

各種審議会等審議結果公表シート

会議の名称	第1回中津川市介護保険苦情対応委員会
開催日時	令和6年3月13日（水） 13時30分～14時30分
開催場所	中津川市健康福祉会館 2階健康教室
出席者の 役職名	委員：行政相談員代表、民生児童委員協議会代表 健康推進員代表、人権擁護委員代表 中津川・恵那広域行政推進協議会代表 事務局：市民福祉部長、市民福祉部福祉局長、高齢支援課長 介護保険課長、同課長補佐
話し合われた内容 （会議録又は審議概要）	別紙
会議資料	<u>（添付ファイル）</u>
次回開催予定日時	未定
次回開催予定場所	未定
所管部課	市民福祉部介護保険課

欠席者2名

- ・保健師代表
- ・人権擁護委員代表

令和5年度 第1回中津川市介護保険苦情対応委員会 《議事録概要》

日 時 令和6年3月13日(水)
13:30~14:30
場 所 中津川市健康福祉会館健康教室

(委員会成立報告)
(傍聴者報告)

1. 会長 あいさつ

- ・介護保険制度も発足から、年数が経ち色々な問題点があると思われる。
- ・市民の皆様方から、介護保険のことについて色々な相談や苦情などがあった場合、行政だけでは対応が困難な場合、事例について協議をいただきご協力をいただきたい。
- ・日頃の皆様方の活動の中で、地域において介護保険のいろいろなご相談を住民から受けると思いますが、今日は市民福祉部長をはじめ、市の執行部が出席していますので、ご発言をいただきたいと思っています。

2. 市民福祉部長 あいさつ

- ・日頃は、介護保険行政にご理解、ご協力を賜り誠に有難うございます。
- ・少し、お時間をいただき、最近の市の動きについて説明をさせていただきます。
- ・1月1日発生の能登半島の地震災害について、罹災された皆様にお悔やみとお見舞いを申し上げます。
- ・市と致しましては、1日の夜8時には、消防の救助隊が現地に向けて出発した。
- ・翌日の2日には、市民病院のDMAT隊も現地に向かった。
- ・その後、保健師を含めた行政の職員も、何度か現地に出ている。
- ・今回の災害は、他人事ではないと捉えていて、いつ中津川市でこのような災害が起こるか分からないので、派遣された職員からの情報を受けて、市として出来ることを準備していきたいと考えている。
- ・新型コロナの対応について、表に数字は出ていないが、第10波と言われるくらい感染が増えているので、お気をつけ願いたい。
- ・ワクチン接種については、3月いっぱい終わる、接種を希望される方は3月までは無料で接種いただける。
- ・来年度からは定期接種ということで、秋ごろ1年に1回のご案内が届くと思われます。
- ・第9期の高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画の策定を進めておりまして、来年度から3年間新しい計画が進んでいく。
- ・介護保険料の改定もあるので、周知をしていきたい。
- ・この苦情委員会にかけるような苦情は最近無いと聞いているが、介護保険の状況等について、委員の皆様と情報共有を図りながら、お力添えをいただきたい場合には、協力して取り組んでまいります。

3. 議 題

議長：水野会長

1) 介護保険業務に関する相談・苦情等に対する対応について <資料1>

<事務局説明>

会 長

- ・ご質問、ご意見等ございますでしょうか。
- ・時間がありましたら、最後に総括的に質問も受け付けます。

<意見なし>

2) 苦情相談対応等の状況について <資料2> <資料3>

<事務局説明>

会 長

- ・ご質問、ご意見等ございますでしょうか。
- ・表を見ると令和6年2月までで、介護サービスにかかる苦情が8件、行政対応に関するものが1件と、介サービスに関するものが多く寄せられているが、内容としてどのようなものがあるか。

事務局

- ・具体的な内容については、先ほど説明をさせていただいた、資料3の3件がその中に含まれているものになります。
- ・他は、ケアプランが自分の希望に合っていないなどの苦情があったと記憶しています。

委 員

- ・ケアマネに対する苦情というのは、ケアプランの内容についてだけでしょうか。
- ・例えば、私もデイサービスに行っていたことがあるが、人によりけりで、合う合わないという話もあると思うが、「あのケアマネは嫌だ」などの話を聞くこともある。

事務局

- ・ケアマネさんの合う合わないと言ったような苦情は、よく寄せられている。
- ・その際、どうしてもケアマネさんが合わないということであれば、ケアマネさんの変更についての手続きを促すなどの対応を行っているところです。

委 員

- ・お客様によっては、言いたいことをいう人も多いので、行政の人は大変だと思うので、頑張ってください。

委 員

- ・地元の相談の中では、高齢者の問題は少ないですが、報道等では虐待の事例ですとか、一人暮らしとか、同居していても、高齢者一人、子一人といった世帯が多くなっていると聞くと聞くと、中津川市では、そうしたことに対する緊急対応は、何件くらいあるでしょうか。

事務局

- ・虐待の通報関係については、地域包括支援センターで相談を受ける中で、分かってくることがある。
- ・詳細な件数については、資料がないのでお答えできないが、おおむね年間で、相談が30～40件くらい、その中で虐待と認定される在宅の案件が、大体7～8件くらい、ここ数年このような傾向が続いているような状況です。
- ・最近の特徴と致しましては、虐待と言っても種類があり、身体的、心理的、経済的、性的虐待やネグレクトなど、いろいろ種類があるが、核家族化に伴い、相談できるものが少なく、適切な介護が受けられないことにより、介護疲れから手が出るなどの案件が見られる。
- ・そのような情報について、地域包括支援センターでキャッチした際には、できるだけ早く自宅に訪問しお話を聞いたり、介護サービスの利用があれば、事業所と連携しながら対応しているところです。
- ・自分の周りでも、一人世帯が多くなっている。周りで声掛け等の協力を行っているが、なかなか踏み込みいけない。
- ・自分は父親のことで、ケアマネさんには大変お世話になった。

事務局

- ・一人暮らしの方というのは、地域の見守りが大変重要で、民生委員さんが、独居の方を中心に、月1回の訪問をベースに色々相談に乗ってくれている。

委 員

- ・要介護認定で苦情があるとのことが、要するに認定が低い高いという苦情ということですか。

事務局

- ・施設に入りたくて、要介護3が欲しかったが、要介護3が出ないとうことで苦情が発生することがあります。

委 員

- ・それは、なんで？ということでしょうか。

事務局

- ・市役所の認定調査員が認定調査を行っているが、調査でよく見てくれていなかったのではないかなどという苦情があります。

委 員

- ・自分も、予想より低い認定で切実に感じたことがある。
- ・調査をもっとしっかりして欲しいという苦情ですか。

事務局

- ・あまりに現状と違うと感じている場合については、改めて区分変更の申請をさせていただくことで、前回と異なる再調査員を派遣し、違った目で調査をさせていただき、改めて要介護度を出すという流れもありますので、どうしても納得できないという場合については、そのような対応を取らせていただいているところです。

委員

- ・要介護認定について、申請から回答までどれくらいの期間を要するものですか。1か月くらいかかると思っていれば良いですか。

事務局

- ・本来であれば、申請後1か月に回答するということが求められているところですが、認定調査員の不足や、申請者数の増加などの理由から、1か月以上かかっているのが現状です。

委員

- ・何回か調査してもらったが、認定がなかなか下りてこないということ、地域の方に言われ、その際は、大体1か月はかかると回答すれば良いものなののでしょうか。

委員 (広域行政推進協議会事務局)

- ・事務局から説明のあったとおり、国では30日という基準を設けているが、申請件数が多く、調査員の確保の問題や、コロナ禍で施設に調査に入れないなど、さまざまな要因がありまして、実態として30日以内に認定が出せるのは、きわめて少ない。平均すると45日から60日くらいかかっていることが多い
- ・この状態のままで良いとは考えていないので、審査会としましても今後どうすれば、期間を短くできるかという取り組みを、日々研究しながら改善に努めていきます。

会長

- ・認定が出るまでに、時間がかかるということであれば、見込みの要介護度でサービスを使うことができるのか、またその説明がきちんとされているか、その説明は調査員がするのか。
- ・介護認定が出るまでの間、誰の判断でどれくらいのサービスが受けられるのか、などの説明は、どういう形で誰が行っていますか。

事務局

- ・更新の場合と新規の場合などパターンの違いがありますが、新規の場合については、窓口にお越しいただいた際に、職員で説明をさせていただいております。
- ・更新の場合につきましては、ケアマネさんが付いている方につきましては、ケアマネさんからそのような説明があると思います。

委員

- ・先ほど事務局の話にもあったが、適切なサービスを受けることで虐待を防ぐこともできる、認定を待たずして出来ることは大事。そういう情報が、あまり伝わっていないように思う。
- ・本庁に来れば、それなりに説明が受けられると思うが総合事務などの窓口では、そのような説明はされているのか、できるのか、少しだけ疑問に思う。
- ・そことのところ、改めて周知をお願いしたい。

3) その他

- ・高齢者・介護保険の現状について <資料4> <資料5>
- ・第9期介護保険事業計画等について <資料6>

<事務局説明>

会長

- ・中津川市の全体の話で、介護に携わるかたが非常に少なく、施設によっては、外国人の方をお願いしていると聞いている。
- ・ホームヘルパーさんの数も少ないとも聞いており、事業所を廃止したという話も聞いたが、そのあたりの情報をどのように認識していますか。

事務局

- ・介護人材の不足については、中津川市に限らず全国的な問題となっています。
- ・そこには、介護に携わる方の待遇や職場の環境、仕事の大変さなどが原因としてあると認識しています。
- ・今回の介護報酬の改定では、職員の給与について増額につなげるような改定がなされたところ。
- ・ですが、実際に介護に携わる方が非常に少ないということは問題となっており、当市においても何とかしたいと前々から話が出ているところ。

- ・市の独自の施策としては、ひとつは、坂下高校の福祉課の生徒さんを地元就職に結びつけるように修学資金を創設した。
- ・ただ、コロナ禍で中学生の皆さんが介護に触れる機会が少なり、福祉課を受験される方が少なく、難しい。
- ・もう一つは、海外からの働き手について、県のモデル事業を使い雇入れを行った。
- ・とても優秀な方に海外からお越しいただいた。
- ・また、海外の方に対する、コミュニケーションに関する支援をしていきたいというような取り組みも行っていましたが、コロナ禍で中断してしまいました。
- ・コロナも明けたので、再度取り組んでいきたいと思います。
- ・また、地域で眠っている介護人材を掘り起こすということを目的に、近隣で研修ができないかという話や、坂下高校と課題解決に向けて直接話合いを始めたところです。

会 長

- ・例えば、市でヘルパーを養成するとか、民間の会社にヘルパーの養成を委託するといったようなことは、考えていないですか。

事務局

- ・そういうことも含めて、何が有効なのかということを検討しているところです。

会 長

- ・外国人の介護人材は、ずっと日本に居られるわけではないと聞いたが

事務局

- ・研修として来ている方や、就労として来ている方で話が変わってきますが
- ・就労の場合についても、サポート機関との契約などに経費がかかるという話を聞いている。

委 員

- ・高齢化が進むなかで、介護をする側も高齢化している。
- ・坂下高校には、大変すばらしい施設で、機材もそろっているので、そういう環境で学んでいる生徒さんにはぜひ介護の仕事に就いてもらいたいと思うのですが、問題は子供の不足で、福祉課に行く子どもたちがあまりいないというのが問題。
- ・もっとPRしてもらおうと、良いかなと。
- ・坂下高校に見学に行きたいという話もある。

事務局

- ・ご指摘のとおり、今年度の坂下高校福祉課の志願者は5人と聞いており、かなり深刻な状態と認識している。
- ・学校側も同じ認識で、市とタッグを組んで何かできないかとい話をしているところ。
- ・岐阜県下には、もう2校、福祉課をもっている高校がある。
- ・大垣や各務原にあるが、そちらの高校については、割と充足している。
- ・何が違うのか分析をすすめていきたい。
- ・中学生に介護を選ぶ機会をつくらないといけないが、これまではインターンシップなどで特養に行くことがあったが、コロナ禍で叶わなくなった。
- ・現在であっても、施設に入る際に抗原検査を受けないといけないとか、見学自体をお断りしている施設が多く、坂下高校においても実習する場が無いと悩まれていた。
- ・そういったことを解消しながら、地元の子たちに就職していただけるようにしていきたい。

会 長

- ・わたくしも地元で、本当は社会勉強で老人ホームに行く予定であったが、行けなくなってしまったという話を聞いたので、執行部からそういった機会を作れるよう働きかけてもらいたい。

委 員

- ・資料3の事例の1などの話ですが、家族などの苦情というものは、一方的に言ってこられることが多いのでしょうか。
- ・たとえば、転倒する前提に納得できないという話について、おそらく施設は入所の際に、転倒の可能性はあると説明をしていると思われる。

事務局

- ・いただく苦情については、基本的には一方的なものになる。
- ・片方からの情報では、偏りがあるのでその後事業所等に事情を伺い判断することになります。
- ・こちらの件についても、一方的なものであったと聞いております。

会 長

- ・介護保険料の滞納について教えてください。

事務局

- ・介護保険料については、基本的に特別徴収としい年金天引きとなっているので、国民健康保険や税と比較して滞納は少ないと認識しています。
- ・直近年度のデータを資料に記載していますので、ご確認下さい。

委員

- ・相談員の方が施設に出向いたときにきは、利用者の方より施設の方に話を聞いてくるのでしょうか。

事務局

- ・基本的には、主に利用者さんに話を伺っている。
- ・事業所には、伺った際に利用者の方の意見について文書によりフィードバックして、施設の適正化に役立てています。

委員

- ・持って帰ってくる意見としては、利用者さんのものが中止ということですか。

事務局

- ・その通りです。

委員

- ・地元の施設では、職員の方も非常に苦勞されているように感じる、相談員さんにその辺も汲んでもらえるとありがたいと思います。

会長

- ・これもちまして、令和5年度第1回苦情対応委員会を閉会します。
- ・お疲れ様でした。