

令和8年度 第2回 文京区地域包括ケア推進委員会 要点記録

日 時：令和8年7月10日（金）午後1時30分から午後3時10分まで

場 所：文京シビックセンター4階 シルバーホール

<会議次第>

1 開会

2 議事

- (1) 生活支援体制整備事業の取組について
- (2) 高齢者あんしん相談センターの事業運営について
- (3) 令和8年度介護予防支援・介護予防ケアマネジメント委託事業者名簿への登録について
- (4) 高齢者・介護保険事業計画（進行管理対象事業）の進捗状況について
- (5) 第9期介護保険事業計画「取組と目標」に対する自己評価シートについて
- (6) 新たな高齢者・介護保険事業計画の検討状況について

3 その他

4 閉会

<出席者> 名簿順（敬称略）

文京区地域包括ケア推進委員会委員

平岡 公一委員長、中村 陽一、石川 みずえ、今井 瑠璃、松田 由紀子、
新井 悟、後藤 紀行、宮長 定男、東谷 佳子、瀧口 美千代、鈴木 和子、
竹村 眞史、市川 健一郎、青山 智、鈴木 好美、細谷 富男、片井 健友、
佐久間 光江

<事務局>

鈴木高齢福祉課長、間仲地域包括ケア推進担当課長、佐々木介護保険課長、小山事業者支援担当課長、早川センター長、小川原センター長、中谷センター長、廣川センター長

＜傍聴者＞

5 人

1 開会

平岡委員長：それでは、令和 8 年度第 2 回文京区地域包括ケア推進委員会を開会いたします。

まず、事務局からお願いいたします。

＜間仲地域包括ケア推進担当課長より、出欠状況報告、配付資料の確認＞

2 議事

平岡委員長：本日の議題は 6 件ございます。限られた時間ですが、それぞれのお立場、専門領域からご審議をいただきたいと思いますので、委員会の運営にご協力くださいますようお願い申し上げます。

まず、議題（１）「生活支援体制整備事業の取組について」、事務局から説明をお願いいたします。

＜間仲地域包括ケア推進担当課長より、資料第 1 号の説明＞

片井委員：実績としての活動記録は分かりますが、現在、何人で活動しているのかという記載がありません。何人で行っているかを記載して報告していただければ良いと思います。

また、現状に対して、これから増やすという考えや、ほかの会議で議論されていることを共有していただければ助かります。ご検討をお願いします。

間仲地域包括ケア推進担当課長：現在、社会福祉協議会における生活支援コーディネーターは 10 名で活動していただいておりますので、資料第 1 号 3-（3）の

活動記録に記載しております実績は、10名の方が活動した実績ということでご理解いただければと思います。

また、資料の表現につきましても、今後工夫をしまいたいと考えております。

平岡委員長：生活支援コーディネーターはどのような方かを知りたい方もいらっしゃると思いますので伺いますが、社会福祉協議会の職員の方が新しい役割の一つとして、この生活支援コーディネーターを担当されているのか、または、生活支援コーディネーターとして、臨時職員のような形で新たに採用されているのか、教えていただければと思います。

間仲地域包括ケア推進担当課長：生活支援コーディネーターの職員の方につきましては、新たに活動を始めたわけではなく、平成24年度頃から生活支援コーディネーターとして配置され、活動しております。社会福祉協議会の中に担当する係があり、この方々が生活支援コーディネーターとして日々活動しており、その活動記録がこの実績になるということでご理解いただければと思います。

平岡委員長：その方々は、ほかの仕事も担当されながら生活支援コーディネーターの活動も一定の時間を割いてされているという理解でよろしいでしょうか。

間仲地域包括ケア推進担当課長：おっしゃるとおりでございます。

平岡委員長：ありがとうございました。

ただいまご説明いただきましたように、地域包括ケア推進委員会が生活支援体制整備事業の中の協議体として位置づけられましたので、この事業について、今後、議題に取り上げられることが多くなるかと思います。そのような機会にご意見などをお出しいただければと思います。

平岡委員長：議題（２）「高齢者あんしん相談センターの事業運営について」、事務局から説明をお願いいたします。

間仲地域包括ケア推進担当課長：まず、前回、第１回の資料第４－２号「高齢者あんしん相談センター収支予算書」の差替えについてご説明をさせていただきます。

こちらの修正部分についてですが、１枚目の表、一番左の富坂・富坂分室の収入及び支出の一部に修正がございましたため、差替えということでご提供させて

いただいております。ほかの高齢者あんしん相談センターについての修正はございません。

**<間仲地域包括ケア推進担当課長より、資料第2-1号、資料第2-1号別紙、
資料第2-2号、資料第2-3号の説明>**

間仲地域包括ケア推進担当課長：なお、資料第2-3号の41ページの記載で一部修正がございます。「4. 権利擁護事業」の表の活動目標（4-2）の一番右の部分で、事業実施状況の二つ目、アウトプット指標につきまして、成年後見制度の申立て件数が3件以上となっているところ、70件以上が正しい数字となります。こちら誤植となりますため、訂正を委員の皆様でしていただければと思います。

佐久間委員：資料第2-1号別紙の3ページ目、高齢者あんしん相談センターの「（2）相談実人数」が令和6年度で減少していますが、どのような背景が考えられるか、教えていただけますでしょうか。

鈴木高齢福祉課長：昨年度、こちらの部分についてご説明させていただきまして、令和6年度については、複雑な件数が多かったという認識になります。相談実人数が減ると、自動的に1人当たりの件数が増えてくることもありますので、何度も同じ方からご相談いただいたというような傾向があったという認識でございます。

佐久間委員：相談件数は増えているが相談人数は減っており、あまり変化がないということでしょうか。

鈴木高齢福祉課長：ご認識のとおりです。相談件数自体は、令和5年度と令和6年度で、ほぼ横ばいになっております。

平岡委員長：資料第2-1号別紙の5ページで、「（7）困難ケース対応」の件数が示されていますが、①対応内容別の件数について、「ウ認知症等」の対応件数が令和6年度だけ急激に増えており、令和5年度は38件、令和6年度は95件であり、令和7年度は41件に減っているということになります。ですので、令和6年度は何らかの事情で、認知症の方の困難なケースが多かった、または、積極的にそのようなケースを掘り起こされたということで、増えているのかも

しません。

一方で、5ページの「(8) 緊急時対応」の①対応内容の合計件数を見ると、令和5年度から令和6年度にかけて減っています。令和5年度の92件から令和6年度は61件ということで、この年度だけ特別な数字の動きがあり、高齢者あんしん相談センターでの取組の変化の結果なのか、または、何らかの集計の基準が変わったのか、そのようなことが気になったところです。

こちらについてはいかがでしょうか。数字だけ見ても原因が分からないというところがあるかもしれません。

間仲地域包括ケア推進担当課長：お示しいただいた部分ですが、明確に件数の基準を変えたというところではございませんが、やはり年度によって、ケース対応や発生件数について、ばらつきはあると思いますので、そちらが少し大きく出たという認識でございます。

必要なケースの対応については、各高齢者あんしん相談センターで適切に対応していただいておりますので、そちらは引き続き連携をしながら行っていきたいと思えます。

鈴木高齢福祉課長：令和5年度と令和6年度の差についてですが、コロナウイルスが5類になったというような背景もございまして、これまでの相談の在り方が大きく変わった年でもあったと感じております。

そちらも踏まえて、困難ケースが増えたという背景もあったのではないかと思いますので、引き続き注視してまいります。

後藤委員：資料第2-1号別紙の4ページ、「3：総合相談」の「(5) 相談内容 他機関との連携」のところです。

こちらが令和4、5、6年度に比べて令和7年度は社会福祉協議会との連携が非常に増えていることと、ひきこもり支援センターが10件と出ています。

こちらは地域で何か新しい背景の変化があったのか、こういった事情や内容で連携したのか、そのあたりを教えていただければと思います。

間仲地域包括ケア推進担当課長：まず、社会福祉協議会との連携につきましては、高齢者の権利擁護関係のご相談が増えているというところは実態としてございますので、それに関しての連携で数字が増えていると認識しております。

また、ひきこもり支援センターにつきましては、生活福祉課のほうでひきこも

り支援事業を開始いたしましたので、この辺りの連携の中で、実績が増えてきているとご理解いただければと思います。

宮長委員：現在、さまざまな事業が新しく立ち上がってくると、社会福祉協議会への委託になっていくと感じております。

先日、社会福祉法が改正され、身寄りのない高齢者に関する新規事業は、社会福祉協議会の義務事業のようになりました。そういった意味では、行政から社会福祉協議会への委託事業が増えていくという状況の中で、職員をなかなか確保できない、専門的な職員はなおさら確保できないとなりますと、社会福祉協議会に事業が委託されていくものの、そのような問題をはらんだまま、事業が始まってしまっているのではないのでしょうか。

区として、単に新しい事業を起こして委託するだけでなく、どのように社会福祉協議会がそれをやり遂げられるよう、人員などの保障をつくっていくのか。また、これは地域包括支援センターも同じ問題を抱えていると、常々認識しております。

その辺りについて、文京区としてはどのように考えておられるのでしょうか。

間仲地域包括ケア推進担当課長：ご指摘いただいた法律改正の中で、社会福祉協議会への委託など、そういったところの高齢者に係る課題の複雑化に伴い、区で行っている事業も増えてきている状況でございます。

事業によっては、社会福祉協議会へ委託することも出てきますが、区としては関係団体の皆様と連携して、ハートフルネットワークという形で、高齢者あんしん相談センターを含め一体となって、高齢者の福祉の向上を進めていくことが大切だと考えております。それがどちらか一方に負担が偏って職員の確保であったり、しわ寄せがいかないような形をつくり上げていくことが地域包括ケアという観点では大事であると考えておりますので、その視点を取り入れながら、今後の事業展開を考えていきたいと考えております。

宮長委員：今後、事業が増えていく中で、他団体へ委託して行う場合、財政的にも人力的にも、どのように確保し保障していくのかということは、行政が相当気を遣っていないと、地域包括ケアというのが名ばかりで、なかなか実を見ないということに繋がりがねないという思いがあります。その点はぜひ、今後の計画づくりの中でも生かしていただくようお願いをしたいと思います。

その点で、例えば、資料第2-1号別紙の9ページで、「6：地域におけるネットワーク作り（ハートフルネットワーク事業等）」という部分があります。参加者の多い、少ないは単純ではないですが、問題は、これだけ各方面の方々が参集してハートフルネットワーク事業を行っているなかで、行っている取組を見ると、現在の福祉や共生社会の課題に関する基礎的なもの、または、医療に関する基礎的な勉強という内容になっています。

ぜひ考えていただきたいのは、各方面の方々を参集していただいて、このような会議をやっていくのであれば、どのように有機的なネットワークをつくるのかという点でございます。基礎的な知識を得るだけではなく、多くの意味で、区民にとって役立つネットワークを有機的につくっていくということがないと、地域全体で支え合う構造はできないということになります。このハートフルネットワーク事業の在り方については、これだけの人数が集まったというだけではなく、内容としてどのように、前段で私が述べたようなことをやっていくのか、ということの工夫がさらに必要ではないかと思いますが、その点はいかがでしょうか。

間仲地域包括ケア推進担当課長：ハートフルネットワーク事業については、名ばかりのネットワークになっていては機能しないということで、有機的に機能させることが非常に大事であると考えております。

実績として、資料上は出席者という形でのご報告になってしまう部分がありますが、このような連絡会に我々も参加させていただく中で、きちんとそれが機能していくかどうか、課題がないかというところについては十分注意を払い、改善点があれば、こちらのほうからも検討して、うまく進めていけるような仕組みづくりを考えていきたいと思っております。

あまり具体的ではなく恐縮ですが、その辺りは注意を払ってまいりたいと思います。

鈴木（好）委員：資料第2-1号の3ページで、これだけ細かく集計いただいているので、何かこの中から改善できるものはないかとちょっと見渡しましたところ、「（2）相談実人数」の表の下、一人当たりの相談回数について、平均が約4回前後だと思いましたが、高齢者あんしん相談センター本富士の6.6回という回数が群を抜いています。

併せて、「（3）相談方法別相談件数」の表を見ますと、高齢者あんしん

相談センター本富士において、電話の件数が相対人数からすると比率が高く、それに比べて訪問件数が少ないです。

恐らく、電話でのやり取りで相談が何回も往復するというような形においては、電話であるとなかなか確認が取れない、同じことを何回も聞き返す、または、対応者が変わるとまた始めから説明しなければいけないというようなことが多く、これをある程度訪問に置き換えることができると、一人当たりの電話の回数も減るのではないかなと思います。その辺りの改良の余地をお伺いできればと思います。

また、その下の「（４）相談者の内訳」で、サービス事業者とありますが、毎年度、かなりのパーセンテージを占めています。各事業者共通の問合せであるとすれば、ある程度周知事項として、あらかじめ各事業者へ引き継いだらいかがでしょうか。

さらに、15ページ、「10：高齢者見守り相談窓口事業の取組」で、高齢者あんしん相談センター大塚のその他の人数がかなり多くなっていますが、これはどういう対象者、相談者であるのか、お伺いしたいと思います。

間仲地域包括ケア推進担当課長：まず、3ページの「（３）相談方法別相談件数」の部分ですが、具体的にご指摘いただいたのが、令和7年度の本富士圏域の電話と訪問の数についてかと思います。

電話で対応した際に何度もやり取りが発生するというケースもある可能性もございしますが、訪問の数だけで見ますと、ほかの圏域と大きく違いはございません。もちろん相談者目線に立って、きちんと理解していただくような相談対応がベストだと思っておりますので、そこらは必要に応じて訪問と電話対応を使い分けているということで、少し丁寧にご対応いただいているものが数字に反映されているという部分もございます。そこらについては、高齢者あんしん相談センターと状況確認をしてまいりたいと考えております。

続きまして、「（４）相談者の内訳」の部分についてですが、こちらについてもおっしゃるとおり、圏域ごとに別の法人が運営しておりますので、基本的に、それぞれで電話対応してくださっているという部分もあると思います。恐らくは個別のケースの相談なども事業者のほうからは一定数あるかと思うので、なかなか共通化して効率化ができるところも限界はありますが、4圏域で定期的に月1

回集まり、センター長会を開いておりますので、そういった中で、個々の問合せの対応について、より良くしていく方法があるかどうかについては、意見交換などしていきたいと考えております。

鈴木高齢福祉課長：続いて、15ページの見守り相談窓口事業の高齢者あんしん相談センター大塚についてですが、こちらに振り分けられているものは、他の項目に振り分けられない方が含まれております。大塚圏域では、独自に大塚見守り連絡会を行っている関係で、他の項目に振り分けられなかったため、その他に入れており、数値が増えているというような見え方をしているということになります。

細谷委員：資料第2-1号別紙の10ページ「（3）講座開催、出張講座等の実施（抜粋）」の部分ですが、福祉的な課題の中で、例えば、こどもの子育てに関連する会社としての取組というのは比較的進んではいますが、高齢の両親を抱えている社員が介護休暇を取る、取らないというように、瀬戸際で悩んでいる方も、実は掘り起こしてみると結構います。文京区の中で、出張講座やイベントなども開催していただいて、問題意識を抱えている人に来てもらうというものも良いとは思いますが、例えば区内の企業や、人が集まるところに出向き、地域包括支援センターの取組や、現状の介護サービスの紹介など、そういった情報提供をしていただけると企業側としてはとても助かるというのが意見と要望であります。

平岡委員長：新しい視点でご提案いただいたと思います。何かお答えいただける部分はございますか。

間仲地域包括ケア推進担当課長：ご意見ありがとうございます。

10ページの（3）の記載の部分ですが、講座と出張講座を合わせて記載しておりますが、この中にも出張講座として行ったものが含まれておりまして、ご要望がございましたら、そういったところも対応可能ですので、そのようなことも積極的にできると良いと考えております。

平岡委員長：続きまして、議題（3）「令和8年度介護予防支援・介護予防ケアマネジメント委託事業者名簿への登録について」です。事務局から説明をお願いいたします。

＜間仲地域包括ケア推進担当課長より、資料第3号の説明＞

《意見なし》

平岡委員長：承認という扱いにしたいと思います。

平岡委員長：議題（４）「高齢者・介護保険事業計画としての進行管理対象事業の進捗状況について」です。事務局から説明をお願いいたします。

＜鈴木高齢福祉課長より、資料第4号、資料第4号別紙の説明＞

今井委員：資料第4号4ページの「○ 住まい等の確保と生活環境の整備」で、小日向や本郷の事業を進めているということを伺いましたが、白山の郷については、工事が止まったままだと思います。現況調査していますとおっしゃっていますが、訪問に行った患者さんから聞いたところ、白山の郷及びほかのセンター等の事業者が変更になったとのことであり、そちらについて歯科医師会として連絡をいただいております。白山の郷は芙蓉会が受けるということで話が進んでいると思いますが、そちらの連絡もいただいております。白山の郷も閉まってから丸2年空いているという状態で、ご近所の方からもいつ開くのか、ということも聞かれていますので、その辺りをお聞かせいただければと思います。

小山事業者支援担当課長：白山の郷の工事の状況ですが、ただいま工事に向けて、入札などの手続をしているところでございます。

この後、入札を控えており、まだ事業者が決まっていないため、決まり次第、工事に着手する予定となっております。

また、先ほどありました事業者の変更があるというお話についてですが、事業譲渡というような形で、現在、事業者のほうで利用者の方や職員の方に向けた説明会を実施しているところでございます。

事業者の中で譲渡先の法人と手続を行っている最中ということもございまして、不確定な部分や、利用者の方々への説明会等も全て終わっていないため、関

係する各所の皆様に区としてご報告するに当たっては、不確定な情報が多く、お出しできていないという状況でございます。説明会や様々な手続き等がある程度固まってきた段階で、関係する皆様方にはご報告等させていただきたいと考えております。

鈴木（好）委員：資料第4号1ページの「（3）高齢者見守りあんしんIoT事業」について、見守り電球と見守り扉センサーの事業がございましたが、資料第4号別紙の2ページで、令和6年度と令和7年度の実績がありまして、中止になった見守り扉センサーを利用していた方が33人いらっしゃると思います。業者も変わったということで、この後のフォローはどうなっているのでしょうか。扉センサーを利用していた方は見守り電球に変更したということなのでしょうか。

鈴木高齢福祉課長：見守り扉センサーについては、業者の関係で中止となりまして、実際に利用されていた方には、見守り電球へ変更するかどうかをお伺いし、一定程度変えた方もいらっしゃいます。

扉センサーというのは、扉につけるだけでとても簡単なものでした。例えば、ご家族の方に通知が行くというような制度と電球の形状が合わないご家庭もありますので、全員ではないのですが、一定程度は見守り電球に移行したというような形で終了いたしました。

しかし、そうすると見守り電球だけになってしまいますので、新たにどういったサービスが良いかというところで、見守り電池について補完させていただきますと、電池をリモコンに入れてリモコンをつけると、ご家族の方等がいつ使ったか分かるような仕組みになっております。電球では、丸一日点灯がなかったということだけが分かるのですが、電池では、いつ使ったかを把握できるため、生活リズムが分かるというような利点もございます。今後はどういった見守りが一番適しているのかというところを研究していきたいと考えております。

佐久間委員：見守り電池の実証実験について、このシステムは報告が行く家族がいるというのが前提になっていますが、独居の高齢者などは、報告が行く家族もいない、電池の使用状況を見守ってもその報告を受ける受皿がないという問題があります。この実証実験ではそうした問題の解決にはつながらないと思っています。今後の見守り事業として、そういった背景の高齢者も視野に入れて、

いろいろと事業を考えていただきたいと、意見として申し上げます。

鈴木高齢福祉課長：おっしゃるとおり、こちらについては、誰かが見守ってくれるという先があることが前提になっております。

法の改正があり、単身高齢者の支援を国も含めてどうしていくかということ、自治体が進めていかなければなりません、行政がどう向き合っていくかという問題にはなりますが、確かに見守っていればいいということではないかと思います。ですので、単身高齢者の方へどのような見守り、または、地域でどう見守るかという体制については、引き続き検討してまいります。

平岡委員長：議題（５）『第９期介護保険事業計画「取組と目標」に対する自己評価シートについて』です。事務局から説明をお願いいたします。

＜佐々木介護保険課長より、資料第５号の説明＞

鈴木（好）委員：資料第５号の４ページですが、給付適正化の指導監督、介護サービス事業者支援について、問題が山積しているようですが、指導体制の構築、システムの導入、苦情対応について利用者の的確な対応、などができていない小規模事業者が多く、質の高い研修を開催するなど、なかなかハードルが高いと思います。例えば、苦情、通知、事故等の多い事業所というのもございますが、事業停止に至ってしまった場合等、そこに至るまでの兼ね合いというのはどのようなものなのでしょうか。恐らくは事業者も良心的にはやっていると思いますが、その辺りをお伺いしたいと思います。

小山事業者支援担当課長：指導監督についてですが、定期的に運営指導というような形で介護施設の現場に入って、基準どおりの運営がされているかどうかをこちらで点検し、基準を満たさないところがあれば指導することになっています。しかし、その指導のレベルも様々ありまして、口頭指摘というところから、文書での指摘、文書で指摘する場合は改善報告書を提出させるということで、度合いによって改善報告を提出させ、こちらで確認するというようなこともやっております。また、状況が悪い場合には、更なる指導という形で、こちらから指導することや、定期的に巡回で入っているところも、さらに巡回

を強化するということがありますので、そういった形で何か問題が発生しているような事業所に対しては、厳しく区のほうでもチェックするというような対応をしております。

佐々木介護保険課長：少し補足をさせていただきますと、委員のおっしゃるとおり、厳しさと支援との兼ね合いというところでの難しさはあっていると感じています。事業者の厳しい状況などもありますが、保険者としては介護保険法に基づいてしっかりと運営していただけるようにしていくことが大事になります。その視点でこれまでも、運営指導等は行ってきましたが、一方で、この厳しい状況をどのように支援していくか、事業者が委縮しないで区と対話できるかなど、そういった状況をつくりたいという思いもあり、昨年度から、事業者支援担当課長を配置して、運営指導だけではなく、日頃の関係性をつくりながら、いきなり指導ということではなく、日常の中で改善していただけるところなどの支援を行えるように体制づくりをしているところでございます。

事務的なところだと、指導検査システムというものを東京都が作りしましたので、そういったものを今年度、施行として導入しました。事務の効率化を図り、対話時間の確保や、また、課の中の体制としては、現在、指導のチームを1チームでやっていたものを2チーム体制に増やし、相互に研鑽しながら行う体制など、いろいろな形で事業者支援担当課長を中心に体制を続けるといったところを、委員がおっしゃるような形でやっていけるように、取組として現在行っているところでございます。

鈴木（好）委員：いろいろ改良をしていただけることは、想像は難しくないのですが、例えば、1週間で直るなど、そういうものばかりではないので、利用者さんがほかの施設に移りたいといったような場合、それは単に利用者のわがままではないと、証明書のようなものが発行されるのでしょうか。

佐々木介護保険課長：そのような証明書は発行しておりません。

鈴木（好）委員：双方に立ってというのは、なかなか難しいところですが、お互いが気持ちよくやっていけるようにお願いする次第です。

佐々木介護保険課長：これまでも区の相談窓口や、高齢者あんしん相談センターと協力し、ケースや状況に合わせて対応しているところです。証明書のようなものはありませんが、区と関係機関の連携により、今後も引き続き対応してま

います。

平岡委員長：議題（６）「新たな高齢者・介護保険事業計画の検討状況について」、事務局から説明をお願いいたします。

＜佐々木介護保険課長より、資料第６号、資料第６－１号、資料第６－２号、
資料第６－３号、資料第６－４号の説明＞

佐久間委員：資料第６－２号１ページの現行計画の「４いざというときのための体制づくり」ですが、防災という観点では、防災危機管理課や社会福祉協議会なども大変力を入れています。こういった別組織との連携は考えていらっしゃるのでしょうか。

佐々木介護保険課長：こちらの計画をつくるに当たりまして、関連の部署には内容についての協議等行っております。それを含めて内容的な反映もしています。引き続きご意見をいただきますようお願いいたします。

佐久間委員：区民レベルでもいろいろ防災関連のグループが立ち上がって、力が分散しているイメージがあり、もったいないなと思っていますので、なるべく一丸となっていていろいろな事業が進むと良いと思います。

宮長委員：説明のありました資料第６－１号の高齢者を取り巻く現状と課題というところで、42ページから介護人材関係が書かれています。ただ、一切ハラスメントに関する内容が出てきません。

前回委員会の資料第１号の説明で、在宅サービス等の充実と多様な住まい方の支援の取組という中で、介護サービス事業所におけるハラスメント対策の支援というのが具体的に口頭で出てきていました。

区として、ここに従事者調査からこのようなことをやってもらいたいというように、ハラスメントについて意見が出ているのですが、現在、新しい介護保険事業計画の検討の過程で、この部分をどう反映させようとして検討しているのか、その辺りをお伺いしたいと思います。

佐々木介護保険課長：本日の資料の中では表現できていないのですが、昨年度、高齢者等実態調査の報告書でもまとめさせていただきましたが、「在宅サービ

ス充実の多様な住まい方」の中でハラスメントの対策は大事な課題というところでお示しさせていただいております。具体的な対策や事業については、今後検討していなければならないと考えております。これまでも、事業者連絡会の中の研修での意識啓発といった取組を実施しているところです。東京都でも相談窓口を設置しており、LINEでも相談できるようになったというお知らせがありました。そういったところと併せて、一番身近なところは区市町村の自治体の保険者になりますので、区のほうでもこういった形で連携して仕組みづくりをしていくかというのは、今後の検討課題と考えております。本日、具体的な内容を示すことはできませんが、そのようなところは考えているところです。

宮長委員：区が最近考えて示している矢先に、つい先日、埼玉県川口市で在宅訪問中にケアマネジャーが殺害されるという非常に残念な事件が起きました。2022年にも、同じく埼玉県ふじみ野市で殺害事件が起きました。

単に訪問の事業で職員がいやがらせやハラスメントを受けるというだけではなく、そのような悲惨な事件が続いているという状況で、厚生労働省が事務連絡を発出しました。

2022年の事件が起きたときに、一般的な教育研修は重要ですが、それだけではこのような事態を避けることができないということを文京区にお話ししたことがあります。医療や介護にかかわらず、事業者側がそういった危険な兆候がある情報をどうやって組織として共有して、そして組織としてそれに対してどういう警戒心を持って対処するのかということは、組織としてしっかりしなくては駄目だと思います。

介護保険法には政令基準の中でサービス提供の拒否の禁止という項目があります。正当な理由なくしてサービスの提供を拒否してはならないと、これが政令基準になりますが、正当な理由については政令基準には書いてありません。

そのほか、運営規程、それから重要事項説明書、契約書の中にハラスメント、カスタマーハラスメントについて、明確な規定を入れるべきであると文京区に申し上げました。そういった規定を入れることで、サービスの提供利用に当たって、当初からご本人もしくはご家族に対してゆるがせにできない、こういった事情のカスタマーハラスメントがあった場合には、通告してサービス提供を中止します

ということを入れておかないと、政令基準との関係では準拠できない、正しく対処できないことになるということです。

厚労省の事務連絡の中では全くそういうことはやられていません。

自治体側が、特に介護保険の事業者が、その辺りまで踏み込んで対策を、介護については特にきちんと指導していくと、あるいは基準を持っていくということにならないと、こういった不幸な事態は防げないのではないかと思います。

私がなぜ2022年にそういった対応をしたかという、事業者の職員が訪問へ行っているときに家族から皿を投げつけられるというようなことまで起きました。そういった経験があった矢先にあの事件が起きたため、対策をしました。

ぜひともその辺りまで踏み込んで具体化していかないと、あのような事件が起き、職員が足らない状況で、さらに職員の成り手がなくなってしまうので、ぜひ区として、今後の検討課題に載せていただきたいと思うのですが、いかがでしょうか。

佐々木介護保険課長：先日出た通知を区でも確認しております。内容としましては、2人で訪問するための支援などについてとなっております。ただ、人材確保が難しい現状において、人員を2人確保できるのかなど、課題もあると感じているところですので、多方面から考えていく必要があると感じています。当然、警察組織と連携することや、区としてできることの限界や、ルール上でできるところ、できないところがあると思いますので、それぞれの組織との連携や、事業者への働きかけのほかに、利用者側への啓発を行うことなど、多面的に取り組む必要があると考えるところです。これまでも様々な取り組みを行ってきているところですが、それらを有機的につなぎ、伝えていくというのが、区の役割であると認識しております。今いただいた現場の実態のお話、生の声をしっかりと受け止めて、引き続き取り組んでまいります。

宮長委員：私が前段で申し上げたように、いろいろな機関との連携というのはもちろん重要ですが、サービス提供する事業者側の組織的な事態の事前把握をきちんと行い、対処方法を明確にしていくというところを、組織として確立していくというのはすごく重要だと思います。

もう一つ検討の経過で大事にしていきたいのは、認知症に特化した事業をやっている我々としては、認知症の方々のBPSDから出てくるいろいろな行動を、

単純にカスタマーハラスメントにしてはいけないわけであり、そういったことも含めて、職員に対する指導教育をやっていかないと、何でもカスタマーハラスメントだということになると思いますので、その点を一つ、今後の職員研修の中では注意していただくということを意見として述べさせていただきます。

3 その他

平岡委員長：では、次の委員会の日程等について、事務局からお願いいたします。

間仲地域包括ケア推進担当課長：2件ご報告いたします。

まず1点目が、前回の委員会におきまして、委員の方からご提案いただきました小中学生の認知症に関する理解啓発についてです。

既に区立小中学校への案内はこれまでもしておりましたが、区立・私立・国立に限らず、広く区内の学校にひとしく案内をしたほうがいいのではないかとのご意見いただきました。そちらについては、先日、区内の私立、国立小中学校に対し、認知症サポーター養成講座のキッズサポーターを養成するための講座の案内を送付させていただきました。校内のほうで周知いただきまして、講座を希望する場合には区のほうにご連絡いただくということで、今年度または来年度に向けて、そういったお声がありましたら、区として、きちんと対応してまいりたいと思っておりますので、ご報告をさせていただきます。

2点目でございます。

議事録につきましては、次の委員会の前までに委員の皆様にご確認いただけるスケジュール感で進めてまいりたいと考えております。

本年度第3回の委員会につきましては、9月中に開催を予定しておりまして、第4回は翌月の10月中の開催を予定してございます。その前までに可能な限り議事録はご確認いただけるよう進めてまいりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

4 閉会

