

会 議 名	令和3年度 第2回 八王子市高齢者あんしん相談センター運営部会
日 時	令和3年12月3日(金) 午前9時30分～11時30分
場 所	八王子市役所 本庁舎事務棟8階 801会議室
出 席 委 員	杉原陽子会長、添石遼平副会長、小峰貴美子委員、荒井雄司委員、吉本由紀委員、田中泰慶委員、山田幸一委員
オブザーバー	小島センター長(高齢者あんしん相談センター中野)、野津山センター長(高齢者あんしん相談センター元八王子)
関 連 部 署 説 明 員	福祉政策課長 平井、高齢者いきいき課長 吉本、介護保険課長 中山、成人健診課長 滝口
説 明 者	なし
事 務 局	高齢者福祉課長 片岡、高齢者福祉課課長補佐兼主査 臼井、高齢者福祉課主任 渡邊、高齢者福祉課主事 中村、高齢者福祉課基幹型地域包括支援センター専門員 日下田
欠 席 者	なし
公開・非公開 の 別	「公開」
傍 聴 人 の 数	1名
次 第	1 開会 (1) 委員・事務局紹介 (2) 会長・副会長の互選について (3) 会議の公開・非公開について 2 議題 (1) 令和4年度(2022年度)八王子市包括的支援事業等実施方針について (2) 令和3年度(2021年度)分高齢者あんしん相談センター自己評価ヒアリング実施方法について 3 その他事務連絡 4 閉会
配 付 資 料 名	【事前送付資料】 ・1-1 八王子市包括的支援事業基本方針及び実施方針について ・1-2 令和3年度(2021年度)～令和5年度(2023年度)八王子市包括的支援事業等基本方針 ・1-3 令和4年度(2022年度)高齢者あんしん相談センター実施計画兼自己評価票(案) ・1-4 令和3年度(2021年度)高齢者あんしん相談センター実施計画(21センター分) ・2 令和3年度(2021年度)分高齢者あんしん相談センター自己評価スケジュール(案) ・参考資料 令和3年度市町村及びセンター評価指標(国調査の資料) 【当日配付資料】 ・次第 ・名簿 ・意見書

## 1 開会

- 【 事 務 局 】 令和 3 年度第 2 回高齢者あんしん相談センター運営部会を開催する。本日進行を務める高齢者福祉課の臼井です。開会にあたり机前にお配りしている八王子市高齢者あんしん相談センター運営部会委員名簿・事務局名簿を手元に用意を。第 1 回の書面会議で委員の皆様から事務局案を承認いただき、東京都立大学の杉原委員に高齢者あんしん相談センター運営部会 会長に就任いただくことになった。本日は集合形式では初回の開催となるので、杉原会長から順に所属と名前の紹介をしてもらう。
- 一人ずつ自己紹介
- 【 杉 原 会 長 】 承認いただきありがとうございました。東京都立大学の都市政策科学科で教員をしている杉原です。
- 【 小 峰 委 員 】 民生・児童委員の協議会から代表で出席している小峰です。
- 【 添 石 委 員 】 八王子薬剤師会の代表で出席している添石です。普段は八王子医療センターの中の八王子薬剤センター薬局で勤務している。
- 【 荒 井 委 員 】 八王子介護支援専門員連絡協議会の荒井です。普段はシルバービレッジでケアマネジャーをしている。
- 【 吉 本 委 員 】 八王子市社会福祉協議会福祉総務課の吉本です。令和 3 年度より本会から運営部会委員として参加する。所管している成年後見あんしんサポートセンターが権利擁護の窓口を行っていることから参加することとなった。
- 【 田 中 委 員 】 町会自治会連合会の事務局の議長を務めており、町自連から代表で出席している田中です。
- 【 山 田 委 員 】 市民委員の山田です。市内ではカウンセリングの相談室を開設しており、特に家族の方やアルコールや薬物中毒の方などの相談やカウンセリングなどを行っている。
- 【 事 務 局 】 続いて関連部署、説明員と事務局の紹介をする。なお、石黒福祉部長は市議会対応のため欠席となる。また、井上地域医療政策課長も議会対応のため欠席となっており、代理で滝口成人健診課長が出席している。それでは、名簿順に紹介する。
- 【 福 祉 政 策 課 長 】 福祉政策課長の平井です。
- 【 高 齢 者 い き い き 課 長 】 高齢者いきいき課長の吉本です。
- 【 介 護 保 険 課 長 】 介護保険課長の中山です。
- 【 成 人 健 診 課 長 】 地域医療政策課長井上の代理出席で、昨年まで高齢者福祉課長をしていた成人健診課長の滝口です。
- 【 事 務 局 】 事務局を紹介する。
- 【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 高齢者福祉課長の片岡です。
- 【 高 齢 者 福 祉 課 課 長 補 佐 兼 主 査 】 高齢者福祉課課長補佐兼主査の臼井です。
- 【 高 齢 者 福 祉 課 主 任 】 高齢者福祉課主任の渡邊です。
- 【 高 齢 者 福 祉 課 職 員 】 高齢者福祉課の中村です。
- 【 高 齢 者 福 祉 課 職 員 】 高齢者福祉課基幹型地域包括支援センター専門員の日下田です。
- 【 事 務 局 】 また、案件に応じて他の職員に説明員として出席を求めることがあ

	る。
【 事 務 局 】	高齢者あんしん相談センター運営部会ではセンターの運営等について審議いただく場である。実際に業務を行っているセンターからセンター長にオブザーバーとして参加あり。本日のオブザーバー参加のセンター長を紹介する。
【 小 島 セ ン タ ー 長 】	センター中野の小島です。
【 野 津 山 セ ン タ ー 長 】	センター元八王子の野津山です。
【 事 務 局 】	次に配布資料の確認をする。何か不足資料はないか。続いて、八王子市高齢者あんしん相談センター運営部会要綱第 3 条第 1 項に基づき、委員の皆様の中から会長、副会長を互選する。会長については既に杉原会長に決定している。杉原会長、改めて就任の挨拶を。
【 杉 原 会 長 】	改めまして杉原です。現在東京都立大学の都市環境学部都市政策科学科に所属しているが、着任したのが 6 年前でそれ以前は東京都の老人総合研究所、現在の東京都健康長寿医療センターに 15 年ほど勤務していた。八王子市とは、高齢者計画・第 8 期介護保険事業計画の策定で関わった経緯がある。市の状況について勉強途中のところもあるが、皆様お力添えの程よろしく申し上げます。センターは地域福祉の非常に重要な拠点であり、よりよい運営部会に多くの議論を重ねながらしていけるように努めたい。
【 事 務 局 】	続いて、副会長を互選するので発議はあるか。
【 杉 原 会 長 】	副会長には、八王子の医療分野で活躍している添石委員を推薦したい。
【 事 務 局 】	副会長は、杉原会長から添石委員の推薦があったが、異議はないか。
【 全 員 】	異議なし。
【 事 務 局 】	添石委員、承諾いただけるか。
【 添 石 委 員 】	はい。
【 事 務 局 】	では、添石委員を副会長に選出する。 (副会長席へ移動)
【 添 石 副 会 長 】	ただいまご紹介にあずかりました添石です。日頃圏域の地域包括支援センターとは密接に連携しており、そういった経験も活かしながら会長をサポートできればと思う。
【 事 務 局 】	次に、公開・非公開について、八王子市社会福祉審議会条例施行規則第 4 条及び八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針 12 に基づき、原則公開となっている。また、公開することが適当でないとき認めるときは非公開の決定を行うことになっている。今回の会議については、全部公開とする。 ここからの進行は、要綱第 3 条第 2 項に基づき、会長にお願いする。
【 杉 原 会 長 】	本日の出席委員は 7 名で、過半数を超えているので、本部会運営要綱第 5 条に基づき、本会議の開催要件は満たしている。 なお、本日、傍聴人はいるか。

【 事 務 局 】 傍聴人は 1 名である。

【 杉 原 会 長 】 承知した。

## 2 議題

### 【議題(1): 令和4年度(2022年度)八王子市包括的支援事業等実施方針について】

【 杉 原 会 長 】 次第に沿って議事を進める。【議題(1): 令和4年度(2022年度)八王子市包括的支援事業等実施方針について】事務局から説明をする。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 資料1-1を手元に用意を。令和2年10月に高齢者あんしん相談センター追分を開設したことで、八王子市高齢者計画・第7期介護保険事業計画で定めた21か所の整備が完了した。第8期計画の中でも新たなセンターの設置計画がないことから、センターの安定的な運営を図るため、令和3年からセンターの運営業務委託契約期間を単年から第8期計画の計画期間である3年間に変更した。それに伴い、令和2年度までは年度ごとに基本方針及び実施方針を定めていたが、令和3年度以降は3年間の基本方針を定め、実施方針は年度ごとに定めることになった。

資料1-2を手元に用意を。基本方針については、第8期計画を基に事業目標及び重点目標を定めており、昨年度の第2回の部会で決定されたため、3年間の基本方針の内容は資料のとおり。令和3年度～令和5年度の契約期間中は変更なし。

続いて、資料1-3を手元に用意を。各項目のはじめに令和4年度(2022年度)実施方針を記載している。この実施方針に基づき実施計画を作成、自己評価を行う予定でいる。令和3年度の各センターの実施計画は資料1-4のとおり。

実施方針については、国が定める地域包括支援センターの評価指標を基に作成しており、令和4年度の実施方針については、国指標が昨年度と変更がないため、昨年度と同様。今後、国の指標に変更があった場合などは、実施方針が変更となる可能性がある。

なお、21ページからの4-1介護予防普及啓発事業と4-2その他の業務については本市の独自項目となるので、特に意見等をいただきたい。説明は以上である。

【 杉 原 会 長 】 内容について、意見・質問等あるか。

【 添 石 副 会 長 】 昨年度の内容から変更になっているかと思うが、変更点、もしくは同じ内容に関しては同じということを示してもらえると分かりやすい。また、変更点について変更の理由を含め先に解説してもらおうと議論を行いやすい。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 補足する。4-1に関して(1)は変更なし。介護予防に関して八王子市全体で介護給付をできるだけ少なくしていく方針で、自立を促すような介護予防教室を開催することを目指している。(1)では家族も含め様々な方を対象とした教室を設定している。

(2)については去年の途中から新型コロナウイルス感染症の影響

もあり、高齢者のデジタル活用に関する理解やスキルの向上を目的とした講座等を開催することを新たに設定し、今年度も継続して記載している。4 - 2については、変更は特になし。

【 田 中 委 員 】 これから各センターは実施計画を策定するのか。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 令和3年度分は既に策定しており、内容は資料1 - 4のとおり。今後令和4年度分を策定してもらう。

【 田 中 委 員 】 資料1 - 3の様式で作るという理解で良いか。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 良い。

【 山 田 委 員 】 項目4 - 1について、家族会同士の交流の場を設けるとあるが、家族会はそれぞれの地域にどのくらいあるのか。なければ新たに家族会を設ける必要もある。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 家族会は各センターが取り組んでいるが、ほぼ全ての箇所で開催されている。

【 山 田 委 員 】 各地域に既にあるということだが家族会が集まって一緒に活動していくということはあるのか。例えば小規模で活動している家族会をさらに広く中規模や大規模な家族会にするなど。場合によっては活動が効率的になるかと考える。

【 高 齢 者 福 祉 課 課 長 補 佐 兼 主 査 】 認知症家族サロンわたぼうしが家族会の結ぶ会を開催し、そこで定期的に家族会が集まり情報の共有や交換を行っている。また、わたぼうしが家族会の立ち上げや運営支援をしており、認知症カフェを含めた認知症の色々な活動を連携して行っている。またそうした活動にはセンターが中心となって尽力いただくなど、連携し家族会の運営を行っている。

【 山 田 委 員 】 承知した。

【 田 中 委 員 】 21圏域にそれぞれ家族会があると思うが市全体でどのくらいあるのか。

【 高 齢 者 福 祉 課 課 長 補 佐 兼 主 査 】 家族会と認知症カフェと形態が分かれているが、わたぼうしで一覧を作成しており、記憶の範囲になり恐縮だが21から22前後ある。

【 杉 原 会 長 】 他に意見等はないか。なければ、まだ審議の時間が多くあるので資料1 - 3の様式を一つずつ確認していきたい。特に審議を行いたい項目は4であったが、その他の項目においても十分に認識できていない項目がある可能性があるため、時間の許す範囲で一つずつ確認していきたい。まず1ページ目、組織・運営体制。項目自体は変更できないということであるが、その下のグレーボックスの箇条書きの箇所は変更可能ということによいか。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 良い。

【 杉 原 会 長 】 各委員、また、センターにおいても実際に作成する中で分かりづらい、書きづらい点などあればお願いしたい。

【 田 中 委 員 】 (3) 職員の確保について、「人員基準に基づく人員を配置すること」とあるが、人員配置というのは難しい面があり、欠員が生じても補充が難しいなど過去には問題になったこともあるが今もそういった問題はあるのか。

- 【高 齢 者 福 祉 課 長】 各センターにおいては退職する職員もおり、ハローワークなどに問い合わせをしても確保が難しいというセンターもある。
- 【 田 中 委 員 】 難しい問題だ。適切な時期にということでタイミングもある。人員配置ができないと地域ケア会議なども含めセンターの活動のうえで支障をきたすこともあるので、人員配置がきちんと行われるよう市もサポートをしてほしい。
- 【 杉 原 会 長 】 貴重な指摘である。既に昨年度の評価実績は出ていると思うが、この項目において評価が低くなったセンターは人員配置が難しかったことが原因か。
- 【高 齢 者 福 祉 課 長】 第1回運営部会にて資料で示している内容で、各センターに自己評価を行ってもらったが、人員の確保に「できていない」と評価をつけたセンターもいくつかあった。各法人で人員の確保に関して努力を行っており、市としても人件費において単価を他市と比較するとやや高めに設定していることや、今年度から契約期間を単年度から3年間に変更するなど、安定的な運営を行えるよう体制を整えている。しかし、人員の確保を「できていない」と評価したセンターもみられるように通年の確保がなかなか難しいセンターがあるというのが現状である。
- 【 杉 原 会 長 】 人員配置について、努力をしたが結果的には上手くいかなかったセンターに「できていない」の評価がついたということと理解した。
- 【高 齢 者 福 祉 課 課 長 補 佐 兼 主 査】 介護保険法でセンターの配置人員の3職種として主任ケアマネジャー、保健師、社会福祉士が定められているが、配置が困難な場合はそれに準ずるものの配置を行うことが定められている。しかし、評価指標の中では準ずるものを除くとされているため、欠員が生じている状況ではないが、準ずるものの配置で運営しているセンターはこの評価上では「できない」の評価になってしまう。人員が不足しているということではなく、準ずるものの配置で運営を行っているということでもある。
- 【 山 田 委 員 】 センターが出来た当初はセンターでの相談業務を希望する専門職も多かったと思うが、徐々に仕事上の負担増が出てきたように感じている。業務量が増えたことにより自分自身がなかなか相談に対応することができないという方もいたと思う。人員基準もあるが業務内容や量の負担に見合った人員配置が必要。業務量が増えていく中で、相談に対応できないことから残念ながら退職へと繋がる方もいるため、業務内容に基づいた配置が求められる。人員配置基準は変わらないが仕事内容は大幅に拡大していくということであれば、職員も対応できなくなってしまう。だからといって仕事を減らすわけにもいかないと思うので、基準が固定されていることが問題だと考える。センターに入った職員が仕事の量が原因で退職してしまうのは残念なことである。
- 【高 齢 者 福 祉 課 長】 高齢者人口がそれぞれの圏域で異なっており、市では高齢者人口に合わせた人員配置を行っているが、国の人員基準と比較すると多く設定している。また、入職した職員が退職することのないよう研修を設けて既存の職員との交流を行うなど、精神的な負担の軽減について各

法人・各センターで工夫が行われている。

【 山 田 委 員 】 仕事量が多かったとしても周りの同僚などがフォローしていくことで辞めていかないなどの状況もある。人員の配置、仕事内容よりも周りの人がどれだけフォローできるかといった協力体制が非常に重要。

【 杉 原 会 長 】 貴重な意見である。続いて(2)ニーズ把握であるが、「市から提供された情報を基に担当圏域の現状やニーズの把握を行うこと」と大きな目標が掲げられている。何をもちいてニーズの把握を行ったかということは別表などで示されているのか。各センターの捉え方により変わるので、ニーズ把握についての具体例を示すとセンターも活動の指針になるのではないかと考えるが、いかがか。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 別表等では示していない。ニーズ把握の仕方も色々あり、各センターで町会にアンケートを取ったり、サロンに来ての方に調査を行ったりという報告が上がっている。市としては8期計画で各圏域の特徴として圏域の人口や大きな圏域での高齢者層の増加傾向を載せている。各地域ではデータを用いながらそこで出た課題を展開していくので、手法の定めは今のところ示していない状況。

【 杉 原 会 長 】 自己評価票は単に事業の通信簿というものではなく、事業を振り返って更によく行うためのツールとして活用できるとより良くなると考える。各センターで行われているニーズの把握を行った良い事例を項目としてまとめて内容に追加するとセンターも取り組みやすいのではないか。

昨年度の各センターの実績を全センターへ提供しているとのことなので相互に良い手法を参考にすることはできるが、例えば市からニーズ把握としてこういったことができる等、良い取り組みを取りまとめて周知すると良いのではないか。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 昨年度の評価を見ると市から情報の提供を受けているかという項目があり、市では世帯数、住民への各種アンケート、介護保険の利用者に対する情報なども集めて積極的に情報提供を図っており、各センターから情報の提供を受けているという回答が上がっている。評価の付け方により受けていないという回答のセンターもあったため、来年度は聞き取りなどを行いながら評価を行っていきたい。

【 杉 原 会 長 】 承知した。続いて、3ページの1-2個人情報保護、1-3利用者満足度はいかがか。特に意見等はないようなので、続いて5ページ2-1総合相談支援について意見等はあるか。

【 田 中 委 員 】 総合相談支援は色々な相談があると思うがはちまるサポートとの連携はいかがか。連携する必要があると感じている。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 はちまるサポートは市内に現在9か所設置しており、各センターで同じ建物に同居しているものもあれば、離れた場所に設置されているところも連携がしやすいように顔の見える関係を作り協働して総合相談支援に取り組んでいる。各場所で受けた内容がセンター単独で対応できる部分と多世代に渡る重層的な支援が必要な事例に関しては

はちまるサポートに協力を依頼し、他部署との連携強化も図りながら対応を行っている。

【 田 中 委 員 】 まだ設置数が9箇所であり、今後新たに開設を行っていくべきだと考えるが、開設の予定はあるのか。

【 福 祉 政 策 課 長 】 現在9箇所設置しているが2月に長房が開設し、10箇所になる。地域福祉計画では21箇所整備していくと定めているが、地域づくり推進事業が始まり地域の中での課題の把握や今後についての話し合いが行われ、公共施設の問題も公共施設の再編ということで取り組みを進めている。重層的支援体制整備事業が社会福祉法の改正に伴い今年度から始まり、これまで進めてきた社会福祉協議会の地域福祉推進拠点を今年度から市の事業として実施している。このように取り組みが色々と変わっているので、公共施設の再編や地域づくりの状況を踏まえながら設置箇所数については引き続き検討していく。

今回長房としたのは元々6圏域というのがあり、圏域のバランスをとる必要性があった。長房は西南部地区であるが、西南部地区にはこれまで浅川の一か所のみで、西南部という広域な地区に対応するために今回新たに新設することとなった。

【 田 中 委 員 】 センターやはちまるサポートを公共施設の中にできるだけ入れていくという方針があったが予算の関係で計画通りには進んでいないようだ。今後8期の期間中に箇所を増やしてできる限り早急に21圏域で設置できると良い。

【 福 祉 政 策 課 長 】 21箇所ということだが、いろいろな状況が変わっている。必ずしもセンターとはちまるサポートが1対1の対応である必要はないので、21ありきで進めるのではなく、圏域ごとに必要な箇所数を設置し、民生委員のエリアや中学校区など相互に補完していければと考える。

【 杉 原 会 長 】 (1)ネットワーク構築の中で、情報マップやリストを作成し管理することとあるが、それらは各センターで作成するのか。それとも市が作成するのか。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 各センターで作成している。

【 杉 原 会 長 】 作成するのに負担がかかるのではないかと。他の書類作成業務もあるかと思うので、マップやリストの作成でセンターの負担を増やすより、関係機関などに関する情報は市がある程度作成し配付するほうが効率的だと考える。

もう一点はネットワーク構築が、(1)の目的であるにも関わらず具体的な内容がリストの管理というのは一致していない。その後別項目で地域ケア会議に関するものがあり、内容的に重なる部分も多いため、書き方が難しいところではある。ただ、ネットワーク構築とあるので、単にリストの管理とするのではなく、他にも行っていることは多くあると思うので、別の書き方ができるのではないかと。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 リストの管理とあるが、実際各センターではリストを管理し活用するところまで行っている。それぞれのセンターが関係機関や地域資源



の把握をし、顔の見える関係を作り、そこで得た情報をリストにまとめているので、ただいまの意見に関して言うと、書き方を「リストの管理」とするのではなく、その先に「活用し、構築する」といった表現とするのはいかがか。

【杉原会長】 「活用する」はあった方がよい。また、リストの作成に関してだが、実際に業務を行っているセンターに必要性を聞きたい。

【野津山センター長】 21センターがあって、それぞれが圏域、その地域の実情にあったものを作成している。センターの職員が業務上必要であると判断した情報をマップ・リスト化して管理し活用している状況だと思う。作成という点に関しては、我々も必要で作っているものだから作成することによって負担が生じているとは感じていない。しかし、21か所ではばらばらのものを作成しているという現状ではあるので、圏域をまたぐもの、市全域のものは21センターが共有で使えるマップ・リストがあると良いかとは思った。ただ、既存で介護サービス事業所が一覧で載っているものや、医療機関の情報も市から提供を受けているので、今は具体的には出てこないが、そういったものがあるとセンター全体で活用できるのではないか。

【杉原会長】 どのようなリストを作成するかは個別に追って検討することとし、文言として「活用」を入れることで願います。その他、総合相談の項目で何か意見等はあるか。

【添石副会長】 リストの話だが、市からリストを提供するのは目的にそぐわないと考える。リストを作成し、管理するとあるが、あくまで現場でネットワークを築いた結果をリスト化するだけのものであるため、リストの作成は各センターが行うのが良い。しかし、野津山センター長からあったように、市全域で見たときに各センターがばらばらで作っているのでは、皆が上手く作れないということがあれば、市でフォーマットを示してそれに則ってリスト自体は現場で作成してもらうのが使いやすいのではないかと感じた。

もう一点、少し話が戻るが、(2)に「介護支援専門員から受けた相談事例の内容を整理・分類し、経年的な把握を行うこと」とあるが、登録するシステムは市から提供されているものか。

【高齢者福祉課長】 そうである。

【添石副会長】 そこに関連して、先程田中委員から意見のあったはちまるサポートの相談事例など、そういったもののシステム等への登録方法や分類方法はこれと同じか。

【福祉政策課長】 昨年、重層的支援体制整備事業が今年から始まるにあたって個別支援が必要な方へ支援する体制としてどのように情報を共有するのが有効かを関連機関で話し合い、フォーマットは作った。ただ、各方面で個別に情報を記録する台帳等があるため、フォーマットの活用はマストとはしていないが、情報共有できるものとして他機関に渡る案件があればフォーマットを案内しているところである。

【添石副会長】 相談事例を統計的に見るのにデータベース化すると思うが、同じ分

	<p>類項目でないと集計できないため、空欄の項目があってもよいのかも しれないが同じフォーマットを各所管が使用できるとよい。</p>
【 杉 原 会 長 】	参考にしてほしい。続いて、2 - 2 権利擁護はいかがか。
【 田 中 委 員 】	権利擁護についての問題はあまり発生していないように感じているが、実際に発生している問題の具体的な事例はあるのか。また、個人情報等の管理体制はどのようになっているのか。
【 吉 本 委 員 】	成年後見の制度の活用については、利用促進法ができたことにより、介護保険・高齢者計画、障害者分野の計画にも成年後見の推進が掲げられ、事例も多くある。相談をしてどういふところと連携していくか、例えばセンターとはちまるサポートが連携して対応するなど、はちまるサポートから障害児の相談があったものをセンターや社会福祉協議会に繋ぐということを日々行っている。個人情報の管理はその中で各機関が徹底して行っている。
【 田 中 委 員 】	権利擁護は日々発生する問題だと感じた。日々発生するものに対しては徹底して個人情報の管理を行っていかなくてはならない。その点がしっかり管理されていないと相談にも行きづらくなってしまふ。
【 吉 本 委 員 】	個人情報の管理体制も含めて普及啓発を行っている。支援者の権利擁護と権利侵害は表裏一体であり、支援者が権利擁護をしっかり理解していないと逆に権利侵害にもなるという難しいところがある。
【 田 中 委 員 】	難しい問題である。引き続き情報の管理体制も含め取り組んでもらいたい。
【 杉 原 会 長 】	権利擁護についていうと、消費者被害防止の取り組みもセンターの役割になってくるのか。相談があれば対応するだろうが、防止も役割なのか。
【 高 齢 者 福 祉 課 長 】	センターでは相談を受けたときに消費生活センターと連携を図って対応している。特殊詐欺等の被害にあってしまうと高齢者の生活が脅かされるという視点から、センターで把握した場合には消費生活センターと連携して対応しており、国からもそのように示されている。また、センターの定例会に消費生活センターが出席し、講座のお知らせやこういった事案が増えているといった情報提供を定期的に行っている。
【 杉 原 会 長 】	承知した。続いて、2 - 3 的マネジメント支援についてはいかがか。
【 吉 本 委 員 】	文言的なところになるが、事務局からの説明でセンターが2 1 か所できて今後は新たに開設というのではなく、安定的な運営を図っていくということであったが、( 1 ) に「介護支援専門員を支援する体制を構築すること」とあり、その前にも構築することという文言が使用されている。構築という新しく作るようなイメージであり、介護支援専門員を支援する体制というのは2 1 センターが整備されたことにより既にあるものだと思う。構築というまた新たな体制ができるといった意味合いだと捉えられるため、構築よりも既にあるものを強化するなどといった表現などの方が今の実情に合うのではないかと気になった。

【 介 護 保 険 課 長 】 この文言は国の評価指標の表現と同じにしている。実際は構築した後には運営したり、発展させたりといったことがあると思うが、解釈を広げることによりセンターの負担も増していく。グレーの部分で、構築の具体的な内容として、開催したり把握したりということがあり、それは計画性があることなので、毎年各センターがどう展開していくかだと思う。国から示されている文言を変更すると評価を行うのも難しくなる。センターが21か所あるので、捉え方によって負担が増すことは避ける必要がある。

【 吉 本 委 員 】 承知した。

【 杉 原 会 長 】 構築の表現は変えられないということだが良いか。

【 吉 本 委 員 】 意味を理解したため、良い。

【 杉 原 会 長 】 続いて、「効果的な相談対応を行うこと」とあり、その下の具体的な下位項目が「整理、分類し経年的な把握を行うこと」で止まっている。「把握すること」と「具体的な相談対応」を行うことというのは、差があるように思う。把握をしてその先どうするかといったことが書かれている必要があるのではないか。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 ケアマネジャーに対しては各センターにおいて研修の場を設けたり、地域ケア会議で事例を共有したり、また実際に相談があった時に対応したりするというのは既に行っている。表現では把握となっているが、実際にはケアマネジャーからの相談内容を各センターで分類してその結果を分析しているので、表現を変更するならば文言の追加になるかと思う。

【 杉 原 会 長 】 相談対応は当然のことであるから特には書かず、具体的にいうこととして経年把握といったことが示されているということで良いか。

【 添 石 副 会 長 】 経年把握というのは元々国から示されている評価指標であるから書いているということ。この指針を受けて各センターが具体的に計画を立てるため、そこに支障がなければ問題はないのではないかと。指針の文言を変更するというのであれば、「相談事例を把握し、分析し、～する」といった文言の追加が良いのではないかと。何れにせよ指針を書きすぎると、センターが書きづらくなると思う。全体を通しての意見にはなってしまうが、あまり市の方から指針を出しすぎるとセンターの自由な運営を阻害する要因にもなりかねない。センターの方から市に指針として出してほしい内容があるなど、現場から意見が挙がって検討することが望ましい。

【 杉 原 会 長 】 センターはいかがか。

【 小 島 セ ン タ ー 長 】 センターが21か所あり、圏域によって地域の実情や特性が大きく異なっている。具体的にセンターごとにどのように取り組むかを書いていくのが良いと考えている。

【 野 津 山 セ ン タ ー 長 】 (2)のポイントは、効果的な相談対応だと考えている。業務を通して、感覚として最近このような相談増えているというのは各センターがそれぞれ感じていると思う。しかし、きちんとサポートを行うには感覚のみでなく経年的な把握を行ったうえで、データや根拠に基づ

いて対応の体制を整えることが必要。効果的な相談対応とあるので、この表現のままで良いと考える。

ただ、一点言わせてもらおうとシステムでこの内容を抽出することができない。現在使用しているシステムは機能が深いものであるが、こういった入力の方法をすると経年的な把握ができるという使い方は示されていない。月報の出力方法の見直しや、月報とは別の手段で経年的なもの分析、抽出といったことを考えていく必要がある。

【杉原会長】 今の点について、いかがか。

【高齢者福祉課長】 今は相談内容それぞれの件数を報告してもらっているので、経年的なものについては検討していきたい。

【杉原会長】 市は引き続き検討を。続いて、2 - 4地域ケア会議についてはいかがか。

【田中委員】 地域ケア会議に関しては、ネットワークの構築が各圏域共通の課題であると認識している。きちんとした形でネットワークを構築できていない圏域もあると思う。そのためにはセンターが積極的に動くことも大切であるが、関係者が熱心に参画してくれる場合もあれば、そうでない場合もある。それをどう参画してもらい、地域ケア会議を活性化するかという課題がある。市が行政として、地域ケア会議が活性化するように取り組んでもらいたい。

【高齢者福祉課長】 今のご意見のとおり、地域の組織において人の入れ替わりや、役割を担っていた方が高齢化によりリタイアするということはどこの地域でも見られている。各センターは新たに役割を担うこととなった方などに対しても積極的にアプローチするなど地域と一体となって取り組んでいるところではあるが、地域ケア会議に関しては課題を認識し、引き続き取り組んでいく。

【田中委員】 同じ圏域の中でも、活発な地域とそうでない地域があるなど、地域との関わりについては苦労することもあると思うが、課題を認識して取り組んでほしい。

【杉原会長】 続いて、2 - 5介護予防ケアマネジメント・介護予防支援についてはいかがか。特に意見等がなければ、3 - 1在宅医療・介護連携、3 - 2認知症高齢者支援、3 - 3生活支援体制整備についてはいかがか。

【田中委員】 認知症の件は高齢者もあるが若年性の認知症というのが今どういう形で把握しているのか、それとも把握していないのか。

【高齢者福祉課長】 市では障害者手帳保持者と介護保険の利用者については把握しているが、診断がつかず介入できていない事例に関して現状どのくらいいるかまでは把握できていない。現在、多摩若年性認知症総合支援センターと連携して様々な普及啓発や、働き盛りの発症が多いので企業への疾患周知などに取り組んでいる。相談があれば、センターでも若年性認知症当事者による相談会を実施しているのでそこに繋ぐなど、相談があった方へは早めに相談体制に乗っていただけるよう支援している。

- 【 田 中 委 員 】 承知した。
- 【 杉 原 会 長 】 他に意見等はないか。意見等がなければ、4 - 1 介護予防普及啓発事業、4 - 2 その他の業務について、市の独自項目ということもあるため、もう一度検討したい。
- 21 ページ(2) 箇条書きの二点目「高齢者のデジタル活用に関する理解やスキルの向上を目的とした講座等を開催すること」について、新たに追加された項目で非常に重要な点ではあると思うが、他の機関でも担うことは可能であり、センターの役割なのか疑問を感じる。項目に加えるのは良いことだとは思いますが、センターから意見を聞きたい。
- 【 野 津 山 セ ン タ ー 長 】 この項目はセンターによって捉え方が大きく異なると思う。例えばスマホの使い方講座を開催するセンターもあると思う。私の解釈を言えば、何のためにスマホを使うのか、ICTの活用も目的があって行うものだと考えている。本日センター元八王子で男性向けの料理教室を実施するが、そこで調理の過程を動画で取ってYoutubeにアップする。参加者へは説明をし、後日家で調理の動画を見ることができるようにするのだが、そういうところも含めてデジタル活用、普及啓発がセンターに求められているのではないかという解釈。便利なものだし、65歳以上の方でスマホやPCを使っている方も大勢いる。今後必要なツールであり、目的があってということであれば、我々の業務としてあっても良いのではないかと思う。
- 【 小 島 セ ン タ ー 長 】 センターで開催していた介護予防教室や会議が新型コロナウイルス感染症拡大の影響により対面で行うことができなくなってしまった。軒並み中止になってしまうことが昨年度から続いている中で、何もしなくていいという訳ではなく、実際に閉じこもりの方が増え、身体や認知機能が低下しているという声も聞いている。対面でできないことについてスマホを使ってできるようにするのは必要なこと。ZOOMなども進んでおり、各種事業の実施にあたってICTの普及啓発の必要性もあると考える。
- 【 杉 原 会 長 】 重要な意見である。講座の開催が目的だと思っていたが、そうではなく、この項目についてはICTを介護予防に関する取り組みに活用することが目的といった理解で良いか。
- 【 成 人 健 診 課 長 】 昨年度まで高齢者福祉課長を務めていた。まさしくその通りで、一部のセンターにおいて既にICTを介護予防に活用する取り組みがあったので、他のセンターにも広げることを目指し、項目に追加した。教室の開催等にあたり、講師などが見つからなければ市から紹介するという形で各センターに依頼を行った。昨年4月、5月のコロナ禍の中で今まで会えていた人と会えない状況になり、厚生労働省ではデジタル通いの場といったような機会も作ったが、いい機能があったとしても使うことができない方も多かった。そうした中でリスクもあるがその点もしっかりと説明したうえで、ICTを活用して健康への取り組みや人と人とが繋がる場へのアプローチといった孤立しないた

めの取り組みとして、新たに項目を追加したところである。

【杉原会長】 これまでの議論を踏まえると、新しく追加されたこの項目は、スキル向上を目的とした講座等を開催するというよりは、介護予防に繋がるようなデジタルのコンテンツを活用した取り組みを行うことといったような書き方にすると目的と一致するのではないか。その一環として、スマホ講座を開催するセンターもあれば、料理教室の動画を作ってそれを色んな方に見てもらう、あるいはソーシャルディスタンスで通いの場で集まることが難しい場合でもデジタルを活用して交流を促進する機会を考えるなどといったことができるので、少し文言を修正してその先の活用を含めた表現すると良いのではないか。

【高齢者いきいき課長】 先日の高齢者福祉専門分科会に出席された委員の方は既にご承知だと思うが、スマホを使った介護予防のアプリ「てくポ」は介護予防の取り組みをするとポイントがたまる非常に画期的なものだと思う。そういったところでも、そもそもスマホの使い方がわからない方もいる。実際にてくポの説明会では、ある程度使える人、自分で申し込みができる人を対象に案内を行った。理由としては、操作が分からない方にとってはまず操作方法の説明を行う必要があり非常にハードルが高いものになるため、ある程度使える人を対象とした。しかし、そもそも操作が分からないという方も多くおり、身近な相談窓口であるセンターで講座をしてもらえると、てくポの今後の拡大にも繋がり、期待を寄せている。会長から意見のあったように講座の開催の先に繋がると良いと思う。

【杉原会長】 「講座の開催」に留まらず、その先の介護予防に繋がるような表現にお願いしたい。

【高齢者福祉課長】 変更する。

【杉原会長】 続いて、4 - 2 その他の業務、あとは全体を通して言い残したことがあればお願いしたい。

【山田委員】 4 - 1 介護予防普及啓発に関して、介護予防のためのデジタル活用は確かに必要なことであると思うが、それを普及するためのものとして、例えばもし高齢者個人が独居であれば普及の必要はあるが、家族がいる場合は家族の協力に基づいて普及啓発はなされると考える。家族の協力体制など、家族の協力を前提とした文言が入ると良いのではないか。家族の方が本人に対して言えば行く状況もあると思う。家族に協力してもらうことが介護予防にも繋がるのではないか。

【杉原会長】 家族のことも踏まえて文言の検討を願う。その他意見等あるか。

【全員】 ない。

【杉原会長】 それでは、議題(1)「令和4年度(2022年度)八王子市包括的支援事業等実施方針について」は以上とする。

## 2 議題

【議題(2): 令和3年度(2021年度)分高齢者あんしん相談センター自己評価ヒアリング実施方法について】

【杉原会長】 次第に沿って議事を進める。【議題(2)令和3年度(2021年度)】

分高齢者あんしん相談センター自己評価ヒアリング実施方法について】事務局から説明する。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】

資料 2 を手元に用意を。

ヒアリングの実施方法について、令和 2 年度分までは事務局で行っていたが、センター運營業務委託の契約期間を 3 年間に変更したことに伴い、委員の皆様にもご同席いただきたいと考えている。

まず、資料に基づき令和 3 年度分の評価スケジュールについて説明する。国の調査に合わせて自己評価を実施するため、自己評価票の作成、ヒアリングも国の調査日程に合わせて実施しており、お示したスケジュールは今年度(令和 3 年度)の調査日程に基づき作成したものの。

令和 4 年 5 月中旬に東京都を通じて国の調査依頼が来る。センターへの回答及び自己評価票の作成を 5 月中に依頼をする。都への報告は 6 月中旬であるが、市で調査結果を集計する期間が必要なため、6 月上旬までにセンターから回答をしていただく予定。その後、6 月下旬から 7 月中旬に順次センターのヒアリングの実施を予定している。

ヒアリングの実施方法について、運営部会の委員は全部で 7 名なので、一人 3 センターのヒアリングに入っていたいただきたいと考えている。事務局から委員へ日程の都合を伺い、委員とセンターからの回答を基に日程調整を行う。センターからは 6 月中旬までに令和 3 年度の実績と成果及び次年度への課題と目標を記入した自己評価を提出してもらうので、各委員へはヒアリングを担当するセンターが決定したら自己評価票を送付する。自己評価票を基に各センターの取組について委員の皆様及び事務局からセンターへヒアリングを行いたいと考えている。

ヒアリングを行った後は、8 月中旬までに事務局でまとめを行い、8 月に開催予定の第 1 回運営部会で報告をする。運営部会の報告と同時に各センターへ結果を通知する。

なお、高齢者あんしん相談センター運営部会の開催回数は、自己評価ヒアリングに委員に同席いただくことから、年 3 回から年 2 回に変更。第 2 回運営部会は令和 5 年(2023 年)1 月に開催を予定している。説明は以上である。

【 杉 原 会 長 】

内容について、意見・質問等あるか。

【 添 石 副 会 長 】

運営部会の開催が 3 回から 2 回へ変更になるということだが、回数が減ることにより審議されない事項はあるか。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】

例年、第 1 回運営部会の内容は各センターから提出のあった自己評価と、ヒアリングの内容の報告である。今年度の評価からヒアリングへ委員の皆さんに同席いただき、その内容を運営部会で持ち寄って理解深めていただきたい。全二回の開催にあたっては必要な議論が減らないように努めていきたい。

【 添 石 副 会 長 】

承知した。

【 杉 原 会 長 】

その他いかがか。単に資料で報告を受けるのではなく実際にヒアリ

ングの場で話を聞くことによりその後の運営部会での議論が活発になると思う。

【 田 中 委 員 】 各圏域のヒアリングのスケジュールについて、例えばAのセンター、Bのセンターを希望し、日程が重なっていた場合は調整してもらえるのだと思うが、3圏域行くのに都合もある。スケジュールはいつ頃示してもらえるか。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 3月に開催する第3回運営部会でスケジュール案を示す。また、ヒアリング場所は、各センターではなく、市役所である。実施する日は午前と午後で時間枠を設け、各委員へは午前か午後に市役所へ来てもらうこととなる。なお、1センターあたりのヒアリングは45分程度である。

【 田 中 委 員 】 ヒアリングが終わり、結果は運営部会を開催して決定するのか。またそれはいつか。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 8月下旬の第1回運営部会で結果を報告し、委員の承認をもって決定する。

【 田 中 委 員 】 どのセンターのヒアリングに参加するかを検討するにあたり、スケジュールを出してほしい。また、希望の圏域が委員の中で重複すると思う。

【 吉 本 委 員 】 市で割り当ててもらえれば良い。

【高年齢福祉課課長補佐兼主査】 どの委員がどのセンターのヒアリングに同席するかは、日程調整の中で市が割り当てを行い委員へ案内する。日程の関係上希望は聞けない場合もある。早めにスケジュールの確認は行うようにする。

【 杉 原 会 長 】 ヒアリングに委員が同席することについては委員了承。スケジュールや圏域の希望などは後ほど事務局で調整を願う。実際のヒアリングの方法だが、事前にヒアリングを担当するセンターの自己評価票を市から委員へ送ってもらい、当日は内容に関する質問をするということで良いか。

【 高 齢 者 福 祉 課 長 】 令和3年度の実施事業についてヒアリングしてもらうが、各委員の専門分野が異なるため聞き取り内容に偏りが生じないように、ヒアリングでのポイントを市からある程度示したいと考えている。

【 杉 原 会 長 】 人により質問の仕方や聞き取りのポイントが異なると思うが、偏りが生じないように事務局から示された指標に則ってヒアリングを行うということである。事務局案の承認ということで良いか。

【 全 員 】 承認

【 杉 原 会 長 】 ほかに質問等はないか。

【 全 員 】 ない。

【 杉 原 会 長 】 それでは、議題(2)「令和3年度(2021年度)分 高齢者あんしん相談センター自己評価ヒアリング実施方法について」は以上とする。

### 3 その他連絡事項

【 杉 原 会 長 】 連絡事項等を事務局より連絡する。



【高齢者福祉課課長補佐兼主査】 第3回運営部会の開催は3月11日(金)午前9時30分から、場所は八王子市役所 本庁舎事務棟8階 802会議室。開催日近くに、開催通知でもお知らせする。説明は以上。

【杉原会長】 本日の議題は全て終了。議事の進行は終了し、進行を事務局に戻す。

#### 4 閉会

【事務局】 本日の会議の中で、言い忘れた点、言い足りなかった点があれば意見書にて12月10日(金)までに意見を。

以上をもって、本日の会議は終了とする。