令和6年度第1回 鹿屋市地域包括支援センター運営協議会 会議録

1 日時

令和6年8月16日（金） 15:00～16:10

2 場所

鹿屋市役所 3階 全員協議会室

3 委員出欠

出席委員 11人 欠席委員 2人

事務局 健康づくり・高齢者対策監、高齢福祉課長、外 高齢福祉課職員
地域包括支援センター長、地域包括支援センター次長、外 地域包括支援センター職員

4 会議内容

会次第	会議内容
1 開会	
2 健康づくり・高齢者支援対策監挨拶	省 略
3 地域包括支援センター長挨拶	省 略
4 議事	<p>○下記について、それぞれ資料に基づき報告し、御意見をいただいた。</p> <p>【議題1】 令和5年度地域包括支援センター事業活動報告及び収支決算報告について ●承認 〈質問〉（委員A） 収支決算報告について、職員採用が4人決まっていないということか。 〈回答〉（地域包括支援センター） 令和5年度は4人の新規採用を予定していたが応募がなかった。令和6年度は4月以降に社会福祉士と保健師を採用している。</p> <p>【議題2】 指定介護予防支援及び第一号介護予防支援事業の一部委託について ●承認</p> <p>【議題3】 令和5年度地域包括支援センター活動評価について ●承認 〈意見〉（委員B）</p>

項目を加え独自性が出ていると思われる。全部A評価であるということであるが、人材確保に苦慮されている部分はA評価で問題なかったらどうか。

A評価の中でも濃淡があるはずであるため、それを次年度に活かしてもらえたら良いのではないか。

【議題4】

カスタマーハラスメント対策について

●承認

〈意見〉(委員C)

ハラスメントを誰がどう認定するかなど繊細な問題。個人の全般的な意見としては、他の業務に支障を来すようであれば、そういったことは致し方ないのではないか。

〈意見〉(委員B)

難しい問題である。他の包括で契約書に盛り込んでいるところはあるのか。

〈回答〉(地域包括支援センター)

2週間前に県主催のセンター長会議があり出席したところ、契約書と重要事項説明書の中に盛り込んで対応しているところがあることを確認した。また、先月の九州県内の包括支援センターの会議でも同じようなことの発表があり、対応されていることを確認した。カスハラ=〇〇といったようなことを示しているところもあるようである。まだ鹿屋市では取り組んでいない。

〈意見〉(委員B)

脅迫といった犯罪的なことからグレーな要求をどのように線引きするか難しいところである。ハラスメントとなった場合に、(包括の)関わりがなくなるのであれば、包括の役割から考えると気になるところである。ただ、何でもやるというのは違うため、繊細に考える必要がある。

〈意見〉(委員D)

前向きに検討することは必要。ただし、繊細な問題であるため、法律の専門家に確認するなど必要ではないか。

〈意見〉(委員A)

自分達(法人)ではそのような利用者は(契約を)解除している。4人も担当を代えた対応はよくない対応である。

ハラスメント規定は作っても良いと思うが、契約書第9条(センターの解除権)を基に契約を切ることでできる。「1週間後に(契約を)切ります」が良い。実際のところ警察案件ではないか。過去に傷害事件も起こしている。いつ職員がそのような状況になるか分からない。この件について鹿屋市はどう思っているのか。

〈回答〉(地域包括支援センター)

月1回の事業推進会議の中で情報共有し、カスハラ対策について検討を進めている。弁護士に、今の契約書のままで契約解除できるか確認したが、ハラスメント認定が難しいとの見解であった。

〈意見〉(委員A)

考えてもらいたいのは現場のスタッフのこと。出向職員や若い人が心身喪失になりかねない。この対象者に家族はいないのか。

〈回答〉(地域包括支援センター)

	<p>いない。</p> <p>〈意見〉（委員E） 委員が言われたように、警察に相談すべきではないか。</p> <p>〈回答〉（地域包括支援センター） まだしていない。 どのようなことをしたらやめる（契約解除）、ということを盛り込んでどうかと弁護士から助言をいただいた。</p> <p>〈意見〉（委員A） このような状況であれば、法人から職員を出向させることについて考えなければならない。危険なところに（職員を）出せない。心神喪失になった時に誰が責任を取るのか。何人も担当が代わってはいは包括自体が成り立たない。毅然とした態度を取らなければならない。何が問題なのか。弁護士に確認している間、市の保健師を出す（対応させる）ことができるのか。市はどのように考えているのか。</p> <p>〈回答〉（高齢福祉課） サービスを受けられないことで対象者にどのような影響があるか、包括と連携しながら確認していく。</p> <p>〈意見〉（委員E） 急務。すぐに動かなければならないケースではないか。</p> <p>〈意見〉（委員F） 現場に出向く立場からすると、仕事に行きたくない気持ちになる。何かしら手を打ってもらいたいと思う。</p> <p>〈回答〉（地域包括支援センター） 包括の責任者としてこの事例に関しお詫びしたい。職員を守らなければならない立場として、このような状況はよくない。責任を感じている。早急に解決したい。</p> <p>【報告】 令和7年度事業移行について ●承認 （社会福祉協議会） 市と医師会から事業移行の話を受け、体制や事業内容の精査を行っているところである。円滑に事業を進められるよう市と協議を進めていきたい。</p>
5 閉会	