



様式第4号（第7条関係）

令和7年12月26日

東かがわ市議会議長

工藤 正和 様

東かがわ市議会議員  
(会派・個人・その他)  
山口 大輔

行政視察等報告書

1	日 時	令和7年12月5日 から 令和7年12月7日	
2	参加者	山口大輔	
3	研修目的等	内 容	研修場所
		聴導犬活動について	埼玉県ふじみ野市 (公益社団法人日本聴導犬推進協会)
		介護離職防止を考えるフォーラム2025in神奈川	神奈川県横浜市 (TKP横浜会議室)
		介護職員の働きやすい職場環境づくりについて	神奈川県横浜市 (トライドケアマネジメント)
4	研修・調査内容	<p>○聴導犬活動について 介助犬として必要とされながら導入数や知名度の少ない聴導犬に対して、実際のトレーナーから現状と課題をヒアリングし、政治家として可能な取組を研究する。</p> <p>○介護離職防止を考えるフォーラム2025in神奈川 介護離職は市内でも喫緊の課題である。それらを予防するためにどのような視点や仕組みが必要かを実践者の報告やワークから学ぶ。また基調講演でケアラー問題と介護離職がどう影響するかを確認したい。</p> <p>○介護職員の働きやすい職場環境づくりについて 国を上げた働き方改革の1種だが、市内でも1法人の利用にとどまるなど普及が進んでいない。導入のメリットを把握することでDX化の啓発をしていきたい。</p> <p>※詳しくは別紙報告書を参照</p>	
5	研修成果	<p>○聴導犬活動について 全国で50頭程度しか存在しない。その原因が補助などの予算面にあることもわかった。社会参加の必要性から今後は存在を周知するとともに財源確保の取組を訴えていきたい</p> <p>○介護離職防止を考えるフォーラム2025in神奈川 企業が持つうまく行かなかった視点に気づくことが出来た。またケアラーは大きな分岐点で適切な支援を受けにくいことがあり、若者の場合それが就職と離職のタイミングであることを知ることが出来た</p> <p>○介護職員の働きやすい職場環境づくり DX化のコストより、従業員の働き方改革を意識するべきという意味が現場の実績を聞くことでわかった。</p> <p>※詳しくは別紙報告書を参照</p>	
6	費 用	97,500 円	

※領収書(交通費・宿泊費の明細が分かるもの)、研修資料を添付してください。

## 研修内容と成果（別紙）

### 1. 聴導犬活動について

#### 視察目的

デフリンピックが初めて日本で開催され、聴覚障害を有する人々の活動を目にする機会が増えている。当市においても東かがわ市手話言語条例を制定しており、意識は一定程度高まっていると考えられる。

一方、盲導犬と同様に介助犬の一種として位置づけられる聴導犬は、市内外を通じて目にする機会がほとんどないのが現状である。聴覚障害のある人の社会参加に必要とされるにもかかわらず、導入数および知名度が低い聴導犬について、実際のトレーナーから現状と課題を聴取し、政治家として取り得る施策や取組を検討するため、本研修を実施したものである。

#### 研修内容

- 訪問先：公益社団法人 日本聴導犬推進協会
- 住所：埼玉県ふじみ野市大井武蔵野706-17
- URL：<https://www.hearingdog.jp.org/>
- 講師：水越みゆき（聴導犬トレーナー）

#### （1）聴導犬の育成と訓練

聴導犬の育成は1981年に始まったが、盲導犬ほど社会に普及していない。全国で活動している聴導犬は約52頭である。当該団体からは現在1頭が活動しており、年度内にもう1頭を輩出予定である。

聴導犬は特定目的のために繁殖された犬種ではない犬が多く、育成難度が高い。主に保護された雑種犬等について適性を確認しながら訓練を行っている。雑種犬は背景が不明であり、過去の嫌な経験からの回復が難しく疑り深くなる傾向があるため、育成過程でマイナスの経験をさせないよう慎重な対応が必要である。そのため、一般家庭のボランティアに初期育成を委ねることは難しいとされており、初期段階からトレーナーが自宅と施設を行き来しつつ、24時間共に暮らしながら育成・訓練を行っている。

聴導犬は特定の音そのものではなく、「空間内で鳴る音」を知らせるよう訓練される。このため、目覚ましやインターホン等の音が変わっても反応できる。音が鳴った場所を特定し、それを使用者に伝えることが主たる役割であり、伝え方には犬の個性がある。

以上の特性により、引っ越し当日から新居で活動できる点が特徴である。初期には隣家の音に反応しても、無関係であると学習すれば反応しなくなる。環境や空間把握は使用者側の重要な役割である。出張先のホテル等、初めての場所でも、使用者と場所・音の確認を行えば適切に仕事ができると説明された。

## (2) 聴導犬と使用者の生活

聴導犬は常時働いているわけではなく、音が鳴っていない時は一般の家庭犬として過ごし、昼寝やいたずらをすることもある。外出時は「聴導犬」と記された胴着を着用することで「外出モード」となり役割を果たそうとするが、胴着を着用しない外出は「お散歩モード」となる。

聴導犬の同伴による主なメリットは以下のとおりである。

- **安全の確保**：外出時に安全に歩行する助けとなる。
- **社会参加の促進**：身体障害者補助犬法により、ホテル宿泊や出張が可能となる。実例として、聴導犬と飛行機で米国へ出張した事例もある。
- **精神的安心感**：「何か鳴ったかもしれない」という不安に対し、犬の様子を見るだけで音の有無を判断でき、「何もない」ことの確認が安心につながる。
- **聞こえないことの目印**：聴導犬の存在が周囲に聴覚障害があることを示す。

なお、盲導犬と同様に、工作中的聴導犬に触れる、話しかける、見つめる等の行為は行うべきではない。情報普及が不十分であるため、地域により人々の反応に差があり、親切心から積極的に話しかけたり誘導しようとしたりする地域では、使用者側の対応に注意が必要であるとの説明があった。

## (3) 聴導犬の導入と団体の運営

導入までの相談プロセスは、希望者からの問い合わせを受け、まず聴導犬の実態理解と生活の具体的なイメージの有無を確認するところから始まる。その後、実際の使用者の活動を見学する機会を設け、具体的なニーズ（例：朝の起床補助、外出時の安全確保等）を明確化する流れである。

日本聴導犬推進協会は、警察犬の訓練機関から聴導犬育成機関へ移行した経緯を有する。これまでは民家を活用していたが、2025年8月に現施設を建設し、犬の訓練スペース、研修、事務所等を備えている。犬はスタッフと共に暮らし、一緒に出退勤する運用であり、夜間は施設に犬も人もいない。常勤スタッフは2名で、いずれも家庭犬や警察犬の訓練資格を有している。

引退犬は、団体関係者等に条件を提示したうえで一般家庭へ譲渡される。ただし、使用者が引退後も同居の先輩犬として飼い続けるケースが多いとのことであった。

## (4) 聴導犬普及における課題

育成費用は主に寄付で賄われており、団体運営費の約85%が寄付依存である。残りは講演や物販等の事業収入で補っている。国からの補助は条件が厳しく、安定収入とは言い難い。盲導犬に比して資金が集まりにくい現状がある。

使用者は貸与費用を支払う必要はないが、共同生活開始後の食費や医療費等は自己負担である（一般的に必要な費用）。

認知度の低さは、聴導犬そのものよりも「聞こえないこと」への社会的理解不足に起因するとの見解が示された。聴覚障害は外見から分かりにくく、困難さが認識されにくい。まず「聞こえないことが何が大変で、どのようなリスクがあるか」を説明し理解が得られなければ、聴導犬の必要性も理解されにくい現状である。

また、当事者が聴導犬の存在を知っていても具体的なサポート内容を知らない場合が多いとのことであった。ろう学校での啓発について確認したところ、社会活動をいかに取り入れるかが課題であるため、ろう学校のみならず一般学校にも出向くなど、普及活動を行っているとの説明があった。

## 視察効果と考察

聴覚障害そのものへの認知度向上が、聴導犬普及の鍵であることが強調された。手話を学んできた経験により、聴覚障害について一定の理解と関心を有していたが、その経験がない場合、外見から分かりにくい特性もあり関心が広がりにくい現実を改めて認識した。

今後は、手話の活用機会を増やすとともに、支援機器やアプリ等も含めた周知を進め、結果として聴導犬の理解促進にもつなげていきたい。あわせて、多くの聴覚障害当事者に支援が広く行き渡るよう、国に対して予算拡充を求めることや、聴導犬の存在を伝える啓発活動を継続していく必要があると考える。



施設外観



模擬訓練（音を探す）



模擬訓練（目覚まし時計の確認）



同席した他自治体議員（合同で視察）



## 2. 介護離職防止を考えるフォーラム2025 in 神奈川

### 視察目的

介護離職は市内においても喫緊の課題である。急に親の介護のため離職し、市内または市周辺へ帰宅した人が、金銭面や社会環境の変化により大きな課題を抱えるケースを複数確認してきた。介護離職は本人にとっても企業にとっても地域にとっても利益が少なく、回避すべき課題である。

離職を予防するために必要な視点や仕組みについて、実践者の報告およびワークから学ぶことを目的として参加した。加えて、実際のケアラー経験を有する講師の基調講演を通じ、当事者の心理（マインド）と介護に伴う課題をあわせて理解することを目的とした。

### 研修内容

#### (1) 基調講演

- テーマ：全てのケアラーに光を～受援力を育てるために～
- 講師：フリーアナウンサー 町亜聖

講師自身の18歳からのヤングケアラー経験およびビジネスケアラーとしての介護経験に基づき、「仕事と介護の両立」を主題として講演が行われた。ヤングケアラーや大人のケアラーが「自分がやるしかない」と思い込み、周囲に相談できず孤立する現実が語られた。介護休業制度の利用率の低さ等、必要な支援が届いていない現状が指摘され、介護離職を防ぐためには、柔軟な働き方の導入、公的制度の活用、周囲の理解と協力が不可欠であるとされた。さらに、介護を「できないこと」ではなく「できること」に着目する視点の転換が促され、自立支援の観点から当事者の可能性を信じて関わる重要性が強調された。最終的には、介護を一人で抱え込まず完璧を目指さず、専門職等の第三者の手を借りる「受援力」を持つことが、介護者自身の人生を守りながら介護を継続する鍵であると結論づけられた。

#### 講演で学んだポイント（要旨）

- 介護を理由とした離職者は年間10万人規模で推移している。
- 介護休業制度の利用率は2%未満であり、制度が十分機能していない。離職前段階で産業ケアマネジャー等の支援導入が必要である。
- 介護の経済的負担は大きく、親の資産で賄うのが原則であるが、子の持ち出しが離職に直結する場合がある。
- 「ヤングケアラー」「ビジネスケアラー」等の分類よりも、「何に困っているか」を起点に支援を組み立てるべきである。分類が相談の障壁となる場合がある。
- 罪悪感や完璧主義が介護者を追い詰める。特に男性はSOSを出しにくく抱え込みやすい。
- ヤングケアラーは自覚がない場合が多く、家庭内の問題として相談しにくい。孤立要因として「分かってもらえない」「同情されたくない」「相談しても解決しない」等がある。

- ヤングケアラーのニーズは「勉強・進学相談」「話を聞いてほしい」が高い。制度情報が届いていないケースも多い。
- フレックスタイム制等、時間や場所にとらわれない働き方が両立に有効である。
- 介護をタブー視しない職場づくりが必要であり、経営者・人事が相談環境の整備を支援すべきである。
- 一方的な休業ではなく、本人の「どう働きたいか」を聞き取ることが重要である。
- 「できなくなったこと」ではなく「できること」を数え、本人の可能性を信じる視点が重要である。
- 人生会議（ACP）は終末期医療の選択に限らず、「最後までどう生きたいか」を叶えるための支援として理解すべきである。
- 受援力とは、困りごとを言語化し助けを求める力である。専門職は信頼関係を築き、本音を吐き出せる場を整えることが求められる。
- 介護への備えとして、親が元気なうちに地域包括支援センターを訪ね情報収集を行い、親の近隣の友人等と連絡関係を築いておくことが有効である。

## (2) 産業ケアマネジャーによる実践報告

介護離職は美談として語られたり、やむを得ないものとして受け止められがちであるが、当事者の将来リスクのみならず、企業にとっては重要世代の流出という重大な経営リスクにもつながる。医療分野と比較して、介護分野は法整備が十分でなく、企業内でも話し合っていないか分からないという声がある。実践者の報告を通じ、現実の課題と盲点を整理し、予防啓発の示唆を得ることを目的とした。

### 実践報告で学んだポイント（要旨）

- 社内セミナー実施後も「社内相談窓口で対応できる」として深掘りされず、結果的に離職に至り、改めて相談が発生するケースがあった。
- 正規男性2名、非常勤女性1名が介護理由で退職希望となり、社内面談で離職回避を試みるも年度末退職となった。
- 技術職の中間管理職2名の退職は痛手であり、うち1名は地元転居のうえ同業他社へ転職した。
- 本人は「辞めたいのではなく働きたい」が、介護の代替がなく退職を選択した。介護面の選択肢提示ができず両立支援が成立しなかった。
- 会社からは、社外専門家による介護の選択肢提示が不可欠との認識が示された。
- 離職意向が顕在化した時点では遅く、早期着手が必要である。
- 介護の始まりに気づいていない従業員が多く、事前に傾向を把握しておくことが離職予防に有効である。
- 「休めばよい」はミスリードとなり得る。従業員の本音は「辞めたいのではなく働きたい」である。
- 復職後のイメージ共有により、介護休暇を安心して取得できる。
- 司法書士・社労士等との連携により選択肢を増やすことが有効である。
- 上司・同僚には話づらい人もいるため、非上司系の安全な相談窓口が望ましい。
- 経営者の介護経験の有無と、従業員が安心して本音を話せるかは別問題であり、安心・安全の場づくりが必要である。

- 介護休暇は「介護をするため」ではなく、「介護を始め、続けるための相談・準備を行う時間」として位置づけるべきである。

## 視察効果と考察

グループワークでは、「親が介護状態となった場合に会社へ相談できるか」「どのような支援があれば働き続けられるか」を議論した。ケアマネジャー以外の参加者からは、「働きたいが周囲に迷惑をかけるため辞めざるを得ないかもしれない」との声があり、短時間勤務等を含め「どうすれば仕事を続けられるか」を相談できることが望ましいという希望も示された。こうした実情は経営者等にも積極的に共有し、理解を促す必要があると強く感じた。産業医・産業カウンセラー等、医療と企業の連携は充実してきたが、今後は介護や育児分野での体制整備が進むことで、離職予防につながると考えられる。当市は人口減少に伴う働き世代の喪失が喫緊の課題であるため、働く人が安心して相談できる環境整備が重要であり、本研修を通じてその必要性を再確認した。

## 3. 介護職員の働きやすい職場環境づくりについて

### 視察目的

働き方改革の一環として国が推進しているのが企業のDX化である。介護業界においても同様の取組が求められているが、導入は十分に進んでいない。ランニングコスト負担や紙文化からの転換の難しさに加え、行政自体が紙文化でDXが進んでいないことも阻害要因の一つである。

官民両面からの底上げが必要であることを踏まえ、DX化のメリットを、実際に導入・活用し内閣総理大臣賞等の表彰を受けた事業所から直接聴取し、より具体的に把握することを目的として視察先を選定した。あわせて、単なるシステム論ではなく、それを取り巻く職場環境や組織の在り方についても学ぶことを目的とした。

### 研修内容

- 訪問先：トライドケアマネジメント
- 住所：神奈川県横浜市西区久保町20-17 RTビル
- URL：<https://tried-management.co.jp/>
- 講師：長谷川徹

DXはあくまで手段であり、基盤は職場環境の構築と社長を含む社内全体の意識向上であるという前提から説明が行われた。組織の成果は「人間関係の質」に大きく依存し、この質が担保されれば発想は「足し算」ではなく「掛け算」で生まれるという考え方である。関係性が悪化すれば、優れたツールや制度を導入しても機能不全に陥るため、「何かあれば対話とコミュニケーションに立ち返る」という共通認識が理念教育の起点になるとされた。

代表はスタッフの成長段階を「レベル1～10」の比喻で説明し、本人の将来像・目標像の対話を起点に、現段階に応じた課題と期待値を整理することが不可欠であると述べた。成長は「一步」でなく「半歩」「三分の一步」でもよく、本人が変化を自覚できれば好循環が始まるとした。小さな前進を本人も周囲も感じ取れないと好循環が途切れるため、見える化と承認が重要である。

また「何のためにこの仕事をしているのか」「何のためにこの会社で働くのか」という自己プランニングを作成させ、内容が浅いものは差し戻して再考を求める運用としている。この自己プランは評価や報酬とも結びつき、理念浸透の実務的ツールとして機能している。加えて、誤解や衝突が生じた際に上司・部下を問わず「謝れる」ことが関係修復と関係の質の担保に不可欠であると強調された。

DX化に関しては、業務改善には事務員とケアマネジャー双方のマインドセットが必須であるとの説明があった。創業当初から事務員を戦略的ポジションとして配置し、「ケアマネジャーでなければできない仕事」と「誰でもできるが手間のかかる仕事」を峻別し、後者を徹底して事務員へ移管してきた。DX以前から事務員にケアマネジメントプロセスを学ばせ、帳票・計画書の内容確認まで担わせることで、ケアマネジャーが面接・アセスメント・家族調整等の本来業務に集中できる体制を形成したという。体制確立まで約2年を要したが、「責任を持たせなければ人は育たない」「ケアマネが不要業務から解放されなければ件数は伸びない」という判断で任せ続けたとのことであった。

事務員が担う業務例として、認定調査票準備、モニタリング表準備、アセスメント印刷、サービス追加時の必要帳票準備、システムへのPDFアップロードとタグ付け、毎月の状況確認会議での帳票整合確認等が挙げられた。事務員の役割は「機械的チェック」から「意味を伴うチェック」へと進化していると説明された。FAX送信や封筒詰め等を事務側に寄せることで、担当件数44件以上でも残業ゼロを実現してきたという。

その基盤の上にICT・データ連携を「ツール」として載せる考え方であり、ツール選定は「職員が慣れているインターフェース」を最重視するとのことであった。介護情報基盤の導入見通し（令和8年に5自治体で開始、令和9年に大方が導入、令和10年4月1日から全市町村で稼働）に触れ、導入は業務フローの変更を伴うため、「できる・できない」ではなく「うまくいかないなりにどうやるか」を今から試行錯誤すべきであるという危機感が示された。

データ連携とペーパーレス化の効果として、FAX送信作業が月2時間、封筒詰め・郵送作業が月4時間削減され、合計6時間分の時間が創出され、その時間をSNS運用や採用活動等の付加価値創出に振り向けられたと説明された。国の普及メッセージについても、現場は「CSV」等の説明では理解が進みにくく、「多職種連携ツール」「FAX代替」といったメリット提示の方が理解が進むとの指摘があった。

## 視察効果と考察

今回の視察を通じ、DXを推進するうえではDXのメリット提示単体ではなく、職場の働き方や組織文化のマインドセットがより重要であると強く感じた。効果は出ているが、それは取組の中で効果的と判断したツールを用いた結果であり、その創出時間を職員に還元しようとする姿勢が印象的であった。



多くの業界でDXへの抵抗が見られるが、ツールの一つとして位置づけ、職員の業務環境をどこまで良くできるかを社内全体で話し合う必要がある。今後も啓発を継続し、事務ベースでできる仕事をケアマネジャーから切り離し、本来業務に専念できるよう仕組み化していくメリットを訴えていきたい。当市は働き手不足と職員の高齢化により、数年後に介護難民が増えるリスクが見込まれる。市内の介護環境を維持するためにも、DXを含む業務改善の啓発を進める必要があると考える。



講師から話を伺う



講師から話を伺う