

## 令和6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	保健師は未配置であり、準ずる者での配置である。 保健師の募集については法人本部を通して様々な媒体等を活用し継続している。
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	様々な外部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相談援助技術の習得を目標にOFF-JTに取り組んでいる。さらに学びについては伝達研修等の場を通して所内で情報共有を行いセンター全体のポトムアップに活用している。
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	地域の様々な地域資源(医療機関、薬局、商店街など)や包括が関係する様々な地域イベントの場において配布を行い、地域包括支援センターの周知に努めている。
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	情報セキュリティ管理者をセンター長と定め、所内で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における区の方針についても周知徹底を行っている。
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(ハードクレマーへの対応、職員のメンタルケア)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対応している。さらに法人での苦情対応窓口や第三者委員の窓口も設け対応している。苦情があった際には、所内全員で共有、検討を行い、職員一人で抱え込まず職員全員で取り組むこととし、経過と対応についてはケース記録に記載している。職員のメンタルケアに関しては法人で定期的なストレスチェックを行い、結果に応じて医療機関に相談できる仕組みが整備されている。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	消費者被害が疑われるケースについては消費者生活センター、警察、高齢福祉課に報告相談を行い、包括として連携協力出来る個所について積極的に取り組んでいる。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	日常生活圏域地域ケア会議などの場で、町会・自治会・シニアクラブ・出張所・社協・居宅介護事業所など様々な属性の地域の皆様と地域課題について検討を行っている。

## 2、重点項目以外「いいえ」回答

なし

## 3、大田区確認事項

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

- ・包括周知と見守り体制の構築を目標とし、商店街との連携を含め、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。包括の周知活動及び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。
- ・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。

## 【取組状況】

- ・個別の地域ケア会議を11件開催、抽出された共通の地域課題である「見守り」をテーマとした日常生活圏域地域ケア会議を2度開催している。さらにケース内容に応じた関係者会議を適宜開催し民生委員や町会自治会シニアクラブなど様々な立場や役割の皆様にご参加いただき、多面的多角的な視点での考え方や支援方法、連携のあり方について共有し連携の強化につながっている。
- 重層的支援会議においても複合的な課題を抱えたケースに対して、多機関多職種での検討を継続して行っていて、課題解決に必要な不可欠である連携の深化推進を図っている。
- 他、毎月定期的に地域の居宅介護支援事業所と「大森西ケアの会」を立ち上げ、事例検討会や講師を招いたセミナーを開催するなどの取組を通して連携の強化に努めている。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

- ①見守りキーホルダーを地域と包括のつながりのツールとして捉え、登録更新に力を入れている。
    - ・見守り推進事業者(コンビニ)と協力して店舗にて登録会を開催。
    - ・エリア内の商業施設で地域の薬局と協力して健康相談会と登録会を開催。
    - ・シニアクラブ、町会自治会等の集まりの場において登録会を開催。
    - ・地域イベントに登録会ブースを出展し登録会を開催。
    - ・今後、登録率の低い地域で、出張相談会と登録会を同時に開催予定。
  - ②地域の認知症への理解を深めることを目標に地域向けの啓発活動に力を入れている。
    - ・認知症初期集中支援以外でも、認知症サポート医との連携を強化、様々な場面において協力出来る体制を構築。
    - ・認知症サポーター養成講座を会場型とWEB型で開催、他にも地域団体向けや小学生(PTA含む)の講座も今後予定している。ステップアップ講座についても若年性認知症相談窓口と連携、当事者参加型グループワークを中心とした講座を大森地域管内包括単位(9月)と包括大森単独(11月)での開催を計画している。
    - ・大森西図書館と共催で「認知症こらぼ月間」として9月に図書館にてイベントを開催、地域講座「認知症当事者から学ぶ」「認知症サポート医による認知症講座」「認知症に関する図書やパネル展示」「地域の認知症デイサービス等の活動紹介パネル展示」などを行う予定。
    - ・見守り声かけ訓練についても開催に向けて計画中。
- ①と②を軸に地域におけるつながりの強化と見守りネットワークの構築を目標に取り組んでいる。

## 【貴包括の強み及び課題について】

## 「強み」

- ・大田区地域福祉計画「大田区らしい地域共生社会の実現」に対する理解と実践に向けて積極的に取り組んでいる。
- ・高齢者総合相談窓口の相談援助職としてスキルアップができる環境がある。
- ・ケースワーク、コミュニティーワークに対し職員一人ではなく、職員全員ワンチームとして取り組む体制がある。
- ・ケースワーク、コミュニティーワークに対して積極的に地域に出向くことで、課題に対する実態把握や地域資源の把握を行いながら地域でのつながりを構築している。
- ・民生委員町会自治会シニアクラブを中心とした地域との連携協力体制がある。(個別ケースにおける情報提供や協力だけでなく、フレイル予防・認知症予防などに対しても協働で取り組んでいる)
- ・特に民生委員との信頼関係の構築に力を入れている。(日頃からの情報提供を基本としたケース支援の他、元気になる木でつながろうプロジェクト、フレイル予防サロン「どんぐりの会」、地域資源マップ協働作成など)
- ・サマースクールや地域イベント等への参加を通して、次世代を担う子どもたち(その親世代)とのつながりの構築と福祉教育の実践が出来る。
- ・同建屋内に出張所や大森コラボレーション、シルバー人材センター、子ども交流センター、地域の高齢者の活動場所などがあり、多種多様な目的で来館される方も多いが、それぞれが連携を取ることで迅速且つ適切な対応につなげることが出来る。(機関連携の実践)
- ・地域の居宅介護支援事業所など様々な福祉事業所と、ケース支援や地域ケア会議、大森西ケアの会や研修、勉強会などの場で連携の強化を図っている。
- ・法人のスケールメリット(特養、デイ、軽費老人ホーム、若年性認知症相談窓口などとの連携)を活かし、ケースワークやコミュニティーワークでの連携協力の他、地域イベント等にも積極的に参加協力を行っている。

## 「課題」

- ・総合相談窓口としての対応力の強化とチーム力の底上げ  
(ケースワーク力とコミュニティーワーク力の向上)
- ・複合的課題を抱えた方に対する多機関連携の強化
- ・つながっていない方とのつながりの構築
- ・認知症を抱えた方に対する地域の理解と深化推進
- ・精神疾患を抱えた方に対する支援方法と地域の理解
- ・地域診断に基づく地域課題への対応  
(例:見守りキーホルダー登録率が管轄エリア内において地域差があるなど)
- ・地域の見守りに対する意識と気づき力の向上

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

## 「課題」

- ・包括が把握していない方、つながっていない方、反対に相談機関である包括を知らない方、相談できる友人や知人もいない方が少なくない。そのため、迅速な相談や早期の課題発見につながりにくく、対応の遅れや解決が困難になるケースがある。
- ・つながりや支援の必要性をあまり感じていない方への対応
- ・もしもの時に備える意識の向上（自助と互助の意識）
- ・後見人的な役割の方がいない場合、本人の状態に変化（入退院、施設入所、財産管理、亡くなった際など）があった場合に、契約行為や事務手続き、金銭管理などの対応を誰が行うのかが大きな課題となる。

## 「取組」

- ・総合相談窓口である地域包括支援センターの周知活動を地域の様々なイベント等の場で多世代に向けて行っていく。
- ・おいじたく、見守りキーホルダー、一人暮らし登録などを案内することで自助、互助に対する啓発を行う。
- ・地域の様々な場面で見守りに関するセミナーを開催し、地域の皆様の見守りの意識（気づき）の向上を図ることで、異変の早期発見早期対応につなげる。
- ・地域住民、民生委員、町会自治会、シニアクラブ、見守り推進事業者や医療福祉関係者などと日頃より良好な関係づくりを行い、見守りネットワークを構築する。
- ・地域ケア会議を活用していく。

身寄りのない高齢者の中でも自立度が高い方、支援が必要な方と様々だが、包括としては、地域の一員として、地域に信頼される総合相談窓口として、地域と共に地域におけるゆるやかな見守り体制を目標に、世代を超えた支え合い、見守りあいをベースとした地域づくりを行っていく。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

現在、三職種の配置について、欠員はない。（看護師は準ずる者での配置）

人材の確保については、法人本部を中心に様々な場面や媒体などを活用し継続した活動を行っている。包括大森としては、法人内の事業計画で目標とした「職員満足度の向上～多様な働き方や自己実現が出来る職場環境づくりを実現します」に基づき、人材の育成、資質の向上について注力しており、定期的（適宜含む）な職員面談や日頃よりのコミュニケーション（毎朝毎夕のミーティングにおける情報共有、事例検討など）の機会を大切にすることで、風通しの良い働きやすい職場環境づくりに励み、業務においても職員が一人で悩み抱え込まないよう、全ての事案に対して個ではなくチームとして対応することをベースとして、職員個々のスキルアップ、そしてチームとしてのボトムアップを図っている。

さらに目標に対する進捗状況については業務計画表にて毎月管理を行い確認している。

## 【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しています。

相談業務や地域づくりにおいて職員全員ワンチームとして、地域団体等と連携した見守りキーホルダーの出張登録会や、図書館の協力による認知症の普及啓発等、様々な取り組みに励んでいただいています。今後も引き続き、積極的に地域へ出向き、地域団体や見守り推進事業者、医療福祉関係者等と連携しながら地域におけるつながりの強化や見守りネットワークの構築に取り組んでいただくとともに、事例検討会や研修等を通じて、さらなる対応力の向上に期待しています。

令和6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し、受託法人の医療法人内に於いても医師等を交えた事例検討に出席する等、自己研鑽にも取り組んでいる。
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	毎朝のケースの共有と検討、毎週の職場会議に於いてケース共有と検討を行い、経験の浅い職員の学習の場としても機能している。また、虐待や困難ケースについても第一報を受けた時点で在席している職員で内容を確認し、地域福祉課に一報を上げ、速やかに三職種で検討を行う体制を確保し、方針を立て対応する等し、職員のケース検討力アップを図ってきた。運営法人では、独自に主任介護支援専門員事例検討会、法人所属の全ケアマネジャーを対象としたケアマネジメント支援会議、ソーシャルワーカー部会、中堅相談援助研修、1～4年目相談援助研修等の専門研修を開催し、法人として資質の向上に積極的に取り組んでいる。
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	包括主催のケアマネ学習交流会や地域のスーパーマーケットでの見守りキーホルダー登録会、高齢者住宅へ向けての熱中症予防の啓発時、児童館での保護者向けの学習企画の際など、多世代も意識した啓発を行っている。
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(ハードクレーマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	苦情は貴重な意見としての側面もあり、思わず発した言葉の中の具体的な内容を聞き取る必要がある。安易に謝罪することで、その場を収めようとするのではなく、不快な思いを与えた点については謝罪もあり得るが、事実に基づかない点に関しては根気よく丁寧に話していく必要がある。また、伝える順序としては、否定的な表現をせざるを得ないことは後にし、肯定的に受け取れるところから話すことで、自身が否定されたとの感情を抱かせないように話して行く等の配慮も必要となる。 「苦情対応マニュアル」により苦情対応を行い記録も行っている。 所謂カスタマーハラスメントに当たるような利用者、家族からの要望等に対しては、担当職員の個人としての対応とならないように、対応の方針等を所内検討を通して立てることで、事業所としての方針に基づく対応を行っている。担当としての責任感もチームの一員の中での責任感を発揮できるようにサポートすることで、職員の孤立化を予防し事業所としての適切な対応となるように取り組んでいる。 ハードクレーマーに関しては、理性面より感情の側面が前面に出ている状態となっている。転移と呼ばれる過去に於ける自身と他者との関係の中での怒りや、悔しさ等の負の感情を抱いた経験を、現在の自身と支援者との関係に投影しているとも考えられる。そのため、過去の経験をどう乗り越えたか、或いはどう躓いたか、躓いた後にどう本人の中でそれを捉えて来たか等のアセスメントが、対応方法を検討する際には重要となる。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	ケアマネジャー学習交流会際等でも注意喚起を促しているが、地域のケアマネジャーからの相談に対して、対応をサポートし力加ミックにアップ、包括間での事例の要求が図れるようにした。また、地域の方からの相談で点検商法の注意喚起を行った。大森警察と協力し、包括入り口のガラスに詐欺被害防止のポスターを掲示している。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	コーディネーターと認知症地域支援推進員との連携により話し合いの機会を持つ等、地域課題を踏まえた協議を行っている。

令和6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

2、重点項目以外「いいえ」回答

<p>Q29 地域における関係機関・関係者のネットワークについて、構成員・連絡先・特性等に関する情報をマップまたはリストで管理していますか。</p>	<p>コロナ禍を経て、情報が古くなっている面もあり、現状に即したものが必要と検討しているが、現状では作成中となっている。</p>
<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>経年的な把握は特に行っていないが、介護支援専門員から相談を受けた事例に関して、包括主催で関係各機関や医師へも出席を求めて、カンファレンスを開催する等して、支援方針の決定に寄与する等している。また、複合課題などによる困難なケースについては、多機関連携調整担当へ相談を上げ、重層的支援会議の開催を要請する等して、地域の介護支援専門員の継続的・包括的支援を行っている。</p>
<p>Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。</p>	<p>現時点で、指定介護予防事業所の指定を受けた事業所がないため、実施していない。</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>会議で検討した課題に関して、検討事項や支援体制、地域課題について会議の中で共有している。また、会議後に報告書を作成して区と共有を行っている。以前に、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したことがあったが、それ以外では特に作成していない。</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づくりに関しては、地域での既存の連携体制や病院との連携があり、迅速に対応しているため、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。引き続き、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

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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、誰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。

## 【取組状況】

・シルバーピア相談員からの相談をきっかけに、シルバーピアでの体操講座を地域の事業所等の協力を得ながら開催した。回を重ねながら、シルバーピア相談員の会議でも取り上げられるなど、シルバーピア相談員が中心となって開催を継続できるようになった。民生委員協議会・包括大森とも連携し、大森西地区のフレイル予防の重点として、高齢者の意欲が外へ向けられるよう取り組んでいる。また、高齢者見守り声掛け訓練では、シニアクラブや自治会などから多くの参加を得ることができ、地域づくりへの参加機会となった。家族介護者会でのピアサポートには大きな力があることを事例を通して学ぶことができた。虐待に至る直前で、妻を家族介護者会へつなげたことで本人は施設に入所し、妻が施設に通いながら穏やかに看取ることができた。家族介護者会が持つピアサポート機能に加え、さらに参加者がフレイル予防リーダー養成講座を受講する等、地域活動意欲の高まる機会にもなっている。地域における包括の役割として、事業を一つの機能で切り取ることなく、様々な可能性を見逃さず、課題を多面的にとらえ関わる必要がある。今年度9月28日には、『忘れても 出会い つながる 笑顔の輪「世界アルツハイマー月間イベント」』を大森地区7包括合同で開催の予定となっており、高齢者も関わることも食堂の主催者や大田区チームオレンジの自主グループ等多彩な協力を得て、また地域力推進課生涯学習担当の協力により高齢者が地域のグループ等につながる機会も設けている。今後、大田区チームオレンジとしての活躍の場としても集団を育てていきたい。

・児童館とのコラボ企画として、子どものお薬講座やママのためのヨガ講座等を開催した。子育て世代には、ダブルケアの可能性もあることを視野に入れ、包括の周知啓発、認知症の周知啓発を行った。また、一般向けの認知症サポーター養成講座に加え、他包括と連携により小学校、中学校の人権教育の一環として授業の中で実施した。地域における福祉的視点を持った人材育成に寄与した。多世代を対象に地域へ向け力強く発信するため取り組んだ高齢者見守り声掛け訓練は、大森地区7包括と他包括の協力により開催し、包括間の連携による地域づくりとして積極的に実践した。高齢化している自主グループへのアセスメントを通して、認知症サポーター養成講座、ステップアップ講座を実施し、包括のサポートを継続しながら、区内第一号の大田区チームオレンジの立ち上げに協力した。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

65歳未満だが収集癖による荷物が溢れている家に関する相談、難病ケアを起因として地域の事業所との関係性に課題があるケース、精神疾患の子を抱える世帯の経済的な課題と大学就学中の次男へのサポート等、権利擁護・インクルージョンの視点からも複合課題を抱えた世帯への支援などを積極的に実践している。また、重層的支援会議や地域ケア会議のそれぞれの持つ特性を踏まえ、チーム支援を展開している。地域づくりでは、大田区らしい多世代共生と認知症になっても安心して暮らせるまちづくりを目標に、『世界アルツハイマー月間 啓発イベント「忘れても 出合い つながる 笑顔の輪」』を他包括、区をはじめとした関係機関、地域の事業所や関係者ととともに、大田区らしい多世代共生も視野に入れ誰もが安心して住み続けられるまちづくりを目指して、大森地区7包括で連携して取り組んでいる。このイベントは、大森地区のステップアップ講座としても位置付けている。

## 【貴包括の強み及び課題について】

3職種による所内ケース検討、方針決定を丁寧に行い、複合課題や困難ケース、虐待ケースに対応していることを強みと考えている。現在、法人内異動などにより新人職員が6名中2名となっており、法人内相談援助職研修等や、医療法人の強みを生かし、居宅介護支援事業所以外に、訪問看護ST、MSW等の現場学習を通じた、資質の向上を図ることが急務となっている。包括としてひとりも取り残さない支援を目標に取り組んでいる。

昨年度は、他包括や多機関との連携によりシニアクラブや自治会などへ呼びかけ、高齢者見守り声かけ訓練を開催するなど多彩な連携による地域づくりに積極的に取り組んだ。包括支援センターの認知度を上げることが大切であり、周知・啓発を様々な機会を捉えて行うことが、課題を抱えたクライアントに速やかにつながっていただけるようになると考えられる。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

地域からの相談やケアマネージャーから相談が寄せられ、包括が介入して行くことが増えたと感じている。また、就労されていたが認知症や末期癌等を含む疾病等により急激に生活状況が一変する場合もあり、そこで初めて課題が生じ包括につながる。就労しながら生活が出来ている時点では包括の必要性を本人も認識していないため、その方の周囲の方が何らかの異変に気づき包括へ相談を寄せられるように、やはり包括の周知啓発を行っていくことが第一に必要と考えられる。また、「気軽に何でも相談処」を継続しているが、ハードルの低い相談できる場所、つながれる場所があることが必要と思われる。また、身寄りのない方への支援には限られないが、後見制度利用を行う上で弁護士、司法書士等の方々の中でも福祉的な視点を持ち包括とも福祉的な課題を共有し、そのうえで法的な判断を専門的にしてもらえる方は数が少ないため、つながりを大切にしている。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

令和5年5月には、職員の退職に伴い機能強化対応職員として、社会福祉士を新規に採用。

令和6年4月には、職員の法人内異動に伴い、社会福祉士を新規に採用。

異動などが判明した時点で速やかに補充が行えるように、人材確保に努める。

法人内の相談援助職研修や医療相談室や訪問看護ST、居宅介護支援事業所等他部署での学習機会も設ける等、医療機関、医療スタッフの機能やケアマネージャーの役割や連携の理解を現場の学習を通して得られるように工夫している。病院から在宅までの支援の過程を学ぶ機会を作る機会となっている。

また、地域づくりについても各種事業への参加を通して学習している。

## 【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しています。新しい職員の教育、複合課題を抱えた世帯への支援など、積極的に対応されています。また、児童館とのコラボ企画としてヨガ講座等を実施しながら、子育て世代に対して包括の周知や認知症の普及啓発を行うなど、多世代に向けた取り組みを行っています。今後も包括としてひとりも取り残さない支援を目指して、継続して取り組んでいただけるよう期待しています。



令和6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	令和6年4月末時点、主任介護支援専門員は配置(1人)、社会福祉士は配置(4人)、保健師(「準ずる者」を含む)は未配置でした。  ※(令和6年7月31日時点)主任介護支援専門員は配置(1人)、社会福祉士は配置(6人)、保健師は未配置です。保健師については「準ずる者」を配置(1人)しています。採用活動や法人内異動等によって、引き続きの人材確保に努めます。
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	東京都、大田区、関係機関、法人内等で開催される研修に、各職員の専門性及び経験・意向等を踏まえて参加。
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	民生委員児童委員連絡協議会や専門職団体(社会福祉士会など)の会議体に参加し、周知を図っている。また、町会行事に参加することによる周知も図っている。
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	法人内に個人情報保護及び特定個人情報の取扱いに関する規程を設けており、適切に対応している。また、毎日の夕礼時等にも、個人情報の取扱いに関するような事例があれば共有し、適切な対応について周知している。
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(ハードクレマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	令和6年4月の地域包括支援センター事業受託以降、ハードクレームは発生していない。苦情を受け付けた場合、対応した職員(苦情受付職員)より上司(苦情解決責任者)に報告し対応について協議・実施する。合わせて、地域福祉課や高齢福祉課へ報告する。また、カスタマーハラスメントへの対応について、研修を受講予定。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	消費者生活センター、警察署、地域福祉課及び高齢者支援と情報共有、連携しながら対応する。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	地域力推進会議や重層的支援会議などに参加し、社会資源について情報提供することで個別レベルおよび地域レベルの課題解決に寄与できるよう努めている。

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。	令和6年9月11日に介護支援専門員研修を開催する。開催案内を通知済。地域包括ケアシステムの基盤とされている「住まい」についてテーマとして取り扱う。
	Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。	大田区では令和6年7月より指定介護予防支援事業所の指定を受けた居宅介護支援事業所が介護予防支援事業を開始しており、現時点では介護予防サービス計画の検証はしていない。指定を受けた居宅介護支援事業所と連携を図り円滑なサービス利用を調整をしている。また、自立支援計画表の中間評価及び最終評価を行う際に、担当介護支援専門員とともに検討している。
	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。	8月以降に毎月開催する運営会議(全職員参加)の中で、地域ケア会議の運営方針について周知し、関係機関等にも周知していく。
	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。	個別ケースの課題分析や省察等を通じて、地域課題を検討していく。
	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。	民生委員児童委員や町会長らと連携し、既存制度の周知や課題発見に努めている。

## 3、大田区確認事項

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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、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。

## 【取組状況】

・町会行事である盆踊り大会に事前準備段階から参画した。地域住民とともに協力して地域行事を行うことで、地域住民と包括職員の「顔の見える関係性」の構築を図った。

・地域福祉コーディネーターを中心に郵便局等の関係機関との連携を図り、振り込め詐欺等の防止に努めていく。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

・地域住民および関係機関との信頼関係構築に向けて、民生委員児童委員協議会などに積極的に参加している。

・見守りキーホルダーの新規登録および更新のため、登録会を開催した。7月には町会と連携してマンション内で開催し、8月には地域の通いの場で周知広報して開催した。10月には駅内の商業施設と連携しての開催を計画している。

## 【貴包括の強み及び課題について】

## (強み)

・生活困窮者支援等で培ってきたノウハウがあり、いわゆる「困難ケース」といわれる複雑な課題を併せ持った世帯への対応に関する引き出しを多く有する。

・大田区内に当法人が有する事業所が18か所あり、各事業所および各々の関係機関等も含めた広域的なネットワークを活用した地域包括支援センター運営が可能である。

## (課題)

・法人としては地域包括支援センターを運営する初年度であり、安定的な運営に向けてノウハウを積み上げている最中である。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

・身寄りのないことで生活課題に関するSOSを発しづらい(周囲が感知しづらい)状況となることを防止するため、民生委員や地元町会と連携した見守りを行っていく。

・持ち家からの賃貸住宅への住み替え時、身寄りがないことで緊急連絡先や保証人を用立てることができず、円滑な入居が困難となっている課題がある。大田区生活支援付すまい確保事業や緊急連絡先代行サービス等の各種社会資源を活用しつつ、当法人が生活困窮者支援で培ってきた「身寄りのない人への支援」に関するノウハウを活かしていく。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

新規採用および法人内人事異動により、欠員となっていた人員を補充した。

地域包括支援センターでの業務経験がある職員によるOJTや、各種研修等によるOFF-JTを中心に、地域包括支援センター職員としての業務遂行能力構築に取り組んでいる。

## 【区コメント】

法人として地域包括支援センターの運営は初めてではありますが、日頃から丁寧に粘り強い対応を心がけていただき感謝しています。

町会役員等、地域団体との連携を通して高齢者の見守り体制の強化に取り組んでいただいています。

今後も、高齢者が地域の方々となることができるよう取り組んでください。

また、生活困窮者支援等で培ったノウハウを活かし、今後も安心して生活できる地域づくりに取り組んでいただけるよう期待しています。

令和6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
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6年4月末時点、主任介護支援専門員1名、社会福祉士3名、保健師1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	東京都、大田区、医療機関等で開催する研修に職員の専門性や経験年数、多職種との交流会など、希望や状況に合わせて研修に参加できるよう業務に組み込んでいる。また、法人内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・実施している。外部研修の内容をセンター内伝達研修にて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	特別出張所や図書館やエリア内の区施設、地域の郵便局、薬局やクリニック、信金やコンビニ等へ訪問(地域まわり)をして、包括パンフレットや区からのお知らせ、地域講座のチラシ、認知症サポートガイド、馬込お役立ちガイドなどを配布し周知している。また、馬込地区の区設掲示板や回覧板を活用し、地域雄会議体(民生委員児童委員協議体、地域力推進委員会など)に定期的に参加して周知している。
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	入職時は区の個人情報保護関連の研修を受講、研修資料を使用してセンター内で年1回は共有。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定例会議にて内容と対策を共有。情報の漏洩に関わるようなことがあればすぐにセンター長、上司へ報告し速やかに区へ報告して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(ハードクレーマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	区の方針に沿って法人の地域包括マニュアルを作成しており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を記録している。 センター開所以降ハードクレームはないが、クレーマーへの対応研修の受講内容を共有している。 メンタルヘルスについて、年1回法人でストレスチェックを実施し必要な場合には面談をしている。法人内包括合同研修ではメンタルヘルスに関わる研修を組み込んでおりセンター内伝達研修で共有。業務の状況により個別に面談をしている。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、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つないでいくなど対応している。介護事業所からの相談には相談窓口を案内し、状況により連携していく。
1	【生活支援体制整備について】 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しているか	地域福祉コーディネーターと地域活動を通じて、地域の課題や高齢者のニーズを把握し、社会資源創設への支援や多世代・多職種の交流の取組に参加した。 地域ケア会議は個別レベル(自立支援、支援困難)会議を年8~10回開催し高齢者のニーズや社会資源について協議している。
2、重点項目以外「いいえ」回答		
	Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。	大田区では令和6年7月より指定介護予防支援事業所の指定を受けた居宅介護支援事業所が介護予防支援事業を開始しており、現時点では介護予防サービス計画の検証はしていません。指定を受けた居宅介護支援事業所と連携を図りサービス利用がスムーズにいくように調整をしている。

## 3、大田区確認事項

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・「移動スーパー」などの地域特性やニーズに合わせた新たな取り組みは、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た研修等を通して、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。

## 【取組状況】

・「移動スーパー」につながった背景には、長年の地域課題(坂が多い地域で買物困難)と地域の自主グループと包括の関わりが増えたこと、地域住民の場所提供の情報があつたなどタイミングが合った。そこから近隣住民コミュニティづくりの次の課題が生まれている。各包括それぞれの地域課題やニーズに誰とどのように進めていくか悩みながら取り組んでいる。大森管内包括連絡会内の各包括連絡にて情報共有し、また法人内の6包括が集まる会議にて活動状況を報告している。取り組み事例を振り返りながら連携を続けている。  
 ・包括内で区施策の知識を深め実務にあたるよう「すきまでおさらい～マニュアル整備編」研修と、ケース対応力向上につなげる「馬込ケース検討会議」を合計8回実施し令和6年度も継続している。包括から重層会議へ事例提供の実績はないが、複合課題のある世帯への関わりは地域福祉課と報・連・相にて支援方針を共有しながら対応することで対応力向上につながっていると感じている。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

①高齢者が地域の集いの場:シニアステーションに参加する中で元気高齢者や地域のボランティア意欲を活かして「チームまごの手」として楽しく活動できる場をつくっている。今後は運営を意識したリーダー育成を支援していく。

②地域の関係機関と連携して地域共生に向けた取組みや認知症の予防と共生、老いじたくをサポートしていく。②-1地域の多機関(馬込図書館、まごめ園、シニアクラブ、中馬込児童館等)との接点を多く持ち生活課題が生じた際に連携の取れる体制をつくる。②-2大森管内包括が協力し9月に認知症イベントを大田文化の森で開催予定、認知症の講座に加えて多世代とつながる場として多数の協力団体と計画中。②-3高齢者の生活課題:遺言や葬儀など「備えるシリーズ」地域講座を予定。

## 【貴包括の強み及び課題について】

<強み>シニアステーション併設を活かし、高齢者の生活課題となる情報をシニアステーション利用の元気高齢者へ提供しやすく、高齢者側は通いの場から様々な情報を得やすい。

また介護が必要になりそうなとき「ちょっと聞きたい」と相談しやすい環境にある。

<課題>地縁団体と連携することが少なく、地域へ出向いての活動が十分にできていない。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

## &lt;取組み&gt;

・今年度は未把握高齢者名簿を活用し「まごめレポート」としてひとり暮らしまたは高齢者世帯の80歳から84歳(令和4年度年度は85歳以上)を対象に包括の周知と見守りキーホルダー登録の案内を中心に送付して実態把握事業につなげている。

・地縁団体、特別出張所、関係機関の会議体に参加して包括が参加して包括が出来ることを発信し、高齢者の困りごとの情報を入りやすくする。さらに民生委員とのケース対応を積み重ねていくことで見守り体制構築につながる。今年11月に民生委員と包括職員の懇談会を計画している。

## &lt;課題&gt;

身寄りのない元気な独居高齢者で地域住民と関わりが少ないと、包括につながる機会も少なくなる。

## 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、法人内の新人研修、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意識して計画している。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」にて目標設定し振り返りながら業務の進行を確認している。できるだけ希望の外部研修に参加できるよう勤務調整をしている。新入職員は区施策や介護サービスの幅が広く、総合相談内容は複数課題のあるケースが増えており育成に時間を要すると感じる。

・採用について、法人本部が行い、異動も含めて欠員のない状況になるよう取り組んでいる。

## 【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しています。

地域住民や関係機関との連携や地域づくり、新しい職員の教育、複合課題を抱えた世帯への支援など、丁寧に対応されています。

区の施策に関する研修やケース対応力向上を図る研修を実施するなど、対応力の向上に引き続き取り組んでいただきたいと思います。

シニアステーションの併設を活かして高齢者の生活課題となる情報をシニアステーションの利用者へ提供するなど、情報発信にも心がけています。

今後も、自治会・町会、民生委員児童委員等と協力しながら、地域での高齢者の生活を支えていただくことを期待しています。

令和6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	
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 令和6年4月末時点：主任介護支援専門員2名、社会福祉士2名、保健師2名、経験のある看護師1名の計7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	当法人内、地域包括支援センター新入BS研修：法人の考え方と事業について新入職員対象の基礎的な知識を周知する研修を実施している。 当法人内6包括合同研修開催。新人職員向けに「面談・相談の心得と技法～聴く力は大きい～」、他「自己覚知」「クレーム対応」「BP/SDの理解」「ブレインストーミング」等。研修の他に、3職種別懇談会を実施、専門員間の情報共有、意見交換、懇談の場を設けている。 大田区、東京都、医療機関で開催の研修には職員の専門性を活かして参加している。 部署内勉強会：職員が受けた研修を伝達研修している。
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	当法人作成の「地域包括支援センター馬込・南馬込パンフレット」、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併設のシニアステーションをはじめ、地域力推進会議、民生委員・児童委員協議会、シニアクラブ、区民センター、文化センター等で周知している。また、社会資源情報紙「馬込お役立ちガイド」、見守りキーホルダー周知のための馬込地域向けチラシを作成し、包括周知の一助としている。
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	新たに職員配置の際の新人職員研修にて、法人の「個人情報保護に関する基本方針」「個人情報保護規程」により周知。また部署内勉強会にて、「介護保険事業者等における事故発生時の報告取り扱い要領」「個人情報等の適正な取扱いに関する政策の基本原則」等を情報共有することで振り返りを行っている。事故が発生した時は速やかに法人、大田区へ報告している。
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(ハードクレーマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	当法人作成の「苦情対応マニュアル」により、苦情相談の対応に係るフローチャートを部署内で共有している。フローチャート・「苦情受付書」を窓口キャビネットに設置している。 精神疾患をお持ちでハードクレーマーになり得る対象者には、まずは傾聴に務め、法人に報告。その後大田区大森地域福祉課を含めた関係機関と情報共有しながらゆるやかに経過を観察し対応している状況あり。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	個別ケースの相談の際は、消費者生活センター、警察署、地域福祉課高齢者支援と情報共有、連携しながら対応している。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	地域力推進会議、民生委員・児童委員協議会等にて社会福祉協議会、地域支援コーディネーターと情報共有の機会を持っている。 地域共生社会の実現に向けて、若年高齢者も含めた「生きづらさ」を抱えた地域ニーズに向けて「まちかど相談室」開催、関係機関JOBOTA、SAPOTA、フラットおおたとも連携している。 地域ケア会議個別レベル(自立支援・支援困難)開催において、関係機関と高齢者や地域のニーズについて協議を重ねている。
2、重点項目以外「いいえ」回答		
	Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。	事業所として現時点において居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」は行っていません。介護予防サービス計画の内容は自立支援計画票のおける中間評価、最終評価時に担当の介護支援専門員と一緒に検討しています。

## 3、大田区確認事項

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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います。

## 【取組状況】

・地域力推進馬込地区委員会に参加、馬込出張所と連携し、自治会町会関係者を中心に包括事業の周知に努めています。民生委員・児童委員協議会、自主民児協には毎回参加し、包括事業の周知をはじめ、事例の検討や情報共有をしています。他に馬込区民センター、シニアクラブ等にて熱中症予防や見守りキーホルダー登録事業など実施しています。多機関連携として、社会福祉協議会(絆サポーター養成講座)、サポタ・ジョボタ・フラットおおた(まちかど相談室)、子ども家庭支援センター・中部医療センター(重層会議)、警察(地域ケア会議)などで連携しています。今後はこの信頼関係を個別ケースでの課題解決の一助になるように一層の連携体制を構築していきたいと思えます。

・消費者被害拡大防止については、地域力推進馬込地区委員会における警察署からの注意喚起と情報を部署内にて情報共有しています。民生委員・児童委員協議会にて定期的な注意喚起、チラシの配布を行っています。包括窓口における注意喚起のポスター掲示、チラシ配布、平置き等を実施、シニアステーション南馬込での地域講座、馬込健康塾での注意喚起、チラシ配布を行っています。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

・「地域ケア会議」の充実：昨年度に引き続き、個別「困難ケース」、個別「支援ケース」、「日常生活圏域レベル地域ケア会議」開催に向けて取組を進めています。医療と介護の連携も視野に入れ、「まごめ医療介護連携懇談会」年に4回開催予定、「まごめケアマネカフェ」年に4回開催予定です。

・見守りキーホルダー登録事業：新規登録、更新のためキーホルダー登録会を年に2回開催予定。「馬込レポート」等にて事業案内を実施しています。

・地域ボランティア活動支援：馬込地区の地域力向上を目的とし、地域活動に興味のある若年シニアの交流会「まごめ青春café『リターンズ』」、月1回開催しています。

・オレンジカフェ「みんなの広場」：地域で目に見えない障害（認知症、軽度障害）により生きづらさを感じる方の居場所づくり、地域での見守りを目的に月に1回開催しています。

## 【貴包括の強み及び課題について】

強み：シニアステーション南馬込併設のため、フレイル予防の啓発事業を多数開催、切れ目のない支援を実施できています。

包括部署内における職種のバランスが良く、個別ケースにおいてチームアプローチで対応することが可能です。朝ミーティングの際にケース共有やケース検討を実施しており、虐待対応、困難事例については地域福祉課高齢者支援と連携しながらセンター全体で対応しています。

昨年度、重層会議に参加するという目標を掲げたことで、職員に多重問題、家族支援の意識を持つことができています。

課題：重層的支援体制整備について、重層会議、地域ケア会議等にて各機関との連携は少しずつできています。今後は個別ケースにおける連携を充実させていきたいと思っております。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

取組：まごめレポートとして、昨年度は「ひとり暮らし高齢者」、今年度は「未把握高齢者」リストを用い、ひとり暮らし・高齢世帯を中心に包括の周知と見守りキーホルダー登録の案内を中心に地域の実態把握事業をしています。個別ケースとして身寄りのない方の支援としては、生活福祉課、社会福祉協議会成年後見センター、地域権利擁護事業も含めた連携を視野に入れて対応しています。

課題：要介護高齢者率は高くはない地域ですが、山坂の多い土地柄、要介護になると住むことが難しくなると言われています。年齢問わず生きづらさを抱えた人を地域全体で支えることができるような、地域共生社会の構築を目指します。



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、リスクマネジメント・職員のメンタルケアに趣きをおいて実施しています。

令和6年度から新入社員研修マニュアルを一新し、大変わかりやすい内容となっており、職員育成に効果を認めています。

人事考課制度を実施し、職員個人の目標設定と進行・達成状況の確認をセンター長と面談することで個人のスキルアップとなるよう努めています。

【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しています。

シニアステーションが併設であることを強みとし、切れ目のない支援を心がけて対応されています。

また、複合課題を抱えた世帯への支援など、積極的に対応されています。

今後も継続して支援に取り組んでいただくとともに、複合課題を抱えた世帯へのさらなる対応力の向上に期待しています。

引き続き、社会福祉協議会やSAPOTA、JOBOTA等と連携しながら実施している「まちかど相談室」のように、高齢者が気軽に相談できるような体制づくりを進めていただきたいと思います。

令和6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徳持

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6年4月時点 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が1名欠員となっていたが、 5月に主任介護支援専門員1名配置された。
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	新入職員に対し、法人本部にてメンタルヘルスケアやアンガーマネジメント、ハラスメント防止研修など良好な人間関係づくりと組織の活性化を目指すプログラムの受講を必須としている。また、全職員に対しても適宜必要な研修を行っている。 新入職員は大田区のE-ラーニング形式で配信される動画を必ず視聴し、知識を事前にインプットするようにしている。 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、年次に合わせて研修が受講できるように研修管理担当者を付けており、配慮しながら出来る限り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に、研修報告書を作成・回覧し、口頭での補足も行うよう工夫している。
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	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、さらに、毎月20件の戸別訪問を実施し、周知を行っている。 また、昨年度は小学校のイベントにも積極的に参加し、高齢者だけでなく多世代もターゲットとし、周知活動を行っている。
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	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。 入社時にはセンター長及び法人担当から個人情報の取扱いに関しては周知徹底を図っている。
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(ハードクレマーへの対応、職員のメンタルケア)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が、万が一に備え、苦情受付書を用意し、利用者にとって安心・安全なセンターづくりを心掛けている。 また、毎月1回法人内の会議を設け、ハードクレマーや苦情、トラブルなど報告を行える場を設け、センター内だけで抱え込まないようにしている。 更に法人本部にてメンタルヘルスケア研修を始め、各種ハラスメント法人窓口担当が設置されており、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。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、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	【生活支援体制整備について】 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るか	年に2回、日常生活圏域レベル地域ケア会議を開催し、昨年度は池上地区の高齢者の見守りをテーマとし、地域福祉コーディネーターを含めて協議を行った。 池上地区の地域課題について意見交換を行った際、コロナ禍で見守り活動が希薄となっている・通いの場へ参加されない方に対するアプローチ方法(特に男性の参加率が低い)の2つについて意見が多かったため、特に孤立されている方への見守りや地域へどのようにご参加いただけるか具体的なアプローチ方法の検討をスタッフ全員で共有した上で関係者全員で話し合いを続けている。  重層的支援会議については地域福祉コーディネーターや各関係機関と共に参加し、ケースにおける課題抽出・整理・課題に対するアプローチ方法・役割分担・モニタリングまで行っている。

令和6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徳持

2、重点項目以外「いいえ」回答

<p>Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。</p>	<p>令和6年7月から指定介護予防支援事業所の指定を受けた居宅介護支援事業所が介護予防支援事業を開始しているため、指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所が、現時点では不明である。 今後、必要に応じて検討していく。</p>
<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>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

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・通いの場づくりを通じて、地域の方を巻き込んだ取り組みが進んでいます。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。

・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。

## 【取組状況】

・昨年度に立ち上げを行った男性メインの通いの場を令和6年度も引き続き開催している。包括支援センターだけに留まらず、地域のボランティア、介護事業所や地域福祉コーディネーター、自治会町会長といった様々な地域の関係者様にご参加・ご協力いただいている。

さらに、昨年度の日常生活圏域レベル地域ケア会議では見守りの輪と男性メインの通いの場についてをテーマに取り上げ、地域の関係者でどのような取組が出来るのか議論を重ねている。

男性は特に仕事にずっと打ち込んできた方が多く、地域社会での関わりが薄くなってしまい、定年退職後、新たな人間関係を築きたくても地域の人とのコミュニケーションのとり方がわからず、通いの場に行きにくいという状況があると考えられる。そのため、男性が孤立しないで、地域で役割を持っていただけるような仕組みづくりについて地域関係者全員でさらに議論していきたいと考えている。

・研修に関しては、新入職員に対し、法人本部にてメンタルヘルスケアやアンガーマネジメント、ハラスメント防止研修など良好な人間関係づくりと組織の活性化を目指すプログラムの受講を必須としている。

また、新入職員は大田区のE-ラーニング形式で配信される動画を必ず視聴し、知識を事前にインプットするようにしている。

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、年次に合わせた研修が受講できるように研修管理担当者を付けており、事業所の運営に配慮しながら出来る限り全ての研修に参加するよう心掛けている。

また、職員全員で研修内容を共有できるよう、研修報告書を作成・回覧し、口頭での補足も適宜行うよう工夫している。

## 4. 令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

令和6年度は更なる多世代に向けたPR活動を強化し、池上祭りで介護ブースを出展する取組を始めた。池上祭りでは介護のよろず相談だけでなく、また対象者は65歳以上の方だけに限らず、介護者や若年層からの相談も積極的に受けし、ヤングケアラーやダブルケアラーに対するPR、発掘や支援につなげていくことを目標としている。

さらに、小中学校で開催される地域の防災訓練にも参加し、若年層に対する周知活動の強化を図り、特定の課題の解決に始まる活動だけでなく、参加された人が包括支援センターに興味関心を持っていただくことで始まり、人々がつながり、社会資源が生まれる一つのきっかけともなりうる活動を行っている。

## 【貴包括の強み及び課題について】

センター内のICT化を強化し、情報共有の基盤を整えたため、迅速なチャット連絡や相談情報の共有、地域社会資源の共有が行えることで知識やノウハウの共有も行き、センター内全体の作業スピード短縮ができ、高齢者支援の個別対応にじっくり取り組めることが強みである。

一方、前述の通り、多世代のネットワークが不足しているため、地域ケアシステムの実現に向けた取組の一環として様々な場所に包括支援センターをPRし、高齢だけに留まらず、障害、子供など様々な分野とのネットワークづくりを強化し、人と人の繋がりづくりのきっかけを模索していきたい。

また、通いの場における男性参加率の低さが地域課題として挙げられているため、日常生活圏域レベル地域ケア会議にて関係者全員で引き続き議論を重ね、男性が地域で役割を持っていただき、多様性が尊重されながら活躍できるような地域づくりを行ってきたい。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

身寄りのない高齢者の場合、家族支援が受けられないため、体調変化に気付いてもらえないリスクが高い。例えば認知症が進行していても気付く家族がいないため、いつの間にか服薬管理が出来なくなっていたり、詐欺被害のリスクが高く、最悪、孤独死してしまう恐れも高い。そのため、池上地区では見守りの輪を更に広げ、地域で孤立しないようにどのようなことが地域で出来るか、日常生活圏域レベル地域ケア会議で議論を重ねながら、昨年度から地域の通いの場を立ち上げたところである。

通いの場の参加者には地域共生社会の実現に向けて、通いの場で習得した知識・役割を持ち帰り、地域の緩やかな支援者として独居や身寄りのない高齢者の方に対する見守りの輪を広げていっていただくことを目標としている。

また、身寄りのない方に対しては元気なうちからの日常生活自立支援事業や成年後見制度の案内や、令和6年度7月から福祉管理課で開始した、老いじたく推進事業の促進をさらに強化していきたい。

## 5. 欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

令和5年度は

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 配置されており、欠員なし。

## 【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しています。

地域づくりでは、高齢者に限らずターゲットを多世代に広げた周知活動、ネットワークづくりにも取り組んでいます。

また、通いの場への参加率が低い男性に向けた通いの場づくりにも取り組んでいます。

今後も、地域のイベント等を通じた若年層に対する周知活動の強化や通いの場づくりに努めていただくとともに、新しい職員の教育、複合課題を抱えた世帯への支援等にも、引き続き積極的に取り組んでいきたいと思えます。

令和6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		
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	全職員が、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たり、協力いただける機関に配置するなど、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よう、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(ハードクレマーへの対応、職員のメンタルケア)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。 職員一人での対応に苦慮する方については、管理者と一緒に対応する等、職員の負担軽減に努めている。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、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	【生活支援体制整備について】 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るか	生活支援コーディネーターと地域のニーズを検討し、社会資源の立上げや運営支援等を行っている。適宜会議を開催し協議しており、地域課題について検討している。

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。 パンフレットには業務提携先の対応となる旨記載しているが、ホームページ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。 パンフレットには業務提携先の対応となる旨記載しているが、ホームページ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とした研修会・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。	介護支援専門員を対象とした研修・交流会を年2回開催しているが、開催計画を年度当初には示せていない。
	Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。	圏域内の指定介護予防支援事業所を把握したのが、令和6年7月後半のため、現時点では行っていない。

## 令和6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

##### 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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。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。

##### 【取組状況】

年度初めに出張所所長・副所長と話し合いを行った。地域課題や高齢者を取り巻く状況等を共有し、双方それぞれが協力できることなどを検討した。双方の立ち位置についても確認し、現状出来る限りの協力・連携体制を築けているのと共有認識に至り、この体制を継続していくこととなる。  
文化の森では、見守りキーホルダー登録会を、文化の森情報館では認知症サポーター養成講座を実施する等、連携体制を強化している。

警察から得た消費者被害に関する情報を民生委員児童委員協議会等で周知し、広く注意を呼び掛けた。  
消費者センターに入った通報から、住民へアプローチを試みるなど連携を取ったり、悪質業者の情報が入った際は対象エリアの利用者へ注意喚起を行うなど地域へ向け啓発・周知を行っている。

## 令和6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)

#### 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

##### 【取組及び取組状況】

・当センターのみではなく大森圏域の社会資源情報(ミルモネット、新井宿お助けガイド、地域活動マップ)を適宜整備し、広く周知をしている。

・見守りキーホルダー登録会を、文化の森・ファミリーマート・ドンキホーテといった、関係機関や地域の商店と連携し開催する。地域住民へ向けた見守りキーホルダーの登録勧奨のみならず、幅広い世代へ向けセンターの周知を図る。

・地域の社会資源を利用希望者へ周知し活用促進を図ると共に、高齢者が役割や生きがいを持って活躍し続けられるよう、支援者として活動できる場を確保し、活動希望者をつなげる。

・高齢者がより安心して生活を継続できるよう、各関係機関と協働にて区民公開講座を開催し、各種情報発信をすることで広く啓発活動を行う。また認知症サポーター養成講座を、一般区民向けの他、圏域内の小学校2校で行い、若い世代へ向けた認知症の普及啓発活動を行う。

毎月開催している「認知症カフェ」に加えて、認知症予防に特化した「認知症予防カフェ」を年3回程開催し、家族を含めた広い世代へ向けて認知症予防の啓発を行う。

##### 【貴包括の強み及び課題について】

《強み》出張所が事務局となり、毎年11月3日に行っている「福祉と文化と医療のまちのスペシャルデー」に積極的に参加し、地域の関係機関と顔の見える関係を構築すると共に、幅広い世代の地域住民へ福祉の啓発活動を行っている。また、法人が「大森医師会」のため、認知症サポート医等、一部の医師とはコミュニケーションが取りやすく「認知症予防カフェ」「くらしあんしん健康ネットおおた」等地域住民へ向けた取組みを医師と一緒に進めている。

《課題》出張所との連携は取りやすいが、包括業務・出張所業務への協力という視点で検討した際に、双方が協力出来ることが少ないことを出張所所長と共有した。今後、どのように連携体制を強化させていけるかが課題である。

##### 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

《取組》身寄りがなくとも可能な限り自身の望む生活が送れるよう、困った時に活用できる各種社会資源の創設支援や情報整備・発信を行う。またキーパーソンが不在の場合、支援が必要な状態になっても発見されにくいことが多く、状況が深刻化してから発見されやすい傾向がある。その為、地域で緩やかな見守り体制が構築できるよう、民生委員や町会・自治会との連携体制を構築していくと共に、地域住民へ向けた見守り活動の啓発を行っていく。

《課題》包括や民生委員等の関わりを望まない方への実態確認のアプローチや、見守りについては難しいことが多く、効果的な対応策を検討する必要がある。親族でないと対応が難しい事案が発生した際に、適切な支援機関が無いことも多く、その際は円滑な支援が出来なくなる。

#### 5、欠員状況について

##### 【改善に向けた取組・人材育成】

令和5年度は欠員はなかったが、令和6年8月から予防プラン対応職員が欠員の状況。現在ハローワークを始め、広く求人を行っているところである。

##### 【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しています。法人が「医師会」であることを強みとし、医師を巻きこんだ取り組みなど、積極的に対応されています。今後も、地域住民だけでなく、出張所や文化センターなどの関係機関と一緒に、福祉と文化と医療のまちづくりに継続して取り組んでいただきたいと思います。

また、引き続き既存の社会資源の活用を進めていくとともに、地域のニーズに合わせた通いの場づくり、地域の社会資源の充実に向けた取り組みを検討していただきたいと思います。



令和6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	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	医療職においては看護師を配置しているため、2の「いいえ」とした。令和6年4月末時点で主任介護支援専門員2名、看護師1名、社会福祉士2名の配置となる。
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	法人として、包括合同の研修会を計画している。職員のレベルに応じた研修を企画し、外部講師を招き開催している。また、職種別に懇談会も企画。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ているパンフレットを作成し活用している。包括窓口や訪問、イベントなどで配布している。
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	個人情報の取り扱いについては、区から配布された資料等を活用し包括嶺町に配属された時には、時間を設け説明している。また、不定期とはなるが、嶺町会議において議題として上げ再確認をしている。
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(ハードクレーマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	窓口において、法人苦情相談窓口の案内を掲示し苦情申出書と共に設置している。また、月1回嶺町会議を実施しケース共有を行っている。ハードクレーマーなども職員間で共有するよう心掛け、注意点や対応方法など確認している。職員のメンタルケアについては、法人として年1回、ストレスチェックを実施。必要に応じて産業医との面談を実施している。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	消費者被害の連絡があった場合、消費者生活センターや警察等にも連絡するよう伝えている。本人にその能力がない場合などは包括にて連絡を取り対応している。また、担当ケアマネージャーがいれば関係者とも共有し対応、自動通話録音機など検討していく。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	昨年度は日常生活圏域レベル地域会議において、生活支援コーディネーターや民生委員、出張所など参加し意見交換している。今年度も同様の形をとり7月に開催した。

2、重点項目以外「いいえ」回答

Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。	現時点では行っていない。
--	--------------

3、大田区確認事項

令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>
【取組状況】	<p>・昨年に引き続き、「まちかど相談室」の開催を12月に予定。今年度は包括田園調布と共催し、エリアを拡大して取り組みを行っている。昨年同様、ジョボタ、サポタ、フラットおおた、社会福祉協議会等を予定し、様々な生きづらさを感じている方に対応できるよう検討している。また昨年同様、法人協によるフードパントリーの同時開催も予定している。同時開催のメリットとして、食料支援から相談へつなぐことが出来、集客の増が見込まれること。幅広い年齢の方が多く来場されることで会場がにぎやかとなり、相談会独特の緊張感が緩和されることなどがある。</p>

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

・特殊詐欺防止に力を入れ取り組んでいる。ゆうちょ銀行田園調布支店と協働し、年金支給日に自動通話録音機出張登録会を行った。ゆうちょ銀行内に特別ブースを設け、生活費を引き出しに来た高齢者に対して、ゆうちょ銀行職員より声掛けを行った。ゆうちょ銀行職員による自動通話録音機の案内を行うことにより、抵抗なく話を聞き入れてくれる方が多かった。開催は年2回を予定。第1回目は令和6年6月14日(金)9:00～12:00に実施。当日の登録者は11名となり、嶺町エリア内の方は5名となった。ゆうちょ銀行田園調布支店は本局ということもあり、広範囲の人に周知することができた。また、声掛けした方の多くは自立しており、より元気な高齢者へアプローチができたと考えている。

## 【貴包括の強み及び課題について】

シニアステーションが離れた場所にあることを強みにしていきたいと考えている。手段として、双方の職員が出向いて活動を実施していく。包括職員がシニアステーションに出向き「女性のための骨盤体操」や自動通話録音機登録会を実施したり、逆にシニアステーション職員が包括に出向いて「介護予防教室みのり会」を実施し、連携を深めていく。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

ひとり暮らし高齢者などは把握はしているが、身寄りのない高齢者となると把握しているとは言えない。高齢者の見守りについては、地域においても見守りが行われている。自治会・町会、民生委員それぞれが見守りを実施しており、心配なことがあれば包括等に相談する仕組みは出来上がっている。自治会・町会、民生委員との連携は不可欠と考えている。逆に包括では、自治会・町会や民生委員でも把握をしていない高齢者に対して、訪問を実施し把握に努めていくことが大切と考えている。包括嶺町では、毎年「笑顔で訪問」を実施。今年度は、福祉制度など利用していない高齢者を40名程度抽出し対応を予定している。その他、避難行動要支援者名簿登録者訪問活動として民生委員と協力し訪問を実施。今年度は自治会・町会とも協力し可能な限り3者で訪問を実施した。今後も自治会・町会、民生委員と良い関係を構築しながら、地域の見守りを実施していく。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

新人職員の育成について、6包括にて検討し新人研修の記録や研修内容を整理した。具体的には、新人研修期間中は新人研修記録を作成。担当した職員からもアドバイス等を記載し役立てていく。必要な研修を項目ごとに整理。一覧表として共通のものを作成し活用していく。研修の進捗状況または、本人の理解度など把握できるようチェックリストを作成し見える化とした。また、新人職員が短期間で離職しないよう、ベテラン職員によるフォローを心がけ職員間で協力し合っているよう呼びかけている。その他、法人人事考課制度や法人6包括による勉強会や職種別による懇談会は継続実施している。

## 【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しています。包括と区域内のシニアステーションが離れている中で、双方の職員が連携を深め事業を行うことで、一体的に運営することができています。また、地域に出向き、金融機関との協働による特殊詐欺被害防止の啓発活動や、自治会・町会、民生委員児童委員と連携した3者での戸別訪問など、地域の関係機関と連携した取り組みを行っています。今後も、センターが地域の高齢者にとって身近な相談窓口であるよう、職員のスキルアップや職員間の協力を継続するとともに、地域ケア会議をはじめ関係機関と連携した取り組みに期待しています。

令和6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	保健師に準ずるものとして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	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。役割や専門性に応じた研修だけではなく、職種に限らず知見を広げるために専門外の研修への参加も促している。
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いただけるように周知している。
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(ハードクレーマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	苦情を受けた職員は、所長へ報告。記録を記載し、事業所としての対応策を検討し対応。併せて区や法人への報告を行う。 ハードクレーマーへは、出来るだけ職員1人に集中しないよう職員を変えて対応(変えることができる場合は)。職員が抱え込まないよう声を掛け合い、相談し話をする事や状況に応じて担当を変更することもある。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	相談が入った際には、消費者生活センターや警察など関係各所へ連絡して情報共有を図り、連携を取りながら進めている。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	元気シニアプロジェクトや法人協にて、地域課題を共有しそれぞれイベントを開催。多世代に向けて働きかけた。また、個別のケースについても、地域福祉コーディネーターと連携を図り支援方法を検討した。
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。	事業所の人員に関しては流動的などもあり、常に最新の状況を把握することは難しいがケアマネ連絡会やケースの連携等で把握し事業所で共有していく。
	Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。	該当する事業所はなし。

## 3、大田区確認事項

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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いただきたいと思います。

## 【取組状況】

・初回の相談でつながらなかった方や地域の不安の声からの相談にも、ご本人やご家族等の状況を配慮し、支援関係が構築できるまで丁寧に関わりを行いました。特に、支援困難事例については、重層的支援会議事業や地域ケア会議を活用し、多職種で支援方法を検討し実践を行っています。

また、包括嶺町と共催で行っている「地域包括ケアの会」を開催し、医療と介護の専門職だけでなく、特別出張所にも参加していただき、様々な視点からより住み良い街づくりを目指しグループワークを行いました。

・地域の見守りネットワーク構築のため、町会や民生委員を始め、多様な機関や事業者とも連携を深める取り組みを行いました。特に、金融機関は見守り推進事業者連絡会を通じての事例共有を行い、より具体的な連携関係の構築を行っています。また、令和4年度に行った金融機関との関わりにより、支援が必要な地域の方を切れ目なくつなげていくことができました。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

(取組)

・地域における医療と介護等の関係機関が相互の理解や情報共有ができ連携していくことにより、住民が安心して住み慣れた地域で暮らせる街づくりを行っていきます。

(取組状況)

・令和7年に多摩川駅近隣に移転する病院と連携会「でんでんの森(仮)」を立上げ、今後は地域住民の方へのフレイル予防、健康促進や啓発、介護事業所と勉強会等を開催していきます。その他、今年度より地域の整形外科と共催し、「一歩先の健康教室」を年5回シリーズで開催。多くの住民が参加されフレイル予防に取り組んでいます。

・包括嶺町と共催で行う「地域包括ケアの会」では、医療・介護や行政関係も集まり今年度は若年性認知症をテーマに地域課題について話し合いをしていく予定です。

・「元気シニアプロジェクト」では、月1回のコアメンバー会議を民生委員・シニアクラブ・社協・病院・協力企業・行政等と開催。活動方針を決定し11/23「せせらぎフェス」に参加。フレイル予防と共に多世代交流ができるスタンプウォークを合わせて企画しています。

## 【貴包括の強み及び課題について】

シニアステーションが2カ所設置されているため、それぞれの地域情報や利用者情報を共有することにより、早期発見・早期支援につながっています。シニアステーションのプログラムへ包括職員が出張講座をすることで、プログラムを通じて自然と利用者と顔見知りとなり支援が必要になる前からつながることでゆるやかな見守りを行っています。

また、包括主催(共催)の体操教室等を会議室で多数行っており、社会参加の少ない方や介護保険利用につなげることが難しい方等が参加されています。包括の職員や場所を覚えてもらえることで身近な相談窓口としてつながっています。

課題としては、坂が多く商店が少なく買い物等が困難で水害被害の恐れがある地域やフレイル予防のグループ活動が少ない地域での啓発や活動などの地域づくりを検討していきます。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

見守りキーホルダー登録・ひとり暮らし高齢者登録・避難者行動要支援者名簿の申請・登録を活用し、親族等の把握をします。元気な内から将来の備えとして、老いじたくセミナーや地域福祉権利擁護事業・成年後見制度の案内を社協等と連携して支援を行っていきます。また、民生委員・自治会町会・ひとり暮らし高齢者登録・避難者行動要支援者名簿・敬老会訪問等を活用して実態把握を行っていきます。

課題としては、元気なうちから終活支援まで一貫してサポートし安心して生活できる体制が必要です。その一歩として地域と連携し老いじたくの啓発や見守りキーホルダー等の普及啓発を積極的に行い、潜在的な方の掘り起こしを行っていきます。

5、欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

当法人における求人活動は、FUKUSHI meets!、マイナビ等求人媒体の活用、ハローワークへの求人登録をはじめ、ホームページへの求人情報の掲載など地域包括支援センター及びシニアステーションを運営するために必要な人財の確保に努めています。

在職職員から法人に就労希望者の紹介を促進し、採用機会の拡大を図り、意欲的に働く人材を採用することを目的として令和5年7月から職員紹介採用基準などを設定し、新たな仕組みを設けています。

令和5年度は各センター長がファシリテーターを担い、職種毎の研修を開催。各センター長が困難事例等、持ち寄りケース検討会を適宜実施、当法人のスケールメリットを活かしたケースワークの向上に努めました。

【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しています。

地域にある医療機関との共催による「一歩先の健康教室」を開催するなど、フレイル予防に取り組んでいます。

また、管内にシニアステーションがある強みを活かし、センターとシニアステーションの相互連携のもと、支援者の早期把握やゆるやかに見守る地域づくりに取り組んでいます。

引き続き、地域の関係機関やシニアステーションと連携し、高齢者がフレイル予防に取り組める機会づくりを期待しています。

令和6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	保健師の採用が難しく、準ずる者で満たす看護師を配置しています。
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	外部研修や法人研修を受講しています。
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	パンフレットは窓口に常備し、イベント等では配布もしています。
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	区はもちろん法人内での対策、対応も周知しています。
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(ハードクレマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	随時区と共有しながら記録、対応をしています。職員のメンタルは、対応困難の時は職員を変えたり、複数で対応、場合によっては面談等でフォローしています。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	事例によって、消費生活センター、警察、消防等と連携し対応しています。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	シニアクラブ、元気塾、体操教室等の地域活動や地域力推進会議、民生委員児童委員協議会で随時協働、協議しています。

2、重点項目以外「いいえ」回答

	Q11-1 令和4年度の事業計画の策定に当たって、市町村と協議し、市町村から受けた指摘がある場合、これを反映していますか。	協議等はありませんが、大田区地域福祉計画やおた高齢者施策推進プランを確認し作成しました。
	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。	令和6年度に入ってしまったが計画し示しました。
	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。	令和5年度は個別ケースの地域ケア会議を開催できませんでしたが今年度は開催すべきケースに関しては開催していきます。
	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。	開催後は検討していきます。
	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。	開催後は講じていきます。
	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。	開催後はしていきます。

3、大田区確認事項

令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

- ・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。
- ・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。

【取組状況】

- ・令和6年4月に新センター長となりましたが、着任前はセンター隣に併設しているデイサービスの管理者をしていた関係で、関わりのあったケアマネジャーや事業所が複数あり、これまでの実績を活かした包括業務視点の新たな関係性を構築するべく取り組んでいます。また7月には包括主催のケアマネジャー向け勉強会を開催、センター長も地域のケアマネジャーと一緒に参加することで連帯意識の醸成に努めました。
- ・地域包括ケアの会は、医師会からの提案もあり医療・介護連携や圏域レベルの地域ケア会議としても位置づけ開催し続けています。今年度は10月開催を目的に7月に第一回目の実行委員会を開催し、昨今日本中で起きている災害に対して医療・介護は何ができるのか、どのような備えをしておくのか、どのような連携ができるのかについて相互理解を深める予定です。また、今年度区として力を入れている重層的支援会議を包括たまがわのケースとしては7月に初めて行い、多機関が連携した支援を実践しています。

4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

【取組及び取組状況】

機能アップ3か年計画の令和6年度事業計画で掲げた4つの重点項目は実施計画に基づき遂行しています。その他、職員の職場環境の改善、整備も大切と考えています。コロナ禍を機に変わってしまった個食や黙食の緩和のため休憩場所の調整等、職員の心身の健康と業務へのモチベーション維持のために取り組んでいます。

【貴包括の強み及び課題について】

経験豊富な職員が複数名在籍しており、年齢差のある職員間でもコミュニケーションは円滑に行えています。当該職員によるOJTや助言が日常的に行われており、職員育成だけでなく相談に来た区民への相談支援も適切に対応できていることは強みと捉えます。

今年度特に取り組みたいと思っていることは、課題は併設している特別養護老人ホーム、デイサービスと連携した地域交流です。コロナ禍で縮小した地域との関わり、交流がまだ以前のように戻っていません。同じように交流をすることは難しいかもしれませんが、今年度取り組んでいる特別養護老人ホーム、デイサービスの職員による出前講座等を通して新たな地域交流も模索しています。

【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

身寄りのない高齢者を支援するには、身元保証や金銭管理だけでなく認知症となった場合の権利擁護や体調管理、死後の扱いと多岐にわたります。高齢者一人ひとりの生活状態、様式に沿った支援をするため、公的制度をはじめとした社会資源を把握し、私たち職員は引出しを増やしていくことが必要と考えます。また今年から「おいじたく情報登録事業」が始まっています。当該事業は、民生委員の方々にも共有されているため、連携し普及、啓発していくことも大切です。



## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

当法人における求人活動は、FUKUSHI meets!、マイナビ等求人媒体の活用、ハローワークへの求人登録をはじめ、ホームページへの求人情報の掲載など地域包括支援センター及びシニアステーションを運営するために必要な人材の確保に努めています。在職職員から法人に就労希望者の紹介を促進し、採用機会の拡大を図り、意欲的に働く人材を採用することを目的として令和5年7月から職員紹介採用基準などを設定し、新たな仕組みを設けています。令和5年度は各センター長がファシリテーターを担い、職種毎の研修を開催。各センター長が困難事例等、持ち寄りケース検討会を適宜実施、当法人のスケールメリットを活かしたケースワークの向上に努めました。

当センターは令和5年4月から欠員は解消され充足しています。しかし、昨今の多様な働き方への対応は工夫が必要と感じます。また職員が気持ちよく働くことができる職場環境を整えることも人材定着には大切と考え取組を始めています。

## 【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しています。相談ケースが多い中、迅速な対応をし、必要に応じて区に対する情報提供、相談も実践していただいています。困難ケースも多くありますが、相談者のニーズに対応し、粘り強く丁寧な対応を行っています。今後も継続して支援に取り組んでいただくとともに、複合課題を抱えた世帯等へのさらなる対応力の向上に期待しています。また、併設している特別養護老人ホーム、デイサービスと連携した出前講座等の新たな地域交流についての取り組みに期待しています。

令和6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		
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6年3月末で看護師が定年退職したため補充予定で、法人人材課が動いている。
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	東京都、大田区等の研修に参加し、主任介護支援専門員については東京都介護支援専門員研究協議会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	管轄地域の医療機関・薬局・商業施設に訪問し、パンフレットの配布でセンターの周知と共に、認知症サポーター養成講座のチラシ配布で認知症について普及啓発をした。民生委員懇談会でもパンフレットを配布し、包括との連携について説明し話し合いを行った。また、イベント会場、集まりの場にパンフレットを置き地域住民向けに周知している。
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	大田区地域包括支援センター業務マニュアルで周知している。
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(ハードクレーマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	苦情対応体制を整備し、定めている書式で記録している。 ※クレームについては毎夕のミーティングや日中動いている中で報告・共有してクレームの主旨や正当性を検討し、地域福祉課の高齢者支援担当にも報告・相談し対応方針を決めている。情報を共有する中で職員のメンタルケアも行い、必要に応じて個別面談を行う。対応困難なクレーマーについては、センター長が対応する。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	連携が必要なケースについては、随時連絡し連携している。警察からの情報提供もある。また、センターが直接受けた相談ではないが、民生委員から得た情報(高齢者が契約してしまった不動産買取)により、センターから消費者生活センターに連絡し、そこから警察に連絡して、最終的にクーリングオフができたケースがあった。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	「地域包括ケアの会」「民生委員懇談会」を毎年開催し、地域福祉コーディネーター・医療専門職・福祉専門職・行政担当部署・特別出張所・民生委員・自治会・シニアクラブ等と協議する場を設けている。(日常生活圏域地域ケア会議として)基本圏域地域ケア会議に参加し、行政担当部署・基本圏域内包括と協議している。

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。	センターでまとめたものではなく、今後、主任介護支援専門員が担当圏域の居宅介護支援事業所にアンケートを実施し、把握する予定。
	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。	主任介護支援専門員により、研修会・事例検討会等の計画を立てる予定。
	Q45 担当圏域の介護支援専門員のニーズに基づいて、多様な関係機関・関係者(例:医療機関や地域における様々な社会資源など)との意見交換の場を設けていますか。	日常的な連携や、主任介護支援専門員が行うアンケートにより担当圏域の介護支援専門員のニーズの把握に努め、関係機関・関係者との意見交換ができる場を設ける予定。
	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をまとめて把握する手段を検討し、件数・内容等について経年的に把握する予定。

## 令和6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

### 3、大田区確認事項

#### 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

- ・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。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。
- ・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と思います。

#### 【取組状況】

- ・体力測定会は今年度も引き続き実施します。各自治会・シニアクラブと個別に相談し、高齢者をフレイル予防活動や自治会活動につなげること、ひきこもり高齢者を地域につなげることに重きをおくこととし、地域の協力人員の確保や理学療法士の確保が困難であることから、地区全体で一か所で開催することになりました。地域の活動団体やシニアクラブに訪問し、活動を把握することに努めています。
- ・今年度も商業施設、医療機関、薬局を訪問して包括周知や認知症サポーター養成講座の案内等を行い、高齢者の緩やかな見守りができる地域づくりに取り組んでいます。薬局と共催の地域住民向け講座の企画や、有料老人ホームと連携し、地域の集いの場づくりに取り組んでいます。
- ・センター内の事例検討会を継続し、個別事例への対応力の向上に努めています。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

- ・居宅介護事業所との連携を強化し支援を行うため、居宅介護支援専門員との事例研究会・検討会や勉強会を計画します。事例研究会は既に実施しています。
- ・民生委員との連携を強化し高齢者の見守りや相談に対応するため、昨年度の民生委員懇談会のアンケート結果をフィードバックして、今後の連携に活かしていきます。お互いの仕事を理解し日常的な連携が取りやすくなるよう、民生委員全員でなく少人数で気軽に話し合える機会を持つ予定です。
- ・高齢者が多く住む集合住宅の住民を把握し支援につなげるため、住民の状況を重層的支援システム等で確認した上で集合住宅内でのイベントを開催しています。その場で困りごとの相談対応や、見守りキーホルダー登録を行っています。
- ・地域高齢者の見守りができ、相談に細やかに対応できるような地域づくりのため、多世代が利用する薬局と連携して行えることを計画していきます。「久が原地区のよいところ」等を書いて貼ってもらい、地域住民の声を集める取り組みを、図書館・薬局で行う計画を立てています。
- ・認知症当事者や家族の居場所づくりのため、居宅介護支援事業所と連携して認知症当事者宅での茶話会を実施しています。今後、ボランティアの参加も予定しています。
- ・介護家族支援のため、介護家族会の立ち上げを計画しています。場所の確保や、専門家(臨床心理士)との打ち合わせを行っています。

## 【貴包括の強み及び課題について】

## 〔強み〕

- ・見守りコーディネーター、認知症地域支援推進員を中心に、認知症や高齢者見守りについて地域との連携が取れていること。
- ・自治会長・シニアクラブ会長との連携が取れており、必要時に協力体制をとれること。
- ・管轄内の居宅支援事業所との連携により、困難ケースも協力して対応できること。

## 〔課題〕

- ・地域づくりに向けた活動が少ないこと。
- ・現在保健師・看護師が不在のため、医療的な視点が不足していること。
- ・包括経験の浅い職員が多く、総合相談・地域づくりどちらについても経験が少ないこと。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

- ・身寄りのない高齢者を早期に発見して支援するため、民生委員や自治会との連携を深める。
- ・地域で行うイベントや見守りキーホルダー登録会の中で、身寄りのない高齢者の発見・情報収集を行う。
- ・各自治会の中で高齢者の居場所を多く作り、近所で顔の見える関係ができるようにする。

## 〔課題〕

- ・高齢者の居場所づくりのための場所や人材の確保が難しいこと。
- ・包括職員、民生委員、自治会・シニアクラブ等が連携しても、身寄りのない高齢者の早期発見が難しいこと。
- ・成年後見制度利用に時間がかかることや、地域権利擁護事業利用が難しいこと。

5、欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

・法人において、FUKUSHI meets！、マイナビ等求人媒体の活用、ハローワークへの求人登録をはじめ、ホームページへの求人情報の掲載など地域包括支援センター及びシニアステーションを運営するために必要な人材の確保に努めています。

在職職員から法人に就労希望者の紹介を促進し、採用機会の拡大を図り、意欲的に働く人材を採用することを目的として令和5年7月から職員紹介採用基準などを設定し、新たな仕組みを設けています。

令和5年度は各センター長がファシリテーターを担い、職種毎の研修を開催。各センター長が困難事例等、持ち寄りケース検討会を適宜実施、当法人のスケールメリットを活かしたケースワークの向上に努めました。

・包括内において、事例検討会や毎夕のミーティングで、共有したいケースや困難なケースの共有を行い、全員で一つのケースを考え意見を出して検討することで、担当職員の負担軽減とレベルアップを目指しています。

【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しています。

職員に欠員が生じている中、支援者に寄り添った支援を行っていると感じています。

特に、迅速な対応、担当者が不在でも他の職員との情報共有、連携し対応する力は強みであると思えます。

今後も、困難ケースの対応をはじめ、関係機関と協力することでより良い支援が実践されることを期待します。

また、商業施設や医療機関、薬局等を訪問して、高齢者を見守る地域づくりに取り組んでいます。

引き続き、地域との顔の見える関係を築き、さらなる見守り体制の構築に努めていただきたいと思います。

令和6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		
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6年3月、保健師が家庭の事情で急遽退職となり補充職員の採用が間に合わなかった。 6月1日付けで2名、保健師を採用し3職種の配置となった。
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5年度はセンター内研修を5回(6月、7月、10月、1月、3月)実施。 法人では、新人研修、三職種懇談会、テーマ別研修を実施し、内容については月1回の上池会議にて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回程度、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。 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こともあり、気になる高齢者の連絡をいただくことも増えている。
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(ハードクレーマーへの対応、職員のメンタルケア)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5年度は、大田区介護保険事業等研修「クレーム対応について」に参加した職員が、上池会議にて伝達研修を実施している。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	令和5年度の相談件数は24件。令和4年度に比べ減少している。 相談については、直接大田区消費者生活センターから連絡を受け対応したケースや家族から消費者生活センターや警察署に相談し対応したケースもあった。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	大田区社会福祉協議会、地域福祉コーディネーターとは、随時連絡をとっている。地域ケア会議(個別レベル+日常生活圏域レベル)での協議や個別ケースでの相談対応。法人協での協働など連携する機会が多くなっている。
2、重点項目以外「いいえ」回答		
	Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。	令和6年7月から居宅介護支援事業所の指定開始となったため、今後の検討課題とする。

## 令和6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

### 3、大田区確認事項

#### 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

- ・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いただきたいと思います。
- ・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。

#### 【取組状況】

- ・東京都スマホ相談会(3回)、高齢者見守りキーホルダー登録会(7回)、熱中症予防セミナー(7回)などで雪谷地区内の各自治会、シニア会や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た。また、令和5年から関係機関に協力を依頼していた居場所のない男性が気軽に集える場所を形にした「雪谷メンズサロン」の運営委員会を令和6年4月からスタートし、令和6年6月から正式に活動をスタートさせた。8月は11名の参加。参加者主体の活動にするために試行錯誤しているところ。
- ・地域活動が再開されてから包括職員が地域に出て、地域住民への情報提供を行う機会が多くなった。その影響もあり、地域住民や関係機関などからの総相談件数が前年比109%と増え、ハイリスク高齢者の早期発見、早期対応につなげることができた。
- ・継続的な支援が必要な世帯について、ケアマネージャー支援として日常的にケアマネージャーとのコミュニケーションを取りながら一緒に考えるケースも増えている。また、ケースの内容によっては関係機関とのカンファレンス開催や包括内での事例検討を実施し、地域課題の検討をした上で、個別レベル地域ケア会議の開催につなげた。

### 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

#### 【取組及び取組状況】

- ・地域ケア会議にて地域課題解決に向けた取組を検討し、認知症の共生と予防への理解を深めるため、チームオレンジの事業を推進する。  
→個別レベル地域ケア会議を ①7月、②9月～10月、③11月～12月、④1月～3月の年4回開催予定  
日常生活圏域レベル地域ケア会議は、①9月5日、②10月15日、③11月22日 年3回開催予定。  
認知症高齢者の事例検討や認知症サポーター養成講座、認知症イベント(荏原病院)、福祉体験会(小池小学校)など多世代向けの認知症啓発イベントを開催予定。チームオレンジの取組と連動させていく見込み。

#### 【貴包括の強み及び課題について】

〈強み〉社会資源等の情報収集と情報提供、地域連携の基盤整備を強みとし、「雪谷お役立ちガイド」の発行(年1回)や「雪谷けあまねっと」「雪谷地域連携懇談会」「雪谷地域包括ケアの会」につなげている。  
〈課題〉担当地域が広いこともあり、地域住民の包括認知度が低い。困難ケースの多くは、家族の問題も多く時間がかかる事が多いこともあり、地域内の商店(美容室や理容室)や接骨院など高齢者が集まりそうな場所への積極的な周知活動ができていない。

#### 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

ひとり暮らし高齢者の把握事業を熱中症予防や孤立化防止啓発の為、雪谷地区民生委員と連携して実施。

また、包括独自の事業としては、毎年「生き生きレポート」として特定の対象者を抽出し、実態把握事業所を実施している。令和5年度は、見守りキーホルダーの未更新者70名を対象として実施。令和6年度も70名から80名を対象に、キーホルダーの更新を勧奨しながら身寄りのない高齢者に「おいじたく」に関する意識付けを行いながら、注意が必要な高齢者の早期発見につなげていく。また、ケアマネ支援として関わることになった身寄りのない高齢者には早期にキーボックスの設置など何かあった時の対応を検討いただくように、対象者やケアマネージャーなど関係者に伝えている。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

6包括共通の新人マニュアルを6包括合同で作成。わかりやすく進めやすい内容で好評な内容となっている。

新人の育成には主担当だけで包括職員全員で対応。

近年、包括の仕事につきたいと希望して応募してくる職員が減少。特に、医療従事者については、入職するまで包括の名前ぐらしかわからないという事もあり今まで以上に、新人職員の性格に合わせた人材育成方法が必要であると実感しているところ。

職員全体の人材育成としては、法人として、「テーマ別研修」、「職種別懇談会」「包括会議」「見守りコーディネーター連絡会」、「新人研修」を実施。上池台としては、研修報告として伝達研修も実施。

自己評価を行うツールとして、個別目標管理シートの作成を行い上長が各職員と直接面談。最近の状況などを話し合っている。

人材育成は、業務を効率的に行う為にも重要な要素なので、長期的な視点をもって育成していくことが何より大事であると痛感しているところ。

## 【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しています。

ケース対応については、受け持ち人口が多い中、ニーズに合わせた対応を粘り強く取り組んでいただいています。

また、センター職員が地域に出て、地域住民にセンターの周知を行うなど、支援が必要な高齢者の早期発見につながるよう取り組んでいます。

引き続き、センターの取り組みを広く地域に周知し、支援が必要な方をセンターにつなげることができるよう努めていただきたくとともに、今年度開始した「雪谷メンズサロン」のように、住民のニーズに寄り添い、参加者主体の集いの場づくりに向けてサポートしていただきたいと思えます。



令和6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東(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	現在、主任介護支援専門員2名、保健師1名、社会福祉士2名に加え、非常勤看護師1名の職員体制。
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	大田区や東京都の他、各専門職職能団体が実施する研修にオンライン含め参加している。
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	センターのリーフレットや機関紙等を関係機関や地域団体へ配布、適宜自治会へも掲示をお願いしている。
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	直ちに区への報告、指示を受ける等の対応を周知している。
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(ハードクレマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	管理者を苦情担当窓口とし、苦情があった場合は速やかな対応を基本としている。ハードクレマーへの対応については職員が単独対応しない等の対策をしながら区とも協議して対応する。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	相談内容に応じて警察や消費生活センターへ連絡・相談、連携を取るようにしている。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターと定例会議等で協議、意見交換。日常生活圏域地域ケア会議でも協議の機会を持っている。

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おらず、案件ごとの状況で判断されていると認識している。
	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。	異動や退職等、流動的なため随時の更新データでなく、概ねの人数や配置の把握となっている。
	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。	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。
	Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。	指定を受けた居宅介護支援事業所情報を把握していない。
	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。	困難事例としての個別地域ケア会議を開催、左記の検討等は行っていない。

## 令和6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東(田園調布医師会)

### 3、大田区確認事項

#### 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・地域住民と専門職をつなぎ、千東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。

#### 【取組状況】

日頃から地域のネットワークや専門職・他機関との連携強化を図りつつ、随時情報発信や啓発活動に努めたい。民生委員との意見交換や地域課題共有として「民生委員との懇談会」、出張所・自治会との集いの場を開催する「地域ふれあいの会」、千東地域の介護サービス事業者とのネットワーク「千東ケアネット」、地域と専門職での多職種連携・地域課題を話し合う「地域包括ケアの会」をそれぞれ継続開催、地域や専門職と顔の見える関係づくりを深めていきたい。また、シニアステーション併設によるフレイル予防・集いの場として切れ目のない見守り・支援体制を強化していきたい。

### 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

#### 【取組及び取組状況】

重層的支援を必要とする世帯が多くなり、多機関連携での対応力向上を目指し、ケースワークの現場での実践や研鑽の他、研修や会議へ積極的に参加していく。  
災害時の支援を含め、センターだけでなく地域や介護・福祉・医療と繋がっていないケースや世帯の発見へ令和6年度は集合住宅の未把握訪問(連絡)を取り組んでいく。  
シニアステーション併設を活かしてフレイル・介護予防の推進を図り、必要に応じて介護保険サービス等へのスムーズな移行を円滑にしていく。

#### 【貴包括の強み及び課題について】

シニアステーション併設によりフレイル予防だけでなく、センター周知の機会も増え、元気な頃からのつながりにより、その後の介護・介護予防と切れ目のない支援への移行がしやすくなった利点がある。また、特別出張所も同じ建屋内で自治会や民生・児童委員協議会等、地域の会議会場ともなっており、地域との関係づくりが深めやすくなっている。  
運営法人が医師会であり、地域の医療機関との連携しやすい(相談しやすい)ネットワークがある。  
認知症含め、介護者となる若い世代や情報を得られない世帯への啓発がまだまだ不足していると感じている。

#### 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。  
対象者の把握へセンターだけでなく、地域のネットワークや専門職との連携を活かして発見・把握に努め、見守り体制を構築。センターをプラットフォームとして介護サービスや医療、権利擁護等の必要な支援を受けながら身寄りがなくとも、住み慣れた地域で暮らせるような「地域づくり」に努める。

### 5、欠員状況について

#### 【改善に向けた取組・人材育成】

令和6年6月から予防プラン対応加配職員配置により欠員解消。  
各種研修への積極的な参加等によるスキルアップ、研鑽や知識や情報の蓄積、対人援助技術の向上に努める。職員定着(離職防止)へ定期的な会議等によりチーム・組織としての対応やピア・スーパービジョンを図り、職員の支援が孤立しないように取り組んでいる。  
また、雇用促進へ地域包括支援センターの仕事の魅力をセンターの周知・広報の際にも発信していけるようにしていく。

#### 【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しています。  
シニアステーション併設という強みを活かし、介護予防から介護支援へのシームレスな対応や、地域住民や関係機関と連携した支援に努めています。  
また、自治会・町会、民生委員児童委員等と顔の見える関係づくりに努めています。  
今後も、地域包括ケアの会等で関係機関との連携を強化することで、複合的な課題を持ち重層的な支援が必要な世帯への対応力向上に期待しています。  
シニアステーションや医療機関、地域との連携を図りながら、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も、さらに取り組んでいただきたいと思います。

令和6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	
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 令和5年4月以降は3職種を必ず配置している。
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	各職員の意向に沿って、法人内で職種別懇談会や外部講師を招いて相談援助技術向上に関する研修を実施している。また、包括職員としての知識や技術を高めるため、大田区主催の各種研修、東京都主催の研修、中部精神保健福祉センター主催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	包括西六郷と同一日常生活圏域のため、二つのセンターとして1つのリーフレットを作成しており、窓口等で自由に持ち帰りできるようにしている。また自治会・町会等の地域住民の集いや会合には必ず配布している。
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	毎年行われている大田区主催の地域包括支援センター新人研修で配布されている個人情報保護についての資料をもとに、部門会議で読み合わせしている。
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(ハードクレーマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	苦情対応については法人作成の「苦情解決の取り組みに関する実施要綱」に沿って対応するほか、地域福祉課、高齢福祉課に対して口頭・文書で内容や対応策を相談している。窓口で苦情申し立ての書類と封筒を常設している。解決しがたい内容の電話や窓口対応は職員全員で取り組めるよう日々の申し送りで情報共有し、特定の職員に負担が大きくなるような仕組みを作っている。センター長が対応を交代することもある。法人で年に1回、ストレスチェックを行い、希望があれば産業医による面談を行っている。苦情を受けた職員に対しては職員間で業務負担を軽減するよう自然な動きができています。今後、カスタマーハラスメントに関する研修があったら参加する予定。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	消費者被害に関するセンター宛での相談実績はないが、消費生活センターや警察には必要に応じて連絡相談を行うこととしている。連絡先は職員が全員把握している。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	見守りささえあいコーディネーターを中心に、地域活動を実施している自治会町会、UR団地、都営住宅、シニアクラブ、いこいの家、自主グループとは課題の共有や解決策の検討を行い、必要に応じて地域福祉コーディネーターと連携している。小学生向け講座や多世代の居場所プロジェクトを通じて地域の課題を共有、解消に向けた話し合いや事業へ参加している。 また蒲田圏域で見守りささえあいコーディネーター会を実施し、地域福祉コーディネーターが参加している。 個別地域ケア会議は令和5年度は7回開催した。個別課題の解決と地域資源について話し合った。日常生活圏域地域ケア会議は1回開催し、民生委員とケアマネジャーとで地域課題及び資源について協議した。
2、重点項目以外「いいえ」回答		
	Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。	圏域内に指定介護予防支援事業所の指定を受けた居宅介護支援事業所がないため「いいえ」とした。再委託している介護予防サービス計画については、サービス導入時、中間評価、最終評価等でサービス担当者会議という形で検証を行っている。

## 3、大田区確認事項

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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ものについて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。

・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。

## 【取組状況】

・毎朝の申し送りで情報共有を行い、困難ケースや虐待対応等はひとりで抱えずセンター全体で対応できるようにしている。安否確認については民生委員や近隣からの相談に迅速に対応し、職員全員が安否確認を行えるようマニュアル「安否確認対応方法」を独自に作成した。虐待対応については研修を通じて対応を学び、相談があった際は権利侵害の可能性の有無を確認するようにしている。虐待疑いの通報があれば、すぐに地域福祉課に報告し、対応を協議している。

・職員のスキルアップについては、相談対応の情報共有の中で、また報告を受ける中で、職員間でのスーパービジョンを展開している。研修については、大田区主催をはじめとして、東京都や中部総合精神保健センターでの研修、法人主催のスキルアップ研修を受講している。各職員が研修を受けられるよう勤務調整をしている。今年度は前年度の研修に加えて、包括西六郷と協働して相談援助技術向上の研修を検討している。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

区施策のマニュアルをリニューアルし、どの職員でも窓口での申請受付対応が正しく行えるよう標準化を図っていく。

地域とのネットワークづくりを推進していく。福祉事業所や専門職をはじめとして、公営住宅や古いマンションとの連携を構築できるよう方法を検討し実施していく。

個別地域ケア会議や主催事業を通じて、介護予防啓発を推進していく。

認知症になっても住み慣れた地域で暮らせるよう、地域に対して認知症の理解を促進し、チームオレンジ立ち上げを推進していく。

## 【貴包括の強み及び課題について】

強み: 3職種がそろっている。

職員全員が対人援助の経験を持っている。

申し送りを通じて常に情報共有している。

六郷特別出張所に併設し分かりやすく、駅近でアクセスが良い。

民生委員とは密に連携しており、顔の見える関係づくりを行っている。

ケアマネジャーとは定期的に連絡会を開催し、連携できる関係を構築している。

課題: 担当地区には12自治会町会があるが、全ての自治会町会とは連携がとれていない。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

課題: 高齢者数が多く、高齢化率が高い。未把握高齢者の数も多い。独居率が高く、誰ともつながっていない高齢者がいる。

取組: 未把握高齢者名簿をもとに古いマンションに住む人を対象に、見守りキーホルダー登録及び自動通話録音機の周知を行い、包括とつながりのない高齢者と関わりをもつ。

南六郷UR団地自治会やJKK住まいるコンシェルジュと連携し、UR団地及びトミンハイム、コーシャハイムに住む高齢者に対して、包括を周知する催しを開催し、見守りキーホルダー登録を促していく。

日常生活圏域地域ケア会議を通じて誰ともつながっていない高齢者とのつながりが持てるよう、地域の力を借りながら包括や見守りキーホルダーを周知し、身寄りのない高齢者を把握していく。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

令和5年度は4月から9名配置、6月から10名配置となった。11月に1名退職し9名配置となったが、2月に1名退職し8名配置となった。令和6年4月から1名異動し9名配置となり、6月には1名採用し10名配置となった。8月に1名退職し、現在は9名配置である。いずれの期間も3職種は必ず配置している。採用については、法人本部が行っており、異動も含めて欠員のない状況を作るよう努力している。人材育成については、ケース対応の情報共有を通じて職員間のスーパービジョンが展開できるよう、毎朝の申し送りでの情報共有や日頃から話しやすい雰囲気づくりをしている。スキルアップのための研修は、大田区主催の研修をはじめ、職員の希望での外部研修や、法人主催の6包括合同研修へ参加できるよう勤務調整を行っている。研修は伝達研修を実施し、職員間で共有している。

## 【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しています。区や外部主催の研修に積極的に参加しスキルアップを図っており、職員間でも共有されています。高齢者虐待対応においては対応マニュアルを遵守し、本人支援だけではなく養護者支援においても関係機関とのチーム支援を意識して対応できていると思います。ケースの優先順位を考え、必要な事例には集中的な支援を行う機動力の高さを感じます。今後は、未把握高齢者の実態把握や公営団地等の見守りネットワークの構築を図っていくことで、困難事例予備軍の早期発見・早期対応力が強化されることを期待しています。

令和6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	平成30年7月の開設以降、3職種を必ず配置している。
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	日々の業務に生かせるよう、職員それぞれが大田区主催の研修、東京都主催の研修、中部精神保健福祉センター主催の研修に積極的に参加している。法人内でも、学びたい内容を職員からも募集し外部講師を招いて研修受講をしている。
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	同一日常生活圏域の包括六郷と併せたリーフレットを作成しており、窓口等で自由に持ち帰りできるようにしている。また自治会・町会等の地域住民の集いや会合に参加しセンターの周知を図り、リーフレットも配布している。
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	毎年行われている大田区主催の地域包括支援センター新人研修で配布されている個人情報保護についての資料をもとに、センター内会議で読み合わせしている。
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(ハードクレーマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	法人作成の「苦情解決の取り組みに関する実施要綱」に沿って対応している。 地域福祉課、高齢福祉課に対して口頭・文書で内容や対応策を報告・相談している。 法人で年に1回、ストレスチェックを行い、希望があれば産業医による面談を行っている。 昨年度の法人内研修「不当なクレームから職員・組織を守る」を受講、大田区介護支援専門員全体研修ではカスタマーハラスメント研修を受講し伝達研修実施した他、毎日の申し送りを活用しセンター全体で一人で抱え込まず組織で対応することを意識している。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	センターで受けた相談は消費生活センターと情報共有している。年1回は消費生活センターか警察に認知症カフェでの講師を依頼、地域住民に消費者被害の注意喚起の場を設けている。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	蒲田圏域で見守りささえあいコーディネーター会を実施し、地域福祉コーディネーターが参加している。 令和5年度は個別レベルの地域ケア会議を9回実施。個別の課題解決・地域の社会資源について協議を行った。うち1回は地域福祉コーディネーターにも参加を依頼した。 重層会議にも参加し高齢者だけでなく世帯に必要な支援について協議している。 日常生活圏域地域ケア会議は1回開催し、民生委員とケアマネジャーとで地域課題及び資源について協議した。
2、重点項目以外「いいえ」回答		
	Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。	圏域内に指定介護予防支援事業所の指定を受けた居宅介護支援事業所がないため「いいえ」とした。

## 3、大田区確認事項

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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、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。

## 【取組状況】

・個別相談において、高齢者のみではなく世帯で見て支援ができるよう、毎朝のケース共有を通して重層の視点を意識できるようにしている。また、六郷介護支援専門員連絡会で昨年度に引き続き、第2回目となる民生委員と介護支援専門員との連絡会を実施予定。地域のひとり暮らし高齢者の課題を通じてお互いの役割を知り連携がとりやすくなる機会をつくることで地域づくり推進に努めている。年度末には第5回目となる民生委員と包括職員との懇談会を予定。気になる高齢者の情報共有や、お互いの業務について知り、さらなる連携強化につなげていく。その他、西六郷二丁目の第一相模湯から銭湯に通う高齢者の対応について相談を受け、今年6月には昨年に続き銭湯のうけ第2回目の見守りキーホルダー登録・更新会を実施。高畑児童館では主に小学校1、2年生に向けて高齢者についての講義と福祉用具体験会を実施した。9月には志茂田小学校4年生にむけて講義・体験会を実施予定。

・消費者被害については、高畑町会の「高畑だより」に自動通話録音機の登録案内を掲載してもらい注意喚起を行った他、町会の集まり等の機会に最新の消費者被害状況を報告したり自動通話録音機の登録案内を行い実際に数名の登録あり。

ぷらっとカフェに蒲田警察の方を講師として消費者被害・特殊詐欺などの情報を提供してもらい、地域住民の被害防止意識を高めている。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

①団地やマンション、銭湯に出向き包括や通いの場を周知するためにキーホルダー登録会などを実施する。

②小学生への高齢者や認知症の講義・体験会を開催し、まずは知ってもらう機会を作る。今後、認知症サポーター養成講座開催等につなげられる働きかけをしていく。

## 【貴包括の強み及び課題について】

## 強み

①毎朝ケース報告を行い、気になるケースを所内全体で把握するように努めているため職員ひとりで抱えることなく常に相談しやすい体制が整っている。

②町会、民生委員との関係が良い。気になる高齢者に関してすぐに包括に連絡が入り支援や相談につなげられるよう日頃から顔の見える関係づくりを心掛けている。

課題：高齢者が多く暮らす都営住宅・区営住宅との関係が薄い。

→ひとり暮らしや高齢世帯の孤立を防ぐため、都営・区営の自治会に働きかけ、包括の周知・見守りキーホルダーの案内・消費者被害拡大防止を呼びかける機会を作る。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

課題：高齢化率が区内2番目に高く高齢者人口としても多い。六郷エリアの高齢者のうち、4割弱の方が単身高齢者であり、自治会町会や包括支援センターとつながりが少ない高齢者も多い。

取組：日常生活圏域地域ケア会議を通じて、地域の協力を受けながら包括や見守りキーホルダーを周知し、誰ともつながりがなく孤立している高齢者の把握をしていく。

未把握高齢者電話・訪問事業を実施し、区施策や包括につながっていないひとり暮らしまたは高齢世帯にアプローチし包括や区施策、社会資源の情報提供を行う。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

R6. 1/1～1/31は1名退職し5名配置になったが2/1から1名入職し現在は6名体制となっている。

どの期間も必ず3職種を配置している。

・人材育成に関しては、毎朝のケース共有を通して一人で抱え込まず、3職種のチームで支援にあたり、個々の不足している所を補いながら成長できる環境づくりに努めている。

また、大田区主催の研修や都などの外部研修にも積極的に参加。参加者だけでなく、センター全体の知識となるように所内で伝達研修にも力を入れている。

法人内では同職種で横のつながりができるように職種別懇談会を開催したり、外部講師を招いての研修を行っている他、業務改善部会にて新人教育の際にどの包括に配属されても同一内容を伝えられるよう、6包括統一の「新人研修項目」「施策チェックリスト」を作成し活用している。

## 【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しています。

民生委員児童委員と介護支援専門員との連絡会や民生委員児童委員と包括職員との懇談会等で地域の住民や事業所等との繋がりを築いていることから、要支援者の早期発見・早期対応に繋がっていると感じます。

また、包括内での情報共有や関係機関との連絡が徹底されており、迅速な対応が可能となっています。

独自のマニュアル作成、定期的な学習会や伝達研修等の人材育成にも力を入れています。

引き続き、関係機関や地域住民と連携し、ひとり暮らしや孤立している高齢者へのアプローチに、今後さらに取り組んでいただきたいと思います。



令和6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(保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員)を配置し、連携しながら業務を行っている。
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	各職員で年間の研修計画を立て、希望と経験年数等を考慮して各研修(区・都・民間等)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	自治会町会、シニアクラブ、自主グループ、地域力推進会議、特別出張所、医療機関(薬局、クリニック等)、大田区見守り推進事業者等でパンフレットを配布し、周知を図っている。未把握訪問等で戸別訪問した際、パンフレットの配布・不在時は郵便ポストへの投函を行い周知を図っている。
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。新人職員は区の個人情報保護についての研修を受講している。事業委託仕様書・別紙、研修資料等を全職員が常時確認できるようファイリングしている。
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(ハードクレマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	区の方針に従って、法人独自の苦情対応マニュアルを作成、対応をしている。受け付けた苦情については内容、対応等記録し法人内で回覧し情報共有を図っている。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	消費者被害の相談を受けた際には、本人等の同意を得た上で区に報告を行っている。また、消費生活センターや警察署に相談するよう案内、相談内容によって消費生活センターや警察署と情報共有を行い連携した対応を取るよう努めている。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターとは民生委員児童員協議会や地域力推進会議などの会議体へ共に参加し高齢者のニーズや社会資源の情報について意見交換・情報共有を行っている。協議体については地域福祉コーディネーターにも内容によって個別・圏域レベル地域ケア会議に参加してもらい個別課題・地域課題について協議している。児童、障がい等複合化している課題については区と連携し重層化支援体制会議につなげて各関係機関と協議している。

2、重点項目以外「いいえ」回答

なし
----

3、大田区確認事項

<p>令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
<p>【取組状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フレイル予防、介護予防の普及啓発として管轄内にある公園の活用や隣接する包括と協働のサロンを継続的に開催しています。また、参加されている方で担い手になれる方を発掘育成にも努めています。自治会町会に対して既に集い場がある場合はフレイル予防のちよい足しの提案、新たな集い場の立ち上げを考えている場合は講師やプログラムの提案等の伴走支援に努めています。要支援・事業対象者に対し個別レベル地域ケア会議等を通じて地域の集い場や社会資源を案内、つながるように努めています。</li> <li>・職員の育成について、各職員で年間の研修計画を立て、希望と経験年数等を考慮して各研修(区・都・民間等)を受講する体制を整備しています。毎朝の申し送りと毎月のミーティングを開催し個別ケースの支援方針と進捗の確認、研修を受けた職員による他職員への伝達研修、区連絡会での報告を行っています。また、隔月での個別ケース・見守り・認知症をテーマにした3つの検討部会を設け、事業計画に沿った達成度の進捗を職員間で話し合い共有を図っています。</li> </ul>

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

・男性を中心とした新たな居場所づくりとして管轄内を中心としたクリニックの医師や訪問看護のリハビリ職と連携し10月に健康セミナーと11月からフレイル・介護予防を定期的に行う健康教室、矢口区民センターや区内で既に健康麻雀を開催している地域団体等と連携し11月から健康麻雀教室の立ち上げを準備しています。

・認知症サポーター養成講座受講者や認知症カフェの参加者を対象に関係機関や認知症当事者等と連携し、11月と2月に認知症ステップアップ講座を開催するよう講師選定とプログラムを企画しています。開催後参加者と矢口地区で出来る活動を一緒に考えチームオレンジでの活動に繋げていきます。

## 【貴包括の強み及び課題について】

欠員が少なく安定した職員配置と3職種を中心としたチームアプローチで課題解決に取り組める環境があります。自治会町会・民生児童委員との関係性も概ね良好であり、地域での会議への参加や連携してイベントや見守りキーホルダー登録会を定期的に行っています。未把握高齢者等のアウトリーチにも力を入れており、定期的に訪問して包括周知や支援が必要な高齢者の把握を行っています。男性の集い場(男のアテ、レコードカフェ)、室内外でのフレイル予防教室、認知症カフェ(ハタチの会・ぴあつと、ふらつと、くすつとの会)等を定期的に行い地域の見守り体制や集い場づくりにも力を入れています。課題は経験年数が浅い職員が複数名おり日々の業務を通じて相談援助技術(個別・地域)の向上を図っているが、専門知識のさらなる習得に向けての社内外のOJT・OFFJTの受講体制が十分でないと感じています。今後、法人とも連携し職員の希望、能力を考慮しながら各研修への参加、日々業務の振り返りを通じて段階的に相談援助技術(個別・地域)の向上を図っていきける体制を作っていきます。地域における地域包括支援センターの認知度や見守りキーホルダー登録率がまだまだ低い状況にあります。今後も訪問や地域のイベント等に参加し地域住民への周知、見守りキーホルダー登録数の増加(一人暮らし登録も含む)を図り、地域での見守り体制づくりにつなげていきます。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

誰もが不測な事態に備えてあらかじめ意思決定しておく、身寄りがいない高齢者が孤立しないよう地域の様々な社会資源と繋がる体制づくりが必要と考えます。課題として成年後見制度等の権利擁護事業についての認知度が低く利用者が少ない。低所得者に対する身元保証人制度の不足等があげられます。今後の地域づくりとして多世代の住民に向けて定期的に老いじたく事業、成年後見制度(日常生活自立支援事業)等の周知啓発を行い住民同士での自助互助を促していく。日頃より自治会町会、民生委員児童委員等の地域の様々な活動団体や関係機関と連携して単身・世帯高齢者(身寄りがいない高齢者も含む)を中心として支援が必要な高齢者の把握に努め、必要な情報提供と本人の意思決定を尊重した伴走支援を行っていく。個別レベル・圏域レベル地域ケア会議や重層的支援体制会議等の手法を通じて個別課題・地域課題、地域に不足している社会資源について地域住民や地域の関係団体、区や関係機関(民間も含む)とも連携し課題の共有と役割分担を行い分野横断的に解決を図っていく。また、地域包括支援センターが中心となり地域住民が気軽に相談できるワンストップ窓口的な存在になれるよう認知度の向上や環境づくり、職員の相談援助技術(個別・地域)の向上を行っていく。等を中長期的に計画を立て実施、効果検証を行っていきます。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

法人ホームページ、ハローワーク、各種求人サイト、紹介業者の活用等により募集を行いました。なお、令和6年4月1日に全ての職種において欠員状況は解消しています。

## 【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しています。地域住民や団体・事業者との繋がりを強化し、アウトリーチ支援を行っていることによって、新たな対象者を発見した際に、多機関と連携し円滑に支援を開始できています。包括内での情報共有やケース検討、担当部署への相談・情報共有を徹底しており、緊急時の迅速な対応を可能としています。

また、未把握高齢者等の定期的な訪問や包括に関する周知、地域における見守り体制の構築、集いの場づくりを積極的に行っています。

今後も地域の一員としての意識を持ち、新人育成も含めチームアプローチの強化を図り、個別支援及び地域づくりを行っていくことを期待しています。

令和6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蒲田

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	主任介護支援専門員、社会福祉士、経験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	昨年度は窓口開設日ではない祭日に職員が自主的に勉強した「年金講座」を所内職員で開催した。法人においては職種別の勉強会を開催した。
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	実態把握等で訪問する際に包括パンフレットを持参して周知をしている。他にもセンターの周知として広報誌を年4回発行、町会・自治会、民生委員、管内の郵便局、障がい施設等にも配布をすることで地域に包括の事業紹介をこまめに行っている。
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	情報セキュリティ管理者(所長)が決められており、管理者から各職員へ周知している。
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(ハードクレーマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	受け付けた苦情は苦情内容、回答、対応などを記載して保管している。昨年度はカスタマーハラスメント研修を受講した他、法人では各職員へメンタルヘルスにおける調査を年に1回実施しており、受診の必要性など指示が出るようになっている。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	消費者被害の相談が発生した場合には消費者生活センター、警察と連携し、どのような対応を取ることができるのか情報を得ようとする。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	町会・自治会、民生委員、介護支援専門員、社協、特別出張所職員が参加して、大規模災害時前の独居高齢者に対する支援について日常生活圏域地域ケア会議として話し合った。その他、社会福祉協議会を中心に外国人に関する支援について関係団体で話し合った。

2、重点項目以外「いいえ」回答

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。	地域ケア会議に関しての指針が示されている。開催計画については各包括支援センターに委ねられている。
---	--

3、大田区確認事項

令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況	
<p>・安否確認等緊急を要する対応については、区や関係機関と連携を図り、迅速に対応しています。また、困難事例については、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。</p> <p>・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。</p>	
<p>【取組状況】</p> <p>・蒲田地域福祉課高齢支援担当と情報共有を密に行い協力してケース対応をしています。また池上警察署生活安全課とは日常的に連絡を取り合っており、協力をし合っています。</p> <p>困難事例については、あらゆるニーズがあり既存のサービスでは対応ができません。特に貧困問題などは地域のフードパントリーと支援をしたり、近隣の就労支援B型施設から食事提供をいただいたこともあります。金銭管理や債務解決のため、同建屋内の社協や、懇意にしている弁護士や司法書士にも登場いただくこともしばしばです。医療面では管内に病院、訪問診療が本拠を置いており、特に訪問診療などは急な対応について応えてくださっています。</p> <p>・職員の資質向上については外部研修、法人内でも職種毎の研修会を実施しました。所内に於いては所内職員が自己勉強して勉強会「年金について」を開催。皆で受講しています。</p>	

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

・男性のフレイル予防活動を今年度から本格的に月に1回特別出張所の会議室を利用し開催しています。プログラムはフレイル予防のみならず、医療へのアクセスのし易さをイメージしており、訪問看護ステーションの看護師や理学療法士による健康講座＋介護予防体操の他、年3回の予定で近隣医師による健康講座を実施しています。広報は地域の回覧板を使用して行いますが自発的な参加はまだ難しく包括から毎月参加の意思確認のための電話をして参加人数を確保しているのが現状です。それでもリピーターとなるべく利用者もおられ、今後のシニアステーション開設に向けて下地づくりをしている段階と言えます。

## 【貴包括の強み及び課題について】

## (取り組み)

・管内の民生委員の皆さまとの関係性が構築できており、相談対応も数多くあります。これについては民生委員主催の茶話会への積極介入をしていることや、対応したことに対する報告を都度行っていることにあると考えます。

・常に所内での情報交換が密にあり、考え方も統一されています。

・居宅介護支援事業所、介護サービス事業所などへの支援も多いですが、その分依頼に対して対応していただく。

・訪問診療、病院など地域の医療機関との関わりが多くあります。病院との共済事業もあります。

## (課題)

・住環境から独居高齢者が多く、身寄りのない方々も多くなる。

→おた成年後見センターとの連携、法律家との連携

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

## (課題)

・管内には古いアパートが多くあり、そこに住まう身寄りのない独居高齢者の事例は極めて多くあります。年を経るに従って就労できなくなったり、中には認知症を発症させて生活が崩れていく、経済的に苦しくなる(電気が止まる・借金があるなど)。このような方は男性に多い傾向があります。または地域とのつながりが弱い状況にあります。

## (取り組み)

・包括の介入としては、食事(特養、社協、フードパントリーから提供を受けたもの)をお渡ししたり、財産管理のため法律家へのつなぎ(社協、法テラスの他、直接、弁護士、司法書士へ依頼することもあります)、生活保護受給に向けての支援を行うこともあります。

・予防的な支援としては、茶話会等で終活の話をしたり、民生委員との情報共有の体制、町会役員会での包括のPR活動の他、男性限定健康教室による孤立防止などを実施しています。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

令和5年度は各センター長がファシリテーターを担い、職種毎の研修を開催。各センター長が困難事例等、持ち寄りケース検討会を適宜実施、当法人のスケールメリットを活かしたケースワークの向上に努めました。

その他、年金について所内勉強会を開催。これは職員が利用者支援をする中で勉強をする必要性を職員が感じ、自ら講師を務めて開催したもの。

## 【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しています。

個別相談ケースでは緊急を要する対応について区、関係機関及び専門家と連携を図り迅速な対応をしています。特に、経済的困窮や精神疾患に関わる困難事例の多さを踏まえ包括内で情報共有がなされていると感じます。

地域のこども食堂等と連携し食糧支援を行うとともに社会福祉協議会、弁護士及び司法書士等の専門家に つなぎ金銭管理や債務整理等経済的課題の解決に向け取り組んでいます。

引き続き、西蒲田という地域性を踏まえ、区民に寄り添った粘り強い支援を推進していただきたいと思 います。

また、男性向けのフレイル予防活動や身寄りのない高齢者への支援について、地域や関係機関と連携しながら今後さらに取り組んでいただきたいと思 います。

令和6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。準ずる者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	多くの研修に参加できている。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	適宜パンフレットの配布を行っている。併設のシニアステーションと協働し、しんかま通信として情報発信している。毎月900枚ほど配布。
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(ハードクレマーへの対応、職員のメンタルケア)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	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	消費者被害を疑われるケースは相談窓口や警察に都度相談、報告ができています。警察からの相談で関わっているケースもある。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	見守りささえあいコーディネーター連絡会や地域活動で連携し情報共有を図っている。

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。	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

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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。  
 ・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に引き続き、取り組んでいただきたいと思います。

## 【取組状況】

シニアステーションを地域の方々の活躍の場としても活用することができた。新蒲田一丁目町会と共催し月曜日から土曜日まで9:15からラジオ体操を実施。毎日15名ほどが参加している。シニアクラブと連携し、シニアクラブが普段活動している内容を講座として実施。講師はシニアクラブで教えている地域の方。輪投げや手芸、輪踊りなど実施。包括支援センターがシニアステーションと地域の方をつなぐ役割を担うことができた。

町会、自治会単位でのスマホ相談会、見守りキーホルダー登録更新会を実施。町会会館や商店会を会場として行うことができています。民生・児童委員に向け、認知症サポーター養成講座を実施。チームオレンジ活動につなげる取り組みを行うことができた。自治体の夏祭りでは地域の福祉事業所と地域の方をつなげる取り組みとして、夏祭りに参加。3事業所5名が参加し、地域の方に近隣の事業所を知ってもらう機会となった。幅広い世代に向けた認知症啓発では近隣の2つの小学校で認サポを実施。200名以上が認知症サポーターとなった。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

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3年目を迎え、区内シニアステーション7か所に配信することになる。毎週月曜日に開催。多くの場所でフレイル予防体操に参加できる機会を作っていく。町会自治会やシニアクラブの活動再開に活用してもらえるよう体験会を行う。

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、地域の祭りの参加の声掛けやシニアステーションの講座、コンサートなどに声掛けする。

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。

シニアクラブとの連携:前年度からシニアクラブの活動である輪投げを通じて会の活性化を図る取り組みを行っている。蒲田西地区で輪投げ大会の開催に向け、活動を促している。

## 【貴包括の強み及び課題について】

(強み)シニアステーションとの連携:一番の強みはシニアステーションを併設していること。フレイル予防を重点的に強化していきたい。男性向けの講座を作り、参加を促しているが参加者は女性に比べ少ない傾向。

地域とのつながり:町会自治会・民生児童委員・シニアクラブとの連携を強化している。常に地域の方のちょっとした変化や困りごとを早い段階から包括につないでくれる存在。

多世代交流:カムカム新蒲田は様々な世代の方の利用がある施設であるため中高生、小学生が利用者と接し世代間交流する機会を作れている。

(課題)全ての包括に言えることだが知名度が低い。全ての方に知ってもらえるよう地域の行事や地域活動には今後も力を入れていきたい。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

身元保証が必要で適切な支援を受けられないケースに課題を感じている。入院、施設入所など求められるケースが多く、つなぎ先に苦慮することが多い。民間の身元保証サービスだけでなく、区や社会福祉協議会と連携しながら迅速に対応できる方法を考えていきたい。身寄りのない方への老いじたくの提案も重点的に取り組む必要があると感じている。必要な方に声が届くよう、地域の方に幅広く老いじたくや終活について知ってもらえる取り組みをしていく。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

欠員なし。

人材育成の取組み: 当法人における求人活動は、FUKUSHI meets!、マイナビ等求人媒体の活用、ハローワークへの求人登録をはじめ、ホームページへの求人情報の掲載など地域包括支援センター及びシニアステーションを運営するために必要な人材の確保に努めています。

ケースワークでは3職種で都度話し合い、チームで考えていくスタイルで進めています。一人で悩まないよう職場で声をかけあうようにし、職場全体で風通しの良い雰囲気づくりに努めています。新人職員の教育ではメンター制度を使いながらも皆で育てる取組みをし、包括職員としての成長を見守っています。

## 【区コメント】

日頃から、相談者の状況に応じた丁寧な対応に努めていただき感謝しています。日々の支援が迅速で、包括内での情報共有も徹底されています。

また、シニアステーション併設の強みを活かし、オンライン配信によるフレイル予防体操等の介護予防にも力を入れています。親身な対応や丁寧な支援を通して、区民の方とのより良い関係性を築いています。

地域の祭りや行事に参加したり、近隣小中学校での認知症の啓発等、日頃から地域との結びつきを大切に、自治会等との連携や関係機関をつなぐ役割を果たしています。

引き続き、地域行事への参加や地域活動に取り組んでいただき、包括が地域に根付いた機関となるよう努めていただきたいと思います。

令和6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	保健師が育児休暇中。 法人としては三職種は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。
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	外部研修があれば職員間で共有し、希望があれば受講できる環境を作っている。
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	地域活動や個別訪問ではパンフレットを配布している。出張所や地域の薬局、医療機関、その他各種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(ハードクレイマーへの対応、職員のメンタルケア)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。経過・対応を記録に残し、対応策を所内で共有し再発防止に努めている。 ハードクレイマー:複数で対応、記録を残す、話はしっかり聞く、出来ること出来ないことをしっかり伝える。 職員のメンタルケア:チームでサポートし、一人に対応させない。メンタルヘルスチェックを毎年実施など
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	消費者被害に関しての相談を受けた際には消費生活センターへ対応を相談。場合によっては蒲田警察へ相談し、適宜対応している。また地域活動や戸別訪問の際に注意喚起や被害防止のための啓発を行っている。
1	【生活支援体制整備について】 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	主に地域福祉課管内の包括の見守り支えあいコーディネーター連絡会にて地域支援コーディネーターと情報交換をしている。そのほか各種連絡会などで同様に協議している。
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。	大田区から示されている支援手法は無い。 セルフマネジメントを必要とするケースは無いため「いいえ」



## 3、大田区確認事項

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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えます。

## 【取組状況】

・地域ケア会議などを通して「男性の孤立」「認知症への理解」を地域課題と捉え、包括蒲田東と連携し「男性の居場所」「オレンジカフェ蒲田」を定期的で開催した。

・毎月民生児童委員協議会に参加させてもらい、顔の見える関係づくりを行った。民生児童委員と連携したケースを共有したことで、地域からの相談も増えた。

・消費者被害拡大防止に向けては個別的な対応をすることが多く、特にケアマネージャーからの相談が増えている。相談が来た際には消費生活センターとの連携することで未然に防いだり、家族と連携し成年後見制度につなげて本人の権利擁護支援を徹底して行った。また地域の体操教室やオレンジカフェでも注意喚起として情報提供は適宜行った。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

機能アップ三か年計画重点項目1・2・3・4を以下のとおり、具体的に取り組んでいる。

- ・個別レベル地域ケア会議を4回開催、関係者会議や所内検討も定期的に行っている。自立支援検討地域ケア会議も計画的に行う。
- ・多世代に向けた取り組みとして管内の小学校（蒲田・東蒲田）、児童館、放課後デイサービス、図書館と認知症講座や地域のボランティア協力など行っている。
- ・包括蒲田東と連携し、日常生活圏域レベル会議を開催。地域力推進会議や民生児童委員にも共同参加し、常に地域に向けて連携した動きを行うようにしている。
- ・認知症施策推進として初期集中支援チーム（3ケース）・アウトリーチ事業（2ケース）の積極的活用、蒲田地域福祉課管内7包括と連携し、「ひとりじゃない。おせっかいとありがとうの輪が寄り添うまち蒲田」としてチームオレンジ事業の促進を計画的に行っている。
- ・相談を世帯で捉え本人とその家族に対して必要な支援を適切な機関と連携し重層的支援を実行

## 【貴包括の強み及び課題について】

## \* 強み

- ・相談を一つの世帯で捉え、多角的な視点でチーム支援を行う。
- ・対応はスピーディーに課題を後回しにしない
- ・他機関と連携して地域活動を行っている（図書館・児童館・放課後デイ・就労型B・明治安田生命・東京工科大学など多数）
- ・管轄内介護サービス事業所との勉強会やケースの連携を図っている。
- ・包括蒲田東と連携し、地域活動を行っている。
- ・独居、認知の男性に向けて活動の場づくりを他機関と連携して積極的に行っている。
- ・特養ショートステイ、デイサービスと複合施設にある包括であるため、虐待などの早期対応・認知症高齢者の支援などで連携が行える。

## \* 課題

- ・看護師が不在でも医療的な対応や介護予防についての取り組みをしているが専門的な見地をもっと取り入れたいと考えている。
- ・地域的に生活しやすい地域環境だが、困りごとの発見が遅くなる場合が多く、課題整理・優先順位を整理して対応することが大切。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

蒲田の地域課題「男性の孤立」「認知症」を中心に地域づくりを展開している。

## \* 取り組み

- ・元気なうちから一人暮らし登録や見守りキーホルダー登録でつながり、今後どのように生活したいのか意向を確認する。
- ・地域活動へ参加してもらい居場所を作る
- ・身寄りがなく経済的に課題がある方には積極的に成年後見センターへ相談する
- ・包括が対応しきれない課題がある方については法務支援や福祉従事者相談を活用する
- ・地域ケア会議や関係者会議を積極的に行い、地域課題と地域とともに考える

## \* 課題

- ・未把握高齢者の戸別訪問はものすごく非効率で日常業務で行うことは難しい。
- ・必要な支援につながるまでの食糧確保や医療・介護・金銭管理など、全て包括が担うこともあり職員が何人いても足りない。
- ・住宅に関する相談や対応も包括に求められたり、出来ることと出来ないことがはっきり言えない場合もあり対応に苦慮することが多い。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

当法人における求人活動は、FUKUSHI meets!、マイナビ等求人媒体の活用、ハローワークへの求人登録をはじめ、ホームページへの求人情報の掲載など地域包括支援センター及びシニアステーションを運営するために必要な人材の確保に努めています。

在職職員から法人に就労希望者の紹介を促進し、採用機会の拡大を図り、意欲的に働く人材を採用することを目的として令和5年7月から職員紹介採用基準などを設定し、新たな仕組みを設けています。

令和5年度は各センター長がファシリテーターを担い、職種毎の研修を開催。各センター長が困難事例等、持ち寄りケース検討会を適宜実施、当法人のスケールメリットを活かしたケースワークの向上に努めました。

## 【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しています。

職員の欠員がある中でも高齢者虐待等の困難事例や緊急を要する対応について、区や関係機関と密に連携の上、機動力を発揮した迅速な対応を行い、区民に寄り添った丁寧な対応を実施しています。

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を開催したり、企業や地域資源を活用しながら地域活動を行い、その中で見えた地域課題に対しても積極的に取り組んでいます。

引き続き、高齢者が住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、地域住民を中核においた多様な主体が支えあう地域づくりに取り組んでいくことを期待しています。

令和6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	主任介護支援専門員・社会福祉士・保健師に準ずる者の3職種を配置している。
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	大田区主催の各種研修、東京都主催、中部精神保健福祉センター主催の研修に参加している。 法人内で、金融リテラシー、警察管による防犯研修、サービスマナーなど開催。
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・町会でセミナーやイベント時の地域住民が集まった時リーフレットを配付している。 熱中症訪問など留守の際ポストに入れて周知している。 シニアクラブや民生委員からの依頼等受けて「包括たより」を定期的に発行している。
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	区からの情報連絡はクラウドサービスを使って、情報提供され個々で確認が可能。研修で配布される情報セキュリティ対策の資料を用いて管理者が各職員に周知している。
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(ハードクレイマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	苦情受付者・責任者を置き、受け付けた苦情内容や回答対応など記載して保管している。ハードクレイマーへの対応については、1人の職員に集中しないよう複数で対応するようにし、センター全体で共有するようにしている。健診のストレスチェックをもとに必要性により産業医と面接等行うようにしている。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、対応しているか	消費者センターが近くにあるためか相談実績はないが、相談の際は消費者センターや警察等と連携する対応になっている。 地域住民に集まりの場で消費者被害の注意喚起を設けている。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	生活支援コーディネーターとは毎月圏域の見守りコーディネーター会議で情報共有している。地域ケア会議や日常生活圏域地域ケア会議で、町会自治会役員や民生委員、ケアマネージャー、サービス事業者と地域課題や資源について協議した。
2、重点項目以外「いいえ」回答		
	Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。	圏域内に指定介護予防支援事業所がないため、検証を行っていない。

## 3、大田区確認事項

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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え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。

## 【取組状況】

日常生活圏域地域ケア会議を計画どおり3町会で開催した。会議には介護事業所やシニアステーション、薬局にも参加いただき地域の課題共有、連携強化につながった。地域住民や民生委員とも会議で関係性の構築につながった。  
 毎月定期的に行っている各町会の体操教室等に参加するなど、新たな受託法人で、スタッフを覚えていただくために、地域の行事には顔を出すことを徹底し、地域包括支援センターの業務内容含め周知した。  
 自治会町会と関係性づくりもでき、町会会館を活用して、見守りキーホルダー登録会、セミナー開催や地域リハビリテーション事業を行った際も町会に集客の協力もいただけた。  
 東京蒲田医療センターと連携し、場所の提供や医療相談も含め協力いただきオレンジカフェの開催を実現した。同じ圏域の地域包括支援センター蒲田とも、連携体制づくりのため月1回会議を開催し、地域づくり含めた情報共有を密にできるよう取り組んだ。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

・フレイル予防の取り組みとして、町会関係者と連携して「男の居場所」をスタートさせた。  
 9月から一期一会 若年性認知症の方を含めた集える場所をスタート予定。場所については昨年度より地域を周り相談していた結果で借りることができた。  
 ・見守りキーホルダー登録会を町会会館を利用して行った。今後、町会会館を利用して町会ごとキーホルダー登録会を企画し、恒例化していけるようにしていく。  
 ・スマートフォン相談会をセンター内で毎月行っているが、住民より日曜日、商店街や自宅から近い所でやってほしいとの要望から、商店街開催を企画している。他の町会の開催に向けて、場所含めアプローチしていく。  
 ・地域全体の圏域地域ケア会議後に、民生委員懇談会を今後開催し、実際に地域で起きている生活実態の把握により努めていく。  
 ・大田区の老いじたく事業も意識してセミナーを企画した。参加する方は意識が高く、満足していただけたが、より多くの方に周知できるよう工夫していく。

## 【貴包括の強み及び課題について】

地域包括支援センター内に多様な経験を持つスタッフが多く、朝夕の送りを通して個別の支援においても地域との連携においても多面的な関わり方の組み立てが日常的にできている。  
 前受託法人は地区担当制をとっていたが、当法人では担当地域を設けずに、相談は全職員がその都度受け付けて対応するように取り組んだ。町会の集まりなども包括職員が交代で出向く体制を作った。その結果、町会役員や民生委員にも特定の職員だけではなく、地域包括支援センター蒲田東の職員全体を認知してもらえるようになり、窓口を担当職員から包括支援センター全体に広げられたと実感している。  
 課題については、元気高齢者にも見える高齢者へ地域包括支援センターの周知を働き掛けをして、支援が必要になった場合にはスムーズに開始できるような関係づくりを目指していく。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。  
 町会・民生委員と居宅介護事業所・デイサービスや訪問介護事業所の職員が顔を合わせる機会を持ち、日頃から声を掛け合える関係までに包括支援センターが橋渡しすることで、地域により綿密な見守り体制を構築していけるよう取り組んでいく。また見守り推進事業者との関わりも連携を強化していく。  
 老いじたくについて見守りキーホルダー啓発、フレイル予防と同様に積極的に周知していく。

5、欠員状況について

【改善に向けた取組・人材育成】

計画的に主任ケアマネジャーの更新研修や新規登録に向けて、計画的に行えるよう管理していく。  
3職種での意見交換の場を多く持ち、研修等でスキルアップできる環境をつくっていく。  
期初に目標をたて、半期ごとに人事評価を行い、良い所は維持し、改善すべき点は面談しながら意見交換していく。

【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しています。  
高齢者虐待等の困難事例や緊急を要する対応について、区や関係機関と連携を図り、迅速な対応と区民に寄り添った丁寧な対応を行っています。  
包括管内に地域庁舎が立地しているため、地域福祉課や生活福祉課からの身元不明者や住所不定者の支援要請にも迅速に対応しています。  
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を開催し自治会・町会や民生委員児童委員等をはじめとする地域住民との関係づくり、連携強化を通年できめ細かく行い、その中で見えた地域課題に対しても積極的に取り組んでいます。  
引き続き地域と密着した精力的な活動を継続していただきたいと思います。

令和6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6年7月1日時点で13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に配慮している。
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適宜行っている。また管内のスーパーや郵便局、いこいの家の協力を得てパンフレットを設置させてもらっている。
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	個人情報管理マニュアルに沿って適切に個人情報を管理している。また漏えいした場合の対応手順についても周知している。
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(ハードクレマーへの対応、職員のメンタルケア)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。苦情があった場合も、必ず職員1人では対応せず、事業所の管理者を含めてまたは職員2人体制で対応する。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、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対応している。また地域力推進会議において、警察署と連携し消費者被害の現状と自動通話録音機の説明を実施し、消費者被害の防止に努めている。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	生活支援コーディネーターとは定期的に特別出張所の職員も交えて連絡会を実施している。多世代に渡る地域課題を共有し、解決に向けて検討を重ねている。
2、重点項目以外「いいえ」回答		
	Q47-1 令和5年改正法で追加された指定介護予防支援事業所の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所に対する「介護予防サービス計画の検証」を行っていますか。	圏域内に指定を受けた居宅介護支援事業所がないため。

## 3、大田区確認事項

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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。

・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つな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います。

## 【取組状況】

・年間の研修計画に基づき、職員の経験年数や職種に応じた研修の受講を積極的に取り組んだ。また法人内においては、主任介護支援専門員や看護師、社会福祉士、予防担当などの職種別勉強会にそれぞれの職員が参加し専門職としての横の連携と資質向上に努めた。

・特別出張所、社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターとの定期的な打ち合わせでは、こどもの居場所づくりの地域課題への取り組みを重ね、こども食堂の立ち上げにつなげることができた。また管内の3病院(労災・京浜・大田)の担当者とも定期的な打ち合わせを重ね、地域住民の健康課題の解決を図るための合同健康相談会の開催に向けて検討を行った。その他、9か所のグループホームとの交流会を開催し、認知症の啓発活動や職員の認知症ケアの資質向上について意見交換を行った。

・困難事例や虐待ケース等については、地域福祉課とは関係者会議や重層的支援会議を通じて速やかな情報共有と連携を図った。また地域ケア会議においては、定期的に対応中の事例を挙げて専門職や他機関と意見交換や支援方針についての検討を重ねることで、職員のソーシャルワーク力の向上を図った。



## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

・特別出張所、社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターとの定期的な打ち合わせを継続し、多世代にわたる地域課題の解決を図ります。特にこどもや高齢者など多世代にわたる世代の居場所づくりについては、地域の企業、図書館などの公共施設や有料老人ホームなどの福祉施設と連携を強化することで地域課題の解決を図ります。

・3病院(労災・京浜・大田)との連携を強化し、病院内の多種多様な専門職の専門性を地域に還元できるような機会を設け、地域住民の健康課題の解決やフレイル予防の取り組みを図ります。

・地域のグループホームとの交流会を通じて、認知症の啓発やグループホームの認知度を高めていきます。

## 【貴包括の強み及び課題について】

・特別出張所と社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターとの打ち合わせ(連絡会)も3年目を迎えた。毎回、対応している事例の共有などを通じて地域課題の解決を図ってきた。特にこどもの居場所づくりが不足している地域課題からこども食堂の立ち上げに関わり、食堂の運営に地域の元気高齢者がボランティアとして関わることで運営に関するマンパワーの充足だけではなく、参加した高齢者も元気に活力を取り戻すなど、多世代にわたる交流の機会を設けることができた。

・隣接する包括(粕谷・平和島)とも連携を密にし、認知症サポーター養成講座や見守りキーホルダーの合同登録会を実施している。また管内に2か所ある老人いこいの家とも連携を図り、イベントの交流などを通じて、地域の高齢者に対するフレイル予防や認知症の啓発を行っている。

・課題については高齢者だけではなく3、40歳代からの糖尿病予備軍などの健康課題を抱える住民が多い。今後は3病院(労災・京浜・大田)と協力して、将来的に健康寿命延伸に係る取り組みができるよう連携を強化していく。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

身寄りのない高齢者の支援として、見守り支援となる見守りキーホルダーの登録やひとり暮らし登録の支援を実施しています。公的支援としては、介護が必要な場合は介護保険申請に始まる介護保険サービスの利用を促します。また経済的な事情から生活困窮の課題を抱えている場合は、生活福祉課と連携し生活保護の手続きを支援します。その他、本人の判断能力が低下している場合は、財産管理や生活上必要となる契約行為などをサポートする成年後見制度の利用を促し、身寄りのない高齢者を支援しています。

課題については、大森東地区の高齢者人口は他の地区に比べると少ないが、高齢者人口に対する単身高齢者の割合は他の地区に比べて高いため、今後の地域づくりとしては、高齢者が孤立しないために交流イベントやサロン活動への参加の促しや民生委員や見守り推進事業者、自治会・町会の方との連携した見守り体制の構築が必要とされます。また併せて高齢者が生きがいを持って地域社会に関わることができるよう、ボランティア活動や趣味活動のグループを支援していきます。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

人材育成については、法人の人材育成方針に基づき職員一人ひとりがキャリアデザインを描き、将来的になりたい自分や自分らしいライフキャリアが送れるよう支援しています。具体的には給与制度において、複線型のキャリアパスを選択できるほか、目標管理・キャリアパスを支援する面談では個別支援体制や資格取得助成制度などで職員の仕事目標の達成やキャリアパスの構築を支援します。また定期的に職員満足度(ES)調査を実施し、結果を検証することで職員の満足度の更なる向上を図っています。

## 【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しています。

高齢者虐待等の困難事例や緊急を要する対応について、区や関係機関と連携を図り、迅速な対応と区民に寄り添った丁寧な対応を行っています。

地域課題の解決を図るために、特別出張所や社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターと連携して、こども食堂の立ち上げや高齢者の社会参加、多世代にわたる区民の居場所づくりなど積極的に取り組んでいます。

また、地域の医療機関と連携し、地域住民の健康課題の解決に向けた取り組みを行っています。

今後も、地域と密着した精力的な活動を継続していただきたいと思います。

令和6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 稲谷

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 保健師の配置はできていない。 法人本部での採用活動、法人ホームページやハローワークなど活用している。法人内では職員紹介採用制度も新たに設定し採用活動を継続している。
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	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。 東京都や大田区が主催となる研修はもちろん、職務に関わる研修の他に接遇・ビジネスマナー等含め幅広いテーマで研修を実施している。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オフィシャルな会合、自治会・町会・シニアクラブや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。行政窓口やいこいの家、シニアステーション、地域活動を行っている企業や団体など協力いただける機関には周知のための資料の配架依頼をしている。 また熱中症注意喚起や未把握訪問などでの戸別訪問の際に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(ハードクレーマーへの対応、職員のメンタルケア)について記録しているか	苦情対応については包括苦情窓口の他、法人での窓口や第三者委員の窓口を設け対応している。訴えに関するものは電子媒体を中心に記録を残している。職員メンタルケアに関しては定期的なストレスチェックを行っている。また産業医に気軽に相談できる体制も整えている。 ハードクレーマーへは一職員で抱えないよう、所内でも情報共有を図り複数名で対応。また適宜、担当行政関係者へも報告相談し対応方法などについて共有を図っている。 内容によっては大田区の法務相談や福祉従事者向けの法律相談へ相談している。
1	【消費者被害防止の取組について】 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、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く、警察署の生活安全課担当者へ情報提供する。 今後については成年後見センターへつなぐ、被害や手口などについては高齢福祉課へ報告・共有するなど行い、関係機関と連携、対応している。
1	【生活支援体制整備について】 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るか	定期的に共同事業を実施、その際にニーズや社会資源について協議する場を設けている。また地域の健康増進・健康長寿に関する取組みでは行政・自治体・関係機関で協議体を設置。定期的に協議している。また地域ケア会議や重層支援会議は行政担当者と連携を取りながら実施。ニーズや社会資源について協議している。
2、重点項目以外「いいえ」回答		
なし		

## 3、大田区確認事項

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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いただきたいと思います。

・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。

## 【取組状況】

・都営住宅における相談会は定期開催を継続。毎月、開催後には自治会関係者や社会福祉協議会（地域コーディネーター）と振り返りや情報共有、アプローチが必要な方については方針のすり合わせ等行っています。

昨年度については都営住宅内で痛ましい火災事故が発生しましたが、消防署・自治会・社会福祉協議会、地域福祉課などと連携し、発生当月内には戸別診断同行訪問を実施。防火防災と合わせ、包括支援センターの啓発活動も行っています。

・管内居宅や地域のケアマネ・障害計画作成責任者・介護サービス事業者との事例検討会や勉強会を実施。包括と居宅、包括と施設といったつながりだけでなく、各関係機関それぞれが他機関とつながれるよう多職種連携を意識しています。包括のバックアップは前提ですが、各居宅、ケアマネの対応力向上が地域住民の利益に資すると推察し、ケアマネ支援機能のひとつとして各ケアマネのケース対応力向上を目指す取組みを行いました。

グループホームや地域地域密着型通所介護、小規模多機能型居宅介護が実施する運営推進会議においては事業所職員だけでなく、出席いただいているご家族や民生委員の方々と地域における課題を共有、包括や地域活動等の周知を行っている。事業者には本人支援チームの構成員として包括や地域ケアマネジャーと協働いただくようにも声掛けしています。

その他、地域住民もチームの一員となっていただけるよう、見守り活動や高齢者・認知症などについての勉強会を町会・自治会の協力を得て行いました。

・包括内でも毎日の申し送りや包括全体、三職種間でのケース検討等実施。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。

## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

・コロナ禍による混乱も落ち着きを見せ、社会・地域活動も以前の動きを取り戻していますが、一度途切れてしまった流れを取り戻す難しさもあります。包括でもオレンジカフェや家族会、介護予防体操等の地域活動を通じて地域との交流を図っています。

・オレンジカフェについては既存の取組みとは別に、スーパー(サミット大田大鳥居店)のご理解ご協力いただき、新たな活動を開始しています。こちらについては当事者も参加していますが、地域交流や予防色を押し出し、差別化を図っています。店長の理解もあり今後チームオレンジとしての活動を検討しているところです。

・家族会については介護者支援や虐待予防でも重要なリソースだが、参加者が増えない、固定化されている等の課題がありました。北梶谷小学校でキャリア教育「大田の未来づくり科の学習活動」があり、生徒への課題として家族会について一緒に考えてもらい、家族会のチラシやポスターを作成してもらいました。チラシやポスターについては当事者、介護関係者に配布、管内町会にも協力いただき全町会の掲示板にも貼らせていただきました。生徒を含めた地域との交流も図りつつ啓発活動につなげることもできたと考えます。内容も精査し、少しずつではあるが参加者が増えてきています。

・フレイル活動としては介護予防体操だけでなく、行政や地域関係者と地域のフレイル予防取り組みとして「元気をすすめる会」に参画。フレイルを基本としつつ、地域全体での健康増進の取組み「梶谷のまちウォークラリー」開催に向け継続的に活動しています。

・認知症への理解をすすめる活動として、今年度は「梶谷地区認知症シンポジウム」を企画、推し進めています。

地域の介護事業者/施設での認知症ケアの取り組みの発表、ナグモ医院南雲医師からの講座等の予定でいます。

・見守り活動については見守りキーホルダーの登録率をあげるべく活動中。マンション理事会からの依頼でマンションでの登録会、また銭湯での登録会等実施。登録と合わせ、地域での見守りの啓発活動としています。

今年度の北梶谷小学校でのキャリア教育で見守りキーホルダーのポスター作成を依頼。協力して作成しています。

また梶谷中学校での福祉体験については介護医療関係者にも賛同いただき30以上もの介護事業所が協力してくれるまでになりました。

## 【貴包括の強み及び課題について】

## 強み

・町会、自治会、シニアクラブ等地域のつながりが非常に強いという特性がある中、地域関係者と良好な関係を継続できていると考えます。

・三職種の専門性だけでなく、各職員が高いソーシャルワーク/ケースワークスキルを有しているため様々な見立て、提案で問題解決に向け対応できます。

また風通しも良く、毎日の申し送りの中でケース対応を相談しているため、職員による抱え込みはありません。

・フットワークが軽く「実態把握」の意識が浸透しています。

## 課題

・生活状況がひっ迫した状況(医療・介護・経済的・家族関係)での相談が多く、まだまだ周知活動が必要と考えます。

・窓口来訪や訪問対応なども多く、規模加配職員の未配置もあり、要支援者への積極的なアウトリーチができていない部分は課題と捉えています。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

身元保証を代替する支援(入院・入所時の手続支援/緊急連絡先/緊急時の対応等)

日常生活支援(介護保険サービス等手続/公共料金の支払/生活費管理・送金/印鑑・証書・重要書類の保管等)

死後の事務支援(病院等費用の精算/遺体確認・引き取り/居室の原状回復/残存家財・遺品処分/葬儀・納骨・法要)が課題と考えています。

上記に対する取組として、老いじたく(老いじたく推進事業/老いじたく情報登録事業)準備や成年後見制度の普及啓発を行います。

そのために、社会福祉協議会やシニアステーション、高齢福祉課、福祉管理課、出張所などの関係機関と連携、対応について検討していきます。

地域包括ケアシステムや地域共生社会といったスキームの中で地域の理解や協力も不可欠であるため、地域が早めに気づき、関係者につなげていただくための見守り活動の普及啓発を推し進めていきたいと考えます。

特に大きな課題となる方については身寄りがなく、且つ認知症などで意思決定が困難な方。

そのような方については重層支援会議での相談や地域ケア会議で関係者と調整を進めます。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

法人の職員採用にかかる取組状況について

当法人における求人活動は、FUKUSHI meets!、マイナビ等求人媒体の活用、ハローワークへの求人登録をはじめ、ホームページへの求人情報の掲載など地域包括支援センター及びシニアステーションを運営するために必要な人材の確保に努めています。

在職職員から法人に就労希望者の紹介を促進し、採用機会の拡大を図り、意欲的に働く人材を採用することを目的として令和5年7月から職員紹介採用基準などを設定し、新たな仕組みを設けています。

令和5年度は各センター長がファシリテーターを担い、職種毎の研修を開催。各センター長が困難事例等、持ち寄りケース検討会を適宜実施、当法人のスケールメリットを活かしたケースワークの向上に努めました。

## 【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しています。

町会掲示板や小学校のキャリア教育を通じた家族会の啓発活動、オレンジカフェの新たな取り組みなど、地域と連携して行っています。また、行政や地域関係者と連携しながらフレイル予防やウォークラリーなど地域全体での健康増進にも取り組んでいます。

ケアマネジャーの対応力向上に向けた支援、地域住民に向けた認知症や見守り活動の啓発、包括の活動についての周知を積極的に行っています。

引き続き、幅広い視野を持って周知・啓発を行い、地域と密着した精力的な活動を継続していただきたいと思います。

令和6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、職場以外で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援技術、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で補うことで専門性向上につなげている。今後、自己啓発を促す仕組みづくりにも取り組んでいく。 (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。 大田区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てもらい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をしている。 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(ハードクレーマーへの対応、職員のメンタルケア)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、ケアマネジャー等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なっている。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。 ハードクレーマーへの対応については、クレームの内容により3職種での担当者を決め初動対応を実施。対応が難しい場合、クレームの内容や支援経過を把握した上で、包括所長が対応している。対応に苦慮する場合は、糀谷・羽田地域福祉課高齢者地域支援担当または、多機関連携調整担当、関係機関に相談。対応策を含め助言を仰いでいる。大田区の法務支援相談、大田区社会福祉協議会が実施している福祉従事者のための専門相談を活用。法律面での対応策について相談している。法人内においてもハードクレーマーへの対応について報告を実施している。 苦情対応については、苦情の内容、支援経過、対応方法等、包括内で共有を実施。担当職員が抱え込まないようにしている。また、担当職員でなくても傾聴対応を行う、苦情対応中に他の相談が苦情対応している職員にあった際は、代行して相談対応を行うといった取り組みを行うことで、苦情対応している職員の負担軽減に取り組んでいる。

令和6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>【消費者被害防止の取組について】 1 Q40 消費者被害に関し、消費生活に関する相談窓口又は警察等と連携の上、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。消費者被害を受けた高齢者のもの忘れ、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。大田区高齢福祉課に報告を行い、他包括との共有を行っている。消費者被害の状況について、定期的に、羽田地区民生委員児童委員協議会、包括羽田ケアマネ勉強会、地域の自主グループ、シニアステーション羽田の講座などで説明を実施。地域住民への普及・啓発、被害防止に向けた関係機関への情報共有に取り組んでいる。</p>
<p>【生活支援体制整備について】 1 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るか</p>	<p>1～2か月毎に包括羽田と大田区社会福祉協議会、地域福祉コーディネーターとの定期的な打ち合わせ会を実施。お互いの取り組みについて情報共有を行っている。令和6年度は、包括羽田管内で活動しているこども食堂の見学、ふれあいまつり羽田・萩中での共同でのブース出展等を実施。 上記以外にも、羽田地区民生委員児童委員協議会、地域力推進羽田地区委員会、大田区社会福祉法人協議会に包括羽田とともに参加。地域課題等の抽出に取り組んでいる。 糎谷・羽田地域福祉課で実施している高齢者見守りささえあいコーディネーター連絡会に参加してもらい、地域における高齢者のニーズや社会資源について協議している。また、複合課題ケース等、生活支援コーディネーターが取り組んでいるケースを通じて重層的支援体制整備に向けた課題共有を行っている。</p>

2、重点項目以外「いいえ」回答

なし
----

## 3、大田区確認事項

## 令和5年度の評価結果内の区コメントに対する取組状況

・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。

・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いただきたいと思います。

・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。

## 【取組状況】

・地域の自主グループ、シニアクラブ等の活動の場を定期的に訪問。活動状況の把握を実施。コロナ禍を経て、活動団体の代表者や協力者の変更、活動規模等の変化があることを確認。それぞれの活動団体の状況に応じて、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及び更新手続きの支援や講師調整を実施。地域の通いの場、つどいの場の拡大・継続につながる支援を行っている。また、大田区社会福祉協議会、地域福祉コーディネーターと1～2ヶ月に1回のペースで話し合いを実施。地域課題の抽出、こども食堂の見学等を行った。

・地域包括支援センター羽田担当エリアのケアマネジャーと薬局の薬剤師との勉強会、ケアマネジャーと羽田地区民生委員児童委員との勉強会を実施。多職種連携によるアセスメント、課題解決に向けた仕組みづくりに取り組んだ。グループホームや地域地域密着型通所介護、小規模多機能型居宅介護が実施する運営推進会議において、運営推進会議に参加している町会・自治会長、民生委員児童委員、成年後見人等で活動している弁護士、司法書士等と地域の一人暮らしの高齢者などを対象にした熱中症予防や防火防災に向けた取り組み、町会・自治会の活動等について意見交換を行った。個別事例ケースの支援においては、重層的支援会議の活用だけでなく包括レベルで個別事例ケースの課題解決に向け連携が必要と考えられる専門機関に相談。関係者会議を開催し支援の方向性の確認、各専門機関における役割分担、課題解決に向けたアプローチ方法の検討等を実践した。

・複合課題を抱えている事例や支援困難事例、ケアマネ支援が必要な事例等について、包括内で事例検討や事例共有を実施。事例担当職員の支援の関わり等を通じて、必要であれば、再アセスメントや2人対応での訪問を実施。事例の状況分析を行った上で、包括としての支援方針を決定し実行している。事例により包括だけでは支援が難しい場合、糞谷・羽田地域福祉課高齢者地域支援担当や多機関連携調整担当に相談。地域福祉課の職員を交えた関係者会議や重層的支援会議を通じて適切な支援が実行できるよう取り組んでいる。また、大田区で実施している法務支援相談、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、東京都で実施している区市町村職員等相談支援事業を活用。複雑化・複合化するニーズに応じていくための取り組みを行っている。また、上記の取り組みについて、包括スタッフミーティングや日々のミーティングにて包括内での共有を実施。事例を通じた包括職員のソーシャルワーク力向上に取り組んでいる。



## 4、令和6年度包括の力を入れている取組等について

## 【取組及び取組状況】

・「人生100年を見据えた健康寿命延伸プロジェクト」の行政情報分析などを参考に、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「健康講座病気のはなし」、「ちょこっと健康相談会」を実施。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。

・シニアステーション羽田で例年9月に実施している敬老イベントについて見直しを実施。高齢者の健康増進と多職種とシニアステーションとの連携強化を目的に実施内容を検討。地域包括支援センター羽田とシニアステーション羽田で連携し、多職種協働による健康相談会＆測定会を9月30日(月)に開催予定。健康維持に役立つように、体組成計による筋力量などの測定や、保健師、薬剤師、管理栄養士、理学療法士、福祉用具専門相談員といった専門職による健康相談会を実施する。

・地域包括支援センター羽田で月1回開催している家族介護者の集いについて参加者数が減っており参加している方も介護を終了している方が参加している状況。家族介護者の集いの在り方について包括内で検討を実施。包括羽田管内のケアマネジャーや大田区で実施している介護家族連絡会で意見交換なども行い、今年度から開催方法の見直しを実施。これまで月1回、平日の午前中に開催していたが、介護している家族などが参加しやすい曜日と時間帯について検討し、平日の午後と土曜日の午前中の月2回の開催に変更。変更し開催したところ、これまで家族介護者の集いに参加したことがなかった介護者が参加された。また、包括で関わっている複合課題事例や高齢者虐待事例など課題分析を行ったところ、男性の養護者の関わりが課題になっている事例が多いことが確認できたため、9月から男性の介護者を対象に月2回平日の18時から事前予約制で個別相談会を実施することにし、地域の医療機関や薬局などにチラシを設置し、周知に取り組んでいる。9月から実施する事前予約制の個別相談会の実施状況について四半期ごとに分析を行い、効果が確認できていれば、男性だけに限定しない形での実施について検討していく方向である。

## 【貴包括の強み及び課題について】

## (強み)

・シニアステーション羽田と連携した切れ目のないサービスの提供と総合相談機能。

・高齢者見守りささえあいコーディネーターだけでなく職員一人ひとりが何らかの形で地域とつながっている。

・職員一人ひとりが、それぞれの専門性を発揮した高いソーシャルワーク力を持っており、課題解決に向けたアプローチができる。

## (課題)

・毎日の申し送りや包括スタッフミーティング等において個別事例対応や地域ネットワーク構築等の共有は行っているが、事例検討等を行う時間が十分に取れない。

・エビデンスに基づいた個別事例対応や地域ネットワーク構築ができていない点がある。

## 【身寄りのない高齢者支援の取組及び課題について】

※今後の地域づくりをどうしていくかを含めて記載してください。

・老いじたくの推進や成年後見制度の普及啓発、相談窓口の周知を図るため、大田区社会福祉協議会、羽田特別出張所と連携し「老いじたくセミナー」を実施。また、シニアステーション羽田と連携し、老いじたくに関する講座など定期的に開催。老いじたくの必要性について周知していく。また、老いじたく講座の内容について羽田地区に地域特性にあった内容について検討していく必要がある。

・身寄りがない、家族がいても身近に頼れる人がいない状況にある高齢者が抱える生活課題(身元保証、日常生活支援、死後事務の処理等)に対して、重層的支援会議や権利擁護支援検討会などを活用し、多分野の連携・協働により必要な支援の在り方について検討していく。地域共生社会における、身寄りのない高齢者を地域で支える体制の在り方について検討。個別レベル並びに日常生活圏域レベル地域ケア会議を活用し、地域におけるネットワーク構築の推進、他制度における地域ネットワーク体制との連携・協働の在り方について検討していく。

・身寄りがない、家族がいても身近に頼れる人がいない状況にある高齢者を、どのように把握し、適切な支援に繋げていくか地域を基盤としたアウトリーチ支援の仕組みづくりをどのように実践していくかが課題。

## 5、欠員状況について

## 【改善に向けた取組・人材育成】

・現在、欠員等なし。

・当法人における求人活動は、FUKUSHI meets!、マイナビ等求人媒体の活用、ハローワークへの求人登録をはじめ、ホームページへの求人情報の掲載など地域包括支援センター及びシニアステーションを運営するために必要な人財の確保に努めています。

在職職員から法人に就労希望者の紹介を促進し、採用機会の拡大を図り、意欲的に働く人材を採用することを目的として令和5年7月から職員紹介採用基準などを設定し、新たな仕組みを設けています。

令和6年度は各センター長がファシリテーターを担い、職種毎の研修を開催。各センター長が困難事例等、持ち寄りケース検討会を適宜実施、当法人のスケールメリットを活かしたケースワークの向上に努めました。

・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。個別事例への対応だけでなく、地域におけるネットワーク構築においても、包括で実施しているスタッフミーティング等で検討を実施。担当職員だけでなく包括職員全員で考えていくようにすることで、担当職員の負担軽減に努めている。

## 【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しています。

特別出張所やシニアステーション併設の強みを活かし、多職種協同による健康相談会を通じた健康づくりの推進と意識向上に取り組んでいます。

複合課題事例や高齢者虐待事例の分析結果を踏まえた個別相談会の開催や、ドラッグストアとの連携、防災タイムライン勉強会など地域課題の解決に向けて積極的に取り組んでいます。

引き続き他機関との連携を図りながら、地域に密着した活動を継続していただきたいと思います。