

## 令和5年度第1回神戸市地域包括支援センター運営協議会の報告について

1. 日時 令和5年9月20日(水) 14時00分～16時00分

2. 開催場所 中央区文化センター 会議室1001・1002

3. 出席者 18委員中15人出席

### 4. 議題

#### 【協議事項】

- (1) あんしんすこやかセンターの所在地変更について
- (2) 地域包括支援センター職員の「保健師に準ずる者」の支援について
- (3) 地域包括支援センター運営評価について  
⇒すべて承認を得た。

#### 【報告事項】

- (4) 令和4年度あんしんすこやかセンター運営状況
- (5) 公正・中立性の確保について
- (6) あんしんすこやかセンター収支決算書・予算書（非公開）

### 5. 当日出された主な意見および事務局回答

#### 【協議事項】

- (1) あんしんすこやかセンターの所在地変更について

・(委員)

ハーバーランドあんしんすこやかセンターについて。他の2センターに関しては賃貸で入るかと思うが、ハーバーランドはいわゆる母体の施設が持っているビルの中に入ることかと思う。神戸市からの補助金が出るにあたり、その賃貸料等について適切な金額が算定されているのか。

→(事務局)

神戸市から地域包括支援センターには、委託料という形で支払ってはいるが、その中に賃貸料や家賃は含まれていない。委託料の中で法人に賄ってもらっている。

→(委員)

では、他の2センターに関しても、基本的な委託料は変わらないということによいか。

→(事務局)

その通り。

・(委員)

真野真陽あんしんすこやかセンターについて。今回の移転場所の何百メートルか南に、新長田あんしんすこやかセンターがあるかと思う。離れているといえば離れているが、距離的に適正な範囲内という判断か。また、ピフレ新長田の2階ということで、便利ではあるが少しわかりにくい印象を受ける。そのあたりも協議の上か。

→(事務局)

センターの設置場所については、圏域が決まっているため圏域内であることというのは大前提にしている。現在の場所(変更前)に比べると少し距離はあるが、新長田の駅前ということで、市民にとって利便性が悪くなるとは考えていない。また、広報に関しては、やはり移転ということなので、市民への報告・周知をしっかりと行うよう法人には伝えている。

## (2) 地域包括支援センター職員の「保健師に準ずる者」の支援について

・(委員)

巡回派遣員による新規職員支援というのは非常に望ましい事業だと思う。これは基本的には新規職員がいるセンターを回っているという判断でよいか。

→(事務局)

巡回派遣員は全センターを回っている。今までは、新人職員以外に対して順番に面談しケアプランをチェックするというをやってきた。そこに、新人職員に対しての個別説明や相談支援を新たに加えた。

巡回派遣員の巡回については、ケアプランの点検や委託事業全般の相談支援だが、今年度から新たに新人向けにケアプラン作成時のルール説明など支援を開始した。

→(委員)

承知した。そのあたりの支援をお願いしたい。新人からの質問が多かったことについてマニュアルのようなものを作成すればより理解が深まるのではと思う。

→(事務局)

令和4年度から、センター職員から巡回派遣員に対してよくある質問をまとめた、「よくわかるFAQ」を作成・配布している。

・(委員)

初任者と2・3年目に対して神戸市がバックアップしてくれることは非常にありがたい。2・3年目は壁にぶつかることが多々ある。もちろん研修も大事だが、バックアップする体制が必要。ベテラン職員との壁が大きいと感じている。どうしてもベテラン職員の意見が強いため、1～3年目の職員の意見が正しいことがあっても、ベテラン職員との壁から声が小さくなり、うまく意思疎通できないということがある。センターの管理者やベテラン職員も、若手職員の育成を意識していかなければいけないと思う。

・(委員)

この文章のタイトルが「保健師に準ずる者への支援」となっているため、タイトルだけ見ると保健師に準ずる者への特化した支援と捉えてしまうが、内容を見るとセンターの新入職員に対する支援であるため、タイトルと内容が合っていないと思う。

→（事務局）

指摘の通りである。元々は保健師に準ずる者への支援として議論していたが、その中でセンター職員全員の支援が必要であるという話になった経緯がある。

### （3）地域包括支援センター運営評価について

・（委員）

評価項目に適否を使用していて、全ての項目においてそのほとんどに「適」がついているが、果たして本当なのかといつも思う。また、この項目を全部「適」にするというのは非常に張り詰めた印象を受ける。現場の人が自己評価していくにあたり、この方法が果たしてよいのかといつも疑問に思っている。そこで、その現場の人が、この評価方法をどのように考えているのか、評価委員会の委員がそれに対してどのような意見を持っているのか、そのあたりについて伺いたい。

→（事務局）

提案のあった質問内容については、実際介護保険課から投げかけたことがないので、センター職員がどのように思っているかについて一度聞いてみたいと思う。ただ、運営評価として結果を公表することで、それが活動指針になっているということはあると思う。もちろん、「適」をもらうために活動しているわけではないが、評価項目について自分たちができているかという判断材料にしているのではと思っている。

→（委員）

評価基準そのものはいいと思うし、他市でも大体このレベルの評価基準を持っているので、大体こういうことをするのかという目安にはなっていると思うが、その度合いをどう図っていくかということ。あんしんすこやかセンターは地域密着なので、それぞれの地域性に合わせて検討していく必要があるのではと思う。あんしんすこやかセンターは非常に大変なので、地域密着の自由度をどのように図りながら、全体のレベルを担保するのかというところを検討したほうがいいのではと思う。

→（委員）

運営評価については、1つの業務が適正にできているかどうかの客観的な評価と考えている。日ごろ、日常業務が正しい基準に合致しているかどうかを職員自身で評価するのが難しいため、介護保険課に運営評価基準に基づいて評価してもらえることについてはありがたく思っている。

ただ、ネットワークづくりのことなど地域優先の考えで動くため、職員配置が非常に厳しい状況になっている。介護予防のプランが滞っているというような話もあり、それが地域性なのか職員配置の問題なのかはわからないが、色々困難を極めているセンターがあると思う。そういうところに何らかの形でのバックアップ体制を整えてもらい、少しでも「不適」にならないようにしてもらいたい。

→（委員）

神戸市全体の基盤をつくることと、地域の多様性を活かすことを分けて評価したらよいと思う。適否というよりは、最低必須でやるべきこととそれぞれの得意分野を伸ばすことの二重評価がよいのでは。そうでないと運営管理者も、自センターのこういうところを伸ばしていこうという発想に結び付かないのではないかと感じる。それは事業計画やマネジメントにも深く関わってくる問題だと思う。

→（事務局）

評価基準の文言に注視するだけでなく、地域特性や各あんしんすこやかセンターの強みの部分についても評価できるような形ができればと思う。以後検討する。

・（委員）

去年も同じ話があったと思うが、評価項目の中の「期日内に提出物が提出されているか」について、17センターが提出されていないということだが、郵便事情が悪いからという話は聞いているものの、できれば早めに出すようにと指導を行うなど、もう少しカバーできるのではないかと思う。

また、世間的には働き方改革ということで業務の見直し等行われている中、センターはより一層仕事が過密になってきていると感じる。業務の中で事務的な作業については、もう少し簡便にできることはないか、神戸市として検討はしているのか。

→（事務局）

確かに昨年度も「期日内に提出物が提出されているか」のところが「不適」が非常に多かった。令和5年度からは提出物を郵便ではなくメールで受付する形に変更している。この変更によって、不適になるセンターが非常に減るのではないかと私たちは考えている。また、郵便ではなくメールで受け付けることにより、センターの業務負担も軽減できているのではと思っている。

→（委員）

働き方改革という範囲の中で、業務の簡便さの見直しを神戸市が考えて、提出物等を作成・提出しやすいような形になっていると理解した。

→（委員長）

神戸市としてもセンター業務が非常に増えているということは認識していて、その上で、外部研修を5回から2回に減らす等、色々考えてくれていると思う。今後、事務的なところをもっと簡便にできるよう検討してもらいたい。

・（委員）

職員配置の件。76センター中17センターが常時配置できていなかったということだが、4職種の中で、配置されていなかった職種はどの職種が多かったか。

→（事務局）

令和4年度の欠員は、保健師等11人、社会福祉士等3人、主任介護支援専門員5人、地域支え合い推進員3人であった。また、職員の変更回数が1番多かったのは地域支え合い推進員である。地域支え合い推進員は3職種のいずれかであればよいため、センターの体制によって動かしやすいというのが見て取れる。

→（委員）

各センターの求人情報を見ていると、やはり保健師が不足していると感じる。今回保健師について緩和措置をとってもらい非常にありがたいことではあるが、次に主任介護支援専門員が全くいない状況が続いていて、それだけでなく、併設居宅で受けている認定調査を行うケアマネジャーが全く来ないという状況が続いている。全国共通の問題かとは思いますが、配置をしたくても配置ができず、法人が求人にお金をかけている状況である。職員の産休・育休等ある中で、この穴埋めもできない中、それをカバーしてくれている職員がさらに辞めていくという悪循環が起こる。

今回、新規職員支援という非常に画期的な制度を設けてもらっているが、職員配置に苦戦している地域に対しては、短期間でもいいので職員派遣制度があるとありがたいかなと思う。特に認定調査は遅れるわけにはいけないので、人がこない場合の神戸ならではの対応案を考えてもらいたい。

→（委員長）

先日、ある県の介護支援専門員協会の会合にて、人材不足と会員が増えないことについて話があった。介護職員の不足は相当言われてきたが、昨今はケアマネジャーが非常に不足しているということで、とても厳しい事態であると感じている。神戸市でも発展的な案を検討してもらいたい。

→（事務局）

主任介護支援専門員だけでなく、介護支援専門員自体が不足しているというのは肌身に染みており、事業者からもそういった声が毎日のように聞こえてくる状況。介護保険課としても、介護支援専門員の定着という部分について何かできないかと考えているところ。ただ、派遣制度についてはまだ今は検討段階にはない。引き続き、県に要望を入れるとともに、神戸市として介護支援専門員が定着できるよう支援を行っていきたいと考えている。

・（委員）

「苦情対応が適切に行えているか」について。近年、苦情についてはだんだん激しくなっており、弁護士対応になったりすぐ裁判になったりという事例も結構増えてきていると思う。高齢者の対応でトラブルが非常に増えてきている中、マニュアル等作るのは当たり前だが、センターで苦情があった場合に神戸市としてどのような相談対応の形式をとっているか。また、各圏域のセンター職員が安心して働けるような職場を作っていくために神戸市行政としてどのように取り組んでいるか。

→（事務局）

あんしんすこやかセンターでは、介護保険制度やケアマネジャー、サービス事業者のことなど様々な苦情を受けている。受けた苦情に関しては報告書を提出してもらい、介護保険課でも内容を確認している。センターから相談があった際、カスタマーハラスメントであると感じた時には、神戸市が実施している弁護士相談を利用してもらおうよう案内している。弁護士の先生から法的な観点で助言してもらおうことで、利用者に対してハラスメントをやめさせるための後ろ盾になると考えている。

・（委員）

3職種について。あんしんすこやかセンターは地域のためのいい仕事ではあるが、やはり困難事例などの苦労がある。それに比べて、介護付有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅など、比較的困難事例が少ない職場があるため、3職種がそちらに流れているのではないかなと思う。あんしんすこやかセンターができたときに比べたら、介護事業所がとても増えていると思うので、これからますます職種の確保が難しくなるのではと危惧している。

・（委員）

運営評価の評価総括表について。基準適合率が、前年度も今年度も100%に達していない項目があるが、達しなかったセンターは前年度と今年度で異なるか。前年度・今年度ともに基準に適合できなかったセンターもあるのか。

→（事務局）

100%にずっと達していないセンターはある。そこについては自主改善を促していく流れになる。100%が3か年続くと次年度は現地調査を受けなくてよくなる。100%に達していないセンターはそのあたりを理解した上で100%を目指してがんばっている。

→（委員）

あまり何年も「不適」が続くようなセンターであれば、事務作業といえどやはり人手不足が原因だと思われ、本業に支障をきたしている可能性もあるので、そのシグナルを見逃さずサポートするなり指導するなり対応したほうが良いと思う。

## 【報告事項】

### （4）令和4年度あんしんすこやかセンター運営状況

・（委員）

運営管理者研修について。昨今、重複多問題ケースが増加している。これは、従来の医療介護の多機関協働だけでなく福祉分野内多機関協働という質の変化が要因であると理解している。センターが、日々直面していることがどういうことなのかということについて、客観的な状況を運営管理者に理解してもらった。

また、元々あんしんすこやかセンターというのは福祉機関の中では地域密着で、だからこそ色々なニーズに基づいて柔軟に対応したり開発していったりするオープンシステムマネジメントである。ただ、そのマネジメントについては研究されていないため、どういう性質のものなのかというのを運営管理者に理解してもらい、そのマネジメントをどのようにしていったらいいかということも伝えた。運営管理者として一生懸命やっていることの後付けをさせてもらい、そういうことだったんだという理解が多かったように思う。

→（委員長）

センター職員には色々なレベルがあるが、運営管理者にはぜひそのことを理解してもらい、この難局を乗り越えていてもらいたい。

・（委員）

地域ケア会議のS評価が45センターあったが、どのような工夫をしているのか教えてもらいたい。地域ケア会議はセンターの要になる会議だと思っており、これがいかに機能するかによって住民主体のサービスにつながっていくと思う。

→（事務局）

（別冊資料 P14 参照）個別課題解決にチェックのある会議と、地域づくり・資源開発にチェックのある会議を各1回以上実施していると、S評価になる。個別課題解決・地域づくり・資源開発以外にも地域ケア会議の種類はあり、年1回以上実施していればA評価になる。やはり、地域づくり・資源開発は一足飛びにできないものであり、時間をかけて地域を巻き込んで実施してもらっている。ここでは出していないが、評価委員会にて「他センターの参考になる取組み」として、特に優秀なものを資料にまとめたので、センターに後日共有する。

→（事務局）

センター職員から聞いた良い事例を 1 つ紹介する。ある区で認知症声かけ訓練をした際、声をかけた後その人をどうしたらいいのかという疑問が住民からあがったのがきっかけ。声をかけた後、その人に休んでもらえるようなところ、一時的に預かってもらえるようなところがないかということで、数年かけて事業者・地域を巻き込み、その結果、その圏域の中で、少し座って待ってもらえる店舗や介護の事業所ができたという。これこそ地域課題発見から資源開発までうまくいった事例だと思うので参考にしてもらいたい。

・(委員)

あんしんすこやかセンターの職員に定着してもらうためには、そこの管理者が、職員の苦勞していることなどよく話を聞いてあげる必要がある。センター職員は困難事例などの苦勞がたくさんあると思う。職員変更理由をみたときに、退職が 47%もあるのが残念。あんしんすこやかセンターは地域のために続けていかなければいけない大事な施設のため、管理者が職員の苦勞を理解してあげることで、職員が長続きするよう努力していかなければいけない。

(5) 公正・中立性の確保について

・(委員)

生活支援訪問サービスの、北区の 1 番下が 92%と非常に偏っているが、サービス事業者がほとんどないなど、地域的な事情があるのか。

→(事務局)

生活支援訪問サービスは、従来からある介護予防の訪問サービスではない。神戸市が開催している養成講座・研修を受けてもらった方に報酬 8 割で実施してもらっており、総合事業が始まってできたサービスである。指定を受けている事業者が少ないため、どうしても集中率が高くなる。神戸市では、軽度者の方にはこの生活支援訪問サービスを使ってもらおうよう方向性を示している。今後事業者を増やしていく必要はあるが、今はまだ事業者が少ないため集中するのも致し方ない部分があると感じている。