

第2回 第九期三鷹市介護保険事業計画検討市民会議 会議録

日 時	令和5年6月29日（木）午後6時30分から
場 所	三鷹市教育センター 3階大研修室
出席者	<p>会 長：市川一宏 副 会 長：内原正勝 委 員：神崎恒一、中澤敏（代理人出席）、香川卓見、那須富夫、城澤恵、国府田祥二、竹川健太郎、西野美由紀、柳本文貴、浅井弘史、北村智美 ※ 欠席：杉山一延、吉野勇、瓦林孝裕 傍 聴 人：2人 会議の公開・非公開：公開</p>
事務局	小嶋（健康福祉部長）、隠岐（健康福祉部調整担当部長・高齢者支援課長）、近藤（保健医療担当部長・健康推進課長）、竹内（介護保険課長）、鈴木（高齢者支援課高齢者支援担当課長）、他高齢者支援課職員3人、介護保険課職員6人

【配布資料】

- 資料1 第1回会議に係る意見・質問への対応について
- 資料2 介護（予防）サービス給付費の第八期計画値との比較
- 資料3 総合事業 受給者数と給付費の推移
- 資料4 居宅介護支援事業所等の推移
- 資料5 三鷹市内の居宅介護支援事業所の現状
- 資料6 テーマ別討議資料
- 資料7 第1回第九期三鷹市介護保険事業計画検討市民会議会議録

【次第】

1 開会

2 議事

（1）第1回でいただいたご質問への回答について

- ア いきいきプラス事業の実績分析について
- イ シルバー人材センターの就労実績等について
- ウ 高齢者の経済的困窮状況について

事務局：（説明）

会 長： 目に付くのは、高齢者世帯の所得階層別分布です。所得の高い方がいることで平均値は上がっていますが、所得の低い方がいるのは事実なので、そういった方への配慮をどうするかということが今回の課題となるだろうと思います。

(2) 介護（予防）サービス等の給付実績について

事務局：(説明)

委員： 資料2で、在宅サービスのサービス種類別での計画比の数字が出ています。コロナの影響があるので、これをどのように読んだらよいのか難しいところですが、小規模多機能型居宅介護と看護小規模多機能型居宅介護に関して計画比で非常に伸びています。実績値としても非常に伸びていることから、複合型サービスへのニーズがかなりあるだろうと思います。コロナの影響があるので一概には言えませんが、通所系のサービスの伸びが悪く、従来の通所やショートステイが対応していたニーズが、小規模多機能、看護小規模多機能に少しずつ移行している状況があるのかなと思いました。今後、三鷹市内でどのようなサービスをどのエリアに呼び込んでいけばよいのかという介護サービスの整備についての議論に影響が出るのではないかと思います。この小規模多機能、看護小規模多機能が伸びていることに関して、市で何らかの分析や今後の展望はありますか。

事務局： 特に看護小規模多機能の方は、医療的なニーズがある程度伸びているのではないかと思います。今後の整備の見通しにつきましては、国からは第九期に向けて、小規模多機能、看護小規模多機能を推し進めていくという情報は出ていますが、三鷹市に設置したほうがよいのかというところは、本市民会議の中で考えていきたいと思っています。

会長： 看護小規模多機能は使いにくい制度だと言われています。在宅ケアマネジャーにとっては、利用者が取られてしまうわけです。そういう意味ではあまり評判がよくないと、色々なところで聞いています。基準が小さいのでここまで実績が増加したということかもしれませんが、どういった要因があるのか調べてください。看護小規模多機能は今までの議論の中で利用が難しかったという結果も出ていたので、新規事業者も参入してこない難しい制度だという認識を持っていました。

社会福祉法人の約3割が赤字になっている実態が、東京都社会福祉協議会の調査で出ています。人件費の問題が大きく影響しており、この物価高でかなりダメージを受けているのではと容易に想像できます。大規模事業者は体力があるから対応できるとしても、小規模事業者の財源の問題はかなり厳しいことが予想できるので、注視していかないとサービスの供給量を確保できなくなります。これは地域づくりに関係することであり、小規模事業者を容易に切り捨ててしまうのは問題との認識を持っています。事業者が本当は何に困っているのか、実施者としてこれからも情報を追っていただき、健全な数量が維持できるようご検討いただきたい。事業者を継続的にサポートしていくしかないと思います。

委員： 資料3の総合事業の推移は、結構ショッキングだと思います。要支援者・事業対象者の実人数は本来増えているはずですが、利用は減少している。給付費自体も訪問型サービスが平成30年度には9,200万円だったのが、令和4年には7,800万円ぐらいまで給付が減少しており、利用者数自体が抑えられています。要介護になって利用する人数が減っているのか、従来であれば訪問型サービスでヘルパーを使っていた人が代わりに何か別のサービスを使っているのか、そもそもニーズがなかったのか、どのようにこれを見たらよいのか。

利用者にとっては、負担が抑えられてよいが、事業所としては有資格者を配置しながらも、実際は緩和基準の訪問型サービスに対応している現状があります。利用者の側からすれば、

要支援ではふれあい支援員が来て、要介護になったら、別の有資格者が来ることになり、そこでヘルパーとの関係性が切れてしまうという問題もあると思います。給付を抑制するという意味ではうまく行っている例だと思えますが、逆に利用していない方々の地域での受け皿的な部分を今後どのように考えていったらよいかが見えませんでした。事業所の運営について課題があるという結果に対して、事業所支援のためにどこが手厚くなったとかいうのがあれば、伺いたい。

事務局： 具体的に制度設計をどのように見直せばいいかというのはこれからです。市が課題を認識している中で、どういった形で事業者の負担や状況を改善していくかについては、事業者のご意見等もいただきながら枠組みの見直しに着手して行きたいと考えています。

委員： 給付費を抑えつつも、その受け皿はどういうところかを考える必要があります。ボランティアも地域の NPO 団体も、実態としてうまくつながっていないように足踏みが続いていると見受けられる。ふれあい支援員にしても、人財育成にしても、色々な試みが今回の計画にもあると思うので、その中で議論を深めていければいいと思っています。

(3) 居宅介護支援事業所数等の推移について

事務局：(説明)

委員： 私は現役のケアマネジャーで、居宅介護支援事業所の管理者です。昨年、常勤職員の退職に伴い、ケアマネジャーの募集をかけましたが、7か月くらい応募がなく、様々な人材会社にお金を出して頼んでも、直前でキャンセルされて採用に繋がりませんでした。最終的にはハローワーク経由で紹介された方が就職して3月から働いています。現場経験がない方ですが、在宅でやってみたいということで採用しました。一生懸命教えていますが、組織のことと在宅サービスの仕事を同時に覚えながら、本来の業務をやっています。

職員が辞めた後の利用者を他事業所に引き継ぐことができず、残った職員で手分けしています。私も一時期40件くらい担当していました。前回の会議でも規模を縮小した事業所があるという話もあり、本当に困っているのが現状です。同法人の施設の介護職員がせっかくケアマネジャーの資格を取ったとしても、毎日残業して書類仕事もたくさんある私たちの仕事ぶりを見ているとやりたくないと言われてしまいます。資格を持っていても在宅ケアは「できません」と言われてしまいます。実際に在宅ケアマネジャーの仕事をしてみると、利用者や周りの事業者等の様々な方との関わりが持つことができ、とてもよい仕事ですが、それを伝えても、現状の仕事のやり方を見られているとやりたくないということです。どうしたらよいのだろうと思いつつ、ずっと働いている現状があります。

資格更新のために研修を受ける必要がありますが、費用も高いです。小規模事業者では負担が大きく、大変な現状があるのだというのもわかりました。同じケアマネジメントを仕事としてやっているのに、三鷹の事業所同士でどうにか生き残っていける対策や保証があれば続けられるのではないかなと思いますし、何とかしたいという思いがあります。

委員： ケアマネジャー難民というものが出始めるのではないかとこの恐れがあります。ケアマネジャーが見つからないということは、利用者が介護サービスを受けられない、もしくは市役所に相談に行って自分でケアプランを作らなければいけないという事態になるので、非常

に危機的な状況だと思えます。

ケアマネジャーの不足が、介護保険だけでなく地域包括支援センターの業務も圧迫してきています。地域包括支援センターでの介護予防支援の件数がものすごく増えている中で、地域のケアマネジャーが不足しているのが、介護予防支援業務を居宅介護支援事業所に委託できない状況があります。地域包括支援センターの場合、要支援者が介護予防支援の相談にきた場合に、うちはいっぱいですから、よそ行ってくださいということは許されず、地域の要支援者を全部自分たちで最後まで引き受けなければいけないので、業務が逼迫してしまう。地域の高齢者政策の重要な点を担っている地域包括支援センターの仕事がままならなくなってくることは、高齢者福祉・介護保険全般に影響してくるので、何とかしなければいけない。何とかしなければいけないが、近隣市の状況を見ると、どこもケアマネジャーが減っている。ケアマネジメント業務を行うのであれば、三鷹市でやろうと思えるような、他の市では思いつかないような三鷹市独自の思い切ったケアマネジャー支援を考えてかなければならない。居宅介護支援事業所を立ち上げるのであれば、三鷹市で立ち上げたほうが良いと思える施策が必要ではないかと考えています。

ケアマネジャーの苦しみはこの状況であれば当然で、締め付けるだけ締め付けられ、その割に給付抑制ができないのはケアマネジャーの質が悪いからだと言われて、研修でも叩かれるし、この仕事を是非やりたいと思ってくれる若い人たちが非常に少ないことが影響していると思えます。ケアマネジャー自身も高齢化が進んでいて、利用者を引き継ぐ若い方が増えないことで、70代、80代でも続けざるをえないケアマネジャーもいます。近隣の市が驚くような独自の対策が必要だと思えます。

会 長： ケアマネジャーの不足については、今回の計画策定において、大きなテーマにならざるを得ないです。在宅ケアの人財も枯渇しつつあります。2020年に議論をしていた2025年問題が、今は2040年問題にすり替わっていますが、2025年には何が起こるのかをしっかりと捉えていかないと、目標値の達成は無理になってしまいます。特に地域包括支援センターには、様々な課題が投げ込まれて、虐待予防や様々なことを行わなければならない中で、立ち行かなくなっている状態にあり、ある意味閉鎖的な悪循環が起こっていると思えます。

今ある要望を細かく分析して、地域包括支援センターやケアマネジャーが行っている業務を地域にある資源で代替したり、バックアップ態勢を取ったり、ケアマネジャーを継続しやすくする仕組みなどを考えていく必要があります。今は新人を研修する時間がないため、即戦力が求められてしまっています。福祉Labo どんぐり山もできますし、育成を肩代わりするとか、代替策を考えてみる必要があります。人財確保に関しては、東京都ともぜひ連携してください。

(4) 高齢者の生活と福祉実態調査からみた現状と課題について

事務局：(説明)

委 員： 厳しい世の中になってきているし、この先ますます厳しい世の中になって行くということが、調査結果からよくわかりました。具体的な方策をどう立てるかは、市だけで考える問題ではないと思えますが、悠長に先延ばしにできない喫緊の課題と感じています。

例えば、書類作成が多いところを何とかできるのではないかと思います。私が介護認定の主治医意見書を書く際には、職員が下書きをし、それを修正するので、手間としては自分で書けば15分ぐらいかかるところを半分の7～8分で書いている感じです。紙一枚でそれだけの時間が短くなるのであれば、それを10人分書けば、その10倍っていうことになってきて、時間の節約という意味では負担がだいぶ減ります。書類そのものを減らすこともできるかもしれませんし、チャットAIのようなAI技術を使うとか、音声を何らかの形で文章に起こすことは、可能ではないかと考えています。

課題は充分過ぎるほど抽出されていますので、ここから先は知恵の出どころです。とにかく手を付けていかないと、このままでは何も良い方向に行かない気がしますので、この会議はそれを考える重要な場です。委員の皆さんが一つずつ案を持ち寄って具対策を出していかないと、ここから先、何年経っても状況が変わらないと感じます。

委員： 実態調査報告書から気になったところとしては、生きがいに関する指数です。この数値に地域差があり、例えば井の頭や三鷹駅周辺の方は結構高いものの、西部や連雀がかなり低いところが気掛かりです。年齢層や収入が違うのかも知れませんが、どういう背景があるのかを分析することで、何か改善につながるヒントが見つかると思います。もう一つは、社会活動の変化とつながりの変化について、令和元年度以前に比べて令和4年度でかなり数値が悪化しており、当然コロナの影響があったと思っていますが、ようやくポストコロナになって今後回復するのかが気になります。私自身としては、個別の患者に対する対応しかできないですが、行政としてどのように働きかけていくかが、これからの3年間の計画の重要な論点だと思います。

委員： 私は子育て世代なので、介護はまだ自分の身に置き換えて考えたことがなかったですが、保育園と同じように介護の方も大変なことが起こっているんだなと思いました。人手不足、リソースが足りない場合に、何で置き換えるかというところ、テック（技術）かなと思っています。自分がIT業界にいてもありますが、法の分野ではリーガルテック、金融でもフィンテックで、課題を解消している部分があるので、まずは文書のところはテックで何か解決できないかと考えました。

委員： 人財確保について、ICTを使って業務の効率化を図っていくことは必須だと思いますが、小規模事業者との連絡会の中で聞いたところ、ICT化すれば業務の効率が上がるのは分かっているが、そもそもパソコンが使えず、ICT化する手前のパソコンの設定等で苦しんでいる人達もたくさんいるということが分かりました。70歳を超えても頑張らなければならないケアマネジャーがいると言いましたが、その方たちにパソコンの基本を教えてくれないとICT化できないという問題があります。ハイテクなところに行く前の基本的なところを、情報技術に長けた人に教えてもらうことにより、人財不足の解決策を探ることが考えられます。市のサポートによりパソコンを使えるようにしてもらえただけでも助かります。

調査でも出てきていましたが、介護施設は、人財確保を紹介会社に頼らざるを得ないところが大きくなっています。紹介料が非常に高額で、年収の3割取るところも当たり前です。有資格者の正職員の紹介を受けると150万とかを支払わなければならないのですが、一年も経たずに辞めてしまう人も中にはいる。紹介料に上限規制をかけられないか、国に働きかけ

てもらいたいところですが、それ以前にそこに対する補助があると施設としてはありがたいと思います。すぐ辞める人も含めると、紹介自体は結構あります。紹介会社が抱えている人財をうまく取り込んで、紹介料の負担が少しでも軽くなれば、採用にチャレンジしやすくなると思います。市が無料で紹介業務をするのは難しいと思うので、紹介料を補助してもらえるとありがたい。また、合同の就職説明会は助かるので、取り組んでいくような計画になると非常に助かると思います。

委員： 私は来年後期高齢者になりますが、今も現役の介護士をしています。人がいないのは身に染みて感じています。介護の仕事は、女性の職員が多く、私のような年齢の男性がやっているのは珍しいです。特に女性の場合は、お子さんが病気になったとかで急に休むことが多く、残った職員が一人で何人も見なければならぬ。私はいつも一人で日中は10人も見ていて、一日中駆け回っている状態です。一日が終わると、クタクタになって帰ってきます。私の勤務先は調布市にありますが、三鷹市と調布市の枠を取り払って、人財の融通を検討できないかと思っています。

会長： あっせん事業ではなくとも、例えばこういう事業所で職員の募集がありますよといったような事業所と求職者が出会える機会を近隣4市で設けても良いわけです。多摩の東の地域でこういうメリットがあることを何か考えたいと思っています。ケアマネジャーについても、辞めずに済むようにとか、候補になりうる人へも多方面からアプローチすることが必要ですが、福祉だけでなく雇用部門とも連携していかなければならないと思います。

委員： ケアマネジャーへのアンケートで、三鷹市に求める支援策の中にも課題解決のための取組のヒントがあると思います。根本的な人口減少の中で厳しい状況はわかりますが、対応していかなければさらに厳しい状況になると感じています。介護報酬であったり、事務処理の簡素化であったり、資格取得・更新にかかる経費補助であったり、辞めてしまっている方が復活できるような取組が必要なのではないか。嫌になって介護の仕事を辞めたのだから、戻らないということもありますが、それぐらい業務が大変だということです。

うちの事業所では、一人のケアマネジャーが概ね30件以内のケースを担当しており、超過勤務をしなくてもなんとかできる件数だが、それだと若干赤字になってしまいます。個人的には一人当たり30件ぐらいの担当だと、現場でも楽しく、やりがいのある仕事だと思います。そのやりがいを感じつつ報酬を得られて、事業所の経営も成り立つような報酬体系があるとよいと思います。根本的には介護報酬の見直しが必要ですが、公平性の点で三鷹市だけがそれをやるわけには行かないと思います。

実態調査報告書で気になったのは、鬱リスクが上昇し、主観的幸福感が低下している点です。コロナの影響もあったとは思いますが、孤立の問題と直結している結果だと感じています。一方で、地域住民主体の活動支援では、健康づくりや趣味のグループ活動に参加してみたいという方が5割いるので、地域包括支援センターと社会福祉協議会での生活支援コーディネーターの活動には継続して注力していかなければいけないと思いました。

委員： 実態調査報告書で、「認知症への対応」と「夜間の排泄」の二つが在宅生活の継続に対する「不安」という言葉で書かれていますが、これは「不安」ではなくて家族の「負担」です。漠然とした「不安」で困っているのではなくて、「負担」として起きるわけだから、それを

解決するような介護能力の向上や、困った時にはこうしようとか、ここに相談しようとか、家族介護者への具体的なアプローチができると、「負担」の軽減になると感じました。その中で、その仕事と介護の両立に向けた支援をするというのは非常に良いことだと思いますし、家族の介護負担を軽減する方法や対策があれば、そんなに負担を感じずに家族が介護できる場面も増えてくると思っています。良い介護を提供するという意味合いでの家族への支援が必要だと感じました。

社会活動への参加や主観的幸福感を上げていくことに関連して、孤立している人とひきこもりの方の問題があると思いますが、そういった見えない人たちを見つけて発掘するところも、全体の高齢者の支援という部分では必要になってくると思います。ケアマネジャーの中にも課題の多い方の支援に長い時間をとられて大変な思いをしている人がいるので、課題解決の部分でサポートをいただけたらと思います。

ヘルパーやケアマネジャーの定着に関して、三鷹市が主導して育成やキャリアアップを支援してもらえると助かります。福祉 Labo どんぐり山で今後必要になっていくと思いますが、行政として協力していただけたらいいところがあれば、もっと定着につながると思います。

会 長： ケアマネジャーがやっている業務の中にボランティアで代替できることもあるのかもしれない。労働環境が厳しくなっていく中で、働く人を助けるような関わり方もあるのではないかな。業務の中のこの部分は分担してもらえれば、仕事がしやすくなるということもあるかもしれない。そのような検討をする必要があると思います。三鷹市のネットワークを使いながら検討をしていってほしいと思います。

(5) テーマ別討議

ア 単身高齢者世帯の支援について

イ 障がい福祉サービスとの連携について

事務局：(説明)

委 員： 単身高齢者世帯への支援について、支援が必要な高齢者をどのようにキャッチして行くかということは重要ですが難しい問題です。認知症、ひとり暮らし、ひきこもり、制度にうまくアクセスできない高齢者が非常に多い。本来であれば、地域包括支援センターと地域福祉コーディネーターが連携しながら、地域の住民、関係のサークル、団体などとやり取りする中で、様々な地域の情報をキャッチして行けるのが望ましいと思います。ただし、先ほどからの議論にあるように、現状では地域包括支援センターにそこまでの余裕がなく、限られた人員と時間が割けない状況下で、この辺りの動きが滞っている現状があると思っています。高齢者見守り相談窓口を、三鷹市の7つのエリアの中で、井の頭地区だけに設置していますが、地域包括支援センターのアウトリーチ機能が期待できると思います。全ての地域に見守り相談窓口を設置するという事は難しいかもしれませんが、どこかに高齢者見守り相談窓口を設置して、アウトリーチ機能が果たされることによって、地域包括支援センターの業務がどのように変化して行くのか観察できます。地域包括支援センターの職員がそのことによって地域に出やすくなるのかといった検証も含めて検討してもよいのではないかと思います。

委員： 障がいと高齢の連携強化については、地域福祉コーディネーターの役割、制度の谷間などの、複合的な問題が大きいと思うので、年齢や疾病のみにとらわれなくて、地域で暮らせるよう連携を実現することが、非常に大事だと思います。

現場の専門職員には書類仕事に対するうんざり感があり、職員一人ひとりの負担が大きいため、辞めていくという悪循環になっていると思います。潜在的には人財が地域の中にあるものの、もう働きたくないという人たちがいるので、そういう人達をどのように掘り起こしていけるか。制度自体をもっと簡素化して行くとか、統合化して行くとか、どこまで市独自で出来るものか分かりませんが、介護保険制度は地方分権の地方自治そのものなので、仕事がしやすいようシンプルにできないでしょうか。現場の専門職に任せるような方向性が見えると良いと思います。徐々に働く世代のふれあい支援員も増えていて、障がいや子育てに関心のある方はいるので、年齢や介護・障がいの区別を問わないケアの仕組みが出来ていくと良いと思っています。

人財関連の費用が非常に嵩んでいます。本来、介護報酬は現場の専門職の給料を上げるのに使わなければならないのに、紹介会社の利益に回っているのは矛盾しています。補助金も一つの方法ですが、一番良いのはそういう人財が直接三鷹市の事業所で働いてもらうことです。紹介会社が上手に人を集める方法を、うまく真似られれば、業務効率化と地域課題の解決策を探る素晴らしい方法になります。三鷹らしく事業所を手厚くバックアップするような仕組みがあるとよいと思います。

また、ICT化について、効率化できる余地がすごくあります。いまだにファクスが主流だったり、メールすら嫌がるような人もいたりするところにペーパーレス化を進めることができますと思っています。基本的なパソコンのスキルが難しい場合に、ヘルプデスク的なものやパソコンスキルも含めた研修の場が福祉 Labo どんぐり山にできると大きなバックアップになると思います。

会長： 介護人財センターがそのやり方を広げてみてやってもよいだろうし、中高校生といった IT を使い慣れている世代が、バックアップをする仕組みを構築することも考えられます。今は国が介護データを連携して共有し、情報交換がすぐできる仕組みを構築しています。プライバシーをどうするのかという議論は必要ですが、色々と工夫してやる必要があります。それと、孤立の単身高齢者の支援について、地域ケアネットワーク等が本当に機能しているのかどうか、もう一度検証してやる必要があります。

その中で新しい可能性を模索することが必要だし、地域福祉コーディネーターの議論を含めて、いろいろな方が参加して下さると思います。難しい課題から取り組まないという負担感はなくならないし、こういうところから具体的な解決策を見出して行くと専門職のアイデンティティも高まると思います。一番厳しいところから考えていくことも今後の検討に不可欠です。

3 その他

事務局： 今日、多くのご意見いただきました。また、昨年度の実態調査から見えてきた課題もあります。そうしたところに、しっかり対応するべく、皆様からいろいろご意見をいただきなが

ら、しっかり計画に反映させていただきたいと思います。今後もよろしくお願いします。

会 長： 本日の議論のように多くの意見が出ることによって、そこから課題が整理できます。最初は厳しいけれど、きちんとした計画を作るにあたり、行政だけではなくて、皆さんにこれからもご支援をいただき進めていきたいと思います。

4 閉会