

令和5年度 第3回静岡市地域包括支援センター運営協議会 議事録

1 日 時

令和6年3月11日(月) 19時15分～21時00分

2 場 所

静岡庁舎新館 低層棟3階 茶木魚

3 出席者

(委員)木村委員、古井委員、瀧委員、丸山委員、望月委員、田村委員、辻本委員、森委員、伴野委員、稲垣委員、佐々木委員、隅倉委員、紅林委員、中村委員、岩崎委員

4 事務局

保健福祉長寿局 地域包括ケア・誰もが活躍推進本部 本部次長、地域支え合い推進係
葵福祉事務所高齢介護課
駿河福祉事務所高齢介護課
清水福祉事務所高齢介護課

5 傍聴者

0人

6 報告事項

- (1) 令和5年度地域包括支援センター運営状況調査(国指標)について(令和4年度実績)

事務局 : 資料1-1～6、説明

伴野委員: 評価から課題を見つけるというのが一番重要なことだと思う。国の指標に対し、各市町村の指標というのは、地域性をもって、評価する指標になっていると思うので、全国の平均と比較するというのは、重要性が無いような気がする。重要なのはやはり課題を見つけるということであるため、国の平均より上回ったとか下回ったとかよりも、各項目においてどんな課題が見つかったのかという分析を重点に置いて、わかりやすく説明していただいた方が、良いのではないかな。

また、センターの周知はすべてのセンターが行っていると思う。ただいろんな広報の仕方、媒体があり、市もセンターも周知を行っている。どの広報の仕方が効果があったのかという検証はどのようにされているのか?センターによってはFacebookを持っていたりホームページを持っていたり、またいろんな学校を中心に、広報していたり、薬局を中心に広報していたりと、ばらつきがある。

センターで、初めて相談してくる人に「どうやってセンターを知りましたか」と聞くのは、あまりしていないようであったので、静岡市として、こうやって

いけば、効率的ですというのを、センターの方にぱっと示せるようなアドバイスができるといいと思う。

事務局：今回この評価が国から届いてまとめたばかりであるので、これをもとにこれから1年間センターに事情を聞きながらやりとりをしていく。今のご意見は参考にさせていただきます。

丸山委員：評価にあたって、実際他の区でどんなことが行われているか、具体的に「この評価項目については、この区はこういう具体的な方法を行っていた」という情報共有の場として利用するというのも必要になってくるのではと思った。正直、この○✕だけでは、どこが何をやっているのかわからないので、他のところではこういうことをやっているのだったら自分たちはこういうふうに行っていこうみたいな情報共有のためにも使っていくというのも一つの方法ではないか。

木村会長：今の丸山委員の意見をより具体的に言うと、やはり資料1-6の、✕が目につくところとして、「夜間・早朝の窓口を設置しホームページ等で周知しているか」という項目で半数近く✕がついています。おそらくセンターを受託するにあたっては、この夜間等の窓口は設置されていることと思うんですけども、それが周知ができていないとした場合に、どこに難しさがあるのかなというところの分析をしていただいて、他のセンターではこういうふうに工夫されていますよということをぜひセンターにフィードバックしていただけるということがあると、より活動の底上げに向かっていくのではないかと思った。

事務局：夜間のセンターの連絡体制については、窓口を設けて広く相談を受けるといった体制ではなく、センターは介護予防支援のプランを立てている立場であることから、夜間でも緊急の連絡が利用者から受けられるように、連絡がつく体制をとるよう国から指示がされている。

(2) 令和5年度地域包括支援センター運営体制等評価（市指標）について

事務局：資料2-1～3、説明

古井委員：適切な職員配置について、運営部会の中でもセンターから「欠員の状態でやるべきことは変わらないどころか増えている」という悲鳴が聞こえてきた。そんな中で法人の努力あるいは市からの働きかけ等で欠員補充ができたという話もあるが、そもそも、どうして欠員が生じているのか。まずは退職・離職をしてしまうという状況がある。

そして、離職に当たってどんな対応をしてきたのか、その原因を法人に気づいていただくような、取り組みができないか。市が法人への聞き取りを行っているため、募集しなければならないということは理解していてもなかなか応募がないと解決しない。また、職員に求めている経験年数もある。なかなか初任

者、新任者で配置されたとしても大変な業務も多いと思われるので、効果的な教育体制を法人自ら築けるような形ができないか。

事務局：欠員の理由は様々で、職員自身の体調不良や、親の介護であるといった事情もある。中には「思った仕事と違った」ということで、勤めて間もない時期に退職される方もいるようである。

面倒見がよく、職員の話をよく聞いて、一緒に考えてくれる法人は人が抜けても、早期に次が見つかる傾向があるため、市として、離職防止のため、センター職員直接に向けての支援はもちろん、法人に対しても上手にやっている法人の例などを伝えて、できるだけ法人がセンターへの関わりを持っていただくような形で支援していくことを考えている。

森委員：資料の2-3の⑯の包括的継続的ケアのための体制作りについて、今年度の静岡市センターの平均が4.9と高いが、先ほどの資料1-2でお示しいただいたデータチャートだと静岡市の平均が全国よりも少し下回っている。その違いは何か。

また、古井委員の指摘のとおり、この適切な職員配置のところが低いことは明らかだが、他の項目点数は軒並み高水準であるため、一見、適切な職員配置がなくても、業務が遂行できているのではないかと解釈できる表にもなり得る。しかし、実際に現場は疲弊していると思われ、市としてはどのような分析をしているのか。また、職員の補充について、例えば市が雇用し、センターへ補充ができるのか。

事務局：まず1点目の包括的継続的ケアマネジメントの国指標と市指標で評価が違う部分については、質問の1個1個の項目自体が違っている。いずれも自己評価であるため、点数に差が出ている。

2点目の、職員配置がされていなくても業務が遂行できているように見えてしまう分析について、配置が足りないながらもセンターの職員は本当に頑張っていてやっていただいているので、できているというふうな評価にはなっている。ただ市としては「1人プラスでいたらもっと余裕を持って丁寧に相談対応ができたのではないか」というところもあるので、これで良しということではないと考えている。ただ、具体なところの分析まではできていない。

3点目の職員の募集については、市のほうでの雇用というのは難しい。それ以外でどんなことができるのか今検討中である。

伴野委員：情報の共有という観点で、表1の⑫の専門職関係機関とのネットワーク構築と活用というところで、これまでの清水区の運営部会で、なかなか関係部署との情報共有が難しく、そういうツールがなくて困っているという声があった。業務上においても、いろんな関連団体と話し合いながらやっていく中で、そういうツールがあれば円滑に情報共有でき、時間短縮もできると思われるが、そ

の一方で、「シズケア*かけはし」というツールは全てのセンターが登録しているにもかかわらず、全く使っていない。こういった状況はどのように市としては捉えているのか。

事務局：「シズケア*かけはし」については、やり取りする相手が「シズケア*かけはし」に登録をしているというところがまず大前提となっている。

センターへの聞き取りのなかでも、やはり周りが使っていないところが多いという話がある。個人情報については主に居宅介護支援事業所やサービス事業者とのやりとりが主であり、そういったところが「シズケア*かけはし」に登録していないと、活用できないのが現状である。

佐々木委員：最後の時間に、センターの情報共有について時間を少し作らせていただいて、質疑と提案をさせていただきたい。

木村会長：はい、わかりました。では次に瀧委員をお願いします。

瀧委員：意見として、ここ数年ずっと人員が足りないということがセンターの運営部会の中でも課題になっている。市もいろいろな働きかけをしていただいて、解消されているところもあるとは思いますが、やはり運営部会3回を通してずっと定員のマイナス1、マイナス2でいるセンターもある。この欠員が出ている状態が例えば1年ずっと続いてもいいのか。

やはりいろいろな施設を抱えている法人だと、どうしても施設側に人を厚く持っていきたいはず。施設基準もあり、なかなかセンターにどんどん人を回そうという考えにもならないのではないのか。これから介護業界、医療業界全体で人員不足であるが、センターがうまく運営できないと困るのは市民なので、定員に満たないセンターにペナルティのような、プレッシャーをかけていくことも必要ではないかと感じた。

もう1点、個人情報の取り扱いについて、大里高松地域包括支援センターと有度地域包括支援センターのところが0点という理由は何か。

事務局：個人情報の事故があったところである。

瀧委員：個人情報の取り扱いについては、細心の注意を払っていただきたい。

(3) 令和5年度基幹的業務の実施について

事務局：資料4、説明

辻本委員：BCPの作成について、令和6年度当初に各センターのBCPを確認予定ということが書かれているが、どのように確認するのか。29センターを訪問し、どういうふうに運営しているかを確認するということか？

事務局：各センターからデータ等で提供してもらい、共通して市内のセンターが同じように動かなくてはいけない部分について、センターがどのように定めてやっているかというところを確認する。

辻本委員：確認というのは正式な確認する機関ではなく、地域包括ケア・誰もが活躍推進本部が独自に確認するということか。

事務局：そのとおりです。

古井委員：災害時、例えば自治体職員は、災害対応が優先されるということが明らかだが、センターの委託業務の中でどこまでそれを求められるのか。基準を法人に示しているのか？先ほどの瀧委員の話にもあるとおり、現状でも施設の運営をどうしても優先せざるを得ないとなっていたとき、災害時は業務上、自らの施設やその利用者のところに重きが置かれるのではと思われる。その際にセンターの業務を優先してくださいというところをどこまで強く言えるものなのか。BCPの強制力はあるか。

事務局：そこについてはどこのセンターも共通した考え方をさせていただく。あらかじめ検討委員会の代表のセンター職員と本部の職員とでどのようなレベルで業務はどこまで縮小する等を検討したものをあらかじめ雛型として各センターに示している。

古井委員：BCPの内容はセンターの職員だけではなく、その受託法人も十分承知しているということでしょうか。

事務局：当然、センター職員は法人に所属する職員でもあるため、センターの災害時等の連絡の流れ等、法人の確認を受けて市へ提出していただく流れになっている。

伴野委員：今の関連でBCPは事業継続であるため、その災害が起こったとき3日間はこのくらい的人数でこのくらいの事業をやればいい、その後徐々に業務が元に戻っていく計画になると思う。ただ、それで果たして周りはいいのかという問題はBCPとはまた別のところであると思う。

関係機関は業務の縮小等を承知できるのか？と思う。例えば清水区では、一昨年の浸水や断水で非常に苦労した。その時、「すみません」でいいのかどうか。自分自身は多文化共生で外国人支援のボランティアをやっており、外国人支援の場合は、災害時に外国人支援センターを市が運営することになる。その訓練に先日ボランティアとして参加したが、外国人への対応で、東日本のときと能登半島のときの対応をもとに、運営訓練を実施した。

今回、能登半島の教訓の報告を市からセンターに実施して、BCPに織り込んでいくのかいかないのか、災害対応マニュアルとして、別途に作成するとか、そういうやり取りはあるか。

事務局：能登半島の地震のことを含めた検証については、まだ市の内部で検証中であるため、センターに具体的な指示が出せる状況ではない。まずは今までの災害を踏まえたBCPを作成し、毎年見直しを定期的にかけていく予定であるため、能登半島地震の教訓もその際に反映していくと思われる。

伴野委員：もう一つ、昨年も大雨があって避難指示みたいな段階まで来たことが何回かあったが、最近は大規模データによる検証という手法もある、避難指示が出たときに、ハザードマップ上避難すべき高齢者はいつ頃避難したのか、それとも避難しなかったのかというのを、スマートフォンの位置情報等のビッグデータを探ると、ある程度検証できる。去年3回ぐらいあった避難指示に対してどのような動きだったかというビッグデータを使った高齢者の動きとか、そういうデジタル情報を使いこなして、市として注意を促すみたいなことを行っていたらと思った。

中村委員：冒頭に酒井次長や木村会長からも、災害についてセンターは大事な役割を担っているとの話があった。一昨年の台風15号も私の周りがひどい被害を経験しており、本当にセンターが頼りだというのは居宅介護支援事業所の1ケアマネジャーとしても実感している。災害については、静岡市と地域包括支援センターと居宅介護支援事業所がしっかり連携がとれてないと機能しないと思うため、センターが作成したBCPを確認するのは可能か。

事務局：センターのBCPは各法人が作成したものになるため、現時点での回答は出来ない。市から各センターへ示した雛型は提供できるが、この雛型も国が公開している雛型に近いものである。

中村委員：バラバラではなく、連携が取れて、災害時の支援ができるような形にしないと意味がないと思うので、センターが了承すれば見せていただけるのか。

事務局：BCP自体を見せるということとは離れてしまうが、災害時にセンターがどのような役割でどう動くかについては、周知する必要があると考えている。

伴野委員：外国人の支援の関係で避難マニュアルを見たが、静岡市の防災は、地域防災で自治会が主体になっており、自治会主導で、社会福祉協議会や地域包括支援センター等、関係者を巻き込んで体制作りを行っているというような説明がマニュアルの中に記載されていた。

木村会長：それぞれのガイドライン、マニュアルがどういう方向性かというところを確認していく必要があると思われる。

(4) 令和5年度地域包括支援センター運営部会報告

各地域包括支援センター運営部会長報告（資料4）

伴野委員：社会資源マップのことで、多くのセンターで社会資源マップをつくる検討をしているという話がある。市が、静岡市としての社会資源マップを、Googleマップのマイマップ機能等を利用して作成したらよいと思った。

木村会長：市全体のというのは、各運営部会でも上がっていたと思うが、なかなかその手法が難しいという意見もある。具体的に検討していただけるとよい。

(5) 令和6年度以降の地域包括支援センター運営業務について

事務局：資料5、説明

(6) その他

佐々木委員：情報共有の部分で、地域包括支援センターはFAXで情報を送ることが禁止されているということで間違いないか。

事務局：禁止ではないが、あまり推奨はしていない。

佐々木委員：静岡医師会の医療介護連携推進センターのスーパーバイザーが地域包括支援センターに聞き取りを行ったときに、センターから「FAXが禁止されているので、例えば病院に入院した方の介護基本情報等は持参しなければならない。あと診療所との連携において、FAXが禁止なので診療所に手渡ししている。そして何度も出向いている」という話があった。FAXが禁止でないのなら、どういう状態であればFAXしていいのか明文化してほしい。例えば、登録してあるFAX番号でも受け取りができているところはFAXしていいと、間違いは起きないはずである。

もう一点、何度も出てきている「シズケア*かけはし」について、今どうしても医療と介護の連携においてはICT化が求められているが、残念ながら国とか、医師会等で共通したフォーマットのものを「地域包括ケア」としてICTのツールを提供してくれることは見込めない。やはり市がある程度フォーマットを選定して、それを広めていくことが地域包括ケア・誰もが活躍推進本部の業務ではないかと思う。

しかし、今のところなかなかうまくいっていないというのが実情である。ICTによる情報共有をもう少し確立しないとセンターの業務の効率が上がらないと感じた。ただ、お金を配って、参加できる所を増やせばいいというものでもないと思う。

使い方について、シズケア*かけはしを運用しているところと話す機会を持つ等の企画が必要ではないかということをご提案させていただきます。

事務局：いただいた意見については、また検討していきたい。FAXについては、個人情報情報の漏洩のほとんどがFAXを使用した時である。宛先を必ず登録しているが、1件に送ればいいのに3件に送付してしまったり、例えば、「デイサービスA」と「A デイサービス」とを間違えたりという、そういう初歩的なところがなかなか減らないため、市としても、現時点でFAXを解禁ということは難しい。ただ、個人情報のやり取りは現状の方法では手間も多いため、シズケア*かけはしの積極的な使用を勧めているところである。

木村会長：皆様から静岡市の地域包括支援センターを取り巻く現状あるいは課題等につい

て、様々なご意見いただくことができた。それではこれもちまして本日の議事を終了させていただきます。