

地域包括支援センター13センター（基幹型を含む）

項目	意見・要望	背景・要因	対応策の方向性(提案)
ケアプラン	直プランの増加している	<p>(利用者・事業所)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・後期高齢者の増加により認定者が増加している ・ケアマネジャーが不足している ・居宅介護支援事業所が市内で偏在している(制度) ・制度により義務化された業務で効率化できずに負担が多い ・要介護認定者のプラン作成に比べ安価な介護報酬となっている(環境変化) ・措置から介護保険に移行して年数が経ち、利用者の権利意識が変化している 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数に応じて地域包括支援センター職員を拡充する ・指定介護予防支援事業所やケアプランセンターによるプラン作成体制を整備する ・制度改正による業務の効率化を図る ・DXやAIを活用した業務の効率化を図る ・住民意識の変化に応じた顧客意識を持ち、サービス提供を行う
	プランを持つ上限がなく、総合相談などの他業務を圧迫している		
	予防プランの単価が低いため、引き受けてくれる居宅介護支援事業所がない（市独自の単価の引上げが必要）		
	モニタリング頻度を減らしたが、利用者・家族は聞き取りをしてほしいと思っているため、実際は減っていない		
	配食利用のプラン作成が負担となっている		
	自立支援とサービス利用の調整のバランスが難しく、利用者の権利意識も変化している		
	年々、制度が複雑化しており、職員がついていけない高齢者への説明が難しい		
	ケアマネが市外へ流出している		
	再委託を引き受けてくれるケアマネを探すことが難しい		
	暫定プランは引き受けてもらえない		
総合相談	委託ができないことでケアマネジャーとの連携が出来なくなっている	<p>(対象者・利用者)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・後期高齢者の増加による生活に困りごとを抱える高齢者の増加 ・複合した課題を抱える世帯の増加により支援に時間がかかる(環境変化) ・サービス利用者としての住民意識の変化 ・親族と疎遠な高齢者の増加 ・地縁のない(少ない)高齢者の増加(技術革新) ・DXやAIに関する知識や情報の不足 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談数に応じた職員数を確保する ・ICTを活用して業務の効率化を図る ・総合相談業務の一部業務委託の実施方法を検討する ・居住支援協議会と住まい相談窓口の設置 ・住民意識の変化に応じた顧客意識を持ち、サービス提供を行う ・伴走支援（参加支援）と積極的な見守り（アウトリーチ）の事業化
	地域によって委託率に差がある		
	ヘルパーが不足している		
	訪問したくても訪問できない、限界に来ている		
	サービスに繋がらないケースは、動きがあるケースに埋もれて時間が経過してしまう		
	記録入力、プラン作成に時間がとられる		
地域づくり	過度な要求への対応を迫られる	<p>(利用者・団体)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談支援を必要とする人の増加 ・地域の主な担い手だった団塊世代の高齢化(センターの業務・体制) ・センターの担当区域の設定と地域の同一性に相違がある ・センターが個別支援と地域づくりの両方を担っている 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉コーディネーターが主体となった、相談支援機関も参画する地域づくりの実施 ・地域福祉コーディネーターのスーパーバイズ機能と人員拡充 ・伴走支援（参加支援）の事業化
	身元保証団体の登録制度や基準を作成してほしい		
	住まいの支援が増えて負担に感じている		
	個別支援に追われ、地域づくりを行う時間・余裕がない		
	地域づくりは、地域福祉コーディネーターに任せたい		
	地域の集まりへの参加の付き添いは地域福祉コーディネーターに担ってもらいたい		
	他の包括と地区がかぶっているため、役割分担が難しい。町単位で分けて、イレギュラーとして認めてしまった方が自治会との連携も取りやすくなるのではないか		
	個別支援だけでなく多くの地縁団体と関わるため時間と気を遣う 総合相談に力を発揮するため、（人的な）余力を残せるようにしたい		

運営・評価	評価の基準が曖昧・苦しい。「評価なし」と言われ、落ち込んだ 評価を職員のモチベーションアップにどうつなげられるか		
	評価項目は市の指針・目指すべきもの信じている		
	評価が負担になっている。ランク付け、評価加算がなくてもいいのではないか		
	評価加算を職員の給与に還元できるようにしてほしい		
	職員が安心して働くよう待遇改善が必要		
	包括の人員の確保が難しい。長く働くよう定着支援が必要である		
	法人ごとに給料や勤務時間等の差がある		
	人材育成は職人を育てるようなもので難しい		
	高齢者人口に応じた現行の配置基準を見直してほしい		
多機関協働	離職防止の取り組みや長年勤務した職員に関して委託料を反映してほしい	(運営体制) ・65歳以上の高齢者人口に応じた職員配置基準が利用者の年齢層と一致していない ・センター業務が多様化し、全ての業務を理解するのに時間を要する ・センター設置から15年以上が経過し、職員の経験年数の差が大きくなっている (評価制度) ・評価の目的の説明が不足している ・自己評価の作成とヒアリングにかかる時間と労力が負担となっている ・センターの評価してほしいことと評価項目が乖離している (待遇) ・全センターで同一の業務を行うが、法人の給与体系により職員の給与に差が生じる	・職員配置基準を主な相談者の年齢に応じて見直しを行う ・委託料の加算制度を見直し職員体制に対する評価を検討する ・新たな役割分担や業務の比重を考慮した評価項目の見直しを行うとともに、センター長や法人職員に評価の目的を説明する ・給与以外の評価加算の有効な活用方法の好事例を発信する
	病院に外来で通っている人の相談窓口がない		
	高齢者・障がい者権利擁護センターの質・量ともに向上してほしい		
	高齢と障がいで視点やルールが異なるため学び合う機会が必要		
重層的支援体制	連携している実感がほしい		
	重層で対応するケース、支援、地域性を知る機会がほしい	・個人同士の属人性の高い関係が連携の基となっている ・相談機関の人事異動などで顔の見える関係が途絶える ・行政担当者、受託者ともに話し合いの場が持てていない ・相談機関の種別が増えことで、各機関が持つ知識の幅が狭くなっている	・在宅医療・介護サポートセンターが医療との連携を支援する ・多機関が交流する関係づくりの機会をつくる ・多期間が知識を学ぶ研修機会をつくる ・支援会議(社会福祉法)による連携支援
行政との連携	組織横断的な問題は権限のある課が連携して対応してほしい		
	困難事例で行政が縦割りで連携が難しい、解決に向けて一緒に動いてほしい		
	生活保護受給者の安否確認は、地域共生推進課か生活支援課でよいのかわからない		
	こども未来部の若者総合相談のポスターは39歳までを対象と大きく記載している。年齢で区切らず住民の困りごとを幅広く受け止めて、年齢が対象外だった場合は関係部署に繋げる体制を各部署で対応できるとよいのではないか。		
	対応事例が課内で情報共有されていない		
	市でかすがいねっとを利用しない課がある		
	関係課・関係者が多くいると、役割分担が難しく、包括が担うことが多い	・課によって行政の役割に対する考え方方が違っている ・他課のやっていることを理解していない職員が多数いる	・担当課や相談支援機関に重層的支援体制の目的、目標などを見る化し、改めて説明する。
	ケアマネと行政の板挟みになる	・地域包括支援センターを始めとする相談支援機関の業務を理解していない職員が窓口などで対応している ・個別相談支援の経験が無い・不足している職員が増えている	・府内連携会議などにより市職員の知識や意識を統一する ・重層的支援体制整備事業の周知、理解により包括的な支援体制の意識づくりを行う
	高齢・障がいともに人材が不足しているため、共通するところは合理化・簡略化、一緒に支援する等柔軟な対応が求められる	・委託者以外の行政担当者と相談支援機関が話し合える場がない	・委託事業については、委託者が関係課との調整を行う
	虐待対応について、基幹にふれる仕事はふってほしい 基幹や包括を上手に使ってほしい		
	市職員が市民へセンターを案内する際に、急な来所ではなく、事前に日程調整するよう案内してほしい		
	虐待対応で事実確認をセンターが行うが、その後市がどのように対応したのか分からない		
	一貫的実施についてフィードバックがほしい		
	認定結果ができるのが遅い 結果が見込みから大きく外れる		
	安否確認体制に課題を感じている 新聞店、民生委員等の見守りは広がっているが、その分出動回数は増えている		
	民生委員が不安を抱えている。新しく民生委員になったくれた人に伴走する人が必要		