

令和3年度第2回高松市高齢者保健福祉・介護保険制度運営協議会会議録

高松市附属機関等の設置、運営に関する要綱の規定により、次のとおり会議記録を公表します。

会 議 名	令和3年度第2回高松市高齢者保健福祉・介護保険制度運営協議会（書面会議）
開 催 日 時	令和3年8月19日（木）～8月26日（木）
開 催 場 所	書面会議
議 題	地域包括支援センターの運営形態について
公開の区分	<input checked="" type="checkbox"/> 公開 <input type="checkbox"/> 一部公開 <input type="checkbox"/> 非公開
上 記 理 由	
出席委員	山下会長、虫本職務代理、石川委員、今城委員、上田委員、植中委員、喜田委員、喜多委員、小西委員、近藤委員、鈴木委員、田中(邦)委員、田中(克)委員、野上委員、萩池委員、古川委員、前田委員、松村委員、三瀬委員、元木委員
欠席委員	
傍 聴 者	
担当課及び連絡先	長寿福祉課    087-839-2346

審議経過及び審議結果

市内社会福祉法人等（老人介護支援センター）からの地域包括支援センター運營業務の受託検討の可否と意見等の調査結果や本市の地域包括支援センターの運営形態を見直すことについての御意見を、高松市高齢者保健福祉・介護保険制度運営協議会へ意見聴取を行うものである。  
その概要及び市の考え方等については、次のとおりである。

意見の概要及び市の考え方等

**意見の概要**        相談業務を総合相談にして、何でも受付けた後、振り分け、事業例に応じて対応してほしい。

**市の考え方等**        地域包括支援センターでは、高齢者の方や御家族、地域の方からの相談や悩みにお応えし、サービスの紹介や情報提供を行っています。介護や健康、生活全般についても御相談いただいている現状であり、今後においても総合相談支援において、関係課や関係機関とも連携した対応を継続してまいりたいと考えております。

### 意見の概要

利用者の利益から考えると、利益相反のような状態になることが想定され、委託には反対の立場だが、どうしても委託化の方向に進むのであれば、地域の課題は多様化しており、市のサポート体制は必須だと思う。

例えば、具体的なサポート体制としては、市の公務員の中で、福祉等の有資格者の職員を出向させ、常に状況が把握できるような体制を整える。

その他、1段階目は、日ごろの支援について、社会福祉士会などの団体等から、スーパーバイザーを派遣し、スーパービジョンの体制を取ることも考えられる。また、2段階目として、困難事例と言われる事例には、第三者機関を設け、例えば、弁護士、福祉の専門家、医師、看護師などの学識経験者で組織し、定期的に相談を上げることができるような会を設けるなどのサポート体制が必要だと思う。

そうすることで、前記の利益相反の状態にも配慮されつつ、サポート体制も整い、意見を聞き、現場がPDCAを回すことになり、現場の底上げに繋がるのではないかと考える。

### 市の考え方等

今回の市内社会福祉法人等への調査結果からも、市からの人材や業務について支援が必要との御意見をいただいておりますことから、御提案いただいた内容も参考とさせていただきます、今後、更に検討してまいります。

また、困難事例への対応については、現在、高齢者虐待発生時に迅速かつ適切な対応を図るため、高松市高齢者虐待対応協力者会議を設置しており、当会議において弁護士等の専門職からの助言等をいただきながら対応しているところです。

### 意見の概要

委託先を拡大し、サービスを拡充するためには、人材不足・委託料の検討が必要。事業の三要件は「人・物・金」と言われている。人材確保、委託料について検討委員会を設け、審議推進が望まれる。人材については、市職員として採用し、派遣するのが安定的になるのではないかと考える。

### 市の考え方等

今回の市内社会福祉法人等への調査結果からも、人材確保についての課題や十分な委託料が必要などの御意見をいただいておりますことから、御提案いただいた内容も参考とさせていただきます、今後、更に検討してまいります。

また、地域包括支援センターは、運営協議会の御意見を踏まえて、適切、公正かつ中立な運営を確保することとされておりますことから、委託先の業務運営の内容についても、運営協議会において説明させていただき、御意見をいただきたいと考えております。

### 意見の概要

運営の委託拡大については、サービス運用の内容に、ばらつきが多くなる様な気がする。委託先の選択には、業績を充分把握し、厳選すべきである。

上から目線、お役所的で親切・思いやりに欠ける等の苦情が気になる。

### 市の考え方等

市からの支援や運営協議会での評価等により、委託先法人間でのサービス運用のばらつきが生じないようにし、また、職員の資質向上については、研修会等の実施により対応していきたいと考えております。なお、委託先の選択については、適切な委託先法人が選定できるような評価基準を設けること等を考えております。

### 意見の概要

2025年問題等、高齢者人口や認知症高齢者の増加により業務量が増えてくることは間違いない。専門職の確保も難しくなる。

ただ、社会福祉法人等で課題はたくさんあると思うが、必要となる職種である保健師、

社会福祉士、主任介護支援専門員等、従事する職員数は対応出来るのか。

**市の考え方等** 今回の市内社会福祉法人等への調査結果からも、人材確保について課題があるとの御意見をいただいておりますことから、今後、更に検討してまいります。

**意見の概要** 17法人の回答100%は嬉しい。検討すると回答した10法人の中に社会福祉法人等が半数以上あった事は、委託化の検討に値すると思う。

**市の考え方等** 今回実施しました市内社会福祉法人等への調査結果から、委託を検討する法人が半数以上ありましたことなどから、今後、委託化の検討を進めてまいりたいと考えております。

**意見の概要** 「検討する」が半数以上だが、「検討しない」も多いと思った。「検討する」と回答していても、人材確保、市のメインの補助的役割、「金額次第で動く」等、問題は多そうだと思った。

**市の考え方等** 今回の市内社会福祉法人等への調査結果からも、人材確保について、課題や十分な委託料が必要などの御意見をいただいておりますことから、今後、更に検討してまいります。

**意見の概要** 全国的に委託化が進んでいるからとあって、無理に進めなくてもいいのではと思う。他市がどのような条件で委託化を進めていったのか、参考にするのも良いかもしれない。

**市の考え方等** 今後予想される高齢者人口、認知症高齢者の増加による業務量の増大や専門職の確保等の課題がありますことから、委託も含めた運営形態の見直しについて検討を行っているところです。検討にあたっては、他市の状況も参考にしながら進めてまいりたいと考えております。

**意見の概要** 検討するが10法人、検討しないが7法人なので、過半数ではあるが、賛成大多数とは言えず不安感が残る。

**市の考え方等** 今回実施しました市内社会福祉法人等への調査結果から、委託を検討しない法人が17法人中7法人あり、その理由について御意見をいただいておりますことから、今後、委託化の検討を進めていくにあたって、課題等について検討してまいりたいと考えております。

**意見の概要** 市民にとって利用しやすい物に改善してほしい。

**市の考え方等** 市民に広く利用しやすいセンター運営を目指してまいります。

### 意見の概要

地域包括支援センターの活動がある程度定着し、他市のように委託が進む傾向も理解できる。以下について、検討をお願いしたい。

①高齢者の増加等により業務量が増大している中、地域に密着した活動、専門職の確保が困難などの課題は、委託によって解決するものではないと考える。これらの課題をどうクリアするのか、また委託した場合に地域差が生じないような検討をお願いしたい。

②個人情報を取り扱う業務や相談しづらい内容での窓口業務もあるため、住民が安心・信頼して相談できる人材（質・量的）の確保及び体制づくりへの配慮。

③委託実施になった場合の体系や組織などはどのようになるのか。（市との位置づけを含む）

### 市の考え方等

①法人への調査においても人材確保の課題があげられており、御提案いただいた内容も参考とさせていただき、今後、更に検討してまいります。また、市からの支援や運営協議会での評価等により、委託した場合に地域差が生じないように努めてまいりたいと考えております。

②委託先の人材の質・量的確保や体制づくりについては、市民サービスの維持に大きく影響することから、今後、更に検討してまいります。

③委託の体系、組織については、更に検討していく予定としております。

### 意見の概要

受託検討については、人材確保が大きな課題と感じる。

専門職を含めた人材確保と業務のノウハウの引き継ぎにより、委託実施も可能と思われるが、サービスの低下につながらないよう、当面は行政の関与が必要と感じた。

### 市の考え方等

今回の市内社会福祉法人等への調査結果からも、市からの人材や業務について支援が必要との御意見をいただいておりますことから、今後、更に検討してまいります。

### 意見の概要

運営形態を見直すこと自体に異議はないが、委託によって、質が下がっては意味がない。そうならないために、市と受託法人との連携体制や困難事例に関する十分なバックアップ体制を整備する必要があると思う。

### 市の考え方等

市からの支援や運営協議会での評価等により、委託先法人間でのサービス運用のばらつきが生じず、市民サービスが低下しないようにしてまいりたいと考えております。

### 意見の概要

市は、令和4年度から重層的支援体制整備事業を実施することとしている。それに伴い、包括的支援事業である地域包括支援センターの役割はどうなるのか、多機関協働事業への関りはどうなるのかについて、整理しておいてほしい。

### 市の考え方等

国の示す重層的支援体制整備事業においては、地域包括支援センターも包括的相談支援事業での枠組みに入っているところです。複雑化・複合化したケースに対応する多機関協働事業についてなど、現在、庁内関係課で調整しているところです。

### 意見の概要

様々な意見が法人から出され、これらの意見を踏まえて、市は、委託条件や移行手続き、スケジュール等を検討するものと思う。

特に、職員確保や市の支援体制、委託料は、どの受託検討法人にとっても極めて重要

な懸案事項であると思われる。

今後、委託条件等を検討するにあたっては、事前に法人の意向も聞きながら、お互いの考えに齟齬のないように事務を進めてほしい。

**市の考え方等** 今回の市内社会福祉法人等への調査結果からも、市からの人材や業務について支援が必要との御意見をいただいておりますことから、今後、更に検討してまいります。委託条件等については、双方にとり、適正なものとなるよう、今後検討してまいりたいと考えております。

**意見の概要** 受託を検討すると回答した法人の意見に対して丁寧な回答を求める。  
また、委託化の検討に入った後も、委託なしのゼロベースに戻すことも選択肢として置いた上で、慎重に進めて欲しい。

**市の考え方等** 調査協力していただいた法人に説明を行ってまいりたいと考えております。また、委託化につきましては、慎重に検討してまいりたいと考えております。

**意見の概要** 委託ではなく、公的機関で実施してほしい。

**市の考え方等** 今後予想される高齢者人口、認知症高齢者の増加による業務量の増大や専門職の確保等の地域包括支援センターを適切に運営していく上での課題がありますことから、委託も含めた運営形態の見直しについて検討を行うこととしたものです。

**意見の概要** 現社会で、職員が1か所の事務所に集まる必要はないのではないか。

**市の考え方等** 地域包括支援センターには、包括的支援事業等を適切に実施するため、保健師等、社会福祉士、介護支援専門員の3職種を置くこととされ、常に相互に情報を共有し、協議して業務を遂行するチームアプローチが必要とされますことから、市内7箇所の事務所で業務を行っているところです。

**意見の概要** ZOOMやLINEでも話し合いは出来る。役割は違っても、頂点では意見はまとまり、実行は出来ると思う。

**市の考え方等** 地域包括支援センターでは、新型コロナウイルス感染防止の観点から、これまで研修や会議等についてオンラインで実施しております。今後も、引き続き、オンラインを活用した会議や研修を実施してまいりたいと考えております。

**意見の概要** 職員が事務所だけでなく、各コミュニティセンターに1人駐在し、相談者が行けば話ができるようなシステムにはならないのか。

**市の考え方等** 地域包括支援センターには、包括的支援事業等を適切に実施するため、保健師等、社会福祉士、介護支援専門員の3職種を置くこととされ、常に相互に情報を共有し、協議して業務を遂行するチームアプローチが必要とされますことから、市内7箇所の事務所で業務を行っているところです。

**意見の概要** 高松市内、W i F i がどこでも使えるよう設備をしてほしい。

**市の考え方等** 関係課に確認いたしましたところ、現在本市では本庁舎や観光施設等でW i F i を設置しており、今後も市有施設での整備について、それぞれ必要性等を検討の上、進めていく予定とのことでした。なお、いただきました御意見は関係課へお伝えしております。

**意見の概要** 地域包括支援センター運営の必須4業務中、権利擁護業務や医療・介護・福祉等のネットワークの構築などは、法人単体ではノウハウ的に難しいところも多く、また、行政手続き等、必要な場面も想定できることから、ルールは一括だが、段階的にという検討も必要なのではないか。

**市の考え方等** 国の通知により、地域包括支援センターの必須4業務については、一体的に実施することとされていることから、段階的に委託することはできませんが、委託先で業務が円滑に実施できるよう、今後、更に検討してまいります。

**意見の概要** 老人介護支援センターの運営実績や地域とのつながりからも、社会福祉法人には、検討したいという思いはあると思う。  
ただ、事業所自体も人材確保に現状でも苦勞しており、専門職の必置数が条件としてある中、確保がかなり難しいと思われ、調査意見にも表れていると思う。

**市の考え方等** 今回の市内社会福祉法人等への調査結果からも、人材確保について課題があるとの御意見があることから、今後、更に検討してまいります。

**意見の概要** 生活困窮や虐待等権利擁護に関する事案は、早急な対応が求められる。決裁権を委託先に置くのか、本市が持つのかで時間的なロスが生じたり、スムーズな連携が図れない事案が出る可能性がある。措置等の事案になると本市決裁権者の事項になると思うので、迅速な対応ができる仕組みづくりや、その他の事案についても連携の強化が図れる取り組みが必要だと考えている。

**市の考え方等** 生活困窮や虐待等の事案の対応については、委託先と本市との迅速な対応ができる仕組みや連携の強化について検討してまいりたいと考えております。

**意見の概要** 委託した場合の利点と不利点を列挙して議論・検討してほしい。

**市の考え方等** 委託した場合の利点としては、より地域に密着した業務の運営が可能になることなど、一方、不利点については、市関係各課との連携が十分できないことなどが想定されますが、これら課題が解消されるよう、今後、更に検討してまいります。

**意見の概要** より良いサービスや情報を提供出来るようにするためには、民間委託形式が良いのかもしれない。

**市の考え方等** 委託化の利点として、地域に密着した法人による運営により、きめ細かな市民への対応ができることが想定される場所です。

**意見の概要** 検討する10法人の所在地の偏在はないのか。

**市の考え方等** 検討する10法人の所在地については、法人の利益を害するおそれがありますことから公表は差し控えさせていただきます。

**意見の概要** なぜ、見直しが必要なのか、説明が十分ではなかったと思う。

**市の考え方等** 今後予想される高齢者人口、認知症高齢者の増加による業務量の増大や専門職の確保等の課題がありますことから、委託も含めた運営形態の見直しについて検討を行っているところです。