

第 8 期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画素案への区民意見及び区の考え方（案）

1 意見募集期間

令和 2 年 9 月 18 日～10 月 9 日

2 意見提出人数及び件数

意見提出人数 131 人（ハガキ 118 人、電子メール 9 人、封書 1 人、FAX 2 人、持参 1 人）

意見件数 181 件

3 意見概要及び区の考え方

番号	意見概要	区の考え方
1 基本的な考え方 13 件		
1	計画素案のとおりでよい。外出時、若い人も気にかけて声をかけてくれる。	基本理念の実現に向けて計画を実行してまいります。
2	高齢者対策も大切だが、少子化対策にも力を入れてほしい。	それぞれの世代にとって住みやすい地域となるよう、バランスの取れた区政運営に努めます。
3	区は幼児などの問題だけでなく、高齢者福祉にも力を入れてほしい。	それぞれの世代にとって住みやすい地域となるよう、バランスの取れた区政運営に努めます。
4	医療や福祉の財政が厳しくなってくるので、75 歳から高齢者を 85 歳から後期高齢者としてはどうか。	今後の考え方の参考とさせていただきます。
5	住み慣れた地域で支えあい自分らしく安心して暮らし続けるためには、高齢者、障害者、障害児の計画を別々に検討していたのでは解決策は出てこない。2025 年に向けて、横串をさして検討していくべきだ。	複雑化・複合化した課題に対応して、適切な支援が受けられるようにするため、保健医療福祉の総合計画である世田谷区保健医療福祉総合計画のもと、高齢者だけでなく、障害者、子育て家庭、生活困窮者なども対象とする地域包括ケアシステムの推進に取り組んでいます。
6	安心して暮らし続けられる基本理念を、施策で具体化してほしい。	パブリックコメントは計画素案の段階でお示しし、広く区民や事業者の方のご意見をお聞きし、具体的な事業計画を策定していくものであり、策定した計画に基づき事業実施してまいります。
7	福祉以外の予算も総合的に考え、行政の縦割りを解消して行く必要がある。福祉・介護人材不足の原因は待遇にあり、改善するとともに、適材適所が発揮できる優遇が第一ではないか。また、自助・共助・公助の順は、不十分な検討の段階で打ち出すものではない。	高齢者福祉・介護の課題を共有し、関係所管と連携した施策を進めるとともに、区民・事業者等との協働により、基本理念の実現を目指します。
8	高齢者に手厚く、財源を投じる行政ではなく、将来を考えて、自助努力してもらいたい。高齢者だけの社会になってしまう。	介護保険制度の持続可能性を確保するため、高齢者の自立支援と要介護度の重度化防止を図るとともに、支援を必要とする人が必要な支援が受けられるような制度運営に努めます。
9	新しい街づくりとなるような政策・施策の実行してほしい。	前例踏襲でなく、時代に合った施策を展開してまいります。
10	例えば、ハザードマップには隣接する他区の情報は出ていないが、区境に住んでいる者にとっては、身近な情報が必要だ。縦割りをなくし、高齢者が弱者にならないような、長期的な視点での諸施策が大切だ。	関係所管が連携し、各地域・地区での取組みを充実させることにより、高齢者が安心して暮らし続けられる地域づくりを目指します。
11	年齢を重ねても、肩身の狭い思いをせず、不安なく、自立して過ごせる地域を作してほしい。	高齢者の尊厳を大切にし、住み慣れた地域で自分らしく安心して暮らし続けられる地域社会の実現を目指します。

12	<p>20～30年後を見据え、科学技術の進歩、高齢化、財政ひっ迫の現状から現状維持は不可能と予想されているので、全面的に計画を作り直すべきだ。高齢者保健福祉保健事業の要は、第一に持続可能性、第二に革新性だ。介護保険は、遠からず逼迫するので、持続可能な高齢者生活システムを構築すること最も有効だ。一方、区でも新型コロナウイルス感染症発生後の新しい生活に対応し、21世紀中葉には、AI、ロボットが人間を凌駕する可能性を見据え、IT、ロボット、AI等により福祉・医療・介護の統合的なシステム実現により、高齢者を含んだ区民に対応した社会実現を目指し、その理念・企画・一部施策の実現を目指す。新しい社会システムは、高齢者のみだけでなく、異なる世代と共同、協調した社会を実現する。また、日本で開発した新しいシステムを国内のみならず、世界に広めることにより、高齢者の事業を構築し、収益を福祉・保健事業に投入し、高齢者事業の持続性を確保する。その事業の推進のため、一部の施策、世代を超えた世界を先導するITコミュニケーションネットワーク企画・構築を開始する。</p>	<p>「福祉・介護人材の確保及び育成・定着支援」において、介護ロボットやICT機器の活用を盛り込んでおりますが、新たな技術の活用をはじめとする社会情勢への変化への対応が重要と認識しています。区民・事業者・区議会等いただいた意見を総合的に検討し、計画を策定してまいります。</p>
13	<p>国のSociety 5.0、ITC等を取先行き・活用し、高齢者を含む区民や関連組織により、健康・医療・介護・交通エネルギー等に関するスマートシティ構想を作り、先導すべきだ。活力ある高齢社会実現のため、区が推進し、世界のリーダーとなる企画・計画を作るべきだ。</p>	<p>本計画は、市町村老人福祉計画・介護保険事業計画に位置付けられる計画です。今後の区事業の改善の参考とさせていただきます。</p>

番号	意見概要	区の考え方
2 健康づくり 13件		
1	<p>人生100年時代といっても健康寿命が大切。高齢者になっても働き、スポーツもやっている。</p>	<p>健康寿命の延伸を計画目標として取り組んでまいります。</p>
2	<p>平均寿命と健康寿命にはかなり差があると思う。高齢者の健康法をわかりやすく発信してほしい。</p>	<p>自宅でできるフレイル（虚弱）予防の紹介や高齢者自身による介護予防の取組み内容を記録する介護予防手帳を配布しています。これからも自身で予防に取り組んでいただけるよう、わかりやすく効果的な介護予防の情報発信に取り組んでまいります。</p>
3	<p>健康づくり・介護予防・重度化防止は大変良いことだと思う。</p>	<p>重点的に取り組んでまいります。</p>
4	<p>「健康寿命」は60歳まで健康であると仮定しているが、生まれた時から病気や障害を抱えている人もいるし、後に受傷する人もいる。「健康寿命」は、要支援・要介護認定を受けた人たちを傷つける表現だ。</p>	<p>介護を必要とされる方には、必要なサービスを受けていただけるよう要介護認定を受けていただきたいと考えています。また、計画書では要介護認定を受ける前までの年齢を健康寿命としていますが、生活習慣病予防等による心身の健康の維持・増進とともに、高齢者の主体性を重んじ、加齢による心身機能の低下や障害があっても、心から健康だと感じ、生き生きと生活することも健康である、と考えています。</p>

5	地域に暮らす高齢者や障害者などの多様性を認めあうことのできるスポーツプログラムを開発し、年齢・障害の有無などを超え地域交流を図れると良い。	年齢や障害の有無によらず楽しめるポッチャ(パラリンピック競技種目)を活用した地域交流の機会創出を検討していきます。
6	健康寿命の延伸には、歩くことがよいが、ただ歩くだけでは継続できないので、自然の中でボールを追いかけてスコアを計算しながら頭脳を使って歩くゴルフが全身の健康に良いと思う。ゴルフ費用の助成を希望する。	ゴルフを含め、運動が健康寿命の延伸のために有効な取組みであると認識しております。区では、介護予防又は健康づくりのために運動を行う高齢者主体の自主活動団体に対して、講師料等を補助する自主活動補助事業を実施しています。
7	保健センターの体操教室に20年以上通っている。地域毎にセンターを作り、高齢者の健康増進を図ってほしい。 (類似意見 他1件)	保健センターは、区民の健康保持増進等のため、運動指導員による健康教室や地域活動グループ支援のほか、ボランティアとして健康づくりをサポートする「せたがや元気体操リーダー」の育成・派遣、「せたがやいきいき体操」の普及など様々な健康づくりを支援する取組みを行っています。令和2年4月に梅ヶ丘に移転しましたが、引き続きこれら事業を継続してまいりますので、ぜひご利用ください。
8	保健センターのマシントレーニングは、うめとぴあに移転してから2週間に1回程度しか利用できず、体力維持にならない。効果のあるトレーニングができるよう改善してほしい。	保健センターでは、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から事業を一時休止していましたが、6月から3密や感染予防を徹底しつつ事業を再開しました。マシントレーニングコースも同様に、通常であれば週300人が利用可能ですが、区民の方が安心してご利用いただけるよう徹底した感染拡大防止策を講じているため、週の利用者を135人に制限していますので、ご理解ください。なお、新型コロナウイルス感染症終息後は、利用拡大などの対応に努めてまいります。
9	これまで体操教室に通い、心身の健康を維持していたが、新型コロナウイルスの影響で中止になった。何か方法はないか。	65歳以上の方がどなたでも参加できる、運動を中心とした介護予防普及啓発講座を、区民センターや地区会館、まちづくりセンター活動フロア等で実施しています。また、介護予防のための運動を中心とした活動を行っている自主活動グループもあります。詳しくはあんしんすこやかセンターにお問い合わせください。
10	高齢者に運動を勧めているが、会場が少なく、活動団体同士で取り合いをしている。	65歳以上の方がどなたでも参加できる、運動を中心とした介護予防普及啓発講座を、区民センターや地区会館、まちづくりセンター活動フロア等で実施していますので、ぜひご参加ください。また、区の公共施設以外に、活動できる場所を把握し、利用していただけるよう地域資源開発事業として社会福祉協議会に委託し、地域の空き家やお借りできる民間の空きスペースなどを調査する取組みを実施しているところです。
11	長寿健診、特定健診についてもっとPRし、かかりつけ医との連携を進めるべきだ。	令和2年度から医師会と連携した健診のPRとして、医師から対象者へ健診の受診を促すカードを配布する取組みを始めました。今後も様々なPRを通じて、受診率の向上に努めてまいります。
12	高齢者にはインフルエンザの予防接種を優先的に実施してほしい。	予防接種法上、高齢者インフルエンザの定期接種は、自らの意志のもと接種を行うものとされています。令和2年度は対象者全員無料としました。今後の費用負担につきましては、国の動向や区財政等を踏まえ、総合的に判断してまいります。

番号	意見概要	区の考え方
3	地域交流 9件	
1	高齢者の中には精神・体力ともまだ元気な人もおり、常に「助けてもらう側」では居心地良くないのではないかと。高齢だからこそできる社会貢献のプラットフォームがあると世代横断型の交流が促進させられるのではないかと。私は30歳代だが、育児経験や昔の話、知恵などを聞きたい。	異世代との交流は双方、得るものがあると考えております。各地域・地区での取組みを生かしながら、これからも交流の場を増やしていきたいと考えております。
2	高齢者でも60歳と80歳では大きく異なる。元気な後期高齢者向けの交流や学びの場を作してほしい。	身近な場所で行われている高齢者クラブの活動紹介や講座や教室、サロンなどの情報をわかりやすく提供してまいります。
3	65～80歳までは地域貢献し、80歳以上は余生を楽しむ。区はこれに対応した地域内での相互支援のしくみを作る。高齢者でも支援できる活動へ結びつけるしくみづくりにより介護費用も削減される。	ライフスタイルや生活意識、ニーズ等が多様化していく中で、高齢者がこれまでに培った経験や能力を活かし、地域で支えあう取組みは、活動される方の健康寿命の延伸という面でも効果があります。今後も様々な場面で社会貢献していただけるよう地域社会への参加のしくみづくりを進めてまいります。
4	高齢者の活動と参加を促進するために、区民センターや学校の空いているスペースを活用し、お話ししながら内職し、区内で使えるクーポンを出すなどしてはどうか。	高齢者の参加や就労を含む活躍の場づくりの参考とさせていただきます。
5	小学生と高齢者が交流できる場があると良い。例えば、学校図書室を高齢者が訪れることができるようにし、子どもと語りあう場を作る。子どもにとっても、多様な人と触れ合うことにより、共生社会を担う教育の場となる。	第2次世田谷区教育ビジョンの基本方針の一つに「これからの社会を生き抜く力の育成」を掲げ、他者や他世代、自然などとの関わりやつながりを持ち、「実物」を体験・体感する機会を充実するとともに、国際理解や環境に関する教育などを推進し、持続可能な社会の形成者としての成長を育んでいくこととしています。総合的な学習の時間や様々な教科・単元、特色ある学校づくり事業と併せて、地域の方を講師として招くなどにより日本の伝統文化を学ぶなど、地域の方々との交流の機会を持っています。なお、区立小・中学校の学校図書館は、原則、月に1回程度、土曜日に読書の利用啓発を含めて各校でイベントを実施し、地域の方も利用できるようにしています。実施日については、各校へお問い合わせください。
6	2022年、多くの生産緑地の買取り申出が可能となることから、農地の減少が懸念される。引き続き生産緑地として保全できるよう、取り組むべきだ。また、区民農園として活用し、高齢者の生きがい・就労・交流の場にできないか。	2022年の特定生産緑地指定申請については、令和元年から3か年の期間を設けて受け付けています。より多くの農地を残していただけるよう、特定生産緑地の移行についての説明会、個別説明を実施しています。今後も生産緑地の貸借等も視野に入れ、多様な農地の活用方法を検討してまいります。
7	芦花公園での例をモデルに、公園管理をボランティアでやるようにしたら良い。体力面だけでなく、交流により認知症の予防にもなる。	区立の公園や広場、緑道では、コミュニティ活動の場として愛され、親しまれていくことを目指し、108団体と「公園管理協定」を結び、152か所でボランティアによる清掃や水やりなどを行っています。この他、「花による緑化推進協定」を76団体と結び、83か所で種まき、苗の移植、水やり、除草など花の育成管理を行っています。

8	区の福祉の充実のために、既存施設を介護施設や、多世代で使える多機能型施設へ機能転換し、施設の計画にあたっては当事者・関係者・区民を参加させてほしい。	既存施設の改築、改修に際しては、地域や施設のニーズなどを多角的に検討し、区民の理解を得られるよう丁寧に進めていきます。また、施設整備にあたって、立地条件等を整理しながら、公共施設等総合管理計画の考え方に基づき、多機能化を含む有効活用について検討していきます。
9	「生涯現役」は表現が曖昧で、死ぬまで現役を求めることになりかねないため、削除してほしい。	高齢者にも多様な生活様式があると認識しています。年齢にかかわらず、就労や就業などの形態に限らず、その人の能力を十分に発揮できるような社会のほか、自分らしく過ごすことができる社会という広い意味でとらえています。

番号	意見概要	区の考え方
4 高齢者の集いの場 28件		
1	高齢者施策は、行政の対応だけでは不十分であり、高齢者が地域で集える場の取組みに効果がある。	各地区において、まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会の三者をはじめ、地縁団体やボランティアグループ、民間事業者や大学などの教育機関等の様々な関係機関が連携し、高齢者の集える場づくりを含めた福祉の課題解決に取り組んでいます。
2	高齢者サークルなど、居場所があることにより健康寿命が延び、介護・福祉にかかる人員と予算を減らせるのではないか。	高齢者を対象とした講座や教室、サロンなどの情報提供や、高齢者クラブ等の地域活動への支援をさらに進めてまいります。
3	高齢者が無料で集える場所を増やして欲しい。(類似意見 他1件)	高齢者が無料で集える既存施設について、分かりやすい周知に努めてまいります。
4	高齢者を対象とした区民利用施設を充実させてほしい。	よりよいサービス提供に向け、利用者の声を聞いてまいります。
5	健康寿命の延伸、活動と参加の促進に賛成。高齢者サークルを作って区立中プールで水中ウォーキングを行っている。健康を維持し、介護保険料の抑制になっていると思う。参加促進策として、プール使用料の免除を要望する。	高齢者を中心とする介護予防・健康づくりの活動を行う自主活動団体に対して経費の一部を補助しています。施設使用料は補助の対象になりませんが、活動に必要な物品購入費や講師料等を補助しています。参加人数、活動回数等の条件については、介護予防・地域支援課にお問い合わせください。
6	趣味のための講座の増設や講座への送迎を行ってほしい。	身近な場所で行われている高齢者クラブの活動紹介や講座や教室、サロンなどの情報をわかりやすく提供してまいります。
7	上野毛2・3丁目の坂下に高齢者が集える場所を作ってほしい。	区の公共施設以外に、活動できる場所を把握し、利用していただけるよう地域資源開発事業として社会福祉協議会に委託し、地域の空き家やお借りできる民間の空きスペースなどを調査する取組を実施しているところです。ご要望につきましては、社会福祉協議会と共有します。
8	ふじみ荘を廃止しないでほしい。(類似意見 他13件)	ふじみ荘は利用者の減少が続いていること、施設の老朽化に伴い、運営を継続するには大きな行政コストがかかっております。民間活力の手法も検討しましたが、施設の立地条件や整備費用などから実現が難しいため、令和2年度末をもって廃止する条例が令和2年第3回定例会で可決されました。

9	ふじみ荘は運営コストを詳細に説明し、大規模改修で存続させるべきだ。(類似意見 他 2件)	ふじみ荘運営経費の主な内訳(平成30年度実績)は、指定管理料(約1億4,000万円)、光熱水費(約4,300万円)、委託料(約210万円)です。大規模改修は多大な経費がかかることから実施しないと判断しました。
10	ふじみ荘を閉鎖すると、認知症状の低下が進むので、閉鎖しないでほしい。(同意見 他 1件)	ふじみ荘は利用者の減少が続いていること、施設の老朽化に伴い、運営を継続するには大きな行政コストがかかっております。民間活力の手法も検討いたしましたが、施設の立地条件や整備費用などから実現が難しいため、令和2年度末をもって廃止する条例が令和2年第3回定例会で可決されました。高齢者人口が増加する中、孤立防止等の観点から、高齢者の多様な居場所について、関係所管と連携し横断的な検討を進めてまいります。
11	高齢者が増加する中、ふじみ荘を廃止後、活動の場をどのように維持していくのか。飲食店が少ない地域なので、食堂を利用していた。	高齢者人口が増加する中、孤立防止等の観点から、高齢者の多様な居場所について、関係所管と連携し横断的な検討を進めてまいります。

番号	意見概要	区の考え方
5 就労 2件		
1	介護離職した人が復職できるよう週3~4日勤務や在宅勤務などの形態やキャリアに合った就労への橋渡しをしてほしい。	コロナ禍で働き方も変化する中、介護離職等により、週3~4日勤務や在宅勤務などの形態やキャリアに合った就労支援を実施するよう検討を始めています。
2	高齢者の求人内容はこれまでの経験を生かすものと合っていない。60~70歳の人だけの会社をつくり、週3日前後で仕事をシェアし、今までの経験などを生かした「何でも屋」を区関連企業として設立できないか。	高齢者にふさわしい仕事を企業・公共団体等から請負・委任の形で引き受け、会員に提供している団体としてシルバー人材センターがある他、企業の設立ではありませんが、高齢者が多様な形で就労し地域で活躍できる環境づくりを進めるため、AIを活用した就業マッチングの開発・研究を行います。

番号	意見概要	区の考え方
6 在宅生活の相談・支援 6件		
1	人とのつながりを勧める講座だけでなく「ひとりでの老後」を考える講座などを開いてほしい。コロナの時代を生きる方法としても、一人でどうやって老後を送るか、ひとり暮らしを楽しむ方法を学ぶ講座を期待する。	社会福祉協議会において「古い支度講座」を開催していますので、ひとりの老後を考える講座としてご活用ください。これから高齢者施策を考える上で、おひとりでの過ごし方の視点も重要であると考えており、今後の事業の参考とさせていただきます。
2	あんしんすこやかセンターの相談体制の充実や、区民からの苦情対応の充実を入れることを求める。	あんしんすこやかセンターは、身近な福祉の相談窓口としてまちづくりセンターや社会福祉協議会、その他の関係機関とも連携し、高齢者の様々な相談に応じられるよう、また、総合支所等が支援なども行い、相談体制の充実に取り組んでいます。また、区の保健福祉サービスへの苦情につきましては、担当部署での対応のほか、苦情・事故報告制度、福祉保健サービス苦情審査会があります。あんしんすこやかセンターもこれに含めて対応しています。

3	補聴器について相談できる、第三者としての窓口が欲しい。	補聴器については、医療的な要素が高いため、主に専門の業者が対応を行っていますが、保健福祉センター保健福祉課の窓口においてご相談をお受けしています。
4	ちょっとした家事の手助けをしてくれる人がいると良い。	介護予防・日常生活支援総合事業の、要支援相当の方を対象とした、30分以内でできる簡単な家事を実施するサービス（支えあいサービス）や、高齢者安心コールボランティアによる簡単な家事の手伝いがあります。また、社会福祉協議会のふれあいサービス事業でも、住民による家事支援を行っていますので、あんしんすこやかセンターにご相談ください。
5	重い荷物の買物が不自由なので、80歳以上にはスーパーマーケットなどで買物した物を無料で配達するよう交渉してほしい。	高齢者の生活を支えるため、重い物の買物に不自由しているなど、日常生活を送る上での課題の解決に向け各地区で取組みを進めています。配達をする店舗を調査し一覧表にして配布したり、移動販売車の誘致や住民同士で買い物支援をする取組みを実施している地区もあります。今後も関係機関と連携し課題解決に向けた仕組みづくりに取り組んでまいります。なお、介護予防・日常生活支援総合事業の要支援相当の方を対象とした支えあいサービスや、社会福祉協議会のふれあいサービスで、食品や日用品の買い物同行を実施しています。
6	紙おむつの支給は要介護3から対象にしてほしい。	紙おむつ支給は区独自事業であり自治体によって差があります。現行、世田谷区は、65歳以上、要介護3以上、2か月以上失禁状態が続いているという対象要件を定めています。その他詳細につきましては、総合支所の保健福祉課またはあんしんすこやかセンターにご相談ください。

番号	意見概要	区の考え方
7	見守り 5件	
1	ひとり暮らし高齢者の異変に気が付いた住民がすぐに連絡できるよう、回覧板に民生委員の連絡先を記載しておいたり、あんしんすこやかセンターへの連絡を徹底する等、地域住民の見守り意識を向上させる取組みが必要だと思う。（類似意見 他2件）	区では、「高齢者安心コール」「民生委員ふれあい訪問」「あんしん見守り事業」「地区高齢者見守りネットワーク」の4つの見守り施策に加え、事業者と支援が必要な高齢者の見守りに関する協定を結ぶなど、高齢者の安全・安心を守るための重層的な施策に取り組んでいるところです。今後の高齢化の進展に備えて、高齢者の見守りの強化の方策も検討してまいります。
2	住宅のライフラインや防犯など、高齢者の一人暮らしであるがための不安・心配なことが多い。区が年に一度でもひとり暮らし高齢者の家を点検したり、相談にのったりしてほしい。	あんしんすこやかセンターは、身近な福祉のお相談窓口としてまちづくりセンターや社会福祉協議会、その他警察・消防等の関係機関と連携し、高齢者の様々な相談に応じています。また、訪問による相談も行っていますので、お気軽にご相談ください。これからも高齢者が気軽に相談できるよう周知に努めるとともに、困りごとのある高齢者を発見し支援につなげる地域のネットワークの構築に取り組んでまいります。

3	84歳の独居に対して、この数か月間、どこからも安否の確認がない。声掛けくらいやってほしい。	地域住民や事業者、関係機関等による高齢者を見守る地域づくりを推進するとともに、身近な地区での「気づき」をあんしんすこやかセンター等につなぎ、安心・安全な地域での生活を支援しています。あんしんすこやかセンターや民生委員は、孤立の不安のある高齢者を把握するための独居等の高齢者への訪問等の活動を行っています。また、定期的な電話訪問を行う高齢者安心コールもありますので、ご利用ください。
---	---	--

番号	意見概要	区の考え方
8 認知症 3件		
1	現実には国や区が標榜する「住み慣れた地域で支えあい、自分らしく安心して暮らし続けられる地域社会」とは異なるため、認知症の人を孤独にしない対応を考えてほしい。	認知症が進み、施設入所を選択されることで、住み慣れた地域における交流や支えあいが途絶えてしまうことは、本人にとって大きな負担になると考えられます。そのため、施設に入所されてもこれまでどおりの生活が送れるような環境づくりは、非常に重要であると認識しています。認知症の本人の意思を尊重しながら、「世田谷区認知症とともに生きる希望条例」の主旨やケアマネジャー等の役割について普及啓発を図り、本人が適切な支援を受けることができるよう努めてまいります。
2	認知症の家族の介護はいつ終わるか分からず、神経も使う。本人に寄り添う介護のためには家族が健康であることが大切だ。家族会には仕事などでなかなか参加できない。どのような様子・内容なのか、教えてほしい。	区内には32か所の家族会があり、主な活動内容は、家族同士の懇談や介護方法などの情報交換、医療・介護の専門職を招いた勉強会などです。平日の他に土曜日に開催している家族会もあります。家族会の様子や内容、開催曜日等を一覧にした家族会パンフレットを作成しており、あんしんすこやかセンターで配布するとともに区ホームページ等でも紹介しておりますので、ご活用ください。
3	軽度認知症のための施策を充実させてほしい。	認知症に早期に気づき、早い段階で適切なケアを受けることによって、認知症の進行を緩やかにすることが可能であると言われております。あんしんすこやかセンターに、もの忘れ相談窓口を設置するとともに、認知症専門相談員を配置し、身近な地域で早い段階から気軽に認知症に関する相談ができる体制を整えています。また、医師や看護師が認知症の疑いのある方の自宅へ個別に訪問を行う認知症初期集中支援チーム事業を実施し、認知症について早期のうちに支援できるよう取り組んでいます。さらに、NPOと協働し、軽度認知障害の専門医による講演会や勉強会を開催し、軽度認知障害の普及啓発にも取り組んでいます。今後も軽度の方を含む認知症の早期対応・早期支援に関する施策を推進してまいります。

番号	意見概要	区の考え方
9 成年後見制度 7件		
1	成年後見制度は判断力が衰えた人を支援する制度であり、高齢者とは限らない。むしろ認知症対策として活用すべきではないか。	成年後見制度は、判断能力が低下し、金銭管理や契約行為ができない場合に、本人に代わって契約や財産管理を行っています。高齢者の認知症のほか、知的障害や精神疾患により判断能力が低下するものもありますので、広く対象者を捉えて、制度利用の促進を図ってまいります。
2	成年後見制度において、区長申立までの手続きが多く、区職員の負担になっていると感じた。区民成年後見人との役割分担を見直してはどうか。また、相談会では捉えきれない高齢者・障害者をどう把握していくのか。	区長申立ての手続きをはじめ、制度について区民成年後見人の活用を図るとともに、制度が必要な方へ利用促進の啓発を行っていきます。
3	認知症や権利擁護の部分で「ネットワーク」がいくつも出てくるが、同じような機能であれば、1つにまとめるほうが効率的ではないか	成年後見地域連携ネットワークでは、各団体等と情報交換などを行い、成年後見制度の利用促進を図ってまいります。テーマ毎に参加者を変更するなど参加者の負担軽減に努めてまいります。
4	成年後見制度利用促進基本計画に盛り込むべき事項に「チームや協議会等といった地域連携ネットワークの基本的仕組みを具体化」がある。見守りなどにおいて、区には既に民生委員やボランティアで「チーム」に参加している実績がある。見守り活動と「チーム」の関係を明記することで、区民の役割が明確になり、主体的に参加し、制度の普及と地域づくりにつながるのではないか。	「チーム」との関係については、地域連携ネットワーク会議を進める中で検討を進めてまいります。
5	国の成年後見制度利用促進基本計画には、地域連携ネットワークにおけるチーム及び専門職団体による支援体制などの整備には、地域ケア会議や地域活動を行う各種機関・協議会等、既存の仕組みを活用しつつ、有機的な連携を図りつつ進めるように、とある。地域ケア会議、第2層協議体等の仕組みをどのように位置づけていくのか。	ご意見のとおり、国は、地域ケア会議などの既存の仕組みを活用することも推奨しています。地域ケア会議を主催するあんしんすこやかセンターなども地域連携ネットワークのメンバーですので、地域ケア会議での課題も共有してまいります。
6	成年後見制度利用促進計画を内包したことで権利擁護支援と一体的な計画になっていることは評価できるが、ノーマライゼーションプランの成年後見制度利用促進計画との整合性に欠ける部分がある。	成年後見制度利用促進計画は、せたがやノーマライゼーションプランとも整合を図ってまいります。
7	成年後見制度の利用が進まない実態を把握し、課題整理、国への提言を求める。	成年後見制度利用促進のため、関係機関とのネットワークの中で、情報共有などを行い、課題などを整理してまいります。

番号	意見概要	区の考え方
10 在宅医療・介護 6件		
1	在宅の医療及び介護サービスを充実させてほしい。	住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、介護・福祉サービスの確保に努めます。

2	在宅医療をしてくれる診療所が増えると安心できる。	在宅療養支援診療所等の医療機関の情報をまとめた在宅療養資源マップを発行し、地域の在宅療養資源について周知に努めています。区民が安心して在宅療養生活を送れるよう、在宅医療従事者の確保などについても引き続き取り組んでまいります。
3	在宅介護は心身ともに負担が大きく、働きながら介護を続けることが困難になり、仕事を辞める人も多い。高齢者福祉を充実させるだけでなく、高齢の親を支える家族のケアも考えてほしい。	要介護者が在宅生活を続けるためには、本人の支援に加え、家族への支援が大変重要です。介護技術や知識が学べる家族介護教室や家族自身が介護ストレスの対処方法を学ぶストレスケア講座、臨床心理士による心理相談などを行っております。また、ショートステイや地域密着型サービスなど在宅生活を支える基盤整備も進めています。今後も、家族介護者の孤立感や心理的負担の軽減を図り、家族介護者への支援の充実に努めます。
4	在宅介護のための、家族向け研修を、デジタルとアナログのうまく使い分けて充実してはどうか。	区では、在宅介護者の身体的・精神的負担の軽減を目的とした家族介護教室（講義と実技）を実施しています。介護技術に関するデジタルコンテンツの配信については、介護事業者等により多数行われていますが、様々な手法により在宅介護者を支援してまいります。
5	高齢化の諸課題の解決をするため、延命治療はやめ、リビングウィルに基づく尊厳死の法整備が必要だ。	区では、もしもの時に自分がどのような治療やケアを望むのかを家族や医療・介護関係者の方と話し合う「ACP(アドバンス・ケア・プランニング)」についてのガイドブックを発行し、区民向け講座などを通じながら周知に努めます。
6	延命は望まないの、安楽死の法整備を望む。	区では、もしもの時に自分がどのような治療やケアを望むのかを家族や医療・介護関係者の方と話し合う「ACP(アドバンス・ケア・プランニング)」についてのガイドブックを発行し、身近な人たちとの話し合いのきっかけに利用していただく予定です。

番号	意見概要	区の考え方
11	住まい 5件	
1	少ない年金でも住み続けられる住宅を区内に確保してほしい。	住宅に困窮する低所得世帯を対象に、民間の賃貸住宅よりも低廉な使用料の区営住宅、都営住宅を提供しております。また、区ではお部屋探しにお困りの高齢者等世帯の方に、区と協定を結んだ不動産店団体の協力で、民間賃貸住宅の空き室情報を提供する「お部屋探しサポート」を実施しています。さらに、身近な不動産店で入居相談を受けられるよう、区と協定を結んでいる不動産団体の協力店をホームページに掲載していますので、ご利用ください。

2	年金だけでは家賃を払いきれず、公営住宅に何度も申し込んだが当選しない。真に必要としている高齢者が優先的に入居できるようにしてほしい。	都営住宅では高齢者世帯への優遇抽選、区営住宅ではシルバーピアなどの専用住宅を設け、立退きなど住宅に困窮する高齢者を優先するポイント制度を導入し、入居者募集を行っていますが、高齢者の応募数が多く入居が難しい状況にあります。なお、都営住宅では定期募集での入居が叶わない2人以上世帯の方に、最短で申し込みから3か月で入居が可能な随時募集が行われております。引き続き、高齢者が住み慣れた地域で安心して住み続けられるよう施策に取り組んでまいります。
3	住居費を減らせれば、食生活が充実し健康になり、介護保険の利用も減るので、区営住宅に低い使用料で住めるようにしてほしい。	区営住宅は、住宅に困窮する低所得世帯を対象に、民間の賃貸住宅よりも低廉な使用料で住戸を提供しています。使用料は、入居世帯の所得等により定めており、居住者の所得や障害等の条件によっては使用料が減免される場合があります。
4	動物と一緒に入居できる住まいを整備してはどうか。空家を活用して、高齢者だけでなく障害者、子ども、動物と一緒に住むことできる住まいを整備することで抜本的な課題が解決できるのではないかな。	補助金を活用して整備する場合は、幅広い入居者を受け入れられる施設とする必要があります。そのため、動物が苦手な高齢者への対応等、課題もあると考えますが、いただいたご意見は今後の施策の参考にさせていただきます。
5	最初に優先すべきことは住居の保障であり、その他の事業はその後である。	生存する上で、住居の確保は重要なことと認識しています。住居の確保とともに社会保障（生活保護、教育保障、保育保障、医療保障、障害者福祉、高齢者福祉など）全体を考慮し取り組む必要があると考えています。

号	意見概要	区の考え方
1 2	介護施設 9件	
1	特養ホームの整備計画の根拠を見直し、必要な人が入所できる増床計画を策定してほしい。	特別養護老人ホーム（地域密着型を含む）については、2015（平成27）年から2025（令和7）年にかけて、新たに約1000人分を目標に計画的な整備を進めています。第8期計画策定に際しても、高齢者人口の将来推計や入所申込者の状況などを参考にし、目標数の検証を行いました。
2	遺族年金程度で入居できる特別養護老人ホームを増やしてほしい。	施設居住費は土地価格と連動するため、特養ホームの整備では、借地料の減額適用を受けることができる国有地や所有地の活用を引き続き国や都に要望してまいります。その上で、低所得者の方も利用しやすい居住費を設定するよう、事業者公募を通じて運営事業者に促してまいります。
3	明るい快適な、年金生活者も入れる老人ホームを整備してほしい。	区では特別養護老人ホームの整備を計画的に進めています。整備にあたっては、国・都が定める基準に基づき必要な居住面積等を確保し、介護サービスの提供を受けながら、安全かつ快適に生活できる施設整備を進めてまいります。
4	年金で入居できるようなケアハウスを整備してほしい。	区内には、現在、ケアハウスはありませんが、自立した生活に不安のある高齢者が収入に応じて比較的 low な料金で入居できる都市型軽費老人ホームが10か所あります。今後も、住み慣れた地域で安心して生活を続けられるよう、都市型軽費老人ホームの整備を推進します。

5	各地区に小規模特養ホーム・認知症グループホーム・小規模多機能居宅介護サービスを整備してほしい。	高齢者の在宅生活の継続や家族介護者の負担を軽減するため、身近な地区で利用できる小規模多機能型居宅介護や定期巡回・随時対応型訪問介護看護、認知症高齢者グループホームなどの地域密着型サービスの充実は大変重要と考えています。配置の基本的な考え方については、各地区に、定員29人以下の地域密着型特養ホームまたは認知症高齢者グループホームのいずれかが1か所以上、小規模多機能型居宅介護または看護小規模多機能型居宅介護のいずれかが1か所以上としています。未整備の地区もあります。地域医療介護総合確保基金や都補助のほか、未整備地区については区独自補助を上乗せするなどして整備の促進を図っています。また、未利用国有地や都営住宅等の大規模団地建替えに伴う創出用地などの活用、区有地や区有施設の有効活用、民有地の活用も図りながら計画的な整備を進めてまいります。
6	医療ニーズの高い要介護者が特養ホームに入所できるよう支援策を講じてほしい。	介護保険制度では、医療ケアの実施や人員体制強化に対して介護報酬が加算される仕組みとなっており、事業者には医療体制の強化を促しています。区では引き続き医療ニーズの集約に努め、必要に応じ、国や都への要望等を含め、検討してまいります。
7	普段、デイサービスに通うことで重度化を防止しているが、特養のショートステイ利用時はデイサービスが利用できない。介護保険のデイサービスを利用しながらでも、適正な費用で安心して一時的に預けられる施設があると良い。	通い（デイサービス）と訪問（ホームヘルプ）と泊まり（ショートステイ）を1か所の事業所で組み合わせ利用できる「小規模多機能型居宅介護」の整備を進めています。料金は1か月単位の定額制で、サービス費用の1～3割（所得に応じて）と食費等をご負担いただき、宿泊する場合は別途、事業所が定める宿泊費がかかります。小規模多機能型居宅介護は、区内には12か所あり、所在地等は区ホームページにも掲載していますので、ご参照ください。
8	低所得者であっても介護保険施設・居住系サービスを利用できるよう、実態調査をするとともに、経済的な対策を検討してほしい。区で財源の確保ができない場合は、都・国に対策を提案することを求める。	施設居住費は土地価格と連動するため、特別養護老人ホームの整備では、借地料の減額適用を受けることができる国有地や都所有地の活用を国・都に要望しています。その上で、公有地を活用した整備においては低所得者の方を含め、利用しやすい居住費を設定するよう事業者公募を通じて促しています。また、認知症高齢者グループホームの整備では、補助金活用にかかる事業者公募を実施し、都の補助金や未整備の地区を対象とした区の上乗せ補助を活用することにより整備誘導を図っています。公募では低所得者の方を含め利用しやすい家賃設定とすることを要請し、低額な料金で入居できるグループホームの整備誘導に取り組んでいます。今後も、これまでの取組みを継続するとともに、認知症高齢者グループホームの家賃については、特養ホームの居住費と同様に補足給付の対象とするよう国に要望するなど、低額な料金で入居できるグループホームの整備誘導に努めてまいります。

9	安心して介護施設に面会に行かれるよう、早く無料のPCR検査ができるようにしてほしい。	区では、高齢者施設等における重症化の回避とクラスターの抑止を目的に区内介護事業所等の職員を対象とした社会的検査を令和2年10月1日から開始しました。今後の検査対象の拡大につきましては、感染状況の推移、財源確保の状況、国・都による対策の動向等を見極めながら引き続き検討を行ってまいります。
---	--	---

番号	意見概要	区の考え方
13	福祉・介護人材 6件	
1	在宅サービスを担う介護人材確保のため、給与保障に区として積極的にかかわるとともに、介護職の資質向上、特に医療に精通するケアマネジャーの確保と研修などに力を入れてほしい。	介護職員の給与等は介護報酬を基本としていることから、区では、介護事業者が処遇改善加算を取得できるよう支援しています。また、ケアマネジャーが医療の知識を学び、グループワークにより多職種と連携する研修を実施しています。今後も、適切なケアマネジメントの推進のため、ケアマネジャーの質の向上を図ります。
2	介護人材の確保及び育成・定着支援では、不安定なパートタイマー労働の解消と、特に若い世代が就労できる環境の整備を求める。	次世代を担う若い世代の就労を促進するため、働きやすく魅了ある職場環境の整備を支援するとともに、介護の仕事の魅力発信に努めてまいります。
3	介護人材確保策として、介護職員に月額賃金1万円助成してほしい。	区単独の金銭的インセンティブを付与することは、財源や持続可能性等の観点から厳しい状況ですが、多くの事業者が国の処遇改善加算を取得できるよう支援してまいります。
4	介護人材確保のための個人へ直接給付を、クラウドファンディングで集めた資金でやってはどうか。	今後の施策の参考にさせていただきます。
5	かかりつけの病院に入院を断れた経験がある。高齢者が増える中、在宅医療の重要性がますます高まる。在宅医療従事者の増員を要望する。	世田谷区福祉人材育成・研修センターを通じて訪問看護の就労支援講座を実施するなど、在宅医療の担い手確保に取り組んでいます。今後も住み慣れた自宅で安心して暮らし続けることができるよう、在宅医療従事者の確保・育成に取り組んでまいります。
6	IT、AI、ロボット等の先進技術を統合し、異なる世代との共同した新しい社会空間・居住空間実現のため、試験的・実験的に各地域にプロジェクトを作り、福祉介護の業務の高度化、専門化を進めるべきだ。	「福祉・介護人材の確保及び育成・定着支援」において、介護ロボットやICT機器の活用を盛り込んでおりますが、新たな技術の活用をはじめとする社会情勢への変化への対応が重要と認識しています。

番号	意見概要	区の考え方
14	介護保険制度 8件	
1	自宅で仕事をしている家族がいても、介護サービスを受けられるようにしてほしい。	介護保険のサービスは、介護保険制度の目的等に則り、法令等に従って提供されます。介護保険では、介護を必要とされるご本人の身体状況等を踏まえサービスを提供するため、自宅に家族がいる場合もサービス利用は可能です。なお、訪問介護における掃除、洗濯、調理等の生活援助サービスでは、家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適切であると判断される行為などは介護保険の対象外となりますので、詳しくは区作成のリーフレットをご確認いただくか、担当のケアマネジャーにご相談ください。適切なサービス利用に向けて引き続き制度の周知を図ってまいります。
2	散歩にも介護サービスを使えるようにしてほしい。	訪問介護員（ホームヘルパー）が利用者の散歩に同行することは、介護保険の目的である利用者のADLの向上や自立支援を実現し、寝たきりになること等を防止するものであるととらえており、担当のケアマネジャーが適切なアセスメントに基づいて散歩に同行するサービスの必要性を計画に位置付けた場合、介護保険サービスとして利用できるとしています。引き続き、利用者やケアマネジャー向けのリーフレットやホームページ等にて制度の周知を図ってまいります。
3	介護の仕事やボランティアをしている人が、介護を受ける側になった時、優遇される制度があると良い。人手不足の緩和と合せて介護されることの理解が進むことは介護する人・される人の双方に役立つと考える。	介護事業所等でのボランティア活動にポイントを交付し、貯めたポイントに応じて介護保険料軽減資金を支給する「せたがやシニアボランティア・ポイント事業」では、「介護や支援が必要な方への理解を深めること」を目的の一つに掲げていますので、引き続き事業の充実に努めてまいります。なお、社会保険制度である介護保険では、一部の方に対して優遇してサービス提供を行うことは、制度利用の公平性に関わることのため、導入は難しいと考えています。
4	65歳過ぎても元気なうちは区の事業で奉仕活動をして、その活動を貯蓄し、介護が必要になった時は、その分、遠慮なく支援してほしいと言える制度を皆で考えることにより、明るい社会になるのではないかと。	社会保険制度である介護保険制度では、支援を必要とする方の要介護度を適切に認定するとともに、利用者のニーズに沿った必要なサービスを過不足なく提供することが重要であると考えています。支援を必要とする方が遠慮なく声をあげられるよう、介護保険制度の趣旨普及や身近な地区に設置している「福祉の相談窓口」の周知に引き続き努めてまいります。
5	介護予防・日常生活支援総合事業の対象者を要介護認定者に拡大しないでほしい。	令和2年10月22日付け介護保険法施行規則の一部を改正する省令により、市町村が認めれば、現在の介護予防・生活支援サービス事業の利用対象者に、補助により実施される介護予防・生活支援サービスを、要介護サービスを受ける前から利用していた在宅の要介護者を追加できるという内容です。今後、国からの運用に関する詳細な内容を確認し、区としての対応を検討してまいります。

6	国は介護予防・日常生活支援総合事業の利用対象者を要介護 1～5 へ広げることを検討している。その発端は世田谷区の要望とのことだが、なぜ対象を広げるような要望を出したのか説明を求める。	厚生労働省の検討会において、住民主体型サービスを推進してきた自治体の取組事例として、現状と課題について報告させていただいたものです。要介護者にすべての総合事業のサービスの利用ができる、制度全体の切り換えを要望したものではありません。
7	区民の自発的な活動は、区の計画で規定されるものではない。また生活支援は本来、介護保険給付で行われるべきだ。総合事業や介護給付の訪問介護の利用実態を調査し、対応を検討することを求める。国に対しても区からの発信を求める。	ライフスタイルや生活意識、ニーズ等が多様化していく中で、介護保険事業者が行う給付サービスのほか、住民主体のサービスなど、多様なサービスの中から利用者が選択できることは重要だと考えています。区としては豊富な経験や知識、特技等を地域社会に生かし、社会貢献したいという住民の方々による住民主体のサービスの活動についても支援してまいります。
8	要介護認定において、93 歳で要支援 2 だったが、その後、非該当となった。90 歳以上は不安なことが多いので、最低でも要介護 1 にしてほしい。	介護保険制度では、申請により、本人の心身の状況や病気やけがなどについて全国一律の基準に基づいて調査・一次判定を行います。その後、主治医がまとめた「主治医意見書」とともに介護認定審査会において審査・判定が行われ、要介護度が認定される仕組みとなっています。制度上、年齢による一律の要介護度を認定することはできませんので、ご理解ください。なお、申請はいつでも可能ですので、心身の状態が変わられた場合は、あんしんすこやかセンターなどの窓口にご相談ください。

番号	意見概要	区の考え方
15	介護保険料及び利用者負担 13件	
1	年金受給開始により介護保険料が差し引かれることを周知するとともに、保険料はもっと下げてほしい。	介護保険料の納付または年金からの天引き開始前に介護保険料決定通知書や特別徴収開始通知を送付し、保険料、納付方法等をお知らせしています。引き続き、みなさまにご理解いただけるよう周知方法の工夫を図ってまいります。第8期の介護保険料は、いただいた様々なご意見等を踏まえながら設定してまいります。
2	65歳以上の介護保険料段階では、高収入層の保険料をもっと高くし、中間層の負担を減らすなど、所得に応じた応能負担にしてほしい。(類似意見 他2件)	平成12年度の介護保険制度開始以降、介護サービスにかかる費用が増加する中、区では介護保険料の上昇を抑えるため、所得水準に応じた保険料段階の多段階化を進めてきました。その結果、制度開始時には5段階だった保険料段階は第7期には17段階となっています。第8期の介護保険料は、いただいた様々なご意見等を踏まえながら設定してまいります。
3	介護保険料が高い。介護保険サービスを一定期間利用しない時は、保険料を免除・減額してほしい。健康を維持し、サービスは使っていないが、スポーツクラブの会費や道具の購入に費用がかかっていることを考慮し、少しでも負担を軽減してほしい。(類似意見 他2件)	介護保険は社会全体で介護を必要とする人を支える社会保険制度として、利用者負担分を除いた介護サービスにかかる費用を保険料と国・都・区の公費(税金)で負担しています。サービスを利用していない方の保険料の免除・減額は、他の方に保険料などで費用を多く負担していただく必要が生じることなどから、現時点では難しいと考えています。

4	在宅生活にかかる出費が多い。保険は掛けた人に還元されるべきであり、在宅生活に必要な出費に対して介護保険からの現金給付が必要だ。	在宅生活にかかる出費への現金給付などの新たなサービスの実施は、介護保険料の上昇などの影響が想定されますので、慎重を期する必要があると考えています。
5	介護保険の利用者負担が2割になり、介護事業所からの請求額に驚いた。介護保険制度を理解しようと思っているが、介護保険制度について相談できる窓口を分かりやすくしてほしい。	介護保険の利用者負担割合は、法令の定めにより、前年の収入や所得状況等に応じて決定し、負担割合証を送付していますので、負担割合証の確認をお願いします。区では、介護保険制度の円滑な運営のため、負担割合をはじめとした介護保険制度の普及啓発や身近な地区に設置している「福祉の相談窓口」の周知に努めてまいります。
6	生計困難者等に対する利用者負担軽減制度（さくら証）の対象を拡大してほしい。	区では、所得の低い方（一定の要件あり）の負担を軽減するため、介護サービスの利用者負担分等の一部を軽減する「生計困難者等に対する利用者負担額軽減制度（さくら証）」を実施しています。本制度では、既に国や都の制度を上回る負担軽減を行っていますので、第8期においても継続して実施するとともに、制度の普及啓発に努めてまいります。
7	介護保険の福祉用具購入の浴室椅子は金額が高すぎる。国が定価を管理してほしい。	介護保険制度における福祉用具の購入では、要介護者等の自立の促進及び介助者の負担の軽減を図り、利用者の状態に応じた福祉用具の選定を行うため、福祉用具専門相談員による計画の作成が必要で、購入費にはこの計画作成の経費が含まれています。平成30年度の制度改正にて、国は福祉用具貸与の価格の上限を設定しましたが、福祉用具購入の上限設定は現時点では行われていません。福祉用具の購入に際しては、複数の事業者から機能等の説明を受けていただいた上で見積りを徴収し、自身に適した購入品目や購入業者を決定してくださるよう、引き続き制度の周知に努めてまいります。
8	認知症グループホームは自己負担が高く、低所得者は利用できない。特養ホーム並みに引き下げる施策を実施してほしい。	認知症高齢者グループホームの整備では、補助金活用にかかる事業者公募を実施し、都の補助金や未整備地区を対象とした区の上乗せ補助を活用することにより整備誘導を図っています。公募では低所得者の方も利用しやすい家賃設定とすることを要請しています。今後も、これまでの取組みを継続するとともに、認知症高齢者グループホームの家賃について、特別養護老人ホームの居住費と同様に補足給付の対象とするよう国に要望するなど、低額な料金で入居できるグループホームの整備誘導に努めてまいります。

9	小規模多機能型居宅介護の宿泊費が高く、低所得者には利用しづらい。特養ホームのショートステイ並みの負担となるよう施策を実施してほしい。	小規模多機能居宅介護の整備では、補助金活用にかかる事業者公募を実施し、都の補助金や未整備地区を対象とした区の上乗せ補助を活用することにより整備誘導を図っています。公募では低所得者の方も利用しやすい宿泊費設定とすることを要請しています。今後も、これまでの取組みを継続するとともに、小規模多機能型居宅介護の宿泊費について、特別養護老人ホームの居住費と同様に補足給付の対象とするよう国に要望するなど、低額な料金で利用できる小規模多機能型居宅介護の整備誘導に努めてまいります。
---	--	--

番号	意見概要	区の考え方
16	経済的な課題 4件	
1	通院のために病院の近くに住まざるを得ない。年金は家賃に消え、切り詰めても赤字である。年金を増やせないか。	年金額の支給額については、増額の条件は、職歴や被保険者の年齢、年金保険料の支払期間など関係します。住所の管轄の年金事務所にご相談をお勧めします。また、家賃等により生活困窮の場合には、住所の管轄の総合支所生活支援課(福祉事務所)の窓口、生活相談をご案内いたします。
2	後期高齢者医療費の本人窓口負担を無くしてほしい。	平成30年度の東京都後期高齢者医療広域連合における一人当たり医療費は93.4万円でした。本人の窓口負担分を除き、約1割を後期高齢者の保険料でまかない、約5割は国・都・区市町村からの公費、約4割は現役世代の方からの(医療保険制度)支援金によってまかなわれています。また、本人負担額が自己負担限度額を超えた場合には、超えた額を払い戻す高額療養費制度が設けられています。高齢者が増え現役世代が急減する中、持続可能な制度として維持していくため、後期高齢者医療の窓口負担を含む給付と負担のあり方について検討が行われており、後期高齢者医療の本人窓口負担を無くすことは非常に困難な状況です。
3	通院のための介護タクシーの費用が多くかかっている。タクシー代助成額を増やしてほしい。	区では、電車やバスなどの利用が困難な方の日常生活の利便と社会促進を図るため、福祉タクシー券や介護タクシーの予約料・迎車料補助券、ストレッチャー料免除券の交付のほか、寝台優先リフト付タクシー(区借上げ車両)事業や自動車燃料費助成事業などを実施しています。助成額等の事業の見直しにつきましては、福祉移動サービス全体を通して総合的に検討してまいります。
4	区独自に世田谷線のシルバーパスを創設してほしい。	区独自の制度として世田谷線のシルバーパス事業を実施する予定はありません。東京都シルバーパスで利用できる交通機関の拡充について、機会を捉えて、区民からの要望を都に伝えています。

番号	意見概要	区の考え方
17	介護保険サービス事業者 2件	
1	セクシャルハラスメントがあるなど、労務管理がきちんとできていない介護事業所もある。どのように対応していくのか。	セクシュアルハラスメントを含む労働問題を所掌する機関は、厚生労働省の都道府県労働局及び労働基準監督署となりますが、区では、介護サービス事業所を対象とした集団指導の場に労働基準監督署の担当者を招き、セクシュアルハラスメントの問題について指導する場を設けるなどの取組みを行っています。今後も労働基準監督署等と連携し、対応してまいります。
2	介護保険の住宅改修や福祉用具貸与について、ケアマネジャーが特定の事業所しか紹介しないなどの不適切な扱いをした。	住宅改修費の支給において、居宅介護サービス計画を作成するケアマネジャーは、複数の事業者から見積りを取るよう利用者に説明することが求められています。また、福祉用具貸与を含む介護サービス等が多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮すること、特定の事業所に不当に偏することのないよう、公正中立に居宅介護支援を行うことが条例で定める基準に規定されています。住宅改修費の支給に必要な理由書を工夫し、上記の説明がされたことを確認するとともに、基準を遵守した事業運営が行われるよう指導していますが、引き続き必要な対策・指導に努めてまいります。

番号	意見概要	区の考え方
18	ICTの推進 4件	
1	オンラインの活用以前に、高齢者のみの世帯はインターネット環境が整っていないことが多い。区がインターネット環境の整備を支援したり、タブレットを貸出してはどうか。	すべての区民に必要な情報を届けることは、大変重要なことと認識しています。各家庭へのインターネット環境整備の支援は難しいですが、インターネットで発信している情報を高齢者の方も不自由なく受け取ることができるよう取り組んでまいります。
2	高齢者の交流、ネットワークづくりなどには、区主催のパソコン教室やスマートフォン教室などが有効と考える。区民が利用できるよう、区施設にWi-Fiを整備すべきだ。	区民サービスや利便性の向上に向けたWi-Fi整備の必要性について、引き続き検討してまいります。
3	計画の推進体制では、高齢者を含め、人間とIT、AI等が協働するシステムを構築しようとする意識を持ち、公正性・透明性を確保し、区、区民、その他関係者により推進体制を構築すべきだ。システムには、それに寄与する電子機器類を含み、新しい生活様式を実現すべきだ。また、計画の進捗は広く公開すべきであり、資料編にある関係情報はデータベース化し、システム構築等に利用できるようにすべきだ。	今後の区事業の改善の参考とさせていただきます。また、計画策定の過程である地域保健福祉審議会及び部会の資料は公開しています。
4	区業務の徹底したIT化を目指し、併せて高齢者を含むIT化ネットワーク、健康、介護、医療部門のIT化ネットワーク、さらには関連パブリック部門のIT化を計画し、小規模パイロットモデルを開発すべきだ。	今後の区事業の改善の参考とさせていただきます。

番号	意見概要	区の考え方
19	情報提供の方法 6件	
1	情報は高齢者にわかりやすい言葉で、インターネット環境に頼らず発信してほしい。(類似意見 他1件)	高齢者をはじめ、誰もが見やすくわかりやすい情報となるよう、引き続き取り組みます。また、紙媒体やホームページ、twitter など複数の広報媒体により情報を発信していますが、電子媒体に偏ることがないように配慮してまいります。
2	和製英語ではなく、日本語での表記を大切にしてほしい。	英語と日本語を併記するなど工夫してまいります。
3	高齢で視力が弱い人でも読めるよう、区のおしらせはなるべく大きな文字で、色づかいに配慮してほしい。	区のおしらせ「せたがや」は、印刷物におけるユニバーサルデザインの考え方に基づいて作成しています。これからも、読みやすい文字の大きさや字体、色づかいなどを工夫して、誰にでも読みやすい紙面づくりに努めてまいります。
4	区の出版物は視力のよくない人に配慮した色遣いにしてほしい。	区の出版物における色使いについては、色のユニバーサルデザインの考え方を基本的に取り入れるようにしています。まだ行き届いていない面については改めるようにし、誰にでも見やすくなるよう配慮・工夫した色使いで出版物を作成してまいります。
5	コロナ禍以降、外国語があふれている。日本語を大切にして、わかりやすくしてほしい。	新型コロナウイルス感染症に関することに限らず、日本語を大切にし、区民の方が必要とする情報を正確にわかりやすくお伝えできるよう努めます。

番号	意見概要	区の考え方
20	都市整備 10件	
1	健康づくりのために散歩をしているが、疲れた時に座れるようベンチを設置してほしい。(類似意見 他4件)	区では「ユニバーサルデザイン推進計画」に基づき、高齢者や障害者、子育て中の区民等、だれもが安全に安心して外出できる地域社会を目指し「座れる場づくりガイドライン」の周知や、ベンチ設置費用の助成などに取り組んでいます。加えて道路上へのベンチ設置の推進に向けた「世田谷区座れる場づくり検討会」を庁内に設置し、道路上ベンチ設置の具体的な手法検討に着手したところです。しかし、ベンチの設置にあたっては、近隣の理解はもちろんですが、ベンチを置く空間があったとしても、その場所の利用状況によっては、ベンチを設置することでその場所の利用に支障をきたすこともあることから、事故防止の観点からの確認も必要となります。引き続き、より多くのベンチが設置できるよう、検討を進めるとともに、ベンチの必要性について普及啓発に努めてまいります。
2	歩道の舗装の状態が悪く、凹凸・つぎはぎ・高低差などがあって、危険な状況だ。(類似意見 他3件)	区ではユニバーサルデザイン条例に基づき、高齢者や視覚障害者等を含むすべての人の利用に配慮した道路環境整備に努めています。歩道と車道の段差や、凹凸のある舗装などにつきましても、順次、解消を進めていますが、すべての区道に対して行き渡っていない現状があります。現地を確認し、補修等の対応を検討しますので、具体的な場所などを、区にお知らせください。

3	給田 2 丁目に住む高齢者の不便を解消するために、仙川に歩行者・自転車専用の小さな橋をかけてほしい。	河川管理通路を横断するための橋梁を新たに要望する際には、河川を管理する東京都建設局にお尋ねいただくようお願いいたします。
---	--	--

番号	意見概要	区の考え方
2 1	交通 6 件	
1	後期高齢者となり、通院が大変になってきた。ダイヤモンドバスの停留所を増やしてほしい。	今後の区政運営の参考にさせていただきます。
2	バス停に小さくていいのでベンチを置いてほしい。バス接近のお知らせ表示もあると良い。	バス停留所へのベンチの設置に関しては、車両や歩行者の通行に際して支障とならない場所への設置に努めてまいります。また、バス接近のお知らせに関しては、区内バス運行事業者に対し、運行情報提供装置などの整備を働きかけてまいります。バス運行事業者のホームページにおいて、リアルタイムのバス運行情報（バスの走行位置）をご覧いただけますのでご活用ください。
3	給田 2 丁目は交通不便なので、千歳烏山駅までの巡回ミニバスを導入してほしい。	区では、南北公共交通の強化や公共交通不便地域対策として、バス事業者へ働きかけ、これまで 10 路線のコミュニティバスを導入してまいりました。新たな路線バスの導入には、バスが安全に運行できる道路の整備や事業採算性の確保など、課題が多くありますが、都市計画道路等の整備を契機に地域公共交通の利便性向上に向けて、バス事業者に働きかけてまいります。
4	自転車が信号無視をしたり、歩道を速度を落とさずに走り込んできて、怖くて外出しなくなった。自転車交通を取り締まってほしい。（類似意見 他 1 件）	自転車の安全利用について、警察署に指導・取り締まりの強化を依頼するとともに、「世田谷区民自転車利用憲章」の普及・浸透をはじめ、ルール、マナーの徹底など、自転車安全利用啓発に努めています。自転車の危険な運転が多い地点につきましては現地を確認し、状況に応じて、所轄警察署への連絡、注意喚起看板の設置、地域との協働により街頭キャンペーンを行うなど、重点的に交通安全の啓発に努めてまいります。
5	経堂駅の周辺を通る自転車は押し歩きしてほしい。	買い物客で混雑する駅前の商店街通り、乗降客が出入りする鉄道駅コンコース前の空間等では、自転車通行空間を歩行者と分離して整備することが困難であるため、地域との協働によるまちづくりの一環として、自転車を降りて押し歩きをお願いする区間をルール化し、まちぐるみで周知や率先行動に取り組んでいくことも有効であると考えております。

番号	意見概要	区の考え方
2 2	その他 1 6 件	
1	他自治体では、80 歳になると慶祝金があったり、ちょっとしたものを民生委員が持ってきてくれたりするが、世田谷区は何もない。	区では、現在その年度に 88 歳なる方と 100 歳になる方を対象にお祝いの品をお送りしています。各区で対応が異なる点をご理解ください。
2	足が不自由な人のために、公衆浴場に高めの腰掛を置いてほしい。	公衆浴場関連の施策を所掌する商業課及び東京都公衆浴場業生活衛生協同組合世田谷支部に伝えます。
3	電話代助成は廃止して、その分、新型コロナウイルス感染症感染予防策に使ってほしい。	高齢者福祉電話料助成は、万一の事態に備え緊急連絡手段を確保するために実施しています。

4	新型コロナウイルス感染症対策では、もっと医師会と連携すべきだ。	区では令和2年5月より両医師会に協力をいただき、PCR検査を実施しています。引き続き緊密な連携を図ってまいります。
5	新型コロナウイルス感染症対策としての消毒はアルコールだけか。次亜塩素酸ナトリウムはどうか。道路や飲食店街の路地を消毒しないのはなぜか。	次亜塩素酸ナトリウムは、酸化作用がありドアノブ等の環境消毒に広く用いられますが、手指の消毒には次亜塩素酸ナトリウムを使用できないためアルコール消毒薬を使います。また、世界保健機関（WHO）によれば、路上の消毒剤散布はほこりやごみで消毒剤が不活性化するため効果が期待できず、健康に危険を及ぼす恐れもあるとされており、道路消毒の必要はないものと考えております。
6	健康づくりに合唱はとても有効だ。区の施設でも合唱ができるよう、新型コロナウイルス感染症に対応した3密対策を強化してほしい。	区では、新型コロナウイルス感染拡大防止として、国・都の通知に基づいた「『新しい生活様式』における区民利用施設の利用者ガイドライン」を定めております。区民利用施設を合唱で利用の際は、部屋の定員の半分での利用、人と人との間隔を2mとる、マスクを必ず着用するなど、利用者ガイドラインを遵守してご利用をお願いします。また、体調にご不安がある場合には、ご利用をお控えください。
7	防災放送が聞こえにくい。町会単位ぐらいで放送してほしい。（類似意見 他1件）	防災行政無線塔からの放送は、塔からの距離や天候などの環境により、聞こえやすさに地域差があると思われれます。災害時に区民の皆様へ情報をお伝えする際、防災行政無線による放送に加え、放送後に電話で放送内容を確認できる電話応答サービス、登録制の「災害・防犯情報メール配信サービス」、区ホームページなど、様々な手段で情報を発信し、災害時の情報をお伝えできるよう努めています。また、気象情報や避難情報等が発表された際は、テレビのデータ放送（リモコンのdボタン）でもご確認いただけます。防災行政無線に限らず、ご自身の状況に応じて利用可能な手段から正確な情報を入手していただきますようお願いいたします。
8	台風の際の避難所の収容人数を十分確保してほしい。	避難所の収容人数の確保については、区立施設以外に区内大学、都立高校を活用するほか、避難スペースとして体育館だけでなく、教室、視聴覚室、ランチルーム等も活用するなど、収容人数の確保に努めてまいります。
9	水害時、上野毛2丁目の稲荷坂下から坂上の避難所には行かれない。高い建物の避難先を確保してほしい。	区では、令和元年台風第19号を受け、風水害対策総点検を実施し、水害時避難所を見直しました。大規模な台風の上陸等が予想される場合には、第1次と第2次の2段階に分けて水害時避難所を開設し、多摩川洪水浸水想定区域内には、多摩川の洪水に備えた水害時避難所を開設いたしません。水害時避難所（第1次）は、風雨が強くなる前の公共交通機関が動いている台風上陸24時間前までに開設するため、公共交通機関を利用するなどして、早めの避難行動をお願いします。また、水害時避難所への避難に限らず、自主避難、縁故避難などもご検討下さい。

10	居住環境について、基本的なことを検証すべきだ。自動車の騒音や抜ける爆音や樹木を伐採する機械音など、目に見えないが、健康を脅かす。マナーの問題である。	音は受け取る人によって感じ方が異なります。このことをお互いに認識し、日常生活における騒音防止に配慮すること、また、日ごろから地域との交流を図り、好ましくない音として受け止められない、良好な関係づくりが重要であると考えます。
11	敬老の日ごろ、個人情報を入力するように回覧板が回ってくるが、止めてほしい。	回覧板の運用は町会・自治会で自主的に行われています。回覧板への住所・氏名等の個人情報の記載は区がお願いしたものではありませんが、町会・自治会に、ご意見をお知らせし、個人情報の取り扱いには十分な注意が必要であることを伝えていきます。
12	弦巻区民センター駐車場が駐輪場になったが、重たい楽器を持って地域活動している高齢者にとっては必要だ。障害者や区役所専用スペースはあるが空いていることが多いので、専用ではなく優先にしてほしい。	児童館を併設しており、多い時には子どもが200人来館する施設となっています。変更前は36台の自転車の駐輪を想定していましたが、駐輪スペースに入りきらない自転車が道路にはみ出していることが多くあり、利用者や周辺住民にとって危険な状態となっていました。そのため、障害者用の駐車スペースを2台残し、駐輪場へ変更しました。従前より車で来館されていた利用者様は、荷物の搬出入の場合、一時的に歩道スペースのレンガ敷きの場所に停車することは可能です。施設周辺には複数のコインパーキングもあり、専用の地図を用意しています。また、障害者用の駐車スペースは、障害をお持ちの方がスムーズにご利用できるよう専用駐車場とさせていただいています。ご理解のほどよろしく願いいたします。
13	北沢警察署前の駐車場で青空マーケットを開き、地域を活性化してほしい。	北沢警察署の駐車場の使用につきましては、警察署の判断になります。
14	緑が多いことで癒される。民地の樹木が残るような優遇を行ってほしい。	世田谷区みどりの基本条例では、民有地のみどりを保全するために一定程度の大きさで樹形が優れている樹木を保存樹木として指定し、3年に1回程度、不要な枝の切りつめを行うなどの支援を行っています。また、300㎡以上の樹林地を一定の年限を無料で都民に公開する場合について、都税を減免する市民緑地制度があります。みどりを保全するためには、所有者だけでなく、近隣住民の理解や協力も必要です。みどりの大切さを伝えるための啓発事業などを実施し、区民が安心してみどりを残せるように努めてまいります。
15	図書館を増やしてほしい。また、人に接触しなくても本を借りられる・返せる方法を工夫してほしい。	予約資料の貸出や返却のための図書館カウンターを二子玉川・三軒茶屋に設置しており、今後、下北沢にも開設予定です。一部の図書館には、人との接触が不要な自動貸出機を設置しており、今後も導入を進めてまいります。また、返却用ブックポストの活用も、今後検討してまいります。