

令和元年度

第1回高齢者総合サポートセンター評価委員会

—議 事 要 旨—

日時：令和元年8月5日（月）18:30～20:30

場所：高齢者総合サポートセンター（かがやきプラザ）1階 ひだまりホール

千代田区 保健福祉部 在宅支援課

■開催日時・出席者等

日時	令和元年8月5日(月) 18:30～20:30	
場所	高齢者総合サポートセンターかがやきプラザ 1階 ひだまりホール	
出席者	委員	井藤委員長、高野委員、南委員、佐々木委員、加賀委員、小林委員、濱委員、臼田委員、松村委員、中出委員、外記委員、秋保委員、齊藤委員、花井委員、尾崎委員、中村委員、八尾委員
	事務局	井藤高齢者総合サポートセンター総括調整者、歌川保健福祉部長、渡部地域保健担当部長、佐藤在宅支援課長、七澤福祉総務課長、土谷高齢介護課長 白井在宅支援係長、高山相談係長、赤石澤医療と介護連携係長、成畑介護予防係長、丸山施設調整担当係長
	庶務	在宅支援係 金子、荻田
欠席者	舟木健康推進課長、新矢福祉総務係長	

【議 事】

- 1 令和元年度評価委員会のスケジュールについて
- 2 平成29年度高齢者総合サポートセンターにおける評価に対する改善について
- 3 平成30年度高齢者活動拠点、人材育成・研修拠点、多世代交流拠点の評価について

【要 旨】

- 1 令和元年度評価委員会のスケジュールについて

各回の議事の流れについて確認を行った。まず平成29年度の評価を受けての各拠点での改善について事業者から報告を受け、まとめて質疑応答を行う。続いて、平成30年度の高齢者活動拠点、人材育成研修拠点、多世代交流拠点の活動について事業者より報告を受け、またそれぞれ質疑応答を行うという流れである。その後、委員の皆様で意見交換を行っていただく。

評価委員会当日は、説明と意見交換を中心に運営するため、委員の皆様からの評価は、本日配付の評価表にご記入のうえ、配布の返信用封筒で9月6日までにご返送をお願いしたい。

全2回が終了したのち、令和元年11月下旬を目安に今年度の最終報告書を作成する。

- 2 平成29年度高齢者総合サポートセンターにおける評価に対する改善について

(1) 高齢者活動拠点からの改善策

◆指定管理者説明

(ア) 周知・PRの工夫について

「区民への具体的なサービスの内容周知が不足している」との指摘があった。指摘を受けて、社会福祉協議会の各部門や区が行う事業の際にチラシ等を配布し、周知機会の拡大を図った。特に、社会福祉協議会が年1回行っている福祉まつりの同日に、高齢者活動センター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ということのPRを試みた。

(イ) 利用者分布の偏在の指摘について

地理的条件から利用者分布の偏りが生じており、地域への十分な事前周知、出張講座の開催などを試みて、成果とニーズを調査すべきとの指摘があった。

これを受けて、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実施し、ニーズの調査を含めて行った。主な取り組みとしては、麴町・神田それぞれで行ったかがやき大学の出張講座や、こもれび千桜での体力測定などの出張が挙げられる。

(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ほしいとの指摘があった。

これに対する主な取り組みとして、ボランティアセンターと連携し、「60歳からの社会貢献」という講座をかがやき大学の前期課程で実施した。かがやき大学の後期課程では、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としてお手伝いしてもらい「学生アシスタント」という取り組みを行った。また、出張体力測定事業等のさまざまな事業において、高齢者活動センターの利用者の皆様に「企画運営サポーター」としてご協力していただいた。

(2) 人材育成・研修拠点からの改善策

◆指定管理者説明

(ア) 周知・PRの工夫について

研修に参加する個人や団体の皆様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とのご指摘をいただいた。

研修センターの事業のPRのため、研修プログラムの開催スケジュールをまとめたパンフレットを作成した。また、参加者の方々に情報を随時届けるため、メールマガジンを配信する取り組みを行った。ほか、情報拡散を図る取り組みとして、

Facebook など SNS の活用も行っている。メールマガジンについては103名、Facebook については本日（令和元年8月5日）時点で450名の方に登録をいただいている。また、福祉の仕事相談面接会、求職活動をしている方々の面接会において、出展事業者の皆様にも広報に協力をいただいている。

(イ) 研修内容のさらなる検討について

各事業の中で対象を明確にして研修の開催を検討してほしいという指摘をいただいている。研修内容の検討については、高齢者総合サポートセンターに関わる各部署との情報交換を経て、プログラムを作成している。平成30年度の取り組みについては、まず地域活動支援者向けとして、高齢者の見守り講座を実施した。これは、具体的に地域の住民の方々が、どのように高齢者に声をかけるのか、どのように接するのか、また、個人情報の取り扱いなどについての研修である。また、災害時の避難所生活における高齢者の生活支援というテーマも開催した。ボランティア養成講座については、高齢者の生活支援や食事のボランティア、介護予防ボランティアなどテーマを設けて実施した。

(ウ) ボランティアの育成について

今後、有償ボランティア、高齢者の働き方改革など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てほしいという意見と、九段坂病院のボランティアを講師に招くなどの試みも創出してほしいという指摘を受けている。

指摘箇所について、この高齢者総合サポートセンターの中の関係機関と情報収集を行い、ボランティアの育成のプログラムを検討してきている。平成30年度においては、ボランティアの育成やその後の活動を進めるために検討会議を開催した。そこで、どのようなボランティアが必要とされているのかということを集約し、プログラムに生かした。この際、ボランティアの育成というテーマで情報交換を行っている。

(3) 多世代交流拠点からの改善策

◆指定管理者説明

(ア) 周知・PRの工夫について

PRが不足しており、訴求力のある新たな企画を実施するとともに、広報紙等を活用し、年間を通じてアピールする必要がある。また、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との指摘があった。

この点について、広報紙及び web ページへの掲載に加えて、活動紹介のパンフレットを新たに作成し、区内の大学、企業、それから福祉関係団体の方々に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たい。また、ホームページのリニューアルを行いたい。

30 年度の主な取り組みとして、多世代交流拠点が広く浸透していくようにとの願いを込め、愛称を「C i a o！（ちゃお）」と定めた。「C i a o」には「こんにちは」とか、「やあ」とかいろいろな意味があるが、このような非常に短い言葉で愛称をつけて、ロゴを作成した。このロゴをこれから浸透させていきたいと考えている。

◆委員からの質疑・意見

☆（質疑）福祉まつりは社会福祉協議会で開催しているものか。何年ほど継続しているのか。健康相談や介護予防のための体操など、かがやきプラザで行っている事業を一部体験できるコーナーはあるか。

→（指定管理者回答）千代田区と社会福祉協議会が共催事業者となり、福祉まつり実行委員会が主催する形で実施している。会場として、千代田区役所の 1 階、屋内、屋外、道路の一部、かがやきプラザを使用している。参加者の 6、7 割程度が高齢者で、高齢者活動センターの事業の PR の場として適切と考えている。福祉まつりの実施は今年で第 17 回となる。地域での周知は十分とみている。

九段坂病院やあんしんセンターもブースを出しているため、かがやきプラザで行われている事業の PR の場にもなっている。体力測定などを実施することもある。

☆（質疑・意見）出張事業について、地域に入って事業を行うことはとても良い。今後高齢者のプレフレイルやフレイルがよりトピックとなってくると見込まれるが、少し体力の弱った人の行動範囲は狭くなるので、居住地によってはかがやきプラザの利用が難しくなることもある。今後プレフレイル、フレイル、軽度認知症の方などが対象の事業を展開するなら、できるだけ身近なところで気軽に参加できる体制づくりが必要である。

関連して、かがやき大学の出張講座はどの程度の参加があったのか教えてほしい。

→（指定管理者回答）各講座の参加者数は以下のとおり。

①こもれば千桜「熱中症への正しい対処法」30名参加

②麴町地域「落語をたしなむ」29名参加

③神田地域「相続のはてなに答える」26名参加

(意見) 地域限定の講座で30名程度の参加をいただいているとなると、うまくいっているのだろうと思う。

- ◇ (意見) ボランティアの活用で、「60歳からの社会貢献」という講演がある。高齢者が社会貢献して生きがいを見つけていくというのは大切だ。今後もいろいろな側面、切り口からの講演があると良い。

- ◇ (質疑) 利用者分布の偏在について。たとえば神田地区のほうに偏りがあるなど、千代田区内での居住地によつての偏りはあるか。あればその要因はどのように分析しているか。地域性の影響はあるか。

→ (指定管理者回答) 以前は神田神保町に高齢者活動センターの前身である高齢者センターがあった。そのときはどうしても神田地区のほうに登録者数が多かったが、九段下に来てからは麴町、富士見地区の登録者がかなり増加した。その反面、神田地区の人の足が少し遠のいた。千代田区は狭い地域ではあるが、施設の収容人数もあるし、何より距離の問題が影響すると考えている。昨年の評価委員会でも出た話だが、足が遠のいたという神田地区の区民もいることを踏まえて、特に神田方面に地域向けの講座を開きたいと考えている。

(質疑) 各地で30名程度の参加があったとのことだが、同じ参加者が移動して各地の講座に参加しているということはないか。

→ (指定管理者回答) 統計は取っていないが、担当の感触では重複はないとみている。高齢者は風ぐるまで移動することが多いので、各地すべての講座に行くのは難しい。高齢者活動センターのアウトリーチが課題であることは重々認識している。6出張所の地区すべてに区民館があるが、各出張所等を使った介護予防事業の実施について、区の保健福祉部と検討を進めている。

(意見) アウトリーチした先でかがやきプラザの事業について案内ができると、かがやきプラザの利用者の幅が広がると思う。また、時々違った地域で違った人たちを相手に講演を行うことは、講師のリフレッシュにもなるため、是非継続して取り組んでほしい。

- ◇ (質疑) 千代田区における高齢者は何名程度で、動けない人と元気な人の割合はどのようになっているか。

→ (区回答) 区の高齢者数は1万1,000~1万2,000人程度。うち、50%超が75歳以上の後期高齢者である。また、動ける・動けないの一つの目安

として、介護認定を受けている方が2,000人程度。まだまだ自分で動ける要支援の方がうち300名程度となっている。介助が要るかどうかは、要介護度だけでなく認知症の有無などによっても変わってくる。分析については区としても課題と認識しているし、外に出られなくなった方についても、社会参加をしていただくために何らかのアプローチが必要と考えている。

(質疑) 介護予防のターゲットとなるのは5,000人程度か。

→ (区回答) 間違いなく5,000人を下回ることではない。また、フレイルやプレフレイルを加味すると、アプローチは60歳からなどより若い年齢が考えられ、そうなる対象者の数はより多くなっていく。さらに若いメタボの方が社会参加に目を向け始める頃から、継続性ということを考えて区でやっていく必要があると捉えている。

(意見) かがやき大学は非常に良い試みと思うが、プレフレイル等を含めて対象者がより増えると考え、30名、40名の参加というのはやや少ない。動ける高齢者の分布はどのようになっているかを把握できると、どのようにアプローチするか検討しやすい。プレフレイルやフレイルの段階では、介護予防関連の取り組みへの呼びかけに積極的な反応がみられる。1つのプログラムだけでは参加が少なくなる傾向があり、たとえば歯科検診、その他の検査が加わるとより多くの参加者を獲得できる。については、医師会、歯科医師会や薬剤師会と、社会福祉協議会の活動との連携についての話し合いの場を設けてほしい。

3 平成30年度高齢者活動拠点、人材育成・研修拠点、多世代交流拠点の評価について

(1) 高齢者活動拠点の評価

◆ 指定管理者説明

【総括表】

< I 全体所感 (事務局注: 総括表の上段左側) >

区内在住の高齢者の皆さんが地域でいきいきと元気で暮らしを楽しめるように、レクリエーションや機能回復訓練の場を提供し、仲間づくり、生きがいづくり等の支援をするとともに、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ている。

30年度は、健康づくり利用者アンケートの結果を踏まえて、部位の痛みに対するスポット体操の周知に力を入れ、10名超の参加者をコンスタントに得ている。また、

かがやきプラザ5階のトレーニングマシンの利用をサポートするボランティアの養成講座を行っている。トレーニングマシンの利用者は年々増えており、延べ利用者は平成29年度と比較して約1.4倍となっている。平成31年3月の利用者実数は142名、平均年齢は74.5歳。1日あたりの利用者数は平均して28.4名となっており、1人あたり大体月6回の利用がある。

そのほか、高齢者のボランティア活動や地域貢献活動としては、延べ9つの同好会や、社会福祉協議会運営の高齢者サロン、長寿会、ふれあい秋まつり等に参加してもらい、交流活動に貢献してもらった。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、イベントでブース運営や事業運営に参加する企画運営サポーターの活動をしてもらった。

<Ⅱかがやきプラザ内各拠点との連携について（事務局注：総括表の上段右側）>

九段坂病院とは健康医療相談や運動器相談において連携を図るとともに、利用者のけが等緊急時対応でも連携を取っている。土、日、祝日など診察時間外の救急対応についてフロー図を作成し、双方で確認を行った。また、30年度後期のかがやき大学では九段坂病院と共催の講座を実施した。

相談センターとは、特に高齢者活動センターの事業であるふれあい食事サービスの利用者について連携を図っている。食事サービスの利用者のうち、認知症等の疑いのある方について、本人の了解のもとで相談センターと情報共有し、相互に役割を確認しながら対応を行っている。

<Ⅲ.その他（事務局注：総括表の下段）>

神田地区のこもれば千桜で、体力測定とともに理学療法士による徒手筋力測定を行い、高齢者が自身の身体について理解する機会とした。また、かがやき大学の後期で「かがやき大学アフタースクール」という事業を実施し、サロンのような雰囲気での学びを深めたり、参加者同士の交流を促進したりする場を設けた。また、かがやき大学に来ることのできない高齢者のために、麴町や神田でサテライト講座を開催した。その他、かがやきプラザ5階の健康相談室（看護師が常駐）に設置している体組成計で得られたデータを、栄養相談や健康医療相談に繋がられるようにしている。今後、フレイルに関するアンケート調査の結果を踏まえて、フレイル予防の取り組みを実施したいと考えている。

【評価個表「3.1.利用者サービスの向上」】

<成果（事務局注：評価個表左側）>

利用者アンケートを実施し、そのアンケートに基づいて事業運営に反映した。具体的な反映点としては、備品の充足や交換のほか、利用ルールやマナーについて、利用者の皆様にご協力をいただきたいということの周知等を行った。それから、事業を運営するにあたり、現在8名の方に企画運営サポーターとして活動してもらっている。今後、運営に関わっていただくとともに、ミーティング等を行うことで、利用者の意見をより反映した事業を展開していきたい。また、高齢者活動センターでビリヤードを行っている同好会の有志が、初心者のためのフォローアップ講座を自主開催して初心者の方々を指導するなど、利用者同士による主体的な関係づくりが進展している。

<課題（事務局注：評価個表右側）>

これは昨年度の課題でもあったことだが、視覚障害をお持ちのとある利用者の安全確保について。通常的安全確保では問題があるということで、当該利用者の家族と話し合いをする場を持ち、家族による送り迎えをお願いして理解してもらったのだが、現在は送り迎えについて協力を得られない状況となっている。そこで、障害者福祉センターえみふると情報共有し、えみふる職員からも、当該利用者に外部ヘルパー等のサービス利用を勧めてもらったが、本人の了解を得られなかった。現在、ご家族に改めて協力を求めているが、残念ながら進展していない状況である。今後は、障害者福祉課やえみふる等の関係機関とも情報共有し、通所的安全確保について検討を進めたいと考えている。下段の「その他のサービスを実施するうえで意識したことや取組」について。意見箱を設置し、利用者からの要望等に個別に回答をするとともに、2カ月に1回利用者懇談会を実施し、そこで出た意見を運営に反映している。

【評価個表「3.2. 高齢者の健康保持・増進」】

<成果（事務局注：評価個表左側）>

活動センターの理学療法士が千代田区内の5地区の長寿会の例会で実施した健康体操の際、参加者向けにフレイルに関するアンケート調査を行い、結果をとりまとめた。今年度、残り1地区について実施する予定である。また、トレーニングマシンのボランティア養成を実施している。30年度に新たに2名が登録し、現在9名のトレーニングマシンボランティアの登録をいただいている。今年度も増員を図る計画で、9月に再度養成講座を実施する予定である。

<課題（事務局注：評価個表左側）>

トレーニングマシンの延べ利用者がかなり増えており、場合によってはマシン利用までの待ち時間が発生する状況である。現在の体制では対応が非常に厳しい部分があ

り、今後の運営方法を検討したいと考えている。

＜その他サービスを実施するうえで意識したこと（事務局注：評価個表下段）＞

神田地区で行ったかがやき大学の講座で、徒手筋力計を使った理学療法士によるテストを実施し、高齢者の方に具体的に自分の身体について理解してもらう機会をつくった。また、かがやき大学の講座の中で、九段坂病院の摂食嚥下サポートチームと連携し、計5回の共催講座を開催し、延べ101名の方の参加をいただいた。

【評価個表「3.3. 高齢者の活動支援」】

＜成果（事務局注：評価個表左側）＞

かがやき大学の前期、後期合わせて計121回の講座を実施し、延べ3,851名の参加をいただいた。平成29年度に実施した単発の大人数が参加する事業では、来て、講座を聞くだけで帰ってしまうという方が少なくなかった。この反省を踏まえ、平成30年度は交流を促進すべく、少人数制のゼミナール形式を導入した。結果、かがやき大学の講座から2つの同好会が新たに発足した。なお現在、活動センター全体で53の同好会が活動しており、うち15の同好会が運動関連、ほか、踊りの同好会が4。また、利用者からの「交流を深めたい」という要望を受け、かがやき大学の講座終了後、講座に関連する資料を別室に用意し、参加者同士が資料に基づいて交流できるようにする「かがやき大学アフタースクール」を実施し、交流を支援した。

＜課題（事務局注：評価個表右側）＞

高齢者活動拠点の最大の課題であるが、新規登録者が減少している。かがやきプラザの立ち上げ当初、建物が新しくなったことで新規利用者登録が増加していたが、現在は利用登録が落ち着いてきた状況にある。今後、登録者の増加を目指し、区内の施設に出向き、他の機関とも協働しながら、プレフレイルを含めた多彩なプログラムを実施していきたいと考えている。また、食事サービス事業の「ふれあいクラブ」について、サポートが必要な参加者が増加していることが課題となっている。関係者とともにしっかりと連携を取り、チームとして支援していきたい。

＜その他サービスを実施するうえで意識したこと（事務局注：評価個表下段）＞

30年度はこもれば千桜での出張事業を展開したが、引き続き麴町、神田地区等でも講座の実施を予定している。それから、「ふれあいクラブ」など食事を提供するサービスの調理を行うボランティアのうち、4割程度が70歳以上であり、ボランティアの高齢化が1つの課題となっている。対策の1つとして、社会福祉協議会が関わる食事提供事業担い手育成を目的とした講座を、研修センターと共催し、30代～60

代までの7名の地域ボランティアの方に新たに加入をいただいている。

◆委員からの質疑・意見

☆（質疑）かがやきプラザの利用者のメンバーの固定により、一部に偏ってしまうという問題について、利用者を増やす取り組みなどの対策は練っているか。

また、利用者を増やす取り組みとは矛盾するところはあるが、同じ人が継続して各種事業に参加しているのであれば、かがやきプラザ利用者のうちの要介護認定に至る人の発生率などを調査し、かがやきプラザでの事業が介護予防につながるかどうかの検証を行うことや、継続してフォローアップすることなどができるのではないか。何か現在の状況を踏まえて検討していることはあるか。

→（指定管理者回答）まず利用者の固定化について、高齢者活動センターの最大の課題は、いわゆるお山の大将のような人が中心となった固定的な団体であること。各団体に講師などの責任者がおらず、同好会形式で活動していることが要因の1つ。オープン当初、ある団体では他の利用者の加入を拒否するなどの事案があった。当初と比べ減少してはいるものの、お風呂の入浴方法、マッサージ機の利用方法その他諸々において、未だにそういったものが蔓延しているところがある。利用者同士の協力体制や細かな注意事項に関して、職員が都度チラシを配ったり壁に張ったりといった対応をしているが、なかなか厳しいところがある。

また、高齢者活動センターの事業が拡大してきたことで、施設そのものが飽和状態に近づいてきている。3拠点指定管理で担っているが、そのうち高齢者活動センターの事業がかなりの部分を占めており、他の事業が打てなくなっているという現状もある。この状況下で利用者を増やすには、かがやきプラザだけで実施というのは難しい。外に事業の拠点を広げていくということが現在の課題になってくる。また、区の保健福祉部も関わってくることだが、風ぐるまのルートによって区民が移動できる範囲が決まってくるという現状があるので、外での事業をどこで、どれだけ実施するかということを検討したい。

それから、高齢者の個別の追跡について。社会福祉協議会独自の事業として、現在、区内に26か所の高齢者のサロンを設けている。各サロンにはおよそ10名超の方が週2回ずつ来ているが、参加者のうち2割程度、認知症だとおおよそ見て取れる人がいる。該当する人の個別の名前を確認してあるので、区と相談しながらフォローし、協働で適切な認知症対応をとれる体制を取っていきたい。

☆（意見）今後、かがやきプラザを設置した結果どのような効果が得られたのかとい

うことが問われてくる。「かがやきプラザを利用した結果、要介護認定の発生頻度が抑制できる」という結果が得られれば一番目的を果たせたことになるため、是非そのような展開が得られるよう、利用者とも協働して工夫して行ってほしい。

(2) 人材育成・研修拠点の評価

◆指定管理者説明

【総括表】

<Ⅰ全体所感（事務局注：総括表の上段左側）>

計5点掲載している。1つ目、研修事業の参加状況について。平成30年度は計134回の事業を実施し、延べ参加者数は3,400名となった。特に介護・福祉従事者向けのスキルアップ事業を新たに実施し、大幅に参加者が増加している。平成29年度は延べ参加者が2,400名であったので、1,000名の参加者増となった。

2点目は介護・福祉従事者のスキルアップ事業の拡充で、主に新規事業を掲載している。掲載した事業は3つで、まず、介護支援ロボットの検証事業。区内2つの特別養護老人ホームにおいて、腰の負担などを軽減する介護支援ロボットを導入し、このロボットの活用がどう影響するのか検証する事業を実施した。また、介護職員を対象とする喀痰吸引等研修を実施した。そして、認知症ケア研修だが、区内の社会福祉法人の新生寿会と連携し、認知症ケアをテーマにした研修を毎月1回開催した。専門職だけでなく、区民にも対象を広げて研修を実施した。

3点目が、医療と介護の連携として、多職種協働研修。これまでは年1回の実施だったが、評価委員会での意見を踏まえて、年2回に回数を増やして実施した。

4点目は九段坂病院との連携。九段坂病院の職員と企画の段階から連携して事業を実施した。平成30年度は、九段坂病院の有志が実施しているアドバンス・ケア・プランニングというテーマで、参加型のイベントを開催した。

5点目がボランティアの養成。食事サービス、介護予防のボランティア、ちょっとした困りごとを支援する生活支援を行うボランティア養成講座を実施した。拠点との連携について、区在宅支援課を中心に関係機関と相談しながら事業の企画を立ててきた。また、九段坂病院とは、専門職の研修のほかに区民を対象とした公開講座を実施した。

<Ⅲその他（事務局注：裏面）>

計7点掲載している。まず1つ目が、認知症サポーターの取り組み。講座を受けた人の次の活動に繋がる取り組みが必要だという意見を頂戴していた。そこで、この認知症サポーターを養成した後、ステップアップ講座として、区内に4か所ある認知症カフェでボランティア講座を実施した。2つ目として、ケアマネジャー、理学療法士、作業療法士などの専門職と連携して研修を実施した。3つ目は認知症ケア研修での連携で、これは先ほど説明したとおりである。4つ目が区内訪問看護ステーション向け研修での連携。どのような研修を実施したら良いのかというニーズを聞き取りながら研修を実施した。5つ目は介護人材の育成と就職支援。区内の養成校2つ、上智社会福祉専門学校と大原の専門学校と、事業者と協定を結び、専門学校に通っている学生が、実習を千代田区内で行い、就職も区内でできるよう連携して取り組んだ。6つ目は福祉知識の普及における連携で、区民に福祉のことを理解してもらえるよう、映画会などを実施した。また、専門職の方々にも映画を通じて自分たちの仕事の価値をもう一度見直してもらおうということで、東京栄和会と連携し、いきいきプラザで映画会を実施した。7つ目、指定管理運営協議会については、町会の皆様、民生児童委員、福祉施設などの方に入ってもらい、研修センターの事業についてご意見を頂戴した。

【評価個表「4. 1. 区民向け人材育成の実施状況」】

<成果（事務局注：評価個表左側）>

まず、1つ目として、家族介護者向けの研修について、区在宅支援課と共催で、新たに高齢者の虐待防止研修を実施した。本研修は「褒める」をテーマに実施し、52名の参加をいただいた。2つ目に、ボランティアの養成、地域活動支援者向けの研修を実績として挙げた。計10回研修事業を実施し、参加者は181名となった。この講座を受けた方々が実際のボランティア、地域活動支援に参加するようになり、登録者数が延べ22名となっている。また、地域活動支援者向けの研修だが、地域活動のリーダーを担う方々を対象にした事業となっており、延べ80名の参加をいただいている。内容としては、高齢者の方々への声かけなどの事業を実施した。主に町会福祉部の方々が多く参加してくださり、町会の活動に生かした取り組みとして好評をいただいている。

<課題（事務局注：評価個表右側）>

まず家族介護者向けの研修。基礎編3回、実践編3回の計6回、連続講座として実施した。一定期間にわたって体系的に家族介護に必要な知識と技術を学べると好

評をいただいたところだが、現在介護をしている方の参加が得にくいという課題がある。介護中の方が週1回継続して参加するのは難しいことから、開催方法や頻度を検討する必要があると考えている。2点目として、ボランティアの養成。技術や体験などが得られるよう、連続講座として事業を組み立てているが、なかなか参加者が増えないという課題を抱えている。間口を広げて多数の参加者を得る研修事業にするのか、あるいは少人数であっても技術を深められる研修体系にするのかが悩ましく、試行錯誤しながら事業を組み立てているところである。

【評価個表「4.2. 事業者向け人材育成の実施状況」】

<成果（事務局注：評価個表左側）>

①介護支援ロボット検証事業では、腰に装着する HAL（ハル）という機器を導入して検証を行った。事業の実施方法だが、夜勤の職員を対象にしたチームと、入浴介助を行う職員のチームの2つを設けて検証を行った。なかなか課題も多かったが、介護支援ロボットを導入するという新たな取り組みが、これからの仕事や介護のあり方について職員同士で話し合うきっかけとなり、一定の成果が得られた。また、この検証事業については、施設内のみでとどめることなく、終了後に報告会を実施し、他の事業所の皆様にも介護支援ロボットの事業について聞いていただくという取り組みを実施した。本取り組みは、自分たちが取り組んだものを外部に発表する機会にもなったとして、施設の管理職の方々から「いい機会になった」という意見を頂戴している。②喀痰吸引等研修について。研修の修了者は計5名となっている。研修内容のボリュームがかなり多く、実習の実地研修もあることから、ハードルの高い研修となっている。介護現場においては人材不足もあり、こういった研修には職員を出しにくいという意見を頂戴している。③認知症ケア研修について。毎月1回開催し、延べ631名の参加。計12回、非常に幅広いテーマを設けて研修を行ってきた。研修の内容に応じて、夜間や平日の昼間など、時間帯を変えて実施した。多職種参加型の研修等について。過去実施したアンケートでの要望が多かった、「認知症の人と家族の支援」「摂食嚥下」の2つのテーマで研修を行った。参加者は239名であった。

<課題（事務局注：評価個表右側）>

まず「中堅職員の養成」について。平成29年度に実施したアンケート調査では、基礎的な研修を実施してほしいという意見が非常に多かった。ビジネスマナーを学んだり、説明をする方法を学んだりといった基礎的な研修を実施しているところだ

が、これについては一定程度事業の定着が進んできたと思っている。介護現場においては、人材不足の中でなかなか人材が定着しないという話も受けており、今後は現場のリーダーを担う層の人材育成も必要になると考えている。次に、介護支援ロボットの取り組みについてだが、今年度2年目のところで、新たな特別養護老人ホームで検証事業を実施している。検証事業の実施と並行して、今後の取り組み方についても検討しなければならない。そして、多職種の参加型研修について。参加者同士が交流し、さまざまな意見交換ができるように話し合いの場と時間を設けた。この実施の方法についても意見を頂戴しており、検討を進める必要があると考えている。

【評価個表「4.3. 福祉専門職の求人・復帰支援」】

<成果（事務局注：評価個表左側）>

1つ目として、介護・福祉のしごと合同面接会を開催した。区内の事業所に集まっていたいただき、合同面接会を実施した。53名が参加し、うち5名が区内の施設事業所に就職した。2つ目、介護福祉人材の育成と就職の一体的支援事業について。まず、上智社会福祉専門学校で出張型の合同面接会を実施した。学校に施設事業所の方が出向いて面接会を実施するもので、50名の参加者が得られた。また、専門学校に通っている学生の実習受け入れを実施し、15名の実習生の受け入れを行った。この実習生のうち1名が、実習を行った施設に就職した。3つ目が、介護施設の見学バスツアーの開催。実際に施設を見学し、雰囲気を感じてもらおうという取り組みである。参加者26名のうち、1名が見学した施設に就職した。

<課題（事務局注：評価個表右側）>

介護施設の見学バスツアーについて。見学希望者は多くいたが、実際に施設の面接を希望する人が少なかったという課題がある。本バスツアーは平成30年度より新たに実施しているものだが、参加者の募集方法や面接の促し方を検討しなければならないと考えている。

◆委員からの質疑・意見

- ☆（質疑・意見）認知症患者が年々増加している中、認知症の対応について介護職員の養成が社会的にも急務となっている。額面通りの知識だけでなく、認知症の患者に実際にふれていくような、実践的な形での人材育成が必要と考えている。研修センターにおいて、そのような実践的な取り組みについてはどう考えているか。

→（指定管理者回答）研修内容については試行錯誤しながら取り組んでいるところで、なるべく現座に即したプログラムを実施しなければならないと考えている。現状、認知症のケアについては、ロールプレイなどを入れ、現場に活かせるよう工夫した研修を実施している。現場で実施する研修についても、どのような形で行えるか是非これから検討したい。特に、千代田区にあって認知症に特化した活動をしている新生寿会などとも連携しているので、相談しながら進めていきたいと思う。

（意見）トレーニングのプロセスとしては、実際に現場を見ながら実施するほうが実践的な力をつけるのに役立つ。一方で、研修を引き受ける施設の負担もそれなりに大きいので、どう負担を解消していくかということに工夫が必要。

（質疑・意見）認知症患者には、身体的な要介護状態であるとか、フレイルであるとか、他の障害を同時に抱えている人が非常に多い。それゆえ、認知症の知識だけを持った状態ではすぐに実践を行うのは実際のところ難しい。認知症サポーターの養成や、認知症のケアの人材育成プログラムを組むにあたっては、フレイルの知識、フレイルの患者の扱い方のトレーニングなど、総合的な視点を持ってもらうのに役立つ要素を今後入れていったほうが良い。この点についてどのように考えているか。

→（指定管理者回答）研修センターでは様々な方々の意見を頂戴しながら研修の内容に反映している。ご指摘の内容についても、関係機関と連携しながら、どのように実施できるかを検討しながら、研修内容のプログラムにより厚みを加えられるよう調整を進めていきたい。

（意見）認知症サポート医の養成は現在非常に盛んだが、フレイルの専門的な知識の普及はまだ進んでいない。板橋医師会との協力で、フレイルサポート医の創設が検討されている。まだ今後の課題という段階だが、ぜひ千代田区の医師会や歯科医師会の方々にも一緒にこのような事業をやってもらえないかと思っている。

（質疑・意見）認知症の実践的な研修については、認知症かかりつけ医や認知症サポート医と相談しながら、是非とも研修の参加者と認知症患者とで接点を持てるよう進めてほしい。認知症患者は現在460万人、2025年には700万人まで増えると言われており、認知症が一番の問題となる。認知症の薬はあと10年出ないそうなので、いかに地域で認知症患者をサポートするかという方向になっていくと見込まれる。医師会も協力するので、サポート養成の方々と一緒に認

知症の症例を見ていく形にできると良いと思う。勉強会にも積極的に参加するので、是非声をかけてほしい。

→（指定管理者回答）これまで、医師会や歯科医師会の先生方との連携というのは薄い部分があったため、今後、研修の講師などのことで是非相談させていただければと思う。

☆（意見）地域包括ケア体制の構築方法の検討が急務となっているが、体制の中でボランティアを含めた地域の人材育成を効果的に進めることが1つのキーポイントとなる。かがやきプラザで行われている人材育成が、千代田区の地域包括ケア体制にうまく組み込まれるシステムを構築することが大切である。そのため、区との連携をしっかりと取りながら人材育成を進めてほしい。

☆（質疑・意見）認知症にしてもフレイルにしても、知識が日進月歩で進んでいるので、一度研修を受けた人でも数年後にはまた研修指導を受けてもらう必要が出てくる。より質の高いケアを行うためには、研修などを受けた人へのフォローアップ体制を考えていく必要がある。現在、プログラムのフォローアップ体制はできているか。

→（指定管理者回答）フォローアップ体制まではまだ辿り着いていない。これまでの参加者の情報は把握している。フォローアップの研修と、その実施内容について考えていかなければならない。組み立てて案内できるよう進めたい。

（意見）これまでの研修参加者向けに、日進月歩の領域における進歩の内容を伝えるニュースを年に数度流すようなことも考えてほしい。過去の研修参加者へのフォローアップの体制構築や、新しい情報をどう提供していくかについて考えてほしい。

☆（質疑）介護支援ロボットの検証事業について。振り返りで互いの情報交換があったとのことだが、実際、介護現場でこのロボットが必要なのかという部分についての話はどの程度あったのか。

→今回導入した介護支援ロボットは腰につける装着型のロボットで、約3kg程度の重さがあったが、使用者からは「腰の負担は軽減するが、ロボット自体の重さが負担に感じられる」「狭い場所でロボットを装着すると、介護に支障を来す」といった意見があった。施設の現場からは、職員の負担軽減のためには介護支援ロボットの導入は避けられないという声を聞いているものの、まだまだ機器の課題も多く、すぐに全体で特定の機器を導入するということには至らないの

が現状である。しかし、研修センターの事業では、これまでの介護の技術だけでなく、介護支援ロボット検証事業のような未来に向けた新しい取り組みも是非考えていきたいと思い、積極的に取り組んでいる。

(3) 多世代交流拠点の評価

◆指定管理者説明

【総括表】

< I 全体所感（事務局注：総括表の上段左側） >

子どもから高齢者までさまざまな世代の方の出会いや交流の促進を目指した。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、区内の 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って事業の運営を行ってきた。また、高齢者活動センターで人気のある「かがやき大学」の講座の中で、多世代交流学科というものを設置し、夏休み期間を利用して子どもと高齢者が交流できる内容の事業を実施した。

< II かがやきプラザ内各拠点との連携について（事務局注：総括表の上段右側） >

多世代交流拠点で養成した、コーヒーを淹れるバリスタボランティアの方々と、相談拠点や社会福祉協議会が連携し、認知症カフェやサロンで活動を行ってもらい、参加した区民との交流を続けてきた。ほか、多世代交流拠点かがやキッチンを3回実施した。これは、ボランティアの方が作った食事を、高齢者から地域の子どもたちまでの多世代で食べることを通じて交流を促進する事業。食事のほか、大学生、社会人ボランティアのサポートを受けながら子どもたちがレクリエーションで高齢者をおもてなししている。

< III その他（事務局注：総括表の下段） >

近隣の保育園、幼稚園との交流や、区内の学校、施設等での協働事業を実施しており、だんだんと定着してきている。昨年度は4回開催し、計202名の参加をいただいた。ほか、主催事業として多世代交流事業を実施している。30年度は計34回行い、延べ1,918名の参加をいただいた。主な事業としては、多世代交流Ciao くらぶ、かがやき大学多世代交流学科、かがやキッチン、コーヒーサロンが挙げられる。区内で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も新しく作成したところであるので、今後はPRを積極的に進めていきたい。

【評価個表「5. 1. 交流事業の拡充」】

<成果（事務局注：評価個表左側）>

昨年度に引き続き、区内の在住・在勤・在学者に広く参加を募り、季節行事等を含めて計34回の交流事業を実施し、延べ1,918名の参加をいただいている。多世代交流かがやキッチンについても、調理を担当するボランティアをグループ化できたので、今後はメンバー自身でのレシピの調整などのように、ボランティアの皆様がより自立した活動をできるように支援したい。

<課題（事務局注：評価個表右側）>

交流事業においても、その場で参加して帰ってしまうだけでなく、より交流を深めていただけるようにしたい。そこで、単発事業だけでなく、継続的な参加により交流を深めていけるような定例事業をかがやきプラザで展開したいと考えている。その際の事業の運営主体としては、区内の大学や企業に協力いただくことを想定している。これを目的として、多世代交流事業に関する小さな英語版のパンフレットを作成している。このパンフレットは住民向けではなく、区内の学校や企業に、協力して事業をしませんかとPRするためのものである。これらを大いに活用しながら担い手を増やし、交流の場を増やしていきたいと考えている。

◆委員からの質疑・意見

◇（質疑・意見）基本的に高齢者の持っているスキルを、より若い方に伝えていただくというのが中心になると思う。最近は小学校で英語の授業が始まるなど、小学生がいろいろなものに追われる一方でその父母も家に不在になりがちで、子どもが勉強を教わる機会が少ないといった状況があるが、そういった小学生のニーズを探ると、またもう少しいろいろなことができるのではないかと。また、いろいろな事業を実際にやっている中で、難しいところはどのような点か。

→（指定管理者回答）まず、交流を深めてもらうには時間と空間の共有が必要であるが、単発事業ではそれが実現しにくい。したがって、継続的に何回か参加できる事業を増やしていく必要がある。また、親子で参加する事業については、高齢者に一緒に参加してもらってもやはり親子の空間ができてしまい、子どもと他の高齢者との交流にはなかなか時間がかかってしまう。繰り返し時間をかければ少しずつ交流は進むが、親子の時間が優先されてしまいがちである。「勉強を教わる」ということになると実現にあたりいろいろと問題が出てきてしまうが、区

内にも多くの大学があるので、子どもたちが学生から何かしらを学べる機会を設けられると良いと思う。

- ◇ （意見）今回チェックマークは入っていない部分だが、「企業・区内学校等とのアウトリーチ（参加促進）活動」について。大学のキャンパスの教室を使って、認知症カフェ、交流事業、子ども食堂などに利用することは可能であると思う。これらの事業への場所等の提供に前向きな大学が現在増えてきている。福祉系の大学であるかどうかを問わず、働きかけようによってはアウトリーチ先が多数出てくるのではないかと。また、企業、特に大手企業において、社会貢献の観点から、認知症カフェや交流事業等にスペースを貸したり、社員との交流事業をしたりということがあるとも聞いている。こういった交流事業は公共的な拠点だけでなく、地域の様々なところで行うとより効果的であるので、工夫した取り組みができるとう良い。
- ◇ （意見）千代田区には地域資源もある。たとえば皇居ひとつとっても、少し散歩をしながら皇居にある植物をいろいろ学ぶなど、地元を学びの場にするところができる。高齢者の方で詳しい方がいれば、教わりながら一緒に散歩するということもできる。いろいろな工夫を今後重ねていって、より多世代交流を促進できる場をつくっていただきたい。

<全体を通しての質疑・意見等>

- ◇ 1つお願いごとで、現在、区内の高齢者住宅が、オートロックばかりになっている。オートロックなので、往診で入る際も、建物の事務の方にあんしんセンターの職員から言って開けてもらったり、あらかじめ手紙で連絡をしておいたりする必要はある。緊急時に向かわなければならないとき、患者の部屋に入れるような方法を検討してほしい。また、高齢者住宅において熱中症が重症化した方が今後出てくると思われるが、その点の対策についても教えてほしい。

→（区回答）オートロックについては現在、高齢者に限らず地域のコミュニティが希薄になっている1つの原因だと言われている。一方で、「オートロックがあるから千代田区のマンションは安心」だとして、多くの人が転入してくるという点があり、良い面と悪い面の両方があって難しい問題であると思う。区が援助してつくる高齢者住宅であっても、今後オートロックなしでつくることは難しいと思われる。したがって、いま挙げられたような問題については、どのように連

絡体制を構築するかといった運用面で対応を検討したい。

(意見) 個人情報の問題等が複雑であるので、入居時の契約上できちんとする必要があるのだろう。

4 その他

配布した評価票は、お持ち帰りいただいて記入し、9月6日までに返信用封筒で事務局宛てにお送りいただきたい。議事要旨については第2回のもものと併せて後日ご確認を依頼する。

第2回評価委員会の開催は8月7日で、会議資料は今回の資料と併せて郵送済みである。あらかじめお目通しのうえ、持参をお願いする。