

平成 30 年度

高齢者総合サポートセンター
業務実績評価書

高齢者総合サポートセンター評価委員会

高齢者総合サポートセンター 平成 30 年度業務実績評価について

高齢者総合サポートセンター評価委員会は、千代田区立高齢者総合サポートセンター条例第 4 条の規定に基づき、関係機関がその機能及び役割を適切に果たしていることを客観的に評価・検証することを目的に、平成 28 年 5 月 18 日に設置されました。

今年度は昨年度と同様、委員会が指摘した事項に係る改善報告をセンター内の各拠点に求めるとともに、今年度の評価対象となる平成 30 年度実績について評価委員が評価できる内容の報告書及び資料の提出を求めました。

評価手法については、昨年度から引き続き、各拠点が認識する拠点運営の成果と課題を記述した自己評価を委員会が評価する方法を取りました。

高齢者総合サポートセンターが、千代田区における地域包括ケアシステムの拠点としてその存在意義を広く示していけるよう、当評価委員会が各拠点に評価結果を示す作業を通して、今後も継続的に、迅速かつ的確な業務改善を促したいと考えています。

各拠点及びその管理者におかれましては、高齢者総合サポートセンター評価委員会の評価結果を真摯に受け止め、積極的に業務改善を図るとともに、区民の視点に立って業務運営を行うことを期待しています。

令和元年 12 月 27 日
高齢者総合サポートセンター評価委員会
委員長 井藤 英喜

目 次

I	委員会概要	1
II	平成 29 年度実績に対する平成 30 年度評価委員会からの指摘事項に対する改善報告について	7
	(1) 在宅ケア（医療）拠点	7
	(2) 相談拠点	11
	(3) 高齢者活動拠点	12
	(4) 人材育成・研修拠点	13
	(5) 多世代交流拠点	14
III	平成 30 年度実績に対する評価について	16
	1 総 評	16
	2 拠点別業務実績評価	16
	(1) 在宅ケア（医療）拠点	16
	(2) 相談拠点	18
	(3) 高齢者活動拠点	19
	(4) 人材育成・研修拠点	20
	(5) 多世代交流拠点	21
IV	各拠点の自己評価及び評価結果の公表	16
	(1) 在宅ケア（医療）拠点	22
	(2) 相談拠点	29

(3) 高齢者活動拠点	- 35 -
(4) 人材育成・研修拠点	- 39 -
(5) 多世代交流拠点	- 44 -

I 委員会概要

高齢者総合サポートセンター評価委員会は、千代田区が九段坂病院と合築にて建設した高齢者総合サポートセンターに置かれた5つの拠点（在宅ケア（医療）拠点、高齢者の相談拠点、高齢者活動拠点、人材育成・研修拠点及び多世代交流拠点）が、その機能及び役割を適切に果たしているかを評価・検証し、地域の支援ネットワークや医療の向上を図るとともに、高齢者総合サポートセンターの運営の透明性及び区民に対する説明責任を確保することを目的に設置されている。

なお、評価・検証に当たっては専門的観点が必要であるため、複数の外部有識者を含めて評価委員会が構成されている。

<日 程>

- 1 第1回高齢者総合サポートセンター評価委員会
実施日：令和元年8月5日（月）
議 題：高齢者活動拠点、人材育成・研修拠点、多世代交流拠点の評価
- 2 第2回高齢者総合サポートセンター評価委員会
実施日：令和元年8月7日（水）
議 題：在宅ケア（医療）拠点及び相談拠点の評価

<評価委員>

高齢者総合サポートセンター評価委員会設置要綱第3条に基づき、区長が委嘱する17名の委員を以って評価した。

- 1 学識経験者・・・・・・・・・・・・・・・・ 3名
- 2 区民代表・・・・・・・・・・・・・・・・ 4名
- 3 医療関係者・・・・・・・・・・・・・・・・ 6名
- 4 介護保険事業関係者・・・・・・・・ 4名 計17名

※各委員の一覧は別紙「参考2」のとおり

<評価機能及びその名称・運営者>

機 能	名 称	運 営 者
在宅ケア（医療）拠点	九段坂病院	九段坂病院
相談拠点	千代田区	千代田区
	相談センター	受託事業者 （東京栄和会、多摩同胞会）
高齢者活動拠点	高齢者活動センター	千代田区社会福祉協議会
人材育成・研修拠点	研修センター	
多世代交流拠点*	高齢者活動センター	

*多世代交流拠点は個別の組織を設置せず、高齢者活動センターで包括的に対応している。

拠点 総 括 表

5 多世代交流拠点

I. 全体所感

《拠点運営者としての認識と年間を通じての達成状況の概要を記載してください。》

多世代交流拠点では、季節感を感じながら、子どもから高齢者まで幅広い世代が集い、出会い、交流できる場を提供して、活力ある地域社会づくりを目指しています。
事業運営にあたっては、パリスタボランティアを養成してコーヒーサロンを引継ぎ、地域住民との協働する地域貢献活動を実施してまいりました。
今後は、「多世代交流会堂かがやキッチン」のような、人材育成・研修拠点や社会福祉協議会の寄附者と連携し、子どもや高齢者を支える中間層が主体的に活動に参加する多世代交流事業を増やしていくように検討し、他部署が持つ地域社会との関係を活用しながら、より多

全体所感

II. かがやきプラザ内容拠点との連携について

《高齢者総合サポートセンター内の各拠点とどのように連携できているか（できていないか）について記載してください。》

多世代交流拠点と高齢者活動拠点はコラボレーション事業を実施するなど、十分に連携しています。
「多世代交流会堂かがやキッチン」では、クックボランティアや、もてなし隊（子どもボランティア）の養成で、人材育成・研修拠点と連携し、ボランティアに活躍の場を提供しています。

各拠点との連携

III. その他

《センターの内外を問わず、幅広く連携できた事例や、その他実践できたこと、業務を通じて考えていることがあれば記載してください。》

近隣保育園・幼稚園をはじめ区内学校や施設、また社会福祉協議会が培ってきた関係を基盤とした区内企業やNPO等と行う協働事業は、前年度と同様、それぞれの団体等から声がかかり、実施が定着してきました（6回開催、173名参加）。
平成28年度の「Chiyoda Community Coffee Carnival」開催のために、事前に「パリスタ・積極ボランティア講座」を実施し、当日活動していたボランティアを養成しましたが、その後もパリスタ・積極ボランティアセンター内で「コーヒーサロン」を開催し、高齢者活動センター内で「パリスタ・積極ボランティア講座」を開催し、29年度に行った「Chiyoda Community Coffee Carnival」の開催にパリスタボランティアを養成しています。
今後は、ボランティアグループのメンバーが増え、地域のサロン等に関わった方が、家にはかがやきプラザに来てほしいと考えています。
第15回福祉まつりの開催を祝うための和楽器を作るイベントを、地域支援隊と連携して、多世代交流サロン「かがやき」の事業として行いましたが、事前申込み不要、入場自由としたところ、予定を大きく上回る70名以上の参加者が増え、たくさんの作品を作っていたことができました。4,000人を超える多世代が参加する福祉まつりには、今後も多世代交流拠点として関わっていきたいと思います。

その他

(4) 評価基準 (評価基準表)

1. 在宅ケア (医療) 拠点

No.	大項目	中項目 (内容)	評価方針・内容 評価すべき内容や確認事項
1	診療体制	1 回復期リハビリテーション病棟等各種病床の稼働数	・許可病床数及びその内訳（一般病床、回復期リハビリテーション病床数、地域包括ケア病床数等） ・区民用病床（5床）の稼働実績
		2 「医療ステイ利用支援事業」への病床提供・支援状況	・千代田区の要請に基づく医療ステイ受入実績 ・受入中の区民に対するリハビリテーション実施実績
		3 初期救急対応の実施体制	・初期救急対応の体制状況 ・区からの初期救急要請に対する対応実績 ・他医療機関等への転院実績
		4 産科、小児科受診希望者への対応状況	・該当患者の来院実績 ・患者の転院・紹介実績
		5 脳血管疾患、運動器疾患、呼吸器疾患に対するリハビリテーションの実施体制	・疾患別リハビリテーションの実施状況
2	総合診療科	6 総合診療科の設置及び診察状況	・総合診療科及び診療医の設置状況 ・総合診療科での診察状況
		7 総合診療科の診療時間の確保	・総合診療科としての診療時間の確保状況
3	訪問看護ステーション	8 訪問看護の実施体制	・訪問看護の実施状況
		9 看護技術研修への協力体制	・看護技術向上のための研修開催実績 ・在宅介護分野もしくは訪問看護分野の認定看護師の育成状況
4	訪問リハビリテーション	10 訪問リハビリテーションの実施体制（目標 10 人/日）	・職員の配置体制 ・訪問リハビリテーション実施実績

		11	リハビリテーション専門職員の知識と経験の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の研修等への参加状況 ・職員の配置・活用状況
5	通所リハビリテーション	12	通所リハビリテーションの実施体制（目標 20 人/日）	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の配置体制 ・通所リハビリテーション実施実績
		13	利用者の送迎	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の送迎サービスまたは類似の取組みの実施状況 ・サービスの利用実績
		14	医療措置が必要な要介護者の受け入れ	<ul style="list-style-type: none"> ・気管切開処置や留置カテーテルを使用中の患者についての受入またはその相談状況 ・受入に向けた体制状況
6	認知症対応	15	認知症疾患医療センター等との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症患者への対応力向上に向けた取組み状況 ・各認知症疾患医療センターとの連携状況
7	その他	16	災害拠点連携病院に準じた医療救護体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・医療救護所の開設に係る準備状況

2. 相談拠点

No.	大項目	中項目 (内容)		評価方針・内容 評価すべき内容や確認事項
1	総合相談支援	1	相談の対応体制	<ul style="list-style-type: none"> ・土日祝日及び夜間の対応 ・高齢者あんしんセンターとの連携・協働体制 ・各関係機関との協力体制 ・緊急対応が発生した時の連絡体制と実績
		2	専門的・継続的な関与・アセスメント (総合的コーディネイト業務の実態)	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的・継続的な関与、関与の質の向上の取り組み ・アセスメントに基づくコーディネイトの検討状況
		3	困難ケースへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・困難ケースの傾向の把握 ・困難ケースの対応体制 ・専門家相談等の活用状況
		4	区と相談センターの連携・協働体制	<ul style="list-style-type: none"> ・情報共有、連携、協働の状況・関係協力機関 ・連携、協働にあたっての課題 ・福祉事務所機能の活用状況
		5	高齢者虐待防止	<ul style="list-style-type: none"> ・早期発見・対応への取り組み ・虐待ケースへの対応・解決実績(困難ケースを含む) ・介護者(養護者)支援・権利擁護対策
2	医療と介護の連携支援	6	在宅療養支援窓口としての機能	<ul style="list-style-type: none"> ・入退院・ターミナルケア支援状況・在宅における医療と介護のコーディネート相談実績 ・九段坂病院との連携 ・区内医療機関との連携
3	認知症支援	7	認知症の早期発見・相談	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症の正しい知識と理解の普及啓発 ・医療につなげた対応実績
		8	認知症の段階に応じた支援	<ul style="list-style-type: none"> ・各関係機関との連携状況・実績 ・介護者支援
		9	地域における認知症ケア体制	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症カフェの実施状況及び効果

4	介護・福祉人材等育成支援	10	介護・福祉職の技術向上支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーをはじめとする在宅福祉を支える人材育成・指導状況 ・ケアカンファレンスやサービス担当者会議、地域ケア会議でのアドバイス実績 ・研修センターへの企画・講師協力実績
5	見守りネットワークの構築	11	町会・地域関係者の見守りネットワーク構築	<ul style="list-style-type: none"> ・地域関係者とのネットワーク構築に向けた会議等の開催実績 ・構築したネットワークを活かすことができた事例
		12	「安心生活見守り台帳」の整備・更新	<ul style="list-style-type: none"> ・見守り台帳の整備・更新状況 ・見守り台帳の活用体制及び実績
		13	安否確認対応	<ul style="list-style-type: none"> ・安否不明な高齢者の確認対応実績
		14	特殊詐欺犯罪防止	<ul style="list-style-type: none"> ・サービスの周知、手続き支援 ・警察との協働体制

3. 高齢者活動拠点

No.	大項目		中項目 (内容)	評価方針・内容 評価すべき内容や確認事項
1	利用者サービスの向上	1	区民ニーズの把握と事業への反映	<ul style="list-style-type: none"> ・区民ニーズを把握するための懇談会等実施状況 ・利用者意見の集約の仕組みとその取り組み状況
		2	高齢者の生活相談	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の生活、住宅、身上等にかかる相談の実施状況 ・相談実績
		3	利用者の見守り状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ケース会議の開催等、高齢者の健康状態に応じた支援の実施状況
		4	利用者同士のコミュニケーション・関係づくり	<ul style="list-style-type: none"> ・良好な関係づくりを行える機会の創出 ・企画等の実施状況
2	高齢者の健康保持・増進	5	機能回復訓練の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の筋力トレーニング、スポット体操、運動器相談等高齢者の体力改善のための取り組み状況
		6	健康相談及び指導の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の健康に関する相談及びそれに応じたアドバイスや指導の実施状況
3	高齢者の活動支援	7	高齢者の活動機会の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者が元気でいられるための活動の主催状況 ・講座・講習会の実施状況
		8	高齢者の交流促進	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者同士が主体的に関わりを持てるような事業や取り組みの実施状況
		9	長寿会活動の支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・長寿会活動の実施状況
		10	同好会活動の支援状況	<ul style="list-style-type: none"> ・同好会同士の連携を目的とした連絡会の開催状況 ・同好会活動のイベントや講習等開催支援の状況
		11	いきがづくり事業（ふれあいクラブ）の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいクラブ事業の実施状況
		12	地域貢献活動への展開支援	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の積極的な活動を、地域貢献活動へとつなげるための取り組み状況

4. 人材育成・研修拠点

No.	大項目		中項目 (内容)	評価方針・内容 評価すべき内容や確認事項
1	区民向け人材育成の実施状況	1	家族介護者向け研修等の実績	<ul style="list-style-type: none"> 研修講座の開催実績（開催数、参加人数） グループワーク・自主勉強会・マンツーマン指導等その他取組みの開催・検討実績
		2	ボランティアの養成や地域活動支援者向け研修等の実績	<ul style="list-style-type: none"> 研修講座の開催実績（開催数、参加人数） グループワーク・自主勉強会・マンツーマン指導等その他取組みの開催・検討実績
		3	介護・福祉への理解促進に関する研修等の実績	<ul style="list-style-type: none"> 研修講座の開催実績（開催数、参加人数） グループワーク・自主勉強会・マンツーマン指導等その他取組みの開催・検討実績
2	事業者向け人材育成の実施状況	4	福祉事業者向け研修等の実績	<ul style="list-style-type: none"> 研修講座の開催実績（開催数、参加人数） グループワーク・自主勉強会・マンツーマン指導等その他取組みの開催・検討実績
		5	医療従事者向け研修等の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 研修講座の開催実績（開催数、参加人数） グループワーク・自主勉強会・マンツーマン指導等その他取組みの開催・検討実績
		6	多職種参加型の研修等実績	<ul style="list-style-type: none"> 研修講座の開催実績（開催数、参加人数） グループワーク・自主勉強会・マンツーマン指導等その他取組みの開催・検討実績
		7	資格取得支援に関する研修等の企画実績	<ul style="list-style-type: none"> 研修講座の開催実績（開催数、参加人数） グループワーク・自主勉強会・マンツーマン指導等その他取組みの開催・検討実績
3	福祉専門職の求人・復帰支援	8	潜在資格者への復帰支援や復帰希望者に対する情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 潜在資格者の情報の収集と活用実績 復帰支援策の実績 資格者への情報提供のための講座・説明会の開催実績 介護施設及び事業所の説明会や見学会の実施

5. 多世代交流拠点

No.	大項目		中項目 (内容)	評価方針・内容 評価すべき内容や確認事項
1	交流事業の拡充	1	多世代交流を促すががやきプラザでの取り組み	<ul style="list-style-type: none"> 幅広い年齢層を呼び込むための仕組み作り 地域貢献活動へつなげるための取組み 様々な世代のボランティアの参加促進
		2	企業・区内学校等とのアウトリーチ活動	<ul style="list-style-type: none"> 実施事業件数、参加者数実績

Ⅱ 平成 29 年度実績に対する平成 30 年度評価委員会からの指摘事項に対する改善報告について

平成 30 年度の評価委員会において指摘した事項に対する改善点については、「在宅ケア（医療）拠点」「相談拠点」「高齢者活動拠点」「人材育成・研修拠点」「多世代交流拠点」のすべての拠点から以下のとおり改善策の提示及び説明があった。

（１）在宅ケア（医療）拠点（九段坂病院への指摘事項と改善案）

（ア）周知・PR不足

- ・ 実施しているほぼ全ての項目において、委員から周知不足が指摘されている。協定に基づいて開始した通所リハビリテーション事業や、看板診療科である整形外科のさらなる周知を実施されることで実績の伸びも期待されるため、周知やPRに重点的に取り組んでもらいたい。

（実施した改善策）

引き続き、千代田区ケアマネ連絡協議会の場に病院職員が出席し、積極的に広報活動を実施する。また、千代田区内における広報誌の掲載並びに医療Webメディアを利用した広報活動も継続実施。今後も地道に周知活動や区民公開講座などを行い、千代田区民への認知度向上を目指す。

（イ）かがやきプラザ内の拠点としての病院の体制について

- ・ 「区民に親しまれる病院」との意識が見られる一方で、どのように区民の期待に応え、「頼りになる病院」との評価を得ていくのか、将来像が明確に示されたとは言えない。病院の目指す到達点を明確にして、他の拠点と積極的に連携を図る体制づくりに期待する。

（実施した改善策）

当院としては、引き続き急性期医療を中心に展開し、千代田区内での役割を果たすこととしている。当該区においても、診療の対象患者の高齢化が進み将来的に現状の年齢構成が大きく変化することが予想されるが、専門特化した診療機能を活かし「治す」急性期的治療を維持していく。さらに現在の立地条件を活かし、段階的に積極的なサブアキュート患者の受け入れを実現し、地域の高齢者に対する救急医療施設としての役割を担う。

また地域の医療施設との紹介並びに逆紹介による積極的な連携を図ることで、地域に密着した領域をカバーする「支える」診療の領域を構築していく。

近隣地域の医療機関との連携を強化することで、高度急性期を経過した患者（ポストアキュート）から在宅・介護施設等からの患者であって症状の急性増悪した患者（サブアキュート）までの受け入れを可能とする医療を展開する施設や体制を整備していくこととしている。

- ・ 来院者への接遇やかがやきプラザ内で発生した急病人への対応、その他初期救急対応については、自己評価通りとは言えない事例も指摘されている。問題点をきちんと検証し、来院者、区民の立場に立った医療接遇や受け入れ困難なケースにおいて

は適切な医療機関につなぐなどの具体的な対応を検討し、病院内で共有してもらいたい。

(実施した改善策)

「来院者への接遇」「かがやきプラザ内で発生した急病人への対応」など、事象が発生した時は、速やかに千代田区在宅支援課ほかと都度協議を行い、対応の検証及び再発防止策の策定などの改善を行うよう努力することとしている。また、病院内における各種委員会において案件を共有し、職員全員に周知徹底を図る。

(ウ) 診療科編成について

- ・ 総合診療科を一時的に設置した試みと同様に、合築にて整備したかがやきプラザにふさわしく、老年内科の知見を集めて区内外にアピールするなど、高齢者医療に強い診療科編成を検討してもらいたい。

(実施した改善策)

診療科編成に関しては、評価委員会の意見を踏まえつつ実情に応じた対応を検討することとしている。具体的な体制の整備状況については、千代田区在宅支援課などに体制の変更など情報を共有しつつ地域医療に貢献していくこととしている。

- ・ 施設内での病院の位置づけを今後区と協議しながら、より区民に親しまれる病院づくりに取り組んでももらいたい。

(実施した改善策)

引き続き、協議を重ね取り組んでいきたい。

(イ) 訪問看護ステーション

- ・ 区内訪問看護ステーションの運営状況や訪問看護に対するニーズから設置に至っていない状況にあるとの説明があった、今後区内の訪問看護ニーズが変わる可能性もあるため、地域の状況に即して対応してもらいたい。

(実施した改善策)

現在区内の訪問看護ステーションは、12ステーションまで増えている。

【参考】新宿区人口 35 万人に対し訪問看護 ST42、千代田区人口 6 万人に対し訪問看護 ST12)

今年度より看看連携として、当院において会議等を開催している。地域の訪問看護ステーションのニーズにより、「在宅で訪問している高齢者が体調を崩したときなどの経過観察の入院対応」や「採用した新人看護師の看護技術等の教育プログラムへの参加」を実施している。

現段階では、訪問看護ステーションを当院が実施するのではなく、近隣の訪問看護ステーションの活動を支援することが地域の事業所より求められていると考えている。

- ・ 区内の訪問看護ステーションとの看看連携として検討中の人材交流や看護技術の交換研修は、実施の上報告を求める。

(実施した改善策)

平成 30 年度より下記のとおり実施している。

1. 看看連携の会 2回開催

第1回

日時：2018年6月19日 18:00-19:20

会場：九段坂病院 13階カンファレンスルーム

参加した訪問看護ステーション数：11ヶ所（12ヶ所中）総勢16名

内容：

- ① 参加者の自己紹介（各ステーションの紹介含む）
- ② 看看連携の会開催主旨と病院及び看護部（院内教育含む）の紹介、地域医療連携部の活動の紹介
- ③ 意見交換会

第2回

日時：2019年1月16日 18:00-19:30

会場：九段坂病院 13階カンファレンスルーム

参加した訪問看護ステーション数：8ヶ所 総勢13名

内容：

- ① 九段坂病院看護師院内教育プログラムの紹介
プログラムのうち、2019年度新採用者看護技術研修に参加を希望したステーションは、この時点で2施設2名。最終的には1施設1名の希望となり順次準備を進めている。
- ② 自院の師長研修への協力依頼
（院内外に向けたマネジメント能力を発揮できることを目的に訪問看護ステーションにおける在宅訪問見学実習）

2. 九段坂病院看護部主催のオープン勉強会参加実績

訪問看護ステーション職員延べ29名参加

日程	勉強会	施設名	人数
7月11日	看護倫理	東京リハビリ訪問看護ステーション East 1名	3
		ベストリハ訪問看護ステーション御茶ノ水支店 2名	
7月23日	地域医療連携	東京リハビリ訪問看護ステーション East 1名	2
		アミカ訪問看護ステーションサテライト千代田 1名	
8月2日	脊椎の解剖生理	麹町訪問看護ステーション 1名	1
9月6日	高齢者の睡眠と眠剤	アミカ訪問看護ステーションサテライト千代田 1名	1
9月13日	頸椎疾患	東京リハビリ訪問看護ステーション East 6名	6
9月27日	標準予防策	東京リハビリ訪問看護ステーション East 1名	1
10月4日	頸椎疾患患者の看護	みつい訪問看護ステーション 2名	2
10月25日	腰椎疾患	みつい訪問看護ステーション 1名	2
		アミカ訪問看護ステーションサテライト千代田 1名	
11月1日	糖尿病	東京リハビリ訪問看護ステーション East 2名	2

11月9日	小児・成人脊椎変形	みつい訪問看護ステーション 2名	2
11月21日	腰椎疾患患者の看護	東京リハビリ訪問看護ステーション East 2名	2
11月29日	ストマ(人工肛門)	ベストリハ訪問看護ステーション御茶ノ水支店 3名	3
12月6日	MMT(徒手筋力テスト)	みつい訪問看護ステーション 2名	2
合計			29

3. 師長研修 (訪問看護ステーション見学実習)

7 訪問看護ステーションで7人の師長がそれぞれ見学実習をした。

No.	訪問看護ステーション名	実習	時間
1	グッドライフケア訪問看護 ST 千代田	2月18日	午後4時間
2	アミカ訪問看護 ST サテライト千代田	2月18日	午後4時間
3	アクア訪問看護 ST	2月21日	午後4時間
4	九段訪問看護 ST	2月26日	午後4時間
5	岩本町訪問看護 ST	2月28日	午後4時間
6	麴町訪問看護 ST	2月18日	午後4時間
7	LE 訪問看護リハビリ ST 新宿 EAST	2月28日	午後4時間

(オ) 通所リハビリテーション

- 送迎を行わず、タクシー利用で対応しているが、利用者側には様々な意見があるため、送迎については引き続き検討が必要である。

(実施した改善策)

引き続き、ニーズを踏まえて検討していく。

(カ) 認知症への対応の充実

- 認知症高齢者が増加傾向にあるなか、認知症への一層の対応や精神科診療を求める意見が強い。また、認知症患者や家族のための相談窓口や精神保健福祉士の配置などについても検討してもらいたい。

(実施した改善策)

平成31年度中に招聘を予定している医師が日本認知症学会認定専門医の資格を有している。今後も診療体制の編成においては、地域医療の貢献を踏まえて対応していくこととしている。

- 院内での対応が困難な場合は、地域連携型認知症疾患医療センターである三井記念病院との連携、精神科診療が可能な病院との連携など、しくみを充実させる方法で機能としての充実を図ってもらいたい。

(実施した改善策)

引き続き、機能の充実を図っていく。

(2) 相談拠点（受託事業者および千代田区への指摘事項と改善案）

(7) 周知・PRの工夫（受託事業者）

- 区民への情報提供の工夫が必要ではないか。高齢者は、インターネットやホームページを閲覧していない可能性がある。高齢者見守り台帳¹のようにとっても良い活動があっても認知されていないと活用しきれないことから、区民にまんべんなく利用していただくための周知方法などを工夫してもらいたい。

(実施した改善策)

本指摘は昨年度の評価委員会においても指摘されており、いつでも当センターに問い合わせれば必要な支援を受けられると広く認知されていないことは、相談拠点の一つの大きな課題として認識している。

支援が必要な方に対して適時適切に支援を提供するためには、区民レベルでの相談拠点の知名度向上と区内関係機関各位との連携体制の定着の双方が必要不可欠である。

今後は、従来の周知方法に加えて広報誌の特集記事、映像広報の作成、相談拠点を具体的に紹介するチラシの配布、SNS掲載及び風ぐるまの広告スペース活用など多様な媒体を駆使して区民への知名度の向上を図る。

また、医療機関をはじめとする区内関係機関において相談拠点のチラシを配布するなど周知への協力をあおぐと共に、見守りが必要と思われる高齢者の情報を早期の段階から相談拠点に繋いでもらい迅速に支援を開始できる体制を構築していく。

(イ) 認知症の方への対応について（千代田区）

- 認知症の発症が疑われるケースが発生した際に、周囲の医療機関や介護事業所とどのように連携して対応していくか、具体的な検討が必要である。九段坂病院はもとより、認知症疾患医療センター、認知症サポート医との連携を進め、ネットワークを強化してもらいたい。

(実施した改善策)

認知症支援については、国や都が構築している認知症疾患医療センター、認知症サポート医と地域包括支援センターや介護事業所が連携する仕組みに長期参画している。これに加え、区では高齢者あんしんセンターを中心に、地区医師会の協力を得て地域での支援を行っており、今後も個別のケースで必要な支援に適切につなぐこ

¹ 見守り支援が必要な高齢者に、任意で登録してもらっているもので、区内の65歳以上の高齢者人口の約50%が登録している（30年度末実績：5,593人）。

台帳登録者のうち、災害対策・危機管理課で作成している「避難行動要支援者名簿」の該当者は4,476人（令和2年7月時点）。

両方の該当者のうち同意を得られた方については、災害対策・危機管理課と連携し、社会福祉協議会、警察、消防などに情報提供を行っている。

登録情報は随時更新しているほか、3年に1回一斉更新を行っている。次回の一斉更新は令和2年度予定。

とができるよう、ネットワークを強化していく。

また、そのためには、関係機関の顔の見える関係づくりも重要である。区では既に、在宅医療・介護連携推進協議会認知症部会、多職種協働研修等において、多くの専門職が参加・協力し連携の必要性を再認識する場を設けているほか、地区医師会の認知症サポート医や多職種の協力を得て企画した認知症カフェを高齢者あんしんセンターで開催している。今後もこのような機会を捉え引き続き連携の強化に努めていく。

(ウ) 24時間365日の相談体制について（受託事業者）

- ・ 24時間365日の相談体制は区民にとっての安心感につながっているが、夜間の相談件数は多くなく、相談員の夜間勤務の負担は少なくない。夜間勤務の分、平日中に区民対応ができない時間が生じる側面もあることから、夜間の相談体制のあり方については改めて検討すべきである。

(実施した改善策)

24時間365日の相談体制を実現するために、相談員の日勤、夜勤、休日を組み合わせたシフト制を採用している。相談センターの開設から3年が経過し、夜間相談件数に比べて昼間相談件数が多いことや、夜勤明けは休日となるために、相談者との継続的な関わりが難しいといった課題が生じている。

従って体制の再検討にあたっては、相談対応の質や職員の士気を維持しつつも、相談件数の最も多い平日昼間の相談体制を強化する必要がある。この3年間で蓄積した相談内容や時間帯別件数などの実績数値を活用し、相談体制の今後のあり方について受託法人として区と慎重に協議を重ねて体制を再構築する。

(イ) 高齢者の退院支援や在宅療養支援に関する連携（受託事業者）

- ・ 退院支援のシステムについて、区内外の病院や区民に、もっと広報すべきである。

(実施した改善策)

従前より、高齢者あんしんセンター等と連携し、退院支援をしてきたが、ご指摘のとおり、今後は、連携病院へのチラシ配布、案内等、周知に努める。また、区民に対しても同様に、窓口での周知を行う。

(3) 高齢者活動拠点（受託事業者への指摘事項と改善案）

(ア) 周知・PRの工夫

- ・ 区民への具体的なサービスの内容周知が不足している。

(実施した改善策)

社会福祉協議会の各部門が実施する事業や、区が行う事業の際にチラシを配布させてもらい周知機会を広げるほか、広範な区民が興味を持っていただけるような工夫をし、情報が拡散していく中で、口コミ等で高齢者活動センターの存在を知らない高齢者にも情報が届くように努めていく。

【平成30年度の主な取り組み】

- ・ 福祉まつり開催日に新規登録キャンペーンを展開し、かがやきプラザに高齢者活動センターがあることをPRする試みを実施

(イ) 利用者分布の偏在

- ・ 地理的状况から、利用者分布の偏りが生じている。事前に地域に十分な周知を行い、出張講座を開催するなどの試みから成果とニーズを調査すべきである。

(実施した改善策)

かがやきプラザ以外の場所を会場とした出張事業を、社会福祉協議会の地域活動との連携を図りながら積極的に実施し、ニーズの調査を進めていく。

【平成 30 年度の主な取り組み】

- ・ かがやき大学の出張講座
麴町分校（国立劇場会議室）
11/17「落語をたしなむ」
神田分校（こもれび千桜）
11/25「相続の『はてな？』に答える！」
- ・ 体力測定事業の出張実施（こもれび千桜）
7/20「神田 de にぎわい健康パーク」

(ウ) ボランティアの活用について

- ・ 育成したボランティアを地域貢献活動につなげるためのサポートが必要である。ちよだボランティアセンターとの連携を図り、講演の実施などを通じて地域で活動できる高齢者の育成に努めてもらいたい。

(実施した改善策)

様々な場面で活躍するボランティアを育成するとともに、その活動の場を広げていけるように、ちよだボランティアセンターや社会福祉協議会の他部門と連携して支援していく。

【平成 30 年度の主な取り組み】

- ・ ボランティアセンターと連携して、「60歳からの社会貢献」という講座を、かがやき大学前期課程で実施
- ・ かがやき大学後期課程より、受講生自身に自分が受講している講座の受付等をボランティアでお手伝いしてもらう“学生アシスタント”という取り組みを開始
- ・ 企画運営サポーターの皆様に、上記（イ）の出張体力測定事業のお手伝いをいただくなど、かがやきプラザ外活動にも協力を依頼

(4) 人材育成・研修拠点（受託事業者への指摘事項と改善案）

(ア) 周知・PRの工夫

- ・ より多数の参加者が得られるよう、区民や事業者に対し一層の周知・PRをお願いしたい。研修に参加する個人や団体の持つネットワークを活用して、参加者に二次的な広報活動を行ってもらうことも必要である。

(実施した改善策)

研修対象者に合わせた広報媒体の活用と発信を行い、以下の取り組みを充実する。

- ① 研修プログラムと開催スケジュールをまとめたパンフレットの作成
- ② 研修センター独自のメールマガジンの発行
- ③ Facebook 等の SNS の活用

また、研修を共催している専門職団体や社会福祉法人等のネットワークを活かした広

報についても協力を得る。

【平成 30 年度の主な取り組み】

- ・ 下半期の研修内容とスケジュールを掲載したパンフレットを作成し、介護事業所等に配布
- ・ メールマガジン配信システムを契約し、配信準備中
- ・ 2018 年 7 月に Facebook を開始し、297 名が登録（2019 年 2 月現在）
- ・ 福祉のしごと相談・面接会の実施において、出展事業所の広報媒体で PR を行ったところ、参加者が増加

(イ) 研修内容のさらなる検討

- ・ 今後の需要増を見越し、ボランティア養成講座や地域活動支援者向け研修、医療職向けの研修など対象を明確にした研修の開催検討を行っていただきたい。

(実施した改善策)

区の各部署、相談センター、九段坂病院等の関係機関と協議し、高齢者の家事支援や外出サポート等の具体的なボランティアの養成を行う。医療職向けの研修については、研修ニーズを把握し、具体的な専門職研修を行う。

【平成 30 年度の主な取り組み】

- ・ 地域活動支援者（町会福祉部等）向けとして、「高齢者の見守り講座～声のかけ方・接し方・プライバシーの保護～」、「災害時の避難所生活における高齢者生活支援」を実施。
- ・ 「高齢者の生活支援」「食事ボランティア」「介護予防ボランティア」などをテーマに、内容を明確にし、講座修了後にボランティアセンターと連携して具体的な活動につなげるサポートを行った。

(ウ) ボランティアの育成について

- ・ 今後、有償ボランティアや高齢者の働き方改革が脚光を浴びて来る。ニーズに合わせて人材を養成していくシステムを構築し、例えば九段坂病院のボランティアを講師に招くなどの試みを通じ、高齢者総合サポートセンターの一体感を創出していただきたい。

(実施した改善策)

関係機関が参加する検討会議において、人材育成と多様な方法によるボランティアや有償での活動を行っていくための仕組みを検討する。

【平成 30 年度の主な取り組み】

- ・ 社会福祉協議会各部署と連携し、ボランティアの育成やその後の活動をすすめるための検討会議を開催
- ・ 今後のボランティアの育成や仕組みを検討するための高齢者総合サポートセンター関係機関との会議を調整中

(5) 多世代交流拠点（受託事業者への指摘事項と改善案）

(ア) 周知・PR の工夫

- ・ PR が不足している。訴求力のある新たな企画を実施するとともに、広報誌等を活用し、年間を通じてアピールする必要がある。他団体からの要望に応じて実施する際も、周知に協力してもらうなどの働きかけを検討していただきたい。

(実施した改善策)

地域コミュニティの活性化を目指した区内の多世代交流をより一層高めていくために、広報誌への掲載に加えて、活動紹介パンフレットを作成し、区内の大学や企業、福祉関係団体に対して配布するなど、広報を強化し、多世代交流拠点の認知度向上に努めていく。

また、多団体からの提案による協働事業の際のチラシにも、多世代交流拠点のロゴである「C i a o !」を使用していただくなど、協働にあたってのルール作りを進めていく。

さらに、来年度には、情報がより伝わりやすく発信できるよう、ホームページのリニューアルも行う。

【平成 30 年度の主な取り組み】

- ・ C i a o ! のロゴデザインの見直し
- ・ これまでの活動内容が分かるような新規パンフレットの作成

Ⅲ 平成 30 年度実績に対する評価について

1 総 評

- ア 高齢者総合サポートセンターがオープンしてから 5 年目を迎え、拠点間の連携が進み、同じ施設内で活動する意義が関係各所から評価を得ていることがうかがえた。
- イ どの拠点においても区民及び他機関等への P R ・周知が進められているが、数多く行われている有意義な取組みが十分には認知されていない状況である。
地域包括ケアシステムの拠点である高齢者総合サポートセンターの意義や取組みを区民のみならず、区内外の事業者等にも発信する効果的な周知方法を、引き続き検討する必要がある。
- ウ 開設から 5 年が経過するなかで、区民のニーズ、区内の状況、高齢者を取り巻く環境や制度等も変化してきた。昨年度、今年度の評価を通してそれぞれの拠点のできること、できないこと、関係機関からの期待もかなり共有されてきた。区と各拠点とで、協定書や評価委員会の評価指標の内容について改めて協議し、共通認識に立って一体感のある施設づくり、事業展開に取り組んでもらいたい。
- エ 地域包括ケア体制の確立のためには、医療、介護、行政、区民の連携が必要であることから、各拠点、さらに社会福祉協議会やシルバー人材センターを含めた連携調整機能の強化を図ってもらいたい。

2 拠点別業務実績評価

当委員会では、＜評価について（P.2）＞の手順に従って委員から提出のあった評価票に基づき、各拠点の評価できる点と、改善点を求める点を次のとおり整理した。

各拠点の運営者は、拠点ごとにまとめた＜委員の評価＞も確認しながら、改善点について早急な対応を図るよう求める。

（1）在宅ケア（医療）拠点

【拠点の役割】

地域の医療機関や介護事業者等と協力し、病院の機能を充実させることにより、地域医療の向上及び、区民、特に高齢者が住み慣れた地域で安心して生活できる環境整備を行う。

ア 評価すべき点

（ア）診療体制の充実

- ・ 増床とともに、日本大学病院とのネットワーク形成や認知症の診断ができる神経内科医を配置したことは評価できる。

（イ）かがやきプラザ内の連携体制整備

- ・ 相談センターとの連携が軌道に乗り、実績につながっていることは評価できる。

(ウ) 医療ステイの実績

- ・ 医療ステイの受け入れにおいて、区内実施病院のなかで最上位の受け入れ実績を上げている点は評価できる。

(エ) 訪問看護ステーションとの連携

- ・ 院内研修を開放し、看看連携に取り組んでいる点は評価できる。今後は参加者が増えるよう、訪問看護ステーションやクリニックのリクエストを聴くなど、双方向のシステムづくりにも取り組んでもらいたい。

イ 今後改善すべき点

(ア) 通所リハビリテーションの利便性の向上

- ・ 送迎を行わず、タクシー利用で対応しているため、ケアマネジャーとしては要介護高齢者の心身状態からサービス利用に繋げづらく、利用者側にも様々な意見があるため、送迎について利用者目線での改善が必要である。
- ・ 現状の提供体制を当面維持する場合、ケアマネジャーをはじめとする介護サービス担当者との連携を図り、高齢者本人の実態に沿ったサービスにつながるよう十分な配慮をしてもらいたい。
- ・ 介護保険サービス部分の実績が今回の評価では明確に示されていなかったため、来年度は医療対応の実績と介護保険対応の実績を分けて示すこと。

(イ) 区内の高齢者福祉領域での病院の役割や貢献領域の明確化

- ・ 千代田区の高齢者福祉の拠点として設置されたかがやきプラザ内に構える病院として、老年内科的な視点を診療にどう取り込むか、引き続き課題である。
- ・ 区と合築にて整備したかがやきプラザにふさわしく、医療圏における病院の位置づけのみならず、区の高齢者福祉領域において九段坂病院が果たすべき役割、地域へ貢献する領域を明確化し、高齢者医療に強い医療機関として、区内外にアピールする方策を検討してもらいたい。

(ウ) 認知症対策の実績づくり

- ・ 認知症高齢者が増加傾向にあるなか、各方面から認知症への一層の対応を求める意見も増えていることから、2019年より招聘した神経内科医が地域で活躍の場や機会について、具体的に検討してもらいたい。
- ・ 認知症を持った内科あるいは外科疾患患者の入院医療体制を、介護負担軽減のレスパイト入院も含めて充実させる必要がある。
- ・ 認知症患者や家族のための相談窓口や、精神保健福祉士の配置などについても検討してもらいたい。
- ・ 来年度の評価委員会において、神経内科医を配置したことによる実績と効果について報告すること。

(エ) 区内訪問看護ステーションのニーズ把握及びネットワークの構築

- ・ 区内訪問看護ステーション数の飽和から設置に至っていない状況にあるとの説明があった。今後、区内の訪問看護ニーズが変わる可能性もあるため、訪問看護ステー

ションのニーズ調査を実施するなどして、地域の状況把握に努めながら対応してもらいたい。

(オ) 他機関紹介時の伝達方法の検討

- ・高齢者の身体疾患は多種多様であり、専門的かつ先駆的な治療につなげる支援も必要となっている。九段坂病院では対応できない疾患の場合、引き継ぐ医療機関を紹介いただけるよう、病院間のネットワークを活用した情報伝達方法について検討してもらいたい。

(2) 相談拠点

【拠点の役割】

24 時間 365 日、高齢者やその家族から様々な相談を受け、高齢者の安全・安心を第一とした情報提供及び支援対応を行う。併設する在宅ケア（医療）拠点との連携を通じて、介護と医療の両面から必要なサービスが迅速に提供できるよう、総合調整を行う。

ア 評価すべき点

(7) 24 時間 365 日の相談体制の維持

- ・介護人材の不足が叫ばれるなか、24 時間 365 日の相談を維持し、地域での認知も徐々に高まっている。
- ・高齢者あんしんセンターや九段坂病院等と積極的に連携し、困難ケースにもよく対処している点が評価できる。

(イ) 相談実績の増

- ・30 年度の相談拠点の実績が 1,640 件増、高齢者虐待・権利擁護件数が 272 件増と、相談件数が年毎に増加しており、区民の認知度の向上がうかがえる点が評価できる。

(ウ) 退院支援の実績

- ・相談拠点と区内病院の地域連携室で迅速な対応を取り、区民の退院支援に積極的に関わることができる連携体制が整備されていると評価できる。

(イ) 認知症ケア体制の充実

- ・区内施設等において地域特性を活かすとともに、多種多様なマンパワーを活用した認知症カフェを展開し、認知症の知識・ケアの理解促進を図っている。

イ 今後改善すべき点

(7) 相談体制の負担軽減について

- ・24 時間 365 日体制での相談体制は区民にとっての安心感につながっているが、夜間の相談件数は多くなく、相談員の夜間勤務の負担は少なくない。夜間勤務の分、平日日中に区民対応ができない時間が生じる側面もあることから、夜間の相談体制のあり方については改めて検討するべきである。

(イ) ひとり暮らし住民のマンション内孤立について

- ・千代田区では、高度セキュリティのマンションに住み、安全が確保されている半面、異変が生じた場合に周囲が察知しにくく、困難ケースとなって発覚するケースの増加が懸念される。地域特性や個人情報保護など、難しい取り組みであることは理解するが、早期発見・早期対応に少しでもつながる仕組みづくりを検討してもらいたい。

(ウ) 認知症サポーターの活用策について

- ・認知症サポーター養成講座の開催実績が重なり、平成30年度までに認知症サポーターの総数が16,693人に達したとの報告があった。今後、講座のあり方や要請した認知症サポーターの活躍の場を十分に検討し、人材の活用を図ってもらいたい。

(エ) 8050問題への対応体制について

- ・若年から続くひきこもり、貧困、介護、虐待など、さまざまな要因が複雑に絡んで発生する8050問題が増加傾向にある。問題解決に当たっては、多職種、多機関の連携及び協力が必要不可欠であり、対応の進捗状況の把握、各機関への適時適切な情報提供や解決にむけたコーディネーターなくして迅速な対応は望めない。横断的なコーディネート力を有する体制づくりを検討してもらいたい。

(3) 高齢者活動拠点

【拠点の役割】

地域の高齢者に対して、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための機会及び場所を総合的に提供し、高齢者が健康で明るい生活を営むことができるよう生きがいづくりや仲間づくりのサポートを行う。

ア 評価すべき点

(ア) ニーズを踏まえたサービス改善

- ・利用者へのアンケートや事業企画への参画を得ることにより、かがやき大学の活動の充実やアウトリーチ型の事業実施に繋がっている点は評価できる。

(イ) 高齢者ボランティア活動や地域貢献活動の支援

- ・かがやき大学の講座を通じて新たに2つの同好会が立ち上がった。高齢者活動拠点での事業を通じて自主的な活動の創出に繋がられている点が評価できる。

(ウ) 高齢者の健康増進に寄与する取り組み

- ・理学療法士が区内5地区でフレイルに関するアンケート調査と体力測定としての徒手筋力計テストを実施した。フレイル予防の施策を進めるにあたってのデータ収集として評価できる。

イ 今後改善すべき点

(7) 新規登録者の減少

- ・ 利用者の固定化が進み、新規登録者数が減少している。千代田区の高齢者数から見ると利用者増の余地はまだあると考えられる。新規利用者が入りやすい環境を整えて、新たな利用者の発掘に努めてもらいたい。

(4) 利用者分布の偏在

- ・ 地理的状況から、利用者分布の偏りが生じている。かがやき大学サテライト講座の実施などを通じて、引き続き地域別にかがやき大学、高齢者活動センターの周知を図るなど、利用者の偏りを是正するためのPR方法の工夫が必要である。

(ウ) フレイル・介護予防事業における役割整理

- ・ 千代田区も介護予防事業に重点的に取り組みを始めているなか、活動センターの事業が介護予防につながっているか、検証しながら区との連携の方策について検討してほしい。
- ・ 事業が増えて施設が飽和状態に近づきつつあるとの報告があった。今後はかがやきプラザの外に拠点を設けながらフレイル・介護予防に資する活動を進めていく必要がある。

(4) 人材育成・研修拠点

【拠点の役割】

介護・医療等に関する知識・技術の向上を図る企画・実践や研修プログラム等の計画的な実施、自主学習等の場とする。質の高い介護・福祉人材、ボランティアの育成・確保を行うことで、介護を必要とする高齢者が安全に安心して暮らせる環境の維持・向上を目指す。

ア 評価すべき点

(7) 多職種協働研修の実施

- ・ 区在宅支援課、かがやきプラザ相談センター、高齢者あんしんセンターと協議しながら、医療と介護の多職種協働による包括的ケアを実現するための研修を開催し、相互の理解を深めていた点は評価できる。

(4) 事業者向け人材育成の充実

- ・ 研修を体系化し、レベル別のメニューを提供している点が評価できる。
- ・ 介護支援ロボット検証による新規課題への対応の取り組みや、喀痰吸引研修、多職種協働研修などの福祉事業者向けの研修が充実している点が評価できる。

(ウ) 福祉専門職の求人・復帰支援

- ・ 介護・福祉人材を確保する取り組みとして「介護・福祉のしごと合同面接会」を開催し、参加者から5名の就職者を出したほか、区内の介護施設を見学するバスツアーを実施し、定員を超える申し込みを受けている。区内事業所への採用を促す各種の取り組みを実施しており、評価できる。

イ 今後改善すべき点

(7) 介護人材の就職支援の強化

- ・ 介護・福祉人材の育成と就職支援を一体的に行っているが、さらに有資格者の掘り起こしや復職支援など、潜在介護福祉士等へのアプローチも検討してもらいたい。

(4) 事業所の職員が研修に参加しやすくする取り組み

- ・ 事業所の職員のスキルアップは採用とあわせて重要であるが、業務の多忙化により研修に参加できないとの声が寄せられる状況がある。現状のセミナー形式にこだわらず、開催方法や頻度の検討などを通じて、スキルアップを必要とする職員がより参加しやすくなるよう工夫してもらいたい。

(ウ) 研修センターの活用策の検討

- ・ 研修センターが提供する研修の企画立案にとどまらず、事業所が主体的に実施する人材育成の支援として、研修の企画支援や会場の貸し出し等による研修センターの活用策も検討してもらいたい。

(5) 多世代交流拠点

【拠点の役割】

多様な区民ニーズに応じて様々な事業を実施し、日常的に多世代が集い、出会い、関わる事が出来る場を創出する。

ア 評価すべき点

(7) 連携事業の定着と増加

- ・ 多世代交流食堂「かがやキッチン」の開催や、多世代交流拠点で養成したボランティアによる認知症カフェでの活動など、区内の学校や他事業との連携の定着が進んでいる点が評価できる。

イ 今後改善すべき点

(7) 周知や活動勧奨先の検討

- ・ 多世代交流拠点の活動には幅広い世代への周知・PRを要するが、現状の認知度では十分とはいえない。より多数の参加が得られるよう、区民、企業、関係団体への一層の周知、協力依頼の実施や、平成30年度作成の「Ciaoパンフレット」の活用により、引き続き認知度向上に努めてもらいたい。
- ・ 企業、団体等へのアウトリーチや連携が不足している。外国大使館や大学等が区内に多く位置する特殊な環境を活かし、多世代交流の規模拡大につなげてもらいたい。

(4) かがやキッチンのさらなる展開の検討

- ・ 高齢者の孤食や貧困家庭の子どもの栄養不良など、心身の健康づくりの観点で食事づくり、会食事業の充実が望まれる。食を通じた多世代交流食堂「かがやキッチン」が継続的、長期的なものになるように、楽しい参加型クックボランティアの育成、展開策を検討してもらいたい。

IV 各拠点の自己評価及び評価結果の公表

前章Ⅲにて示した評価の基準とした自己評価及び委員の評価のまとめは以下のとおりである。

(1) 在宅ケア（医療）拠点

<自己評価（拠点総括表のみ掲載）>

I. 全体所感

移転後4年目に入り、地域での当院の役割や機能などが徐々にではあるが認知されつつある。在宅療養患者のバックアップとして取得した、在宅療養後方支援病院の活動においても、登録診療所が20施設、患者登録数は65名となり、広がりを見せている。また、福祉まつりなどの諸行事にも積極的に参加をし、区民に当院の内容や役割の浸透ができ始めていると感じており、入院・外来ともに患者数は増加傾向にある。特に、回復期リハビリテーション病棟や地域包括ケア病棟の利用者は着実に増加傾向にあり、さらに区民への周知を図っていくこととしている。

平成30年度の各項目の実績については、評価個表に示すとおりとなっており、すべての項目において、区民の利用者数は増加を示している。一方で、時間外における急患などの対応や一部の病院職員による接遇については、課題として認識しており、改善策を講じていきたい。今後は、区民へ当院の役割の周知をさらに行うとともに、周辺関係機関との連携も強化する方針としている。今後も区民に対する当院の姿勢や役割が認識できるような取り組みを様々な形で実施し、運営協定の内容を着実に実行していくこととしている。

II. かがやきプラザ内各拠点との連携について

【相談拠点】：相談拠点からの受診相談等を適時実施し、虐待や困難事例にも対応している。（活動センターでの急変対応〈受診相談含〉：1～2件/月、相談拠点からの相談件数：2.7件/月（平成30年度32件））

【高齢者活動拠点】：かがやきプラザ内の5階で実施されている健康相談事業における「内科相談」から「健康医療相談」に名称を改め、相談者が利用しやすいように工夫している。平成30年度は、千代田区の自主グループ向けの千代田区オリジナル体操「かがやき体操」を作成し、自主グループ4件の立ち上げに参画した。またフレイル予防の活動を開始し、その他かがやき大学への講師派遣を行っている。

【人材育成・研修拠点】：区の人材研修センターと共催で医療・介護・福祉職向けの居宅高齢者のさまざまな研修を4回開催。また、2つのテーマで医師と薬剤師による区民向けの公開講座をひだまりホールで開催しており、今後も引き続き継続して実施。病院主催で千代田区の訪問看護STに対し、看看連携として人材交流や看護技術の交換研修を実施。院内の勉強会（2-3回/月）を訪問看護STへオープン研修として実施している。区内介護事業者（他職種）との連携強化を目的に「九段カレッジ&カフェ」を立ち上げ、3ヶ月に1回の定期開催を継続、毎回40名強が参加し事例検討などを行っている。

【多世代交流拠点】：区の福祉祭りへの参加（10/21）「ロコモチェック フレイルを予防しよう」、マンドリンコンサートの開催、「アドバンスドケアプランニング」の啓蒙を目的に「IKILUを考える会」を定期開催。医療者、介護職、区民自らも「死ぬまでの生き方」を考える場の提供を行っている。

III. その他

～地域において今後担うべき役割～

団塊の世代が後期高齢者となる2025年に向けて、地域医療構想が走り出しており、今後、公的病院の病床機能は独自では決定できない状況となる可能性が高い。しかし、当院が属する医療圏（区中央部）は、人口が減少に転じておらず、病床数の削減は当分の間、免れるものと思われる。しかしながら、高度急性期・急性期の病床数の制限は、なお行われる可能性が残っている。そのような中ではあるが本年5月より、急性期172床、回復期85床と26床増床しており、当初計画した診療体制を構築しており、今後はそれを維持する方針としている。

当院としては、腰部脊柱管狭窄症などに代表される脊椎脊髄疾患を中心に据え、引き続き急性期医療を中心に展開し、関東圏内および千代田区内での役割を果たす。出生率の低下により診療の対象患者の高齢化が進み将来的に現状の年齢構成が大きく変化することが予想されるが、他にも専門特化した診療機能を活かし「治す」急性期的治療を維持していく。さらに現在の立地条件を活かし、段階的に積極的なサブアキュート患者の受け入れを実現し、地域の高齢者に対する救急医療施設としての役割を担う。

また地域の医療施設との紹介並びに逆紹介による積極的な連携を図ることで、地域に密着した領域をカバーする「支える」診療の領域を構築していく。

上記による近隣地域の医療機関との連携を強化することで、高度急性期を経過した患者（ポストアキュート）から在宅・介護施設等からの患者であって症状の急性増悪した患者（サブアキュート）までの受け入れを可能とする医療を展開する施設を目指す。

<委員の評価>

1-1 診療体制	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・「医療ステイ」の実績（5） ・日本大学病院とのネットワークの形成により患者情報の共有が可能になった（3） ・来院患者、入院患者とも増えている点（3） ・9月に招聘が予定されている認知症対応の医師に期待（2） ・来院患者、入院患者の増加に対応して、5月より26床増床した点（2） ・区民に対する初期治療、検査の対応全般（2） ・整形外科、リハビリ医療体制が充実している ・回復期リハビリ病床・包括病床の稼働も良好 ・地域包括ケア病棟40床の稼働 ・かがやきプラザと同じ建物に九段坂病院が入ることによって連携して対応できるシステムができたことは大いに評価できる ・次第に高齢者対応が充実して実施できる体制になりつつある ・病院機能評価の受審 ・ニーズに合わせて体制を変化させている点 	<ul style="list-style-type: none"> ・区民向けの病院のアピール（3） ・区民の利用率が上がったとはいえ、まだ低いように思う ・ポリファーマシー対策など高齢者への医療体制 ・より効率的に高齢者医療を実施するため、老年科的視点を診療にどう取り込むかがこれからの課題 ・認知症の診療体制 ・夜間、休祝日の医師、看護師の体制 ・脳外科がなく、救急で頭部外傷を診てもらえない ・可能であれば専門医を増員してほしい

● その他提案等
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者対応に試行錯誤しているので、新たに着任する神経内科医の役割や立場（認知症外来？）などについて院内で相談されたい ・九段坂病院は8割が整形外科の患者で、救急体制に関して期待はしていない。救急隊員も搬送先病院とは考えていない

1-2 総合診療科	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・4人の総合内科専門医に加え、神経内科専門医を確保できたこと（4） ・総合内科の充実（2） ・救急対応がとられている点 ・現状で良いと思われる（2） ・総合内科専門医が4名 	<ul style="list-style-type: none"> ・老年医学専門医 ・総合診療科は未開設 ・総合内科医の周知 ・整形外科以外の診療科のアピール ・全体として専門医が足りているのか ・病床数など実際の稼働とのバランスが不明 ・患者さん。主治医はどここの病院に入院するか解っているのか

● その他提案等
<ul style="list-style-type: none"> ・ポリファーマシー対策チーム、栄養サポートチーム、認知症対策チーム等をつくり、高齢者医療体制の充実を図る ・薬局の店頭の活用、小冊子等の配布 ・選定療養費の2,500円を区民からは徴収しない（区が補助する）対応をとることを提案する ・入院の際、個室に入ることがある。料金が高いため高齢者の負担が気になる。なるべく大部屋にしてほしいが病院の経営もあるので難しいか

1-3 訪問看護ステーション	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・看看連携の会、院内研修の開放（4） ・勉強会を数多く開いている点（2） ・設置の必要はないと思う（2） ・地域の訪問看護ステーションスタッフの教育や交流に尽力していること ・研修会への参加、実施をしている点 	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問看護ステーションのニーズ調査 ・現在行っていない点 ・協定に記載がありながらニーズの実態に合わない訪問看護ステーションのあり方を早急に改めることが必要 ・勉強会の参加人数が少ないのではないかと ・多くの勉強会が開かれているが、参加者に偏りがあるのではないかと ・外部からの参加者数

● その他提案等	
<ul style="list-style-type: none"> ・看看連携の会を定例化し、九段坂病院で学びたいこと、要望などを聞くの良いのではないかと ・区民ニーズや高齢者の実態にかなった、九段坂病院ならではの訪看のあり方をさらに検討する ・区内に10ある訪問看護ステーションからも九段坂病院の訪看設置への反対意見があり、協定の改定についての意見も出ていたようで、協議の必要性を感じた ・区内の訪問看護ステーションが過剰であるためあえて設置をする必要はない、むしろ院外ステーションとの連携や研修に重点を置いてはどうか ・訪問看護の住み分け（再編？）が必要 ・歯科的なニーズもくみ上げてほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・歯科医師会としても往診などで協力したい

1-4 訪問リハビリテーション	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問リハビリテーションの利用実績の増加（5） ・ 充実した体制で訪問リハビリを行っている ・ スタッフを増員して対応しているところ ・ 介護予防の啓発としてフレイル予防の講演会、研修会等を区と連携して開催 ・ 地域参加、連携 ・ 実際に何人ものお患者さんがお世話になっている。各PTの評判もとても良い ・ 講演会、研修会の実施 ・ 学会発表2題 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区内他事業者や関係機関への周知、PRについて、具体的に実施したことがわかりづらい。周知不足（2件） ・ 訪問リハの経験を、病院のリハにどのように生かすかが不明確

● その他提案等
<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護サービス担当者との連携は十分できているか？ ・ 可能な限り多職種での訪問 ・ 利用者の増加に合わせて、専門スタッフも増員できると良い ・ これからは患者がどんどん増加していくので、対応のほどよろしくをお願いします

1-5 通所リハビリテーション	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・区民利用者数の増、区民利用者の比率が高い（3） ・総利用者数の増（2） ・ニーズのある場合には、確実に通所リハビリテーションサービスを提供している（2） ・実施の実績は充実している。これからは医療依存のある高齢者へのサービスなど、質の向上が問われる ・実施体制の充実 ・フレイルに対して予防講演会を開いている ・日大病院とネットワークシステムを構築している ・気切、留置カテーテルのある患者の受け入れ整備 ・介護サービス担当者や千代田区との連携 ・送迎体制を整えている点 	<ul style="list-style-type: none"> ・タクシー以外の送迎（2） ・区民、ケアマネジャー等への周知 ・1日20名の実施体制ができていない点 ・状態によって病院から移行しようとする患者を他機関にスムーズに移行できない

● その他提案等
<ul style="list-style-type: none"> ・評価指標の再検討 ・断り率を評価指標にする ・通所介護との役割分担、機能分化についての検討が必要ではないか。区などとの調整も必要 ・民間のスポーツクラブ等の活用は？ ・送迎の充実。サービス事業所として「自分で来られる方」という方針を示しているが、「送迎があれば利用できるのに」と思っている方がまだまだいることも知ってほしい ・送迎に風ぐるまをうまく利用できないか ・周知されるよう広報することも必要ではないか ・これから患者数は増加すると思う。整形外科的な患者以外に脳疾患の患者も増加していくので対応をお願いします

1-6 認知症対応	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・ 神経内科医の常勤としての招聘予定（6） ・ 認知症専門外来の設置計画（6） ・ 三井記念病院との積極的な連携体制（4） ・ 今後の取り組み ・ 認知症サポーターの増加。実際にその患者の主治医とコンタクトを取ってもらい一緒に寄り添ってほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症を持った内科あるいは外科疾患患者の入院医療体制を充実させる必要がある ・ 区の体制も含め、初期集中支援チームの積極性に問題がある ・ 地域での活動方法の見直し ・ 具体的症例のケース報告 ・ 病院全体としての認知症患者の受け入れ（介護負担軽減のレスパイト入院を含めて） ・ 初期の認知症の方だけでなく、困難事例等への効果的な対応 ・ 若年性認知症の対応

● その他提案等
<ul style="list-style-type: none"> ・ 認知症対策チームをつくり、各病棟に責任ナースを定める ・ 新設の神経内科医の役割（立場）に期待 ・ 薬局は認知症患者の情報を持っている。認知症カフェ等の紹介等、やれることはかなりありそうだと思う ・ 病院全体で支援チームになってほしい ・ 資料9について、認知症患者数だけでなく認知症状や支援内容も記入してほしい ・ サポート医が何名かいるので、皆で集まって勉強会をしたい

1-7 その他	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・ 日本武道館及び消防との共催でテロを想定したトリアージ訓練の実施（2） ・ 種々の訓練を実施していること ・ 現状で良いと思う ・ 医療資器材については3日分の備蓄を行っている ・ 災害拠点連携病院としての意識 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 備蓄が3日分というのは少ないのではないか ・ 災害時の薬剤の備蓄確保 ・ 災害時の他医療機関や薬局との具体的連携が不明 ・ トリアージ訓練以外の研修も対応を行えないか

● その他提案等
<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域の総合避難訓練への参加など

拠点全般について

- ・経年的にみると、活動が拡大しており評価できる
- ・これまでも増して地域に寄り添った体制を作っていたきたい
- ・地域での九段坂病院の役割や機能などが徐々に認知されつつあり、入院、外来ともに患者数は増加傾向にあるようで、さらに区民への周知を図っていただきたい
- ・「かがやき体操」「フレイル予防」などの活動を通して地域に根差す姿勢は評価できる
- ・区民にとってはまだまだ整形外科（脊骨）の病院というイメージが強い。病院スタッフにもそのように思っている人が多いのではないかと感じる
- ・ケアマネとしては、九段坂病院には医療 SS の受け入れ、地域包括ケア病棟への転院、退院時等々で協力をいただいております、助かっている
- ・時間外における急患などの対応や一部の病院職員による接遇については、認識されているようであり、改善を期待したい
- ・九段坂病院との関わりは一患者としてだけなので評価しづらい

(2) 相談拠点

< 自己評価（拠点総括表のみ掲載） >

I. 全体所感

《拠点運営者としての認識と年間を通じての達成状況の概要を記載してください。》

○多職種・他機関連携

子に精神疾患等があり、要援護高齢者のキーパーソンとなり得なかつたり、高齢者虐待・ひきこもり等、個別対応が難しいケースが増えてきている。千代田区においても、支援していた高齢者の亡き後、葬儀・埋葬の手続き、残された50代子の自立・生活支援など、相談センター・高齢者あんしんセンター・在宅支援課が連携して、高齢者福祉の範疇を超えた支援を行わざるを得ない状況にある。行政としての対応根拠・プロセスを確認しながら対応しているが、8050問題に迅速に対応する体制づくりが必要である。

○地域における認知症ケア体制

平成29年度までは、千代田区社会福祉協議会への委託による認知症カフェ事業（はあとカフェ）を実施してきたが、平成30年度からは「いきいきプラザ一番町」「かんだ連雀」「ジロール麴町」など区内の介護施設運営法人が、主体的に独自性・地域特性を活かした認知症カフェを各施設で展開している。認知症地域支援推進員、相談センター相談員、社協職員、ボランティア、地区医師会の認知症サポート医、歯科医師、薬剤師等、多種多様なマンパワーを活用し、プログラムの充実を図ることで、地域の認知症ケア体制が向上している。また、千代田区の認知症疾患医療センター「三井記念病院」では、医師・臨床心理士、精神保健福祉士、看護師などが専門性の高い「メモリーカフェ」を月1回開催し、認知症の知識・ケアの理解促進を図っている。

II. かがやきプラザ内各拠点との連携について

《高齢者総合サポートセンター内の各拠点とどのように連携できているか（できていないか）について記載してください。》

○九段坂病院

*平成30年度の九段坂病院への連携依頼件数24件中、10件が高齢者活動センターまたは、かがやきプラザ内での事業参加中に体調不良となり処置をお願いしたものである（前年度は5件）。迅速かつ適切な治療が功を奏し、大方は大事に至らず、処置後帰宅している。処置中、相談センターが帰宅後のケアを見据えて、家族や介護関係者への連絡や、迎え・サービスの変更など受入れ態勢をコーディネートするなど、スピーディーな連携が構築されつつある。

*高齢者の身体疾患は、多種多様であり、専門・先駆的治療に繋げていく支援も必要となっている。九段坂病院で対応できない場合、次のつなぎ先（医療機関）を紹介いただけるように、病院間の情報共有・ネットワークづくりの充実を求めたい。

○ちよだ成年後見センター

*認知症や心身機能の低下、生前から始まっている相続・家族問題など、高齢者を取り巻く権利擁護問題は複雑化している。地域ケア個別会議などを通して「ちよだ成年後見センター」と、情報共有・問題解決策を模索し、時には「福祉専門法律相談」の活用により、法律的観点も踏まえた質の高い相談支援を目指している。また、財産保管管理サービスや成年後見制度利用支援など、高齢者が「老後のため」に蓄えた経済基盤を守れるよう、消費生活センターとも連携した支援を行っている。

III. その他

《センターの内外を問わず、幅広く連携できた事例や、その他実践できたこと、業務を通じて考えていることがあれば記載してください。》

○夜間の相談体制

昨年度指摘のあった相談センターの「夜間の相談体制のあり方」について、現在検討中である。2つの社会福祉法人が、互いの考え方、検討の進捗状況を3か月に1回の情報・意見交換会で出し合い、区を交えて、解決策を模索している。

○九段坂病院の「通所リハビリテーション」

リハビリテーションは九段坂病院の得意分野であるが、相談センターでは介護保険サービス「通所リハビリテーション」の利用を当該高齢者に進言しにくい（公共交通機関を使って更新できる人を利用の条件としているが、病院のサービスには送迎がなく、タクシー利用の代行策をとることになっているため）。

<委員の評価>

2-1 総合相談支援	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・ 24 時間、365 日の体制を維持していること (6) ・ 相談件数が年毎に増えている点 (区民の認知度が上がっている点) (3) ・ 困難ケースの対応、チームちよだとしての連携 (4) ・ 区の「高齢者相談支援システム」を使い、支援経過記録を共有している (2) ・ 積極的な相談対応がうかがえる ・ 夜間の対応等よくできていると思う ・ 相談センターの対応が夜間、休日でも可であることがかなり周知されたと感じる。しかし、それゆえに「とりあえず何でも連絡してみれば」という捉え方をされてしまっていることがある ・ 九段坂病院との連携がまずまず取れている点 ・ はあとカフェの運営 ・ 高齢者虐待対応：272 件増加 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業、活動内容の区民への情報提供の工夫 ・ 対応する職員の負担 ・ 医療側からの患者についての相談に対応が不足 ・ 不規則勤務が多いのでやむを得ないが、相談センター内での状況共有や役割分担がわかりづらい

● その他提案等
<ul style="list-style-type: none"> ・ 区の体制として、いわゆる「丸ごと」化に努める必要がある ・ 今のままで十分対応できている ・ 2か所のあんしんセンターとのしっかりとした連携を！ ・ 夜間の相談体制は対応件数によるが、かがやきプラザに当直せずとも電話転送を利用することも検討してみてもどうか ・ 相談員の負担を考慮して、24 時間の対応を 16～18 時間の対応に ・ 職員を増やす、ベテランスタッフを配置するなど

2-2 医療と介護の連携支援	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・在宅療養支援窓口としての機能（退院支援）（5） ・九段坂病院及び各医療機関との連携体制が整っている。（5） ・多職種間の交流をはかるため「九段カレッジ&カフェ」を定期的開催していること（3） ・千代田区在宅医療・介護支援マップの作成（2） ・医療相談のしくみづくり ・他職種との調整 ・在宅療養支援ネットワークの推進 ・今のままで十分 	<ul style="list-style-type: none"> ・区内病院との連携体制づくりが不十分（3） ・九段坂病院との病病連携 ・九段坂病院では対応できない場合のつなぎ先の紹介 ・休日での救急対応、救急受入れ先との連携（他医療機関）が今一つ ・「九段カレッジ&カフェ」への介護施設職員の参加 ・区民への周知 ・あんしんセンターとの役割分担がわかりづらい

● その他提案等
<ul style="list-style-type: none"> ・退院支援の病院別実数が知りたい ・神経内科医の常勤により変化が現れるのではないかとと思われる ・深夜の急変などの対応については 119 番通報・#7119 をお願いしてはどうか（24 時間対応体制の変更） ・九段坂病院との連携をより深めていただきたいと思う

2-3 認知症支援	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・認知症カフェの活動（5） （千代田区内の医師会の医師が関与している、様々な職種の協力のもと、認知症の人や介護者が過ごせる場所、相談できる場になっている） ・多数の認知症サポーターを養成したこと（4） ・ちよだはあとチーム（初期集中支援チーム）を作り、在宅で生活している認知症の人や認知症が疑われる人に対して支援を行っている（2） ・連雀はあとカフェの運営協力者と利用者による家族会が、かがやきプラザにおいて月1回、第4月曜日に定期開催されている ・困難化する前に地域の中で支援する体制の見守り支援事業 ・認知症の段階に応じた支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーターを養成しても実際の活躍の場が少ない（4） ・認知症サポーターの具体的な取組みが不明瞭（2） ・「認知症カフェ」を「街なか」につくる取組み ・認知症患者から離れられず、家族会・カフェに参加できない方への個別対応 ・見守り支援事業。地域におけるケア体制が難しく思える ・町会へのアプローチが必要とあるが、町会は区民の2割以下の住民にしか対応していない。8割のマンション住民への対応のしかた ・訪問が成立しなかった人の中に潜在している可能性のある、ハイリスクな高齢者に対するフォローの仕方 ・認知症地域支援推進員や認知症支援サービスを理解してもらうために効果的な普及・啓発 ・ちよだはあとチームの周知

● その他提案等

- ・ひとり暮らし、重度なロックなど都心ならではの困難さが喫緊の課題。条例整備が不可欠と思う
- ・PRに3師会を活用してください
- ・家族会、はあとカフェに参加しづらい方への出張カフェ
- ・各はあとカフェ間の情報交換はあるのか？
- ・増え続ける認知症サポーターの効率的な活動のあり方を早急に検討すべき
- ・認知症サポーターの活動状況や要望についての調査が必要ではないか
- ・認知症サポーターのステップアップ講座では、フレイルに関しても知識を持ってもらう必要があるのではないか
- ・高齢者は入院中に認知症が進行するケースが多くみられるので、病院と連携し見守る体制をお願いしたい
- ・地域からの情報提供
- ・町会福祉部に認知症サポーターの出前講座を行う
- ・実際にその患者の主治医とコンタクトを取ってもらい、一緒に寄り添ってほしい
- ・認知症だけではなく、発達障害にも対応した支援を考えていただきたい

2-4 介護・福祉人材育成支援

評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・多職種協働研修を実施している点（7） （他職種と意見を交わす機会が少ないため、顔の見える関係がつくれて有意義） ・認知症サポーター養成講座（3） ・各種研修の実施。年間、多くの研修の計画を立てて案内をいただき、ありがたいと思う（2） ・研修センター事業検討会に参加し、現場の要望を伝えていること ・出前講座の開催 ・ボランティアの養成講座 	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人労働者への支援策の検討が、そろそろ必要になるのではないか ・「福祉・介護職」のスキルアップとして、看取りや医療・リハビリテーション面の研修は必須である ・多職種協働研修の成果を集めて、共通のマニュアルを作るなど、形にしていくことが必要と思われる ・研修は充実しているが、実際的な活動が不足 ・ボランティアの活用 ・高齢者活動センター「かがやき大学」との連携活用

● その他提案等

- ・私たち医師会にははっきり見えてこないが、今のままで良いと思う
- ・SNS等を使った広い情報提供
- ・ボランティアが活躍できる場を作りましょう
- ・忙しい立場の方々の研修は大変かと思うが、継続して行ってほしい

2-5 見守りネットワークの構築

評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・「安心生活見守り台帳」を整備し、見守り支援対象者を特定している（４） ・自動通話録音機の設置（４） ・「救急医療情報キット」の配布（４） （特に独り暮らしの方には重要） ・高齢者あんしん生活見守り隊の活動（４） ・安否確認の対応がなされている点 ・「ささえ愛まちづくり学習会」の開催 ・生活支援コーディネーターの配置 	<ul style="list-style-type: none"> ・「高齢者あんしん生活見守り隊」の実際の活動状況の報告 ・「高齢者あんしん生活見守り隊」の各組織の横のつながりが十分とはいえないと思う ・「安否確認対応」の実情についての報告 ・区で行っている施策の区民への周知の徹底 ・高齢者あんしん生活見守り隊、生活支援コーディネーターの周知 ・あんしん生活見守り台帳や救急医療情報キットの更新案内（２） ・高層マンションに独居の患者の家に、オートロックで入れないことがしばしばある。緊急時の対応を考えてほしい（２） ・個人情報の取り扱いについて、区の条例などでもっと共有できるようにしてほしい。そのための法的な整備が不足している ・個人情報の保護と高齢者の安全の確保とは常にトレードオフとなる。千代田区の特殊性を考慮しつつも、高齢者の暮らしやすい社会について、区民に自分ごととして考えてもらう必要がある。制度のみによる解決は不可能であることを周知すべき ・緊急通報システムと自動通話録音機の併用時の不具合に対する対策の検討 ・ささえ愛まちづくり学習会の出席が減少傾向

● その他提案等

- ・町会と仲良くしてほしい。高齢者住宅のオートロックがどうしても気になる。千代田区での孤独死を0にしたい
- ・清掃職員による高齢独居老人に対する声かけ運動は現在も続いているのか
- ・ささえ愛まちづくり学習会に町会長も必ず出席してもらおう
- ・ささえ愛まちづくり学習会を開催しても、必ず1名も出席しない町会があるのはなぜか
- ・あんしん生活見守り隊の各組織間で、お互い具体的な話し合いができる場があると良い
- ・個人情報に関する問題はあるかと思うが、地域で見守るためには情報を共有しなければ具体的な活動ができないと思う
- ・「救急医療情報キット」「自動通話録音機」に関しては、周知の仕方によって普及率が上がると思う

拠点全般について

- ・幅広い活動を積極的に行っており、高く評価できる
- ・4年目を迎え、千代田区民の為に全体が機能していると感じた
- ・良い点、改善点も見えてくると思うので、多方面からの意見を取り入れより良くしていただければと感じた
- ・8050問題をはじめ、最近の困難ケースは児相、社協、警察、病院、えみふると、多職種との相談・協力が必要となってきており、相談センターや在宅支援課にも相談に乗ってもらうことは多く、感謝している
- ・8050問題に迅速に対応する体制づくりの必要性を強く感じた
- ・認知症の知識、ケアの理解促進のためにも、認知症カフェ、メモリーカフェのような居場所を地域の中に作っていくことの大切さを感じた。また、できた居場所を最大限に活用できる体制づくりが課題になってくると思った
- ・かなり頑張ってくれていて、ありがたく思っている
- ・開設時、24時間365日の稼働はすごいと思ったが、考え直す必要があるかもしれない
- ・これまでも増して地域に寄り添った体制を作っていただきたい

【会議に関して】

- ・会議資料として、最新版の基礎データが欲しかった
人口（近隣区含、昼／夜）、老年人口、年齢別、経年変化、地区別マップ、医療機関分布、看護ステーション、訪問している医院マップなど
- ・議会で行われている議論などについても少し教えてほしい

(3) 高齢者活動拠点

<自己評価（拠点総括表のみ掲載）>

I. 全体所感

《拠点運営者としての認識と年間を通じての達成状況の概要を記載してください。》

高齢者が住み慣れた地域でいきいきと元気で暮らしを楽しめるように、レクリエーション、機能回復訓練などの場を提供し、仲間づくり、生きがいづくり、健康づくりを支援するとともに、アクティブシニアが地域の中で主体的に活動を展開することを支援し、高齢者の地域貢献活動を促進しました。

利用者健康アンケートの結果を踏まえて、「部位の痛み」に対応するスポット体操の周知に力を入れ、参加者がコンスタントに10名を超えました。またトレーニングマシンについては、サポートするボランティアの養成講座を行うとともにマシン利用者も増え、延利用者は平成29年度の約1.4倍となりました。

高齢者のボランティア活動や地域貢献活動については、延べ9つの同好会がサロンや長寿会、ふれあい秋まつりなどに参加し交流促進に貢献しました。

さらに、かがやき大学の運営をサポートする学生アシスタントの活動、企画運営サポーターがイベントでのブース運営や季節行事等で事業運営に参加するとともに、企画から携わった「巨大すごろくをつくらう」を実施しました。

II. かがやきプラザ内各拠点との連携について

《高齢者総合サポートセンター内の各拠点とどのように連携できているか（できていないか）について記載してください。》

九段坂病院とは、健康医療相談・運動器相談において連携を図るとともに、利用者の怪我等緊急時対応でも連携をとっていますが、土日祝日など診察時間外の救急対応についてもフロー図等を作成し、双方で確認しました。

また、かがやき大学でも九段坂病院と連携して、共催講座を実施しました。

相談センターとは、センター利用者をはじめ、特にふれあい食事サービスの利用について連携を図っています。相談センターからの食事サービス利用についての照会やまたふれあいを利用されている方で認知面等で少し不安がでてきた方については、本人の了解のもと情報共有し、お互いの役割を確認しながらチームで対応しています。

5階フリースペースの受付も継続してシルバー人材センターに委託し、高齢者の社会参画の場づくりに寄与しています。

企画運営サポーターが多世代交流事業の企画運営に携わっており、高齢者活動拠点と多世代交流拠点も連携を図っています。

III. その他

《センターの内外を問わず、幅広く連携できた事例や、その他実践できたこと、業務を通じて考えていることがあれば記載してください。》

神田地区のこもれび千桜において「神田deにぎわいパーク」を実施し、体力測定とともに理学療法士による徒手筋力テストを行い、高齢者の方々が自身の身体について理解する機会をつくりました。また、新規利用登録と登録更新を行い、活動センターのPRをしました。

かがやき大学では、後期からかがやき大学アフタースクールを実施し、少人数によるもので、自らの学びを深めたり、参加者同士の交流を図るなど、サロニックな雰囲気で行いました。

また、かがやきプラザから遠く、かがやき大学に来ることができない高齢者の方のために、かがやき大学麹町分校、神田分校のサテライト講座をそれぞれの地区で実施するとともに活動センターのPRを行いました。

健康相談室に設置してある企業から寄贈を受けた体組成計については、継続的に利用ができるように、高齢者活動センターの利用証に体組成計のIDを表記できるようにしました。また、測定した結果について、何か気になることがある場合などは、栄養相談や健康医療相談につなげています。

さらに、フレイルに関するアンケート調査の結果を踏まえて、事業の見直しを図り、フレイル予防に資するプログラム（運動メニューの拡充や口腔ケアプログラムの開発など）の取組みを行っていきます。

<委員の評価>

3-1 利用者サービスの向上	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施し、ニーズを把握（3） ・利用者懇談会を実施し、利用者の意見を運営に反映している（2） ・意見箱を設置し、サービスの向上に努めている（2） ・利用者同士による主体的な関係づくりを進めている（2） ・企画運営サポーターの活動（2） ・周知、PRに努力が認められる点（2） ・かがやき大学の講座編成に工夫がみられる ・数多くの講座・研修を多角的に行っている ・麴町と神田にかがやき大学分校を設け、講座を実施したこと。同時に活動センターのPRを行ったこと ・かがやき大学同好会の利用者が多い ・部位の痛みに対応するスポット体操や、トレーニングマシンの参加者が増えている点 ・人間関係の難しさに配慮しながら介入を行っていること ・ボランティア育成のキャッチフレーズ「60歳からの社会貢献」は見た人の心を動かす言葉だと思う ・アンケートで自由で多様な意見が出ている。リラックスして利用できる雰囲気があるのだと感じる 	<ul style="list-style-type: none"> ・活動の認知度や参加者に地域差がある（3） （神田公園、万世橋、和泉橋地区の利用者が少ない） ・認知度、距離の問題等、利用者分布の偏在の要因分析が不十分 ・できるだけ多くの高齢者が利用できるように、利用者の固定化を防ぐ方策や、かがやき大学の講座を工夫すること ・周知・PRの不足 ・新規利用者の不足 ・かがやきプラザまで気軽に行けない。風ぐるま利用方法の周知が不足 ・高齢者が気楽に集まってお茶、雑談をするスペースがほしいという要望があった。歩行困難な高齢者が区役所、かがやきプラザに来るのは難しい ・視覚障害のある利用者の通所の件で、現在家族の協力を得られていない点。 ・障害者に対しての対応全般 ・健康相談事業の利用率が低い ・5階パソコン等利用器具のメンテナンス

● その他提案等

- ・サルコペニア、フレイル予防のための食事の摂り方の講座の実施
- ・病気の予防・健康への関心が強いので、これらの企画を拡充してはどうか
- ・遺言書の目的、書き方の講座の実施
- ・小説の中の老人についての講座の実施
- ・主張、主義による講座の開設などのような地域的な偏りを是正する方法がないか
- ・風ぐるま停留所の地図や時刻表を高齢者宅に配布する
- ・神田地区、麴町地区での違い等の、区内の文化の違い等の理解を進める
- ・アンケートを見たが、大変な方々へのご対応もあり頭が下がる思いだ
- ・ボランティアスタッフとして「学生アシスタント」がより活躍できる場を作ってほしい
- ・見学者や初めて利用される方向けの付き添い、案内ボランティア
- ・利用者に声掛けをして運営サポート役を増やしていく
- ・周知・PRについては薬剤師会の会員の店頭を活用してほしい
- ・区の広報紙にかがやきプラザの案内や活動報告を定期的に掲載してはどうか
- ・薬剤師会の研修会に講師を派遣してほしい
- ・町会事務局を日中開放する案が出たが、管理する人手等が問題となり実現は難しい

3-2 高齢者の健康保持・増進	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・トレーニングマシンのボランティア養成講座を実施した点（3） ・各地区での体力測定、フレイル状況アンケートの実施（理学療法士の取り組み、身体の状態が数値で評価される意義、地域差の把握など）（3） ・かがやき大学で九段坂病院の摂食嚥下サポートチームと連携して共催講座を開催した点（2） ・九段坂病院と連携し、運動器相談、看護師による健康相談を実施（2） ・ボランティアの活動（2） ・トレーニングマシンの利用者が増えている背景に、利用を増やす努力があったと思われる ・かがやき大学サテライトの実施 ・かがやきプラザ5階を毎日誰でも利用できること 	<ul style="list-style-type: none"> ・トレーニングマシンの効率的な活用方法、ルール作り（3） ・トレーニングマシンの不足（2） ・トレーニングマシンの延べ利用者が増加している反面、対応が難しくなっている点（2） ・フレイル予防の講演、講義、実施指導 ・何らかの形で「効果測定」を行い、その指導をフィードバックする取り組み ・九段坂病院の通所リハビリを終えた方々の受け入れ ・トレーニングマシンボランティアの人数 ・九段坂病院のスタッフ（PT・ST）による指導 ・区民の健康意識が高いにもかかわらず健康医療相談が増えていないのは、医療相談のハードルが高いからではないか ・健康医療相談の区民への周知
<p>● その他提案等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長寿会等で健康体操を出張指導 ・フレイル予防として自分でマシンを使ってリハビリをしている利用者に、専門医から指導をしてほしい ・プレフレイルの位置づけである口腔機能の低下の検査等もフレイル予防につながるのではないかと ・トレーニングマシンの不足は単なる台数増加で解決するか。民間のスポーツ施設等との連携も視野に ・かがやき大学でウォーキング講座を実施しているが、ポールウォーキングのほうが効果的かつより安全で、転倒防止も図れる ・朝以外に午後にも体操を実施してほしい ・かがやきプラザから離れた麴町地区でもにぎわい健康パークを開催してほしい ・他の施設においてもトレーニングマシンを設置する 	

3-3 高齢者の健康保持・増進	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・かがやき大学の活動内容の多様さと開催頻度（3） ・かがやき大学の参加者が増えたこと（2） ・かがやき大学の講座を通じて新たに同好会が生まれ、自主的な活動を始めた点（2） ・かがやき大学アフタースクールで交流を支援 ・かがやき大学に来られない高齢者向けに、かがやき大学サテライト講座の実施したこと ・年齢や男女の違いに合わせた様々なサービスの提供ができています ・調理ボランティア7名新規加入 ・地域貢献活動への活動支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が特定の固定メンバーにならないようにする工夫、新規登録者が入りやすい環境づくり（6） ・かがやき大学参加者の年齢、地域分布等の調査と、偏りがあればその修正方法の工夫（3） ・神田・麴町地区で高層マンションが乱立している。住民の孤立を懸念。アプローチを（2） ・地域別にかがやき大学、高齢者活動センターを周知 ・同好会員の他事業参加率を向上させ、単なる娯楽施設となることを避ける ・同好会の周知 ・他機関、他組織との連携が必要

● その他提案等

- ・かがやき大学のサテライト講座の充実 例：ボランティア活動入門 一千代田区でできるボランティア活動
- ・各町内会において隣人の高齢者と接点を持つことが重要
- ・身体を動かす企画の利用者が少ない。健康の維持に運動は不可欠なので、高齢者が参加しやすい身体を使う企画を考えてほしい
- ・歯科医師会として、会員診療所に案内などを置かせてほしい。通院患者とも会話の話題にしたい
- ・アプローチは町会等だけでなく商店街にも依頼してみてもどうか
- ・5階利用者に対する職員の声掛けを増やしてほしい
- ・新規会員に対しては職員の仲介等丁寧な対応が必要である
- ・新規の活動内容が必要かと思う

拠点全般について

- ・企画運営サポーターの充実
- ・種々のサポーターの活用が十分ではない
- ・講座の受付等で高齢者にも協力してもらう
- ・学生ボランティアを活かすなどして、地域の中に定着するように心掛けている様子が伺える
- ・かがやき大学や施設内の活動交流はとても有意義
- ・サテライト講座はかがやきプラザまで来られない方々にも興味を持っていただける良い企画である
- ・かがやき大学のサテライト講座を行うとともに活動センターのPRをする努力はとても重要
- ・利用者が固定化し、排他的な行動を取るようなことのないよう対応していただきたい
- ・利用者が固定化されないよう、幅広い講座や研修を通じて新規会員登録を啓発してほしい
- ・利用者は増えており、満足いただけているとも思うが、確かに同じ方ばかりで新しい層に利用が広がっていない。出前講座に期待
- ・神田地区／麹町地区、年齢による区分等で2チーム制にして、それぞれ企画提案を募る
- ・利用者健康アンケートで「部位の痛み」に対応するスポット体操の周知が功を奏したことは評価できる

【施設について】

- ・1階の案内係（シルバー人材センター）について、声を出して挨拶してほしい
- ・開催行事の案内モニターで、予約時間ではなく開催時間を表示してほしい
- ・エレベーターの1階での上下動作待ち時間に無駄があるように思われる

(4) 人材育成・研修拠点

< 自己評価（拠点総括表のみ掲載） >

I. 全体所感

《拠点運営者としての認識と年間を通じての達成状況の概要を記載してください。》

1 研修事業への参加状況

30年度は計134回の研修や学習会等を行い、約3,400名の参加がありました。介護・福祉従事者のスキルアップ事業での新たな取り組み等により、全体の参加者のうち5割近くが介護・福祉従事者のスキルアップ事業の参加者となりました。

2 介護・福祉従事者のスキルアップ事業の拡充（主な新規事業）

①「介護支援ロボット検証事業」

介護従事者の介護負担の軽減を図るために、区内2つの特別養護老人ホームに介護支援ロボットを導入し、その効果の検証と報告会を実施しました。

②「喀痰吸引等研修」

喀痰吸引等研修を実施し、医療的ケアのできる介護職員を養成しました。

③「認知症ケア研修」

認知症ケアをテーマにした研修を毎月1回開催し、介護・福祉・医療職の他、区民にも対象を広げて実施しました。

3 医療と介護の連携を図る多職種協働研修の開催の回数増

年1回の開催から、年2回に回数を増やして開催しました。

4 九段坂病院との連携（医療職向け研修等）

医療職や介護職向けの共催研修の他に、九段坂病院職員有志が主宰するACP（アドバンス・ケア・プランニング※）への理解を広める参加型のイベントを共催しました。

（※アドバンス・ケア・プランニング=もしものときのために、自分が望む医療やケアについて前もって考え、家族等や医療・ケアチームと繰り返し話し合い、共有する取り組み）

5 ボランティアの養成

高齢者を対象とした食事サービス、運動サポート、生活のちょっとした困りごとへの対応等のボランティア養成講座を開催し、それぞれの活動につなげる取り組みを行いました。

II. かがやきプラザ内各拠点との連携について

《高齢者総合サポートセンター内の各拠点とどのように連携できているか（できていないか）について記載してください。》

1 研修センター事業検討会議

区在宅支援課、区高齢介護課、相談センター、九段坂病院、区障害者福祉課が入る研修センター事業検討会を開催し、研修センターの事業への意見交換や各部署で実施する講座・研修との調整等を行い、研修センター事業への反映を図りました。

2 多職種協働研修の企画・運営

多職種協働研修についても、区在宅支援課、相談センター、高齢者あんしんセンターと事前の打合せ会を実施し、企画・準備・振り返りをいっしょに行いました。

3 九段坂病院との連携

九段坂病院と連携し、区内医療・介護・福祉職向けの研修、ACPの理解促進を図るイベント（※左図の4に記載）の共催に加え、ポリファーマシー（※）や睡眠時無呼吸症候群等をテーマにした区民向け公開講座も共催して実施しました。

（※ポリファーマシー=薬剤が多いことによる副作用や飲み間違い、残薬の発生につながる問題）

Ⅲ. その他

《センターの内外を問わず、幅広く連携できた事例や、その他実践できたこと、業務を通じて考えていることがあれば記載してください。》

- 1 認知症サポーター修了生へのステップアップ講座における連携
認知症サポーターの活躍の場が課題になっています。認知症サポーターステップアップ講座では、区内4ヶ所の認知症カフェ担当者と打合せを行い、講座でのカフェの紹介や修了後のボランティア体験の受入れで連携しました。
- 2 ちよだケアマネ連絡会、東京都理学療法士会千代田区支部、かがやきサポートネット（区内作業療法士有志の会）との連携
同職種ならではの課題や悩みを学び、情報交換等で解決を図る学習会を行うとともに、職種を問わず共通するテーマ（精神障がいのある方への対応等）の研修では幅広い職種に参加を呼びかけ、連携した取り組みを行いました。
- 3 認知症ケア研修での連携
認知症ケア研修は、ジロール麹町やジロール神田佐久間町を運営し、認知症ケアを得意とする社会福祉法人（新生寿会）と連携して実施しました。
- 4 区内訪問看護ステーション向け研修での連携
訪問看護ステーション向けの研修では、昨年度参加した訪問看護ステーションの管理者から研修への要望等を聞き取り、事前に研修の日程調整を行い、各ステーションから研修参加について協力を得ました。
- 5 介護人材の育成と就職支援
区内養成校（上智社会福祉専門学校・大原学園）や区内介護・福祉事業所と協定を締結し、養成校の学生の事業所への就職支援において連携しました。
- 6 福祉知識の普及における連携
介護・福祉への理解を広げる映画上映会では、東京栄和会（一番町特別養護老人ホーム）と連携し、いきいきプラザ一番町地下1階のホール使用と介護・福祉職の参加について協力を得ました。また、認知症をテーマにした映画上映会では、終了後に認知症地域支援推進員（高齢者あんしんセンターに配置）が千代田区の認知症の方への支援について話し、認知症への理解促進や相談機関の紹介を行いました。
- 7 指定管理運営協議会
町会、民生・児童委員協議会、福祉施設、地域団体等の代表者が構成メンバーとなる指定管理運営協議会で出された意見も反映し、第三者の視点も取り入れた事業運営を行いました。

(委員の評価)

4-1 区民向け人材育成の実施状況	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族介護者向けの研修を実施していること（実践を通じて介護の知識や技術を学べ、家族の安心感につながる）（2） ・ 家族介護者向けに、高齢者虐待防止研修を参加しやすいテーマ、内容で実施（2） ・ 地域活動支援者の養成講座（2） ・ 高齢者の日常生活を支援するボランティア等の養成講座（2） ・ 認知症ケア研修が充実してきている ・ 認知症サポーター養成講座、ステップアップ講座の実施 ・ 「高齢者の見守り講座」の実施 ・ 他部署、地域との連携 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多職種協働研修のあり方に工夫が必要 ・ 昨今の社会課題となっている「介護離職防止」「災害弱者対策」に関する取り組みを期待したい ・ フレイル対策の人材育成 ・ 研修から実践への移行が不足 ・ 家族介護者向けの連続講座は有効だが、現在介護をしている方ができるだけ参加しやすいよう開催方法や頻度を検討することが必要 ・ 研修会に連続参加できる工夫 ・ 介護スクール後のフォローをしてくれるところはあるか ・ 区民への周知 ・ かがやき大学参加者に男性が少ない ・ 収入を得るための仕事探しにもなる養成講座、研修

● その他提案等
<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族会向け研修を、家族会等の自主的な結成を促すものにできると良い ・ 家族介護者向け研修について、現在介護している家族と、これから介護の可能性のある家族とで参加者をグループ分けし、参加しやすい日程を工夫してはどうか ・ フレイルサポーターの養成 フレイルと認知症はよく関連する。認知症サポーターや介護予防ボランティア（いきいきリーダー）のステップアップ講習会として企画する ・ ボランティア養成や地域活動支援者向け研修を多数実施しているが、数を減らして1回ごとの参加者を増やし、社会福祉協議会の負担を減らしても良いのではないかと ・ ボランティア養成等について、マンション住民への声掛けを行ってはどうか ・ 「ボランティアの育成」と構えるのではなく、それぞれの立場の人が自分のできることを行えるようにすることが生きがいにつながると思う ・ 休日に若年層向け講座、研修を実施する

4-2 事業者向け人材育成の実施状況

評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・介護支援ロボット検証（４） ・多職種協働型の研修を実施している点（２） ・喀痰吸引研修の実施等、福祉事業者向けの研修の充実（２） ・新しい課題への対応 ・多職種での連携の場を設けていること ・九段坂病院が協力的である点 ・福祉事業者向けの介護従事者の負担軽減のための研修 ・認知症ケアを毎月１回開催 ・かがやきプラザでの研修は多様で、ケアマネ連絡会は研修を合同開催等させてもらっていて非常に助かっている ・訪問看護ステーションへ研修内容の希望を聞き取って実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護ロボット検証事業は現場での活用をどう拡げるかが課題（３） ・認知症ケア研修等で、知識の修得に主眼が置かれている点。実践が急務である（２） ・喀痰吸引等研修の参加者が増えるよう工夫が必要 ・事業者のニーズ調査、各事業者団体による自主的な研修希望の提出 ・訪問介護ステーション従事者の研修、参加者同士のグループワーク ・事業者向けの研修が年に数回あると良い

● その他提案等

- ・人手不足で研修に参加できない施設への代替要員派遣や、臨時の雇用費用の補助
- ・多職種参加型の研修において、他の職種との情報交換の機会を拡充して介護への幅広い対応を考察できるようにしてほしい
- ・腰などを痛めて介護職を離職する人が多い。介護ロボットについて、業者と積極的に共同開発を行うべきではないか
- ・介護職における外国人人材の実態と将来性の把握
- ・薬剤師会との連携の実施
- ・喀痰吸引研修の実施を事業所単位とし、土、日曜日、夜間の開催を検討
- ・「こんな研修があれば良い」という希望を随時受け付けて、可能なものを研修内容に反映する
- ・情報交換の場をより多く設けられると良い

4-3 福祉専門職の求人・復帰支援	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・ 合同面接会の実施（2） ・ 介護施設見学バスツアーの実施（2） ・ 介護施設見学バスツアーに定員を超える申し込みがあったこと ・ 介護・福祉のしごと合同面接会の参加者から5名が就職できたこと ・ 在学中の学生へのアプローチ ・ 介護・福祉人材の育成と就職支援を一体的に行っている点 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区内介護・福祉職の学生の実習や見学を受け入れているが、就職者が少数に留まったこと（2） ・ 介護施設見学バスツアーの申込みは多いが、面接の希望者が少ないことの検証・対策が必要（2） ・ 介護施設見学バスツアーの時期、頻度、内容の検討 ・ 専門職の取り込みとさらなる工夫が必要 ・ 「復帰支援」「潜在介護福祉士」へのアプローチをさらに行ってほしい ・ 心のケア。離職に至った理由の相談を受けて、モチベーションを高める ・ 企画の周知

● その他提案等
<ul style="list-style-type: none"> ・ 区内介護・福祉職の学生に対し、より積極的な勧誘が必要ではないか ・ 福祉の専門学校へ強烈なアピールを行ってほしい ・ 介護施設見学を学校もしくは小グループ単位で実施してはどうか ・ 千代田区で開催する合同面接会を選んでもらうために、魅力あるゲストや事業所ブースのほか、リラックスできるブースを用意し、楽しいイメージを広報したことは評価できると感じた ・ 復帰支援の成果が出るかは難しいところがあるが、地道に続けると良いと思う ・ 60歳台の有資格者の掘り起こしをしてはどうか ・ 千代田区では現在、各事業所のサービスがオーバーフローになってきていると感じる ・ 現在の体制で回っていくのではないか ・ 看護師（訪問看護師）の面接会の実施も検討してほしい ・ 研修も単位制にして、実践的研修に重点を置くようにする

拠点全般について
<ul style="list-style-type: none"> ・ 前向きに頑張っていることはよくわかるが、効果の程度が不明。一層の注力を期待 ・ 各業種のニーズをとらえて研修計画を立てられていると思う

(5) 多世代交流拠点

< 自己評価（拠点総括表のみ掲載） >

I. 全体所感

《拠点運営者としての認識と年間を通じての達成状況の概要を記載してください。》

多世代交流拠点では、子どもから高齢者まで多世代の出会いや交流を促進し、活力ある地域社会づくりを目指しています。

事業運営にあたっては、高齢者活動センターの利用者が主体となって構成する企画運営サポーターや区内NPO団体、企業、大学、高校など、多くのボランティアによる地域貢献活動により行ってきました。

昨年度に引き続き、高齢者活動拠点で実施している「かがやき大学」とコラボレーションをして、夏休み期間を利用して「多世代交流学科」を実施し、センター利用者を含めた子どもから高齢者まで幅広い世代が交流できました。

今後は、より多くのボランティアを受け入れ、交流の機会を増やしていくとともに、より定例化した、継続的に交流を図ることができる多世代交流の居場所づくりを検討し、実施していきたいと思っています。

II. かがやきプラザ内各拠点との連携について

《高齢者総合サポートセンター内の各拠点とどのように連携できているか（できていないか）について記載してください。》

多世代交流拠点と高齢者活動拠点は、様々な事業で連携して実施しています。

多世代交流拠点で養成したバリスタボランティアについて、相談拠点や社協と連携をして、認知症カフェやはあとサロンで活動を行い、参加した区民の方々と交流しました。

「多世代交流食堂かがやキッチン」を3回実施しましたが、社会福祉協議会のボランティアセンターや地域支援係と連携して事業を実施しました。

III. その他

《センターの内外を問わず、幅広く連携できた事例や、その他実践できたこと、業務を通じて考えていることがあれば記載してください。》

近隣保育園・幼稚園、区内学校や施設等で行う協働事業は昨年度と同様に実施し定着しています。（6回開催、202名参加）。

多世代交流事業として、30年度は累計34回実施し、延べ参加者は1,918名となりました。主な事業としては、「多世代交流サロンCiaoくらぶ」（年4回実施147名参加）、「かがやき大学多世代交流学科」（年4回実施109名参加）、「多世代交流食堂かがやキッチン」（年3回実施80名参加）、「コーヒーサロン（秋まつり出展、CCCC含む）」（年5回実施、763名参加）、「福祉まつり多世代交流ブース」（209名参加）。

区内社会資源との協働を進めるため、多世代交流事業のパンフレットを新しく作成しましたので、今後、区内大学・企業・関係団体へのPRを積極的に進めていきます。

<委員の評価>

5-1 交流事業の拡充	
評価できると感じた点	不足していると感じた点
<ul style="list-style-type: none"> ・多世代交流食堂かがやキッチンの実施（3） ・多世代交流のための多くのイベントの企画（2） ・Ciaoパンフレットを作成したこと（2） ・高齢者活動拠点とのコラボを実施していること ・夏休みを利用した多世代交流学科の実施 ・区内在住、在勤、在学者に広く参加を募り、幅広い世代が交流しながら楽しめる季節行事を実施 ・多くのメニューを展開し、一定の定着をみている ・大学への声がけ ・養成したボランティアが参加する認知症カフェ等 ・それぞれの事業で、職員やボランティアが一生懸命に活動している点 ・真面目に行っているようであるので、今のような実施で良いと思う 	<ul style="list-style-type: none"> ・区民、企業、学校、関係団体への周知、協力依頼、アウトリーチ（3） ・多世代交流拠点は幅広い対象にPRを行う必要があり、現状で十分とは言えない（3） ・参加者の交流が継続的、長期的なものになるような検討（2） ・高齢者が若い人、子どもとどのようなことをやりたいか、どのようなことを教えたいかといったニーズ調査 ・多世代交流食堂かがやキッチンのクックボランティア ・多世代交流食堂かがやキッチンの開催数 ・いろいろとやっているようだが医師会にはわからない

● その他提案等
<ul style="list-style-type: none"> ・千代田区には外国大使館や関係者など外国人も多く住んでいるので、国際的な発信をすることも検討してはどうか ・高齢者と若者の接点は難しい。ボランティア活動を通じて交流していければと思う ・大学等が多い環境を活かし、大学当局のほか、サークルやゼミ、専門の教員などに働きかけてはどうか ・多世代交流のイベントを各地区で定期的実施し、かがやきプラザでより大きなイベントを年数回実施することで、参加者の増加、新規取り込みを狙う ・小、中、高、大学など学校で認知症サポーター養成講座を実施し、学生に施設のデイサービスやはあとカフェ等に参加してもらう ・イベント開催日が近隣のこども園、小学校等の行事と被らないように注意してほしい ・地域の施設を活用し、その地域での多世代交流を促してはどうか

拠点全般について
<ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチ型事業を含め、さらに活性化を期待したい ・企業、学校との交流は重要であると感じた ・核家族が増える中、孫世代との交流、祖父母世代との交流はとても貴重であると考えている ・各町会で実施される子どもまつり、縁日等の催しも協力して、多世代交流できると良いと思う ・とても良い企画をしているので、もっと多くの方に周知してほしい ・子どもも含めてのイベントとなると開催日程も限られ大変だと思うが、頑張って企画を実施してほしい ・多世代交流事業に多くのボランティアの協力を得て、世代間の交流を図るとともに、区民のボランティア活動への参加をより一層促進してほしい

- ・児童の参加に関しては、児童館等で遊ぶ子どもが多いので参加人数を増やすのは難しい
- ・数多くの交流事業を実施している点は評価できるが、負担が大きくなりすぎることを憂慮する
- ・土日のイベントについては、在勤者であるのであまり知らない

【施設について】

- ・ひだまりホールでの飲食（サロン形式）を許可してほしい
- ・かがやきプラザの中に、いつでも誰でもその場に行けば「ほっ」とできる場があれば、自然に交流が持てるようになると思う

5 参考資料

千代田区立高齢者総合サポートセンター条例

平成26年12月9日 条例第21号

目次

前文

第1章 総則（第1条—第4条）

第2章 高齢者の相談拠点（第5条—第8条）

第3章 高齢者活動拠点（第9条—第11条）

第4章 人材育成・研修拠点（第12条・第13条）

第5章 多世代交流拠点（第14条・第15条）

第6章 管理及び利用手続（第16条—第29条）（省略）

第7章 補則（第30条—第31条）（省略）

附則（省略）

高齢になっても、できる限り元気で自立した生活ができ、介護や医療が必要になっても住み慣れた地域で尊厳をもって暮らし続けられることは、区民の共通した願いである。

健康保険制度など社会保障制度の充実により世界有数の長寿国となった我が国は、少子・高齢化の進行により人口減少時代を迎えているものの高齢者数及び高齢化率は増加の一途をたどっている。それに伴い、年齢を重ねることに伴う健康への不安を抱える高齢者も増加し、住み慣れた地域で安心して生活を続けるための医療と介護への需要が高まっている。さらに、核家族化の進行など生活様式の変化もあいまって高齢者の単身世帯や高齢者のみの世帯も増加し、日常生活から生じる様々な問題や相談を受けとめ、適切な支援が行われることへの需要も高まっている。このような状況を踏まえ、高齢になっても住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けられるよう高齢期の生活の不安を軽減する仕組みづくりが必要である。

一方、団塊の世代が高齢期を迎える中、知識と経験を活かした社会貢献意欲を持つ高齢者やボランティア活動を通じて地域との繋がりを求める高齢者などに、活動の場を提供することや心身の健康を保持・増進する機会を提供することも重要である。

要介護状態等となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、介護・医療・介護予防・生活支援・住まいが一体的に提供されるという地域包括ケアシステムを構築し、これを推進するための拠点として高齢者総合サポートセンターを設置する。

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、千代田区立高齢者総合サポートセンター（以下「センター」という。）の設置及び管理運営について必要な事項を定め、高齢者等の自立した生活を支援し、在宅福祉における医療・介護連携の充実を図ること並びに高齢者の活動を支援し、専門性を備えた良質な介護・福祉人材等の確保及び育成を総合的に推進するとともに、世代間の交流を促進することにより、区民福祉の向上に資することを目的とする。

(名称及び位置)

第2条 センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名称	位置
千代田区立高齢者総合サポートセンター	東京都千代田区九段南一丁目6番10号

(拠点)

第3条 センターに次の各号の拠点を置く。

- (1) 高齢者の相談拠点（以下、第2章の章名を除き「相談拠点」という。）
- (2) 高齢者活動拠点（以下、第3章の章名を除き「活動拠点」という。）
- (3) 人材育成・研修拠点（以下、第4章の章名を除き「研修拠点」という。）
- (4) 多世代交流拠点（以下、第5章の章名を除き「交流拠点」という。）

2 前項各号に掲げる拠点のほか、センターは、次の各号の機能を有する併設の病院の在宅ケア（医療）拠点と連携する。

- (1) 総合診療部門、24時間365日の医療相談、緊急入院病床等の在宅療養支援機能
- (2) 訪問看護ステーション
- (3) 訪問リハビリテーション
- (4) 通所リハビリテーション

3 前2項に規定する拠点の相互調整・連携等に必要な職員を置く。

(機能の評価)

第4条 千代田区長（以下「区長」という。）は、前条第2項の連携を含め、センターの各拠点の評価を行う。

2 前項に規定する評価の方法等については、別に定める。

第2章 高齢者の相談拠点

(相談拠点の意義)

第5条 相談拠点は、24時間365日高齢者等から様々な相談を受け、介護と医療の総合調整を行い、必要なサービスを迅速に提供する場とする。

(相談拠点としての事業)

第6条 センターは、相談拠点として、次の各号に掲げる事業を行う。

- (1) 介護と医療の連携支援及び各種サービス調整に関すること。
- (2) 高齢者の在宅福祉サービスの実施及び調整に関すること。
- (3) 高齢者の生活・健康・介護・サービス利用等に関する相談、助言等に関すること。
- (4) 地域包括ケアの推進に関すること。
- (5) 地域包括支援センターの支援に関すること。
- (6) 高齢者の虐待防止に関すること。
- (7) ひとり暮らし高齢者等の安心生活支援に関すること。
- (8) 認知症施策に関すること。
- (9) 相談拠点及び指定管理者との共用部分の施設及び設備の保守及び維持管理に関する業務
- (10) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要と認める事業

(相談拠点の対象者)

第7条 この事業の対象者は、次の各号のとおりとする。

- (1) 区内に住所を有し、かつ65歳以上の者及びその家族
- (2) その他区長が特に必要と認める者

(職員)

第8条 相談拠点に必要な職員を置く。

第3章 高齢者活動拠点

(活動拠点の意義)

第9条 活動拠点は、地域の高齢者に対して、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための機会及び場所を総合的に供与するとともに、各種の相談に応じ、もって高齢者が健康で明るい生活を営むことができる場とする。

(活動拠点としての事業)

第10条 センターは、活動拠点として、次の各号に掲げる事業を行う。

- (1) 健康の保持増進及び機能回復に関すること。

- (2) 教養の向上及びレクリエーションに関すること。
- (3) 生活、就労、健康等の相談及び指導に関すること。
- (4) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要と認める事業
(利用できる者)

第11条 活動拠点を利用できる者は、次の各号のとおりとする。

- (1) 区内に住所を有し、かつ60歳以上の者
- (2) 前号の者の組織する団体
- (3) その他区長が特に必要と認める者

第4章 人材育成・研修拠点

(研修拠点の意義)

第12条 研修拠点は、介護・医療等に関する知識・技術の向上を図る企画・実践や研修プログラム等の計画的な実施、自主学習等の場とする。

(研修拠点としての事業)

第13条 センターは、研修拠点として、次の各号に掲げる事業を行う。

- (1) 高齢者の介護者及び地域活動指導者を養成するための講習、講座の開催に関すること。
- (2) ボランティアを養成するための講習、講座等の開催に関すること。
- (3) 福祉専門職員等の研修のための講習、講座等の開催に関すること。
- (4) 福祉専門職員等の復帰支援のための講習、講座等の開催に関すること。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要と認める事業

第5章 多世代交流拠点

(交流拠点の意義)

第14条 交流拠点は、多様な区民ニーズに応じて様々な事業を実施し、日常的に多世代が集い、出会い、関わることができる場とする。

(交流拠点としての事業)

第15条 センターは、交流拠点として、次の各号に掲げる事業を行う。

- (1) 世代間交流事業に関すること。
- (2) 前号に掲げるもののほか、区長が必要と認める事業

第6章 管理及び利用手続 (省略)

第7章 補則 (省略)

附 則 (省略)

高齢者総合サポートセンター評価委員会設置要綱

参考 2

平成28年5月18日 28千保在支発第85号

(設置)

第1条 千代田区立高齢者総合サポートセンター条例（以下「条例」という。）第4条に基づき、在宅ケア（医療）拠点、高齢者の相談拠点、高齢者活動拠点、人材育成・研修拠点及び多世代交流拠点が、その機能及び役割を適切に果たしていることを評価・検証することにより、医療と介護の連携による在宅療養支援ネットワークの構築や地域医療の向上を図るとともに、千代田区立高齢者総合サポートセンター（以下「高齢者総合サポートセンター」という。）の運営の透明性及び区民に対する説明責任を確保することを目的とし、高齢者総合サポートセンター評価委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事項等)

第2条 委員会は、次の各号に掲げる事項について所掌する。

- (1) 在宅ケア（医療）拠点を担う九段坂病院が、高齢者総合サポートセンターと九段坂病院の合築整備事業に関する運営協定書第16条第2項に定める（仮称）高齢者総合サポートセンターと九段坂病院の合築整備事業に関する基本協定書第2条第1項第2号から第8号まで及び第10号に規定する病院の役割を適切に果たしているか評価・検証し、その結果を区長に報告する。
- (2) 高齢者の相談拠点を担う区及び区から相談拠点に係る業務を受託する事業者が、条例第6条に定める機能と役割を適切に果たしているか評価・検証し、その結果を区長に報告する。
- (3) 高齢者活動拠点、人材育成・研修拠点、多世代交流拠点の指定管理者が、条例第9条、第12条及び第14条に定める機能と役割を適切に果たしているか評価・検証し、その結果を区長に報告する。
- (4) 前3号の結果を踏まえ、高齢者総合サポートセンターが、区民、特に高齢者が住み慣れた地域で安心して生活できる環境整備に資するものとなっているかを評価・検証し、その結果を区長に報告する。
- (5) 前各号のための評価方法及び内容を協議し、決定する。

2 委員会は、前項に定める評価・検証を行うにあたり、九段坂病院、区、区から相談拠点に係る

業務を受託する事業者又は指定管理者に対して委員会への出席、事業運営に係る事項についての説明及び必要な資料等の提出を求めるものとする。

- 3 委員会は、必要に応じて、区、九段坂病院又は指定管理者が相互に締結した協定内容の変更等について提案を行うことができる。

(組織)

第3条 委員会は、次に掲げる者のうちから、区長が委嘱する20人以内の者をもって構成する。

- (1) 学識経験者
- (2) 区民代表
- (3) 医療関係者
- (4) 介護保険事業関係者
- (5) その他区長が必要と認める者

(任期)

第4条 委員の任期は、3年とし、再任を妨げない。

- 2 前項の規定にかかわらず、委員の任期の満了する日が年度の途中となる場合は、当該委員の任期は、当該満了する日の属する年度の前年度末までとする。
- 3 委員の辞任等の事由により欠員が生じた場合における後任の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(委員長)

第5条 委員会に委員長を置く。

- 2 委員長は、委員の互選により選任する。
- 3 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。
- 4 委員長に事故あるとき又は欠けたときは、委員長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

(会議)

第6条 委員会は、委員長が必要に応じて招集する。

- 2 初めて委員長を互選するとき又は委員長及び委員長の指名により職務を代行する委員に事故があるとき若しくは欠けたときの委員会の招集は、前項の規定にかかわらず、区長が行う。
- 3 委員会は、委員の半数以上が出席しなければ会議を開くことができない。
- 4 委員長は、必要があると認めるときは、会議に委員以外の者を出席させ、又は他の方法により委員以外の者から報告若しくは説明を求め、若しくは意見等を聴くことができる。

(公開)

第7条 委員会の会議、会議録の要旨及び報告書は、原則として公開とする。ただし、委員長が公開することが適当でないと判断した場合は、会議、会議録の要旨及び報告書の全部又は一部を非公開とすることができる。

(傍聴の取扱い)

- 第8条 委員会の会議は、傍聴することができる。ただし、委員長は、会場の都合等により傍聴の人数を制限することができる。
- 2 委員長は、必要があると認めるときは、傍聴人の退場を命ずることができる。

(事務局)

第9条 委員会に関する事務は、保健福祉部在宅支援課において処理する。

(その他)

第10条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関して必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成28年5月18日から施行する。

令和元年度高齢者総合サポートセンター評価委員会委員名簿

【委員】 17名

氏 名	役 職	要 件
◎ 井藤 英喜	東京都健康長寿医療センター 理事長	学識経験者
○ 高野 龍昭	東洋大学ライフデザイン学部 准教授	学識経験者
南 砂	読売新聞 常務取締役 調査研究本部長	学識経験者
佐々木 俊治	千代田区医師会	医療関係者
加賀 一兄	神田医師会	医療関係者
小林 光道	丸の内歯科医師会	医療関係者
濱 克弥	麹町歯科医師会	医療関係者
臼田 準	千代田区歯科医師会	医療関係者
松村 善一	千代田区薬剤師会	医療関係者
中出 万美子	ちよだケアマネ連絡会（九段ケアセンター）	介護保険事業関係者
外記 香絵	訪問看護ステーション（アクア訪問看護ステーション）	介護保険事業関係者
秋保 光利	東京都理学療法士協会（三井記念病院）	介護保険事業関係者
齊藤 敦子	医療ソーシャルワーカー（三楽病院）	介護保険事業関係者
花井 幹雄	千代田区民生・児童委員協議会	区民代表
尾崎 明子	千代田区民生・児童委員協議会	区民代表
中村 茂	区民	区民代表
八尾 規子	区民	区民代表

◎は委員長 ○は職務代理