

| 資料         | ご質問・ご意見  | 回答   |
|------------|--|--|
| 資料3<br>p.2 | <p>「Ⅱ運営における基本的考え方」の部分について、3つの原則が示されていますが、最も基本的な原則が抜けているように思います。できれば以下の項目と文章を挿入してください。</p> <p>(1) 正統性<br/>支援センターは市の福祉行政の中核を担うものであり、ソーシャルワークの基本的実践でもあることから、多様性の尊重・人権と社会正義を擁護し、本市に存在する多様な人権課題に向き合うことが求められている。地域共生社会創造の時代にあつて、住民が互いの役割を認識し社会的包摂と社会的結束が促進されるよう努力する必要がある。</p> <p>(2) 公益性 (略)<br/>(3) 地域性 (略)<br/>(4) 協働性 (略)</p>   | <p>地域包括支援センターの設置目的は、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することです。その目的達成のためにご指摘のような多様性の尊重、人権と社会正義の擁護、社会的包摂や社会的結束の促進など、ソーシャルワークの原理は当然に基づくべき理念でありますので、「Ⅱ. 運営における基本的考え方 1 基本視点の設定」に別紙(1)のように付け加えることを再度ご提案いたします。</p> |
| 資料3<br>p.3 | <p>「Ⅱ運営における基本的考え方 4 関係者との連携強化」部分について、市と他の支援センター、地区保健センターの連携は明記されていますが、他の関係者の連携について(2)広域的・広範囲な連携と明記されていますが、抽象的すぎることから、以下のように再構成をお願いします。</p> <p>(2) 他の相談機関をはじめとした、広域的・広範囲な連携<br/>支援センターが多様な福祉課題に向き合うためには、様々な地域課題に敏感になることが求められる。そのために「いのち・愛・ゆめセンター」等の他の相談機関との日常連携に取り組むと同時に、住民参加のインフォーマルサービス(支えあう仕組みづくり)を協働して創ることも求められている。</p> <p>また、そのための広域的・広範囲な連携のための会議等に参画し、支援センター内で情報共有を図ることが必要である。</p> | <p>広域的・広範囲な連携につきましては、担当エリアを超えた様々な機関とのネットワークを構築し、多職種が相互に連携し協働することを想定しております。そのネットワークの中には保健、福祉、医療のみならず、ご指摘のような相談機関や住民参加のインフォーマルサービスも含まれると考えており、「Ⅳ. 包括的専門相談支援体制」の項にも一部記載しておりますが、ご指摘のとおり別紙(2)のように再構成することを再度ご提案いたします。</p>                    |

資料 3  
p. 5

ハラスメントに関しては措置が義務化となっていますが、カスタマーハラスメントについては、義務化となっていないものの、相談体制の整備や被害防止のための取組みは推奨になっています。実際どの程度の事案があるのかはわかりませんが、内容によっては行政や地域包括支援センターによる関わりや相談窓口などがあると、またその件に関することでの連携について何かあると良いのでは、とは思いますが、業務推進の指針の中では、そのあたりいかがでしょうか。

顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントに関しましては、事業主に対し、労働者の就業環境が害されることのないよう取組みを行うことが求められているものであり、法人内部での体制整備が期待される所です。

しかしながら、市と支援センター、居宅介護支援事業者とは協働して利用者支援を行う関係であり、特定の利用者からの迷惑行為に関する情報共有や、同様の対応事例の形式知化については、相互連携の中で必要なことであると考えております。

ご指摘の内容につきましては、「Ⅲ. 令和5年度における業務推進の指針 3 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務 (3) 介護支援専門員等へのサポート」に別紙(3)のように追記することを再度提案いたします。