

令和5年度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

1、国指標

回答	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	保健師が未配置であり、準ずる者ので配置となっている。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	外部で行われる研修や勉強会に積極的に参加することで、より多面的多角的な視点での職員育成を目標にOff-JTを行っている。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	地域包括支援センターを知って頂く目的のほかにつなごりのきっかけになればと考え地域住民だけでなく地域の様々な社会資源(医療機関、薬局、商店街など)に配布している。 またパンフレットにはHPのQRコードを載せており最新のお知らせ等を発信している。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	定時、随時の所内申し送りの場において情報共有を図るとともに、大田区地域包括支援センター業務マニュアルの区の方針について所内で確認している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	重要事項説明書に苦情受付責任者、苦情解決担当者、苦情解決責任者を定めている。苦情があった際には経過と対応についてケース記録に記載している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	相談については内容に応じて消費者生活センターや警察に連絡し、連携を取りながら対応を行っている。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	警察などから得た消費者被害については、地域包括支援センターが関わる地域の会議、集いの場、通いの場などで情報提供・注意喚起を行い、地域のつながりを活かした気づき力の向上に取り組んでいる。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q52 センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催していますか。	日常生活圏域地域ケア会議は昨年度開催していない。 昨年、自治会連合会長・出張所と開始に向けて打合せを行った際に、会議の前にまず包括を地域にもっと知ってもらった方がよいとアドバイスを受け、以降、自治会町会・シニアクラブ・地域への周知活動を行い、ペースづくりに取り組んでいる。今年度は民生委員との意見交換会、地域カルテ作成時の意見交換会において地域ケア会議のテーマについて話をしており、今年度中に開催予定である。
--	---

3、大田区確認事項

<p>さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今後の目標とされている、地域にある二つの商店街との連携構築に向けた具体的な取り組み。 ・今後は、出張所との連携した取組が増えることを期待する。
<p>【取組状況】</p> <p>・今年度はあらためて①地域の相談窓口として包括を知っていただくこと②地域住民の異変等に早期に気づき、包括へ連絡いただくこと(見守りネットワークの構築)、の二つを目標に商店街会長を始めとして全店舗を訪問予定とし包括パンフレットや見守りチェックシート等を配布している状況である。すでに上半期において地域の薬局とはシニアクラブなどのフレイル予防への取組等において講座等で連携を図っている。また梅屋敷商店街については9月にすぐ近くの町会会館をお借りし見守りキーホルダー登録会と出張包括相談会(今後定期開催予定)を開催予定である。</p> <p>・出張所とは今秋に開催予定の日常生活圏域地域ケア会議に向けて地域カルテ作成を糸口に話を進めている。さらに10月開催予定のふるはま祭りにおいても地域住民向けのブース出店の調整をしていただき参加することと決まった。(内容は見守りキーホルダー登録会、フレイル予防を題材としたミニゲームなど)また普段より包括来所者の案内、区設掲示板や出張所会議室の利用、自治会連合会との連携の場面において調整を頂くなど、密に連携を図っている。</p>	

4、包括の力を入れている取組について

<p>・総合相談窓口としての総合力の向上</p> <p>日々のミーティング(情報共有や事例検討)・様々な研修や勉強会への参加、その後の伝達研修を徹底して実施していくことで職員個々のケースワーク力の向上だけでなくチーム力の向上につながっている。さらに地域ケア会議に多職種・多機関・地域の方に参加頂くことでケースの多面的多角的な視点での捉え方につながっている。また大森西ケアの会を中心とした居宅介護事業所との合同勉強会などの機会を効果的に活用できている。精神疾患を抱えた本人や家族への対応力強化については、今秋に外部講師を招いた研修を予定、さらに精神疾患対応をテーマとした地域ケア会議を予定している。</p>
--

5、欠員状況について

<p>【改善に向けた取組・人材育成】</p> <p>現在、欠員はないが、職員の育成や定着を目的に定期的に面談等を行いコミュニケーションを密に図ることとしている。朝と夕の二回、情報共有・ケース検討を目的としたミーティングを行うことで困難ケースについても一人の支援ではなく、チームとしての支援であるということを確認し、一人の職員に過度に負担がかかりすぎないようにしている。</p>

【区コメント】

<p>包括周知と見守り体制の構築を目標とし、商店街との連携含め地域との顔つなぎを積極的に行うとともに、地域にもっと包括を知ってもらうために、周知活動を行い、ベースづくりに取り組んでいます。今後もますます地域のつながりを活かした気づき力の向上に励んでいただきたいと思います。</p> <p>また、地域ケア会議や多職種との勉強会などの機会をさらに増やし密に連携を図ることを期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、引き続き地域のつながりを活かしながら、民生委員等関係機関と連携を図り、見守り体制を強化していくことを期待しています。</p>

令和5年度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平和島

1、国指標		
回答	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	社会福祉士3名、主任介護支援専門員2名。 保健師に準ずる者として、病棟や訪問看護STでの在宅経験を豊富に持つ看護師が配置されている。また、看護協会の包括に配置されている看護師向け学習会に参加する等している。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	就業年限に応じて、4年未満研修、中堅研修、主任ケアマネジャー事例検討・スーパービジョン研修などを行うなど、相談援助の専門職としての学習を法人として行い、力量アップを図っている。また、都・区の研修や認定ケアマネジャーとして日本ケアマネジメント学会の研修などへ参加する等、自己研鑽に取り組んでいる。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	近隣薬局、診療所等へ認知症サポーター養成講座の案内と共に包括のパンフレットを配布する等している。ライフ大森中店で、包括大森東にも協力を依頼し共同で、見守りキーホルダー登録会を開催した際にもパンフレットを配布、児童館で講座を開催する場合もパンフレットを配布する等、機会を捉えて包括の周知・啓発に積極的に取り組んでいる。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	「個人情報に係る事故発生時 初動チェックシート」等を各職員と確認している。また、個人情報に関する課題を感じた際は、職場会議等を通して全体で検討している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	「苦情対応マニュアル」を作成し対応している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	ケーブルテレビに認知機能の低下した方が契約し、消費生活センターと相談しながら解約へ向けて対応した。また、水道管工事で高額な請求があった際に、東京都指定排水設備工事事業者(大田区)に確認しながら対応した。昨年度以前、地域内で点検商法詐欺が発生した際に消費生活センターの協力で注意喚起ポスターを地域の掲示板への掲示を町会長へお願いしたことがあるが、今後も連携して対応をしていきたい。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	デニーズ大森中店オレンジカフェに於いて消費生活センターの方を講師として講座を開催した。また、民生委員懇談会で、消費者被害に関する講演を受けてのグループワークを企画している。ケアマネジャー学習交流会等でも権利擁護、高齢者虐待の啓発と共に消費者被害についても発信していく予定である。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q19 夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知していますか。	法人のホームページに包括紹介のページが作成されており、今後ホームページ上に「夜間・早朝の窓口(連絡先)」として、周知を予定している。
Q31 相談事例の分類方法を、市町村と共有していますか。	相談事例の類型化は特に行っていないが、毎月の月次報告において、困難事例・特徴的な事例について個別ケースへの対応を報告している。事例内容とともに「課題と気づき」について報告し、ケースの共有を図っている。また、当包括として「高齢者における対応困難事例の判断及び判断基準」を作成し判断根拠を共有している。
Q46 介護支援専門員が円滑に業務を行うことができるよう、地域住民に対して介護予防・自立支援に関する意識の共有を図るための出前講座等を開催していますか。	フレイル予防のための体操講座を実施する等、介護予防のための活動は行っているが、出前講座といった形では実施していない。地域からの要望を把握できれば、地域住民へ向けては体操などの実際に取り組む形の活動に加えて、講座的な時間を組み込む事も検討していきたい。

令和5年度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平和島

<p>Q47 介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握していますか。</p>	<p>介護支援専門員から受けた相談事例に対して、包括が介入しカンファレンスや地域ケア会議、重層的支援会議などへ繋げ、継続的・包括的な支援にも取り組んでいる。しかし、整理・分類した上で、経年的に件数把握は特に行っていない。</p>
<p>Q55 センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有していますか。</p>	<p>会議で検討した結果については、会議の中で検討事項や今後の支援体制や地域課題について共有するようにしている。会議報告書を作成し区と共有しているが、参加された企業法人の方が法人に報告する関係で報告書を別途作成することがあったが、それ以外では特に作成していない。</p>
<p>Q63 医療関係者と合同の事例検討会に参加していますか。</p>	<p>法人内で医師、看護師等の医療関係者との事例検討を行っていたが、新型コロナウイルス感染症のため事例検討が実施出来ていなかった為、「いいえ」を選択している。今後、再開されてきているため積極的に事例検討に参加し、医療法人の強みを生かした相談支援の力量アップを目指している。</p>
<p>Q65 在宅医療・介護連携推進事業における相談窓口に対し、相談を行っていますか。</p>	<p>病院から在宅へ、また在宅における医療と介護の連携した支援体制作りに関しては、地域での既存の連携体制や病院との連携がある為、特に行っていない。</p>
<p>Q66 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っていますか。</p>	<p>認知症の方への支援に関しては、近隣の病院や往診医との連携体制があり、本人・家族の心情にも十分な配慮を図りながら、介入支援を行っている。今後、認知症に伴う地域課題等で担当医師との連携するチーム員会議の開催は検討している。</p>

3、大田区確認事項

<p>さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域での「高齢者が外出するための目的になる役割を持てる活動」の実現に向けた取り組み。 ・名簿を活用した取組が増えることを期待する。
<p>【取組状況】</p> <p>・①図書館認知症講座(オレンジカフェ)では図書館を利用している高齢者、デニーズ大森中店オレンジカフェ・ふるはまカフェでは、認知症に関わっての高齢者のゆるやかな集いの場での支え合いの機会が持てるように活動を始めている。</p> <p>②自主グループ活動の「健康友の会」では、一時期ボランティアの方の疾病等の理由により大幅にボランティアが少なくなった際に、包括への来所相談者・家族介護者会の参加者に声掛けしてボランティア活動にお誘いして以降、ボランティアとして継続して「私も人の役に立てる」との思いを抱いて、役割意識をもって活躍されている。引き続き、ボランティアのサポートを継続している。</p> <p>③高齢者の集まりも高齢化により、仲間内の方が認知症になることで、集まりに支障が生じる等の事象も生じている。こうした事を踏まえて、チームオレンジの捉え方として、社会資源の再資源化を目的に、集まりの場への働きかけを検討している。大森中老人いこいの家の利用者を対象に、認知症サポーター養成講座を実施するが、地域を共有している包括大森東とも共同して今後ステップアップ研修からチームオレンジへ向けて関りを開始している。チームオレンジとして包括がサポートしている手芸教室と家族介護者会を繋げ、地域の高齢者と認知症の家族を抱える家族が集い、物づくりの楽しみを通して支え合う役割を持って活動できるように働きかけている。</p> <p>④大森西地区民生委員児童委員協議会・包括大森とともに、秋口を目的に「見守り声掛け訓練」を予定しているが、シニアクラブや町会などにも参加を呼びかけ、地域を見守る活動へ積極的に関わって頂けるように考えている。</p>	

4. 包括の力を入れている取組について

①高齢者の在宅生活を支えるため、多世代に向けて認知症の周知啓発を行っている。その一環として、認知症サポーター養成講座を大森東小学校1～5年生へ授業で実施した。また、大森第5小学校でも大森老人ホームとともに行う予定となっている。令和4年度 大田区高齢者等実態調査報告書にある「認知症に対する理解を様々な世代に広めていくことが必要」などの課題を踏まえ、教育の場に関わり将来の大田区に福祉的視点を持った方々が増えることで、だれもが安心して住み続けられるまちづくりに僅かでも貢献したいと願って活動している。

②高齢化により、高齢者の集いの参加者が認知症になることで、集いの場や活動が停滞する事象が見られる。こうした集いの場への認知症の周知啓発やチームオレンジとして支え合いながら、活動の場が保てるようにしていればと考えて取り組んでいる。

5. 欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

令和5年5月より社会福祉士1名が配置され、6名体制となっている。
法人として、4年未満・中堅研修などを行い、専門職としての力量の定着・向上を図れるように人材育成にも取り組んでいる。

【区コメント】

人材育成に向けて法人内の研修体制も確立しており、資質向上を図っています。また、目標とする「高齢者が外出するための目的になる役割を持てる活動」の実現に向けて、包括の持つ社会資源と地域のニーズのマッチングを行うなど、引き続き包括目線での取り組みに期待しています。
多世代に向けて認知症の周知啓発を行っており、だれもが安心して住み続けられるまちづくりを目指して、さらなる向上を期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、現状の取組を継続していただくとともに、警察・消費者生活センター等と連携し、情報収集・協力体制の構築に取り組んでいただきたいと思います。

令和5年度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

1、国指標		
回答	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	主任介護支援専門員が令和4年12月8日より欠員となっている。法人人事部とも相談し、人材紹介センターなどの活用もした求人を行っている。 本年度、主任介護支援専門員の新規研修を受講予定の職員もいたが、基準を満たせず対象とならなかった経緯があり、次年度の受講できるような調整も行いながら、当該職種の求人、法人内での調整も検討している。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	オンライン等を含む外部研修への参加を推奨し、参加している。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	関係機関などでのリーフレットの設置等願っている。また、出張企画を行い、町会・老人会、高齢者サロン、金融機関、商店、地域のマンションなどに出向いた活動を積極的に行い、センターの周知を行っている。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	個人情報持ち出し管理簿を作成し、持ち出し時、返却時に記載するように、全職員に周知・徹底をしている。 また個人情報の記載に関わらず、登録先以外へのFAX送信時には必ず2名以上での宛先の確認を行い誤送信予防を行うなど、個人情報漏洩予防に務めている。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	重要事項説明書に明示。なお、苦情が発生した場合には、管理者への報告、管理者から法人部長への報告を行う。内容・対応について、ケース記録等を記録作成する。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	消費者被害が疑われるケースなどは警察、消費生活センターと連携し対応にあたっている。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	地区の民生委員児童委員協議会や、介護支援専門員向けの研修等、都度情報の発信を行っている。警察と協力し、詐欺被害などの防止啓発のポスター掲示や、配布を行うこともある。
2、重点項目以外「いいえ」回答		
	Q19 夜間・早朝の窓口（連絡先）を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知していますか。	夜間・早朝の連絡先(電話番号)は、電話連絡が入った場合に留守番電話の応答にて案内するにとどまっており、ホームページ等での案内を行っていない。ただし、当該の夜間緊急電話に連絡が入った場合には包括職員へ適宜連絡が入る仕組みとなっている。
	Q20 平日以外の窓口（連絡先）を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知していますか。	Q19と同じ。
	Q43 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画（令和5年度分）を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示していますか。	開催計画を書面では作成していないが、エリア内の指定居宅介護支援事業所とともに、年度の研修内容・開催計画に関する打ち合わせを行い、研修会等の開催計画をしている。
	Q52 センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催していますか。	昨年度、日常生活圏域地域ケア会議を1回開催し、当会議にて、地域課題の検討は行ったが、地域づくり・資源開発や政策形成などには至らず、単発イベントを企画するにとどまった。

3、大田区確認事項

さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)	<ul style="list-style-type: none"> ・センターが課題に挙げている、大森駅西側エリアのフレイル予防や地域づくりの取り組み。 ・山王エリアでの認知症カフェ等の開催を期待したい。
<p>【取組状況】 R4.12に大森駅西口出口すぐの天祖神社にて、出張包括支援センターを、R4.6には山王高齢者センターにて、R5.2には中之郷信用組合にて認知症カフェを開催。 今年度も、8月には山王高齢者センターの元気アップ教室利用者へ向けて熱中症の注意喚起や、10月には昨年度認知症カフェを開催させてもらった中之郷信用組合にて認知症サポーター養成講座の開催予定、9月に山王1丁目自治会での企画の講師派遣支援など、山王1,2丁目にある機関・団体等との繋がりを持つことができ始めている。これをきっかけに、引き続き大森駅西側エリアでの活動を継続・増加を目指している。</p>	

4、包括の力を入れている取組について

<p>コロナ禍、認知症カフェをエリア内様々な場所に赴いて行う「出張」形式で行ってきたが、今年度は、場所も再検討し、認知症カフェの内容の見直し、より楽しく、人との交流をすることができる活動にしていくべく調整を行っている。</p> <p>また、昨年度に引き続き、出張包括支援センターでの高齢者見守りキーホルダーの登録・更新会を実施し、当事業の普及啓発をすることで地域の高齢者が安心して外出してもらえるような一助となるよう、また包括支援センターを身近な機関と感じてもらえるよう取り組みを行う。</p>

5、欠員状況について

<p>【改善に向けた取組・人材育成】 法人人事部とも相談し、人材紹介センターなどの活用もした求人を行っている。8月には1名(社会福祉士)入職予定であり、引き続き求人を行う。特に主任介護支援専門員について、本年度、研修を受講予定も、対象とならなかった経緯があり、次年度の受講できるよう調整も行いながら、当該職種の求人、法人内での調整も検討している。</p>

【区コメント】

<p>町会・老人会、高齢者サロン、金融機関、商店、地域のマンションなど地域と連携をとった活動や、高齢者見守りキーホルダーの登録・更新会等を出張して実施し、包括支援センターを身近な機関と感じてもらえるよう、取り組んでいます。また、いこいの家と協働で、ラジオ体操を実施するなど、高齢者のフレイル予防にも取り組んでいます。今後も引き続き、包括支援センターを身近な機関と感じてもらえるような取り組みや高齢者が安心して外出してもらえるような地域づくりに取り組んでもらいたいと思います。消費者被害拡大防止に向けては、引き続き、警察・消費者生活センターなど関係機関と連携を図りながら、啓発に向けて取り組んでいくことを期待しています。</p>

令和5年度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

1、国指標		
回答	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	令和5年4月末時点、主任介護支援専門員2名、社会福祉士3名、経験のある看護師1名の計6名の配置。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	大田区、東京都、医療機関等で開催する研修に、職員の専門性や経験年数、深めたい知識など希望や状況に合わせて研修参加できるような業務に組み込んでいる。また法人内の6包括で横のつながりをつくる職種別の研修を法人が計画し実施している。外部の研修等を伝達研修としてセンター内で共有することもある。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	出張所や図書館やエリア内の区施設、地域の薬局やクリニック、郵便局、信金やコンビニ等へ職員が訪問(地域まわり)をして法人作成の包括パンフレットや地域講座のチラシ、認知症サポートガイド、お役立ちガイドなど配布し周知している。また区の掲示板や回覧板を活用、地域の会議体(民生委員児童委員協議会、地域力推進委員会など)に参加するなど関係機関への関係づくりも進めている。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	入職時には区の個人情報保護関連の研修を受講し、研修資料を使用してセンター内で伝達研修等を実施。個人情報に関するヒヤリハットの事例があればセンター内の定例会議にて内容と対策を共有している。情報の漏洩に関わるようなことがあれば直ぐにセンター長、上司へ報告し速やかに区へ報告し指示を受け対応することを共有している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	区の方針にそって法人の包括支援センターマニュアルを作成している。苦情は直属の上司に報告し対応策を検討し実施する。合わせて地域福祉課や高齢福祉課等へ報告する。苦情報告書へ苦情内容と背景を記載し対応策とその後の経過(モニタリング)を記録している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	高齢者からの相談を受けた際に家族や警察への連絡の有無、消費者センターへの相談の有無等を確認し、本人が対応できない場合に支援しその後の生活の様子をモニタリングする。認知機能の程度によっては医療や介護の機関へ繋いでいくなど対応している。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	地域力推進委員会や包括連絡会などに参加し消費者被害に関する情報を得ることや、民生委員児童委員協議会へ参加で事例の共有を図ることもある。警察からのお知らせなどセンター内で回覧し、ケアマネカフェまごめ(地域のケアマネジャー)で情報共有や注意喚起している。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q52 センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催していますか。	令和4年度は民生委員児童委員の改正があり地域の見守り体制の強化を目標に日常生活圏域レベル地域ケア会議を進める相談をしていたが、コロナ感染症で実施には至らず開催できなかった。令和5年度は包括南馬込と協働開催している馬込地区のケアマネジャーと包括の交流<ケアマネカフェまごめ>と医療機関と包括の交流<まごめ医療連携懇談会>をつなぐ連携の会を開催する。民生委員との会議開催も準備を進めている。
Q63 医療関係者と合同の事例検討会に参加していますか。(1つ選択)	令和4年度は大森医師会や各医療機関からの研修案内等があったが参加できず。令和5年度は日程調整し参加した。
Q66 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っていますか。	認知症の方や疑われる方の相談に対し、地域のクリニックや訪問診療の協力を得て支援を進めることができたため、初期集中支援チームでの対応はなかった。今後、事業の流れに合う対象者があれば利用していきたい。

3. 大田区確認事項

<p>さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)</p>	<p>・交通の便が悪いなど、センターへ足を運ぶことが困難な地域の方や団体の活動支援や地域づくりへの取り組み。 ・シニアステーションが併設している強みを活かした取り組みをさらに進めていただきたい。</p>
<p>【取組状況】 ①通いの場「いきいきライフ」(西馬込)立上げ支援:元民生委員より、町会会館を会場に交通機関を利用しにくい近隣の高齢者が集まりおしゃべりや健康講座や体操ができるよう協力してほしいと依頼があり、R4年9月から支援しほぼ毎月参加+振り返りを実施。現在は地域住民のボランティアや近隣の介護事業所(デイサービス)によるフレイル予防体操講師の協力もあり、自立に向けて支援している。 ②地域(東馬込1丁目)の自主グループ:鳩友会との関わりの中で「坂道で買物に行くことができなくなった高齢者が増えている、移動スーパーを呼びたい」と相談あり、移動スーパーとくし丸へつなぐ支援をしR5年6月初の開店となった。次は集まる高齢者のコミュニティ化に向けての取組みを支援している。 ③シニアステーション併設を活かし、利用している元気高齢者にフレイル予防や老いじたくなど地域講座を開催、また総合事業利用(デイサービス)後の受入れ先でフォローができる。シニアステーションで人気のプログラムを他の施設や団体イベント等で試行・実施するなど活動を広げている。 (①～③はR5年度事業計画書 重点項目1、2、3に関連)</p>	

4. 包括の力を入れている取組について

<p>①センター内で「ケース検討会議」と区施策や介護保険制度等の学びを深める「センター内研修」を継続し個別相談の課題解決に向けた職員の対応力向上に努めること、ひとり暮らし等のケースは民生委員と連携を図り対応していること、地域の会議体に参加して活動を広報し地域の認知度を高めていくことを実施している。(重点項目2、3) ②地域で活動できる場所を一つ一つ増やしていき、合わせてボランティアや協力可能な団体などを見つけていくため、R5年度は「多機関連携」「体力測定会」「公園」を意識して、事業内容に合わせて包括南馬込やシニアステーション馬込、南馬込と協働し進めている。(重点項目1) ③地域の介護・福祉・医療の関係機関とのネットワークの強化として、包括南馬込と協働で馬込地区の居宅介護支援事業所との定例会「ケアマネカフェまごめ」、医療機関との情報交換会「まごめ医療介護連携懇談会」を継続し、さらに地域課題の検討の場として日常生活圏域レベル地域ケア会議を開催することができた。今後は参加の関係機関を広げて地域ケア会議につなげていきたい。(重点項目2) ④認知症施策推進について、家族介護者の会「ケアラーの集い」、認知症カフェ「オレンジカフェ馬込」を定期開催している。必要な方へ届くように活動の調整をし、「ケアラーの集い」では土曜日開催や地域の店舗に会場の協力を得るなど試行を重ね実施していく。(重点項目3)</p>
--

5. 欠員状況について

<p>【改善に向けた取組・人材育成】 ・職員と定期的に面談をし、「個別目標管理シート」にて目標設定し振り返りをしながら業務進行の確認をしており、体調等の変化には職員と上司に相談しながら勤務を調整している。法人による新人研修・6包括合同研修・職種別懇談会を行い、専門職の横のつながりを法人内でも心掛けている。 ・職員確保について(欠員があった場合) 法人内の相談員経験のある者、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の配置換えを行う。法人内異動が難しい場合は、求人活動として法人ホームページへ掲載の他、速やかにハローワーク、人材紹介業者(求人サイト)等、外部機関の協力のもと、職員確保を行う。</p>
--

【区コメント】

<p>地域特性を考慮し、地域住民の声を取り入れながら、そのニーズに合わせた支援を行うなど、包括としての機能を果たしています。「移動スーパー」などの新たな取り組みは、他包括の参考にもなるため、情報共有を含め包括間でも連携を図ることを期待しています。 職員の資質向上に向け研修に積極的に取り組んでいます。複合課題を抱える世帯への対応力のさらなる向上にも期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、見守り体制強化へ向けて、地域の連絡会・会議等を活用しながら、啓発周知を図る取組を継続していただきたいと思っております。</p>

令和5年度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

1、国指標		
回答	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	令和5年4月末の時点において、主任介護支援専門員2人、社会福祉士3名、経験のある看護師1名の計6人の配置。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	大田区や東京都、他機関などで開催の研修には希望する職員が参加できるようにしている。また、当法人において、「地域包括支援センター職員研修」実施要綱を定めており、それに従い年度ごとにBS研修、センター内研修、6包括合同研修を実施している。令和4年度はBS研修1回、センター内研修年8回、6包括合同研修5回その他、新規入職職員にPHP研究所「信頼される公務員」等のビデオ研修を実施した。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	当法人で作成の「地域包括支援センター馬込・南馬込のパンフレット」や大田区作成の「地域包括支援センターに相談しよう」リーフレットを中心に、地域力推進会議、民生委員・児童委員協議会をはじめ地域サロン、シニアクラブ等に配布している。併設のシニアステーションにおいては情報コーナーを充実させ、リーフレット以外にも包括の取組やイベント等の案内を積極的に行っている。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	センター内で、個人情報保護とリスクマネジメントについて勉強会を年に1回のペースで実施、「個人情報等に係る事故発生時 初動チェックシート」を共有し、事故発生時に備えている。区主催の個人情報保護に関する研修に職員が参加、部署内にて伝達研修を実施している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	苦情対応マニュアルを作成し、「苦情相談の対応に係るフローチャート」を設定、部署内で共有している。法人による「苦情申出書」を窓口を設置、苦情があった場合は本部をはじめ、地域福祉課、必要があれば高齢福祉課に報告、対応策を検討し実践、苦情報告書にて管理する。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	消費者被害の相談を受けた場合、消費者センターや警察に相談するように案内している。個別相談で具体的に発生の際は大田区の消費者生活センターに繋ぎ、連携しながら対応している。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	民生委員児童委員協議会においては見守り体制の充実を図るため毎回参加して、自動通話録音機などの紹介をはじめ、消費者被害に関する情報を共有している。同じく、「ケアマネカフェまごめ」参加の介護支援専門員の皆様には詐欺防止など情報提供をしている。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q52 センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催していますか。	令和3年度に開催の「日常生活圏域レベル地域ケア会議」において、包括周知が足りないとの指摘があったため、令和4年度、地域力推進委員会、民生委員児童委員協議会において、包括事業についての説明をさせていただいた。民生委員との懇談会形式による地域ケア会議を予定していたが、民生委員の大幅な改正があり、またコロナ感染症の拡大により開催できなかった。令和5年度開催に向け民生委員高齢部会と検討中。また、「医療と介護の連携」を掲げ、「地域連携の会」を日常生活圏域レベル地域ケア会議として開催する。
Q66 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っていますか。	認知症個別相談においては、地域の診療所のほか、訪問診療のクリニックとの連携で支援を賄うことができた。令和4年度に対象はいなかったが、今後必要な場合は事業を利用していきたい。

3、大田区確認事項

<p>さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)</p>	<p>・フレイル予防を地域で浸透させるために検討している、公園等を利用したイベントの企画・実施について。 ・社会福祉協議会等関係機関と連携し、さらなる地域づくりの取り組みを進めていただきたい。</p>
--	--

<p>【取組状況】 ①地域共生社会・重層的支援体制整備事業に向けて社会福祉協議会等、関係機関と連携を深める目的で「まちかど相談会(多世代向け相談会)」を開催、大田区各所においての開催を予定しています。また、多世代との交流を目指し「みんなのポッチャ」開催に向けての検討をしています。 ②シニアステーション併設の事業所として、包括職員との連携事業を協力して実施しています。看護師による「骨盤底筋体操」、見守りささえあいコーディネーターによる「脱フレイルプロジェクト」、シニアステーションとの協働による「馬込健康塾」、各種地域講座など。 ③「公園」「体力測定会」「他機関連携」をキーワードにした包括馬込・各シニアステーションと協働事業に参加している。</p>
--

4、包括の力を入れている取組について

<p>①地域ケア会議の拡充。馬込地区の医療介護職員との定期懇談会、民生委員児童委員との意見交換を通して地域の見守り体制の構築を強化していきます。 ②見守りキーホルダー登録会&体力測定会開催。見守りキーホルダー登録者数の増加や、フレイル予備軍の早期発見により包括とのつながりが生まれることを目的に見守りキーホルダー登録会&体力測定会年に2回を予定しています。 ③若年シニア層に対するアプローチ。シニアSTは併設しているが若年シニア層に向けたプログラムは少ない。若年シニア層を取り込む事により地域の担い手やボランティア育成につなげていく。</p>

5、欠員状況について

<p>【改善に向けた取組・人材育成】 法人による、新人研修・6包括合同研修・職種別懇談会を行い、職業倫理・専門性の向上に努めます。センター内外での研修も積極的に参加し、幅広い知識の習得に努めます。 また、人事考課制度を実施し、職員個人の目標設定と進行状況の確認を、センター長等と面談を定期的に行い、個人のスキルアップとなるよう努めます。</p>

【区コメント】

<p>関係機関と連携し、まちかど相談会(多世代向け相談会)の開催や、シニアステーション併設の強みを生かした「南馬込健康塾」、包括馬込と協力して体力測定会を実施する等、関係機関と顔の見える関係性づくりやフレイル予防に積極的に取り組んでいます。 また、地域の関係機関と連携し、地域包括支援センターの周知に努めており、今後も連携をとりながら個別支援対象者への課題解決についても、さらなる対応力の向上を期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、警察等の関係機関と情報共有を積極的に行い、継続して地域住民へ啓発・周知を行っていただきたいと思ひます。</p>
--

1、国指標

	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	R5年4月末時点では 社会福祉士 6名 看護師(保健師に準ずる者)1名 主任介護支援専門員 1名 が配置されている。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	・区市町村及びケアマネ連絡会等関係機関で開催される研修には昨年度同様、特定の職員に偏りが出ることを無いう研修管理担当者を付けており、配慮しながら全ての研修に参加している。 また、職員全員で共有できるよう、研修報告書を作成・回覧し、口頭での補足も行う様工夫している。 ・昨年度法人に依頼し、今年度5月にハラスメントに関する考え方や体型的な理論を学べるハラスメント防止研修を実施した。 E-ラーニング形式で配信される動画を聴講する受講形式とし、業務の合間に全職員が受講出来る様な形をとった。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	パンフレットは行政機関のみならず、介護事業所や民生委員、近隣の自主グループやいこいの家、日常業務の中から高齢化率の高いと感じられた集合住宅など職員間で選定した上で管理人等に許可を得て配布するように工夫している。 センター独自のパンフレットや見守り手帳を地域住民だけでなく、介護事業所や民生委員など関係機関にも配布し、周知している。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	包括支援センター業務マニュアルに従い、個人情報事故が発生した場合は早急に区へ第一報を入れ、事故状況を確認し、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するよう周知している。 また、個人情報及び機密情報の取り扱いに関する付帯条項、大田区個人情報保護条例をもとに、法人独自の個人情報保護マニュアルを整備している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	台帳に記録する他に、苦情対応マニュアルを作成し、全員に周知している。 また、万が一に備え、苦情受付書を用意し、利用者にとって安心・安全なセンター作りを心掛けている。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	消費者被害について相談があった場合は所内ツールを活用しながら迅速に情報共有を行い、詳細をお聞きした上で消費者センターや警察へ連絡し、連携を図っている。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	地域の情報誌(高齢者見守り手帳)に消費者被害に関するページを設け、民協や介護支援専門員との勉強会、運営推進会議などを活用し、地域住民だけでなく、幅広い団体へ情報提供を行っている。 令和4年度は1157部配布した。 また、個別事例の対応に備え、管轄内の警察の担当者や民生委員に名刺を配布し、協力体制の構築に努めている。 以前より、管轄内の期間病院の地域連携室を中心とした医療機関に包括の周知は元より、フレイル予防や消費者被害に関する情報、個別事例対応の協働連携を広く呼びかけ、いこいの家などを活用してイベントを企画しているが、現実には至っていない。今後も継続的に働きかけを行うように考えている。

2、重点項目以外「いいえ」回答

<p>Q58 自立支援・重度化防止等に資するケアマネジメントに関し、市町村から示された基本方針を、センター職員及び委託先の居宅介護支援事業所に周知していますか。</p>	<p>居宅介護支援事業所とは勉強会を通してケアマネジメントに関する情報交換を行っているが、大田区のケアマネジメントに関する基本方針を再確認する時間を設けていないため、所内勉強会やケアマネジャー勉強会を活用し、周知していく。</p>
<p>Q60 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市町村から示された支援の手法を活用していますか。</p>	<p>高齢者が必要な支援・サービスの選択をし、自律的に生活を管理出来る様、イベント情報などの社会資源のご案内を積極的に行っている。 また、自分の強みが見出せる様なアセスメントを心掛け、その強みが活かせる場所の案内や目標を立てられる支援を行っているが、市町村から示された手法が不明であるため、確認が必要である。</p>
<p>Q66 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っていますか。</p>	<p>該当ケースがないため、情報共有は図っていないが、該当ケースがある場合は専門医へ相談を行う。</p>

3、大田区確認事項

<p>さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・池上地域には、多種多様の地域資源が点在している。地域住民が活用できそうな資源の開拓を進めて、地域住民とつながる取り組みに期待する。 ・男性限定・男性メインの通いの場づくりは、大森地区の他のセンターでも検討や取り組みを始めている。必要に応じて連携しながら実現に向けた取り組みを進めること。
<p>【取組状況】 ・地域福祉コーディネーターと連携しながら、大田区立池上福祉園や本行寺で行われている地域住民が日替わりで楽しめるワークショップの場(めぐりば)へ出向き、情報交換を行っている。また、情報交換だけでなく、地域イベントが開催される際、地域包括支援センターと協働で障害や子供など多世代をターゲットに何か取組が出来ないか模索している。 ・今年度9月から男性メインの通いの場を開催するにあたり、地域ボランティアの方を募り、複数回話し合いを重ね、企画を練っている最中である。 最初は「ただ居れる場所」や「顔なじみの関係」という位置づけで進めていきながら、男性同士の交流や地域との関わりを持って頂く場だけでなく、ボランティアの活躍の場や多職種での交流や連携づくり、見守りの輪の更なる展開など、徐々に活動を広げて行けるよう取り組んでいきたいと思案している。 スタッフについてはボランティアの方だけでなく、地域ケアマネジャーや介護事業所、医療機関など様々な立場の方が役割を持って継続してご参加いただけるよう地域を巻き込んでいきたい。</p>	

4、包括の力を入れている取組について

<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度の事業計画書の特力としている項目 今期は時節に合致したセミナー開催回数を5回以上に増回し、コロナ禍により低下傾向にある地域住民の健康を強化すると共に、孤立化を予防するための呼びかけをより注力することに特に力を入れている。 【大田区 シニアの健康長寿に向けた実態調査 日常生活圏域別の結果】によるとコロナ禍により、池上地区では身体機能・認知機能低下が顕著に現れているため、見守りネットワークセミナーの回数を昨年度より増やし、地域住民がフレイル予防を継続的に取り組める機会の提供をしている。 ・大森地区では依然として特殊詐欺被害が多いとの話を大森地区包括連絡会にて地域警察官から直々に伺っている。 今年度より自動通話録音機が包括支援センターでも配布できるようになったため、地域イベントや地域力推進会議、認知症サポーター養成講座など地域住民だけに留まらず、運営推進会議や定期的開催している地域ケアマネジャーとの勉強会などを活用し、介護事業所にも促進、啓発活動を強化している。

5. 欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

現在欠員なし

人材育成について

・区市町村及びケアマネ連絡会等関係機関で開催される研修には昨年度同様、特定の職員に偏りが出ることの無いよう研修管理担当者を付けている。

職種や入社年数など、研修などを通して一律のスキル習得を目指し、研修に参加したものについては、職員全員で共有できるよう、研修報告書を作成・回覧し、口頭での補足も行う様工夫している。

・昨年度法人に依頼し、今年度5月にハラスメントに関する考え方や体型的な理論を学べるハラスメント防止研修を実施した。

E-ラーニング形式で配信される動画を聴講する受講形式とし、専門職としての知識だけでなく、職員のリテラシーを強化し、正しい認識を持つことで社内コミュニケーションの改善に繋がるような人材育成を行っている。

【区コメント】

コロナ禍の影響による地域住民の孤立予防、フレイル予防及び健康強化に取り組んでいます。また、通いの場作りを通じて、地域の方を巻き込んだ取り組みが進んでいます。引き続き、地域の関係機関、医療機関など様々な立場や役割の機関が連携をとり、地域を巻き込んだ活動が展開できる地域づくりを目指して、継続して取り組んでいただきたいと思います。また、職員の資質向上に向けた研修受講も、引き続き取り組んでいただきたいと思います。消費者被害拡大防止に向けては、現在の取組を継続していただくとともに、医療機関への働きかけやいこいの家でのイベント開催等幅広い視野を持って啓発していくことを期待しています。

令和5年度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井宿(大森医師会)

1、国指標

	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	保健師に準ずるものを配置している。 (社会福祉士、主任介護支援専門員は配置済み)
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	各職員が、都・区・民間企業・職能団体等が開催する研修に、積極的に参加している。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	センターの取組や、時節事のお知らせを記載した「新井宿新聞」を年4回刊行。区・町会、マンションや金融機関、スーパー等店舗、近隣事業所等の掲示板に掲示いただき周知している。 また、センターのパンフレットや、「新井宿お助けガイド」を各種イベント時やセミナー時に配布し、周知を図っている。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	センターにて「個人情報保護方針」を定めるほか、「個人情報及び機密情報の取り扱いに関する付帯条項」の定めに従い、「大田区個人情報保護条例」を順守した対応を徹底する様、各職員へミーティング等で周知している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	苦情発生時は必ず管理者へ報告する体制を整備すると共に、「苦情報告書」を作成。記録として残すだけでなく、苦情の内容から原因、対策まで記入することで再発を予防している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	必要に応じて適宜、消費者生活センターや警察と連携し対応している。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	民生委員児童委員協議会や介護支援専門員向け研修を実施する際、必要に応じて情報の周知を図っている。

2、重点項目以外「いいえ」回答

	Q19 夜間・早朝の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知していますか。	窓口は設置しているが、架電時にのみ緊急時の連絡先をアナウンスをしている。 パンフレットやホームページ等で周知していないので「2」とした。
	Q20 平日以外の窓口(連絡先)を設置し、窓口を住民にパンフレットやホームページ等で周知していますか。	窓口は設置しているが、架電時にのみ緊急時の連絡先をアナウンスをしている。 パンフレットやホームページ等で周知していないので「2」とした。
	Q42 担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握していますか。	居宅介護支援事業所に在籍している人数は、ホームページ等にて把握しているが、主任介護支援専門員の人数は把握していない。
	Q43 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画(令和5年度分)を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示していますか。	年2回を目途に、介護支援専門員を対象とした研修・交流会を開催しているが、開催計画を年度当初には示せていない。

令和5年度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井宿(大森医師会)

3、大田区確認事項

さらなる取組が期待される点
(令和4年度大田区からの指摘事項)

・新井宿地域の取組み「福祉と文化と医療のまち 新井宿」の地域づくりへ積極的に関わるなど、地域とのつながりをさらに広げること。
・状況に応じて研修等にリモートを取り入れるなど、引き続き新たな取組を期待する。

【取組状況】

地域力推進新井宿地区委員会 健康・福祉分科会に積極的に参加。地域の関係機関や団体と地域福祉の増進に向けた話し合いを行っている。話し合いを具現化するものとして、文化の日に「スペシャルデー」を開催し、地域福祉の増進を図ると共に、地域とのつながりを広げている。

感染症等の状況に応じて、リモートでの研修などを行ってきた。各職員もリモート作業についてはだいぶ慣れてきている為、今後も状況にあわせて活用をしていきたい。

4、包括の力を入れている取組について

新たな通いの場の構築として、新井宿老人いこいの家・社会福祉協議会と共に開催している、男性の集いの場「新井宿倶楽部」を定期的で開催し、広く周知すると共に、男性の居場所を確保する。

「特別出張所」や「文化の森」と連携し、センターの周知を兼ねた見守りキーホルダー登録会を開催する。地域住民にとどまらず、「特別出張所」や「文化の森」の職員の方にもセンターの事を知っていただき、業務の理解を深めていただける様、連携を強化していく。

5、欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

有資格者の非常勤職員を確保することが難しかった為、常勤として職員を採用。R5/4～は欠員無の配置が出来ている。

【区コメント】

男性向けの集いの場の開催等、関係機関と連携して取組を行っています。「新井宿新聞」「新井宿お助けガイド」を活用し、相談先として包括支援センターの周知に努めています。引き続き、地域住民だけでなく関係機関(出張所や文化センター職員)との連携強化に向けて、取り組んでいただきたいと思います。また、今後も切れ目ない支援について、更なる対応力の向上を期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、警察・消費者生活センター等関係機関と連携し、情報収集を行うとともに、引き続き、地域へ啓発・周知を行っていただきたいと思います。

令和5年度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

1、国指標		
回答	重点項目	
1	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	取組状況 三職種は配置している。退職者が出た場合、法人にて職員募集に力を入れている。また、同時に法人内での異動も検討するなど、欠員が最小限になるよう対応している。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	法人内6包括で合同研修会を行っている。職員のレベルに応じた研修を検討し、外部講師を招き開催している。また、職種別に懇談会も実施、職種によっては一人配置となる場合もあり、悩みなど抱え込まないよう工夫している。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	シニアステーション東嶺町と一体となったパンフレットを作成し包括窓口やイベント活動時に配布している。また、大田区作成のパンフレット「地域包括支援センターに相談しよう」も初めて利用される方などに活用している。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	部署内会議において、個人情報の取り扱いに関する確認を定期的実施する事を検討している。令和5年7月に個人情報保護マニュアルの読み合わせ確認を行った。また、事故が発生した場合には、大田区より提供のあった「個人情報等に係る事故発生時 初動チェックシート」を活用し状況把握に役立てるようにしている。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	マニュアルを整備し対応している。苦情等あった場合、苦情報告書等の作成を行い管理している。また、再発しないよう改善点など検討する仕組みを整えている。法人6包括による会議(月1回)においても苦情や事故があった場合、報告し共有している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	本人に被害意識があったりクーリングオフの希望がある場合には、直接消費者センター等を案内し対応。本人にその能力が無かったり、支援が必要な場合には包括にて消費者センターと連携を取り対応するようにしている。また、同時にCMなど支援者がいる場合には、支援者と連絡を取り連携を取っている。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	民生委員については、民生委員協議会に参加し情報を提供している。地域力推進会議で得た関係機関(警察や消防など)からの地域特有の情報を活用し介護支援専門員有志による集まりや地域密着型通所介護事業所、認知症対応型共同生活介護における運営推進会議に参加し情報提供することを心掛けている。

2、重点項目以外「いいえ」回答

なし

3、大田区確認事項

さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)	・社会資源の活用に向けて、引き続き取り組んでほしい。 ・職員間の強固な連携を活かしながら、出張所や民生委員も交えた取り組みを実施していくことを期待する。
【取組状況】	・包括嶺町管轄内で活動を行っている東邦大学・暮らしの保健室TOHOいえラボの存在が強みとなっている。主催は東邦大学となり、医療関係者(医師や教授、看護師、訪問看護ステーションの看護師)との連携に福祉関係者として参加している。地域連携として、自治会・町会や民生委員、社会福祉協議会、シニアステーション東嶺町につなげるなどし、パイプ役としての機能も担い社会資源として活用している。今後も高齢者だけでなく多世代に広がりを持てるよう、連携強化を図っていく。 ・民生委員については、民生委員協議会に毎回参加し連携を図っている。また、事例検討会を実施し、一人暮らし高齢者を見守っている民生委員が一人で悩み抱え込まないよう意見交換を行った。事例検討会には出張所にも参加頂き、民生委員、出張所、包括で共有する良い場となっている。民生委員からは「高齢者じゃないけど、まずは包括に」と相談を受けることも多い。見守りを行う上で民生委員から同行を依頼される事も多く、信頼を受けていると認識している。

4、包括の力を入れている取組について

自治会・町会との連携を強み、フレイル予防の周知に力を入れていく。嶺町地区の自治会・町会は、もともと元気シニアプロジェクトモデル地区でフレイル予防に力を入れた地区である。その活動はプロジェクト終了後も地域に根付き活動が継続されている。5つの町会協力により現在でもポールウォークの会を年5回、実施している。ポールウォークの会には包括も毎回参加を行い、フレイル予防の講義を実施する事もある。また、コースの下見にも参加しており、自治会・町会のフレイル予防の取り組みに協力している。その他の活動に参加した場合は、フレイル予防の周知を必ず行うよう対応している。また、自治会・町会の役員による打合せの場にも顔を出し、フレイル予防を周知することで自治会・町会全体に行き渡るように努めている。包括嶺町は地域との良い関係を築いてきた地域であると感じている。地域で行われているクイズラリーや防犯を目的とした合同パトロールにも参加しており、高齢ではない分野においても声をかけて頂ける関係である。その関係をより良いものにしていく為、今まで以上に地域と専門職を繋ぐ役割に力を入れていく。そこで包括嶺町では、大森地区で開催された「まちかど相談会」を調布地区、嶺町のエリアでも開催を検討。力を入れたいと考えている。大田区の強みとして、様々な機関が存在している。その機関同士が合同で相談会を実施し、総合的に支援できる体制が構築できるよう検討したい。「まちかど相談会」での対象者は本人やその家族となるが、その世帯に関わっている介護支援専門員等からの相談にも対応。ニーズはあると考えている。出張所に併設しているため、出張所の協力も得ながら進めて行く。

5、欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

職員確保・人材育成・離職防止について。

職員確保については、ハローワーク、福祉人材センター、求人誌、人材紹介会社等の活用を継続。法人内の有資格者による配置転換等検討し業務に支障のないよう対応していく。

人材育成については、法人人事考課制度を実施。また包括嶺町内での研修や勉強会のほか、法人6包括によるOJTの実施。職種別による懇談会等継続していく。

職員の離職防止を進める為、包括内の環境・体制を整えて行く。センター長、主任による職員との対話・面談を定期的に行い、職員の意見を大切にしていけるよう努めていく。

【区コメント】

地域の関係機関や民生委員との連携を円滑に行えるよう、日々活動しています。地域住民ともフレイル予防等を通してよい関係を築いています。複合課題を抱える世帯に対する対応力のさらなる向上を期待しています。

自治会・町会や特別出張所との関係を良好に保ち、様々な取り組みにより連携強化を図っており、これからも地域と専門職をつなぐ役割を担い、地域住民が安心・安全に住まえるよう、包括ケアシステムの構築に期待しています。

また、出張所との併設やシニアステーション東嶺町との連携等他包括より社会資源が多いため、「まちかど相談会」の実施含め幅広い目線での視点を持った取組を、さらに期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、引き続き民生委員・地域へ情報提供を積極的に行い、見守り体制を強化していけると、さらに良いと思います。

令和5年度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

1、国指標		
回答	重点項目	取組状況
1	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	基準日時点では主任介護支援専門員が欠員であったが、R5.5.1には配置され欠員は解消している。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	大田区や東京都が実施する研修へ積極的に参加している。また、職種ごとに年間研修目標を設定し、各役割や専門性に応じた研修も計画的に受講している。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	パンフレットを行政機関、公共施設、医療機関、介護事業所、商店、町会会館などへ設置し、より多くの住民に知って頂ける様に周知している。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	個人情報が漏洩した場合など、区から示された対応方法は内部で共有している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	苦情受付担当者、苦情解決担当者、苦情解決責任者を決め重要事項説明書へも明記している。苦情発生時には記録を行い、大田区へも報告を行っている。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	内容に応じて、消費者生活センターや警察、必要であれば弁護士等の専門家にも相談を行い対応している。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	民生委員へは毎月出席している民児協の際に情報提供している。介護事業所へは包括で発行している「ケアマネ通信」に掲載し、注意喚起している。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q30 相談事例の終結条件を、市町村と共有していますか。	虐待ケースや区長申立のケースについては、終結の確認をしているが一般ケースは行っていない。
Q42 担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握していますか。	介護支援専門員の人数は「ハートページ」で年1回確認しているが、主任介護支援専門員の人数は把握していない。
Q66 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っていますか。	昨年は認知症初期集中支援チームの活動実績がなかった。

3、大田区確認事項

さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)	・出張相談会等、高齢者が気軽に相談できる体制づくりを進めていただきたい。 ・地域の企業や商店街等へ出向き、見守りネットワークのさらなる構築に努めていただきたい。
【取組状況】	・出張相談会等、高齢者が気軽に相談できる体制づくりを進めていただきたい。 →包括が遠方であったり、交通機関が不便な方はシニアステーションなどを活用し、出張相談対応を続けている。また、せせらぎ館で開催されたイベントへ「田園調布元氣シニアプロジェクト」として参加した際には、健康相談コーナーを設け包括のPRを行った。 ・地域の企業や商店街等へ出向き、見守りネットワークのさらなる構築に努めていただきたい。 →管内の信用金庫やゆうちょ銀行などを訪問し、包括の案内と見守りの協力依頼を行った。また、商店街のイベントへ挨拶へ行き、事業の協力をお願いしチラシの掲示などを行っていただいている。

4. 包括の力を入れている取組について

- ① 認知症や介護が必要になっても安心して暮らし続けられるまちを目指し、介護・医療の専門職をはじめ、多様な機関と“切れ目の無い支援”を実践できるよう様々な活動を行う。
- ② 地域性にあった助け合いの仕組みづくりを、住民と一緒に考え取り組むため、地域の防災・防犯活動やひとり暮らし訪問などへ積極的に協力し、協働できる関係を構築する。
- ③ フレイル予防や生きがいづくりなどに、身近な地域で参加できるよう、地域住民、各種団体、企業など地域のあらゆる社会資源と連携・協働できる関係をつくる。

5. 欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

法人本部人財課と連携し、欠員発生時には採用活動と法人内他事業からの異動などを検討した。新規採用職員の入職後は研修計画を立て、本人の成長に合わせて様々な研修を行っている。

【区コメント】

せせらぎ館で開催されたイベント等へ参加し、包括のPRを行うなど、地域性や住民特性を理解したうえで、利用者が相談しやすい体制づくりを進めています。相談後の切れ目のない支援について更なる対応力の向上や、介護・医療の専門職、多様な機関との連携強化を図り、地域住民が安心・安全に暮らせるよう切れ目のない支援提供が継続する取り組みを期待しています。

管内の信用金庫やゆうちょ銀行などを訪問し、見守り依頼を行うなど見守りネットワークのさらなる構築に努めています。引き続き、見守りネットワークのさらなる構築に取り組んでもらいたいと思います。消費者被害拡大防止に向けては、警察等の関係機関と連携し、見守り体制の構築へ力を入れていくことをさらに期待しています。

令和5年度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

1、国指標

回答	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	保健師に準ずる者として、経験のある看護師を配置している。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	包括所長勉強会や職種別研修などを行っている。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	地域の郵便局をはじめ、商店街の書店などに周知を図っている。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	情報セキュリティのマニュアルを回覧、また、定位置管理いつでも閲覧できるようにしている。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	個別ケースについての苦情等はケース記録に記載、他の苦情等については、夕礼などで所内共有し夕礼記録を残している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	内容によっては警察と連携し対応することもあった。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	特に民生委員への情報提供、情報共有は折に触れ実施している。(民児協出席時等)

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q43 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画(令和5年度分)を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示していますか。	年度内に研修は実施できているが、年度当初に開催計画をお示すには至っていない。
Q44 介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市町村からの情報提供や、市町村による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催していますか。	地域の介護支援専門員との研修等は開催している。研修の内容については広く捉えれば設問にあるように解釈できることも含まれるが、地域ケア会議の開催には至っていない。
Q51 センター主催の地域ケア会議において、個別ケースの課題分析等を積み重ねることにより、地域課題に関して検討していますか。	日々のケースワークを行う中で、地域課題について検討をすることは大いにある。センター主催の地域ケア会議においては、2となるが広義に捉えれば地域課題の検討につながっている。

3、大田区確認事項

さらなる取組が期待される点
(令和4年度大田区からの指摘事項)

・見守りささえあいコーディネーターを定着させ、地域におけるフレイル予防、見守りささえあい体制の更なる推進に期待する。
・複合課題等の困難事例も多いため、引き続き他機関と連携しながら課題解決に向け取り組んでいただきたい。

【取組状況】

・令和5年4月1日の人事異動にて見守り支援あいコーディネーターを配置、所長も異動があり交代となった。また地域の活動も活性化してきているため、コーディネーターと所長にて地域活動へ可能な限り参加し、顔の見える関係構築を行った。今後も継続して良好な関係を維持できるようにしていく。

・他機関との連携については、地域福祉課との連携が必須となる。困難ケース等での対応をすすめる上で所内にて支援方針等の検討を十分に行い、地域福祉課等の関係機関と連携し課題解決へ取り組んでいる。

4、包括の力を入れている取組について

・ご利用者満足度の向上に関して、鞆の木地区のつながるマップの更新、リニューアルを進めていく。
・地域と共にとの観点から、地域活動の後方支援の継続や認知症対策としてオレンジカフェの開催、元気塾等に関ける認知症サポーター養成講座の開催などを行う。
・地域の事業所、関係機関との連携については、鞆の木地区地域包括ケアの会の開催を通じて地域のケアマネジャーや関係機関とのコミュニケーションを図り、良好な関係性の維持につなげていく。

5、欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

・法人の職員採用があり全体適正を鑑み令和5年度4月1日人事異動にて、見守り支援あいコーディネーターを配置、欠員なく定数配置となっている。
・人材育成については、今年度も積極的に研修等に参加をしていくこととしている。また、職種間研修も法人内で実施していく。

【区コメント】

地域活動の再開で、地域のお祭り等に可能な限り参加するなど、地域との顔の見える関係構築に尽力しています。今後も、地域の事業者、ケアマネジャー、関係機関等との連携強化を図り、さらなる良好な関係性の維持に期待しています。

また、複合課題を抱える世帯への対応について、包括内で検討を進めたうえで、関係機関との連携を密に行っています。今後も地域包括ケアの会等で、関係機関との良好な関係構築及び連携強化を図るとともに、様々な地域課題への対応力向上に期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、民生委員への情報提供・啓発周知を行うとともに、警察・消費者生活センター等と連携し、情報収集・協力体制の構築に力を入れて取り組んでほしいと思います。

令和5年度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

1、国指標

	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	保健師の配置がなく、看護師を配置している。介護支援専門員、社会福祉士は配置している。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	都や区主催の研修、その他関係機関の研修に参加している。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	パンフレットを地域の関係機関に置く、包括イベント等で配布する等で周知を行っている。医療機関・商業施設訪問や、熱中症予防訪問・ひとり暮らし高齢者訪問にて周知を行っている。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	個人情報が漏洩した場合の対応など、区から示された対応方法は内部で共有している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	苦情受付担当者、苦情解決担当者、苦情解決責任者を配置し、苦情対応の記録用紙にて記録している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	消費者生活センター、銀行、警察署等との連携の上対応している。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	民生委員児童委員協議会での事例報告を行っている。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q30 相談事例の終結条件を、市町村と共有していますか。	虐待対応事例の終結条件は地域福祉課と共有しているが、その他の相談事例については特に共有していない。
Q36 成年後見制度の市町村長申立てに関する判断基準が、市町村から共有されていますか。	区長申立が必要かどうか、地域福祉課・おおた成年後見センター等と話し合い判断を行っている。
Q42 担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握していますか。	必要時に厚生労働省の事業者情報により確認している。
Q43 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画(令和5年度分)を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示していますか。	事例検討会の開催計画があるが年度当初には示せず、年度途中で指定居宅介護支援事業所に対して示している。
Q47 介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握していますか。	介護支援専門員からの相談事例の内容整理・分類・経年的な件数把握は、以前より行っていない。
Q48 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市町村から示されていますか。(令和5年4月末時点)	確認できていない。
Q49 センター主催の地域ケア会議の運営方針を、センター職員・会議参加者・地域の関係機関に対して周知していますか。(令和5年4月末時点)	令和5年4月末時点では周知していないが、開催に際して周知することとしている。
Q61 介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市町村から示されていますか。	確認できていない。
Q63 医療関係者と合同の事例検討会に参加していますか。(1つ選択)	地域包括ケアの会を医療関係者と合同で行い、地域の課題について検討しているが、事例検討会については居宅介護支援専門員のみを対象に計画している。

3. 大田区確認事項

さらなる取組が期待される点
(令和4年度大田区からの指摘事項)

・三職種がそろうことで相談対応、関係機関との連携のさらなる向上を期待する。
・引き続き、事例検討会等を実施し、職員の対応力向上に努めていただきたい。

【取組状況】

・令和5年度4月より主任介護支援専門員が配置され三職種が揃ったが、包括経験がない職員だったため包括業務をまず覚えてもらう必要があり、同時に地域の居宅介護支援事業所を把握して日々連携し、年度後半には居宅介護支援事業所との事例検討会を計画している。所内ミーティング、その他の時間で三職種でケースについて話し合い、支援方針を決め関係機関との連携を行っている。
・所内での事例検討会は、月1回、事例提供者や他の役割を決めて実施しており、事例への対応力向上に努めている。

4. 包括の力を入れている取組について

昨年度に引き続きフレイル予防に力を入れ、「第2回 久が原地区体力測定会」を企画している。昨年と異なり実行委員会を立ち上げ、10月～11月初旬に実施予定。久が原各5自治会で一つずつ会場を確保し、自分の自治会の会場に限らず近くの会場にいつでも参加できるようにする。高齢者が気軽に参加できる場を提供する意図もある。自治会・シニアクラブ・実行委員からは、毎年継続して実施し自分の体力を確認・維持していきたい希望があり、自身の測定データを前年と比較できるよう計画する。自治会ごとに体力測定以外の内容(福祉用具展示・栄養関係資料掲示・見守りキーホルダー登録更新等)の実施を検討していく。また、自治会・シニアクラブの活性化を目指し、昨年のように参加者の年齢を「60歳以上」とせず、少し若い世代の参加も狙っている。

5. 欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

令和5年4月に主任介護支援専門員が配置された。
令和5年7月より規模加配職員が欠員となり、配置予定となっている。

【区コメント】

自治会を支援し体力測定会を実施する等、地域と連携をとった活動をしています。また、体力測定会を開催するにあたり、実行委員会を実施するなど地区全体での取組みを支援しています。今後も、地域と連携をとりながら、個別支援対象者への課題解決についても、さらなる対応力の向上や事業者、医療機関などの支援者と地域住民をつなぎ、地域主体で取り組める体制づくりに期待しています。
また、センター内で事例検討会を行い三職種で連携しながら、対応力の向上に努めていただきたいです。消費者被害拡大防止に向けて、民生委員・地域へ情報提供を積極的に行い啓発に力を入れて取組を行い、見守り体制を強化していけると良いと思います。

令和5年度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

1、国指標

	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	R5.4末時点で、保健師が産休の為、経験のある看護師での配置となっているが定員を満たしている。 万が一、職員の退職が決まった場合は、その時点で、法人本部が求人を開始。 最近では、人手不足の影響もあり、人材派遣センターも活用し、できるだけ早く後任を決めて、欠員にならないようにしている。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	新人研修、三職種懇談会、センター長(管理者)向けの研修、テーマ別研修等 計10回実施。法人での研修内容は、センター内研修として上池会議の時間に全員で共有している。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	地域力推進雪谷地区委員会、雪谷地区民生・児童委員協議会、各自自治会の会議(理事会等)やイベントシニア会の集まりなどに、お伺いして年1程度 包括の業務内容についての説明を実施。 熱中症予防啓発セミナーやスマホ相談会開催時に、見守りキーホルダー登録・更新会を実施し、包括の周知。 ゆうちょ銀行などの金融機関にも個別ケースでの同行時などで包括の周知の為、パンフレットや見守りキーホルダーのご案内をお渡ししている。また、エリア周辺のスーパーや事業所等には、年1回「お役立ちガイド」の掲載確認で連絡し定期的に包括の周知を行っている事もあり、気になる高齢者の連絡を頂く事も増えている。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	大田区地域包括支援センター業務マニュアルにある個人情報の保護や大田区の個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項、大田区個人情報保護条例、法人作成の個人情報保護方針など整備し年1回は職員間で共有するようにしている。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	苦情を受けた職員は、センター長に報告し、経過記録と苦情報告書を作成し、解決策を検討。苦情報告書の内容は、包括職員で共有。 センター長は、法人本部と地域福祉課、高齢福祉課等関係機関に報告し、苦情報告書を提出。 法人では「利用者からの苦情解決の取り組みに関する実施要綱」を策定している。 令和4年度は、法人の外部研修で「クレーム未然防止とクレーム対応の基礎を学ぶ」を各包括の代表職員が受講。受講した職員は、上池会議内で伝達研修を行い職員で共有している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	消費者被害については、できるだけ早く警察と消費者センター等に連絡をするように、常に本人、家族にお伝えてしているが、本人に伝える能力に心配な面があれば、本人同席の上で包括職員が通報などの支援をしている。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	地域力推進雪谷地区委員会で警察からの報告事項は、雪谷地区介護支援専門員中心で構成されている「けあまねっと」で懇談会やメール等で注意喚起を行っている。 民生委員へは、雪谷地区民生委員・児童委員連絡会にも参加させて頂いている事もあり、消費者被害だけでなく、健康面や制度についても必要時に情報提供したり、質問に回答している。

2、重点項目以外「いいえ」回答

なし

3. 大田区確認事項

<p>さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域に向向き、他機関と連携しながら、引き続き地域づくりの活動を進めていただきたい。 ・引き続き、スムーズな課題解決に向け職員間やその他関係機関とも協力しながら取り組んでいただきたい。
<p>【取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東京都スマホ相談会、高齢者見守りキーホルダー登録会、熱中症予防セミナーなどで雪谷地区内の各自治会、シニア会、地域内なお自主グループ等と連携し、包括の周知や気になる高齢者の早期発見に努めている。 ・包括事業の「あした会、シニアオープンカレッジ、シニアレッスン、上池台くるるの会、フレンズカフェ、さくらフェスティバル、健康相談会、オレンジカフェ和の輪」では、医療機関、介護事業所等に協力(参加)頂き、高齢者に役立つ情報提供(体操や講座等)を実施している。 ・雪谷ほっとスマホステーションの「地域リハビリテーション講座」を雪谷地区と周辺のデイサービスに協力を呼びかけ、オンラインで開催。デイサービス間での交流のきっかけとなり、利用者にも好評だった。 ・雪谷お役立ちガイドの編集にあたり、掲載しているすべての事業者に掲載内容の確認を行いながら、包括との連携を働きかけ、エリア内のスーパーや配食、宅配事業者、新聞販売店から心配な高齢者の情報を直接連絡を頂く事が増えてきた。 ・警察、消防、郵便局との連携では、包括の立場をご理解頂ける事が増えてきて、効率良く、困難ケース等への対応ができるようになってきている。 ・地域ケア会議(個別レベル・日常生活圏域レベル)の開催を継続していく事で、課題解決への糸口をみつけたり、地域課題を参加者と共有する事が関係機関との連携強化のきっかけとなってきている。 ・困難ケースの対応では、調布地域福祉課への相談や包括内(三職種等)でのカンファレンスを実施。さらに、課題が多い場合は、関係者にご協力頂き、迅速な担当者会議の開催。課題を関係者間で共通認識する事で、スムーズな課題解決を目指している。 	

4. 包括の力を入れている取組について

<p>①高齢者や家族に、介護事業所等の活動等も含めたフレイル予防に関して情報を発信(周知)し、参集型のセミナー開催やSNSに苦手意識のある高齢者にオンライン講座での参加を支援する (熱中症予防啓発セミナー、オンライン 生活リハビリテーション講座、スマホ相談会、シニアレッスン、シニアオープンカレッジ、あした会等介護予防講座)</p> <p>②地域住民の困り事の対応だけでなく災害対策や地域の見守りの構築など、既存の活動を有効活用し、雪谷地区内の各自治会、シニア会等の住民と行政機関、介護事業所・医療機関との連携を強化していく (大森十中避難所運営協議会、高齢者見守りキーホルダー登録会、地域連携懇談会)</p>

5、欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

○職員確保について

法人内の相談員経験のある者、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（異動）

法人内異動が困難な場合は、求人活動として法人ホームページへの掲載、ハローワーク、人材紹介業者（求人サイト）等、外部機関を利用し、人材確保に努めている。

○人材育成について

法人による、新人研修・6包括合同研修・職種別懇談会を行い、職業倫理・専門性の向上に努める。

外部の研修も積極的に参加し、包括内で伝達研修を行うなど幅広い知識の習得に努めている。

法人として人事考課制度を実施し、職員個人の目標設定と進行状況の確認を、センター長等と面談を定期的に行い、個人スキルアップを目指している。

【区コメント】

包括の事業（あした会、上池台くるるの会、オレンジカフェ和の輪等）運営に、医療機関、介護事業所などの協力体制で実施しています。雪谷地区の各自治会や地域内の自主グループ等と連携し、支援が必要な高齢者の早期発見に努めています。引き続き、地域団体等と連携しながら、気になる高齢者が包括とつながり、適切な支援につなげられるよう努めてもらいたいと思います。また、継続支援が必要な世帯については、関係機関と連携しながら、さらなる対応力の向上に期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、現状の取組を強化していただくとともに、引き続き、幅広い視野を持って周知・啓発していくことを期待しています。

令和5年度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)

1、国指標

回答	重点項目	取組状況
1	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	3職種配置しているが大田区基準の職員配置による「予防プラン対応職員」が欠員の状況。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	オンライン含め外部研修へ積極的に参加している。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	センターリーフレット等を関係機関や地域団体へ配布、掲示や案内等をお願いしている。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	早急な区への第一報、「個人情報等に係る事故発生時初動チェックシート」提出を周知している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	管理者を苦情担当窓口とし、重要事項説明書にも明示。苦情があった場合は速やかに対応、記録。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	相談内容に応じて警察や消費者生活センターへ連絡、連携を取っている。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	地域力推進会議や民生委員との懇談会、地域の介護支援専門員との会議体等で情報発信している。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q36 成年後見制度の市町村長申立てに関する判断基準が、市町村から共有されていますか。	市区町村長申し立ての明確な判断基準は示されていないと認識している。
Q42 担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握していますか	異動・退職等もあり、概ねの人数や配置しか把握していない。
Q43 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画(令和5年度分)を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示していますか。	年度内になってから企画・計画するものもあり、年度当初時点では示していない。
Q44 介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市町村からの情報提供や、市町村による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催していますか。(1つ選択)	個別事例の地域ケア会議ではないが、地域の介護支援専門員と共有課題について話し合う機会を定期的に設けている。
Q53 センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じていますか。	個別事例でなく、圏域として多職種連携の会を開催し、地域の共通課題を話し合っている。

3、大田区確認事項

さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)	・名簿を活用した取組を期待する。 ・新たな取組を他センターへも伝達していくことをさらに期待する。
------------------------------------	---

【取組状況】

ひとり暮らし高齢者名簿については積極的に活用し、見守りキーホルダー登録やセンターの相談窓口を周知、また民生委員とも連携し、状況把握に努めたい。
センター独自の取組み(新たな取組み)については、今後も地域庁舎での連絡会や機会があれば本庁連絡会や取組み発表会等で伝達していきたい。

4、包括の力を入れている取組について

- 高齢者を取り巻く複合化・多様化する世帯の課題への対応力向上を目指し、重層的支援体制の整備。
- ハードの少なさを地域特性をふまえ、既存のハードやネットワーク(住民・専門職)を活用した地域での様々な活動へ寄与、地域の見守り体制や介護予防を積極的に進めていく。

5、欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

有償人材サイトへも登録、広く人材募集をしている状況。
センター内の会議等でスーパービジョンの展開、情報共有する他、外部での研修へも積極的に参加し、相談援助技術や知識の研鑽に努める。

【区コメント】

複合化・多様化する世帯の課題に丁寧に対応しており、地域特性をふまえ関係機関との連携を密にとっています。これからも地域住民と専門職をつなぎ、千束地域ならではの包括ケアシステムの構築及び複合課題を抱える世帯への対応力のさらなる向上に、期待しています。移転後(R6.1)も、これまでのノウハウを活かしながら、シニアステーション事業にも還元するなど、新しい視点での取組が、より強化されると良いと思います。消費者被害拡大防止に向けては、会議や懇談会を通じて啓発・周知いただくとともに、引き続き、見守り体制の構築へ、力を入れて取り組んでいただきたいと思います。

令和5年度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

1、国指標		
回答	重点項目	取組状況
1	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	令和5年4月末時点では、9名の職員を配置した。主任介護支援専門員が1名、社会福祉士が5名、保健師が1名、経験のある看護師が2名であった。令和5年6月からは社会福祉士を1名配置し、合計10名となった。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	令和4年度は、法人が主催したセンター職員向けの研修を8回行い、全員が参加したほか、6包括の同職種の顔合わせ研修を職種ごとに行い、全員が参加した。また、大田区外の研修には13回のべ14人が参加した。今年度は包括職員としての知識や技術を向上するため、権利擁護に関する研修、精神保健福祉研修、認知症に関する研修、地域づくりに関する研修に参加する予定の他、法人主催のセンター職員向けの研修を4回行う予定。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	法人で六郷・西六郷のパンフレットを作成し、窓口や訪問先、住民の集まりへの参加時などに配布している。また大田区で作成した地域包括支援センターのパンフレットも同様に活用している。 西六郷と協働して地域の情報誌「六郷お役立ちガイド」を作成し、窓口や訪問等での相談時や民生委員に配布し活用している。 センター窓口ではパンフレットスタンドや壁面掲示板を活用して、フレイル予防や地域の自主グループの情報と共に、包括主催の講座や認カフェの周知を行っている。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	部内の会議(六郷会議)で大田区が作成した「情報セキュリティ対策」の資料を用いて、個人情報の漏えいをしない事を目的に読み合わせを行った。個人情報が出た場合は、大田区が作成した「個人情報等に係る事故発生時初動チェックシート」に沿って対応する事を共有している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	苦情が発生したら対応した職員からセンター長に報告するとともに対応の記録として経過記録および苦情報告書を作成し、法人本部及び地域福祉課、高齢福祉課に報告している。 苦情報告書はセンター内で共有するために、部内の会議(六郷会議)で経緯を報告し、職員全員で対応策を協議している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	消費者被害の相談を受けたら、消費者生活センターや警察に相談するよう助言をしている。また悪質で権利侵害があると判断した場合は地域福祉課へ相談したり法務支援を利用するなどして、権利侵害を解消するよう努めている。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	大田区から送付された「特殊詐欺の情報」を、六郷介護支援専門員連絡会で介護支援専門員に情報提供している。
2、重点項目以外「いいえ」回答		
	Q60 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市町村から示された支援の手法を活用していますか。	介護保険制度の複雑さからセルフマネジメントは利用者に負担が大きいため、CMIにケアマネジメントを依頼するよう窓口で説明を行っている。CMIに対しては、本人の意向を尊重したケアマネジメントを展開できるよう、包括職員が支援している。

3. 大田区確認事項

さらなる取組が期待される点
(令和4年度大田区からの指摘事項)

・職員の対応の差ができるだけ生じないよう今後、職員全体のスキルアップ、資質向上を引き続き実施してほしい。
・民生委員等関係機関との情報共有をより密に行えるとさらに良い。

【取組状況】

・令和5年度は職員の相談業務技術向上のため、区の研修、区以外の研修に積極的に参加し、伝達研修を行っている。また区施策についてはセンター内で勉強会を行う予定。朝の申し送りで利用者の情報共有を行う中で対応方法を相互に学んでいる。

加えて、法人主催での相談援助技術向上に関する研修を実施、職員全員に出席してもらう予定。

人事考課では、レーダーチャートを用いて職員一人ひとりの知識や技術のチェックと、今後の技術向上の目標を持ってもらう。

・令和5年度は、コロナ禍により地区別の民生委員との懇談会(連絡会)が行えなかった。今年度は実施予定。また職員集合写真や担当地区を示したチラシを配布し、できるだけ顔の見える関係づくりに努めている。ひとり暮らし登録の申請や変更、施設入所などを把握した場合は包括から連絡を入れるよう努める。

4. 包括の力を入れている取組について

1.六郷介護支援専門員連絡会を2か月に1回、年6回開催し、介護支援専門員とのネットワークを構築する。令和5年度は年度当初に連絡会の計画を立てた。消防署との連携、事例検討会、民生委員との連絡会、BCP・ハラスメントについての勉強会、困難ケースへの対応方法の勉強会、法改正の勉強会を企画した。2か月に1回顔を合わせることや、一緒に連絡会を運営することで、連携を深めていく。

5. 欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

令和4年度は、2月に保健師を1名配置し、3月には社会福祉士を1名配置し、欠員を解消した。さらに、令和5年度には6月に社会福祉士を1名、配置基準より1名多く10人配置とした。

【区コメント】

六郷地区包括として立ち上げた六郷地区介護支援専門員連絡会を継続して開催しています。特に地域づくりの観点から、日常生活圏域レベル地域ケア会議として同連絡会を活用し、民生委員と介護支援専門員の関係構築も促しています。

未把握高齢者名簿を活用した実態把握について、多摩川の氾濫区域居住者をリストアップして、重点的に対象とするといった特徴的な活動を行っています。

個別相談ケースでは、困難事例のみならず高齢者虐待、安否確認等緊急を要する対応についても、区や関係機関と連携を図り、迅速な対応と区民に寄り添い丁寧な対応をしています。継続して取り組んでいただきたいです。

引き続き、職員の資質向上に向け、研修に積極的に参加するとともに、各職員間での情報共有等センター全体のスキルアップを目標に取り組むことを期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、警察・消費者生活センター等と連携し、情報収集・協力体制の構築を図るとともに、民生委員・地域へ情報提供を、積極的に行い啓発に取組めるとさらに良いと思います。

令和5年度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

1、国指標

回答	重点項目	取組状況
1	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	保健師1名、社会福祉士4名、主任介護支援専門員1名を配置している。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	法人内では管理職研修、主任研修、初任者研修など年8回実施。大田区外の研修は25回参加。朝の申し送りや月1回の西六郷会議の際に伝達研修を行っている。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	マンションの景観を損ねないよう美観に注意しつつも、パンフレットスタンドの設置をしたり、窓にはポスターを貼るなどしてセンターの周知に取り組んでいる。また、未把握高齢者訪問事業では包括と関わりの少ない方たちに電話や訪問を通して包括の周知を行った。その他、地域の薬局や郵便局、商店などにもあいさつ回りを言い気になる方がいた時には包括を案内してもらうようパンフレットなどを渡した。六郷と共同で年1回作成している地域の情報誌「六郷お役立ちガイド」は窓口や訪問での相談の際に配布している。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	センター内で大田区が作成した情報セキュリティ対策の資料を用いて個人情報についての読み合わせを行った。区が作成した「初動チェックシート」に沿って対応する事を共有している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	苦情が発生した際はまずセンター長に報告し、経過記録と苦情報告書を作成し法人本部、地域福祉課、高齢福祉課に報告している。苦情報告書はセンター内で回覧、月1回の会議では対応策を検討している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	詐欺や消費者被害の手口等の最新情報を窓口や訪問時に情報提供している。包括主催事業の際には警察や消費者生活センター作成のチラシを配布し注意を呼び掛けている。実際に被害にあったりあいそようになった方にはすぐに警察や消費者生活センターへの報告、相談を促している。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	地域力推進会議で警察から得た情報、大田区から発進された特殊詐欺の情報を六郷CM連絡会でお知らせし注意喚起を行っている。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q60 利用者のセルフマネジメントを推進するため、市町村から示された支援の手法を活用していますか。	介護保険制度の複雑さからセルフマネジメントは利用者には負担が大きいことから、窓口では介護支援専門員にケアマネジメントを依頼するようにと説明している。また介護支援専門員に対しては、本人の意向を尊重したケアマネジメントを展開できるように、包括職員が支援している。
---	---

3、大田区確認事項

さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)	・職員のさらなるレベルアップに向け、センター内の勉強会等を引き続き実施していただきたい。 ・ひとり暮らし高齢者の見守りネットワークの推進に向け、引き続き取り組んでいただきたい。
【取組状況】	<p>・月1回程度、区施策の確認、西六郷独自のマニュアル作成しミス軽減に努めている。 月1回程度、ケース検討会やその他業務に必要な知識を身に着けるための勉強会を実施している。 また、レーダーチャートを活用し、職員それぞれが自身の力量を把握し、不足している知識や技術を補うために積極的に外部研修にも参加し知識の幅を広げ業務に役立てるよう努めている。</p> <p>・未把握高齢者の実態把握については、昨年度は75歳以上かつ家屋倒壊氾濫想定区域にお住まいの方135名をピックアップし、100名の方に包括の持つ各種情報を提供しつつ、アンケート内容に沿って聞き取りを行った。今年度未把握高齢者名簿を活用し電話や訪問を開始。今年度は120名を抽出し訪問を開始。気になる高齢者に関しては民生委員とも情報共有し、住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるよう孤立を防ぐ働きかけを行っている。</p>

4. 包括の力を入れている取組について

1. 地域住民や専門職、地縁団体等と連携して、フレイル予防(運動・栄養・社会参加)の啓発に取り組む。(民生委員との連携については民協定例会に出席し、地域の情報や課題を共有をする。自治会・町会との連携については地域力推進六郷地区委員会に出席し、地域の情報を得る他、包括が行う事業等の情報を提供する。また、職員が口腔の大切さを学び、アセスメントの視点に取り入れ、ケアマネジメントに反映できるような研修を行う)
2. ひとり暮らし高齢者が西六郷の地域で安心して暮らしていけるよう取り組む。未把握高齢者名簿を活用しひとり暮らしや高齢世帯に対して電話・訪問を実施し実態把握に努めるとともに、地域の社会資源の提供などを行い地域とのつながりがもてるような働きかけを行っていく。また、地域ケア会議等を活用し地域の専門職や地縁団体等との情報の共有・連携を密にして見守りの体制を強化していく。
3. 地域の専門職や地縁団体等と連携し、認知症があっても安心して住み続けられる西六郷のまちづくりを目指す。(認知症サポーター養成講座及び蒲田地区でのステップアップ研修を行い、オレンジサポーターを養成し、六郷地区のチームオレンジ立ち上げに向けての土台作りを行う)

5. 欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

○人材育成について

- ・法人による、新人研修・6包括合同研修・職種別懇談会を行い、職業倫理・専門性の向上に努める。
- ・センター内外での研修も積極的に参加し、幅広い知識の習得に努める。
- ・人事考課制度を実施し、職員個人の目標設定と進行状況の確認を、センター長等と面談を定期的に行うことで個人のスキルアップとなるよう努める。

【区コメント】

西六郷独自のマニュアルを作成・整備したり、定期的に勉強会を開催する等職員のスキルアップを図っています。

六郷地区包括として立ち上げた六郷地区介護支援専門員連絡会を継続して開催しています。特に地域づくりの観点から、日常生活圏域レベル地域ケア会議として同連絡会を活用し、民生委員と介護支援専門員の関係構築も促しています。

また、未把握高齢者名簿を活用した実態把握については、多摩川の氾濫区域居住者をリストアップして重点的に対象とする等、工夫しながら取り組み、包括とつながるきっかけを創出しています。

個別相談においては、事業所、民生委員、区などの関係機関や近隣住民と連携して丁寧な対応を行っています。引き続き、安心して暮らすことができる地域づくりを推進してもらいたいと思います。消費者被害拡大防止に向けては、民生委員・地域への情報提供についても積極的に行い、周知・啓発に力を入れて取り組んでいただきたいと思います。

令和5年度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

1、国指標		
回答	重点項目	取組状況
1	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	3職種を配置、毎朝の申し送りや毎月のミーティング等で個別ケースや各施策の進捗について協議している。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	職員の希望、経験を考慮し区や民間などの研修に参加している。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	区民や自治会、各施設等でリーフレットを配布し、周知を図っている。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	個人情報保護における関連資料などファイリングし職員で回覧している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	苦情対応マニュアルを作成、いつでも職員が回覧し対応出来るようファイリングしている。苦情などを苦情対応報告書に記録し職員で回覧、情報共有している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	消費者被害の相談を受けた際には、本人へ同意を得た上で消費生活センターや警察署と情報共有を行い連携している。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	地域包括支援センターが開催するセミナーや窓口、個別ケース支援にてチラシや講習を通して情報共有を行っている。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q42 担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握していますか。	ハートページ等からの参照、毎年、定期的に地域の居宅介護支援事業所と定例会を開催し、事業所情報等の共有を行うよう努めているが正確な人数は把握していない。
Q43 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画(令和5年度分)を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示していますか。	毎年、定期的に地域の居宅介護支援事業所と定例会を開催し、研修や事例検討等を行っているが、年度当初には計画は示しておらず、開催内容が決まったらその都度周知している。

3、大田区確認事項

さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の社会資源の活用や利用者への働きかけについて、引き続き取り組んでいただきたい。 ・引き続き、担い手の育成や地域活動へのさらなる支援を期待する。
【取組状況】	<ul style="list-style-type: none"> ・フレイル予防の普及啓発として、管轄内にある公園を活用してのフレイル予防教室、隣接する包括と協働のサロンを定期的に開催しています。又、参加されている方で担い手になれる方を発掘育成に努めています。 ・認知症当事者やその家族の地域での居場所作りを目指し、地域住民や民生児童委員にボランティアとして参加協力を依頼し認知症カフェ、本人ミーティングを定期的に開催しています。 ・フレイル率が高い傾向にあり地域と繋がりが少ない男性の居場所作りとフレイル率低下を目的として男性を中心とした料理教室等を企画・開催しています。又、参加されている方で担い手になれる方を発掘育成に努めています。

4. 包括の力を入れている取組について

・自治会町会、シニアクラブ、自主グループ等に訪問、活動状況を把握すると共にフレイル予防の啓発と既存の活動へのちよい足しを提案していきます。

・地域に向けて民生委員児童委員や関係機関と連携し認知症カフェ等の居場所作りの必要性や参加協力について周知を行い、認知症当事者と家族が地域で行いたいこと、あったら良いサポートなどの意見を取入れながら既存の本人ミーティングとハタチの会(手芸カフェ)を継続、地域に根付かせていきます。

・民生委員児童委員や関係機関等と連携し、男性が気軽に集まれる居場所作りを行います。

5. 欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

現在、主任介護支援専門員が欠員中。欠員解消に向け、下記取り組みの実施しています。

- ・ハローワークでの求人
- ・求人広告(有料)の掲載
- ・紹介業者の活用
- ・派遣業者の活用
- ・職員による知人紹介

【区コメント】

認知症を地域でささえる仕組みづくりにおいて、認知症当事者が活動内容を決める認知症カフェや、地域の方に認知症当事者と接する際のロールプレイングを行うセミナーを開催する等、特徴的な取り組みがあります。日常生活圏域レベル地域ケア会議では、矢口地区全体に見守りのネットワークが構築されることを目指し、各自治会・町会の実情に応じた見守り手法の提案を進めています。

日頃より「地域づくり」を担う一員としての意識を持ち、地域に積極的に関わることで、アウトリーチが叶っていると感じています。個別支援に関して、包括内での共有に努め、緊急時には迅速な対応ができるように、本人のみならず世帯を把握し、適切に支援機関につないでいます。引き続き、地域に根差した地域包括支援センターとして、地域、他機関と連携協力し、地域ぐるみの介護予防・フレイル予防、個別ケアを行っていただきたいと思えます。

職員の育成について、研修を取り入れるなど、引き続き、職員間の連携強化を図って行くことを期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、関係機関と連携を図るとともに、民生委員・地域への情報提供を、積極的に実施できると良いと思えます。

1、国指標

回答	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	日ごろ個別ケースへの対応等、日常的にケース検討、共有ができており3職種でのコミュニケーションを密に行っている。そのことが3職種（保健師ではなく経験ある看護師）配置を継続できている要因となっている。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	外部研修を受講しているため。特に令和4年度に関しては新任職員を採用したが包括職員として介護サービスを知る必要があることから法人内のデイサービス、居宅介護支援事業所などへ派遣し研修を行った。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	パンフレットを窓口に設置するほか、特に安否確認や、未把握高齢者宅に伺う時にはパンフレットを交付するほか、留守の場合には名刺と共にポストインをして自分たちの組織は何なのか明らかにしている。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	区からの指示書の他にも、法人内での役割を明確にしており、ファイルにまとめて整備し、職員が閲覧可能としている。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	苦情受付票に記入し、対応策も記入できるようにしている。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	住宅リフォーム詐欺が疑われる事例に関して消費者生活センターに相談して詐欺である可能性が高かったため、対応策を助言いただき、利用者に知らせ、被害を未然に防ぐことができた。また本人の了解をとり、町会長にも注意喚起を促したほか、地域力推進地区委員会でも共有し被害防止に努めた。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	上記取組のほか、関係機関に情報提供をしている。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q43 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画（令和5年度分）を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示していますか。	現在のところ、包括単体では行えていない。蒲田地域福祉課管内包括の介護支援専門員研修委員会には属しており、企画から開催までの役割りを担っている。
Q48 地域ケア会議が発揮すべき機能、構成員、スケジュール等を盛り込んだ開催計画が市町村から示されていますか。（令和5年4月末時点）	スケジュールまでは盛り込まれていないと思われる。
Q67 生活支援コーディネーター・協議体と地域における高齢者のニーズや社会資源について協議をしていますか。	2021年までは「蒲田西プラットフォーム事業」として社会福祉協議会の地域福祉コーディネーター、特別出張所とともに地域団体に声をかけて会議を開催していたが、22年度は未開催であった。

3. 大田区確認事項

さらなる取組が期待される点
(令和4年度大田区からの指摘事項)

- ・培ってきた経験を活かして、より地域を巻き込んだ連携や活動を期待する。
- ・センターの取り組みを広く地域に周知する方法を継続して検討いただきたい。
- ・自主的な見守り活動を行うグループを支援してきた経験、民生委員とのつながりや、現在行っている地区ごとの相談内容分析を踏まえ、所管区域内に見守り活動を広めていただきたい。

【取組状況】

今年度より町会・自治会役員会議に訪問して、包括のその地区の相談実績データを公表して包括支援センターの該当地区での活動をPRしている。また健康維持に役立つ講座なども案内。現在のところ、3町会を行うことができた。この取り組みを機に回覧板などで事業周知を行うなどの協力を得ることができるようになり、スマホ相談会、認知症サポーター養成講座などはこれまでの実績を大幅に超える参加者を集めることができた。

今年度は精神障害者家族会が運営するカフェでスマートフォン相談会を実施したり、認知症サポーター養成講座を管内の精神障害者就労支援施設「エンタス」に於いても実施。その際には利用者の親御さんの相談なども受けている。

4. 包括の力を入れている取組について

町会・自治会への訪問することにより、これまでのセンターの該当地区に於ける活動を周知することにより高齢者問題を共有すること。
スマホ、リモート体操の活用によりフレイル予防を図る。

5. 欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】
今年度も欠員はありません。

【区コメント】

町会・自治会役員会議への訪問等包括の積極的な取り組みによって、町会との顔の見える関係性が構築され、周知活動の幅が広がるなど連携強化につながっています。

計画として掲げている、ICTを活用したフレイル予防の普及啓発を着実に進め、地域団体や事業所等と連携し、オンライン体操やスマートフォン相談会の実施場所を増やしています。

精神疾患が関わる困難ケースの多さを踏まえ、管内の精神障害者への支援機関とも積極的に連携しています。

個別相談ケースでは、安否確認等緊急を要する対応について、区や関係機関と連携を図り、迅速な対応をしています。また、困難事例には、区民に寄り添い粘り強く支援をしています。西蒲田という地域性を踏まえ、引き続き他機関連携を推進していただきたいと思います。

職員の資質向上に向けて、外部・法人研修を取り入れるなど、引き続き職員間のレベルの底上げを行うことを期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、継続して警察・消費者生活センター等と連携するとともに、民生委員・地域への情報提供を行っていけると良いと思います。

令和5年度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

1、国指標		
回答	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	保健師の配置ができていない。準ずるものの配置となっている。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	研修には積極的に参加している。オンラインの環境も整え、参加の機会を増やしている。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	パンフレットを定期的に配布し周知を行っている。シニアステーションと共に毎月広報誌を作成し情報発信に努めている。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	個人情報に関しては区の指示で鍵付きの書庫で保管している。ケース記録や台帳の外部への持ち出しは行っていない。個人情報が記載されている書類の区との連絡方法も各職員へ周知できている。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	重要事項説明書に苦情窓口を明示。苦情に対しては迅速な対応を行っている。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	消費者被害が疑われるケースでは警察、消費者センターに迅速に相談する対応を行っている。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	地域力推進会議で消費者被害に関する情報を得ている。地域の集まりやシニアステーションの講座などで得られた情報を周知している。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q42 担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握していますか。	圏域の居宅介護支援事業所のデータは把握しているが事業所ごとの介護支援専門員の人数などは退職などが多く、正確には把握できていない。
--	--

3、大田区確認事項

さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)	<ul style="list-style-type: none"> ・シニアステーションを併設するセンターとして、自センター管内を越えたフレイル予防の拠点としての役割を意識し、特にICT活用を積極的に進めていただきたい。 ・管内にはシニアステーションまで遠い地区もあり、地域内の自主グループや活動場所の情報収集や活動支援に継続して取り組んでいただきたい。 ・管内では、長年センター西蒲田と連携しながら組織的に見守り活動に取り組んできた団体もあり、他地区でも自主的な見守り活動が広がるよう継続して支援いただきたい。
【取組状況】	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の方(特に包括西蒲田管内の方)からシニアステーションは遠いとの指摘を受けていた。包括新蒲田とシニアステーションではICTを活用した「カムカム体操」を開催。西蒲田特別出張所も会場としてつなぎ、積極的な参加を促すことができている。またシニアクラブや町会の地域活動の再開支援にもカムカム体操を活用。管内1つの自治会が自力で参加できている(自治会館を会場とし、WiFi環境を整え参加。自立までは包括が支援した)。他包括も活用できるツールであるため、コーディネーター連絡会等でも発信し、活動再開支援に活用できるよう促している。 ・組織的に見守り活動している団体とは定期的に打ち合わせを行い、包括につながるケースもあり。民生児童委員を中心に行われている自主的な見守り活動も支援している。

4、包括の力を入れている取組について

ICTの活用:カムカム体操(オンライン配信フレイル予防体操)は今年度より毎週月曜日に開催。3~7か所へ配信し、多くの場所でフレイル予防体操を活用してもらっている。コロナで活動ができなくなっている団体への活動再開支援にも活用できるよう、各包括に案内し、シニアクラブや自治会館へも配信している。スマホ教室・相談会も地域で積極的に開催。各町会自治会に声掛けしていく。

介護事業所と地域をつなぐ取り組み:近隣の介護施設と地域の方がつながれるよう働きかけている。介護事業所にも地域活動に参加できるよう声掛けしている。

幅広い世代に向けた認知症啓発:近隣の小中学校へ認サポや福祉体験会を開催する。

孤立している(特に男性)人への働きかけ:シニアステーションと協働し、男性向けの講座を開催する。

5、欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

欠員なし。

【区コメント】

シニアステーションを活用し、様々なフレイル予防の企画を進めています。特に、男性向けの簡単な料理教室として提案した「俺のアテ」は、蒲田地域管内包括の取組として回を重ね、他包括管内で別の会場でも実施される等広がりを見せています。

地域の声を取り入れてICTを活用した「カムカム体操」を開催するなど、新たな取り組みを用いながら、地域連携を図っています。シニアステーションとの連携も含めて、自センターの強みを活かした取り組みを、地域を巻き込みながら継続することを期待しています。個別の相談ケースでは、サービス事業所や区など関係機関と情報共有や連携をしながら、迅速で丁寧な対応をしています。また、地域に根差した包括として自治会・町会や民生委員との関係づくりを大切にしています。引き続き、取り組んでいただきたいと思います。また、消費者被害拡大防止に向けては、併設シニアステーションの場も活用しながら、引き続き、民生委員・地域の方へ情報提供を積極的に行い、見守り体制を強化していくことを期待しています。

令和5年度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

1、国指標

回答	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	三職種が安定した形で配置できるように、常に求人募集をしている。
2	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	内部研修だけでなく、外部研修があれば職員間で共有し、希望あれば受講できる環境は作っている。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	地域活動や戸別訪問ではパンフレット配布している。出張所や地域の薬局や医療機関にも包括のパンフレットを設置してもらい周知している。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	個人情報保護の取り扱いは大田区地域包括支援センター運営マニュアルに沿って、定期的に所内で共有・確認している。対応についても同様に確認している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	苦情受付者、解決者、責任者を置いている。苦情受付した際には、経過・対応などを記録に残し、対応策を所内で共有し再発防止に努めている。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	消費者被害を心配された方の相談で蒲田警察から被害防止のステッカーや看板を提供してもらい、自宅玄関や電話器近くに貼り注意喚起した。地域活動でも啓発チラシを配布している。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	民生児童委員協議会や地域力推進委員会などの地域の集まり、そのほかの地域活動で注意喚起している。9月開催予定の管轄内ケアマネ懇談会でも情報提供する予定。

2、重点項目以外「いいえ」回答

なし

3、大田区確認事項

さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)	<ul style="list-style-type: none"> ・困難事例が増えてきているため、他専門機関とのさらなる連携に努め、課題解決に向け取り組んでいただきたい。 ・引き続き民生委員等と協力しながら、地域の見守り活動を進めていただきたい。
【取組状況】	<ul style="list-style-type: none"> ・困難事例については、個別レベル地域ケア会議や関係者レベル会議を活用し、他の専門機関との連携ケースの個別性を重視することと包括内のケースワーク力向上を目指す。また、地域住民と課題の共有し、地域活動の取り組みへつなげることで地域に向けても包括支援センターの役割をPRしていく。 ・民生児童委員協議会に参加し、個別ケースを共有することで民生委員との連携強化を図る。そのうえで、地域の困りごとや気になる人を包括とともに解決や見守り体制を作る関係性を作っていく。

4. 包括の力を入れている取組について

①男性の孤立への取り組み

蒲田地域福祉課管内包括で取り組んでいる男性に向けての取り組みについて、包括蒲田でも「北蒲(65歳以上)の若者の会」を令和5年度から開催している。孤立しがちな一人暮らしの男性を中心に声をかけ、集まってもらうことで、地域包括支援センターが拠りどころにしてもらうことを目的としている。

②包括蒲田東との連携強化

認知症カフェや男性の集いの場などの地域活動を協働開催し、蒲田東地域全体に向けた取り組みを行う。日常生活圏域レベル会議を包括蒲田東地域で開催する。

5. 欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

令和5年8月17日より保健師入職予定

新人については法人内包括とも連携し教育している。

【区コメント】

同一日常生活圏域を担当する包括蒲田東が新運営法人となり、地域活動において「蒲田東地区」として統一して自治会・町会、民生委員に働きかけることにより、包括蒲田東を積極的に支援しています。

また、小規模包括として職員の定員が少ない中、欠員が発生しているが、見守りささえあいコーディネーターと認知症地域支援推進員が連携して地域活動支援に取り組んでいます。

個別ケースにおいては、区関係部署や他関係機関との連携を図り、多面的な支援を行っています。また、地域での高齢者の生活を支えるために、個別レベル地域ケア会議等を通して、地域住民との連携を図りながら、包括運営を行っています。引き続き、地域住民を含めた多様な主体が、支え合う地域づくりを期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、警察等の関係機関より、情報収集を行うとともに地域の集まりを活かしながら、積極的に情報提供を行っていただきたいと思います。

令和5年度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

1、国指標

回答	重点項目	取組状況
1	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	3職種 1名以上配置されている。 今後も3職種の配置を維持していくために、法人内での資格取得をキャリアアップを含め支援検討している。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	個別に年間研修計画を立て、全職員が研修を受講する体制を整備している。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	自治会、セミナー時など地域住民が集まった時などにリーフレット配布している。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	市町村からの指示や取扱方針に従って策定したものをファイリングし、全職員が確認できるようにしている。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	市区町村の方針に従い苦情対応マニュアルを作成している。苦情が発生した際は、迅速かつ適切に対応すると同時に記録の整備をしている。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	消費者被害の相談を受けた際には、本人へ同意を得た上で消費生活センターや警察署と情報共有を行い連携している。弁護士無料相談等も支援している。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	地域包括支援センターが開催するセミナーや集いの場、窓口、などで情報提供や注意喚起を行い、情報共有を行っている。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q32 前年度1年間の相談件数を市町村に報告していますか。 (1つ選択)	今年度より受託したため。
Q33 前年度1年間に、相談事例解決のために市町村へ支援を要請し、その要請に対し市町村から支援がありましたか。	今年度より受託したため。
Q42 担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握していますか。	今年度より委託契約を行った際、居宅事業所に出向いたり、来ていただいたりして把握に務めている。ホームページ等からも情報得るようにしているが、居宅事業所の介護支援専門員の出入りもあり正確な人数は把握していない。
Q43 介護支援専門員を対象にした研修会・事例検討会等の開催計画(令和5年度分)を策定し、年度当初に指定居宅介護支援事業所に示していますか。	指定居宅事業所との連携は必須であるが、地域の現状把握、必要な資源把握が先行し、今後、担当圏域の居宅介護支援事業所と一緒に懇談会を開催し研修会や事例検討を行っていく予定。
Q44 介護支援専門員に対するアンケート・意見収集等についての市町村からの情報提供や、市町村による研修会の内容等を踏まえ、地域の介護支援専門員のニーズや課題に基づく事例検討会や、個別事例を検討する地域ケア会議等を開催していますか。	地域の介護支援専門員のニーズや課題を日々の業務の中で関係性づくりながら、意見収集している。

令和5年度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

Q47 介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類した上で、経年的に件数を把握していますか	介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類はしており、件数把握はしている。経年・・・概ね3年であったため「いいえ」とした。
Q50 センターの主催の地域ケア会議において、個別事例について検討していますか。	地域課題の把握に向けて常に検討している。今期より受託のため前年度実績なし。
Q51 センター主催の地域ケア会議において、個別ケースの課題分析等を積み重ねることにより、地域課題に関して検討していますか。	地域課題の把握に向けて常に検討している。今期より受託のため前年度実績なし。
Q52 センターの主催により、地域づくり・資源開発もしくは政策の形成の機能を持つ、地域課題を検討する地域ケア会議を開催していますか。	自治会町会の協力を受け、圏域レベル地域ケア会議を開催を予定している。今期より受託のため前年度実績なし。
Q53 センター主催の地域ケア会議において、多職種と連携して、自立支援・重度化防止等に資する観点から個別事例の検討を行い、対応策を講じていますか。	地域ケア会議では多職種と連携して検討を行う予定である。今期より受託のため前年度実績なし。
Q54市町村から示された地域ケア会議における個人情報の取扱方針に基づき、センターが主催する地域ケア会議で対応していますか。	個人情報取り扱いの誓約書とるなど、地域ケア会議の開催マニュアルに沿って対応予定。今期より受託のため前年度実績なし。
Q55 センター主催の地域ケア会議において、議事録や検討事項をまとめ、参加者間で共有していますか。	データまたは紙面で検討事項をまとめたものを共有予定。開催前後に報告書を作成し全職員で共有していく。今期より受託のため前年度実績なし。
Q56 地域ケア会議で検討した個別事例について、その後の変化等をモニタリングしていますか。	地域ケア会議にてモニタリングの時期を参加者全員で検討し、共有してモニタリングを行って行く予定。今期より受託のため前年度実績なし。
Q57 センター主催の地域ケア会議における検討事項をまとめたものを、市町村に報告していますか。	毎回、地域ケア会議の開催前後に報告書を作成し、市町村へ報告して行く予定。今期より受託のため前年度実績なし。
Q63 医療関係者と合同の事例検討会に参加していますか。	医療機関等が開催する懇談会や事例検討会に積極的に参加予定。今期より受託のため前年度実績なし。
Q64 医療関係者と合同の講演会・勉強会等に参加していますか。	定期的に医療機関等が開催する懇談会や事例検討会に参加している。今期より受託のため前年度実績なし。
Q66 認知症初期集中支援チームと訪問支援対象者に関する情報共有を図っていますか。	情報共有は常に行っていく予定。今期より受託のため前年度実績なし。

3、大田区確認事項

さらなる取組が期待される点
(令和4年度大田区からの指摘事項)

・個別レベル・日常生活圏域レベル地域ケア会議を開催し、個別ケースを契機としてボトムアップ式に地域課題の解決に取り組んでいただきたい。
・地域リハビリテーション活動支援事業、フレイル予防リーダー養成講座等の区事業も積極的に活用し、自主グループの立ち上げ・継続支援を行っていただきたい。

【取組状況】

日常生活圏域レベル地域ケア会議の開催に向けて、地域の自治会町会長にご挨拶に伺いながら、会議の説明し、協力をいただけるようご挨拶に回っている。お話の中で、お困りごと等伺い、テーマを含め方向性を検討している。日常生活圏域レベル地域ケア会議開催にあたっては、同じ圏域の包括蒲田とは、毎月話し合いをし連携を図っている。
地域の自主グループや活動団体との関係づくりを行っている状況。活動の状況等を見ながら、地域リハビリテーション活動支援事業やフレイル予防リーダー養成講座の案内を積極的に勧めていく。

4、包括の力を入れている取組について

私たちが地域を知ると同時に、包括支援センターの存在を知っていただくことを目的に、地域に出向くことを積極的に行っていく。自治会町会と連携し、日常生活圏域会議の開催に向けて尽力する。場所がら地域外の来客が多くあるため、地域外でも可能な手続きは積極的に行っていく、担当地域につないでいく。

5、欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

令和5年4月より、3職種 1名以上で、必要職員は配置できている。人材育成については、期初に目標をたてて、半期ごとに人事評価を行い、自身の職責、役割の認識共有を図れるよう上長と面談していく。良いところは維持し、改善すべき点については新しい目標設定していく。

【区コメント】

昨年度までに実施できなかった日常生活圏域レベル会議について、包括蒲田の協力を得ながら開催に向けて取り組んでいます。また、自治会・町会の会館等を用いて体操教室を行うなど地域のフレイル予防にも努めています。前受託機関との引継ぎがスムーズにいておらず、全体的に苦慮している様子が見受けられました。今後、個別ケースの支援や自治会・町会・民生委員をはじめとする地域住民との関係づくりを通して、地域特性・地域課題を把握し、地域での高齢者の生活を支援していただくことを期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、引き続き警察と連携を図りながら、地域の集まり等で情報提供・啓発していただけるとさらに良いと思います。

令和5年度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

1、国指標		
回答	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	保健師等を1年以上の地域ケア、地域保健等に関する経験がある看護師で配置。配置した看護師の地域包括支援センターに従事した経験年数は令和5年7月1日時点で12年。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	年間の研修計画を立て、積極的に研修の機会を設けている。その他、研修計画以外の研修についても勤務調整を行って、できる限り職員が参加できるよう配慮している。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	イベントなどでの配布のほか、パンフレットの内容に準じた説明を民生委員児童委員協議会や地域力推進会議で定期的におこなっています。また管内のスーパーや郵便局の協力を得てパンフレットを設置させてもらっています。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	個人情報管理マニュアルに沿って適切に個人情報を管理しています。また漏えいした場合の対応実施手順を周知している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	苦情対応マニュアルで苦情解決責任者、苦情解決担当者、苦情受付担当者を定め、苦情に対する対応策を講じている。また苦情があった場合も記録に残している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	相談を受けた場合や管轄の警察署に通報が入った場合も、生活安全課防犯係の担当者と情報を共有し連携し対応している。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	民生委員児童委員協議会で自動通話録音機の案内や被害防止のパンフレットで情報を共有している。また消費者被害のポスターを掲示し被害防止にも取り組んでいる。介護支援専門員や居宅の介護保険事業所については、連絡会や事業所訪問の際に消費者被害の防止について情報共有している。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q42 担当圏域における居宅介護支援事業所のデータ(事業所ごとの主任介護支援専門員・介護支援専門員の人数等)を把握していますか。	担当圏域における居宅介護支援事業所の数が少ないため(2カ所)、データ又は紙面での整備はしていないが、日頃の連携で人数等は把握している。
--	---

3、大田区確認事項

さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)	<ul style="list-style-type: none"> ・複合課題への対応に加え、支援のあり方や方向性の検討が必要なケースが増えている。「チーム支援」の視点を持って、他専門機関と連携し、課題解決に向けた取り組みを進めていただきたい。 ・出張所との連携からつながった小中学校との関係性を活かし、センターの活動領域をさらに広げていただきたい。
【取組状況】	<ul style="list-style-type: none"> ・対応するケースが複雑化、長期化した場合は所内で現状を整理したうえで職員間で情報を共有します。その後支援の方向を決定し、必要に応じて関係機関と連携します。重層的支援が必要なケースについては、地域福祉課、生活福祉課、地域健康課などと連携し、必要に応じてJOBOTA、SAPOTAの関係者とも連携します。 ・今年度も引き続き出張所との定期的な打ち合わせを実施しています。参加者も出張所長以外にも副所長やその他の職員も参加、社協の地域福祉コーディネーターも参加し地域との関りの連携を深めています。小中学校との関係性については、過去に認知症サポーター養成講座や高齢者疑似体験を実施した中富小学校と8月に今後の再開に向けて打ち合わせを実施します。今後はその他の大森第四小学校や大森第一中学校へ活動領域を広げていきます。

4. 包括の力を入れている取組について

65歳以上の支援のみならず高齢者を含む家族全体でかかえる複雑化・多様化する課題にも、関係機関と「チーム支援」の視点を持って連携します。また健康支援ツールの「ゆいま～る通帳」については、小中学生にも地域イベントでお知らせし、地域の多世代にわたる地域住民の社会参加を支援します。その他昨年から引き続き、管内の医療機関との連携を深め、いこいの家でのイベントを実施するなど、多様な地域活動を支援します。

5. 欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

人材育成について、職員は経験年数や役割に応じた等級基準書に基づく年間目標にかかげ、定期的に上司の面談を受けています。面談の際は年間目標だけではなく、3年後、5年後の働いている自分がイメージできるような話し合いをし、面談者と一緒に今後のキャリアデザインが構築できるよう支援しています。

【区コメント】

65歳未満の問合せや複雑化・複合化する課題への対応に向けて職員間での連携を核とするとともに、職員の資質向上に向けて、研修の受講等にも積極的に取り組んでいくことを期待しています。複雑化、重度化したケースについて、機動力を発揮して迅速に対応しています。また、民生委員と密接に情報、課題意識を共有して、粘り強く対応しています。引き続き、特別出張所、社会福祉協議会との定期的な打ち合わせ、医療機関や、消防署など、コンスタントに福祉以外の機関との連携構築を維持し、多機関連携・チーム支援の強化に繋げていけると良いと思います。ひとりひとりの対象者に応じたアプローチをするとともに、客観的な状況分析及び支援方針の検討・実施を、適切に進められるよう、区と連携しながら、人材の育成に取り組むことを期待してします。消費者被害拡大防止に向けては、引き続き取組を継続していただくとともに、地域の集まりを活用し見守り体制を強化していくことを期待しています。

令和5年度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靴谷

1、国指標

回答	重点項目	取組状況
2	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	保健師の配置はできていない。 保健師に準ずるものとしての配置となっている。その他2職種については「準ずる者」を除いた状態での配置となっている。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外での研修を実施しているか	各職種やキャリア、また本人のキャリアビジョンに合わせて実施。 受講後は受講者が、職場の職員向けに伝達研修を行う等、内容を共有するようにしている。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	民生委員児童委員協議会や地域力推進会議などの地域関連での会合、介護予防体操教室やオレンジカフェ、その他イベントなどでの配布を行っている。 また未把握対象者への戸別訪問などでも配布やポスティングし事業の理解を促進できるよう活用している。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	大田区地域包括支援センター業務マニュアルや大田区地域包括支援センター新任職員研修で実施している情報セキュリティ対策について周知、共有している。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	苦情解決責任者、苦情解決担当者、苦情受付担当者を定め、苦情に対する対応策を講じている。 苦情については迅速に対応するとともに記録も残している。 対応は包括内で検討し、個人としての対応とならないよう配慮している。
1	【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか	被害と思わしき相談を受けた際、消費者生活センターに相談対応策を助言いただき、警察署の生活安全課担当者へ情報提供するなど、関係機関と連携し対応している。
1	Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか	民生委員児童委員協議会や地域力推進会議などの地域関連での会合、介護支援専門員連絡会や事業所訪問、電話連絡の機会などで情報提供や周知。適宜、自動通話録音機の案内も行っている。

2、重点項目以外「いいえ」回答

なし

3. 大田区確認事項

<p>さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・複合課題への対応に加え、支援のあり方や方向性の検討が必要なケースが増えている。「チーム支援」の視点を持って、他専門機関と連携し、課題解決に向けた取り組みを進めていただきたい。 ・高齢化率が高い地区での取り組みについては、高齢者のみならず複合的課題を抱えた世帯も少なくないことから、地域福祉課と連携し、取り組みを拡充させることを期待する。 ・感染症の状況に左右されず、個人に向けたフレイル予防の発信ができるよう、他センター等の事例を参考にしながら、地域住民のニーズに応じた取り組みを進めていただきたい。
--	---

【取組状況】

・上記ご指摘にあるよう、複合課題など困難ケースと言われるものについては支援のあり方や方向性の検討が重要であると考えます。随時、3職種を交え、所内でケース検討を行い、個人としてではなく包括としての支援のあり方や方向性決定したうえで医療機関、介護事業者、大田区社会福祉協議会、JOBOTA、SAPOTAなど必要な機関と連携しています。あわせて重層的支援という視点でも地域福祉課をはじめ、生活福祉課、地域健康課などとも相談し、必要に応じて重層支援会議や関係者間での打ち合わせを行っています。

・高齢者という枠組だけでなく複合的課題を抱えた世帯に対し、地域福祉課や町内会とも相談し、社会福祉協議会と協働して地域の総合相談会を行っています。高齢者支援を主に扱う包括と、子どもから就労世帯まで幅広く支援を行っている社会福祉協議会、お互い補完し、より良い支援を行うことを目指して取組んでいます。また老若男女が参加できる地域活動を地域主体で行えるよう、地域福祉課と連携し推し進めています。

・個人のフレイル予防活動としてコロナ禍の影響もありオンラインでの体操教室など行いましたが、意見としてやはり対面で行いたい。という希望が多く聞かれました。参加者側の環境以外に、配信側の環境やICT活用についての知識、スキルも要することを勘案し、住民が参加しやすい手段で行い、宿題として持ち帰れるプログラムなどを提供しています。

4. 包括の力を入れている取組について

・多様化、複雑化していく課題に対して「チーム支援」や「重層的支援」を意識して取組んでいます。地域関係者や介護事業者との連携については、チーム支援を前提に、それぞれの立場、役割において対応することを意識しています。任せるだけでも、指示するだけでもなく、支援方針を共有し、共に考え、それぞれの立場において行動することで相談者への支援に繋げること、それを通して地域関係者や事業者、包括支援センターとの関係性を構築し、それぞれの力の底上げを図り、地域力の向上に繋げていけることを目指しています。

・地域活動においてはコロナ禍で停滞していた活動も再開し始めています。改めて活動状況や課題などの把握に努めるため、情報収集を行い、活動支援の取組と合わせ、地域とのコミュニケーションを図ることに力を入れています。

5. 欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

法人として等級基準書に基づいた育成方針や目標管理制度があり、それに従い人材を育成しています。包括内では定期的な面談を実施。法人における役割についての確認と合わせて、個別のキャリアビジョンや本人の志向を踏まえた指導を行っています。また定期的な知識や情報のアップデートとして、職種やキャリアに応じて必要な研修や講習があれば適切な人員に対して参加を促しています。

【区コメント】

多世代の参画を得る「糀谷の元気を進める会」の企画、運営に、丁寧な対応ができています。高齢化率の非常に高い都営住宅における「相談会」の取組は、自治会との連携、地域のニーズをよくとらえた取り組みであり、今後も継続して実施することを期待しています。複合課題など困難ケースについては、所内でケース検討したうえで、社会福祉協議会や地域福祉課等と連携し、今後も「チーム支援」や「重層的支援」の視点を持って課題解決に向け取り組んでもらいたいと思います。ひとりひとりの対象者に応じたアプローチをするとともに、客観的な状況分析及び支援方針の検討・実施を、適切に進められるよう、区と連携しながら、人材の育成に取り組むことを期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、引き続き、民生委員・地域の方への情報提供を積極的に取り組んでいけると良いと思います。

令和5年度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

1、国指標		
回答	重点項目	取組状況
1	【職員の確保・育成について】 Q16 3職種を配置しているか	・欠員については当法人のホームページ採用情報掲載ページを随時更新するとともにハローワークへの求人情報登録及び民間の就職・転職サイトなどへの採用情報の他、職員紹介業者からのマッチング等により採用活動を継続。法人内では職員紹介採用制度も新たに設定し喫緊の欠員状況の課題に即時対応が図れるよう体制を整備している。
1	Q18 センターに在籍する職員に対して、職場以外の研修を実施しているか	(センター)センターに在籍している全職員を対象に、職員一人ひとりのセンターでの役割や相談技術、経験年数などを踏まえ、大田区福祉部や東京都保健福祉財団などが実施している研修(高齢者権利擁護研修、精神保健福祉研修、大田区介護支援専門員全体研修、東京都認知症地域対応力向上研修、介護支援専門員更新研修等)に積極的に参加している。また、Off-JTで習得した知識や技術を実際の業務で実践してもらったり伝達研修を実施。不足した部分など再度Off-JTで補う事で専門性向上に繋げている。今後、自己啓発を促す仕組みづくりにも取り組んでいきたい。 (法人)社会福祉法人池上長寿園が受託している包括の全職員を対象にした職層別研修を実施。職場での仕事を離れ、同じ職種間での情報共有や研修会を実施している。また、法人全体や事業部門ごとでマナー研修や権利擁護支援研修など実施している。
1	【相談体制の構築について】 Q21 パンフレット配布など、センターの周知を行っているか	・包括やシニアステーションのパンフレットやチラシを積極的に配布。高齢者が参加している集いの場や通いの場(羽田特別出張所、銭湯、郵便局、萩中集会所、羽田文化センター、萩中文化センター等)以外に大田区高齢者見守り推進事業者に登録している薬局や金融機関、配食サービス事業者にも設置してもらい、幅広い世代が包括、シニアステーションの取り組みを知ってもらうようにしている。また、包括羽田管内にある区営住宅、都営住宅、シルバーピアに個別配布を実施している。 ・羽田基本圏域内にある老人いこいの家やシニアステーション等にも設置し周知に取り組んでいる。
1	【個人情報保護の徹底について】 Q23 個人情報保護のための対応を各職員へ周知しているか	大田区地域包括支援センター新任職員研修で実施している情報セキュリティ対策で示されている個人情報保護の考え方、セキュリティ対策など年1回、センターに在籍している全職員を対象に読み合わせを実施。個人情報等に係る事故発生時 初動チェックシートの確認している。 ・大田区地域包括支援センター業務マニュアルに記載されている個人情報の保護について包括・シニア職員に周知。個人情報取り扱いのルールに基づき、情報の収集、情報の管理、情報の利用、秘密の保持、定期及び事故発生時の報告、ファクシミリの取り扱いについて確認を行っている。 ・法人で定めている個人情報保護規定の確認も合わせて行っている。
1	【相談・苦情対応の体制整備】 Q26 苦情内容や苦情への対応策について記録しているか	包括にて苦情対応マニュアルを作成。苦情対応の際はマニュアルに沿って対応している。地域住民、ケアマネジャーなどから苦情があった際は、包括内で共有。今後の対応等について個人ではなく組織として、どのように対応していくか検討するようにしている。また、苦情解決責任者、苦情解決担当者、苦情受付担当者を決め苦情対応、対応後の振り返り・検証を行っている。

令和5年度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

<p>【消費者被害の防止の取組】 Q40 消費者被害の相談内容について、消費者生活に関する相談窓口または警察等との連携の上、対応しているか</p>	<p>消費者被害の相談があった場合、訪問などを中心に消費者被害の状況などについて把握した上で、大田区消費者生活センターに相談。状況に応じて警察に情報提供を実施。対応について検討している。また、消費者被害の受けた高齢者の認知・判断能力、他の支援者の有無により大田区社会福祉協議会おた成年後見センターに相談。権利擁護面での支援についても確認している。</p>
<p>Q41 消費者被害に関する情報を民生委員等へ情報提供する取組を実施しているか</p>	<p>民生委員については民生委員協議会、自治会・町会について地域力推進羽田地区委員会にて消費者被害に関する情報提供を実施。シニアクラブ、自主グループについては、各団体が開催している講座や教室に参加した際に消費者被害に関する情報提供を実施。介護支援専門員や介護保険サービス事業所については、定期的に事業所訪問をした際や包括羽田ケアマネ勉強会にて消費者被害を含めた地域の情報について提供を行っている。</p>

2、重点項目以外「いいえ」回答

<p>なし</p>

3、大田区確認事項

<p>さらなる取組が期待される点 (令和4年度大田区からの指摘事項)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・複合課題への対応に加え、支援のあり方や方向性の検討が必要なケースが増えている。「チーム支援」の視点を持って、他専門機関と連携し、課題解決に向けた取り組みを進めていきたい。 ・介護予防に取り組む団体が継続して活動できるよう、メンバーの声にも耳を傾けながら、「知りたい」「学びたい」情報を積極的に発信していただきたい。
<p>【取組状況】</p> <p>・複合課題を抱えているケースだけでなく高齢者虐待対応や認知症支援など支援困難ケースへの対応について包括で担当している職員一人で判断するのではなく、社会福祉士、主任介護支援専門員、保健師(経験ある看護師等)の3職種連携のもと、包括(チーム)として支援の方向性を確認。ケースにより3職種を中心に役割分担を実施。専門性を生かしたチームアプローチを実践している。また、サービス担当者会議、個別レベル地域ケア会議などを開催。介護保険事業者、医療機関、大田区社会福祉協議会、大田区生活再建・就労サポートセンターJOBOTAなどと連携し課題解決に向けたアプローチやアウトリーチについて検討。糀谷・羽田地域福祉課にコア会議や重層的支援会議の提案をしたり大田区社会福祉協議会に権利擁護支援検討会議の提案を実施。複合課題や支援困難ケースの解決に向けた取り組みを進めている。</p> <p>・地域の自主グループ、シニアクラブなどの活動の場に積極的に訪問。活動内容の把握を行うとともに活動を継続していく上での困り事など把握。活動を継続していくにあたり講師の調整や大田区社会福祉協議会で実施している「つどいの場」運営支援事業の申請手続きなどの支援を実施している。老い支度やフレイル予防・認知症予防、熱中症予防、防災、消費者被害防止といった地域住民が地域で暮らしていく上で知りたい、学びたいと考えている情報を積極的に発信。地域の自主グループやシニアクラブなどの希望により老い支度講座やマイ・タイムライン、熱中症予防などの講座開催に向け調整を行っている。</p> <p>また、シニアステーション羽田と連携し、シニアステーション羽田にて老い支度講座やマイ・タイムライン講座などを開催。シニアステーション羽田から情報発信する事で、地域の自主グループやシニアクラブなどでの活動に取り入れてもらえるよう工夫している。</p>	

4. 包括の力を入れている取組について

・複合課題ケースや高齢者虐待対応など支援困難ケースの相談が増えている事から、随時、包括内でケース検討を実施。包括(チーム)として支援のあり方 及び 方向性を確認。必要に応じて客観性を高めるため2人対応で訪問対応をするようにした。また、東京都福祉保健財団 区市町村職員等相談支援事業で相談したり、大田区で実施している権利擁護検討会に事例提出する事で課題解決に向けた助言などをもらうようにしている。

・新型コロナウイルス感染症の位置づけが2類相当から5類に移行した事を受け、多くの地域活動が再開に至ったが、シニアクラブ、自主グループなどにおいて後継者がおらず、高齢化もあり活動継続が難しくなっている活動もある。そのため、高齢者見守りささえあいコーディネーターを中心に、シニアクラブや自主グループなどの活動に参加。活動状況の把握と活動再開 及び 活動継続に向けた支援をしている。

・シニアステーション羽田と連携し、老い支度講座やマイ・タイムライン講座など開催。人生100年時代を見据えた取り組みを展開。また、地域リハビリテーション活動支援事業や地域の介護保険事業者と連携し、効果測定を用いた健康測定会を実施。フレイル予防や認知症予防について参加者が日々の生活において取り組まれた事が効果としてわかる取り組みに力を入れている。

・認知症支援において、認知症カフェでモルックやコーンホールなど身体と頭を使うレクリエーションスポーツを取り入れ、認知症予防だけでなくフレイル予防もできる取り組みを実施。また、糀谷・羽田基本圏域にある地域包括支援センター糀谷、地域包括支援センター大森東と連携し、小学生向け認知症講座、認知症サポーターステップアップ研修の実施に向け検討している。

5. 欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

・欠員については当法人のホームページ採用情報掲載ページを随時更新するとともにハローワークへの求人情報登録及び民間の就職・転職サイトなどへの採用情報の他、職員紹介業者からのマッチング等により採用活動を継続。法人内では職員紹介採用制度も新たに設定し喫緊の欠員状況の課題に即時対応が図れるよう体制を整備している。

・職員一人ひとりの役割や相談援助技術等に応じた研修参加を調整、ケースワーク力向上を図る取り組みを実施している。また、地域包括支援センター羽田において業務マニュアルを作成。大田区地域包括支援センター業務マニュアルと併せて活用し専門職として地域共生社会の実現を推進できる人材育成に取り組んでいる。また、令和5年度より包括の経験年数を問わず大田区の高齢者福祉サービスの学びなおしをする機会を定期的に設けるようにしている。

【区コメント】

地域の自主グループやシニアクラブなどの活動の場を訪問し、活動状況を把握し、必要な支援の実施や地域力推進センターやシニアステーション、実績ある地域の中の活動を十分に活かし、取り組みを進めています。今後も、新たな展開を期待しています。

センター内で複合課題や支援困難ケースの対応にあたっては、3職種連携しながら積極的にアプローチをし、センター内でチーム検討に重点をおいていることが確認できます。域内の地区により、課題のありようが異なることから、今後も、よりしなやかな支援に、さまざまな機関とともに取り組んでもらいたいと思います。ひとりひとりの対象者に応じたアプローチをするとともに、客観的な状況分析及び支援方針の検討・実施を適切に進められるよう、区と連携しながら、人材の育成に取り組むことを期待しています。消費者被害拡大防止に向けては、現状の取組を継続していただくとともに、消費者生活センター等の出張講座を活用しながら取り組んでいけると、さらに良いと思います。

