

## 令和5年度第4回伊勢原市介護保険運営協議会 議事録

〔事務局〕 保健福祉部 介護高齢課

〔開催日時〕 令和5年11月30日（木）午後3時から午後4時30分

〔開催場所〕 伊勢原市役所 2階 2C会議室

〔出席者〕

（委員） 西村会長、高橋委員、青木委員、柿澤委員、麻生委員、石川委員、川中委員

（事務局） 石井参事兼介護高齢課長、栗田担当課長兼地域包括ケア推進係長、稲葉高齢者支援係長、村瀬介護保険係長、林主任主事

〔公開可否〕 公開

〔傍聴人〕 0人

《審議の経過》

1 開会

2 議題

（1）第9期伊勢原市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画関連事項について（資料：計画素案）

（事務局より説明）

〈質問・意見〉

（委員）

高齢者保健福祉計画の47ページの介護支援ボランティアポイント事業について、社会福祉協議会ボランティアセンターが実施しているボランティアの募集とどう連携しているか疑問に思っている。高齢者施設等へのボランティアは、以前はポイント制だったと思うが、どのように連携したものになるのか、どうやって啓発していくのか。

また、50ページのICTを活用した介護予防事業について、高齢者にスマートフォン等の端末使用をどのように啓発していくのか。使用状況等のモニタリングはどうやって実施していくのか。アプリの機能としてあるのか、誰がどういう形で確認及び評価するのか。

93ページのヤングケアラーの早期発見・支援の窓口はどこになるのか。具体的に、どういった機関が担うのか。

（会長）

質問は3点ですね。

（事務局）

まず、介護支援ボランティアポイント事業について説明したい。スマートフォンのアプリを使う形になるが、ICTを活用した介護予防事業と重なる部分がある。

はじめに、説明会に参加していただき、個人名などを登録していただく。社会福祉協議会ボランティアセンターや現在のボランティアポイント制度の登録をしている方につい

でも異なるアプリを用いるため、もう一度登録していただく。各介護施設にQRコード等を準備するので、ボランティアで訪れた際にQRコードを読み込んでいただく。施設によって1回に2～3ポイントという形で登録させていただく。

基本的にアプリは他の市町村でも同じように使っている。例えば、市町村の登録や個人名などをアプリの中で全部確認をしていく形である。ウォーキング等の健康的な活動の実施や設定した歩行器に上がった場合にポイントが加算されていく。ボランティアを行った場合、他の個人的な作業、例えば歩行などよりもポイント数を高く設定している。社会福祉協議会ボランティアセンターで登録をしているから使用できないということはない。まずアプリに情報を登録していただき、活動をポイント換算していく形である。

管理はアプリの会社に委託している。市町村の名前などの登録により、市内で平均どのぐらいの利用者が動いている、またはポイントを稼いでいるという情報を蓄積していくことで、利用者が多くの事業に参加されているためにほかよりも歩行数が非常に上がる等の効果が把握できるといったように活用できるだろうと考えている。

繰り返しになるが、所属の有る、無しにかかわらず使用していただける。ただ、使用に当たっては、最初の登録が必要で、説明会については来年に入った4月以降、順次進めさせていただく。

既にボランティアポイントを登録・取得している方がいるが、変更点があるため、年度内は、順次、施設の方、そして、登録している方への説明会を実施させていただきながら、変更していくような形で進めていこうと考えているところである。

アプリの機能については、ID等で抽出をかけてどういう動きをしているかを検索することが可能ということである。既に八王子市など他の市町村でも、実際にこのアプリを使って年齢層別や男女別など、登録した項目に応じて評価ができるということである。

また、管轄は異なるが、健康診断のデータなど既に蓄積されているデータも活用することができれば、生活習慣予防と取組を一緒にできると考えている。

ヤングケアラーについてだが、地域包括支援センター等を含めて、該当する方について随時情報確認をしているが、今のところ上がってきていないということである。介護の現場でも該当する方がいらっしゃらないか、確認しながら進めていこうと思う。

対象によっては、義務教育を受けている方や、高校や大学に通っている方など年齢層によっても必要な支援が違ふと考えられるため、情報を把握した段階で関係機関につないでいけたらと思う。

ただ、支援の方法については、必要なサービスを考えたときに、子供等に対する対策、ヤングに対する支援も含まれ、私どもだけではなく、関係機関、例えば子育て支援課や学校と協議をしていく形を取っていこうかと思う。

(事務局)

補足だが、市ではヤングケアラーに特化した相談窓口がないが、神奈川県で開設しており、電話相談とLINE相談を受け付けている。利用は、本人だけではなく、家族や友人の方

からも相談可能な仕組みになっている。相談窓口についても、介護の事業者の方に対して、講習会などで周知したい。

(会長)

今の説明でよろしいか。

(委員)

社会福祉協議会との連携はどうなっているのか。社会福祉協議会ボランティアセンターの制度と介護支援ボランティアポイント事業は全く別物になるということか。

(事務局)

ポイント制度の考え方は一緒だが、社会福祉協議会が実施しているボランティアの部分について、今後どういったものができるのかでかわってくる。市が実施しているボランティアポイントは、例えば施設の花植え、タオルを畳むなど、本当に簡単にできるものである。施設にもよるが、それが実施できるものなのか、マッチングといったものに一緒に関わられるのかどうかは、今後、社会福祉協議会とも協議していきたい。

(会長)

今の説明でよろしいか。

(委員)

はい。

(会長)

何点か確認したい。47ページの介護支援ボランティアポイントで用いるアプリと50ページのICTを活用した介護予防事業で用いるアプリは、同じアプリということか。

(事務局)

そのとおり。ボランティアポイントとして登録できるアプリと、運動や脳トレなどの活動をしたものに対して積算するアプリは同じものである。おそらく、ボランティアと両方やるという方と片方だけやる方がいらっしゃると思う。

(会長)

ボランティアポイントだけカウントすることはできるという認識でよいか。

(事務局)

そのとおり。

(会長)

基本的にこの種のアプリというのは、モニタリングはセルフマネジメントである。だから、個人が見ることはできる。他の人が見ようと思うと、見てもらうことはできる。統計的な処理はできるが、個人のプロフィールを全部見ることは、他の人はできないようにしていると思う。よって、モニタリングはあくまでも個人のセルフケアのためにある。必要に応じてケアマネジャー等がサポートしてあげられるような形を取っていただければ、最も良いかと思う。

先ほどの社会福祉協議会との話でいうと、おそらく社会参加のカウントにもなると思う。

ダブルカウントではないが、両方にカウントされるということでよいか。

(事務局)

そうである。

(会長)

そうしないと、介護予防の実情を捉えられないので、社会福祉協議会でポイントをもらえるかもしれないが、アプリの中では当然カウントされるため、ある意味ではダブルになる。

(事務局)

施設に行ったら、ボランティアという部分でQRコードを使う形である。同様にカウントできるような形になっている。

(会長)

ありがとうございました。

(事務局)

利用者だけではなく、受け入れていただく施設にも説明会等を行っていききたい。

(委員)

市民の方から、(私の所属する)施設でボランティアをしたいが、どうすればよいかという問合せの電話がよくある。個人がボランティアをしたい場合に、市役所の介護高齢課に行ってボランティアポイント制度のことを相談すればよいのか。一方で、ボランティア保険のことは社会福祉協議会へ行って、保険に入った上でやっていただいたほうがいいのかなど、市役所と社会福祉協議会のどちらへ行ったらいいのか一般市民の方は混乱されると思う。

(事務局)

御意見いただき感謝申し上げます。

社会福祉協議会とは、ボランティア保険も含めて調整し、進めたいと思う。

(委員)

58ページの地域包括ケアシステムの環境整備で、伊勢原市として「いつまでも安心して自分らしく暮らせる地域社会を目指す」という、大きな基本目標を上げられているが、そのために地域の中での移動というのは、生活環境、暮らしの上で非常に大切ではないかと思う。移送支援の事業について、タクシー会社などは、都会で一番ニーズがある距離をベースに原価計算などをして料金表などをつくっているという話を聞いたことがある。地域ごとにニーズのある距離が必ずあるはずで、伊勢原市にとって一番ニーズが高い距離をどううまくシェアしていくか。ボランティア活動の中にそういう仕組みのようなものが根差していくようになって欲しい。健康であること、食事のことに同様に、移動するというのも最も本質的な地域に生きる人としてのニーズだと思うので検討してもらいたい。

(会長)

56ページの福祉有償運送とはまた違うのか。

(委員)

違うものである。もっと単純に、例えば自分の家から10キロ先まで行く。そのときにたまたま同じようなニーズがある人をお乗せするということ。

(会長)

利用者は元気な高齢者という意味ですね。

(委員)

そのとおり。支援者はボランティア的な対価をもらう程度。よってライドシェアとも意味は異なる。要するに、伊勢原市独自のボランティア的な移動をシェアすることをイメージしている。

(会長)

ライドシェアというのは、なかなか難しいですね。

(委員)

ライドシェアは難しいと思うので、それとは違う趣旨である。

(会長)

元気な高齢者に対しての支援策といえる。

(事務局)

63ページの生活支援体制整備事業で、現在、各地域包括支援センターに第2層のコーディネーターを1名ずつ配置している。そのコーディネーターと地域のケアマネジャー、民生委員、自治会の代表及び地域包括支援センター職員等を交えて、地域の課題や、要望・提案の話合いをする場がある。生活支援体制整備事業の中では、地域包括支援のサービスを検討していくということが大きく目標の中にある。

今、それぞれの地域でどういう課題があるのかをコーディネーターと地区の自治会の会員などが一緒に歩いて確認していこうということが話題に上がり、12月頃からそれぞれの地区で取り組み始めていく形になっている。

今までは介護予防の教室などのニーズが高く、コロナ禍ではなかなか外に出られなかったので、ラジオ体操をしながら、団地や自治会単位で様々な活動をしていたが、今後は市町村のコーディネーターと交流しながら、課題を詰めていこうかと思う。

まずは話合いの中で何が必要なのか、どういったところにどういう人が行って、その方が必要なものをどのようにサービスしていくか、市で全体を考えていけるような形をつくっていくというのが話合いの内容になる。御意見いただいたところも含めて検討ができればと考えている。現場の皆様にも検討していただきながら進めていきたいと思う。

(委員)

移動というのは、非常に重要な基本的なニーズだと思っているので、質問した。

(事務局)

御意見いただき感謝申し上げます。

(会長)

本当は周りの人がお互いに助け合うような形で実現できれば、一番いいのだろうが、体制整備事業のような形でやらないと、なかなか難しくなっているところもあるのだろう。

(委員)

市民の方からよく聞かれることとして、市民向けの講座の中で、サポーターの養成講座とオレンジカフェと認知症啓発講座とオレンジフェスタというのはどう違うのかということがある。どれから出たらいいのか、ボランティアをしたいという方は、チームオレンジになるためにはどういう順番でやっていけばいいか。私としても答えるのがなかなか難しい。連動しているものだろうが、その辺の事業のすみ分けがどうなっているかということが、市民の方に分かりやすく掲示があるといいと思う。どのように啓発をしていくのかを聞きたい。

(事務局)

まず基本啓発として、73ページの認知症啓発講座がある。VRを含めて、認知症の方の症状を御理解いただく。次ページからすみ分けを進めていきたいと考えている。

70ページの認知症サポーター等養成講座は、現在、国の方針が変わり、認知症サポーター等養成講座修了後にステップアップ研修を受講していただき、オレンジパートナーとして活動していただくという流れになっている。

以前は認知症の方の接し方なども、グループワークをやって、単独で終わりだった。以前のただ講習を受ければいい、例えばオレンジリングなどをお渡しするだけではないという大きな違いがあり、その辺を分かりやすく提示できるように考えていきたい。

今後、高齢化が進み認知症の方が増加する見込みということで、認知症の方への対応の仕方や地域の支援については、地域の様々な活動の中で、見守り、助言、支援が必要な方が増えていく。そんなときにさりげなく声をかける、もしくは気になった方がいれば、市へ連絡をいただくといった支援が必要になってくる。そのような部分もこの事業に入れながら、引き続きやっていきたい。

御意見は参考にしながら、どのようなことができるかを現場の中での分かりづらい点を含め、詳細を教えていただければ、その内容を参考に組み立てたいので、ぜひ御協力をお願いしたい。

(委員)

整備した上で、例えば情報誌などで高齢者のためという観点で、様々なケースで分かりやすく周知を図っていただきたい。

(会長)

71ページの図は比較的分かりやすいと思う。啓発講座はこの図に記載されている段階より前の段階に当たり、認知症サポーターをやる予定がない人でも、認知症のそのものの理解を目的としている。その後は、本人の興味に応じて徐々にステップアップしていくというイメージの図になっているので、比較的分かりやすいと思う。

(委員)

質問だが、100ページの在宅サービスの整備計画事業について、対象サービスの項目において、第9期計画期間で新規整備1とすでに数字が入っているところは、具体的に整備の予定が決まっているという認識でよろしいのか。

意見として、高齢者虐待の話がこの計画の中に入っているが、今回の計画に入れるのはなかなか難しいと思う。介護支援専門員協会の立場に加え、実務として介護事業所で勤務している立場からも、当然、高齢者虐待といったものは予防していかないといけないため、日々、職員教育をしながら努力している。その一方で、最近、困り始めているのはカスタマーハラスメントである。御利用の方からの暴力やセクハラ行為、御利用者の御家族から過度な要求があるなど、そういったことは、今、なかなか表面には出てきていないと思う。他施設でも結構あるのではないかと思う。なるべく事業者内で解決するように努力はしているが、どうしても難しいケースがあるので、相談窓口のようなものを作っただけだと、運営する側としても、安心して仕事をしていけるため、ぜひ検討していただきたい。

意見のもう一つは、今年、「認知症基本法」（共生社会の実現を推進するための認知症基本法）が成立した（令和6年1月施行）と思うが、認知症施策推進計画の策定が、第9期計画では努力義務のような形で提言されていると聞いている。今回の計画を見る中で、多くの認知症施策が組み込まれているので、現在は高齢者保健福祉計画、介護保険事業計画ということで記載されているが、この内容でも認知症施策推進計画に当たるのではないかと個人的に思うので、御検討いただきたい。

(会長)

3点ですね。

(委員)

はい。

(事務局)

まず、在宅サービスの整備計画の第9期計画期間の新規整備について、小規模多機能型居宅介護の1という整備がもう確定しているかどうかという質問については、1施設整備するということは市の計画の中で定めているが、具体的に整備する法人については、今後、公募を行い決定していくという流れになる。

二つ目のカスタマーハラスメントの相談窓口についてだが、本日、神奈川県から関連する内容の通知が来ている。事業者のカスタマーハラスメントの弁護士相談の窓口が令和5年12月1日から運用が開始されるようである。細かい要件はあるが、1時間以内であれば、電話やオンラインで相談可能で、相談費用も無料になっている。この情報については、すぐにアナウンスをさせていただきたいと思う。

(委員)

ありがとうございます。

(事務局)

認知症施策推進計画については、御意見をいただいたように、様々な認知症の施策の記載があるので、平行して実施できるか内部で検討し、できれば9期からできるような形を検討したい。

おっしゃるとおり努力義務だが、3年ごとに認知症施策の推進という形で、施策体系に設けて実施しているので、当然、国が示した施策大綱のような内容については、ほぼ網羅していると認識している。認知症施策の推進の部分も第9期では推進の計画という形で位置づけし、その説明を計画の中に入れて位置づける形で記載したい。例えば題名の部分で、下に括弧をして認知症推進計画と入れるというように盛り込めるようもう一回見直しを図りたいと考えている。

(会長)

よろしいか。

(委員)

はい。

(委員)

介護サービス、特に施設サービスを探している市民の方に具体的に紹介することは、市役所や公的などところでは難しいとは思う。一方で、現実を見ると、事業者は入居者を入れるために紹介センターのような業者を使っているので、利用する方は、本人はお金を払わないが事業者は紹介センターにお金を払うというように、そこでビジネスになっている。

個人的に疑問なのは、住宅の賃貸借契約をした場合、必ず甲乙丙で、紹介した先も記名するが、(介護施設サービスは)利用契約にしる、入居契約にしる、そういうものは何もない、記録も残らない。現実にはそういうサービスを使って入られている方もいると思う。市としてはどの程度まで情報提供ができると考えておられるのか聞きたい。

(会長)

「施設」というのは、特別養護老人ホームに限らず、サービス付き高齢者向け住宅なども含めてすべてということか。

(委員)

はい。

(事務局)

先に御説明させていただいた介護資源・求人情報検索システムだが、こちらは市民の方が見ることができるシステムになっており、こちらのシステムを利用し介護保険サービスだけではなく、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅などの情報も見ることができるようにカスタマイズする予定でいる。

市で施設名を特定して勧めることはできないが、情報提供する手段や内容を充実させて、市民の方が様々な条件の中から選びやすいような環境整備というのは、このようなシステムなどを通じて推進していきたいと考えている。

(委員)



とても大切なことだと思う。利用者側ではどうしても得られる情報に差が出てしまうことが多々ある中で、行政あるいは事業者で、こういったシステムを使いつつ、少しでも情報の格差を埋めていただくようになってもらいたいと希望していたので、よく分かった。

(会長)

介護資源・求人情報検索システムの中で、住宅情報等も検索できるようにはなっているということだが、では実際にそのようなニーズがなぜ発生するのかというと、情報をきちんと咀嚼できないからである。

例えば特別養護老人ホームと有料老人ホームとどちらがいいのか、というような議論であるから、これはいくら紙媒体で情報提供しても、そのニーズは満たせないわけである。そこはもう少し違う観点から、例えば地域包括支援センターなどが総合相談を受け付けてくれているので、むしろそういった窓口で相談されたほうが良いと感じた。

(委員)

そもそも特別養護老人ホーム、介護付き有料老人ホームによってサービスはどう違うのか、制度的なことを分かりやすく説明してくれるだけでもいいと思う。そもそも、現状ではそれもない状況である。地域包括支援センターの総合相談にそういったものを期待している。

(会長)

施設サービスを探している方への総合相談も受け付けているということを知っていてくるとよいのではないかと思う。

(事務局)

御意見いただき感謝申し上げます。

(委員)

話題にあがった紹介会社のことについて、依頼経験がないのでトラブルなどについてはよく分からないが、実際に、ケアマネジャーなどに有料老人ホーム、高齢者住宅の紹介し見学も一緒に行きますとあって、成功報酬のような形で、入居につながったら、紹介会社が施設側からお金をいただくという形のビジネスがあるようだ。

例えば、遠方の御家族が伊勢原市にいる御両親を引き取りたいという場合、各地の有料老人ホームを調べる際に、紹介会社が「ぜひそういったケースがあったら教えてください」というところが数社ある。

地域包括支援センターとは全く関係のないところで、企業向けに介護離職をしないためにという前提でセミナーをやっている方がいるという話は聞いたことがある。そういうビジネスがどこまであるかを把握するのは実際には難しく、市もこの施設がよいと言うわけにもいかない。できる範囲は限られていて、そういったお金が発生する事業者に実際ニーズがあるというのも現実である。特別養護老人ホームなどはあまりないと思う。

(委員)

紹介センターを否定しているわけではなく、それによって良い施設に入れた方も多くい

らっしゃると思う。一方で、過去に老人ホームを急増するような事業者が、紹介センターを複数使ってダブルブッキングを起こすような事例があった。また、極端な例でいうと一棟丸投げで、何か月以内に全部埋めたら、あるいは数%埋めたらいくら支払う、というようなやり方の紹介会社も存在する。それを否定しているわけではなく、私の趣旨は、あくまでも情報格差が少しでも縮むことが、伊勢原市の地域にとってよりよくなるという思いである。

(会長)

ほかに質問や御意見はあるか。よろしいか。

(委員)

先ほど、明日12月から神奈川県で実施されるカスタマーハラスメント事業の話があったが、これは限定的に介護の部門だけの問題で立ち上がったのか。施設の問題で立ち上げたものなのか。介護だけでなく、医療現場でも同じようなハラスメントがある。在宅サービスを実施している医療関係者からも、頻度は低いがカスタマーハラスメントの話も聞く。その場合も先ほどの神奈川県の相談窓口にご相談することは可能なのか。

(事務局)

介護保険としてのルートで来た案内メールだけを見ると、対象者が神奈川県内にある介護事業所施設の管理者の方ということで限定されており、これだけを見ると、介護事業者の方しか対象になっていないと思われる。

(委員)

訪問看護ステーションとか、医療と介護の両方のサービスを提供している部分であれば、介護事業者ということなので相談可能かもしれないが、介護とは別の医療となると、別途窓口はあるのか。

医療保険で、訪問看護と介護、在宅へ訪問する医者や看護師は、医療の範囲だけではなく、介護の範囲だけでも伺うことがあるので、広い意味で相談ができるというような窓口ではないということか。

(事務局)

直接、神奈川県から説明があったわけではないので、詳細はこちらでも分からない部分が多い。通知では対象は介護保険事業所となっている。

(委員)

神奈川県が、ある程度のカスタマーハラスメントの認識を持っているということは、介護保険の部門から他の部門にも広がってくる可能性はあると思う。それを期待している。

(会長)

ほかに質問や御意見はあるか。

(委員)

56ページの福祉有償運送等による移送支援について、今回の説明では新たに始まる事業が多くあり、とても期待をしている。計画指標では、令和6年度に課題把握、分析し、令

和7年度に試行となっているが、これは伊勢原市全域を対象に考えているのか、それともバスがあまり通っていないような地域、不便な地域を中心に考えているのか、どのような方向性なのか。

もう一点は、68ページの認知機能評価事業についてである。これも新たに始まるということだが、すべての地域包括支援センターで初年度に始まるのか、それとも一部の地域包括支援センターからと試行するという形で段階的に導入していくのか。

(事務局)

56ページの福祉有償運送等による移送支援について、生活支援体制整備事業の中と同様に、地域包括支援センターの圏域により、とても不便な地域もあれば、あまり不便ではない地域もある。地域差という視点から移送サービスの検討を進めていく。具体的に実施していく中で課題もでてくると思われる。でてきた課題から取り組みながら事業展開を検討したい。ただし、具体的にどこの地区から実施するという表現は差し控えさせていただいた。

もう一点の68ページの認知機能評価事業については、5か所の地域包括支援センターに、認知機能評価機器の使い方の説明は完了している。随時、介護予防教室など活用方法を地域包括支援センターでも検討していただいている。導入後、約半年は試行的に使用することを想定している。試行期間後は、各地域包括支援センターでも活用方法等をお互いに共有しながら、進めていければと考えている。

よく地域で課題になるのは、認知症と判断されることを避けるために、認知機能評価の機会があっても利用しないという方もいる。むしろ前向きに捉えていただき、認知症を早期に発見することで、対応策を講じていける点も含めて、啓発しながら進めていきたい。啓発については保健福祉事務所の保健師の方など、様々な事業の中で、認知機能評価ぜひそういったところも紹介いただければと考えています。

(会長)

よろしいか。

(委員)

これはもともと県がやっていた事業を市の事業としてやっていくということか。

(事務局)

そうである。県でやっていた事業がある。県で実施していた時には難しい検査項目があったが、テスト形式がもう少し簡単な項目で実施するにあたり、リース契約という形を取り、各地域包括支援センターに導入させていただいた。

(会長)

スクリーニングの精度はどのぐらいか。

(事務局)

検査には簡単なパターンと、図形が入るようなやや難しいパターンがある。特に図形が入るパターンの検査は、精度は70%ぐらいあり、ある程度認知症を見つけることが可能と

されており、早期に病院等につなぐことには差し支えないというである。

また、介護予防教室でヨガを取り入れた地域包括支援センターがあるが、教室の前後にこの評価をすることによって、認知症の改善効果がみられたという例も出てきている。

(会長)

逆に言うと、測定環境で相当影響を受けやすいのですね。

(事務局)

そうですね。

(会長)

だから、先ほどあった検査が嫌だというお年寄りの方に無理やりやらせると、相当悪い結果になってしまうことがよくあるのと、体調がいいときと悪いときで差が出るので、1回で決めてしまわないように、何回かやってもらったほうがいいかもしれません。

(委員)

56ページの福祉有償運送等による移送支援というのは、福祉有償運送を増やしていこうということではなくて、総合事業の中の訪問型サービスBというもの、ボランティアが実施するサービスを作っていくことが主体なのか。

(事務局)

前提はそちらである。ただ、既に福祉有償運送でも担い手が少ない状況である。例えば既に現役を引退しているが、ドライバーとしては手助けができるというボランティアの形があれば、一緒に活動ができると思われる。具体的には訪問型サービスBのような形ができれば、地区に一番合ったものができると考えている。

(委員)

福祉有償運送に頼らざるを得ないというのが現状だが、移動支援に関しては、それだけではなくて、生活支援体制整備事業等で検討して、そこからつながってきて、訪問型サービスBとか、総合事業でできれば、制約はあるかもしれないが、公費が入るので、スムーズな運用ができると思う。訪問型サービスBなどつなげて、いろいろな支援という方向に持っていければ、一番いいと思う。

(委員)

公費が入っての話ということですね。

(委員)

そうです。訪問事業に位置づければ、当然公費が使えるので、そちらにつながってくればと思う。

(委員)

この総合事業が始まる時に、ある会議に出たらボランティアの方が「ガソリン代をどうするのか」「それをもらってしまったら白タクになるのではないか」、一番は「保険代行をどうするのか」ということをすごく心配していた。説明があったときに「皆さん、自分の車の任意保険に入っていますか」と言われて、「自分の保険を使えと言うのか」と大

反発があり、「お前、事故に遭ったことがないのだろう」くらいのことを言われていた。その辺が公費という形でどのように個人の所有の車を使うのか、貸し出してもらう車を使うのか、ということですごくもめていた。地域によってもかなり難しいのか。

(委員)

難しいから全く進まないのだと思う。

(事務局)

国も、例えばタクシーなど公共機関の営業に支障が出ていけない部分も結構あるので、難しいところだが、その点も含めて課題を整理しながら推進したいと考えている。

(会長)

他の委員から他に質問はございますか。

(委員)

つい最近、県の指導監査がありカスタマーハラスメントについて、今後、市で対応規定を整備してくださいということがあった。インターネットなどで調べ対応方法について今、作成しているところだが、そういった措置についてよい対応方法があれば、教えてもらいたい。

(会長)

今のところは、先ほど県の相談窓口みたいなのができているので、そこでいろいろと情報ケースを集めて、また新たな対応策みたいなものを出していくことは期待できるのではないかと思います。

その他、事務局でございますか。確かにインターネットを調べると、いろいろな事例があるのは分かります。

そうしましたら、この議題につきましては、このぐらいにさせていただきます。

## (2) 要介護認定状況等について

(資料：認定状況等 ※当日配付)

## 3 その他

(事務局)

次回の運営協議会の開催日程は、令和6年2月22日を予定。正式にはまた改めて事務局から文書で通知させていただく予定。

12月20日から1か月間、パブリックコメントを実施。ホームページ等で素案を見ることが可能。パブコメを通してでも構わないので、意見等募集。

## 4 閉会