令和８年度　第１回　熊本市地域包括支援センター運営協議会会議要旨

１　日　　時　令和８年（2026 年）11 月５日（木）１８時～
２　場　　所　熊本市役所　４階モニター室
３　出席委員　浦上　誠、大塚　昭彦、田中　紀代美、佐伯　恵美子、坂本　昌明、田辺　正信、中村　洋行、本庄　弘次、村山　寛、安武　綾、柳田　裕子
（五十音順、敬称略）
４　会長・副会長選出
委員の互選により、会長に本庄委員、本庄会長の推薦により副会長に大塚委員と決定する。
５　議　　事（１）地域包括支援センターの運営状況について
（２）地域包括支援センターの評価結果について
６　報　　告（１）令和８年熊本地震におけるささえりあの対応について
（２）ささえりあにおけるカスタマーハラスメントの状況と今後の対応について

７　議事記録等（要旨）
議事（１）地域包括支援センターの運営状況について
議事（２）地域包括支援センターの評価結果について
≪事務局から説明≫
≪質疑応答≫
〇田辺委員
全般的には評価基準を上回っているということですが、人の問題、人材確保の問題は、今回も課題として挙げられています。具体的にどう解決するのかと言われると難しい問題だとは思いますが、毎年同じ課題が挙がっており、配置基準を満たせない状況が今後も続くのではないかと率直に感じています。この人の問題について、市としてどのような問題意識を持ち、解決に向けて今後どのように考えていくのかを伺いたいと思います。

〇事務局
根本的な解決ということではありませんが、昨年度、この場でも議論いただき、常勤換算方式を導入しました。基本的には、主任介護支援専門員、保健師、社会福祉士の三職種を一人ずつ配置する基準となっていますが、追加採用が難しい場合や、急な休職、退職、異動等が生じた場合があります。そうした場合に、一人ではなく、例えば非常勤職員二人を

雇用する、受託法人内の他事業所に勤務する職員を勤務時間の半分ずつ配置するなど、配置基準を柔軟に満たせるよう制度を見直したものです。
人手不足により欠員が生じているセンターもありますが、そのうち一か所では、実際に常勤換算方式を活用し、柔軟な勤務体制を取っています。ただし、これが根本的な解決になるとは考えていません。国の制度改正の動向も踏まえ、柔軟に対応できる部分については、引き続き検討していきたいと考えています。

〇田辺委員
全国的な問題であり、国の制度にも関係するため、直ちに答えが出ないことは理解しています。ただ、高齢化がさらに進む中で、現在の評価は、各センターの職員が相当努力し、場合によっては無理をしていることによって成り立っているのではないでしょうか。その状態をいつまで続けられるのかという懸念があります。まず、その問題意識があり、その上で今後どう対応するかということになると思います。
常勤換算は一つの方法だと思いますが、それだけで人材不足が解決するとは感じにくいところがあります。全国的、構造的な問題であることは分かりますが、結果として現場の職員の犠牲の上に成り立つことのないよう、熊本市としてできることは何か、行政や受託法人を含む組織の役割は何かという点まで、もう少し掘り下げた議論が必要ではないかと思います。

〇本庄会長
おっしゃるとおりです。常勤換算方式は、非常時や一時的な欠員を補うという意味では新しい方法であり、一定の効果はあると思います。一方で、根本的な人材不足は今後も続く問題です。熊本市としてどのように支え合っていくのかは大きな課題であり、引き続き検討が必要だと考えます。

〇坂本委員
先日、ある地域包括支援センターの運営協議会に出席し、上半期の取組について報告を受けました。介護予防の取組として、５件程度の対象者を短期集中サービスにつないだという説明がありました。そこで、その方々がどのような状態でサービスを受け、利用後にどのような結果や効果が得られたのかを確認しましたが、「分かりません」という回答でした。センター職員を責める意図はありません。多くの相談を受けながら懸命に仕事をされており、評価して考察し、その結果を次の支援につなげるという大事な部分まで手が回りにくいのではないかと感じました。今回、地域包括支援センターの評価が報告されていますが、そのようなサービス利用後の効果まで、行政として把握しているのかを伺います。
もう一点、地域ケア会議についてです。評価の考え方には、「地域ケア会議で把握した地域課題に対して」とありますが、地域ケア会議の目的には、地域課題への対応だけでな

く、個別課題の解決もあったと思います。評価基準に個別課題の解決について盛り込んであるといいと思います。

〇事務局
前半の短期集中予防サービスについてお答えします。このサービスは、運動機能等が低下した方に対し、３か月間集中的に支援し、機能を回復していただくことを目的とするものです。サービスを利用する際のプラン作成には、ささえりあが関わりますが、実際にサービスを提供するのは委託事業者です。そのため、サービス開始後は、ささえりあの関与がやや薄くなり、３か月後にどのような結果になったのかが見えにくいという実情があります。給付管理についても、ささえりあの関与がそれほど大きくないため、役割分担の中で効果検証まで十分にできていない部分があると考えています。
一方、市が委託している事業者からは、委託料の支払時に、運動機能評価等の結果を報告していただいています。市としては、数値上の比較により、一定の効果確認を行っています。ただし、それが現場の支援や次の取組に十分つながっているかという点は、御指摘のとおり課題があると考えます。介護予防の取組をより良いものにしていくため、関係者との意見交換の場でも、本日いただいた意見を共有し、今後の取組に生かしたいと思います。

〇本庄会長
国が定める共通の評価項目を基本とされていることは承知しております。その上で、市独自の評価項目につきましても、評価結果や課題を検証していくことが必要ではないかと考えております。
また、評価項目を設けるだけでなく、その結果を今後の施策や各センターの取組の充実・改善に生かしていくことも重要ではないかと考えております。

〇事務局
評価項目は、国が全国一律に示しているものを基礎としていますが、熊本市独自の項目を追加することは可能です。今後の効果検証の状況を踏まえ、評価項目への反映についても検討したいと思います。

〇中村委員
各センターでは、運営のための経費について法人からの経常的、恒常的な持ち出しが生じているのではないでしょうか。先ほどの人員問題にも関係しますが、このままでは、次の委託期間に向けて公募をしても、応募する法人がなかなか見つからないという事態も考えられます。受託法人の収支や経営状況について、市は把握していますか。

〇事務局
毎年度、時期としては春から夏頃に、各受託法人から収支や経営状況について報告を受けています。センターによって収支のプラス・マイナスには差があると認識しています。また、近年は物価高騰により支出が大きくなっている状況も把握しています。御指摘のとおり、次期公募に当たっては、これらの状況をきちんと分析し、委託条件等へ反映していく必要があると考えています。

〇本庄会長
後半の報告事項もありますので、この議題についてはここまでとします。

報告（1）令和 8 年熊本地震におけるささえりあの対応について
報告（2）ささえりあにおけるカスタマーハラスメントの状況と今後の対応について
≪事務局から説明≫
≪質疑応答≫
〇本庄会長
ささえりあとしての BCP は、まだ策定されていないという理解でよいですか。

〇事務局
地域包括支援センターとしての BCP は、義務化が来年度以降になると見込んでいます。一方、指定居宅介護支援事業所としての側面では既に義務化されているため、今後、地域包括支援センターとして必要な内容が追加される可能性があると認識しています。

〇本庄委員
今回の地震では、以前の地震と比べて避難所の人数が比較的少なかったと聞いています。ただ、避難所ではリハビリ等ができず、体力が低下する場合もあります。地震の規模や避難状況によって必要な対応は変わるため、今回の対応が円滑に進んだ点も含めて検証し、今後の BCP に反映する必要があると思います。

〇田辺委員
カスタマーハラスメントについて、学校現場でも同様の問題を経験し、さまざまな対応を行ってきました。現在、学校現場では、必要に応じて弁護士を含む法的対応ができる体制が整えられていると思います。地域包括支援センターの場合、委託を受けている法人が判断すべき部分はあるとしても、法人だけでは解決できない問題も大きいのではないでしょうか。

資料にある事例は、犯罪につながりかねない行為が実際の現場で起きているということです。受託法人だけでなく、そこで働く職員が安心して仕事をできる環境を、行政として一定程度保障する必要があると思います。警察への相談だけではなく、このような事案では弁護士を通じた措置を取れるようにするなど、法的支援を含む体制も併せて検討する必要があるのではないでしょうか。

〇本庄委員
こうした行為をする方は、別の場所でも同じような行為をする場合があります。以前は、民事の問題には警察が対応しないと言われることもありましたが、現在はカスタマーハラスメントが社会問題となり、警察の対応も変わっています。単に「困っています」と相談するのではなく、「業務妨害が生じています」と具体的に伝えると警察も動きやすくなります。そのような相談の仕方も含め、マニュアル化すると現場は対応しやすくなると思います。
「今から行く」「殺しに行く」といった発言は、脅迫として犯罪に当たり得ます。警察は発生した事案に対応することになりますが、早い段階で相談、通報し、こうした行為をすれば重大な結果になることを示すことも必要です。行政として、現場をどこまで支え、保障するのかが見えにくいため、考え方を整理していただきたいと思います。

〇事務局
カスタマーハラスメント対策は、基本的には事業主である受託法人に対応いただく部分があります。ただし、市として何もしないということではありません。市内に 27 センターがある中で、共通の課題に対し、できることから進めていこうと考えています。各センターから、「こういうものがあるとよい」という意見を伺いながら、研修の実施、共通ポスターや窓口掲示物の作成など、一つずつ実現している状況です。27 センターが同じ考え方で対応できる環境を整えていきたいと考えています。

〇本庄委員
警察との連携は非常に意味があります。地域包括支援センター連絡協議会の中でも、警察を交えた取組が考えられるのではないでしょうか。

〇事務局
9 月の研修では、警察から熊本市へ出向している職員を講師として、具体的なケースを想定した説明を受けました。「このような場合は警察が動くので、直ちに連絡してほしい」

といった助言や個別具体的な対応方法、事案を未然に防止するための考え方について、共有する機会を設けました。

〇坂本委員
今の話に関連して、2019 年頃、ケアマネジャーが利用者から包丁で顔を傷付けられ、しばらく障害が残った事例がありました。その利用者は、担当ケアマネジャーが何度も交代しており、生活保護担当も関わっていたと聞いています。最終的に担当したケアマネジャーが被害を受けたという事例です。こうした複数の問題を抱えるケースに対しては、必要な専門職を集めて検討する課題解決型地域ケア会議が必要だと思います。しかし、その事例では会議が行われていなかったと聞きました。生活保護担当も関わっていた中で、問題がケアマネジャーに集中してしまったのではないでしょうか。課題解決型地域ケア会議は、実際には開催が難しい面もあると思いますが、今の話を聞いて改めて必要性を感じました。現場のケアマネジャーやささえりあ職員は、一人で訪問することも多く、そこで何が起こるか分かりません。相手についてさまざまな情報を持っていても、危険を感じたときに相談できる場所や、現場で働く方が守られる環境が必要です。刃物を用いる事案は、カスタマーハラスメントの範囲を超えています。現場の安全確保には、必要な費用も含めて対応していただきたいと思います。

〇浦上委員
人手不足は介護業界に限らず、建築、医療など日本全体の問題です。私も医療分野に関わっていますが、看護師などの人材が不足しています。その中で伺いたいのは、地域包括支援センター職員の定年制度がどのようになっているかということです。一般的には 60 歳定年が多いと思いますが、医療分野では 65 歳へ引き上げる病院が増え、65 歳で退職した後も再雇用する例があります。
私自身も一度定年を迎えた後、再び現役として働いており、まだ働けると感じています。人手不足への具体的な対応策の一つとして、定年後も働く意思と資格のある方を活用することが考えられます。地域包括支援センターでは、職員の年齢制限や定年制度をどのように考えていますか。

〇事務局
市として、地域包括支援センター職員に年齢制限を設けているわけではありません。定年や再雇用については、それぞれの事業主の考え方によります。

〇浦上委員
高齢者を職場でどのように生かし、能力を発揮できる体制をつくるかが重要だと思います。今後の 75 歳は、現在の 75 歳とは異なり、ICT の知識や活用力、介護に関する知識も

変わってくるはずです。医療 DX や AI の活用も進み、介護事業所でも記録や報告書の作成を AI に支援させる時代になっています。
高齢人材の活用と ICT による業務効率化について、提案資料を作成してきました。時間の関係もありますので、後ほど参考資料として見ていただきたいと思います。地域包括支援センターでも、こうした方法を活用できるのではないかと考えています。

〇佐伯委員
企業人事に携わる立場から、本日の議論を聞いて感じたことを申し上げます。人の問題は、カスタマーハラスメントへの対応にも関係します。暴力や刑事事件となる行為は当然許されませんが、現場での些細な行き違いがきっかけとなり、大きなカスタマーハラスメントに発展する場合も現実にはあります。
27 センターには、さまざまな資格や経験を持つ職員がいます。そのため、個々の知識や経験により、対応力に差が生じることがあります。マニュアル化できる部分はマニュアル化し、同時に教育研修を行って、変化に対応する力を高める必要があります。具体的には、コミュニケーション力、調整力、傾聴力などを高めていくことが必要だと思います。これは介護業界だけに限らない、人材育成上の課題です。
人材確保については、有資格者はいるもののセンターに応募がないのか、そもそも有資格者の母数が少ないのかを切り分ける必要があります。有資格者はいるが応募がないのであれば、募集方法や処遇など、改善できる余地があります。一方、資格者の母数自体が少ないのであれば、人材を育成することや、役割を分け、複数人でシェアする仕組みが必要になります。
まず問題がどこにあるのかを分析することが重要です。今後、私の立場からお役に立てる部分があれば、改めて提案や意見を申し上げたいと思います。

〇本庄会長
本日の議事及び報告案件は終了しました。

〇事務局
次回の運営協議会は年度末の 3 月頃を予定しています。以上をもちまして、第 1 回地域包括支援センター運営協議会を終了します。ご参加ありがとうございました。