

3-2 情報提供と相談体制の充実

現状・課題

社会的背景

○基本指針（案）（※社会保障審議会 介護保険部会(第107回)資料1-2)

➢情報提供

- ・医療や介護サービスに係る理解促進, 的確な情報提供・分かりやすく丁寧な説明, 関連施策連携
- ・情報公表システムの周知 (包括・配食・見守り等の生活支援・介護予防サービス等の収集)
- ・総合事業に係る情報提供, 総合事業を行う者相互の情報交換・連携, 目的・役割等の理解促進

➢相談体制

- ・介護者家族, 認知症, 虐待, 住まい, 生活上の不安等の相談・対応窓口, 通報先の充実・周知
- ・障害, 児童福祉分野等の属性・世代を問わない包括的な相談体制 (重層的支援体制整備事業)

市の現状

○情報提供

➢R4 介護予防・日常生活圏域ニーズ調査

・市が発信する情報の入手方法 (%)

市報ちょうふ	チラシ等	市HP	友人・知人
87.5	23.8	21.1	14.2
TV広報	SNS	ちょみっと	ちょうふFM
5.1	4.4	4.0	2.0

・認知度等

- ・認知症の相談窓口 23.7%
- ・地域包括支援センター 55.9%
- ・10の筋力トレーニング 23.5%
- ・インターネットを利用している 68.0%

➢R4 市民福祉ニーズ調査

- ・くらしの案内～シルバー編～ 認知度 22.3%
- ・日常生活の困りごと等を相談できる人・機関がない 4.8%
- ・介護者支援 情報提供: 42.5% (2番目) 相談サービス: 33.2% (4番目)
- ・認知症施策 相談体制の充実: 60.3% (1番目) 情報提供等: 34.5% (7番目)

➢各種ガイドブック (紙媒体)

くらしの案内, 在宅医療・認知症・摂食嚥下・住まい (施設), 各種マップ・シート 等

○相談体制

➢総合相談

・地域包括支援センター (R4 相談者・関係機関別相談件数)

本人	福祉機関	同居家族	別居家族	医療機関	知人・隣人	警察・消防	民生児童委員		
25,373	12,389	9,487	5,687	4,752	614	156	154		
保健機関	自治会	郵便局	社会教育機関	広報協力員	老人クラブ	その他	計	R3 計	R2 計
152	44	38	21	20	11	831	59,729	56,105	56,017

・市

	R4	R3	R2
高齢者福祉相談員	3,151	3,398	2,899
支援センター担当	763	1,186	749
調整会議等	131	93	77

※対応・サービス等の調整困難事例について, 関係機関サービス提供者等で会議・調整した件数

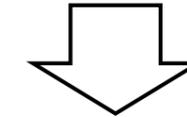
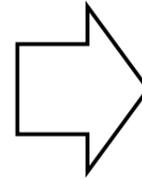
➢専門相談

- ・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
- ・健康 医師による健康相談, 高齢者のこころの相談室 (臨床心理士)
- ・認知症 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

課題

課題等

- 65歳以上高齢者, 特に80~90代の情報の入手先は「市報ちょうふ」が圧倒的。また, 心配事や愚痴を聞いてくれる人は, 「配偶者」に次いで「友人」が多く, 口コミ等による広がりも重要
- 65歳未満を調査対象に含むR4市民意識ニーズ調査では, 「包括」の認知度39.7%。その他調査結果と10ポイント以上の開きがあり, 当事者でない若年層にも届く周知が課題
- 市HPの閲覧数やネットを介した申込が増加傾向 (高齢者支援室はコロナ前後で2.5倍超)。包括も同傾向。ネットの利用状況が90%超の60代へのアプローチの仕方も重要
- 各施策・取組における市と市民の理解・認知に乖離。個人情報取扱整理し, 更なる周知必要
- 相談件数以外にも調整会議等の開催回数増加, 各相談の複雑・多様・困難化を反映。窓口の細分化も進み, 関係者の連携がより重要



第9期計画での取組検討 (案)

① 情報提供

- 市が提供す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する。また, 友人・知人の「口コミ・誘い・働きかけ」の視点を紙面やサイトづくりに取り入れる
- 元気高齢者や若年層であっても将来の生活や変化する家庭環境等を想定し, 認知症やケアラー等を含む高齢者施策に関する情報を早めに知ってもらい, 事前の備えにつなげる。HPの充実, インターネットの活用促進とともに, 他事業との連携による広報機会の創出を図っていく
【KPI: 市が発信する情報の入手先 市HP 30% (第9期計画期間中)】
【KPI: 地域包括支援センター 認知度 50% (第9期計画期間中)】
- 既存の各種ガイドブックの充実, 配架場所の増設。「高齢者版ケアパス(ガイドブック)」作成検討
【KPI: くらしの案内～シルバー編～ 認知度 30% (第9期計画期間中)】
- 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), 見やすいデザイン等
- 情報公表システムのほか, 民間企業等との連携・協働による地域資源情報の見える化を推進

② 相談体制

- 総合相談
 - ・地域包括支援センターの機能充実・体制整備に努め, 地域の総合相談窓口として一層の充実を図る
【KPI: 利用者満足度 90% (第9期計画期間中)】
【KPI: 地域包括支援センターの認知度 50% (第9期計画期間中)】
- 専門相談
 - ・LGBTQ等を始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する。窓口の細分化や関係機関の増加に対し, 定期的な場を設けて課題共有・事例検討を重ねるとともに, 役割の明確化・周知を並行して行い, 各相談先・庁内関係部署等との円滑・速やかな連携体制の構築を図る
【KPI: 認知症の相談窓口の認知度 30% (第9期計画期間中)】