

令和 6 年度 第 1 回

長野市介護サービス向上検討委員会 会議録

日 時	令和 7 年 2 月 20 日（木） 午後 2 時～ 3 時半
会 場	長野市役所 第 2 庁舎 7 階 会議室 2 7 1
出 席 者	委 員/ 9 名（欠席者なし） 大井委員、岩下委員、倉石委員、嶋田委員、西澤委員、 山崎委員、小林委員、楠委員、知久委員 （所属、役職は別紙委員名簿のとおり） 事務局/ 齋藤介護保険課長、羽賀介護保険課長補佐、和田係長、 田尻主査 傍聴者/ 1 名

（議事録）

	1 開会
	2 あいさつ
	3 委員委嘱
	4 委員紹介
	5 委員長及び副委員長選出
	6 委員長あいさつ
事務局	7 長野市介護サービス向上検討委員会の活動について 資料 1 に基づき、事務局より説明
事務局	8 協議事項 施設・居住系サービス利用者実態調査の調査項目について（前回調査の結果報告を含む）資料 3・4－1～3 に基づき、事務局より説明

議 長	ただ今の事務局の説明に対して、意見や質問はあるか。
委 員	この元年度の前も同じような 13 項目くらいのものがあったということか。
事務局	この前の調査が 8 期になり令和元年に行った調査となる。その前には 7 期があり、同じくあんしん相談員が訪問していただいていたところからずっと同じ方法でこのやり方でやってきた。令和 4 年度にこういう形で行わざるを得なくなったのはコロナの影響で、訪問ができず、昨年 12 月にあんしん相談員の活動が再開されるまで丸々 4 年間、あんしん相談員自体の活動が休止されていた期間があった。その休止期間中の計画策定であったため苦肉の策ということではないが、郵送による利用者家族に対するアンケート調査を初めて実施した。
委 員	その前は全部利用者の意見だった、令和 4 年度だけ家族の意見ということによいか。
事務局	その通りである。
委 員	継続性で考えればその前（令和元年）の項目がよいか。（令和 4 年と令和元年で）内容を見てみると半分くらい変わっている。
事務局	対象者が違うため聞き方も違っている。
委 員	（令和 4 年は）対象者が家族だから内容も変えているのか。
事務局	変えている。
委 員	そうなると令和元年より前のものは、この元年のものに似ているのか。
事務局	以前のものと中身は、協議いただいた中で細かな修正で変わってと思うが、それほど大きな違いはない。
委 員	（令和 4 年は）対象者が違うから、ある意味半分くらい違ってきているということか。
事務局	その通りである。 少し悩ましいのは、令和 4 年のアンケート調査結果というものも当然計画

	の中に盛り込まれているが、これは家族からの意見。 それを次期計画で元に戻してしまうと比較にならなくなってしまいます。 そのため、今までのようにあんしん相談員に協力をお願いして、施設の利用者の方に直接聞き取る方法に完全に戻してしまうか、それとも前回の計画から引き継いで、引き続いてその経過を見たいということで、家族に対するアンケート調査ということに今回方針を切り替えるか。切り替えた形を継続するのか。 もう1つは、設問が多いため少し絞った形で、施設の利用者と家族、家族の方には郵送になってしまうので、ちょっと、回収率は落ちてしまうが、二本立てで、設問の内容を少し工夫する形で、やっていくというような方法もある。 委員の皆さんに、将来の介護保険のこの状況というものを鑑みて、ご意見を頂戴したい。
議 長	委員の方いかがか。
委 員	現場からの率直な意見として、元年のときは私達も聞き取りしたけれども、やはり施設によって、特養と老健ではやっぱり話をする相手が違う。特に前のことだから、よくよくこの施設に入ったことを聞いて、「ちゃんと大人しくしてなさい」ってよく言い含められると、やっぱり本音が出てこない。 それでコロナ禍で、全然面談ができなくて、ましてや今回（あんしん相談員の担当施設を）全部シャッフルして、担当のところが変わっている。 だから、今すぐこの調査をしようと言っても、まだやっぱりある程度面談をしてからであれば、この人は本音を言える人だとか、私達も把握ができるが、直ぐっていうのは無理だと思う。 本当にその調査するにも結構1人に時間かかる。 施設の方もいるが、やっぱり職員が横にいと、ちょっと遠慮しちゃう方もいる。だからそういう見極めって、自分の意見を入れるのではなくて、的確に判断するっていうのが大変だった。
委 員	私は令和元年にあんしん相談員になったのでアンケート調査は一切やっていない。入所者に面談はしているが。 やはりこの施設に入ったきっかけが、何だか分からなくて入れられている人も中には結構いて、そうすると、本当に正確なアンケートをとるのは難しいと感じる。 アンケートに行った時も利用者の考えと、かなり数字が違うのだろうなと思った。

委 員	例えば職員の方に応答できる方を選定いただいて、これで話すことにはなるが、項目も結構多岐にわたっているので、本当に神経を使う作業。
委 員	認知症の人が多いのか。
委 員	もちろん、その通り。
委 員	(そういう人は) アンケートにも入っているのか。
委 員	入っている。かなり労力を要するし、気も遣う。
委 員	皆さんの話をお聞きしていて同じ気持ちも分かるが、やはりあんしん相談員の個性というか、どういう受けとめ方をするか、ある程度利用者と合う合わないもあるが、私の場合は、利用者の表情で満足してらっしゃるなというのをすごく思った。明るい方がやっぱりこの場所に満足しているんだなって。 だから、そういう気持ちを含めながら、ちょっと主観が入っているかもしれないが、そのまま受けとめるっていう方法でなく、「あ、楽しいんだろうな」っていう、読み方を私はしたような気がする。 言っていることがちょっとちぐはぐの場合もあるが、「あ、楽しそうじゃないこの人。」っていう感覚で、「嬉しいのね。お食事おいしいのね。」っていう感じで受けとめてきた。 利用者の表情とかおしゃべりの度合いとか、おいしいと言ったりとかということの、本当にベテランの方はよく分かっているって、「ああ、こうは言っているけど違うよね」っていう。その裏にある気持ちを読み取ろうとする相談員もいた。
委 員	聞き取りにはどれくらい時間がかかるのか。
委 員	いろいろ聞きながらやっているが、15分は必ずかかる。やっぱり受けとめなきゃいけない立場にあるものという感じで。時間経つと「そんなこと言ったかな」とか、また初めからになってしまうこともある。
委 員	利用者とコミュニケーションがとれて初めてお話できるようになるから。ぶっつけで行ったら利用者は絶対しゃべらないし、構えられてしまう。 職員の協力もないとできない。
事務局	現在のあんしん相談員の活動を 12 月から再開し始めたというところで今

	の状況を説明。
事務局	現在、あんしん相談員は 13 名。長野市のほうで派遣している。 施設の種類の、特養が 21 施設、老健が 11 施設、グループホームが 35 施設、特定施設入居者生活介護という介護の指定を受けている有料老人ホームへの派遣が 5 施設、小規模多機能型居宅介護というデイサービスと訪問介護、ショートステイを組み合わせたサービスの種類の施設が 3 施設。 あと、地域密着型の小規模特養、29 人までの定員の特養への派遣が 11 施設となっている。
事務局	次回その辺も資料を提供したいと思う。あとアンケートの実施時期みたいな話もあったが、そのところを今後のスケジュールの資料で、後程説明しようと思っていたが、話が出たのでこの後説明だけ先にさせていただく。
事務局	資料 3 により、事務局より説明
議 長	先ほどの事務局からの説明に対して、委員の方から何か。
委 員	令和元年までの調査について、今ほど、現在の施設が多分合計で 86 くらいだが、あんしん相談員が全施設の調査を実施してきたのか。それとも抽出したのか。
事務局	あんしん相談員が訪問するにあたっては、施設、事業者側からあんしん相談員の派遣を希望する形。こちらから一方的に行く訳ではなく依頼される。それで、その依頼されたところの事業者数というのが、アンケートの対象となっている。
委 員	その施設ごとに、入所者、利用者は多数いると思うが、入った施設では、全員にアンケートを実施するのか。
委 員	全員ではない。 例えば、5 件程度ごとと市から要請があるので、おしゃべりできる方とか、いろいろ施設と相談して「この人に聞いてください。」とかアドバイスを受けながら。 1 人に例えば 10 分かかったとして、10 人の人に聞き取りすればそれなりに時間がかかる。

委 員	了解した。 あくまでも、あんしん相談員が入るのは、施設側が希望、来訪を希望した施設だけということか。
事務局	少し付け加えると、これは全国的にやられている事業。長野市の場合、あんしん相談員派遣事業という言い方にしているが、全国的には介護サービス相談員という事業になる。 この介護サービス相談員派遣事業は、介護保険法の地域支援事業という事業で、国の事業として位置付けられている。居宅や施設サービスの運営基準がそれぞれ施設ごと作られると思うが、運営基準に「介護サービス相談員を受入れるよう」努力義務という形で盛り込むようになっている。 逆に言うと、事業者側はそれぞれ保険者が指定したあんしん相談員の派遣を受けることで、自分たちが健全で、利用者の意見をきちんと反映した安全な運営をしているということで依頼をしているという状況。
委 員	前回と前々回を比較して、アンケートデータの継続性、安定性ということを考えれば、以前通りあんしん相談員にやっていただくのが一番いいのだろうが、前回のデータとの整合性という中では、単純に切り替えてしまうと果たしてどうなのだろうか。 項目は調整するとしても、どうなのかというのはやっぱり私も思う。 それで、前回と前々回と全く違うわけなので、例えば、今回はそれを折衷するような方法もあり得るのか。
事務局	そのところを相談したいというのが今回の一番の論点になるかと思う。
委 員	全員それぞれ意見が出るので、それをどうやってまとめられるのかっていうのが少し気になる。事務局側に案をいただくのも1つの方法かと私は思った。 1案、2案とか。それについて委員の皆さんが、それぞれ意見を言って、例えば2案であればどちらがいいとか。3案であれば、この順番がいいとか、という方法もあるのかなと思う。委員側の皆さんがそれぞれ意見を聞かせて、その結論を見いだすのは正直難しいのではないかな。 何らかの素案みたいなものをいただければ、というのを意見として言わせていただきたい。
委 員	過去のことを少し思い出してみて、うちにあんしん相談員に来ていただいていますという施設は関わりやすかった。

	アンケートの内容は、統計学上もそうだろうが、ここで大きく変えてしまうと、データとしてはどうか。個人的には。過去のデータの設問とちょっと似たような感じでいいのではないかという感じがする。 皆さんどう思うか。 そのほうが、見やすいし、分かり易いし、統計学というのは何かそういうことらしいので。 やはりいろんな問題の把握というのは、同じ設問のほうが分かり易いのかと思う。
委 員	ただ、その場合、前回と前々回では、対象が違ったから変えてえているということ。それからいうと、元年のときのもので、例えば相談員が、聞き取りをするという方法なのでしょうけど。それもちろん1つあると思う。
委 員	あんしん相談員をやっている時、本当に苦勞して読ませていただき、未完成のまま終わってしまったというのが、いま反省となっている。 やはり利用者と心が通うこの繋がり方というのか、そういうものが感じとして残ったので アンケートの現状にもそういうことが出るのではないかと思います。
委 員	ただ本当に、例えばそうした場合に、やはり現在の計画を10期で見直すに当たり、基となるデータがずれてしまうので、そこをどうやって調整できるのかというところをクリアすれば、その方向でよろしいのかとは思いますが。 この結果がどういうふうに反映されているのか。そういうところから、この次の、その結果で全てというわけではないが。部分的に。そのところはまだ雲を掴むような話なので、今これ以上は申し上げられない。
議 長	では、それ以外で事業者の方どうですか。
委 員	関連してくるかと思うが、高齢者施設ということで、特養、老健、グループホーム、小規模特養の4種、様々な施設があつて、高齢化と重度化が非常に進んでいる。 前回、特養のほうにアンケート調査してくださいというような依頼をいただき、施設相談員が苦勞してどんな方にしようかと選定をし、対応させていただき、それで、何人か認知症ある方、ない方とか、その時には、我々の施設としては聞いたりして、あんしん相談員によくやっていただいた事例があった。 ただ、グループホームとかだと、認知症の方が大勢いるので、なかなか設問に対して正確な答えになるかどうかは難しい。

	ただ、我々としては認知症があっても、その時の答えを尊重してきたし、その通りだと思うので、データとしておかしくなるかっていうとそうでもないかと思う。 ただ設問では、家族と利用者、同じような傾向になるケースの質問があれば、やはり利用者だともうわからないという質問の回答結果になっているケースが結構あるので、それはデータとしてどうなのだろうかと思う。 在宅でどのように支援して、ご苦労なさっているのかというような、貴重な意見も家族を対象者にした調査にすると繋がってくるのかなと思うので、その辺はコロナだったんですけども、前回調査のとき結構いろいろと意見をいただいてあったかと思うので、比較とすると、前回と同じような形のアンケート調査って形で進めてもいいのではないかと思う。 ただ、施設ごとによってコロナで面会制限している施設もあれば、もちろんフリーアクセスで自由に来ていただいているですよ。泊まってもいいですよ。という施設もあって差があるので。 家族に調査しても、家族と一緒に、それに答えていただくというような方法での調査のやり方もあるもあるかと思う。
委 員	今、この調査の結果を見ると、やはりもう利用者の「わからない」という、ある意味、入居した理由もきっとわからなくて、入所しているのだろうというのはすごく思った。 でも、やはり特養が終の棲家であるという、少し前のイメージよりも、今は、最後、在宅で看取りたいという場合に、家に戻るということも、割と以前よりもし易くなっている。 特養に入ると居宅のケアマネジャーはここでおしまいというように以前は捉えられていましたが、今は特養に入っても、家族に心や力に余裕が生まれて、やっぱり家に帰りたいと言った場合に、以前担当していたケアマネジャーにまたお願いします。という依頼がきたりすることも、ここ最近は大分多くなった。 そんなこともあるため、またこのアンケート調査の項目の中にも、在宅に対する何か思いとかも取り入れてもいいかなということを少し思う。
議 長	継続性をどういう風にするとか、新しい項目は必要ないだろうか、あるだろうかとか、そういったところ、家族の意見と本人の意見、どちらを重視していくか、ここはどうしたらいいとか、またそんなことを次回考えていきたいと思う。 それでは次回の委員会までに、今日いただいた沢山の資料をよく読んでいただき、調査項目などの検討を進めていきたいと思う。 以上で協議事項の審議は終了する。

事務局	9 報告事項 介護保険実施状況について資料5－1、2に基づき、事務局より報告
事務局	10 その他 事務局から次回の委員会等、先ほどもスケジュールの話があったので説明する。
事務局	次回は5月の予定。先ほど話があったが、今日資料を配ったところではあるが、次回までに内容を確認いただくという方法が1つ。あと、それだとなかなか難しいというところで、こちらでいくつか案を2つ3つ出したものを、例えば5月までに送付し、皆様に内容を確認いただき、次回の委員会で話し合うか。この2つかと思うがいかがか。
委員	たたき台があればありがたい。
事務局	対象を利用者にするのか、家族にするのか、それを混ぜたものにするのか、この3パターンになるかとは思いますが、いくつか事務局で、こういったものを、作っておくみたいなものとかあるか。 まず利用者、それから家族の2パターンは絶対にあると思うが、その他こういうのもあると話が進むというご意見があれば。3パターン目。
委員	最初の2つ、両方やるってこともあり得るのか。
事務局	あり得るが、この場合は項目を減らしてということになると思う。
委員	それが一番いいような気がする。利用者と家族の場合、考えたらやはり少し違って当たり前のような気がする。
事務局	そうすると、とりあえず2パターン作り、あとはどっちがどの項目で今後こうするかと削っていく形。とりあえず2パターン作るってことで。
委員	その3パターン目は一緒にやるということか。
委員	そうなる。
事務局	とりあえずアンケート作るのは2種類。実際どうするかは、やるとすれば、どの項目を削るのかという感じになる。案としては2種類を事務局で4月ま

委員	でに用意し、皆さんに事前に目を通していただいて、次回その内容についての検討ということでいかがか。
事務局	お願いします。 前回の調査はコロナという1つのきっかけがあり、利用者の家族を対象にした。それを一過性というか、臨時的なものとして捉えるか、それともこれを機会に、これも利用実態調査の中で、本人と先ほど言ったことが違う意見というものも、この計画の中にも反映させるべきではないか、というようなことであれば、それを直ぐに止めるのもどうかというところが、悩ましいところ。 利用者が一番主人公だから、この計画に反映させるべき意見をできればこの中に、次回の計画にも実態を盛り込みたい。あとはバランス、調整なんていうものも踏まえながら、もう1回事務局の方でも、検討していきたいと思う。 次回までに、委員の皆さんの中에서도いろいろ考えて、アドバイスやご意見を頂戴できれば助かると思うので、引き続きよろしくお願いいたします。 では次回、5月頃の予定だが、それまでに事務局で2種類の調査の案を作り、事前に皆さんに送るので、目を通していただき、内容について次回協議ができればと思うので、よろしくお願いいたします。
事務局	11 閉会