

令和4年度 第1回 台東区地域包括支援センター運営協議会 議事概要

日時：令和4年7月29日（金） ※新型コロナウイルス感染防止対策のため書面開催

出席者：17名

新田委員 須田委員 加藤委員 木山委員 中富委員 川又委員 山村委員
石井委員 宮本委員 小竹委員 平野委員 鈴木委員 柴田委員 和泉澤委員
武田委員 原嶋委員 高木委員

●台東区内の高齢者・高齢者世帯の現状について 資料2

毎年、1月1日時点の高齢者数で比較しています。

今回初めて全圏域で高齢者数が前年度を下回り、全体で404人減少となっております。特に“みのわ”“くらまえ”の圏域は100人以上の減少となりました。

総人口は、1,000人～3,000人超の増加が続いておりましたが、62人の増加となりました。

増加 転入者：20,419人 + 出生：1,570人 + その他：450人 = 22,439人

減少 転出者：19,238人 + 死亡：2,097人 + その他：1,042人 = 22,377人

高齢者世帯数と単身高齢者数は、ともに減少しましたが、単身高齢者のうち前期高齢者は減少した一方で後期高齢者は増加しました。介護サービスなどを利用していない単身の後期高齢者は、異変への対応が遅れることが予想され、孤独死のリスクが高いと考えられます。

引き続き地域包括支援センターをはじめとする関係機関が協力し、適切な制度利用が可能となるように支援して参ります。

●地域包括支援センター運営実績について 資料3

前年比で2倍以上となったのは“その他の相談”。新型コロナウイルス感染症のワクチン接種に関する相談や、予約支援などを地域包括支援センター職員にご対応いただいたものが含まれています。

また、“苦情”も前年比81件の増加となりました。内訳は、ケアマネジャーやサービス事業者への苦情が45%、介護保険の認定調査の時期や認定結果への不満が9.5%、おむつや住宅改修など区の給付事業に対する苦情が6.1%、地域包括支援センターへの苦情は9.5%でした。

丁寧に説明はしているものの、なかなか理解していただけないものや、一方的なご意見など真偽不明なものも含まれていました。

2ページ以降は、見開きで各地域包括支援センターの実績と圏域内のその他の状況となっております。昨今「家族介護者への支援」が叫ばれていることから、“相談者”の属性について集計をとりました。“妻と夫”、“娘と息子”で比較すると妻・娘が多く、介護に携わっている方は依然として女性が多いことが分かります。

【委員からの意見と回答】

・相談件数等が前年度よりも減少している地域包括支援センターにおかれましては、件数等が意図的に減少する事のないようにお願いします。

⇒（回答）相談・対応件数につきましては、地域包括支援センター職員が個別にカウントした値を集計しているため、ばらつきが生じてしまいます。引き続き集計方法の見直しと職員への周知を行ってまいります。

・苦情に関して、ケアマネジャー・サービス事業者への苦情が45%ということだが、もう少し内容が知りたい。説明の理解不足によるものなのか、不手際による苦情なのか判断できない。

⇒（回答）ケアマネジャーを交代したいという相談が多く寄せられています。具体的には、「親身になってくれない」「相談しにくい」「信頼関係が崩れてしまった」「男性より女性の方がいい」との理由で交代を希望される方がいらっしゃいました。

・各地域包括支援センターへの相談対応件数が前年度比より増えていることを確認しました。苦情も増えています。その内容も気になるところです。

⇒（回答）具体的には、「介護保険申請に関する調査の遅れや結果に対する不服」「紙おむつの補助事業についておむつが届かない」「ケアマネジャーを交代したい」などがございます。令和3年度の特徴として、新型コロナウイルスワクチンに関する苦情もございました。

・P3 高齢者人口が減っているのはコロナの影響でしょうか？ほかに原因があるのでしょうか？

⇒（回答）新型コロナウイルスも人口減少の一因と推測されます。

・全体として相談件数が年々増加しているのに、相談手段（電話・訪問・来所等）の年度別推移にて、「みのわ」「たいとう」の令和2年度に比べて令和3年度は減少しているのはなぜか。

⇒（回答）相談件数の減少として、職員数の減少や新型コロナウイルス感染拡大防止による訪問控えなどが影響していると推測されます。

・各地域包括支援センターの圏域内の前年度に対する高齢化率が「やなか」「まつがや」は上がっていて、他の包括では下がっているのはどういう理由か。

⇒（回答）「やなか」「まつがや」は高齢者人口の減少率が圏域人口の減少率を上回っているため、高齢化率が上昇しております。

・苦情の件数が前年比81件増加し、その内訳がケアマネジャーやサービス事業所が45%とのことでしたので、苦情内容を精査して、クライアントニーズに基づいた研修・勉強会を台東区介護サービス事業者連絡会で企画できるかと思えます。

⇒（回答）区で苦情内容を把握し、フィードバックさせていただければと存じます。

・高齢者人口分布で100～104歳が104人、105歳以上が9人であることに驚きました。相談内容もコロナ禍で日頃の活動範囲が狭くなり、体力低下し、介護予防相談が増え、働き手の収入が減り、親の年金に頼らざるを得ない現実が読み取れます。

・主たる相談者の「その他」の方々の連携がしっかりできていることがよく分かります。かなりの割合になっています。「やなか」、「ほうらい」については、苦情が多いですが、相談にならないような内容だと想像していますか？

⇒（回答）思い違いによるケアマネジャーへの苦情や、一方的な訴えで傾聴することしかできないような苦情も多くありました。

・相談件数の増加、右肩上がりに驚きました。年を重ね、相談したい問題が増えてきているのでしょうか。相談できる場所としての周知が進んでいる結果であるとも思いました。地域包括支援センターでカラーがありますね。

●令和3年度 各事業の実績について **資料4**

③高齢者地域見守りネットワーク【関係協力機関】 4ページ

「高齢者見守りネットワーク」は、高齢者が住み慣れた地域で安心した生活ができるよう、関係協力機関と連携し、地域全体で高齢者を見守り支え合う仕組みです。

この取り組みにより高齢者の異変に早く気付くことが期待されることから、区内全域において見守りに協力していただく『全域型』関係協力機関に加え、新たに各地域包括支援センターの区域内で協力していただく『圏域型』関係協力機関を創設し、ネットワークの強化・充実に努めています。

④権利擁護事業 1. 養護者による高齢者虐待の対応実績 5ページ～

(1) ①高齢者虐待通報件数は、令和元年度：65件、令和2年度：79件、令和3年度：85件と増加が続いている状況です。

(4) ①虐待の種別・類型では、令和2年度に0件であった、“経済的虐待”が5件に増加。

新型コロナウイルス感染症の影響で、養護者の経済状況の悪化から高齢者の年金に頼るようになってしまったケースもありました。

2. 成年後見制度実績 11ページ

成年後見制度は、認知症などにより判断能力が低下した方が利用できる制度です。

地域包括支援センターでは制度の説明や、専門職に繋げるなどの活動を行っております。申立てに至るまでには、ご本人やご家族への十分な説明と理解が必要なため、複数回の面談を行い、慎重に対応しています。

【委員からの意見と回答】

①介護予防・日常支援総合事業

・コロナにより、介護予防ケアマネジメントが委託にお願いできない状況があります。それが地域包括支援センターの負担となっている可能性があります。

・要支援者の約半数の方々が事業所との関わりを持っていること、働きかけを確認しました。

・委託率が下がっている背景に課題がなければよいです。課題があって地域包括支援センターの運営に支障をきたしているようであれば、対策を考えたいです。

⇒（回答）台東区では、これまでサービス利用がなく初めて要支援・事業対象者となった方は、原則地域包括支援センターが介護予防ケアマネジメントを実施することとしています。また、居宅介護支援事業所に委託する際の基本的な考え方を定めていることから、委託率が下がっているのは委託要件に合致する利用者の減によるものと推測します。

・このコロナ禍でありながら、令和2年度よりも3年度の方が件数を伸ばされていて、努力を感じます。

②認知症総合事業、③高齢者地域見守りネットワーク

・P4 高齢者地域見守りネットワークに関し、圏域型関係協力機関の創設は、高齢者については重層的できめ細かな見守り・サポートが望まれるところですので、よい試みだと思いました。今後の普及を期待します。

・今後医療機関との連携も強化してもらいたい。

・P3 COVID-19 が落ち着き、認知症サポーター養成講座や初期集中支援事業も活発に行えるようになることを願っています。

・圏域型関係協力機関の増加に期待します。

・認知症の相談件数の増加、コロナ禍での認知症サポーター養成講座、オンライン開催の努力を確認しました。緩やかな見守りへの協力機関が増え、見守りネットワークの広がりを感じました。

・P2 本人からの相談が多い数値から「自分がこれからどうなっていくのか、周りに迷惑をかけないか」など不安な気持ちが読み取れる。同様に家族・親族の介護への不安や負担、ストレスも大きいと思います。

・地域住民や民生委員、警察、消防等の協力機関と連携・協力し、地域全体で見守り支え合うネットワークというが、一般住民には時々区報とともにチラシが配られていますが、これではあまりネットワークについて関心は薄いのではないか。できれば、地域包括の担当者が各町会と連絡をとり、住民を集めて講習を行えば、協力者が増えるのではないか。講習は担当者ができなければ、民生委員にお願いしたらどうか。

⇒（回答）現在も、地域の方からご要望をいただいた際には講座を実施し、見守りへのご協力をお願いしております。あらためて、各町会を通じ、地域の方に「高齢者地域見守りネットワーク」の趣旨をご説明するとともに、ご要望に応じて講座を実施できることを周知いたします。

・圏域型関係協力機関を創設したネットワークの強化・充実に期待しています。

・P4 関係協力機関の体制、大変いいと思います。ご近所のお付き合いが希薄になっている現在では、大変にいい機関だと思います。

・増えていく高齢者、認知症の方々の見守りは本来社会全体でされていくべきものと思います。「認知症サポーター養成講座」は、Zoom形式で（直接参加せずとも）定期的を受講できるシステムを導入されたらいいと思います。

⇒（回答）認知症サポーター養成講座については、令和2年度よりZoomによる開催を行っております。今後も集合型と併せて定期的を開催してまいります。

④権利擁護事業

・P11 今後も単身の後期高齢者の増加が見込まれるとすると、区長による後見申立ての必要性が高まっていくのではないかと考えられます。

・虐待通報の増加もCOVID-19の影響でしょうか？（家族と一緒にいる時間の増加、外部からの目が入りにくい等）

⇒（回答）令和3年度は実際に新型コロナウイルス感染症拡大から家族と一緒に過ごす時間が増え、言い争いが起きた結果、“虐待”につながってしまった事例もありました。そのため、通報件数増加の一因として、新型コロナウイルスが影響していると認識しております。

・P5 虐待件数の増加も気になるところです。高齢者虐待問題、家族との関係の悪さへの介入は難しい問題だと思います。

・P5～11 再発のケースはないのか気になりました。

⇒（回答）以前にも虐待通報があり、再発されたケースもございます。

・P6 経済的虐待が0→5件はコロナ禍での不況・値上げなどの影響が原因なのでしょうか？

⇒（回答）養護者が新型コロナウイルスの流行を理由に職に就けず、結果として経済的虐待に繋がってしまっていたケースがありました。そのため、増加の一因として、新型コロナウイルスが影響していると認識しております。

・高齢者虐待防止アドバイザーにより、個別事例の分析を踏まえた予防・防止策に期待しています。

・P8 要介護2,3の中には動ける認知症の方が多く、毎日一緒に生活する介護者のストレスや疲労は大きい。虐待になる前に離れる時間や他者に任せる時間を作ることが必要だと思うが、経済的問題や共依存などの問題があると推測する。

・P5 コロナ禍で世の中の人身も不安定の様相、虐待の件数も増加傾向にあると思われます。さらに人の目が必要になると考えられます。

・通報の大半が介護関係者、警察ということはまだ水面下に潜むものを感じます。高齢者が社会に関わっていかれることが大切だと思います。加害者に問題がそもそもあるケースも多いと思います。連携、ポイントでなく広く見ること、各所との細やかな対応をお願いいたします。

⇒（回答）令和4年度は地域での虐待発見の目を増やすために、普及啓発カードの作成等に取り組んでおります。虐待は被害者側のみならず、加害者側にも問題を抱えているケースが多くみられますので、多機関で高齢者虐待の対応に努めて参ります。

●令和3年度 各地域包括支援センターの事業報告 資料5

各地域包括支援センターが実施した事業・取組みの報告となっております。

令和3年度は、新型コロナウイルスの影響が続くことを前提として事業計画を立てましたが、それでも感染拡大のため事業の実施が困難な時期もありました。難しい状況下で可能な限り実施できたのではないかと考えています。

通常であれば、会議内で各地域包括支援センターの代表者より口頭で良かった点や反省点を報告していましたが、書面による開催のため文章にて各地域包括支援センターからの総括を掲載いたします。

※参考資料 令和3年度 東京都と台東区の新型コロナウイルス感染者数のグラフです。

感染状況の振り返りとして併せて確認いただければ幸いです。

【委員からの意見と回答】

・コロナ（COVID-19）の流行下での各地域包括支援センターの事業実施上の工夫や御苦労がわかります。当分の間は、ウィズコロナの体制（急速なコロナの再流行が起きても諸事業をできる限り実施できるようにするための工夫）を続けていく必要があると痛感しました。

・あまり地域包括支援センターの負担にならないようにしてほしいです。

・各地域包括とも、コロナ禍で各地域の実情に合わせたきめ細やかな支援事業を行っているのには、各担当者の努力がすごいと思います。

・各地域包括支援センターによって、重点課題に違いがあるが、センターの周知・普及啓発や権利擁護のニーズが高いことがわかりました。

・コロナ禍の中で各センターとも、工夫と努力をされていることがよくわかります。講座等は Zoom という新たなる開催の仕方など、時代の変化を感じます。

・3年目にもなる長いコロナ禍の中の努力を感じました。出前講座、ラジオ体操会場での PR など感心しました。本来催しの多い地域です。人が集まる場所での PR は良いと思います。人が必ず行く場所、医院、スーパー、商店街への働きかけは継続してほしいと思いました。