加賀市健康福祉審議会高齢者分科会
令和元年度　第4回

資料３

3. 地域包括支援センターについて

加賀市健康福祉部長寿課

令和２年２月27日

今までの地域包括支援センター運営についての意見

●第3期計画においては・・・

加賀市における地域包括支援センター設置についての考え方

① 公的窓口の設置と交通利便性のよい立地
② 保健福祉の多面的（制度横断的）支援体制の確保
　※保健・介護保険・高齢者福祉・社会福祉協議会との一体化
③ 高齢者の居宅訪問機能の充実
④ 現行の在宅介護支援センター機能の集中統合
⑤ 運営経費の効率化

1か所に集中して配置（市民会館を想定）
（ただし平成18年度は経過措置あり）

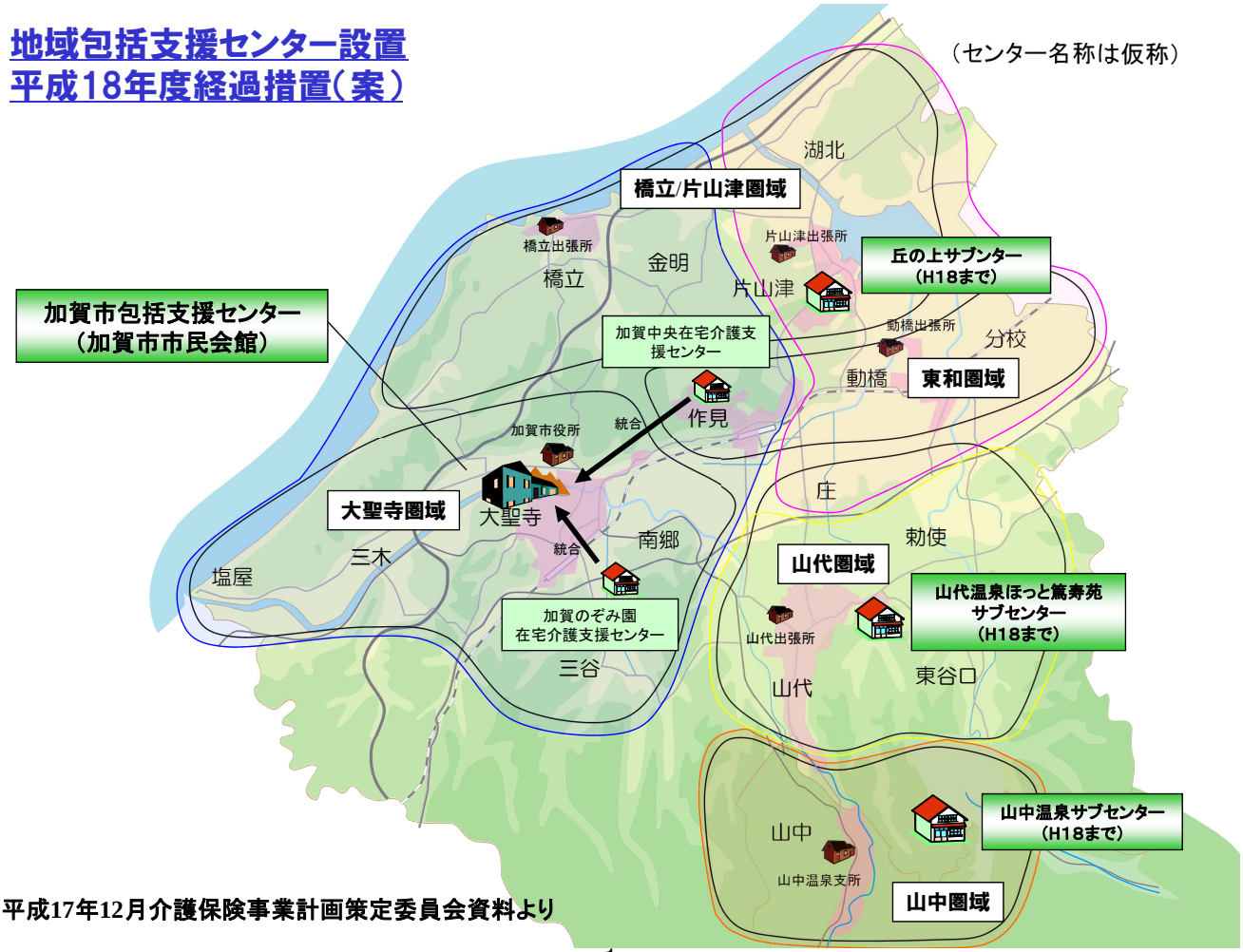
現在の地域型在宅介護支援センターの状況

- 相談種類は、来所相談は少なく、訪問・電話相談が主である。
- 街中以外の介護保険施設等に併設されており、また交通アクセスも困難な立地でもある。
- 相談員が1名のみの配置であり、保健福祉の多職種協働の体制が困難。

平成17年12月介護保険事業計画策定委員会資料より

地域包括支援センター設置
平成18年度経過措置（案）

（センター名称は仮称）



平成17年12月介護保険事業計画策定委員会資料より

第3期計画において委員からの意見

●**24時間365日**、本当に市ができるのか。おそらく、何チームか作らないと対応できなくなると思う。

●専門的なアセスメントの知識やケアプラン、ソーシャルワークの技術が相当必要だと思うが、それを出来る人材を十分に確保できるのか。

●**民間に移行する**という時代に逆行しているので、むしろ民間が持つ色々なノウハウを活用するということは、今のように基幹型在宅介護センターがきちんとマネジメントする中で、各地域に地域包括支援センターの事業が進んでいくということについてどのように考えているのか。

●本当に必要な介護予防は日常の生活の中にあるのだから地域包括支援センターだけで支援できるマンパワーを確保することは不可能であり、**民間と連動しないと進められない**と考える。

●地域包括支援センターでやるべき事のイメージをしっかりと出した上で進めていかなければ計画倒れになる心配がある。**民間の良いところ**を使っていかないと成功しないと感じているす。

市として:
①加賀市は今までも介護サービスについては民間事業者の協力を得ていたので、将来的に行政側の我々が責任をもって地域包括支援センターを委託できるノウハウが出来上がった段階で、改めて民間委託の検討を考えて行きたいと考えている。初めての取り組みなので、**責任を持った主体である行政が設置**しようという考えである。
②在宅介護支援センターの**人材(市への出向)**を地域包括支援センターに移行する形で、地域包括支援センターの設置をしていく。

市直営での地域包括支援センターの設置へ

第6期計画においては・・・

○市民意識調査、法人アンケート、家族介護調査、高齢者聞き取り調査等から下記の3つのニーズが分かった。

本当の「ニーズ」は何だろう

①「施設」が欲しいのではなく「安心」が欲しい
　⇒「そりゃ～自宅がいいに決まっている」「ひとりだし、でも自分のことが自分で出来なくなったら仕方ない」

②「サービス」が欲しいのではなく「つながり」が欲しい(困ったときに助けてくれる相手、親身になってくれる相手、気に留めてくれる存在がほしい)
　⇒「今は近所の人が気に留めてくれるけど、いざというときはどうなるのか。」「どうにもならない」「考えないようにしている」

③自分のことはできるだけ自分で選択し、決めたい(前提としての早めの幅広い情報、身近な相談相手、希望は持っているがあきらめている)
　⇒「出来るだけ世話にはなりたくない」

平成26年度第3回分科会資料より

～高齢者の暮らしを支える中核機関として
地域包括支援センターが求められていること～

早期のかかわりによる予防的な支援（早めの出会い）、相談機能、緊急時機能、
必要時生活支援機能、その他個々のケースの応じたマネジメント機能が加われば
地域の様々なニーズに対応が可能

身近な地域でのいつでも相談できる拠点や人がいることが重要！
「地域包括ケアシステム」の地域の拠点として期待！

①地域の身近な相談窓口
・相談機能、ニーズ把握、つなぎ支援

②地域の地域福祉活動拠点機能・地域づくりの担い手として
・必要な情報を発信、住民と共に考え住民活動拠点等後方支援機能

③ 安心をお届けできる緊急時対応可能な機能（急なお泊りや訪問対応）

①②から　地域包括支援センターブランチ機能の検討

平成26年度第3回分科会資料より

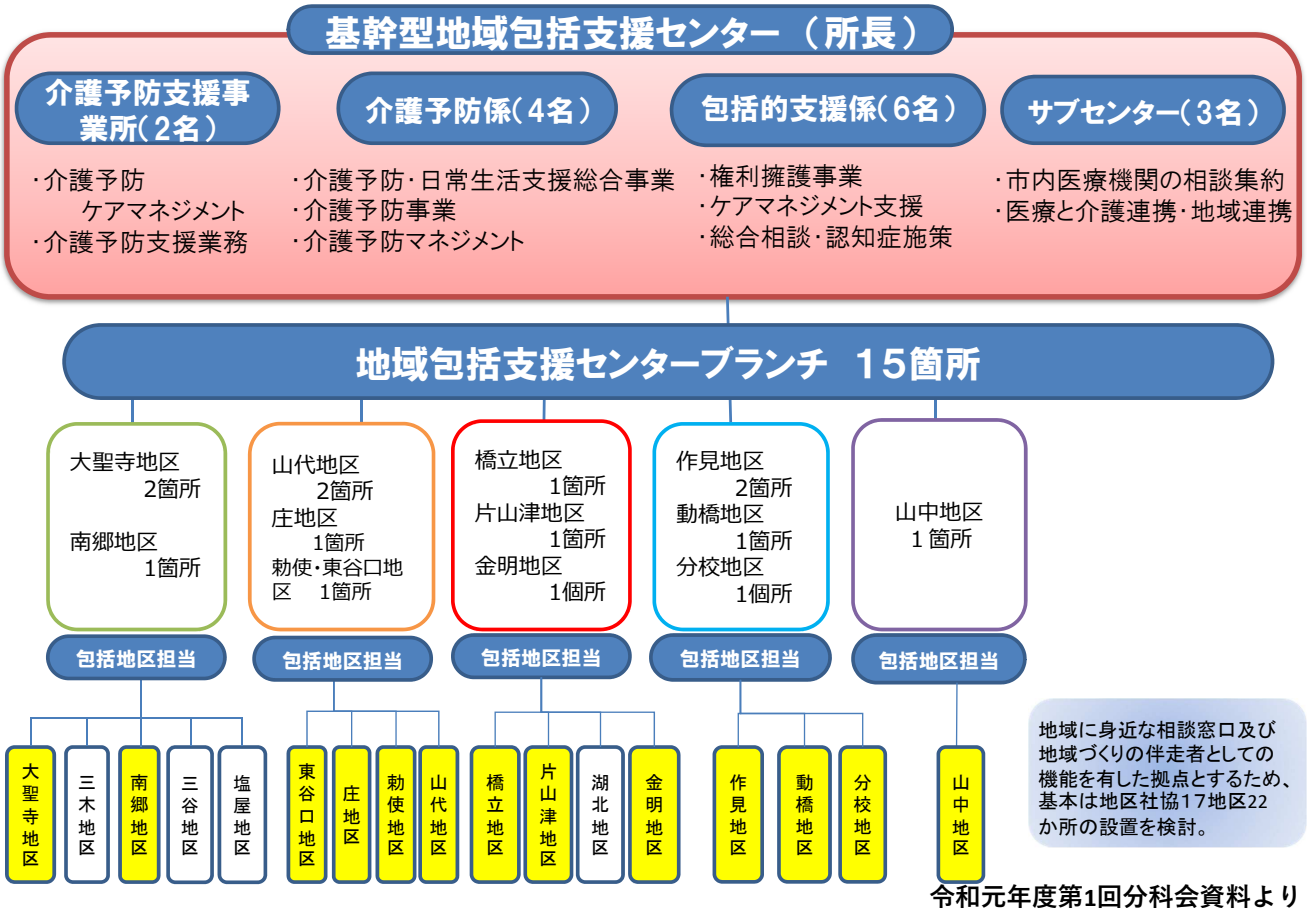
第６期計画において委員からの意見

●事業所のアンケート結果からは、地域の相談窓口、初期相談対応で大変高い評価を受けており、また、直営・委託についての質問のおいても、概ね直営が望ましいという結果が出ていた。その状況であるのにも、**なぜブランチ**なのか。本当に公正・中立というものが保たれるのかという心配が非常にする。
●法人等が利用者を事実上誘導したり、抱え込むという問題が各地で起こっているという記事が報道されている中、**公正・中立性が大変難しい**ところがあると思う。どういった所がブランチをすることになるのか。
●現在の地域包括支援センターのままでいくということが**出来ない理由**はどこにあるのか、民間に多数のブランチを設けてまでやらないといけない理由や問題点がどこにあるのか。
●機能強化と掲げているなら、**市の直営である地域包括支援センターが努力したりボリュームを増やしたりして対応できない**ものか。
●**24時間365日**いつでも相談業務に応じられるという体制を作ることが、事業所としては職員体として難しい。
●高齢者の方の問合せは土日･祝日が非常に多く、まず包括に電話すると担当の人が出て**相談を聞いて対応してくれる。**民生委員としてはとても助かっている。
●介護は出来ても地域の困り事の相談に乗れる職員は事業所の中でも限られてくるので、**職員配置が難しい。**
●住民の方を主体に考えていくと**身近な所で相談体制**があるというのは、本当に心強いと思う。
●地域の方との繋がりの深さが、地域の方に対する安心感を与える大きな要素であり、地域の方が何を求めているのかは、**地域に出てそこに溶け込まないと**なかなか見えてこないと思う。
●**人材育成**を丁寧にしていただきたい。
●基本的にブランチが設けられる事については、**心強い**なと思う。私たちの年代になると、認知症については不安を持っている。そのような相談できる場所があれば、**非常に安心できる**なという思いがある。

市として：
①直営の地域包括支援センターを市役所に1箇所設置という点で、地域のすみずみまでの相談対応、地域づくりの展開ができていない点が課題（**地域包括ケアシステム構築への課題**）
②地域包括支援センターの**直営は継続**し、これまで通り24時間365日の対応はおこない、ブランチと2人3脚の体制をしていく。また、直営として**バックアップ**をしていく体制とする。
③人材育成のための**研修会**の実施。

市直営の基幹型地域包括支援センターとブランチ体制へ

令和元年度　地域包括支援センターの設置状況



令和元年度第1回分科会資料より

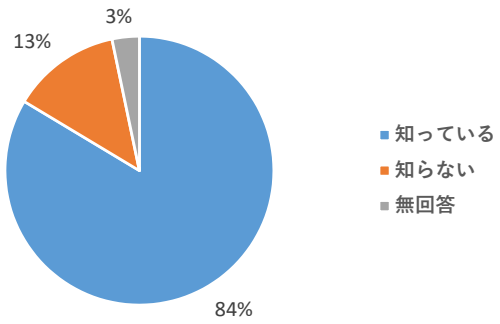
加賀市地域包括支援センター体制についてのアンケート実施

アンケート目的と内容について

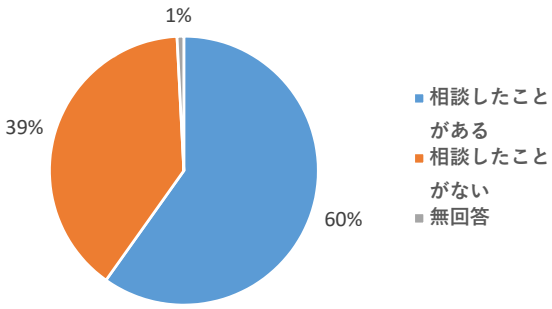
	目的	対象者	アンケート項目	実施方法
1	住民代表として、地域包括支援センターの役割、機能についての評価	民生児童委員全員	・地域包括支援センターの周知度 ・地域包括支援センターの機能の理解 ・達成している機能 ・今後強化して欲しい機能　等	・アンケート用紙 ・9月の民生委員定例会で説明配布し、11月定例会で回収
2	実際の運営状況、設置効果の確認	ブランチ１５か所	・ブランチ活動してよかった点、大変な点 ・今後ブランチとしてどのような役割が必要と考えているか ・体制についての課題(人数、事業責任者の職種、経験年数、他職員の理解や協力の具合など) ・基幹型のバックアップ体制の状況（良い点、不足している点） ・ブランチとして不足している知識、技術　等	・事業責任者及び管理者へヒアリング ・11月～12月にヒアリングを実施した。
3	他市との比較（委託、直営でのメリット、デメリット）	南加賀圏域（小松市、能美市、白山市、野々市市）	・委託・直営のメリット、デメリット（包括の機能面から） ・委託費用、委託内容 ・委託の場合、行政の職員の配置数（専門職、事務職の人数）と役割 ・委託の場合、包括の機能や役割においてどのように評価しているのか。（インセンティブではなく） ・包括への委託条件で大事にしたこと　等	・11月各市へ訪問しヒアリングを行った。

【１】民生児童委員へのアンケート結果（抜粋）　回答率６２％

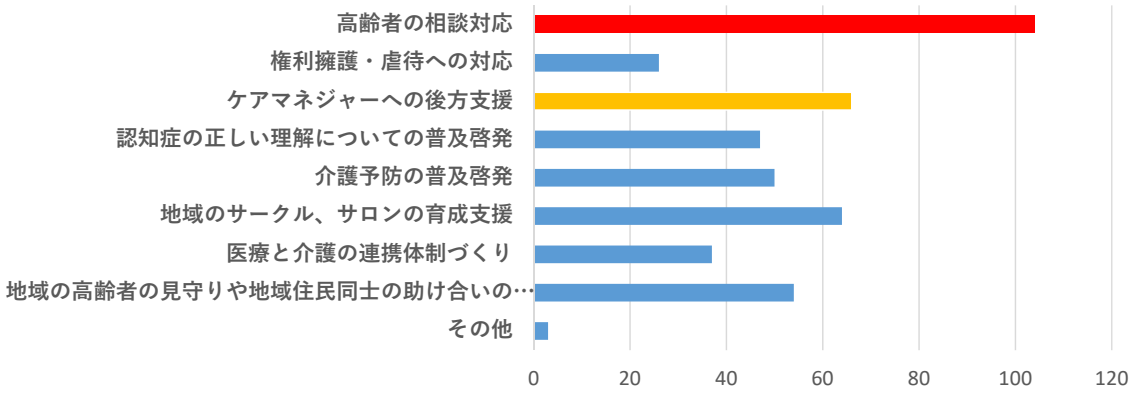
3.高齢者こころまちセンターの認知度



4.相談の有無

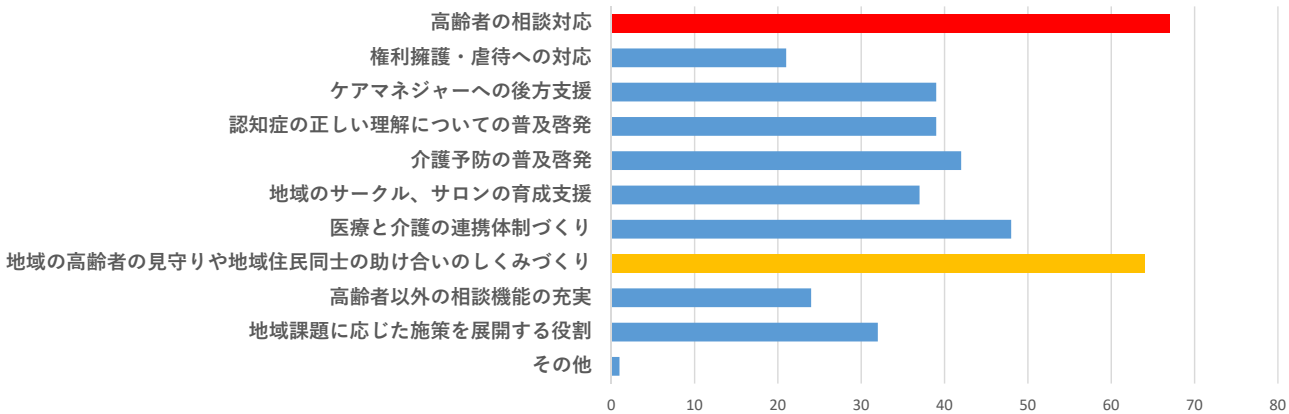


5.果たせている機能

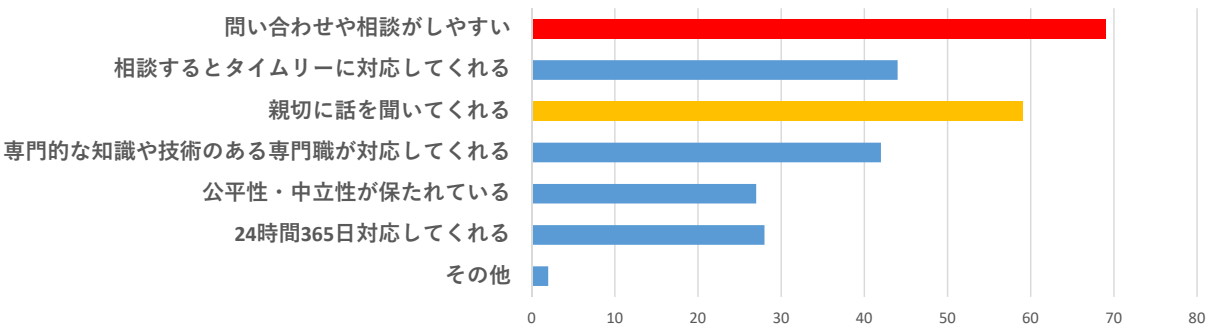


【１】民生児童委員へのアンケート結果②

6.強化すべき機能、役割



7.高齢者こころまちセンターの良いところ



【１】民生児童委員へのアンケート結果③

【まとめ】

●果たせている機能として**「高齢者の相談対応」**は果たせていると感じる一方で、高齢者の増加をふまえ、更なる強化を望む声が多い。

●**「地域の高齢者の見守りや住民同士の助け合いのしくみづくり」**を望む声が多いことから、地域包括ケアシステムの考え方が民生委員と共有できつつあると考えられる。

●望んでいるが、不足している部分は**「医療と介護の連携体制」**となっている。

●自由記載からは、
「素早く対応してくれた」という声がある一方で、対応の遅さを改善点にあげる声も多い。
現在も、どのような対応をしたのかを民生委員にフィードバックしているが、更なる**連携の強化を図る**必要がある。

●「高齢者こころまちセンター」の認知度は、民生委員では8割を超えているが、市民にはそれほど知られていない（特に後期高齢者とその家族）と民生委員は感じており、**周知啓発**が必要である。

●地区高齢者こころまちセンターが設置されていない箇所に相談窓口を設置し、**高齢者を支援する体制づくり**を求める意見があった。

※詳細は参考資料参照

【２】ブランチヒアリング結果①

ヒアリング項目	意見
①ブランチ活動して良かったこと	【住民にとって】 ・1人で悩まずに相談できる場所があること。 ・「ここが相談する場所なんやろう？」「ここに来ればいいやね？」と**身近な相談できる場所**になっており、安心につながっている。 ・相談しやすい場所にある。 ・**タイムリーな対応**ができる。 【事業所にとって】 ・事業所が地域とつながりができ、**孤立しなくなった。** ・地域密着型サービスだけの運営より、ブランチ機能を兼ね備えたことで**運営がしやすくなった。** 【職員にとって】 ・**文章をまとめる力**がついた。 ・**アセスメントの力が向上**し、利用者のケアプラン作成にも反映できている。 ・病気についての知識がついた ・職員が意識的に地域を気に掛けるようになり、住民に気軽に声をかけられるようになった。 ・認定を受けていない高齢者の思いや生活を知る機会ができた。 ・地域の方が、顔を覚えてくれ、声かけてくれのは嬉しい。 ・**仕事に向き合う姿勢、考え方も変わった。** 【つながり】 ・地域の方から情報が届くようになった。また、頼られるようになった。 ・民生委員、区長、町の役の方々、ケアマネージャー等との**つながりができた。** ・市の委託という点で**住民と話をしやくすなった。** ・地域の人の出入りが多くなり、**地域の情報が入ってくる**ようになった。 ・ブランチをしていなかったら、なかなか地域へ入っていけなかった。また、地域の情報も今のようにたくさん入ってこなかった。

【２】ブランチヒアリング結果②

ヒアリング項目	意見
②ブランチ活動での大変なこと	・初対面で情報がないので、うまく本人の思うことが聞けない。**（アセスメントがうまくできない）** ・相談業務は地域密着型サービスの仕事内容と異なり、頭を使う。 ・**知らないこと**（介護保険、障がい、生活保護などの制度、社会資源、医療の知識など）が多く不安。 ・記録が大変。 ・相談ケースが多く対応する時間をとるのが大変。 ・職員の勤務形態のことで、なかなか**ブランチ活動の時間がとりにくい。** ・ブランチ活動していると、もともとの地域密着型サービスの仕事のやり繰りが大変で、他の職員に負担をかけてしまい、理解も得られにくい。 ・**人員配置が困難** **⇒緊急時やブランチが対応できない場合は基幹型地域包括支援センターで対応する。**
③今後ブランチとしてどのような役割が必要と考えているか	・**地域の方との早めの出会い。** ・気軽に相談できる関係づくり。 ・予防としての情報発信（例：パンフレットを使いアドバイスができる） ・現状把握し、地区の課題について一緒に考えてくれる人を増やすこと。 ・同じような悩みを抱えている人が集まれる場の設置（後方支援） ・**年代や障害に関係なく、どの層にも対応した相談窓口機能。** （実際に高齢者の相談で対応していると、家族に障害者や精神疾患の方がおり相談してる状況がある。また、生活困窮の問題を抱える家庭も多い） ・高齢者だけでなく、**共生社会**を見越して対応していく必要がある。いずれは**幅広い相談を受けていくことが望ましい。** ・基幹型包括では出来ない、地域づくりをしていくこと。

【２】ブランチヒアリング結果③

ヒアリング項目	意見
④体制についての課題	・**スタッフの育成**が大変。 ・ブランチの中でケース検討しても、なかなか意見が出ないことある。 ・人員的には潤っている。逆に足りないとの意見もある。 ・記録が大変でたまりやすい。 ・**ブランチの中で相談できる体制が必要。** ・事業責任者は資格だけではなく、ソーシャルワークの基本的考えがあると良い。 ・職場が忙しい中、訪問や記録をしていると周囲に気を遣う。 ・シフトの関係ですぐに対応できない場合もある。 ・スタッフの**チームワーク**がないとできない。
⑤基幹型地域包括支援センターのバックアップ体制について	【良い点】 ・同行訪問してくれる。 ・一緒に検討し、アドバイスを受けられる。 ・経験が浅いため、基幹型包括支援センターがいてくれて心強い。 ・知識が豊富 ・悩んだときはいつでも電話して相談している。 ・いつでも相談できるので、不足していない。 ・国の制度や情報がもらえる。 【不足している点】 ・電話して相談したくても地区担当がいない。 ・土日は相談しにくい。 ・来庁した時に経過確認やなんてことない些細なこともそうだんしてもいいのか迷う。 ・基幹型包括の記録に不備があったことがあるので、徹底して欲しい。

【２】ブランチヒアリング結果④

ヒアリング項目	意見
⑥ブランチとして不足している知識	・**医療や薬剤、障害分野、生活保護法など（様々な制度について）** ・権利擁護の視点 ・社会資源（例：蜂の駆除の会社、雪下ろしの補助など） ・面接技術 ・緊急性の判断 ・地区の特徴や資源が把握できていない。 ・医療機関との連携が難しい。 ・市の施策が分からない。 **⇒中堅職員向け研修会やブランチ連絡会・勉強会で、国の方向性や市の施策、制度の勉強を実施している。**
⑦地域包括支援センターの運営について（直営か委託の体制も含めて）	・今まで直営で積み上げたものがあるので、委託された場合、今の機能が担保できるか疑問。委託でもいいが、今の直営包括のように機能が積みあがるのに時間がかかるのではないか。 ・**公平中立**な取り組みが必要。 ・**人員不足の中で委託を受けられるのか。また、そのような状況の中で委託を受け市民に迷惑がかからないか。** ・直営希望。法人の中で3職種そろえることは困難。**人員確保が困難。** ・直営希望。ブランチとしてのやりがいはある。 ・委託だと虐待対応がタイムリーな支援体制が作れない。 ・直営包括だからブランチが成り立つ。他の法人へは相談しにくい。人材確保の点で市からの出向もあり得るが長続きはせず、最終的に法人からの人員配置になる。そもそも**人員が不足**している現状がある。 ・市は異動があるものの、理念や考え方は積みあがっているので、直営でするべき。 ・**市に相談できる安心**がある。だから、ブランチ活動ができている。 ・直営とブランチの体制の方が、ブランチは地域とつながりを近くに感じながら支援できる。委託されると相談業務と要支援の方の対応で**地域とのつながりが薄くなる。** ・どこかのブランチが委託をうけるのならいいかなと思う。その為には、**人員確保とスキルアップ**が課題。 ・直営がなくなる理由をはっきりして欲しい、メリット・デメリットを。

【３】南加賀圏域4市のヒアリング結果

	A市	B市	C市	D市
委託のメリット	・地域包括支援センターの**人員基準**の遵守	・地域包括支援センターの**人員基準**の遵守 ・**地域でのきめ細かい対応** ・相談件数、地域ケア会議の回数の増加 ・認知症カフェ開設などの新事業の展開 ・虐待情報の把握が早い	・地域包括支援センターの**人員基準**の遵守 ・事業が展開しやすい。	・地域包括支援センターの**人員基準**の遵守 ・各地域包括支援センターの強みを生かした取り組みが可能。 ・**フットワークが軽い**。
委託のデメリット	・市が直接支援できないもどかしさがある ・**市民理解**の難しさ	・**市民理解**、信頼を得ることが難しい。 ・住民からの苦情（他地域包括センターと比較される）	・地域の実情が見えにくい。 ・ケース管理がしづらい。 ・各地域包括支援センターでバラつきがある。 ・地域に出て関わることに対してハードルが高い	・実態が見えにくい。 ・当初は課題抽出まで、できなかった。実績を重ねることで、少しずつできるようになってきた。
課題	・地域包括支援センターにおける保健師の確保 ・委託による認定率の変化がどうか（今後調査予定） ・**地域包括ケアシステムの構築にまで至らない。** ・**ケアマネジメントにおいて自立支援の視点が低い** ・地域課題が見えにくい。	・全地域包括支援センターの対応の統一、**人材育成**	・経験や職種による**質の差** ・地域包括支援センター主導の**地域づくり**	・評価の視点、評価方法 ・保守的な（新しいことが生まれにくい）側面もある。

●委託のメリットとして、地域でのタイムリーできめ細かい対応ができていること。人員の基準が確保できること
●委託のデメリットとしては、各地域包括支援センターの対応のばらつきや市民の理解、信頼を得ることが難しいこと
●課題は、自立支援の視点でのケアマネジメント、地域包括ケアシステムの構築への展開が難しいこと

地域包括支援センターの機能について

【アンケート結果及び今までの分科会意見より求められる機能】
①高齢者への相談支援体制の強化
②地域の高齢者の見守りや住民同士の助け合いのしくみづくり
③地域での高齢者を支援する体制づくり
④共生社会を見越しての高齢者だけでない幅広い相談窓口機能
⑤公平・中立の担保
⑥早めの出会い（早期に関わる予防的な支援）

【課題】
〇地域包括支援センターのケアマネジメントの質の担保や様々な知識が必要
〇地域、医療などと様々な資源とのネットワークづくりが必要
〇人員配置及び人材育成が必要

令和2年度には、第7期計画おたっしゃプランに
「市直営の地域包括支援センターの公平中立性を担保した地域包括支援センターの機能の委託化も含めそのあり方について検討します」とあるように、上記5つの求められる機能を担保できる運営（委託、直営）について検討していく。

加賀市地域包括支援センター（高齢者こころまちセンター）に関するアンケート　　調査対象：民生委員・児童委員　　調査期間：令和元年9月～11月

0.回答率 62%
- 民生委員・児童委員 198
- 回答数 122

1.所属地区
- 大聖寺 14
- 山代 29
- 片山津 11
- 作見 14
- 動橋・分校 7
- 橋立 9
- 三谷・南郷 7
- 三木・塩屋 5
- 山中 26

2.活動年数
- 1～3年 52
- 4～6年 34
- 7～9年 18
- 10年以上 18

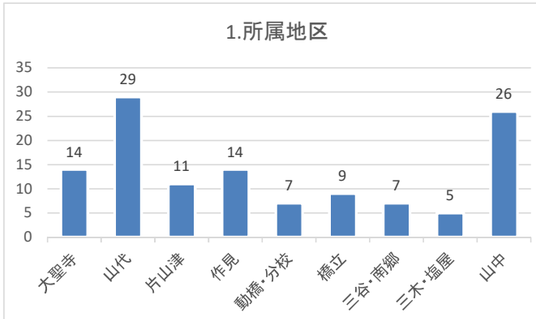
3.高齢者こころまちセンターの認知度
- 知っている 102
- 知らない 16
- 無回答 4

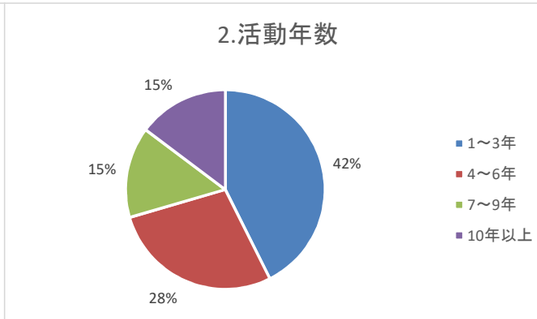
4.相談の有無
- 相談したことがある 73
- 相談したことがない 48
- 無回答 1

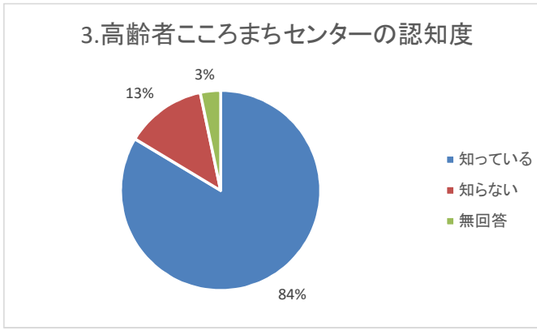
5.果たせている機能
- 高齢者の相談対応 104
- 権利擁護・虐待への対応 26
- ケアマネジャーへの後方支援 66
- 認知症の正しい理解についての普及啓発 47
- 介護予防の普及啓発 50
- 地域のサークル、サロンの育成支援 64
- 医療と介護の連携体制づくり 37
- 地域の高齢者の見守りや地域住民同士の助け合いのしくみづくり 54
- その他 3

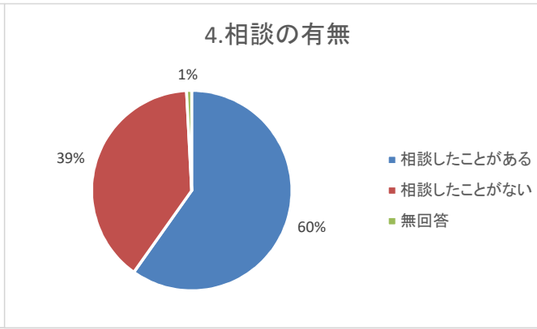
6.強化すべき機能、役割
- 高齢者の相談対応 67
- 権利擁護・虐待への対応 21
- ケアマネジャーへの後方支援 39
- 認知症の正しい理解についての普及啓発 39
- 介護予防の普及啓発 42
- 地域のサークル、サロンの育成支援 37
- 医療と介護の連携体制づくり 48
- 地域の高齢者の見守りや地域住民同士の助け合いのしくみづくり 64
- 高齢者以外の相談機能の充実 24
- 地域課題に応じた施策を展開する役割 32
- その他 1

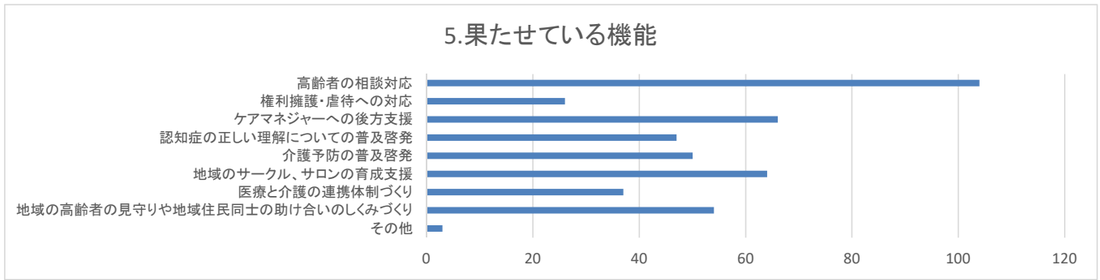
7.高齢者こころまちセンターの良いところ
- 問い合わせや相談がしやすい 69
- 相談するとタイムリーに対応してくれる 44
- 親切に話を聞いてくれる 59
- 専門的な知識や技術のある専門職が対応してくれる 42
- 公平性・中立性が保たれている 27
- 24時間365日対応してくれる 28
- その他 2

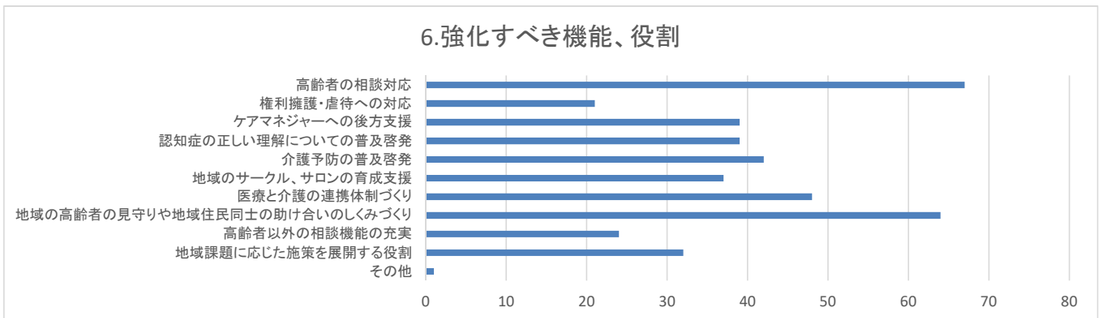


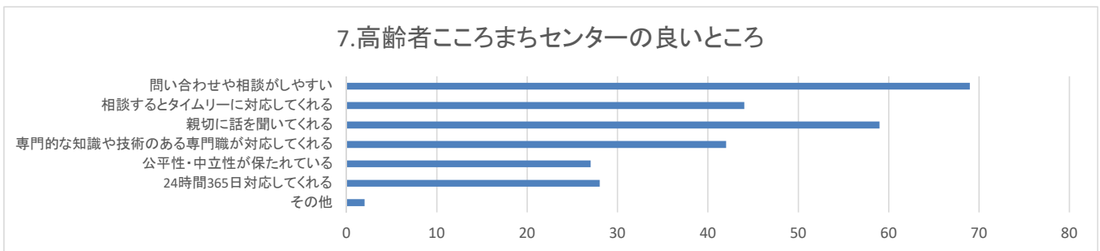












問1～4について

・高齢者こころまちセンターを知っていると回答した人のうち、約72%が何らかの相談をしたことがある。
　相談の内訳は大聖寺7、山代14、片山津7、作見9、動橋・分校4、橋立7、三谷・南郷4、三木・塩屋4、山中17。どの地区も約半数以上の民生委員が相談をしたことがあると回答している。

・高齢者こころまちセンターを知らないと回答した人のうち、約69%が活動年数が1～3年。4年以上になると、認知度は90%に上昇する。

問5～7について

・果たせている＜強化すべき
　→望んでいるが、不足している部分は「医療と介護の連携体制」と「地域の高齢者の見守りや住民同士の助け合いのしくみづくり」

・「権利擁護・虐待への対応」「ケアマネジャーへの後方支援」「医療と介護の連携体制づくり」は内容が見えにくい部分があるのか。

・「高齢者の相談対応」は果たせていると感じる一方で、高齢者の増加や人生100年時代に備えるためにさらに強化を望む声が多い。

・「地域の高齢者の見守りや住民同士の助け合いのしくみづくり」を望む声が多いことから、地域包括ケアシステムの考え方が民生委員に浸透してきていると言える。
　一方で、「高齢者以外の相談機能の充実」を望む声が少ないのは、家庭の中の問題であり、表面化しにくいのだろうか。

・強化すべき機能の「その他」で民生委員との連携強化という意見があった。問8の改善点でも同様の意見がある。

・良いところとして、相談のしやすさや親切な姿勢が評価されており、安心して相談できる窓口として認識されている。

・公平性・中立性については、市民には見えにくい部分であるが、ブランチによって対応が異ならないようにすることが必要。

・24時間365日対応について知らない人も多いのかもしれない。

8.改善点/9.自由記載

- 電話の対応
- 相談件数の多い地区への対策
- もう少し対応を早くしてほしい。
- 少ない人員で本当によく対応している。
- すぐに対応してくれるので助かる。
- 人が少ないのは分かるが、研修など夜にすることはできないか。昼間の対応に支障があるように思う。人が少なくて担当がいない場合、連絡メモで(引継ぎ)対応できるようにしてほしい。
- 「こころまちセンター」へ大変な期待をしていたのが、ちょっと期待はずれだった。行動が遅いことが多いように思う。(こころまちセンターの人にもよる)
  病院からこころまちセンターに連絡が行き、ブランチに依頼されるのに2～3日かかっていた。民生委員がこころまちセンターへ連絡すると「ブランチに依頼してある」と言われたが、民生委員が電話した後に依頼された。

- 民生委員への情報開示に不満。
- 個人情報保護により、知ることができないことが多い。もう少しオープンに。
- 無理かもしれないが、地区内の相談の状態を知らせてほしい。
- 相談したことについて、現状どのようになっているかの進行状況を連絡を詳しくしてもらった方がよい。
- 相談対応後、改善されたことや事後の報告がいただければ安心できる。(大変多忙だとは思うが・・・)
- 誠実に対応していただいていると思う。ただ、ケースによってどのような道筋を通っていくのかを熟知しているわけではないので、色々な場合の例など知る機会があれば嬉しく思う。
- 民生委員が関わっているひとり暮らしの老人はどこのケアマネが担当しているのか？一覧表を作成して民生委員に配布してほしい。もっとケアマネと連携を密にしてほしい。
- 見守り者の共通理解
- 地域の会議に参加してほしい。
- 高齢者こころまちセンターの存在と機能について、民生委員全員の理解が図れていない。民生委員の役割が欠けているように思う。交流も必要。

- 問い合わせしてからの対応は早くすばらしい。その前の地域のサークル、サロンなどの育成が重要な点になってくると思う。早めにその人に合った適切な対応をしていけばもっともっと元気な楽しい老後になると思う。
- 老人クラブがもっと活動できる場があればいいと思う。

- アピールと存在の強化
- センターの存在と内容のPR
- 「こころまちセンター」に対する市民の認知度が低いように思われる。どんなことに対応してもらえるのかを、もっと市民全般に知ってもらうようにすると良いと思う。
- 全体的に高齢者こころまちセンターの存在が一般的に知られていない気がする。具体的な内容等を地域住民に分かりやすくなる周知方法を！

- 他市役所内との連携づくりをしてほしい。
- 地区高齢者こころまちセンターのあり方について、本来は市で取り組むべき事業だと思う。
- 地区高齢者こころまちセンターが設置されていない箇所に相談窓口を設置し、高齢者を支援する体制づくり。
- ブランチに頼りすぎのように思う。(有料の老人施設なので、入居者(利用者)の方に力を入れてほしい。)
- ブランチへの負担が大きくて大変だと思う。地区高齢者こころまちセンターはもっと専門的な人が地区会館に常駐するといいと思う。
- ブランチができる前の方が対応が良かったように思う。

- 高齢者こころまちセンターに相談、問い合わせをしたことがないが、見守り世帯の方からこころまちセンターに相談の電話をした事の話を聞き、対応が良く、分かりやすく話してくれて嬉しかったと言われ、良かったと思い高齢者に対してよく聞き、分かりやすく話すことが大事だと思った。
- 実際に連絡したことがないので、詳細(どの程度対応してもらえるか)は分からない。センターがあるのはありがたい。いつでも連絡できる安心感がある。
- 高齢者から相談を受けたとき等、電話をして相談対応してもらっている。
- どのように機能しているのかあまり把握できておらず認識不足。私自身勉強不足である。
- 高齢者自身が助けを求めるまでに葛藤がある。もっと気軽に相談できるようになればいいと思う。早めの対応で元気でいられる(楽しい毎日を送ることができる)状態が長く続くことが望ましい。自分で自活できる力の大切さを知ってほしい。
- 独居老人の生活応援(入浴、買い物、除草、室内清掃など)に力を入れてもらえると喜ばれると思う。
- 白書(年度報告書)は開示されていたか。

対応	・「素早く対応してくれた」という声がある一方で、対応の遅さを改善点にあげる声も多い。なぜ、時間がかかったのか、どのような対応をしたのかを民生委員にフィードバックする必要がある。説明不足が民生委員の不満につながってしまうこともある。 ・電話対応は、顔が見えないので伝え方に注意が必要。 ・基幹型包括、サブセンター、地区高齢者こころまちセンター(ブランチ)等の体系(相談経路)やそれぞれの役割を知ってもらうことで、一定の理解は得られるのではないか。
情報公開 情報共有	・上記のとおり、情報提供者である民生委員へのフィードバックが必要。 ・個人情報については取り扱いに注意が必要であることは民生委員も理解しているが、情報を得られないと現場(地域)での対応に困るのも事実。民生委員は住民(相談者)に一番近い存在である。 ・交流や会議参加、連携強化を望む声が多い(問6にも同様の意見あり)。民生委員の立場も理解してほしいという思い、相談できる安心感を得たいという気持ちがあるのかもしれない。
サロン サークル	・問5において「地域のサークル、サロンの育成支援」は果たせているという回答が多かった。 ・活動の内容に対する支援を行うことで、リーダーの育成につなげていけるとよい。
周知	・「高齢者こころまちセンター」の認知度は、民生委員では8割を超えているが、市民にはそれほど知られていないと民生委員は感じている。 ・イベントや講習に参加する元気な高齢者には積極的に周知を行っている。しかし、民生委員が対応するのは主に後期高齢者(相談が必要な人)であり、認知度が低い。後期高齢者とその家族への周知が課題。
体制	・基幹型包括包括と地区高齢者こころまちセンター(ブランチ)の体制、役割分担、メリットなどを説明することで、一定の理解が得られるのではないか。 ・「市役所がすべき」という考えが強い人もいる。
その他	・問7同様、高齢者こころまちセンターは安心して相談できる窓口だと認識されている。 ・職員の対応の良さが、民生委員に地域包括支援センターの役割機能を知ってもらえる機会になっている。 ・年次報告(評価)は高齢者分科会で報告し、ホームページでも公表しているが、市民の目には触れにくい。運営推進会議に出席している民生委員も多いので、今後も運営推進会議を第2層協議体の場として、活動報告や評価を実施していくと良い。

令和元年度　加賀市地域包括支援センター（高齢者こころまちセンター）に関するアンケート

平素より、加賀市の高齢者福祉行政にご理解、ご協力をいただき、ありがとうございます。

地域包括支援センター（以下、高齢者こころまちセンター）は、高齢者が住みなれた地域で、介護が必要になっても暮らしていける体制を整えるための中核機関として、平成 18 年度に設置されました。

人生 100 年時代を迎え、家族機能や地域の状況も変化し、高齢者のニーズも多様化しております。そのような背景の中、高齢者こころまちセンターの運営方法を検討するため、民生委員の皆さまのご意見をお聞きすることにいたしました。アンケートへのご協力をお願いいたします。

※「高齢者こころまちセンター」とは、「地区高齢者こころまちセンター」も含めた体制をいいます。（別紙参照）

■ ご記入いただいたアンケートは、令和元年１１月６日（水）の役員会にて回収させて頂きます。
■ アンケートについての問い合わせ先 加賀市高齢者こころまちセンター【電話】７２－８１８６

問１　所属している地区民児協を教えてください。（該当するものに○を付けてください）

大聖寺	山代	片山津	作見	動橋・分校
橋立	三谷・南郷	三木・塩屋	山中	

問２　民生委員の活動経験年数を教えてください。

１．１～３年　　２．４年～６年　　３．７年～９年　　４．10 年以上

問３　「高齢者こころまちセンター」の現在の体制を知っていますか。

１．知っている　　２．知らない

問４　今までに「高齢者こころまちセンター」に相談したことはありますか。

１．相談したことがある　　２．相談したことはない

問５　「高齢者こころまちセンター」には、以下の機能があります。果たせていると思う機能すべてに○を付けてください。（複数回答可）

１．高齢者の相談対応
２．権利擁護・虐待への対応
３．ケアマネジャーへの後方支援
４．認知症の正しい理解についての普及啓発
５．介護予防の普及啓発
６．地域のサークル、サロンの育成支援
７．医療と介護の連携体制づくり
８．地域の高齢者の見守りや地域住民同士の助け合いのしくみづくり
９．その他（　　）

裏面あります

問６　今後、「高齢者こころまちセンター」の機能・役割として強化すべきことは何ですか。該当する項目すべてに○を付けてください。（複数回答可）

１．高齢者の相談対応
２．権利擁護・虐待への対応
３．ケアマネジャーへの後方支援
４．認知症の正しい理解についての普及啓発
５．介護予防の普及啓発
６．地域のサークル、サロンの育成支援
７．医療と介護の連携体制づくり
８．地域の高齢者の見守りや地域住民同士の助け合いのしくみづくり
９．高齢者以外の相談機能の充実
１０．地域課題に応じた施策を展開する役割
１１．その他（　　）

問７　現在の「高齢者こころまちセンター」について、良いと思われることは何ですか。該当する項目すべてに○を付けてください。（複数回答可）

１．問い合わせや相談がしやすい
２．相談するとタイムリーに対応してくれる
３．親切に話を聞いてくれる
４．専門的な知識や技術のある専門職が対応してくれる
５．公平性・中立性が保たれている
６．２４時間３６５日対応してくれる
７．その他（　　）

問８　現在の「高齢者こころまちセンター」について、今後、改善して欲しいことがあれば、ご記入ください。

問９　その他「高齢者こころまちセンター」について、お気づきの点があれば自由にお書きください。

アンケート調査にご協力頂き、ありがとうございました。