

令和7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6月5日（木） 午後2時～3時45分
会 場	長野市役所 第1庁舎 4階 会議室141
出席者	委 員/ 9名（欠席者なし） 大井委員長、嶋田副委員長、岩下委員、倉石委員、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/ 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/ 1名

（議事録）

事務局	1 開会 2 あいさつ 3 委員長あいさつ 4 協議事項 施設・居住系サービス利用者実態調査について 資料2、3、4－1～2、5、6－1～2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、調査方法まで決定したいと思っている。 事務局からの2案を踏まえ、それ以外の調査方法があってもいいと思うので、意見を出してもらえばと思う。
委 員	満足度に関する設問について 0～10点までの点数で選択することになっているが、私たち介護あんしん相談員からすると、「満足しているか、いないか、その中間」くらいに簡素化してもらえると聞きやすい。

	また、設問によっては、5 から 10 個の中から選ぶ設問もあるが、時間がかかり、介護あんしん相談員も対応することが大変かと思う。 ただ、大部分の設問は簡素化されているので、13 名の介護あんしん相談員で頑張ってみてもよいかと思う。 費用のことになるとご家族じゃないと分からないという方もいるので、ご家族への調査も行う併用調査でもよいかと思う。
委 員	利用者への聞き取り調査、ご家族への調査のどちらの調査方法でも良いと思うが、介護あんしん相談員が、コロナ禍が明けたばかりで訪問回数が少なく、また利用者とコミュニケーションがうまく取れていない中で、たくさんある設問に回答してもらうことが大変ではないかと思う。聞き取れる人もいると思うが、聞き取れない人のほうが多いと思うのでご家族への調査のほうがよいかと思う。
議 長	コロナ禍ではないが、現在の訪問活動では十分に利用者とのコミュニケーションが取れていないということか。
委 員	昨年 12 月から活動を開始したが、感染症を考慮する必要があるなど、2 カ月に 1 回くらいしか訪問できていないような状況であるため、1 年間くらいやると利用者の様子も分かってくる。
議 長	コロナ禍の影響も残っていて、十分に訪問活動ができていないという状況なんですね。
委 員	回収率を考えると介護あんしん相談員がやったほうが良いと思うが、ただ、介護あんしん相談員の経験が浅いのでちょっと大変かと思うところはある。
委 員	過去の経験から設問の簡素化、分かりやすくするということは賛成だ。 資料 6－2 の問 12 について、「介護あんしん相談員」の選択肢が入っていないので、入れたほうがよいのではないか。
事務局	資料 6－1 の問 9 にはその選択肢を入れているが、資料 6－2 ではご家族が介護あんしん相談員と直接接触することがないので選択肢から除いてある。
委 員	資料 6－2 の問 12 にも「介護あんしん相談員」の選択肢を入れることで、介護あんしん相談員の存在がご家族の方にも周知できる。

事務局	ご家族用の調査に入れても良いかと思うので、調査項目の作成の際に検討したいと思う。
委員	老人保健施設の利用者は理解度が高いが、特別養護老人ホーム、グループホームの利用者の半分以上の方は、入所時のことを忘れているので、金銭的なことになるともっと分からないと思う。そのため、そのような設問はご家族用の設問にしたほうが良いかと思うので、資料 6－1 の問 4、5 はちょっと利用者本人に聞くことは難しいと思う。 また入居を決めたきっかけを全く分かっていない方が半分以上なので、選んだきっかけを 3 つ選ぶ設問について、本人は連れてこられたとしか思っていないため、選択肢の中から選ぶことは難しいと思う。老人保健施設の利用者は入居のきっかけが分かっているが、特別養護老人ホームの入所者は連れてこられた感じでしか入居のきっかけを理解していないと思う。
議長	事業者の方からの意見もお願いしたい。
委員	スケジュール案に関して、前回の会議資料では、調査が 12 月に予定されているスケジュールであったため、感染症の対応を考慮する必要があったが、今回示してもらったスケジュール案では台風の時期ではあるが、10 月に変更となっており、早めの実施してもらえるとというスケジュール案になっているので、今回のほうが良いかと思う。 調査対象数について、直接の聞き取り調査なら回答率は高く、郵送だと調査率は下がることはやむを得ないと思うが、回答率を高めるため、ウェブと郵送のハイブリット調査へ移行していくことができるのかを検討してほしい。ウェブを取り入れることによって、時間、コストの削減、回答率が上がることににつながるかと思う。 ご家族への調査を前提とした場合であるが、重要な調査であるため回答率を高める方法も考える必要があると思う。 令和元年、令和 4 年の調査の比較についてであるが、資料 6－2 の問 1、2、5、9、10、11、12、13 について、回答の誤差を確認したが、個人的な見解としては、誤差は少ないと考え、利用者への聞き取り調査、ご家族への調査のどちらの方法でも回答の状況が大きく変わることはないのではないかと思った。 施設利用料、負担割合については、給付と負担のバランスをどうすべきか、というのは大きな議論になるところなので、正確に把握できる調査とすべきだと思う。 問 3、4、6 については、10 期の計画でも注目される部分ではないかと思う。介護者の就労継続や在宅介護に関連する貴重なデータになるところだと

	思う。ただ、設問内容としてはこのくらいの内容でも良いかと思う。 問3の11の医療面の対応についても、設問内容を検討したほうが良いかと思う。 以上の説明を踏まえ、調査方法としてはご家族への調査で良いのではないかと思う。
委員	最近ではウェブでの調査方法が増えているので、ウェブの導入により回答率も上がるのではないかと思う。 調査方法としてはご家族への調査のほうが良いかと思う。
委員	利用者が第一だと考えるが、ご家族の負担も軽減できればとも思う。 資料3の家族用の調査の利点について、前回と同様の調査方法であるため調査結果を比較しやすいとあるが、逆に利用者への聞き取り調査では、継続性や整合性が語りづらいという点で懸念事項となってくると思う。ただ、利用者の気持ちを汲み取るには聞き取り調査も重要であると思う。 介護あんしん相談員が減っている中で、前回の聞き取り調査と同じ件数を行おうとすることは厳しいと思うので、調査期間のスケジュールを延ばしたり、調査項目を減らすなどの対応は必要だと思う。 継続性や整合性の観点から、ご家族への調査も行う必要があると思うので、利用者のご家族への併用での調査を行ってもらえるとありがたい。 調査項目について、資料6-1の問4、問5の回答について、回答内容が、「わからない」という回答率が高いので、データとすると行う意味があまりないと思うので、聞き取り調査を行うに当たってもこの調査項目は必要ないと思う。 資料6-2の問7、問8の設問の選択肢の表現について、統一したほうが良いかと思う。 いづれにしても調査方法については、設問数を減らしてもいいので、聞き取り調査も大切であることから、ご家族への調査との併用で対応してもらったほうが良いかと思う。
事務局	調査項目に関しては、あらためて委員の皆さまに検討していただく機会を設けたいと思っている。
委員	ウェブによる調査も良いが、利用者の人権や尊厳に配慮するなら、利用者の意見も聞いたほうが良いと思う。利用者、ご家族への併用で調査することに賛成だ。
委員	利用者、ご家族それぞれへ調査して、一つのアンケート調査の結果にして

	いただくことが良いかと思う。
委 員	利用者本人の意見は大事なので尊重したほうが良いと思うが、ただご家族へも聞かないと回答できないところもあると思うので、ご家族へも調査したほうが良いと思う。
議 長	利用者への聞き取り調査の場合は、介護あんしん相談員の人数も減っているので、かなり負担は増えるかと思うが。
委 員	調査期間に余裕があれば、利用者への聞き取り調査でも対応は可能かと思う。
委 員	調査項目について、利用者への調査項目は簡単なものにするなど、ご家族用の調査項目とは別の内容にして対応してはどうか。
事務局	前回調査との比較も必要だと思うので、ご家族への調査内容はほぼ同じ内容にして、利用者への聞き取り調査は、設問内容を簡単にして、設問数も減らした調査票を作って対応するということでもよいかと思う。 例えば利用者への聞き取り調査では、施設のサービスを利用してみての満足度調査という形で、介護保険の制度的な内容についての調査とするのであれば、ご家族用の調査としてみてはいかがか。 そのため、ご家族への調査を中心にして、利用者用は別の設問の調査票を用意しての対応でいかがか。 介護あんしん相談員が訪問活動の中でできるように、設問数などを減らして、できる範囲で、負担なくできるような形の併用調査ということでも良いかと思う。
議 長	設問がちょっと難しいとの意見も出ていたが、0～10 点までの点数で満足度について回答する設問が難しいということか。
委 員	それもあるが、複数ある選択肢から3つを選択するような設問だと時間もかかることが想定される。
事務局	調査項目については、あらためて委員の皆さまにもご相談しながら決定させていただきたいと思っている。
委 員	利用者も雑談程度の設問だと回答がしやすいのではないか。

事務局	利用者もいきなり設問から入ると構えてしまうので、雑談から入っていただくで設問に入りやすいのではないかと思うが、ただ訪問時間も余計に時間がかかると考えられるので、今までどおりの件数をこなせるかは懸念しているところである。 ご家族への調査を中心にして、利用者には答えやすい設問にして、調査項目も減らして対応するのであれば併用調査も対応可能かと思う。
議長	事業者の方からの意見では、ご家族への調査が良いのではないかと意見であったが、いかがか。
委員	冒頭のほうで、介護あんしん相談員の人数が前回調査時よりも少なく、コロナ禍が明けたばかりで訪問回数が少ない中、また利用者とコミュニケーションがうまく取れていない状況で聞き取りを行ったときに、正直な気持ちを利用者の方が打ち明けてくれるかどうかというところが気になるところである。 介護あんしん相談員の周知という意味では、ご家族用の調査項目の選択肢の中にその選択肢を入れることで、介護あんしん相談員の制度の周知になり、次回の調査にも活かして、サービスの向上にもつながるのではないかと思う。 今回ご家族用と利用者用で調査を分けるという案になっているが、ご家族の状況や天候等の状況もあると思うが、ご家族が利用者との面会のときに話し合いながらできる調査方法というのも良いかと思う。
委員	まだ面会制限されている施設があるので、短い時間の中で利用者の気持ちを聞き出せるような簡単な調査だと良いと思う。 利用者から思いを聞くことは基本であると思うが、介護あんしん相談員の訪問時間の中で、利用者の気持ちや意図をしっかりと汲むには普段の訪問時間では短いと思うので、調査項目をより簡素化するなどの対応は必要かと思う。
議長	委員全員からのご意見を踏まえ、利用者本人の思いは主なので、利用者への調査は外せないということになるが、実際にアンケート調査を進めるに当たっては、ご家族を中心としたアンケート調査を実施するということにしたいと思う。
事務局	ご家族への調査を中心にしておいて、そこへ設問項目をしばり、また件数も負担がないようにしたもので利用者への聞き取り調査も実施させていただきたいと思う。 ちなみに、利用者へ調査した場合の調査項目について、ご意見があればお願いしたい。

	事務局のほうでも、素案は考えたいと思う。
議 長	資料６－１の問７で前回の回答で多かった選択肢について、満足度を聞く調査みたいなものはどうか。
事務局	基本的に資料６－２の調査票は、今回の素案をベースにしたものでよいか。
委 員	資料６－２の問１の７は、「認知症の専門的な介護を受けたいから」を「認知症の症状の進行により、在宅介護が難しくなったため」という表現にしてみてもどうか。 問２について「ケアマネージャー」の選択肢が出てきてもよいのではないか。 問５には「ケアマネージャー」の選択肢が出てきている。
議 長	問５から問２の流れにしてはどうか。
事務局	問５から問２の流れのほうが設問に回答しやすいと思うのでそのようにしたいと思う。
委 員	では、そのように願います。
委 員	今回は利用者の方からも意見を聞くということだが、事業者側としても利用者の意見で気づくきっかけがあるので、調査項目を簡素化しすぎることもどうかと思うところはあるので、調査を実施するに当たってはその辺りも考慮していただいた利用者への聞き取り調査となるようにしていただければと思う。
事務局	本日の会議を踏まえ、事務局で調査項目の素案を作成して、事前に委員の皆さまに照会をかけさせていただき、次回の会議でご協議いただければと思うので、よろしく願いたい。
議 長	では、あらためて本日の協議事項の調査方法について、ご家族への調査を中心として、そこへ利用者の思いを把握できるような調査を加えるという形の調査方法で決定したいと思うがよろしいか。
委 員	(特に異議なし)
議 長	では、調査方法を決定したので、次回の会議で調査項目について協議したいと思うので、よろしく願いたい。

事務局	5 その他 (特になし)
事務局	6 閉 会