

第7章 居宅介護支援事業所調査結果

1 概況等

(1) 調査対象者の属性

- 性別・年齢については、平成28年度調査（以下、「前回」と言う。）に比べ、「40歳代」が5ポイント程度増加し、約3割（28.8%）となっているほか、前回と比較して大きな変化はみられません。ケアマネジャーの経験年数も前回とほぼ同じ分布（5年以上66.8%、5年未満32.7%）です。（問1、問2、問5）
- ケアマネジャー以外の資格保有は、「介護福祉士」が75.1%と最も多く、また、「社会福祉士」を保有する割合が19.5%と前回（7.6%）に比べて約12ポイント増加しています。（問4）

(2) サービス事業所について

- 市内事業所のうち、量的に不足と思われるサービスでは、「訪問介護」が38.0%と、前回（7.6%）に比べて大幅に増加し、全サービスの中で最も多くなっています。このほか、「短期入所生活介護」（16.6%：前回6.9%）、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」（27.3%：前回20.0%）についても前回に比べて約5ポイント以上の増加となっています。
一方、「通所リハビリテーション」（16.6%：前回19.3%）、介護老人福祉施設（16.6%：前回17.9%）が減少しています。
これらを踏まえ介護サービス体制の整備を行っていく必要があります。（問7）

(3) 医療との連携について

- 日頃の医療との連携については、「あまり取れていない」が39.5%と前回（32.4%）より約7ポイント増加しており、連携の取れていない理由は「自分自身の医療的な知識が不足している」が48.8%と最も多いことから、スキルアップのための支援を検討する必要があります。
また、連携が「よく取れている」と「だいたい取れている」を合わせた『連携が取れている』（56.6%：前回66.2%）は、約10ポイント減少しているため、更なる医療連携の構築が必要となります。（問9、問9-1）

(4) 介護人材について

- 人手不足感は、「いつも感じている」と「ときどき感じている」を合わせた『人手不足を感じている』は、85.8%と前回(73.8%)を10ポイント以上、上回っています。「人手不足」と感じる状況は、「サービス提供事業者から人が足りないことで断られたことがあった」が72.2%と前回(44.8%)を大幅に上回る結果となっており、サービス提供に支障が生じる可能性があります。
このほか、今回の新たな項目「サービス提供の依頼をしようとしたが連絡がつかない」(40.9%)、「仕事量が多く常に疲労感やストレスがある」(27.8%)が目立っています。
(問10、問10-1)
- 人材不足を補うための介護ロボットへの評価については、「身体的な負荷が減ることで、介助が楽になる」が59.5%と前回(44.1%)に比べて約15ポイントの増加がみられ、期待の高いことがうかがえます。また、「見守り支援として役に立つ」も34.6%と前回(23.4%)より約10ポイント増加しています。
これらのことから、事業所職員の負担軽減の一助として、事業所への普及促進が有効と考えられます。(問11)
- 市の介護人材確保への取組のうち、「介護職員初任者研修受講促進事業」(62.4%)、「介護事業所見学・就職相談会」(53.7%)については、半数以上は効果があると評価していることから、更なる効果的な支援を検討する必要があります。
また、「知っているのは」と「効果があると思うもの」に差が生じている取組があるため、検証していく必要があります。(問12、問13)
- 外国人の介護職員への就労についての課題は、「日本語の学習」(86.3%)、「生活習慣の習得」(81.0%)がともに8割を超え、また、人手不足感でみると「いつも感じている」は「金銭面」が課題として多く挙がっていることから、外国人への語学や生活習慣に関する研修体制の充実や金銭面への支援を検討する必要があります。(問14)
- 3年以上の経験年数があるケアマネジャーは78.5%となっていることから、3年以上の定着に向けて、引き続き支援を検討していく必要があります。(問5)

(5) その他(負担軽減・給付費適正化・日々の業務について)

- 給付費適正化に有効と思われるものは、「ケアプランの点検」が38.0%で最も多く、「要介護認定調査票の点検」が28.8%となっています。
引き続き、ケアプランや要介護認定調査票の点検を行い、給付費適正化に努める必要があります。(問16)
- ケアマネジャーとして困っていることについては、「ケアプラン作成の事務量が多い」(57.1%)、「賃金が安い」(54.6%)、「業務の責任が重い」(49.3%)がいずれも5割前後となっており、また、「サービス提供事業者の情報不足している」は17.1%と、前回(8.3%)に比べて10ポイント近く増加しています。
これにより、国等への処遇改善の要望や事業所間の情報連携及び研修体制の充実を図る必要があります。(問17)

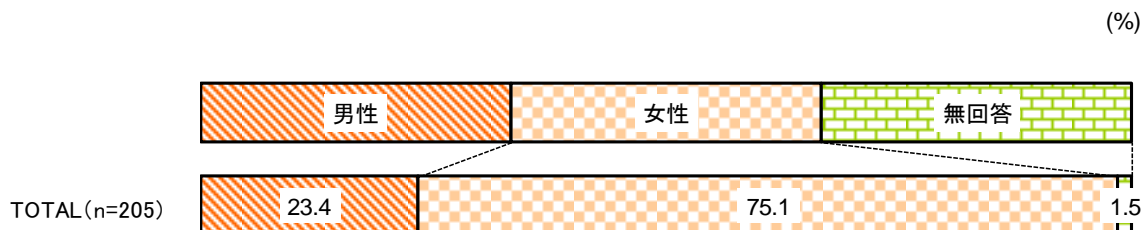
2 各設問の結果

(1) 調査対象者の属性

問1 あなたの性別をお選びください。(ひとつだけ○)

性別は、「男性」が23.4%、「女性」が75.1%となっています。

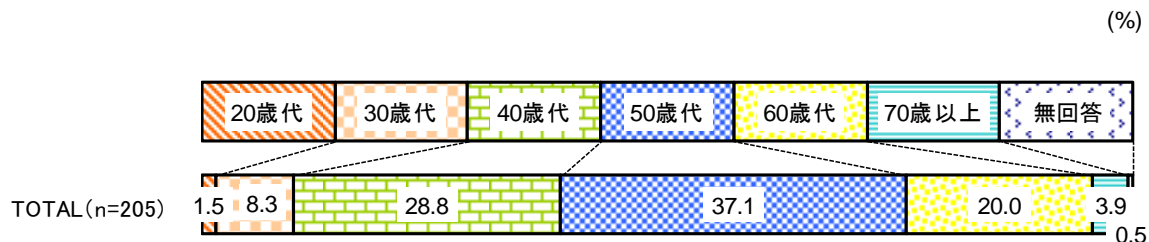
図表 7.1 性別



問2 あなたの令和元年11月1日現在の満年齢をお答えください。(ひとつだけ○)

年齢は、「50歳代」が37.1%と最も多くなっています。次いで、「40歳代」が28.8%、「60歳代」が20.0%の順となっています。

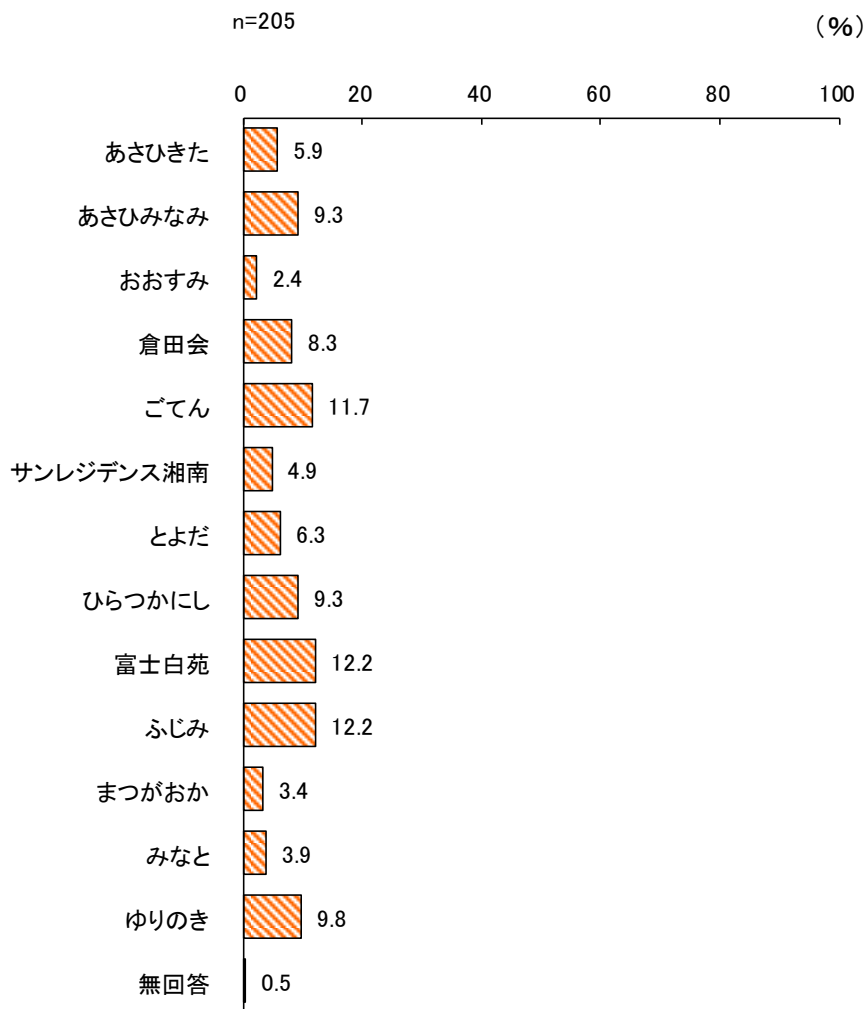
図表 7.2 年齢



問3 あなたが所属する事業所の高齢者よろず相談センター（地域包括支援センター）の圏域をお答えください。（ひとつだけ○）

所属圏域は、以下のとおりとなっています。

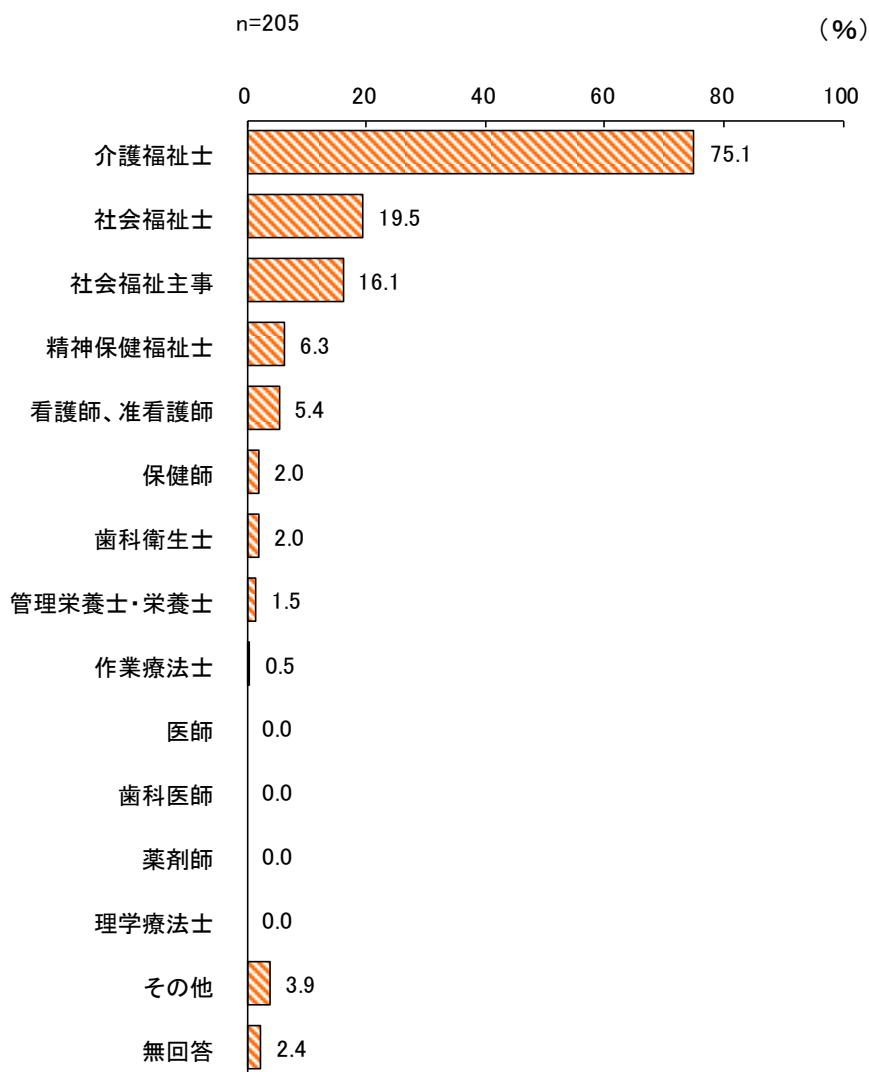
図表 7.3 所属圏域



問4 あなたは、ケアマネジャー以外にどのような保健医療福祉関係の資格をお持ちですか。(あてはまるものすべてに○)

保有している保健医療福祉関係の資格は、「介護福祉士」が75.1%と最も多くなっています。次いで、「社会福祉士」が19.5%、「社会福祉主事」が16.1%の順となっています。

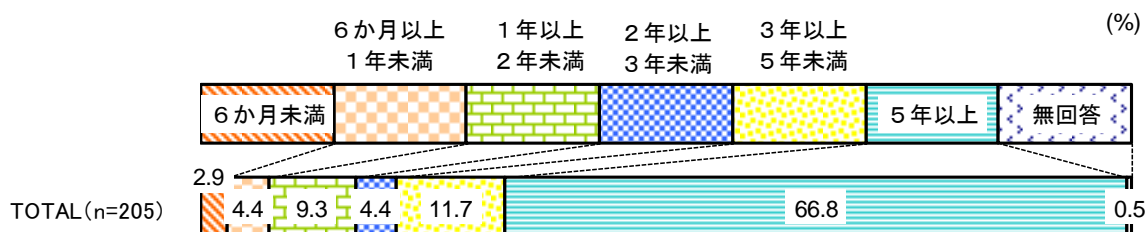
図表 7.4 保有している保健医療福祉関係の資格



問5 あなたは、令和元年11月1日現在、ケアマネジャー業務に従事してどのくらいの経験がありますか。転職などを行っている場合は、前職などを含めた合計期間でお答えください。
(ひとつだけ○)

ケアマネジャー業務の経験年数は、「5年以上」が66.8%と最も多くなっています。次いで、「3年以上5年未満」が11.7%、「1年以上2年未満」が9.3%の順となっています。

図表 7.5 ケアマネジャー業務の経験年数

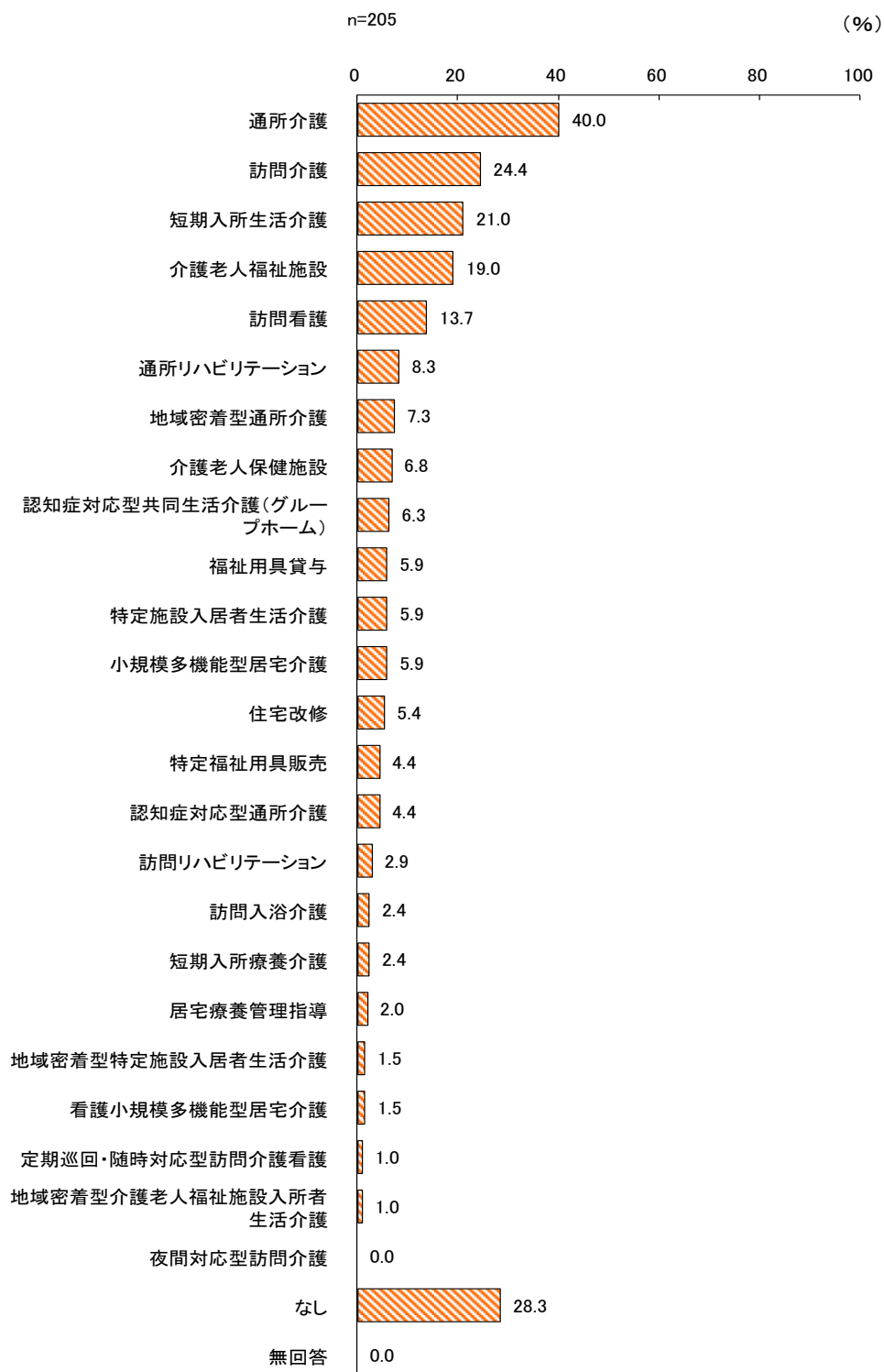


(2) サービス事業所について

問6 あなたが所属する事業所には、どのようなサービス提供事業所が併設されていますか。(あてはまるものすべてに○)

併設しているサービス提供事業所は、「通所介護」が40.0%と最も多くなっています。次いで、「訪問介護」が24.4%、「短期入所生活介護」が21.0%の順となっています。

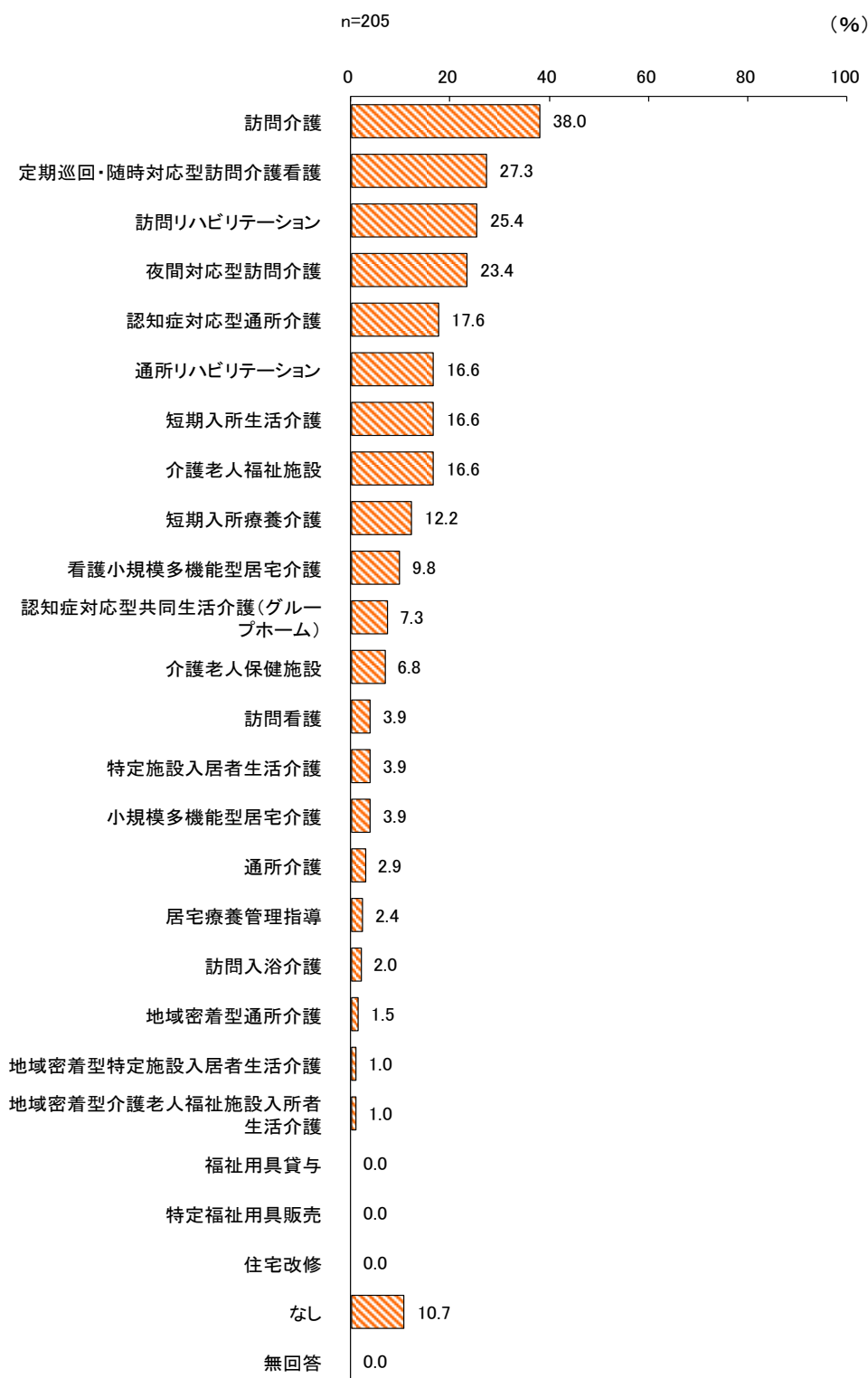
図表 7.6 併設しているサービス提供事業所



問7 平塚市の中で、事業所もしくは定員など、量的に不足していると感じる介護サービスはありますか。(あてはまるものすべてに○)

不足していると感じる介護サービスは、「訪問介護」が38.0%と最も多くなっています。次いで、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」が27.3%、「訪問リハビリテーション」が25.4%の順となっています。

図表 7.7 量的に不足していると感じる介護サービス

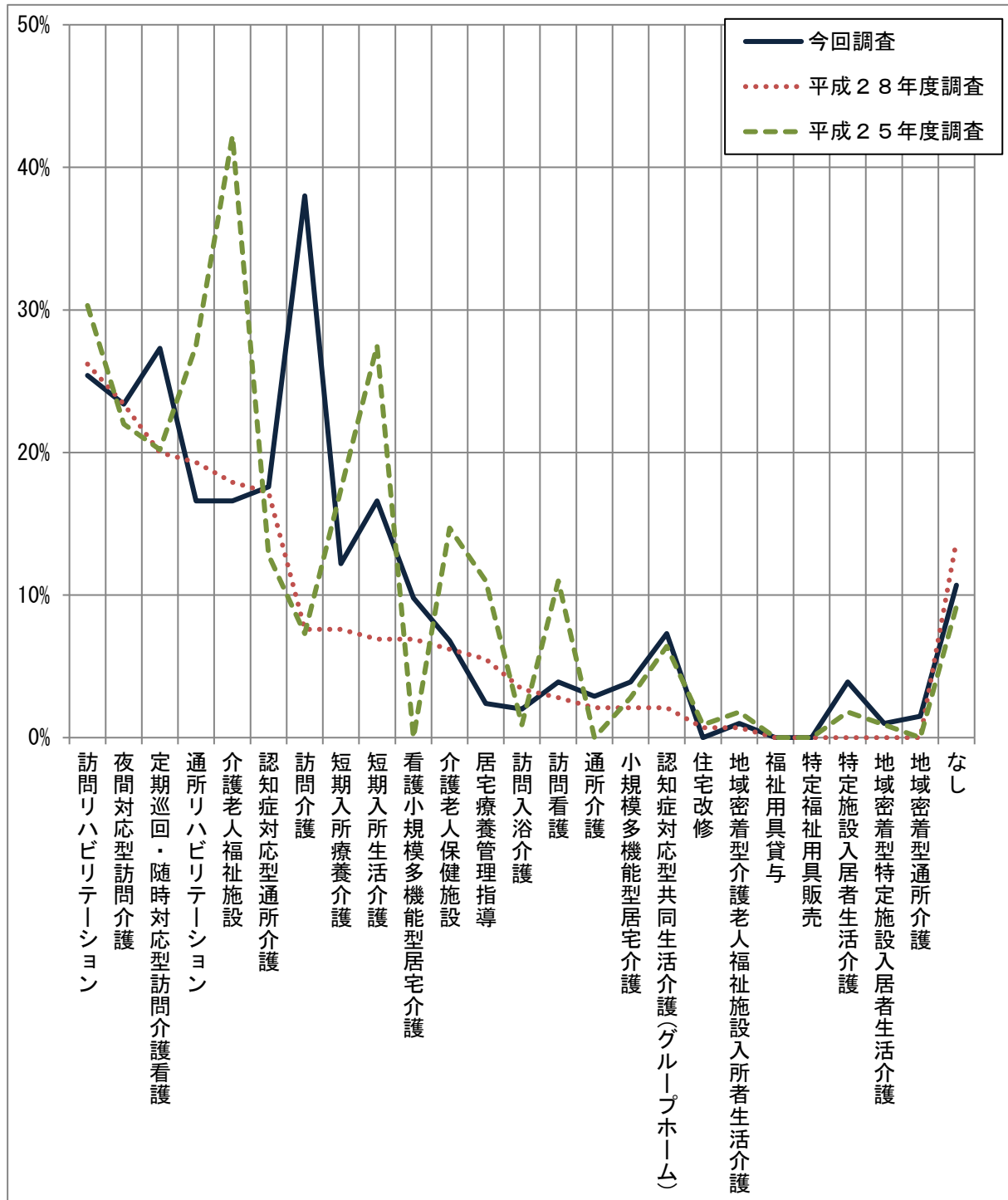


(経年比較)

前回(平成28年度)と比べ、「通所リハビリテーション」、「介護老人福祉施設」の不足感が減少しています。

一方で、「訪問介護」、「短期入所生活介護」、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」が大きく増加しています。

図表 7.8 量的に不足していると感じる介護サービス

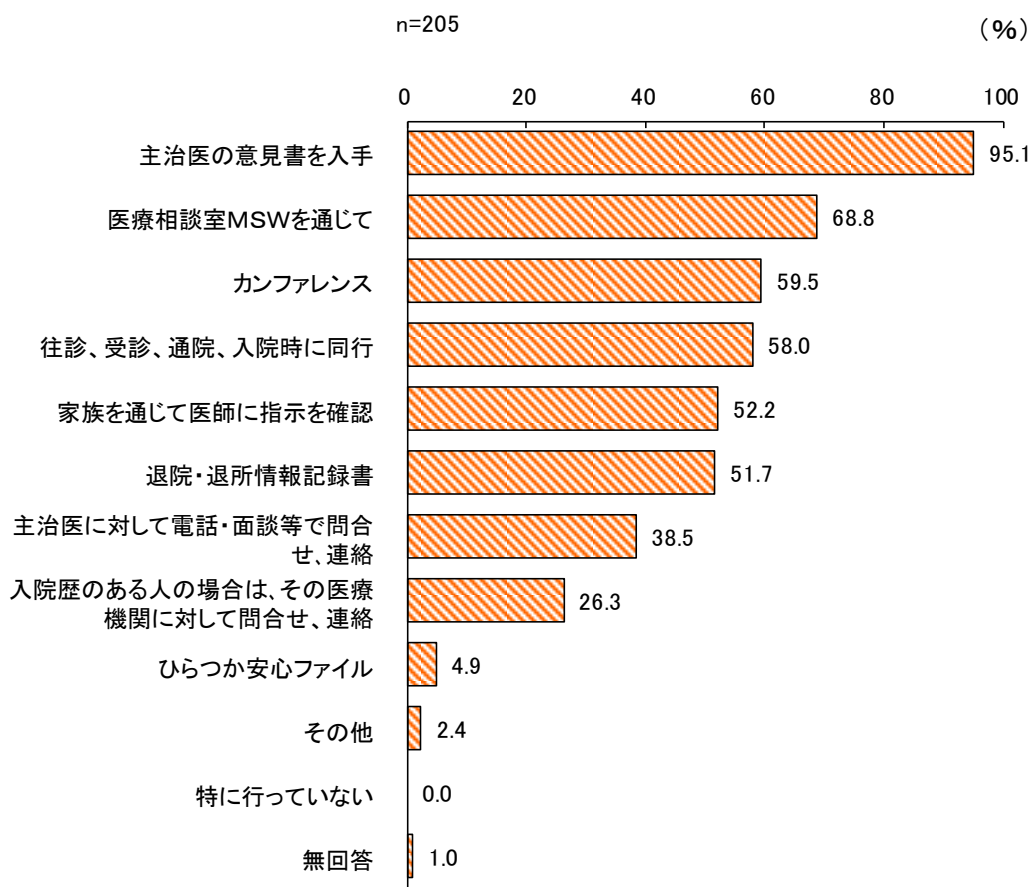


(3) 医療との連携について

問8 ケアプランの作成にあたって、医療機関等からの情報収集をどのように行っていますか。
(あてはまるものすべてに○)

医療機関等からの情報収集は、「主治医の意見書を入手」が95.1%と最も多くなっています。次いで、「医療相談室MSWを通じて」が68.8%、「カンファレンス」が59.5%、「往診、受診、通院、入院時に同行」が58.0%の順となっています。

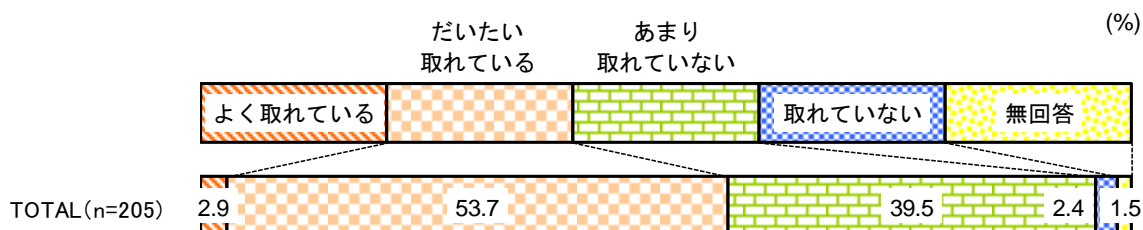
図表 7.9 医療機関等からの情報収集



問9 日頃、医療との連携が取れていると感じますか。(ひとつだけ○)

日頃、医療との連携が取れているかは、「だいたい取れている」が53.7%と最も多くなっています。

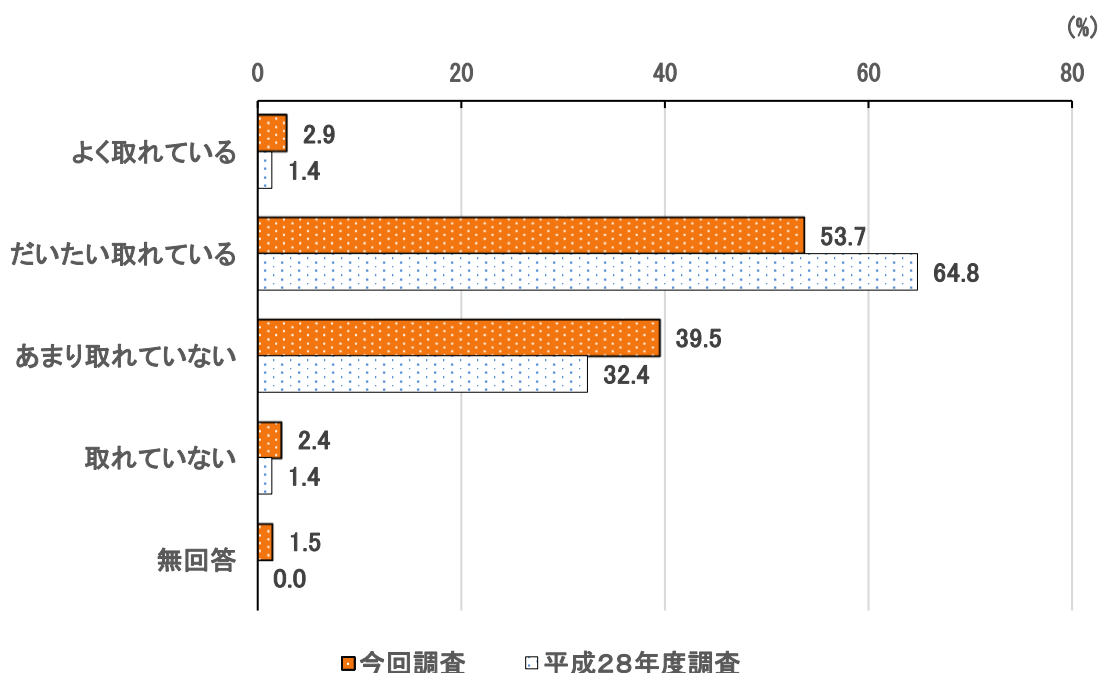
図表 7.10 医療との連携



(経年比較)

医療との連携は、「よく取れている」と「だいたい取れている」を合わせると56.6%となり、半数以上のケアマネジャーが医療との連携が取れていると感じていますが、前回（平成28年度）の66.2%に比べ約10ポイント減少しています。

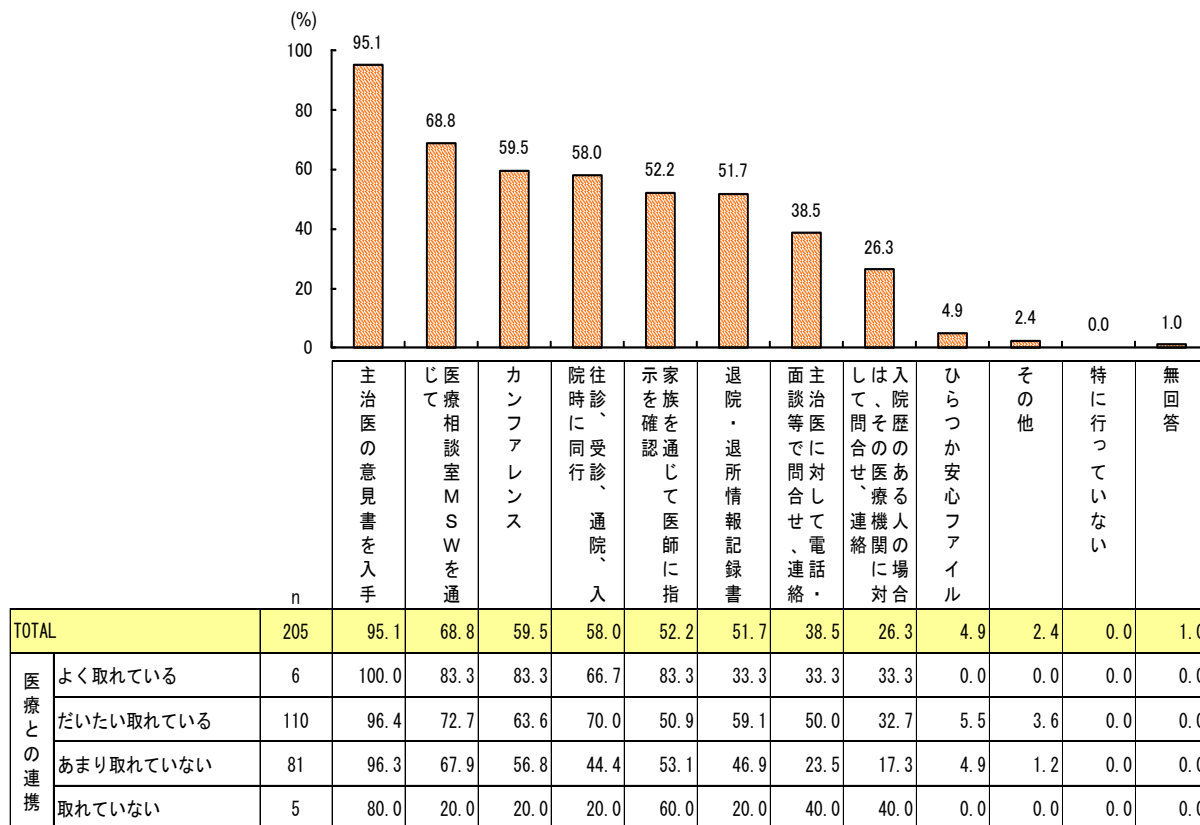
図表 7.11 医療との連携



第7章 居宅介護支援事業所調査結果

医療との連携は、「だいたい取れている」が最も多くなっていますが、答えた人の医療機関等からの情報収集を見ると、ケアマネジャーが様々な方法により医療との連携を取っていることがうかがえます。

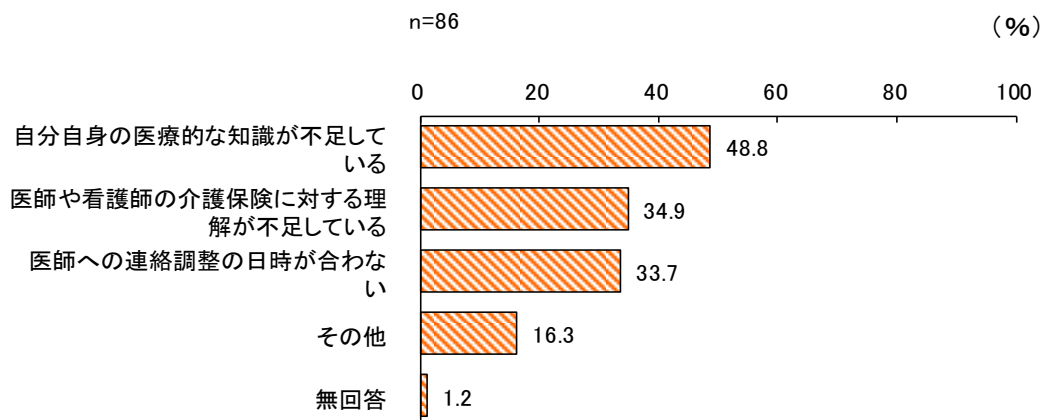
図表 7.12 医療機関等からの情報収集



問9-1 問9で3または4に○をつけた方にうかがいます。医療との連携が取れていない理由は何ですか。(あてはまるものすべてに○)

「あまり取れていない」及び「取れていない」と答えた方に理由をたずねたところ、「自分自身の医療的な知識が不足している」が48.8%と最も多くなっています。次いで、「医師や看護師の介護保険に対する理解が不足している」が34.9%、「医師への連絡調整の日時が合わない」が33.7%の順となっています。

図表 7.13 医療との連携が取れていない理由

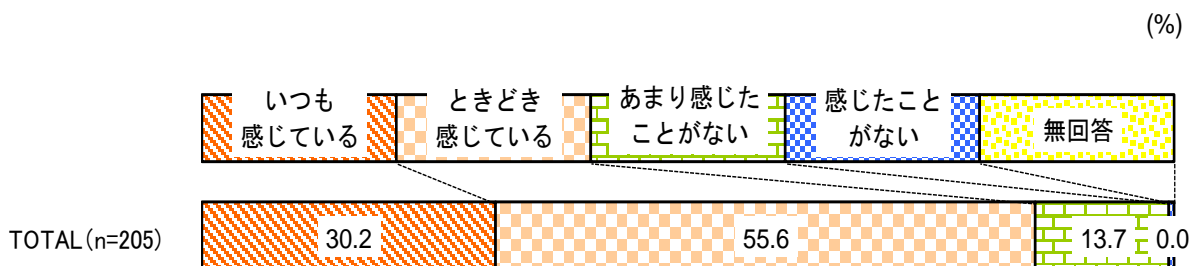


(4) 介護人材について

問10 人手不足を感じたことがありますか。(ひとつだけ○)

事業所の人手不足を感じたことがあるかどうかは、「ときどき感じている」の55.6%が最も多くなっています。また、「いつも感じている」の30.2%と合わせると8割強が人手不足を感じています。

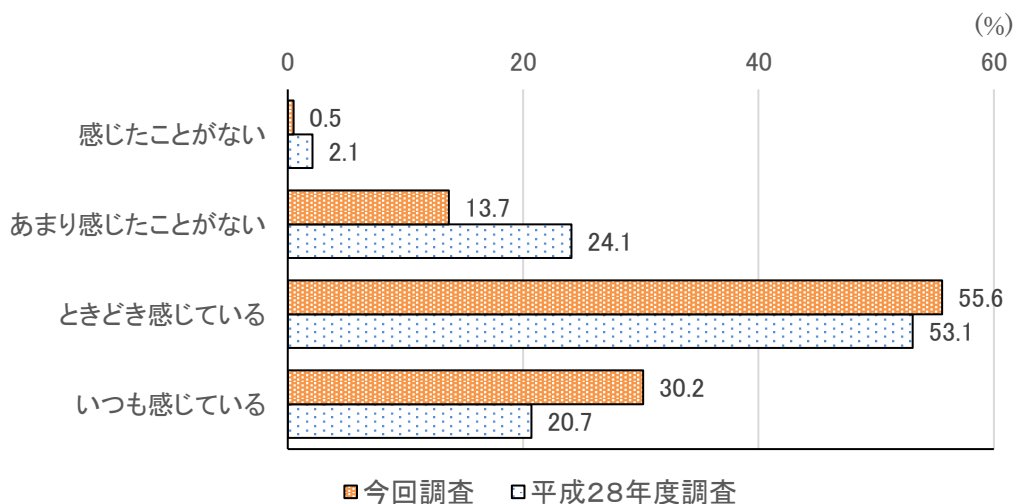
図表 7.14 事業所の人手不足を感じたことの有無



(経年比較)

「ときどき感じている」と「いつも感じている」を合わせると85.8%となり、前回(平成28年度)の73.8%に比べ、12ポイント増加しています。

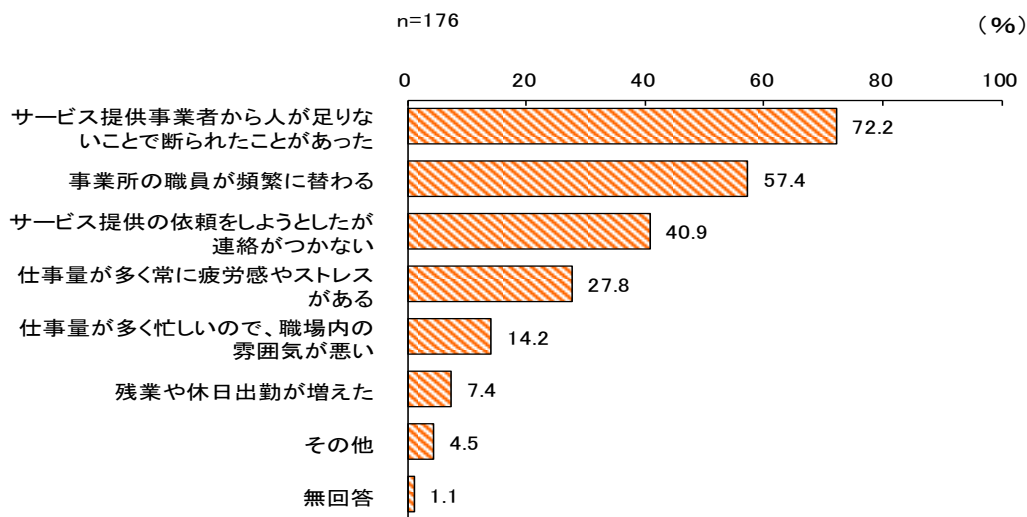
図表 7.15 事業所の人手不足を感じたことの有無



問 10-1 問 10 で 1 または 2 に ○ をつけた方にうかがいます。どんなときに人手不足を感じますか。(あてはまるものすべてに○)

人手不足を「いつも感じている」、「ときどき感じている」と答えた方に、どんなときに人手不足を感じるかたずねたところ、「サービス提供事業者から人が足りないことで断られたことがあった」が 72.2% と最も多くなっています。次いで、「事業所の職員が頻繁に替わる」が 57.4% の順となっています。

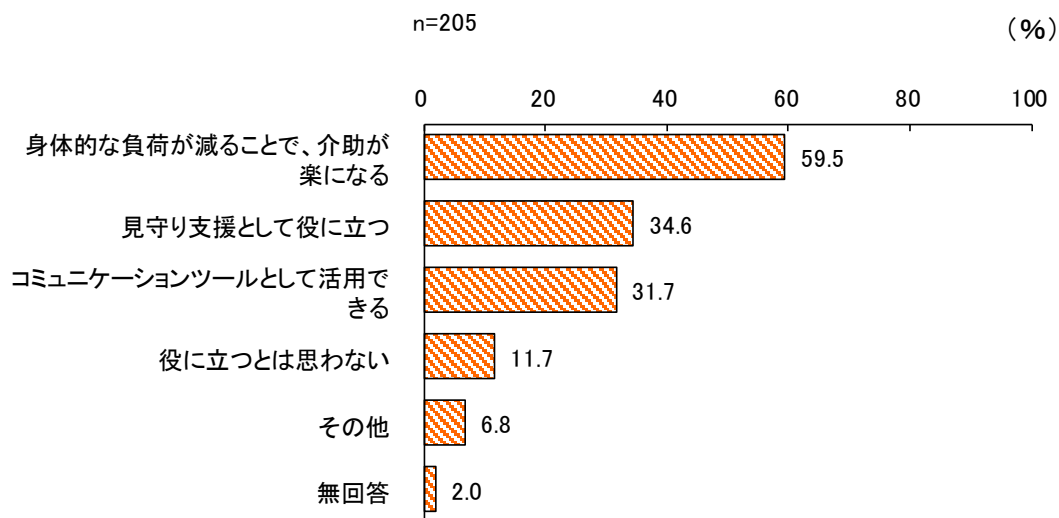
図表 7.16 どんなときに人手不足を感じるか



問 11 介護ロボットは、人材不足を補うためにどういう点で役に立つと思いますか。(あてはまるものすべてに○)

介護ロボットは人材不足を補うためにどういう点で役立つかについては、「身体的な負荷が減ることで、介助が楽になる」が 59.5% と最も多くなっています。次いで、「見守り支援として役に立つ」が 34.6%、「コミュニケーションツールとして活用できる」が 31.7% の順となっています。

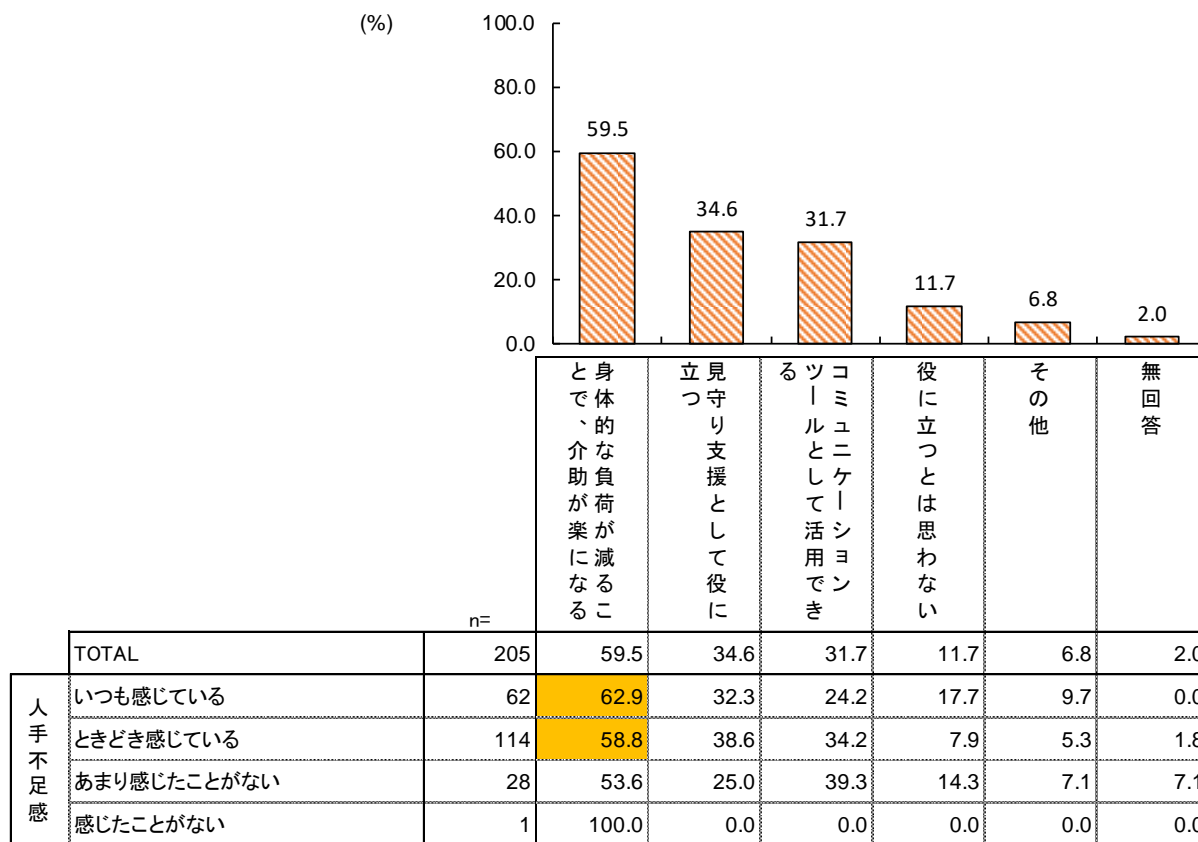
図表 7.17 介護ロボットは人材不足を補うためにどういう点で役立つか



介護ロボットについては、人手不足感でみると「いつも感じている」、「ときどき感じている」

は、「身体的な負荷が減ることで、介助が楽になる」が6割前後と最も多くなっています。

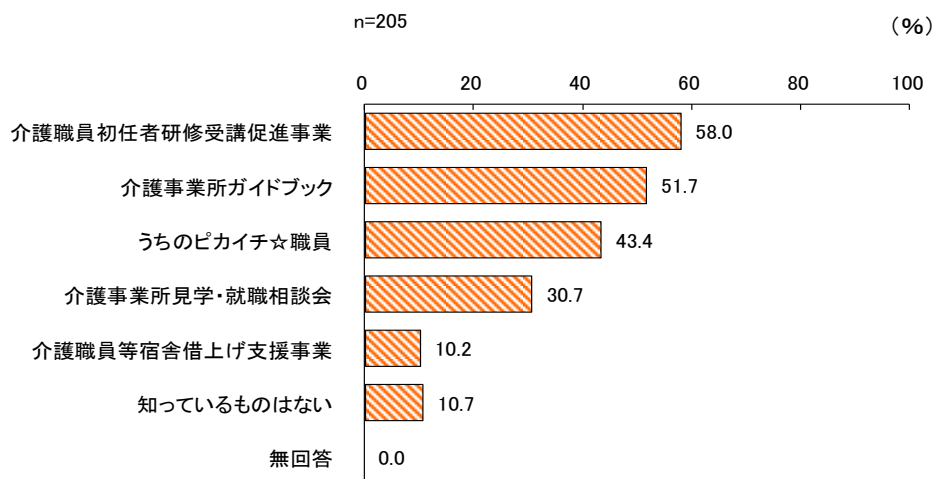
図表 7.18 介護ロボットは人材不足を補うためにどういう点で役立つか



問 12 市の介護人材確保に関する取り組みのうち、知っているのはどれですか。(あてはまるものすべてに○)

市の介護人材確保に関する取組のうち、知っているのはどれかをたずねたところ、「介護職員初任者研修受講促進事業」が58.0%、次いで、「介護事業所ガイドブック」が51.7%、「うちのピカイチ☆職員」が43.4%の順となっています。

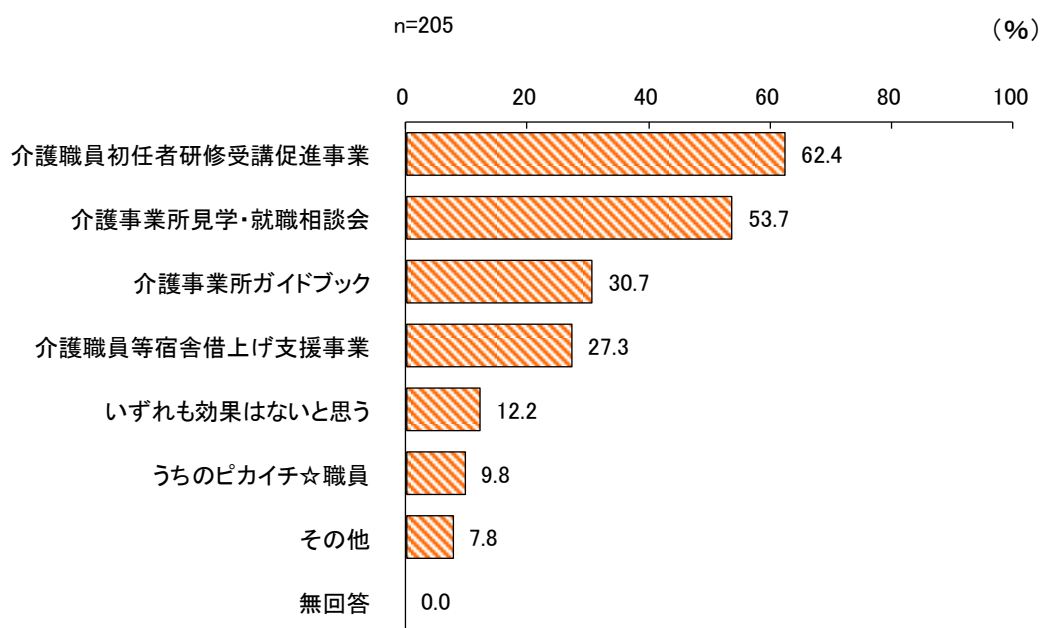
図表 7.19 市の介護人材確保に関する取組の認知



問13 次のうち介護人材確保に効果があると思うものは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

介護人材確保に効果があると思うものについては、「介護職員初任者研修受講促進事業」が62.4%と最も多くなっています。次いで、「介護事業所見学・就職相談会」が53.7%、「介護事業所ガイドブック」が30.7%の順となっています。

図表 7.20 介護人材確保に効果があると思うもの

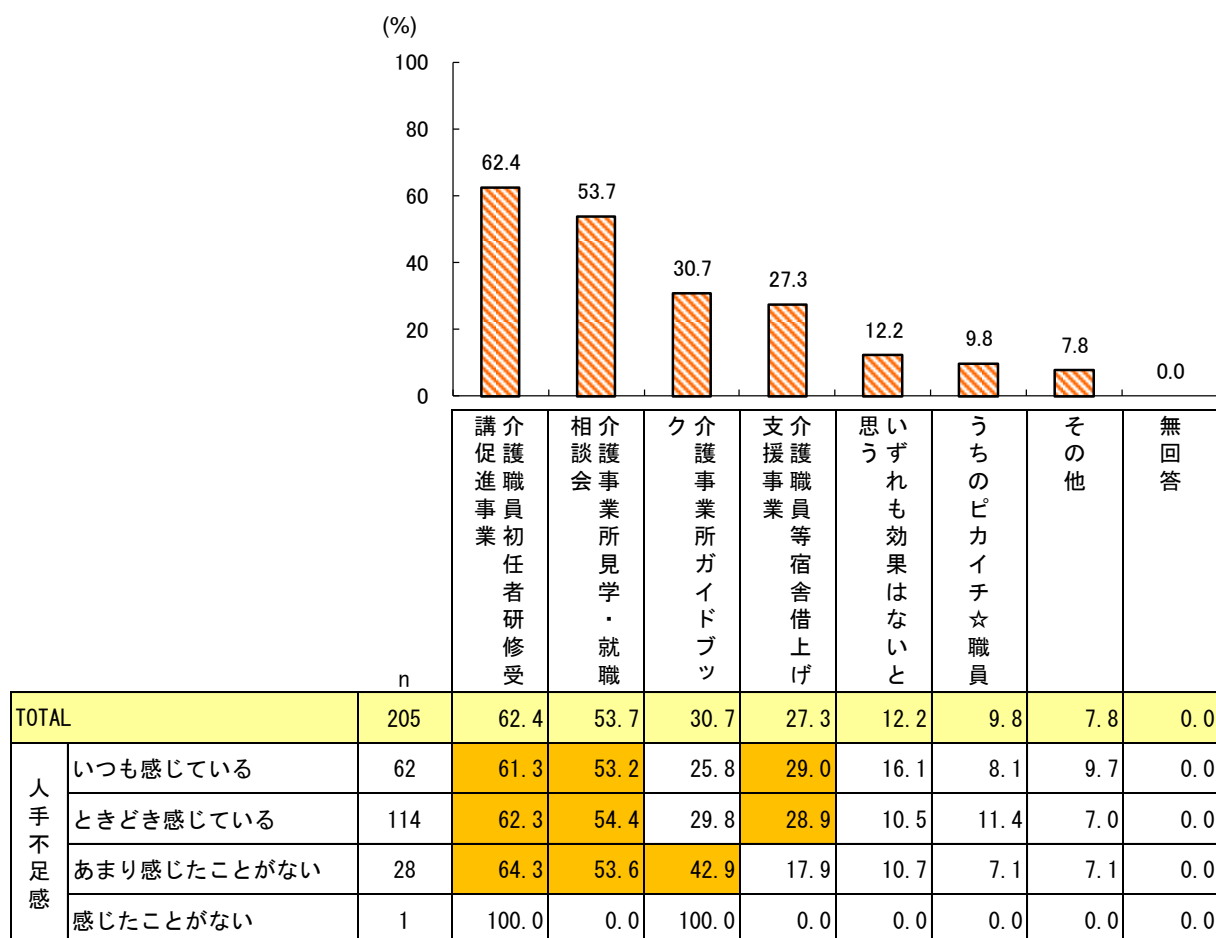


介護人材確保に効果があると思うものを、人手不足感でみると、いずれも「介護職員初任者研修受講促進事業」と「介護事業所見学・就職相談会」を半数以上が評価しています。

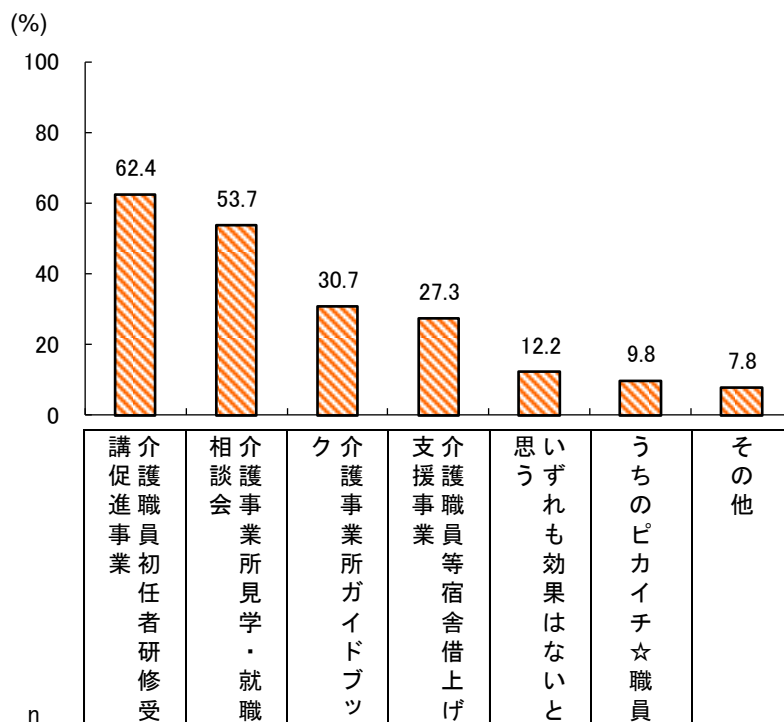
また、「いつも感じている」、「ときどき感じている」ケアマネジャーでは、「介護職員等宿舍借上げ支援事業」が、「あまり感じたことがない」よりも10ポイント以上高くなっています。

人手不足を「あまり感じたことがない」ケアマネジャーでは、「介護事業所ガイドブック」が高くなっています。

図表 7.21 介護人材確保に効果があると思うもの



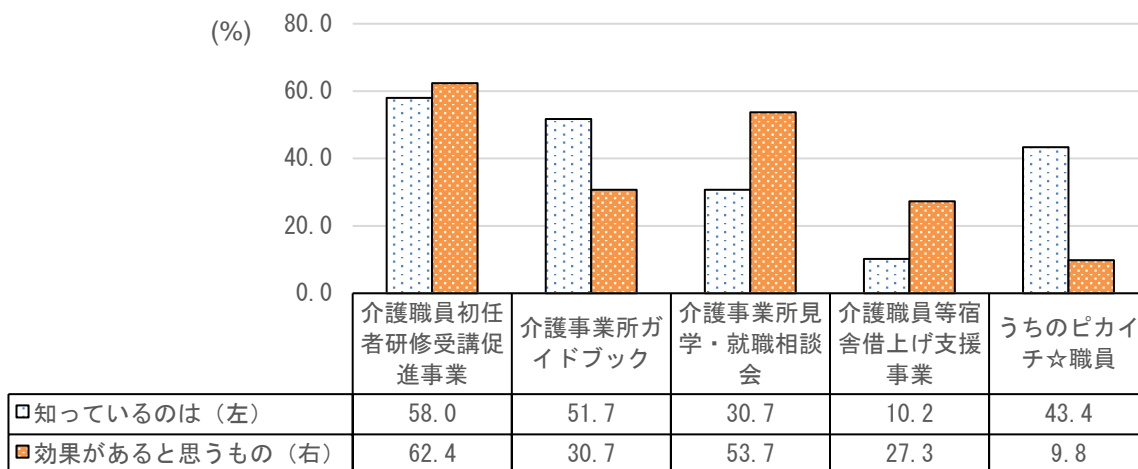
第7章 居宅介護支援事業所調査結果



| | | n | 講 介 促 進 事 業 | 相 介 談 会 | ケ 介 護 事 業 所 ガ イ ド ブ ッ ク | 支 介 援 事 業 | 思 い づ れ も 効 果 は な い と 思 う | う ち の ピ カ イ チ ☆ 職 員 | そ の 他 |
|-----------------------|-------------|-----|----------------------------|------------------|--|-----------------------|---|--|-------------|
| TOTAL | | 205 | 62.4 | 53.7 | 30.7 | 27.3 | 12.2 | 9.8 | 7.8 |
| 人 手 不 足 感 | いつも感じている | 62 | 61.3 | 53.2 | 25.8 | 29.0 | 16.1 | 8.1 | 9.7 |
| | ときどき感じている | 114 | 62.3 | 54.4 | 29.8 | 28.9 | 10.5 | 11.4 | 7.0 |
| | あまり感じたことがない | 28 | 64.3 | 53.6 | 42.9 | 17.9 | 10.7 | 7.1 | 7.1 |
| | 感じたことがない | 1 | 100.0 | 0.0 | 100.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |

市の介護人材確保の取組を、「知っているのは」と「効果があると思うもの」で比べると、次のとおり差が出ているものがありました。

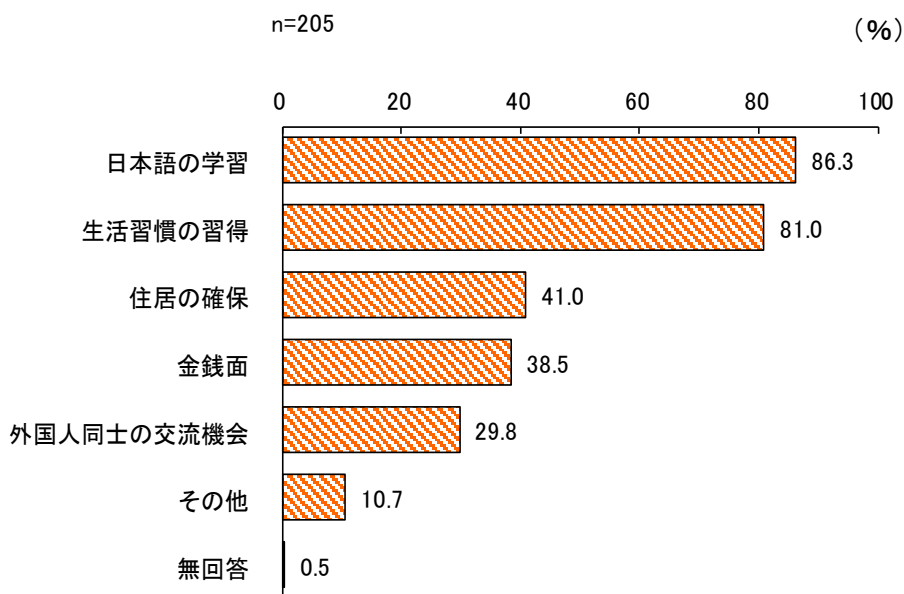
図表 7.22 介護人材確保に効果があるもの



問 14 今後増えると思われる外国人の介護職員への就労について、課題と思うものは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

外国人の介護職員への就労について、課題と思うものについては、「日本語の学習」が 86.3%と最も多くなっています。次いで、「生活習慣の習得」が 81.0%の順となっています。

図表 7.23 外国人の介護職員への就労についての課題



第7章 居宅介護支援事業所調査結果

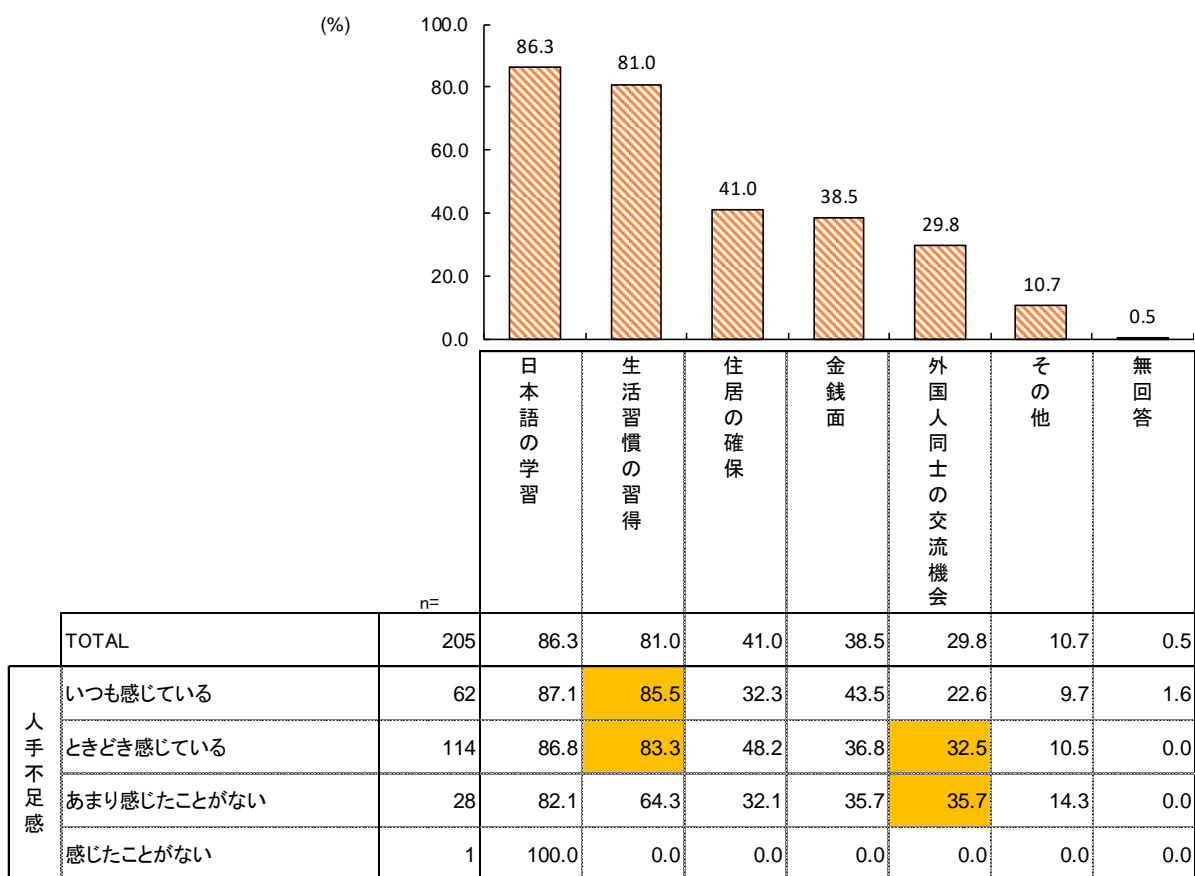
外国人の介護職員への就労についての課題を、人手不足感でみると、いずれも「日本語の学習」が多くなっています。

また、「いつも感じている」、「ときどき感じている」ケアマネジャーは、「生活習慣の習得」が8割台と高くなっており、「あまり感じたことがない」よりも約20ポイント以上高くなっています。

「ときどき感じている」「あまり感じたことがない」では、「外国人同士の交流機会」が高くなっています。

外国人就労には、日本の習慣への対応が大きな課題といえます。

図表 7.24 外国人の介護職員への就労についての課題

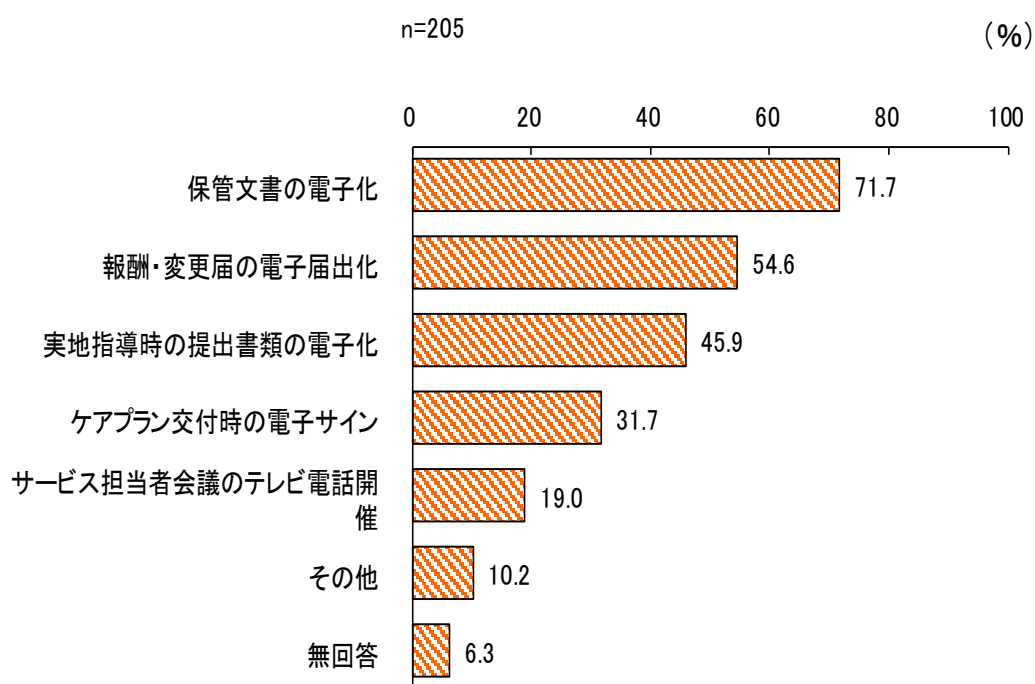


(5) その他（負担軽減・給付費適正化・日々の業務について）

問 15 現在、国では文書量の削減について議論されているところですが、業務の中で文書量削減に役立つと思うものはありますか。（あてはまるものすべてに○）

業務の中で文書量削減に役立つと思うものはあるかをたずねたところ、「保管文書の電子化」が71.7%と最も多くなっています。次いで、「報酬・変更届の電子届出化」が54.6%、「実地指導時の提出書類の電子化」が45.9%の順となっています。

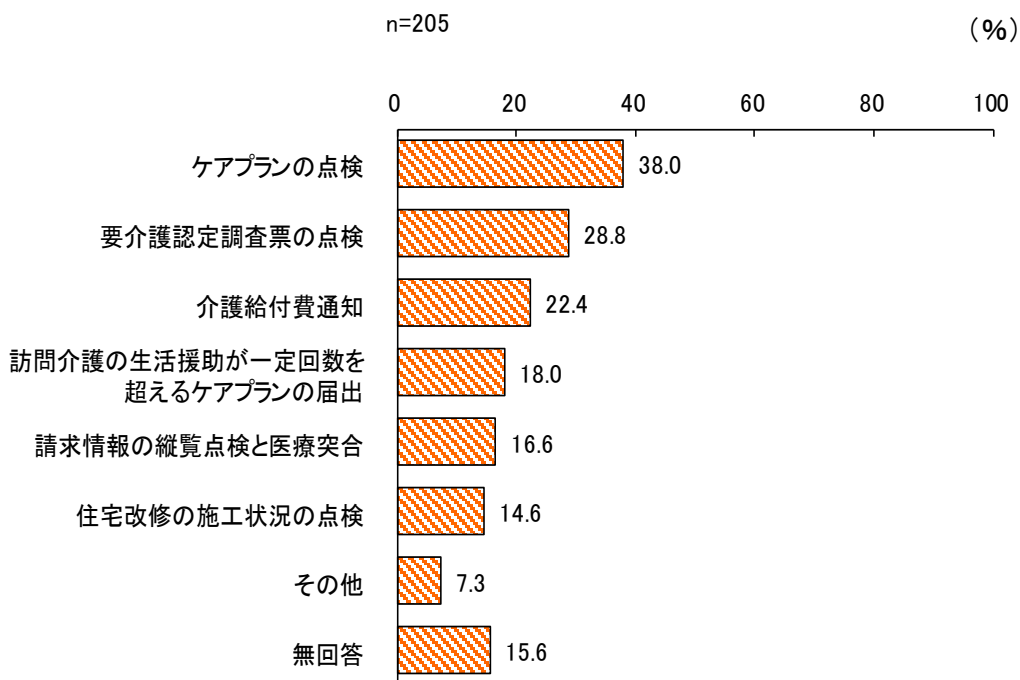
図表 7.25 業務の中で文書量削減に役立つと思うもの



問 16 給付費の適正化を図るうえで有効と思われるものはありますか。(あてはまるものすべてに○)

給付費の適正化を図るうえで有効と思われるものはあるかをたずねたところ、「ケアプランの点検」が38.0%と最も多くなっています。次いで、「要介護認定調査票の点検」が28.8%、「介護給付費通知」が22.4%の順となっています。

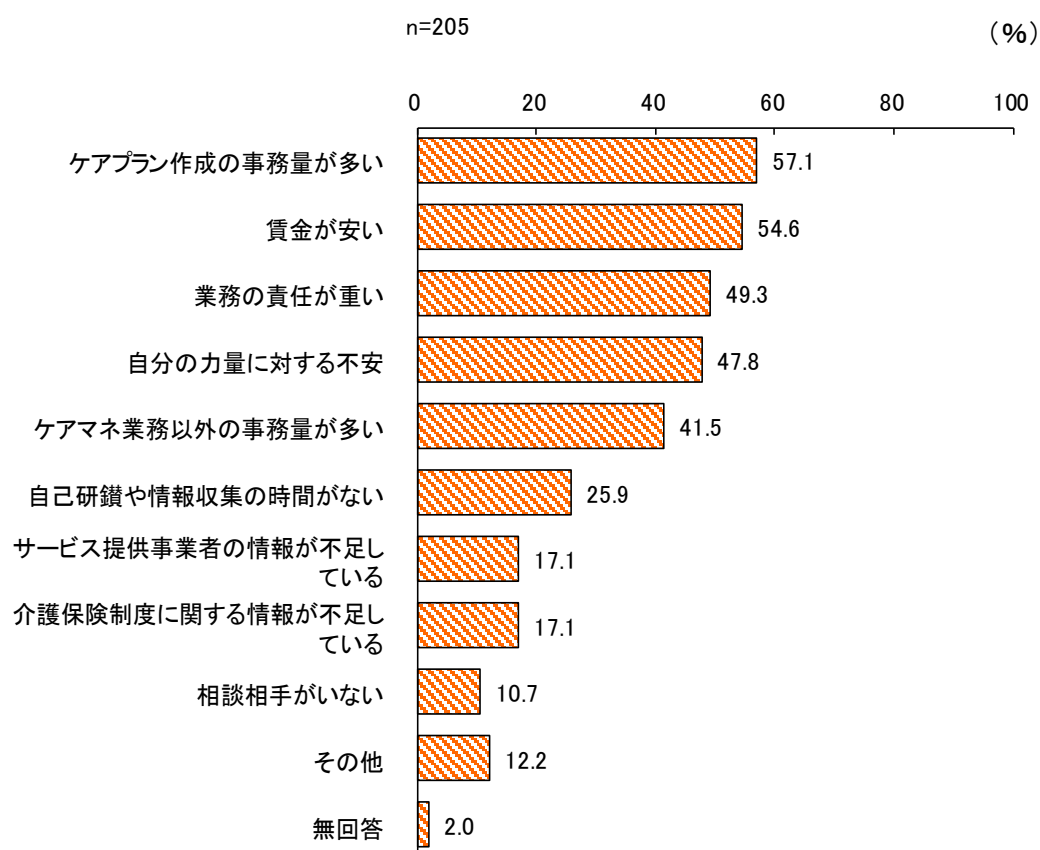
図表 7.26 給付費の適正化を図るうえで有効と思われるもの



問17 ケアマネジャーとして困っていることは何ですか。(あてはまるものすべてに○)

ケアマネジャーとして困っていることは何かをたずねたところ、「ケアプラン作成の事務量が多い」が57.1%と最も多くなっています。次いで、「賃金が安い」が54.6%、「業務の責任が重い」が49.3%、「自分の力量に対する不安」が47.8%、「ケアマネ業務以外の事務量が多い」が41.5%の順となっています。

図表 7.27 ケアマネジャーとして困っていること



問 18 平塚市の介護保険制度・高齢者福祉施策に対して、御意見、御要望がございましたら、御自由にお書きください。

(以下、78件から抜粋)

(1) 介護保険制度について

- ・柔軟に対応出来る制度ならいいのにといつも思う。お金がなく、ほんのちょっとしたサービスが必要な方がたくさんいるので。(女性、40歳代、富士白苑)
- ・要支援のケアプランが複雑過ぎる。作成に時間がかかるが、内容がわかりづらい。包括から委託で担当するが、包括へ連絡等の手間が多い。(女性、50歳代、ごてん)
- ・介護度が軽くなった時の加算があると良いと思う。これまでだと区分変更を手間と思うケアマネジャーが、状態改善時に区分変更しないことも多いが、加算があれば区分変更が増えて、介護度が軽い人が増える。(女性、30歳代、あさひきた)
- ・予防の上限がないとか、どれだけケアマネジャーの仕事を増やせばいいと思っているのか。報酬が少ないのに支援なんて受けてもらえない。ケアプランの様式が違うのも負担。介護度を下げれば、加算が多く入るような仕組みがなければ、介護度を下げようなんて努力なんてしない。市の窓口で小規模多機能のメリットを多く説明しないと、一般の人はみな居宅に申し込んでしまうと思う。よほどの居宅でなければ、居宅から小規模多機能に紹介はしないのが現実。(女性、40歳代、ゆりのき)
- ・担当者会議(サービスの追加時)のことに。大きな変化がある場合等は共有ということも大切だと思うので、全事業者に連絡、日程調整は必要と思うが、追加で(サイドレールの変更等)行う担当者会議等では、その一事業者と家族、ケアマネジャーだけの担当者会議でもよいのでは。日程調整、不参加等の事業者も照会をする等の作業があり、かなり負担があるように思う。(女性、50歳代、サンレジデンス湘南)
- ・国の政策でもあるので、仕方ないことではあると思うが、加算などの種類が増え、算定できることはありがたいが、そのたびに書類が増え、ケアマネジャーにとっても利用者に負担が増えている。もう少し簡素化できる部分があればぜひお願いしたいと思う。(女性、50歳代、みなど)
- ・あまりに生活援助を問題視しすぎている。入所するにしてもまだ料金が高いと思う。(女性、60歳代、あさひきた)
- ・制度が安定し継続するには、報酬を増やすことが必須。このままでは担い手がなくなり、事業所もなくなってしまう。国・県・市の事業を見直して介護報酬が増えるように声を上げてほしい。責任を果たさず共助へ自助へということは大きな間違い。(男性、30歳代、倉田会)
- ・特養が不足している(ショートステイがなかなか取れない)、安価な多床室希望。ユニット型個室は金額が高めのため、利用が難しい方が多い。(女性、70歳以上、倉田会)
- ・介護職人材が不足している。高齢者でも元気な方を短期間就労させる方法はないのでしょうか(生きがい事業団等)。(女性、70歳以上、倉田会)
- ・収入に応じて負担額が増加し、2割3割負担の方は使用を制限している状況。同居家族のいる方の訪問介護サービスの利用制限及び生活援助の制限等厳しい。(女性、70歳以上、富士白苑)
- ・軽度者の福祉用具の利用に関して複雑(軽度者申請に手間がかかる)。例:末期がんとわかっている方で介護ベッドが必要とわかっている方も軽度の判定のため、手間がかかる。末期がんで認定調査が間に合わず、ケアマネジャーがアセスメントをし、サービス調整しても認定が間に合わず、ご本人は他界し、事業所に報酬が入らないことがある。(女性、70歳以上、富士白苑)
- ・他県に住む子供同士で行ったり来たりして介護サービスを利用するとき、月途中で行ったり来たりは普通問題ないと思っているが、給付管理が煩雑になるからと、1日付けの届出をと言われたり、ケアマネジャー交代もご利用者都合ではなく、ケアマネジャー都合で1日付け

とする場合があるが、本来は利用者の生活に合わせる方がよいのではと思う場合がある。(女性、50歳代、あさひみなみ)

- ・ケアマネジャーとして、適正な介護保険サービスの利用を計画するにあたり、情報量や経験の違いによって、差が生じることへの不安を感じる。地域についてのより詳しいサービス事業所の情報や計画作成についての指針となる情報が得られることを望む。(女性、50歳代、ひらつかにし)
- ・利用者の方に、介護保険サービスの利用料の7～9割が税金からの支出であることの意識が低いことを感じる。啓発の必要を感じる。(女性、50歳代、ひらつかにし)
- ・要支援、要介護、事業対象者の理解がしづらいつの声がある。介護保険のパンフレットにももう少し詳しく書いてほしいとの意見もある。(女性、40歳代、ふじみ)
- ・年々ケアマネジャーの仕事量が多くなっているように思う。介護保険本来の仕事に加え、多職種との連携もあり、電話対応・記録などに時間がとられる。家族がいない方など入院時の対応、お金のこと全てケアマネジャーに連絡がくるので、どこまで対応すればよいのかわからないときがある。月1回の訪問の方もいるが、月に4～5回訪問し、話をしたり対応したりの方がいて、ケアマネジャーの負担が大きくなっていると思う。(女性、50歳代、ゆりのき)
- ・サロンや体操教室等の高齢者が利用できる場所への送迎のシステムが何とかならないか。デイサービスなら送り迎えがあるというメリットが大きく、送迎さえあれば利用したいと思うサービスも、ないために行けないことが多々ある。(女性、60歳代、ふじみ)
- ・介護タクシーが高すぎる。好きで病気になったわけでも歩けなくなったわけでもない。仕方ないことに対して、人が困っていることに対して料金が高くて利用することに対し気が引けてしまう。利用しやすい金額設定が必要。(男性、50歳代、ひらつかにし)
- ・障がい者も利用できる(短期入所等)共生サービスを拡大できたらと思う。(女性、50歳代、ごてん)
- ・「地域密着」…市の境の事業所や利用者。生活圏としては、すぐ目の前なのに、「市が違う」となると利用が難しくなる。(女性、60歳代、ひらつかにし)
- ・サービスを利用することで、体力筋力等を維持している。支援になったことで、回数が減り、自宅にいて動かない、人と会話しないう認知症になってしまう。ベッドなど福祉用具が自由に選べない、利用できない。更新・区分変更したことで料金が高くなったので、回数を考えるなど不満が多くある。とても良いサービスなのだが、利用される方の考えで、不満となってしまう。家族の希望もあり、要支援、要介護1の方に平塚市独自のサービスがあってもよいのでは。(女性、60歳代、ごてん)
- ・生活支援(買い物・散歩など)を柔軟に対応できるデイサービスの設置ができるようになるとありがたい。(女性、40歳代、ひらつかにし)
- ・市が居宅介護支援事業所・民生委員・地域の組織と繋がる場を市としてセッティングしてほしい。秦野や横浜のように市が繋がろう、連携しようという姿勢を見せてほしい。お金をかけたくないならなおさら。(女性、40歳代、ひらつかにし)

(以下、53件から抜粋)

(2) 高齢者福祉施策について

- ・コミュニケーションの場をもっと増やして、参加しやすい環境作りを考えてほしい。(女性、60歳代、ごてん)(同様3件)
- ・高齢者人口に、施策が追い付いていない。要支援1、2を最初に設定された時代から、今は、施策に対して大きな変換を行わないと、これからの若者に大きな負担と自分たちが老人になる事への不安をあたえる事になっている。(女性、60歳代、富士白苑)
- ・介護事業所を利用する前の段階、予防につながる施策が必要と考える。たとえば、男性はデイサービスへ行きたくない、会話によるコミュニケーションが苦手な人が多い。図書館を定

第7章 居宅介護支援事業所調査結果

期利用して新聞を読む、興味のある読書をする男性は多いと思う。パソコン教室、スマホ教室、地域の歴史勉強会、囲碁や将棋教室（学ぶ&教える）など、図書館の学習室を利用できるのではと考える（運営人員も必要）。65歳になったら、介護保険証（番号だけ）と一緒に万歩計をもらったら嬉しい。一定歩数に達したら市役所の食堂の食事券をもらえるなど、ご褒美があると更にうれしい。（女性、60歳代、みなど）

- ・介護予防が必要だと言っておきながら、予防に利用できる資源が少ない。「フレイル予防」とか「初期集中支援事業」とか新しいスローガンを掲げる以前に、既存のサービスがどのように役に立っているか検証し、必要なところは残す、改善するなど費用を使っただけではいかぬ。（女性、50歳代、おおすすめ）
- ・高齢者が住み慣れた地域での暮らしを続けるうえで、カフェやサロンなど、みんなが集まれる場所は少しずつ増えているように感じるが、その場所まで行けない人も多い、送迎があれば出かけていける。移動手段が整っていないと思う。（女性、50歳代、ゆりのき）（同様5件）
- ・福祉村もある地域ない地域があり、少しの困り事も頼める所と頼めない所がある。地域によって格差がある。（女性、50歳代、ゆりのき）（同様1件）
- ・地区別のため、福祉村が遠く、何をしてくれるのかわからない方が多い。（女性、60歳代、ごてん）
- ・小規模多機能も利用しにくい。自由な回数、デイサービスを利用、泊りも急な対応を行ってほしい。自宅で困ったときにすぐに利用できる施設がほしい。（女性、60歳代、ごてん）
- ・介護保険外のサービスについて必要性の調査導入の機会があるとよいと思う。（男性、40歳代、ごてん）（同様1件）
- ・買い物…日用品が近くに店が無く、不自由している地域がある。（女性、60歳代、ひらつかにし）（同様1件）
- ・成年後見利用促進及び委任など、法律行為に対する相談体制の強化。（男性、60歳代、あさひきた）（同様1件）
- ・高齢者の福祉は、だいぶ進んできていると思う。人数が多いので、声が上がれば必然的によくなっていくが、子どもや若い人達の方の制度や雇用を充実していかないと先々が心配だと思う。高齢者の見守りなどは必要だと思う。包括でひとり住まいの高齢者など把握していると思うが、孤独死の対応などは、本人の希望を尊重しつつ対応できる制度があると良いと思う。人生100年時代、元気で生きていけるのなら良いが、生活費などかからない方法などはないか。高齢者が生きていくのはお金がかかる。支えるのは若い人達なので。（女性、50歳代、富士白苑）
- ・高齢夫婦世帯、ひとり暮らし、ニート家族、障がい者との同居家族等、認知症高齢者が住みよい地域制度づくり、子供から高齢者が集える大家族的施設サービスの開発を望む。（女性、60歳代、とよだ）
- ・以前に比べて利用できる制度が少なくなっているように思う。各地域によって、福祉村等の充実度に差があったり、ボランティアさんによるサービスに差があったりして思うようにつながらないことも多いように思う。今後ますます互助が大切になっていくと思われるので、各自治会等での横のつながり、助け合いの考えを広く浸透させていってほしい。（女性、60歳代、ふじみ）
- ・高齢福祉、地域包括ケア、社会福祉協議会など、役割や委託、活動内容など、まだまだ市民、ケアマネジャーに周知されていない、活用されていないと思う。（女性、40歳代、ゆりのき）（同様2件）
- ・今は多問題ケースが多く、1つのケースでも障がい、児童、生活保護などとも連携をとらなければならないことも多い。官、民、職員一人ひとりが各々の役割を確認し、無理せず（無理なく）ケースを支援していけるよう、活動することが大切だと思う。（女性、40歳代、ゆりのき）