

# 第8回墨田区介護保険事業運営協議会 議事要旨

日 時 平成23年11月4日(金)午後3時00分から(午後4時55分終了)  
場 所 区役所12階 122会議室

1. 開会
2. 報告事項  
介護保険に関する苦情等の状況について【資料1】
3. 墨田区高齢者福祉総合計画・第5期介護保険事業計画－中間のまとめ－(案)  
【資料2】【資料3】
  - (1) 高齢者支援総合センター及び高齢者みまもり相談室の現状と今後の方向性について【資料4】
  - (2) 第5期介護保険料の設定について【資料5】【資料6】【資料7】【資料8】
4. その他  
計画改定スケジュール(予定)【資料9】
5. 閉会

## 【配布資料】

- 【資料1】介護保険に関する苦情等の状況
- 【資料2】墨田区高齢者福祉総合計画・第5期介護保険事業計画－中間のまとめ－(案)  
概要版  
墨田区高齢者福祉総合計画・第5期介護保険事業計画－中間のまとめ－(案)
- 【資料3】墨田区高齢者福祉総合計画・第5期介護保険事業計画における重点的な取り組み
- 【資料4】高齢者支援総合センター及び高齢者みまもり相談室の現状と今後の方向性について
- 【資料5】第5期介護保険料の設定について
- 【資料6】給付に関する制度見直しの論点
- 【資料7】平成22年度在宅・施設の利用状況
- 【資料8】介護保険料影響額試算
- 【資料9】計画改定スケジュール(予定)
- 【資料10】第7回介護保険事業運営協議会議事要旨
- 【資料11】第2回墨田区介護保険地域密着型サービス運営委員会議事要旨
- 【その他】大切です！あなたの介護保険料(パンフレット)

第8回墨田区介護保険事業運営協議会 出席者

氏 名	所 属	出欠
◎ 平岡 公一	お茶ノ水女子大学教授	出
○ 廣瀬 真理子	東海大学教授	出
石川 幹夫	すみだ医師会	欠
三好 克則	向島歯科医師会	出
柳 正明	墨田区薬剤師会	出
堀田 富士子	東京都リハビリテーション病院	欠
吉田 政美	墨田区民生委員・児童委員協議会長	出
今 牧 茂	墨田区社会福祉事業団事務局長	出
深野 紀幸	墨田区社会福祉協議会事務局長	出
羽生 隆司	特別養護老人ホーム はなみずきホーム施設長	出
浮嶋 松男	墨田区障害者団体連合会会長	出
○ 安藤 朝規	弁護士・墨田区法律相談員	出
西山 恒八	墨田区老人クラブ連合会長	出
北村 嘉津美	町会・自治会	出
及川 栄子	墨田区介護相談員代表	出
濱田 康子	すみだケアマネジャー連絡会代表	出
二宮 順子	墨田区訪問介護事業者連絡会	出
加藤 みさ子	介護保険サービス利用者	出
佐藤 和信	第1号被保険者	出
北村 文夫	第2号被保険者	出
坂本 康治	墨田区企画経営室長	出
稲垣 智一	墨田区保健衛生担当部長	出
細川 保夫	墨田区福祉保健部長	出

◎ 会長 ○ 正副部会長

事務局出席者 石井 秀和 介護保険課長  
 渡邊 久尚 高齢者福祉課長  
 林 高義 介護保険課管理・計画担当主査  
 中山 厚子 介護保険課事業者指導担当主査  
 江上 寿恭 高齢者福祉課高齢者相談担当主査  
 奥野 邦子 高齢者福祉課高齢者相談担当主査  
 小高 こずえ 高齢者福祉課高齢者相談担当主査  
 石井 一枝 介護保険課管理・計画担当主事  
 大場 智加 介護保険課管理・計画担当主事  
 鈴木 有花梨 介護保険課管理・計画担当主事  
 西澤 明 高齢者福祉課高齢者相談担当主事

## 1. 開会

(事務局) 第8回墨田区介護保険事業運営協議会を開催する。  
(会長) 本日は中間のまとめ案を審議するのが議題の柱である。

## 2. 報告事項

### 介護保険に関する苦情等の状況について【資料1】

(会長) 「介護保険に関する苦情等の状況について」について、事務局から説明をお願いします。

-事務局より資料1について説明-

(副会長) この苦情については、部会から委員の皆さんに知ってほしいと思いお願いした。介護保険制度はサービスの利用が契約になっている。契約するということは、自分でサービスを選び利用することであり、その場合、前提として絶対的に必要なことは、どこにどういうサービスがあるかを知らなければ利用できないため、情報を知ること。もう一つは、サービスを利用した結果がどうであるかということ。これは、今苦情ばかり言っているが、すばらしく良い人がいたら、褒めたり、良かったという評価をしても良いと思う。そのようなサービス評価は、やはり区民側から、契約である以上申し出てもらい、それを区が保険者として把握しておくことが最低限必要ではないかと思った。

苦情には、制度の問題ですぐに直らないことのほか、対応の問題として、事業者の対応や区の対応についての両方がある。5期の事業計画を上げる前に整理し、確認しておくことが重要ではないか。まだ整理し切れていないということで、次回までに明らかにしてほしい。

(会長) これらは高齢者支援総合センターで受付けた苦情であり、区でも必要に応じて対応していると思う。この機会に全体的な状況を把握して整理し、どう対応するか検討することも重要かと思う。今説明された苦情内容を見ても、ある程度担当の人が整理し、非常に重要なポイントにかかわるものを出している。非常に貴重な情報である。今後これはサービス部会で検討するのか。

(副会長) 機会があればまとめて検討したい。数だけでなく、質の問題で少しまとめて報告できるようにしたい。

(A 委員) この「17件」という件数はとても少ない。例えば入所者やその家族に、要望を尋ねるアンケートをとった場合には、また別の結果が出るのではないか。当該件数は、あくまでも窓口で受付けた苦情件数だと捉えて良いのか。

(事務局) 苦情と単なる意見・希望等いろいろあり、何をもって「苦情」とするか定義が非常に難しい。事業者からサービスを受けて、その結果なかなか事業者が思うとおりに動いてくれないので、区のほうで指導をきっちり行なってほしいという話や、主に区として何とか対応せよということは苦情としてカウントしている。

(A 委員) 苦情の件数としては随分少ないと思う。

(事務局)  
(会長)

意見・要望については日頃から莫大な量を受けている。

日ごろから、担当係へ電話したり、出向いて話をすればそれで一応伝わる場合もあるが、あえて制度として苦情の受付をつくっている。どうしても伝えたいことを伝える仕組みとして制度がある。すべての人がその仕組みを利用するわけではなく、件数としては少なくなっているのではないか。日常のいろいろな要望等も含め、どのような課題があるか整理することは、確かに重要だと思う。

### 3. 墨田区高齢者福祉総合計画・第5期介護保険事業計画－中間のまとめ－(案)

【資料2】【資料3】【資料4】

#### (1) 高齢者支援総合センター及び高齢者みまもり相談室の現状と今後の方向性について

(会長)

「墨田区高齢者福祉総合計画・第5期介護保険事業計画－中間のまとめ－(案)」について説明をお願いします。

－事務局より資料2、資料3、資料4について説明－

(B 委員)

資料3について、高齢者みまもり相談室を活用して課題に取り組むとあり、みまもり相談室に対する期待が非常に大きい。一方で、資料4の3ページには「高齢者みまもり相談室には、相談員、事務補助者の2人を配置している」とあるが実際は「1.5人」である。今後8高齢者支援総合センターに1か所ずつとのことだが、みまもり相談室1か所につき1.5人で、このような課題に取り組むには、期待が大き過ぎ、実力が伴わない。人的な配置も今後考慮することとのことだが、期待するなら、それなりの措置、支援を行わないと期待される役割が発揮できないのではないか。

(事務局)

「1.5人」とは、常勤1名、非常勤1名という意味だが、頭数としては2名が通常である。当該事業は東京都の「シルバー交番」という制度で補助金の交付を受けており、補助金の構成上、みまもり相談室1か所につき1.5人あるいは2人となっている。他4区で名称は違うが同様の事業を始めており、頭数の構成も同じである。区議会決算特別委員会でも、みまもり相談室や高齢者支援総合センター等に関して、人的な支出は不可避であるとの意見を多数もらっている。どうしても人に関してはお金がついてくるものであり、一般施策・事業を合理化した上でお金を回すのか、または政策判断としてお金をつくりだすのか、今のところ明言はできないが、充実の方向で強く推していきたい。

(B 委員)

「中間のまとめ」59ページ、「主な取り組み」で「医療機関と高齢者支援総合センター等の連携をスムーズに行うための在宅療養に関する相談窓口を新たに設け」とある。資料4の「今後の方向性」では、「在宅療養を必要とする高齢者の医療と介護にかかわるさまざまな相談、調整を行う在宅療養窓口をこの高齢者支援総合センターに設けたい」とある。みまもり相談室の場合と同様、「高齢者支援総合センターは負担軽減をする」とある一方で、予防プラン作成に手一杯であるところに加え、総合相談、権利擁護、ケアマネ支援と、増え続ける高

齢者に対して同じ人数でずっと対応している。今の業務量の中でさらに在宅療養相談窓口へ対応することは、実際にはできない。役割が果たせるような措置を考えてもらいたい。

(会長) 予算的な措置が取れるかはっきりしないものは文章化して盛り込んでいないとのことだが、状況について可能ならば説明してほしい。

(事務局) 医療連携窓口は、書き過ぎかもしれない。ほかの自治体では、1か所まず設け、今後広げていくという例も見られる。理想として各高齢者支援総合センターに医療連携窓口があつてしかるべきという考えで掲載した。まず1か所は設けていきたい。みまもり相談室の人員の強化と比較すると、こちらは理想を書いている。今回の介護保険法の改正ではそういった窓口をつくる方向になっているので、区でも窓口が必要であり、今後設けていきたいという意味で載せている。

(副会長) これだけの理想的な施策を行うには、それだけの財源と人が必要になるのは当然であり、それがなければやらないという発想ではなく、どのように財源や人を確保するかという視点でやってもらわないと、計画自体が実行できなくなる。行うことが増えてくると、それだけ活動が広がり、問題点が出てくる。それは、積極的な意味で評価できるので、評価した上で、予算措置をすることは当然である。区民の立場で、必要なサービスを充実させるという視点に立って発想してほしい。

(C 委員) うめわか高齢者支援総合センターに11月1日からみまもり相談室が立ち上がった記事が区報に載っており、読んだ人が喜んでいて、折に触れ、区報に掲載すれば、みまもり相談室が区民に周知されていくのではないかと。

(事務局) 12月の介護保険特集号の中でも扱いたい。

(C 委員) 区報は、新聞に折り込みで配布されるが、新聞をとっていない人への配布方法はどのようになっているのか。

(事務局) 区の施設や駅等に置いている。みまもり相談室や高齢者支援総合センターは8エリアある。各相談室で「みまもりだより」を作成しており、相談員が地域の人と会話するきっかけとして配布している。

(会長) 家に閉じこもっているお年寄りは特に情報が手に入らないかもしれない。区でもいろいろ考えていると思うが、対応をお願いしたい。

確かに在宅療養相談窓口はニーズがあるだろう。窓口が開かれれば、相談に訪れる人も多く、その対応も大変だという指摘もあったが、これは退院が早まって医療費も節約できることにもつながる。費用を国が出すのか、区が独自に捻出するのか、課題だと思うが、今後対応が進むことを期待したい。

(A 委員) 「中間まとめ」9ページ、墨田区の人口が「23年10月1日現在240,760人で」となっている。区長はよく「25万人突破」と発言している。どちらが正しいのか。

(事務局) 「25万人」は、外国人登録者を含めた数である。「24万人」は、住民基本台帳で日本人だけの数字である。

(A 委員) 「24万人」は住民すべてではないのか。外国人も住民になる。

(事務局) 25万人をベースとするようになる。

(A 委員) 20ページ②に「地域活動への参加状況は」で「参加していない」

と回答した人が50%を超えていた」とある。半分の人は、地域で暮らしているが、地域で何か活動しているという実感はないのではないか。区では、みまもり相談室ごとにいろんな便りを発行したり宣伝をしていると言うが、それを一体だれが見るのか。また、新聞をとっている人でも、区報を見ない人もいるだろうし、新聞をとっていない人は区報が自分の手元に来ない場合もある。成人式のように、65歳は法的にきちんと把握しておかなければならない年齢だと思うので、たとえば1年に1回、65歳以上になった人を集めて「高齢人式」を開催し、高齢期の生活について情報提供を行ったり、同じように75歳になった後期高齢者に対しても式典を開催してはどうか。通知等はほとんどの人が読まないことから、このようなイベントを行ったほうが、効果があるのではないか。区独自に全国で話題になる提案をしたらどうか。

(事務局) 確かに指摘の点はある。区長も去年65歳になり、「65歳になった途端に郵便物がいっぱい来る」と言っている。介護保険の場合、65歳になると今のパンフレットを含め、数多くのお知らせが届くと思う。その折にはぜひ見てほしい。

(会長) サラリーマンは定年を一つの区切りとしてライフプランを考える必要があり、企業等でもそのための教育をするのが望ましいとされているが、それほど行われていないと思う。地域においても、高齢期の生活に対する備えについての教育の機会があっても良いと思う。

(副会長) みまもり相談室にあまりに期待を寄せるのは、非常に難しいのではないか。62ページに「高齢者みまもり相談室が民生委員等と連携してひとり暮らし高齢者の実態把握を行い、その生活状態に応じて安否確認の声かけなどのサービス利用につなげる」とある。その一方で、61ページに「地域住民がひとり暮らし高齢者にさりげなく気を配ることが大切」とある。「また、外出支援や食事サービス、緊急通報システムなど介護保険以外の生活支援サービスを充実するとともに」とある。合わせてみると、一体だれがひとり暮らしの人の支援や見守りをするのかと、読んだ人は疑問に思うのではないか。

(D 委員) 表現はいろいろある。例えば、配食サービスや地域の人、コンビニの人等複数の人からみまもり相談室へ情報を提供してもらい、みまもり相談室がそのような高齢者の存在に気づき接触して、必要なサービスが欠けていれば、高齢者支援総合センターと連携してサービスの提供につなげるという役割を担うことを想定している。

(副会長) 地域住民に転嫁するわけではないということか。

(D 委員) そのとおりである。

(副会長) これを読む限りでは、責任の所在があやふやに思える。

(D 委員) あくまでもみまもり相談室は、その存在の把握が大事であり、サービスが欠けているものを連携して提供していくのが高齢者支援総合センターとの連携であり、必要な機関につなげていくということである。

(副会長) 介護保険以外のサービスは追加的な位置づけであり、介護保険以外のサービスにウエイトを置くということではないということか。

(D 委員) 地域の人に何かをやってもらおうというよりも、発見する手がかりを求めている。

(副会長) 「さりげなく気を配る」等の記述がちょっと心配になった。

- (A 委員) 民生委員には「積極的に」と言われている。
- (副会長) 民生委員には「積極的に」、区民には「さりげなく」と、その違いがあるということか。
- (会長) 非常によく考えて文章を書いていると思うが、文章だけではわかりにくいところもある。イメージ図のようなものがあるといい。
- (E 委員) 資料には、良いことがたくさん書かれているが、「この1年間でこれだけは必ず実行する」という内容に特化してPRしてはどうか。毎回良いことが数多く書かれるが、区民には全てを理解しきれない。ここで聞いて帰っても、第三者に全てを説明できない。その点をくんで資料をつくってほしい。
- (会長) 多数の事業があり、それだけ高齢者福祉が充実してきていると思うが、区民にはわかりにくい点もあるかもしれない。「今年1年間の目標」という話だが、88ページに「各事業の目標達成状況等をホームページやお知らせ等にも掲載する」とある。数値目標が出ているものは進捗状況を公表するということだと思う。具体的にはどのようなものが入るのか。サービス量の見込み等が、ホームページやお知らせ等で発表されるのか。
- (事務局) 例えば基本計画に、介護予防事業の参加者等の目標数値を掲げている。そのようなものを年度毎に知らせる形になる。
- (会長) サービス量の見込み等は毎年の見込みが示されているし、この協議会でも実績の報告がされており、達成状況が把握・発表されているということだと思う。ただ、非常に種類が多く、複雑で一見してわかるというものではない点は難しいところだと思う。
- (副会長) 15ページ以降はたちばな地区とみどり地区のニーズ調査になっているが、これは墨田区の高齢者の全体像ではない。読み方によっては見間違えてしまうのではないか。ニーズ調査は重要だが、もっと全体像をはっきり出した後に出したほうが良いのではないか。また、調査の概要については、「どういう人が回答者で、分母は何人です。そのうちの何パーセントです」とすると、墨田区全体ではなく、たちばな地区とみどり地区の全体だとわかるのではないか。
- (事務局) 説明を追加する。
- (副会長) ひとり暮らし高齢者調査も出てくるが、その調査概要も出しておいたほうが良いのではないか。高齢者のいる世帯数に占める高齢者単身世帯の割合が、14ページだと43.4%で、15ページのたちばな地区・みどり地区になると、今度は「高齢者世帯の状況」という見出しで27.5%とか28%となると、見たときにこのギャップは何だろうと思う。よく見れば違ふとわかるが、つながって①、②になっているので、この辺の工夫を事務局にお願いしたい。
- (D 委員) 承知した。

## (2) 第5期介護保険料の設定について【資料5】【資料6】【資料7】【資料8】

- (会長) それでは、議題の3の(2)に関して説明をお願いします。

-事務局よりその他資料、資料 5、資料 6、資料 7、資料 8 について説明-

- (会長) 1,000円ぐらいの引き上げがもし墨田区に当てはまると、その最大の要因は後期高齢人口の伸びということになるか。
- (事務局) これから団塊の世代が大幅に増えるので、高齢者の中では若年である65歳に近い人が多くなるという意味では保険料を負担する人が増え、そこで保険料に余裕が出る面もあると思うが、現実には介護保険制度が知られてきて、介護保険を利用する人が着実に増えている状況がある。後期高齢人口は、墨田区においてここ数年は若干の伸びに留まっており、現在のところ、高齢者人口の伸び率ほど後期高齢の人が増えている状況ではない。
- (副会長) 保険料をどうしても上げざるを得ないならば、それに対して今一番求められている問題、例えばショートステイの不足や苦情を、一つでも解決していく等、目に見える形で何かないと「さりげない心配りを」と区民に言ってもだめだと思う。目に見える何かを見つけていく必要があるのではないか。
- (事務局) 区としては、特養ホームの待機者が多くいるということで、その対応を徐々にしたいということと、あわせて地域密着型サービスの小規模多機能やグループホームの増強もあわせて図っていききたい。
- (副会長) このようなサービスがあるなら保険料を出してもいいと考えてもらえる部分もつくっていかないといつも不満が残るだけになってしまう。
- (事務局) そういう意味では、資料8で、立花小学校跡地に170床ぐらいの特養ホームができるが、太平町の特養ホームからの移転になるので、実質の増加分が108床である。大体100床とすると、その分について3年間で月額57円の影響がある。こういう細かいものの積み重ねが何百円になっている。
- (A 委員) 定年退職して間もない年金をもらう時期の人がたくさんいるが、かつてのような金額はもらえない。また、配偶者との関係もあり、満額といっても20万円確保できるのは難しい人が多いと聞く。その中で、また65歳以上の介護保険料が新たに決まり、さらに受け取る額が少なくなるという現実がある。
- (事務局) 介護保険の周知については、紙媒体によるお知らせは引き続き行なっていききたいが、それでもこの制度についてよくわからない人もいると思う。まさに、みまもり相談室や高齢者支援総合センターを活用して、そういう制度があることを知らないという人を極力なくす方法をとっていききたい。
- (A 委員) 保険料が上がると困る人たちは多くいる。行政相談でも、あといくらか補助があれば生活保護等を考えなくてすむが、保険料が上がるとどうしても困ってしまうという質問を受けたことがある。制度改革のあと、年間2万円程度の額が増えてしまったらしい。生活保護にいく前に2、3万円補助するといった体制づくりをしてもらえると、民生委員の立場としても行政に相談しに行くようアドバイスがしやすくなる。
- (事務局) 介護保険制度は保険であるから、みんな保険料を拠出し合って助け合うということだが、実際介護のサービスを使ったときには上限が定めてあり、収入に応じて一定以上の自己負担になった場合には差額を払い戻すという制度もある。そのような部分については引き続き行っていききたい。



- (A 委員) 自分の元気さを維持し、生活をちゃんとやっていくには、その2、3万円が欲しい。保険料が上がったことで困ってしまう人を把握して、その人たちに2、3万円を毎月補助していけば、負担がかからないのではないか。病気の場合等は別の話で、日々の生活において困窮している人がかなり出てくる感じはする。
- (事務局) 残念ながらそれをどうするかは、生活保護制度しかない。区の保険料納付勧奨要員が区内を回っているが、生活の状況を見ると、やはり生活保護を受けたほうが良いということで、生活保護を受けるように勧める人も多数いる。ただ現状では、生活保護の世話にはなりたくないという高齢の人も多くいるという報告は受けている。
- (会長) 介護保険の中だけでは対応が難しい問題だと思う。住宅等に困る人もいるだろうし、低所得層で年金だけで暮らす人の生活がこれから大変になっていくことについて、いろいろ考慮していく必要がある。

#### 4. その他

##### 計画改定スケジュール(予定)【資料9】

- (会長) 「計画改定スケジュールについて」について説明をお願いします。
- 事務局より資料9について説明-
- (会長) 介護保険事業運営協議会で最終的な案について検討するのは2月、パブリックコメントの結果を踏まえてということになる。
- (副会長) 部会やほかの委員会は2月までないのか。運営協議会に合わせてサービス部会など開催されてきたが、予定はないということか。
- (事務局) 今のところ予定していない。
- (事務局) 地域密着型サービスは、法律改正により、区の条例で規定することになるので、そのような部分でまた会合を開きたい。
- (事務局) この介護保険事業運営協議会の委員の任期が2年間、今年度いっぱいであり、各団体に推薦の依頼等をするので、よろしくお願ひしたい。

#### 5. 閉会