

令和元年度 大田区訪問介護事業者連絡会と区の懇談会 議事録

日時：令和元年7月9日（火）15：30～17：00

場所：大田区役所本庁舎 2階206号室

出席者：（大田区）介護サービス推進担当課 大津博課長

介護保険課 小西博幸課長

高齢福祉課 酒井敏彦課長

障がい者総合サポートセンター支援調整担当係長 木伏様

高齢者支援係長 武田様

介護サービス担当係長 斉藤様

介護サービス係長 村松様

高齢福祉課高齢者支援担当係長 前畑様

調布地域福祉課高齢者地域支援担当係長 山崎様

介護サービス担当 波多野様

介護サービス担当 山本様

（連絡会）田尻・山口・相楽・筒井・神山・伊藤・宮川（記）

次第

- 1 介護サービス推進担当課長 挨拶
介護保険課長 挨拶
高齢福祉課長 挨拶
- 2 大田区訪問介護事業者連絡会会長あいさつ
- 3 出席者自己紹介
- 4 障がい者総合サポートセンターより（木伏係長）
 - ・高次脳機能障がい サポーター養成講座の開催について
 - ・高次脳機能障がい 出前講座について
 - ・障がい者介護技術養成研修について
 - ・失語症入門講座について

（資料参照）

5 介護保険課より

- ・社会福祉施設の防災対策について
介護保険課では福祉避難所開設への取り組みを行っている。特養を避難所として指定し

いざという時その機能を果たすこととなる。

昨年度より本格的に動き出し、年内に見学も受け入れる予定（斉藤係長）

・蒲田女子高の報告について

蒲田女子高への出前講座と実習協力について会長会へ相談し、6月13日1年3組計27名に対して、ナイスケアの伊藤様による講義、6月28日にはカラーズ様、ケアシーン様、池上長寿園様のご協力のもと50名強が事業者を訪問した。当日は生徒が時間通りに来ないなど大変でしたが対応していただいて感謝している。怪我もなく訪問が終わり、生徒たちは「楽しかった」と言っていた。この授業は福祉フェス当日まで続くが、生徒たちは運営側にまわることでまた成長する。そして若者が介護をやってくれればと思います。（村松係長）

6 議題

1. ハラスメント対策について

（趣旨説明）

今後のさらなる高齢化に対応するため介護職員が安心して働くことのできる職場環境・労働環境の整備が不可欠になっている。他方、介護現場では利用者や家族等による介護職員に対するハラスメント行為が少なからず発生しており、それが介護職員に精神的・身体的な影響を与えているとともに時には不安定な事業所運営を脅かす原因ともなっている

今年4月に当会が実地した会員アンケートでも約半数の事業所が「ここ1年の間に利用者やその家族からハラスメント行為があった」と回答、そのうちの約55パーセントが「ハラスメントが解決にいたらなかった」と回答している（別紙アンケート結果参照）。

各事業所においてもハラスメント防止対策は講じているものの単一事業所での取り組みには限界があり、また事業所の対応だけでは解決しきれない事例も多くあるのが現状である。次のような対策を行政と共に検討・策定したい。

① ハラスメント防止に対する啓発

行政から介護サービス利用者に対してサービス利用前の段階からハラスメント防止について周知徹底してほしい。例えば「みんなの介護保険」にハラスメント防止に関する事項を掲載するなど。

② ハラスメント相談窓口の設置

ハラスメントの問題解決に向けて事業者および介護従事者が相談できる窓口を設置してほしい。

③ 地域ケア会議等を活用した課題の根本解決に向けた取り組み

ハラスメント問題は一つひとつのケースに対して個別のかつ丁寧な対応が必要と考える。また課題解決には単一事業所のみで対応できないことも多く結局は「事業所のサービスを停止する」「事業所を交代する」などの措置を行うだけで根本解決に至っていないことが多くある。地域ケア会議等を用い、各事例の解決に向けて多職種・多機関で話し合いが持てる

ような仕組み作りを行って頂きたい。(山口)

- やわらかい表現のマナーブックを作っていくのは良いかと思うが、『みんなの介護保険』に載せるのはハードルが高い。こういったものを事業者が契約時に持っていくことは有効だと思う。内容については相談させていただきたい。ハラスメント対策については保健師に相談することなどもある。制度の問題ではないケースも多いが。(村松係長)
- たとえば『ご利用者にアルコール依存症の息子がいる』といったような事例について関連部署に相談しても「うちでは対象外」と言われ「では受け入れてくれる事業者をさがそう」と困難ケースがたらいまわしにされ、疲弊していく現状がある。(田尻)
- 医療的なジャッジをする専門家がいないと対応してもかえって悪化することがある。(村松係長)
- たらいまわしでは解決しない。地域ケア会議、精神保健分野といったものとの連携もどうしても必要になる。システムを作っていく段取りは大変だが、そこでの苦労があとあとの対応を楽にしていこうと思う。(神山)
- 行政にこうしてお願いするのは包括が受け入れてくれない現状がある。そこがもう少し動いてくれれば事業者も動ける。たらいまわしはご利用者の不利益となる。意向に答えていきたいが、過剰要求があるところは何の後ろ盾もないと対応できない。訪問介護は小さい事業所も多くフォローがなければつぶれてしまう。オール大田のもとにやっていきたい。障がい福祉サービス事業者やケアマネージャー、通所等についても皆同じ状況があると思う。(伊藤)
- 現任ヘルパーは高齢化しているが、若者はストレス耐性が低い。そういう者を育成しながら、どんどん高くリッチになるご利用者のニーズに対応するのは難しい。行政も協力をお願いしたい。(山口)
- チームで、行政・包括・事業者で責任を分担していくスタイルが求められている。バックアップがあれば頑張れるという事がたくさんあるということ。(神山)
- マニュアル(厚生労働省老健局振興課『介護現場におけるハラスメント対策マニュアルについて』)にも行政も連携していくべきとうたっている。事業者側として取り組むべきことの項も参考にされたい。(大津課長)
- マニュアルは当然の前提として考えている。事業者では多職種連携の会議の開催が難しい。音頭が取れる窓口が必要。(田尻)
- 他区の話になるが、保健師が在籍し必要があればオンブズマンにつないでいく『ワンストップバックアップ』という窓口を作っているケースもある。福祉部としても窓口を設けてほしい。(伊藤)
- 厳しい現場を訪問介護員が最前線でふみとどまっている現状がある。「あの困難ケースは今度は〇〇に行ったのか。かわいそうにね」という状況ではいられない。(田

尻)

- 皆さんのご意見は肌で感じているところ。一足飛びの解決とはいかないが課題として認識し、包括とも協議していく（酒井課長）

2. 日常生活支援総合事業の運営状況について

(趣旨説明)

日常生活支援総合事業の運営状況について次のような点についてお聞きしたい。

- ①区としての今後の総合事業に対する方針や目標
- ②当初予算に対する給付額
- ③総合事業利用者数の推移（実際に自立したケース、社会資源につながったケースがどの程度あるのか）
- ④会員から「包括支援センターやケアマネージャーによって解釈や伝え方が異なっておりトラブルの原因となる場合がある」という声が寄せられている。今後大田区の総合事業の方針や対応を統一化していくためには継続的な浸透が必要と思われるがどのようにお考えか。

具体的に寄せられた声としては、包括職員から自分たちには卒業ノルマがあるという発言が、代行援助は総合事業では一切受けない等の極端な発言も聞き及んでいる。（相樂）

- 総合事業の方針 自立支援の観点から、1人1人の有する能力に対する支援・多様な主体による支援に重点
 - ◇ 目標 その人らしく地域での暮らしを続ける
 - ◇ 予算 14億3千万に対し実際の給付は現在取りまとめ中
 - ◇ 利用者数の推移について 自立ケース・社会資源ケースについても今分析中
 - ◇ 方針・対応の差について 事業者向けの研修を10～11月くらいに行いたい。丁寧な説明をしていくことを伝えていく。（武田様）
- 昨年この場でも集計中というお話だった。1年で卒業、終了つまり事業所としての売上がゼロになる制度をそれでも事業者は努力している。給付を減らし未来にプラスの効果があると思って協力している。それに対して「実際の給付は集計中」という話が續くと我々のモチベーションも下がってしまう。（相樂）
- ご利用者・事業者の努力が福祉の質の向上になっていることを示していかなければならない。（神山）
- 自事業所では2018年4月に100名いた総合事業利用者が2019年4月時点で30名程度に、居宅支援においては昨年4月60名が今年4月には30名に減少している。自立への切り替え、インフォーマルへの移行した成果が見られれば良かった。居宅介護支援の連絡会からは「区からの指示で要支援を受けない所に介護を渡すな」という話を聞く。（山口）
- 『支援3件につき介護1件』という話を聞いたことがある。（筒井）

- それは都市伝説のようなものなのかもしれないが、要は誤解を受けないようにという話をしていかないといけない。そしてこの話を誰が、どこでするかとう問題がある。(神山)
- 予算については区としての正式な決算が出るタイミングまで待つてほしい。10月中頃に出る。(酒井課長)
- 決算報告は事業者への集団指導の時の発表などでもいいのではないかと。(山口)

3. 家族介護者支援ホームヘルプサービスについて

(趣旨説明)

大田区独自の家族介護者ホームヘルプサービスについて、次のような点についてお聞きしたい。

- ・利用対象となる要介護4、要介護5の認定者数における本サービスの利用者の数
- ・サービス提供内容ごとの割合(通院介助などの程度利用されているのか)
- ・通院介助やレスパイト等の支援を必要としているのは中度である要介護3の方などに多く、当会としてはそういった方々に対する利用範囲の拡大が必要と考えている。区としてはどのようにお考えか。(筒井)

- ①について 区内の要介護4及び5の認定がある方は平成30年11月時点で、第一号、二号被保険者合わせて7,342人となっているが、これは在宅ではない人数を含む。在宅の人数についてはつかめていない。対して平成30年度の当制度の利用者は申込者846人に対して584人となっている。要介護4、5は入院や施設入所者も多いかと思われるが、母数から比べると少ない。これは、決定はおりていても、実際には利用されていないケースが多くあることではないか(山崎係長)
- ご家族からもご利用者からも喜ばれる素晴らしい区独自の制度だが、それに対して周知が少ない。(筒井)
②についてはアンケートの傾向としては排泄介助・掃除・見守り・外出介助・食事介助となっている。③について「独居も対象にしてほしい」「介護保険サービスで十分」などいろいろなご意見がある。
- 要介護4、5の方には往診が入っているケースが多く通院のニーズは意外と少ない。要介護3の方へ制度で通院のサポートができるように考えていただきたい。(田尻)
- 対象者を広げることで、介護保険サービスを含めた人材の確保の問題も懸念される。当面は今のままでいく。利用の手続きの改善や制度の周知について今後も取り組んでいく。(山崎係長)
- 通院含め専門性が要求される介助がある。要介護3で保険点数が足りない人からのニーズもある。(伊藤)
- 家族介護者支援は介護保険点数のはみだし分の補填というものではない(山崎係長)
- 現にそれを期待した依頼がある。制度の主旨をケアマネージャーにしっかりと周知

してほしい (伊藤)

4. 8050問題について

(趣旨説明)

昨今引きこもりの子どもを高齢の親が面倒を見る8050問題が社会をにぎわせている。実際に訪問介護の現場においても、支援対象となる高齢者宅に同居する50～60歳代のご家族がアルコール依存症や引きこもり、精神疾患等を患っているケースも少なくなく、そういった方々に対する対応を訪問介護事業所が余儀なくされている場合もある。

こういった制度の狭間で相談窓口がはっきりしない方々への支援の在り方について多職種が話し合っていく必要があると感じている。(田尻)

- 区のホームページ掲載の地域福祉計画において、事業者が利用者の相談を受けて解決できない時は多方面につないでいくことが明記されている。「できたらやる」という段階でないことは認識している。コーディネーターを設定していく。既存のコーディネーターの組み合わせで、社福・包括など複数で関わっていく。
- 事例の検討はこれからになる。まずは関係作りからよろしくお願いします。(大川係長)

5. 地域ケア会議の共有について

(趣旨説明)

大田区においても地域ケア会議が様々な単位で行われているが、訪問介護の現場においては「地域にどのような課題があり、どのような話し合いが行われているのか」が伝わってこないのが現状である。同じ大田区で活動する専門職として地域の課題を知り、解決に向けた取り組みをすることが責務であると感じている。そのためには、まずは地域ケア会議の話し合い状況等について共有いただける仕組みを考えてほしい。また、テーマ如何によっては職能団体として地域ケア会議への参加等も合わせて検討していただきたい。(神山)

- 地域ケア会議は3つのレベルに分かれている。
まず個別レベル会議。これは個人情報保護の観点からこれは公開はできない。ただケースによっては参加をお願いすることがある。ホームヘルパーの参加事例もあり、包括や地福もそう考えている。次に日常生活圏域、こちらは包括で行われている。平成30年からの取り組みで、1年間の実施報告として地域包括支援センター運営協議会で行った報告資料・議事録を大田区のホームページにて公開している。資料では、日常生活圏域レベル会議で扱ったテーマを報告している。
最後に区レベルの会議だが、メンバーには行政・ケアマネジャー・事業者・保健師が入っている。こちらも資料・会議録は区ホームページで公開している。(前畑係長)

- 実際の連携のテーマに訪問介護が入ってないのは残念。ミクロの問題の公開は個人情報保護の問題があることは理解しているが、地域課題だけでもあげてほしい。課題が計画に反映されるところが見たい。事業者説明会等で課題をあげてほしい。多くの事業者は答えがみつからずもやもやしている。(田尻)
- 検討していく。動き出したばかりのことだが、総力戦でやっていかないと乗り越えられないことは認識している。(酒井課長)

配布資料

- ・プレミアム付商品券のお知らせ
- ・平成30年度 訪問介護指摘事項一覧
- ・2019年度東京都における介護人材対策の取組について

(資料参照)