令和７年度第２回神戸市地域包括支援センター運営協議会の報告について

１．日時　　令和８年２月２日(月)　14 時 00 分～16 時 00 分

２．開催場所　中央区文化センター会議室 1103・1104

３．出席者　　18 委員中 13 人出席

４．議題

【報告事項】
(1) あんしんすこやかセンター運営評価について
【協議事項】
(1) あんしんすこやかセンター運営体制の一部見直し
(2) 令和９年度以降のあんしんすこやかセンター運営に関する検討事項（非公開）
⇒承認を得た。

５．当日出された主な意見および事務局回答

【報告事項】

(1) あんしんすこやかセンター運営評価について

・(委員)
職員配置について、４職種常時配置ができていないセンターがあったが、このご時世仕方がないのではと思う。
一方、問題と感じるのは、「決められた規則に対応できていない」「記録がきちんとできていない」「改善が図られていない」などであり、非常に重たいと思う。その観点でいうと、元町山手あんしんすこやかセンターは問題のある項目がずらっと並んでおり、数字上は改善されたように見えるが実際どうなのか。また、経年的にみて、同じセンターが同じ項目で指導されているということはあるか。
→（事務局）
元町山手あんしんすこやかセンターについては、職員の入れ替えが激しかったこともあり、現在の職員では昨年度の記録を探すことが困難な状況であったため、不適項目が多くなった。
同じセンターが同じ項目で何年も指導されているということはないが、やはり職員の入れ替わりで、ルール等が周知徹底できておらずに不適になることはある。改善が見られないということはないと認識している。

→（委員）
神戸市民のために働いてもらっており１度のミスでも非常に重たいと思うので、改善の有無に関わらず厳しく指導してもらいたい。

・（委員）
サービス事業所を利用者に紹介するときに、特定の事業所に偏ってきているのではと感じる。できるだけ公平性をもって紹介してもらいたい。また、医療介護サポートセンターと協働してもらいたい。

→（事務局）
サービスの公平性については、第１回の本協議会の中で、特定の事業者に理由なく集中していないかどうかを報告した次第である。改めて、公平・中立的な機関であるということをセンターに周知する。また、医療介護サポートセンターが把握している医療資源についても共有してもらいながら一緒に取り組んで参りたい。

・（委員）
資料集 P3 の「2.権利擁護業務」のうち成年後見制度について。先日新聞で、「成年後見制度柔軟化へ」という記事を見たが、そういったことの説明は、この項目にリンクしているのか。

→（事務局）
当該項目は、「現時点の制度に関する情報を、必要な方が利用につながるよう制度説明しているか」ということなので、現制度のことになる。

→（委員）
新しい制度の内容についても、ケアマネジャーが知識としてもっていれば話ができてよいと思う。

・（委員）
資料集「資料 7」以降について。資料の構成・説明が分かりづらかったため改善してほしい。

→（事務局）
今後、説明の仕方や資料の作りについて留意したい。

・（委員）
１点目。令和 7 年度地域包括支援センター運営評価基準の「４.包括的継続的ケアマネジメント業務（２）」について。昨年度示された案から内容が変わり、「介護支援専門員の支援ニーズに基づいて、研修会、事例検討会を行う」という内容が削除されたとのことだが、事例検討は基本的な業務であり、やらなくていいとなればどうするのかと思う。
２点目。前回、SNS 等の利用について、個人情報の洩れが心配と言われていたと思うが、今現在では SNS 等の利用は標準的になりつつあるように思う。今後、介護事業者との情報交換の方法はどう考えているか。
３点目。資料集 P16 のネットワーク構築について。個別ケース支援においてネットワークが構築できたのかどうか判断が難しいことから、「個別ケース支援において」という文言を削除した、とのことだが、具体的にどういったところで判断が難しいのか。

→（事務局）

１・３点目について。昨年第 2 回の本協議会や評価委員会において、評価基準が厳しすぎるという意見が出たことを踏まえて見直したものである。業務としてやらなくてよいということではなく、評価項目として、全センターがその基準を満たすには厳しいという判断での見直しであり、活動自体を制限することではない。

２点目について。SNS 等については、やはり個人情報が漏洩するリスクは引き続きあるという認識だが、ICT 化を進めるにあたり、様々なツールについて、機密情報も含めた個人情報の漏洩リスクがあるのかということを神戸市としても１つ１つ評価して、使えるものの精査を進めている。市の基準をクリアしたものは、センターに情報提供する等していきたいと考えている。

・（委員）

資料集 P13 の苦情対応について。変更前、変更後とあるが、これはどのような苦情のことか。

→（事務局）

センター職員の対応が悪い・不十分なものの他、利用者の希望することが叶わず苦情になっているものもある。中には、苦情というよりも利用者の不満を長時間話されるケースもあり、その場合は対応自体に問題がなくても苦情として対応することになる。

→（委員）

センター職員が、苦情と言い難い不満を長時間聞かされるのはカスタマーハラスメントであり非常にストレスが大きいと思う。マニュアルに沿って解決できるかどうかでなく、例えば専属の人を置くなどすることで、センター職員の離職の歯止めになるのではないか。

→（事務局）

長時間対応が心理的な負担になりセンター職員の離職につながっていることについては、市としても認識している。ただ、一職員の対応で終えるのではなく、組織的な対応ができるよう、マニュアルの整備や、組織として改善するべきところはするということも含めて定めておくことを求めている。すべてセンター職員任せにならないよう留意し、対応困難な事例について区役所も含めて一緒に対応を考える等していきたいと考える。

・（委員）

資料集 P23 の kintone について。移行に関して各センターには説明をしっかり行うのか。何でもできるセンターはよいが、わからずに報告してくるセンターもあるのではと懸念がある。

→（事務局）

運営評価のアプリについては開発中のため、各センターにはこれから周知する。kintone は届出関係ですでに導入をしているため、マニュアル整備を行いセンターが使いやすいよう配慮していく。

【協議事項】

（1）あんしんすこやかセンター運営体制の一部見直し

・（委員１）

留守番電話での応答となった場合、例えば体調不良でいつもの慣れた番号に電話して音声で違う番号を案内されたら、かけ直せない場合もあると思う。また、虐待に関する緊急連絡だった場合、虐待している人がいない時を見計らってかけてくるわけなので、次にここへかけて…と言われるとパニックになると思う。留守番電話での対応にするとしても、例えば留守番電話に「助けてください」などのメッセージを入れれば転送等で担当者につながる仕組みにできないのか。

→（事務局）

緊急時の対応とはいうものの、センターの時間外にかかってくる電話のほとんどは、センターの開所日・時間を認識していないことによるもののため、いったんワンクッション置くことを考えている。例にあげられた内容での緊急連絡であれば、そこはセンターではなく警察もしくは救急に SOS を出してもらいたい。

→（委員１）

高齢者になればなるほど、具合が悪くても自分では救急車を呼べない。特に独居高齢者についてはセンターが対応するシステムにしてもらいたい。緊急の番号にかけ直させるのではなく、例えば留守番電話にメッセージがあったらコールバックするなど。

→（事務局）

具合が悪いときはセンターではなく救急に連絡してもらいたい。

→（委員１）

具合が悪くても救急に自分から連絡するのは勇気がいる。普段から付き合いがある人になら相談しやすいというのがあるので、時間外でもセンターに対応してもらいたい。

→（委員２）

センターのうち母体施設がないところは、職員が枕元に電話を置いて対応しており、深夜に起きることもあるが、この電話がなければ困るというような内容はほぼないと思う。時間外にかかってくる電話のほとんどが、救急や消防が対応する内容であり、センターを間に挟むことにより対応が遅れることのほうが多いのではと感じる。心の安定という点で 24 時間センターにつながるというのは大きいと思うが、一方でセンター職員の離職原因にもなっている。センター職員の負担軽減を図るという意味もあっての今回の提案かと思う。

大切な事業ではあるが、一方でセンターができることは非常に限られているため、「留守番電話で緊急連絡先が流れる」というやり方で十分対応できるのではと思う。

→（委員３）

他都市はどのようにやっているのか。留守番電話で対応しているところもあるのか。

→（事務局）

すべて把握しているわけではないが、留守番電話で対応している市もある。

→（委員３）
他都市に倣えということではないが、神戸市と同じような規模のところがどうしているのか調べた上で検討してもらいたい。例えば目が見えない人など、あらかじめ連絡先を電話に登録している人であれば新しい電話番号にかけるのは難しいと思うので、一律に留守番電話対応というのでなく、個別に対応が必要な人には事前対応するなど検討してもらいたい。
→（事務局）
他都市の状況として、時間外に不急の要件でかかってくることが多く対応に苦慮しているというところが多くあり、神戸市と同じような状況かと思う。
→（委員３）
神戸市として、他都市に先んじてこの体制をとり、反省点を他都市にフィードバックするという考えでよいか。
→（事務局）
センターにはあらかじめ、時間外にどのような内容の電話が多いかヒアリングを行ったうえでの見直し案のため、運用してみて緊急の対応ができない状況が多いようであれば再検討が必要と考えている。
→（委員長）
現場からは、この 24 時間対応の体制が非常につらいという話を聞く。センター職員の離職にもつながっていることに加え職員のワークライフバランスも考えると、あまり厳しくするというのはよくないと思う。
→（委員４）
今回の体制見直しによって特段の問題がなかったということがわかるよう、エビデンスを残していけばよい。センターはコンビニエンスストアや病院ではないので、24 時間体制をずっととる必要はないと思う。見直しによってあとからどうだったのかと言われないように対応しておくとよいのでは。
→（事務局）
今回の体制見直しによって、全てが留守番電話対応になるわけではなく、例えば施設の宿直体制の中で聞き置くことができる状況であればよいとしているため、かかってくる電話の内容は一定把握可能と考えている。
→（委員１）
孤独な独居高齢者等へのケアを検討してもらえれば更なる解決につながると考える。