

	ご意見	回答
	地域包括ケアアクションプラン（素案）について	
	【高齢者あんしん相談センターの負担軽減】	
1	高齢者あんしん相談センターの業務が非常に忙しく、通常業務以外の対応に手が回らない状況とのことでした。 まずは、このような現場の環境改善が喫緊の課題であると感じています。 人員の増強も一つの解決策だと思いますが、AIの活用などDXの推進により、業務の効率化や負担軽減が図れないかと考えています。 市としてもさまざまな検討を進めておられることと思いますが、より迅速な対応と進展を期待したいと思います。	ご意見ありがとうございます。 AIの活用を含む業務の効率化は高齢者あんしん相談センターの負担軽減に際し、最も重要な観点と考えておりますので、センターの意見を聴きながら進めていきます。
2	1 八王子市として高齢者あんしん相談センターの業務の負担軽減をどのように図っていくのか示す必要がある。 2 基幹型地域包括支援センターの役割の明確化が必要。 3 高齢者あんしん相談センターにおいて介護予防支援事業所としての業務がひっ迫している実態があり、地域の居宅介護支援事業所などでの取り組みを推進する必要がある。 4 地域ケア会議および地域ケア推進会議における双方向の情報伝達、共有が必要 5 ヤングケアラー、8050問題等で重層的支援体制整備事業の役割を期待したいが、現状では高齢者あんしん相談センターが担っている部分が大きく、負担が増している。負担軽減策が必要。 6 高齢者支援において、「狭間の支援（適する支援先に繋がるまでの支援者がいない）」の業務負担が大きく、市内にある他のリソースを活用するなどの方策が必要	1 様々な方策をセンターと共に検討し、より効果の高い取組から順次実行していきます。 2 ご意見につきましては、第10期計画で検討課題とします。 3 ご意見につきましては介護保険法に基づき、実施に向けた取扱いを検討していきます。 4 現在の取組を強化していきます。 5 ご意見を参考に高齢者あんしん相談センターの負担軽減策に取り組んでいくとともに、高齢者あんしん相談センターとはちまるサポートの役割等について、第10期計画の検討課題とします。 6 今後具体的な方策を検討していきます。
3	1 負担軽減に向けて、高齢者あんしん相談センター業務の見直しや業務プロセスの分解など、柔軟に対応するには、高齢者あんしん相談センターの管理者の聞き取りだけでなく、現場のセンター職員にも聞き取りを行うことが、最も現場に寄り添う形になる	1 ご意見を参考に負担軽減に取り組んでいきます。 2 既に印鑑を廃止しています。簡素化したつもりが、逆に事務量が増えている部分が存在するかのヒアリングを行い、必要に応じて改善します。

	とを考えます。年度初めの包括全体で集まる時などに、会場でグループフォームでのアンケートなどで、チェックと記入式でのアンケートなどを行うことで、早期に課題が抽出できるのではないのでしょうか？市役所内で、まず、優先課題の整理をしっかりと行って、さらにその中での最優先課題を上げていく事が重要かと思います。 2 高齢者あんしん相談センターの負担軽減に向けて、実務的に月間の利用表やモニタリングなどについての、印鑑レス化を進めてはどうか。 すでに国の解釈でも支援経過にその旨を記載すれば、印鑑等の処理はいらなくなっていて、多くの自治体はその方向で動いているのに、なぜ、八王子はそうしないのか？そのようにしても良いのであれば、その事が現場の方たちには伝わっていないようですが、いかがでしょうか。 また、書式や手続きを簡素化する試みも行っているようですが、結局その為の、記入や作業が増えしまい、現場の事務量が増えている事に関しては市としてどう考えているのでしょうか？業務負担の軽減は、このような小さなことから、見直していかないと改善しないように感じます。 市役所内の窓口についても、特に介護認定の関係等については、一般の方の相談窓口と、ケアマネジャーや高齢者あんしん相談センター職員などの専用窓口を別に作る事で、現場の職員さんは、市役所での時間などを簡素化できるかと考えます。	
【総合事業のさらなる深化】		
1	多様な地域資源を対象者にわかりやすく簡単に見つけられる仕組みの充実を期待します。	ご意見ありがとうございます。八王子市では、「はちおうじ人生 100 年サポート企業登録事業」や「地域包括ケア情報サイト」の運用を通して地域資源情報の見える化に取り組んでおりますが、より対象者に届きやすく、わかりやすい情報発信ができるよう、検討を重ねてまいります。

【重層的支援体制整備の在り方】

2	検討課題の中に、包括とはちまるサポートの業務整理とありますが、そもそも市民から見ると。どちらも同じに感じてしまいます。業務の整理と合わせ、その役割のすみわけ等もしっかり市民に分かりやすい形でアナウンスを行って欲しいです。総合相談をはちまるが今後担うのであれば、もっとアウトリーチできるような体制作りが必要かと感じました。待っているだけでは地域課題や個人の課題は入ってこないと思います。	主に 65 歳以上の高齢者を対象とする高齢者あんしん相談センターに対し、はちまるサポートは年齢や内容を問わない相談窓口となっており、40 代、50 代を中心に、幅広い年齢層からの相談に対応しています。 一方、市民の皆様からは、はちまるサポートが逆に何を相談できる窓口か分からない、というご意見をいただくことがあります。 いただいたご意見を踏まえ、はちまるサポートの役割を分かりやすく市民に発信していくとともに、高齢者あんしん相談センターと併設されている強みを生かした業務整理や人材の有効活用を進め、能動的に地域や個人の課題を発見、対応していく機能やマンパワーの充実を図ってまいります。 今後の体制作りに向け、高齢者あんしん相談センターとはちまるサポートの役割等について、第 10 期計画の検討課題とします。
---	---	---