

第5章 自由記入意見

1. 市民向け調査の意見

意見・要望等の自由意見欄には、845件（第1号被保険者258件、第2号被保険者93件、居宅サービス利用者346件、施設サービス利用者43件、サービス未利用者105件）のご意見を頂きました。

本報告書では、紙面の都合上すべてを記載することはできませんので、ご意見の多かった内容を中心に紹介いたします。

| 項目 | 件数 |
|----------------------------|-----|
| サービス内容・基盤整備に関する意見・要望 | 187 |
| まちづくりに関する意見・要望 | 63 |
| 介護保険制度（保険料、自己負担等）に関する意見・要望 | 77 |
| 介護人材・担い手等に関する意見・要望 | 53 |
| 健康・介護予防・重度化防止に関する意見・要望 | 50 |
| 情報提供・相談に関する意見・要望 | 67 |
| 行政施策に関する意見・要望 | 146 |
| 就労や趣味、楽しみ、生きがいに関する意見・要望 | 30 |
| その他 | 262 |

※一度に複数の記載があるため、件数の合計と項目ごとの合計は一致しません。

※ご意見については内容の趣旨を踏まえ、要約して記載しております。

【サービス内容・基盤整備に関する意見・要望】

| |
|--|
| 第1号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・私にとって保険料の負担は軽くないが、将来は施設に入るかもしれないので、なお一層の充実を図ってほしい。 ・個室で、身体状況に応じて食事や入浴等の提供が受けられ、なおかつ年金だけで入れるような老人ホームを増やしてほしい。 ・認知症で独居の方が気がかりだ。声かけも個人では続けることが難しい。介護保険以外でも公的機関が出来ることはたくさんあると思うので、実態をしっかり把握し温かみのある支援をしてほしい。 |
| 第2号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時や単発（その時だけ）の通院介助サービスがあると良い。 ・入所施設の早急な増強が必要。現実には「入所したい時に空きがない」という厳しい状況なので、高齢者本人も介護者（子供など）も不安でたまらない。 ・高齢化が進むスピードに介護保険制度がついていけない現状だと思う。 |
| 居宅サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・安い金額で、安心して入所できる場所があることを願っている。 ・デイサービスを利用しているが、夜（たとえば夜9時頃）まで対応してくれるところがあるとありがたい。 |

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・介護を担っている家族が、急な外泊や入院などで介護ができなくなった時に、一時的にすぐに入所できる施設があると助かる。 |
| サービス未利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・年金の範囲内で入れて、面倒を見てもらえる所があると良い。 ・いつ施設にお世話になるかわからない。今は元気でなんとかやっているが、1人になった時や、歩けなくなった時にはすぐ施設に入りたい。 |

【まちづくりに関する意見・要望】

| |
|---|
| 第1号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・車を運転しない高齢者が社会に出かけやすくなるような方法を考えてほしい。ほかの市町村だが、福祉バスがあって、町内どこへ行くにも一定料金でとても便利で利用しやすいと思った。江別でも是非お願いしたい。 ・今後の生活を思うと不安だが、自治会の方達にお世話になっている。隠さずにいろいろ相談し、行事等にも参加させていただいている。大変感謝している。 ・運転免許を返納したいが、交通の便が悪く迷っている。JR運賃の値上げやバス路線の変更などもあるし、タクシーも、料金を考えると何回も乗るのは難しい。乗り合いでも良いので定期的に市内を回る交通手段があればと思う。 |
| 第2号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・もっと地域との関わりを持たないと、災害があった時や何かの時は助け合えないと思う。 ・冬場の交通手段が少ないので、体の不自由な人や高齢者、妊婦などが安心して利用できる乗り合いタクシーかバスのような乗り物があれば良いと思う。呼んだら来てくれるものなら、なお良い。 |
| 居宅サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・運転免許を返納したので買物に不便を感じている。交通機関も電車しかなくバスがないので、近くのスーパーか病院まで送迎してくれる小型バスなどがあれば大変助かる。高齢者の福祉サービスとして考えてほしい。 ・高齢になると病院への通院が大変なので、介護が必要な人に対応していて、買い物にも使える巡回バスがあると良いと思う。 |
| サービス未利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者に優しいまちづくりをするなら、バリアフリーの住宅を増やしてほしい。 ・身体があちこち痛むようになってきて、せめて買い物で運動不足を解消しようと出かけてもスーパーまで歩けない。途中で休めるところやイスがあればとつくづく思う。 |

【介護保険制度（保険料、自己負担等）に関する意見・要望】

| |
|---|
| 第1号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険料が高い。年金生活者としては負担が大きい。 ・一度もサービスを使わずに生活できていることはありがたいと思う反面、介護保険料の支払いに少々抵抗を覚える。5年とか10年とか長期間サービスを利用しない人に対して、保険料の割引のようなものがあると良いと思う。 |
| 第2号被保険者 |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・施設に入ると、経済的な負担が大きいと思う。 ・介護サービスをもっと充実させてほしいが、サービスの利用量が増えると自己負担が増える仕組みを変えるべきである。介護を必要とする本人はもちろん、家族の経済負担も切実である。 ・高齢だが介護保険料を支払い、介護認定もサービスも受けずにいる人と、介護サービスを受けている人の介護保険料には差をつけるべきだと思う。 |
| 居宅サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・少ない年金から介護保険料が引かれ、苦しい思いをしている人も多い。サービスを利用している人はもう少し負担すべきではないかと思う。サービスを利用しないで頑張っている人もいるので不公平感がある。 ・様々なサービスを受けたいが、収入が少なく、自己負担を考えるとサービスが受けられない。収入が低い人はもっと自己負担が下がると良いと思う。 ・入りたいときにすぐ介護施設に入所できるかどうかや、費用が年金で足りるのが不安である。 |
| 施設サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・親族の介護をしている人も、してない人も、同じ収入なら同じ介護保険料となるのは不満である。 ・国や市町村の事情もあると思うが、入所施設の利用料がだんだん高くなっていると思う。なんとか自己負担が減るように、国も市町村も努力してほしい。 |
| サービス未利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険制度の先が見えない。無制限に拡大して行くような気がしている。 ・もっと安く施設に入所できるようにしてほしい。 |

【介護人材・担い手等に関する意見・要望】

| |
|---|
| 第1号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルパーの知識や技術などの向上と、人手不足にならないようにしてほしい。 ・サービス向上のために、介護職員の賃金改善が必要だと思う。 ・家族が脳梗塞で介護が必要になったときの経験から、身体的なりハビリはもちろんのこと、精神面のサポート（カウンセリング）も必要だと思う。そのような人材が増えると良い。 |
| 第2号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・介護職員の離職率が高く、今後、高齢者が増えることでますます不足することになるだろうと不安に思う。労働条件を良くしていくことで優秀な人材が集まると思うので、給料や勤務時間、休みなどをしっかり対応して、介護職員が長く働ける環境にしてほしい。 ・家族を介護している人のストレスケアが必要である。 ・介護の人手不足と言われているが、介護に携わる人のスキルアップや介護の質の向上を目指した教育の充実も必要だと思う。 |
| 居宅サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険料や自己負担が高くなるのは好まないが、介護職の人の待遇も考えなければと思う。楽しく働ける職場にすることが大切だと思うので、いろいろ考えてほしい。 ・介護する側の体力、精神面の負担が心配される。親などと同居して介護するのは大変なので、そういう人への支援があると良いと思う。 ・男性の介護者への理解が広がってほしい（特に、介護事業の関係者や医療関係者の方に）。 |

| |
|---|
| 施設サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・母が特別養護老人ホームに入所しているが、認知症が進行しており、介護職員の苦労・大変さを痛感している。介護職員の処遇が向上し、気持ちに余裕をもって入所者に接することができるようになってほしいと思う。 ・国は、施設に入るよりも、住み慣れた自宅で介護を受ける方が本人のためという方向だが、自宅で介護する家族の負担は大きく、家族も共倒れになる恐れがあることも考えてもらいたい。 ・施設を利用しているが、十分な介護をするには職員の数が足りないと思う。介護職員の人たちが満足して働けるような、適正な給料を検討してもらいたい。 |
| サービス未利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・施設はいろいろあるが、見学に行くと職員の数が少なく忙しそうで、入所している人の笑顔も少ないと思う。 ・介護が必要な家族と同居して一人で介護をすることは大変である。自分はその状況だったとき、会社と同僚が理解してくれず、辛い思いをした。会社のトップの理解が必要なので、家族を介護する人に対して支援するよう、市からももっと通知してほしい。 ・家族と同居して介護する側としての気持ちだが、介護される側への支援等ばかりではなく、介護する側の悩みや気持ちをサポートしてほしいと思う。 |

【健康・介護予防・重度化防止に関する意見・要望】

| |
|--|
| 第1号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の健康維持のため、体操や音楽、娯楽ができる施設を充実させて、介護を受ける事を先のばしに出来るようにしてほしい。介護を受けなくてもよいように先手を打っていく策を講じることが大切だと思う。 ・高齢者になっても健康を維持するために、食生活（バランス）に気を付け、自分にあったウォーキングなどの運動を行うなど、とにかく早いうちから予防に努める事が大事だと思うので、行政もそういう方向で取り組みを強めてほしい。 ・体育施設や地区センター等、高齢者が利用できる施設の充実を望む。活発な日常生活ができれば、介護を受ける期間を短くできると思う。 |
| 第2号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・「健康づくりセンター」として、健康に関する相談ができたり、運動器具が充実している施設があると良い。 ・介護保険は、「使わなければ損」ではなく、「使えば負担増」なので、もっと介護予防を推進すべきである。結果的には、それが本人のためになると思う。 |
| 居宅サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・認知症に対する不安がある。 ・今、デイサービスに通っているが、レクリエーションや軽作業が主体なので、健康状態を保つためのプログラムを増やすべきだと思う。 |
| 施設サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・介護サービスを受ける前から、安い費用で利用できて、人と交流したり体力づくりができるサロンのような場がもっとたくさん欲しい。 |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ・さらなる高齢化社会にそなえ、単なる長寿ではなく健康長寿に向け、介護を必要としない状態を保つため注力してほしい。自分の事は自分で出来る健康な高齢者を増やすような施策を望む。 |
| サービス未利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・一人暮らしができるうちはひとりで生活したいので、足腰の筋力を付けるような施設や機会を増やしてほしい。 ・自分は、自分の身心については自分で管理しなければいけないと若いときから考えて実行してきて、現在に至っている。最後まで介護保険を使わずに済むよう、頑張りたい。 |

【情報提供・相談に関する意見・要望】

| |
|---|
| 第1号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・介護サービスを含め、高齢者福祉サービス関係の様々な手続きの講習会を開いてもらって、経験者や専門の職員から説明をしてもらえると、とてもありがたいと思う。 ・高齢者が生活する状況に応じて様々な公的サービスがあるようだが、学ぶ機会や場所が限られているし、高齢者自身が参加することも簡単ではない。近くの自治会館などで、生活支援などのサービスについて、実例を学ぶ機会があれば、外出するきっかけになるし、健康づくりを意識しながら社会参加できると思う。 |
| 第2号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・施設に関する情報をもらえる機会が少ないので、もっと提供してもらいたい。 ・今のところ、介護や認知症に関わる事がないので、どのような支援があるか知らないし、いざ困った時にどこにどのように相談するのかもわからない。今は関係がないような人にも目につくように、市の公報や新聞広告などで、わかりやすく広めた方がいいと思う。 |
| 居宅サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・施設等へ入ることを検討したり、実際に入らなければならなくなった場合の具体的な情報や案内が少なく、施設の内容や金銭的な面でどうやって施設を選んだら良いかわからないので、具体的にどう行動したら良いのかアドバイスが欲しい。 ・成年後見人や認知症についての設問は自分に知識が無く難しかったので、それらを知る機会が欲しいと思う。 ・自分は車イスを使用しており、外出先に車イス対応トイレや多目的トイレがあるかを事前に確認しなければならないので、車イス対応トイレや多目的トイレの設置場所（店など）のマップがあると便利だと思う。 |
| 施設サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険はサービスもシステムも複雑なので、高齢者に寄り添って説明等の支援をしてほしい。どこに相談したら良いのかも含めて、理解されていないという前提で広報してほしい。 ・介護保険制度の賢い利用の仕方についての理解が市民側で圧倒的に不足していると感じるので、江別市の積極的な啓発活動を期待する。 ・家族が施設に入っているが、その施設の職員しか相談するところが無いので、施設に対する不満は言いにくい。施設に入っているが、家族にはいろいろと悩みがあるが、どこへ相談していいのかわからない。 |

| |
|--|
| サービス未利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・老人ホーム等に入りたいが、実態がわからない。インターネットもパソコンもスマホも無いし、市の事業所ガイドブックを見ても文字だけなので、見学会があると良い。 ・介護サービスの具体的な内容がわかりづらいので、介護認定を受ける前の人にもわかるように、もっと広く広報してほしい。 ・施設の呼び名がいろいろあってわかりづらい。介護サービスの使い方についても知りたい。 |

【行政施策に関する意見・要望】

| |
|--|
| 第1号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・通院や趣味、社会参加などでの外出の際に交通費の負担が大きいため、交通費の補助が欲しい。 ・除雪にとっても苦労しているので、気軽に頼めるような支援制度を望む。 ・可能な限り自宅での生活を希望しているが、終末医療の在り方を懸念している。特に、現在は「在宅医」の体制が整備されていないのが最大の問題。夜間の容体急変時や、痛みのコントロール、緩和ケア等に対応できる方法を検討してほしい。 |
| 第2号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・有料老人ホームは金銭的な負担が大きいため、施設の待機も多いので、原点に帰って、地域のサポートや、保育園と介護施設の併設などの取り組みが必要ではないかと思う。 ・江別市は、子ども・子育て関係ではいろいろな制度があるが、高齢者には少ないと思う。バス代の補助や、タクシーチケットを配るなどがあってもいいのではと思う。 |
| 居宅サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・医療費や通院費の負担が大きいため、金銭面の公的な支援が拡大されることを切望する。介護者の休暇取得が大変なので、通院に際しての送迎等に関するサービスを充実してほしい。 ・風邪をひいた場合などはすぐに病院の予約がとれず、病院にいても1時間位待たされるので、訪問診療を充実してほしい。 |
| 施設サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・「社会福祉の充実」を口実に消費税が10%になったが、結局、介護保険制度や高齢者福祉には活用されていない。他の自治体と連携して国にもっと働きかけ、予算の増額を求めてほしい。 ・いま親が施設に入っているが、施設から病院への通院は家族が行うことが多く、介護タクシーを利用している。通院回数が多いとかなりの負担となる。 |
| サービス未利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・通院や外出時の交通費の負担が大きいため、札幌市のような交通費支援を望む。 ・江別は除雪、排雪の取り組みが不十分で、業者を頼む費用や自分で除雪をする場合の身体的な負担など、高齢者には厳しい。制度としては福祉除雪もあるが、利用できる対象者の範囲を広げてほしい。 |

【就労や趣味、楽しみ、生きがいに関する意見・要望】

| |
|---|
| 第1号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・高齢化は社会現象であるが、高齢者だけが集まるのではなく、いろいろな年齢層の市民が交流できる仕組みが必要だと思う。 ・生きがいとなるような交流活動の場を充実してほしい。 |

| |
|--|
| 第2号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・介護予防のためには、体操など体を動かすことだけでなく、社会的に役割を持つことで、いきいきと暮らしていけるのではないかと思う。 ・高齢者が元気に過ごすためには、生きがいや「やりがい」、社会参加できるシステム、気軽に集まることができる場所が必要なので、そういうふうになってほしい。 |
| 居宅サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・働ける高齢者は、働くことで自然と介護予防になるので、働く機会を確保するよう工夫してほしい。 ・身近な場所で、趣味や運動などで高齢者が集まれる活動施設を作してほしい。 |
| 施設サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・施設でも、一律な暮らしというのではなく、例えば、女性のメイクアップ講座やファッション講座など、楽しいと思えるイベントを取り入れてほしい。 ・地域の人が気楽に集まって色々な情報交換やおしゃべりを楽しめる場所（カフェなど）が増えると思う。 |

【その他】

| |
|---|
| 第1号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・いま一人暮らしなので、今後は心配だ。 ・このアンケートについては、日頃あまり耳にしない内容を含むのに、設問の数が多すぎて何が何だかわからなくなった。アンケートの趣旨はわかるが、もう少し整理して設問を作った方が良いと思う。 ・このアンケートが来たことで、自分は高齢者なんだと実感した。認知症や介護のことを考えたことはあるが、いまは元気なので、あまり深く考えていなかった。この機会に家族と話し合い、いろいろと調べたいと思う。 |
| 第2号被保険者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・今は若くて大丈夫だが、老人ホームに入るほどのお金はないので、もっと高齢になったら自分がどうなっているか、不安に思う。 ・自分はまだ高齢者ではないので、介護保険のことや高齢者になってからのことについて、実感が湧かない。 |
| 居宅サービス利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者総合計画（介護保険事業計画）策定を担う委員会の市民公募を5人から2人にしたことはけしからん。介護サービス利用者から2人以上参加させるべき。現在の委員会は介護サービス提供者側の言いなりで、これでは利用者の意見は反映されない。 ・介護保険料が高すぎる。要因は過大な訪問介護にあるので、金もうけの訪問介護を抑制するよう、ケアプランを厳密に監視すべき。江別市が給付適正化に的確に取り組んでいるか疑問。 ・足が不自由で、なかなか買い物に行けないので、移動販売などのサービスがあると良いと思う。 |
| サービス未利用者 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者でも簡単に使えるテレビ電話のレンタルサービスがあると良い。 ・現在は自分のことは自分でできるが、この先のことは不安に思っている。 |

2. 事業所系調査の意見

意見・要望等の自由意見欄には、28件（介護保険サービス事業所13件、高齢者向け住宅事業所0件、ケアマネジャー15件）のご意見を頂きました。

本報告書では、紙面の都合上すべてを記載することはできませんので、ご意見の多かった内容を中心に紹介いたします。

| 項目 | 件数 |
|------------------------|----|
| 介護人材・担い手等に関する意見・要望 | 5 |
| 介護保険に関する意見・要望 | 5 |
| 行政施策に関する意見・要望 | 11 |
| 健康・介護予防・重度化防止に関する意見・要望 | 2 |
| その他 | 10 |

※一度に複数の記載があるため、件数の合計と項目ごとの合計は一致しません。

※ご意見については内容の趣旨を踏まえ、要約して記載しております。

【介護人材・担い手等に関する意見・要望】

| |
|--|
| 介護保険サービス事業所 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者、障がい者、子育ての分野は共通する課題が多く、特に近年の人手不足対策は急務であるため、元気なシニア世代に活躍してもらうことには意義がある。「地域包括ケア」「共生社会」「年金不足問題」にも資するものであり、多分野に活用できる人材確保策を検討すべきである。 |
| ケアマネジャー |
| <ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センター職員や江別市立病院医療ソーシャルワーカーの資質向上を望む。 ・介護に関わる人材（ケアマネジャー、介護職、医療職）は不足しているので、その対策を江別市としても考えてほしい。 |

【介護保険制度に関する意見・要望】

| |
|---|
| 介護保険サービス事業所 |
| <ul style="list-style-type: none"> ・短期入所利用中でも、医師の往診や医療サービスの利用ができるようになってほしい。 ・あまりにも事務が多く、サービスが十分に提供しづらい状況にある。人員確保が困難な中で運営しているため、制度として新たなサービスを増やすよりも、事務負担を軽減してもらいたい。 |
| ケアマネジャー |
| <ul style="list-style-type: none"> ・パーキンソン病等の神経難病に対応できる（できれば特化した）小規模多機能型居宅介護の事業所があると良い。 ・買物や受診に対応した移送サービスや、短時間の生活支援（家事援助等）が利用しづらい。 ・介護保険の通院乗降介助に対応する事業所を充実してほしい。 |

【行政施策に関する意見・要望】

介護保険サービス事業所

- ・生活支援体制整備の充実を望む。
- ・通院が難しい方がいるので、在宅診療が充実してほしい。一方、薬の処方が多すぎると思われるケースが多く、病院受診に対するアドバイスをしたり服薬管理に携わるスタッフがいれば良いのと思うことが増えてきている。

ケアマネジャー

- ・退院後に民間アパートの契約更新ができず、そこを引き払って施設入居となったケースがあったので、貸主が安心して高齢者にアパートを貸してくれるように、行政の支援があると良い。
- ・在宅生活において一番お金がかかっているという感覚になるのは交通費だと思われるので、いまある、障がい者に対するタクシーチケットとは違う形や、対象者を広げた支援もあると良い。
- ・社会参加をつづけるうえでは交通手段の問題が大きいので、交通手段に関する総合事業があると良い。
- ・移送サービス（たとえばミニバスの巡回）があると、高齢者ドライバー問題の解決にもつながるのではないかと。
- ・低所得者に対する金銭面の支援策を充実してほしい。
- ・地域包括支援センターにケアマネジャーが相談したり、一緒に支援方法を検討できる態勢があると良いと思う。
- ・虐待事案に対する対応について、他市町村の対応との違いを感じる。
- ・新たなサービスの提案も大切と思うが、まずは、いま活用できていない資源を活用する方法や取組みが必要だと思う。
- ・ゴミ出しが困難な方の玄関前収集を実現してほしい。

【健康・介護予防・重度化防止に関する意見・要望】

介護保険サービス事業所

- ・介護保険制度の枠組みとは別に、実費など低価格で利用できるような身体機能向上サービスがあっても良いと思う。

ケアマネジャー

- ・ボランティアポイント制度が介護予防事業を広げると思う。

【その他】

介護保険サービス事業所

- ・介護保険外のサービスの充実を望む。江別市内にはサービスが少ないように思われる。また、それらの介護保険外のサービスは利用料が高額で、利用できずに困っている人が多い。
- ・訪問ヘルパーが駐車するスペースがないケースがあり、特に冬期間は苦勞する。近隣のスーパーや病院等にも断られてしまうことがあるので、地域内で協力する体制ができてほしい。
- ・買物代行の依頼が多いので、車に乗せてくれるボランティア等があると助かる。
- ・単なるグループホームやサービス付き高齢者向け住宅ではなく、「入居者が料理したり自由に外出できる施設」、「サポートは必要だが、入居者が自立している部分を大事にする施設」ができるとう良い。

ケアマネジャー

- ・要支援者をサポートしてくれる旅行（泊まりも含む）や映画観賞等のサービスがあれば良いと思う。