

## 介護従事者とのタウンミーティング（要約）

テーマ：福祉の未来を考える

令和7年1月27日（木曜日）

【市長】 皆さん、改めましてこんばんは。今日は皆さん、仕事終わりでお疲れだと思うんですけども、このようにお集まりをいただきまして、誠にありがとうございます。また、介護の現場で日々ご尽力をいただきまして、地域の福祉を支えてくださっている皆さんに心から感謝を申し上げ、そして、敬意を表します。私事になるんですけども、私の母も父も、3年前に他界をしております。父は元気な状態から1日半ぐらいで急に逝ってしまったんですけども、母は長く施設にお世話になったものですから、皆さんが本当に昼夜を問わずお仕事をしてくださっていることをよくよく分かっているつもりです。改めて感謝と、そして、敬意を表します。さて、この松山市のタウンミーティングですが、私が市長に就任させていただいた当初から開催をしています。1期目の4年間は、松山市、旧北条市、旧中島町、合わせて41地区に分かれるんですが、その地区ごとに開催をさせていただいて、41地区を2巡りさせていただきました。2期目に入りましたからは、地域別のタウンミーティングだけではなくて、世代別のタウンミーティング、職業別のタウンミーティングというのをやっています。今回は、職業別っていうことになりますね。世代別で言いますと、例えば、働き盛りの方々に集まっていたら、子育て世代の方々に集まっていたら、ある時は若手の社会人に集まっていたら、ある時は大学生、専門学校の皆さんに集まっていたら、ある時は高校生に集まっていたら、「こども計画」っていうのをつくったんですが、その時には小学生、また、中学生にも集まっていたら、世代別のタウンミーティングをいたしました。そして、人生の先輩方、シルバー世代の方々に集まっていたらのタウンミーティングもさせていただきました。職業別のタウンミーティングで言いますと、農業をされている方々、また、商店街の方々、コロナで経済が影響を受けている時には、経済の実態にお詳しい金融機関の方々に集まっていたらのタウンミーティングも開催しております。3期目からは、これまでに参加された皆さんから、あそこに「広報タイム」と書いていますが、「タウンミーティングに行って、松山市の取組を知ることができ勉強になった」との声を多くいただきましたので、意見交換の合間に「広報タイム」をとらせていただいて、現地・現場で業務にあたっている松山市の職員から、市民生活に役立つ情報をご紹介させていただいている。現在、私は4期目で、本日でタウンミーティングは通算147回目になります。いただいたご意見には、できるだけこの場でお答えをしてまいります。また、中には、国と関係する案件、愛媛県と関係する案件、また、財政的によく考えなければいけないもの、そういうものは、いい加減な返事をして帰るわけにはいきませんので、一旦持ち帰らせていただいて、1ヶ月をめどに、皆さん

に必ずお返事をしますというのが、やりっぱなしにしない、聞きっぱなしにしない、松山市のタウンミーティングの特徴でございます。今日、皆さんと有意義な意見交換ができればと思いますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

**【参加者】** ケアマネジャーをしています。お世話になります。副題とは全然違う話で本当に恐縮なんですけれども、ちょっと利用者さんからお願ひっていう形で。今、要支援1の方なんですけど、デイサービスに1回しか行くことができないんですよ、制度的に。事業対象者で要支援2の方は2回行くことができるんで、もう1回ぐらい行けないんですかって、質問を受けるんですけど、制度的にできないんですって。「点数が余ってるのに行けないんですか」って言うと、「もう行けないんです」っていうふうな感じで言われるんで。確かに利用者さんの数が増えると、お金もたくさんかかるようになると思うんですけど。奥さんがデイサービスに行って、帰ってきたら、ちゃんとされているっていうような感じで、本当、健康寿命を延ばすためには、デイサービスの利用というのは有効だと思いますので、ちょっと検討していただけないかなと思います。

**【介護保険課長】** 要支援1の方が、保険適用内で使えるデイサービスの回数が1回っていうことで、国の方で決められている、定められていることなんですけど、一応、松山市では、平成29年度に、各自治体で回数などを決めることができる「総合事業」に移行をしています。「総合事業」なんですけど、将来、介護予防を目指す目的があるんですけども、言っていた通り、サービスが増え過ぎますと、介護保険料の値上がりにつながる場合もありますので、現状では、一応、デイサービスの回数を国の基準で行うことが適切だとは考えております。また、ちょっといろいろ検討をさせていただきたいなと思っております。

**【参加者】** ちょっとタイトルと違うんですけど、8月に競輪場でした介護保険サービス事業者連絡会、我々の方の、先ほど言った介護DXの紹介をさせていただきまして、ありがとうございました。お礼方々。今日、ちょっと確認させていただきたいのが、今年度の福祉環境の交付金、これに関して、補助事業としての高齢者施設としての非常用発電整備、このことについて、我々も厚労省に確認したうえで、やっぱり1事業所1回しか、この交付金が使えないっていうお返事をいただきました。この件に関して、もう一度、どうしたらいいのか、打開策を検討していただいたら、ありがたいと思います。

**【長寿福祉課長】** 松山市では、福祉避難所を発生直後ではなく、災害状況などから、必要に応じて開設をお願いする「二次的避難所」と位置付けております。高齢者など、配慮が必要な方が安心して避難生活を送れるよう、耐震化やバリアフリー化、立地条件などの基準を満たす施設を指定しています。非常用発電設備は、必須の要件

と、今のところはなっておりません。開設にあたっては、施設管理者に、停電も含めて、被害状況や受け入れ体制などを確認して、電力が必要な場合には、市が備蓄している発電機のほか、協定を結ぶ企業の発電機や照明機器などを準備させていただきます。福祉避難所を含めて、市内には約530カ所の避難所があります。それぞれでさまざまな準備が必要となるため、国の財政支援なども活用して整備を進めているところです。福祉避難所の発電設備も市内の導入状況を見ながら、今後も国へ支援の拡充を要望していきたいと考えておりますので、ご理解をいただけたらと思います。

【市長】 ちょっと市民の方から、別角度からの話なんんですけど、こういうことを言われたことがあるんです。「配慮が必要な方は、最初から福祉避難所に行けばいいじゃないですか」と、「移動もままならないですよ」って言われたんですけど、確かにそうだと思います。これ、実はちょっと理由があって、福祉避難所、介護施設など福祉施設には、既に入所されている方もいらっしゃいますよね。大きな災害が起った。もう元から配慮が必要な方は、福祉避難所に行けばいいじゃないですかってなると、災害発生時に福祉避難所、福祉施設の避難所の被害状況など、受け入れが可能かどうかの確認が必要になります。実際に、福祉施設がどういう状況にあるのか確認しないと、みんなが、ばあっと行ってしまうと、対応ができないっていうことになりますよね。元々いる方のケアもできなくなる。そんなことになるといけません。そのため、松山市では、災害発生時に、まずは公民館や学校など、一次避難所に避難していただいて、そこで配慮が必要な方の人数や状況を確認して、受け入れできる福祉避難所、もうこここの避難所はものすごく被害があって、ちょっと受け入れることができんっていうところもあるかもしれません。ここは受け入れられます、というところもあるかもしれません。受け入れできる福祉避難所に開設をお願いし、輸送することにしております。ですので、先ほど申し上げたように、松山市は、福祉避難所を二次避難所に位置付けております。一次避難所にしてしまうと、配慮が必要でない方も避難してしまうという可能性がありますので、こういった理由からできあがっているということになります。できるだけ、ケアが必要な方を優先していきたいと思いますので、ご理解のほどよろしくお願ひいたします。

【市長】 いかがでしょうか。タイトルからずれてるかなっていうことでも大丈夫です。ちょっと、今日来ているメンバーをご紹介しましょう。担当の仕事を言っていたいたら、こういう人が来てるんだなっていうのが分かりやすいかと思いますので、お願ひします。

【市民部長】 皆さんこんばんは。市民部では、このタウンミーティングを運営しております。そのほか、市民部の仕事としては、市役所とか支所での届出の窓口、それから、消費生活センターといった、暮らしに身近な業務を担当しております。どうぞよろしくお願ひいたします。

【福祉推進部副部長】 福祉推進部は、高齢福祉、それから、介護、障がい、国民健康保険、後期高齢医療、生活福祉というような保健福祉に関する課が集まっておりまして、そちらの方の担当の副部長をさせていただいております。どうぞよろしくお願ひいたします。

【長寿福祉課長】 長寿福祉課と、まだ聞き慣れない方もいらっしゃると思うんですけれども、組織改正する前にありました保健福祉政策課と高齢福祉課、それと、介護保険課にありました基幹型地域包括支援センター、この3つが合体して、今、長寿福祉課になっております。私の方は、政策の方と高齢福祉の方を担当しております。よろしくお願ひいたします。

【介護保険課長】 介護保険課は、介護の審査会と、それに対する申請で、給付の事業と、保険料の賦課と徴収の方を担当しております。今日はよろしくお願ひできたらと思います。

【長寿福祉課地域包括支援担当課長】 皆さんこんばんは。私の方は、長寿福祉課長と同じ長寿福祉課で、主に地域包括支援センターに特化した担当をさせていただいております。皆さんとは顔見知りの方も多数おられると思いますが、本日はよろしくお願ひします。

【都市・交通計画課副部長】 皆さんこんばんは。都市整備部の方から参りました。どういった仕事をしているかというと、公共交通を含めた交通だったりとか、道路のこと、それから、それに伴う交通安全のことであったりとか、計画であったりとか、そういうことをおおむね扱っております。それから、建築であったりとか、交通拠点の整備であったりとか、そういうことをまちづくりに関することも答えさせていただきたいと思いますので、よろしくお願ひいたします。

【医事薬事課長】 医事薬事課においては、救急医療対策であるとか、あとは医療の監視であるとか、医療機関とのやり取り、あとは薬局の関係の指導、そのあたりをやっております。あと、医療安全対策としまして、市民の方から医療安全に関するご相談とか、そういうものをお受けいたしております。保健所の方は健康医療部という形で、令和6年度から管轄するようになります。そこの政策課的な役割になる課が、医事薬事課になります。

【危機管理課長】 まさに名の付く通り、危機管理対応、災害対応を担当しております。そのほか、ハザードマップであったり、避難所対応を担当しております。よろしくお願ひいたします。

【市長】 こういったメンバーが来ておりますので、どうぞ聞いてみたいことがあります。遠慮なくお願ひいたします。最初に紹介しとったらよかったです。

【参加者】 訪問介護事業所で仕事をしています。よろしくお願ひします。もしかすると、もう取組とかをされているかも分からぬんですが、「福祉と暮らしの安全安

心」っていうところで、私事でちょっと最近気になったことなんですけれども。私の実家は、松山市の片田舎の方で、バスとか電車もほとんど通ってない地域なんですね。周りはお年寄りばかり、みたいな地域なんですけれども。両親も、もう高齢、80歳以上っていうことで、母はまだなんですけれども、父が免許を返納した後に、タクシーチケットがいただけるっていうところなんですけれども。先日、父が免許返納してタクシーチケットの期限がもう切れてるから使えない、まだいっぱい余ってるんだけどっていうことで、市役所の方に電話して、「切れてるので、更新どうしたらいいんですか」って、分かんなくて聞いたら、もう1年間しか出ないんだって言われまして。高齢なので、1年以上、その田舎で、またこれから生活をしていかないといけないっていうところで、当然、歳をとると病院に行く回数も増えますし、電車やバスもないところで毎回タクシーで通うっていうのも、かなり厳しいところがあるんですね。家族、息子とか娘とかが動かなければ足がない、みたいなところもあって、そのところが、1年しか出ないっていうのがどうなのかなって思ったのと、さっきご紹介されたように、認知症カフェとか、そういった取組も、足がないと参加することもできないっていうものもあるので、交通が不便な田舎の方、山の方とかに住んでいらっしゃる方たちへの、そういった取組みたいなのって、何か対策を考えいらっしゃるのかなって思ったので、ご質問させていただきます。

**【都市・交通計画課副部長】** まずははじめに、免許返納サポート制度なんですけれども、これは免許返納という制度が生まれた際に、運転が不安な方にも、返納することができるよっていうことを知って、返納しようかなっていうことに少し動機づけをするために、そういった目標で、平成25年から開始をさせていただきました。ですので、長きにわたって返納された方の足をサポートするというよりは、そういうキャンペーンのような形でさせていただきました。去年度末で受付はもう終了させていただきまして、去年度でいうと、自主返納された方が1,997人いらっしゃいました。事業を開始した平成25年から比べると、2.5倍ということで、返納ができるということを皆さんに割りと認知していただけたということで、この事業自体はもう一定の目標を達成したということで、廃止をさせていただきました。じゃあ他の手段は、ということなんですけれども、お父様、お母様はどちらにお住まいっておっしゃいましたか。

**【参加者】** 久谷です。

**【都市・交通計画課副部長】** 高齢化が進み、車を運転できない方も増えてきますので、そういった方が公共交通をちゃんと利用していただけるように、まずは公共交通の維持に松山市としては力を入れています。あとは、バスの路線がなくなってしまっている、久谷なんかもそうですけど、そういった地域では、代替の交通手段として、「予約制乗合タクシー」というのがあるんですけども、運行の支援をしています。久谷もこれがある地域になりますね。あとは興居島なんかでいうと、地域の住民の方

が運転して地域の方の足になっている「興居島ふれあいタクシー」というのもありますし、こういう方の運転手になるための講習費用とか、そういうものを支援させていただいている。それ以外で言うと、利用者が減少したり、人件費とか燃料費が高くなっているので、バスやフェリーなども、事業者さんは維持がなかなか赤字で大変なところなので、こういったものも維持できるように、国や県と連携して支援をしています。そういったところで、公共交通ができるだけ使っていただけるように、さまざまな角度で市の支援をさせていただいているところです。

【市長】 平成25年から、免許返納したらタクシーのチケットをお渡しするっていう、5千円ほどだったかな、やりだしました。やっぱり家計と一緒に。松山市の財政も限られた中でやっているので、やっぱり福祉の分野で増えている部分もありますし、実際にアンケートをとらせていただいたら、何がきっかけで免許返納されましたかっていうで言うと、松山市の返納のチケットがあるからって答えた方がだいぶ割合が減ってるんです。で、免許返納された方はかなり増えてきているので、もう11年ぐらいやったのかな。なので、もう今回、ちょっと心苦しかったですけれども、判断せざるを得なかったので、判断をさせていただきました。1年というのは、どうぞ公共交通に乗ってくださいっていう、その動機づけなので、1年っていう有効期限だったかと記憶しています。ちょっと重ねてになるんですが、やっぱり実際、もう公共交通の維持が難しくて、もうバス路線やめるっていうところも出てきてるんですけども、それでもう松山市は知りませんじゃなくて、松山市営のバスではないんですけども、伊予鉄道さんのバスなんんですけど、それで知りませんではなくて、何とか乗合タクシーなどをやってもらって、他の方にやってもらって、何とか維持をしようとしているところでございますので、こういった形でやっておりますので、ご理解をいただけたらというふうに思います。

【参加者】 病院でケアマネをしております。よろしくお願いします。今の質問に関連してなんすけれども、サポート事業の終了の件については、動機づけっていうことで始まって、ある程度周知したということで終了した、ということは理解させていただきました。でも、公共交通機関を利用してほしい、ということなんですけれども、実際に、松山市内であっても、地域の利用者さんとかからよく聞くのが、伊予鉄バスとか伊予鉄の電車とか、もうどんどん値上がりして、もう乗れないっていうぐらい、使えないっていうぐらいです。他市町なんかでは、コミュニティタクシーとか乗合タクシーなんかが、結構、市の補助でやったりとかしているんですけども、実際、松山市でもNPO法人による「チョイソコ」なんかでも、各地域の中では、住民とか企業の協力金とか、会費なんかによる相乗りタクシーということで運営されているんですけども、実際に使いたくても台数が制限されていて、確保が難しいとか、運営的に厳しい状況だということを聞いています。市が運営するという形でない

のであれば、そこに補助金を出すだとか、そういう形のことなんかも検討していただけならなっていうような形で思ってます。高齢者の足の自主返納の問題と、その代替になるものっていうところが、すごく逆行しているような気がして、普段感じております。その点について、いかがでしょうか。

【都市整備部副部長】 お気持ちは非常によく分かります。先ほどご説明させていただいたいように、公共交通と、それに代替する「予約制乗合タクシー」は、松山市としては地域の足を支えるということで支援をさせていただいている。「チョイソコ」なんですけれども、現時点では、公共交通が実際はまだなくなっていないくて、公共交通があるエリアで、民間企業さんが相乗り送迎サービスということで企業の協賛金とか、利用者の会費で運営するという前提で始められたものでして、今のところは直接の支援はしていません。ただ、公共交通の代わりとして導入ということになった場合には、当然、地域の状況とか、運営実態などを踏まえて協議をさせていただいて、支援も検討させていただくようになると思います。

【市長】 お気持ちはよく分かります。私も旧北条市の、バスも遠い、電車も遠いというところに実家がありますので、お気持ちは分かります。今の段階では、なかなか直接、例えば、路面電車の支援とか、バスの支援とか、また、離島を結んでいます中島のフェリーの支援とか、さまざまさせていただいているところなんですけど、現在のところ、今のところはできていないんだけれども、地域の交通状況や運営実態などを踏まえて、また今後のあり方を検討していくというようなお答えになってしまいます。できる限りやっていきたいとは思うんですけども、限られたお財布の中でやっているものですから、ちょっと今はそういうようなお答えにさせてください。よろしくお願いします。

#### 広報タイム① 「家具転倒防止対策の必要性」

【市長】 ちょうど今日、来ていただいているのは、保健所と消防の合同庁舎になりますが、皆さんも、防火服っていうんですかね、消防の職員が、厚い防火服を着て、ポンベを背負って走っているようなさまをご覧になったことがあるかと思います。このように、災害のときには、消防隊員であったり、救急隊員であったり、また、自衛隊の方であったり、警察の方であったり、もう一生懸命、皆さんを助けに行きます。そのために日頃から鍛えています。でも、皆さんは介護の仕事をされているのでお分かりの通り、大きな災害が広いエリアで起こったら、やっぱり助けに行くにも、どうしても時間がかかることがあります。ですので、自ら助ける「自助」であったり、公が助ける「公助」であったり、「共助」、共に助けるっていう言葉がありますけれども、やっぱり、共に助け合うっていうことが大事だと思います。私からお願いをしたいのは、つながりがあると、やっぱり今、災害のことを言いましたけど、防災で

もつながりがあると役に立ちますし、防犯でも役に立ちます。なんかちょっと見知らぬ人が来るとね、ちょっと怪しいかもしけんね、防犯。子育てでも助かるところがあります。「ちょっと見といてあげるよ、買い物行つといでや」とかっていうことを、近所の方が言ってくれたりしたら、助かりますね。また、介護でもそうですね。やっぱり近所との助け合ひっていうのが、すごく大事なんじゃないかなと思います。私、冒頭に、3年前に母も父も他界しましたっていう話をしましたが、母はもう最後の方は話ができなかつたので、息子として、もう少し話してたらよかつたなって思うんです。忙しい仕事を前もしてたので、なかなか父や母と接する時間が取れなくて、後悔が多々なんですけれども、もうちょっと親父と話してたらよかつたな、接してたらよかつたな、もうちょっと母と接してたらよかつたな、しゃべってたらよかつたなって、今になって思います。ですので、やっぱり、できるだけつながっていくっていうことが大事だと思いますので、つながりを大事にした社会を皆さんと一緒につくっていけたらと思います。よろしくお願ひします。

**【参加者】** ケアマネジャーをしております。よろしくお願ひします。テーマとは全然違うんですけど、ケアマネジャーの立場として、ちょっと教えていただきたいことと相談がありますので、一つずついきます。タウンミーティングに参加するにあたつて、介護保険申請のことなんんですけど、業務効率化というのが求められてるなというふうに日々感じるんですが、介護保険の申請って、ケアマネジャーの仕事ではないんですけども、実際は、ほとんどケアマネジャーが代行してるんじゃないかなというふうに思います。何か効率化できないかなと思って調べると、マイナポータルを使って、介護保険の申請ができるというふうに見たんですけども、実際これ、マイナポータルで介護保険の申請ってどのくらいの割合なんでしょうかというのが、まず一つ目の質問です。

**【介護保険課長】** マイナポータルでの申請なんんですけど、介護保険課で、今、オンライン申請、マイナポータル使った手続きが、令和6年度、去年度で、1,705件ほどありました。これが、松山市全体からのオンライン申請の中で見ると、2.5%ほどの数になるんですけど、それぐらいの申請が今のところ出てきております。

**【市長】** なんか使いにくいとかっていうのはありますか。実際、いかがですか。

**【参加者】** そうですね。なかなか高齢者さんが、マイナ保険証をまず持っている、持っていないの問題、それも、「ケアマネさんよろしくお願ひします」というふうに言われてしまうので、そこからするとなかなか難しいのかなというふうに思います。ただ、先ほど件数だけを聞くと、意外と多いなっていうのが正直な感想で、ただ2.5%という数字を聞くと、少ないのかなと感じました。次の質問にいかせていただくんですけれども、この介護保険の申請作業というのを、少しでも負担を軽減するためにですね、今、松山市役所に申請を提出しているんですけども、例えば、支所で申請を

受理していただけけるような、そんなことはできないのかなというふうに思うんですが、そちらはいかがでしょうか。

【介護保険課長】 介護保険の申請は、今、ほとんど本庁の方で受けさせていただいてます。あと、本庁の介護保険課のほか、郵送でも受付をさせていただいているんですけど、不備があった場合は、修正とか追加書類の提出の方に時間がかかっています。そのため、本庁の職員が、直接、被保険者情報などの専門的な審査を行うことで、正確で速やかな手続きにつなげています。オンライン化の方も進めてはいるんですけど、先ほどご質問あった分が、一応、25の手続きをオンライン化しています。支所の方で、ということなんんですけど、専門分野があるっていうことで、今のところなかなか厳しいかなと思っておりますので、ご理解いただければと思います。

【参加者】 居宅介護支援事業所のケアマネジャーです。市長とは消防団の方で、北条分団の集会で、もう勝手に友達だと思っております。表敬訪問もさせていただきました。今の関連ですね、支所での申請は難しいというご回答ではあるんですが、例えばですね、ケアマネジャーの皆さん、本当に時間取られる。申請作業ですね。月初めの介護保険課の窓口ってものすごい混雑します。例えば、その月初の2日間だけ支所に専門の方を派遣するとかですね、というような何か対策していただけるとありがたいのかなというのと、あと関連しましてですね、生活福祉課の方の窓口の業務なんですが、昨年ぐらいまではですね、ケアプランであったり、オムツ代の申請書類を窓口に渡して、窓口から担当のケースワーカーさんについていう流れだったんですが、全部担当のケースワーカーに直接渡してくださいということでですね、いろんな地区の方のをまとめて持って行ったら、その地区の人が代わる代わる出てきて、30分も40分も待たされる。ただ書類を渡すためだけに。ちょっとと聞いたら、確実にケースワーカーの手に渡らなかつたことがあつたりなかつたり。でもそれは、行政事務の方でしっかりしていただければ、ということで、時間の効率化、ちょっとこちらの時間も考慮していただければっていうところをお願いしたいなと思いました。以上です。

【介護保険課長】 確かに、月初の方ですね、介護保険課の窓口が大変混雑しているので、ご迷惑をおかけしております。支所に、その2日間だけ職員の派遣を、ということなんんですけど、支所の方が22支所ありますので、介護保険課の職員だけでも、職員全部入れて50人ほどなので、派遣の方はちょっと難しいかなとは思っています。あと、受付の方については、うちの課だけで解決できる問題でもないので、持ち帰らせてもらって、支所の方とかとも、何とかなるような形の検討を進めていきたいとは思っておりますので、またご協力などお願いいたします。

【市長】 生活福祉のこととは、私の方から言っておきます。副部長、何か解説されますか。

【福祉推進部副部長】 ケアマネジャーの皆さんのが大変お忙しいのもお聞きしております

ますし、行政の手間の問題で、そういうふうにお待たせするわけにもいけませんので、持ち帰って、生活保護の担当へしっかりとお伝えをさせていただきますので、またそういうことでご協力いただけたらと思います。よろしくお願ひいたします。

【市長】 今のお話を聞くと、ちょっと生活福祉課のケースは工夫ができるんじゃないかなと思いました。ちょっと持ち帰らせてください。よろしくお願ひします。

【参加者】 「住み続けたい魅力あるまちへ」というところで、私が考へてたポイントがですね、お年寄りに優しいまちと、少し通じるところがあると思いまして。職員に、何か困ったことないかというところを呼びかけまして、その中で1点、今回ちょっと具体的なケースにはなるんですけども、例えば、入居しているお年寄りが通院をするときなんですねけれども、個人のクリニックで、眼科だったり、皮膚科だったり、耳鼻科だったり。そういうところを受診するときに、やはり1つ問題となってくるところが、職員の労力的な部分、もう長時間付き添わないといけない。それと、もちろん家族さんに付き添ってもらうケースもあります。家族さんの労力。それと、もう1つ、利用者さんの体力。要介護4・5、寝たきりの利用者さんと通院するときがあるんですけども、救急の病院であれば、他にも大勢、急を要する方がいらっしゃると思うんですけども、皮膚科、耳鼻科、あと眼科ですね。こういった場合でも、個人のクリニックだと長時間、3時間4時間待たされるようなときもありました。こういったときに、要配慮者、今回につきましては、お年寄り、要配慮者になりますけれども、要配慮者に対して、例えば、優先的に診療が受けれる。一般の患者さんと比べて、優先度が高い患者さんに対してですね、診察が受けれるような仕組みっていうのが、もしありましたら、介護従事者の負担が大きく減ると、あと、お年寄りの負担が大きく軽減するではないかというふうに考えまして、これは職員側の要望というところもございますけれども、行政の松山市の皆さんのご意見をお聞かせいただきたいと思います。

【医事薬事課長】 確かに、介護を受けられている方っていうのは、すごく大変なご負担ということは認識をいたしております。救急医療の現場になるんですけども、私ども、基本的には年齢や介護の度合いに関係なく、受付順ということで診察をしております。命に関わる緊急度とか、重症度が高い患者の方の場合は、順番を優先しているというところでございます。松山市が運営する「急患医療センター」では、要介護の方とか、体調のすぐれない方のために、横になって待てるスペースをつくって、配慮をさせていただいております。施設入所されている高齢者の方とか、介護を受けられている方は、突然体調を崩されたりする方も多いかと思います。対応に大変困られるということもあるうかと思いますが、今、松山市の方では、愛媛県と連携しまして、そのような急な病気や怪我の際に、「救急車を呼んだ方がいいのか」「病院を受診した方がいいのか」などの相談ができる「えひめ救急電話相談#7119」を運営し

ております。24時間365日の体制で、看護師や医師がアドバイスをしておりますので、判断にお困りの場合は、そういったものも使っていただいて、医療機関に行かずとも、施設とかご自宅の方で対応できるということになれば、ご負担も減るかと思いますので、そのあたりもご検討いただけたらと思います。

【市長】 すいません。今言われた、皮膚科と、何科って言われたんですか。耳鼻科、なるほど。眼科、なるほどね。私も、ちょっと目を手術したことがあるもんですから、眼科に3カ月に1回かかるといけないんですよ。コンタクトを補充するときには。やっぱり結構待ちますよね。眼科、耳鼻科、皮膚科、分かりました。

【参加者】 今、ふれあい収集の方で、ごみの収集をお願いしているんですけども、それが、要介護1の方からというところで、今ちょっと、介護保険の方がですね、要介護1が出るっていうのが、なかなか大変な状況になっています。この方は要介護かなっていう方も、要支援2とかになって、認知症がなかったら、やはり介護度が上がらないんですが、要支援2の方でも、足の悪い方とか、ごみを出せない方となって、すごくいっぱいいるんですが、一応、要介護1ということになってるので、ちょっと難しいですということを話させてもらっています。それとあとは、ヘルパーさんの方も、場所によっては7時のごみ収集の時間があったりして、「もう7時には出せないわ」っていう利用者さんがおいでます。ですので、そのあたり、ヘルパーさんは使えないとか。あと、他にボランティアで出してくれる方もいらっしゃるんですが、やはりご本人がごみなので遠慮するっていう形で、もうオムツとかすごく重いので、どうしようかっていう話をよく聞くので、そのあたり、ふれあい収集の件で、どういうふうな感じかなと思って、お話をさせてもらいました。

【市民部長】 日頃からご相談に対応いただいて、ありがとうございます。ふれあい収集を、この松山市全域で本格的に始める前に、一部の地区で試験的に行ったんですけども、そのときには、対象が「75歳以上で要介護2以上」ということにしておりました。試験的に行って、利用者の方とか、そのご家族、ケアマネジャーさんなどのご意見を聞いて、その要件を「65歳以上で要介護1以上」に緩和したという経緯があります。障がいのある方も同様に、年齢要件を緩和しております。ふれあい収集の利用者の方が年々増えているということもありまして、要件をさらに緩和して、収集とお声掛けを行うには、人員が足りていないというのが現状なんですが、今後も、利用者や関係者の皆さんのお声をお聞きしながら、良い形になるように検討を続けてまいりたいと思いますので、ただいまのご意見も担当課の方に伝えさせていただきたいと思います。今後ともよろしくお願ひいたします。

【市長】 どうなんだろう。こういう方がいらっしゃるんですけど言うて、清掃課に尋ねていただく。そのケースはできますねとか、ちょっと難しいですねとか、そういうお話は、清掃課とはできるんですよね。言っていただいたら。

【市民部長】 具体的にこういうことがあるんだけど、ということがございましたら、清掃課の方にお話することをしたいと思いますので、このタウンミーティングが終わった後に、ちょっとこちらの方でお話を聞かせていただいたらと思います。

【市長】 そもそも、このふれあい収集というのは、やってなかつたんですよね。他都市の事例で、こういうのがあるというのは存じてましたので、うちとしてもやりたいと。やるからには失敗するわけにいかないと、途中でやめるわけにはいかないで、まずは試験的に導入させていただいて、確か垣生の方、結構、道が細いところがあつたりしますが、例えば番町地区だと、結構マンションが多くて一戸建てでは少ないと、北条地区だと、一戸建ての家と、ある程度距離があって、また一戸建てがあるような、そのモデル地区を3地区だったかな、選ばせていただいて、また、モデル地区を増やしたりしてやってきました。そんな中で、要件を緩和してやってきました。限られた人員ではあるんですけど、できるだけ親切にやっていきたいと思ってますので、この方どうかなっていう方がいたら、清掃課の方に遠慮なく言ってください。あの、ひょっとしたら、ごめんなさいっていうことになるかもしれませんし、ちょっと状況が進まれたので、いけるかもしれませんねっていうことがあるかもしれませんので、どうぞ遠慮なく言っていただいたらと思います。ちょっと、このタイミングで申し上げますが、「市役所に言ったって、どうせ変わらない」ではなくて、私たちは、「市」民の皆さん「役」に立つ「所」で「市役所」じゃなきゃいけないと思ってますので、敷居を高くせずに、どうぞ遠慮なく言っていただいたらと思います。それだったらいけますねってなることもあるかもしれないし。遠慮なく言っていただいたらと思います。よろしくお願ひします。

#### 広報タイム②「救急車到着までの応急手当」

【参加者】 居宅でケアマネをしています。先ほど、福祉課の窓口のお話がちらつと出てたと思うんですが、生活保護の利用者さん、やっぱり一定数、担当させてもらってるんですけど、いざ在宅での生活が限界になって、施設に入らないといけないってなったときに、非常に生活保護の方が入れる施設がなかなか少なくって、生活福祉課の方に聞いても、ケアマネさんが探してくださいということで、結構、そこを探すことに苦戦、苦労している現状もあります。で、いざ見つかって入るってなったら、今度、引っ越しの費用とか、家財処分の費用の3社見積もりを、それも全部、ケアマネが手配して、立ち会ったり、日程の調整をしたり、結構な労力がかかるんですけれども、もうちょっと福祉課の方にも、何か一緒に動いていただけたら、すごく現場としては助かるなというところがあります。施設入所するときも、生保の方は身寄りがない方が多いので、入居の手続きも全般ケアマネがする、せざるを得なかつたり、住民票とか、そういう必要な書類の取り寄せも、利用者さんが行けない、お金もないから

タクシーも使えない場合は、ケアマネがやっぱり動いたり、非常に業務範囲外の仕事もかなりあるので、その辺がもう少し良くなったらいいなと思います。

【長寿福祉課長】 松山市では、ケースワーカーや民生委員さん、ケアマネジャーの皆さんのが連携し、独居や身寄りがない方の支援を行っている現状があります。ケアマネジャーの皆さんには、いつもさまざまところでご協力をいただき、本当にありがとうございます。市役所では、多くの部署にまたがる複雑な相談を受けたときにも、職員が窓口の役割分担を適切に判断できるよう、「相談窓口一覧表」をつくって共有することで、スムーズな案内や対応につなげているところです。ただ、今、お話をありましたように、生活保護の受給者の方については、家族や周囲の方の支援が受けられないといった個別の対応が必要となるようなケースが多々あると思います。民生委員さんやケアマネジャーの皆さんに、ご協力いただいているという現状があると思っております。今後は、「ケアマネジャーの仕事について」というチラシをつくろうと思っております。それらを関係課やケースワーカーの方で共有することで、理解したうえで、また民生委員さんやケアマネジャーさんの皆さんに連携をしていただきながら、必要な支援につなげていきたいと考えております。よろしくお願ひいたします。

【市長】 今日、それこそ開始の時間から聞かせていただいて、ケアマネさん、すごい頼りにされてるので、いろんな仕事を担っていただいているっていうのをすごく痛切に感じております。先ほど申し上げたように、ケアマネジャーさんが行う支援とか、他のサービス窓口が対応する業務なども分かりやすくまとめたチラシっていうのを、もうできるだけ早くつくさせていただいて、関係機関に広く周知していくことが大事だなと思いましたのと、あんまり縦割りになりすぎてもいかんとは思うんですが、今、もう学校現場がものすごく忙しいって言われますでしょ。松山市では、これって本当に先生がやらなくちゃいけない仕事ですかっていう、やっぱり、給食費を昔は先生たちが集めてましたけど、必ずこれ先生が集めないといけないですかね。資料作り、コピーするとか、そういうのは支援員さんにやっていただくとか。潰れてしまってはいけないので、やっぱり、あまり縦割りになりすぎてもいかんですけれども、ちゃんと役割分担をやっていくことが、長続きする、持続可能なケアマネジャーさんといいましょうか、それにつながっていくんだろうなっていうのを、今日すごく感じたところです。重ねて、あんまり縦割りになりすぎてもいかんと思いますが、何でもかんでもっていうのは、ちょっとしんどいと思いますので、それを痛切に感じた次第です。よろしくお願ひします。それと、うちの荏原の方にある3施設、久谷荘とか、みさか荘とか、あちらの方の入居、生活保護の方は難しいんですかね。

【福祉推進部副部長】 特別養護老人ホームでいいますと、久谷荘。比較的、満床に近い状況ではありますけれども、入所者の出入り等もありますので、ご相談をいただけたらと思います。あそこは多床室ですので、負担も低く、入ることが可能かと思います。あと、養護老人ホーム江南荘、それから、救護施設のみさか荘もございますの

で、またそういった入所等でお困りの際は、ご相談を事務組合の方へいただけたらと思います。

【市長】 もう1回、ちょっと3施設の名前、ご存知だと思いますけれど、もう1回言つときましょうか。

【福祉推進部副部長】 特別養護老人ホーム久谷荘、養護老人ホーム江南荘、救護施設みさか荘になります。

【市長】 久谷荘、江南荘、みさか荘と、3施設ございます。松山広域福祉施設事務組合ですよね。松山市と、松前町さんとか砥部町さんとか久万高原町さんとか、一緒にやってる広域福祉施設事務組合ということになります。

【参加者】 介護老人保健施設の相談員をしております。よろしくお願ひします。私ども、事務等もすることがありますて、新しい制度であったりとか、知りたいことがあったとき、もちろん、松山市の方に電話でご連絡させていただいた際には、ご丁寧に説明をしていただきますし、窓口でもご丁寧に対応はしていただきんですけども、今、これだけネット社会になっているので、インターネットを使ってですね、制度等を調べさせていただくことがあるんですが、松山市さんのホームページ等を見させていただいたときに、少しちょっと見にくくなっている感じですとか、どうしても調べたい、知りたいところが見つからないっていうことがあるように感じております。それで、もう少し広く調べていると、他の市とかの情報等で少しかみ碎いて説明がされているような資料が出てきたりとか、そういうところですとか、あと、制度改革があってから、他の市の方が少し早く情報が出ていたりとですね、感じことがあります。もちろん電話等では、またそのときに教えてはいただきんですけども、できれば、もう少し早く、そういうインターネットを活用した資料であったりとか情報っていうのが出してくれればですね、私たちも安心して業務が進められますし、気になってるご家族様とか、料金とかお金に関わるところだったら、ご家族様にも説明が早くできるかなと感じておりますので、もしさういう部分で、今後変わることがあるかもしれませんと期待しておりますので、ちょっと伝えさせていただきます。

【市長】 ありがとうございました。伝えていただいて。例えば、今、インターネットを見て、松山市のここが分かりにくいんよ、みたいな、言っていただけるところはありますか。今言わなくていいので、あとで、職員の方に言っていただいたら。できるだけ分かりやすくっていうのを旨としております。今日も、携帯で見る表示を変えたいっていうのがきていて、「どうぞどうぞ、分かりやすくしてくださいよ」って言ったところなんです。で、全体方針としては、もうできるだけ分かりやすく思っていますので、遠慮なく。この後、私たちは20時半でぱっと蜘蛛の子散らすように帰るわけではないので、どうぞ言ってください。「ここが分かりにくいんよ」って言ったら、早速、明日から改めることもできますので、遠慮なく言ってください。お願ひし

ます。

**【参加者】** 普段から仕事の中で、地域の皆様や学生さんに介護保険の制度のことをお話させてもらうことがあります。そのときに、介護保険課の冊子の方を活用させてもらいながら、お話をさせてもらうんですけど、そんな話の中でですね、地域包括ケアシステムのことを少し触れることがあるんですが、これは僕の勉強不足もあるんですけど、なかなか一般的なことしか話せない状況ではあるんですけど、今回、タウンミーティングのことでいろいろ調べさせていただくと、松山型の地域包括ケアシステムがありますよと。その内容が、「少しおせっかいではありますけど、心温かい人たちに囲まれて、いつまでも自分らしく生きていけるまちを目指す」っていうようなことが書かれていました。具体的に、もう少しイメージを教えていただきながら、進捗状況等も踏まえて、もし、その介護保険の冊子に載せていただくようなことがありましたら、また市役所の皆様や私どもで、具体的な松山型の地域包括ケアシステムの実現に向けて、地域の皆様や市民の皆様にお伝えする、共有することができるのかなと思って質問させていただきました。

**【市長】** ありがとうございます。松山型の地域包括支援システムは、国が示している5つがあるんですけど、それプラス「保健」ですよ、フレイル予防ですよっていうのが大きな特徴かと思います。「松山型地域包括ケアシステム」なんですかけれども、高齢者が住み慣れていないところに行くと、やっぱりちょっと違いがありますから、高齢の方が住み慣れた地域で、笑顔でいきいきと安心して暮らせるように、国は「医療・介護・予防・住まい・生活支援」と言ってるんですが、うちは「保健」を重要視しましょうよ、追加しましょうよってということで、6つの要素が、切れ目なく一体的に提供される「松山型地域包括ケアシステム」を推し進めております。やっぱり、元気なうちから早めに予防を始める、長く自分の好きなことをして暮らすことができる、そのためには、松山市は、要介護の一歩手前の状態の「フレイル」の予防に力を入れているところです。具体的に言いますと、医療、介護、健診のデータを分析しまして、高血圧や糖尿病などの重症化予防の個別支援、そして、高齢の方が集まるサロンなどで健康の話をしています。こういった「まつイチ体操」とか、サロンの写真が出てますけれども。ほかにも、フレイル予防の啓発や健康相談をしています。こちらにありますように、松山には、約1,200の介護サービス事業所がありまして、グループホームの定員数で言いますと、中核市が全国に62あるんですが、中核市の中で、一番多くなっています。サービスが充実して、利用しやすい環境が整っているということが言えます。この「ふれあい・いきいきサロン」や「まつイチ体操」は、グループの立ち上げや活動を支援していまして、今年の10月末時点で473カ所まで広がってまいりました。できるだけ、高齢の方が活動しやすい環境を整えているということになります。さっき言っていただいたように、今後も、松山の良さを生かして、温

かい人に囲まれて、自分らしく暮らせるまちを目指していきたいというふうに思っています。松山型の特徴は、「保健」であるということになります。フレイル予防ですね。ちょっと考えているのが、ちょっと今日、すいません、私の思いが強くて。母のことになってしまいますが、母はあんまり入院したりすることがなかったんですが、自転車でこけて骨が折れてから、もうずっと坂道を下るような形になってしまったんです。ですので、やっぱり骨粗しょう症のこともあります。そういう予防ができるないだろうか。母がそうなったからっていうわけではないんですけども、松山市全体を見させていただいて、やはり元気に長く過ごしていただくためには、どうしたらしいのかっていうところを考えながら、さまざまな施策を考えているところです。これが松山型の地域包括ケアシステムなんですが、介護サービス事業所1,200と申し上げました。グループホームの定員数、中核市1位と申し上げましたけど、それはもう、皆さん方が大切な構成されている方々なので、本当に皆さん役割は大きいと思いますので、しっかりと連携しながら、またやっていけたらなと思います。

**【参加者】** 居宅介護支援事業所のケアマネジャーです。お世話になります。今日は参加させていただいて、ありがとうございます。私が、ケアマネの業務をしていくうえで困ったことがありますて、お願ひ方々、発言させていただきます。以前、県外から松山に転入して来られた方、娘さんを頼って来られたんですが、県外では自費の電動ベッドをレンタルされていました。こちらでは介護保険で利用できないのかと、市役所の介護保険課さんに尋ねられたそうなんですが、「ケアマネさんに言えば借りれますよ」と。ただ、その方は要介護1でした。それもお伝えいただいたそうなんですが、「ケアマネさんが必要な書類を出せばレンタルできますから、相談してください」と言われました、と。でも、私の方は、まだお会いしたこともないご利用者さんだったので、少し様子を見させてほしいとお願ひをしたんですが、「市が言ってるんだからできるでしょ」というような言い方をされた事案があります。また、他のケアマネさんからも、といった話を結構聞くので、お伝えの仕方をお考えいただければなと思いまして、お願ひできればと思います。

**【福祉推進部副部長】** ご利用者さんからの声っていうのが厳しかったり、そういうことでケアマネの皆さんもご苦労されてるのかと思います。市への問い合わせの場合、割と単純に聞いてくる場合もあって、「借りれるんですか」って言ったら、「借りれます」というお返事になったりする場合もございます。できるだけ細かくお聞きをして、回答するようにはしているんですけども、引き続き、といった誤解が生まれてケアマネさんに押し付けることがないように、電話対応等については、引き続き気をつけていきたいと思います。また、利用者等で、軽度の方も当然レンタルできるわけなんんですけども、それはもう理由書、特別な場合ということになりますので、そのあたりはしっかりとご説明をさせていただいて、必要なサービスにつながるよう

にしていきたいと思いますので、引き続き、ご協力の方よろしくお願ひいたします。

【市長】 ありがとうございます。私の方から、報酬の引き上げのことについて述べさせていただいたらと思います。最後の話になろうかと思いますが、国が定める介護報酬の見直しは、原則3年に一度です。医療報酬の改定は、2年に一度です。これ、厚生労働省のお詳しい方に聞いたんですが、毎年できんのですかって言ったら、こんな分厚い書類を診療報酬の改定のときには別室に持つていて、集団でチームになって、ものすごい集中して改定するような状況なんだそうです。ですので、毎年っていうのは、もうなかなかできないと、2年に一度しかできないんだ、というようなお話をしました。皆さんの介護報酬の見直しは、原則3年に一度。でも、大幅な物価高騰などの社会の変化には、柔軟に対応する必要がありますよね。松山市は、令和4年度と5年度に、電気料金、ガス料金の値上がりに伴う、介護など福祉施設の運営を助けたいと考え、支援しました。今年6月には、改定時期を待たずに介護報酬を見直すよう、全国市長会を通じて国に要望しました。私、全国市長会の中でも、副会長経験者なので、相談役という立場になってますので、中核市の役員でもありますので、結構、厚生労働省の事務次官に会って、現状をお伝えしたりしてるんです。で、皆さんも言ってください。現場の苦しい声、役所に言ってください。そうすれば、今、現場したら、こういう現場の声があるんですよって、私たちの方からお伝えすることもできますので、言っていただきたいと思います。今、新しい内閣になって、経済対策の柱に物価高騰対策を据えて、介護施設などを支援すると表明しています。それに加えて、来年度の介護報酬を見直す動きも出てきています。国の支援が実施されれば、できるだけ早く皆さんにお届けしたいと考えています。松山市では、賃上げしてくださいって言うだけじゃなくって、中小企業や社会福祉法人などに、賃上げ応援金というのをお渡しして、事業者の賃上げや、人材の確保・定着を後押ししています。昨年度は、187の医療福祉事業者を支援いたしました。このように、支援していきたい、応援をしていきたいと思っています。今日、途中で言いましたけど、「役所に言っても何も変わらない」ではなくて、やはり皆さんの声が、実際に動かすエネルギーになりますから、私たちも、國の人も、結構、現場の声は知りたいと思ってるんですよ。結構、聞いてくれます。ですので、それは、我々の仕事として伝えますので、言ってください。もう皆さんのが政策をつくっていくことがすごく大事になりますので、遠慮なく。「どうせ言ったって変わらない」ではなくて、変わりますから。遠慮なく言っていただいたらと思います。これからも、「現地・現場」の声を大切にしていきたいと思いますので、どうぞよろしくお願ひいたします。

—了—