

令和元年度

地域包括支援センター
点検評価専門部会

ヒアリング結果報告書

令和元年8月

文京区福祉部高齢福祉課

目次

1 本専門部会について.....	1
2 令和元年度構成員（敬称略）.....	1
3 令和元年度専門部会開催日及び主な議題.....	1
4 本年度の取組方法.....	1
5 ヒアリング内容.....	1
6 点検評価に係る意見.....	1
平成31年度 高齢者あんしん相談センター事業評価の実施について.....	3
Ⅰ 高齢者あんしん相談センター富坂・富坂分室.....	5
Ⅱ 高齢者あんしん相談センター大塚・大塚分室.....	8
Ⅲ 高齢者あんしん相談センター本富士・本富士分室.....	11
Ⅳ 高齢者あんしん相談センター駒込・駒込分室.....	14
Ⅴ 文京区地域包括支援センター運営自己評価表に係るヒアリング内容.....	16
参考資料.....	17

1 本専門部会について

(1) 目的

高齢者あんしん相談センター（以下「センター」という。）の活動内容を把握するため、前年度の実績及び決算報告、当年度の事業及び予算計画のヒアリングを通じて、センターを点検評価することを目的とする。

(2) 構成員 部会長1人、部会員2人 計3人

(3) その他

- ・ヒアリング結果については、所見を付して地域包括ケア推進委員会に報告する。

2 令和元年度構成員（敬称略）

平岡 公一（部会長）・飯塚 美代子（部会員）・楠 正秀（部会員）

3 令和元年度専門部会開催日及び主な議題

開催日	主な議題
8月2日 (金)	センター長ヒアリング及び意見交換 ・高齢者あんしん相談センター本富士・本富士分室及び駒込・駒込分室
8月8日 (木)	センター長・区ヒアリング及び意見交換 ・高齢者あんしん相談センター富坂・富坂分室及び大塚・大塚分室 ・区の自己評価

4 本年度の取組方法

「平成31年度 高齢者あんしん相談センター事業評価の実施について」（別紙1）に基づき、各センターの自己評価と区の評価を実施した。

その評価結果を踏まえ、本専門部会において、各センター長へ前年度の実績及び次年度の取組並びに区の自己評価についてヒアリングを実施し、地域包括ケア推進委員会に報告すべき意見を取りまとめた。

5 ヒアリング内容

別紙2のとおり

6 点検評価に係る意見

- (1) 国の統一評価指標に基づく「事業実施評価表」と区の運営方針に対する達成状況等についての評価である「事業計画実績評価表」の同一内容の項目において、評価が異なっているものが見られた。評価の要件に違いがあることによるものと考えられるが、評価方法を整理するとともに各センターが評価基準について共通認識をもつことにより、可能な限り評価内容に差異が生じないようにすることが望ましい。
- (2) 収支決算及び収支予算の科目である「その他雑支出」へ計上する費目が、受託法人により判断に違いがあることから、計上金額に大きな差が生じている。できる限り、計上すべき費目を統一し、比較が容易になるよう改善を求める。

(3) 高齢者あんしん相談センター事業実施評価表の「2 個別業務」の「(2) 権利擁護業務」の項目 28 について、議論及び報告等を行う会議の解釈がセンターによって違いがあり統一されていない。適確な評価を行うためには、統一した解釈が不可欠である。この会議について明確な範囲を示し、各センターで共通認識をもって評価を行うよう改善を求める。

平成31年度 高齢者あんしん相談センター事業評価の実施について

文京区福祉部高齢福祉課

1 趣旨

地域包括支援センターが、その機能を適切に発揮していくためには、地域包括支援センターごとに業務の状況を明らかにし、それに基づいた必要な機能強化を図っていく必要があるという観点から、地域包括ケアシステムの強化のため、平成29年に介護保険法（平成9年法律第123号）の一部が改正されました。この改正により、市町村や地域包括支援センターは、地域包括支援センターの事業について評価を行うとともに、必要な措置を講じなければならないこととされました（介護保険法第115条の46関係）。

このため、国において策定された全国で統一して用いる評価指標により、各高齢者あんしん相談センターの業務の実施状況を把握し、これを踏まえて地域包括ケア推進委員会と連携し、適切な人員体制の確保や業務の重点化・効率化、公平・中立性の確保などを点検評価し、不十分な点の改善を図り、事業のより一層の向上を目的とします。

2 事業評価の手順（PDCAサイクルに沿って実施）

- (1) 区とセンターで協議の上、次年度のセンター運営方針案を作成し、地域包括ケア推進委員会の意見を聞いて確定します。この運営方針を踏まえてセンターがそれぞれの事業計画を策定します。〈Plan（計画）〉
- (2) 事業計画に沿って事業を実施します。〈Do（実施・実行）〉
- (3) 事業計画に掲げた事業が計画通り実施できたか、予定した効果が得られたか、センターの体制は十分だったか等の実施状況について、センター、区それぞれが点検・評価します。
作成した業務評価表、事業実施評価表、事業実績報告を地域包括ケア推進委員会の評価部に提出します。〈Check（点検・評価）〉
- (4) 評価部会は、上記資料をもとに、センター長よりヒアリングを実施し、公平・中立性の確保、効果的取り組みとして充実する点、不十分で改善を要する点について見解をまとめ、直近の地域包括ケア推進委員会に報告します。〈Check（点検・評価）〉
- (5) 区及びセンターは、委員会の意見を踏まえ、運営方針の見直し等必要な措置を実施します。〈Action（行動）〉

3 各項目ごとの評価点の付点

- (1) 高齢者あんしん相談センター（地域包括支援センター）事業実施評価表及び文京区地域包括支援センター運営自己評価表

評価基準	評価	内容(括弧は区)
実施	○	評価指標の要件どおりに実施した。
未実施	×	評価指標の要件どおりに実施しなかった。

- (2) 高齢者あんしん相談センター（地域包括支援センター）事業計画実績評価表

評価基準	評価点	内容(括弧は区)
優良	4点	他のセンターの参考となる優れた事業を実施した。
適当	3点	区仕様書及び運営方針、センター事業計画に掲げた事業を履行した。
課題あり	2点	問題が生じ、口頭注意を受けた（改善を促した）。
要改善	1点	重大な問題が生じ、書面をもって改善指示を受けた（行った）。

《参考》

介護保険法第 115 条の 46 第 4 項

地域包括支援センターの設置者は、自らその実施する事業の質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、その実施する事業の質の向上に努めなければならない。

介護保険法第 115 条の 46 第 9 項

市町村は、定期的に、地域包括支援センターにおける事業の実施状況について、点検を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、次条第一項の方針の変更その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

文京区地域包括支援センターにおける包括的支援事業の実施に係る人員及び運営の基準に関する条例

(平成 27 年 3 月条例第 22 号) 第 3 条第 2 項

センターは、省令第 140 条の 66 第 1 号ロ(2)に規定する地域包括支援センター運営協議会の意見を踏まえて、適切、公正かつ中立な運営を確保しなければならない。

＜ヒアリング内容＞

I 高齢者あんしん相談センター富坂・富坂分室

1 平成 30 年度の取組に係るヒアリング内容

(1) 地域ケア会議について①（センター長説明）

（実施している事例確認会とは何か、自立支援型を実施し見えてきた地域課題は何かとの部会員からの質問に対して、）

事例確認会は、約 10 事例の中から個別ケア会議から地域課題の会議にもっていったときに、しっかり論点として協議ができるものかを判断している。地域の居宅介護支援事業所からいただいたケースについては、地域ケア会議で取り上げないルールとしている虐待ケースであったこともあるので、事前にフィルターに掛けて 1 から 2 例を選択するものである。事例確認会は、準備会として位置付けているものである。参加者は、包括職員、学識経験者、社協、行政職員となっている。

自立支援型からの地域課題は、今回取り上げたのは自営業をしていた男性のケースだが、自営業の組合あるいは商店街との関係性を仕事としてクローズアップしたものである。自営業をやっている専門業者の組合であっても、組合員が認知症になっても関係機関へつなぐことができていない。サポート体制がまったくない。さらに、商店街の中で何か活動ができていくかという、個別の店舗に対するアクセスはなかった。

今回の事例からは、組合や商店街の側から会員さんへの何らかの考え方が出てくればいいのではないかという意見が出ていた。実際には、組合によって差があると思われるので、そういうところに認知症サポーター養成講座の実施を働きかけることもいいのではないかと話も出ていた。

組合を通しての仕事、社会性とのつながりを考えてもいいのではないかという結論にもなり、富坂だけに限ることではないことから、区全体の政策課題として他の部署とも連携してもいいのではないかというイメージになった。

男性の場合、仕事と切っても切り離せない状況があり、それをうまく使いながら、社会とのつながりを考えていく方向性が見えてきた。

(2) 地域ケア会議について②（センター長説明）

（事例検討会から地域ケア個別会議へ、さらには地域ケア連絡会議へというやり方についてのメリットがあるのかという部会員からの質問に対して、）

そもそも、個別はその事例の方にスポットを当てなければならないが、今回の事例は男性の方で仕事も含めてスポットを当てたものとなった。男性の場合、仕事が生きがいという面があるためだ。

そして、男性のひきこもりや認知症の方もいる中で、認知症になっても仕事の内容も生かせる地域との関わりを考えていく必要がある。さらに、次の地域ケア連絡会議に連動させていけると考える。

（地域ケア連絡会議へかける事例を判断する基準はあるのかという部会員の質問に対して、）

厳密なものではないが、基準はあり、著しく稀なケースではなく、より多くの方々に関係するであろうと考えられるケースを念頭に 10 人ぐらいの参加者で決めている。

(3) 認知症対策への取組について（センター長説明）

（30年度の認知症対策の取組が低迷したのは十分に周知ができていなかったとの振り返りがある。周知方法をどうしたらよいと考えているのかという部会員からの質問に対して、）

すでに始めているが、もの忘れ医療相談は、大きな会議の際にパンフレットの配付などを行っている。介護サービス事業者との運営推進会議において、必ずパンフレットを配付し、併せて説明をすることとした。とにかく、多くの人にももの忘れ医療相談について知ってもらうことが大事だと考えた。

例えば、居宅介護支援事業所のケアマネジャーは常に自分に担当ケースの方をどうしようかと考えていることが多いので、ご本人やご家族だけでなく中間ユーザーとしてのケアマネジャーにどう周知をするかが重要だ。今年度は大小限らずどこかに出かけるときは必ず周知をすることにしている。

(4) 運営推進会議への出席について（センター長説明）

（周知活動の場として重要であるという運営推進会議へはどのくらい出席しているのかという部会員からの質問に対して、）

富坂地域は、他の圏域に比べて出席会議の回数が非常に多い。それは、地域密着型の事業所がととも多いためである。

認知症の事業所やデイサービスの事業所などにおいて実際にサービスをされている方やご家族と直接やり取りをする機会は多くはないが、会議においてその事業所のサービスの質について助言や他の事業所との比較についてお話をさせていただいている。

(5) 虐待対応について（センター長説明）

（虐待対応については地域ケア会議では扱わないこととしているが、どのような会議の場で話し合いを進めているのかという部会員からの質問に対し、）

会議体というよりはカンファレンスになる。虐待の案件については、必ず行政とセンターが一体で動くので、協議を行っていく中で状況を見ていき、ある程度のところまで行くと終結ということになる。ケースごとに終結の要件が異なるので、終結条件はその都度変わっていく状況の中で、終結させている。少なくとも行政とセンターの担当の間では合意はしているが、終結について検証しているわけではない。

したがって、カンファレンスで扱っているというのが現状である。

(6) 職員体制について（センター長説明）

（富坂の職員はベテランが多いが、異動や退職はないかという部会員からの質問に対し、）

包括から他の部署への異動はない。昨年度は、法人内の他の包括へ異動してもらった例があった。あとは退職のみである。

(7) 30年度の最も成功した事業について（センター長説明）

（30年度の事業の中で最も成功したことは何かという部会員からの質問に対し、）

地域ケア会議を会議ごとにメンバーが変わることなく、学識経験者をコアメンバーとして固定して行えている。固定メンバーがいて、そこに事例関係者が加わって、安定的に運営できていると思う。

参加者が変わってしまうと、地域ケア会議そのものの進行が難しくなり、初めから理解してもらわなければならないことになる。

その意味では、自立支援型の会議に切り替えたとしても、それぞれのメンバーが専門職の立場でその方向に合わせて考えて参加してもらえるので、安定的に実施できているというのが最も成功していた状況だと考える。

(8) 地域ケア会議について③ (センター長説明)

(自立支援型で抽出した課題は、富坂だけで考えるものなのか、それとも区全体で考えるべき段階なのかという部会員からの質問に対し、)

富坂のやり方を、他のセンターがやることはハードルが高いと思う。基本的に単年度で成熟したものではなく、3、4年かけてようやくここまで来たものである。行き着くまでのスケジュールの問題や事例をどう扱うかということを決めて持ってきた面がある。他のセンターにそれを当てはめた場合、仕事の面でとてもハードだと思う。

そうしたことから、実際やるとなると結構大変であると思う。

2 令和元年度の取組に係るヒアリング内容

(1) 業務の改善について (センター長説明)

(業務の改善につながると考えられる、今後あればよい区のサポートは何かという部会員からの質問に対して、)

権利擁護については、区と社協との連携で対応しているが、社会福祉協議会がとても活発である。それはそれでよいと思う。ただし、どこがイニシアチブを取っているのかわからなくなることがある。

したがって、本来の所管は区高齢福祉課だと思うので、この間に社会福祉協議会が入ってきたときに動きが複雑になってわかりにくくなっている。今後そこを整理すると、もう少しやりやすくなるものと思う。

II 高齢者あんしん相談センター大塚・大塚分室

1 平成30年度の取組に係るヒアリング内容

(1) 地域ケア会議について（センター長説明）

（「地域ケア会議の推進」の点で、多職種連携に繋がる会議を開催できていたようだが、どのようなものであったかという部会員からの質問に対して、）

医療連携交流会という会議を年1回開催している。文京区だけではなく隣接区の機関、例えば東京新宿メディカルセンターから参加していただき、さらに文京区内の医師会・歯科医師会からも出席していただき、文京区がどういう連携を取っていくと医療と介護の連携がより深く繋がるかについて助言をいただいた。それに合わせて、センターの職員が動くという取り組みをしてきた。

(2) 地域の特徴について（センター長説明）

（センター長として1年経過したが、大塚地域の特徴をどのように捉えているのかという部会員の質問に対して、）

1年経ったが、地域の印象は、特にこれまでと変わってはいない。比較的収入に余裕がある住民の方が包括への相談にいらっしゃるケースが多いように思う。理由は、収入を担ってきた方が介護を必要とする年代になり、そのお子さんたちに問題を抱えているケース、いわゆる8050問題が顕著に出てきている状況にあるからである。

実は、大塚は困難事例の人数が非常に多くなっている。その多くなっている理由は、8050問題に関わる方が多いことによる。高齢者ご本人の課題であれば、支援もやりやすいが、家族も含めての支援になると難しい。そのところで、多職種連携の必要性が出てくる。

キーパーソンが、どうしても不在になりやすい現状がある。支援が必要な家族と同居し、必要のない家族は遠方に住んでいることが多くなっている。遠方にいることでキーパーソンになれなくなっている。場合によっては、支援に関わる生活が嫌で遠方へ離れて暮らすということもあり、悩ましいところである。

それから、収入に余裕がない方については、景気が悪くなることによって余力がなくなり、問題が発生し始めたという状況も見える。

(3) 困難事例について（センター長説明）

（困難事例は潜在化しやすいが、相談されるということは実績と言ってよい。相談はどのように行われているのかという部会員からの質問に対して、）

近隣の方や民生委員からの情報やご本人・家族からの相談があったときに、必ず何回か訪問させていただいている。訪問することで、実際の課題が見えてくる。1回の訪問ではわからない。

大塚では、「顔の見える関係、お友達関係を築きましょう」というキャッチフレーズで行っている。相談しやすい環境を作るということを活動に取り入れている。

事務所で待っているだけでは、地域包括支援センターの動きとしては弱いと言えるのが正直なところである。外に出て行って、実際に確認してくるという対策を取っている。

2 令和元年度の取組に係るヒアリング内容

(1) 事業実施評価表の未実施項目の今後の取組について（センター長説明）

（事業実施評価表の「(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業」と「(4) 地域ケア会議」において未実施の項目が多いが、令和元年度に向けてどのように改善を図っていくのかという部会員からの質問に対し、)

順時改善を図っている。今までは報告のあったものを確認していたが、包括から各事業所へ連絡し情報をこちらからいただきに行くことにした。

また、ケアマネジャーの人数の確認は、介護事業者ガイドブック（ハートページ）でできるが、各事業所に直接連絡して状況を伺っている。

出前講座等について開催はしているものの、内容がキーワードの介護予防支援に沿っていなかったため、未実施と評価した。今年度は、認知症予防や介護がそれ以上必要にならないための福祉機器を利用した社会性の確立等をテーマに2回開催予定である。

ケアマネジャーからの相談事例の整理・分類については、件数の確認はできているものの、経年的に分析に至っていないという点で未実施と判断した。実際の相談の傾向やアプローチについては把握し、今年度は、例えば退院後の在宅療養が速やかに行えるような対応を取れるよう努めているところである。

(2) 人材育成について（センター長説明）

（職員のスキルアップについて、区に要望したい取組は何かという部会員からの質問に対して、)

包括は個人情報を取り扱うことが常であり、日常的に扱っていると慣れが生じてしまう。そうした点で、今年度は個人情報の取扱いをテーマに包括職員向けに研修会を開催してほしいと考えている。ちょうど文京区の包括管理システムの変更も控えており、区に対し個人情報保護について研修実施をお願いした。

また、職種ごとの研修については、区から情報提供を受け、医療のことであれば医療職、在宅連携であれば社会福祉士、介護保険制度のことであれば主任ケアマネジャーが参加している。区からの情報は、センターとして必要としているものをリアルタイムで提供してもらっており、ほとんどの研修に参加している状況である。

そして、参加した職員には、センター内で研修内容について報告をしてもらい、情報共有している。

3 平成30年度の取組における未実施と評価した項目について（部会員付則意見）

高齢者あんしん相談センター（大塚・大塚分室）事業実施評価表の評価において、「2 個別業務」の「(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業」と「(4) 地域ケア会議」を中心に、未実施とする評価項目が多くなっている。

実施状況に記載されている内容とセンター長の説明を勘案すると、一概に未実施とまで判定できないものが多くみられた。

例えば、多職種連携の意見交換は行ってはいるものの、同時には行っていないことを理由に未実施としているが、そうとは言えないものとする。また、介護支援員からの相談事例件数を経年的に把握しているかについても、過去のデータは蓄積され相談内容を分類・整理されているものと推察されるので、実施と判定してもよいものと考えられ

る。

したがって、未実施とした評価は、評価指標を極めて限定的に解釈したことによるものと考えられるものがあり、他のセンターの評価とのバランスも考慮し、今後の評価において再考を要することを意見として付する。

Ⅲ 高齢者あんしん相談センター本富士・本富士分室

1 平成30年度の取組に係るヒアリング内容

(1) 職員体制について（センター長説明）

（高齢化率も高くなり、困難ケースへの対応も増加し、8050問題への対応もあり業務量は増えている。そうした状況の中、どのように対応しているのかという部会員の質問に対し、）

職員の入れ替わりという面がある。ただし、本人のライフイベントによって退職しているのでは仕方ないと考えている。正直なところ、育てたところで退職してしまい、新しい人が入ってきた中で、なかなか育成も難しいということもあり困っている。さらに、最近ではそもそも応募の方が減少しているという現実もある。これまでハローワークに求人をしてきたが、お金をかけてでも募集し採用につなげられるように昨年度から取り組んでいる。

困難ケースは増えてきており、地域ケア会議や地域の皆さんとの関わりの中で、発見や気になる方がいると連絡をいただくようになってきたことで、相談件数は増えてきている。そうした中で、だんだん包括だけで対応するという時代ではなくなってきたように思う。ネットワークのつながりの中で、私たちとタッグを組んでやっていってくれる事業所が、少しずつ出てきている。

それから、今までであれば、障害は障害、高齢は高齢と分かれていたものが、一緒にやってきましょうというムードになってきており、皆さんの力をお借りして対応しているところだ。

(2) 現在、困難に感じていることについて（センター長説明）

（評価表からはしっかりやっていることが分かるが、現在、困難に感じることは何かという部会員の質問に対し、）

相談の件数が増える中で、質が保てなくなってきた。本富士は、相談者一人に対する対応の回数の平均値を出すと、最も多いと思う。回数多く関わって質を保ちたいと考えている。そもそも相談の母数が増えている中で、これまでの職員数やスキルでは対応しきれなくなっている。

評価表によれば、頑張っているようであるが、かなり厳しい状況ではある。

センター長として困っていることは、相談についてのクレームが増えてきており、その対応は、大変になっていることである。また、クレームを受けた職員のフォローも必要になってくる。

対応困難なクレームについては、区に相談している。

(3) 地域ケア会議について（センター長説明）

（地域ケア会議の成果は何か、また自立支援型の実施についてはどう考えているかという部会員の質問に対して、）

そもそもの目標としては、個別のケース検討から地域の課題を見つけ出すことから、ケースについて解決方法を考えていかに一般化するかである。こうしたところが、事例検討とは違うところだと意識している。

地域の課題自体は、いくつかキーワードとして出てきている。出てきたものをどう

していくかということで、解決方法まで見い出せていない。参加者は、地域の課題は出せても、それをどうするのかというところまで至らず、未消化感が残る会議となっている。

本富士としては、地域の課題をどうにかできないかということ座談会という名前で、年2回地域ケア会議のメンバーとは別の方に参加してもらい話し合っている。

介護予防に向けた自立支援型地域ケア会議については、今年度は必ず1回はやらなければならないので、他区の地域ケア会議を参考にしてどのように実施するかを区と協議中である。

(4) 認知症初期集中支援チームについて（センター長説明）

（事業実績評価表の「認知症施策の推進」の実施状況に記載された認知症初期集中支援チームでの効率的な対応につなげることができたとはどういうことかという部会委員からの質問に対して、）

初期集中支援の中で、どのようなことを実施したかということだが、困難ケースに対し素早く効率的にチームとして対応できたということである。

半面、早期発見・早期治療につながる早期のアプローチができたかということ、できなかったということが実際のところだ。そもそも、発見することが難しかったということだと思う。早期発見・早期治療が大切だということが理解されていない。やはり、拒否される方も多い。そのところは、実施できなかったと言える。

ただし、初期集中支援チームがあることで困難ケースへの対応に連携ができたと言える。しかしながら、初期集中支援チームのそもそもの目的は、早期発見・早期治療につなげることなので、今後はチームのノウハウをいかにそういう面に繋げていけるかということが課題になる。

(5) 本富士分室について（センター長説明）

（昨年、本富士分室が移転したことの影響はどうであったかという部会員の質問に対して、）

相談の入口は、電話によることが多い。本所のほうが電話番号の周知度が高く、本所にかかってくることのほうが多い。このような状況を考慮して、分室へも分散するように職員を配置している。支援が必要な方には担当を設けているので、分室へも件数が増えるようになる流れができてきている。電話は本所が多いが、来所や訪問は分室が多くなってきている。

2 令和元年度の実施に係るヒアリング内容

(1) 地域ケア会議について①（坂田認知症・地域包括ケア担当課長説明）

（地域ケア会議で自立支援型の会議を今年度1回は実施するというのは区の方針かという部会員からの質問に対して、）

地域ケア会議の実施は、センターによって方法に濃淡があり異なっている。基本的なベースの部分は統一しなければならないと考えている。簡易なところで、会議で使用する書式や運営のあり方などを各センターから伺って、基本となるものを作ろうと検討を始めたところである。

自立支援型の実施については、国も求めており評価項目にもあるので、他区の実施

状況の視察結果も参考に文京区としてのこれまでの実績を踏まえて検討している。

(2) 地域ケア会議について②（センター長説明）

（地域の困難なことをいろいろな専門家が参加して、自立支援型を地域ケア会議の中で話し合うということにイメージがわからないが、どのように考えているかという部会員からの質問に対して、）

今までサービス事業者からサービスを受けて自立支援をしていこうというものが、だんだん住民主体へと移ってきた。住民主体と言っても、こういうものに参加してくださいということから、こういうことがしたいということに対して紹介するというものになっていくという中で、地域資源がどこにどのくらいあるのか、求められる資源はどこが担い手になれるか、ということ話し合うことだと思う。社会資源の活用や開発ということに目が向けられるのだと思う。

例えば、見守りは見守りサービスではなく、向かいの魚屋さんがいつも見守ってくれているといった何気ないことも地域の良さだと思う。そうしたことを組み合わせたいこうという考え方であり、個別の地域の資源づくりの考え方を熟成していきたい。

(3) 職員体制について（センター長説明）

（相談件数が増える中、質を保つためには職員の数が少ないとの説明もあったが、職員体制についてどのように考えているのかという部会員の質問に対して、）

現在は、そもそも想定していた職員数より1名少ない。とにかく、1名増員してそれを解消したい。さらには、事業の拡大に伴い1名増員し、都合2名の増員を考えている。

IV 高齢者あんしん相談センター駒込・駒込分室

1 平成30年度の取組に係るヒアリング内容

(1) 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務について（センター長説明）

（具体的な取組事例から判断すると「実施している」と評価してよいのではないかという部会員からの質問に対し、）

包括的・継続的ケアマネジメント支援は、ケアマネジャーの後方支援である。ケアマネジャーの支援の役割を担うセンターの職員は、主任ケアマネジャーという職種になる。私は、その職種であるが、センター長も兼務している。そのため、視点がケアマネジャーだけでなく、全部を見てしまう。個別のケアマネジャーへのサポートが弱いかなと思っている。

全体として業務をクリアしているとありがたいお言葉だが、地域のケアマネジャーの活動に関して切り取った場合、全部に目は向いているが、我々のことはどうなのかという視点もあるのかなと思っている。そういった面に注力が少ないかなという反省があり、このような評価にした。

他の地域、センターではケアマネジャーへのサポートには力を入れているところだが、私の活動は民生委員も含めて全体へのものになっているので、個別のケアマネジャーのサポートについては、全国的に見ると少し弱いかもしれないという反省を示している。本来、個別のケアマネジャーの要望や悩みをよく聞かなければならないが、総数で見えてしまっている。

ケアマネジャーへの支援をまったくしていなかったわけではなく、個別ケースに関するカンファレンスの30年度の開催件数49回のうち28回は駒込で実施したものである。個別の対応としては、非常に力を入れていると思う。ただ、全体として引き上げていくという機運が低かったものとする。

（部会員からの改善意見）

30年度の実績を見ると、駒込は、ケアマネジャーの勉強会を1回も行っていない。地域ケア会議でも事例がなかなか集まらないので、センターの事例を出したとしている。普段から地域のケアマネジャーと連携していると、駒込地域は困難ケースもありケアマネジャーも悩んでいるので、事例は集まる。連絡会のようなものを開催することにより、この部分をさらに改善すべきである。

(2) 駒込分室について（センター長及び坂田認知症・地域包括ケア担当課長説明）

（分室は場所的にはいいところだが、相談室がないなど、個人情報保護の観点から改善すべきではないかという部会員からの質問に対して、）

（センター長）ショッピングモールの中にあり利便性もあり、セキュリティの面でも安心である。ただし、個別の相談室がないので、受付業務や相談業務等をすべてカウンターでやっている状態だ。

（坂田認知症・地域包括ケア担当課長）分室の状況については区も認識しているところであり、できる限り早く現状を改善していきたいと考えている。

（部会員からの改善意見）

個人情報保護の観点から早期に分室の相談環境を整備できるよう移転も含め改善策

を講じてほしい。

2 令和元年度の取組に係るヒアリング内容

(1) 地域ケア会議について（センター長説明）

（地域ケア会議の30年度の成果と今後実施予定の自立支援型についてどう考えているかという部会員からの質問に対し、）

地域ケア会議については、4包括で方向性をそろえて共有する必要があり、そのような会議も始まっている。異なるやり方をしていて、同じ評価をするということも無理がある。何のためにやるのかという意識も共有していこうと考えている。

30年度の反省点では、4包括の足並みがそろっていない。同じような会議体であるが、方向性、構成員、事例の集め方・まとめ方が異なっていることを踏まえると、文京区で実施している地域ケア会議という意味合いを明確にするべきだと思う。

地域で孤立している方が発見されることで、次のステップへ入りやすいという一連の流れが見えてきた。発見機能が充実することで、早めの対応ができる。孤立した認知症の方には早めの対応が必要だと啓発しているところだが、地域の方が理解して発見するという流れが非常に重要であることがわかった。どんなケースであっても、似たような構造を持っていることもわかった。

自立支援型については、先行している会議として、担当者、区高齢福祉課高齢者相談係、社会福祉協議会の地域福祉コーディネーター等が出席し、当センターで担当している事例について地域資源の開発・利用も含めて検討する関係機関連絡会を開催している。自立に向けた観点でケースを毎月検討している。この方法がうまくいけば、地域のケアマネジャーが担当するケース1件を深めていくのではなく、数多くのケースについて意見交換を行い、地域として共通の課題が見えてくればと考えている。

V 文京区地域包括支援センター運営自己評価表に係るヒアリング内容

(1) 介護予防支援を委託する際の事業所選定について（事務局説明）

（介護予防支援を委託する際に公平性・中立性を確保するとはどういうことかという部会員からの質問に対して、）

センターが、介護予防ケアプランを委託する際に、特定の事業所に偏ることなく公平・中立に行うことを確保することである。

現状は、委託が必要になったときに、センターの判断で行っている。その際に、公平・中立の確保の基準をあらかじめ定めておくべきであるという趣旨の評価指標である。今後、早期に基準を定めて各センターに周知したい。

(2) 生活援助の訪問回数の多いケアプランの検証について（坂田認知症・地域包括ケア担当課長説明）

30年度に生活援助の訪問回数の多いケースがあったが、地域ケア会議での検証までは行えず、未実施としたものである。今年度は、当該ケースを地域ケア会議で検証予定である。

(3) 権利擁護業務について（坂田認知症・地域包括ケア担当課長説明）

（権利擁護制度における区長申し立てに関する判断基準が整備されていない。権利擁護が大変重要なので、マニュアルを含めて整備すべきではないかという部会員からの質問に対して、）

区の所管と相談したい。ただ、相談業務は定型化するのが難しい面もある。その後の手立て、つなぐ関係機関、法的手続き等は、マニュアル化することは可能かと思う。

【富坂・富坂分室事業実施評価表】レーダーチャート

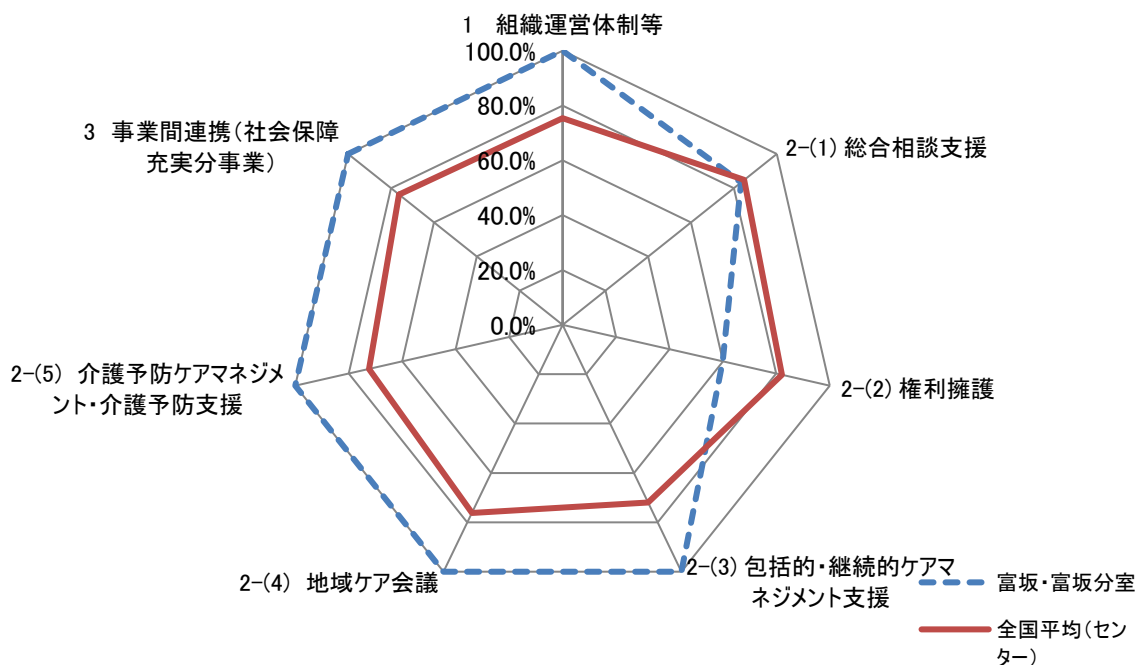
○レーダーチャートに示されている「7項目」の数値は、「平成30年度 高齢者あんしん相談センター（富坂・富坂分室）事業実施評価表」にて入力した評価指標の平均値です。

○例えば、『2 個別業務』の「2-(1) 総合相談支援業務」6の設問に対し、「○」の付いた設問が4か所ある場合は、「2-(1)総合相談支援」の平均値は $4/6 = 66.7\%$ （小数点2位を四捨五入）となります。

○レーダーチャートの数値を確認し、全国の状況と比較することで、富坂・富坂分室の「特徴」を確認できます。

		富坂・富坂分室	全国平均（センター）
1	1 組織運営体制等	100.0%	75.4%
2	2-(1) 総合相談支援	83.3%	84.8%
3	2-(2) 権利擁護	60.0%	82.1%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	100.0%	72.0%
5	2-(4) 地域ケア会議	100.0%	76.2%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	72.4%
7	3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	76.3%

■レーダーチャート



【大塚・大塚分室事業実施評価表】レーダーチャート

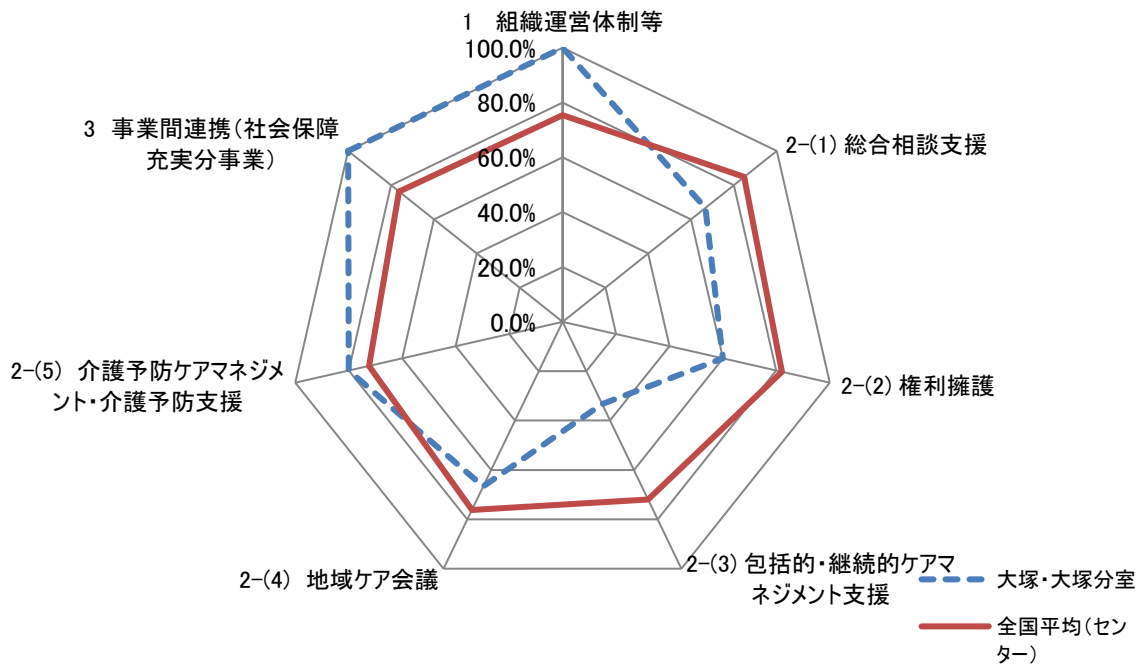
○レーダーチャートに示されている「7項目」の数値は、「平成30年度 高齢者あんしん相談センター（大塚・大塚分室）事業実施評価表」にて入力した評価指標の平均値です。

○例えば、『2 個別業務』の「2-(1) 総合相談支援業務」6の設問に対し、「○」の付いた設問が4か所ある場合は、「2-(1)総合相談支援」の平均値は4/6 = 66.7%（小数点2位を四捨五入）となります。

○レーダーチャートの数値を確認し、全国の状況と比較することで、大塚・大塚分室の「特徴」を確認できます。

		大塚・大塚分室	全国平均（センター）
1	1 組織運営体制等	100.0%	75.4%
2	2-(1) 総合相談支援	66.7%	84.8%
3	2-(2) 権利擁護	60.0%	82.1%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	33.3%	72.0%
5	2-(4) 地域ケア会議	66.7%	76.2%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	80.0%	72.4%
7	3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	76.3%

■レーダーチャート



【本富士・本富士分室事業実施評価表】レーダーチャート

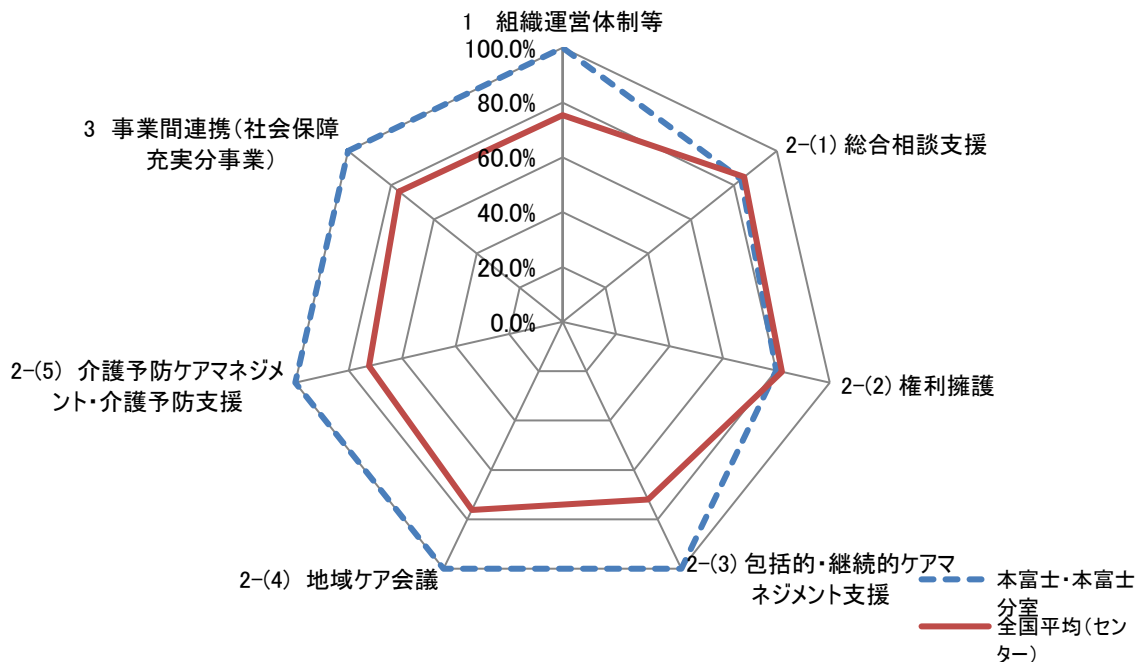
○レーダーチャートに示されている「7項目」の数値は、「平成30年度 高齢者あんしん相談センター（本富士・本富士分室）事業実施評価表」にて入力した評価指標の平均値です。

○例えば、『2 個別業務』の「2-(1) 総合相談支援業務」6の設問に対し、「○」の付いた設問が4か所ある場合は、「2-(1)総合相談支援」の平均値は4/6 = 66.7%（小数点2位を四捨五入）となります。

○レーダーチャートの数値を確認し、全国の状況と比較することで、本富士・本富士分室の「特徴」を確認できます。

		本富士・本富士分室	全国平均（センター）
1	1 組織運営体制等	100.0%	75.4%
2	2-(1) 総合相談支援	83.3%	84.8%
3	2-(2) 権利擁護	80.0%	82.1%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	100.0%	72.0%
5	2-(4) 地域ケア会議	100.0%	76.2%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	72.4%
7	3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	76.3%

■レーダーチャート



【駒込・駒込分室事業実施評価表】レーダーチャート

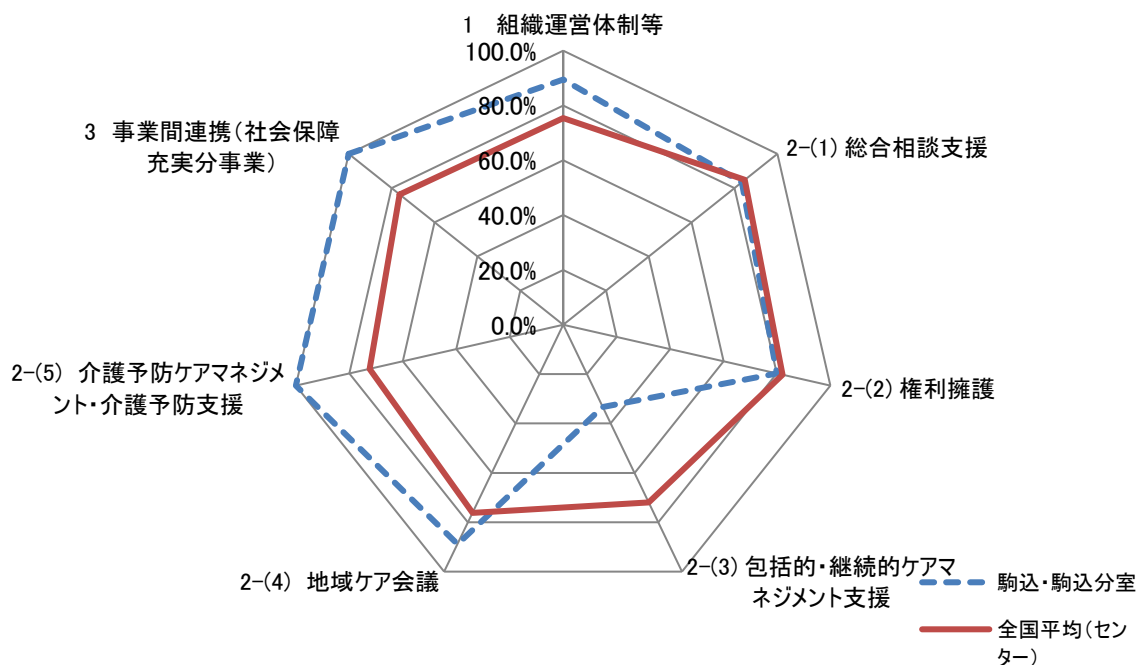
○レーダーチャートに示されている「7項目」の数値は、「平成30年度 高齢者あんしん相談センター（駒込・駒込分室）事業実施評価表」にて入力した評価指標の平均値です。

○例えば、『2 個別業務』の「2-(1) 総合相談支援業務」6の設問に対し、「○」の付いた設問が4か所ある場合は、「2-(1)総合相談支援」の平均値は4/6 = 66.7%（小数点2位を四捨五入）となります。

○レーダーチャートの数値を確認し、全国の状況と比較することで、駒込・駒込分室の「特徴」を確認できます。

		駒込・駒込分室	全国平均（センター）
1	1 組織運営体制等	89.5%	75.4%
2	2-(1) 総合相談支援	83.3%	84.8%
3	2-(2) 権利擁護	80.0%	82.1%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	33.3%	72.0%
5	2-(4) 地域ケア会議	88.9%	76.2%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	100.0%	72.4%
7	3 事業間連携（社会保障充実分事業）	100.0%	76.3%

■レーダーチャート



【文京区地域包括支援センター運営自己評価表】レーダーチャート

○レーダーチャートに示されている「7項目」の数値は、「文京区地域包括支援センター運営自己評価表」にて入力した評価設問の平均値です。

○例えば、『2 個別業務』の「2-(1) 総合相談支援業務」6の設問に対し、「○」の付いた設問が4か所ある場合は、「2-(1) 総合相談支援」の平均値は $4/6 = 66.7\%$ （小数点2位を四捨五入）となります。

○レーダーチャートの数値を確認し、全国の状況と比較することで、文京区の「特徴」が確認できます。

		文京区	全国平均(市町村)
1	1 組織運営体制等	100.0%	70.4%
2	2-(1) 総合相談支援	83.3%	76.5%
3	2-(2) 権利擁護	75.0%	78.4%
4	2-(3) 包括的・継続的ケアマネジメント支援	83.3%	54.1%
5	2-(4) 地域ケア会議	92.3%	53.4%
6	2-(5) 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援	83.3%	55.0%
7	3 事業間連携(社会保障充実分事業)	100.0%	75.6%

■レーダーチャート

