防等に関する講座等も役割分担等を行い、全員で実施している。
・月1回、実施している包括スタッフミーティングにて、随時ではあるが、包括の職場環境や事務作業等の見直しを検討。超過勤務の削減等、取り組んでいる。

3. 総合相談支援事業

Q7. 地域の多様な担い手による見守り体制の構築について

・ひとり暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯が安心して生活できるよう、見守る側と見守られる側が互いに負担を感じない、さりげない見守り体制の構築を目指します。地域住民や関係機関等との連携を強化し、高齢者の孤立を防ぐとともに、必要な支援を検討します。

・高齢者見守りキーホルダーの登録・更新を通じて、地域の高齢者と地域包括支援センター羽田との、さりげない見守りを実施。町会・自治会、シニアクラブ、地域の自主グループ等で高齢者見守りキーホルダー登録・更新会を実施。令和7年10月末時点で、シニアクラブで1件、地域の自主グループで1件開催。さらに2件の高齢者見守りキーホルダー登録・更新会の実施に向け関係者等と打ち合わせを実施中。高齢者見守りキーホルダーを通じて、まだ介護その他の支援が必要のない段階から、地域包括支援センターの存在を地域に暮らす高齢者に知ってもらいきっかけづくりを実施している。

・地域包括支援センター羽田担当エリアで活動している大田区高齢者見守り推進者連絡会に参加している事業者や医療機関、調剤薬局、スーパー等に訪問。地域で気になる高齢者がいない等、情報交換を実施。また、地域の高齢者等を対象にした地域づくり等を目的にした講座等が実施できないか相談。相談をきっかけに、シニアステーション羽田やシニアクラブ、地域の自主グループで講座を開催してもらうことができた。

・地域力推進羽田地区委員会の一員として、高齢者のフレイル予防、認知症予防等の啓発を実施。地域住民同士のさりげない見守りの重要性について説明を実施。気になる高齢者がいたら地域包括支援センター羽田に相談してほしいと説明を実施。

・羽田地区民生委員児童委員、シニアクラブ、地域の自主グループ等から「気になる高齢者がいる」といった相談があった際、早期にアセスメントを実施。高齢者の生活状況等に依りて介護認定の申請手続き、必要な医療、介護等のサービス調整を実施。高齢者が安心して暮らせるための個別支援に取り組むとともに、個人情報保護に注意しながら、関係者等へ情報共有を実施。さりげない見守り体制の構築に取り組んでいる。

Q8. 家族介護者支援について（早期発見・早期対応、関係機関との連携の状況等）

・在宅で介護している方が介護等に関する悩みや不安を話したり情報交換ができる場、日頃の思いを語り合い介護に関するヒントや安心感を得られる場、介護のことを介護者のみで悩まないでほしいとの思いから「家族介護者の集い」を平成22年から月1回、開催中。ここ最近、家族介護者の集いに参加する介護者等が減少傾向にあることから、介護者が参加しやすい日程について検討。包括羽田ケアマネ勉強会に参加しているケアマネジャー等にも相談し、偶数月は平日の午後、奇数月は土曜日の午前で開催することとした。また、男性介護者の介護負担軽減を目的とした家族会「ふくろうカフェ」を令和7年9月から開催。男性介護者が参加しやすいと考えられる平日の18時から開催することとした。「ふくろうカフェ」開催にあたり包括羽田ケアマネ勉強会、包括羽田担当地域内にある医療機関、調剤薬局に取組内容など説明。気になる方がいたら案内してもらうよう依頼。羽田地区の民生委員にも「家族介護者の集い」、「ふくろうカフェ」について説明を実施。現時点で、「家族介護者の集い」、「ふくろうカフェ」ともに参加者が少ない状況。「家族介護者の集い」については、令和7年12月に排泄ケアをテーマに講座を開催予定。講座開催を通じて、「家族介護者の集い」、「ふくろうカフェ」について、地域に啓発活動を行っていく。

・地域包括支援センターでの総合相談において介護保険サービスだけでなく医療機関で実施しているレスパイト入院、有料老人ホーム等で実施しているミドルステイなど提案。家族介護者の身体的・精神的負担の軽減を図れるよう相談支援を実施。

・羽田地域力推進センター内にある中高生ひろばの担当者にヤングケアラーの可能性のある中高生がいたら地域包括支援センターに教えてほしい旨、依頼。老老介護、遠距離介護、ダブルケアなど、多様化する家族介護の課題に対応ができるよう地域の居宅介護支援事業所、糞谷・羽田地域福祉課、大田区若年性認知症支援相談窓口など関係機関と連携し、横断的かつ包括的な支援体制が整備できないか検討している。

Q9. 複合課題に対する支援体制について

・医療や介護ニーズのみならず、生活や住まい等に関する複雑化・複合化したニーズを抱えている高齢者や高齢世帯に関する相談が増えている。複合的な課題を抱える相談者等を支援するため、相談者等が抱える課題の把握や整理を行い、生活困窮、障害、子ども分野等の関係部署・機関と連携しながら必要な支援を実施している。

・複合課題を抱えている事例の課題解決に向けた取組を検討していく上で、糞谷・羽田地域福祉課多機関連携調整担当に相談。関係者会議や重層的支援会議を通じて、課題整理、関係部署・機関等と役割分担を実施。課題解決に向けたアプローチを実施。また、認知症の周辺症状を抱えている高齢者の地域での見守りなどを検討するため個別レベル地域ケア会議を実施したり、成年後見制度など権利擁護支援が必要な事例において大田区社会福祉協議会おおた成年後見センターに相談し権利擁護支援検討会で課題解決に向けた話し合いができないか提案。地域も含めた多職種・多機関連携による支援ができないか検討している。

・複合課題を抱えている地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャーが地域包括支援センターの相談しやすい雰囲気づくりを実施。ケアマネジャーから相談があった際は同行訪問等を行い、ケアマネジャーとともに課題解決のに向けた検討ができるよう取り組んでいる。また、地域包括支援センター羽田管内の居宅介護支援事業所のケアマネジャーを対象にしたケアマネ勉強会を年4回企画。令和7年度は「多職種連携で適切な排泄ケア、排泄アセスメントについて考える」をテーマにケアマネジャーだけでなく地域の介護保険事業所にも参加を呼びかけ地域ネットワーク構築に繋げる取組を実施していく。

4. 権利擁護事業

Q10. 特殊詐欺等の消費者被害の防止、老いじたくの普及・啓発を含む成年後見制度等の権利擁護支援について

・高齢者の権利を守る「権利擁護」を地域包括支援センターの大切な役割の1つとして位置づけ、特殊詐欺などの消費者被害の防止や、高齢になった際に備える「老いじたく」としての成年後見制度の普及啓発に努めている。

・特殊詐欺・消費者被害の防止のため地域包括支援センターに相談に来られた高齢者やその家族、地域の町会・自治会、シニアクラブ、自主グループ等で自動通話録音機の貸与について説明。羽田地区民生委員協議会や地域力推進羽田地区委員会等においても説明を実施。地域包括支援センターに来所することが難しい方、自動通話録音機の設置が難しい方については実態把握を兼ね訪問を実施している。また、大田区消費者生活センターに相談。訪問販売お断りシール等を提供してもらい、特殊詐欺・消費者被害の防止に向けた啓発活動に取り組んでいる。特殊詐欺・消費者被害に遭ってしまった方について、大田区社会福祉協議会おおた成年後見センターと連携し成年後見制度等の権利擁護支援に繋ぐ取組も行っている。

・老いじたくの普及・啓発のため認知症カフェ等で大田区社会福祉協議会おおた成年後見センターで作成した「老いじたくパンフレット」を活用し老いじたくに関する説明を実施。元気なうちから財産の整理、遺言の作成や老後の暮らし方等の備えが必要であることについて普及・啓発に取り組んでいる。また、地域包括支援センターの相談業務等を通じて、任意後見制度、民事信託（家族信託）、死後事務委任契約といった権利擁護支援の必要性について、包括羽田ケアマネ勉強会や羽田地区民生委員児童委員協議会等で説明を実施。大田区社会福祉協議会おおた成年後見センターと連携し法定後見制度、地域福祉権利擁護支援事業の利用に向けた支援に取り組んでいる。

・高齢者虐待の兆候を早期に発見し、迅速に対応することができるよう地域住民や介護保険事業者等に高齢者虐待防止に関する啓発活動を実施。高齢者虐待の疑いがある事例についての情報提供があった際は関係機関と連携しアセスメントを実施している。

5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

Q11. 介護支援専門員に対する助言・指導の状況、地域住民に対する介護予防・自立支援の意識啓発等について

・地域に住む高齢者を見守り、安心して生活できるよう、さまざまな角度からの支援を実施していく上で介護支援専門員との連携は不可欠である。介護支援専門員からの相談に対して専門的な助言等を行うことができ、質の高いケアマネジメントが提供できるよう介護保険制度や介護保険サービス、障害福祉、生活保護、権利擁護支援等についての研修に参加、地域の社会資源の把握等を実施。また、主任介護支援専門員、保健師・看護師、社会福祉士といった多職種が配置されている強みを活かし、介護支援専門員からの相談に応じ、個々のケースに対する助言や専門的な知識・技術に基づいた支援が実施できるよう定期的に事例検討を行っている。地域包括支援センター羽田管内にある居宅介護支援事業所のケアマネジャーを対象に包括羽田ケアマネ勉強会を年4回、実施。講座、事例検討、羽田地区民生委員児童委員との勉強会実施等を行っている。

・地域の介護支援専門員が担当している複合課題を抱えているケースの課題解決に向けた取組を検討する機会として、個別レベル地域ケア会議、重層的支援会議、権利擁護支援検討会の活用を提案。地域の介護支援専門員からの相談を受け、令和7年10月末時点で、個別レベル地域ケア会議3件、重層的支援会議前に実施する関係者会議1件を実施。法務支援相談や大田区社会福祉協議会で実施している福祉従事者のための専門相談等の情報提供を実施。

・地域住民に対して高齢者が要介護状態になることを未然に防ぎ、いつまでも自分らしく活動的に過ごせるよう、多角的な視点から介護予防と自立支援の重要性を説明。フレイル予防や認知症・MCI予防、老いじたく等の講座を通じて、ヘルスリテラシー向上に向けた取組を行っている。また、地域の高齢者のフレイル予防等を行う拠点になっているシニアクラブ、自主グループ、地域のNPO団体等の活動に定期的に参加。顔が見える関係性づくりに取り組んでいる。

・シニアステーション羽田と連携。地域住民に対する介護予防・自立支援の啓発に繋がる講座について検討。多職種連携による健康相談会&健康測定会を実施した。

6. 地域ケア会議

Q12. 地域課題の解決に向けた取組について（地域ケア会議や重層的支援会議を活用したチーム支援）

・令和7年10月末時点で個別レベル地域ケア会議3件、日常生活圏域レベル地域ケア会議2件。重層的支援会議2件実施。

・地域ケア会議について、個別課題から地域課題解決を意識した事例抽出を実施。アルツハイマー型認知症を抱えている一人暮らしの高齢者が継続して地域のつどいの場、通いの場を利用していただくための個別レベル地域ケア会議を開催。地域のつどいの場、通いの場に継続して利用していくには、地域（受け入れ側）の認知症についての正しい理解、接し方などを理解してもらう必要があるのではとの意見となり、地域のつどいの場、通いの場の関係者を交えた日常生活圏域レベル地域ケア会議を開催。対象者が利用している地域のつどいの場、通いの場で認知症サポーター養成講座など実施することとなった。

・複合化・複雑化した課題を抱えているケースについて糞谷・羽田地域福祉課多機関連携調整担当と連携。重層的支援会議に至らなかったケースにおいても、関係者会議を開催した上で、課題整理、複合化・複雑化した支援ニーズの解決に向けた関係機関への繋ぎなど実施。重層的支援会議を通じて、認知症を抱えているが就労意欲のある高齢者の就労先として就労継続支援B型事業所に繋ぐことができ高齢者福祉、障害者福祉の双方の支援で支えていく仕組みを構築することができた。

・複合的な課題を抱える相談者等を支援するため、糞谷・羽田地域福祉課各障害者支援担当、糞谷・羽田生活福祉課、障がい者総合サポートセンター、大田区生活再建・就労サポートセンターJOBOTA、大田区社会福祉協議会等、福祉の各分野と連携し解決に向けたケースカンファレンス等も実施。包括羽田ケアマネ勉強会等を通じて、地域のケアマネジャーに重層的支援会議を活用した課題解決の機会があることなど情報提供を行っている。

7. 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援

Q13. 高齢者が生きがいを持って自分らしく生活することの実現に向けた取組について（介護予防・社会参加等）

・シニアクラブ、地域の自主グループ、シニアステーション羽田の取組等の情報発信を行うことで、高齢者の社会参加の場の提供と促進を実施。羽田文化センター、萩中文化センター、萩中集会所、羽田図書館といった地域の高齢者の通いの場・つどいの場となっている関係機関へ訪問し取組状況等の把握を定期的に行う。地域の高齢者から社会参加について相談があった際に情報提供ができるよう取り組んでいる。「大田区民活動情報サイト オーちゃんネット」、「ミルモネット」も随時、活用。

・地域の高齢者から就労に関する相談があった際、大田区生活再建・就労サポーターセンターJOBOTA、大田区シルバー人材センター、大田区いきいきごとステーションについて情報提供を実施。大田区生活再建・就労サポーターセンターJOBOTAとは生活困窮に関する個別支援での連携だけでなく、家計改善支援を目的とした地域住民向けの講座での講師を依頼。講座を通じて、大田区生活再建・就労サポーターセンターJOBOTAへの個別相談に繋がった。

・町会・自治会、シニアクラブ、地域の自主グループ等において、大田区が作成しているフレイル予防のパンフレット等を活用し、運動・栄養・社会参加・口腔によるフレイル予防の普及・啓発を実施。フレイル予防に取り組むことが認知症予防にも繋がることを説明。地域の自主グループの活動継続支援として、地域リハビリテーション活動支援事業の活用、地域の医療機関の管理栄養士、調剤薬局の薬剤師等の講師を依頼。介護予防に関する講座を実施。介護予防支援に取り組んでいる。

・シニアステーション羽田と連携し、「健康づくりのために高齢者自身が日々の生活の中で頑張ったこと・取り組んだことを記録する」をコンセプトに「羽田パスポート」を実施。生きがいづくりのツールとして普及・啓発に取り組んでいる。

・介護予防ケアマネジメントにおいて、高齢者本人や家族等から、生活上の困りごと等、相談の目的や希望するサービスについてアセスメントを実施。自立支援に向けた生活目標の設定と生活目標の達成に向けた取組について高齢者本人、家族、ケアマネジャー、サービス提供事業者と確認を実施。地域の社会資源の活用等も含め生活目標の達成後の生活も考えながらモニタリング、中間評価を実施できるよう取り組んでいる。

8. 包括的支援事業（社会保障充実分）

Q14. 地域における認知症への理解推進に向けた取組について

・「認知症になっても住み慣れた地域で安心して暮らせるまちづくり」をスローガンとして、認知症になってからも、一人ひとりが個人としてできること・やりたいことがあり、住み慣れた地域で仲間と繋がりがあって、希望をもって自分らしく暮らし続けることでできるという新しい認知症観の考え方も取り入れた取組を実施。認知症に関する事例で、個別レベル地域ケア会議→日常生活圏域レベル地域ケア会議の流れで検討を行った。

・認知症カフェを月1回、開催。「認知症ミニ講座→認知症予防ミニ体操→茶話会」という流れで実施。認知症カフェには多い時には15名程度参加。MCIや精神疾患を抱えている方も参加されている。講師による認知症予防ミニ体操が好評である。

・糞谷・羽田基本圏域にて、認知症サポーターステップアップ講座を開催。令和7年度は地域住民向けに1回、実施予定。企業向けとして包括大森東、包括糞谷と連携し、蒲田郵便局管内の郵便局の局長を対象に企業向けの講座を実施した。講座開催後、包括糞谷管内の郵便局に認知症の高齢者が来所。郵便局から包括羽田に相談があり。高齢者が包括大森東に住居がある方と確認できたため、包括大森東にて訪問等してもらった事例があり。連携し対応することができた。

・令和7年10月末時点で、認知症サポーター養成講座を3回実施。企業向けに1回、中学生向けに2回実施。今後、地域住民向け並びにオンラインでの開催を1回ずつ予定している。

・認知症初期集中支援チーム会議を月1回実施。認知症サポート医と連携し権利擁護支援や介護保険サービスの導入等を目標に実施。個別支援において認知症アウトリーチチーム事業も活用しながら適切な支援が提供できるよう連携している。

・認知症月間に羽田地域力推進センター1階の地域交流スペースを活用し認知症啓発のパネル展示、認知症講座を実施。羽田図書館と連携し認知症予防講座を開催。認知症についての啓発活動を行った。

9. その他

Q15. 地域包括支援センターの事業PRや認知度向上に向けた取組（多世代や地域関係団体等への周知啓発活動）

・地域包括支援センター羽田は高齢者の総合相談窓口として、地域の高齢者が住み慣れた場所で安心して暮らせるよう多岐にわたる支援をシニアステーション羽田と連携し取り組んでいるが、その存在や役割は、まだ十分には認知されていないという現状。地域包括支援センター羽田並びにシニアステーション羽田の認知度向上のための取組を実践している。

・地域力推進羽田地区委員会、ふれあいまつり羽田萩中実行委員会といった羽田地区の多世代や地域関係団体等が集う場に積極的に参加。地域包括支援センター羽田、シニアステーション羽田の取組等を説明を実施。

・羽田地区民生委員児童委員協議会、シニアクラブの総会、各町会・自治会の総会、地域の各自主グループの総会等に定期的に参加。地域包括支援センターと関係性が少ない方もいることから地域包括支援センター羽田、シニアステーション羽田の役割や取組等について説明を実施。説明を通じて、総会に参加していただくシニアクラブから認知症や健康に関する講座等を開催してほしいとの依頼があり。講座開催に繋がった。

・羽田特別出張所と連携。羽田地域力推進センター1階の地域交流スペースを活用し、地域包括支援センター羽田の周知・啓発も含めた講座を年4回、実施することとなり、令和7年10月末時点で、2回実施。高齢者見守りキーホルダー登録事業や介護保険制度、熱中症予防啓発、地域の社会資源等について講座を実施。高齢者だけでなく若い世代等にも関心を持ってもらえるよう、羽田地区自治会連合で実施しているLINEで羽田地区全体での周知・啓発活動を実施した。

・都南小学校と連携しサマースクールで福祉用具体験会を実施。福祉用具体験会に参加した小学生、PTA役員に地域包括支援センター羽田の役割等を説明。地域包括支援センター羽田の担当エリアで活動していることも食堂に参加。参加を通じて、地域包括支援センター羽田の役割等を説明。ヤングケアラーについての相談等があった際は地域包括支援センターも相談機関の一つとして情報提供してほしい旨、周知・啓発を実施した。

Q16. 地域包括支援センターの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

・シニアステーション羽田とともに住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう高齢者一人ひとりに寄り添うことができるセンターを目指している。個別支援においても地域づくりにおいても抱えているニーズが複雑化・複合化してきていることからアセスメントに力を入れている。今後、多様な課題に対応していくため、全方位型アセスメントについて学び、援助困難を解決できるよう、他機関が協働し、分野を超えてコミュニティソーシャルワークの実践ができる人材の育成に取り組んでいきたい。

・地域の通いの場・つどいの場の活動継続支援を通じて、現在の代表が引退等した後に、代表を引き継いでいくことができる人材（後継者）がいない通いの場・つどいの場があることを確認。高齢者見守りコーディネーター、大田区社会福祉協議会 地域福祉コーディネーターと連携し、後継者育成について検討している。大田区高齢福祉課で育成しているフレイル予防リーダー養成講座受講者を活用できないか検討している。

・シニアステーション羽田と連携し、スマートフォン相談会、スマートフォン教室を開催。各講座において、スマートフォンの操作等だけでなく、はねびん健康ポイント、大田区防災アプリ等の説明を実施。高齢者のデジタルデバインド(情報格差)解消を目指す取組を実施。

・窓口・電話・訪問等において、相談された方が安心して気持ちよくコミュニケーションができるよう、法人でビジネスマナー研修を実施。また50項目に及ぶチェックリストも実施。本人評価だけでなく、他者評価も含め客観的な視点でも確認を行い、ビジネスマナー向上に取り組んでいる。

・羽田地区町会連合会で実施しているLINEを活用。地域包括支援センター羽田、シニアステーション羽田で実施する地域向けイベントの周知・啓発を実施。また、今年度は、地域向けイベント等の情報発信だけでなく、実施報告を行い、成果報告等を行った。高齢者だけでなく多世代に地域包括支援センター羽田、シニアステーション羽田の取組について周知・啓発を実施している。

※以下、シニアステーション事業を実施している地域包括支援センターのみ記入

Q17. 地域包括支援センターとシニアステーションの連携について

・高齢期を迎えても誰もが心身とともに健やかに暮らしていけるよう地域包括支援センターと連携し、活動的な生活習慣の実施と心身機能の維持・向上に向けた健康づくり、フレイル予防等を実施している。また、シニアステーション羽田の講座等に参加している方から介護、医療等についての相談があった際は、地域包括支援センターに繋げることで、切れ目ない支援を実施している。

・「人生100年を見据えた健康寿命延伸プロジェクト」の行政情報分析等を参考に、地域包括支援センター羽田の保健師とシニアステーション羽田が連携し、通いの場の利用継続を目標とした「保健師講座 病気のはなし」、「ちょこっと健康相談会」を毎月、実施。講座や相談会の実施を通じて、加齢や障害による心身の機能低下、かかりつけ医を持ち必要な治療を受けることで生活習慣病の悪化や重症化を防ぐこと、セルフケアの重要性など健康づくりの推進・意識の向上に取り組んでいる。「保健師講座 病気のはなし」を受講した方、「ちょこっと健康相談会」で個別相談した方が、シニアステーション羽田の講座等に参加された際、シニアステーション職員かた包括の保健師に報告。包括 保健師が適宜、声をかけ体調確認やアドバイスした内容の取組状況に関して確認。追加でのアドバイスや目標達成に向けた取組に対してポジティブフィードバックすることで継続への動機づけとなるようにしている。また、相談者の生活に寄り添った関わりを心がけ、健康維持に貢献できるようにしている。

・地域包括支援センター羽田と連携し脚点に着目し効果測定を取り入れた「包括・シニア共催健康測定会・健康相談会」を実施。健康測定を実施し、その結果をもとに地域の専門職による個別相談を実施。シニアステーション職員・包括保健師・管理栄養士・薬剤師・理学療法士・福祉用具相談員にて協働して実施。血管年齢測定、認知機能測定、歩行解析AIアプリ トルトを活用した歩行分析、運動内容の提供等を実施。(効果測定は12月に実施予定)。

・地域包括支援センター羽田と連携し、荏原病院認知症疾患医療センターや大田区生活再建・就労サポートセンターJOBOTA等と地域向けの講座を実施。

Q18. 地域のニーズや利用者特性に合わせたプログラムの企画について

・地域包括支援センター羽田と連携し、大田区版地域アセスメントシートを活用した地域の社会資源情報の抽出、集約、整理を実施。得られた情報等を参考に、シニアステーション羽田のプログラム等に反映するようにしている。また、シニアステーション羽田のプログラム等に参加している方にアンケートを実施。参加している方の声を活かしたプログラム等について検討している。羽田地区では無料講座の需要が高い。

・「人生100年を見据えた健康寿命延伸プロジェクト」の行政情報分析等を参考に、地域包括支援センター羽田の保健師とシニアステーション羽田が連携し、通いの場の利用継続を目標とした「保健師講座 病気のはなし」、「ちょこっと健康相談会」を毎月、実施。講座や相談会の実施を通じて、加齢や障害による心身の機能低下、かかりつけ医を持ち必要な治療を受けることで生活習慣病の悪化や重症化を防ぐこと、セルフケアの重要性など健康づくりの推進・意識の向上に取り組んでいる。

・羽田地区において演奏会を開催してほしいとの需要が高い。演奏会に参加し音楽を堪能する以外に、生演奏やオペラ演奏者との合唱で、DAM機種とは違う雰囲気でも歌うことができたとの感想があり。また、楽器に関心のある利用者は、演奏終了後に楽器について演奏者と話をしていた。演奏会を通じて、社会参加の機会を提供することができている。(令和7年度2回開催予定)

・シニアステーション羽田で、フレイル予防、認知症予防を目的にポッチャやモルックを実施。ポッチャやモルックに参加した利用者から、利用者が活動している町会・自治会、シニアクラブ、自主グループ等でも、ポッチャやモルックを実施したいとの相談があり。そのため、大田区スポーツ協会やNPO法人スマイルかまたに講師を依頼。地域の通いの場・つどいの場で実施することに繋がった。また、ポッチャやモルックを購入し、自ら実施する団体もあり。シニアステーション羽田からヘルスリテラシー向上に向けた情報発信をしている。

Q19. 利用者同士の交流や世代を超えた交流の場としての取組について

・地域包括支援センター羽田の保健師と連携し、認知症月間に、認知症講座「認知症を考える」を開催。認知症の種類、症状、治療等の講話を行った後、認知症のイメージについて利用者同士でディスカッションをしてもらった。同様に、認知症月間期間中に、羽田地域推進センター1階に認知症啓発パネル展示を実施。高齢者だけでなく羽田地域力推進センターを訪れた方に、認知症について思っていること、考えていること等を記載してもらい、模造紙で作成したツリーに貼ってもらう取組を行った。ツリーは、認知症に関心が高い世代の方だけでなく子ども・子育て世代の方等、より多くの世代の方に認知症について知っていただくための取組を実施。多くの方に付箋を貼ってもらうことができた。地域包括支援センター羽田と連携して取り組んでいる認知症カフェにおいても講座や体操等を通じて参加者同士が交流する機会を設けている。

・令和7年10月末時点で2名のボランティアを受け入れ。そのうち、1名は高校生。シニアステーション羽田の利用者との多世代交流の場となっている。ボランティアについては、今後、大田区社会福祉協議会や羽田地域力推進センター3階にある中高生ひろばにも相談していきたいと考えている。

Q20. シニアステーションの運営で特に力を入れていること（独自の工夫・取組）、区へ伝えたいこと等を記入してください。

・マンネリ防止のため毎年度、新規講座の開催について検討。令和7年度は2つの新規講座を開催。新規講座については、シニアステーション羽田で実施した利用者アンケートの要望に沿った形で調整した。(エアロビクス、椅子カキラ)。

・羽田地区では無料講座の需要が高く、充実した無料講座やイベントを開催していくことが課題。

・羽田地区では運動に関するプログラムを実施してほしいとの要望が多いが、防災に関する興味・関心が高い。大田区ハザードマップを活用した避難等考える東京マイタイムライン講座、大田区防災アプリを活用したスマートフォン教室防災編等を、東京都総務局総合防災部、ソフトバンク株式会社と連携し実施。運動等の興味・関心のない利用者の社会参加に繋げる取組を実施している。

・シニアステーション羽田にプログラム参加以外で過ごしてもらおう環境整備を検討中。地域包括支援センター羽田と連携し、図書スペースの設置等、検討中。

・羽田地区町会連合会で実施しているLINEを活用。地域包括支援センター羽田、シニアステーション羽田で実施する地域向けイベントの周知・啓発を実施。また、今年度は、地域向けイベント等の情報発信だけでなく、実施報告を行い、成果報告等を行った。高齢者だけでなく多世代に地域包括支援センター羽田、シニアステーション羽田の取組について周知・啓発を実施している。

区コメント

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧で迅速な対応に努めていただき感謝申し上げます。

地域の高齢者支援の中核として、フレイル予防、防災、見守り体制構築など、特別出張所や地縁団体、関係機関とも連携しながら多面的に取り組むとともに、地域行事への積極的な参加や地縁団体のSNS等を通じて、幅広い地域住民に向けてセンターを周知しています。

また、個別研修の共有や困難事例の検討を重ねることでセンター全体のケースワーク力向上を図り、複雑化・複合化する個別支援やケアマネジャー支援、虐待対応、権利擁護などの相談に対し、三職種の専門性を活かして迅速かつ柔軟に対応されています。

引き続き特別出張所やシニアステーション等と連携しながら、高齢者の社会参加や多世代交流の促進、新しい認知症感の普及啓発へのさらなる取組みに期待します。