令和８年度第２回
立川市地域包括支援センター運営協議会
議事録

令和８年７月２８日（火）

立川市保健医療部高齢政策課

■日　時　令和８年７月２８日（火）　午後２時～４時

■場　所　立川市役所104会議室

■出席者　（敬称略）

［立川市地域包括支援センター運営協議会委員］

学識経験者	宮本　直樹（会長）
学識経験者	岡垣　豊（副会長）
医療従事者	中村　伸
民生委員児童委員	三上　裕司
第１号被保険者代表	諏訪　兼久
第２号被保険者代表	高山　亮
介護サービス利用者代表	室橋　三郎
介護サービス事業従事者	石井　光太郎

［地域包括支援センター職員］

ふじみ地域包括支援センター	安藤　徹
はごろも地域包括支援センター	岡村　深鈴
たかまつ地域包括支援センター	森田　敬子
わかば地域包括支援センター	川野　智美
さいわい地域包括支援センター	水村　安代
かみすな地域包括支援センター	茶野　真由美

［福祉相談センター職員］

にしき福祉相談センター	芳村　光守
かみすな福祉相談センター	井上　千花子
にしすな福祉相談センター	大西　聖子

［市職員］

保健医療部長	渡貫　泰央
福祉部長	秋武　典子
介護保険課長	横田　昌彦
地域福祉課長	西上　大助
介護保険課介護給付係長	杉浦　由樹
高齢政策課在宅支援係長	石垣　裕美
高齢政策課介護予防推進係長	沖本　弘毅
高齢政策課認知症対策係長	仁尾　弘一
高齢政策課在宅支援係	黒瀬　里沙、中川　麻友、吉川　隆久

事務局　　令和８年度第２回の地域包括支援センター運営協議会を始めたいと思います。

高齢政策課長は本日所用によりお休みをいただいておりますので、当職で進めさせていただきます。

それでは、会長よろしくお願いいたします。

会長　　皆様、改めましてこんにちは。

今年度第２回目の運営協議会にご参集いただきましてありがとうございます。本日もどうぞよろしくお願い申し上げます。

初めに、本協議会は21年目、第11期が今年度からスタートするわけですね。委員の皆さん、替わった方もいらっしゃるんですが、前回自己紹介をいただきましたけれども、前回欠席されていた委員さんがいらっしゃいますので、一言ご挨拶をお願いできればと思います。

Ａ委員。

Ａ委員　　皆さん、こんにちは。令和８年度地域包括支援センター運営協議会のメンバーとして出席させていただきます、民生委員代表としてお世話になります。どうかよろしくお願いします。

以上です。

会長　　ありがとうございます。よろしくお願いいたします。

あと、市役所のほうでも人事異動で、前回に引き続きということで、福祉部長、お願いいたします。

福祉部長　　前回はすみません、所管している会議がございまして欠席させていただきました。４月から福祉部長になりました。よろしくお願いいたします。

会長　　ありがとうございます。お願いいたします。

ということで、委員の皆様も今日は９名のところ８名出席ということでございますので、本日の運営協議会は成立をいたしていることをご報告申し上げます。

では、次に、次第にのっとって進めてまいりますが、まずは次第の１番、運営協議会議事録の確認でございます。

事務局の説明はありますか。

事務局　　資料１、令和８年度第１回地域包括支援センター運営協議会議事録の確認でございます。修正等、事前に見ていただきましたので、ないとは思いますが、もしあるようでしたらお申しつけいた

だければと思います。
説明は以上でございます。

会長　委員の皆さん、何かありますでしょうか。センター長さんでも何かあればご発言いただいても結構ですが、大丈夫ですかね。
では、これをもちましてこの議事録は確定とさせていただきます。公開をさせていただきますので、ご承知おきをいただきたいと思います。
では、次第の２番、報告事項に移ります。
①としまして、センター職員の安全確保について、お願いいたします。

事務局　こちらは口頭での説明とさせていただきます。
皆様もご承知のとおり、埼玉県で介護関係者が殺害されるという事件がありました。地域包括支援センター職員も１人で行動することがありまして、前回の運営協議会の中でも、委員の皆様から安全確保についてのご提案、ご意見があったかと思います。
なかなか男性職員と２人体制ですとか、センター職員２人で訪問するという体制、できるだけ取ろうとは思いますが、難しい場合もございまして、地域包括支援センターには３個、相談センターには１個の防犯ブザーの用意をいたしました。
地域包括支援センターについては委託仕様上、４人の配置となっておりますが、予算上の都合がありまして、本年度は３個、福祉相談センターは常勤換算で１名の配置になっておりますので、１個ということにさせていただいております。
こちらは小さなものなので、例えば名札につけて訪問するということで、相手に対して抑止力になるのではないかということと、小さくても一応90デシベルの音が出るということでございます。
また、東京都では、介護保険事業所向けに、カスタマーハラスメント対策強化事業として防犯グッズなどの購入費に充てた補助事業などもあると思いますので、介護保険事業所の皆様におかれましては、そういったものを活用していただくということになろうかと思いますので、よろしくお願いいたします。
説明は以上でございます。

会長　ありがとうございます。
何かこれに関してご意見のある方はいらっしゃいますか。よろ

しいですか。

すごく大事なことなので、今回取りあえずできることをしていただいたところですが、今後とも何かにつけこれは最優先に考えていただきたいなという要望を申し上げておきたいと思います。

それでは、一旦次へ進みます。

３番の協議事項に移ります。

（１）番、高齢者介護福祉計画についてでございます。

まずは、事務局からご説明をお願いいたします。

事務局　　続きまして、資料２、介護保険運営協議会計画策定委員会資料１－４をご用意ください。

現在、介護保険運営協議会では、ご存じのとおり第10期の高齢介護福祉計画につきまして策定検討を進めております。このたび、策定委員会にて検討を行った際に、「介護全般相談窓口の充実」について取り上げられました。そのことを受けて、当協議会でも検討を行いまして、方向性について取りまとめを行いたく、本日議題として提案をしております。

資料２をご覧ください。

「１、介護保険運営協議会からの質問事項」ということで、こちらの報告書にありますとおり、介護者の支援として力を入れるべき取組について伺ったところ、「介護全般の相談窓口の充実」を求めると回答したものが62.8％ありました。一方で、資料１－４の15ページをお開きいただきたいと思いますが、こちら、「５、現状を踏まえた課題」のところの⑧番に、「相談窓口の周知・啓発」と事務局案として、提示を行ったところです。

このことについて、市民が求めていること（介護全般の相談窓口の充実）と事務局提案（相談窓口の周知・啓発）について認識のずれがあるのではないかとご意見がありました。

資料２は、調査結果を抜粋したもの、調査結果の分析したものをお示ししています。

これらの調査結果と調査の分析をしまして、４番目として考察を３つ挙げています。

（１）相談窓口機能としての役割の強化がやはり必要だと考えます。高齢者の認知度の高い施設を活用して、認知症だとか介護保険制度概要についての周知啓発を行うことが効果的ではないかと考えました。例えば、シルバー人材センターや地域学習館、市

民体育館などの認知度が高いので、こういった施設を利用し、周知活動を行うのはどうかということでございます。

介護サービス利用をしている場合でも、介護者が孤立しないための取組が必要と考えます。

（２）情報発信です。介護者が求めている情報発信が行えるように、地域ニーズを把握することが必要ではないかと考えています。現在、地域支援ネットワークの２層で、地域包括支援センターがケアマネ懇談会や家族介護者のつどい、認知症カフェの開催などを行っていますので、このような場を活用し、どのような情報発信をしたら受け取ってもらえるのか検証するのも一つではないかと考えました。

それから、情報発信の方法の工夫です。調査では、市民はインターネットの活用がかなり拡大していることが分かりましたので、これらを有効に使うとよいのではないかと考える一方で、ターゲット層に合わせる必要があると考えております。

今回も各センターがチラシをたくさん作り、情報提供しているわけですけれども、チラシでの情報発信がよい場合もありますし、市の広報、まちねっとも周知力があると考えています。それから、やはり一番広がるのは口コミであると言われていますので、地域福祉アンテナショップなどでの口コミ、呼び込みみたいなものが有効であると考えているところです。

一方で、「こちらに何でもない人への情報発信」を挙げています。この課題について協議会でも検討していただいているところですが、福祉関係業界以外からのアプローチが必要だと考えます。委員からもいつもご提案いただきますが、立川市ならではのスポーツ、アニメ、企業との連携を生かした新たな取組の実施を行っていく必要があるのではないかと考えています。

それから、「市民から求められている相談窓口としての役割」として、相談窓口の充実について検討して、さらにセンターに求められている機能を精査して、全体で共有を図ることが必要だと考えておりますし、相談窓口の実施、充実に向けた新たな施策の検討が必要なのかどうかということも考えていく段階なのかもしれません。

といいますのは、今回で10回目の高齢介護福祉計画を策定しているわけですけれども、いつも相談窓口の充実を求めるというの

がかなり市民からの要求の上位に上がってきております。

説明が長くなりましたが、本日協議会の皆様にご検討いただきたい内容は２つです。

１つ目は、「相談窓口の充実というのはどのようなことを期待しているのか」ということの協議です。例えば、委員の皆様が地域包括支援センターにご相談する立場になったならば、こういうことをもって充実した、よい相談ができたと考えるということをご意見いただけるとありがたいと思っています。

それから、２つ目です。「何でもない人への情報発信」としてご提案、ご助言をお願いします。この何でもない人とは、現に介護を担っている状況ではなくて、将来的に介護相談の必要性が生じたりとか、自身が介護者になったり、もしくは介護を受ける人になるおそれがある人のことなので、今は健康で介護の必要はないというような方を何でもない人ということで表現をしておりますので、よろしくお願いいたします。

事務局からの説明は以上でございます。

会長　ありがとうございます。

というご説明でございました。今お話ありましたとおり、改めてご検討いただきたい事項という二項目の諮問をいただきましたけれども、ぜひこれに関して答申を出していかなければいけないところですが、どうぞお好きなところから、委員の皆さん、感じたところをお話しいただければと思いますが、３ページ一番下の５番のところですね、（１）でも（２）でもどちらでも結構です。同時進行で進めてまいりたいと思いますが、何かご発言がありましたらお願いいたします。

そうしましたら、一つずつ、各質問に分けてやってみましょうか。

（１）として、相談窓口の充実とはどのようなことを期待しているかということについてであります。

私、この話で、充実とは何ぞやという話で、アンケートに答えて、充実が必要な理由というんです。ということは、充実が必要だということなんだけれども、ということは、市民の皆さんは充実していないと思われているのかな。例えばそう思っていなかったとしても、「充実は必要ですか」「充実は必要だ」と丸をつけそうなものですけれどもね。だから、本当に充実に丸をした人の

思いを読み解かないと何とも言えない話なんですけれども、幾つか仮説を立てる必要があると思うんです。

今、事務局では周知でこれを解決していこう、つまり62.8％という数字が、周知をしていけば上がっていくだろうという見込みを立てている、そういうことですよね。多分62％ということは、知っていれば充実している、知らなければ充実していない、そういう感じに考えていいんだろうかという問題になりますよね。

ここまでお話ししてどうでしょう、何かご意見があれば。

お願いします。

Ｂ委員　ありがとうございます。

相談窓口の充実というところに関しては、私、いつも思うんですけれども、多分聞きたいことが聞ける場所ということなんだと思うんですけれども、多分要望がかなわなければ、適切な対応をして適切なアドバイスをしても、充実していると思わないと思うんですよ。自分の求めている答えが返ってこないと、そこはいい相談窓口じゃないと決めると思うんです。でも、別に包括さんとか市役所が答えていることは、多分間違っていない。そこのギャップがあると思うんです。やっぱり皆さん、結局自分が満足すれば、それがいいところになるので。病院なんかも要望を聞いてくれるところがいい病院みたいな感じがあるので。

でも、じゃ、かといって、必ず求める答えにいくわけじゃないんで、そこをどうするかということなんですけれども、やっぱりもっと適切な場所に振るというところが必要なのかなと思うので、そこのワンストップだけで解決できないところは、どこに振るかというテーマは難しいんですけれども、もっと多様化する、最初の伴走の窓口であって、そこで全部答えを出さないみたいなところが一つあるのかなというふうに思いました。

会長　ありがとうございます。

そのほかいかがでしょうか。

どうぞ。

Ｃ委員　私の場合ですけれども、やっぱり本人がどうしたいのかという意識がないと、私は歩行器を使うようになって、病院も全部タクシーで、何とか自分の足で歩きたいというそういう希望があったんで、市のほうに介護保険の相談をしたら、意外にそういう機能の訓練の場所はないよと。整骨院とかそういう場所しかない。そ

の後、ケアマネさんが来てくれて、いろいろなそういう機能を、人間の体の機能を訓練によって強化できるところがあるよと言われて、すごく自信を持ってそういうところに行ってみようとなって、もう３年近くになるんですけれども、やっぱり本人がどうしたいのかという希望がないと、何とかしたいというそういう改善態度が。

僕の場合も身体状況から、リハビリをやってくれた病院は、手術を先生がやる中で、もうリハビリはやりませんと、こう断られて、いろいろ友達から四、五件、リハビリをやってくれるところを回ったんだけれども、なかなか自分の体に合わなくて、でもやっぱり痛いのを治したいということで、新しい病院をまた探して通って結構気に入っているんでね。そういう認識の問題というのは、やっぱり本人がどうしたいかというそういう希望も必要ではないかなと私は思いますけれども。

会長　　ありがとうございます。

そのほかいかがですか。

Ｄ委員　　さっき会長もおっしゃったように、これはアンケートを取ったんですよね。この項目が入っていれば絶対にというか、チェックするだろうなという。本当にそれで不満があったのか、不満なのかという問題はあると。もし充実をもうちょっと求めるんであれば、逆に窓口に行ったときに何か不満なことはありましたかという、そういうアンケートというか、そういう答えを取り入れたほうがいいんじゃないかなというふうには思いました。

会長　　ありがとうございます。

何かほかにありますか。

Ｅ委員　　難しいですね。充実していないんですね。分かんない、難しいですけれども、言葉をそのまま受け止めるんであれば、充実なので、僕がよく言う設置場所と数ですか、少ない、そういう意味ですかね。

あと、アンケートで出ているシルバー人材センターとか学習館とか体育館と包括支援センターとが違うのは、確かにＢ委員がおっしゃったワンストップじゃないんですよね。学習館や市民体育館は目的を持ってそこに行くと、そこで解決するんですけれども、相談窓口は、そこはただの要はあっせん会社みたいなもので、だったらここに行ってくださいみたいな紹介状的な役割にな

っちゃうので、行った人はまたそこから紹介されたところに行かなきゃいけないんで、そこに多少なりとも不満というか、１か所で終わらない、また次、紹介されたところに行かなきゃいけないんで、そういう意味で充実していないと感じられるのか、充実とはどういうことを期待しているかと問われても、場所と数とワンストップにはなっていないという、なれないんですが、なっていないということなんですかね。

例えば、包括支援センターに相談に行って、そこにほかのサービスも全部あって、そこの場所に行けば何か全部解決するみたいなものだったら、市民の方も二度手間取らず、ああよかったになるのかという意味なのかぐらいですかね、思いつくとしたら。

会長　　ありがとうございます。

そのほかはいかがでしょうか。

Ａ委員　　今皆さんがお話ししたとおりに、全てが絡んでいるのかなと思うんですけれども、やっぱり先ほどもともと最初のサービス、Ｂ委員のほうから、要するに求めるものに答えを出してくれるところが、その辺が大事なのかなというふうにすごく感じました。

あと、一般的によく多いのは、たらい回しが多くて、何かここへ行ったらあっちへ行って、あっちへ行ったらこっちへ行って、あれが一番やっていてつらいなと感じます。そういう意味では、先ほどＥ委員も言っていました数もあるんですけれども、やっぱり解決をそこですることができる方向へある程度めどが立てば満足できるのかなと。

結局求めるものが人それぞれ違うので、人によっては全然何でもないようなことが、でも本人にとっては大変なことで、その大変なことが１つクリアできると、また相談事も増えるし、また前に進めるのかなとすごく感じましたので、そういうふうなぱっと解決できる方向の話が進める場所になればいいのかなと思いました。

以上です。

会長　　どうぞ。

事務局　　「ワンストップ」で対応ができずに、他部署に対応依頼をする案件はどのようなことがあるのか、センター長に伺いたいと思います。

わかば地域包　　今ぱっと出たのは、経済的な問題とかですね。年金が少ないと

括支援センター | か貯金がないとかになると、どうしてもくらサポさんとか生活福祉課にということにはなってしまうかなと思います。

たかまつ地域包括支援センター | 私が何回か他機関を紹介したのは、通販で購入したが、止められなくてどうしたらいいか分からない。といろいろな書類を持ってこられて、経緯の説明と相談を受けたのが何件かございました。消費者センターを案内しご相談いただくように伝えています。

はごろも地域包括支援センター | やはりほかの制度との兼ね合いが一番多いのかなと思っていて、障害手帳の手続だとか、難病のことだとか、先ほども話が出ました生活保護のことだとか、そういったときには窓口を案内することがありますが、そのときに、こういう相談の仕方をしてみてはどうでしょうかとか、こちらから事前にお電話差し上げる必要があるかなと考えるときには、こちらから病院さんとも連携することもあるので、病院の窓口になる人にあらかじめ連絡しておきましょうかとか、そういったことの投げかけはしているつもりです。

さいわい地域包括支援センター | ちょっと質問とはズレちゃうかもしれないんですけれども、日々多いのが介護保険の申請をしたいというご相談があったときに、意見書の関係で医療機関を受診していますかと聞いたら、受診したことがないという話になってくると、必ず医療機関で受診してくださいと、ちょっと話が遠回りになってしまう。これは制度上仕方がない話なんですけれども。あとは要介護認定が取れたのでどうしたらいいですかというご相談のときに、ケアマネジャーを相談者に連絡していただくという。先ほどＥ委員とかが言われたように、包括ですぐケアマネジャーにつなげられればいいんですけれども、基本、居宅介護支援事業所は契約なので、そうすると地域包括は１ヶ所ここに連絡してくださいと言えないので、ほかに回すというところで。制度上仕方がないことなんですけれども、あるかなと思っています。

かみすな地域包括支援センター | うちの場合は、砂川園というところに窓口があるので、砂川町の方がよく見に来るんですよね。介護申請をして、受付だけだったらいいんですけれども、暫定サービスとかちょっと込み入った相談になると、どうしてもさいわい包括をご紹介するということはあったりします。

あと、関係する機関に結びつけるとき、何かうちは圏域が、相

談センターさんも２か所あるということがあって、もしかしたらちょっと余裕があるのかなと思うんですけれども、比較的つなげるときにはその席に同席させてもらったり、あと、同席しない場合には、先方の市役所の関係機関の担当者にあらかじめ話をつけておいて、その方のお名前を伝える、その方を訪ねてもらうとか、その辺のつなぎのところは少し丁寧にできているかなと。

にしき福祉相談センター　こちらもそんなに多くはないんですけれども、やっぱり課が違う、課というのは障害だったり、あと生活困窮だったり、あるいは医療的なニーズが高くて、どうしてもご家族とか相談センターでは解決できないものに関しては、それをたらい回しと言えるかどうかは分からないんですけれども、そういったことはあるので、やっぱり専門分野外に関してはどうしても紹介して、そちらに連絡をというケースがあるかなと思っております。

以上です。

かみすな福祉相談センター　先ほども出ましたとおり、生活困窮者に関してはくらサポと連携するんですけれども、ただ投げるだけじゃなくて、一緒に伴走していくということをしたことがあります。それで、さらに包括にも相談したり、相談先を増やしていくじゃないですけれども、本人にとっても私たちにとってもそういうのがすごくいいかなと思って連携していっています。

にしすな福祉相談センター　虐待のご相談もあるというところで、相談センターだけでは動けないので、包括にご相談してから一緒に動いたりすることもありますので、相談センターにご相談いただいたのに包括に連絡をしなければいかず「ワンストップ」対応になっていないと感じてしまう事があるのではないかと思います。

ふじみ地域包括支援センター　65歳未満の方々の相談を受ける際にどうするかというところで、窓口に来られた方に、年齢でうちじゃありませんよということがないように、職員で確認をしています。

先ほど、かみすな包括が話されていたように、相談を振るというか渡すということではなく、相談をしっかりと受け止めた上で、しかるべき相談先にしっかりとバトンを渡していく、相手がしっかりとそのバトンを受け取ったことを確認して我々は手を離すということを心がけています。

そういう意味では、かみすな包括のように同席できたら理想的ですが、こういう方が窓口に行かれますとか、こういうご相談で

向かわれていますという一報が大事です。これは我々も先方にお渡しする際に必要です。広く言えば立川市全体でしっかりワンストップをしていくということが非常に大事です。

以上です。

会長　　ありがとうございます。

今、委員の皆さんから何人かの方から、ワンストップになっていないというふうな、たらい回しになっているという誤解を受けて、この充実してほしいという、そういうことがあるじゃないかという仮説をいただきました。それを今、センター長さんから具体的に説明をいただいて、これはなかなか包括だけでは解決に導けない問題が実際たくさんあるんだなということは改めて確認ができた。それは何も包括だけでやってほしいという意味ではない。であるならば、たらい回しと受け取られないような、今皆さんからご説明があった、ちゃんと寄り添った支援をするということはとても重要だし、今までもやってもらっていたと思うんですが、今後も大変必要だと思いますね。たらい回しされたと市民に思われないような、それが一つの充実を図るということになると思いますので、地域包括支援センターは適切に寄り添い、適切につなぐ。

その中で、今ご説明あった中で私が２つ気になったのが、65歳未満の方、適切につなげて適切に対応されているか、これは難しい問題ですね。包括の守備範囲じゃないと言ってしまうことになっちゃうので、なかなか寄り添い続けることができない。ただ、その方もいずれは65歳になるからということで対応していもらっているケースも私は知っていますが、そういうふうに寄り添っていただく必要があろうかと思いますし、市役所は何をやっているんだと、そんなのは守備範囲じゃない、余計なことをやるななんて言わないでほしいなと思いましたけれども、そういうまとめで皆さんどうですかね。

もう一つ気になったのは、砂川町の方ですね。これはもう、この区割りが発足して以来、名前もそうなんですけれども、距離も全然違うので、それは砂川町の方はかみすな包括に相談したいし、しちゃいますよね。そのときにたらい回しにされたと思っちゃうかもというのはちょっと思います。決してたらい回しにするわけじゃないないんですけれども、何で近くで相談できないのと

いう疑問符がついたまま、その方というのはさいわい包括とやり取りをし続けることになるという、この不満解消はどうにかならないのか。Ｅ委員のおっしゃった窓口のことに通じてくるかもしれないんですけれども、そこはまた一つの課題としてペンディングになりますよね、と思いました。皆さんからいただいたお話の中では。

重ねて何かご発言ございませんか。よろしいでしょうか。

今、皆さんからいただいた仮説、やはり市民の方は機能の話をしている、機能面というところに反応しているんじゃないのという話であって、周知啓発は大事なんですよ。周知啓発は大事なんですけれども、だから充実という話じゃないんじゃないかなという感じは受けましたけれどもね。周知啓発ということをすることによって、充実したと市民に思ってもらいたいという市役所の方針についてはどうでしょうか。何かご意見があれば。

このアンケートは一般市民の方なんですよね。だから、正直、シルバー人材センターを知っていますか、体育館を知っていますかというのは一般常識で知っているんだと思うんです。地域包括支援センターに縁のなかった方、利用したことがない方、縁のなかった人が一般常識で知っていますかというと、ニュースやドラマで再三取り上げられているから大分知名度は上がりましたけれども、一般常識で知らなくても仕方ないんじゃないかなと私思うんですけれども、皆さんどうですかね。かなり周知度は進んだと思いますよね。ただ、100％に達したことがないから、周知啓発に力を入れてもらうことは必要だし、市役所が考えていることはこれからもやってほしいなとは思いますけれども。いかがでしょうか、その観点から。

Ｄ委員　周知という意味では、それこそ、前も言いましたけれども、地域包括支援センターという名称自体がもうね、多分市民からしたら訳が分からない部分があろうかと思うんですよね。これが例えばじゃ認知症介護相談センターとかいったらすごく分かりやすい。それだけじゃないのは分かるんですけれども、包括の役割は。でも、今さら名称を変えるというのはあれなんですけれども、だから例えば認知症、介護だったら地域包括へみたいな、そういう何か本当に簡素化していればもうちょっと広まるのに、この包括という名称が何とも市民には、市民というか国民には分か

りづらいのかなというふうには思います。

会長　　ありがとうございます。確かに今回の対案としてはそれかもしれませんね。結局、充実が周知徹底の話だとするならば、例えば介護全般相談窓口センターという名前をつけたら充実したとみんなが思うかもしれないという話なんです。もし周知徹底の話だとしたらですよ。そうじゃない、周知啓発だけではないような気がしますね。周知啓発の話もそう、それからちゃんとたらい回しにしないこともそう、そういうことで幾つか、答えは１つじゃないだろうなという気がしますけれどもね。

皆さん何かお考えになることがあれば。

Ｅ委員　　周知と充実は確かに違うんですよね。周知は課題で出ますけれども、地域包括支援センターという名称そのものは日本全体で使うので、まあよしとして、一般市民目線でいったら、地域包括支援センター何ちゃらという周知徹底は多分難しい。というのは、僕が従来言っている場所なので、例えば若葉地域なら、介護老人保健施設わかばを周知徹底したほうがいいんですよ。あの地域の相談はわかばさんなんだという周知。幸だったら至誠キートスという施設名をあの地域住民に周知徹底したほうがいいんです。さいわい地域包括支援センターなんていうものを周知徹底は、正直、一般市民目線は難しい。その地域の代表格、砂川園とか西砂ホームとか、老人ホームはあちこちにないので、周知徹底を図りたいなら施設の名前での周知徹底をしたほうがよくて、包括支援センターの名前を周知徹底というのは、一般に全く介護に触れていない皆さん目線だと、何ですかということに、Ｄ委員おっしゃったとおりになっちゃうので、とにかくその圏域の地域の市民の人から見たら、うちのところはわかばという施設があって、そこに行けば何か相談に乗ってくれるらしいみたいな、そっちを周知したほうがよくて、だって、従来僕が言っている、場所がもう社福も老人ホーム内にあるので、そっちを売ったほうがいいですよ。包括支援センター名はなかなか一般市民は、どんなに努力してもなかなか浸透しないんじゃないかなと感じます。

会長　　ありがとうございます。

今、（２）の何でもない人への情報発信の話にもつながる、とてもいい答えをいただいたいんじゃないかなと思いますね。確かに私も、地域包括支援センターはどこにあるのかと聞かれたとき

に、社協のところ、私は富士見町なんで、その前にキートスの中、キートスって、ああ、あそこの老人ホームねと。人はやっぱり場所と連動して連想しますよね。だから、今全くそのとおりだなというふうに思いましたね。

お願いいたします。

Ｂ委員　同じ話で、私もＥ委員のはすばらしいと思ったんですけれども、実際、Ｄ委員がおっしゃったように、地域で変えているんですね。例えば新宿だと高齢者総合相談センターだし、世田谷区はあんしんすこやかセンターというんですよ、地域包括。

会長　それで地域の方は分かるもんですか。

Ｂ委員　だから、その地域包括という多分名称が分かりづらいから、いかに丸くなじみのある言葉にしようと、皆さん各行政が工夫して、世田谷区は高齢者あんしんすこやかセンター、江戸川区なんか熟年相談室、高齢者というと何かイメージが悪いから、熟年はどうなのかなと。熟年相談室といって、何かそれもどうかなと思うんですけれども、いろいろ皆さん工夫しているんですけれども、やっぱりいろいろ聞くと、一般市民にはなかなか浸透していなくて、関係者のほうは、例えばあんしんすこやかセンター、あんすこというんですけれども、それを聞くとみんな分かるという、何か関係者だけの名称になっちゃっているんですよ。だから、今、Ｅ委員おっしゃったように、みんなが知っている地域の施設をシンボルにするのはとてもいいなと思いました。

会長　ありがとうございます。

そのほか関連で何か、周知に関して。

周知のほうは、むしろ（２）番、何でもない人への情報発信のほうでご意見をいただいたほうがいいかもしれませんけれども、何かありますか。

どうぞ。

事務局　介護の相談が必要な人とか認知症の相談をしたい方に関しては、64％を超えて地域包括支援センターが認知されていると思っていて、介護に関係ない何でもない人たちが突然介護の相談が必要になったときに、地域包括支援センターの機能を知らない方たちが飛び込みで相談に行って、ご自分の満足できる回答が得られなかったり、センターでなく○○に相談に行ってくれという案内をされたりした時に十分じゃなかったと回答している可能性もあ

るなということをセンター長会議で確認をしたところです。

何でもない方に対しても、センターの場所なのか名称なのか機能なのかを伝えていく必要があるというような結論になったところです。

会長　　ああ、地域包括支援センターにつながる前の段階。ああー。

事務局　　そうです。その方たちがつながったときに十分じゃなかった、センターの機能を知らないので、例えば先ほどのセンターに行けば明日から介護が受けられると思って来た方たちが、「要介護認定というのがありまして１か月待ってください」という話があると、「今すぐ介護が必要だ、センターに行っても十分ではなかった」ということが起きている可能性はないのかということがセンター長会議で検討されました。

そのため、今必要がなくても、いずれ必要になる可能性が高いので、地域包括支援センターの周知も必要だけれども、今は何でもない人たちはその情報は不要な情報なので、なかなか受け取ってもらえないので、どうしたらよいかというご相談です。

会長　　それはワンクッション置かずにダイレクトにつながりたいということを目指すということですかね。ワンクッション置いたことによって、そんなに不満がたまるものなのかとちょっと物すごく私としては、ああ、そういうことなのかとびっくりしたんですけれども、いいところにつなげてもらったと普通喜ぶのかなと思ったんですけれども、ダイレクトにつながれば、そういう不満がないだろうというのを何か実感としてセンター長さんがお持ちならば、確かにダイレクトにつながるというのは意味はありますね。どんな悪口を言われてつながってきたんだろうと思ったりしますけれどもね。

介護保険課長　　今、事務局からご発言があったところについて、ちょっと私も思うところがありまして、この機会にちょっとお話しさせていただければと思うんですけれども、私、日々、机がそこにあって、そこで仕事をしているわけですけれども、ちょっと部長とかにお時間いただいて、いろんなところに、セミナーとかに実は参加させていただいたりしています。

６月の末ぐらいに、東京都労働相談情報センターさんという、コトリンクのところの７階があるところです。あそこは以前から仕事と介護の両立に関しての講座ですとかを年に２回ぐらい、今

までだと受ける側の市民向けのものと、あと育児・介護休業法の改正があったんで、事業所さん側のほうと、１回ずつ行っていたんですね。それが今年もあるのかなと思っていたんですけれども、今年はそういったものはなくて、育児・介護休業法の改正がもう施行されましたので、ということではなくて、今回は題名としては「誰にでも起こり得る仕事と介護の両立～今からできる備えとは～」ということで、６月29日と30日の２日間にわたって講座が行われました。

私、両方とも参加させていただいたんですけれども、そこの講師の方は、その業界だと割と有名な方らしいんですけれども、その２日間の講義が終わった後、テレビ局のほうにすっ飛んでいって出演されていましたので、その方がこの２日間で口を酸っぱくしておっしゃっていたのが、困ったときには、各皆様、市民の方の近くには地域包括支援センターがあるので、ぜひそこのところにご相談くださいと。その方はもしかしたら地域包括にも勤めたことがあるのかもしれないですけれども、地域包括で一番困るのは、土壇場になって、明日から介護が必要ですというふうにさっきなったときに、明日から介護が受けられると思って来るんだけれども、受けられなくて困ったことになるということもあるので、もっと早い段階でご相談くださいというお話もされていました。

と同時に、私が一番ああーと思ったのが、参加者の方の中に労働組合の方が結構来ていたんですね。それで、仕事と介護の両立とは、今、物すごく企業の中でも進んでいて、労働組合の中でも介護離職というのは当然やっぱり大きなマイナスになりますので、それを防ぐために労働組合側としても講座とかを、介護離職を防ぐ講座というのを行っているみたいなんです。そこのところでも、地域包括支援センターのお話は、国のほうにもこういうお話をするときには、必ずご相談は地域包括支援センターがあるのでそこでしてくださいという話になっていますので、するそうなんですが、実際、地域包括支援センターさんがどんなことをしてくれるのかに関しては、やっぱり組合の方々もよく分かっていないみたいで、それでその方が先生に関してちょっと聞いたのが、私どもは企業の社員さんにこういった将来の介護について、いろいろな講座とかを行っていきたいんだけれども、そこのところで

実際有事になったときには地域包括支援センターさんが頼りになることは分かっているんですが、実際その地域包括支援センターさんでどのようなアドバイスをしてくれるのか、どのような流れで介護につながるのかということを知るすべがない、知る機会がないということをおっしゃっていました。

なので、その方がおっしゃっていたのは、そういったことを社員に対して伝えていきたいんだけれども、そのときに地域包括支援センターさんは、例えば講師とかいう形で来てくれたりするんですかねというようなお話もされていらっしゃいました。講師の方は、もちろんそういうところも地域包括支援センターさんの業務のうちの一つなんで、ぜひご相談してみてくださいというふうにおっしゃっていました。私もそれを聞いて、目からうろこというか、初めて知るような感覚でしたので、ニーズとして恐らく今まで多分接点があまりないと思うんですよ。企業の方々の労働組合の方々は、今こういう介護離職を防ぐために企業側も組合側も、そういったことに真剣に取り組み始めている最中ですので、今後ちょっとできるかどうかは分かりませんけれども、一応そういうニーズが市内の事業所さんですとか企業のほうにもあるということはちょっとお伝えしておこうかなと思いまして、今ご発言させていただきました。

以上でございます。

会長　ありがとうございます。

何かありますか。

わかば地域包括支援センター　ちょうどスーパーマーケットの労働組合の介護関係の委員の方から、事務局に包括支援センターのことを知りたいというお話がありまして今度ＢＡＳＥ☆298に来ていただいてお話をする予定になっています。

介護保険課長　もしかしたら、その方かもしれません。

事務局　介護保険課長がお出になられた同じ講義を労働組合執行部が聞いていて、「地域包括支援センターとは何か」と高齢政策課に連絡がありました。

現在、センター長と意見交換を行いまして、９月に学習会を開催する準備を行っています。その際に「センターに相談する体験をしたい」とリクエストをいただいています。どのようにセンターに相談をするのか体験を通して学びたいとのことでした。セン

ターに相談をしたことがない場合は、このことからお伝えする必要があるのだと感じました。

会長　　ありがとうございます。

ロールプレイングをやらなきゃいけないほど、ええ、と思いますよね。職務の一環でお客さんの対応のロールプレイングをやるというのはまだ分かるんですけれども、労働組合の職員が自分のこととして相談するときの練習をあらかじめしておきたい、ちょっとなかなか理解に苦しむ、何か誤解があるような気もするんですけれども、私もサラリーマンでしたので、勤務先では介護離職みたいなことを意識して、全従業員に向けて、将来介護が必要なときにはこういう対応があるんだ、もちろん地域包括支援センターも触れましたけれども、地域包括支援センターとはどういうことをしてくれるんだという説明はしているんですけれどもね。それがどれだけ従業員の記憶に残るかどうかは別なんですけれどもね。何をしてくれる場所なのかという周知啓発の仕方をしてくれというヒントをもらったと思いますので、確かにそれが伝わるか伝わらないかでは随分印象が変わってきますよね。ありがとうございます。

今、スポーツとかアニメとか企業、今、企業が舞台のお話をしてくださったわけですが、そういうところをうまく活用できないかということはちょっと意識しているという、やはりそれは意味ないとおっしゃるか、いいんじゃないのというご意見か、もしくはそのほかにこういうのがあるんじゃないかという意見があったらいただきたいと思います。

どうぞ。

Ｆ委員　　今の労働組合のお話を含めてなんですけれども、多くの企業の中で介護離職というのがすごく問題になっているというのは周知のことだと思うんですけれども、そのときに、本とか、本屋さんに行くと介護に対するいろんな本が出ているんですね。その中で書かれているポイントが、困ったら包括。包括は中学校単位で必ず１つありますと。これだけは覚えてくださいといって、何かあったらそこに行くといって、次に説明することは、先ほどご説明あったように、明日からというのは難しいからと書かれているんですね。とにかく自分が将来こういうふうなことの可能性が出てくるかもしれないという段階でもう相談に行ってください。例え

ばこれが距離が離れている親だとしたら、その親のほうの地域の包括センターさんのほうに、実はうちの親がどこに住んでいてこうなので行ってくださいと説明すると、包括さんのほうが一応見にいってくれたりとかするということまで説明しているような形でやっているので、そういうこれから出てくるニーズとして、会社員の方、特に50代の方々に対する啓蒙というのはすごく大事になってくると思うので、そういう働くというところに対するこちら側の、立川市だったら立川市の商工会議所、あとそれに伴って、まだないですけれども、ハローワークさん。ハローワークさんのときには、定年後に必ずそこに行くんで、そういった方々に対して、ハローワークさんと市が連携できて、ハローワークさんは点数を稼がなきゃいけないんで、失業保険を持つと。そのときはちょっとポイントがつくために、そういう介護のことも勉強したらいいとかと、何かそういう仕組みができるとより浸透していかれるという可能性はあるかなというのを今聞いて思っていました。

会長　　ありがとうございます。そうですね、そういう方法はとても有効かと思いますね。

ほかにいかがでしょうか。

にしき福祉相談センター　　相談窓口の充実という観点で話をさせていただきますと、自分はこの相談センターとかに行って感じたこととして一つ感じるのは、包括あるいは福祉相談センターの職員が訪問して相談を受けられるよというのが意外と浸透されていないんじゃないかなという印象を受けております。窓口をいっぱい増やすことも手だと思うんですけれども、各地域に拠点として福祉相談センターとかがあって、アプローチできない方には職員が出向くというのをあまり周知されていない方が多いんじゃないか、相当数いるんじゃないかなという印象は受けております。

なので、今いったＰＲをどのようにしようかということを考えたときに、やっぱり電話や訪問による相談というのをもっと打ち出して、足が悪くて行きたくても行けない、日本の方は意外と真面目で、やっぱり相談するには自分がちゃんと出向いて、相談窓口に行ってきちんと相談しなきゃという思いが強い方も結構いらっしゃるんじゃないかなと思うんですけれども、そうじゃなくて、やっぱり65歳以上の高齢者の実態として、行きたくても行け

ない人とかもいっぱいいる中で、包括支援センターの職員が訪問して相談を受けてもらえるよというのは意外と周知できていない傾向があるんじゃないかと思っておりますので、にしき福祉相談センターの中でも相談を受ける際に、相手の状況を読み込んで、訪問しての相談をというところを意識はしているんですけれども、全部の包括の中でそういった意識を少し高めていくと、もっと利用者にとって包括支援センターの距離が縮まっていくんじゃないかなというふうには思いました。

会長　　ありがとうございます。そうですね、何をしてくれるところなのかということにも関連してくるんですけれども、窓口で並んで整理券を取って、待たされて相談しなきゃいけないと、そういうふうにもし誤解をしている人がいたとしたら、まずは電話でいつでも、平日の昼間であればですが、いつでも電話できるんだと。いつでも電話で聞いてくれる、そして状況によってはすぐ来てくれるんです。すぐというところはすぐじゃないかもしれないんですが、来てくれる人たちなんだということもですし、とても親切なんだよという、お役所仕事じゃないんだよ、お役所の皆さんには失礼な言葉かもしれませんが、親切なんだよという。自ら親切ですと言うわけにもいかないから難しいかなと思うんですけれども、そういうのはぜひ伝えたいところではありますよね。

ほーちゃん、キャラクターで印象づけるという方法も有効かとは思います。さっき、場所で印象づけるとありましたね。そういうのも推進していくのにいいと思いますし、あと、包括につながる場合に、何かあってつながったとき、既に不満というので、ちょっと今、私、思い当たったのは、逆につなぐ側です、私は。つなぐ側で、つなぐときにいっぱい聞いちゃうんですよ。いっぱい聞いちゃって、ああきっと包括に行くとまた聞かれるよな、さっき言ったのにと思われるなと思って、一生懸命包括に言うんです。時にはメールで箇条書きにして、これとこれとこれでこうだよという。伝えるのはとても、二度手間を防止するためには非常に気を遣うところです。それはどうしたらいいかなとちょっと思いますね。やっぱりダイレクトにつながるしかないかなというのはちょっと思いました。

あとは、スポーツ、アニメ、企業以外で先ほどのハローワークとかいろいろご提案がございました。全然将来的な話なんです

が、学校を立川市民科のカリキュラムに入れてもらうというのはとても有効なんじゃないかなと思いますので、教育委員会に働きかけていただきたいなと思いますね。すごく先の将来の話ではあるかもしれないけれども、ご家族の方で、お父さん、お母さんに教えてあげられるかもしれない、子供たちが。そうすると、すぐの話になって有効なんじゃないかなという気がいたしました。ヤングケアラーを防止することも大切ですし、そのほか何かアイデアがあれば。

Ａ委員　　情報発信方法の工夫ということで、先ほどインターネットの活用が拡大しているという話があって、一昔は年寄りはなかなか見られないという話もありましたけれども、今はかなり見ています、そういったものは。ＳＮＳもそうですし、やっぱりそこを上手に時代としては活用しなきゃいけないのかなと思いました。こうやって、先ほどのロールプレイングじゃないんですけれども、こういったことをご存じならこういった形だよと、また口コミなども載せることによって、みんなが安心して聞きやすいのかなとか、また訪問する前の段階で情報を得やすいのかなと感じましたので、そこはもうやっていかなきゃいけないんじゃないんじゃないかなとはすごく感じました。

　すみません、以上です。

会長　　ありがとうございます。

　皆さんからもしなければ、じゃ最後。

Ｂ委員　　また同じ繰り返しなんですけれども、やっぱり今の会長の話を聞いていて思ったんですけれども、死生観というか、日本人がもともとも知らないことが多過ぎると思っていて、人は死なないと思っている人も結構いますし、食べられなくなるということも受け入れられない人もいますし、病院に行けば全部治ると。それで、死に場所選びじゃないですけれども、この時代において、やっぱり救急車に乗って救命をという、そして病院に行けば全て治るというふうに思っている方がかなり多いんですよね。

　でも、それは当然だと思って、そういう教育を受けてきていないからであって、今になって、ＡＣＰはＡＣＰで大事なんですけれども、安らかに何もせずに逝くことが正しいみたいな風潮を吹き込んでいますけれども、吹き込んでいるというのは言葉が悪いですけれども、やっぱり皆さん思いが全然ばらばらで、それで選

択ができない。

だから、いつも私が言っているのは、ＡＣＰや選択するだけの知識やことが一般の方にないので、それこそさっきおっしゃったように学校教育とか、あと先ほどの企業もそうですけれども、いろいろ教育というところを、おこがましいんですけれども、やっていくことが、結局巡り巡って相談するときに整理されてきて、相談しやすい状況になるんじゃないかと。それがないので、何を相談したらいいか分からないし、何に困っているかも分からないしという方が多いなというふうに思うので、もし可能であれば、そういう経験をというかができたらいいのかな。

私が個人でやっている、いつもお話ししているんですけれども、スポーツと絡めてやりたいのは、そういうことを暗い話じゃなくて、ちょっとポップな前向きな話にして勉強しようということで、ちょっとクラブ名は言えないんですけれども、Ｊリーグのとあるクラブとサポーターに向けて、選手発信で一緒に考えようというか、俺らの将来のことを考えようというような形で、そういうちょっと暗いテーマを明るくしたいと思っていて、何か学校教育なんかは本当に特に、子供から言われて、孫から言われれば、皆さん、おじいちゃんおばあちゃんも聞くので、すごくそういう形は多分立川なんかは土壌がありそうなので、できたらいいなと思っています。

会長　ありがとうございます。ぜひプロスポーツのことだと思うんですけれども、いいですね、今、プロスポーツ、子供のほうが大分力を入れて実績もありますのでね、ぜひ長寿に関しても何か取り組んでいただき健康維持とかね、そういう話にも非常にいいなと思いました。ありがとうございました。

ほかにもしよろしければ、時間がかなり超過していますので、次へ進めたいと思います。

私、充実というのは、充実と答えている方は、期待だと思います。それだけ期待してもらっているということだと思うんです。介護全般の相談窓口の充実を期待していますという形で、ぜひそういうふうな地域包括支援センターになっていただきたいと思います。ありがとうございます。

それでは、次、３の（２）市役所受付窓口の時間短縮に伴うセンターの窓口対応についてに入ります。

事務局　　資料３と先ほど机上配付をしました市役所の窓口時間が変わりますというチラシをご用意いただきまして、地域包括支援センター、ふじみ包括支援センターからご説明を申し上げます。

ふじみ地域包括支援センター　資料３についての説明をさせていただきます。

市役所窓口時間の短縮に伴うセンター窓口の対応について、この後、委員の皆様からご意見をいただきたいということでお出ししましたが、もう既に今までの議論の中にも多くのご示唆があったように思っています。時間の関係もあるので、かいつまんでというふうになることをご容赦ください。

まず、２の市民サービスの低下にならないと考えられる理由を書かせていただきました。

この５年間で、総合相談支援の件数自体は増加傾向にあります。この間、地域包括支援センター、福祉相談センターで行われたことは、開所時間を午前９時から19時までのところを17時までに変更しています。また、土曜日の開所を取りやめて、平日の月曜日から金曜日にしています。これでも総合相談の件数は増加しています。

この間、総合相談支援の体制を考えると、拡大・分散をしていろんなところでいつでも受けられるということではなく、集中をして、その相談内容を充実させることで、市民の満足度及び、市民サービスの低下になっていないと考えます。

潤沢にある人材であったりとか、幾らでも経験豊富な職員が全センターでそろえられるという状況であればまだしも、やはり相談に対して職員を集中させていく、１人が相談を受けるということではなく、これは新人の職員もＯＪＴの中で経験を積ませるという意味でも、職員を集中させていくということが大事です。

相談受付時間を16時にすることで期待される効果は、例えば就業時間ぎりぎりに来た相談に対応している職員は１人だったとしても、その後ろには職員が帰らずに残っています。就業時間内に職員をしっかりと育てていく、またしっかりみんなで対応していくということが、（２）番のセンター職員の確保や定着、それが相談のスキルの向上につながり、相談の充実につながると思っています。

そこで、地域包括支援センター、福祉相談センターのセンター長に意見を聞きましたが、結論が実は出ておりません。各センタ

ーとも、いいところもあるし気になる点もあるということで、非常に悩んでいる状態でありますので、委員の皆様からのご示唆をいただければと思って今回提案させていただきました。

会長　　ありがとうございます。

委員の皆さん、どうでしょうか。何かお感じになるところをお教えいただければと思います。

Ｅ委員　　質問というか、あくまでも窓口が16時という意味ですよね。

ふじみ地域包括支援センター　　相談の受付時間を16時までにするのはどうかということで、実際相談が始まると、30分から１時間かかっていく中で、現在の窓口終了時間の17時ぎりぎりに来られる方に十分な相談ができるかというと難しいため、改めて日時の予約を取っていくことが実情であります。あくまでも受付の時間を16時にするという議論もありました。完全に16時になったら電話を受けない、窓口に来てもそこで相談を受けないということではないということは各センターから出ている意見になっています。

Ｅ委員　　ありがとうございます。

あともう一つだけ、16時でもいいんですけれども、個人的には。その理由のところに、支援経過の記録作成云々に充てるみたいな文言が出てくるんですけれども、これはさすがに気になるかな。言わないほうがいいという、ある意味。それは我々介護現場でもあるんですね、デイサービスの職員もヘルパーも。ヘルパーさんなんか、よく利用者に直面するわけです。１時間の訪問の後半10分を記録に充てていると、利用者から何なんだと言われちゃうんですね、ヘルパーさんは。要するにきっちり１時間やってから、後で記録を書けよと。そういう認識の方もいるので、あまりこの支援経過の記録作成に充てるとかうたわないほうがいいんじゃないかなと個人的に思ったりはします、読んだときに。

以上です。

会長　　ありがとうございます。

ちょっと外に向けるときには注意したほうがいい。

Ｅ委員　　そうですね、これを市民向けとか介護業者の目に触れる形でこれをうたうと、え、何言ってんのという方が一部いるんじゃないのかと。

会長　　当然、勤務時間内に残業ゼロを目指すという意味では、この時間内でやるというのは目指したいところでありますけれども、そ

れを外に発信して誤解を招かないようにということでございます。それでいいですか。

Ｅ委員　　大丈夫です。ありがとうございます。

会長　　それで、あくまでも受付時間ということですね。対面の窓口も電話も16時、受付が16時、15時59分までに滑り込んできた人は、そのまま受けるという話。受付の時間を16時で切りたいというご提案でありますから。

さあ、いかがでしょうか。

Ｄ委員　　その他のところの緊急を要する相談、緊急を要するか否かというのはどこで判断するんでしょうか。

ふじみ地域包括支援センター　　安否確認、虐待通報というところが一番緊急を要する対応となります。これについては、どの時間帯も関係なく、どのセンターも受けている。一方で、行政の窓口とか行政も動けない中では、緊急を要するか否かの判断は救急車や警察というところのご案内を致し方なくやっています。

会長　　そのほかいかがでしょうか。

充実の絵が描けているようなんですが、16時受付で、その方向で皆さん大丈夫ですかね。

ふじみ地域包括支援センター　　非常に各センターとも悩んでいるという状況で、今日は委員の皆様に、市役所は11月11日から窓口が16時までというになりますけれども、地域包括支援センター、福祉相談センターとも、そこまでは踏み切れない理由があるということで、影響のほうを調査したいと思います。16時以降の相談はどういうものがあるのか、16時から17時の相談がどのくらいあるのか、もう少し把握したらどうかという意見は出ております。

会長　　分かりました。今日のは中間のお話と思っていいんですね。ただ、そうはいっても、資料３でご提示をいただいているようなお話が本当であるならば、やる価値のあるものと私は思いますが、皆さんどうですかね。

それがちょっと覆るようだったら、立ち止まってもう一回考えてほしいと思っているけれども、この資料３のご提案のとおりならば、早急にやったほうがいいと思うし、市民のまた誤解とかがあってはいけない、それこそ周知をしなきゃいけないと思いますが、市役所と併せて11月11日からやってもどうかと思わなくもない。いろんな契約の関係で今年度はできないですとかそういうお

話もあるのかもしれないので、そこはできるところでやったらいいと思いますし、早めにやったほうがいいんじゃないかなと思いました。

１つだけ、やっぱり周知ができなくて、アポなしで窓口に来てしまった人、これはさすがに追い返せないですよねという、そこだけです。そこだけは柔軟な対応をしてほしいなと思いました。それだけ申し上げておきたいと思います。

じゃ、この方向で検討を進めてもらうことでいいと思いますので。

保健医療部長　ちょっと市の対応で来ているので、ちょっと結論めいたことになっちゃうとあれなんですけれども、私もこれは今回初めて聞いたんですが、市役所の窓口の短縮に伴うという、ニアイコールで考えていらっしゃるところがちょっと非常に引っかかりました。

まず、市役所窓口の時間短縮というのは、これまで２年間ぐらい検討してきたんですけれども、もともとは手続の簡略化ということが主なんです。市役所に来なくても、住民票の手続、保険の手続をしなくても、どんどんマイナンバーでＤＸ化でできるようになってきたと。一方で、今後期待される効果というのも、こういう今回示されているようなことも市役所でもあるんだよということで議論をしてきたと。だから、裏には結構マイナンバーと手続というのがあったということなので、今回の相談といった機能については結構議論がありました、市役所内でも。なので、相談というのは多分市役所の一丁目一番地のところがあって、そこについてはあまり制限をすべきじゃないみたいな、まずは手続からというような意味合いで始めたんですよ。

なので、そこで今回、地域包括も多分相談の一丁目一番地といったところで、市民にどういうふうに受け止められるのかといったところも含めて、しっかりエビデンスで、今回市のほうのエビデンスの中では、やはり９時前とか16時以降というのはほとんどなくて、９割以上はその時間内、16時ぐらいまでで終わっているというような実態を含めて、議会の理解を含めてやっていただけたというのがありますので、しっかりとその市民ニーズとエビデンスというのを今後構築した中でやっていただけたらと。

なので、私としては、拙速にこれを市の11月に合わせるとか、来年の４月からとか、これも今回議会にやってから半年以上周知

をかけてやっています。検討もそんなに拙速にやるんじゃなくて、十分それぞれも議論をした中で、エビデンスをそろえた中でやっていただけるといいかなと。まずはちょっと検討を、今日は開始だというふうな認識だと思っています。その辺もお願いしたいと思っています。

以上です。

会長　ありがとうございます。それは大事ですね。エビデンスを取るということを、さっきもいろいろやるとおっしゃったので、そこをぜひお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

大丈夫でしょうか。

副会長　多分いろいろ検討しなきゃいけないとは思います。ただ、相談の受付自体はＮＧというふうに縛ってしまってもいいんじゃないかなと思うんですね。１時間ぐらい大体相談は必要だということであれば、17時に来ていたら18時になっちゃいますもんね。それは何かそんなに多分抵抗感はないじゃないかなと思うんですけれども。

会長　ありがとうございます。そういう感じを感覚として持っているということなので、ぜひまた詳細な検討を進めていただくということで、ありがとうございました。

それでは、次に進んでまいりたいと思います。

３の（３）番、職員配置について、ご説明お願いいたします。

事務局　資料４をご用意ください。

今回、たかまつ包括支援センター７番の社会福祉士の方が新たに入職されましたので、ご報告をさせていただきます。

説明は以上でございます。

会長　ありがとうございます。

何かご質問、ご意見はないでしょうか。よろしいでしょうか。

では、引き続きよろしくお願いします。

それでは、３の（４）番、センター運営状況と課題分析について、ご説明お願いします。

事務局　資料５に、令和８年４月と５月の報告でございます。

資料１ページの４月の業務報告の中の「相談方法のメール相談、オンライン相談」です。メール相談の件数が月に91件、オンライン面談１件なってございます。続きまして、７ページ目。５月のメール相談が82件、オンライン面談が４件になってございま

す。メール相談とオンライン面談につきましては、センターが土曜日の窓口受付を終了するときに、またコロナのときにも新たに取り組んだ相談方法でございまして、特にオンライン面談につきましては、遠方にいらっしゃる家族の方との面談を行っています。メール相談については増加傾向です。

センター活動報告ということで、持込チラシについて各センターから報告をさせていただきます。

ふじみ包括から、地域福祉市民フォーラムのご案内をお願いします。

ふじみ地域包括支援センター

立川市地域福祉市民フォーラムということで、今年度は10月16日金曜日に行われます。今まで、土曜日の開催でありましたが、今回初めての平日の実施となります。

内容については、著書が民生児童委員の皆様に参考図書としても配布をされています先生に基調講演をいただきます。また、地域福祉課長にもご登壇いただき、市民の皆さんとのシンポジウムを企画しています。

今回、アイムホールの防災上の関係で、今までは申込不要でしたが、今回は事前に参加人数を把握してほしいという依頼がありましたので、初めて事前申込制を取っております。そちらのほうも併せて御承知をいただけたらと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

はごろも地域包括支援センター

本日、机上に配布させていただいた、わすれてもわすれないカフェというものなんですけれども、こちら認知症になってもなっていなくてもというようなところの共生社会についての取組なんですけれども、実際にやってみたいというふうに思ったきっかけが、注文を間違える料理店の立川バージョン、はごろも地域バージョンをやりたいということと、若年性の認知症の方の活躍の場、はたらく場が少ないという２つの課題で取組をしています。

この11月３日に開催予定とあるんですが、現段階では開催目標です。すみません。何とかやっぱり１回は開催してみて、それからいろんなまた課題が出てくるんじゃないかなというふうに思っていて、認知症当事者の方がいろんな役割を担って、１回限りでイベント的にはなりますけれども、そういうカフェをやりたいというふうに考えています。

以上です。

わかば地域包括支援センター　わかば包括は、黄色いこの「漢方ってなに？」というチラシなのですが、これも周知のために、まだ介護に関係ない方にも来ていただきたく開催おります。漢方とか薬膳とか皆さん最近興味があって、いろんな本も出ているというところで、漢方に詳しい薬剤師さんがいる薬局に協力をしていただいて、漢方について学ぶという催しです。

かみすな地域包括支援センター　こちらのほうからは、まさか私が！？を防ぐ特殊詐欺被害対策講座のお知らせになります。

連日、新聞なんかの報道でも高齢者の方の被害が繰り返されていますので、地域での注意喚起をしようということで企画をさせてもらいました。

注意喚起という立場でいらっしゃる民生委員さんとかケアマネさんのほうにも声をかけさせていただいておりますけれども、まだまだお席が空いておりますので、周りの方への周知をお願いしたいと思います。

にしき福祉相談センター　かわら版を今年リニューアルして、ちょっと明るめにして、いいイメージを持たせたいなと思って、色使いをちょっと明るくしております。あと、職員さんの声で、どんな人がそこにいるのかという地域の方の疑問というところがあって、この顔を見て、来なかったらそれでおしまいなんですけれども、一応どういう人がいて、どういった相談ができるいうのをアピールするために、顔写真も堂々と載せました。あとは、どんなことをしているのかというのがこれから分かるように、市民目線で情報発信ができたらなということです。

あとは、どうしても場所とか分かりづらいところにあったので、とにかく場所を皆さんに周知できるように変えてみたので、これで慢性的に福祉相談センターは何しているところ、どこにあるのというのを少しでも、１件でも解消できたらなという趣旨で今回発行させていただきました。

以上です。

にしすな福祉相談センタ　にしすな福祉相談センターでは、今まで通信の発行を行ってこなかったのですが、今回、令和８年６月に第１号を発行させていただきました。今後は年４回の発行を予定しておりまして、にしすなカフェでの発行を行いながら、市民の皆様に相談センターの活動報告や、カフェでこういうことをやりますという案内をして

いきます。

以上です。

事務局　介護保険課からもご案内をお願いします。

介護保険課介護給付係長　多摩立川保健所のほうから周知の依頼がありましたのでご案内させていただきます。

内容としては、神経難病の基礎知識と地域連携ということで、８月28日に開催されます。対象の方は、介護支援専門員とか、あと包括の方ということも言われておりますので、まだ締切りが８月14日までですので、ご興味のある方はご参加いただければと思います。

私のほうからは以上になります。

事務局　ありがとうございました。

各センターで情報が伝わりやすいようにチラシ作成も工夫をおこなっておりますが、「なんでもない人」への情報提供には苦慮しております。報告は以上です。

会長　ありがとうございます。

では、皆様、資料５と今のチラシ関係全般でご質問、ご意見などありましたらお願いします。

いや、よくやっておられますね。オリジナルで独創的な、よく考えていますもんね、いろんな学習会とかも非常にいいと思います。思わず行きたくなるようなチラシなんですが、皆さん何かありますか。大丈夫ですか。

資料５のところでセンター長さんから、実はこれを強調して言いたかったんだけれどもというのがあれば、ご発言いただいて大丈夫です。ありますか。この１か月の振り返りとして特徴的なものがあれば。大丈夫ですかね。

はい、どうぞ。

たかまつ地域包括支援センター　たかまつ包括の総合相談部分の件数について今、業務報告書内の件数について訂正をしております。新しい職員や職員の認識が十分ではなかったためです。もう一度改めて訂正をして報告する予定でございます。よろしくお願いします。

会長　ありがとうございます。そういうこともあるんだということを承知したいと思います。

委員の皆さんは大丈夫ですかね。順調に進んでいると思っていらっしゃるということでいいですよね。

Ｅ委員　　これって、質問というか駄目元の質問で、今、会長がおっしゃったように、毎回頂いて、何とか周知したいですよね。それで、常々思うんですけれども、コンビニと郵便局は連携できないんですかね。どうなんです、無理なんですかね。

たかまつ地域包括支援センター　たかまつ包括の圏域にあるコンビニに挨拶には伺っていますが資料を置くのは会社経由で、本部に許可を得た資料等に限ります。今回は、包括のチラシはお手元には置いてくださって、必要な方にはお渡ししますねというようなお話はいただいています。こういう大きなものに関しては、難しいようです。

Ｅ委員　　駄目なんでしょうね。ふだん、僕なんかバイクで回るんでね、寄るのはもうコンビニ、郵便局は必須なんですよね。一般市民の人たちもそうだろうと思うんですけれども、何とか目につくのはそこぐらいしか思いつかなくて、１個、デイサービスの前にあるコンビニにコーナーがあるんですよ。デイサービスの方が作ったものをそこに並べているんですね。要するに売場を、１個コーナーがそのデイサービス用にあるんですよ。僕の利用者さんが作ったのもあって、ああすごいと思ったんですけれども、じゃ、あれは本部が許可しているんですかね、仕組みが分からないですけれども。いや、何とかこれを周知するのに、コンビニと郵便局といつも思います。

さいわい包括支援センター　まちねっとに関しては、薬局のほうとかに置かせてもらって、待ち時間に、絶対薬を待つので、そのときに読んでいただきたいということで置かせてもらっています。

にしすな福祉相談センター　Ｅ委員がおっしゃったコンビニに関しては、オーナーさんの許可を得たというような話を聞いています。あと、近くの郵便局にも作品を置き始めましたというお話を聞いたので、ちょっと私たちも新しく１号を作ったのでちょっと置かせてもらえないかなということはチャレンジしてみたいと思っております。

にしき福祉相談センター　かわら版なんですけれども、古いバージョンからにしき福祉相談センターの周辺にあるライフラインにつながるお店とか、そういったところは職員が手分けして新しいのが出たら配るようにしていますので、コンビニだったり八百屋さんだったり、あとはスーパーだったり、そういったところは定期的に新しいのが出たら回っています。

その中では、やっぱり理解があるところもあれば、ちょっと煙

たがられるところも正直あるんですけれども、やっぱり継続することはとても大事だということで、ちょっと人によっても違うんですけれども、やっぱりＰＲすることが大事だと思っているので、場所をちゃんと決めて定期的にＰＲはしております。というところをひとつご紹介したいと思いました。

わかば地域包括支援センター　同じような内容になってしまいますが、わかばでもドラッグストアとかスーパーとかコンビニとか郵便局に毎年挨拶に伺っているので、そこでチラシを置いてくれるところに置いてもらったり、大学生が作ってくれたポスターも、毎年というか、去年の物は古くなったでしょうから今年もという形でお渡ししたりというふうな関係性ができているので、今後も頑張りたいと思います。。

事務局　資料５の21ページのわかば包括支援センター５月の活動報告の商業施設回り、挨拶回りが該当します。

会長　ありがとうございます。

私も回ったことがあるんですが、大手コンビニはどうもそうらしいんですけれども、物は置いちゃいけなくて、店内の壁に貼らせてもらいました。ここなら、この一角のここだけはいいですと言ってくれて。何か外側に見えちゃ駄目なんですって。ガラスに貼らせてもらって、歩いている人、前を通る人に見てもらいたいとかそういうのは駄目だということですね。どうもそういうコンビニチェーンとかは……

Ｅ委員　じゃ、先ほどのコンビニは特殊なんですね。

会長　特殊ですね。

Ｅ委員　ワンコーナーありますもんね。

会長　郵便局の場合は、市とは包括連携協定を結んでいるとかがあって、市の主催のものだったらいいですというふうになっているらしく、或る郵便局長さんが非常にそれを熱心にやってくれて、郵便局長会で働きかけてみてやってくれて、そういう人がいてくれると回らないものも回る、個人的なこともあるかもしれないですね。そういうことの実績を積み重ねていくうちに、前例があるんだということで、郵便局全体で取り組んでくれると思いますので、ぜひそういうことを積み重ねていっていただきたいなと思いました。ありがとうございます。

ほかにはございますか。よろしいでしょうか。

では、次に進んでまいりたいと思います。

次が、３の（５）番、介護予防支援事業等における業務委託についてでございます。事務局から説明をお願いいたします。

事務局　資料６をご用意ください。

介護予防支援事業所等における業務委託についてで、本日は２件のご承認をお願いしたいと考えます。

まず、１件目です。

居宅介護支援事業所さくらんぼ、国分寺市戸倉にある事業所でございます。こちら国分寺にある事業所ですけれども、立川市に以前在籍していたケアマネジャーがこちらにお勤めということで、ご担当いただけるというお話をいただいております。詳細につきましては、ＷＡＭ　ＮＥＴの資料も併せてご覧いただければと思います。

続きまして、事業所名、アットコレット西立川、立川市富士見町１丁目に新規事業所でございます。こちらにつきましては、令和８年４月に立ち上げたばかりでございまして、詳細資料の添付がありません。母体は訪問看護事業所と伺っております。

センターから何か補足があればお願いします。

ふじみ地域包括支援センター　主任介護支援専門員が管理者で、２名の方が介護支援専門です。管理者が女性で、介護支援専門員が男性です。要介護の方のご相談についてはおつなぎし始めています。

もともとは訪問看護をやっていて、門職の方が訪問看護やリハビリを提供しています。そこに居宅介護支援事業所が追加で立ち上がりました。

事務局　説明は以上でございます。

会長　ありがとうございます。

何か委員の皆さんから気になることがあれば、ご発言をお願いいたします。よろしいですか。

では、皆さんのご異議がないようでしたら、改めてお諮りをしたいと思います。

１つ目、居宅介護支援事業所さくらんぼを業務委託先とすることにご異議ございませんでしょうか。

異議なしということで、さくらんぼを業務委託先とすることに決します。

２つ目、アットコレット西立川を業務委託先とすることにご異

議ございませんでしょうか。

異議なしということで、アットコレット西立川を業務委託先とすることに決します。ありがとうございました。

それでは、次第の４番、その他に移ります。

その他、何かございますでしょうか。

どうぞ。

事務局　本日、机上配付させていただきましたエンディングノートと、私と家族の終活べんり帳についてご説明させていただきます。

民間企業からの無償提供となっています。エンディングノートについては７月１日から配布が始まっております。地域包括支援センター、福祉相談センター、窓口サービスセンター、市役所の窓口で配布をしております。

私と家族の終活べんり帳につきましては、８月１日からの配布になりますので、まだ委員の皆様はお手元にとどめていただきまして、８月１日になりましたら周知啓発をお願いしたいと思います。

べんり帳につきましては、モノの整理から始まりまして、介護、相続、不動産、葬儀・お墓、おひとり様ということで、終活について何から始めたらよいかという方に対してわかりやすく説明されている冊子となっています。

説明は以上でございます。

会長　ありがとうございます。

何かこれについてご質問ありますか。

こっちは鎌倉新書ですけれども、こっちはジチタイアドなんですか。

事務局　ご提供いただいている事業者は、鎌倉新書とジチタイアドです。

会長　ということでございます。

事務局　マイエンディングノートですが、２ページ目に、あえて０章という形で、「元気に過ごすために」ということでいわゆるフレイル予防のことが書かれているページになりますがいれることで死ぬときの準備みたいなイメージがありますので、そうではなくて、元気に過ごすためにこれからのこと、今までのことを、人生棚卸しをしていこうということでご紹介をしているところでございます。

特に４ページ目に思い出、足跡ということで、生まれたとき、幼少のころ、青春時代ということで、高齢者の方がどのようにお過ごしになったかということを書くページが特徴となっております。なかなか両親が生まれた時のことや幼少期、青春時代の話を聞きそびれてしまうことがありますので、良い項目だと思っています。

こちらはもう既に配布しておりますので、そのように活用していることについてご報告をさせていただきます。

会長　　ありがとうございます。

これとは別に、鎌倉新書で死後事務委任ガイドブックを８月１日から配布を継続という話が出ていますが、こちらは配布予定はあるんですか。包括を通じて。死後事務委任ガイドブック、鎌倉新書。聞いていない、分かりました。

事務局　　死後事務委任ガイドブックにつきましては、現在制作中でして、恐らく８月の中旬ぐらいには出来上がるという報告はいただいていますので、９月の運営協議会ではご報告ができると思います。

会長　　ありがとうございます。

そのほかにございますか。その他のことが何かほかにありましたら。よろしいでしょうか。

それでは、次回なんですが、９月30日水曜日ということになります。定例ですと22日が該当するんですが、この日は祝日でございますので30日、市役所302会議室でということになりますので、ご参集のほどよろしくお願いいたします。

では、ほかに全体で皆さんからご発言がなければこれで閉じますが、よろしいでしょうか。事務局もいいですか。

副会長　　それでは、令和８年度第２回地域包括支援センター運営協議会を終わります。どうもお疲れさまでした。