

会議名	令和7年度第3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8年(2026年)1月14日(水) 午後2時~午後3時30分
場所	本庁4階 第6委員会室
出席者氏名	委員 杉原 陽子委員(会長)、添石 遼平委員(副会長)、荒井 雄司委員、吉本 由紀委員、尾寄 敏夫委員
	事務局 福祉部 菅野 匡彦部長 高齢者福祉課 田倉 洋一課長、久保 貴司課長補佐、河合 佳代子主査、波多野 直子主査、臼井 弘文主任、本田 碧主任 高齢者いきいき課 白石 利和課長、西野 堅一郎主査、吉井 文隆主査 介護保険課 小林 真毅課長、今川 圭吾主査 福祉政策課 元木 博課長 健康医療政策課長 中山 あずさ課長 高齢者あんしん相談センター由井 佐藤一広センター長、高尾 丸木ゆみ子センター長
欠席者	澤井 菊男委員、磯部 剛久委員
次第	1 開会 2 報告 (1) 高齢者あんしん相談センターにおける業務負担軽減について (2) 高齢者あんしん相談センター定例会での議題について 3 閉会
公開・非公開	公開
傍聴人の数	0名
配布資料	次第 資料1 地域包括支援センターにおける業務負担軽減の取組 資料2 高齢者あんしん相談センターアンケート結果 資料3 居宅介護支援事業所へのアンケート結果 資料4 アンケート結果(自由記述欄の抜粋) 資料5 令和7年度高齢者あんしん相談センター定例会  参考資料 意見書
会議の趣旨	

<p>事務局</p>	<p>1 開会</p> <p>只今より、令和7年度第3回高齢者あんしん相談センター運営部会を開催いたします。本日の進行を務めさせていただきます、高齢者福祉課の河合と申します。どうぞよろしくお願いいたします。なお、本会議は議事録作成のため録音させていただきますので、ご承知おきいただきますようよろしくお願いいたします。</p> <p>本日はオブザーバーとして、高齢者あんしん相談センター由井の佐藤一広センター長、高齢者あんしん相談センター高尾の丸木ゆみ子センター長をお呼びしています。</p> <p>次に、公開・非公開についてですが、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、原則公開となっております。今回の会議については、全て公開といたします。それでは、ここからの進行は、本部会運営要綱第3条第2項に基づきまして、会長にお願いすることになります。杉原会長、よろしくお願いいたします。</p>
<p>杉原会長</p>	<p>よろしくお願いいたします。本日の出席人数ですが、磯部委員と澤井委員が欠席で出席人数が5名です。開催要件は満たしております。なお本日傍聴人はいらっしゃいますでしょうか。</p>
<p>事務局</p>	<p>いらっしゃいません。</p>
<p>杉原会長</p>	<p>ありがとうございます。それでは次第に沿って、報告事項の高齢者あんしん相談センターにおける業務負担軽減についての議論から進めたいと思います。説明をお願いいたします。</p>
<p>事務局</p>	<p><b>報告（1）高齢者あんしん相談センターにおける業務負担軽減について</b></p> <p><b>【資料1】地域包括支援センターにおける業務負担軽減の取組</b></p> <p>令和7年度の運営部会では高齢者あんしん相談センターの業務負担軽減について、国の動向などを確認しつつ検討を進めてまいりました。国の社会保障審議会でも10期計画の策定に向け、検討が行われているところです。この資料1は、厚生労働省が地域包括支援センターにおける業務負担軽減の取組についての調査結果の資料となります。点線で囲われている部分についてですが、「総合相談支援事業の一部委託」については、本市は行っておりません。また「介護予防支援の指定対象拡大」については、本市の指定を受けている事業者は2事業者のみとなっております。また、「介護予防支援の一部委託」「介護予防ケアマネジメントの一部委託」についてですが、負担軽減の効果を感じている割合が大きいことが分かります。委託をすることで業務負担軽減の効果が大きくなることから、委託率を上げれば業務負担軽減が出来ると考えられるかと思いますが、資料1の裏面をご覧ください。介護予防ケアマネジメントの一部委託を行うにあたっての課題が挙げられております。こちらを見ると、「委託先となる居宅介護支援事業所が経済的な理由で受託に積極的でない」「委託先が多忙である」という意見が7割近くを占めております。委託をしたくても委託することが出来ないという状況がわかります。続きまして八王子市の状況を見ていきたいと思います。</p>

### 【資料2】高齢者あんしん相談センターアンケート結果

高齢者あんしん相談センターの居宅介護支援事業所への委託の状況は、前回の高齢者あんしん相談センター運営部会でご説明いたしましたとおり、各センターの委託率が30%～80%とセンターによって大きな差があることがわかりました。この状況を把握するために、令和7年12月に高齢者あんしん相談センターと居宅介護支援事業所へアンケートを行いました。まず、高齢者あんしん相談センターの結果をご覧ください。21か所の全てのセンターから回答をいただきました。

2 高齢者あんしん相談センターの業務負担について①現在の業務量についてですが、全ての回答者が「負担が重い」と回答しております。②業務の負担をどう感じているかは、業務の中でも負担の大きい業務を確認し、その業務から軽減を図るために設けた項目でしたが、全ての項目で業務負担が重いという結果になりました。アの介護予防支援のケアプラン作成、イ総合事業の調整は特に負担感が高く、次いでウの高齢者の相談対応についてが高くなっています。エの地域づくり、オの活動・他機関との連携については「どちらともいえない」という回答が増えていますが、「軽い」といった選択肢が選ばれてないことから、この業務に取り組むことが時間的に難しく判断ができないということも推測されます。3 居宅介護支援事業所への介護予防支援のケアプラン作成委託についての質問について、①委託先との連携状況については、「良好」の回答が多いですが、②委託先の確保については「非常に困難である」という回答が多くなっております。4 委託にあたっての課題について、委託先との連携については概ね良好ですが、課題として委託先の質にばらつきがあること、そして情報共有が十分でないことが挙げられます。次に、委託先の確保についてです。これは非常に困難な状況にあります。事業所の不足が深刻で、安定的な確保が難しいのが現状です。さらに、契約調整の煩雑さや情報共有の改善も必要ということがわかりました。また契約手続きに時間がかかり、関係者間での情報のやり取りに課題があることがわかりました。5 今後の支援体制ですが、こちらは自由記述で各高齢者あんしん相談センターから回答があったものになります。こちらにつきましては後ほど資料4で説明いたします。

### 【資料3】居宅介護支援事業所へのアンケート結果

続いて居宅介護支援事業所に対して行ったアンケートの調査結果です。118の居宅介護支援事業所へアンケートを依頼し、50事業所から回答がありました。

令和6年から介護予防支援の事業所として指定が受けられるように制度の変更がされていますが、本市で指定を受けているのは2事業所のみとなっています。

Q1 今後市の指定を受ける予定があるかという質問に対し、指定を受けない方向性の事業者が過半数を占めていることがわかります。一方で、指定を受ける可能性のある事業所も一定数あることがわかります。Q2 指定を受けない理由ですが、「介護予防支援の介護報酬が低いから」が19%であり、次いで「経営的な判断」(15%)、「契約や請求等の事務負担」(13%)、「委託の方がバックアップを受けやすい」(13%)と続きます。報酬面や事務負担、人材不足など、経営・運営上の課題が大きな要因となっていることがわかります。Q2では「介護予防プランの作成のスキルに不安」「介護予防に関する研修が少ない」という理由も挙げられていることから研修などの支援体制が求められていることがわかります。Q3 指定を受けることになった場合、行政に対して求める支援についてですが、こちら後ほど資料4で説明いたします。

【資料4】アンケート結果（自由記述欄の抜粋）

こちらは先ほど資料2と3にありました、高齢者あんしん相談センターと居宅介護支援事業所のアンケート調査の自由記述欄についてまとめたものです。どちらからも共通した課題が挙げられており、その対応についてまとめました。

まず一つ目に、データ連携の推進ですが、包括や事業所間のデータ共有が課題として挙げられており、その中でケアプランデータ連携システムの導入が要望として挙がっていました。こちらは厚生労働省の指導のもと、国民健康保険中央会が進めているものです。居宅介護支援事業所とサービス事業所間のケアプランの計画・実績を現状は紙やFAXを使用して情報のやり取りしておりますが、CSV形式でデータ連携を可能とするものです。ケアプランデータ連携システムについては、包括・事業所共に導入を検討しております。続いて業務のICT化について、ICTを活用し包括業務の負担軽減を図りたいという要望が挙がっております。包括の定例会でも機器の導入に向けて情報の交換をしています。事業所向けに関しては、東京都の「デジタル機器導入促進支援事業」を活用しICT化を促進していきたいと考えております。続きまして、委託・受託体制整備の課題として受託事業所の不足が挙げられております。こちらは、介護報酬の引き上げ・居宅介護支援専門員の不足・介護予防支援に関する研修の実施と3つに分類しました。介護報酬の引き上げや介護支援専門員不足について、国レベルでの改善に向けた取組が必要となっており、厚生労働省の社会保障審議会の介護保険部会でも議論が行われている内容です。国は、2026年6月の臨時の介護報酬改定で、改定率を2.03%引き上げることを決定しています。月1万円の賃上げや処遇改善加算について、初めて居宅介護支援も対象とするなどの変更を行っています。続いて介護予防支援に関する研修についてですが、介護予防支援のプラン作成について研修の実施の要望が出ております。こちらは、介護予防支援の内容を介護支援専門員の研修に組み込むことを検討しております。続いて、包括職員の高齢者人口に応じた人員配置の要望については、高齢者人口に応じた人員配置を現在も行っており、必要に応じさらに検討をしていきたいと思っております。続いて事務・書類の簡素化についてですが、令和5年度より介護予防ケアマネジメントについて簡素化を導入しております。今後のさらなる簡素化は検討事項として認識していきます。契約手続きについては高齢者あんしん相談センターにもヒアリングを行いながら簡素化の検討をします。サービスの充実について、第9期事業計画に基づきサービスの充実を図っているところです。最後にサービスの適正化についてですが、介護予防の普及啓発の必要性については高齢者あんしん相談センターの職員からだけでなく、居宅介護支援事業所の方からも挙げられておりました。サービスの提供を受けることを当たり前とするのではなく、高齢者が自分自身の健康や生活を主体的に管理することの重要性、介護予防・フレイル予防を進めていく必要があるというご意見がありました。こちらに関しまして、令和8年度の総合事業パンフレットの改定に向けて準備を進めているところです。より介護予防の普及に重点を置いた内容にする予定です。以上で説明を終わります。

杉原会長

ご説明ありがとうございます。ただいまの説明につきまして、ご意見・ご質問等ありますでしょうか。

尾寄委員

資料の1の表についての質問です。「行った上で負担軽減の効果を感じているもの」で総合相談支援事業の一部委託では38.1%、介護予防支援の指定対象拡大では58.1%となって

	<p>おりますが、「これからも行っていきたい/これから行きたいこと」では、総合相談支援事業の一部委託は 22.2%、介護予防支援の指定対象拡大は 39.4%と下がっておりますが、これはなぜでしょうか。効果を感じているのであれば、「これからも行っていきたい」という方が多くなるのではないのでしょうか。</p>
杉原会長	<p>ありがとうございます。資料 1 は国の資料なので八王子市で分かるかは分かりませんが、今のご質問に対していかがでしょうか。</p>
事務局	<p>推測になってしまいますが、包括支援センターからのアンケート結果にもありました通り、介護予防支援の指定を拡大していたとしても、居宅介護支援事業所の方が多忙なあまり本来の介護予防支援の方に手が回らない等もあるかもしれません。答えになっておらず申し訳ないです。</p>
杉原会長	<p>恐らく、分母の母数が違うからだと思います。「行った上で負担軽減の効果を感じているもの」の母数は、左の図の該当センター数が分母になっていると思います。既に行っているセンターが分母になります。「これからも行っていきたい/これから行きたいこと」は、行っていないセンターも含む 2,217 センターが分母になっております。ですので、このような結果になっているのだと考えます。</p>
尾寄委員	<p>理解できました。ありがとうございます。</p>
杉原会長	<p>では引き続きお願いいたします。</p>
尾寄委員	<p>資料 3 について、こちらは八王子市独自で行ったアンケートだと思うのですが、国でも同様のアンケートを行っているのか、もし行っているのであれば情報共有していただいた方が良いのではないかと思いました。また 118 事業所に照会した結果、半数以下の 50 事業所しか回答していないのはなぜでしょうか。自分たちの事業所がより良くなるようにとアンケートを実施していると思うので、積極的に回答に参加すべきではないかと感じました。</p> <p>また資料 4 についてですが、分類「委託・受託体制整備」の「包括職員の高齢者人口に応じた人員配置」について、対応は実施済みと記載があります。これはきっと国の基準に応じた人員配置をしましたという意味だと思えます。しかしアンケートでは、人が足りない・お金が少ないという結果も出ているので、実施済で済ませるのではなく、アンケート結果を踏まえた記載にする方が良いと思いました。以上です。</p>
杉原会長	<p>ご質問ありがとうございます。全部で 3 点ですね。事務局から、ご回答をお願いいたします。</p>
事務局	<p>国が同じ様なアンケートを行っているかについてですが、申し訳ありませんが、この後確認したいと思えます。また、アンケートの方法に関しまして「ケア倶楽部」という市内の全居宅介護支援事業所が登録しており、連絡や通知等を受けるホームページがあるのですが、そこを通じてアンケートを通知しました。結果半数以下しか回答がなかったため、今後アンケートを出す際には、工夫をしたいと思えます。</p>

事務局	<p>資料4につきましては、国の人員配置より多く配置をしております。担当地域の高齢者人口が6,000人を超えた場合に、1,000人ごとに常勤換算で0.5人を配置しております。今後、人口だけではなく相談件数・要介護度・サービス業務状況など地域によって異なる課題があると思いますので、状況に応じた人員配置を検討していきたいと思います。</p>
尾畷委員	<p>ありがとうございます。1つ目の質問につきまして理解できました。2つ目の質問につきまして国の方の理解がまだ不十分だと感じていたので、せっかく八王子市でこの様なアンケートをとったのだから国にも共有したらどうかと感じたところです。3つ目の質問について、実施済ではなく「国の配置基準以上に配置している。今後も実情に応じて対応していく」ということが分かるようにした方が良いのではと思いました。</p>
杉原会長	<p>ありがとうございます。その他いかがでしょうか。</p> <p>私から質問してもよろしいでしょうか。資料3のQ1介護予防支援の指定を受ける意向で、「指定を受けることを決定している、もしくは受けている」が5件の回答があります。冒頭に、指定を受けている事業所は2事業所とご説明いただと思うのですが、残りの3件は今後、受ける予定があるという理解でよろしいでしょうか。</p>
事務局	<p>今日時点ではまだ2事業所のみですが、この結果から新たに3事業所から申請があれば良いなと考えます。</p>
杉原会長	<p>3事業所に対して新たにアプローチをする等はお考えでしょうか。このアンケートは事業所が特定できるアンケートでしょうか。匿名でしょうか。</p>
荒井委員	<p>名前を書いた覚えがあるので、特定できると思います。</p>
杉原会長	<p>それであれば、3事業所に対して何かお考えでしょうか。</p>
事務局	<p>事業所に連絡をとってみたいと思います。</p>
杉原会長	<p>アンケートの際に目的以外には使用しません、とご説明をされている場合にはご注意願います。</p>
荒井委員	<p>回答が少ない理由として考えられるのは、ケア倶楽部の存在を知らない事業者も沢山あることです。また新しい事業者だと見る習慣もできておりません。一応メールで通知は届くのですが、アドレスがきちんと表示されていないと、知らない所からのメールだと思ってしまい開かないという事もあります。重要な内容は2回、3回と通知を送ってくださるので、やっと気付くこともあります。もしかしたら今回もそのようなことが理由だったかもしれません。アプローチの仕方でも回答率はもう少し増えるかと考えます。私は八王子の介護支援専門員連絡協議会の研修会でアンケートの回答率を上げたいときは、出席確認のアンケートという形にしております。地域の管理者会でこのアンケートの話が出ましたが、やはり件数の話ではない、マネジメントするのは給付管理だけではなく、件数が増えれば</p>

	<p>困難ケースも増えるので、私の地域では指定を受ける意思のある事業所はありませんでした。私の事業所では予防支援のプラン作成を1人10件受けていますが、事業所によっては、予防支援は受けませんという方針のところもあると思います。ですので、高齢者あんしん相談センター側は、探すのが大変かと思えます。</p>
<p>杉原会長</p>	<p>ありがとうございます。状況がよく分かりました。</p> <p>同じく資料3についての意見なのですが、「指定を受けることを決定している、もしくは受けている」が10%、「どちらかというを受けたいが、未定である」が10%、計20%は前向きな回答ですが、この20%の事業所の傾向等、地域などは分析されていますでしょうか。地域や事業所の規模等ありますが、そこを分析するとどういったところが受けてくれるのかが見えてくるのではないかと考えます。受けない理由はアンケート結果から考えられますが、受けても良いと考えている所はどのような理由でそう考えているのかは、お分かりでしょうか。</p>
<p>事務局</p>	<p>申し訳ございませんが、どこの事業所は分かりませんが、その事業所の規模など特性は把握出来ておりません。ただこちらの事業所が自由記述欄で回答している内容を拝見すると、書類作成の緩和や報酬が要介護に比べて低い、緊急時等に高齢者あんしん相談センターの職員にも同行してほしいといった要望の記載があります。</p>
<p>杉原会長</p>	<p>ありがとうございます。そうするとあまり前向きな意見ではなさそうですが、ある程度条件が揃えば受けてくれそうな可能性が示唆されているのですね。</p>
<p>事務局</p>	<p>健康医療政策課です。以前、介護保険課でも仕事をしていたので今の話についてですが、尾崎委員が先ほどおっしゃったように、予防支援については構造的な問題が大きいと考えられます。先ほども話に上がりましたが、ケアマネジャーにとって予防支援も同じように手間がかかってしまう中で、限られた人員でケアプランを作成して、件数的には増加していくのに単価が低い状況です。なぜ単価が低くなってしまいかを考えていく必要があります。従事者側の手間をきちんと踏まえて報酬のあり方を、国としても考えてもらう必要があるのではないかと考えます。そうしていかないと、高齢者あんしん相談センターもケアマネジャーも手一杯となってしまう、どちらも引き取り手がなくなってしまうということが起こってしまうと思います。ただケアマネジャーも利用者様を一番に考えるというのが根幹にありますので、予防支援も行っていきたいと思いますが、なかなか請け負えないという実情があるのではないかと考えます。</p>
<p>事務局</p>	<p>介護保険課長です。今おっしゃっていただいたことの補足ですが、介護報酬につきましては、予防のプラン料が低いということもありましたが、介護保険の事業所運営の安定は報酬によって図られるべきであるので、居宅介護支援事業所の報酬も含めて適切な報酬とするよう、東京都市長会から国に要望を上げているところです。</p>
<p>杉原会長</p>	<p>ぜひ八王子市から国の方に働きかけていただければと思います。構造的問題はおっしゃるとおりです。そもそも予防プランの制度設立当初は、要介護にならない様に地域包括支援センターの保健師が担うという話だったと思います。その議論は雲散霧消してしまっ</p>

	<p>いるので、八王子市は力のある自治体なのでぜひ国の方に働きかけていただければと思います。</p> <p>あともう1点あるのですが、セルフケアプランはどのくらい八王子市で行われておりますでしょうか。</p>
事務局	<p>セルフケアプランは、八王子市では数年前は数件あったと聞いておりますが、現在セルフケアプランを立てられている方はいらっしゃいません。</p>
杉原会長	<p>資料2の自由記述の下から3つ目の「介護予防の促進と市民啓発」で、セルフケアの促進とありますが、このセルフケアはセルフケアプランではなく、ご自身で予防に励むという意味でしょうか。受けてくれる居宅介護支援事業所もなく、高齢者あんしん相談センターも大変となってしまったら、ご自身でセルフケアプランをたてられるように市の方で研修を進めていくような形の負担軽減もあるのではと考えますが、それは何か問題がありそうでしょうか。</p>
事務局	<p>アンケート結果には包括の職員からセルフケアプランを勧めてはどうかとの回答がありました。八王子市でセルフケアプランを作成している方がいらっしゃらないという現状については、ケアマネジャーが行っている業務、サービス提供事業所との調整などをご自身で全て行わなければいけないので難しいのかもしれませんが。他の自治体のホームページを確認したところ、セルフケアプランを作成する手順なども載せている自治体もありました。</p>
事務局	<p>高齢者いきいき課です。セルフケアプランの議論につきましては、かなり慎重な議論が必要だと思っております。もちろん高齢者あんしん相談センターの職員の負担軽減という部分では、セルフケアプランを進めるというのは選択肢の一つだと思います。セルフケアプランを推進するのであれば、そのプランを作る市民の方にも介護予防の考え方をかなり理解していただかなくてはならず、いわゆる言いなりケアプラン的なものを自分で作るための方法という誤解がないように、推進するのであれば慎重に進めていかなければならないと考えます。</p>
杉原会長	<p>留意点は沢山あると思いますが、考える余地はありそうですね。総合事業や介護予防サービスの利用者様、利用を検討している方たちに研修を受けていただき、やり方を説明しつつ、自立への一歩なので、総合事業の一環として研修を行う等、市民の方に負担を担っていただけるような考え方もあっても良いのではないかと考えます。</p> <p>その他、ご意見ある方はいらっしゃいますでしょうか。</p>
添石委員	<p>直接的なアンケートの内容に関する質問にはならないかもしれませんが、今回のアンケートの目的は高齢者あんしん相談センターの負担軽減に向けて、介護予防のケアプランを皆さんにやっていただくという方向性があるアンケートという認識でよろしいでしょうか。</p>
事務局	<p>高齢者あんしん相談センターの負担軽減を考える上で幾つか方法があると思いますが、その中で、昨年から新しく直接居宅介護支援事業所が介護予防ケアプランを作成できるよ</p>

うに法として整備されたので、そこを推進することで負担軽減を進められるか、ということを確認するためにアンケートを行いました。その結果が出たので、高齢者あんしん相談センター運営部会で委員の皆様へ提示しました。ただ結果としては、国のアンケート結果とあまり変わらず、居宅介護支援事業所も忙しく受けることが難しいという結果でした。ですので、別の方法での負担軽減を考えなければいけないと考えておりますし、先ほど杉原会長からもありましたが、介護予防支援の指定を受けたいと考えている事業所に、受けられるような環境作りを市で進めていき、少しでも高齢者あんしん相談センターの負担軽減を図っていただければと考えております。

添石委員

ありがとうございます。会議の在り方についてですが、次第には「報告内容」としか書かれておらず、我々は今日何しに来たのか正直分からないです。質問することに関しても、今後の方向性を協議するために必要な情報を、紙面から読み取れないものを深掘りするために質問すれば良いのか、ただ聞いていけば良いのかが不明確です。ですので、そういった方向性も次第に示していただくか、会議の中で示していただくと質問の仕方が変わり、先ほど他の委員からあったようなサジェスションのように踏み込んでいけると思います。しっかり協議した上で施策として進めていきたいのであれば、それをお示しいただけると良いと思います。よろしくお願いいたします。

事務局

ありがとうございます。今後運営部会ではそのようにしていきたいと思っております。運営部会は、専門の知識・見識を持った方々から、行政とは違うそれぞれの立場で考えていることをサジェスションいただいて、それを行政の施策としてどのように推進していくのかというのを市の立場で考えていきたいと思っております。次回からは協議事項やご提案等、それぞれの立場に立ったご意見を出していただき、施策に反映できるものは反映していきたいと思っております。

杉原会長

ありがとうございます。貴重な問題提起だったと思います。それを踏まえて資料4のアンケート結果から、市としてどのような対応をしていきたいかというプランが示されていると思いますが、これについて何かご意見のある方はいらっしゃいますでしょうか。

対応についてですが、時間的な計画は立てていらっしゃいますでしょうか。

事務局

一つ一つご説明いたします。「ケアプランデータ連携システムの導入」については、高齢者あんしん相談センター・事業所のどちらも、できるだけ早く導入したいと思っております。国の補助金の対象事業にもなっているので進めたいと思っております。「ICT化」については、高齢者あんしん相談センター定例会で現在検討をしております。市のセキュリティ上の問題もあるので、それをクリアするソフトがあれば導入したいと考えております。「介護報酬の引き上げ・受託事業所の不足」については、本日の部会でも議論のあったとおり、国の制度を注視しながら進めていきたいと思っております。「人員配置」につきましても、先ほどお答えしたとおりですが、令和8年度に高齢者あんしん相談センターの現在の契約が終了します。令和9年度からの新しい契約では高齢者人口だけではない人員配置を行っていただければと思っております。「書類の簡素化」については、高齢者あんしん相談センターへのヒアリングを実施し、何が効果的なのかを確認し、できることはすぐに行いたいと考えております。「介護予防の普及啓発」については、総合事業のパンフレットは令和

	<p>8年度に改訂の準備を進めておりますので、令和8年度のパンフレットには、この内容が反映されたものになる予定です。「住民主体のサービスの充実」につきましては、令和8年度に第10期介護保険事業計画を作成いたしますので、10期の計画には、サービスの充実についての内容が反映されたものになる予定です。</p>
<p>杉原会長</p>	<p>ありがとうございます。非常にスピード感を持って取り組んでいただけたということで、大変好ましく存じます。今話を聞いてオブザーバーの二人はいかがお考えでしょうか。</p>
<p>佐藤センター長</p>	<p>高齢者あんしん相談センター由井の佐藤です。構造上の問題など様々な要素があるので簡単に解決が出来るとは思いませんが、何が利用者本位かと考えた時に、不本意な移動が無くなると良いと考えております。要介護1の方でケアマネジャーと良好な関係構築をしてきた方が要支援になった場合。例えば、要介護→要支援→要介護となってしまったケースですと、要支援になったときに、居宅介護支援事業所によっては要支援のプランを持たないと割り切っている事業所だと継続できないとなることがあり、包括支援センターが担当することになって、また、要介護に戻ったときは、1回目とは違う居宅介護支援事業所を探さなければいけなくなる。居宅介護支援事業所によっては要支援になっても継続していただく所もありますが、そうでないところもあります。</p>
<p>荒井委員</p>	<p>要支援を持たないという方針の居宅介護支援事業所もあります。うちの事業所は、元々携わっていた方は、可能な限り受けるという方針なので極力受けるので気持ちよくできますが、そうではない所は、家族からの不満も出て、変わることにかかりの手間や時間がかかっているのではないかと思います。</p>
<p>丸木センター長</p>	<p>高齢者あんしん相談センター高尾の場合は、居宅介護支援事業所が4事業所しかありません。現在、高齢者あんしん相談センター高尾で持っているプラン数は180件で委託できているのが80件くらいです。その80件も継続していただいているものや、ご夫婦で1人が要介護でもう1人が要支援の方等を持っていただいています。受託していただいている事業所も高齢者あんしん相談センターとの関係性を築きたいという理由が多いような気がします。ですので、指定を受けてくださる事業所が増えたとすごくありがたいです。また、アンケート結果の対応のところを全て行ってくださるのであれば、受けてくださる事業所も増えるのではないかなと考えます。高齢者あんしん相談センターの本来の業務である総合相談の支援等をもっと行いたいという思いもあるので、対応していただき受ける余裕が出る居宅介護支援事業所が増えたとありがたいと考えます。</p>
<p>杉原会長</p>	<p>ありがとうございます。センター長からのご意見について事務局から何かございますか。</p>
<p>事務局</p>	<p>この後の議題でも出てきますが、日ごろから意見交換をさせていただいておりますので、今おっしゃっていただいたことは、こちらも感じているところでもあります。受けていただける居宅介護支援事業所を増やすことが、高齢者あんしん相談センターの負担軽減に繋がることは間違いないと考えております。受ける側の居宅介護支援事業所が今の状況ではなかなか難しいとのことですので、先ほど介護保険課長からもありました通り八王子市は</p>

	<p>中核市で発言力もあると思いますので、働きに見合った報酬が得られる社会にしていく為に継続して働きかけを行っていきたいと思います。</p>
杉原会長	<p>ありがとうございます。先ほど佐藤センター長がおっしゃっていたような問題で、要介護だった方が要支援になった場合であっても、継続して居宅介護支援事業所がケアマネジメントを継続できる様な仕組みやインセンティブの導入は可能でしょうか。それによる継続性の担保とメリットもあるのではないのでしょうか。</p>
事務局	<p>それにつきましては、先ほど荒井委員からもありましたとおり、法人としての経営方針で継続できない場合もあり、そこにつきましては今のところ継続してもらえる方法はありません。そこに会長がおっしゃったように何かしらのインセンティブを付けるという話になってきますが、介護保険料という全体の枠が決まっている中での資源配分になるので、どこにお金をかけていくかという選別の一つになってくると思います。</p>
添石委員	<p>今のお話に関連してなのですが、財源的に高齢者あんしん相談センターの委託費というのは、介護保険料は関わっていないのでしょうか。</p>
事務局	<p>関わっております。</p>
添石委員	<p>全額でしょうか。</p>
事務局	<p>全額ではありません。</p>
添石委員	<p>居宅介護支援事業所で予防支援プランを立てられないとなると、高齢者あんしん相談センターが受けるしかなくなり、人が足りなくなると高齢者あんしん相談センターの人員を増やさなければいけなくなると思います。そうすると余計な出費というのがどうしても増えると思います。それを勘案したら、その分をインセンティブとして居宅介護支援事業所に振り分けるというのも一つの方策かなと思いましたが、お財布が同じであれば、それが高齢者あんしん相談センターに回るのか、居宅介護支援事業所に回るのかという所だけなのかなと思いますが、そういったご対応は検討可能なのでしょうか。</p>
事務局	<p>高齢者あんしん相談センターの委託料の財源は、介護保険料だけではなく一般財源等も投入されておりますので、財源が全く同じものではないというのが理由の一つになります。先ほども申し上げた通り一般財源の配分となりますと、どこに投入するかというのは市全体の施策にもかかわってくるので最終的には市長が判断しているところになります。</p>
杉原会長	<p>ありがとうございます。まずは資料4に記載いただいた対応を進めていただくということで、引き続きよろしく願いいたします。色々なご意見を出していただき誠にありがとうございました。それでは次の報告内容に移りたいと思います。報告事項2 高齢者あんしん相談センター一定例会での議題につきまして事務局からご説明をお願いいたします。</p>

事務局

【資料5】令和7年度高齢者あんしん相談センター定例会

次に令和7年度に高齢者あんしん相談センター定例会でこれまで取り扱った主な議題について報告します。令和7年度は、市からの連絡事項の共有に加え、各センターの課題を話し合う場として定例会を位置づけました。定例会前には佐藤センター長をはじめとする三役の方々にご協力いただき事前の打ち合わせを行ってから定例会を毎月開催しております。資料5では5月からの記載になっておりますが、4月も開催しており年度当初の職員の変動による挨拶と事務連絡が主な内容になっております。5月の定例会では、定例会の目的と開催までの流れを共有しました。また、地域ケア会議や地域ケア推進会議の目的についても確認しました。6月は、見守り協定事業について意見交換を行いました。この見守り協定事業とは、新聞の配達員等の民間事業者が市と協定を結び、日常の業務中に高齢者の「何らかの異変」に気づいた場合、市へ連絡するものです。その連絡をもとに高齢者あんしん相談センターが安否確認や支援を行っています。この協定の事業開始から時間が経過しており、事業者側へ協定の本来の目的の周知が必要ではないか等の意見が出ており、担当所管でも見直しを図っていたものになります。7月は、カスタマーハラスメント対策の話し合いを行いました。電話機の録音機器を導入しているセンターの事例やハラスメントへの対応方法について話し合いました。8月は、高齢者あんしん相談センターの業務時間終了後の電話の転送方法について話し合いを行いました。業務時間後でも緊急性の高い電話もありますので、電話転送を行い24時間対応できるようになっております。転送の切り替えを手動で行っておりますので、切り替え・解除漏れの対策について情報交換を行いました。9月は、この運営部会でも議論していただいている高齢者あんしん相談センターの評価方法についてセンター長からもご意見をいただきました。この話につきましては翌月の10月にも意見交換を行っております。その中で、評価項目とする件数の把握にシステムに入力されたデータを使用しているものもあるため、システムへの入力方法を再度統一した方が良いとのご意見を受け、翌月の11月の定例会では、相談記録入力マニュアルの見直し等を行うことになり現在プロジェクトチームで対応を行っております。10月の定例会に戻りまして、①認知症地域支援推進員の包括業務の兼務について意見交換を行いました。高齢者あんしん相談センターでは、3職種（保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員）の他に、認知症地域支援推進員と生活支援コーディネーターが在籍しており、それぞれの業務を委託されています。同じセンター内でも包括業務と推進員等の業務が分かれているため、不都合が生じる場合があるので兼務できるようにしていただきたいとのご意見をいただきました。慎重に検討を進めていく予定です。続いて12月には、高齢者あんしん相談センター業務の負担軽減のためのICT活用について、高齢者あんしん相談センターから情報提供を受けました。最後に、基幹型包括支援センターとしてセンター長で構成するプロジェクトチームにより、自立支援型地域ケア会議の基本ルールについてまとめた実績もご紹介します。今後、高齢者あんしん相談センターの定例会で話し合われた内容について、定期的に運営部会で報告したいと思っております。以上です。

杉原会長

ご説明ありがとうございます。高齢者あんしん相談センターからの意見に随時ご対応くださり、また、基幹型地域包括支援センターとしてサポートしていただき誠にありがとうございます。こちらの定例会での内容について、詳細にご共有頂いたのは、今回初めてのようすがしますが、非常に参考になりました。ありがとうございます。本件について何かご質問等ありますでしょうか。

尾畚委員	<p>毎月定例会を行うとなると、参加されている方々には負担になっているかもしれませんが、私は町会自治会連合会から来ておりますので、八王子市内の各高齢者あんしん相談センターが同じレベルで市民にサービスを提供していただけることを期待しております。ぜひこの定例会の中で、成功例や失敗例をご共有いただきレベルアップしていき市民にとって利用しやすい、より良い高齢者あんしん相談センターになっていただければと思います。以上です。</p>
杉原会長	<p>ありがとうございます。この定例会の中では、例えば各高齢者あんしん相談センターで工夫されていること共有し、それぞれ普及するようなことも行われているのでしょうか。</p>
事務局	<p>情報の共有という点につきましては、この定例会もその一つの間になっております。それ以外にも行政が参加メンバーに入っていないセンター長会というものもありますので、センター間での情報共有についてはそこでも行われております。</p>
杉原会長	<p>その他いかがでしょうか。</p>
添石委員	<p>そうすると、定例会とセンター長会の違いについてもう少し詳しく教えていただけますでしょうか。</p>
事務局	<p>定例会は行政が主催をしてセンター長にお集まりいただきており、どちらかといえば行政からの報告事項になります。また、最近の例ですと、高齢者あんしん相談センターの負担軽減が課題になっておりますので、それについて高齢者あんしん相談センターの意見を聞きながら、どうしたら良いかということ行政として検討する場として活用しております。</p>
添石委員	<p>それではセンター長会について教えていただいてもよろしいでしょうか。</p>
佐藤センター長	<p>センター長会では、定例会で依頼のあった話について協議したり、委員会決め、委員会の進捗、現状起きている支援に対して共有したりしております。その中でまた課題に挙げたことは定例会に戻してというような役割になっております。</p>
添石委員	<p>把握が出来ておらずすみません。定例会は21のセンター長全員が出るわけではないという事でしょうか。</p>
佐藤センター長	<p>全員出席します。実は昨年度の定例会は書面で開催することもあり、全センターが集まるという回数が少なかったです。今年度改めて田倉課長をはじめとした皆さまにご尽力いただき、定例会の目的と目標を改めて共有し、定例会とセンター長会が連動しつつ、良い形で進んでいるという実感があります。以上です。</p>
添石委員	<p>ありがとうございます。</p>

杉原会長	<p>基幹型地域包括支援センターの皆さまも、高齢者あんしん相談センターのセンター長の皆さまもご尽力いただきありがとうございます。良い形で進んでいるようで大変嬉しく思います。一番下の自立支援型地域ケア会議の基本ルールとは、どういうものなのかももう少し教えていただけますでしょうか。</p>
事務局	<p>地域ケア会議とは、課題会議・自立支援型地域ケア会議・個別ケア会議と3つございます。その中で自立支援に特化した会議が、自立支援型地域ケア会議になります。自立支援型地域ケア会議につきましては、他の会議よりもスタートした日が浅く、高齢者あんしん相談センターによっても開催内容にバラつきがありました。最終的には自立支援型地域ケア会議のマニュアルを作ることを目標としたものですが、現在行われている自立支援型地域ケア会議の開催における最低限の基本ルールをまとめ取り急ぎ提供したものです。</p>
杉原会長	<p>自立支援型地域ケア会議のイメージがよく掴めてないのですが、個別の問題事例を検討する会議や地域づくりを検討する会議とは別ということでしょうか。自立支援型地域ケア会議とは、どのようなことを検討する会なのでしょう。</p>
事務局	<p>自立支援型地域ケア会議の自立支援に関しまして、今よりも悪くならないよう、重度化防止・出来る限り自立した形で生活を送っていただけるように支援をする方法を多職種が集まり話し合う会議です。</p>
杉原会長	<p>それは21の高齢者あんしん相談センターで話し合うのでしょうか。各高齢者あんしん相談センターで行うのでしょうか。</p>
事務局	<p>各高齢者あんしん相談センターで話し合うものです。ただ、この自立支援型地域ケア会議というものの自体が全国的にメジャーになって日が浅いため、まだ市でもどのように進めていくか確立出来ていない部分があるので、今年そこに着手していった段階になります。</p>
杉原会長	<p>各圏域の自立支援に関わるリハビリ等の専門職の方たちが集まって何を話し合うのでしょうか。個別の話でしょうか、それとも地域作り等でしょうか。</p>
事務局	<p>個別の話です。</p>
杉原会長	<p>ケース会議のようなイメージでしょうか。</p>
事務局	<p>ケース会議に近いものです。</p>
杉原会長	<p>そうなのですね。分かりました、ありがとうございます。</p>
荒井委員	<p>ご本人様も参加する会議なのですが、元気な方が悪くならないようにというのが会議の主になります。その前準備を高齢者あんしん相談センターが行っているのですが、その流れやルールが確定しておりません。ご本人様があまり理解できていない状況ですと誘導し</p>

	<p>きれない場合があります、そこをやりやすくするためにルール作りをしようとしているのではないかと思います。</p>
杉原会長	<p>全ての要支援の方にやるわけではないですよ。どうやって選定しているのでしょうか。</p>
荒井委員	<p>要介護から要支援になり少し良くなったけど、停滞してきてしまった方や、やる気があったけど、だんだん無くなってきてしまった方等、もう一度取り戻すためにどうしようと思っている方を見つけてきたり、居宅介護支援事業所に声をかけたりしてピックアップしていると思います。</p>
杉原会長	<p>それは大変そうですね</p>
荒井委員	<p>私が参加した会では、ご本人様の周りに高齢者あんしん相談センター以外の方も多くの人が関わっていて、1人のために沢山の人が考える組織があることが分かると、ご本人様も、頑張らなくてはおっしゃり上手くいったケース会議がありました。そういった会議を上手く回せるようにルールを決めると、高齢者あんしん相談センターの職員もやりやすくなるので作っている最中なのかなと思いました。</p>
事務局	<p>今は最低限のルールを整備して、またこれからより良いものにしていこうと考えております。</p>
添石委員	<p>自立支援型地域ケア会議の内容はそのうち地域ケア推進会議まで上がってくる話なのではないでしょうか。</p>
事務局	<p>地域ケア推進会議には、なかなか上がってこないと思います。</p>
添石委員	<p>地域ケア会議自体は個別事例から、それを地域課題に広げていき、そこから自治体へと大きくして考えていくイメージなのですが、この自立支援型と伺うと大きくしていくイメージがつかないのですが、どういう位置づけの地域ケア会議なのでしょう。</p>
事務局	<p>地域ケア会議の一つの類型です。この自立支援型というものは、国からも求められていますが、進め方が手探り状態であったため実際に行っている高齢者あんしん相談センターに意見を聞きながら、一旦この基本ルールで進めましょうという段階です。</p>
添石委員	<p>国の方向性は定まっていないのでしょうか。</p>
事務局	<p>地域資源をどう開発していくのかという事の一つで地域ケア会議があると思います。まだポンチ絵のようなものしか示されていないのでイメージしかわかりませんが、恐らくそういった形だと思います。</p>

添石委員	地域資源の発掘になってきますと、そういう会議を通して新たな資源があったと気付いた際には、上にあげていくのかなと思ったのですが、そうすると地域ケア推進会議にもあがってくるのかなと思いました。
事務局	ものによってはあがってくるのもあると思います。例えば、今まで見つからなかった地域資源で、非常に効果的なものが見つかったときなどには地域ケア推進会議の方にも共有をしていくと思います。
添石委員	なんとなく分かりました。ありがとうございます。
杉原会長	今のお話を伺うと、ご本人様はこんなに周りの人に支えていただけたらもっと頑張ろうという気持ちになると思いますが、予防プランを作成するのが大変な中で、負担が増加してしまっているのではないかと感じたのですがいかがでしょうか。
荒井委員	毎日のようにやっているのではなく、前もって年間スケジュールが組まれていました。例えば 10 月に自分のケースを出す場合は、4 月時点で出してくださいと言われてたりします。年間を通してタイプ別の地域ケア会議が少しずつあり、それをこなしていている感じになります。
吉本委員	評価票の中に地域ケア会議があり、その中に自立支援型地域ケア会議や課題別地域ケア会議があり、高齢者あんしん相談センターによって開催頻度がバラバラであったのを平均化するために基準を明確にしたのかなとイメージしました。予防プランを作成するだけでも大変なのに地域ケア会議も行うのは、本当に大変だろうと感じたので簡素化できれば良いなと感じました。
杉原会長	そうですね。あまり大きくならない形で進められると良いですね。皆さまありがとうございます。そろそろお時間ですので、その他ご意見等ありましたら意見書のご提出をお願いいたします。意見書の提出は必須ではございません。それでは事務局の方にお返しいたします。
事務局	ありがとうございました。まず今後の高齢者あんしん相談センター運営部会の開催についてお知らせします。今年度の高齢者あんしん相談センター運営部会は、高齢者福祉専門分科会と合わせて開催しておりますので、今年度は本日が最後になります。委員の皆さまありがとうございました。令和 8 年度の開催につきましては、開催日の 1 か月ほど前に開催通知にてお知らせしたいと思います。連絡は以上になります。最後に福祉部長からご挨拶申し上げます。
事務局	皆さま、今年度最後の開催ということでご議論ありがとうございました。本日は添石副会長もおっしゃっていたサジェスチョンを沢山頂いた会だったと思います。最後の会なので、審議中でお話できないところもありますが、来年の方向性として、予算や組織のについてお示しします。先ほどアンケートのまとめにあったケアプラン連携システム導入については、令和 8 年度に皆さんのところに導入できるよう、予算が成立した場合には進めていく方向です。

国に対して伝えるべきことについては、厚生労働省の介護保険事業自治体ワーキングに市町村の代表として参加していますので、そこでしっかり反映させていきたいと考えています。実際、社会全体の引き上げに比べればまだ十分とは言えませんが、介護報酬の引き上げや居宅介護支援事業者の課題など、市で取り上げている内容が、国の審議会でも同時期に議題となることが多く、そうした国の動向を見ながら進めていきたいと思っています。

また、来年度に向けて組織の構成を少し見直そうという話もしています。地域包括支援センターが包括的に相談を受けているように、私たちが包括的な大きな組織の中に位置づけられる体制を目指しています。高齢者イコール地域という形になりつつあり、高齢者を軸に大きな組織としてまとめていく考え方の方向にあります。

例えば自立支援ケア会議についても、多職種や地域の関係者がケース単位でつながれる体制を整えていくような体制が進めば、顔の見える関係で支援ができ、各職種の得意分野を活かすことで全体の負担軽減になり、やりがいの向上にもつながると考えています。今年度は高齢者あんしん相談センター定例会で「このチームで顔の見える関係を作っていこう」とお話し、1年間取り組んできたことで、その成果も感じています。お互いの状況が見えることで、お一人の方に対し地域全体で関わる体制ができると考えます。

定年が延長され60歳から65歳となり、74歳までを現役世代と考えると、人口構造で見ると実は支える側の人の割合は減りません。元気でいきいき高齢者を増やしていくことによって、地域全体の負担は下がっていくと考えます。その中で包括的な視点で制度や支援の隙間を埋めていきたいと思っています。

先日現場の職員と話している中で、本来は予防支援で対応できる人まで「お守りの」介護認定を受け、要介護1・2の結果が出てしまうと、予防支援の活動に繋がりにくくなってしまおうという課題があがりました。こうした状況を改善し高齢者が元気にいきいきと地域サービスの担い手として活躍できるようになったら良いなと思っています。その様な中で、市として出来ることを行ない改善したいと思います。

最後に私の組織運営論についてお話をさせていただきます。SMAPというテーマを掲げておりまして、意味はスマイル・ミッション・アクション・パッション、笑顔の職場で市民のために本当にいいことを実際に行動を起こす、それは情熱を持ってやりましょうというものです。今年はそのテーマに「気づき」を加えました。何かに「気づく」ことにより次のアクションを起こせると考えたからです。今日は本当に沢山の「気づき」を頂いたので、また情熱を持って行動できるようにやっていきたいと思っています。

この部会は社会福祉審議会の中の高齢者の枠組みに留まらず、来年度以降計画策定などありますので、単純に縦割りにならないように横の繋がりをつくる等、関係性も整理しながら準備を進めております。本日いただいたお話からも沢山のヒントがありましたので、また皆さんと話ながら作っていったらと思います。

長くなりましたが、来年もまた一緒にやっていきたいと思っていますので、よろしく願いいたします。ありがとうございました。

事務局

以上で本日の高齢者あんしん相談センター運営部会を終わりにしたいと思います。ご出席いただきありがとうございました。