加賀市健康福祉審議会高齢者分科会
令和８年度　第３回

資料３

３．地域包括支援センターの持続可能な相談体制のあり方について

加賀市健康福祉部介護福祉課

令和８年10月15日

持続可能な相談体制のあり方について

ねらい

第10期介護保険事業計画の策定に向け、各ブランチが抱える現状・課題を把握し、これからの持続可能な相談体制のあり方を検討し、誰もが安心して暮らせる相談体制の構築を目指す。

取り組み

- ブランチ事業所職員向けアンケート調査の実施
- 地域包括支援センターブランチを含む持続可能な相談体制のあり方ワーキングの開催
- 介護サービス事業者協議会との意見交換

スケジュール

5月～8月（5回程度）

内部協議

助言：加賀市地域福祉コーディネートアドバイザー
（全国小規模多機能型居宅介護連絡会事務局長）
山越 孝浩氏

8/12 第1回ワーキング
- 加賀市の現状
- 地域包括支援センターの持続可能な相談体制のあり方について
- 目指すべき姿の共有

8月18日から28日
ブランチ事業所職員向けアンケート調査の実施（全職員）

9/2 第2回ワーキング
- ブランチをやってよかったこと、よかったこと、できたこと
- アンケート結果から見えてきたこと

9/29 第3回ワーキング
- 地域包括支援センターの持続可能な相談体制のあり方の骨子（案）

10月（予定）
介護サービス事業者協議会との意見交換

令和8年年9月3日 第1回高齢者分科会資料一部改変

地域包括支援センターの持続可能な相談体制のあり方ワーキング開催報告について

【開催実績】



日時	参加者	内容	
●第1回 ワーキング 令和8年8月12日 13時30分～	ブランチ企画委員　8名	【報告】 ・目指すべき姿とブランチ及び地域福祉コーディネートについて ・アンケート調査の項目（案）について 【意見出し】 ①現状と目指すべき姿のギャップ、ズレは何か ②ギャップやズレを解決するにはどうしたらよいか	
●第2回 ワーキング 令和8年9月2日 13時30分～	ブランチ16事業所の管理者および事業責任者等　26名	【報告】 ・市がブランチを設置した経緯と目的 ・アンケート結果の集計報告（速報値） 【意見出し】 ①ブランチをやってよかったこと。できたこと。 ②経済的困窮、独居高齢者、複合的課題が高い世帯への支援において具体的にどのあたりが負担か ③負担割合が高い項目（多職種連携や記録の負担等）について深堀り	
●第3回 ワーキング 令和8年9月29日 13時30分～	ブランチ企画委員　5名 助言者：山越氏	【報告】 ・持続可能な相談体制のあり方における骨子（案）について ・基本的な方向性について ・アンケート結果の集計報告 【意見交換】 ・骨子（案）および方向性について ・ブランチを取り巻く環境として整備すること ・業務の棚卸しについて	

※今後、ブランチ連絡会を通じて全ブランチへワーキングでの結果を報告予定

ワーキング、ブランチ職員向けアンケート結果を通じて見えてきた本市の現状と「3つの視点」について

① 業務の見直しと負担軽減

■記録の重複や居宅介護支援事業所の選定、実践報告会のあり方など、相談業務以外の負担もでている。

■相談対応そのものより、記録作成・引継ぎに負担感が集中している

■退院当日の訪問依頼など、医療機関からの対応に負担を感じる

■対応困難ケースや長期化していくケースの増加により、ブランチ業務の負担が増加

相談業務以外の負担軽減策や基幹型地域包括支援センターと地域包括支援センターブランチとの役割分担が必要

② 地域マネジメント機能の強化

■10年間の活動を通じて、地域に根ざした信頼関係を築き、地域資源の創設(サークルの立ち上げ等)の成果も見られている

■民生委員等との連携が強化され、アンケートでも最多回答になっている。

■「地域の人は地域で支える」という互助の考えが浸透してきた地区もある

■一方、相談件数の増加や相談内容の複雑化で制度だけでは解決できない課題も表出している。

「面」としてマネジメントしていく視点と地域を巻き込む力が必要

③ 専門性の確保と中堅職員育成に限らない人材育成

■本人の持つ力を引き出す支援が必要だが、人材育成の時間確保が困難

■知識不足への不安が心理的負担の増加になっている。明確な正解のない相談対応への不安も大きい

■基幹包括職員の質の担保も課題

■これまでの研修内容が今の現状にマッチしているかどうかがわからなく、現場の声を拾う必要あり。

■「専門性とはなにか」「人材に何を求めているか」の整理が必要

相談業務を担える人材の確保・人材育成の取り組みが必要

専門職の資質向上を継続的に図るとともに、基幹型地域包括支援センターと地域包括支援センターブランチとの役割分担を整理する必要がある。また、専門機関同士の連携に留まらず、地域住民や多様な主体を巻き込んだ「面」としてのネットワークを構築を進めていく必要もある。

目指す姿①②③に照らし合わすと
（ブランチ職員との意見交換会、ワーキング、運営推進会議、ブランチ統括表からの意見、市民の声を抜粋）

①.早めの出会いと相談しやすい拠点

・「あなた(ブランチ職員)に相談してよかった」「いい所(ブランチ)を教えてくれてよかった」「相談できる人が地域にいてくれて良かった」という声が聞こえている。
・ブランチとしても、地域の人と早めに出会うことで、その人のこれまでの暮らしの理解がしやすかった。

②.どんな状態になっても地域で暮らし続けられる体制

・「なんかあったらブランチに」と地域での相談窓口は定着してきた。
・市役所に行かなくても家に見に来てくれるのがありがたい。
・ブランチから地域の社会資源を教えてもらい、助かった。支援につなげられた。(介護支援専門員より)

③.地域での住民主体の生活支援の体制構築

・「やれることからやってみよう」という声から、地域でラジオ体操の集いが始まった。
・「ゴミ出しなら手伝えるよ」という声から、ちょっとした手伝いをしたい人とお願いしたい人のマッチングの仕組化が始まった。
・「大相撲を一人で見るぐらいならみんなで見ようよ」という声から、公民館でみんなで大相撲観戦が始まった。

♦地域包括支援センターブランチは、これまでの10年間、目指す姿に近づくよう、地域との信頼関係を築き、新たな地域資源の創出や地域の身近な相談窓口機能を担うなど地域包括ケアシステムとして必要な存在となっている。

持続可能な相談体制のあり方における骨子（案）

目指す姿

1. 早めの出会いと相談しやすい拠点
2. どんな状態になっても地域で暮らし続けられる体制
3. 地域での住民主体の生活支援の体制構築

♦第10期以降も「目指す姿」は変更せずその実現に向け取り組んでいく。

基本コンセプト

うけとめる

身近な相談窓口において、本人や家族の困りごと・SOSにいち早く気づきうけとめる

つなぐ

軒下マップにある本人を取り巻く関係機関・地域資源等へと必要な支援を切れ目なくつなぐ

つくる

地域に不足する社会資源や仕組みを市民とともにつくる

♦身近な窓口で相談を「うけとめ」、必要な支援や地域の資源へ切れ目なく「つなぎ」、地域に足りない支えは市民とともに「つくる」。一人ひとりへの支援と地域全体への働きかけを積み重ねることで住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けられる地域をめざしていく。

方向性

♦身近な相談支援体制として、これまでのブランチを拠点とした相談体制とし、
基幹包括との役割分担や業務の見直し・改善を図りながら相談体制を維持させていく

Future direction（今後の方向性）

基本的な方向性

市民の身近な相談窓口機能を維持しつつ、ブランチが「相談機能」を発揮し続けられるよう、市と基幹包括が「取り巻く環境」を整える。この両輪で持続可能な相談体制をつくる。

Ⅰ　相談機能として求められること　ブランチが持つ“武器”（ブランチ職員の実践）

うけとめる
早めに出会い、暮らしをみる

- 基本チェックリストの訪問対象を見直し、優先度の高い人に早めに出会う
- 自宅を訪問し、表情やしぐさから暮らしをくみ取り、予後予測を立てる

武器：基本チェックリスト　訪問アセスメント

これまで 対象者への一律の訪問
これから ▸ 優先度の高い人の「したい」に早く気づく

つなぐ
本人を取り巻くチームを増やす

- 軒下マップを軸に、家族・近隣・民生委員・医療機関等へ支援者を広げる
- 本人の備えを一緒につくり、セルフケア能力を高める

武器：軒下マップ　安心カード　わたしの暮らし手帳

これまで ブランチが一人で抱える
これから ▸ チームで支え、ブランチは要に

つくる
個別の気づきを地域の力に

- 個別支援で得た気づきを地域課題として積み上げ、協議の場へ届ける
- 住民とともに、足りない支え合いの仕組みをつくる

武器：第2層協議体　社会資源マップ

これまで 個別の気づきが埋もれる
これから ▸ 地域課題として協議の場へ

Ⅱが Ⅰ を支える

Ⅱ　取り巻く環境として整備すること　市・基幹包括が責任をもって整える体制

業務の効率化
記録・様式の簡素化、AI・ICTの活用

医療・介護連携の基盤づくり
引継ぎ・退院後訪問の整理、つなぎ先の見える化

基幹包括による後方支援
困難事例・担当者不在時・心理的負担への支え、役割分担

裾野の広い人材育成
初任を含む育成の仕組みを介護サービス事業者協議会と協議

協議体の体制整備
第2層協議体を核に、第1層協議体の設置を検討

生活支援とセルフケアの基盤
生活支援サービスの保全、住民主体の支え合い、情報発信

「14の業務負担への対応に関する市の方向性と方策」は、Ⅱを具体化する行動計画として位置づける

＜参考＞

ブランチの483件の相談票から見えてきた負担感が大きくなりやすい14の業務

1. 緊急性の高い相談
虐待リスク、孤立、安否確認、認知症による不穏、生活困窮など
迅速な判断が必要なケース対応。

2. 訪問の調整や記録
日程調整、訪問後の記録作成。

3. 認知症高齢者の相談
本人・家族支援、関係機関との連携、見守り体制づくり。

4. 介護予防基本チェックリストに関する訪問・相談
介護予防基本チェックリストの相談対応。

5. 家事支援サービス利用時の結果表作成
家事支援サービス利用時の結果表作成やサービス調整。

6. 居宅介護支援事業所・介護サービス事業所との引継ぎ先探し
ケアマネジャーやサービス事業者との情報共有、支援調整。

7. 困難事例への対応
複合的な課題を抱える高齢者への継続的相談対応。

7

＜参考＞

ブランチの483件の相談票から見えてきた負担感が大きくなりやすい14の業務

8. 権利擁護に関する対応
日常生活自立支援事業の活用支援、消費者被害防止。

9. 地域ネットワークづくり・地域ケア会議
民生委員、町内会、医療機関、地域団体との関係構築。

10. 多職種連携の調整
医療、福祉、介護、行政など複数機関との調整業務。

11. 担当者不在時の相談・緊急対応の負担
少人数体制による業務集中や代替対応。

12. 医療機関からの退院後訪問の依頼
退院直後の訪問は本人の安心なのか。医療機関の安心なのか。

13. 本人と連絡がとれず初動に時間がかかる
訪問依頼を受けるが、その後本人と連絡がとれないことがある。

14. 上記13項目以外で心理的負担になっていること
カスハラ、サービス利用に至らない経過観察、本人が支援を拒否、
家族間の意見の相違、不信の対応等

8

ブランチ事業所職員向けアンケート調査　結果報告

回答数　n = 100　　調査期間　8令和8年8月18日 ～ 8月28日
調査方法　調査票又はLogoフォームにて回答　　調査対象　ブランチ16事業所職員

SUMMARY

調査結果からみえた現状

1 引継ぎ先確保が負担感高い　60.0%が「かなり／いつも負担」

居宅介護支援事業所等への引継ぎ先探しが、業務別負担度の中で最も高い割合だった。

2 相談内容の複雑化　35件が経済的困窮を抱える高齢者の相談

負担を感じる相談内容の上位から、経済的困窮（35件）・独居高齢者・複合的課題を抱える世帯（各23件）であった。

3 現場の強み（地域連携の厚み）　87%が医療機関との連携を実感

地域資源との連携は医療機関87%・民生委員82%であった。利用者本位の関わりも6割超が「できている」と回答であった

4 基幹包括によるバックアップ体制　29件が事業所主導＋基幹包括からの助言で対応

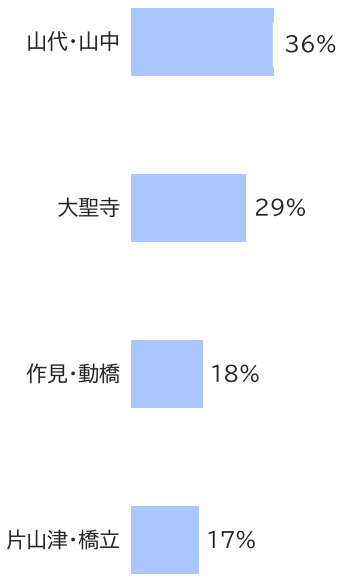
困難事例ではブランチと基幹型包括との協働が機能している。

＜参考＞

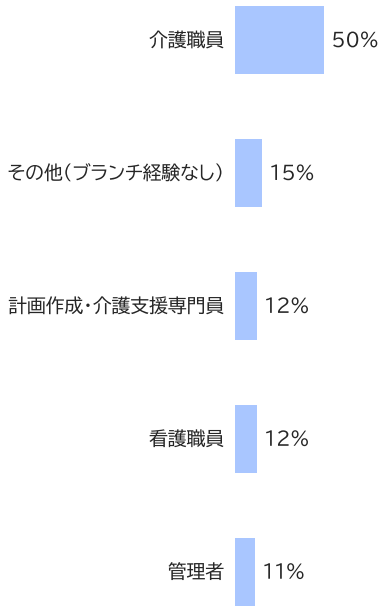
OVERVIEW

調査概要　－　回答者の属性

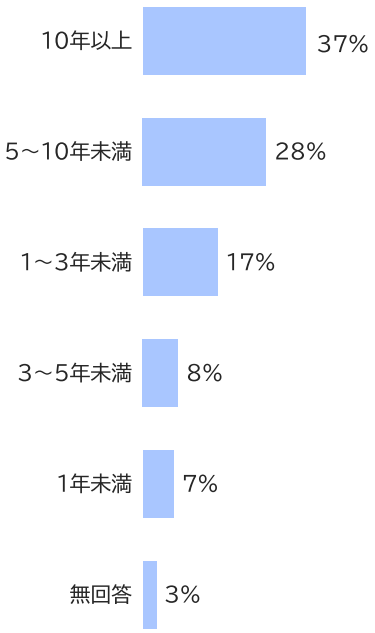
Q1. 所属圏域



Q2. 職種



Q3. 経験年数

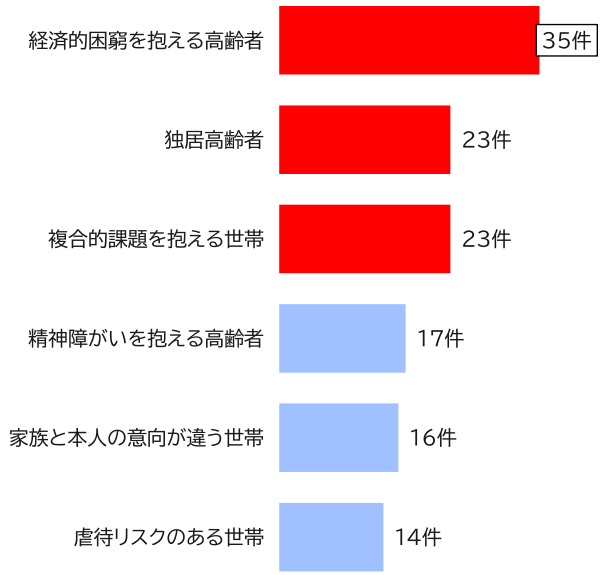


＜参考＞

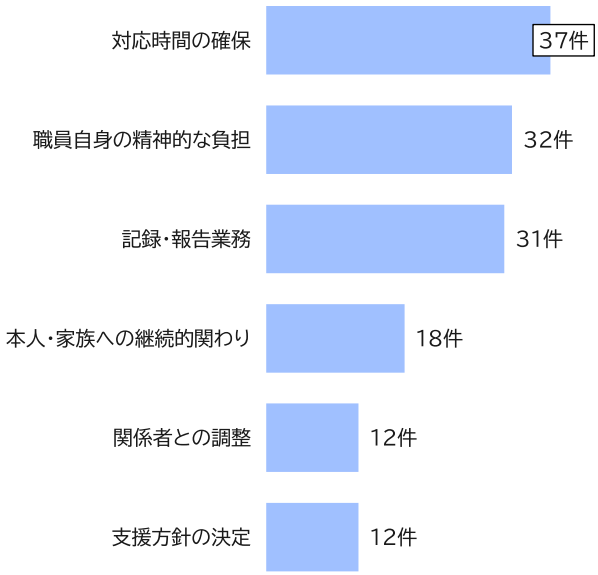
Ⅰ．業務負担の実態

負担を感じる相談内容と、長期化時の負担

Q13. 負担と感じる相談内容（上位3つまで選択）



Q16. 長期化する相談対応で最も負担に感じること



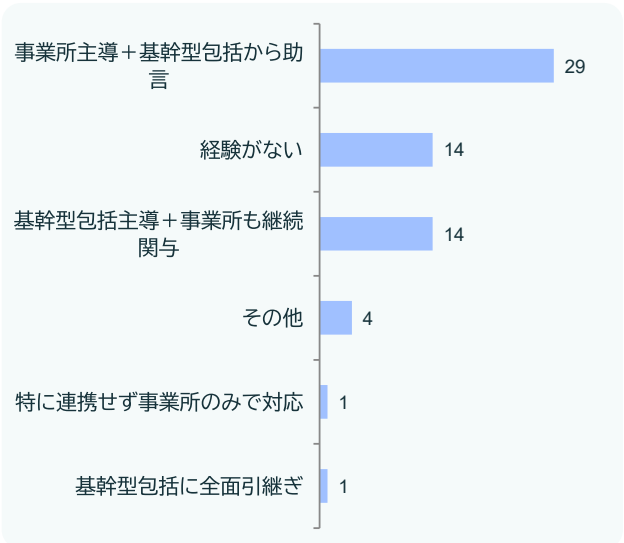
※ 件数は回答者数（複数選択・上位3つまでのため、割合ではなく件数で表示）
加賀市　ブランチ事業所職員アンケート調査（R8年度）

＜参考＞

Ⅰ．業務負担の実態

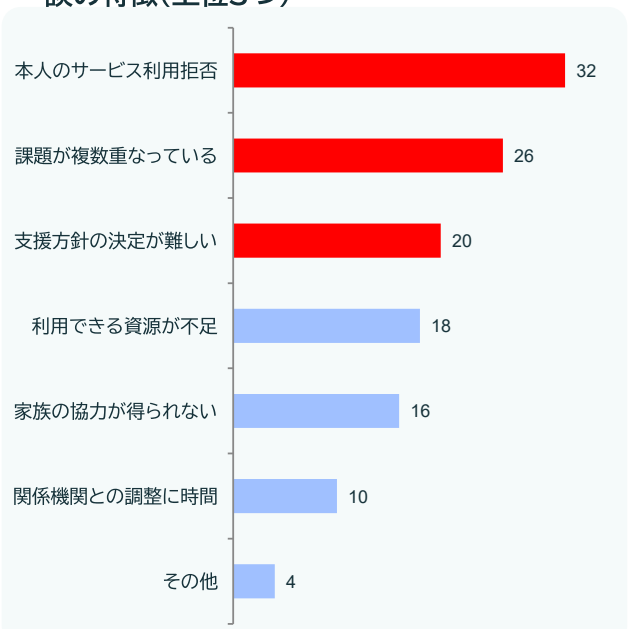
困難事例への対応体制と長期化の要因

Q14. 対応が難しい事例、実際の関わり方



「事業所主導＋基幹型包括の助言」が最多（29件）であった。

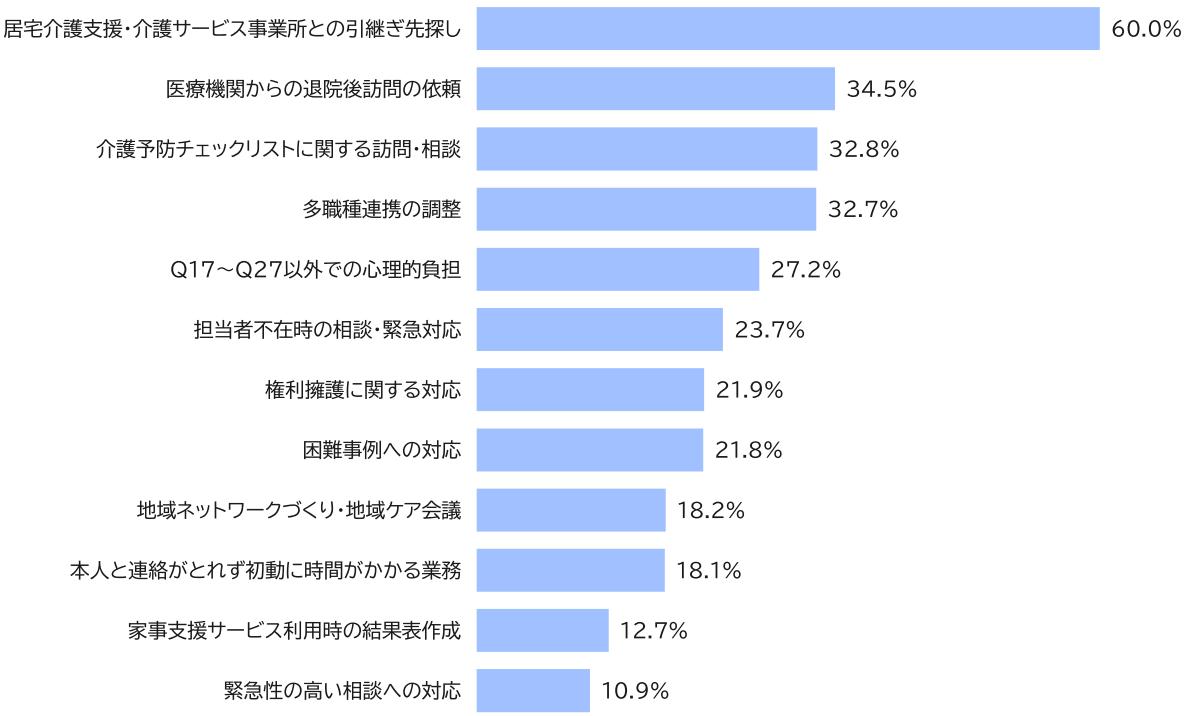
Q15. 長期化する相談対応で負担が増える相談の特徴（上位3つ）



＜参考＞

業務別負担度の比較（Q17～Q28）

「かなりある」+「いつも（ほぼ常に）ある」の回答割合の合計



＜参考＞

VOICES FROM THE FIELD

自由記述から見えたこと

人材不足・育成

ブランチ業務を兼務する負担が大きく、ブランチ業務を担える職員の確保・育成が課題。

業務時間の確保

時間確保のための精神的負担と残業による身体的負担がある。

引継ぎ先の調整

ケースを引き継げる居宅介護支援事業所が見つかりにくく、また、ブランチから居宅介護支援事業所に引き継いだ後の書類が活用されていない場合もあり、引継ぎに必要な書類の簡略化を求める声が多い。

記録・書類の負担

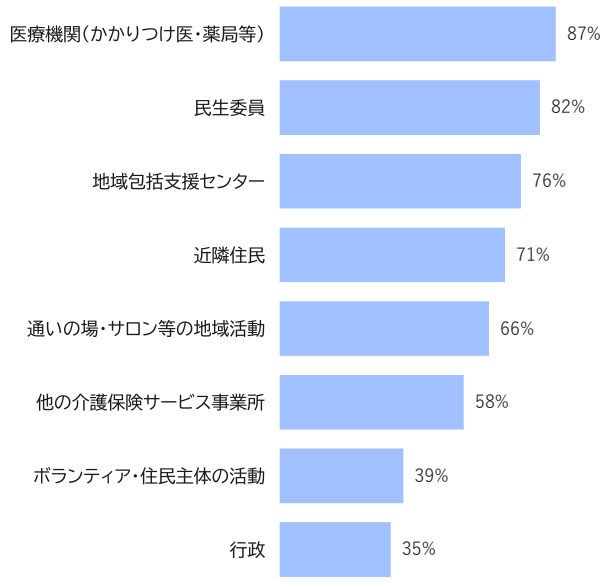
統括表や月報の取組コメント等の書類作成が多く、更なる負担軽減を求めている。

＜参考＞

Ⅱ．現場の強み

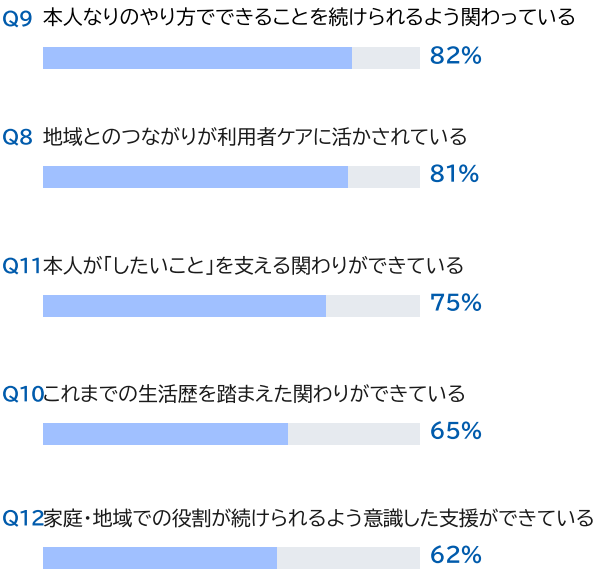
一方、着実に積み上がっているつながりや利用者本位の関わり

Q7. 地域資源とのつながり（複数選択可）



Q8～Q12. 利用者本位の関わりの実践度

「まあまあできている／できている」の回答割合



＜参考＞

第1回あり方ワーキング　～主な意見～



①
地域に根ざしたブランチの必要性

- ■事業所と地域住民（民生委員・町内会等）との信頼関係は、十年間の活動を通じて築かれてきた。
- ■当初「相談が入りにくい」と受け止められていた事業所も、地域に根差した身近な相談窓口として定着してきた。
- ■受け止めることができる相談窓口として、ブランチは地域から必要とされている。

地域に根ざした身近な相談窓口としてブランチは必要不可欠な存在である

②
記録業務の負担

- ■相談対応そのものより、記録の作成・他機関への引継ぎに負担感がある
- ■居宅介護支援事業所等へ引き継いだ後、軒下マップがどのように活用されているかわからない
- ■記録作成の時間を充てるために勤務のシフトを調整している事業所もある。

記録（主に軒下マップ）を居宅事業所に引き継いでも、どれだけ活用されているか分からない

③
医療機関との連携

- ■医療機関からの訪問依頼は年々増加傾向である
- ■退院支援が不十分なまま「様子を見てきてほしい」との依頼がブランチに入ることが多い
- ■医療機関が把握できるのは入院中の状態に限られるため、どうしても退院後の生活実態が分かりにくいのではとの声もある

医療機関と基幹包括との話合いが必要

その他として

ハラスメントへの対応
「相談したらなんでも対応してもらえるはず」との要求もあり、心理的負担を感じる支援者が多い

一体的実施事業の委託のあり方
ブランチの看護職員だけではなく、地域の診療所等に勤務する看護職の活用を検討したらどうか

相談対応を担う人材の育成
相談業務を担える職員は限られており、人材育成と面接技術の獲得に向けた仕組みづくりが求められる

第2回あり方ワーキング　～主な意見～



＜参考＞

① ブランチをやってよかったこと、できたこと

■地域に顔が知られ、相談が入りやすい関係性が築けた。「あなたに相談してよかった」との声もやりがいになっている
■通いの場・サロンの立ち上げ支援や民生委員との連携強化など、地域とのつながりが深まった
■公的な看板があることで地域に入りやすかった

地域での信頼関係の構築による成果が一定程度現れている

② 多職種（主に医療機関）との連携

■退院当日の訪問依頼が、突出した負担として挙げられた
■つながりが持てず、つながれないことによる不安感が強い。
■居宅ケアマネの受け入れ先確保やサービス事業所との調整にも時間を要している

退院直後にブランチが訪問する目的の意義を確認する必要がある

③ 相談対応における心理的負担

■職員の知識不足への不安が心理的な負担の増加している
■明確な正解のない相談対応や、緊急性の判断自体への不安も大きい
■本人が支援の受け入れを拒んでいる場合の対応に苦慮し、それが困難さや長期化にもつながっている

知識不足への不安や困難ケース・長期化するケースへの心理的負担が大きい

④ 記録業務の負担

■基本情報とケアマネジメント票の記載内容に重複があり、記録の見直しが必要。ただ、予後予測のためのアセスメントは大事。
■月報の取組結果を毎月記入するのは負担。ただ、目標設定は必要。
■軒下マップは本人の「～したい」を知る上では必要な書類。

様式の重複・報告業務の見直し。すぐできることはすぐ改善してほしい。

その他として

記録の見直し、ICT導入
・記録票の見直しやAI文字起こし（ノーマン等）の導入を求める声が挙がった

ブランチから基幹包括への相談状況の見える化
・ブランチから基幹包括の地区担当への相談件数の把握・可視化が、連携状況の見える化と持続可能な体制構築に資するとの意見があった

丁寧な伴走支援
・包括からの説明・対応を「より丁寧にしてほしい」「寄り添ってほしい」との要望があった

研修について
・実践報告会のあり方も見直してほしい。報告のための研修になっている。実践に結び付く研修の企画をお願いしたい

第3回あり方ワーキング　～主な意見～



＜参考＞

① 骨子案への現場の声

■骨子及び方向性については概ね理解できた。
■「自分たちの意見を率直に取り入れてくれた」「どうやって今後省力化を図っていくかも問題」「基幹包括の負担が増えるのでは」
■ブランチが一人で抱える心理的負担が浮き彫りになった
■最初の面接の際の見極めが大事だと感じる。インテーク面接時、どこまでを整理し基幹へつなぐかの判断も難しい

ブランチを一人にせず、チームで支える仕組みの具体化が必要

② 相談時の受け止め方の視点の転換

■認知症基本法を踏まえ、「できないこと」ではなく、「したいこと・できること」から聞くとよいのでは
■軒下マップを活かした支援を大事に考えている
■マイクロハピネス（1日1つの小さな幸せ）を見つけていく
■職員増が見込めず「補う」から「できることを増やす」へ。人員は増えることは見込めず、今が標準として考えるべき。

「できないこと」より「できること・本人の意欲」に目を向けた支援へ

③ AI・ICTによる省力化

■録音→文字起こし→要約の速さに、手入力には勝てない。省略化できることは省略をしていくべき。
■無料の生成AIでライフサポートワーカーの記録のたたき台を作成している事業所もある
■ITの使い方がわからない職員向けに勉強会があるとよい

省力化はAIに任せ、人にしかできない対話や職員教育に時間を

④ 業務の棚卸し（引き算の考え）

■記録が重複するものは省略していく。
■月報の評価コメントの頻度も毎月ではなく減らしていく
■ブロック連絡会 毎月→2か月に1回にしてもよいのでは
■24時間365日対応であるが、資源の集中化を図るため、受付時間を絞ることも検討しないといけないのでは
■小多機事業所や法人としても会議の開催頻度や記録の重複入力を見直す必要があると思っている。

省略化できることは時期を待たず、早めの取組みを

その他として

退院時訪問における医療機関との連携
加賀市医療センターに限らず、他の医療機関にも働きかけをしてほしい

訪問対象の絞り込み
基本チェックリスト訪問をしても元気な方が多い。基本チェックリストにおいては、今年度から優先度の高い方を絞り込んだ上で対象者を決めてほしい

助言者からのメッセージ
人にしかできないことを取り組んでいってほしい。今までの延長線上ではなく、アップデートし、基幹包括とブランチとがパートナーとしての再スタートをきってほしい。