

## 令和6年度第2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6年12月19日(木) 14時00分～16時00分

2. 開催場所 三宮研修センター 8階805号室

3. 出席者 18委員中11人出席

### 4. 議題

#### 【報告事項】

(1) あんしんすこやかセンター運営評価について

#### 【協議事項】

(2) あんしんすこやかセンター公募結果について（非公開）

⇒承認を得た。

### 5. 当日出された主な意見および事務局回答

#### 【報告事項】

(1) あんしんすこやかセンター運営評価について

・(委員)

4ページ「5.(2)地域ケア会議」について。5-③の「地域ケア会議で話し合った内容を参加者全員にフィードバックをしているか」ということで、70センターでA評価になっているが、これは多職種にもフィードバックされているか。

→(事務局)

参加者には全て返している。個人情報が含まれるので、参加者以外にはフィードバックしていない。

・(委員)

地域ケア会議には薬局も参加しているが、参加する薬局は区薬剤師会から任命している。区薬剤師会にはフィードバックされていないが、薬局・個人にフィードバックされているということか。

→(事務局)

はい。参加者にフィードバックするルールになっている。

・(委員)

承知した。区薬剤師会にフィードバックしてもらうのは難しいか。

→(事務局)

それは難しい。

→ (委員)

承知した。こちらとしては、任命している区薬剤師会でも情報を知っておきたいと思った。

もう1点、3ページ「2.(3)消費者被害」について。B評価が7センターあり、市と区両方への報告書提出ができていなかったということだが、システム上、区で集約して市に上げることで両方への提出とするなど、改善できないのか。

→ (事務局)

従前までは区・市それぞれにメールを送る流れだったので、片方だけしか送っていないということがあったが、現在は kintone で報告すれば市・区の両方へ提出されるようになったため、問題は解消している。

・ (委員)

2ページ「2-①4 職種が常時配置されているか」について。毎年のように基準適合率が低い。今のところ100%ということではあるが、今年になって、また職員が不足しているという話も聞く。なかなか法人の努力だけでは、職員の常時配置が難しい状況になっていて、職員を募集しても応募してくれないのが実態かと思う。

センター業務そのものにもう少しやりがいや誇りがあるなどで、センター職員になりたいという方々がもっと増えてこない、募集しても来てもらえないのではと思う。センター業務の中身をもう少し何らかの形で工夫してもらい、スキルアップができる機会を設けて、職員の誇りになるようなものをもっと広報してもらいたい。それから例えば、大学などいろいろなところに働きかけてもらえたらと思うがどうか。

→ (事務局)

職員募集の状況が厳しいというのはたくさんの法人から聞いている。現在、神戸市が運営している「コウベ de カイゴ」サイトの中に、センター職員のインタビュー記事の掲載を予定している。「私はこういう理由でセンター職員になりました」という内容で、センターの魅力発信を目的としている。

私たちはセンター職員は素晴らしいと思っているが、確かにセンターのやりがいや誇りというものを外向きに発信できていないというのは申し訳なく思っている。大学への働きかけについては、どのようなやり方があるか、今後委員長と相談できればと思う。

センター職員の3年未満の離職率が高いことを踏まえて、今年度から「2・3年目研修」を新たに開催する予定。やはり3年たたないと、センター・地域の面白みが分からないという声も聞くので、2・3年目の人たちに、少しでも辞めないような仕組みづくりとして楽しい研修を企画したいと考えている。1月末開催予定で、募集をかけたところ約60名の申込があった。必須研修でなくともかかわらずこれだけ申し込んでくれているので、少しでも楽しい研修にしたい。

また色々知恵を借りながら、どうすればセンターの魅力を伝えることができるか検討していきたい。

→ (委員)

大学でソーシャルワーカーや社会福祉士の実習を行っている。今年は地域包括支援センターに12名ほど行かせてもらったが、学生たちはもう大満足というか、とても学びが深かったようだ。報告会や事後の振り返りの授業で、学生たちが「すごく充実していた」と話していた。センター職員の方はみなとてもプロ意識が高く、忙しい中本当に素晴らしい実習をさせてもらうので、あの魅力がもっと他に伝わるよう考えていかないといけないと思う。

・(委員)

3 ページ 1-①から④に S 評価が設定されているが、ほとんどのセンターが S 評価で、1 センターだけ A 評価。これらの評価項目は市職員の現地調査の結果によるものなのかということと、定量的な評価基準があるのかということと、なぜこの 4 項目だけ S 評価が設定されているのかということをお教えしてもらいたい。

→ (事務局)

3 ページ「1.総合相談支援業務」について、1-①から⑤までは市民に対する利用者アンケートの結果であり、S・A・Bという設定になっている。

ちなみに、4 ページ「5.(2)地域ケア会議」にも S 評価を設定している。地域ケア会議の個別と地域づくり両方をやって初めて S 評価になるというもので、非常に難しいため設定当初は達成できないセンターがほとんどだったが、設定から複数年経ち、全センターが S 評価を目指してやってくれているので、今回 50 センターが S 評価になった。S 評価は、「そこを目指して頑張ってもらいたい」という思いで設定している。

→ (委員)

1-①から⑤は市民への利用者アンケート結果ということだが、そのアンケートは年間どの程度の数取るか決めているのか。

→ (事務局)

アンケートは 2 か月間行い、センターが対応した利用者に渡している。来所・訪問時に渡すようセンターに周知徹底している。また、ウェブ回答もやっており、ウェブで回答する利用者もいる。令和 5 年 9 月 1 日から 10 月 31 日に行った利用者アンケートの数は、配布 7,127 枚に対し回答 5,415 枚で回答率 76%であった。自由記載欄も設けており、その内容も含めて結果をセンターに返している。その結果内容についてセンター内で話し合ってもらい改善に向けて取り組んでもらっている。

→ (委員)

そのアンケートの結果で、パーセントに応じて S・A・Bが決まってくるということか。

→ (事務局)

そうである。

→ (委員)

ここで S 評価のセンターは、全て 100% S の回答だったということか。

→ (事務局)

アンケートの評価項目で、回答数が最も多い項目が何だったかで評価している。

→ (委員)

もちろん、利用者数はセンターごとに全然違うのか。

→ (事務局)

そうである。

・(委員)

いろいろな評価があり、各センターもいい評価を目指してということでそれは非常によく分かるが、一方で、評価を上げるためにはいろいろなノルマがあったり仕事量が増えたりというのがあると思う。こういった部分を少しでも簡素化するようなことも考えたほうが、人員配置の面からもよいのではと思う。

・(委員)

センター職員が多忙で激務ということはよく承知している。

働き方改革の一環で、センターにテレワークを導入することは可能か。一般企業等ではテレワークの導入が進んでいる。個人情報の保護というところが難しい部分かと思うが、市の見解を伺いたい。

→(事務局)

現状、センターがテレワークを導入しているかどうかは把握していない。コロナ禍のときには、センター内での情報共有や研修会のうち個人情報を取り扱わないものをオンラインでやっているセンターがあるという話は聞いていたが、現在もやっているかはわからない。

ただ、個人情報の持ち帰りや、在宅でシステム等を使って個人情報を見るということを神戸市は許可していないので、その理由からテレワークは難しいと思っている。

→(委員)

一部業務においては、自宅等でテレワークをする態勢は取れるということか。

→(事務局)

はい。それは法人によると思う。システムにお金をかけて導入する法人もあれば、難しいところもあると思うがどうか。

→(委員)

センター業務のうち、電話や訪問・来所者の相談対応業務が9割以上を占めていると思う。それに加え地域の方と直接関わる業務も多い。テレワークできる業務というのは、例えば、書類の管理・報告書作成などの個人情報を扱わないものだが、それはかなり少ない。働き方については考えないといけないとは思いますが、現段階のセンター業務そのものは、テレワークが難しいと思う。

→(委員)

理解した。こういったことが先ほどの話にあった「魅力」にもつながっていけばいいと思った。バックヤードにお金がかかるのであれば、行政としても補助など仕組みづくりをしてもらえると、門戸も広がるのではと思う。

・(委員)

業務の簡素化・効率化については、できる範囲のところは取り組んでいかないといけないと思う。例えば、センターのペーパーレス化などは課題として残っていると思う。

→(委員)

業務の整理をしてみて、どこがIT化できるかというところを市と検討する必要があるのでは。

→(事務局)

今年度より介護保険課に提出する書類を見直し、そのほとんどをkintoneでペーパーレスに報告できるようにした。kintone開始当初は1センター1アカウントだったが、令和6年11月ごろから、一定のルールのもと、センターが希望する分だけアカウントを付与できるようにした。また、法人職員にもアカウント付与しているので、運営管理者と法人職員だけがアクセスできるスペースを作り、そこで職員変更届などを提出できる仕組みにしている。介護保険課に提出する書類は、ペーパーレス化と業務負担軽減を進めているところである。センターの中まではまだできていないので、今後考えていかないといけないとは思っている。

・(委員)

24 時間連絡体制というところで、これは 24 時間必要なのか。夜は、誰かが電話を持って対応しているのか。

→ (事務局)

24 時間連絡体制は、法人が特養など老人保健施設を持っていればそちらで受けているが、そういう体制がない法人については、センター職員が携帯電話を持って帰ると聞いている。

→ (委員)

例えば夜はどういった連絡があるか、何か把握しているか。

→ (事務局)

真夜中はあまりないが、例えば精神疾患の方が不安になり電話をかけてくることがあると聞いている。その時は法人で対応したと聞いた。24 時間と言っても 18 時ごろの時間帯と夜中とはまた違うと思うが、センターの閉所後に緊急対応等で電話かかってくるがあると聞いている。

→ (委員)

24 時間 365 日必要なことは分かるが、職員にかなりの負担がかかっているのではないか。ただ電話を持って家で待機しているだけといっても、いつかかってくるか分からず、ずっと休むこともできない。外に出ることもできないとかいろいろな問題もあるので、それも疲弊していく原因になる気がする。

夜間対応するセンターを 1 つに集約するなど、何か方法を考えたほうがよいのではないか。電話待機がそこまで必要な状況なのか。働き方改革であるとか、今の世間の色々な考え方から見ても逆行しているように感じるので、その辺りも今後考えていかなければいけない課題ではないか。

→ (事務局)

夜間に、虐待対応で通報が入ることがあると聞いている。民生委員や地域の方から、「大きな声を出していて…」というような相談がセンターに入る。

→ (委員)

仮にそれをセンターが聞いたとしてもセンターが動けるわけではないし、それは警察等に対応してもらわないといけないのではないか。センターの一職員がそれで巻き込まれるのは怖い部分もあると思うので、そういうことも考慮に入れて、考えなければいけないのではないか。

・(委員)

令和 6 年度については、今までとほぼ変わらない運営評価基準になっているので問題ないと思うが、令和 7 年度については、評価項目・基準が大きく変わっており、ますますセンター職員の質が問われる内容になっていると感じた。これは、センター職員のレベルをきちんと担保するようなものと認識したが、経験年数が 1・2 年の職員がこのレベルまで達するのは、なかなか難しいというのが正直なところ。経験年数が 3 年、4 年、5 年となると、こういうことが大体視点として見えてくるというレベルと思う。センター職員のレベルが、初任者からすればかなり厳しい。3 年、4 年、5 年となるにつれて、A から S 評価になってくるのではないかと思う。

最初から S 評価というのは厳しいと思うので、成長の過程を神戸市の評価の中で見てもらえるとありがたい。

また、当評価基準は法人も色々と努力しないとイケない。センター職員だけではこの評価基準に適合することは難しい。例えば、メンタルヘルスやスーパービジョンなど外部的なところは、法人全体で考えないとイケない。この評価を実施するにあたっては、運営法人に対し「こういうと

ころでセンター職員をしっかりとフォローアップするように」としっかりと説明してもらわないといけない。

どちらにしても、センター職員だけで評価を満たすのは難しいので、神戸市もフォローアップしてほしい。

・(委員)

15 ページ「6.個人情報の保護」について。根拠とすべき資料に、「IC レコーダー使用管理簿・録音データ管理簿」を追加するとあるが、IC レコーダーを神戸市が貸与した目的は、利用者からの暴言などの記録用ということか。

→(事務局)

カスタマーハラスメントが非常に横行しており、センター職員が疲弊している。センターに防犯グッズに関するアンケートを取った際、IC レコーダーがぜひ欲しいとの希望が多かったので、貸与に至った。

→(委員)

そういう目的であれば、個人情報保護という観点ではなく、むしろ例えば、「7.執務環境」や、「9.苦情対応」の項目に入るのではと思うがどうか。もし個人情報という観点から、使用管理簿・録音データ管理簿を管理するのであれば、IC レコーダーの貸与と同時に情報管理基準等も渡して、例えば、とっさの暴言などを受けて録音した際の録音データは個人情報としての管理対象になるということなどを示す必要があるのではないか。

→(事務局)

神戸市の基準では、録音データに関しても個人情報と位置づけているためセンターにもそれを守ってもらう必要がある。神戸市職員も何か録音した場合はデータ管理簿をつけている。

→(委員)

この録音データ管理簿というのは、IC レコーダーの録音データだけではないということか。

→(事務局)

録音データの詳細について記録にするものである。データ削除にもルールを設けているので、データ削除は誰がしたのかということまで記載する書類になる。

→(委員)

承知した。

24 ページで、これまでS評価がなかった項目にもS評価を設けるとあるが、Sの評価基準が定性的な評価基準ではないかと思う。例えば、2.(4)の評価基準で、「複合的な課題を持つ世帯の特徴を把握し」とあるが、その世帯が複合的な課題を持っているのかは分かりづらく、複合的な課題を持っていそうに見えなくても、実際、複合的な課題を抱えている世帯もあると思うので、評価するほうにとってもされるほうにとっても、内容がわかるそれなりの資料を作成しなければならない。S評価を設けるのも望ましいが、業務の煩雑さの観点から言うと検討が必要ではないか。

→(事務局)

複合的な課題を持つ世帯というのは、センターの4職種が、この世帯に対しての課題、例えば8050問題などについて日ごろから議論している。また、センターがどういった経緯で、どういった支援をしていったかというのはその都度支援経過記録に残しているので、それを評価する我々に見せてもらえればよく、何か新たに作るということはない。

・(委員)

令和7年度からの新しい評価基準というのは国が変更しており、これに従わないと交付金がもらえない。23ページの表をみてもわかるように、令和8年度交付金の評価対象になるということなので、結局、変えていかなければならない。その中で、どれくらい現実的な評価にできるかというところで、難し過ぎる項目を標準にするとセンター職員が疲弊してしまうことから、S評価を設けたというものである。

SとAの評価の意図は説明したほうがいいと思うが、ただ今回のS評価の指標を目指すというのは、やる気を失う可能性もあるのではと感じる。特に、運営法人自体が乗り出さないと変えられないようなことや、外部コンサルやスーパーバイザーをつけるというお金が伴うようなことは、無料でというわけにはいかないと思う。

それから、25ページの2.(4)について。やはり、一定の成果が出るまでにはかなりの時間がかかり、そこまでが地域包括の範囲なのかということとは違うと思うし、そこまでを求めるのは酷な気もする。26ページの4.(2)もそうだが、「介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類・件数を把握した上で、介護支援専門員の支援ニーズに基づいて研修会、事例検討会等を開催」までするようにというのはかなり厳しいので、再度、評価委員会でも検討してもらいたい。

→(委員)

先ほど「メンタルの部分のフォローを」と話に出たが、例えば「地域包括支援センターが訪問介護事業者を調整したケースが、難事例としてセンターに相談があり撤退されると、また次の事業所を探さないといけない」など、そういう事例でハラスメントがあるということに対しての相談場所が必要だと思う。

先ほどから弁護士等々という話も出ていたが、あんしんすこやかセンターの職員が相談するのは可能で他は無理という部分について。あんしんすこやかセンターが調整した例に関してはヘルパーであったとしても無料で相談窓口を開放するというようなことをしっかりとした文言で公表してもらったほうがいいと思う。ハラスメントのあとにメンタル的にやられてしまうのは、利用者からの色々な苦情によることも多分にあると思う。仕事量の部分で言うと、事例を記録・報告にまとめる時間がないというのが実情だと思うので、そういったことも配慮してもらいたい。

相談窓口をしっかりと作れば、多職種連携という面からもよいのかと思った。