

東京都の福祉保健行政への意見・要望等（自由意見）

東京都の福祉保健行政に対する意見や要望等について、自由に書いてもらったところ、510人（「特になし」は除く。）の要望や意見が寄せられた。

内容は極めて多岐にわたっており、紙面の都合上全てを掲載することはできないが、意見の趣旨を損なわないように配慮しながら意見をまとめ、掲載した。

内 容		件数
1	家族	19
2	医療・健康	45
	医療費	11
	医療制度の充実・改善	10
	健康づくり・検診の充実	9
	その他	15
3	介護サービス・介護保険制度	104
	介護サービスの充実	39
	介護保険料	14
	介護職員の待遇改善	13
	申請方法・要介護認定の改善	6
	介護予防の推進	6
	その他	26
4	認知症・成年後見制度	14
	成年後見制度について	8
	認知症について	6
5	住まい	70
	高齢者福祉施設・高齢者向け住宅の充実	44
	公営賃貸住宅への入居希望	11
	家賃が高い	8
	その他	7

内 容		件数
6 就業・経済		81
社会保障制度（年金等）の充実・改善		45
就業		18
税金		13
その他		5
7 情報提供・社会参加など		88
情報提供		35
心配ごと		26
コミュニティづくり		19
社会参加		8
8 高齢者に対して必要な行政の施策や支援		177
都の福祉保健施策の充実・改善		79
高齢者施策のあり方について		30
まちづくり（バリアフリー等）		24
子供・若者への教育のあり方、若い人への支援について		15
シルバーパス		9
その他		20
9 その他		221
調査内容・調査票などについての意見		87
その他（福祉保健行政への感謝の声含む）		134
合 計		846

※ お一人で複数の内容についてご意見・要望を記入いただいた場合は、内容ごとに集計している。

主な要望・意見は以下のとおりである。

1 家族

- ・両親の介護を経験した。二人とも認知症を患っており、病院から介護施設への入所まで様々な支援を受けた。自身も正社員として勤務していたため、休日ごとに訪問するだけでも大きな負担であった。担当のケアマネジャーが土日休みであったため、相談や面談を行うには平日に仕事を休む必要があった。介護と仕事の両立は大きな負担であり、働きながら親の介護を担う人への支援を一層充実させることを望む。介護を担う家族が安心して仕事と介護を両立できる環境づくりを進めてほしい。(70代・男性)
- ・父母と義父母の介護を約13年間、弟の協力を得ながら主に一人で担った。地域包括支援センターや病院の相談窓口には大変お世話になり、心身ともに辛い時期も多く相談に乗っていただき感謝している。一方で、このような支援制度を知らず、利用できていない人も多いと思う。誰もが分かりやすく必要な支援につながることができるよう、情報提供や相談体制をさらに充実させてほしい。(60代・女性)

2 医療・健康

○ 医療費

- ・高額療養費制度を利用しているが、抗がん剤治療には多額の医療費がかかり、生活が苦しい。抗がん剤の費用を安くすることはできないのだろうか。現在は2人に1人ががんになる時代と言われているため、社会保障制度の見直しが必要であると思う。(60代・女性)
- ・高齢者の医療費負担の引上げなども検討されているようであるが、都には弱い立場の人が取り残されることのないよう配慮してほしい。決して過度な支援を求めているわけではない。(70代・男性)

○ 医療制度の充実・改善

- ・带状疱疹ワクチンの補助を受けようとしたが、ワクチン接種前に所定の様式で届け出ることが必須とされていたため、補助を受けることができなかった。医師の証明があれば十分と思うが、なぜ事前の届出が必要なのか疑問に感じた。こうした手続を知らなかったために補助を受けられない人が出るのは、制度の趣旨に反していると思う。(70代・男性)
- ・私は37年間、膠原病を患っている。毎年、難病医療費助成（特定医療費支給認定）の更新申請を行っているが、高齢とともに申請手続が大変になっている。もっと簡単な申請方法にできないのだろうか。(70代・女性)

3 介護サービス・介護保険制度

○ 介護サービスの充実

- ・サービス付き高齢者向け住宅に入居しているが、入居時に説明を受けていた内容と比べると、実際に必要となる費用は高く感じる。家賃については区の補助があるものの、食費や共益費の負担が大きい。さらに、車椅子やシルバーカーのレンタル料に加え、介護用パンツや尿漏れパッドなどの日用品にも相当の費用がかかる。(代理人書)
- ・現在、介護保険を利用してヘルパーの支援を受けているが、制度の内容が利用者には分かりにくく、結果的に家族の負担が大きくなっている。人手不足に起因する面もあると思うが、ヘルパーのシフト管理がうまくいかず、予定されていた訪問日時に来ないといったミスも見受けられる。また、ケアマネジャーをはじめサービス提供者も、行政への報告など事務作業が多く、大変そうである。その結果として、しわ寄せが利用者に及んでいるため、サービス提供者と利用者の双方が余計な負担を抱えることのないよう、分かりやすい制度に変更することが必要だと思う。(80代・男性)
- ・団塊の世代が後期高齢者となり、今後ますます介護が大きな課題になっていくと思われる。家庭内介護については、老老介護による悲劇や介護離職、訪問介護事業者の厳しい実態などが報道されている。介護は体力的にも精神的にも負担が大きいいため、家族だけで担うのではなく、プロの人材がいる設備の整った施設で行うことが望ましいと考える。高額な利用料が必要な民間施設の利用は難しい人も多い。自治体が運営する利用しやすい介護施設が充実すれば安心して老後を迎えることができると思う。(代理人書)
- ・介護を必要としない健康な状態の人と、要介護状態の人との間にある、要支援者やそれに準ずる人への支援をより充実してほしい。現在はこうした段階への支援が十分とは言えず、そのために要介護状態へ移行しやすくなり、認知症予防の取組が十分に行われていないように感じ、必要な支援を受けられずに困っている高齢者も多いのではないと思う。特に一人暮らしの高齢者についての配慮が必要であると思う。(70代・女性)
- ・介護保険料が低く抑えられていることも影響しているのか、施設職員の質が低下しているように感じる。職員の収入向上とあわせて、スキルアップにつながる人材育成を進めることが急務である。(60代・男性)

○ 介護保険料

- ・私が母の介護をしていた平成20年頃から令和2年頃までは、訪問介護サービスや在宅サービスの事業者も何とか見つかり、大変助かった。しかし現在は、事業所も減り、人員も不足していると聞いている。この先、自分が介護を必要とする立場になった時に、必要なサービスを受けられるのか不安に感じることがある。高い介護保険料を年金から支払い続けているが、いざ必要になった時に本当に対応してもらえるのか疑問である。また、母の介護をしていた頃から感じていたことであるが、介護保険料を支払っていても、実際に訪問介護やデイサービスを利用すると毎月かなりの費用がかかる。年金だけでは生活が成り立たないのが現状である。国、都、区が一体となって高齢者福祉の在り方について改めて検討してほしい。確かに裕福な高齢者もいると思うが、すべての高齢者がそうではないという現実を考慮した制度としてほしい。(70代・女性)

○ 介護職員の待遇改善

- ・私は高齢者であるが、高齢者デイサービスで介護職員として働いている。現場で働く者として強く感じるのは、介護職の給与水準の低さと人材不足である。この問題は頻繁にニュースや社会問題として取り上げられているが、改善される気配は全くない。「他人事として扱われているのではないか」と感じる。(60代・男性)
- ・特別養護老人ホームの実態をもっと把握してほしいと思う。働いている職員がやりがいや生きがいを感じながら働ける職場になっているのか、また、適切な賃金や介護に必要な人員が確保されているのかについて、継続的に実態調査を行ってほしい。「人生の最後をここで過ごしたい」と感じられる施設が、どのくらいあるのだろうか。(80代・男性)
- ・介護に関わる仕事の価値を上げ、若い人が仕事として選択するに相応しい収入を確保する必要がある。(60代・女性)

○ 申請方法・要介護認定の改善

- ・私たちは昭和初期生まれの超高齢者夫婦である。戦時中の教育を受け、我慢することに慣れてしまい、自分の要望を上手に伝えることが出来ない。夫が介護を受けるようになってから、様々な手続に非常に時間がかかることに驚いている。また、若い人の手助けが無いとあらゆる恩恵が受けられないデジタル時代が生きづらい。(代理人書)

○ 介護予防の推進

- ・若い頃から運動の大切さや、将来介護が必要な状態にならないための予防について、学校教育の中で教えたらいと思う。(代理人書)

- ・今後さらに高齢化社会が進む中で、現在の健康保険制度や介護保険制度を維持していくことは、非常に困難になっていくのではないかと危惧している。そのため、フレイル予防対策などを通じて健康寿命を延ばす政策がより重要になると思う。特に、地域コーディネーターを増やすなど、地域ぐるみでフレイル予防に取り組む体制を整え、地域に根付かせていくことが重要であると考え。 (70代・男性)

4 認知症・成年後見制度

○ 認知症について

- ・レビー小体型認知症とアルツハイマー型認知症の母を介護した経験から、ケアマネジャーは経験や知識には個人差があるため、その他で認知症に関する専門的な相談先の充実が必要であると感じている。 (70代・男性)
- ・認知症専門のデイケアなどはあるものの、利用者負担が大きくなるため、通常のデイサービス等を無理に利用しているケースが多い。認知症の人は増加しているにもかかわらず、認知症専門施設が十分に活用されず、経営が成り立たないケースも見受けられる。特に認知症については、症状の程度に応じて適切な施設利用につながる仕組みが必要ではないかと思う。また、現在ある認知症専門施設を十分に活用するためには、低所得者に対する利用料の補助などの支援も必要であると考え。 (60代・男性)

5 住まい

○ 高齢者福祉施設・高齢者向け住宅の充実

- ・特別養護老人ホームをさらに充実させ、入所待ちが生じないようにしてほしい。これから団塊の世代が後期高齢者となるため、今後20年程度は、社会全体で支え合いながら乗り越えていく必要があると考え。 (70代・男性)
- ・高齢者向け住宅をもっと充実させてほしい。現在は賃貸住宅に住んでいるが、住み替えが難しくなっている。また、配偶者が亡くなったことで家賃負担も重くなっている。公営住宅を増やしてほしい。 (80代・女性)

○ 公営賃貸住宅への入居希望

- ・現在は賃貸マンションに住んでいるが、契約更新のたびに家賃が値上げされており、生活が大変になっている。引っ越しを考え、区営住宅や都営住宅等に何十回も申し込んでいるが、当選しない。また、民間賃貸住宅は高齢であることを理由に借りるのが難しい。「都外へ行け」と言われることもあるが、色々な病気を抱えており、現在通院している病院を変えることは難しい。周囲には区営住宅が数多くあるにもかかわらず、毎回落選通知が届き、悲しい気持ちになる。 (70代・女性)

6 就業・経済

○ 社会保障制度（年金等）の充実・改善

- ・年金のみでは生活が困難なため、働きに出ている高齢者は多いと思う。しかし、その収入が課税対象となり、様々な補助の対象外となったり、社会保険料が増えたりする。老体に鞭打って働いているにもかかわらず、その甲斐がないように感じる。(70代・女性)

○ 就業

- ・65歳を過ぎても十分に働くことができるシニア層が増えているにもかかわらず、シニア向けの仕事が清掃や警備などに偏っている現状に憤りを感じる。少子高齢化が進む中で、企業側の意識が変わっていないように思うため、経験や知識を持つシニアが活躍できる社会になってほしい。介護が重要な課題であることは理解しているが、その面ばかりが強調されると、シニア全体が支援を受ける側、弱い立場の存在であるかのような印象になってしまう。ポジティブでアクティブなシニア像をもっと発信するとともに、その力を社会で生かせるような施策を充実させてほしいと思う。(60代・女性)
- ・働く場の拡大や都職員をサポートする業務への斡旋等、動ける高齢者をサポートする施策を進めることで、健康寿命の長い高齢者との共存も可能になる。(60代・女性)

○ 税金

- ・高齢者が増え、人口減少により税収が確実に少なくなる時代になると思う。少ない予算でやらなければならない仕事はますます増えていく。そのような中で、無駄な支出が生じないように、福祉・保健行政の賢い運用を切望する。(80代・男性)

7 情報提供・社会参加など

○ 情報提供

- ・福祉行政にはずいぶん多くの制度があると思う。しかし、本当に必要な時に制度を知らなかったために利用できず、後になって「ああ、そんな制度があったのか」と思うことがある。もっと制度の見える化を進めてほしい。また、私は難聴のため、音声による案内よりも、書面や文字による情報提供の方が分かりやすい。声によるお知らせは聞き取れないことも多い。(80代・女性)
- ・独居高齢者はこれからどんどん増えていくことと思う。個人が自分の最後に向けて責任を持てるような仕組み（終活など）をしっかりと構築してほしい。まだ本人がしっかりしているうちに、自分自身の将来と向き合えるような機会を啓発していくべきである。住まい、健康、財産などについて考えておくことが必要だと思う。自分も含めて、「どこに相談したらよいのか」「窓口はあるのか」と感じてしまうことがある。このように思っている高齢者は決して私一人ではないと思う。(60代・女性)

- ・対象年齢を問わず、自治体や区市町村が運営するWEBサイトの使いやすさを改善してほしい。字を大きくしたり、説明を長くしたりすることではなく、なぜ利用者がそのサイトを訪れるのかを理解し、その目的を達成するための手順を分かりやすく、素早くたどれるようにしてほしい。(70代・男性)

○ コミュニティづくり

- ・地域のみなさん達とマージャンや、おしゃべりをして楽しんでいる。希望はみんなが楽しく暮らせる社会。家の近くに集まることができる場所があるといいと思う。(70代・女性)

○ 社会参加

- ・高齢者がテレビばかり見る生活から少しでも外に出て、地域ボランティア活動などに参加してほしいと思う。地域とのつながりを持つことも大切である。(60代・女性)

8 高齢者に対して必要な行政の施策や支援

○ 都の福祉保健政策の充実・改善

- ・終活サービスを都や区市町村で実施してほしい。現在は財団法人や民間会社のサービスが中心であるが、制度が十分整っていないように感じるため、利用したいと思ってもどの会社を選べばよいのか分からず不安で決められない。(70代・女性)
- ・ひとり住まいの高齢者の見守り巡回をしてほしい。(60代・女性)
- ・災害時の避難場所は近隣の小学校や中学校になっているが、地域の防災訓練に参加した際に質問したところ、災害時には浸水・水没の危険性が高い場所とのことであった。広域避難場所へ行くには、大きな橋を渡り、対岸の坂道を上って長距離を移動する必要がある。そのため、災害が発生した場合は自宅マンション内に残るしかないのではないかと話し合っている。その場合の地域支援の受け方や連絡方法をどのようにすればよいのか不安である。(60代・女性)
- ・緊急時の場合の地域住民に対する情報の共有が必要である。一人暮らしの高齢者の把握や、断水・停電時の支援の見える化を進めてほしい。また、食料や生活必需品などの備蓄がどこにあるのか分かるようにしてほしい。(80代・男性)
- ・ひとり暮らし高齢者、孤独死、財産管理、死後の始末などに関する公的な仕組みづくりを進めてほしい。(70代・女性)

- ・今まではたまに自転車を使っていたが、法律もどんどん変わり、高齢者には不便になっている。車がないと病院にも行けないが、我が家には車がないため、タクシー代だけで月に1万円以上かかっている。そのため、シルバータクシーパスのような制度を作ってほしい。例えば、家に車がなく、80歳以上で足が悪い人などを対象にしてほしい。障害者割引はタクシーにあるが、私は通院だけで6か所の病院に行っているため、交通費だけでも生活を圧迫している。(80代・女性)

○ 高齢者施策のあり方について

- ・高齢者の長寿化が進む現在、どうしても一人で生活していかなければならない人が多く、さまざまな事件もたくさん起きている。そのような中で、昔に比べて、高齢者の心の支えになってくださる方々が少なくなっているのではないかと思っている。対応も事務的になっているのではないか。少子化の現代では、致し方ないのかもしれないが。(70代・女性)
- ・伝達手段の近代化によって、電算化やデジタル化等が主流となり、対面・口頭による意思伝達が難しくなっている。そのため、本当に支援を必要としている人々が戸惑い、迷っているのが実情であると思う。行政の方々には、もっと実態を理解していただき、支援を本当に必要としている人々（高齢者・病人など）に対し、より歩み寄った対応を検討し、実践してほしい。(60代・男性)
- ・これから単身高齢者はどんどん増えていく。身元保証人が今後どうなるのか心配しながら生活している。また、携帯電話やAIなどを活用できない高齢者も多いにもかかわらず、そのような人たちが取り残されているように感じる。もっと、できる人を前提とするのではなく、できない高齢者にも優しい社会であってほしいと思う。(70代・女性)

○ まちづくり（バリアフリー等）

- ・車椅子利用者である。市街地に出る際には、いつも歩道などの段差が気になっている。そのような時に、道行く方々から援助していただくことがあり、大変有り難く感じている。(代理人書)
- ・多摩地域では公共交通の便が少なく、高齢者が出かけづらい状況であると思う。その結果、特に無職の人は自宅にいる時間が長くなり、フレイルに陥りやすくなるのではないかと。シルバーパスよりもバスの増便などをお願いしたい。(80代・男性)

○ 子供・若者への教育のあり方、若い人への支援について

- ・電車やバスには、身体の不自由な人や高齢者のための優先席が設けられているが、若い人が携帯電話を見て周囲に気を配らず座っていることが多いように感じる。若者への教育を徹底してほしい。(80代・男性)

○ シルバーパス

- ・シルバーパスが年間 1,000 円では、あまりにも本人負担が少な過ぎると思う。せめて月 1,000 円程度とし、住民税を支払っている人との負担の差を少なくしてほしい。住民税を払っている人の負担が大き過ぎるのは不公平である。(60 代・女性)
- ・東京都シルバーパスを利用させていただき感謝している。交通費を気にせず、行動範囲が広くなり助かっている。(70 代・女性)

9 その他

○ 調査内容・調査票などについての意見

- ・65 歳を過ぎ、年金をもらうようになっても高齢者としての自覚はなく、介護など自分には無縁とまで思っていた。しかし最近は一とごとではないと感じるようになっていたところ、今回のアンケートで改めて自覚させられた。できることなら、人様に迷惑をかけず、「ぴんぴんころり」といけるとよいと思う。入れるうちにといい、今年介護保険に入った。お世話にならないようにしたいと思っているが、介護が必要になった時には助けていただきたいと思っている。よろしくお願いいたします。考える時間をいただき、ありがとうございました。(60 代・女性)
- ・「WEB 回答がカンタン」とありましたが、カンタンではなかった。書いてあるアドレスにアクセスしたが、パスワードが何度やっても入ることができず諦めた。東京都福祉局のホームページにアクセスしたが、これもどこにも案内が出てこなかった。誘導方法をもっと親切に説明されていると助かる。(80 代・女性)

○ その他

- ・平和で豊かな社会であること。弱者に対する優しい社会であること。極端な格差社会でないこと。戦争がない社会。人にも自然にも優しい社会であること。極端な貧困な人がいない社会であること。みんなが幸せに生活できる社会になればいいと思う。(70 代・女性)