

令和7年度 第3回

長野市介護サービス向上検討委員会 会議録

日 時	令和8年2月19日(木) 午後2時～3時20分
会 場	長野市役所 第一庁舎 5階 会議室151
出席者	委員/ 8名(春日委員は欠席) 大井委員長、嶋田副委員長、倉石委員、西澤委員、 山崎委員、小林委員、楠委員、知久委員 事務局/ 小田切介護保険課長、羽賀介護保険課長補佐、桑原係長、 田尻主査 傍聴者/ 無

(議事録)

	1 開 会
	2 あいさつ
	3 委員長あいさつ
	4 委員の退任に伴う後任委員の委嘱について
事務局	5 協議事項 施設・居住系サービス利用者実態調査の調査結果について 資料2-1～2、3-1～2、4に基づき、事務局より説明
議 長	ただ今事務局から資料に関する説明があったが、本日の会議では、調査の結果について、ご意見等を出していただき、協議いただければと思う。
委 員	ご家族用の調査結果に関する事で、委員の皆さんにもご意見を伺いたいと思うが、「回答者の状況」の部分について、この調査に回答いただいた方はご家族の方だと思うが、この項目については施設入所者のことについてではないかと思う。前回の報告書との整合性を考慮するとあえて変更しなくても良いかとも思うが、ただ実際のところ、この部分は回答者とい

	<p>うよりは施設入所者に関することだと思うので、「回答者の状況」の表現について、どうすべきかご意見を伺えればと思う。</p>
委員	<p>ご家族用の回答者というのは、調査対象者としている施設サービス利用者のご家族の続柄が「子」に該当する方ということで理解していた。</p>
事務局	<p>アンケート集計結果については施設入所者のことである。</p>
事務局	<p>回答者ということになると調査票を回答してもらった方になる。報告書の「回答者の状況」の設問に関しては、施設入所者のことについて回答してもらっているので、「1. 性別」から「4. 施設入居期間」までについては、「回答者の状況」という表現では望ましくないと思う。「回答者」部分は、施設入所者または施設利用者として修正させていただきたいと思う。また、目次のタイトルもあわせて修正させていただきたいと思う。</p>
議長	<p>要介護認定度別について、ご家族用は要介護5の方が多いが、利用者用は要介護5の方が少ない。利用者用のほうが少ない理由として、聞きやすさということが関係しているのですか。</p>
委員	<p>入所者の方で直接回答された方もいたが、施設の職員にも確認した上でアンケートの回答を作成しているので、聞きやすさということが理由でこのような差が出たわけではないと思う。</p>
事務局	<p>介護あんしん相談員が直接聞き取る関係上、ある程度回答できそうな方になるかと思うので、介護度が低い方への聞き取りが多少増えるかと思う。そのため、ご家族用とは回答の結果が異なってくると思う。</p>
議長	<p>介護度の回答自体は正しくて、集計の分布に違いが生じているということではよろしいですか。</p>
事務局	<p>そのように理解していただいて良いかと思う。</p>
議長	<p>要介護4の方も、利用者用のほうがご家族用よりも少ない結果となっている。</p>
事務局	<p>介護あんしん相談員が直接聞き取る関係上、比較的介護度が低い方が調査対象となっていることが関係していると思う。</p>

議 長	調査対象者が異なることによる違いということですね。
事務局	<p>ご家族から見た回答、入所者自身から見た回答という比較だけで報告書を見ていただければと思う。</p> <p>今回は調査対象者が異なる調査であるため、介護度はどうしても違いが生じてしまうと思う。利用者用の調査結果はご家族用のものを補完する形のものと思っていただければと思う。</p> <p>ご家族用と利用者用はそれぞれ別の調査ということで、調査結果を使用する際には注釈を加えるなどして対応したいと思う。</p>
委 員	<p>過去の報告書の書き方も参考に、少し見直したほうが良いのではないかと感じた部分についてお伝えしたいと思う。</p> <p>ご家族用の3ページ目の「1. 性別」について「男女比が生まれる理由」としての「理由」という表現が断定的なように感じる。「要因」または「背景」という表現のほうがより適切な感じがする。違和感のある部分について、「施設に囲われたくないという男性の心情や、他の入居者との生活が窮屈と考えている等の理由」は、主観的な表現に感じるため控えたほうが良いと思う。例えば、「入居に対する心理的抵抗や共同生活に対する負担感を抱きやすい傾向が男性にはあるのではないか」という表現のほうが良いのではないかと思う。今も昔も男性の方は、介護サービスへの結び付けが難しいところがあり、現在もケアマネジャー等の方々もそのように感じているところは間違いないと思うが、ただ、ここの表現の見直しは行ったほうが良いかと思う。またせっかくなので、厚生労働省が開示している平均寿命データも追加して載せると、4ページ目の年齢との関係が分かりやすく伝わるかと思う。</p> <p>7ページ目の問1について、「施設を利用されている理由」としての「理由」について、3ページ目の「理由」と同じように考えていただき、この表現を削るまたは変更しても良いかと思う。</p> <p>9ページ目の問3について「新型コロナウイルスの収束に伴ってご家族が訪問しやすくなったことから、自宅からの近さなど「立地条件」を重視している方が多くなったと思われます」について、たしかにその通りだと思うが、ただ新型コロナウイルスの収束の因果に断定しないほうが良いかと思う。入所者が高齢化すれば、ご家族も高齢化し、また核家族化が背景にある家族形態を考慮すると、訪問するご家族も高齢の方が多くなり、自宅から近いという理由で立地条件を重視する方も増えるのではないかという推測も踏まえると、問3に関して新型コロナウイルスの収束に断定することは疑問に思う。</p> <p>10ページ目の問4について「多く」の文言が多く出てくるので、少し文</p>

書の構成を見直したほうが良いかと思う。また「多くの方が、日常生活上で多くの介護を要する状態で」について、表現が曖昧な感じがするので、例えば「多くの方が認知症への対応を含めた生活全般にわたる介護が必要な状態であったことが分かります」という表現のほうがより伝わりやすいのではないかと感じる。「また3つ以上の項目で」の表現について、3つまでの選択としていることについて、3つ以上としている点からすると、この表現が適切かどうかと感ずるので、例えば「本設問は3つまでの選択制であるものの、3項目の全てを選択した回答も見られ」というような表現のほうが3つまで回答した方がいるのだなということが分かるような感じがする。

11 ページ目の問5について「施設入所前に」という過去の実態の把握をしているので、「多くの方が、通所介護（デイサービス）や短期入所生活介護等（ショートステイ）、福祉用具貸与を利用されている一方で、介護サービスを利用していない方」の表現について、過去形にしたほうが良いのではないかと感じる。また、「いらっしゃいました」という表現より「見られました」という表現のほうが良いかと思う。

14 ページ目の問9について読みやすさを考慮したときに、「5点」「6点」が7.7%の表現について、十分伝わるとは思うのですが、例えば「5点」と「6点」がそれぞれ7.7%のほうがより伝わりやすいのではないかと感じる。「施設入所者の満足度は」の文書の中の「施設入所者の価値」を、例えば「施設入所者の価値観」に変更したほうが良いのではないかと、このことと、「施設入所者の満足度は」の文書が長いので、「重要な指標ですが、」を「重要な指標の一つです。」で区切ったほうが良いかと思う。それから「施設ごとに見ても8点が最も多く」ということですが、データ上、8点が最も多くない施設もあるかと思うので、再度この部分に関しては確認をお願いしたい。「7点以上を合わせると」の文書の中で、すでに78.4%という正確な数値が示されているので「8割近く」の表現までは必要ないかと思うので、例えば、「7点以上の割合の方を合計すると78.4%となり、高い評価の方が多数見られました」という表現のほうがすっきりした表現に感じる。また、「0～3点という非常に低い点数」についての文書の中で、「非常に」とまで強調しなくても良いのかなと思う。例えば、「0～3点という低い評価の方の点数も2.9%見られました」くらいでも良いかと思う。

15 ページ目の問10について「食事や入浴は、生活をするうえで楽しみとしていることですが」を、例えば「食事や入浴は、生活をするうえで楽しみとして挙げられており」とし、またこの文書は長いので「大切な家族との面会を楽しみにされている方も多くおり、」のところをいったん区切ってもらい、例えば「大切な家族との面会を楽しみにされている方も多く

いることが分かります。」という感じにしてもらい、少し読みやすくされても良いかと思う。また「見受けられました」も「見られました」に表現を揃えても良いかと思う。

16 ページ目の問 11 について「問 9 の満足度調査で満足度を高く回答されている方の割合が」について、例えば「満足度の設問において、高い評価が多いことなどから」の表現のほうが読みやすいと思う。

17 ページ目の問 12 について、「施設の職員と回答された方が最も多く」は、繰り返し使用されている表現なので削除しても良いと思う。問 13 にも同じような文書の傾向が見られるので、繰り返しの文書は削除したほうが良いかと思う。また「施設側が施設入所者やご家族と相談しやすい環境、信頼関係づくりに取り組んでいることによるものと思われます」については推測の表現のように思われるので、例えば「施設職員が、日常的に接する時間、存在であることが影響しているものと考えられます」くらいが推測ではない、客観的な感じに取れると思う。「特に相談しない」と回答された方も多くいました」についても、データの的に 14.5%が「多く」という表現に当てはまるかどうかというところもあるので、「一定数見られました」くらいでも良いと思う。

18 ページ目の問 13 についても繰り返しの表現があり、また長くて読みづらいことから、文書の構成を考えたほうが良いと思う。また「専門的な介護をいつでも受けられることや緊急時の対応等、施設サービスのメリットが大きいことがうかがえます」について推測的な表現に思われるので、例えば「施設での生活が利用者及び家族の精神的、身体的負担の軽減につながっていることがうかがえます」という表現のほうが、データを客観的に捉えているように感じられるかと思う。また「特に介護度が高い高齢者や認知症のある高齢者」の「高齢者」を「方」に修正したほうが良いのではということと、「メリット」を「意義」としても良いような気がする。また「思われます」より「考えられます」のほうが表現的に全体のバランスが取れるかと思う。

感想として、問 13 までの設問の中にはなかったが、問 14 の自由記載の中で、介護職員の処遇改善の意見が多いことについて、入所者のご家族の皆さんが、施設の職員のことについてもよく考えていただいていることが分かり、ほんとに感謝を申し上げたいという気持ちになったという感想を持った。

利用者用については、ご家族用のものと同じような修正をしていただければと思うので、説明は省かせていただく。

ただ利用者用について感想であるが、9 ページ目の問 3 について「食事の内容に不満がある（メニューや食事の温かさなど）」が 8.0%となっており、前回の令和 4 年度の調査では 2.2%、令和元年度の調査では 4.5%

	<p>ということでこれらの調査のときから上がっており、一番の楽しみが食事という回答がありながらも、これだけの不満が上がってきていることについて、物価高騰や人手不足の影響が施設の食事の「質」へすごく影響を与えていると実感しており、また実際にそのとおりだと思うので、今回のアンケート結果を活かしてもらい、おいしい食事が食べられるような整備を行ってもらえればと感じた。</p>
議長	<p>前回の調査結果の報告書の表現と類似しているのので、表現が類似しすぎないように考慮して報告書を作成していただければと思う。</p>
事務局	<p>できるだけ客観的な表現になるよう考えながら修正したいと思う。修正後の内容確認についてよろしくお願いします。</p>
議長	<p>「食事の内容に不満がある」について、前回は施設入所者本人にアンケート調査を行っていないので単純には比較できないと思うが、この件に関してはどう思いますか。</p>
事務局	<p>物価高騰のしわ寄せがあることは、推測されるかと思う。</p>
議長	<p>(ほかの委員に) 物価高騰による影響はありましたか。</p>
委員	<p>影響はありました。</p>
委員	<p>訪問の際の聞き取りでは、「野菜が少なくなった」、「ご飯が少なくなって、麺類が多くなった」、「果物が出なくなった」という、食事のことについて入所者の方の声を聞くことが多くなった。</p>
議長	<p>一番楽しみにされている食事のことであるため、「食事の内容が物価高騰でかなり変わってしまったという意見がある」というようなコメントを入れてもらえると良いのではないかと思います。</p>
事務局	<p>そのようなコメントを入れられるかどうか検討したいと思う。</p>
議長	<p>ほかの委員の方からも意見等をお願いしたい。</p>
委員	<p>入所者も付度があるので、「本当のことを言うと施設の方が困るだろう」と考える方もいるのだが、アンケートを行っていくうちに驚くような本音を話される方もいて、普段の訪問活動では聞き取れないようなことも聞き</p>

	<p>取れて、今回のようなアンケート調査は大事だなと感じた。</p> <p>また施設の職員の方には、忙しい時間にもかかわらず介護度を確認していただくなど、調査にご協力いただき感謝しております。</p>
議 長	<p>利用者用の問4の「誰に相談しますか」について、1番は「施設の職員」で、2番は「家族や身近な人」で、3番は「特に相談しない」の順となっているが、「その他」の回答の中には「ケアマネジャー」はあるが、「ケアマネジャー」に不満は相談しないものですか。</p>
委 員	<p>施設に入所しても、今までのケアマネジャーは変わらないものですか。</p>
事務局	<p>施設にもよるかと思う。有料老人ホームの場合は、居宅の介護サービスを利用しているということで、外部の今までのケアマネジャーが担当されることが多いかと思う。</p>
委 員	<p>在宅生活のときは、ケアマネジャーは身近な相談できる存在であるかと思うが、施設入所されると今までのケアマネジャーはちょっと遠い存在になってしまうかと思う。</p>
議 長	<p>特別養護老人ホームへの入所の場合は、今まで担当していたケアマネジャーが外れてしまうということですか。</p>
事務局	<p>特別養護老人ホームへの入所の場合は、施設の相談員がケアマネジャーに近い役割を果たしてくれるかと思う。</p>
議 長	<p>ケアマネジャーは、主に在宅生活での介護サービスについて担当されているということですね。</p>
委 員	<p>施設によっては、「介護支援専門員」という呼び方の方もいるが、今回のアンケート調査では、「施設の職員」の中に含まれているかと思う。</p>
議 長	<p>ほかに意見や感想があればお願いしたい。</p>
委 員	<p>有料老人ホームへ入所されている方は、ほかの施設より不満が多く、また堂々と話される方もいて、本音を聞くことができたと思う。</p>
議 長	<p>ご家族用の費用負担の設問について、特別養護老人ホームへ入所されている方の負担は少ないと思っていたが、費用負担の設問の回答を見ると、</p>

	<p>負担に感じている方がほかの施設の方と同じくらいだったので、特別養護老人ホームへ入所されている方の費用負担が少ないと思っていたことがちょっと違っていたのだと感じた。</p>
委員	<p>施設によっては最小限の人数で運営されている所もあり、施設の職員が突然休むと補充がなくて、事務の方が協力しながら行っている所もあり、ギリギリの運営をされているのだと感じた。</p>
事務局	<p>このような状況もあって、施設の人手不足についての意見等が出てきているのではないかと思う。</p>
議長	<p>その辺りのことについて、改善してほしいという要望を記載するところで、コメントを記載するという方法でも構わないので、コメントを付け加えることができないですか。</p>
事務局	<p>自由回答のところで、今回の調査結果の特徴として、「人手不足」に関するコメントを付け加えられないか考えてみたいと思う。</p> <p>このような傾向があるということで、自由回答のところにコメントとして載せられればと思う。</p>
議長	<p>ほかに意見や感想はありますか。</p>
委員	<p>自由記載の回答を見て、介護職員の処遇面で、介護職員の大変さを痛感した。</p>
委員	<p>調査の回答を見たときに、施設に入所していても、その場所で人間関係をうまく作り上げていくという日本人の良い体質を見たような気がする。食事のことについては、入所者の方がおいしくいただけるよう工夫していただくことが優先順位として一番大事かと思った。また、入所者の方と施設の職員がお互いに寄り添っていることがアンケートの結果から少し見えたことがうれしいところである。</p>
議長	<p>満足度は非常に高く出ていますが、それで「良い」としないで、改善が必要な部分は改善していれば良いかと思う。</p> <p>ほかに意見や感想はありますか。</p>
委員	<p>今回のアンケート結果を見て、ケアマネジャーが施設をご紹介することについて責任重大だとあらためて感じた。</p>

議 長	まだ、ほかに意見や感想はありますか。
委 員	(特になし)
議 長	それでは、本日の会議のご意見等を踏まえ、事務局で修正した「報告書(案)」を委員の皆さんに郵送していただいて、内容をご確認いただくということによろしいか。
委 員	委員了承
事務局	<p>まだ、本日から一週間ほど今回お示しした「報告書(案)」について確認期間を設けますので、何かお気づきの点等があればご指摘いただければと思う。</p> <p>確認期間後、一週間ほどで会議録と修正した「報告書(案)」を委員の皆さんに送付したいと思うので、お手元に届きましたらご確認をお願いいたします。</p>
議 長	<p>では、郵送されてくる「報告書(案)」について、委員の皆さんに内容を確認していただき、特に再修正などがなければ、確定した内容の報告書として老人福祉専門分科会に提出していただくということでお願いいたします。</p> <p>6 その他 (特になし)</p> <p>7 閉 会</p>