

2025年度町田市介護保険苦情相談調整会議

開催日時 2026年1月28日(水) 17時30分～19時00分

会場 市庁舎2階 会議室2-3

出席委員 加瀬委員、村山委員、五十子委員、岡村委員、井上委員 計5名

事務局 (介護保険課) 江藤課長、古川担当課長、結城係長、高木係長、諏訪係長、大島担当係長、酒巻、黒田(司会)
(高齢者支援課) 氏家係長

計9名

会議公開又は非公開の別 公開

傍聴者数 2人

[17時30分開始]

1 開会

2 委員及び事務局紹介

3 報告

(1) 高齢者支援課窓口の相談受付状況について

[資料1について事務局から説明]

- 【井上委員】ケアマネジャーなどの支援者はギリギリの人数でやっている現状があります。高齢化が進む社会において、ケアマネジャーは利用者の生活を支援したいという強い使命感を持っています。忙しさの中、一人ひとり問合せがあったときに話を傾聴するということが改めて大事です。傾聴がおろそかになると、事業所ひいては介護保険制度自体への不信感につながる可能性があります。
- 【加瀬委員】初期対応でつまずくと問題が大きくなってしまいます。そこで丁寧に対応したほうが問題を大きくせず、あとで時間がかかりません。介護現場や関係機関は徹底してください。人材不足ということで対応ができないということは特にありませんか。
- 【井上委員】実態として発生しています。新規のケースをお断りすることもあります。
- 【加瀬委員】そういった事業所はどれくらいありますか。
- 【井上委員】私の事業所は南地域ですが、ケアマネジャー不足が進んでいる状況です。
- 【事務局】統計上ケアマネジャーの数は微増していますが、現場の実感とし

ては足りていません。南地域に関しては昨年立て続けに事業所が閉鎖したこともあり、他の地域と比べても人材不足度が大きいと感じています。現在は、ケアマネジャーの任意組織である「ケアマネジャー連絡会」と連携して、介護支援専門員の人材不足に関する協議会を行い、どのように人材確保・定着していくか協議しているところです。

- 【加瀬委員】日本介護福祉学会の調査では、居宅介護支援事業所の多くは当初から赤字経営を強いられているという特異な状況が指摘されています。丁寧な対応も重要ですが、現行の介護報酬体系を適正化していくことが求められます。
- 【岡村委員】人材不足はいろいろなところで聞かれます。人材不足による職員の疲弊は深刻で、国レベルで対策が必要です。余裕がないと利用者に寄り添った対応ができないものなので、改善を強く訴えていかないといけないと思います。
- 【村山委員】人材育成の面では、福祉学部はどこの大学でも入学者数の減少が顕著です。少子化もありますが、労働環境の厳しさから保護者から敬遠されやすく、福祉の学部に入っても一般企業に就職することが多くなっています。
- 【加瀬委員】ケアマネジャーはお金には代えられない大変やりがいのある仕事なので、学生にも魅力が伝わることを期待します。

(2) 町田市介護サービス相談員派遣事業について

[資料2について事務局から説明]

- 【村山委員】福祉施設は透明性確保が重要ですが、感染症対策以外に介護サービス相談員の派遣受け入れに否定的な事業所はありますか。
- 【事務局】昨年度行った調査では、感染症対策以外の理由としては多忙で受け入れ体制が整わないことを理由とする回答が多くありました。
- 【加瀬委員】派遣施設数が37施設とありますが、全体に対しどれくらいの割合ですか。
- 【事務局】市内67事業所のうち37施設です。内訳は、特別養護老人ホームが全23事業所中23事業所、老人保健施設が全6事業所中3事業所、特定施設が全37事業所中11事業所となっています。
- 【加瀬委員】施設数が増加した一方で、派遣実施率が低下している印象を受けます。以前はより多くの事業所が参加していたのではないですか。
- 【事務局】2019年度には54施設を訪問していましたが、コロナ禍により中断した事業所において、再開に向けた体制整備が遅れている状況にあります。

- 【岡村委員】施設入所している方でなく在宅の方で、埋もれてしまっているニーズがあると思いますが、そういった部分も把握できませんか。
- 【井上委員】私の施設にも介護サービス相談員が訪問していますが、特養だけでなく併設のデイサービスの利用者についても話を聞いてもらっています。在宅の利用者に関しては、在宅生活の実態を知る機会にもなります。介護サービス相談員が継続して訪問することで利用者の細かな変化に気づきやすく、施設内へのフィードバックも非常に有意義です。
- 【加瀬委員】とても丁寧に行っているという印象を受けました。介護サービス相談員の技量向上により、信頼関係に基づいた質の高い支援が行われています。利用者の潜在的な要望を汲み取り、生活の質の向上に結びつけている点は高く評価できます。現在は「傾聴」に分類されている内容も、実態に即して「相談」として整理できる事例も多いのでしょうか。事務局で今後資料の見直しを検討してみるとよいと思います。

4 議題：利用者と事業所で起こったトラブルに対する市の対応について [事例について事務局から説明]

- 【加瀬委員】難しいケースですが、実際にはよくあるケースではないでしょうか。
- 【村山委員】千葉市の「天海訴訟」のように、介護保険優先原則によるサービス打ち切りが争点となるケースがあります。国際水準に照らしても、人権法上の「権利後退禁止の原則」に基づき、一度獲得した権利を継続させる努力が重要です。
- 【岡村委員】手続きの複雑さや専門用語により、本人に正しく伝わっていない可能性があります。理解を得るための根気強い説明が必要です。
- 【加瀬委員】障害福祉サービスに準じた「買い物同行」から、介護保険移行後に「自立」を促され、自身で行うことが増えたことへの反発という理解でよいのでしょうか。
- 【事務局】おっしゃる通りですが、苦情があった時点では買い物や洗濯・掃除についてもヘルパーが代行する「生活援助中心」となっていました。
- 【加瀬委員】障がいの特性にもよりますが、代行が必要な人もいます。障がい福祉課との連携を行いましたか。
- 【事務局】今回の事例については障がい福祉課とやりとりはしていません。障害福祉サービスを利用できる部分がないか、障がい福祉課の担当者に確認をしながら対応するケースもあります。ただ、介護保険優先のルールがあるので障害福祉サービスを利用するのは難しいという場合も多くあります。
- 【井上委員】2025年に苦情があったとのことですが、20年以上継続し

たサービスがケアマネジャーの交代で使えなくなるのは、本人にとって納得しがたいものです。18歳の壁や65歳の壁といった「制度の狭間」は大きな課題です。ケアマネジャーは、本人の暮らしが継続できることを前提にサービスを組み立てる必要があるので、今回の対応は極端だと思います。

- 【五十子委員】サービスの切り替えに伴う問題の解決は難しいと考えます。制度の狭間があることを共有し、検討を続けるべきです。
- 【加瀬委員】このたびサービスが変わったということなののでしょうか。2000年から介護保険制度に切り替わったと記載がありますが。
- 【事務局】この方は、2000年から特定疾病により2号被保険者として介護サービスを利用していました。前任のケアマネジャーは本人の意向を汲み、代行中心のプランを立てていたと思われます。
- 【加瀬委員】担当者が変わり、20年来のサービスが突如利用できなくなってしまうというのは、信頼関係を損ないます。確認事項①②についてどのように回答するか、委員の意見を聞きたいと思います。
- 【岡村委員】民生委員が厚意でゴミ出し等を代行するケースもありますが、引き継ぎ時にトラブルになりやすい実情があります。なぜサービス内容が変わるのか、丁寧な説明と制度との兼ね合いを理解してもらうことが大切だと考えます。
- 【加瀬委員】同じ法の下でケアマネジメントをしても、ケアマネジャーの個性によって判断が変わることはあります。ケアマネジャーは利用者と信頼関係を作るとするのが原則です。信頼関係を築く前に法の原則を言って「守れないならサービス利用できない」と本人に言ってしまったということですか。
- 【事務局】委員のおっしゃる通りです。本来正当な理由なくサービス利用を断ることは禁止されているので、市としてもこれに抵触する恐れがあると指導しています。
- 【加瀬委員】ケアマネジャーが変わる際にケアプランの内容の引き継ぎができていたか確認しましたか。
- 【事務局】新任のケアマネジャーにヒアリングしたところ、前任のケアマネジャーから本人の身体状況やケアプランに対する意向などの引き継ぎを受けたうえでの提案だったようです。しかしながら、ケアマネジャーによって考え方が異なる場合もあるため、今回のようなケースに至ったと思われます。
- 【村山委員】ケアマネジャーには裁量権があって、その裁量権の根底には法の原則があります。しかし、対人支援の場において法律の文言を言うのは不適切です。契約が破綻しているので、ケアマネジャーの変更を検討してもよいのではないのでしょうか。

- 【事務局】 ケアマネジャーを変更したいという訴えも本人からありました。しかし現在は、本人の希望に沿って買い物同行から始め、段階的に洗濯や掃除などをヘルパーと一緒にやる身体介護に移行していく方針になったと聞いています。
- 【加瀬委員】 確認事項①については、生活にギャップが生じないよう前サービスとの整合性を図ってください。また、紋切り型ではなく、信頼関係を重視したアプローチを行ってください。
- 【加瀬委員】 確認事項②について、障がい福祉では自立支援の理念はないのですか。
- 【村山委員】 自立支援の理念は障がい介護共通です。
- 【五十子委員】 前任のケアマネジャーと新任のケアマネジャーが話し合う際に主治医を交えるべきだと考えます。主治医は将来的な予測を踏まえた身体状況を把握しています。
- 【加瀬委員】 介護サービス事業所や主治医、ケアマネジャー等のチーム連携を強化し、チーム内で相談してからアプローチすべきです。本人と信頼関係のある者からアプローチするのも有効です。また、チーム運営の研修を行うのもよいと思います。本人の理解促進という意味でもチーム運営は大切です。ボランティアをチームに入れ、利用者の代弁者とする視点も重要です。

5 閉会

- 【加瀬会長】 2025年度町田市介護保険苦情相談調整会議を終了します。

[19時00分終了]