

## 第3回新宿区高齢者保健福祉推進協議会作業部会（令和4年12月13日開催）主な委員意見

（調査結果に関する委員意見）

資料番号	該当ページ	委員意見	回答及び今後の方針
1-2	13～15ページ	高齢者総合相談センターの認知度は、第2号被保険者調査では少し下がったところがあったものの、一般高齢者調査と要支援・要介護認定者調査では認知度が上がっている。今後も地道な周知活動が必要だと思う。	高齢者総合相談センターの周知について、これまで広報や区ホームページでの周知、地域のイベントや会合への参加、チラシの配布等を行ってきており、今年度は新たに周知動画を作成しました。今後も、様々な媒体を利用した周知等、多世代を対象とした周知活動を引き続き行っていきます。
1-2	16ページ	「ご自宅での療養は実現可能だと思いますか」が、「はい」の回答が伸び、在宅で介護ができると考える人が増えたということはすばらしいことだと思う。可能であれば、どういったところが環境上整ったからこのように思われたのかというのを知りたい。	実現が難しいと思う理由のトップ3は前回調査と変わっていません。しかしながら実現可能だと思う人が増えた背景としては、コロナ禍で自宅療養を経験した方が多くなり、在宅療養に関する関心が高まったこと、また今年度は、地域交流館等に出向き、区民の皆さんに在宅療養に関する学習会を計画的に開催していること等が考えられます。これらにより結果として在宅療養のイメージができてきたのではないかと考えています。
1-2	17ページ	介護保険サービス料について、「介護保険料が上昇したとしても必要な介護保険サービスを提供すべきである」の回答が減り、「介護保険料の上昇を抑えるために介護保険サービスの水準を抑えるべきである」という回答が若干増えたのは、コロナ禍における家計の厳しさが影響していると想像はできるが、区としてどのような理由でこちらの回答が伸びたと考えているか。	今回の結果については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあったところに、さらに、諸物価の高騰があり、一般消費財の購入が家計に占める重みが増えている中で、介護保険料の負担感も増しているところが調査結果に表れたのではないかと考えています。ただ、やはり、介護保険を利用している方の中では、サービスの充実を求める方もいらっしゃる中で、どういう形でバランスをとっていくのか、今回の調査をもとに今後の介護保険事業計画を策定する際に参考にしたいと考えています。
1-3	3ページ 一般高齢者調査	今回は前回よりも回収率がよくなったということで大変いいと思う。一方で、WEB回答が追加されたことで今までは答えられないような方が答えられた可能性もある。性別と年齢について前回とどれくらい違うか確認したい。前提条件として報告書等に入れておいたほうがいいと思う。一つの特別出張所あたり100くらい回収できたので地区別の分析もできるようなデータがそろったのではないかと。	一般高齢者調査における性別、年齢の割合については、下記のとおりです。 一般高齢者調査： 今回（前回：一般【基本】、【重点】、ニーズ調査） 男性：43.9%（42.3%、41.9%、42.5%） 女性：55.1%（55.0%、53.2%、56.6%） 65～69歳：19.5%（24.6%、24.3%、24.0%） 70～75歳：27.5%（29.3%、26.3%、26.9%） 76～79歳：20.8%（21.4%、22.3%、23.4%） 80～84歳：17.1%（13.2%、13.4%、15.2%） 85～89歳：9.9%（5.6%、5.7%、7.0%） 90歳～：4.3%（2.6%、2.3%、1.9%） 回答者の属性については報告書にも掲載いたします。
1-3	4ページ 一般高齢者調査	問5 居住状況（家族構成）の一人暮らし率の前回と比べて変化はあったかどうか。	今回は 29.6%（一般高齢者調査） 令和元年度調査では 26.8%、25.5%、28.4% （一般【基本】、【重点】、ニーズ調査） となっています。
1-3	4ページ 一般高齢者調査	問7 現在の暮らし状況、普通は「ふつう」と答える人が多いが、前回と比べてどうか。	今回（前回） 大変苦しい……………7.5%（6.9%） やや苦しい……………22.1%（19.9%） ふつう……………53.4%（56.2%） ややゆとりがある…12.6%（11.8%） 大変ゆとりがある…3.2%（3.7%） となっています。
1-3	4ページ 一般高齢者調査	問8 「一軒家の持ち家」の回答が比較的多く、将来的に空き家問題につながるのではないかと、今後見ていかなければならない数値ではないかと。	区では、空き家の所有者や、所有者になり得る方の様々な悩みを解決し、空き家の発生抑制や適正な管理につなげるための相談会を開催しています。なお、法改正により令和6年4月1日に相続登記が義務化されることで、所有者不明の空き家の発生が一定程度抑制されるものと考えています。
1-3	7ページ 一般高齢者調査	設問24 食品摂取多様性（DVS：Dietary Variety Score）について、点数化、分布、調査間の違い等の分析をお願いしたい。	食品摂取多様性（DVS：Dietary Variety Score）についての設問は、一般高齢者調査のみとなるため、調査間での分析は本調査では行いませんが、一般高齢者調査についての点数化や分布、クロス集計については行っていきます。

資料番号	該当ページ	委員意見	回答及び今後の方針
1-3	8ページ 一般高齢者調査	<p>●問34 グループ活動とかボランティアとか集まるアクティビティの参加率が減っているのも明らかにコロナの影響がある調査結果だと思う。コロナの影響について解説の際に入れるなどしないと偏った状況が出ているのではないかと。一方で、経済的な負担はコロナだけでなく感じている方も多し、介護保険料を上げたときの負担感につながると思う。</p> <p>●問34 グループ活動について個々のグループではなく、どれか一つのグループにでも参加しているのが月1回以上の人はいくらいるかといった解析もあるとわかりやすいと思う。</p>	それぞれの設問ごとのクロス集計の結果も含めて分析を進めていきます。新型コロナウイルス感染症拡大の影響があったものについては次期計画策定に際し、掲載していきたいと考えています。
1-3	11ページ 一般高齢者調査	問42 地域の人との関わりなどは、ボランティアとも関わってくると思う。何かの会に参加して、自然の流れの中で協働していくことのほうが、ボランティアも集まりやすくなるのではないかと。これは実体験として思っている。全体の流れの中で地域の人との関わりについては考えていくのが良いのではないかと。	設問ごとのクロス集計の結果も含めて分析を進めていきます。
1-3	17ページ 一般高齢者調査	問73 「あなたは日ごろ、健康や福祉サービスに関する情報をどのような手段で入手していますか」という設問で、「ケアマネジャー」の回答率が少ないことは、全体的に見て介護サービスを利用している方が少なかったのか。そうでなければ、これから介護サービスを利用する方も増えていくと思うので、高齢者総合センターと同等にケアマネジャーも啓発活動等したほうが良いのではないかと。	一般高齢者調査は介護認定を受けていない方の回答が86.6%となっており、実際に介護保険サービスを利用している方は少なかったものと考えています。全体では「ケアマネジャー」の回答は6.6%ですが、要支援1、2の方ではそれぞれ31.8%、43.2%となっており、介護度が上がるほどケアマネジャーから情報を入手していると考えられます。
1-3	49ページ～ ケアマネジャー調査	<p>●年々ケアマネジャーの数が減っている。問10「過去1年間であなたが支援困難と感じたケース」という設問では「精神疾患のあるケース（本人やその家族）」という回答、問30-1「ケアマネジャーを続けたくないと思う理由」という設問では、「精神的なストレスが大きいから」という回答、問12-1「（高齢者総合相談センターに）相談した分野は次のどれですか」という設問では「困難ケースに関すること」の回答がかなり多く出ている。カスタマーハラスメントの問題も多く、その対応が困難で辞めるケアマネジャーもいる。弁護士等専門分野の方の介入も増えているようなので、そのあたりの分析をするというのではないかと。</p> <p>●介護の負担があつてクレームが増加しているかもしれないが、クレームをする方も精神的な疾患などが理由の場合もある。司法ではなくて、医療的にその家族を複合的に捉えて支援していくという視点も今後必要になっていくのではないかと。</p>	<p>ケアマネジャー調査結果では現場の苦勞も数字として表れてきています。日頃の、地域のケアマネジャーとの接点の中でも、困難ケースについての相談を受けています。事情も様々で、明らかに過剰な要求と考えられる案件もあります。</p> <p>区では、平成26年より、法テラス東京と新宿区の間で連携協定を結び、法テラスの弁護士が区や各高齢者総合相談センターにも定期的に訪問し、困難事例であり法的な問題があると考えられる事例については、助言を受ける体制をとっています。</p> <p>今後、ますます困難事例が増えていくと想定されます。新型コロナウイルス感染症の拡大等、様々な社会状況の変化で、介護者である家族の負担が一つの要因となっているのであれば、その負担を軽減するという方向の対応が必要です。一方で、利用者や介護者家族等による明らかに過剰な要求に対しては、きちんと法的な評価も加えて対応を考えていくといったアプローチをすることで、少しでも地域のケアマネジャーの負担を軽減し、区とケアマネジャーが連携して地域の介護に取り組んでいきます。</p> <p>また、家族を複合的にとらえるという観点も非常に重要だと考えている。介護者家族への支援として介護者家族会や介護者講座など、さまざまな取組をしており、こちらもしっかり充実していきます。</p> <p>困難事例、要求が厳しい事例などの報告がある一方で、介護費用が払いづらいといった経済的な事情が言えず、厳しい要望、要求になっているのではと感じることもあります。経済的な問題はどうか、法的にどうか、などさまざまな観点で、介護者負担の軽減策が提示できれば要求が緩和されるのかなど、事案ごとに検討する必要があると考えています。</p>

### 第3回新宿区高齢者保健福祉推進協議会作業部会（令和4年12月13日開催）主な委員意見

（施策体系に関する委員意見）

No	施策	委員意見	回答及び今後の方針
3	就業の支援	介護保険のほうでは就労的アクティビティというのが出ており、要介護になっても働けるというのが大事だということをご承知だと思う。ここに、例えば、アクティビティの導入や、担当課についても地域福祉課と介護保険課にするなど、少し目出しをしてもよいのでは。	いきがいのある暮らしへの支援として、区ではこれまで「だれもが地域でいきいきと暮らせるための就労支援の推進」事業により、就労意欲を持ちながらも働くことが困難なすべての人に対し、総合的な就労支援を行ってまいりました。 なお、支援や介護が必要な方に対する、自立支援に向けた社会参加・就労的活動への取り組みにつきましては、区における就労支援策に資するよう、他自治体の取組状況を引き続き注視してまいります。
4	地域で支え合うしくみづくりの推進	すでにあるサービスを少し変化させれば、しくみづくりができるのではないかと思う。地域の方を興味あることで巻き込んでいたり、特別養護老人ホームなどにある地域交流スペースに地域の学生の活動を巻き込んでいくと、ゆくゆくはボランティアにつながるということもある。今あるサービス、プラスアルファを身近なところでできるような仕組みというのがあれば皆さん助かると思う。	区では、現在、地域支え合い活動の展開ということで、薬王寺地域ささえあい館や中落合の在宅サービスセンターの地域交流スペース（ささええる中落合）での地域支え合いの担い手を育成するための講座や教室に、学生等と協力して実施しているものもあり、今後も学生等を巻き込んでいけるよう考えていきます。また、今あるサービスを少し変化すれば「地域で支え合うしくみづくり」ができるのではという点については、地域支え合い活動の中で展開していきたいと考えています。
4	地域で支え合うしくみづくりの推進	重点施策の「地域で支え合う仕組みづくりの推進」というのはすごくいいことで、これから大事になってくる。見守り体制の充実のひとつに、地域で住民の方ができる「ゆるやかな見守り」があるが、今後、ゆるやかな見守りの中で気づいたところを、専門の窓口にどうつないでいくかということが大事だという意見がある。専門機関、専門職と連携できるようなネットワークづくりができるとよい。	地域の高齢者について、気になる点があれば、まず高齢者総合相談センターに情報を寄せていただくため「高齢者見守り登録事業」を推進しています。 この事業は、例えば、新聞配達のお店、コンビニエンスストアなど、高齢者の身近な事業者が日常業務の中で、何か異変や、気になる高齢者を発見した場合に高齢者総合相談センターに情報を寄せていただくというものです。登録事業者、店舗等にはステッカーを配布しており、登録事業者が、今、600を超えて700に迫っています。しかし、高齢者の生活に密着した仕事の1つである不動産関係者にはまだまだ高齢者総合相談センターの認知度が高いとは言えないことから、東京都宅地建物取引業協会の新宿支部に協力依頼し、傘下の会員へ高齢者総合相談センター及び見守り登録事業所の案内チラシを配布しました。見守り登録事業者に加わると、年に1回各高齢者総合相談センターで見守りに関わっている方の連絡会を開催するため、事業者が地域のネットワークに入るきっかけにもなります。積極的に多様な業界に足を運んでPRし、こうした輪を広げていきたいと考えています。
5 8	介護者への支援 介護保険サービスの提供と基盤整備	ハラスメントは日本中で今問題になっている。守ってあげないと従事する人がいなくなってしまう。まずは、福祉的な視点で、なぜ問題行動を起こすのかということに対するフォローが必要で、もう一方で、例えば、要介護認定を受けた後、最初の段階で行政から「こういうことはハラスメントに当たる」というパンフレット等をつくるような取組があれば事業者もやりやすいのではないか。	ハラスメント行為を含む対応困難事例については、引き続き介護事業者や居宅介護支援事業者の支援を行っていくと共に、ケアマネジャーネットワーク新宿連絡会等とハラスメント防止の取組について検討し、周知を行っていきます。 また、ハラスメント行為の要因として考えられる介護者の介護疲れや高齢者の認知症状等にも配慮し、介護者家族会等の取組を充実してまいります。 なお、令和5年度に発行する高齢者向け冊子の一部に、介護保険サービス等の利用におけるカスタマーハラスメント防止についての内容を掲載する予定です。

8	介護保険サービスの提供と基盤整備	<p>●今回の調査で、経営困難の実態が見えていると思う。経営基盤の支援をどうするのかというのを考えないと、新宿から業者が逃げてしまうと困ると思う。ハラスメントの対策も目出すべきかなと思う。</p> <p>●経営困難の中には、地域密着型の定期巡回、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護等地域密着型サービスもあるが、新宿区としてどのように考えているのか。</p>	<p>サービスの質の向上や、人材確保については大きな課題と捉えている中で、今回、コロナ禍で、介護サービス事業者は、経営の部分で圧縮されている部分があったという認識をしています。</p> <p>また、物価高騰、光熱費の高騰が営業にも影響している中で、区では、光熱費等の物価高騰の影響を受ける介護サービス事業所の負担を軽減し、利用者へのサービスの水準の維持を図るため、補正予算を組み「令和4年度新宿区介護・障害福祉サービス等事業者光熱費等価格高騰緊急対応補助事業」により、高騰する光熱費等の増額相当分について補助を行っています。</p> <p>支援対象となる事業所は、居住系サービス事業所73所、通所サービス事業所96所、訪問介護入浴事業所1所の計170所となります。</p> <p>なお、来年度以降に関しては未定ですが、安定的な経営のために今後もサービス、受給の部分で、保険者が何ができるのかについて今後も研究していきたいと考えています。</p> <p>ハラスメントの対策につきましては、介護事業所に対しては、これまでも介護保険サービス事業所向け研修事業を通じて、知識の定着に努めてまいりました。</p> <p>この外、令和5年度に発行する高齢者向け冊子の一部に、介護保険サービス等の利用におけるカスタマーハラスメント防止についての内容を掲載し、介護保険制度の趣旨普及と併せて周知する予定です。</p>
8	介護保険サービスの提供と基盤整備	<p>「地域包括ケアのさらなる推進に向けた整備」について、具体的にどのようなことを考えているのか。</p>	<p>「地域包括ケアのさらなる推進に向けた整備」については、介護が必要になっても住み慣れた地域で暮らし続けられるよう各種介護保険サービスの提供体制を整備することを考えております。</p> <p>第8期計画においては、小規模多機能型居宅介護や認知症高齢者グループホームなどの地域密着型サービスの外、在宅生活が困難となっても住み慣れた地域での生活が続けられるよう、特別養護老人ホーム及び併設ショートステイの整備を進めております。</p> <p>なお、次期計画に向けては、第8期計画における整備状況や「新宿区高齢者の保健と福祉に関する調査」結果等を踏まえ、基盤整備目標値を検討してまいります。</p>
11	高齢者の権利擁護の推進	<p>●調査結果では、要介護・要支援認定者の成年後見制度の認知がほかの区分よりも低かった。要介護・要支援認定者に対する積極的な周知を盛り込んだらどうか。一方で、現実的になればなるほど使いにくいという話もある。要支援・要介護に入りかけた人たちにとってどういう体制がいいのかというのをここでしっかり入れてはどうか。</p> <p>●成年後見制度の利用促進事業について言われている今、成年後見制度を利用することが権利擁護のゴール地点といった認識になっているかのように思うが、成年後見制度はご本人の持っている権利を制限してしまうものであるので、成年後見制度を利用すること自体、権利侵害にもなっているという認識を常に持っていないと非常に危険である。事業を考えていくときにはその視点も常に認識しながら進めてほしい。</p>	<p>ご本人の利益や権利を守る視点に立って、ご本人の状態や環境に配慮しながら相談・支援を行うとともに、成年後見制度の普及啓発に取り組んでいきます。</p>