

令和6年度第2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6年10月21日（月）18:30～19:50

場所：かがやきプラザ 1階 ひだまりホール

千代田区 在宅支援課

■開催日時・出席者等

日時	令和6年10月21日(月) 18:30~19:50	
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、南委員、佐々木委員、加賀委員、小林委員 西田委員、加賀山委員、松本委員、末廣委員、外記委員 齊藤委員、大井委員、福井委員、久保寺委員、西秋委員
	事務局	井藤高齢者総合サポートセンター総括アドバイザー、清水保健福祉部長、高木地域保健担当部長、辰島保健福祉部参事(在宅支援課長事務取扱)、窪田福祉総務課長、後藤保健福祉部参事(健康推進課長事務取扱)、千野保健サービス課長、森田在宅支援係長、石井相談係長、島田地域包括ケア推進係長、家入介護予防担当係長、沼倉施設調整担当係長、赤石澤担当係長
	庶務	在宅支援係 平野、河野、板垣
欠席者	高野委員、秋保委員、小原高齢介護課長、吉田福祉総務係長	

【議 事】

- 1 令和5年度業務実績に対する第一次評価結果について

【要 旨】

- 1 令和5年度業務実績に対する第一次評価結果

本日の評価委員会では、主に「令和5年度業務実績に対する第一次評価結果」について、委員と各拠点との意見交換や質疑を中心に進めていく。本日の議論を踏まえ、委員には令和5年度業務実績に対する最終評価票を11月8日金曜日までに提出いただきたい。なお、最終報告書については、来年1月中旬を目途に報告させていただく。

〔在宅ケア(医療)拠点〕

第一次評価結果は、560点満点中392点、100点満点換算で約70点。

◆委員からの質疑・意見

☆(質疑)通所リハビリテーションにおいて、誤嚥性肺炎に考慮されている点が評価されているが、何か特別なことをしたのか。

→(九段坂病院)嚥下の観察・評価と、必要に応じたファイバースコープや造影検査での確認、食事の前に発声や口腔周囲のマッサージ等を指導している。

☆(質疑)救急に関する不満が多い。九段坂病院は受診者が少なく検査体制を含めて充実することは経営的に難しいとの説明を聞いているが、その事情は変わらないのか。

→(九段坂病院回答)千代田区との協定に基づき救急体制を構築し、平日20時までの内科、外科、整形外科の医師、救急対応を配置している。24時間365日の救急対応、

一般的には二次救急以上の対応は協定に基づいて構築されていない。土曜日の消化器の救急診療体制を開始し、土曜日に診療する医師は多くいるが、あまり知られてない可能性がある。今後も区民を中心に受け入れるときに受け入れるという体制を継続していきたい。

☆（質疑）救急を断る率が高く、別の病院を紹介することになるのではないか。

→（九段坂病院回答）夜間に検査の要請があっても、きちんと対応ができないため断らざるを得ない場合がある。

☆（質疑）医師会は、九段坂病院に救急受け入れを強く望んでいるのか。

→（委員回答）医師会としては、区民が救急のときはなるべく見ていただきたい。

→（委員回答）一次救急となると、医師会からの紹介ということもあるが、やはり患者が直接連絡できる相談窓口を設けた方が良い。

☆（質疑）検査技師がいない時に入院患者が急変した場合、どのように対応しているのか。

→（九段坂病院回答）オンコールで検査技師を呼ぶことになる。

☆（質疑）入院患者が緊急事態になった際、他の病院へ転院する場合もあることを、入院する時点で家族から承諾を得ているのか。

→（九段坂病院回答）承諾は得ている。

☆（質疑）認知症外来の予約はなかなか取れないのか。

→（九段坂病院回答）医師からの紹介の場合は特別な枠を用意しているが、そうでない場合は取りづらくなっている。

☆（質疑）相談センターやケースワーカーの方に伺うが、認知症絡みですぐに対応してもらえる病院がなく困ったことはあるか。

→（相談センター回答）認知症の相談を受けた場合は、かかりつけ医に相談するよう伝えられている。全く医療につながっていない方については、家族にも説明した上で、九段坂病院の医療連携室に相談し、医療につなげることもある。相談センターや高齢者あんしんセンターには認知症地域支援推進員が在籍しており、初期集中支援を入れるかどうかの検討も併せて行っている。

〔相談拠点〕

第一次評価結果は、400点満点中294点、100点満点換算で74点。

☆（質疑）24時間365日体制で総合相談支援を行っていることが評価されているが、働き方改革も含め負担になっていないのか。

→（相談センター回答）人員については、相談業務にかかわらず介護業務全般的に人材不足と伺っており、実際に人材を探すのは苦勞している。人員が効率よく増えない部分は、チーム内でどう業務を効率よく取り組んでいくかというところを全員で考えるような仕組みづくりが必要になってくるため、話し合いをしながら進めている。

☆（質疑）高齢者が区役所に来た場合、かがやきプラザへ行くよう案内されているが、相談センターの職員が区役所に行ったほうがいいのか。

→（相談センター回答）本庁の各課とも話をしながら、必要であれば相談センターから伺うが、相談内容によっては、かがやきプラザに来ていただいたほうが、資料や情報を渡しやすいこともある。

☆（質疑）65歳以上の高齢者は7割から8割ぐらいがマンションに住んでいる。チラシを配布し、どのような結果が出たのか。

→（相談センター回答）全マンションには配布できていないが、在宅サービス等の相談が何件かあった。

☆（質疑）どのような相談内容だったのか。

→（相談センター回答）救急医療情報キットや救急通報システム等に関する相談だった。

☆（質疑）マンションの管理人とコンタクトをとっているのか。

→（相談センター回答）管理人にチラシを配布してもよいか確認したうえで、ポストに投函している。また、管理人に掲示板へ貼っていただいたり、チラシを配ってもらうこともある。チラシを断る方もいるため、管理人に相談センターの案内をさせていただいた。

☆（質疑）マンションの管理人の組合か、それとも1軒1軒マンションを訪問して管理人にお願いしているのか。

→（相談センター回答）マンション1軒1軒への訪問やマンションの組合である。定期的で開催されているマンション連絡会においても相談センターの周知活動等を行っている。

☆（質疑）町会には、地元に基づいた高齢者が所属しているが、町会はどのくらい機能しているのか。活動が広がっていく様子はあるのか。

→（相談センター回答）神田地域はかなりの町会があるが、数十年前に比べると大分変わってきているという印象が個人的にはある。活動がどのように進んでいるかは把握できていないため、社会福祉協議会の取り組みに参加しながら情報収集を進めている。

→（指定管理者回答）町会を昔のような形に戻すのは実感として難しい。新たな形で入ってきた方たちが、せめて隣の人と挨拶ができるなど、顔見知りになれるような仕掛けづくりにトライしている。

☆（質疑）いろいろな問題を抱えた高齢者を相談拠点にどのようにつないでいくかという問題になるが、全国的に民生委員の役割がかなり期待されているところもある。千代田区ではどうなのか。

→（委員回答）高齢者の方、昔から住んでいる方というのは、大体どこに誰が住んでいるか分かるのだが、新しくマンションに入ってきた方は、定年されていても分からないというのが実情である。敬老訪問等で話を伺える方もいるが、隣に誰が住んでいるか分からない。表札自体出ていない。同じフロアでエレベーターで一緒になり、挨拶することはあっても、名前が分からないという方がほとんどである。まず、緊急時にどのように入れるかというのが民生委員の中でも問題になっており、オートロックのため簡単にピンポン鳴らしてもなかなか、高級マンションですと関所が3か所ぐらい、オートロックを開けていただかないとたどり着かない方も多し。コンシェルジュがいるマンションであれば、コンシェルジュにお願いして、見守り訪問ではなく、お祝いの品物自体そこから渡していただくという形で、顔を合わせることはほとんどないというのが実情である。

また、実際に住民票があっても住んでいない方もかなりいる。体調が変わり、施設に入ってしまう方や、住民票だけ置いて息子や娘のほうに移り住んでいる方もかなりいるため、住民票だけ見た割合と実際に住んでいる割合が、パーセンテージ的に合っているのかどうかは分からない。

〔高齢者活動拠点及び多世代交流拠点〕

第一次評価結果は、320点満点中240点、100点満点換算で74点。

☆（質疑）できるだけ多くの方に高齢者活動センターを一利用していただくために、今後どのように展開していくのか。

→（指定管理者回答）活動センターの存在を知ってもらうことが一番大事だと思っている。マンションにお住まいの方がかがやきプラザに出向いてくれるような仕掛けを作っていくことが大きな課題と考えている。まちみらい千代田が開催しているマンション連絡会を通じて周知活動も行っており、既存の広報ツールに加えて、SNSの活用や地域の行事等にも積極的に顔を出して周知活動を強化していきたい。

☆（質疑）孤立対策として、どういうことがいいのか考えていく必要がある。マンションに住んでいる高齢者に関連して、どういうことをやればかがやきプラザに1週間に1度でも来てもらえるかということを知りたい。

→（指定管理者回答）今年度、かがやきプラザにふらっと来た人でも参加できる楽しい事

業をやるということで、空いている部屋で週に2回映画を見ていただくという「かがやきシネマ」を始めた。まだ周知不足だが、活動センターに登録していない方でも気軽にかがやきプラザに来ていただくような仕掛けを進めていきたい。また、5階テラスの花植えや花の手入れなども活動センターの登録者以外でも気軽に立ち寄って一緒にしていただくということも進めている。

☆（質疑）スマホ、インターネット、パソコンの使い方を聞いてみたいという要望はないのか。

→（指定管理者回答）既に毎月2回、スマホ教室やパソコン教室を実施している。また、千代田区でもスマホ教室を実施しているため、連携を取りながら、いつでも好きな時間に高齢者の方が選択してスマホ教室に通える体制を取っている。

☆（質疑）複合的に問題を抱えた方のケアについて、千代田区ではうまくいっているのか。認知症があつて障害があつてという方のケアはかなり厳しい。そういう幾つも問題を抱えた処遇困難な人はどうなっているのか。

→（指定管理者回答）今年から千代田区でもコミュニティソーシャルワーク事業を始め、社会福祉協議会が受託している。複合的な課題を抱えている方に対して、相談センター、あんしんセンター、障害者の担当部署、民生委員、ケアマネ、医師など、いろいろな方たちと連携しながら取り組んでいる。8050問題に象徴されるような複合的な課題を抱えている方、家族・世帯は少なくない。比較的増えているのは、精神疾患ではないかと思われる母親と発達障害の子どもの関係で、医療にかかる前の段階であったり、医療にかかっているが日常生活に困っている、さらにそこに生活困窮が、いわゆる働けない、収入が不安定で生活が難しい、そういう問題を抱えているがゆえに近所の方とのトラブルを起こしている事例、マンションに暮らしていて、室内がいわゆるごみ屋敷化しかけている事例、そのような1つの機関だけでは対応できないような問題が、豊かに見える都心の千代田区でも次々と起きている。

それから、子どもについてだが、家庭は経済的に非常に裕福だが親とのコミュニケーションがなく一人だけで孤独感があるが行き場がない、友達と話す機会がない、コミュニケーションが取れない、「千代田の子どもは幸せではないかもしれない」と言われるようなそういう例が多々ある。区役所でもいろいろなセクションが絡んでいる課題が増えていて、連携を取るのが難しい。関係機関である社会福祉協議会、相談センター、あんしんセンター、障害者福祉センターがあるが、お互い連携を取る必要があるが、実際に連携するには乗り越えるべき課題が少なくない。

一人暮らし高齢者が、高齢者のみ世帯を加えると高齢者の7割近くいる。どんどん増えている中で、支援が必要になったのだが支援が必要だと言えない。どのように契約するのか、サービスを探すのか分からない。こういう方への相談も、社会福祉協議会で全職員が何らかの形で地域に出ながらそういう話を聞き取る取り組みを始めている。解決に至ることがないものもたくさんあるが、区の各所管とも連携し取り組んでいる。

☆（意見）幾つものシステムを活用できるのだが、システム同士の連携が、コンセプトが違うし、システムに関わっている人の資質も違うし、訓練度も違うというところで、なかなかみ合わないという問題が起こってくる。非常に難しい方の問題整理、こういうところに問題があつてこういう形で連携を取るのだけれどもうまくいかないとか、あるいは本人の満足度がどうも高くないとか、ご本人からすればあっちからもこっちからも見放された形になってしまうというのが最悪のケースである。押し付け合いが始まるという。そういうことにならないようにしないといけないのだが、そのためには問題整理をしっかりしていないと解決策も見えず終わってしまうため、事例研究も含めてきちんと記録として残しておいてほしい。多世代交流の問題ではなく、もっと幅広い相談拠点も含めた大きな問題である。

☆（意見）障害者の話だが、実際問題としてかなり高齢化しており、今まで障害者総合支援法で手帳を受けていた方が65歳以上になり、介護保険へどのようにつなげていくか道筋ができていない。ケース・バイ・ケースで対応されている現状であり、ある程度流れを作っていないといけない。それに乗せて対応できるところは対応していく体制を作らないと、今のままではなかなか難しい。千代田区には千代田区の非常に特殊な障害者の事情があり、障害者がかわいそうだと思っているかもしれないが、大変恵まれている方もいっぱいいる。そういう方はそれなりのサポートを家族から受けているし、かなり補助も違うこともあるため、やはり道筋をつくらないと、ケース・バイ・ケースで延び延びになり、それぞれの対応で何とか働いてもという形で続いていることも見受けられる。体制づくりを考えていただきたい。

〔人材育成・研修拠点〕

第一次評価結果は、240点満点中171点、100点満点換算で71点

☆（質疑）福祉専門職の人材確保について、千代田区における有資格者、潜在有資格者に対する働きかけの成果は。

→（指定管理者回答）介護人材の確保は全国的にも大きな課題となっており、千代田区で

も苦戦している。今年度は社会福祉士の資格取得講座を打ち出しても受講者は0人であった。介護福祉士の資格取得講座についても1桁台という現状である。また、就職面接の機会を設ける準備を進めており、各事業所を回ってニーズ調査をしているが、やはりどこも人材確保は厳しいという現状である。その厳しい現状を区役所にも伝えていきながら、今後新たな介護人材の活用を視野に、例えば、フィットネス事業団の介護施設など新たな視点で運営している法人などもあるため、話も聞く機会を設けたり、外国人の採用なども併せて働きかけていきたい。

☆（質疑）介護人材は全国的に不足しているが、介護人材の確保ということから言うと、住まいの問題、通勤距離の問題、給料の問題、これらが千代田区は有利な位置にいるかという、非常に不利な状況であると思う。千代田区の介護人材確保は今後かなり厳しいだろうと想像される。人材確保のための工夫というものを行政とともに考えていく方向性がないと、なかなか現場だけでは解決できないのではないか。

→（事務局回答）人材確保が課題であることは、行政としても、区としても同様に認識している。以前から介護事業者に対して、例えば住まいや研修、あるいは金銭面も含めて、ハード、ソフト含めて用意し、実際に利用していただいている状況もある。しかし、社会全体で労働者不足が深刻化している中での介護人材さらにというところであるため、何を手当してらいいのだろうか悩むところである。あの人もこの人も、あの事業所もこの事業所もふんだんに確保していただきたいという思いでいっぱいなのだが、それだけではなく、区役所の人間も含めて、あるいは地域交通で風ぐるまというバスを運行しているが、その委託している事業者、運転手もなかなか厳しい状況である。

[その他]

- ・本日の意見交換等を踏まえ、11月8日までに最終評価票を事務局へ提出していただきたい。
- ・令和7年3月31日をもって、委員の任期が満了となる。新たな委員の選出については、改めて井藤委員長と相談させていただく。
- ・令和7年度の第1回評価委員会は7月頃に開催する予定である。