

資料 2 ①

## 地域包括支援センターの機能充実に向けた取組状況と今後の論点

---

川崎市健康福祉局  
地域包括ケア推進室

## 第9期計画中の対応事項と次期計画に向けた論点（案）

---

## 第9期計画（R6～R8）における対応事項

### <基本認識>

今後の高齢化の進展に伴う相談ニーズの増加に適切に対応できる相談体制を整備するため、高齢者分野における相談機能の中核である地域包括支援センター事業の効率化を図りつつ、行政を含めた相談機能の充実を進める

### <第9期計画（R6～R8）における対応事項>

- ・ 委託料における人件費の引き上げ、職員配置基準の見直しによる充足率向上（R6対応済） **P23.24**
- ・ 職員の定着促進及び相談機能の向上に向けた研修体系及び職員フォローアップ体制の整備（R6対応済） **P21**
- ・ 介護予防ケアマネジメントの事務負担軽減（R6からケアプラン作成を省略したケアマネジメントCを新設）
- ・ 相談援助技術の実践力向上に向けた実態把握と対策の検討（R7着手）【資料2①別紙1】 P31～
- ・ 地域ケア会議の機能充実（R3から継続実施中⇒R7から更に強化） P12～14
- ・ 要支援認定者等への初期支援強化による改善率の向上、支援の選択肢の充実（R7検討着手） 議事3
- ・ 業務効率化、事業評価・報告の簡素化による事務負担軽減（R7先行着手、R8以降本格実施）【資料2①別紙2】 P47～
- ・ コールセンター、AI等を活用した制度案内の検討（R8以降）
- ・ 相談機能の充実に向けた行政の相談部門のあり方の検討（R7検討着手・随時実施） P16.18～20

## ＜次期計画に向けた検討事項と想定される対応案＞

- **今後の高齢化の推移に地域差があることを踏まえ、全市一律の基準による現行の体制整備手法について課題を整理し、必要に応じて見直しを実施する（関連資料 P15.23.24.30）**  
⇒手法としては、職員体制の強化、センターの増設の他、ランチ、サブセンター等の活用が想定される（新規相談から対応し、将来的に単独の地域包括支援センターとして独立する手法等）
- **人件費・物価高騰に対応し、センターの安定運営に資する委託契約内容の見直し（関連資料P25）**  
⇒現在の運営状況を精査し、次期制度改正・報酬改定や処遇改善等の制度動向を踏まえつつ検討
- **センターの相談機能機能の充実に向けた対策（関連資料P32～）**  
⇒R7までに整備した研修体系や実践力向上の取組の実施結果を踏まえて検討
- **介護予防ケアマネジメントの充実及び業務負担軽減の対策**  
⇒介護予防・日常生活支援総合事業の見直し状況を踏まえ、ケアプラン作成を不要とする範囲等を検討  
⇒センターの業務効率化の取組は継続対応
- **行政の相談部門の機能強化（関連資料P16.18～20）**  
⇒支援困難ケースや複合的な課題を抱える世帯への対応などについて、地域包括支援センター等の相談機関と連携しつつ、専門相談機能やコーディネート機能向上を目指す

## 地域包括支援センター運営事業の現状

---

# 1 地域包括支援センター

設置根拠： 介護保険法第115条の46

実施主体： 川崎市

運営形態： 社会福祉法人等への委託により設置・運営（3か年の債務負担契約）

運営財源： 介護保険特別会計（地域支援事業-包括的支援事業）

財源構成＞ 国庫負担金38.50% 県負担分19.25% 市一般財源19.25% 第1号介護保険料23.00%

業務内容： 高齢者の介護・福祉・医療等に関する総合相談支援、地域の高齢者の生活実態把握

権利擁護、要支援者等に対する介護予防ケアマネジメント

地域包括支援ネットワーク構築、包括的・継続的ケアマネジメント支援等のネットワーク構築

職員体制： ①条例に基づく保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員（以下「3職種」） 各1名

②担当エリア第1号被保険者数に応じた増員（5500人～：3職種いずれか1名、7500人～：更に1名）

③地域支援強化要員 1名

④非常勤職員 1名

（※）①のみ法定基準、②～④は独自配置

情報管理： 個人情報保護法に規定する「個人情報取扱事業者」

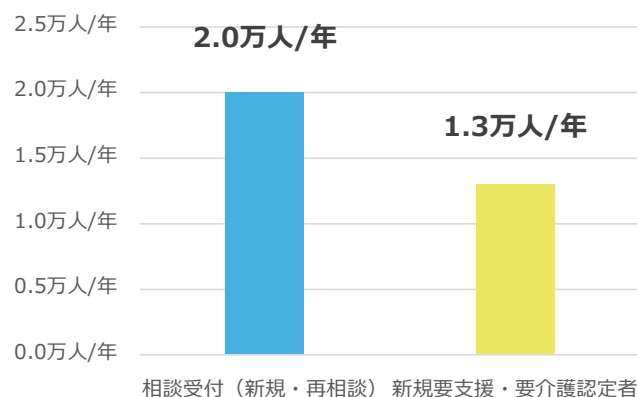
## 2 活動の概況

### I. 総合相談

相談受付： 約20,000人/年      【参考】新規要支援・要介護認定者 約13,000人/年

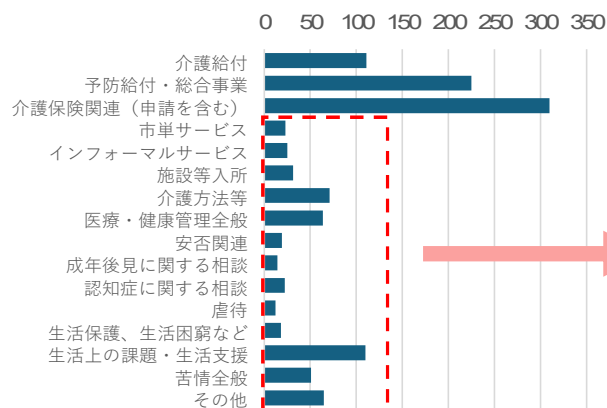
- 年間の新規要支援・要介護認定者（1.3万人）を上回る相談（2.0万人）に対応
- 介護保険に関する相談以外では、生活上の課題、医療健康、介護方法、安否確認、認知症の相談が多い
- **高齢分野における中核的な相談機関**として活動

地域包括支援センターの相談業務

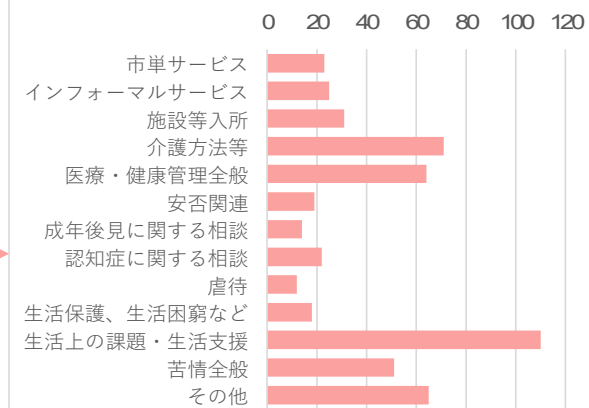


※新規・再相談の内訳は中原区のデータ

相談内容（新規・再相談）



介護保険関係以外の相談内容



## 2 活動の概況

### Ⅱ. 介護予防ケアマネジメント

要支援者等に対するケアプラン作成、サービス調整等を実施する 「介護予防ケアマネジメント」の件数 9,996件

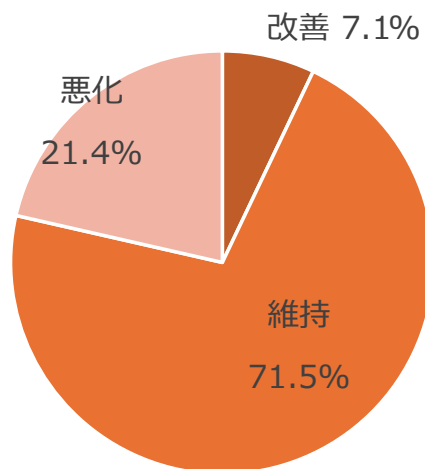
※【参考】サービスを利用している要支援者 10,066人（R7.4審査時点）

年間の新規要支援認定者は約5千人。うち、サービス利用ありが約6割

介護予防ケアマネジメント対象者の8割が12か月後も状態が維持または改善されている(うち、改善は7.1%)

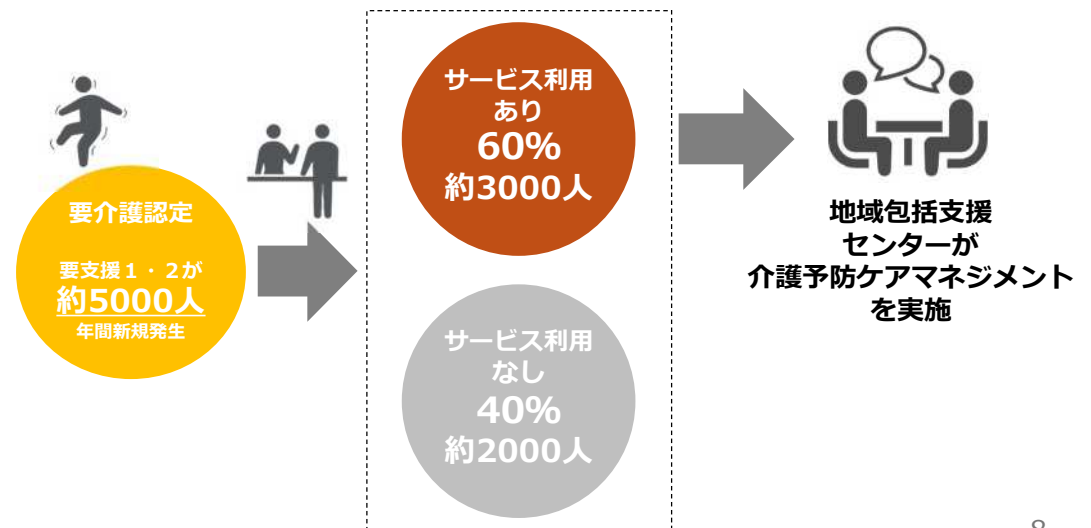
- 要支援者等に対する**介護予防・重度化防止のための初期相談を担当**している

介護予防ケアマネジメント（12か月後の変化）



R6.5審査分の利用者の12か月後の変化

要支援者の新規認定後の簡易的なイメージ



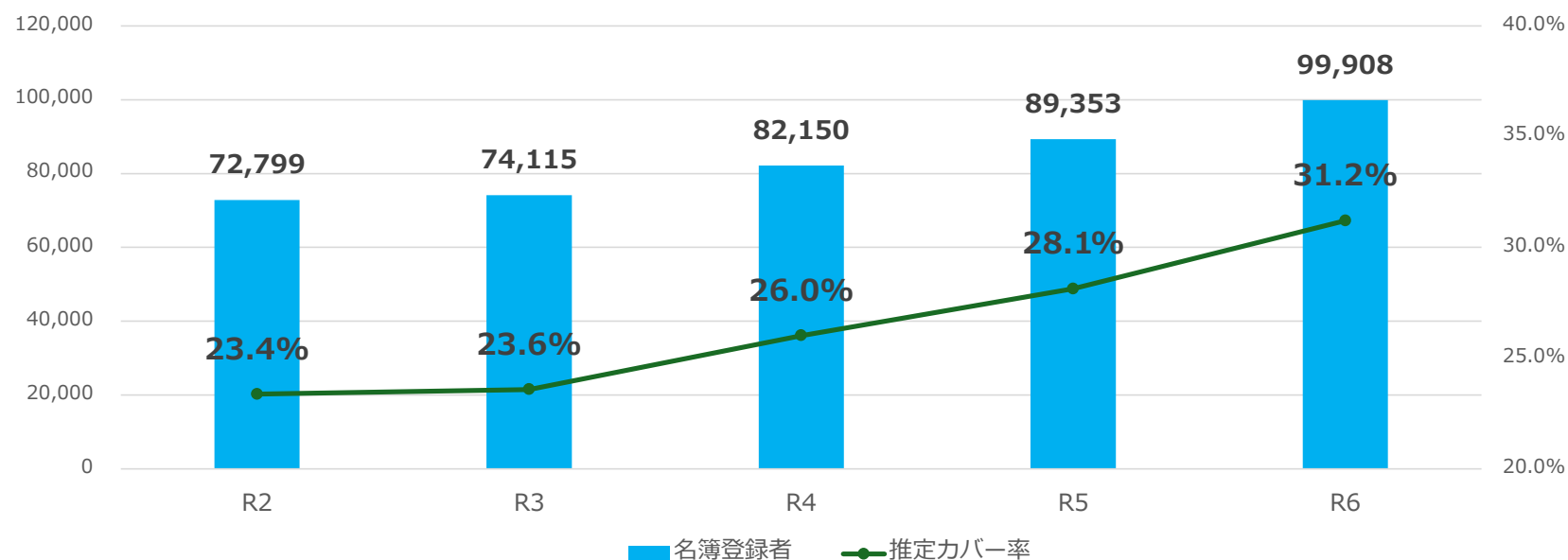
## 2 活動の概況

### Ⅲ. 高齢者実態把握

相談があった高齢者等の情報を「高齢者実態把握名簿」として管理

- R7.3時点で99,908人が掲載されており、単純計算で**65歳以上人口の約30%をカバー**している
- ※なお、市保有の介護保険資格情報等と連動していないため、死亡・転出等の情報が反映できておらず、実際のカバー率は不明

高齢者実態把握名簿の登録者数とカバー率の推移



## 2 活動の概況

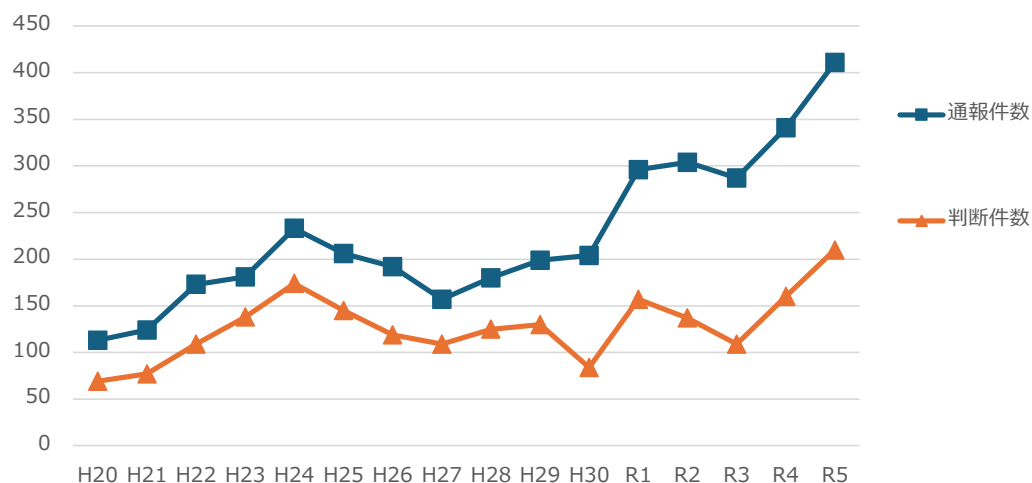
### IV. 権利擁護

高齢者虐待の通報件数、判断件数は近年増加傾向

被虐待者の約8割が介護保険の要支援・要介護認定を受けており、そのうち約7割が介護サービスを利用

- 地域包括支援センターは、区役所と共にこれらの**高齢者虐待への対応や、養護者への支援、介護サービス事業所との連携・調整等を担っている**

高齢者虐待対応の推移



(1) 介護保険の申請について

	未申請	申請中	認定済み	認定非該当(自立)	不明	合計
2年度	26	4	104	3	1	138
3年度	13	1	92	4	0	110
4年度	34	2	130	0	0	166

(2) 介護保険サービス利用状況について

	介護サービスを受けている	過去受けていたが判断時点では受けていない	過去も含めて受けていない	不明	合計
2年度	92	3	9	0	104
3年度	80	3	9	0	92
4年度	93	6	28	3	130

被虐待者のうち、約8割は介護保険を認定済みである。  
そのうち、介護サービスを受けている人は約7割を占める。

## 2 活動の概況

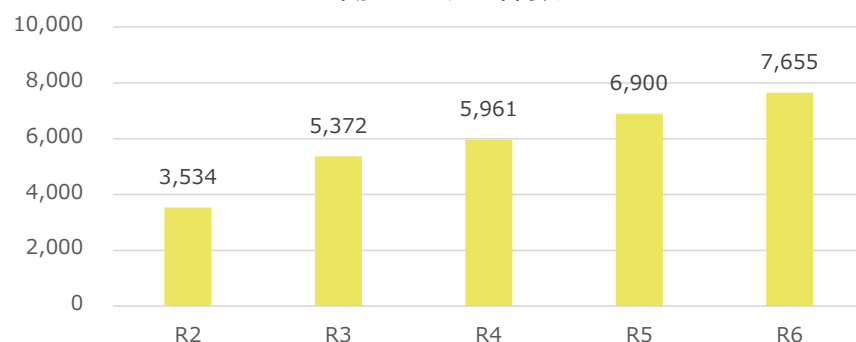
### V. 地域包括支援ネットワーク構築

地域包括支援センターは、自らが相談機関として個別相談に対応するだけでなく、地域の専門機関や民間事業所、地縁組織や地域団体等による支援ネットワーク構築を進める役割を担う

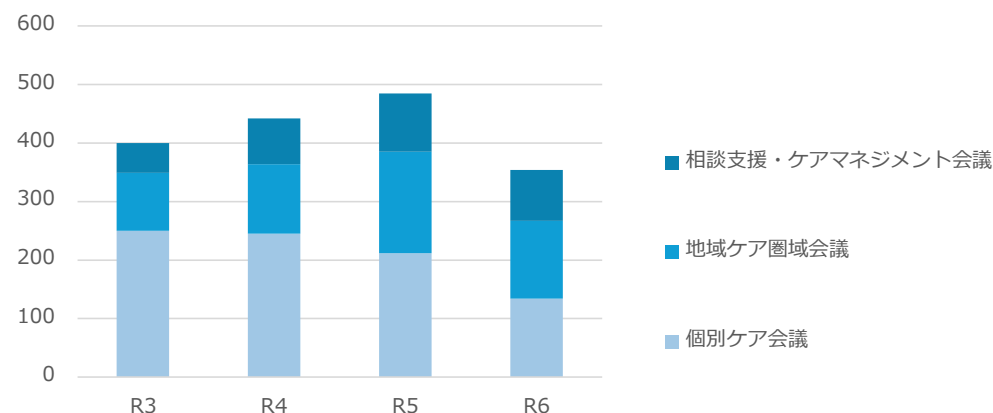
具体的な実行手段として、個別課題の解決等による支援者のネットワーク化や、地域関係者による協議を行う「地域ケア会議」を活用して、取組を進めている

- 様々な専門機関の円滑なネットワーク構築や、介護保険サービス以外の社会資源の創出などにより、**限りある社会資源の最適化や、多種多様な生活支援ニーズに対応する支援の選択肢の充実**につなげることができる

ネットワーク構築のための地域団体・機関への  
働きかけの件数



地域ケア会議によるネットワーク構築



## 2 活動の概況

### VI. 地域ケア会議

地域ケア会議とは、市町村及び地域包括支援センターのみが開催できる会議で、地域における包括的・継続的な支援体制の構築も目的として、会議の設置が市町村の努力義務とされている。市町村の地域特性に応じた会議体系の整備が可能。「①個別課題解決」「②ネットワーク構築」「③地域課題発見」「④地域づくり・資源開発」「⑤政策形成」の5つの機能を有している。

介護保険法第115条の48（会議）

市町村は、第115条の45第2項第3号に掲げる事業（※包括的・継続的な支援を行う事業）の効果的な実施のために、介護支援専門員、保健医療及び福祉に関する専門的知識を有する者、民生委員その他の関係者、関係機関及び関係団体により構成される会議を置くように努めなければならない。

川崎市の会議種別	主催	主な機能
個別ケア会議	地域包括支援センター、区役所	個別課題解決、個別ケアマネジメント支援、地域課題（環境因子）の把握 等
地域ケア圏域会議	地域包括支援センター	地域包括支援（相談支援）ネットワークの構築 地域包括支援センターの取組方針・実績等の説明・共有 等
相談支援・ケアマネジメント会議	市・区・地域包括支援センター	包括的・継続的なケアマネジメントの実践に向けた事例検討・研修会、関係者の連携等
地域ケア推進会議	市・区	区・市レベルの課題整理・取組状況等の報告 政策形成機能
介護予防ケア会議	市・区	介護予防・自立支援の推進に向けた事例レベルの検討、関係者の認識共有 等

## 2 活動の概況

### VI. 地域ケア会議の種類別の機能

会議の種類	単位	主な役割	個別課題 解決機能	ネットワーク 構築機能	地域課題 発見機能	地域づくり・ 資源開発機能	政策形成 機能
地域ケア推進会議 (地域包括支援セン ター運営協議会)	市・区	市・区レベルの課題整 理、取組状況等の報告	—	△	◎ 課題の検討	△ 状況把握	◎ 対応の検討 実施状況の把 握
介護予防ケア会議 (市・区レベルの事 例検討)	市・区	介護予防・自立支援の 推進に向けた検討	△ 主たる目的と しない	○ 関係機関の連 携	◎ 事例レベルの 情報蓄積	◎ 足りない 資源の把握	○ 事例を通じた 気づき
地域ケア圏域会議	包 括	地域包括支援ネット ワーク構築のための協 議	△	○	○	○	—
相談支援・ケアマネ ジメント会議	市・区 包 括	ケアマネジメントの機 能強化	△	○	○	○	—
個別ケア会議	包 括 (区)	個別ケースへの対応検 討	○	○ 支援者同士の 関係構築	△ 相談体制等の 課題把握	△ 必要に応じて 実施	—

## 2 活動の概況

### VI. 地域ケア会議の計画値と活動実績

		第8期計画			第9期計画		
		令和3 (2021)年度	令和4 (2022)年度	令和5 (2023)年度	令和6 (2024)年度	令和7 (2025)年度	令和8 (2026)年度
地域ケア会議開催回数		440回/ 250回以上	491回/ 250回以上	523回/ 500回以上	436回/ 550回以上	550回以上	600回以上
内訳	地域ケア推進会議	16回	15回	15回/ 6回	17回/ 16回	16回	16回
	介護予防ケア会議 ※各区2回	-	4回	7回/ 14回	37回/ 14回	14回	14回
	地域ケア圏域会議 ※各包括2回	99回	119回	173回/ 98回以上	133回/ 98回以上	98回以上	98回以上
	相談支援・ケアマネジメ ント会議 ※市・区各3回 ※各包括2回程度	75回	106回	116回/ 122回以上	112回/ 122回以上	122回以上	122回以上
	個別ケア会議	250回	245回	212回/ 250回以上	134回/ 300回以上	300回以上	350回以上
	その他会議	-	2回	随時	3回	随時	随時

### 3 設置の基準

**設置の目安** : ①おおむね第1号被保険者4500人あたりに1か所設置を目安として設置  
(介護保険法施行令第37条の13、介護保険法施行規則第140の62の16)  
②おおむね第1号被保険者1500人あたりに1人以上の3職種を配置  
(「地域包括支援センターの事業評価を通じた機能強化について(国通知)」における指標)

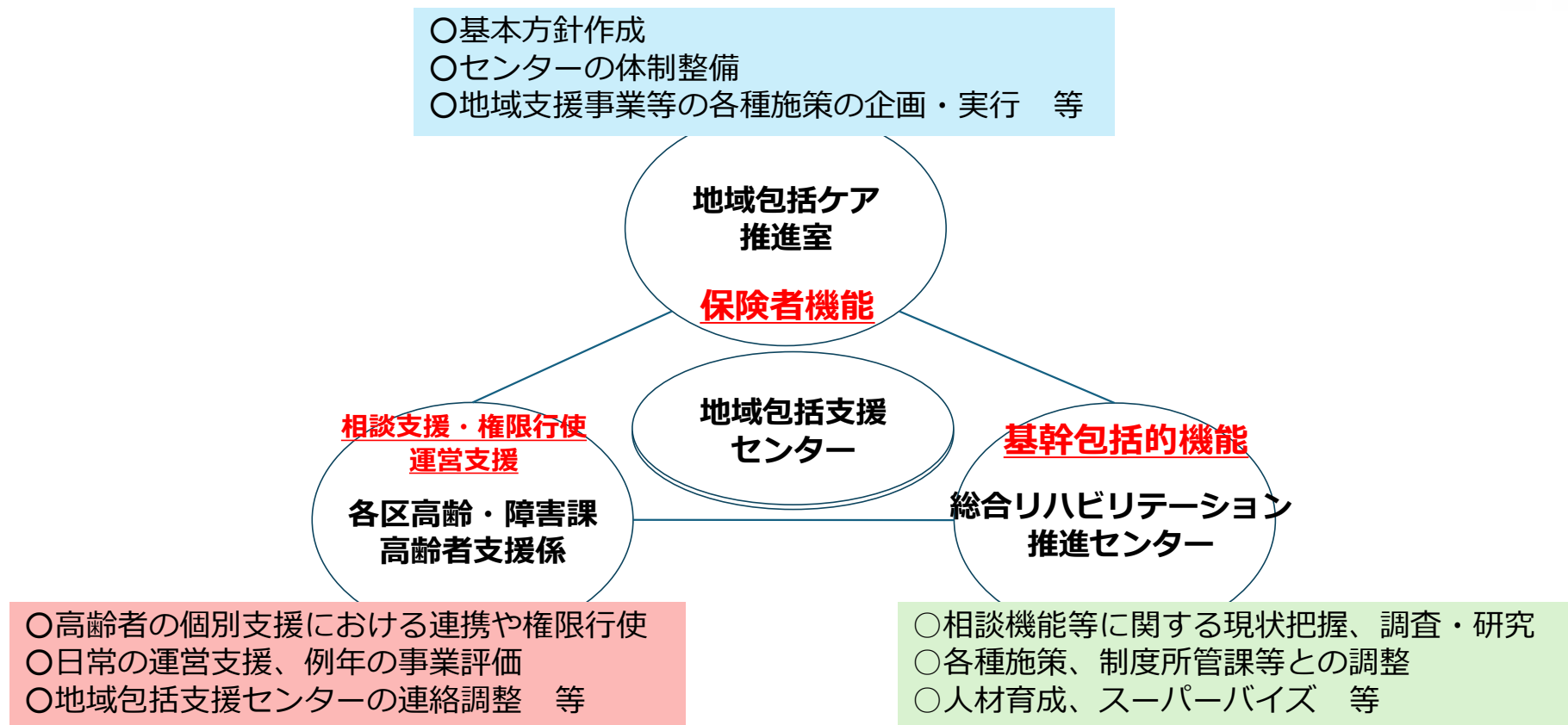
#### 本市の考え方

H24年度までは、①の目安を根拠として地域包括支援センターの増設を推進してきたが、担当エリアの変更等による相談者や地域住民への影響が大きい為、H25年度以降は増設を凍結し、1センターあたりの職員を増員する手法によって②の基準を達成することで、設置基準を満たすことを目指している。

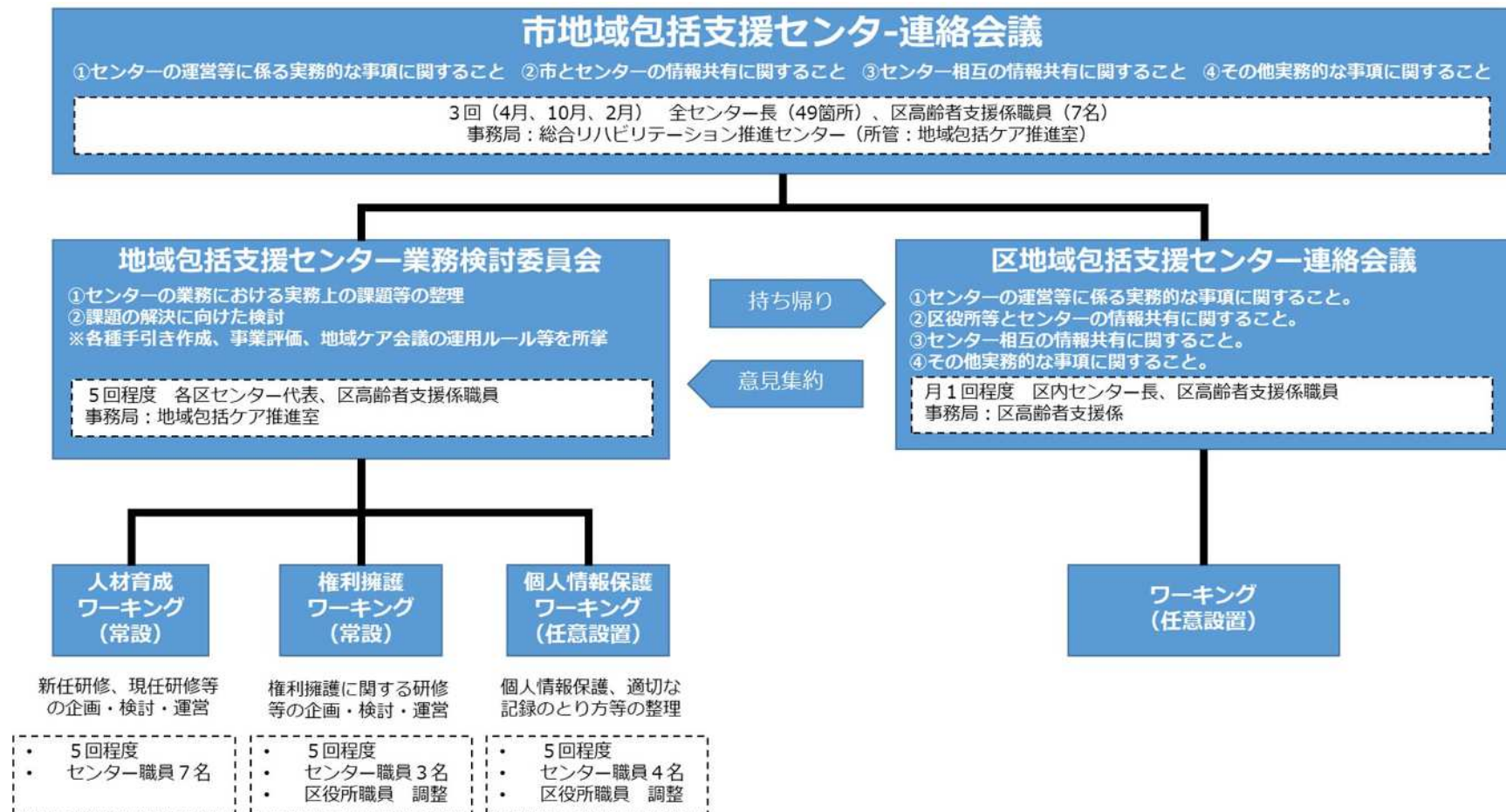
#### ～設置経過～

H18年度： 市内36の地域包括支援センター設置（在宅介護支援センターから一部移行）  
H19年度： 3か所増設  
H20年度： 1か所増設  
H22年度： 4か所増設  
H23年度： 4か所増設  
H24年度： 1か所増設 ⇒現在の49センター体制へ

## 4 事業の実施体制①（行政の体制）



## 4 事業の実施体制②（令和7年度運営会議体系）



## 4 事業の実施体制③（区役所の機能）

### 『適切な権限行使』と『行政内部のコーディネート機能』

- 高齢者虐待対応、老人福祉法に基づく措置など、行政機関として適切に権限を行使するための地域包括支援センター等との連携
- 支援困難・制度による対応が難しい相談等について、行政の関係部署や他分野の支援機関との連携に課題を感じている支援者が多い
- 支援困難ケースや、複合的な課題を抱えた世帯等への支援における、行政内部の各部署との連携、支援チーム組成のためのコーディネート機能
- 地域包括支援ネットワーク構築に向けた行政区単位の支援者の顔の見える関係づくり（地域ケア会議等を活用）
- 区地域包括支援センター運営協議会等におけるセンターの事業評価 等

地域包括支援センターの最も身近な連携先として  
行政内部の調整・ハブ機能を担うことが期待される

**支援困難ケース等への対応の増加が見込まれる中で、  
専門相談機能やコーディネート機能向上が必要**

## 4 事業の実施体制④（総合リハビリテーション推進センターによる後方支援）

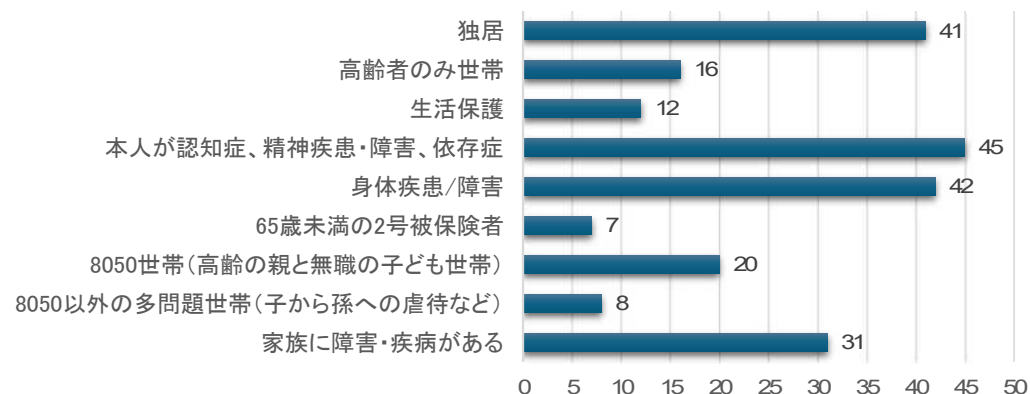
### 包括的な支援体制の構築に向けた高齢分野の相談機能強化

- ・ 地域ケア会議、地域包括支援センター業務検討委員会ワーキングの運営等
- ・ 人材育成のための研修体系整備
- ・ 区役所・地域包括支援センター等の後方支援、個別ケア会議の参加、事例検討等の企画支援、SV・コンサルテーション 等

支援困難ケースや、地域包括支援センターが苦手とする障害領域の支援に関する助言等を実施

支援内容	令和6年度				令和5年度			
		包括	区役所	その他		包括	区役所	その他
個別事例相談	22	13	8	1	10	8	2	0
個別ケア会議	29	26	3	0	41	30	11	0
事例検討会（定例）	18(27)	0	18	0	21	0	21	0
事例検討会（単発）	27	20	7	0	18	12	6	0
相談支援・ケアマネジメント推進委員会	11	0	11	0	12	0	12	0
相談支援・ケアマネジメント調整会議	7	7	0	0	6	6	0	0
地域ケア圏域会議	3	3	0	0	4	4	0	0
認知症チーム会議	1	0	1	0	6	0	6	0
コアメンバー会議	0	0	0	0	3	1	2	0
ネットワークミーティング	3	0	3	0	4	0	4	0
その他	4	0	4	0	10	1	8	1
合計	125(134)	69	55	1	135	62	72	1

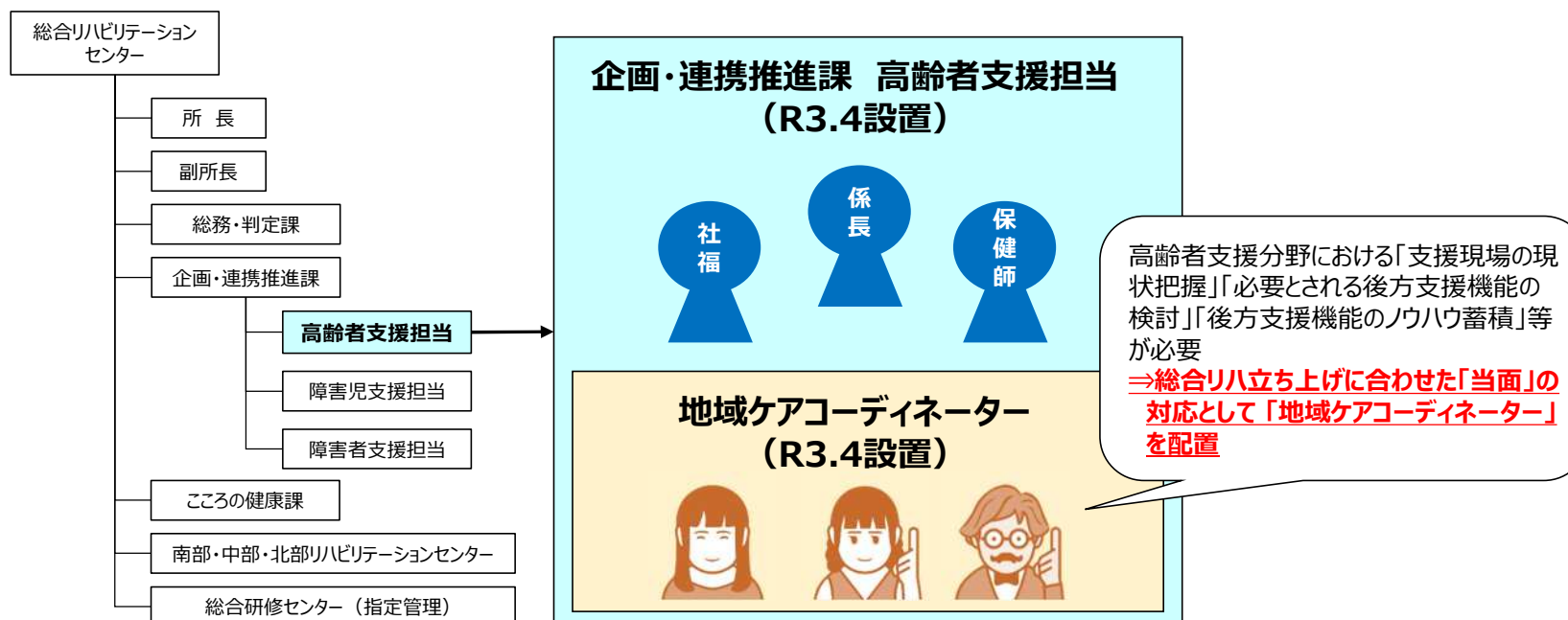
R6 相談事例の基礎情報（n=99）



## 4 事業の実施体制⑤（総合リハビリテーション推進センターによる後方支援）

### ●総合リハビリテーション推進センター企画・連携推進課高齢者支援担当の主な業務

- ① 高齢分野における地域リハビリテーション体制の構築
- ② 医療・介護連携の推進
- ③ 包括的な支援体制の構築に向けた高齢分野の相談機能強化
- ④ 上記活動を通じた現状把握・課題整理等の【調査研究】【人材育成】【連携調整】



## 4 事業の実施体制⑥（研修体系 ※R6末に再編・R7から実施）

- 新任職員研修（下図①）では、包括の4大業務の基礎知識や、包括職員として最低限必要な知識・理念・スキル等を学ぶ。
- 総合相談支援業務は、概ね2～3年目を対象とした現任研修と概ね4～6年目を対象とした現任研修（下図②③）に分け、毎年1回ずつ実施。
- 権利擁護業務及び包括的・継続的ケアマネジメント支援業務は、それぞれ現任研修（下図④⑤⑥）を毎年1回ずつ実施。
- 介護予防ケアマネジメント業務については、介護予防ケアマネジメント研修（介護支援専門員や区役所も対象。）（下図⑦）を実施。
- センター長を対象としたセンター長研修（下図⑧）については、毎年1回地域包括支援センター連絡会議の中で実施。その他、関係機関が実施する既存の研修（下図⑨）を受講。

	総合相談	権利擁護	包括的・継続的 ケアマネジメント支援	介護予防 ケアマネジメント	その他
センター長	⑧地域包括支援センターセンター長研修				
4～6年目	③地域包括支援センター現任研修（総合相談支援Ⅱ）	④地域包括支援センター現任研修（権利擁護）	⑤地域包括支援センター現任研修（包括的・継続的ケアマネジメント支援）	⑥地域包括支援センター現任研修（地域ケア会議等）	⑦介護予防ケアマネジメント研修
2～3年目	②地域包括支援センター現任研修（総合相談支援Ⅰ）				⑨長寿社会開発センター、総合研修センター、総合リハ等が実施する既存の研修
1年目	①地域包括支援センター新任職員研修（3日間） ※包括1年目の職員は原則として受講				

## 4 事業の実施体制⑦（センターの事業評価）

介護保険法第115条の46第9項において、地域包括支援センターの事業評価が義務化されている。

本市では、以下の2つの手法による評価を実施

- ①市が委託契約に基づき提出を求める事業計画書・報告書に基づく評価、区役所によるヒアリング等
- ②国統一指標による全国調査に基づく評価

### 市事業評価

（センターの取組状況、地域課題整理等）

- ◆ 事業計画・報告・評価書
- ◆ 地域課題スクリーニング表
- ◆ その他業務統計等

### 国事業評価

（体制・運営状況等）

- ◆ 市町村及び地域包括支援センター評価指標  
（全国統一指標）

**地域包括支援センター運営協議会に評価結果を報告**

**結果を踏まえて、必要な対策等を実施**

## 5 センターの人員体制①（体制整備）

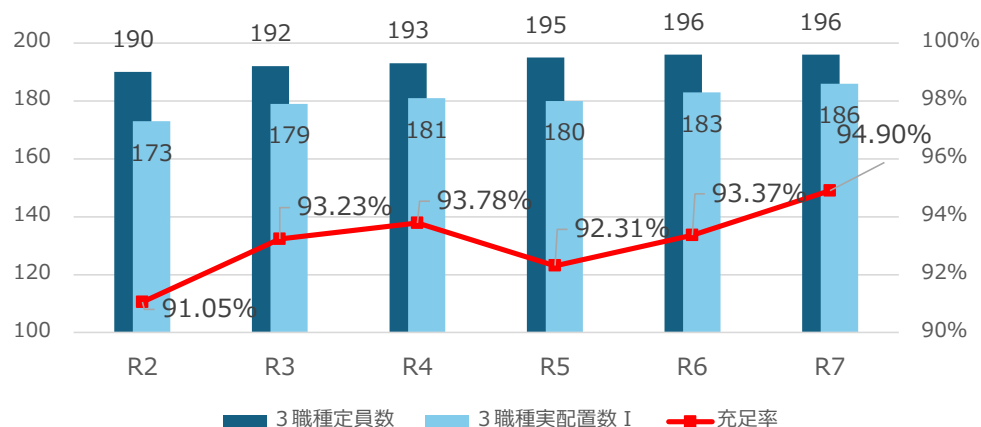
R2からR7年度にかけて、職員配置基準の見直しによる職員定数増、職員の定着支援による充足率向上の取組を進め、

- 3職種配置定員数は6名増（+3.1%）、実配置数は13名増（+7.5%）、充足率は91.05%から94.90%へ上昇
- 第1号被保険者1500人あたりの3職種配置数（※非常勤等を含む常勤換算）の計画目標値（1.0人以上）を5年連続で達成しているが、今後同程度の水準を維持するにはR22（2040）年度までに更に50名以上の3職種増員が必要



**人材不足が深刻化している中で、相談機能維持に向けた人員体制整備のための更なる対策が必要**

条例に基づく3職種配置数と充足率の推移



第1号被保険者1500人あたりの3職種配置数（※R22は推計値）

	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R22
3職種配置数 (常勤換算)	198	207.2	220.6	215.4	224.0	221.0	278.2
第1号 被保険者数	302,026	304,909	306,823	307,259	309,979	310,515	417,302
1500人 あたり配置数	0.98	1.02	1.08	1.05	1.08	1.07	1.00

## 5 センターの人員体制②（定着状況・離職理由）

- 地域包括支援センター職員の約4割が、経験年数3年未満。毎年40名前後が新任職員として配置（R6中の退職者は42名）されており、入職後1年未満の退職者も多い
- また、センター毎の職員定着率（※（職員数－退職者数）÷職員数）では、全体の6割（29センター）が定着率80%以上となっている一方、8か所のセンターが50%を下回るなど、定着状況にも格差が生じている。

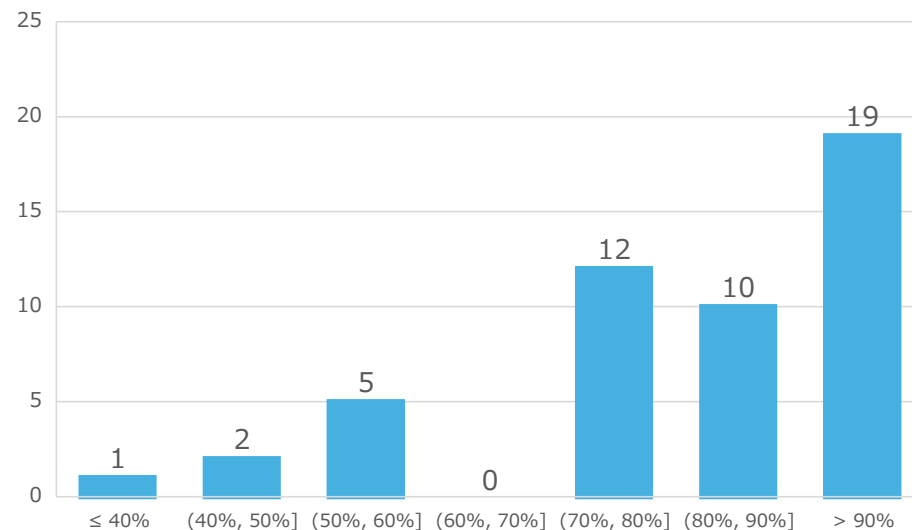


**地域包括支援センターの相談機能の維持のために、職員の定着率向上が急務**

地域包括支援センター職員の経験年数別の分布（R5国事業評価より作成）

	1年未満	1～3年	3～5年	5～10年	10年以上	計
全職員	41人 (15.1%)	65人 (23.9%)	46人 (16.9%)	69人 (25.4%)	51人 (18.8%)	272人 (100%)
3職種合計	32人 (14.6%)	49人 (22.4%)	39人 (17.8%)	53人 (24.2%)	46人 (21.0%)	219人 (100%)
(再掲)保健師 および「準ずる者」	8人 (14.5%)	11人 (20.0%)	9人 (16.4%)	12人 (21.8%)	15人 (27.3%)	55人 (100%)
(再掲)社会福祉士 および「準ずる者」	17人 (17.3%)	25人 (25.5%)	19人 (19.4%)	21人 (21.4%)	16人 (16.3%)	98人 (100%)
(再掲)主任介護支援 専門員および「準 ずる者」	7人 (10.6%)	13人 (19.7%)	11人 (16.7%)	20人 (30.3%)	15人 (22.7%)	66人 (100%)

職員定着率（R6実績）



## 6 事業費の推移

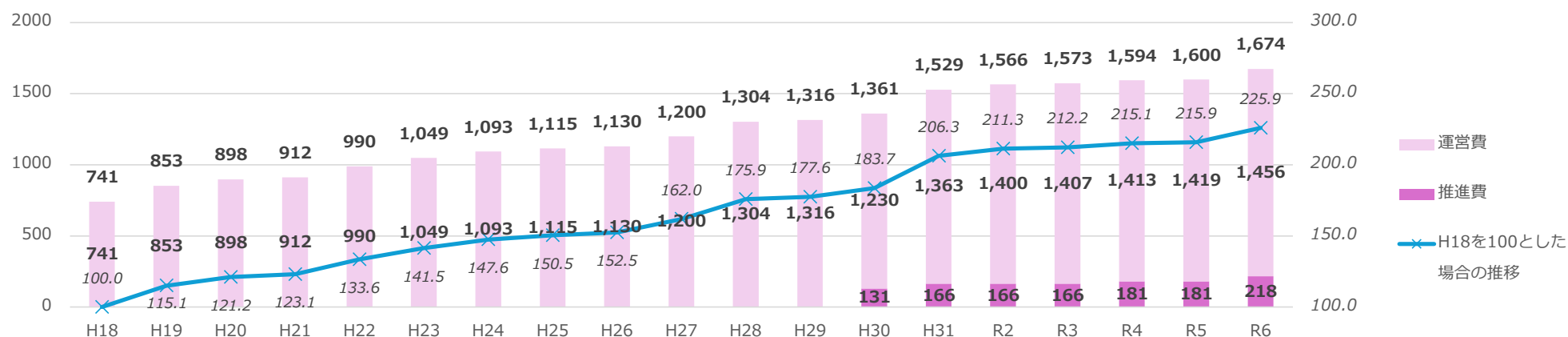
- 当初設置のH18からH24年度にかけては、国の配置基準を満たすためのセンターの増設等によって委託料が増加
- H25年度以降は増員基準の設定、地域支援強化要員の配置（H28非常勤配置、H31常勤化）など体制強化を推進
- R3年度以降は、人件費加算（マネジメント強化加算）の新設など、主に人件費高騰に対応した見直しを実施
- R6年度は、高騰している職員採用経費を、欠員による返還金と相殺可能としたため、決算額が増加



**人件費及び採用経費の高騰への対応のため、当面は決算が増加していく見込み**

単位：百万円

地域包括支援センター運営委託料の推移



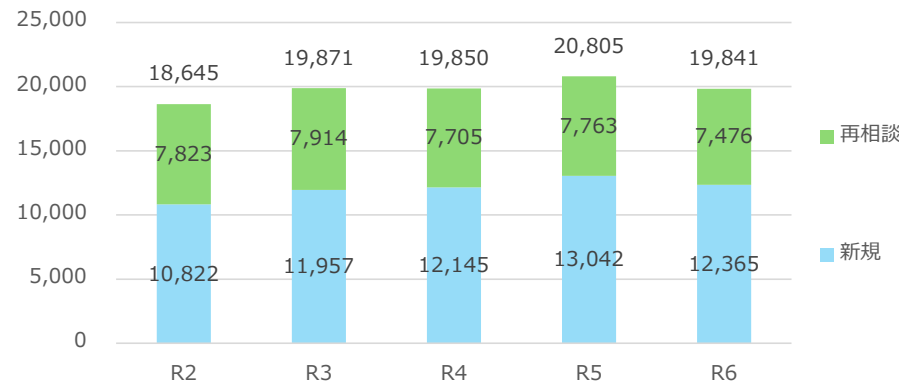
# 7 事業の現状①

- R2からR6年度にかけて、総合相談件数（新規・再相談）は、1,196件増加（+ 6 %）
- 介護予防ケアマネジメント実施件数は、9,773件増加（+ 9 %）
- 一方、介護予防ケアマネジメントの委託率が58.9%から50.6%に低下。その影響により地域包括支援センターによる直接対応（直営）の件数が13,988件増加（+ 31 %）

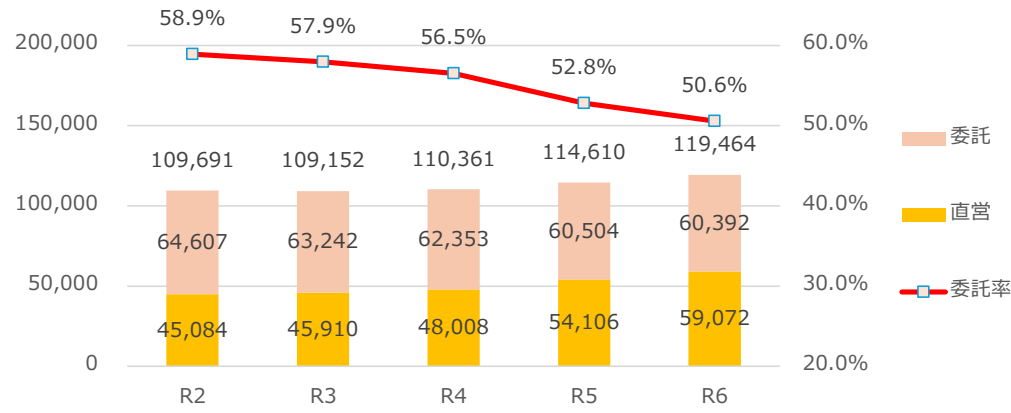


**介護予防ケアマネジメント直営件数の増加により他業務が圧迫されている状況が発生**

地域包括支援センター相談件数（新規・再相談）



介護予防ケアマネジメント実施件数

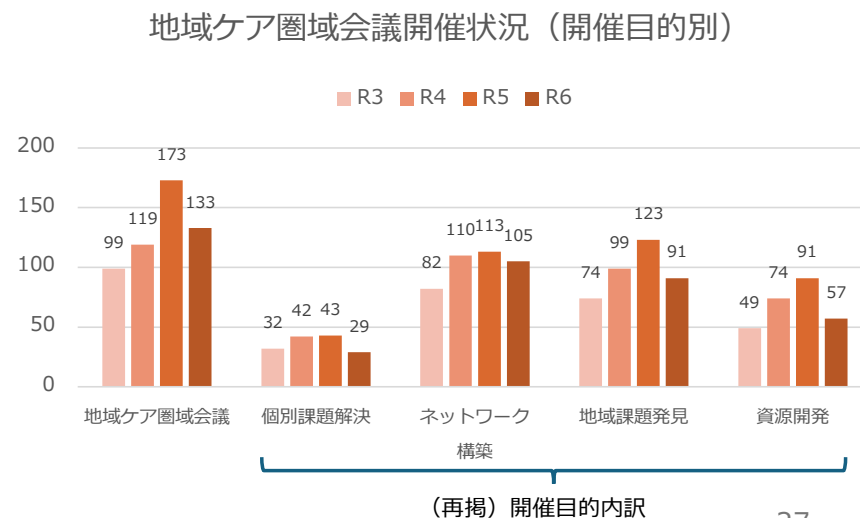
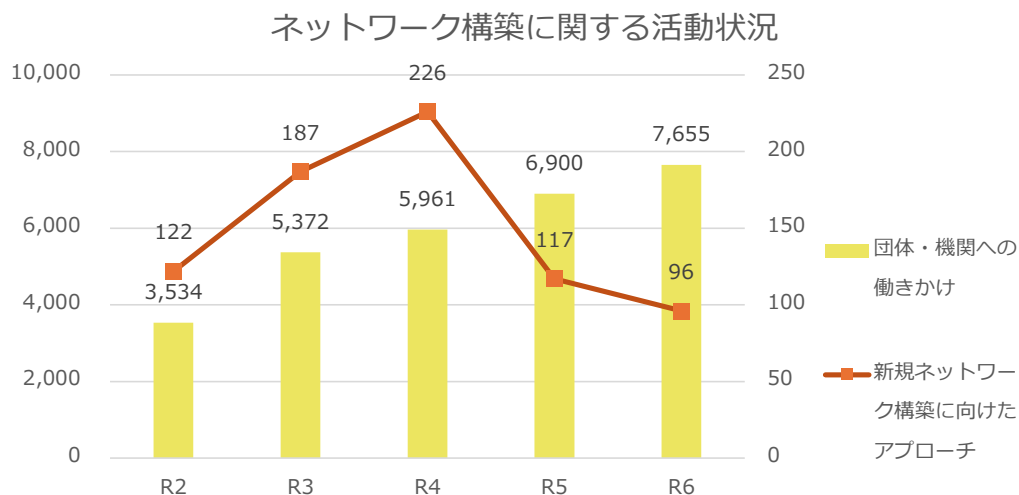


## 7 事業の現状②

- R2からR6年度にかけて、支援ネットワーク構築のための団体・機関への働きかけ件数は大幅増（+116.6%）
- 一方、新規ネットワーク構築に向けたアプローチ件数は、R4年度をピークに急激に減少
- また、ネットワーク構築を主目的とする地域ケア圏域会議は、R5年度までは増加していたが、R6年度に減少
- 介護予防ケアマネジメントの件数増加による業務負担が影響



長期的な視点では、従来型の地域資源が減少し、地域全体の支援力の低下につながる可能性

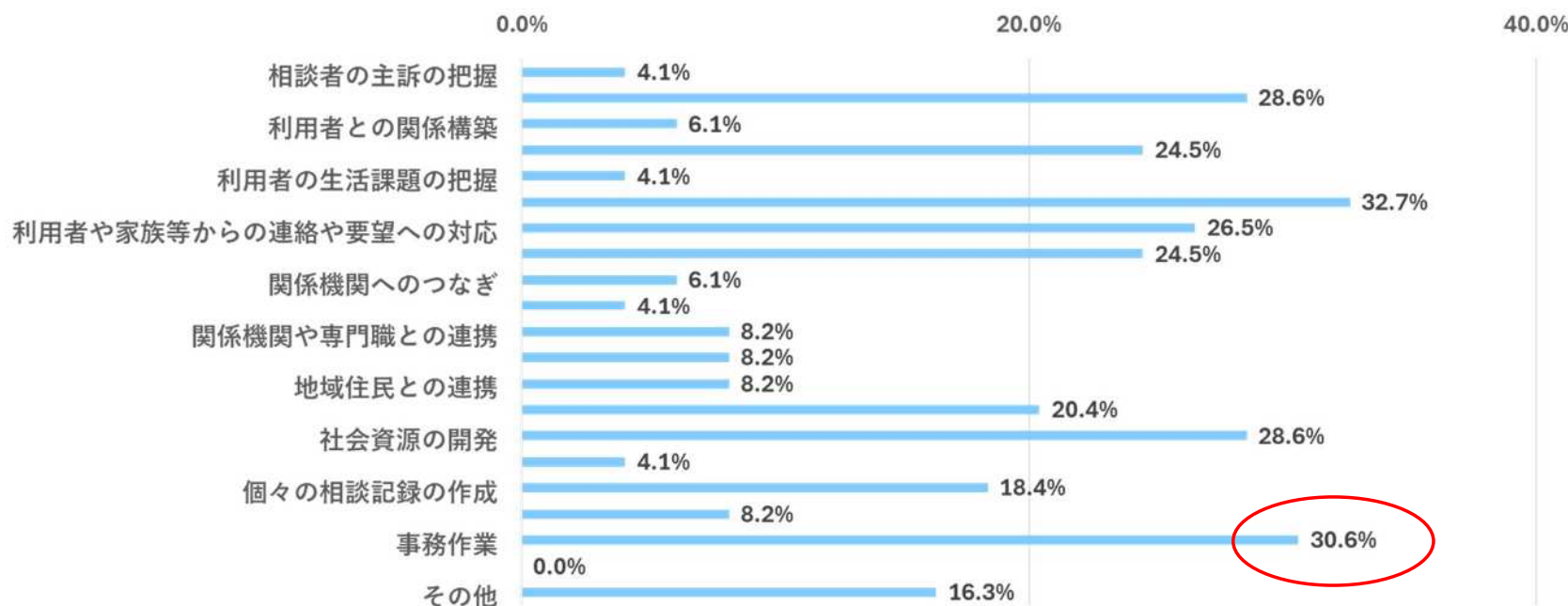


## 7 事業の現状③

- 地域包括支援センター業務で負担を感じることで最も多いのが「利用者の意思決定支援（32%）」だが、ほぼ同じ水準で「事務作業（30%）」が挙げられている。
- 一方、業務効率化に向けたICT活用等の取組は進んでおらず、事務作業の負荷軽減に向けた改善余地は大きい。



地域包括支援センターの機能維持や事務負担軽減による職員の離職防止等のために、**業務効率化は急務**



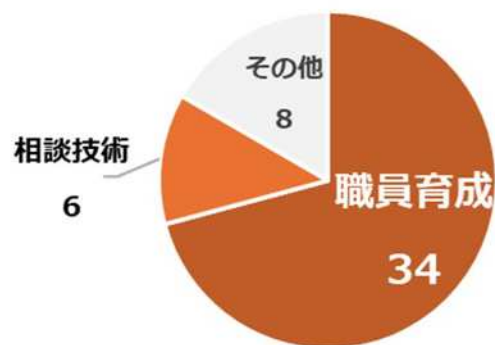
## 7 事業の現状④

- 年間の取組課題として「**職員の育成**」「**相談技術向上**」をあげるセンターが圧倒的に多い
- 経験が浅い職員の比率が増え、**マニュアル等では担保できない相談援助技術（初期相談、アセスメントや意思決定支援 etc.）の底上げ**を図りたいという意図がある一方、職員育成に十分な時間を割けない実態も確認された
- H18の創設時から携わっている職員が定年を迎えつつあり、ノウハウの伝承が求められる
- 全市的な研修体系の整備は進めてきたが、より実務レベルにおける実践力向上の取組が必要

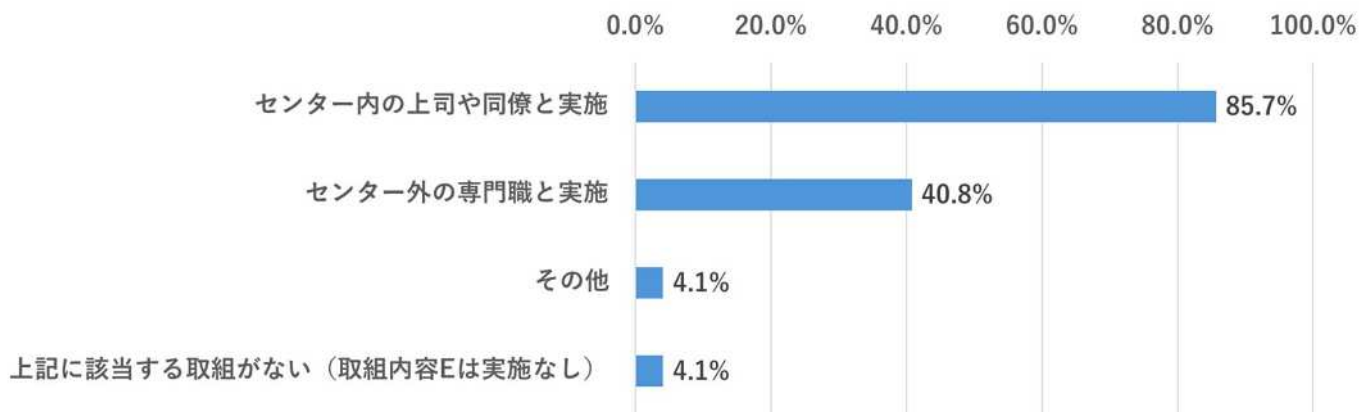


**「総合相談業務の言語化・平準化」と「職員個々の実践力向上に資する仕組みの整備」が急務**

年間で特に強化したい事項

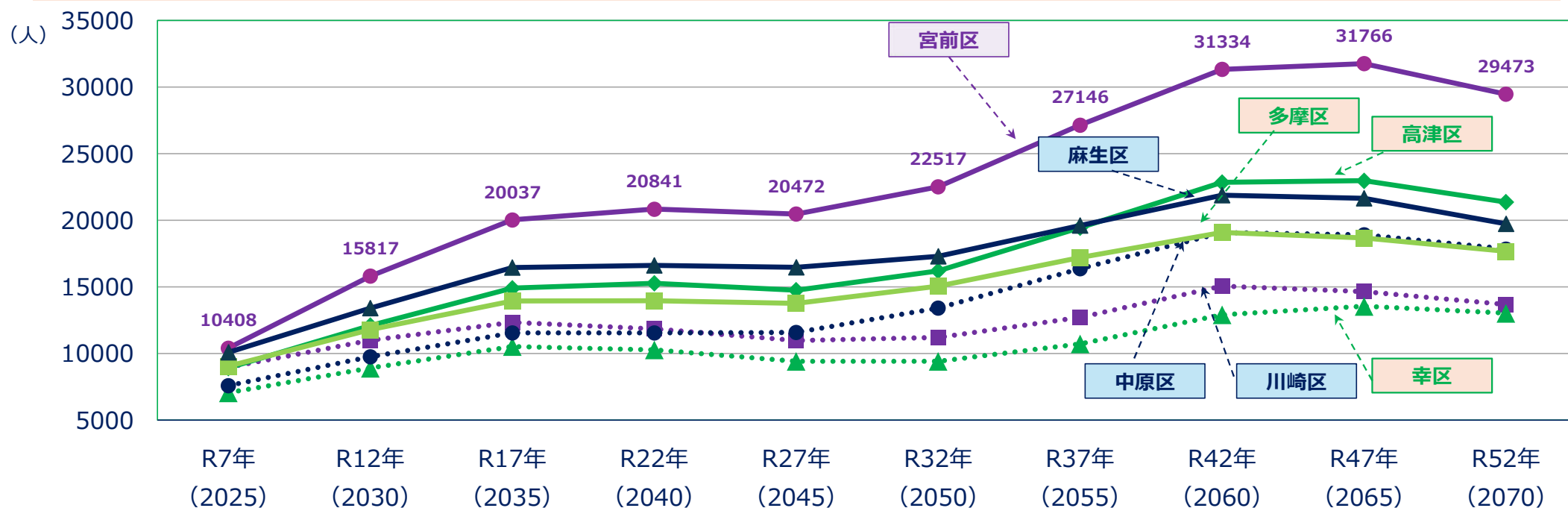


職員の資質向上を目的とした、職員間もしくは外部の専門職を交えて定期的にケースの共有や検討をの実施状況



## 8 地区別の85歳以上人口推移

- 要介護認定率が急増する85歳以上の人口推計を区別の推移で分析すると、宮前区で最も増加率が高く、R7(2025) 比でR22(2040)では約2倍、ピークとなるR47(2065)は約3.1倍となる（【参考】幸区 R22:約1.4倍 R47:約1.9倍）
- 要介護認定者の増加幅は地域差が大きく、現在の人口に応じた職員配置手法では将来的に対応が困難になる可能性



資料：川崎市総合計画改定に向けた将来人口推計（令和7（2025）年5月）から作成

資料 2 ①別紙 1

## 令和 7 年度業務検討委員会・ワーキング実施報告

---

川崎市健康福祉局  
地域包括ケア推進室

# センター連絡会議、業務検討委員会等体系

## 市地域包括支援センター-連絡会議

①センターの運営等に係る実務的な事項に関する事 ②市とセンターの情報共有に関する事 ③センター相互の情報共有に関する事 ④その他実務的な事項に関する事

3回（4月、10月、2月） 全センター長（49箇所）、区高齢者支援係職員（7名）  
事務局：総合リハビリテーション推進センター（所管：地域包括ケア推進室）

## 地域包括支援センター業務検討委員会

①センターの業務における実務上の課題等の整理  
②課題の解決に向けた検討  
※各種手引き作成、事業評価、地域ケア会議の運用ルール等を所掌

5回程度 各区センター代表、区高齢者支援係職員  
事務局：地域包括ケア推進室

持ち帰り

意見集約

## 区地域包括支援センター連絡会議

①センターの運営等に係る実務的な事項に関する事。  
②区役所等とセンターの情報共有に関する事。  
③センター相互の情報共有に関する事。  
④その他実務的な事項に関する事。

月1回程度 区内センター長、区高齢者支援係職員  
事務局：区高齢者支援係

人材育成  
ワーキング  
（常設）

新任研修、現任研修等  
の企画・検討・運営

- 5回程度
- センター職員 7名

権利擁護  
ワーキング  
（常設）

権利擁護に関する研修  
等の企画・検討・運営

- 5回程度
- センター職員 3名
- 区役所職員 4名

個人情報保護  
ワーキング  
（任意設置）

個人情報保護、適切な  
記録のとり方等の整理

- 5回程度
- センター職員 4名

ワーキング  
（任意設置）

## 業務検討委員会

---

# 業務検討委員会実施報告

## 1. 検討テーマ

地域包括支援センターの業務における実務上の課題等の整理と、課題の解決に向けた検討を行うため、市地域包括支援センター連絡会議の下部組織として設置。

## 2. 委員

### ・地域包括支援センター職員（センター長）：各区1名

高橋淳子（恒春園），川田歩（夢見ヶ崎），横山正太（いだ），飯塚暁子（溝口），安田潤子（ビオラ宮崎），  
佐久間真弓（よみうりランド花ハウス），内井義行（虹の里）

### ・区役所高齢者支援係職員：各区1名

石川佳代子（川崎），北山聡子（幸），刈谷沢（中原），佐藤元彦（高津），高橋祐子（宮前），相川玲子（多摩），丸山朋子（麻生）

## 3. 日程・検討経過

日程	検討内容
第1回（7月24日）	・今年度の業検テーマ設定、人材育成・OJTの取組、課題や困り感の共有。
第2回（9月18日）	・個別ケア会議の報告様式見直しについて ・高齢者実態把握情報の市保有資格情報の突合について ・相談スキルの向上について人材育成から考える
第3回（11月13日）	・全職員アンケートの共有、
第4回（1月22日）	・次年度のワーキングの設置について
第5回（3月12日）	・今年度のまとめ ・次年度に向けた課題整理

# 業務検討委員会実施報告

## 4. 実施事項・成果物

### ★本年度の業検のテーマ：**相談援助スキルの向上**

⇒各包括や区役所において人材育成やOJTに注目して現状、課題の確認と共有

#### ＜見えてきた課題＞

- ・職場内でのOJTに迷いがある、困っている、育成に十分な時間が取れない
- ・職員のモチベーション維持、やる気を高めるための取り組みは？
- ・育成される職員はもちろん、育成する側の職員のサポートも必要。センター長の相談先は？
- ・人が入れ替わった時の人材育成。体制の厳しいセンターは誰がそのセンターの人材育成を支えるか
- ・5年、10年先を見据えた人材育成。これまでセンターを支え続けた職員の引退、退職後…

#### ＜成果物＞

- ・職場以外で包括職員を育てるための場面づくり（継続的するための仕組み）
- ・OJTの工夫集、好事例集、コツを集めたものを作成

## 5. 今後の検討予定

- ・全職員アンケート実施
- ⇒職員個々の受け止めから改めて課題分析、ポジティブな取組の抽出、今後の対策を検討
- ・次年度のワーキング体制について

## 権利擁護ワーキング

---

# 権利擁護ワーキング実施報告



## 1. 検討テーマ

高齢者の権利擁護と、対象者の早期支援のための権利擁護ネットワークの構築を目的として、事例に基づく課題抽出、関係者への研修実施等のための検討を行う。

## 2. 委員

- ・地域包括支援センター職員（3名）：高波由美子（かしまだ）、井上祐子（リ・ケア向ヶ丘）、加藤美和子（フレンド神木）
- ・区役所高齢者支援係職員（3名）：村崎慶太郎（川崎）、小宮山梢（中原）、渡邊美貴（多摩）

## 3. 日程・検討経過

日程	検討内容
第1回（7月31日）	・ 現任研修(権利擁護) の内容について ・ 今年度のワーキングテーマについて ⇒権利擁護業務の課題、困っていることの共有
第2回（9月29日）	・ 現任研修における研修の軸となるテーマ、受講生に伝えたいものを考える。
第3回（11月28日）	・ 現任研修講師との打ち合わせ
現任研修（1月27日）	・ 研修実施、グループワークファシリ等
第4回（2月17日）	・ 現任研修振り返り ・ 次年度に向けた課題整理

# 権利擁護ワーキング実施報告

## 4. 実施事項・成果物

### <課題の分類>

- ・ 虐待（初動,判断） …コアメンバー会議で今後の対応がはっきりしない、危害リスク確認シートや安全探しシートの活用、NWMの意味合いは？
- ・ 養護者支援 …緊急分離後の養護者支援と役割分担、虐待対応と養護者支援の両立
- ・ 意思決定支援 …認知症の方の意思決定支援、市長申立ての基準は？、身寄りのない方や支援拒否の際の支援のあり方
- ・ 継続支援 …病院の入院調整、未払い問題、精神疾患方への対応、文化・言語・宗教への対応
- ・ その他 …地域住民への個人情報の取り扱い、みまもりって具体的に何？、職種によって見え方が違う

⇒虐待対応に関する意見が半分を占めたが、区と包括の意見の内容にも差は見られた

- ・ **何のために**権利擁護業務を行うか
- ・ 支援者同士の**目線合わせ**が必要、支援者が共通でおさえておくべきものとは

### <成果物>

- ・ 現任研修の組み立て：半日から1日研修へ。虐待対応をとおして権利擁護を学ぶ。ネットワークミーティングを通じた支援者の目線合わせ
- ・ 現任研修講師の決定：副田あけみ先生（都立大学名誉教授）、松本葉子先生（田園調布大学教授）
- ・ 虐待関係の各種帳票類や書式、仕組み等の見直しを含めた課題整理

## 5. 今後の検討予定

- ・ 現任研修の軸となるものを考える
- ・ 研修の組み立てや演習等について講師陣と打ち合わせ
- ・ 研修では解決できない課題の抽出、対策の検討

## 個人情報ワーキング

---

# 個人情報ワーキング実施報告

## 1. 検討テーマ

相談支援業務において適切に個人情報を管理・利用するため、令和6年度業務検討委員会で整理した「地域包括支援センター総合相談支援業務における個人情報保護関係の運用整理について」をもとに、現場の実務に合わせたガイド等の作成を行う。また、進捗に応じて、記録の整備等に関する研修の企画・検討等を行う。

## 2. 委員

**地域包括支援センター職員（4名）**：太田春香（桜寿園）、滝澤雅子（すみよし）、久城恵美子（太陽の園）、喜本みか（栗木台）

## 3. 日程・検討経過

日程	検討内容
第1回（6月30日）	・個人情報保護について整理したいこと、困っていることの課題共有
第2回（8月29日）	・本年度ワーキングで取り組むテーマ決め
第3回（11月5日）	・個人情報の取り扱いに困る具体事例のまとめ ・新任研修の組み立てについて
第4回（12月22日）	・新任研修に向けた準備
第5回（2月16日）	・今年度のまとめ ・次年度に向けた課題整理

# 個人情報保護ワーキング実施報告

## 4. 実施事項

<個人情報の取り扱い課題の整理>

- ・ FAXの取り扱い …使用頻度高いが誤送信のリスクも高い、黒塗りの方法、黒塗り範囲ってどこまで？
- ・ 携帯電話の取り扱い …携帯から利用者にかけて番号知られてしまう、非通知だと出てくれない、受診したショートメールの共有方法
- ・ メール(LINE)の取り扱い …メールやLINEでの相談希望増加、メール本文の管理方法
- ・ 個人情報持ち出しの整理 …法人によってルールが異なる、ファイル持ち出さなくなるとモニタリングで前回内容確認できない
- ・ ケースファイル保存期間の整理 …総合相談や市単のみケースは保存期間の規定がない。ファイルが溜まり続け保管場所がない
- ・ 関係機関との情報共有について …病院への情報提供はどこまでしてよいか？地域の方への情報の伝え方
- ・ 同意に関する取り扱いについて …単発の電話相談の方は個人情報の同意とってないけどその後の取り扱い
- ・ 経過記録の書き方 …開示請求も踏まえた記録の書き方、そもそも記録の書き方教わったことない

⇒今年度は **"関係機関との情報共有&同意に関する取り扱い"** について取り組む！

## 5. 今後の検討予定・成果物

- ①関係機関と情報共有について、同意に関する取り扱いについて  
⇒各包括から事例を収集。具体事例に基づき、対応、法的根拠、相手への返答の仕方をまとめていく。
- ②新任研修3日目(1/16)の研修内容の精査  
⇒グループワークや経過記録の書き方演習の検討

## 人材育成ワーキング

---

# 人材育成ワーキング実施報告

## 1. 検討テーマ

地域包括支援センター職員（センター長、センター長経験者を除く）から構成されるワーキングを設置し、地域包括支援センター職員の研修の構成・演習内容等について検討することで、現場職員の意見を研修カリキュラム等に反映するとともに、ワーキング参加職員同士の関係づくりや資質向上を図る。

## 2. 委員

**地域包括支援センター職員（センター長、センター長経験者を除く）：各区1名**

山本理代（恒春園）、大塚よしの（幸風苑）、橋本恵美（いだ）、小野涼子（ひさすえ）、  
本間広恵（富士見プラザ）、山腰沙織（菅の里）、中山圭子（片平）

## 3. 日程・検討経過

日程	検討内容
第1回（5月15日）	・年間スケジュールの確認 ・新任職員研修（1日目）の振り返り ・新任職員研修（2日目：権利擁護）の内容検討 ・現任研修（総合相談支援Ⅰ）の内容検討
第2回（7月10日）	・現任研修（総合相談支援Ⅰ）の内容検討 ・現任研修（総合相談支援Ⅱ）の内容検討
第3回（10月16日）	・新任職員研修2日目及び現任研修（総合相談支援Ⅰ）の振り返り ・新任職員研修（3日目）の内容検討 ・現任研修（包括的・継続的ケアマネジメント支援② 地域ケア会議）の内容検討

# 人材育成ワーキング実施報告

## 4. 実施事項・成果物

■ **新任職員研修**：包括の4大業務の基礎知識や、包括職員として最低限必要な知識・理念・スキル等を学ぶ。仲間づくり

➤ **1日目**：4月15日（火）@総合研修センター

【ねらい】「地域包括支援センター」の全体像や、「そこで働く自分」がイメージ出来るようになる。仲間づくり

➤ **2日目**：7月10日（木）@総合研修センター

【ねらい】包括支援センター職員と行政職員が、高齢者の権利擁護や虐待対応について共通認識を持つ  
あんしんセンターとの顔の見える関係づくりと、参加者同士の交流（仲間づくり）を促進する

■ **現任研修（総合相談Ⅰ、Ⅱ）**

### 総合相談ⅠとⅡの違い

- ・総合相談Ⅰ：概ね2～3年目対象 個別相談スキルを磨くため「インテーク・アセスメント」「接遇」「意思決定支援」等を学ぶ
- ・総合相談Ⅱ：概ね4～6年目対象 個別相談については経験はある程度積めたということで、ここから地域づくり、関係機関との連携構築などを学ぶ

➤ **総合相談Ⅰ**：9月30日（火）@総合自治会館 講師 渡部 律子（日本女子大学名誉教授）

【テーマ】『決めるを支える』～アセスメントの視点を学ぼう～相談面接とアセスメントの関係を再認識する

【ねらい】相談者を理解するために必要な視点を学び、相談の基本であるアセスメントについて基礎から学ぶ

➤ **総合相談Ⅱ**：10月31日（金）@総合研修センター（予定）

【テーマ】「関わりづらい方」への支援チーム作りを考える

【ねらい】・「頼れる仲間」として目標実現に向けて支援し合える関係を築くために一歩踏み出すことができるようになる。

・周りの力を借りることができるようになる。（相手の役割、繋がり方を知り、地域資源や関係機関とつながることができる）

## 5. 今後の検討予定

・第4回（12月11日）：現任研修（総合相談Ⅱ）の振り返り

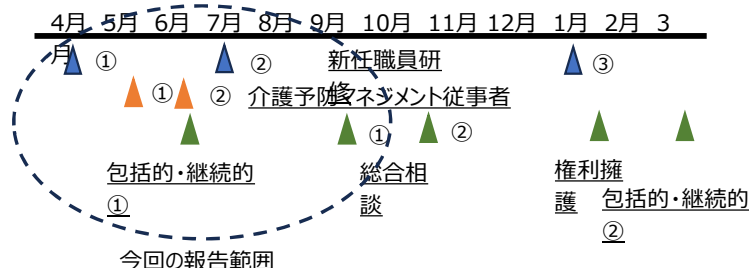
新任職員研修（3日目）、現任研修（包括的・継続的ケアマネジメント支援②地域ケア会議）の内容検討

・第5回（2月12日）：新任職員研修（3日目）の振り返り

令和8年度新任職員研修（1日目）の内容検討

## 【令和7年度上期地域包括支援センター職員向け研修報告】

## 1. 令和7年度研修計画



## 2. 新任職員研修

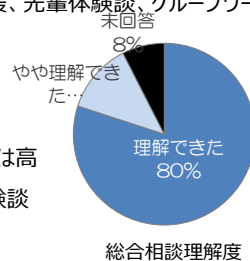
新たに包括/行政関係部署に入職した職員対象で年3回実施。コミュニケーションを深めるため、毎回グループワークを設けている

## 2-1 1日目 [4月15日]

・地域包括支援センター概要、総合相談支援、先輩体験談、グループワーク等

受講者	人数
地域包括支援センター	28人
区役所 高齢・障害課/地ケア室	12人

包括職員の基礎を学び、「総合相談」の理解度は高かった。前年度入職した各職種の先輩方の体験談は毎年興味深く参考になったという声が多い。

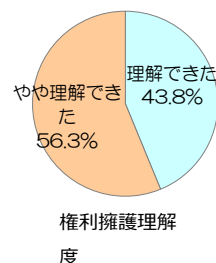


## 2-2 2日目 [7月15日]

・権利擁護、成年後見制度、グループワーク等

受講者	人数
地域包括支援センター	25人
区役所 高齢・障害課	6人
行政（区役所以外）	1人

権利擁護の概要と成年後見制度全般と各区のあんしんセンターを交えて実務的内容を学び、理解度も高かった。



## 3. 介護予防ケアマネジメント研修

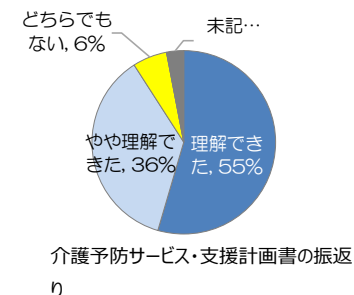
介護予防ケアマネジメントの目的やプロセスを理解し、地域リハ拠点の活用・介護予防プランの作成の流れや書式について学ぶ

## 3-1 1日目 [5月27日]

・介護予防/日常生活支援事業、介護予防ケアマネジメントの実践/計画書作成

等 受講者	人数
地域包括支援センター職員	27人
居宅介護支援事業所のケアマネ	3人
行政職員	6人

ケアプラン作成経験	人数
なし	9人
なし（今後作成予定）	3人
あり（10件未満）	15人
あり（10件～30件未満）	5人
あり（30件以上）	4人

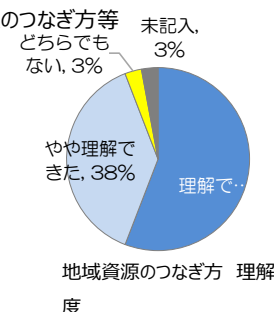


過去に作ってきた自身のケアプランを見直す機会になり、修正点が見つかり今後実効性の高いプランを作りたい。との声が多かった。

## 3-2 2日目 [6月10日]

・介護予防ケアマネジメント他機関連携、地域資源のつなぎ方等

受講者	人数
地域包括支援センター職員	28人
居宅介護支援事業所のケアマネ	3人
行政職員	6人

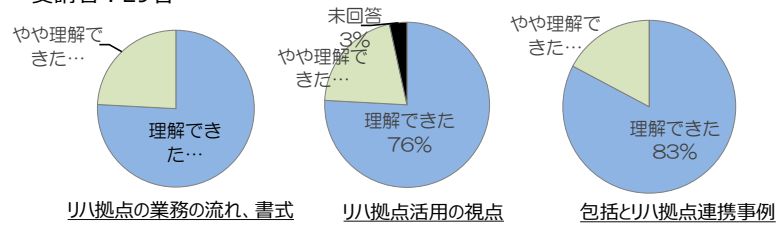


これまで地域資源をあまり考えずプランを作成していたので、今後の作成に活かしていきたい。支える側と支えられる側と二分してはならず、支えられる側が支える側になりうる可能性がある事、それを包括が手助けすることができることを学んだ。とのコメントあり。

#### 4. 包括的・継続的① [6月17日]

市内の地域リハ、リハ拠点の役割や支援の実際を理解し、地域リハ拠点の活用や包括支援センターとの連携について学ぶ

受講者：29名

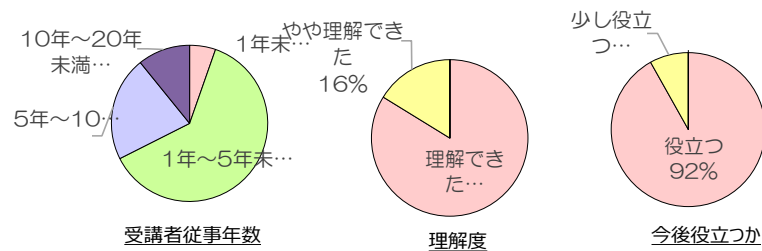


包括とリハ拠点の連携について実例を交えて紹介したことにより、活用イメージがわきすぐに介保利用に持っていくのではなくリハ拠点のアドバイスを受けようという前向きなコメントが多かった。

#### 5. 総合相談① [9月30日]

アセスメントの必要性を確認し、相談者を理解するために必要な視点と相談の基本となるアセスメントを基礎から学ぶ。(主に入職後2-3年目の職員対象)

受講者：38名



実践的な動画も活用し、ロールプレイを交えて自身の業務を振り返る内容だったため理解度も高く今後の業務に活かしたいという声が多かった。

#### 6. 今後の予定

10月31日(金) [現任]総合相談Ⅱ「関わりづらい方」への支援チーム作りを考える  
令和8年

1月16日(金) 新任職員研修 3日目

1月27日(火) [現任]権利擁護

3月13日(金) [現任]包括的・継続的Ⅱ (地域ケア会議)

- ※ 現任研修については予定を確認のうえ、多くの包括のみなさんの受講をお待ちしています。
- ※ 新たに職員が入職した場合、新任職員研修は3日目からの参加も可能です。その場合、来年度の新任職員研修に申込みのうえ、未受講分を継続して受講してください。

## 地域包括支援センター業務効率化について

---

川崎市健康福祉局  
地域包括ケア推進室

## 第9期計画の重点事項

### 「基本的な考え方」

- 第9期計画においては、総合相談支援業務を始めとするセンターの各業務の実施状況を把握し、センター毎に取組に差異が生じている業務の平準化等に取り組みます。
- また、今後の相談ニーズ増加に対応するため、事務負担の軽減、業務効率化に取り組みます。

### 業務の平準化

- センターの実務の平準化（R6～R8）
- 研修体系の整備（R6着手、R7から反映）
- 国事業評価指標を用いた事業評価手法の見直し（R7）

### 業務の効率化

- 介護予防ケアマネジメントの事務の見直し（R6）
- 業務システムの統一化等による抜本的な業務効率化の検討（R7～R8）

## 【地域包括支援センターの機能強化・効率化】

# 地域包括支援センター事業の情報管理と業務運用の効率化に向けた対応

## 1 業務効率化に関する現状把握

### （相談情報の管理方法や業務運用関係の現状）

- 受託法人、またセンター単位で個人情報の管理方法が異なっており、紙媒体と業務システムの併用による管理が主流。相談者や民間介護サービス事業所との情報連携も電話とFAXが主流。
- 行政への報告資料や業務統計は、excel等で別途作成しており、2度手間となっている。
- 訪問記録、各種カンファレンス、会議録作成等に時間を要している。

### （情報機器関係）

- 導入している業務システムは、オンプレミス型が多く、訪問先での相談情報の閲覧・更新やテレワークができない。
- クラウド型のシステムを導入した受託法人も、業務運用や使用しているデバイスがオンプレミス型の時と変わっておらず、クラウド型の利点を活かしていない例がある。
- バンダーへの調査では、システム変更時に相談情報の移行は技術的に困難との結果。直近でシステム切り替えを行った法人にて現状を確認し、当面は新旧システムの併用が必要となっているとのこと。
- 訪問時の連絡手段は、携帯電話が主流。アドレス帳に相談者は登録しておらず発信が困難。また、携帯電話の番号を相談者に伝えないため、非通知での発信としている場合が多く、相談者が電話に出ない場合が多いなど、連絡手段に課題あり。
- ビジネスチャット等の職員間のコミュニケーション手段の改善について、相談者の個人情報を含む内容の取扱いについてルール整理ができておらず導入が進んでいない

### （保有個人情報）

- センター保有の相談情報（高齢者実態把握名簿・ケースファイル）について、死亡・転出者や施設入所による終結のための情報が行政から連携されておらず、本来廃棄できる文書やデータが溜まっており、保管場所に苦慮している。
- 国からの指針では、行政から地域の高齢者の実態把握に資する個人情報の提供を推奨することが示されているが、過去にUSBメモリーの紛失事故等が発生したため、現在は行政による資格情報の確認は凍結している経過がある。（情報の受け渡し方法の課題）

## 【地域包括支援センターの機能強化・効率化】

# 地域包括支援センター事業の情報管理と業務運用の効率化に向けた対応

## 2 業務効率化に向けた課題と対応案

### 【課題1】業務環境の効率化

- 業務システムの一括調達・統合を検討したが、ベンダー変更時に過去の相談情報の引継ぎが困難であることが判明
- 代替案として、法人単位でクラウドタイプへの移行や端末・機器の見直し等を検討
- 行政報告資料作成の効率化は、各業務システムから出力できるようにカスタマイズor集計ツールの作成を支援
- モバイル端末の導入、クラウドPBX、音声テキスト化AI・業務チャットの導入、紙記録の電子記録化等による業務効率化を検討
- 運用の課題も大きいので、ハードの更新のみでは運用は改善しない。センター単位の個別支援による対応

### 【課題2】相談情報と行政保有資格情報の突合

- 行政保有の個人情報の提供によるセンターの相談情報更新を実施。併せて、相談実態を把握するため全市相談情報DBを作成。
  - なお、システム標準化と並行して国が介護情報基盤の構築を進めており、被保険者情報・認定情報等については今後センターが取得できるようになる見込み。
- ⇒当面の対応として、年4回程度の法人保有の個人情報と行政保有の資格・認定情報等の突合・更新を実施

## 【地域包括支援センターの機能強化・効率化】

# 地域包括支援センター事業の情報管理と業務運用の効率化に向けた対応

## 2 業務効率化に向けた課題と対応案(課題①関係)

### 【課題1】業務環境の効率化

- ・ 業務システムの一括調達・統合を検討したが、ベンダー変更時に過去の相談情報の引継ぎが困難であることが判明
- ・ 代替案として、法人単位でクラウドタイプへの移行や端末・機器の見直し等を検討
- ・ 行政報告資料作成の効率化は、各業務システムから出力できるようにカスタマイズor集計ツールの作成を支援
- ・ モバイル端末の導入、クラウドPBX、音声テキスト化AI・業務チャットの導入、紙記録の電子記録化等による業務効率化を検討



### <対応案>

主に以下の事項を中心として、地域包括支援センターの業務効率化支援パッケージを構築

- 現在の業務ソフトをクラウドタイプへ移行やリモートアクセスツールの導入(オンプレミス型の場合)
- 外部持ち出し用ノートPC、タブレット等のデバイス導入、利用ルールの整備(クラウド型の場合)
- 業務連絡用スマホの導入、クラウドPBX・スマホ内線化サービス(親機番号で架電可能)の導入
- 業務用チャット等のコミュニケーションツールの導入(slackなどのセキュリティ評価制度登録製品)
- その他、法人提案に応じて実施

## 【地域包括支援センターの機能強化・効率化】

# 地域包括支援センター事業の情報管理と業務運用の効率化に向けた対応

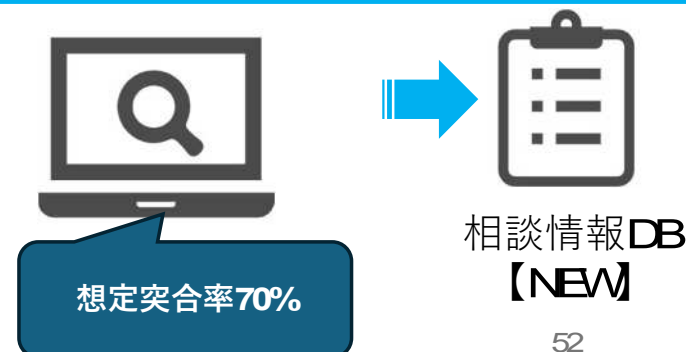
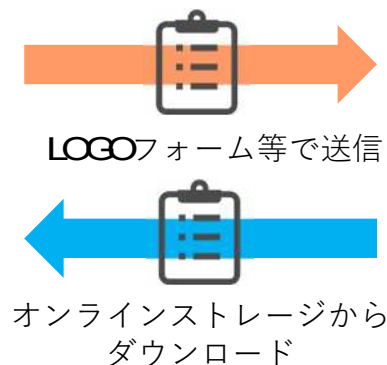
## 2 業務効率化に向けた課題と対応案(課題②関係)

### 【課題2】相談情報と行政保有資格情報の突合

- 行政保有の個人情報の提供によるセンターの相談情報更新を実施。併せて、相談実態を把握するため全市相談情報DBを作成。
- 年4回程度の法人保有の個人情報と行政保有の資格・認定情報等の突合・更新を実施(初回はR7.12提出・R8.2返し 予定)

資料②別紙							市保有の資格情報と突合結果の作成【NEW】								
地域包括支援センター高齢者実態把握業務 資格情報等突合シート															
1. 地域包括支援センター名															
2. 依頼日															
3. 突合リスト															
地域包括支援センター記入欄							川崎市作成欄								
No.	被保険者氏名	氏名(半角カナ)	生年月日	住所	ハイリスク	支援拒否	モニタリング実施	突合結果	突合日	被保険者番号	資格喪失日	施設入所日	要介護区分	認定期間始期	認定期間終期
1															
2															
3															
4															
5															
6															
7															
8															

4 半期に一回程度センターが作成



【地域包括支援センターの機能強化・効率化】

地域包括支援センター事業の情報管理と業務運用の効率化に向けた対応

3 業務効率化に向けた課題と対応案(スケジュール)

