

令和7年度第1回さいたま市地域包括支援センター運営協議会会議録（抄）

日 時 令和7年7月28日（月）14時00分～16時00分
会 場 浦和コミュニティセンター 第15集会室

【出席委員（敬称略）】

池田 晃一、石山 麗子、板倉 小恵理、鶴籠 雅之、江口 裕樹、大麻 みゆき、
長田 恭子、川嶋 啓子、坂本 知康、笹川 裕之、武井 伸太郎、多田 功文、中山 勉、
新泉 真砂子、薮島 孝雄、巻 淳一、森本 剛、吉田 正信

【事務局】

福祉局長寿応援部：高橋部長

いきいき長寿推進課：白谷参事兼課長、小池地域支援係長、松尾介護予防係長、大西主査、
土屋主査、重吉主任、清水主事

高齢福祉課：矢田部課長

介護保険課：百澤参事兼課長

区高齢介護課：原田課長（西区）、石渡課長（北区）、斎藤課長（大宮区）、
井上参事兼課長（見沼区）、増田課長（中央区）、嘉代課長（桜区）、
鎌田課長（浦和区）、響田課長（南区）、熊倉課長（緑区）、
小林課長（岩槻区）

【傍聴人】 2名

【議事概要】

1. 開会	
	事務局より、配布資料の確認。 ・次第 ・令和7年度第1回さいたま市地域包括支援センター運営協議会事前送付資料 ・介護支援専門員の業務負担軽減に係る要望（多田委員提供資料） 事務局より、開会にあたり、本協議会の目的等について説明。
2. 挨拶	
長寿応援部長	挨拶

３．議題	
議長	本会議の公開。 ・傍聴人の人数を１０人と定め、傍聴は先着順に許可する。 ・２人の傍聴人入場。
議題（１）介護予防給付等のケアマネジメントに係る委託居宅介護支援事業所の承認について	
事務局 (介護保険課)	介護予防ケアプラン作成等の介護予防支援業務については、地域包括支援センターが「介護予防支援事業所」として実施しているが、本市の指定を受けている居宅介護支援事業所のうち、本市が開催する「介護予防支援従事者研修」を受講した介護支援専門員（以下、ケアマネジャーとする。）が所属する事業所へ委託可能であるため、本協議会へ承認を求めるものである。今回承認を求める居宅介護支援事業所は、資料１２ページに記載の５事業所。これらは、前回の本協議会以降に新規開設された事業所であり、所属するケアマネジャーが６月に実施した「介護予防支援従事者研修」を受講している。また、今まで業務改善の勧告や命令等を受けておらず、「介護支援専門員の人員基準」を満たしている事業所であることを申し添える。
議長	議題（１）について意見、質問はあるか。
多田委員	本件について賛成の立場であるが、本協議会の承認を半年程待っている事業所が出てきているため、利用者の為にも早急に対応する必要があると考える。ただし、新規事業所の質の担保も必要になることから、多忙なことは承知しているが各圏域の地域包括支援センターがバックアップできれば良いと思う。
議長	議題（１）について承認してよいか。
各委員	（異議なし）
議題（２）介護予防給付等のケアマネジメントに係る予防プラン等を受け持つ介護支援専門員が承認を得ていない事業所へ移動した場合の運営協議会前の委託の実施について	
事務局 (介護保険課)	先の議題で説明したように、介護予防ケアプラン作成等の介護予防支援業務を居宅介護支援事業所へ委託することについては、本市の指定を受けている事業所のうち、本市が開催する「介護予防支援従事者研修」を受講したケアマネジャーが所属する事業所であり、本協議会の承認を得ることが必要となっている。しかし、本協議会の開催回数が限られていることから、本協議会の承認を半年程度待つケースが発生している。そのため、利用者

	の利便性向上及び地域包括支援センターの業務負担軽減のため以下の内容を提案し、承認を求める。既に承認を受けている事業所で介護予防ケアプラン作成等を受け持っているケアマネジャーが、新規に事業所を立ち上げる場合や本協議会の承認を受けていない事業所へ所属替えをした場合において、既に業務の実績があり一定の知識や経験が担保されることから、本協議会の承認を得たものとして、引き続き介護予防ケアプラン作成等の委託を受けることを可能としたい。ただし、この場合でも直近の「介護予防支援従事者研修」を受講することとし、本協議会において当該事業について報告することとする。これにより、利用者にとっては、担当するケアマネジャーが変わらないため負担軽減になり、地域包括支援センターが一時的に利用者を受け持つことや新たな委託先を探す必要が無くなるため、業務負担軽減になると考える。
議長	議題（２）について意見、質問はあるか。
笹川委員	このようなケースは年間どの程度発生しているか。
事務局 (介護保険課)	介護予防ケアプラン作成等業務を受け持っていたケアマネジャーが、未承認の事業所へ移籍したケースについては件数を把握していないため、全容は分かりかねる。ただし、新規に事業所を立ち上げる場合については、既に介護予防ケアプラン作成等の業務を受け持っているケアマネジャーが事業所を立ち上げることがほとんどであるため、ほぼ全ての事業所が該当すると認識している。
江口委員	本件については賛成の立場であるが、新規事業所立ち上げ等から承認までのタイムラグが問題である場合は、本協議会の開催回数や在り方も検討する必要があると考える。
事務局 (いきいき長寿推進課)	本件に類似のケース等について発生頻度を注視し、必要に応じて開催回数や開催方法について検討していく。
議長	議題（２）について承認してよいか。
各委員	(異議なし)
議題（３）令和７年度第１回さいたま市区地域包括支援センター連絡会について	
事務局 (西区高齢介護課)	西区連絡会の主な報告は２点。 １点目は、資料２０ページの「１ 令和６年度地域包括支援センター事業実績について」のうち、総合相談の件数は、増加傾向となっており、内容として、認知症や精神疾患に関しての相談

	や、家族内でのトラブルに関することが多く、電話以外に来所も増加している。開催した地域支援会議では、中学生を対象に認知症サポーター養成講座を開催してはなどの意見があった。また、オレンジパートナーに企画から参加してもらい、出入り自由としたワークショップと茶話会では、参加者やオレンジパートナーから好評であり、今後は毎月継続予定となっている。 ケアマネジメント業務に関してはケアマネからの相談数は減少しているが、適切な介護ができていないケースや知的障害がある子供がいるケースなどの相談があった。 委員からは、「相談件数が増加しているようだが、このまま増加すると包括の業務が維持できるのか」という質問に対し、件数も増えているが内容も複雑化しており、なんとか職員が対応している状況。毎日のように新規申請あり。介護予防のための介護サービスが大事ではあるが、そのための地域包括支援センターやケアマネジャーの人材不足が課題となっている。 2点目は、資料23ページの「3 地域支え合い推進員の活動報告について」では、9月に昨年度と同様に区役所1階ロビーにて、介護予防について、地域での取り組みを行っている市民団体の活動の様子をパネルにして掲示する。 また、現在、西区のオリジナル体操の制作をしており、地域住民の意見を反映させ今年度中に完成予定となっている。
事務局 (北区高齢介護課)	北区連絡会の主な報告は2点。 1点目は、資料28ページの「介護者サロン」に関して、あるサロンでは、「認知症の当事者の方の参加は少ないが地域の方が意欲的に参加し、地域住民の方々へ認知症の理解が深まる機会となった。」、他のサロンでは、「送迎があり認知症当事者の参加が多く、ご夫婦など男性の参加があった。」との報告があった。委員からは、「認知症の人と家族の会で開催している集いや電話相談は、年会費を支払っていない方でも参加できるので、遠慮なく参加や相談してほしい。」との意見があった。 2点目は、資料29ページの「4 令和7年度地域包括支援センターの事業計画について」に関して、「カスタマーハラスメントが原因で体調不良となるケアマネジャーが複数名おり、更なるケアマネジャー不足を招きかねない。本来の業務と家族が考える業務にずれがある。」との報告があった。委員からは、「確かにカスタマーハラスメントはある。言葉が強く、要求値が強い。

	ケアマネジャーが何でもやってくれるという考えが、根強く残っている。ケアマネジャーもラインを引かないといけない、利用者も認識しなければならない時代かもしれない。」という意見があった。
事務局 (大宮区高齢介護課)	大宮区連絡会の主な報告は2点。 1点目は、資料33ページの「2 令和6年度各地域包括支援センターの事業報告」から、地域支援個別会議及び地域支援会議から見えてきた、「あったらいいな」と思われる社会資源やしぐみについて。「外出のきっかけとなる、ふらっと立ち寄れる参加しやすい集まり」の仕組みとして「QRコードでの申し込み」といった提案。「必要な情報の届け方・集め方」について、回覧だけでなく民生委員を通しての直接の情報提供も効果的との提案から、実際に協力をいただいている。また、様々な地域活動ができる機能を備えた場所についてや、活動に参加するための移動手段に関しても様々な意見があった。免許返納や道路交通環境の変化についても不便・そこまで不便に感じないという両面の意見がある中で、「自力でバス停や駅まで行く力をつけることが大切」「地域で100歳体操を行っているなど運動する機会を多く持っている」など介護予防に前向きな議論・意見もあった。 2点目は、資料39ページの「7 その他」について。1点目でも少し触れているが、サロン活動における参加率向上のための取り組みについて、自治会長の立場からは、「3自治会合同でサロンを開催した。回覧は実施したが、自治会役員や、民生委員との連携、直接の声掛けがより重要である。また、今後男性参加者を増やすため、参加対象の単身高齢者の制限を外したり、年齢の引き下げ、配偶者の協力を得るなどの工夫を図っていきたい」との意見があった。民生委員の立場からは、「コロナで参加者が途切れてしまい、自治会行事同様に男性参加者が少ないことから、民生委員の訪問活動を地道に行っていくことも重要だが、今後地域包括支援センターとの連携も図っていききたい」との意見があった。認知症の方とその家族を支援する立場からは、「毎週同じ曜日、時間帯に開催することと、介護者が自ら話し始めるような雰囲気作りが重要である」との意見があった。

事務局 (見沼区高齢介護課)	見沼区連絡会の主な報告は3点。 1点目は、資料41から46ページの「令和6年度事業報告」並びに「地域支援会議及び協議体からの報告」の中で、「ケアマネジャー不足による影響」が各圏域に共通した課題として、取り上げられている。介護予防ケアマネジメントにおいて、居宅介護支援事業所のケアマネジャー不足が深刻な状況にあるため、委託先となる居宅介護支援事業所へ繋げることに多くの時間を要するだけでなく、委託することが難しく、地域包括支援センターが介護予防ケアプランを直接担当することも増えている。膨大化する包括全体の業務量に在籍する職員だけでは対応しきれず、他の業務への圧迫となり、結果、地域活動への参加や開催を縮小せざるを得ない状況にある。 2点目は、資料41から46ページの「令和6年度事業報告」並びに「地域支援会議及び協議体からの報告」において、「増加する単身高齢者への対応と課題」について報告があった。精神疾患などの障害や認知症がある高齢者、経済的困窮、セルフネグレクトなどの困難ケースは、キーパーソンがいない独居高齢者がほとんどで、地域との関わりが希薄になっている方が多いことから、災害時の対応や備えの意識を高めていただくため、地域住民向けの減災や防災対策の出前講座を積極的に開催していく必要がある。との報告があった。また、成年後見制度を知らないために活用できず、更に状況が悪化し、困難ケースに発展するといった事案が増えている。困難ケースとなる前段階から周知活動を進めるなど、成年後見制度を知る機会を設ける必要があるのではないか。との意見があった。また、就労支援施設の好意で、ボランティアとして続けられている単身高齢者の会食サービスの送迎においても、継続支援が難しくなっており、今後は、モビリティを活用した移動手段の導入を望む声が出てきている。その他、独居の高齢男性の調理や洗濯、掃除などの家事習得への支援が必要ではないか。これから、ますます増えていく独居高齢者への支援や対策を地域の中でも検討していかなければならない。といった意見があった。 3点目は、主に資料44ページの「地域支援会議及び協議体からの報告」において、「予防支援に対する取組や課題」について取り上げられている。介護保険のサービスを利用し始めると、卒業するのは難しくなってしまうため、介護保険の相談を受けた
---------------------------	---

	入り口の部分で、お元気マップなどの分かりやすい資料を使い地域資源を説明しながらインフォーマルサービスの活用を促すなど、地域活動の参加に繋がれるように包括の相談業務が行われている。また、高齢者の姿勢は、健康にも関わってくるといった点に着目し、姿勢を改善するための講座が必要ではないか。との意見を受けて、理学療法士による講話やストレッチなどの講座を開催している。南部圏域の協議体においては、新たにできた高齢者グループが中心となり、担い手がなく畑が維持できなくなっている農家の方とこのグループとの間で、畑の貸し手と借り手といった関係性が出来上がり、野菜づくりのマッチングが図られ、「土を楽しむ会」が発足された。この団体は、野菜づくりなどを通して、参加者同士の会話や仲間づくりのきっかけの場となったら良いのではないかと。との考えから、片柳地区特有の新しい形として、地域活動がスタートしている。 これらの様々な活動の中から見えてきた各圏域における共通の課題は、やはり、担い手の高齢化が一層進んできたことで、地域活動の継続に支障が出始めていることにある。今後は、高齢となった担い手の負担軽減を図るためにも、定年退職した方や若い世代の担い手を育てていく必要があるという意見が挙がっている。
事務局 (中央区高齢介護課)	中央区連絡会の主な報告は3点。 1点目は、資料48ページの「1 令和6年度第3回地域包括支援センター運営協議会報告」において、ケアマネジャーの業務負担や処遇改善の必要性が強く共有され、市の主体的な対応が求められていることを報告した。将来的な人材不足を見据え、DXやAIの活用による業務効率化の必要性が指摘されている。 2点目は、資料48ページの「2 令和6年度地域包括支援センターの事業報告」について。北部圏域では相談件数が前年比約300件増加し、地域包括支援センターの認知度向上や高齢化の進行により相談ニーズが高まっている。一方で、介護保険サービス利用者の増加に伴い、介護予防支援を外部のケアマネジャーに委託することが難しくなり、直営での対応が増加していることが課題とされている。南部圏域では相談件数が減少したが、これは短期集中型の的確なアセスメントを導入し、対応の質と効率を高めた結果とされている。両圏域とも、住民主体の活動支援や認知症への理解促進、ICT活用に取り組んでいる。

	3点目は、資料50ページの「5 令和6年度下半期地域支え合い推進員活動報告及び令和7年度高齢者支援体制整備事業計画」について。北部圏域では、後期高齢者への支援の網の強化や活動場所の確保が課題とされている。一方で、イオンモールや消防署等との連携によるイベント開催や多世代交流の場づくりが進められている。南部圏域では、百歳体操の再開や移動販売事業、学校との交流などを通じて、健康支援と地域参加の促進が図られている。両圏域とも、地域資源の活用と関係機関との連携を通じて、持続可能な地域づくりが進められている。
事務局 (桜区高齢介護課)	桜区連絡会の主な報告は大きく2点。 1点目は、資料53ページの「2 地域包括支援センターの令和7年度予算及び事業計画について」に関して、令和7年6月1日より新規地域包括支援センターを設置・運営している桜区北部圏域地域包括支援センター西部総合から、年間重点取組事項として、今まで埋もれていた地域の中での問題解決に向けて、総合相談、権利擁護、虐待ケースなどの対応を、関係機関と連携して行っていくと報告があった。また、認知症の方や地域での介護者の支援ができるよう、新規地域包括支援センター主催の新たな「おれんじカフェ」や「介護者サロン」を開催していくと報告があった。南部圏域からは、非常に厳しい人材不足が続くケアマネジャーを支援する体制を強化するため、北部と南部合同で、ケアマネジャーを対象としたサロンの開催を年4～5回予定していると報告があった。 2点目は、資料56ページの「7 各圏域における地域課題について」に関して、北部・南部両圏域よりケアマネジャー・ヘルパー不足が深刻であり、地域包括支援センターへの負担が増えているという報告があった。委員からは、各事業所や法人の介護資格に対する手当がケアマネジャーに対する手当よりも高く、法人でもケアマネジャーに対する給料面は課題となっていることや、ケアマネジャーの資格にチャレンジする人が毎年減少している現状に鑑み、資格を取得した職員がケアマネジャーとしての視野を広げられ、かつスキルアップへの興味を高めてもらえるように、色々な経験ができるよう、他の事業所等との交流があってもよいのではないかと意見があった。

事務局 (浦和区高齢介護課)	浦和区連絡会の主な報告は３点。 １点目は、資料６０ページの「１ 令和６年度各地域包括支援センター事業報告及び令和７年度事業計画について」。事業報告については、どの圏域においても総合相談業務・権利擁護業務は増加傾向との報告があった。また、どの圏域においても、認知症高齢者への支援に力を入れており、チームオレンジの立上げを支援し、介護者サロンやおれんじカフェを開催するなどして、認知症当事者も含めた交流を活発に行っている。一方で、年々増え続けているケアプラン作成業務が地域包括支援センターの業務を圧迫しているとの報告も挙がっている。事業計画については、チームオレンジの新規発足、オレンジパートナーの活動支援など、認知症高齢者への支援を引き続き行っていく他、高齢者の孤立化防止や防災リスクに対応するためにも、自治会や民生委員はもちろん、ケアマネジャーも含めた関係者の連携をさらに強化していくとの方針が示されている。また、援助困難ケースの地域支援個別会議に専門職を派遣してほしいとの意見が出ている。 ２点目は、資料６２ページの「３ 令和６年度地域支え合い推進員活動報告及び令和７年度活動計画について」。活動報告については、ますます元気教室参加者を既存の自主グループに繋げていたり、参加者同士で新たな自主グループを立ち上げるための支援をした。といった報告があった。活動計画については、これまで集いの場がなかった地域に、新たな集いの場を創出する、既存の集いの場がなくならないように支援を続ける、ＩＣＴ関係の困りごとを解決できるような講座を企画するといった計画が示されている。 ３点目は、資料６４ページの「６ 高齢者の見守りについて」。地域包括支援センターから地域で起きている高齢者が孤立しつつある事例を説明した後、この事例に関して意見交換が行われた。 その中で、見守りについては、老人クラブ、民生委員、地域包括支援センターそれぞれが別々に行っているが、全体を漏れなく見守る体制を作るには連携が必要であり、その体制整備を行政主導してほしいとの意見があった。他には、飲食店のＩＣＴ化が、高齢者の外出意欲を削いでいるという事例もあり、対応としては講習会の提供などの工夫が必要との意見もあった。
---------------------------	--

事務局 (南区高齢介護課)	南区連絡会の主な報告は3点。 1点目、資料66ページの「2 令和6年度事業報告・決算」に関して、介護予防ケアマネジメント業務において、各地域包括支援センターともに件数が増える一方で居宅介護支援事業所への委託が困難になりつつある、また、要介護認定を受けた方から相談を受けた際、担当のケアマネジャーを探すため、複数の居宅介護支援事業所に打診する業務が負担となっている、との報告が挙げられている。委員からは、地域包括支援センター全体の業務負担軽減という観点から、チームおれんじ立ち上げ等の支援にあたっては、認知症フレンドリーまちづくりセンターの活用、連携を進めてはどうかとの意見が出ている。 2点目、資料68ページの「4 令和7年度事業計画・予算」及び資料70ページの「6 高齢者生活支援体制整備事業」に関して、各地域包括支援センターにおいて認知症への理解の普及啓発と認知症の方を支える地域づくりを推進するとともに、認知症フレンドリー企業・団体等とも連携しながら、認知症高齢者の社会参加につなげていくという方向性が示された。また、多世代交流に向けた取組の検討、坂が多い地域での高齢者移動の課題に対する支援、公民館活動グループ等へのアプローチによる地域社会資源の発掘など、引き続き、圏域ごとの特色を活かして高齢者の地域活動参加、介護予防を推進していくこととなった。委員からは、地域包括支援センターをはじめ、ケアマネジャーや民生委員等も通じ、高齢者に対して積極的に介護予防につながる事業や取組を案内して行ってほしいと意見があった。 3点目は、資料69ページの「5 地域支援会議の報告」に関して、「地域との関わりが無く孤立した高齢者を、薬局や医療機関なども含めて介入していければ良い」、「年々複雑多様化する高齢者虐待の問題などは、多機関で連携し対応していく必要がある」、「高齢者の通いの場の会場不足にあたっては、地域の身近な活動拠点である自治会館の活用が有効ではないか」など、地域の方々から様々な意見や提案をいただいている。
事務局 (緑区高齢介護課)	緑区連絡会の主な報告事項は3点。 1点目は、資料73ページ中段《質問・意見等》において、「一般介護予防事業の参加者が少ないのではないか」との意見があった。周知方法について工夫・改善を継続していく。また、在宅で閉じこもりがちな高齢者を介護予防につなげるアプローチ

	は、非常に重要であり、難しい課題であると認識している。老人会、自治会、公民館など様々な地域の組織と連携し、情報共有を図りながら、協力して取り組んでいきたい。 2点目は、資料75ページ中段《質問・意見等》において、「独居や家族がいても支援が受けられない高齢者が、認知症の進行により契約などの意思決定が困難になることが、事業者にとっても課題であり、具体的な対策が必要である」との意見があった。現時点では、認知症の早期発見や初期集中支援チームによる初期対応、必要な方には成年後見制度に繋げるなどの対策を講じており、今後、認知症高齢者の増加が予想される中で、これらの取組をさらに充実していく必要があるという議論が行われた。 3点目は、資料76ページ中段《質問・意見等》において、「一部地域では移動が不便で、歩いていける通いの場が不足している」との指摘があり、現時点での対応や将来的見通しについて質問があった。これに関しては、以前借用していた施設の受入れ再開に伴い、再び通いの場として活用することができていること、また将来的には、建物内にこだわらず、公園や広場など散歩コースとして地元の方が集まる場所の活用や、自治会館をお借りするなど、新たな通いの場の開拓を進めていきたいと考えている。
事務局 (岩槻区高齢介護課)	岩槻区連絡会の主な報告は2点。 1点目は、資料80ページの「2 令和6年度各地域包括支援センターの事業、決算報告」について、委員からは、業務量が年々増大しており、人材確保・定着させるためにも早急な対策の検討が必要であり、近隣市や給与水準の高い東京都、他業種への人材流出を防がねばならないとしたうえで、次の4点の提案があった。①開設日を減らす検討、②必要業務以外を減らす、③給与改善、④居宅介護支援事業所が総合事業を含む介護予防支援事業所の指定について、届出をせずに必須とすること。③及び④については国への意見・要望が必要となるが、昨年さいたま市から国へ地方分権のための提案を行ったことから制度改正された事例があるので、岩槻区の課題から改善に繋がる提案を期待したい。 2点目は、資料82ページの「8 その他」岩槻区の地域課題解決へ向けた検討・取組について。各圏域が開催する介護予防のため地域支援個別会議を通じて見えてきた地域課題「高齢者の食事にはタンパク質が足りない」について、ますます元気教室の

	中で取組みを行ってきた。当初は保健師のミニ講話として始めていたが、昨年度は事業者の協力を得て、全会場にて実施。教室後のアンケートでは、「内容が理解できた」との回答が約８割、「たんぱく質を意識した食事をとりたい」との回答が８割以上得られた。参加者の半数以上がリピーターであるため、栄養をテーマとすることは一度休み、自主グループの案内等を充足させる予定。この栄養の取組みは、岩槻独自で行ってきたが、担当者会議において委託仕様書への追加を提言。その結果、今年度より仕様書内の「プログラム３・４日目」に深堀コーナーという枠が新設。他区でも栄養や歯科などその時々で力を入れたい話題を周知する時間が導入された。岩槻区からの提案が、１年遅れで成就したものである。
事務局 (いきいき長寿推進課)	令和６年度第３回の本協議会において、各区共通している課題については、整理が必要との意見があったため、令和６年度以降の区連絡会報告書を基に共通する課題のジャンル分けを行い、資料８４ページの通り整理を行った。 各区の報告書において、各ジャンルに関係する事項の内容が記載されているものが１回以上あった場合に１つカウントを加えており、数値の上限は１０区あるため、「１０」となっている。 各区で多く取り上げられている課題や問題点としては、ケアプランの作成が負担になっていること・委託先が見つからないこと、介護人材が不足していることが多く取り上げられている。続いて、高齢者の方の移動に関わる課題、地域包括支援センターの認知度向上や事業周知についての内容が多い状況である。 本協議会で報告される各区の状況については、長寿応援部内・各区高齢介護課において内容を共有し、対応を進めているところであるが、今後も本市の課題解決に向け、庁内連携の上対応していく。
議長	議題（３）について意見、質問はあるか。
森本委員	ケアマネジャーへのカスタマーハラスメントについて、利用者と居宅支援介護事業所が契約を行う際に、重要事項説明書について説明を行い、その中で、業務の内容や範囲について説明を行っているはずである。利用者に理解を得られるように、丁寧に説明を行っていくことも重要と考える。
多田委員	お見込みの通り、契約内容や重要事項の説明を行っている。しかし、利用者は何かとお困りの方々であり、ケアマネジャーに何

	でも相談できる、解決してくれるのではないかと期待している。また、ケアマネジャーは福祉的なマインドで、基本的に利用者の助けになりたいという気持ちを強く持っているため、そのような関係やギャップが要因となり現状のようなカスタマーハラスメントの問題が発生している。
長田委員	住宅ソーシャルワーカーとして住宅支援を行っているが、福祉的な気持ちがあると無理な要求を断り切れなくなってしまう、カスタマーハラスメントが発生してしまっているように感じる。対人援助の場合は、利用者の自宅へ伺うことが多くなるため、カスタマーハラスメントが多く発生し離職の原因にもなっている。事業所として対策は立てると思うが、市として条例を制定するなどカスタマーハラスメントへの対策や方針はあるのか。
事務局 (介護保険課)	本市でカスタマーハラスメントについての条例は制定しておらず、他自治体の状況もこの場では分かりかねる。本件については事業所において対策や方針の作成を求めているところであるが、利用者に対して問題性を周知・啓発できるよう、市介護保険サービス事業者連絡協議会等とも連携のうえ、現場の状況を聞きとりながら検討していきたい。
新泉委員	我々が実施しているヘルパー業務については、利用者の自宅へ伺うことが常である。パワーハラスメントやカスタマーハラスメントが想定される場合は、1人ではなく2人で伺うこととしている。しかし、人員が不足している中で2人での対応が難しい場合は、警察と相談の上対応していくよう、事業所として方針を定めている。
舘島委員	各区の連絡会報告書はボリュームが多くなっている。今後の提案として、各区の連絡会の末尾に、区の最重要課題及びそれに対する対応状況と課題を明記してほしい。そして、課題に対する行政の対応状況やその他の方策について議論していきたいと考える。 また、先日、公民館の代表者会議に出席した。その際に、公民館が遠く活動に参加しにくくなっている方がいること、公民館は利用希望が多数の場合は抽選となってしまうため定期的・継続的な活動を阻害しているとの問題点を感じた。地域の高齢者が継続的に集い、活動を促進できるような方策の検討が必要と考える。

事務局 (いきいき長寿推進課)	区連絡会の報告様式については、各区の意見も聴取しながら見直しを検討する。また、地域の活動拠点の創出については、今後も関係所管に協力を求めていくとともに、高齢者生活支援体制整備事業において、民間企業やNPO法人等多様な主体により地域づくりを進めているため、新たな活動拠点の創出にも努めていきたい。
多田委員	介護予防ケアプラン作成等の介護予防支援業務について、居宅介護支援事業所が地域包括支援センターから委託を受けるだけでなく、所要の手続きを経れば直接の契約も可能となっている。しかし、手続きに手間が多く浸透していないため、手続きの簡略化を求めたい。また、要支援者のプラン作成の加算が4～5千円と手間に見合わず安価に感じているため、改善をしてほしい。
板倉委員	区連絡会の報告書において、単身高齢者からの相談が増加していると記載がある。今後、成年後見制度の利用など、地域包括支援センターの権利擁護業務が更に増加すると予想され、成年後見制度の市長申立にかかる、地域包括支援センターやケアマネジャーの負担が増大すると思われる。その為、権利擁護業務についても、高齢者への情報発信や情報共有、事前準備等の働きかけが必要と考える。地域で温度差の無い対応を求めたい。 成年後見制度について、市長申立以外の場合における助成制度はあるか。
事務局 (高齢福祉課)	現在は、市長申立にかかる場合のみ、市で費用を負担することとなっている。
板倉委員	申立にかかる費用が大きいため申立に繋がらず、地域包括支援センターの困難事例に発展するケースもあると伺っているため、検討を願いたい。
森本委員	以前の本協議会においても紹介したが、社会福祉協議会が実施している日常生活自立支援事業も連携のうえ活用し、地域包括支援センターの業務負担軽減に繋げてほしい。さいたま市の新規契約件数は32件であり、近隣の自治体と比較して少ないように感じる。
議長	沢山の意見や発言に感謝する。様々な課題や問題点があるが、本協議会において引き続き協議し、行政において改善できるものについては検討を願いたい。 議題（3）について承認してよいか。

各委員	(異議なし)
4. 報告	
報告(1) 令和7年度さいたま市地域包括支援センター運営方針について	
事務局 (いきいき長寿推進課)	地域包括支援センターの運営方針については、地域包括支援センターの運営において求められる基本的な考え方や理念、業務推進の指針などを明確にするとともに、地域包括支援センター業務の円滑かつ効率的な実施、及び適切、公正かつ中立な運営に役立つことを目的として、策定をしているものである。令和7年度の運営方針については、令和7年1月に開催した前回の運営協議会において協議をいただいております、運営協議会終了後に、“例えば、国からの新たな通知の発出等により、運営方針案へ反映させなければならない状況になった際には、石山会長預かりとして進めさせていただく”ということで、承認をいただいたものである。 その後の状況としては、運営方針へ反映させなければならない国からの通知等は現状ではなかったため、前回の運営協議会で承認いただいたものを、そのまま今年度の地域包括支援センター運営方針として確定させていただく。
議長	報告(1)について意見、質問はあるか。
鶴籠委員	高齢者生活体制整備事業の関係になるが、各圏域で行われている協議体の現状はどうか。
事務局 (いきいき長寿推進課)	各圏域における協議体については、地域包括支援センターと区高齢介護課連携のうえ開催されている。その中で、さらに小さな単位での協議体も多く実施されているものと認識している。
議長	区連絡会の報告書からは、協議体の活動状況について読み取りにくかったかもしれない。先の議題でも触れられたが、報告書の様式や記載方法について、事務局に過度な作業負担が生じない範囲で併せて検討願う。
鶴籠委員	多田委員提供資料において、地域包括ケアシステムの役割について記載があるが、本件について確認してよいか。
多田委員	本資料にかかる、地域ケア会議の記載部分「地域支援個別会議」については、参加者にとって充実したものとなっている会議もある反面、開催が目的となった手間と時間だけを要している形骸化した会議も見受けられており、改善を求めたいという趣旨である。

川嶋委員	高齢者生活体制整備事業については、地域の担い手が高齢化している点が課題である。また、介護予防のための地域支援個別会議に参加しているが、地域によって会議の質の差は感じられる。事例提供をする事業者が多忙であるため、資料作成やフィードバックに時間を要せない事、会議に参加している助言者の質にバラつきがあるように感じる事も要因と考える。
事務局 (いきいき長寿推進課)	介護予防のための地域支援個別会議について、会議が形骸化せず参加者にとって有意義なものとなっていくよう、区や地域包括支援センターへ指導していく。
議長	高齢者の抱える問題は複雑化しているため、地域ケア会議に位置付けられている各種会議は重要な場であると認識している。区ごとに多少の違いはあると思われるが、全体の質の担保は今後の課題である。
報告（２）令和６年度さいたま市地域包括支援センター運営状況について 等	
事務局 (いきいき長寿推進課)	資料９５ページから９９ページまでについては、地域包括支援センターが実施している主要４事業について、関係項目の数値をまとめたもの。 資料９５ページ・９６ページの「１ 総合相談支援業務」について、総合相談の件数は、増加傾向にて推移している。地域支援個別会議の開催回数は２割程度減少している。これは、令和５年度までは概ね月１回程度の開催としていたが、令和６年度より概ね年７回と運営方針を改定したため。 介護者サロンの開催回数は、概ね横ばいで推移しているが、参加者数は約２割増加しており、新型コロナウイルス感染症収束後、各サロンへの参加者人数が回復してきているものと認識している。 資料９６ページ・９７ページの「２ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務」について、個別事例に対するサービス担当者会議開催支援の回数は３割弱減少している。これは、困難事例の対応が落ち着いたことや相談は受けているものの関係機関を集めた会議を開催するほどの事案ではない案件があったことなどが要因となっている。 資料９７ページに掲載のケアマネ会議の回数は横ばい、関係機関との連携「その他機関との連携」は２割程度増加している。その他機関の代表的なものは、民生委員・自治会・区役所・社会福祉協議会などとなっている。増大・多様化している総合的なケ

	アマネジメント支援業務についても、関係機関と連携のうえ、適宜問題なく行われているものと認識している。 資料 97 ページ・98 ページの「3 権利擁護業務」については、高齢者虐待の対応はやや増加している。成年後見制度の対応について実績は6割強増加しており、これは、特定の困難ケースからの相談が増加したことが要因となっている。また、消費者被害の防止についても4割強増加しており、特定の困難ケースからの相談が増加したことが要因となっている。地域包括支援センターが対応している詐欺被害としては、住宅改修関係の詐欺が多いようである。 資料 98 ページ・99 ページの「4 介護予防ケアマネジメント業務」について、要支援者に対する介護予防支援作成件数は、概ね横ばいにて推移している。 資料 100 ページ以降は、地域包括支援センターごとの数値内訳となっており、全ての地域包括支援センターの各項目の小計の一部を特出したものが、今までの資料となっている。 なお、それぞれの詳細については、各区で開催した地域包括支援センター区連絡会でも報告等がされている。 資料 105 ページは、令和6年度地域包括支援センターの介護者サロン実施一覧である。介護者サロンは、介護をしている人が悩みや疑問を語り合い、介護者同士の交流を図る場のものや、認知症の人本人やその家族が悩みを相談できる場、いわゆる認知症カフェが含まれており、地域包括支援センターにおいて実施している。令和6年度は、サロンの開催回数は横ばいにて推移しているが、参加人数は5,811人から6,966人へと約2割増加しており、新型コロナウイルス感染症収束後、各サロンへの参加者人数が回復してきているものと認識している。 参加者からは、「同じ介護でも置かれている境遇が違い、それぞれの苦勞を感じた。自分だけではないと励まされた。」、「認知症に関する情報が多く、いろいろな職種の方と交流することができて刺激になった」など、多くの好評の声をいただいている。 資料 112 ページは、令和6年度さいたま市地域包括支援センター決算について、各地域包括支援センターの状況一覧である。地域包括支援センターの主な収入は、地域包括支援センター運営事業に係る本市からの委託料収入及びケアプラン作成収入等の介護保険収入となっており、主な支出は、事業実施に係る人
--	---

	件費、事務費及び事業費等となっている。収支状況が黒字は18圏域、赤字が4圏域、プラスマイナスゼロが5圏域とっている。市全体の平均としては、1センターあたり約220万円の黒字となっている。 資料の115ページは、令和6年度地域包括支援センター業務評価である。地域包括支援センターの業務評価は、評価対象期間を令和6年度とし、国から提示されている統一の評価指標を用いて、令和7年2月に評価を行っている。評価方法は、9つの大項目、55の小項目の評価項目について、地域包括支援センターが自己評価を実施し、各区役所高齢介護課職員がヒアリング等を実施し、「はい（できている）」もしくは「いいえ（できていない）」の2段階評価を行っている。評価結果（個別項目）については、資料116ページ以降の通り。資料120ページまでは、市全体の評価結果、資料121ページ以降は、圏域別、地域包括支援センター別の評価結果となっている。 市全体として、「いいえ」が多い項目は、大項目「介護予防ケアマネジメント・介護予防支援」、「利用者のセルフマネジメントを推進するため、市町村から示された支援の手法を活用しているか。」の項目。こちらは「ケアマネジメントCを活用している場合に、「1. はい」とする。」とも留意点を提示しており、該当する案件が少ない状況であるため、「いいえ」の回答が多いもの。一方で、資料119ページの「介護予防ケアマネジメント・介護予防支援を委託する際の事業所選定の公平性・中立性確保のための指針が市町村から示されているか。」については、前回の本協議会にて「さいたま市地域包括支援センター運営要綱」及び「さいたま市地域包括支援センター運営方針」を改正し、各地域包括支援センターへ指針の周知を行ったため、全ての地域包括支援センターについて回答が「はい」となった。今後も、多くの項目が改善できるよう取り組んでいく。 資料133ページは、令和6年度在宅介護支援センター実績報告及び自己評価である。在宅介護支援センターは、地域包括支援センターのブランチとして、総合相談業務、会議・地域福祉活動、在支ケアプラン（見守り支援業務）を行っている。資料133ページは、その実績をまとめたもの。市全体で、総合相談支援業務は、1,267件、会議・地域福祉活動件数は、1,153件、そのうち包括と連携している件数は751件で約65%で
--	---

	あった。前年度と比較して、相談件数・会議・地域福祉活動件数はやや増加している。また、在支ケアプラン件数は775件であった。資料134ページは、令和6年度さいたま市在宅介護支援センター自己評価である。評価基準に沿って、令和7年2月に各在宅介護支援センターが自己評価を実施したもの。全体を通して、「C（実施できていない）」と評価した項目はなかった。 資料の138ページは、令和7年度さいたま市地域包括支援センターの予算について、各地域包括支援センターの状況一覧である。収入について、委託料収入は、1圏域当たり約4,010万円、ケアプラン等作成手数料などの介護保険収入は、1圏域当たり約2,108万円となっている。支出について、人件費、事務費等を合わせて、1圏域当たり約6,061万円を見込んでいる。 資料141ページは、令和7年度地域包括支援センター事業計画書である。地域包括支援センターは、毎年度、担当圏域の状況を踏まえた長期目標、前年度の総括、年間重点取組事項、事業ごとのロードマップなどをまとめた事業計画書を作成することとなっている。事業計画書は、地域包括支援センターが作成した後、各区役所高齢介護課職員が確認し、必要に応じ地域包括支援センターへヒアリング等を実施し、地域支援会議や地域包括支援センター区連絡会で意見等を伺っている。
議長	報告（2）について意見、質問はあるか。
鶴筆委員	権利擁護業務における、高齢者虐待への対応について、令和6年度は1,717件と記載があるが、虐待の内容の内訳や通報経路は把握しているか。
事務局 (いきいき長寿推進課)	各地域包括支援センターより、対応件数の報告は受けているものの、対応内容をジャンルごとに内訳をカウントすることはしておらず、通報経路についても把握していない。
議長	各地域包括支援センターからの報告及び集計方法について、業務負担との兼ね合いも踏まえて詳細な内容を求めている現状もあると思う。今後、提供できるデータなどがあれば確認をお願いしたい。
報告（3）さいたま市地域包括支援センター（桜区北部圏域）の受託法人変更について	
事務局 (いきいき長寿推進課)	さいたま市桜区については、北部・南部の2か所の地域包括支援センターを設置しており、桜区北部圏域は「彩寿苑」として地域包括支援センターを運営していたが、令和6年度に人員確保

	が困難であることが主な理由として、法人より運営を辞退したい旨の申し出があった。新規受託法人の公募の結果、1 者からの応募があった。選定委員会において審査を行い、「医療法人聖仁会」を優先交渉権者として決定し、令和 7 年 4 月に当該法人と契約を行った。その後、新・旧地域包括支援センター職員間における業務の引継ぎや新規地域包括支援センター職員への業務説明など所要の準備を行い、令和 7 年 6 月 1 日（日）に「さいたま市桜区北部圏域地域包括支援センター西部総合」が開設した。利用者の方々へは、旧地域包括支援センターが廃止となり、新規地域支援係各センターが新たに担当となる旨の文書を送付するとともに、必要に応じて新・旧地域包括支援センター職員が利用者宅への同行訪問を行うなどにより、利用者の方々に不安や混乱を抱かせることが無いよう対応した。その他の地域の方々への周知については、桜区自治会連合会や桜区民生委員児童委員協議会に対し、2 月・3 月に地域包括支援センターが変更となる旨を説明し、6 月・7 月に地域包括支援センターが開設した旨の説明を行った。また、市報さいたま桜区版 6 月号に地域包括支援センター変更について掲載し、市ホームページでも周知を行っている。地域包括支援センターのパンフレットについては、変更についてのお知らせを差込し対応している。 地域包括支援センター西部総合については、業務に不慣れな部分もあると認識しているが、本市としても連携協力体制のもと、地域包括支援センターの安定的・継続的な運営を支援していく。
議長	報告（3）について意見、質問はあるか。
靱島委員	旧地域包括支援センターが人員不足であった状況に対し、市はどのような支援を行ったのか。
事務局 (いきいき長寿推進課)	地域包括支援センターの運営について、市の委託業務で行っており、適正に業務が履行できる法人と契約をしていることから、人員確保や配置については基本的に法人において対応するものとなっている。人員不足が継続的に発生した段階で、当該法人に定期的なヒアリングを行い、人員募集状況や法人内の配置転換で対応可能か、他法人における人員確保の方策などの情報提供を行い、履行状況の確認を行っていた。過去、地域包括支援センターの職員募集情報を市ホームページ等で周知することについて、本市の法制部門へ確認したが、業務が適正に履行できる

	法人と契約している前提があるため、市が受託法人の職員募集を周知する必要性が認められない旨の見解を得ている。
議長	介護業界に関わらず、働き手の人員不足は各業界において問題となっており、人員不足による地域包括支援センターの受託法人変更は各自治体において発生している状況である。本市においては受託法人変更にあたり丁寧な対応をされたと思う。引き続き、地新規地域包括支援センターの安定的な運営のため、サポートをお願いしたい。 以上で、本日の議事と報告については終了する。
5. 閉会	