

第13回地域包括支援センター運営協議会 第13回地域密着型サービス運営委員会

(平成29年10月19日（木）：午後6時00分～午後7時40分)

○委員長

これより第4期第13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、傍聴者の人数の報告をお願いします。

○事務局

【委員の出欠、傍聴の状況報告、配布資料の確認】

○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。

本日も、委員の皆様のご活発なご意見、ご発言をお願いしたい。

なお、午後8時ごろを閉会の目途としている。会の円滑な進行にご協力をお願いします。また、議事録を作成する都合上、ご発言はマイクを通してお願いします。

では、地域包括支援センター運営協議会を開催する。案件1、練馬区地域包括支援センター事業評価結果（平成28年度分）について、資料1、2の説明を、高齢者支援課長にお願いします。

○高齢者支援課長

【資料1、2について説明】

○委員長

資料1、2について、ご質問やご意見があればお願いします。

○委員

評価の一覧表の1、組織運営体制の（2）の部分について質問する。職員の業務分担が適切に行われ、一部の職員に負荷がかかっていないかというところで、事業評価では全ての地域包括支援センターが「不適」と評価しているが、具体的な業務だとか、どのような意見があったかを、もう少し詳しくお知らせいただきたい。

○高齢者支援課長

ご指摘いただいた部分については、資料2の別紙 1 ページ目の一番下、1-3アンケートをご覧ください。

職員間の業務分担が適切に行われて、一部の職員に負担が大きくなっていないかという質問に対し、4段階評価で、いずれも最も多いのが「どちらかと言えば不適切であった」である。アンケートに関して、「困難事例の対応において負担がかかっていた」、「業務分担は適切に行われているけれども、業務量の多さということで、各々業務が負担になっ

ている」という声をいただいている。こういった意見は、これまでも上がっていたところであり、それが今回のセンターの体制見直しとなった要素のひとつになっている。

今後、利用者から地域包括支援センターに対する相談件数の増加等も見込まれているので、新体制においてはこういった意見も十分に吸い上げながら、体制を築いていきたいと考えている。

○委員

地域包括支援センター職員の方も、業務負担が多いと相談者に対して適切な対応が難しくなる場合も多いかと思う。頑張って努めていただきたい。

○委員

今の質問に関連して、実際に現場を評価した立場から補足をさせていただきたい。

一部の職員に負担が大きくなっていないか、という項目に対し、各センターで横断的に「不適」であると評価をした背景には、難易度の高い仕事は専門的な方が対応せざるを得ず、本来業務の業務量と担当せざるをえない業務とのミスマッチが起きているというのが一つある。

また、もう一つに環境の問題がある。

それについては、資料2の2ページ「改善が必要な点」、評価委員会（事業評価）の光が丘②のところであるが、端末が一人に1台の環境でないがために、どうしてもその処理ができないというようなことがある。

さらに関連して、4ページの右半分の主な改善が必要な点、ここの地域包括支援センター自己評価のところをみると、練馬や光が丘の記載内容から、自分たちで改善を図ったものの、やはり端末の課題が残ることや、端末の配置が離れたところにあるため動線的に動かなくてはいけない、といったことがわかる。

大泉でお話を伺った際、「電話を受けて、端末に行きたいが、その電話は持ち運びができる電話ではない。また、端末が離れているし、端末がそもそも一人1台ではないので、端末が既に使われていた場合には、電話を受けてすぐ端末で確認することができない」ということを聞いた。

結果として、センター内の業務フローの改善というのはもちろん必要であろうが、いわゆる業務の仕方の問題と、専門業務の話と、それから環境の問題と三つあり、そのうち環境の問題というのが、大きな問題になっていると受けとめている。

ケースに対応するために人員を増やすということも考えられるが、人員を増やしてもその問題は解決しないのでは、ということである。

包括専用の端末以外にも、パソコンを使ってメール等をやり取りするというのもう今では当たり前だが、一人1台の環境になっていないので、業務の効率が極めて悪いということもある。

申し上げたいのは、要は人の作業で仕事を処理するには限界があるので、そういった意味での環境整備をしなければいけないということがあると思う。そういう意味で、この点については、当該センターの問題もさることながら、その環境を提供する大きな意味での立場からも改善が求められるということで、評価を「不適」にしている。

○高齢者支援課長

相談記録の積み上げというのは本当に業務の基本であるから、ご指摘いただいたように、そのための適切な環境を整えていくということは重要だと考えている。今回の地域包括支援センターの見直しと合わせて、パソコン配備数などのシステム環境についても検討を進め、職員に負担が生じないようにしていきたい。

○委員長

そのほか、いかがか。

○委員

資料2の1番の(2)「一部の職員に負荷がかかっていないか」というところで、評価しながら、本所4か所の職員はとても頑張っているということを実感している。

資料2 別紙の7ページで本所を利用された区民の方に対するアンケートの記載があるが、相談対応の満足度は非常に高いものとなっている。体制、人材も限られた中、また環境も十分でない中、区民の相談に対する満足度を維持できている職員の努力には非常に頭が下がる思いである。

1年目には揃っていなかった各評価項目に対するエビデンスを踏まえ、こういうエビデンスを残しておこう、こういうエビデンスを作ろう、あるいはマニュアル化しようということが改善点として出てきたので、仕事の見える化という意味で、2年の評価で4か所の本所がつくったエビデンスを、今後、25か所の本所になったところでも生かしていただければと思う。

最後に一つ、資料2の8ページ「認知症物忘れ相談事業を適切に行っているか」というところで、評価の基準としては年9回ということで、皆さん9回開催しているということであった。しかし、その裏でお話を聞いてみると、開催回数は医師会との契約で9回となっているが、すぐ予約が埋まってしまうと聞いている。これについては、医師会との契約の見直しを行い、もう少し回数を増やせないか、というところも評価委員の中で話が出たので、来年度以降は、9回が妥当なのかというところを、これから認知症の方も増えていく中で実績を踏まえながらご検討いただくのが望ましいと思う。

○高齢者支援課長

エビデンスがしっかりして、いろいろ見えるようになってきたというお話もあったが、こういった取り組みを、来年度の体制になった後も共有化ができるようにしていきたい。そして、年9回の認知症物忘れ相談事業についても、認知症の高齢者の増加を見込んで、その回数増というのを検討していきたい。

また、それぞれの認知症状について適切に相談体制をとることが重要と考えており、25か所の窓口認知症の地域支援推進員を配置していくという話も、昨年度ご説明したとおりである。

○委員長

そのほか、いかがか。

○委員

先ほど委員がおっしゃったように、PCの環境がとてもかわいそうだというのが正直なところである。民間であれば、費用対効果でやるのだが、行政がなぜできないのかと感じる。25本所になる際には、その辺を踏まえて整備すれば、業務効率も上がると思うので、改めてお願いしたいところである。

○委員長

ほか、いかがか。よろしいか。

年度ごとの事業評価から、課題が見えてきたことは大変有効なことと思う。

この経過を踏まえ、30年度の評価方法について、また行政で検討していただきたい。

続いて、案件2、平成29年度第1回練馬区地域ケア推進会議について、資料3、4、5の説明を高齢者支援課長お願いする。

○高齢者支援課長

【資料3、4、5の説明】

○委員長

資料3、4、5について、ご質問ご意見をお願いする。

○委員

地域ケア圏域会議の課題の中で、来年4月から高齢者相談センターが地域包括支援センターに名称を変えるというのは前から出ているが、区民やケアマネジャーに周知する方法について具体的にあればお知らせいただきたい。

○高齢者支援課長

既に周知の方法を様々検討している。

まず、ご質問いただいたケアマネジャー、事業者の方については、今後介護事業者の方と一堂にお会いする機会があるので、そこでご説明させていただくのと、区の事業を通じてお会いする場面を随時利用して、周知を図っていきたい。

区民、高齢者の方への周知というところでは、区報や区のホームページなど、基本的な媒体はもとより、区からの発送物の中でもお知らせをしっかりとしていきたいと考えている。

また、関係事業者、介護事業者については、医療機関や薬剤師の方、柔道整復師など、さまざまな機関の方々とも協議しながら、周知を検討していきたい。

さらに、地域の方ということで、町会・自治会や民生委員の方々へは、会議の場できちんとご説明するとともに、媒体を使って周知していきたいと思っている。

○委員

名称だけでなく、役割の部分についても、ぜひ浸透するようにしていただければと思う。

特に業者からすると、様々な情報が行きかっている状況になっていて、不安なところだと思う。直接かかわる者の立場からも、ぜひともよろしく願います。

○委員長

そのほか、いかがか。

○委員

今回のテーマが、ペットと暮らすなどの困難事例が上がっていたので、サービスを受ける側からすると、その地域で生活をしていくという視点で課題に取り上げていただいたのだなと実感している。こういう言いにくい、立场上発言していきにくいところに着目して話し合っただけなのは、生活していく上ではありがたい感じがした。

○委員長

事務局、何かあれば、願います。

○高齢者支援課長

このテーマというのは、各圏域の支所、地域の状況等を見て、練って挙げていただいている。

また、この会議には、ペットクリニックの方や地域の方も問題意識を持ってご参加いただいているので、地域との連携の中で、支える体制が進んでいると感じている。

引き続き、地域包括支援センターを中核機関として、地域の方々と連携して、支える体制を作っていきたいと考える。

○委員長

そのほか、いかがか。よろしいか。

先ほどの宣伝というところで、高齢者クラブなどにも、パンフレット等を配っていただき、「名称が変わります。高齢者相談センターの機能としてこんなときに立ち寄っていただけます。こんなことをしています。」というようなことを周知していただいたりすると、高齢者の友人関係の中で広めていただくこともできるのではないかと思いますので、よろしく願います。

○委員

これだけいいことを多く考えていただいているので、こういうものを今度は私たち地域の者が、いかに普通の一般の人たちに伝えるかというのが大事だと思っている。

老人会や町会、老人会では年2回大きなイベントがあるので、そのときに包括の人たちが来てお話をするなど、もっと一般の老人とか一般の地域の人に分かってもらえるようにしていただくと、とてもいいかなと思う。

私もこの2、3年で町会、老人会にかかわってきているが、皆さんお元気なので、自分たちの先のことを考えているような感じがする。ですので、役所の方にいろんな話をしていただくと、とても良い形で皆さんにわかるかなと思う。

特にうちの老人会は、多分、練馬区で一番多い321人いて、いろんなイベントをすると、大体180名ぐらいが参加をする。そういうときに時間をもらって、行政から皆さんにお話ししていただくと、私たちからもその話を皆さんに話したり、共有したりできるのではないかな。ぜひ、行政や包括の方も我々を使ってほしい。

○委員長

何か事務局の方から、願います。

○高齢者支援課長

まさに地域包括支援センターは地域とつながっていくことが重要である。今もそういった形でいろいろやっていたらいいということなので、個別に相談させてほしい。

先ほど委員長からもご指摘いただいたことも踏まえ、関係団体への説明・周知も、しっかり進めていきたい。

○委員長

そのほか、いかがか。

(なし)

○委員長

続いて、資料6の説明をお願いします。

○高齢者支援課長

【資料6の説明】

○委員長

資料6について、ご質問やご意見をお願いします。いかがか。

○委員

3ページ 30年度の人員体制のところである。

まず、現状で、1支所当たりの予防のケアプランは、大体平均でどのぐらい持っているのか。また、ケアプラン担当者（プランナー）は大体一人何件くらい持つのを想定しているのかということが一点。

つぎに、見直し後には件数の増加が予想されるだろうが、それは増員された3職種の方が持つのか、民間の居宅に委託することを考えているのか教えてもらいたい。

○高齢者支援課長

まず、1支所当たりのケアプラン数だが、予防と総合事業を合わせて200件程度であり、プランナー 一人当たり70件程度持っている。今も内容によっては地域の居宅介護支援事業者をお願いしている部分があるが、今後も件数は増加していくということも考えられるため、引き続き委託していく数は増やす方向である。これについては、今後説明会もある

ので、検討を進めていく。

○委員

現状のケアマネジャーは、一人平均70件を持つ予定で人員配置しているのか、実際70件持っているのか。それは業務上きつくないのか、きついのか、その辺はどうなのか。

○高齢者支援課長

しっかりプランを見ていくことが必要であり、その上では、冒頭で出した事業評価にあるように、地域包括支援センター全体で見ると、中々業務過大ということになっている。

そちらも加味した上で、今後の適切なプラン数というのを、検討しているところである。また改めて事業者の説明会等でお示ししたいと考えている。

○委員長

そのほか、いかがか。

○委員

高齢者相談センターという、高齢者が相談をしに行く場所というようなイメージから、地域で包括的に支援をしていくセンターになるという名称に変わっていくというところでの全体のフレームの質問である。

政策の中身として、今後は障害のある方もどんどん高齢化し、高齢化して生活が不自由になった方の中には、障害者手帳の基準に見合うような障害者と認定されるべき人たちも増えてくるというように、障害者の方々への施策と、高齢者への施策とが、どんどん垣根がなくなってくる状況が見込まれているかと理解している。

その意味で、今後のこの25のセンターは、地域包括支援センターというように、様々な支援、生活困窮者支援の社会福祉協議会の支援のようなものが、今後一部含まれていくだろうというイメージでスタートされるのか、また、まずは高齢者相談センターの一延長として高齢者に特化しながら、障害やその他生活困窮は、また別の今ある福祉事務所の中で支援が行われていくのか、大まかなイメージを教えてください。

○高齢者支援課長

おっしゃるように、障害者の方も高齢化し、また、高齢化によってさまざまな機能が衰えていくというようなことがある。

そのような複合的にかかわってくる課題については、それぞれ専門性を持って対応していくことが非常に重要だと考えている。

高齢のことは高齢者相談センターで対応しており、例えば障害のことであれば福祉事務所、保健のことであれば保健相談所で対応しており、それぞれがかかわっているものについては、連携をして対応している。個々の課題については専門性を発揮していくが、関連があるところでは連携を深めて、というようにまずは対応していこうと考えている。

○高齢施策担当部長

今、国の方でも、「我が事・丸ごと」ということで、地域共生社会に向けた対応が進んでいるというのは、私どもも承知している。

将来的には、そういったことにも対応しなければならないという認識はあるが、それについては、区の方でもまだ検討がまとまっていないため、この委員会とは別のところで一回仕切った上で、地域包括支援センターをどうしていくかという話になるかと思う。

それまでの間は、今、課長が申し上げたように、地域包括支援センターについては、高齢者を中心とした機関となるが、今後子育てや障害などの複合的な問題に対応できるよう、相談機関との連携強化をしたり、高齢者の職員が障害の研修を受けたりといった形で対応力を上げていくことを、まずは進めていきたいと考えている。

○委員

「地域丸ごと」や「共生」は、急に進むことでないことは十分理解しているので、今後の視野に入っていると話しただけだと、とても安心である。精神支援や、社協の困窮者支援といった点々が線になり、連携をとるといようなイメージ図があるということでの安心感とか、そういったものを今後含めて検討していただきたいという要望である。

あわせて、社会福祉士を増やしていくということが重要と思っている。社会福祉士が社会に働きかけて、さまざまな課題を横断的に解決していくような、ある意味ジェネラリスト・ソーシャルワーカーやスペシャリスト・ソーシャルワーカーといった機能もあるということで、今後の課題などに向けて、社会福祉士をこれから増やしていくような検討をいただければ、対応・施策といったところも明確になってくるかと思われる。

要望になると思うが、参考にさせていただきたい。

○委員長

そのほか、いかがか。

○委員

二つ、確認させていただきたい。

一つは、予算的なイメージとして、訪問支援員を2名から3名増やすと、25か所では50人から75人増えることになる。それ相応の人員費相当額では、数億円単位の金額が増えるということになるが、その点はいかがか。

つぎに、資料6 1ページの平成28年 高齢者人口15万4,000人という高齢者を25で割ると大体6,000人になるが、10年後も16万人でその数は余り変わらないが、人口の中身が変わってきて要介護者が増えるということなので、その予算手当をどのぐらいイメージしていて、将来に向かったときに、その増員を図っていくイメージをどのようにお考えか。先ほどもあったとおり、現在は対象者を絞っているが、障害者等を含めれば、例えば社会福祉士の増員も考えられるが、どのぐらいの要員が必要になってくるのかということところを2点、確認したい。

○高齢者支援課長

まず、予算のご質問について。

予算の構造をご説明させていただくと、この地域包括支援センターの経費は介護保険の会計で賄われている。また、一部の周辺の事業もあるが、それらは区の一般会計という部分で賄われている。それらを併せて執行しているが、介護保険会計は、国や都の交付金と、皆様の保険料で賄われている部分であるが、交付金の活用により、基本的には今と大きく変わらず、同等の経費で運営ができるという試算をしている。

そして、もう一つ、今後の高齢者人口、要介護認定者の増加への対応についてである。今回、3ページの絵でもお示ししているが、高齢者人口の増加に対しては、その増加部分に対して人員を配置するというので、対応していきたいと考えている。困難事例に関しても、専門相談機関と連携して、その対応力も向上させていくというお話もしたところであるが、まずはそういった取組みを通じて対応していきたい。

○委員

歳入で賄える、というお話と理解するのだが、いずれにしても、委託する金額は増えるということで合っているか。そうであれば、どこで増えないという話になるのか。

○高齢者支援課長

委託金額は増加する。経費が増えないというのは、区が持ち出す経費が増えないということである。ご指摘があったとおり、全体の経費としては、人の増加により増えるが、介護保険会計の中で、交付金の活用をして負担を軽減できるため、区の負担が増えるということはないという試算になっている。

○委員

歳入の増えたところでカバーするので、区の部分だけで捉えたら増えないということか。

○高齢者支援課長

そのとおりである。

○委員

もう1点、領域が広がって対象者が増えていくということについて、どうしていくかということに関しては、いかがか。

○高齢者支援課長

高齢者人口が増えることに対しては増員で、また、困難ケースの増加に関しては先に話した関係機関との連携を深めていくということである。

具体的には、会議体を通じた連携や、研修等により、対応力を上げて対応していくというのが考え方である。

○委員

いずれにしても、人が増えることは間違いないので、よろしく願いたい。

○高齢施策担当部長

補足をすると、今回の見直しは、団塊の世代が全て後期高齢者となる2025年問題に向け、身近な地域での支援をどのように強化していくかということを中心にしているため、高齢者人口の増加には対応をしている。

ただ、対象者の領域を広げるといふ話となると、その際の人員体制や相談場所の増設等に関しては、また改めての検討になるかと思う。

○委員

先ほどの事業評価のところから出た環境整備の問題が重要だということに関して、場所が変わるセンターもあろうかと思うが、25か所のセンターについて、基本的には今の委託先が継続して運営する方向だと思うのだが、そこで、検討材料の一つとして考えていただきたいところがある。

パソコン環境を整備するというに加えて、年に1回、職員採用する段階で、どういう環境の中で、どういうレイアウトで、どういう動線で人が配置されるのかということを中心に具体的にちゃんと押さえる必要があるかと思う。そうでなければ、業務の効率化につながらないのではないか。

事業評価をするということでPDCAを回す部分と、そもそもその前のプランニングとして、どういう事務所の中で、どういうレイアウトで仕事を組み立てるのかという、設計が大事だと思うのと、行政の立場からそういったことも確認してから委託していくという役割もあるか考える。

これは、実際に現場を回って、感想として提案しているので、参考になればと思い申し上げる。

○高齢者支援課長

まさに現場の声ということで、先ほど電話の例もあったところではあるが、それらを整えて、相談業務を進めていくことは大切だと考えている。

また、我々の方でも法人や事業所にも足を運び、お話しをする機会もあるので、今のご意見も参考に進めていきたい。

○委員長

そのほか、いかがか。

○委員

5ページにある、ひとり暮らし高齢者等の訪問支援事業の実施のところ、都市部においての訪問支援事業はかなり大変ではないかなと思うのだが、平成29年度は既に3か所でモデル実施されているとある。どのような方法を使っているのか、何か現時点で見えている問題点があれば、教えていただきたい。

○高齢者支援課長

現時点で、4月から先行して実施している高野台支所を中心に、見えてきているところ

をご紹介させていただく。

訪問については、ひとり暮らし実態調査のリストをもとに優先順位も考えながら訪問している。4月から7月の期間において、178件を訪問し、うち6割の108件で面会ができた。また、この訪問のなかで、ひとり暮らしの方の住宅改修サービスにつなぐことや、21の方が必要な支援・サービスにつなぐことができた。見守りが必要と思われる方に対して、ボランティアの協力によって定期訪問につなげたという実例もあるので、引き続きこういった数字等を積み上げて、来年度の地域包括支援センター25か所のスタートに生かせるようにしたい。

もう一つ、今回の訪問で、多くの方が外出の機会を持っていることが分かったが、一方で介護予防につながっているケースはまだ少ないというのが課題と認識できた。今後も訪問件数を増やし、地域での介護予防ということで多様な支援につなげていきたい。

○委員長

そのほか、いかがか。

○委員

今のお話のところで、例えば、けがや病気をして病院に入った途端、あれもこれも間髪も入れず介護サービスを入れるとって介護に移行するような形も見受けられる。確かに助かるのだが、その人が困っていることだけでなく、本人のやる気といったものを検討したり、家族との相談を入れたりして、余裕を持って、そういうものもクッションとして入れてから介護を検討すると、もっとスムーズに移行できると思うが、いかがか。

○高齢者支援課長

まずは訪問をして介護予防につなげていくというのは、しっかり取組んでいきたい。

今のように、病院に入り、そこからまたご自宅に戻るというのは、まさに地域包括支援センターの出番というところだと思う。

医療や介護の調整役、コーディネーターとしての役割がまさに地域包括支援センターの役割なので、ご家族、関係者も含めてのご意見をいただきながら、その方の最適な支援につなげるということを引き続きしていきたい。

○委員

一方的になってしまうと、いろいろ問題も出てくるのかと思うので、その辺をよろしく願います。

○委員長

そのほか、いかがか。

今のモデル事業のところで、70人ぐらいの方とは面会できなかったということだが、その後も引き続き、会うことができるように何度も訪問しているのか。

○高齢者支援課長

ご自宅を訪問して不在の場合には、地域の見守りで伺っている旨の連絡票をポストに投函し、そこからまた連絡をし合っているような状況もある。

○委員長

もう1点、社会福祉士などの増員についてだが、都市部での福祉人材の確保ということが大変困難な現状があるので、それぞれの委託先だけの努力だけではなく、行政として、増員するに当たっての人材確保という点でバックアップが必要なのではないかと思うが、そのあたりはいかがか。

○高齢者支援課長

職員の確保に当たっては、早い段階での対応が必要ということで区でも考えており、昨年度から関係法人と話をしていた。具体的には、各法人において、人事異動等も含めた準備を行っていただいている。区としても、法人とも協議しながら、今、練馬区の介護人材研修センターでも、そういった人材確保の事業等をやっているの、そういったことも紹介しながら、法人と協議を進めていきたい。

○委員長

組織の大小もあり、難しい組織もあると思うので、人事交流等も含めて、人材を練馬区内で育てていくといったことも、ぜひ行政として、考えていただきたい。

では、続いて、案件の4 資料7の説明を高齢者支援課長お願いする。

○高齢者支援課長、高齢施策担当部長

【資料7の説明】

○委員長

その他というところで、案件はあるか。特によろしいか。

これで、地域包括支援センター運営協議会を終了する。

続いて、地域密着型サービス運営委員会を開催する。案件1、指定地域密着型サービス事業者等の指定について。案件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。

この案件1および案件2を同時に扱うこととする。

資料8および資料9について、介護保険課長お願いする。

○事務局

【資料8および資料9の説明】

(介護保険課長欠席のため、事務局で説明)

○委員長

ご質問、ご意見をお願いします。いかがか。

(なし)

○委員長

では、案件の3、練馬区の介護保険状況について、資料10-1、10-2の説明を事務局にお願いします。

○事務局

【資料10-1、10-2の説明】

○委員長

ご質問等よろしいか。

(なし)

○委員長

それでは、案件4、第7期練馬区高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画についてということだが、本件については、案件表に記載があるが、既に地域包括支援センター運営協議会にておいて検討したため、ここでは割愛する。

つづいて、案件5、その他についてはいかがか。

(なし)

○委員長

特になしということで、これで地域密着型サービス運営委員会を終了する。

最後に、事務局から次回の会議の日程などについてお願いします。

○事務局

【次回開催予定の案内】

○委員長

以上で、第4期第13回練馬区地域包括支援センターおよび練馬区地域密着型サービス運営委員会を終了する。