

会議名		令和7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7年（2025年）10月23日（木） 午後3時～午後5時
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）、澤井 菊男委員、荒井 雄司委員、吉本 由紀委員、尾寄 敏夫委員、磯部 剛久委員
	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 高齢者あんしん相談センター由井 佐藤 一広センター長、加住 谷口 哲也センター長
欠席者		添石 遼平委員（副会長）、健康医療政策課長 中山 あずさ課長
次第		1 開会 2 報告 令和6年度高齢者あんしん相談センター自己評価結果について 3 議題 （1） 介護保険法施行規則の改定について（令和6年4月1日施行） ① 介護予防支援事業所拡大について ② 総合相談支援業務の一部委託について （2） 高齢者あんしん相談センターの評価方法について 4 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 令和6年度高齢者あんしん相談センターの自己評価結果について 資料2-1 介護保険法施行規則の改正について（指定拡大） 資料2-2 介護予防支援事業の対象事業者の拡大について 資料2-3 介護予防ケアプランの作成について 資料2-4 高齢者あんしん相談センターアンケート（案） 資料2-5 居宅介護支援事業所アンケート（案） 資料3 介護保険法施行規則の改正について（総合相談支援事業の一部委託） 資料4-1 高齢者あんしん相談センターの評価方法について 資料4-2 高齢者あんしん相談センター実施計画 資料4-3 自己評価票 A（案） 資料4-4 自己評価票 B（案） 資料4-5 民生委員アンケート（案） 参考資料 意見書

会議の趣旨

1 開会

事務局

只今より、令和7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。まず開催にあたりまして、福祉部長よりご挨拶申し上げます。

事務局

福祉部長の菅野です。よろしくお願いいたします。これから世の中の進む方向が色々変わっていく中で、高齢者あんしん相談センター運営部会でこのようにお話することができ、私個人的にすごくわくわくしております。高齢者あんしん相談センターは、かなり繁忙であり、負担軽減と言われている一方で、これからの高齢化社会をどう支えて行くのかという役割が前にも増しております。その様な中で、周りのいわゆるソーシャルキャピタルも含めて、バランスをとり皆で協力しながら、どういうふうにやるかというお話をする会だと私は考えます。実は私、本日の午前中に「シルバー人材センター50周年」という事業に行きまして。東京都が昭和51年に国内で初めてシルバー人材センターを作り、八王子市は昭和59年に都内で3番目に出来ました。改めてその中で言われていたのが、3つの自立です。経済的な自立・社会的な自立・身体的な自立、この3つの自立が成り立つことで、皆さんがいきいき暮らせるということでした。何かの自立が少し欠け始めた方に、どのようなサポートをするか、というのが包括であったり、もっと厳しくなると直接市役所であったり、と認識しております。最近の国の議論を見ていましたら、高齢者あんしん相談センターの役割を軽減するために、居宅介護支援事業所でケアプランの作成をするという記事を見ました。一方審議会では、今主に社会福祉協議会でやっていただきたい、いわゆる死後事務等についても、地域の高齢者あんしん相談センターが一部担うようにしてはどうか、という話がなされています。負担軽減を図ると同時に、これから必要とされる役割にも活躍してもらったらどうか、というような議論もされています。これらには、人・お金・体制があって出来ることです。全てが全てやれば良いという話ではないと思っておりますが、どうしたら3つの自立をしながら、いきいき暮らせるかという前を向いた話が出来ればと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

事務局

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加住の谷口哲也センター長をお呼びしています。なお本日、健康医療政策課の中山課長が欠席となります。

会議の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第12に基づき、原則公開となっております。今回の会議につきましては全て公開いたします。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。

杉原会長

よろしくお願いいたします。

本日の出席委員ですが、添石委員から欠席の連絡があり、出席委員は6名です。

	過半数を超えていますので、本部会運営要綱第5条に基づきまして、本会議の開催要件は満たしています。なお、本日、傍聴人はいらっしゃいますか。
事務局	いらっしゃいません。
杉原会長	承知しました。それでは本来ですと、次第に沿って報告事項から始めるところですが、「令和6年度高齢者あんしん相談センター自己評価結果について」は議題の(2)「評価方法について」に関連するものであることから、先に、議題の(1)「介護保険法施行規則の改正について」の議論から進めたいと思います。事務局から説明をお願いします。
事務局	議題(1) 介護保険法施行規則の改正について(令和6年4月1日施行) 【資料2-1】 令和6年4月に地域包括支援センター、本市においては高齢者あんしん相談センターという言い方をしますが、こちらの業務の負担軽減を目的とした制度改正が行われました。地域包括支援センターの負担感の大きい業務のうち、総合相談支援事業と指定介護予防支援業務について改正がございました。1つ目の改正である、介護予防支援の指定対象の拡大についてご説明いたします。
事務局	高齢者いきいき課の西野と申します。資料2-2をご覧ください。 【資料2-2】 介護予防支援事業の対象事業者の拡大についてご説明いたします。保険給付として行う介護予防支援事業は、地域包括支援センターのみが指定介護予防支援事業者として指定を受けて実施し、居宅介護支援事業所は高齢者あんしん相談センターと委託契約を締結することで、介護予防支援事業を実施しておりました。しかし、令和6年4月からは、国の省令改正等に伴い、居宅介護支援事業所は従前の委託契約による方式に加え、市が指定した居宅介護支援事業所が実施できることとなりました。なお、介護予防ケアマネジメントのみを実施する場合は対象外となります。また、介護保険法第115条の22第4項の規定により、市は居宅介護支援事業所を指定介護予防支援事業者として指定を行う時は、予め介護保険の被保険者や、その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講じなければならないこととされております。次に、本市の対応としては、今後、介護予防支援事業者の指定申請については、本市から指定を受けている居宅介護支援事業者が、指定申請書類を不備なく提出すれば、介護予防支援事業者として指定し、高齢者あんしん相談センター運営部会で、報告をすることとしたいと考えております。このことについて、八王子市高齢者あんしん相談センター運営部会のご意見を伺いたく存じます。また、下記の3事業所につきましては、令和6年4月1日付で介護予防支援事業者の指定を行っているため、指定後のご報告となります。また、No2の指定居宅介護支援事業所めじろは、令和6年11月より休止しており、令和7年10月末をもって廃止を予定しております。
杉原会長	ご説明ありがとうございました。今ここでお諮りしたいポイントとしては、市の方から直接、介護予防ケアプランを委託できる居宅介護支援事業所を指定できることが決まったので、手続きを簡略化して良いかということをお諮りしたいということですのでよろしいでしょうか。

事務局	今後、居宅介護支援事業所から指定の申請の方がございましたら、市で申請を受け付け、指定をし、その後、指定をした業者について運営部会でご報告するという流れになります。
杉原会長	そうすると、この部会で指定が妥当であるかを審議するわけではなく、報告を承るという流れを確認するということでしょうか。それとも、もう少し深く審議をすべきかどうかということについて意見を伺いたいのでしょうか。議題として挙がっている事項ですので審議のポイントをもう一度明確にさせていただきますでしょうか。
事務局	ご意見という形でお話をさせていただきましたが、指定した後に事後の報告をさせていただければと思います。
杉原会長	私たちは報告を承るということですね。しっかり内部で審査は行われていらっしゃると思いますので、承知いたしました。 そうしましたら、引き続き説明をお願いいたします。
事務局	続きまして、先ほどの資料2-1にも関連する部分になりますが、資料2-3の説明に移らせていただきます。 【資料2-3】 先ほど説明がありましたとおり、介護予防ケアプランの作成については、高齢者あんしん相談センターが行うもの、高齢者あんしん相談センターから居宅介護支援事業所への委託により行うもの、それに加えて令和6年4月1日の制度改正によって、市から指定を受けた居宅介護支援事業所が利用者と直接契約して行うものの3つがございます。今回この表でお示ししているのは、高齢者あんしん相談センターが行っている介護予防ケアプランの作成件数です。指定居宅介護支援事業所は、2事業所分の内容になりますので、これと比較するために、高齢者あんしん相談センター（全体）には介護予防ケアマネジメントを含まない件数になっております。高齢者あんしん相談センター全体が行っているケアプランについては、この倍くらいの件数になります。こちらを見ていただきますと、高齢者あんしん相談センターが居宅介護支援事業者へ委託に出している委託率は、平均で51.8%です。しかし、委託率が低いセンターでは29.3%、高いセンターでは80.6%と委託率の差が生じております。また、高齢者あんしん相談センターの業務負担軽減のために行われている体制ですが、本市では指定を受けた居宅介護支援事業所は2か所のみとなっており、業務負担軽減には繋がっていない状況になります。そこで、介護予防支援事業に関するアンケート調査を高齢者あんしん相談センターと居宅介護支援事業者の方に行っていただき、委託の状況や、なぜ指定を受けないのか等を確認したいと考えております。資料2-4をご確認ください。 【資料2-4】 この様なアンケート形式で行いたいと考えております。こちらは、高齢者あんしん相談センターの業務に関するアンケートですが、各センターから1つ回答を頂き21センター分の回答を集計し、センターで抱えている課題等を確認します。現在も介護予防ケアプランの作成で委託を行っている状況ですが、委託率の低いところと高いところで、考え方や状況の違いがあるのかを調べるために、このような項目を挙げております。アンケートの4、

	今後の支援体制ですが、ここでは考えを自由に記載いただいて状況を調査したいと思っています。 【資料2-5】 続きまして、居宅介護支援事業者の方へのアンケートになります。現在2事業所が実質稼働している状況なのですが、2事業所以外の事業者に対して、なぜ市の指定を受けていないのかを調査する項目となっております。Q2の設問で当てはまるものを選んでいただいて、状況を測りたいと考えております。今回はどちらも状況を把握することを目的としてアンケートを実施したいと思っているのですが、ご意見を頂戴いたしたいと思います。
杉原会長	ご説明ありがとうございます。介護予防ケアプランの作成が高齢者あんしん相談センターの業務負担になっているということで、高齢者あんしん相談センターの負担軽減のために、市からも新たに居宅介護支援事業所に予防ケアプランを立ててもらえるような指定をしようということが、令和6年からスタートして1年半経ちます。しかし指定できたのが3事業所で内1事業所はもうすぐ廃止になるという事で、実質稼働が2事業所なのが現状です。高齢者あんしん相談センターの負担を軽減する上で、介護予防ケアプランの負担をどのように軽減できるのか、それにあたり高齢者あんしん相談センターに対するアンケート調査と、居宅介護支援事業所に介護予防ケアプランの指定を受けたいと思っているのかどうか、受けたくない場合はその理由は何かというようなアンケートを行い、高齢者あんしん相談センター、居宅介護支援事業所の意向を正確に把握した上で今後の市としての取り組みを考えたいという趣旨です。まず、アンケートを行うことについては、実態を把握する上で必要なことかと思いますので問題ないかと思いますが、それでよろしいでしょうか。アンケートの中身は、今時間をとって見てもよろしいでしょうか。では少しお時間をいただいて、最初に資料2-4の高齢者あんしん相談センター向けのアンケート内容です。これについて何かお気づきの点はございますか。 見ていただいている間に、私から質問させていただきます。1.基本情報の1-2.担当者の職種というのは、回答者の職種という認識で合っておりますでしょうか。
事務局	はい。回答者の職種です。
杉原会長	回答した方が、センター長なのかは聞かなくて良いのでしょうか。それより、最初にセンター長がお答えくださいますの様な指定をした方が良いのではないのでしょうか。
事務局	センターの方針を伺いたいのので、センター長に回答をお願いする形になりそうです。
杉原会長	それを最初に指定してしまえば、1-2.担当者の職種が不要になると思います。それから2-2.特に負担が大きい業務とありますが、「特に」という言葉がついていると、一般的に回答は1つというイメージを持ちますが、複数選択になっています。ここに記載されている業務は、どれも大変な業務だと思います。もし複数選択にするのであれば「特に」という記載は必要ないかもしれません。
事務局	複数選択式にしたいので、「特に」という記載を削除いたします。

杉原会長	また、事前の打ち合わせをした際は、この様なチェックをする形式ではなく、一つ一つの項目に重みづけで回答してもらうという案が出ていたと思います。今の形だと全部に丸がついてしまうと思いますので、回答の負担をかけてしまって申し訳ないのですが、それぞれについて負担の重みを5段階ぐらいで回答いただく方が良いのではと思います。それから3-1.委託先との連携状況についてですが、委託先は1つとは限らないと思うのですが、それぞれとの連携状況が違う場合、回答しづらいと思うのですがそれはどの様に回答したら良いのでしょうか。
事務局	個別の連携状況ですと、アンケートが非常に複雑になってしまうので、委託先がいくつかある中で、全般的に関係が良好なのかどうかをご回答いただくことになります。
杉原会長	結構答えにくそうですね。後ほど、高齢者あんしん相談センターの方にもご意見を賜りたいと思います。私からは以上です。他に皆さまのお気づきの点がございましたらお願いいたします。
礒部委員	資料2-3について質問いたします。3つの方法がありますとおっしゃっていましたが、表をみると1と2しか無いように見えます。1が直営で、2が委託で、3が指定居宅介護支援事業ということでしょうか。
事務局	はい、合っております。
礒部委員	それから、指定居宅介護支援事業と書いてあるのですが、この2事業所というのは、資料2-2でいう3.介護予防支援指定事業所一覧のNo1とNo3のことを言っているということですね。資料2-2では「介護予防支援指定事業者」、資料2-3では「指定居宅介護支援事業所」と記載されていますが、一緒のことなのでしょうか。
事務局	同じものになります。
礒部委員	ということは2事業所で、207件やっているということですね。
事務局	そうです。
礒部委員	それは凄いですね。
荒井委員	この207件は207の利用者がいるという事でしょうか。
事務局	利用者数ではなく、延べ数になります。
礒部委員	もう一つお聞きしたいのですが、委託されているのは何社くらいあるのでしょうか。
事務局	沢山あります。

磯部委員	20 社とか 30 社とかあるのですね。ありがとうございました。
杉原会長	アンケートについて、ご意見ある方は他にいらっしゃいますでしょうか。
吉本委員	確認をさせてください。高齢者あんしん相談センターのアンケートは 21 か所の各センター 1 枚ということで、先ほど会長がおっしゃっていたように基本情報の職種はいらないということになると、センター長もしくは介護予防事業を担当している方の意見がここに反映されるようにするというので大丈夫でしょうか。指定介護予防支援事業所の対象の拡大についてのアンケートの方は、指定を受けている 2 事業所ではなく、委託を行っている所に対しても出すという理解で大丈夫でしょうか。
事務局	はい。ご認識のとおりです。
吉本委員	先ほど、高齢者あんしん相談センターの委託率が 29.3%から 80.6%と、センターによってバラつきがあるというのは、高齢者あんしん相談センターが委託を出している件数も、センターによってバラつきがあるのかなとも思います。もしかしたら数字では持っているのかもしれませんが、そこを把握する項目があってもいいのかなと感じました。
事務局	はい。それぞれのセンターの数字は把握しております。ただ、その数字になっている理由を把握したいと思っております。
吉本委員	そうですね。ありがとうございます。
杉原会長	ちなみにオブザーバーの方にお伺いして恐縮なのですが、アンケート内容について何か率直なご意見を伺えればと思います。
佐藤センター長	アンケートにつきまして、色々と考えてくださりありがとうございます。実務レベルでお話させていただくと、今回負担がどこにあるのかということのアンケートだと思うのですが、センター長が主導で委託先を探しているケース、他の職員も直接探しているケース等と恐らくセンターによって進め方が違うので、聞く人によって、この回答が変わってくるのではと思いその部分が少し気になりました。
谷口センター長	包括の方のアンケートにつきまして、見出しに「介護予防ケアプラン」とありますが、我々は介護予防支援と呼んでいます。項目の方には「介護予防支援」と記載があるのでそれに合わせて記載いただけると助かります。後は質問なのですが、資料 2-5 の指定介護予防支援事業者のアンケートにおいて、どこの事業所が回答したか等の記載はいらないのでしょうか。というのも、うちは 2 か所しかないのですが、やはり事業所が少ないエリアだと、予防のプランを委託に出せないという傾向があります。八王子市は広いので、どの辺に居宅事業所が密集しているのか等が分かったら、八王子の分布の様なものが分かると思います。また、先ほどの 2-2. 負担が大きい業務についてですが、全部かなと思い見ていたのですが、負担の多い順番で回答する等の、分かりやすい様にしていいただければと思います。

杉原会長	皆さま貴重なご意見ありがとうございます。今のご意見を踏まえて、修正いただければと思います。回答者につきまして、先ほど由井のセンター長や吉本委員からもありましたとおり、介護予防支援に詳しい方がご回答くださいという方法でも良いかもしれません。そうなると職種やポジションの様な質問が必要かもしれないので、そこはご検討ください。 では、この流れで資料2-5の居宅介護支援事業所向けのアンケートについても、これで良いかどうかというのをご検討いただけますでしょうか。先ほどのご意見ですと、事業所名を聞かなくて良いのですかという話が出ておりましたが、意図的に事業所名を聞かなかったのでしょうか。
事務局	はい。無記名を想定しておりました。
杉原会長	地域名等でも少ない所だと、どこが回答したのか想定出来てしまうのですね。
荒井委員	方針について回答するアンケートなので、事業所名を書くのは特に問題ないと思います。
杉原会長	他にもご意見があればお願いいたします。
尾寄委員	指定介護予防支援事業者の対象拡大についてのアンケートについてですが、高齢者あんしん相談センターが委託に出すケース、市から直接出すケース、普通に考えれば委託を受ける側は、高齢者あんしん相談センターを介するよりも、市から直接受けたほうが単価は高いと想定します。もしそれが違うならば、そこが大きなネックだと考えます。また、指定事業所が2か所で、なかなか増えないとのことですが、人材の問題があるのかなと感じました。結論的には、そこに行くのではないかと思います。実態把握の面でアンケートを行っていただくことは良いと思います。また、資料2-4の先ほどから話が出ている職種についてですが、「担当者」ではなく「回答していただいた方の職種」等明確に書いていただいた方が良いのではと思いました。
杉原会長	ありがとうございます。資料2-5の居宅介護支援事業所向けの質問項目なのですが、こちらには、高齢者あんしん相談センター向けのアンケートにありました「行政に対してどのような支援を求めていますか」の様な質問は入れなくて良いのでしょうか。また自由記述欄もあった方が、意見を吸いやすいのではと思いました。 あと一つ気になるのですが、資料2-5について、Q1 介護予防支援の指定とありますが、この「指定」というのは「市から」という言葉がなくても皆さんお分かりになるのでしょうか。
荒井委員	わかります。
杉原会長	ありがとうございます。今高齢者あんしん相談センターから委託を受けているかというような情報は、それも数値として既に把握されているのでしょうか。事業者名がわかれば、把握できているから聞かなくてよいということなののでしょうか。

	(はい。という回答あり)
杉原会長	そうなのですね。それでは、他にこちらの質問項目についてご意見ある方お願いします。
谷口センター長	介護予防ケアプランの作成を、指定居宅介護支援事業所に直に委託できるというお話がメインかなと思いますが、総合相談支援業務について、市としてどのように捉えていますでしょうか。高齢者あんしん相談センターでは、介護予防支援の契約を締結した方には「支援計画」、日ごろの相談業務では「総合相談」と2つに分けて相談記録を残しています。ケアマネジャーも「支援経過記録」を作成していると思います。もし仮に指定居宅介護支援事業所で、高齢者あんしん相談センターの様に相談を受けたとすると、この「支援経過記録」とは別に相談記録を取らないといけない形になると思いますが、その辺りはいかがお考えでしょうか。介護予防ケアプランを受ける、受けないの話ではなく、総合相談支援業務についてのとらえ方をお聞かせ願えればと思います。
事務局	委託について、今回の介護予防のプラン作成の部分での総合相談ということでしょうか。
谷口センター長	資料2-5のQ2(10) 総合相談支援業務の受託を考えているからとの記載があったので質問させていただきました。
事務局	次の議題でご説明したいと思います。
杉原会長	ありがとうございます。それでは1度この話題について終わりにして、もしお気づきの点がありましたら、意見書等でよろしくをお願いします。修正版をまた送っていただけるという理解でよろしいでしょうか。また可能であれば一部の当事者の方に、プレ調査をしていただくと良いかと思います。
事務局	ご意見ありがとうございます。またご意見を伺ってからとすると、いつまでも確定せず、アンケートが完成しないため、本日いただいたご意見を反映させたものを確定版として、皆さまにお示ししたいと思っております。その前には、当事者にご意見を伺った上で行いたいと考えております。
杉原会長	ありがとうございます。スケジュールもあると思うので、そちらでお願いいたします。それでは続きまして、総合相談業務の一部委託についてご説明をお願いいたします。
事務局	資料3をご覧ください。 【資料3】 2つ目の改定内容の説明です。高齢者あんしん相談センターが担う事業の内、総合相談支援業務について、その一部を指定居宅介護支援事業所へ委託できるようにするという制度改正がありました。こちらですが、今八王子市では、市から高齢者あんしん相談センターへ委託によって業務を行っていただいているので、資料ではパターン1だけを載せました。裏面をご覧ください。高齢者あんしん相談センターの業務には包括的支援事業として4つ大きな業務があります。その中で、総合相談支援というのは大部分を占めていると考

	えておりますが、そこを一部委託できるように国は制度改正を行いました。国としては、高齢者あんしん相談センターの業務負担軽減になるということで、改正を行っていますが、業務負担軽減になるのか、委託を行う上での環境整備・個人情報の問題・相談業務の質の確保等の課題があります。また国の資料にも、総合相談支援業務は高齢者あんしん相談センターの根幹の業務と記載がありますので、本市では当面の間、委託は行わないという方向性で考えております。
杉原会長	ご説明ありがとうございます。国の方は総合相談も居宅介護支援事業所に委託して良いとしていますが、それについて八王子市は当面の間は、そのような対応は考えておりませんという考え方です。それで良いでしょうかということです。皆さま、いかがお考えでしょうか。
尾畠委員	市の方で実態に即して色々と考えていただいていると思います。また、市でも高齢者あんしん相談センターの負担が大きく、事業展開に支障をきたしていると感じています。なので、居宅介護支援事業所に業務を委託することで、高齢者あんしん相談センターの業務負担軽減になるのかという疑問を持っていることが、私は理解が出来ませんでした。また私は今、町会自治会連合会の代表としてこの場に来ておりますが、居宅介護支援事業所の仕事内容の周知が足りないので、せっかく制度を作っても仕事が流れていかないのではと感じました。実際にアンケートを行ったわけではないので分かりませんが、政策を講じて、それが市民に周知されていないと効果が十分に発揮されないと思います。今後何かを行うときは周知をしっかりと行っていただくことが、市の役割として大きいと思います。
杉原会長	今のご意見に事務局から何かありますでしょうか。
事務局	周知は当然必要だと思いますので、先ほどの事業も含めて、周知はしっかりと行ってきたいと思っております。ただ総合相談支援事業に関しては、国の文章にも書いてあり、地域包括支援センターが行う一番基本的な業務だと現時点では認識しております。なので、その部分を居宅介護支援事業所に一部委託するということは、難しいのではないかと所が、今回の議題にしている所でございます。
杉原会長	ありがとうございます。私としましては、市の見解に賛成いたします。何でもかんでも地域包括支援センターというのが問題になっている中で、今度は何でもかんでも居宅介護支援事業所となってしまうのも筋の通らない話だと思います。そもそも居宅介護支援事業所も大変な状況で、さらに総合相談事業も委託をするというのは筋の違う話だと思います。また、総合相談事業というのは、まさに総合相談なので居宅介護の部分だけではなく、もっと複合的な問題です。居宅介護支援事業所も、その中の重要な一部ではありますが、やはり重層的支援体制整備事業やもう少し大きな枠組みの中で、地域包括支援センターの負担を減らすということを考えることが本来の筋だと思います。なので、私は市のご見解でよろしいのではないかと個人的には思いますがいかがでしょうか。 特に他に意見も出ておりませんので、市のご意見に賛同いたします。 それでは、報告事項の令和6年度高齢者あんしん相談センター自己評価結果について、

事務局	続けて、議題（２）高齢者あんしん相談センターの評価方法について事務局からご説明お願いいたします。 資料１をご覧ください。 【資料１】 こちらは国が７月から８月にかけて、高齢者あんしん相談センターに対して地域包括支援センターの事業評価を通じた機能強化に関する調査を行っているのですが、各高齢者あんしん相談センターが回答したものを使用し作成したレーダーチャートです。机上に置いてある資料が調査票の質問内容になるのですが、高齢者あんしん相談センターごとに web 上で回答しております。こちらの調査票と、高齢者あんしん相談センターが既に作成している高齢者あんしん相談センター実施計画兼自己評価票が連動した形の評価になります。国の調査は、はい・いいえで回答するものとなっております。また、評価項目が８項目に分類されているのですが、それぞれの項目で達成率を出しております。No１の地域包括ケアシステムの構築・推進を見てみますと、100%達成したセンターが11センター、市の平均で83.3%となっております。達成率が25%の所が1か所ありますが、これは、質問が4項目しかないため、1つでも「いいえ」になってしまうと達成率が一気に下がってしまうからです。現時点では、前年度の国の評価方法を参考に、こちらを暫定版として出しておりますが、国からの評価結果が令和8年2月から3月頃に公表されると思われます。国の平均や都の平均も公表されると思いますので、それと市の平均を比べたものをご報告させていただきたいと考えております。高齢者あんしん相談センターごとの達成率については、市の方で把握しておりますので、極端に低いセンターにはヒアリングを行い、改善を促す予定です。
杉原会長	確認させていただきたいのですが、従来は高齢者あんしん相談センター実施計画兼自己評価票と、令和5年度はこれに加えてヒアリング調査を行ってまいりました。令和6年度については、高齢者あんしん相談センター実施計画兼自己評価票、国の調査票、市で個別にヒアリング、これらで評価を行ったという理解でよろしいでしょうか。
事務局	国の調査票は毎年高齢者あんしん相談センターにお願いして、ご回答いただいております。質問も多く大変な調査にご回答いただいているので、それを市の評価にも活かしたいと考えました。資料4-1の1.これまでの評価方法の、令和6年度に記載してある「(四)事業評価を通じた機能強化に関する調査による達成率」こちらを使わせていただきたいと考えております。それにプラスして、達成率の低い高齢者あんしん相談センターに対しては、基幹型包括で個別にヒアリングを行いたいと思っております。
杉原会長	ありがとうございます。まず大きな目的の1つが、この調査に係る負担を減らしたいということで、もう1つが自己評価という定性的な評価だけではなく客観的な評価指標も追加したいということですね。資料4-1の令和7年度評価の変更として、大きな方針転換のポイントは3つあります。1点目は自己評価票です。こちらは負担軽減のために廃止して、国の調査票に一本化しようということでしょうか。
事務局	それについては資料4-1の説明の際にご説明させていただければと思います。

杉原会長	それでは続けてお願いいたします。
事務局	【資料４－１】 資料４－１の１これまでの評価方法の、令和５年度と令和６年度の評価方法については、先ほど会長からご説明していただいたとおりです。令和７年度の評価につきまして、変更点がございます。まず１つ目の変更点は、高齢者あんしん相談センター実施計画兼自己評価票につきまして、これまでの形式から変更いたします。 【資料４－２】 記載内容につきまして、活動の目標や取り組み内容の計画を立てていただく所までは変更はございません。成果及び次年度の課題、取り組みの内容を書く欄、こちらの記述スペースが広く記載するのに苦労されているのではと想像しております。 【資料４－３】【資料４－４】 ですので、これを資料４－３、４－４の形に変更したいと考えております。内容的には取組と成果を書いていただくのですが、今まで１０項目それぞれに活動目標を記載いただいたのを、１０項目の中から３項目を選択していただき、選択したものについて取組を記載いただく形に変更させていただければと思います。また取組に合わせて、次年度への課題と目標につきましても、ご記載いただきたいと思います。 【資料４－４】 資料４－４をご覧ください。こちらは高齢者あんしん相談センターが、その年度に重点的に取り組んだ内容を自由記述で書いていただき、センターの特色等をＰＲできるような形式でご報告いただく形に変更したいと考えております。ただ、国の指標に基づいている目標については国の調査票を活用し、全体の評価は高齢者あんしん相談センターごとに自己評価をしていただく所は変わりありません。 【資料４－１】 続きまして２つ目の変更点の客観的評価指標の追加についてです。こちらは前回の高齢者あんしん相談センター運営部会でも、ご意見をいただきたいとお話させていただいたものです。客観的な評価指標によって、改めて数字を出さないといけない等で高齢者あんしん相談センターの負担になることは避けたいと考えております。現在、市で持っている件数がどういうものがあるのか、委員の皆さまにはお示ししなければと思っております。 【資料４－２】 資料４－２の２ページ目を見ていただくと、右側の今年度の計画欄に記載のある相談件数については、高齢者あんしん相談センターでも把握している件数になります。それに加えて市が把握している件数は、３ページ目の今年度の計画欄に記載のある、家族介護者教室の様に色付きの枠で記載されているものになります。この様な数字を客観的評価指標に追加し高齢者あんしん相談センターに対して評価が出来ればと思っております。具体的にどの様な形にするかというのは、後ほどご意見をいただければと思います。 【資料４－１】 続きまして３つ目の変更点のアンケートの実施についてです。高齢者あんしん相談センターの業務について、本来であれば地域住民の方にアンケート調査を行い、高齢者あんしん相談センターの相談業務の実態を把握するという方法が良いかもしれませんが、地域の方全員に調査をするのは、難しい所もありますので、圏域にお住まいの民生委員の方へ

	アンケートの実施をする方法を考えております。民生委員として1圏域あたり約20人の方がいらっしゃると把握しております。また、このアンケートの実施時期につきまして、翌年の4月、5月頃を想定しております。民生委員がお持ちのパソコンがありますので、それを用いて回答していただくことを検討しております。 【資料4-5】 アンケートの内容は、資料の4-5をご覧ください。高齢者あんしん相談センターがどのような形でご活躍していただいているのかが分かる内容で作成しております。アンケートにつきましては以上になります。 【資料4-1】 話が少し戻ってしまいますが、もう一度、資料4-1をご覧ください。下に記載されている表につきましては、令和7年度以降の評価の流れを年間で示しております。事業実施の前年度の3月に市が実施方針を提示、それに基づいてセンターが年間計画を作成します。事業実施を1年間した後に、センターが自己評価として回答し、市は民生委員にアンケートを実施します。その後に国からの調査がweb上であると思いますので、そちらで高齢者あんしん相談センターが自己評価したものを使い、9月頃に暫定的な評価、最終的な評価は3月頃に国の評価が公表されるのでその後に、市全体の評価を出して高齢者あんしん相談センター運営部会で報告させていただきたいと思っております。委員の皆さまがこれまで行っていたいたヒアリングにつきましては、介護保険の事業計画策定年度に行っていたと予定で。来年度（令和8年度）が策定年度になりますので、来年度はヒアリングにご協力いただきたいと思います。
杉原会長	ありがとうございます。1点目は、今まではボリュームがあった高齢者あんしん相談センター実施計画兼自己評価票に加え、国の方からもかなり大変な調査が来ているということで、この負担を減らしたいということですね。国の調査は既にフォーマットが決まっているので、高齢者あんしん相談センター実施計画兼自己評価票を資料4-2、4-3、4-4の様な形にして内容を精査したいということです。そして2点目は、定性的な指標だけではなく、客観的な評価指標を盛り込みたいということです。資料4-2の今年度の計画という欄に件数や回数が書いてありますが、客観的な指標に使う数字がこれで良いかという確認です。最後3点目は、住民からも話を聞きたいということです。その住民の代表として、高齢者あんしん相談センターと連携の強い民生委員にアンケートをとり、地域包括等についての評価を知りたいというのが資料4-5になります。 では、まずは資料4-1ア自己評価票につきまして、何かご意見ありますでしょうか。
谷口センター長	今まで結構大変な思いをしていたので、こんなに簡略化していただけて良いのかなと思いました。助かる反面、きちんと報告できるかという所は実際にやってみないと分からないと感じました。佐藤センター長はいかがお考えでしょうか。
佐藤センター長	量からするとコンパクトになり、凄くありがたいという反面、国であったり客観的評価であったり他の調査が出てきて、単純にチャネルが増えているという感じもします。ですので、もう少しまとめて簡素化になると一番ありがたいというのが正直な感想です。併せて、どうしても国が出してくる所は、定数的な評価しか出せないという現状はあると思うのですが、八王子市は広くて地域性もあるので、質の評価をどのように行っていくのかと

	いう事に対し、お知恵を頂けるとありがたいと思っております。
杉原会長	ありがとうございます。本当にそうですね。客観的評価指標は数字で評価する形になってくと思うのですが、単純に件数や回数が多ければ質が高いというわけではないので、質をどう評価するかは検討が必要です。基本的な計画と自己評価の計画に当たる部分がこの資料の4-2、自己評価にあたる部分が資料4-3、4-4で、特に自己評価部分の負担が軽くなったという事です。その反面、記入の負担が減ることで、自己評価欄で本来書かれていたはずの質の部分が見えにくくなってしまった、という課題が出てきています。客観的でありつつも質を評価できる項目を考えないといけません。この資料4-2ですと、件数や回数がメインで質がとれていないですね。
事務局	そこを補完する意味で、資料4-3、4-4で、特に力を入れて取り組んだことや今年度重点的に取り組んだ事についてご記載いただき、基幹型包括で確認すると共にこちらの高齢者あんしん相談センター運営部会で協議をしていただくのが良いのではないかと考えております。今年度、大きな見直しをして、客観的評価と自己評価をミックスし、適切な評価をしていきたいと思っております。徐々にレベルアップをして進めていきたいと思しますので、これが最終形だとは思っておりませんが、令和7年度については、この形で評価を進めさせていただきたいと思います。
杉原会長	ありがとうございます。自己評価部分が軽くなったというのは凄く良いことだと思います。今問題になっているのは、客観的評価指標で質をどのように評価出来るようにするか、質の評価が自己評価という定性的な所だけですと今までと同じであり、客観評価はいらないのではないかという話にもなるわけですね。この客観評価で出てきている単純な数値部分というのはすでに市の方でもある程度把握できているのでしょうか。資料4-2に載っているのは高齢者あんしん相談センターに別途回答いただかなくても、市で把握している数字なののでしょうか。
事務局	はい。
杉原会長	これをもって客観的指標と言っても良いかどうかというのは、かなり注意深く見ないと問題がありそうです。その他に市が把握できている、質の評価に繋がる数字はありますでしょうか。ここに書かれているものが大体市が把握できているものなのでしょうか。
事務局	質の評価が出来る指標がどういうものなのかというのは、なかなか難しいところだと思いますが、資料4-2の今年度の計画に色枠で記載されている「家族介護者教室」や「認知症サポーター養成講座」等が市オリジナルで把握している件数になります。各高齢者あんしん相談センターの特徴を踏まえた指標というものにつきましては、高齢者あんしん相談センターの定例会の中で意見を募っているところです。その中で良い意見が出てくれば、指標に採用したいと思っております。
杉原会長	いかがでしょうか。この評価票関連でご意見ありますでしょうか。

磯部委員	国の調査票というのは毎年あるものなののでしょうか。この結果というのは我々見たことがないのですが、市の方にはデータで来ているのでしょうか。
事務局	国の調査票の結果をまとめたものが資料1になります。これは暫定版で、最終版は3月頃に国から送られてくると思います。
磯部委員	そういうことなのですね。ご説明ありがとうございます。
杉原会長	その他いかがでしょうか。あと、アンケートについてですが住民全員に出来るのが一番良いのかもしれませんが、事業計画を立てる際に3年に1回行われている高齢者実態調査でも高齢者あんしん相談センターの周知度の質問があったかと思います。あれも多少参考になると思うのですが、より詳しくとなると民生委員に対して行うのが一番良いだろうということでアンケートを検討してくださっております。アンケートの内容が資料4-5になりますが、こちらについていかがでしょうか。
事務局	民生委員の所掌をしております高齢者福祉課長の元木でございます。このアンケートの特徴は4段階評価で、自由記述欄が極端に少ないところにあります。これはあらかじめ負担軽減をしているのと、記名については、地区名を記載する箇所があるため実は分かってしまうのですが記名式にはしないで集計をして、地区ごとのセンターの印象の傾向を把握できればと思い決裁しております。私も今気づいたのですが、8番目の質問で迅速な対応についてと記載してしまいましたが、これはスピード感を求めているようにも受け取れてしまうので、この後、民生委員に直接お話を聞く時間もあるので調整したいと思っております。自由記述欄につきまして、極端ですが、個々のクレームの様なものを記載されてしまうのはアンケートの趣旨とずれてしまいますので、自由記述欄のまとめ方につきましても民生委員の方と相談したいと思っております。
杉原会長	ありがとうございます。
磯部委員	民生委員からアンケートをとるとというのは良いと思いますが、民生委員の方は高齢者あんしん相談センターが何をしているのかというのは、もう既に分かっているので、皆さん良い評価をするのではないかと思います。一般の住民の方に無作為に聞いていただいて、知っている人も知らない人もいるという中で意見を集めないという意味がないと思いますが皆さんいかがでしょうか。
事務局	アンケートの取り方につきまして、様々な方法があると思います。全市民に対してアンケートを行うのは基幹型包括の負担も非常に大きいので、導入年度につきましては民生委員に対するアンケートを行いたいと考えております。それ以降で、可能であれば磯部委員にご指摘いただいたようなアンケート方法や、計画年度に合わせたアンケート、市民に対する市政モニターアンケート等の他のアンケートを上手く活用する方法等で行っていただければと考えております。
杉原会長	恐らく住民に関するアンケートですと、3年に1回の介護保険事業計画を立てる際に高

	齢者実態調査があります。その調査の中にも高齢者あんしん相談センターを知っていますか、という様な質問項目もあったと思います。使ってみないと満足度は聞けないので難しいところですね。実態調査が恐らく1年後にあると思いますので、地域づくりや、まちづくりという意味で地域包括支援センターの評価という項目がもし入れられるのであれば、そこで住民の方が高齢者あんしん相談センターを知っているかというのは最低限聞けると思います。民生委員と高齢者あんしん相談センターは連携が強く、高齢者あんしん相談センターのバックアップを非常に心強く思っています。また、高齢者あんしん相談センターができてから民生委員活動がやりやすくなったというご意見もよく聞きますので「満足」という意見が多いと思いますが、このアンケートで他に知りたい事はないのでしょうか。
澤井委員	とにかく高齢者あんしん相談センターがないことには民生委員としてもやっていけないという状況で、満足度というのは全部満足でないと住民が困っている状況になります。実際大変なのは休日の対応です。本当にいつもよくやってくださってありがたいです。この前も食べ物がないで困っている人に対し、すぐにご対応いただいて助かりました。
尾寄委員	民生委員のアンケートの2.民生委員としての活動年数、3.ご自身の年齢層とありますが、これは本当に必要なのでしょうか。高齢者あんしん相談センターの活躍状況を知りたいと思うので、この質問は本当に知りたい事ではないと思います。それからご承知の様に民生委員はとても忙しいと思うので、4月5月に行うのも適切なかと心配に思いました。
吉本委員	民生委員の方が今年の12月に全国一斉改選があるので、アンケートをやる時期が4月5月という時期になった場合、ベテランの方と、まだ多分経験値が少ない方がいらっしゃるのかなと思います。経験年数が、数か月の人と何年もの人で回答の差が出るかもしれませんので年齢はいらないかもしれませんが、活動年数は入れておいた方がいいのかなと思います。
杉原会長	確かにそうですね。あとは、結構項目が多いと感じましたが、こんなに多く聞く必要があるのでしょうか。
澤井委員	いつも問題が生じた際に、「私も時間があるので一緒に行きましょう」とすぐに対応してくださって本当に助かっているので、満足度の調査はいらないかもしれません。年数のお話ですが、民生委員になって1年目が本当に大変です。2年目は、全体的な把握が出来るので、実態調査も簡単になってきますが、1期目の方は少し大変かなというのはあります。
杉原会長	民生委員の方にアンケートを行い、これだけ高い評価ですよと高齢者あんしん相談センターにフィードバックできると、職員の励みになると思います。具体的に何の相談をしているか・どういう点で頼りにしているか等は聞いておらず、満足度のみなのが少し気になります。困ったときの緊急通報先が高齢者あんしん相談センターで、困ったときにすぐに対応してくれて非常に心強い存在だと思います。民生委員の方のご意見も聞かれると思いますので少し項目を精査していただいて、回答の負担を減らしていただきつつ、高齢者あ

事務局	んしん相談センターにもフィードバックしていただけると良いかと思います。また、住民側の意見というのも、確かに重要ですので、ぜひ高齢者実態調査等をうまく活用して、ご検討いただければと存じます。その他、何かございますか。 これで本日の議題はすべて終了となります。それでは事務局の方に進行を戻させていただきます。ありがとうございました。 ありがとうございます。何かご意見がある場合には、10月30日までに意見書のご提出をお願いいたします。次回ですが、令和8年1月14日の水曜日の午後2時から、こちらの会場で開催を行わせていただければと思います。また開催日が近くなりましたら、開催通知を送ります。本日はありがとうございました。
-----	---