

3-2 情報提供と相談体制の充実

施策名	(1) 情報提供の充実 (2) 相談体制の充実
-----	----------------------------

現行施策の方針	○市民の適切なサービス利用・選択には、正しい情報の入手・理解と、そのための的確で分かりやすい・丁寧な情報提供・説明が欠かせません。市では、多様な広報媒体・ツールを効果的に活用しながら、各施策・情報を積極的に発信していきます。 ○総合相談窓口である地域包括支援センターと専門相談窓口を適切に使い分けながら、複雑・多様・困難化する家庭問題・地域課題等に対応していきます。 ○地域包括支援センター、社会福祉協議会、障害福祉分野や児童福祉分野等との連携を広く図りながら、属性・世代を問わない包括的な相談支援の提供、重層的支援体制整備事業の充実に努めていきます。
---------	---

評価指標	実績値			目標値
	令和元年度	令和4年度	令和7年度	
くらしの案内～シルバー編～の認知度	25.1%	22.3%	23.1%	30.0%
身近に相談できる人や機関はない	2.2%	4.8%	3.8%	3.0%
地域包括支援センターの認知度	44.0%	39.7%	49.4%	50.0%
認知症の相談窓口の認知度	29.5%	23.7%	27.4%	35.0%

3-2 情報提供と相談体制の充実

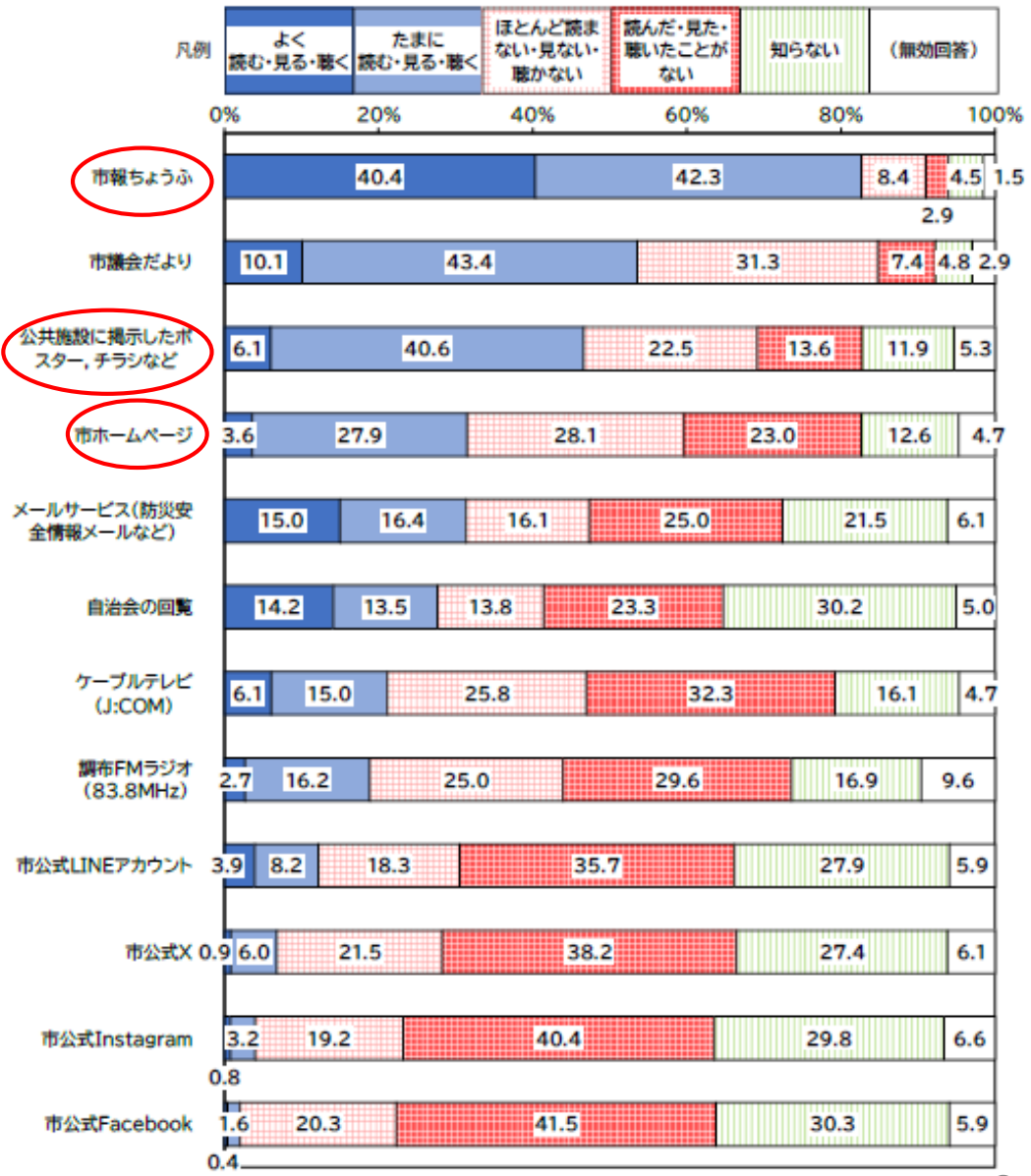
【現状整理】

○情報提供 市報ちょうふ、市ホームページ、市公式LINE、市公式X、みまもっとだより、ポスター・ちらし、ガイドブックなどで随時発信。

(参考資料 右表：市民意識調査より)
問：あなたの市政・まちづくりに関する情報の入手方法をうかがいます
答：「よく、たまに 読む・見る・聞く」と回答

市報ちょうふ	82.7%	市ホームページ	31.5%
市公式LINE	12.1%	市公式X	6.9%
ポスター・ちらし	46.7%		

年齢層の傾向		
市報ちょうふ	40～50代	8割
	60代以上	9割
市ホームページ	60代	概ね4割
ポスター・ちらし	40～50代	5割



各施策の現状整理・課題

3-2 情報提供と相談体制の充実

【現状整理】

- 相談窓口・地域包括支援センター
 - ・在宅医療 ちょうふ在宅医療相談室、在宅医療・介護連携推進担当
 - ・認知症 医師の個別相談、高齢者のこころの相談室（公認心理師）
認知症地域支援推進員、地域連携型認知症疾患センター、もの忘れ相談医
 - ・住まい 住まいぬくもり相談室、庁内関係部署
 - ・経済問題等 調布ライフサポート、庁内関係部署
 - ・権利擁護等 社会福祉協議会、多摩南部成年後見センター、ちょうふ地域福祉権利擁護センター、
庁内関係部署

※困難事例の場合、重層的支援体制整備事業に基づく、複数機関の連携・支援を実施。

【課題】

- 地域包括支援センターの認知度が経年で微増しているものの、目標値よりも低い結果となっている。
「どこに相談していいかわからない」という意見があった（地域ケア会議より）。
最初になんでも相談できるところの連絡先、情報が広く周知されるといい（市民福祉ニーズ調査より）。
- 社会資源、知識（例：福祉用具の借り方、ケアラー支援のサロン、オンライン相談、薬剤師の役割など）の情報について、知られていない（地域ケア会議より）。「人生会議（ACP）、認知症、高齢期に見られる精神的変化などが知られていない」など知って備えてもらいたいことも知られていない（地域ケア会議より）。
- 高齢者一人世帯は、平成31年に15,796世帯であったところ、令和7年には18,108世帯と2,000世帯以上の増加。今後、離れたところで暮らす家族が支援するケースの増加が想定されます。

各施策の現状整理・課題

3-2 情報提供と相談体制の充実

次期施策の方針

○高齢者や家族が情報を得やすい環境づくりとして、適切なサービスが利用・選択できるように、多様な広報媒体・ツールを効果的に活用しながら、各施策・情報を積極的に発信していきます。

○総合相談窓口である地域包括支援センターと専門相談窓口を基軸としつつ、複雑・多様・困難化する家庭問題・地域課題等については、重層的支援体制整備事業に基づき、属性・世代を問わない包括的な相談支援を提供していきます。

評価指標・第10期目標値

くらしの案内～シルバー編～の認知度（目標値：30.0％） 身近に相談できる人や機関はない（目標値：3.0％）

地域包括支援センターの認知度（目標値：55.0％）

第10期計画での取組検討案

（1）情報提供の充実

- ・市が提供している広報媒体を最大限活用するとともに、「市報ちょうふ」については限られた紙面を効率的に活用します。また、家族・親族、友人・知人による「口コミ、誘い、働きかけ」の視点を紙面・サイトづくりに反映していきます。
- ・元気高齢者や若年層における生活・家庭環境等の変化を想定した早めの備えを喚起するため、ホームページやインターネットの活用・充実、他事業との連携による広報機会の創出を図ります。
- ・既存の各種ガイドブック等の充実に努めます。また、いざという時の相談窓口・支援制度をまとめたホームページの掲載に努めます。
- ・情報提供に当たっては、簡潔な文章、平易な表現、整理・選択による情報量の過大防止（優先度）等の見やすいデザインづくりに努めていきます。
- ・介護サービス情報公表システム、地域がいきいき集まろう通いの場サイトなど、情報が集約されたホームページの普及啓発を行います。

3-2 情報提供と相談体制の充実

第10期計画での取組検討案

(2) 相談体制の充実

・地域包括支援センターの機能強化・体制整備、普及啓発を進め、地域の総合相談窓口としての一層の充実を図ります。特に、困難事例に対する課題整理や資源開発、電話や訪問等による相談対応を継続して行うほか、包括を支えるネットワークの構築、連携・支援に努めていきます。

・SOGI※や8050問題等をはじめとした新たな課題や増加する複合課題に対し、各相談先の専門性と多機関協働を両輪とした相談支援を展開していきます。また、窓口の細分化や関係機関の増加に対し、定期的な場の設置による顔の見える関係性の構築とともに、役割の明確化や課題等の共有を進め、実効性の高い相談体制の構築を図ります。

※「SOGI」とは、「Sexual Orientation and Gender Identity（性的指向と性自認）」の頭文字を取った言葉です。さらに、性表現（Gender Expression）の頭文字を加えた「SOGIE」という言葉もあります。近年、LGBTのほか、SOGIという言葉で表現されることもあります。