

## 令和5年度第2回浜松市地域包括支援センター

## 運営協議会会議録

- 1 開催日時 令和5年10月26日（木） 午後7時00分から午後8時00分
- 2 開催場所 浜松市役所本館8階 第4委員会室
- 3 出席状況 出席委員 才川隆弘委員 月井英喜委員 三輪眞知子委員  
弓桁智浩委員 松岡徹委員 鈴木美枝委員  
村埜美加委員
- 欠席委員 浅井陽介委員 杉山晴康委員
- 事務局 健康増進課：渥美課長  
健康医療課：西崎課長  
介護保険課：大村課長  
高齢者福祉課：亀田課長、鈴木担当課長、大石課長補佐  
地域包括ケア推進グループ：  
山根G長、佐久間主任、諸永主任、中村  
各区長寿保険課：  
（中）近藤課長（東）鈴木課長（西）鈴木課長  
（南）島課長（北）久米課長（浜北）片山課長  
（天竜）谷野課長
- 4 傍聴者 0人（一般：0人、記者：0人）
- 5 議事、内容及び結果 審議の内容
- 議事1 令和5年度地域包括支援センターの事業評価について
- 議事2 予防給付業務を委託する居宅介護支援事業所の追加承認について  
令和5年7月～9月に地域包括支援センターが予防給付業務を委託した居宅介護支援事業所について報告し追加承認された。
- 議事3 地域包括支援センターの事務所移転について
- ・地域包括支援センター和合
  - ・地域包括支援センター三方原
- その他
- （1）浜松市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画の策定について（報告）

- 6 会議資料の名称
- |          |                                  |
|----------|----------------------------------|
| 資料 1 - 1 | 令和 5 年度地域包括支援センター事業評価について        |
| 資料 1 - 2 | 地域包括支援センター自己評価シート<br>(令和 5 年度実施) |
| 資料 2     | 予防給付業務を委託する居宅介護支援事業所の追加承認について    |
| 資料 3     | 地域包括支援センターの事務所移転について             |
| 資料 4 - 1 | はままつ友愛の高齢者プラン(案)                 |
| 資料 4 - 2 | 令和 5 年度 はままつ友愛の高齢者プラン計画策定スケジュール  |
| 当日配付資料   | 「地域包括支援センター三方原の相談窓口が変わります。」      |

- 7 発言内容記録方法 文字 / 録画 / 録音

## 8 発言内容

### 議事 1 令和 5 年度地域包括支援センターの事業評価について

(事務局) 資料 1 に基づき説明

<質疑・意見>

(委員)

PDCA サイクルを回す中で、市民や、居宅支援事業所による評価は入っていないが、今後、関わりのある地域住民等に対してのアンケートを取り入れる考えはあるか。

(事務局)

評価の中で、市民の方やケアマネジャーなど専門職の方に調査をすることは考えていない。実地調査の聴取りで、地域包括支援センターが介護予防ケアマネジメント業務の中でどのような業務を地域のケアマネジャーと行っているか、また市民の方の総合相談の中でのアプローチの仕方は確認している。

(委員)

自治会や民児協が頼りにしているので、実際の声を拾った方がより良い評価が得られると思った。

1 次評価の実施について、「積極的に実施し、具体的な成果があった」とあるが、「積極的」というのを誰が判断するかが分からない。「基準どおり実施し、具体的な成果があった」ではいかがか。

(事務局)

評価シートは抽象的な記載ではあるが、1 次評価の際に、各項目の評価の仕方について、公表はしていないが内規的に取り決めている。できるだけ分かりやすい表

記になるよう検討したい。

**(委員)**

評価項目「(6) 利用者満足向上」について、苦情対応や室内環境のことしか触れておらず、どのように利用者の満足度につながっているかが見えない。この項目の意味や、他に考えうる項目はあるか。

**(事務局)**

苦情の対応や、利用者の満足度向上のための取組みについて、二次質問として用意はしているが、項目としては立てられていない。

**(委員)**

「苦情対応マニュアル」の記載が始めにあるが、苦情を恐れている印象を受ける。どのようにしたら満足につながるかを考える文言があると良い。

項目 17「ワンストップサービス」における必要な情報収集について、以前には「パソコンに入れてチェックをするだけ」と聞いたが、相談シートなどで客観的に判断できるものはあるか。

**(事務局)**

相談シートなどの用意はない。システムへの記録を共有する形である。

**(委員)**

客観的に評価できるものであればよい。チェックのみでは分からないこともあるため、分析して集計できるシートが統一であっても良いと思う。

項目 18「丁寧な相談対応」について、「積極的に」という文言を「適切に」と変更してはいかがか。

**(事務局)**

より分かりやすい表現を検討したいと思う。

**(委員)**

適切に訪問に行かないとタイミング逃してしまう場合もあるため、「積極的に」より「適切に」の方が良いと思う。

項目 29 の二次質問に記載のある「ケアマネのニーズ」とは、ケアマネジャー個人のニーズか、事業所のニーズか、地域のニーズか、あるいは地域包括支援センターから見たニーズなのか、こういった項目か。

**(事務局)**

地域包括支援センターが関わるケアマネジャーが、こういったニーズを持ってい

るかを集約しているか否かを確認している。

**(委員)**

把握だけすればよいか。

**(事務局)**

課題について把握しているかも拾っている。

**(事務局)**

項目 29 の中で課題の把握をするだけではなく、項目 31 で困難事例への対応方法についても評価している。更に良い評価の仕方があれば考えていきたい。

**(委員)**

ケアマネジャーが相談を受ける際、例えば家族や利用者が「デイサービスに行きたい」と言う場合には、真のニーズが何かを探る。ケアマネジャーが、直接聞いたことを問題と捉えてしまうと、真のニーズや課題が見えない。

項目 30 の「相談しやすい環境づくり」について、何が相談しやすい環境かが分からない。

**(事務局)**

「環境づくり」の意味が漠然としているが、二次質問で詳細を聴くようにしている。

**(事務局)**

ケアマネジャーが気軽に、どんなことでも聴けるか、という視点もあるため、そういった部分も確認する予定である。

**(委員)**

項目 31 について、「処遇を一緒に検討する」という記載について、どの程度のことを行えば「一緒に検討する」に含まれるか。相談に乗っただけか、じっくり関わったか等、関りを記録として評価できるものはあるか。

**(事務局)**

どの程度かまでは実際は聴き取れていない状況。支援の実施方法を問う際、どういった手法で支援をしているか等聴く中で、支援の程度についても確認できるかどうか、検討したい。

**(委員)**

項目 33 「個別ケースケア会議の状況」中の「その後の変化等をモニタリングし

ている」について、どのように確認しているか。

**(事務局)**

実地調査の際、聴取りを行っている。実地調査以降については状況確認はできていない。

**(事務局)**

個別ケースケア会議の書類の確認をする中で、会議自体の記録のみならず、その後のフォローの記録があるかも確認し、あればより高い評価ができると考えている。

**(委員)**

評価の中でも相談件数や会議数は開きがあるので、内容を精査し、適切なものかも確認できる仕組みがあると良いと思った。

**(会長)**

ここまでの質問は、評価の質問項目の表現について、客観性を問うものである。改善できる項目は次回に向けて改善いただきたい。また、ヒアリングに行って話を聴くものであるため、ヒアリングする側がどの程度、相手側の実態をつかめるか、という点について併せて評価していくと良いと思う。文言の問題もあるが、相手の実態が把握できることが大事だと思う。

個人情報の保護について、近年、他市での委託先において名簿流出が発生したことが問題となっている。自治体によっては、運営協議会で地域包括支援センターにおける個人情報の取扱いに関する指針を作っている自治体もある。行政はしっかり対応していると思うが、委託先の実態までは見えにくい部分もある。浜松市はヒアリングで確認をしているため心配は少ないと思うが、情報管理についてどう評価していくか、課題や今後の方向性があれば教えていただきたい。

**(事務局)**

市の方では、個人情報保護について、運営方針の中で示している。また、各地域包括支援センターでの個人情報の取扱いをヒアリングで確認している。しかし、市が運営方針の中で示す情報保護方法が適切かどうかは現状と合わせて確認が必要である。

**(会長)**

地域包括支援センターが情報管理について困っているのであれば聴き入れること、また、情報管理に関する職員の研修もしっかりやっていくことが必要と思う。

議事 2 予防給付業務を委託する居宅介護支援事業所の追加承認について  
(事務局) 資料 2 に基づき説明  
(異議なし、承認)

議事 3 地域包括支援センターの事務所移転について  
(事務局) 資料 3 に基づき説明。

<質疑・意見>

(委員)

地域包括支援センター和合について、「相談支援機関を 1 か所に集約」と記載があるが、中障がい者相談支援センター以外に相談機関はあるか。

(委員)

相談支援事業所、生活困窮者のための「つながり」のサテライトオフィスがある。

その他

(1) 浜松市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画の策定について (報告)  
(事務局) 資料 4 に基づき説明。

- 9 会議録署名人 才川隆弘委員 月井英喜委員 三輪眞知子委員 弓桁智浩委員  
松岡徹委員 鈴木美枝委員 村埜美加委員 (「署名」により確認)  
(氏名の並び順は委員名簿に準拠する)