

新宿区高齢者の保健と福祉に関する調査結果【ケアマネジャー 聞き取り調査】

1. 実施概要

実施日時	令和7年10月16日（木）18:40～20:20
場 所	新宿区立産業会館（B12新宿）
対 象	ケアマネジヤーネットワーク新宿連絡会（ケアマネット新宿）に所属するケアマネジャー
参加人数	78人
目 的	質問紙調査の数値的な結果だけでは捉えにくい内容について、グループインタビューとして掘り下げて聞き取りを行うことで、現場の様々な声を区の施策に反映すること
テ ー マ	（1）過去1年間で、支援困難と感じたケースについて （2）高齢者総合相談センターへ相談した内容や高齢者総合相談センターとの連携について （3）ケアマネジャーの立場から、保険者である区に対して、望むことについて
内 容	上記3つのテーマについて、グループ形式での聞き取りと発表

2. 発表内容

テーマ（1）過去1年間で、支援困難と感じたケースについて

認知症に関するケース

- ・本人がキャッシュカードの暗証番号を忘れてしまい、生活費がなくなってしまう。
- ・独居の利用者について、義理の子が自分のお金をねらっている、と本人が拒否するため、成年後見制度の利用ができない。

精神疾患や発達障害に関するケース

- ・本人や家族に精神疾患・発達障害があり、精神的に不安定のため対応が難しい。

経済的虐待に関するケース

- ・生計を同一にしている同居家族からの経済的虐待が疑われる。

金銭管理に課題があるケース

- ・生活費以外で多くのお金を使い、生活困窮に陥り、サービス利用料金を滞納してしまう。

療養環境、衛生環境の悪化に関するケース

- ・生活保護を受給している利用者が酷暑で入院し、生活環境の整備についてケースワーカーや高齢者総合相談センターに相談したが対応できず、エアコン・トイレが壊れたままの自宅に帰らざるを得なかった。

介護保険サービスの受け入れ拒否や手続きが進まないケース

- ・必要な支援について、本人に受け入れを拒否されてしまう。
- ・キーパーソンがいるが、サービスに関する手続きが進まない。

カスタマーハラスメントに関するケース

- ・お金があるにも関わらず、サービスに対してクレームを言い費用を支払わない。
- ・本人や家族からケアマネジャーや事業所に対しての暴言が多い。

ケアマネジャーのシャドウワークが多いケース

- ・水道光熱水費の支払い等、生命に関わることでやむを得ずケアマネジャーによる対応が必要になる等、シャドウワークが多くある。
- ・難病のある利用者の不定期受診について、通院同行の対応ができる事業所が見つからず、長時間の対応が必要となる。
- ・生活保護を受給している身寄りのない利用者について、死後の対応が必要。

その他

- ・がん末期の利用者について、本人の病識が薄く、支援の受け入れが難しい。
- ・外国人の利用者について、言葉が通じないためコミュニケーションが取れない。

テーマ（2）高齢者総合相談センターへ相談した内容や高齢者総合相談センターとの連携について

相談して良かったこと・連携でうまくいったこと

困難ケースへの対応

- 虐待ケースや金銭管理に課題のあるケース、ケアマネジャー交代を繰り返している利用者等の困難ケースについて、同行し対応してもらった。

関係機関との連携

- 介護老人保健施設から特別養護老人ホームへの入所について、相談に乗り一緒に対応してもらった。
- 地域ケア会議を開いてもらい、関係機関と情報共有することができた。

ケアマネジャーへの情報提供

- 地域の社会資源や予防対応の介護事業所などの有益な地域情報が得られた。
- 新人ケアマネジャーへ勉強の場を提供してもらった。

療養環境、衛生環境の悪化への対応

- 療養環境・衛生環境に悪化があるケースに対して、環境整備と一緒にできた。
- 猛暑の際に、電気が止まってしまっている利用者の安否確認等の対応ができた。

その他

- 訪問介護事業所と利用者の間で物損事故の損害賠償の話になった際に、高齢者総合相談センターより法テラスを案内してもらい、利用者も納得いくような形で話しがついた。

改善して欲しいことや課題

相談時の対応に関するこ

- 窓口に行っても挨拶がない、相談しても窓口で突き返されるなど、なかなか親身になってもらえなかつた。

高齢者総合相談センター間での差異について

- 高齢者総合相談センター間で対応が違うことがあるため、対応を統一して欲しい。

生活困窮への対応に関するこ

- 生活困窮のケースで、ケアマネジャーの業務範囲外の業務が発生したときに相談してもすぐ対応してもらえなかつた。

本人が支援を望んでいないケースへの対応

- 本人は支援を望んでいないが、要介護が出ているから何とか支援に繋ぎたい、という高齢者総合相談センター側の理由で新規依頼され、ケアマネジャーが振り回された。

その他

会議スペースの提供について

- 高齢者総合相談センターのスペース等、利用者宅の近くで気軽に使える会議スペースがあるといいのではないか。

テーマ（3）ケアマネジャーの立場から、保険者である区に対して、望むことについて

申請等の手続きについて

- 電子申請やペーパーレス化、業務負担軽減・効率化のためのＩＣＴ化を推進して欲しい。
- 区分変更申請の際、1日付で区分変更したい時、前日或いは2日前に持つていけば1日付で対応するなど柔軟に対応して欲しい。
- 認知症のある利用者が介護保険証等の管理が困難な場合、送付先について柔軟に対応してほしい。
- 認定結果が出るのが遅いので改善して欲しい。特に要介護になるのか、要支援になるのか、認定結果がわからないとプランも立て難く、利用者も困っている。

主治医意見書について

- ・主治医意見書の開示について、開庁時間内でも受付してくれないことがあるため、柔軟に対応してほしい。
- また、より簡易的に請求できるように改善してほしい。

区の窓口や相談等の支援体制について

- ・区役所の開庁時間を 18 時までにする等の対応をして欲しい。
- ・生活保護のケースワーカーが頻繁に変わり、相談内容や関係性が途切れてしまったり、担当者会議に出てく
れないことが多いため、改善して欲しい。

介護保険サービスについて

- ・デイサービスについて、医療依存度の高い方向けのものや入浴だけを対応するもの、若い利用者も利用した
くなるアクティビティのあるもの等を整備して欲しい。
- ・訪問介護や居宅介護支援等について、供給不足・人材不足のため利用者が利用できない状況があるため、区
が補助金を出す等の対応をして欲しい。
- ・要支援の利用者について、訪問介護を引き受けてくれる事業所が少ないと、居宅介護支援事業所の委託費
が安すぎることを改善してほしい。

介護保険外サービスについて

- ・高齢者おむつ費用助成について、在庫管理や返品できるようなシステムにして欲しい。
- ・介護者リフレッシュ支援事業や一人暮らし認知症高齢者への生活支援サービス、介護予防サービスは受け
くれない介護サービス事業所があるため、改善して欲しい。
- ・一人暮らし認知症高齢者への生活支援サービスと介護者リフレッシュ支援事業を同じ要件にして欲しい。
- ・第 2 号被保険者も高齢者と同じく介護保険外サービスを利用できるようにして欲しい。
- ・配食サービスについて、複数のサービス事業所を選べるような仕組みにして欲しい。
- ・通院支援に特化した区のサービスが欲しい。
- ・英語・中国語・韓国語以外の言語の外国人利用者が、各種案内がわかるような仕組みをつくって欲しい。

介護者リフレッシュ支援事業について

- ・利用者がリフレッシュ券を紛失してしまうことが多いので、別の方法を検討して欲しい。
- ・年 24 時間までの利用となっているが、時間数を増やして欲しい。
- ・自己負担額の支払いについて、コンビニエンスストアで支払うことができるようにして欲しい。

住まいの支援について

- ・高齢者の引っ越し、住まい探しが困難なため、改善する施策が欲しい。

ケアマネジャーの処遇改善や各種手当について

- ・ケアマネジャーの処遇改善を検討して欲しい。また区独自の評価を加えて実施して欲しい。
- ・ケアマネジャーへ試験の費用補助や緊急時の通院同行の手当が欲しい。

ケアマネジャーのシャドウワークについて

- ・シャドウワークが非常に増えていることを、まず区にも知ってもらい対策して欲しい。
- ・サービス利用料の未払い等の対応が大変なので、事業所が負担なく利用料が受け取れる仕組みが欲しい。

セルフプランについて

- ・ケアマネジャーが少ない状況もあるため、区からセルフプランについての認知に努めて欲しい。

その他

- ・カスタマーハラスメント対策を、区として更に強く打ち出して欲しい。
- ・車椅子を入れるお店やトイレの場所等を記載した社会資源マップを作り、定期的に更新して欲しい。
- ・集団指導等の重要なメールについてはわかるようにタイトル等をつけて欲しい。
- ・身元保証サービス等の会社について、グレーな事業者も多くあるため、善し悪しが分かるような情報が欲
しい。

3. まとめ

今回のインテビューで、虐待が疑われるケースや支援を拒否する方への対応、金銭管理不十分による生活困窮、ケアマネジャーのシャドウワークによる負担の増加等、厳しい現状と課題が共有された。

また、高齢者総合相談センターとの連携では、支援困難なケースへの同行訪問や地域資源の情報提供などにより効果的な連携の具体例の報告があった一方で、ケアマネジャーに対する窓口応対やセンター間での対応の差異等の改善すべき課題が挙げられた。

区への要望としては、各種手続きのＩＣＴ化の推進、窓口の時間延長、介護サービス事業所の供給不足・人材不足への対応、介護保険外サービスの拡充、カスタマー・ハラスマント対策など、利用者の利便性の向上及びケアマネジャーの負担軽減のための多岐にわたる要望が挙げられた。

なお、今回挙げられた課題や要望については、改善や検討をしていくと共に、今後も定期的な情報提供やケアマネジャーへの意見聴取を行い、引き続きケアマネジャー支援を実施していく。