

**「平塚市高齢者福祉計画（介護保険事業計画〔第9期〕）素案」に対する
パブリックコメント手続の実施結果について**

1 募集概要

(1) 意見の募集期間

令和5年12月1日（金）～令和6年1月4日（木） 35日間

(2) 意見の提出方法

持参、郵送、FAX、電子メール、e-kanagawa 電子申請システム

2 実施結果

(1) 提出意見数

個人から	4 人	10 件
団体から	3 団体	9 件
合計		19 件

(2) 意見内訳

項目		件数 (件)	
第1章	2 計画が果たす役割	1	
第2章	1 平塚市が目指す地域包括ケアシステムの将来像	1	
	3 本計画の取組方針	1	
	4 基本目標	4	
第3章	(2) 基本施策	1	
	基本目標 1	1 健康長寿へのチャレンジ	1
	基本目標 2	1 地域ネットワークの充実	1
		2 医療・介護連携の推進	2
		3 認知症支援策の推進	3
		4 高齢者生活支援体制の構築	1
	基本目標 3	3 災害に対する取組の推進	3
合計		19	

(3) 意見への対応区分

項目	説明	件数 (件)
ア：反映	意見を受けて計画案等を修正したもの又は意見の趣旨が計画案等に沿ったもの	10
イ：参考	事業・取組を推進する上で参考とするもの	7
ウ：その他	意見募集の範囲と異なるもの、反映が困難なもの、質問など	2
合計		19

3 意見対応表

番号	項目	市民意見の概要	市の考え方（案）	対応区分（案）
1	第1章 2 計画が果たす役割	関連計画との関係の図について、「高齢・介護」、「子ども・子育て」、「障がい」、「その他関連分野」の計画がリーディングプランに含まれるのか含まれないのか分からない。	御指摘の部分の計画については、リーディングプランには含まれておりませんが、御意見を踏まえ、修正します。	ア： 反映
2	第2章 1 平塚市が目指す地域包括ケアシステムの将来像	平塚市が目指す地域包括ケアシステムの将来像について、介護の囲みは「良質で安定した介護サービスが維持されている。」、住まいの囲みは、「住み慣れた地域で暮らし続けることができている。」、介護予防の囲みは、「健康寿命が延伸されている」のような記述の方がよいのではないか。	御意見のとおり、修正します。	ア： 反映
3	第2章 3 本計画の取組方針	①介護職員は、カスタマーハラスメントの定義や種類、発生原因や対処法を学び、相談窓口を知ることで、自己防衛や発生予防につながります。また、施設利用者や利用者家族にも、カスタマーハラスメントの問題性や影響について啓発することで、理解と協力を得ることができると考えます。 ②介護職員はカスタマーハラスメントにあった場合には、すぐに上司や同僚に報告し、必要ならば専門機関に相談することができるようにすることが大切と考えます。また、施設側もカスタマーハラスメントの事例を記録し、分析し、再発防止を講じる必要があります。さらに、カスタマーハラスメントによって心身にダメージを受けた介護職員に対しては、医療的なケアやメンタルヘルスケアを提供し、休暇や休業などの支援も行うことが望ましいと考えます。	本市としましても、介護職員の不足は喫緊の課題であるとの認識であり、介護職員の定着につながる働きやすい環境整備が重要であると考えています。また御意見のとおり、カスタマーハラスメントへの対策の必要性も認識しております。 いただいた2点の御意見のとおり、カスタマーハラスメントに対する教育や研修及びカスタマーハラスメントを受けてしまった介護職員へのフォローアップ両方が必要であるとの認識です。ただし、研修や相談対応は専門的な能力が必要であり、外部の専門家の力を借りることになります。 本市の施策としましては、P97の「オ 管理者等への職場環境改善研修等の実施」や「カ 介護職員への定着支援」で、ハラスメント対策の研修の実施や介護職員からの相談窓口に関する情報の周知を行います。	ア： 反映

4	第2章 4 基本目標	高齢者福祉のみならず、複合的なケースが以前に比べて増えている印象を受けるため、重層的支援体制の整備を行うことで、事業所側として助かる部分も多くあると考える。	高齢者よろず相談センターからも、高齢者福祉のみならず、複合的なケースが以前に比べて増加していると報告を受けています。本市では平塚市地域福祉リーダーリングプランで、重層的支援体制整備事業における相談支援等を推進していきますので、いただいた御意見は所管課へも情報共有させていただきます。	ウ： その他
5	第2章 4 基本目標	地域活動と同様に、福祉職、特に訪問介護員、ケアマネジャーの担い手不足も感じることが多い。職員の高齢化、固定化や、就職希望者がいない現状であり、福祉事業所に就職することのメリットを感じられる体制づくりがあればよい。	介護職員の不足は喫緊の課題であるとの認識であり、介護のイメージアップや関係機関と連携した就職相談会などによる介護人材の確保に関する事業の必要性を感じております。本市の施策としましては、P95、96の「ア 介護のイメージアップへの取組」「イ 介護職場の魅力発信事業」「ウ 就職相談会・事業所見学会の実施」を行い、メリットを感じられる体制づくりを検討します。	イ： 参考
6	第2章 4 基本目標	「意思決定支援を支援する」について、「本人の意思決定の支援」の方が分かりやすいのではないかと。	御意見のとおり、修正します。	ア： 反映
7	第2章 4 基本目標	<p>高齢者虐待対応について、被虐待者及び虐待者の自覚の有無に関わらず、高齢者の権利が侵害されていると確認できる場合は、虐待の疑いがあると考え対応すべき。</p> <p>成果指標の達成を優先し、虐待の疑いや予兆を見逃すことがないように、早期発見、早期対応による高齢者の安全確保を最優先とするべき。</p>	<p>高齢者虐待については、被虐待者及び虐待者の自覚の有無を問わず、結果として虐待として判断すべき行為が行われている若しくは虐待に繋がる恐れのある行為が行われているという事実を客観的に判断し、関係機関と連携し早期に対応していきます。</p> <p>高齢者虐待に関する成果指標については、高齢者虐待に関する普及啓発により、小さな事象でも通報や相談に繋げ通報件数を増やすことで、相対的に虐待認定率を下げたいと考えています。虐待の判断については、疑いや予兆の段階から早期対応を行い、虐待の事実が確認できれば積極的に虐待の判断を行うことで高齢者の権利擁護を図っていきます。</p>	ア： 反映

8	<p>第3章 (2) 基本施策</p>	<p>各項の指標について、もう少し踏み込んだ指標にしてはどうか。例えば、chatGPT による以下のような視点はどうか。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 高齢者やその家族に対して、サービスに対する満足度調査 2 地域に与える社会的影響の評価 3 参加者の健康状態や生活の質に関する指標の追跡 4 地域資源（施設、専門家、ボランティアなど）の利用率の評価 5 相談の効果測定 6 長期的な成果の追跡 <p>サービス効果の長期的な追跡</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 参加者の満足度調査について、満足度はサービス向上を目指す指標としては良いと考えますが、個人によって基準が異なり測定の信頼性には問題があるとも言われているため、本計画での採用は困難と考えます。 2 社会的影響の評価について、本計画では指標として設定は行っていませんが、高齢者の地域活動への参加等についても調査で把握し、本計画策定の基礎資料としています。 3 健康指標の追跡は、本計画では後期高齢者健康診査結果やフレイルハイリスク者を抽出することで積極的に行っていきます。 4 地域資源の活用率については、地域内の様々な資源についてリピーター含む延べ人数での算出となっており、実人数のカウントを行っていないため、今後の検討課題とさせていただきます。 5 相談の効果測定については、相談記録を残し、本人や家族の問題が解決するための支援をしておりますが、相談の終結にはいろいろな形があること等から、本計画での採用は困難と考えます。 6 第9期から指標を目標ごととほとんどすべての事業に設けました。今後同じ項目において、長期にわたる効果測定ができるようになると思います。 	イ： 参考
9	<p>第3章 (2) 基本施策 基本目標1 1 健康長寿へのチャレンジ</p>	<p>①同居家族の支援②地域の支え合い③支援サービス 1 2 3 と順位付けされているようで、介護保険法が施行される前に戻ってしまうのかと考えてしまった。</p>	<p>順位付けの意図はありませんが、御意見を踏まえ、事業概要の表現を修正します。</p>	ア： 反映

10	<p>第3章 (2) 基本施策 基本目標2 1 地域ネットワークの充実</p>	<p>1945年以前に生まれ育った高齢者は、戦争のむごさを知る人と、団塊世代と称される人が混在している。1945年以前、以後では、時代背景により否応なく背負わされた「世界観」の違いが、かすかに存在するように思う。講座、ふれあいの場、サロンの開催運営は、そこに集う人たちの指向を汲み取り、内容に変化を持たせたりするなど柔軟な対応をすること、試行錯誤を繰り返すことで、「今」を生きている高齢者の気持ちに即した場づくりが求められているのではないかと。「個性と団結力が強い」と思われているらしい団塊世代は、今からでも力を合わせて自分たちで自分たちの居場所を創らなければならないのかもしれない。</p>	<p>御意見の趣旨も参考に、今後の施策を推進していきます。</p>	イ：参考
11	<p>第3章 (2) 基本施策 基本目標2 2 医療・介護連携の推進</p>	<p>医師会、歯科医師会、薬剤師会等へ講師依頼や地域ケア個別会議への出席依頼が、市民にかかりつけ医をもつことの大切さが伝わるのか。例えば、医師会、歯科医師会、薬剤師会等が講師となる市民向け講演会であれば伝わると思う。また、地域ケア個別会議に市民は参加するのか。医師会、歯科医師会、薬剤師会等が出席するとどのように市民に伝わるのか。具体的に伝える方法を記載した方がよいと思う。</p>	<p>地域ケア個別会議は、主に、ケース対象者の支援等を多職種で協議する場となり、親族が参加される場合もあります。ただ、御意見のとおり、かかりつけ医を持つことの大切さを伝えるには医師会等の講演会やリーフレットによる普及啓発が効果的であると考えます。御意見を踏まえて、実施内容に「医療機関等からリーフレット配付」を付け加え、指標を「リーフレットを配付する医療機関等の件数」に修正します。</p>	ア：反映
12	<p>第3章 (2) 基本施策 基本目標2 2 医療・介護連携の推進</p>	<p>看取りのリーフレットはどこで見ることができるのか。</p>	<p>リーフレットについては、在宅での看取りを検討させている方に対して、医療・介護関係者から説明をしてもらいお渡しすることを想定しています。</p>	ウ：その他
13	<p>第3章 (2) 基本施策 基本目標2 3 認知症支援策の推進</p>	<p>認知症本人、またはその家族のサポート体制を整備してほしい。</p>	<p>認知症地域支援推進員や初期集中支援チームと連携し、認知症の早期発見・早期支援に努め、「認知症カフェ」「認知症の人と家族への一体的支援」「家族の会」等の利用へつなげ、本人や家族が安心して暮らすことができるようサポート体制づくりを進めていきます。</p>	イ：参考

14	第3章 (2) 基本施策 基本目標2 3 認知症支援 策の推進	施設職員は基礎知識が備わっているため、地域包括ケアセンター職員が実施する認知症サポーター養成講座の対象とせず、その分企業や商店を対象とした講座の実施や、相談者への支援に注力してほしい。	企業や商店等を優先して実施するように努めていますが、希望する団体が少ない現状にあります。地域で安心して暮らせるよう、見守り体制を強化していくためにも、受講していただける企業や商店等が増えるよう普及啓発を進めていきます。	ア： 反映
15	第3章 (2) 基本施策 基本目標2 3 認知症支援 策の推進	タイトルと事業概要、本計画の実施内容を整合させた方がよい。	「脳とからだの体操の普及人材育成講座の実施」に変更します。	ア： 反映
16	第3章 (2) 基本施策 基本目標2 4 高齢者生活 支援体制の構築	軽作業代行業（草むしり）を利用したいが、申込みから作業実施まで、数か月以上を要するため、作業人数を増やして対応してほしい。	特に、夏から秋にかけては、依頼件数が多くなるため、作業実施まで時間をいただくことがあります。引き続き、委託事業者と連携を図り、依頼者様の御要望に沿った支援サービスを提供できるように努めていきます。	イ： 参考
17	第3章 (2) 基本施策 基本目標3 3 災害に対する 取組の推進	自治会が中心となって色々な組織と協力しながら体制を整えている地区もあれば全く何もしていない地区があり、地域差が激しい。「自治会に入っていない人の事までを自治会でやらなければならないのか」という地区の意見が多いため、「自治会長等が支援者を見つけやすくするための市としての支援」を、もっと強く各自治会に伝えなくてはならないと思う。	令和2年度から令和5年度にかけて実施した地域協議において、各地域での取り組み状況を確認するとともに、各地域での課題や要望事項を確認しました。その結果を基に、庁内の連絡会議において、具体的な「自治会長等が支援者を見つけやすくするための市としての支援」の方法を検討していきます。また、令和5年度から積極的に実施している地域に出向いての制度啓発を目的とした説明会を令和6年度以降も継続的に行い、自治会への制度周知を進めていきます。	ア： 反映
18	第3章 (2) 基本施策 基本目標3 3 災害に対する 取組の推進	自治会長等が支援者を見つけやすくするための市としての支援が具体的に見えてこない。また、各地区消防団員との市の連携体制は構築されているのか。未連携であれば、計画に盛り込んでいただきたい。	令和2年度から令和5年度にかけて実施した地域協議において、各地域での取り組み状況を確認するとともに、各地域での課題や要望事項を確認いたしました。その結果を基に、庁内の連絡会議において、具体的な「自治会長等が支援者を見つけやすくするための市としての支援」の方法を検討していきます。	イ： 参考

			<p>また、「各地区消防団員」との連携体制については、「平塚市避難行動要支援者避難支援指針」において、平塚市消防団を避難支援等関係者に位置付け、災害発生時に避難誘導や避難情報等の伝達を担っていただく役割をお願いしております。今後は、各地区消防団を含めた実効性のある体制を取れるように、関係課と協議していきます。</p>	
19	<p>第3章 (2) 基本施策 基本目標3 3 災害に対する取組の推進</p>	<p>独居や寝たきりの高齢者の避難体制について触れられていない。寝たきりの高齢者の安全、迅速に避難のためには、家族のほか外部の協力者の存在が必要ではないか。また、人材確保のために若年層の民間人材を募るなど、人的備えも必要ではないか。</p>	<p>一人暮らしの高齢者世帯や在宅療養中の方に対する避難体制については、「ア 避難行動要支援者支援体制の推進」(P87)において、「真に支援が必要な人」の絞り込みの中で考えていくことを想定しています。</p> <p>人材確保に関しては、いただいた御意見を参考に、引き続き検討していきます。</p>	イ： 参考