

第4期第5回練馬区地域包括支援センター運営協議会 会議要録

第4期第5回練馬区地域密着型サービス運営委員会 会議要録

1 日時	平成 28 年 4 月 22 日 (金) 午後6時～午後7時15分
2 場所	練馬区役所本庁舎 5階庁議室
3 出席者	(委員 17名) 宮崎牧子委員長、吉賀成子委員、豊哲男委員、中村正文委員、飯塚裕子委員、江幡真史委員、大泉小百合委員、辻正純委員、瓦井徹委員、寺本仁委員、植村光雄委員、芹澤考子委員、美玉典子委員、堀洋子委員、加藤均委員、鶴浦乃里子委員、青木伸吾委員 (事務局5名) 高齢施策担当部長、高齢社会対策課長、高齢者支援課長、介護保険課長、光が丘総合福祉事務所長
4 傍聴者	5名
5 議題	○ 練馬区地域包括支援センター運営協議会 1 平成 27 年度練馬区地域包括支援センター事業評価の実施について (案) …資料 1 ○ 練馬区地域密着型サービス運営委員会 1 指定地域密着型サービス事業者等の指定更新について …資料 2 ○ その他 1 介護保険状況報告 (平成 28 年 3 月末現在) …資料 3
6 配付資料	(資料 1) 平成 27 年度練馬区地域包括支援センター事業評価の実施について (案) 別紙 1 練馬区地域包括支援センター事業評価項目の改正案 別紙 2 平成 27 年度練馬区地域包括支援センター評価チェックシート 別紙 3 アンケート (センター職員、支所職員、居宅介護支援事業所等職員向け) (資料 2) 指定地域密着型サービス事業者等の指定更新について (資料 3) 介護保険状況報告 (平成 28 年 3 月分) (参考資料 1) こんにちは 高齢者相談センターです! (平成 28 年 4 月) (参考資料 2) すぐわかる 介護保険 (平成 28 年 4 月)
7 所管課	(地域包括支援センター運営協議会) 高齢施策担当部 高齢者支援課 地域包括支援係 TEL : 03 - 5984 - 2774 (直通) Eメール : KOUREISYASIEN02@city.nerima.tokyo.jp (地域密着型サービス運営委員会) 高齢施策担当部 介護保険課 事業者係 TEL : 03 - 5984 - 4589 (直通) Eメール : KAIG002@city.nerima.tokyo.jp

## 第5回地域包括支援センター運営協議会 第5回地域密着型サービス運営委員会

（平成28年4月22日（金）：午後6時00分～午後7時15分）

○委員長 これより第4期第5回練馬区地域包括支援センター運営協議会および練馬区地域密着型サービス運営委員会を開会する。

最初に、事務局から、本日の資料および出席委員、傍聴者の報告をお願いします。

○事務局 本日の出席委員は14名で、1名の委員より欠席の連絡を、1名の委員より遅参の連絡を受けている。傍聴者は、7名である。

○委員長 では、次第に沿って、議事を進めさせていただきます。

委員の皆様には活発なご意見、ご発言をお願いしたい。

本日は午後7時を閉会の目途としているので、会の円滑な進行に協力をお願いします。

また、議事録を作成する都合上、発言する際はマイクを通してをお願いします。

それでは、地域包括支援センター運営協議会を開会する。

案件1、平成28年度練馬区地域包括支援センター事業評価の実施について（案）。

資料1の説明を高年齢支援課長よりお願いします。

○高年齢支援課長 （資料1について説明）

○委員長 資料1について、質問、意見があればお願いします。

○委員 3点ほどある。

1点目。資料1。別紙1の1ページ。

改正案で、センター内部での合意形成を行っているか。

合意形成というと、すごく抽象的な感じがする。合意形成を、今回、具体化したというが、「適」か「不適」かの判断基準は、どのように考えているのか。合意形成の定義について教えてほしい。

2点目は別紙1。2ページ目のアンケート方法はわかったが、回収方法は匿名とあるが、封筒とかに入れて完全匿名にするのか。

事業所の場合も、前はファクスだったと思うが、ファクスだと、どこの事業所が書いたのかわかってしまう。東京都の第三者評価は封書で回収するなど、見えない形で行っている。今回はそれが反映されているのか。

3点目は、別紙3の7ページ。

今回、利用者アンケートが追加されているが、利用者は、どの本所とかかわっている方で、どの辺の方を想定して、実際、何人ぐらいを想定しているのか教えてほしい。

○高年齢支援課長 1点目のセンター内での合意形成については、センターの内部で事業計画策定に職員間でのばらつきというのがあると問題になってしまう。基本的には、合意形成、共有がきちんとされて、その方向性として違えておらず、同じ方針できちんと向き合った形で事業計画が策定されているかということで書かせていただいている。

2点目のアンケートの回収方法については実際の現場の体制と調整し、問題が生じない形で記載させていただきたいと考えている。

3点目の、利用者アンケートについては、本所にいらっしゃった方を考えており、期間を定めて、その期間に集まったアンケートを集計して、対応させていただこうと考えている。

なお、その期間について想定しているのが、資料1のスケジュールのとおりで、ほかのアンケートを行う時期と合わせて実施する。

○委員 一つ目の質問だが、職員に共有されているのであれば、合意形成は要らないのではないか。「事業計画は職員に共有されているか」だけでは不十分か。

○高齢者支援課長 基本的に、同じ方向性で事業計画が策定され、合意の上できちんとみんなでも共有されている。そのような意味合いで書かせていただいたものである。

あわせて書くということが一つ考えられるかと思うが、趣旨としては、そのような内容である。

○委員長 アンケートの回収方法については、昨年度の委員会でも、評価委員だった方からご報告があったので、今後は意見を十分に反映させて実施していただきたいと思う。封筒などで、回答した人が特定されない形で、率直にア意見でアンケートに答えていけるような形でご検討いただきたい。

○高齢者支援課長 匿名性の確保については、きちんと担保される形で対応したいと考えている。

○委員長 そのほか、いかがか。

○委員 別紙2のチェックシートのところで質問させていただく。

1点目。評価委員の前に各本所が自己評価という説明があったが、「現状・取組の実践例など」というところには、自己評価した結果が記入されて評価委員に渡されるというイメージでいいか。

2点目。あった方がいいと思うのは、「根拠資料・記録等」のところに、前回、試行的に評価を行ったときにはアンケートの番号が書いてあった。例えば、職員アンケートの「1-2」や「2-1」と書いてあると、そことリンクがとりやすいのではないか。

チェックシートの各項目のは、アンケートで評価できるものと、実際の実績資料とかを委員の方が見て評価するものと、二通りあると思うが、あるかなという視線で拝見して、アンケートに追加した方がいいのではないかと思った点が幾つかあったので、それを意見としてお話しする。

別紙2の5ページ目。苦情の対応というところだが、苦情は非常に大切なことだと思ったので、職員アンケートの中に苦情の内容が入っているといいと思う。

別紙3がアンケートの内容になっているが、別紙3の1ページ、1-5で、個人情報保護に関するルールや取組を理解していますかとある。これはあった方がいいと思うが、苦情も同じように、ルールやその取り組みを理解しているかというのがあった方がいいと思う。

別紙2の6ページ目。3番のところで 包括的・継続的ケアマネジメントの(1)の中で、介護支援専門員に対する研修を適切に行っている、とあるが、それはいいと思う。

その上の、連絡会または事例検討会については、6回以上開催していることだけで評価するのは疑問に思い、事業者アンケートにあった方がいいのではないかと考えた。ご検討いただければと思う。

事業者アンケートは別紙3の5ページ、問2のところ、研修や勉強会等についてお聞きしますということで、連絡会とか事例検討会が丸められてしまっていると、アンケートから見にくいので、例えば連絡会、事例検討会について、参加したことがあればその結果が

どうだったのかというのがあると質を問えるのではないかと思います。

同じく、関連した内容を、この事業者アンケートに追加した方がいいと思ったのがもう1点ある。評価チェックシートの8ページ、(2)在宅医療・介護連携に関する研修等を開催している、の問いに、2回以上開催していれば「適」と書いてあるが、質が問えるような質問があると評価をしやすいのではないかと思います。先ほど見ていただいた事業者アンケート別紙3の5ページ目、研修・勉強会について、問2で丸めているので、在宅医療・介護連携の研修について、参加したことがあるか、満足できるものか、というのがあるといいのではないかと思います。

○高齢者支援課長 別紙2の自己評価のお話だが、現状の取り組み実践例については、書き込み項目があり、これは事業者の方が書いて、「適」、「不適」を判断する形を考えている。

○委員 チェックシートの中の項目とアンケートが対応していると、わかりやすいと言わせていただいた。

○高齢者支援課長 これは、3名で構成する評価委員の方の評価のしやすさの程度が上がるというお話と理解している。評価委員の評価のしやすい形に整えさせていただくというのは必要な対応かと思うので、こちらで、やりやすい形で検討させていただきたいと考えている。

3点目は、幾つかご提案ということで複数いただいている。

一つは、アンケートに入れた方がよいのではないかとというのが大きい趣旨で、例えば苦情に関するルールや、取り組みがきちんと理解されているか、研修の回数のお話があったと思う。

研修の回数のお話について申すと、チェックシート、自己評価で申し出てください内容について、当然、正確な数値を確認させていただきたいと思っている。

アンケートによって数を確認するというのは、アンケートの回収の数だとかに左右されてしまうというのがあるので、質のお話はもちろんアンケートの部分だと思う。

質の部分と、確保できるデータの数というのは分けて考えさせていただきたいと思っているが、今回、例えば事例検討会の数だとか、回数を明示させていただいているということで、よりこれは数値化して第三者的にも判断できる材料ということでお示しさせていただいているので、数の内容はチェックシートの中で担保させていただきたいと思っております。

一方、質の面でアンケートが必要ということであったので、定量的というよりは定性的な内容として書かせていただく欄というのは、区で、また事務局と調整して対応させていただきたいと考えている。

もう少し個別で申すと、数の例があったが、チェックシートで申すところの苦情対応の話や、8ページ目にございます研修の数の話とか、量的なものはきちんとこちらのチェックシートで確保、質的な内容につきましてはアンケートの方に盛り込んでいるという内容である。

○委員長 ほかに意見はないか。

○委員 私は、意見や質問ではなく、別紙1と別紙2を見比べてみて、合っていないところがあったので、指摘させていただきたいと思う。

まず、別紙1の3ページの右(1)「必要に応じて3職種が」というのがあるが、その文言、「訪問を行うなど、チームアプローチを十分に行っている「か」」も必要ではないかと思う。

資料別紙2の4ページの(1)「チームアプローチを」になっているが、「十分に行っている「か」」があった方がいいと思う。

以後、そういう細かいところだが、別紙1の4ページ、右の方の3番の(1)の黒い字で書いてある「圏域の云々」というところも、行っている「か」にした方がいいと思う。これは別紙2の方も「か」になっていない。

(2)の赤い字で書いてある方も、1番目と3番目に「か」がついていないので、「か」をつけた方がいいと思った。

別紙1の5ページと別紙2の7ページ、(2)高齢者虐待防止の1番目のポチだが行っている「か」をつけた方が、両方ともいいのではないかと思った。

別紙1の6ページと別紙2の9ページ、認知症施策の推進のところ数で違っている。恐らく赤い方が合っているものと思うので、別紙2の9ページの「年9回行っている」というところは、両方とも「12」になると思う。

細かいところですが、チェックしてみて気づいた点である。

**○高齢者支援課長** 文言が整理されていないところや、数値の記載誤りがあり申しわけない。指摘いただいた内容、そのほかも含めて、総じて点検させていただき、対応させていただきたいと思う。

**○委員長** そのほか、あるか。

**○委員** 昨年、評価委員をさせていただいたことも踏まえて、この事業評価というものは、言葉としてはわかるが、何を評価するかとなると非常にふわふわしているものがあると思う。

どこまで羽を伸ばすかというか対象範囲をもっていくのか、どういうレベル感をもっていくのか、多分、試行錯誤の中にあるのだと思う。そのような問題意識の中で、三つほどご質問させていただく。

一つ目は、プライバシーに配慮した相談関係の整っている、というものを削除する。別紙1の3ページ(5)。

その理由が、相談スペースの問題はセンターの努力ではいかんともしがたいということを取るとなると、では、この問題はどなたがそれをご担当するか。

つまり、プライバシーの配慮はしなくていいという意味合いではないと思うが、制約された環境の中であっても、それは配慮するという前提で個々の事業所が取り組むのか、これを取ってしまうと、多分、行政として責任をお持ちしますというふうに読み取れる。そういうことでいいのかなと考える。

したがって、最初に、前提に置いている、どこまでそれを羽を伸ばして、どう割り切るかということとも関係するので、ここはもう一度お考えいただいた方がいいと思う。

評価の仕方として、今回、「適」「不適」という形になった。これは、この内容を、こういう場合は「適」だとか、こういう場合は「不適」だということで、「適」「不適」ということは、絶対的な水準があるから「適」「不適」というのできるのだと思う。

だから、そういう意味では、多分、包括ケアというのは進化していくもので、非常に動

態的なものなので、水準というのは、その行政というか、地域、地域でも違うし、絶対水準というのはまだ確立していないので、非常に難しいので、継続的に、モニタリングも含めて、スーパーバイジングも含めてやっていかれる方がいいと申し上げている。

今回は、そうは言っても、「適」「不適」というものをトライアルしていくというのは、私は、それはやりながらまた修正していけばいいと思っているが、前はあくまで相対評価をしていた。

四つを見て、A、B、C、Dと、相対評価だったが、今回は、「適」「不適」で、相対評価ができなくなるので、自分たちで絶対水準を持たなければいけなくなり、ここに書いてある、明確に書いていただいているものは「適」「不適」ができるのが、読んでみると、連携しているかとか、幾つかあるが、例えば、別紙2の7ページの4の(3)の一つ目。

消費者被害の連絡を受けた場合、関係機関と連携して対応しているか。連携していれば「適」とする。これは一つの事案があって、それを幾つかに伝えている。でも、本来、五つに伝えていかなければいけないのに、二つだけに伝えていたら連携しているかというようなことがある。

例えば、6ページ、3の(2)の一つ目ですが、圏域の介護支援専門員に対して適切な相談対応を行っている。この「適切な」というのが、「適切」の水準感がわからないので、そこが難しいと感じた。

今申し上げているのは、絶対水準で今回は判断するという問題意識の中で申し上げているだけで、必要に応じて、もう少し明確にできるものは明確にさせていただく方がいいでしょうということで、今回のトライアルは、私は、それは前向きに進められることは賛成です。

最後になるが、今回利用者アンケートを加えられた。これも、どこまで羽を伸ばすかということだが、あくまで本所の組織の中の方、それを利用される事業者、それから支所の方のところまでの評価をやっていく。

ところが、利用者となると、支所の場合の利用者だと、それは目的がある程度はつきりしているが、本所の場合は、さまざまな個人の方からすると、その本所の機能は何だろうかということが必ずしもわからないで質問されていくので、非常に多岐にわたると思う。

それを利用者の方が評価して、いい悪いみたいなことを言って出てきたものというのは、我々がコントロールできる範囲、とりあえず1年目、2年目の中でコントロールできる範囲のことなのかと疑問に思う。

利用者アンケートというのは一般的には大切なことだと思うが、今、我々が取り組んでいる範囲とすれば、あえて利用者を入れない方が、混乱しなくていいと思う。

もし利用者ということであれば、まずは支所のところで利用者がどのように評価しているかということの方が重要であると感じるので、そこはご判断が必要かなというのが三つ目の意見である。

**○高齢者支援課長** 別紙1の3ページ(5)で、プライバシーの話をお願いした。

こちらについて、削除した背景だが、削除の理由に書いてあるとおり、スペースの問題、行政の問題というようなお話をまさにいただいたところである。

確かにおっしゃるとおりで、これが、各事業センターの判断でなかなか動かせるというものではない。そういう意味で、評価が難しいとして削ったものである。

一方、この項目がないからといって、プライバシーは配慮しなくてよいというものでは、当然ない。こちらについては、相談の総体の部分としてきちんと担保されているか、一つの基本的なことで言えば、2ページ目にも個人情報のところがある。

こういったところに盛り込んでいる。プライバシーの問題が排除されているのはもちろん大前提だが、個人情報のお話ですというような中でも、特記事項で判断させていただきたいと考えている。

事業評価そのものを4段階から2段階にさせていただいたことについての、絶対評価、相対評価というような切り口でご指摘をいただいているところだが、4段階を2段階にした背景の一つには東京都の第三者評価の事例を引かせていただいたという部分がある。

あるいは、特に何社か、例えば幾つか対象があって、その中の順位付を求めるものでもなく、あくまで今回は、法の要請もあり、適切な対応をされているかということが一つの切り口になっている。

そちらからフォーカスをあてたような対応をしており、その上で、特に順位づけといった意味ではなく、まさに二択というような形をとらせていただいている。

さらに踏み込んで、今ご発言いただいたとおり、「適」「不適」という形で言うと、その水準というのが難しいということであり、それも踏まえて、今回より具体的な内容を書かせていただいて、ボリュームも若干増やした対応をさせていただいた。

その中で、消費者被害の例などもあり、もう少し盛り込んだ方がよいのではないかとのご意見と捉えた。

さらに、より評価委員の方が評価をしやすい形で、必要な部分については、できる限りの具体化して対応させていただいているところであるが、例えば数字といったところで対応できるものは、速やかに対応したいと考えている。

そして、最後に利用者アンケートについては、今回、本所の部分でのアンケートというものを考えている。

こちら、委員からご指摘をいただいたが、本所に寄せられる案件、いらっしゃる案件というのは非常に多岐にわたっている。今回の評価でコントロールというお話もいただいているところだ。

こちらにつきましても、そういったさまざまな案件を、きちんと適したところにご案内をさせていただくとか、そういったことも含めて機能がきちんとされているかというアンケートということである。

利用者様のご意見というのは尊重されるべきもので、一旦、こういった形で、期間を定めてやらせていただきたいと考えている。

**○委員** 3点目は、今、期間を限定してとコメントがあったが、期間を限定することは、私が先ほど申し上げた趣旨からは逆になるのではないかと思う。つまり、ここの機能が必ずしもわからないので、さまざまな問いが来るわけで、そうすると、もし、これをやるのであれば、本所に対してどのようなことがさまざまにきていて、その中で対応できていることとか、対応できていないことがあるということを整理するというのが目的になると思う。つまり、特定されていないさまざまなものが来たときに、それも的確に対処となれば、ほかのケースは期間が限定的で構わないが、これはもう少し期間を広げて、常にサービスしているときにアンケートをすとか、もう少しサンプルを増やすという前提に立た

れた方がよい。 私はやらない方がいいという意見を持っている。

もし実施されるのであれば、アンケートをすることが正しいということではなくて、何のためにアンケートをするのだという趣旨にのっとって期間と量を考えていただいた方がいいと思う。

**○高齢者支援課長** アンケートにつきましては、実務的な期間ということ、資料1の裏面でもご案内させていただいた。

評価するための期間というものが、どうしても限られますが、その中でも、最大限のサンプルをとる形で対応させていただきたいと考えている。

**○高齢施策担当部長** ご意見は非常によく考えられているし、理解できる部分もある。今回、初めて地域包括支援センターの事業評価をやるということで、運営体制とか、事業実施状況の評価するというのがメインになるが、区が高齢者のために行っている事業なので、通常は、利用された区民の方の声を聞かないでその事業を評価するというのは、ほかの区立施設を含めてないというところがあり、高齢者相談センターの本所の機能というのは、一義的に区民対応する窓口ではないというのは承知しているが、その上でも、区民の方の声を伺って、その対応状況を見た上で評価するという形をとらせていただいた方がよろしいかということで、今回入れさせていただいた。

項目については、再考の余地もあるが、一旦この形でさせていただき、また状況を見て検討させていただければと思う。

**○委員長** そのほか、よろしいか。

それで、スケジュールでは5月にアンケートを実施することになるが、今回この会議の中で委員の皆様から多数のご意見いただいている、どのような形で実施するかという、最終的に今回実施するアンケートなどの中身について、どのような形で委員の皆様を確認なりしていただくか。

**○高齢者支援課長** スケジュールを考えると、いただいた意見、そして、今日お示した内容につきまして、早急に担当の者と協議させていただきたい。あとはお示しする方法ですが、これは委員長とご相談させていただきたい。私たちが内容を委員長にお諮りさせていただき、その上で各委員の皆様事前に周知、あるいは事後的なるかについて考えている。一旦、委員長と内容を確認させていただきたい。

**○委員長** 今日、皆様からいただいた意見を反映させて、この案をもう一度検討させていただき、一旦私と副委員長のレベルで確認した後、委員の皆様にも、このように実施するがよろしいかどうかということで、確認していただくという流れでもよろしいか。

**○委員** 後はご一任して、やり取りで決めていただいた方がよろしいのではないかと。

**○委員長** では、委員長と副委員長で確認しまして、今回は実施していくというような形でさせていただきたいと思う。

あとは、資料1の6の今後のスケジュール案のところ、4月に評価委員を3名選出ということが書いてあり、評価委員を決めなくてはいけない。前回と今回では、チェックの仕方が違ってきたりするので、私からの意見として、前回同様の評価委員の方に3名、今回も実施していただいて、また違いの中で、どのように今後、検討していったらいいかということのご意見を積み重ねていくということがよろしいのではないかとと思うが、いかがか。

(異議なし)

○委員長 前回はお3人の委員にお願いしたが、今回も、その3人の委員にお願いするという形で決めさせていただいてよろしいか。

（異議なし）

○委員長 では、3名の方よろしく願います。当初の時間より長引いておりますが、これで地域包括支援センター運営協議会を終了する。

引き続き、地域密着型サービス運営委員会を開催する。

案件の1、指定・地域密着型サービス事業者等の指定更新についてということで、資料2の説明を、介護保険課長願います。

○介護保険課長 （資料2についての説明）

○委員長 何か意見、質問があれば、どうぞ。

○委員 前回、平成28年4月から地域密着事業のデイサービスの定義が変わるということで、練馬区としては、隣接する市区町村は包括的に考えているとおっしゃったと思うが、今回は話が出ていないが、その後どのようになったのかを教えてください。

○介護保険課長 隣接する自治体と事業者との関係のことで捉えさせていただいて、よろしいか。現在、近接するいくつかの区、市と協議しており、手続を進めているところである。

主に事務レベルであるが、いくつかの区、市と調整を進めているところである。近々に協定が結べて手続が簡便なものになると考えている。

○委員長 そのほか、いかがか。

（なし）

○委員長 これで地域包括支援センターの運営協議会を終了する。

続いて、その他、報告事項ということで、案件1、介護保険状況報告を、資料3、介護保険課長、願います。

○介護保険課長 （資料3についての説明）

○委員 前回の介護保険の改正で、支援、要支援1、要支援2以外に、支援相当という、介護保険の申請をしないでもできる制度もできたと思うが、ここにはそういう記載はないが、実数というのは大体どのくらいあるのか。

○高齢社会対策課長 裏面の2ページの4、介護予防生活支援サービス利用状況。こちらの事業対象者というのが、認定を受けずにチェックリストによって判定されてサービスを受けている方ということで、こちらに記載しているのが、この時点での数字になっている。

○委員長 そのほか、いかがか。

（なし）

○委員長 それでは、次回の会議の日程などについて、事務局、願います。

○事務局 次回は平成28年7月中での開催を予定している。現在、日程については調整中で決まり次第、通知させていただく。

続いて、本日、席上にてお配りしている、「地域高齢者を支えるコンビニエンスストア」というチラシについて、本日出席の委員より案内する。

○委員 （チラシの説明）

○委員長 これにて閉会とさせていただきます。