

平成24年度 第4回地域包括支援分科会 会議録

1 開催日時

平成25年1月22日（火） 18:30～20:00

2 開催場所

北九州市役所 8階 82会議室

3 出席者等

(1) 委員

中村分科会長、井手委員、今村委員、大丸委員、下田委員、白水委員、新川委員
田中委員、渡邊委員
※欠席者 財津委員、河原委員、白木委員、文屋委員

(2) 事務局

いのちをつなぐネットワーク推進課長、総務課計画係長ほか

4 会議内容

(1) 地域包括支援センター体制変更の検証について

5 会議経過及び発言内容

地域包括支援センター体制変更の検証について

事務局：議題について、資料に沿って事務局から説明

若松区地域包括支援センター担当係長：地域包括支援センター若松1は区役所に比較的近く、体制変更前からその圏域の方が区役所に相談に来ていたという現状。体制変更後も地域包括支援センター若松1への相談者は非常に少ないという現状。多い時で、月に9件。通常は2～4件の来所相談。

地域包括支援センター若松2は、若松区の西半分のエリアを担当としており、島郷出張所の中に地域包括支援センターがある。体制変更前も、区役所出張所ということで相談件数は多い。体制変更後も、月に約30～45件の相談がある。体制変更後に職員が区役所に席を置くようになり、地理的に訪問場所までが遠くなったという問題点もある。そのため、午前と午後には訪問がある場合には、区役所には戻らず島郷出張所で昼食をとり、午後から訪問に出るという効率的な工夫をおこなっている。

処遇困難事例があった場合、統括と地域包括の職員が関わって一緒に動くことが多いが、情報共有が非常にしやすくなり、タイムリーにできるようになった。適切なアドバイスも可能となった。これは職員も統括に相談しやすいということも言える。

区役所のいろんな部署、例えばいのちをつなぐネットワーク係、保護課、市営住宅の相談コーナーから、一人暮らしの方や問題を抱えている方などから案件がまわってきて、地域包括支援センターと情報共有して関われる現状となっている。

小倉南区地域包括支援センター担当係長：体制変更後、ケアマネなどの関係者からは相談しやすくなったという意見がある。区役所では、どの圏域でも応じるというプラスの声がある一方で、市民セ

ンターで民生委員が地区の会議の前後に、地域包括支援センターにちょっと寄るといふ機会が減ったという声もある。ただ、これに関しては、直接地域包括支援センターに民生委員から連絡があったり、地区の民生委員会に毎回、区いのちをつなぐネットワーク係長が参加し、高齢者の情報をタイムリーに繋いでいるので、その面に関してはカバーができています。

区役所に集約した後、保護課や精神保健福祉相談員や区役所関係各課と連携が取れて、区役所内のいろんな部署から相談がくるようになった。

5つの地域包括支援センターに関して言えば、小倉南1の曾根出張所の相談数が突出している。相談者が出張所になんらかの手続きをするついでに地域包括支援センターに寄って帰ることが現状で、小倉南1の圏域の市民のみが来ているわけではなく、他の圏域の市民も多く相談に来る。

曾根出張所以外の地域包括支援センターへの相談者は非常に少なく、1日数件という現状。

体制変更を行ったことで係長が非常に職員の動きが見えるようになり、若松区同様、タイムリーに対応ができるので、統括が忙しくなったが、昨年度に職員が配置されたり、今年度大規模区は係長が2人体制になったので、対応可能。また、同じ圏域の三職員だけでなく、他の圏域の職員とも専門職同士でやりとりをしていて、職員のスキルアップに繋がっていると感じている。

ただ、統括の職員に包括の職員がタイムリーに相談できる反面、どうしても統括の職員が抜けてしまうことがあるので、統括の職員内でタイムリーに情報共有ができていますかと言えば、そこが少し問題かもしれない。

各地域包括支援センターのやり方や業務量に差があったので、業務改善会議を月に1度開催してルール決めを行っている。包括職員が不在の時に、窓口での対応をどのようにしたらよいかなど、他の包括と協力しながら補完できる体制作りを考えている。

分科会長：今回は事務局でアンケートを行い、現場の声も聞くことができた。議題について、質問や意見はないか。

委員：アンケートの結果は、ある程度予想できたもの。相談された方は、来られた所で答えているので、家に近いからという理由の割合は予想ができた。区役所にある地域包括支援センターでの調査期間中の相談件数が1,000件で、24の地域包括支援センターでの相談件数が400件くらいと説明があった。アンケートをとる際に、相談に来られた方に口頭でも「今回は相談が初めてですか」、初めてではない場合は「以前はどちらに相談に行かれていましたか」と聞くなどして、以前は24の地域包括支援センターに相談に行っていたが、これからは区役所に相談に来るようにした人などの流れがどの程度あるかが気になった。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：前回の資料で、体制変更前後の各区の相談件数の変化に関する検証を提示した。体制変更の前後の同じ時期の件数を比べると、どの区でも来所相談が増加しているという現状があり、特に区役所の来所相談が増えている現状。体制変更後に区役所を開設したので、以前は24の地域包括支援センターで相談をしていた方が、区役所に移ってきたことが数値からわかる。前回の分科会で、本来であれば相談に来ない人の声を聞きたいが、相談に来ない人の声はなかなか聞けないので、それであれば体制変更後に相談に来た方に、区役所に相談に来た理由は何か、どちらが相談しやすいのかということを知ることができるといいと思い今回のアンケートに至った。

大体予想できる結果ということもあり、アンケートをできるだけ簡単な設定した質問としたが、24の地域包括支援センターを選んだ方は家からの距離が近いからという理由が大きい、区役所はいろんな機能が揃っているからという理由が大きいということで、予想以上に差が出た。

委員：つまり、相談のしやすさは24の地域包括支援センターでも区役所であっても変わらないが、区役所は利便性や他の用事も兼ねてできるからという理由が大きいということか。

分科会長：24の地域包括支援センターに相談に来た方で、なおかつ、区役所の方が相談しやすいと答えている方の理由が重要であって、本当は区役所に行きたいのだけれど、24の地域包括支援センターに来ている人がなぜなのかという件数がわかると、もう少し意識の変化や本音が多少迫れるのではないかと思う。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：24の地域包括支援センターに行きながらも区役所がよいと言った人は291人中6人。その中の4人は家に近いからという理由。他の用事のついでに行けるからという理由もある。逆に、区役所に行きながらも24の地域包括支援センターがよいと言った人は133人中5人。この理由はばらばらで、アクセスがよいから、行き慣れているから、担当職員がいるからなどに1～2票が分散している。

分科会長：若松区と小倉南区の現場の報告について、意見、質問はないか。

委員：体制変更後のメリットとしてのご意見はあったが、デメリットはあるか。

小倉南区地域包括支援センター担当係長：地区民協帰りに地域包括支援センターにちょっと寄ることがなくなった。

分科会長：今回、体制の問題あるいは職員側の報告があったが、実際に市民と接してどのような声があったか報告があれば、今回のアンケートの数値結果にプラスアルファできるのではないかと思う。例えば若松では、体制変更後の市民の方の声はどうか。

若松区地域包括支援センター担当係長：地域包括支援センター若松2は島郷出張所にあるので、そこから（出張所）への来所が多い。顔見知りの職員がいる、出張所に他の手続きを行ったついでに地域包括支援センターに寄る、といった声は聞く。

分科会長：体制変更後、概ねうまくいっているということでしょうか。

若松区地域包括支援センター担当係長：はい。

委員：この会議の中で、市の直営方式のよさはこれまでに十分聞いた。このような北九州市での検証は他都市でもおこなっていると思う。直営ではない都市と比較することで北九州市の良さ、改善点も見えてくると思う。情報があれば、直営でない他都市にどのような課題があるのか、どうやって対処しているのか。そういうことを見ることで、今後の方向性を判断できるのではないかと思う。

分科会長：情報収集をして、比較できるところは比較してみるということも重要。

委員：体制変更後、超過勤務などの職員の働く環境は改善されたのかということと、職員のスキルアップはされたか。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：残業時間については体制変更前後では変わらない。平成23年度は職員全員を平均してみると、月10.6時間。ひと月20日だと考えると、一日30分程度ということになる。平成23年度は体制変更の年のため、統括支援センター係長の残業時間が多くなっている。3職種はそれほど大きな差はない。平成23年度中、保健師は15時間、主任ケアマネジャーが10時間、社会福祉士が7時間。残業時間が増えたこともない。

委員：地域包括支援センター若松2は忙しいということはわかったが、体制変更後の三職種の動きはどうか。若松区役所から島郷出張所まで行かないといけませんが、職員の声はないか。

若松区地域包括支援センター担当係長：体制変更により、地理的に問題がでてきているが、自分たちで工夫している。例えば午前午後と訪問を分けた場合は、区役所に戻らず島郷の地域包括支援センターで昼食をとり、そこからまた訪問に行くなど効率的に活動できるように三職種で工夫している。

分科会長：小倉南区の市民の声はどうか。

小倉南区地域包括支援センター担当係長：出張所には、圏域関係なく来る方もいる。区役所ではいろいろな課につなぐ必要がある方もいる。その場所その場所で機能があり、相談できる場所も増えているので市民の声は概ねいいと思う。

委員：圏域を決めるときは、小学校区で決めたと思うが、高齢者人口で決めたのか。当初と現在では状況が変わってきている。今後の高齢者人口によって、統括・包括が効率よく業務にあたるのは問題にならないか。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：現在、地域包括支援センターそれぞれが担当している圏域は、北九州市の日常生活圏域と一致させている。地域包括支援センターからの見方もあるが、日常生活圏域は介護保険の地域密着型の施設整備の数と合っているため、もっと広い概念で設置している。地域包括支援センターの担当圏域と日常生活圏を別にするか、同じがいいのかを合わせて考えないと地域包括支援センターの圏域だけでは考えられない。

分科会長：続いて資料3の今後の方向性について、提示された方向で議論したいとの提案だがどうか。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：まず事務局より1点補足する。今回資料に「方向性」と書いている。ここで議論したいのは、運営協議会の役割として、この方向性に進めていくことがいいことなのかということ。実際に何をいつまでにとというのは、今後の進捗を図っていくものだが、方向性としてこれでいいかを議論してもらいたい。

分科会長：この議論について、今後これでよいという答えを出すというのはなかなか難しいと思う。議論するうえで、もう少し資料やこういうことについて触れてはどうかという部分の意見も含めて、意見を出してもらおうと事務局も今後、取り組みやすくなるす。

委員：小倉南生涯学習センターの来所者の比率は0%（生涯学習センター）と100%（区役所）である今回のデータでは、地域包括支援センターの場所は区役所からの距離が影響しているようであ

る。24という箇所数を維持するのであれば、場所を考慮したうえで考えるべきではないか。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：小倉南生涯学習センターは小倉南区役所と同じ敷地の違う建物にある。ただ、生涯学習センターが今年度途中から工事に入り、相談窓口を小倉南区役所内に移している。

委員：24ヶ所を23ヶ所にすることは簡単にできるか。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：箇所数を変更することは慎重に検討したい。今のところ、24ヶ所は維持だけれども、生涯学習センターみたいに区役所と同じ圏域であれば、区役所の中に移し、区役所を地域包括支援センターのひとつとして位置づけてはどうかと考えている。

今回示している内容は、体制変更後で更に修正を加えなければ市民サービスが十分ではないところの付け加えの修正をしなければならないところ。大きな変更をするための方向性ではなく、平成23年度の体制変更を行って、残った課題をどうすると市民サービスがよくなるかというところである。その微修正として箇所数を変更させるということまでは事務局としては考えていない。

委員：来ていない人数把握は、これまでどのように扱われているか。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：第3回分科会内での議論では、24の地域包括支援センターに来なかった人に声を聞くのが一番いいのだけれども、来てない方の声というものが難しいので今回のように、24の地域包括支援センターから区役所に来たのであればそこで聞こうとしたところである。

委員：データとして出すことが難しいということはわかるが、方向性を決めるのであれば、多少なりともこの議論をやらなければならないと思う。

委員：小学校区別の高齢者の割合や、そこからの相談件数というのもデータとしてあれば、教えてほしい。そうすれば方向性が議論しやすい。来所の少ない地域包括に関しては、ずっとこのままのひとり体制ということなのか。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：ほとんど区役所に来ている圏域の方は自宅から区役所が近く、そういうところは区役所に窓口を置いた方が、市民の方は他の用事もできるということなので区役所に置こうというもの。

一方、24の地域包括支援センターへの来所が多いところでは、区役所からも遠くて、24の地域包括支援センターの方が行きやすいということで市民が選んでいる。距離的にも区役所から遠いところばかりなので、そういうところは常駐の相談員を置いて、知った顔がそこで相談を受け付けるといった体制をとることで、来所の人も来やすいし、その地域包括支援センターの職員は専ら訪問に行けるし、そのことで訪問の件数も増えるし、時間もとれるという利点があると考えている。

委員：訪問にどれくらい時間がかかるかということがこのデータの中にないと、イメージが沸きにくい。平均で何分くらいかかるのか。また、高齢者人口のうちのどれくらいの来所者数（割合）があるのか。そのような比較があると、議論しやすい。

委員：24の地域包括支援センターへの来所が月に400人くらいで、区役所への来所が1000人ということ。これは実数か、それとも同じ方が何回も来ているのか。相談が1回で完結しているのか、複数回足を運んでいるのかということをお願い。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：この1000件、400件というのは相談に来られる度にカウントしている。実数ではない。24の地域包括支援センターを覗いてみて、知った人がいないから区役所に来た、もしくは区役所に来たけど、覗いてみると地域包括の職員がいたから相談に来たなどといったことがあるかは区の係長に聞いてみたい。現場では聞いたことはあるか。

若松区地域包括支援センター担当係長：時々はあるが、区役所に来られたら、そこで聞き、その後担当の職員につないでいる。

委員：ひとつの相談で完結するのは平均で何回くらい訪問するのか。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：資料2にあるように、相談に来られている方の80%に対しては情報提供を行ったが、後に継続して訪問したり、担当者へ引き継いだものが349件中65件。これが継続を必要としている割合。そのうち35件が訪問を必要としている。ただ、事例によっては毎日訪問に行かなければならないものもあれば、その場で終わる事例もある。数ヶ月対応が必要な事例もある。

委員：戸畑区にはウェルとばたと医師会館に地域包括支援センターがある。区役所と同じ圏域にある地域包括支援センターを区役所に移すのではなく、別の場所に移すということは可能か。例えば、地域包括支援センターを中原や沢見にもってくることは可能か。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：現在とは違う検討の方向性である。今回は、区役所に近い地域包括支援センターと、区役所から遠い地域包括支援センターそれぞれの役割がある方向で検討している。別の場所を検討する場合、その地区（中原や沢見）にはどういった必要性、なにを求めて新たに地域包括支援センターを置くのかを検討しなければならない。

委員：体制変更によって区役所に移り、頻繁に地域包括支援センターを使っていて、すごく相談しやすくなったが、例えば中原に住む市民の方が相談に行くのに、ウェルとばたも医師会館も同じ方面で同じ距離である。相談件数を伸ばす検討をするなら、場所の検討もしていいのではないか。

いのちをつなぐネットワーク推進課長：現在の議論だけでは難しい。もともと24ヶ所の設置自体が、北九州市の計画では日常生活圏域と合わせ地域包括ケアの推進を目指しており、24ヶ所の圏域の変更は検討していない。

委員：費用対価を考える意味でも、もう一度圏域を見直す時期にきているのではないかと思う。

分科会長：これまで出た意見は、全体を大きく変更する時に検討していかなければならない部分と事務局から提案した部分と混在して出てきている。体制変更後の時点としては、大きく変更するというのはリスクがある。今回の事務局の提案は、体制変更後の中でさらにもう少しプラスにもっていくためにはどこに視点を向けたらいいのかという提案になっている。今後の進め方としては、

「1 来所しやすい区役所窓口の開設」「2 来所の多い窓口に相談担当者の配置」に視点を当てて、今日出た部分で資料の不足等を掘り起こして、さらに議論を進めていくという方向性について了解いただきたい。

委員：異存なし。

分科会長：他の地域での状況というのも重要な情報だと思うので、北九州市の特徴を出すのであれば、また将来的に検討しなければならないことを考える上では、今後も情報収集しながらこの場で議論を進めていかなければならないということで了解いただきたい。

事務局：次回開催（2月19日）の案内の連絡。

分科会長：分科会を閉会する。