

会議名		令和８年度第１回八王子市高齢者あんしん相談センター運営部会
日 時		令和８年（２０２６年）５月１４日（木） 午後３時３０分～午後５時
場 所		本庁５階 ５０１会議室
出席者氏名	委 員	杉原 陽子委員（会長）、添石 遼平委員（副会長）、小林 秀利委員、荒井 雄司委員、二階堂 孝典委員、尾畠 敏夫委員、磯部 剛久委員
	事務局	高齢者福祉課 太田 敏弘課長、久保 貴司課長補佐、河合 佳代子主査、波多野 直子主査、臼井 弘文主任、本田 碧主任 高齢者いきいき課 白石 利和課長、西野 堅一郎主査 介護保険課 小林 真毅課長、今川 圭吾主査 福祉政策課 元木 博課長 健康医療政策課長 中山 あずさ課長
欠席者		菅野 匡彦部長
次 第		１ 開会 ２ 報告 （１） 国の評価指標に基づく自己評価結果について （２） 高齢者あんしん相談センターに対する民生委員アンケート結果 ３ その他 ４ 閉会
公開・非公開		公開
傍聴人の数		０名
配布資料		次第 資料１ 国の評価指標に基づく自己評価結果 資料２ 国の評価指標に基づく自己評価結果まとめ 資料３ 評価指標（地域包括支援センター）抜粋 資料４ 高齢者あんしん相談センターに対する民生委員アンケート結果報告書 資料５ 民生委員アンケート結果 資料６ 包括の周知度（市政世論調査） 参考資料 意見書 高齢者あんしん相談センター部会委員名簿 高齢者の熱中症予防対策について
会議の趣旨		

事務局	1 開会 定刻となりましたので、はじめさせていただきます。本日はお忙しい中、高齢者あんしん相談センター運営部会にご出席くださり、ありがとうございます。 本日の進行を務めさせていただきます高齢者福祉課の河合です。どうぞよろしくお願いいたします。本日、福祉部長の菅野は出張のため、欠席となります。 開会に先立ちまして、新たな委員の委嘱について皆様にご案内します。お手元に配付した委員名簿をご覧ください。八王子市民生委員児童委員協議会の澤井菊雄委員につきまして、同じく民生委員児童委員協議会の小林秀利委員に交代をされました。また、臨時委員の八王子市社会福祉協議会の吉本由紀委員につきまして、同じく八王子市社会福祉協議会の二階堂孝典委員に交代をされました。小林委員におかれましては、高齢者専門分科会にて委嘱が済んでいますので、二階堂委員へ委嘱状の交付を行います。委嘱状については、八王子市長に代わりまして高齢者福祉課長の太田より交付を行います。二階堂孝典様ご起立をお願いします。
事務局	委嘱状。次のとおり委嘱します。八王子市社会福祉審議会 臨時委員。令和8年4月1日から令和9年3月31日まで。八王子市長初宿和夫。よろしくお願いします。
事務局	以上で委嘱状の交付を終わります。ここで太田より皆様にご挨拶を申し上げます。
事務局	皆様こんにちは。本日は部長の菅野が不在のため、代わりまして高齢者福祉課の太田よりご挨拶を申し上げます。委員の皆様におかれましては、日頃より本市の高齢者福祉行政にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。私は直近2年間、高齢者福祉課でケースワーカーとして従事し、本年4月より課長として着任いたしました。現場に携わる中で感じていますのは、昨今の高齢者を取り巻く課題が、多様かつ複雑化していることです。また、困難なケースも増加しており、短期での解決が難しく、支援が長期化する傾向も見受けられます。今年度、本市では、地域福祉計画の中間見直しや、八王子市高齢者計画第10期介護保険事業計画の策定に向け、準備を進めているところでございます。本部会におきましても、高齢者あんしん相談センターの組織及び運営に対し、意見交換を行う重要な場であると認識しております。委員の皆様の専門的な知見をお借りしながら、議論を深めていきたいと考えております。本日はどうぞよろしくお願い致します。
事務局	続きまして、今回新任の委員の方におかれましては、よろしければ一言ずつ自己紹介をいただきたいと思います。小林委員からお願いします。
小林委員	民生委員の小林と申します。高齢者あんしん相談センターと民生委員は地域で本当に密接な関係でやっていますので、一生懸命やっていきたいと思っています。
事務局	続いて、二階堂委員お願いします。
二階堂委員	前任の吉本からの引継ぎという形になりますが、八王子市社会福祉協議会の成年後見あんしんサポートセンターに所属しています二階堂と申します。高齢者あんしん相談センターのみなさまとは、業務上やりとりする機会が多く、こちらの方としても一緒に地域の皆

事務局	さんの権利擁護の支援ということで関わらせていただいています。精一杯努めたいと思いますので、よろしくお願いします。 皆さま1年間どうぞよろしくお願いします。それでは配付資料の確認をさせていただきます。なお、事前に送付しております次第の変更と資料を追加させていただきました。お手元の資料をご確認ください。次第、意見書、資料の1 国の評価指標に基づく自己評価結果、資料2 国の評価指標に基づく自己評価結果まとめ、資料3 評価指標（地域包括支援センター）抜粋、資料4 高齢者あんしん相談センターに対する民生委員アンケート結果報告書、資料5 民生委員アンケート結果、資料6 包括の周知度（市政世論調査）です。また今回、熱中症予防対策の資料を用意しております。不足の資料はございませんでしょうか。 次に、公開・非公開についてですが、八王子市社会福祉審議会条例施行規則第4条及び八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針第12に基づき、原則公開となっております。今回の会議については、全て公開といたします。それでは、ここからの進行は、本部会運営要綱第3条第2項に基づきまして、会長にお願いすることになります。杉原会長、よろしくお願いします。
杉原会長	本日の出席委員は7名です。過半数を超えていますので、本部会運営要綱第5条に基づきまして、本会議の開催要件は満たしています。なお本日、傍聴人はいらっしゃいますでしょうか。
事務局	いらっしゃいません。
杉原会長	承知いたしました。それでは次第に沿って報告事項「国の評価指標に基づく自己評価結果について」の議論から進めたいと思います。事務局から説明をお願いします。
事務局	報告（1）国の評価指標に基づく自己評価結果について 【資料1】国の評価指標に基づく自己評価結果 こちらは、厚生労働省が作成した評価指標により、地域包括支援センターの業務の実施状況を把握し、課題を明確化することで、事業の質の向上と機能強化を図ることを目的として行われているものです。この調査は、昨年の令和7年7月末から8月の中旬にかけて、Web上で回答を行っております。センター業務を組織運営と総合相談、権利擁護、ケアマネジメント支援、介護予防に加え、地域ケア会議、地域包括ケアシステムの推進など8つに分類して、分野ごとに活動目標、取組内容、アウトプット中間アウトカム指標が設定されており、全部で102の項目について回答しているものになります。本市の結果について、全国平均と比較しますと、2.組織運営体制、6.地域ケア会議、7.介護予防ケアマネジメント・介護予防支援事業、8.包括的支援事業（社会保障充実分）などの分野では、全国平均を上回っております。特に8.包括的支援事業（社会保障充実分）においては97.6%と高い水準になっておりまして、在宅医療介護連携で認知症施策の推進が進んでいることがわかります。一方、1.地域包括ケアシステムの構築・推進、3.総合相談支援事業、4.権利擁護事業、5.包括的・継続的ケアマネジメント支援事業については、全国平均を下回る結果

となっております。特に、5.包括的・継続的ケアマネジメント支援事業は54.8%と大きく下回る結果となっております。

【資料2】国の評価指標に基づく自己評価結果まとめ

続いて資料2をご覧ください。こちらは先ほどの8項目の分野ごとに評価される点と改善課題についての内容をまとめたものです。評価される主な点は、相談内容や地域ケア会議の分野による地域課題の把握、事業計画の策定や評価結果を踏まえた見直し、ICTの活用やスーパービジョン体制の整備、市の関係機関との連携、ネットワークの構築では、全体として全国平均を上回る水準となっております。また、家族介護者支援、複合的課題への初動対応、高齢者虐待や消費者被害への対応といった分野においても、一定の実務対応力が評価されていることが分かります。

次に主な課題として、改善の部分を中心に見ていきたいと思います。1.地域包括ケアシステムの構築・推進、5.包括的・継続的ケアマネジメント支援の課題においては、後ほど資料3で説明させていただきます。先に、2.組織運営体制から内容を見ていきたいと思います。こちらでは、一部のセンターにおいて、センター長等の責任者の役割が文書化されていないという結果が分かりました。次の3.総合相談支援事業、4.権利擁護分野についての課題について、相談終結条件の共有や複合的課題世帯、例えば8050問題などを抱える世帯などの分析、成年後見制度の市長申し立て基準の把握、職員研修の受講率が課題であることが分かります。こちらが全国平均を下回っている部分になっています。組織体制、総合相談、権利擁護分野の3つの課題につきまして、今後高齢者あんしん相談センターのセンター長と課題を共有し対応を協議していきたいと考えています。

【資料3】評価指標（地域包括支援センター）抜粋

次に、資料の3をご覧ください。地域包括ケアシステムの構築推進の分野から内容を見ていきたいと思います。こちらは、実際の調査の内容の抜粋になります。1.地域包括ケアシステムの構築から見ますと、極端に点数が取れていないのが、C.センターが行う実態調査によって担当圏域の現状やニーズを把握しているかです。全国平均の70.4%を下回る、57.1%にとどまっていることが分かります。「センターが行う実態調査」というものは、国で規模や手法を定義しているものではありません。地域や対象者を絞った小さい単位で行ったものでも「実態調査」として扱うことが出来ることが分かっていますので、そのような調査でも、調査によりニーズが把握できていれば、もう少し高い点数を取れる所だと思いますので、今後高齢者あんしん相談センターへ情報を共有していきたいと考えています。

続いて、5.包括的・継続的ケアマネジメント支援についてです。

上の段の「担当圏域の居宅介護支援事業所の状況を把握し、地域のケアマネジャーの支援ニーズに基づいた対応を行う」では、八王子市はある程度点数が取れています。しかし下の段の「市の方針に則り、介護予防サービス計画の検証を行う」では、八王子市は出来ていない部分になります。これについては、市の実施方針が未策定であることから、介護予防サービス計画の検証を行えていないという結果になったものです。こちらについて補足させていただきます。この項目は、指定介護予防支援事業者の指定を受けた圏域内の居宅介護支援事業所が作成する介護予防サービス計画について、高齢者あんしん相談センターと協議し定めた検証方法に沿って適切に検証を行っているか、を評価する項目です。以前お話しさせていただいたように、八王子市で指定を受けている居宅介護支援事業所は2事業所

	あります。指定を受けた居宅介護支援事業所と利用者が直接契約をし、介護予防プランの作成のための手続きを行い、サービスを受けるという流れになっています。この契約からサービス利用の流れの中に、市では高齢者あんしん相談センターが検証を行うという手順を入れていないため、この項目については回答出来ないものとなっております。指定介護予防支援事業者を増やしていくことや、高齢者あんしん相談センターの業務負担軽減を同時に進めながら、検証方法についても検討していきたいと考えています。
杉原会長	それでは、ただいまのご説明についてご質問をお願いします。 私から質問いたします。資料3の5.包括的・継続的ケアマネジメント支援事業の「市の方針に則り、介護予防サービス計画の検証を行う」の評価が0%でした。その理由としては、市が、そもそも方針を策定していなかったから、検証もできなかったという理解で合っていますでしょうか。策定しなかった理由としては、指定の居宅介護支援事業所が、そもそもまだ少ないが、市としてはそういった方針を作っていなかったという理解でよろしいですか。なぜ策定しなかったのか、その理由が理解できなかったのご説明をお願いします。
事務局	指定を受けた居宅介護支援事業所が2事業者だから策定していないというわけではありません。現状として、この検証を必要としていないマニュアルになっています。その理由として、マニュアル作成当初、市が必要と判断していなかったのかなと思います。
杉原会長	全国を見ると77%と高い数字ですが、必要だと考えなかったのでしょうか。
事務局	全国で見ると77%と高い数字ですが、実際、八王子市の様に市町村の方針がなく運営している市町村があるのも事実です。
杉原会長	国のマニュアルもあいまいで判断に迷うような所なのでしょうか。
事務局	そうですね。国は「地域包括支援センターが一定の関与を行う」とは規定していますが、その手法や具体的な内容は示しておりません。ですので、市の方でこういった手順にするか等の検証方法を定めることは出来ると考えています。今の様に高齢者あんしん相談センターが全く関与しない状況が良いのかどうかは、今後検討していかなければいけない部分だと考えています。
杉原会長	居宅介護支援事務所の指定を誰がするかというと、市がするわけですね。ですので、地域包括支援センターに任せるとするのは、ちょっと筋が違うと思います。市が指定するのであれば、本来、市がきちんと方針を示して検証するのが筋だと思います。ただ、その辺の国の書きぶりが曖昧で、今回については、市の方の対応が十分には取れていなかったという、そういう理解でよろしいでしょうか。
事務局	そうなのですが、高齢者あんしん相談センターの業務負担軽減も考えなければいけません。高齢者あんしん相談センターが何かしらの形で一定の関与はしなければいけないと思

	いますが、その関与の仕方については高齢者あんしん相談センターと協議を行いながら検討していきたいと考えています。
杉原会長	関与というより、これは市が方針を出して検証するのではないのですか。市が検証するのではなく、高齢者あんしん相談センターが検証するという意味でしょうか。
事務局	介護保険課の今川です。こちらは高齢者あんしん相談センターの自己評価になりまして、こちらで言っている「市の方針に則り、計画の検証を行う」のは、実際市が委託している地域包括支援センターの方で行うものです。国の方針でも、地域包括支援センターの一定の関与という、一定の関与の中身までは示されていない状態になっております。市としては、介護予防ケアマネジメントのガイドラインや、ケアマネジャーガイドラインというものは、一般のケアマネジャー向けに居宅介護支援事業所向けに作成をしているガイドラインですので、こういった方向性で、こういったプランを立てるのか、というところは示してはいます。しかし地域包括支援センターが関与をしてチェックをするというところの方針を策定しておらず、その方針を策定していないから、こちらの項目がゼロになってしまっているという状況です。地域包括支援センターの一定の関与をかませることによって、それなりに地域包括支援センターの業務負担にもなってくると考えておりますが、今後指定の居宅介護支援事業所が増えていくことにより、どのように地域包括支援センターが関与し、統制をとるべきか、市の方でも検討が必要だと考えます。ガイドラインは作成しているが、高齢者あんしん相談センターの関与という部分について言及をしていないため、0%になってしまっているのが現状です。
杉原会長	主語が書いていなかったのも、よく分からず誤解してしまいました。結局、高齢者あんしん相談センターが市町村の方針に則り検証しているかどうかに関する評価で、市がそもそもそういうことをやってくださいと高齢者あんしん相談センターへ言っていなかったため、高齢者あんしん相談センターも実施しなかった。また高齢者あんしん相談センターの負担を増やすのは避けたいので、市もセンターに依頼しなかったという理由ですね。理解出来ました。確かに高齢者あんしん相談センターの評価ということなのですが、内容を見ると、課題としてあげられている中で、高齢者あんしん相談センターではなくて、市の方で肩代わりと言いますか、やった方がいいのではというものも沢山あるような気がします。今の指定居宅介護支援事業所の検証というのは、市が指定しているのだから、市でチェックをしても良いのではと思います。また、高齢者あんしん相談センター独自の実態調査と言っても、そんな大規模なものは到底出来ないですね。市の方で色々と調査をやっているので、それを分析し、その結果を各高齢者あんしん相談センターにフィードバックして、情報を共有し、地域の改善に活かしたりサービスに活かしたりすることもできるのではないかと思います。 その他、ご意見やご質問いかがでしょうか。
尾寄委員	今、会長の方から質問されたことは私も思っておりまして。この自己評価結果の資料では、誰に質問して誰が回答したのか、回答件数は何件あったのかの記載がありません。ですので、この数字の意味合いが十分に理解できないという風に感じました。今後このような資料を作る際には、誰に質問をし、どのぐらいの回答があったか等を記載すべきではないかと

	思いました。また、市の実施方針が未策定ということが、どうも責任の擦り合いのような感じがしました。結局国は、一定の指標として把握してしまうと思います。全国的には50%以上の所がやっているの、やるべきことはやらないといけないと感じました。 また、資料3の1.地域包括ケアシステムの構築・推進のC.センターが行う実態調査によって担当圏域の現状やニーズを把握しているかの結果が57.1%とこんなに低いのかと感じました。というのも、私は元々社会福祉協議会にいたので、地域ニーズの把握というのは、高齢者あんしん相談センターの方でも行っていたし、はちまるサポートの方でもやっていたという認識があるので、57.1%という結果が少し信じられません。調査の回答が、きちんと調査目的に沿っているのか、実態の数字に合っているのかという所を見た方が良いのではないかと思います。この結果で国からのお金が減るのかはわかりませんが、もし減るなんていうことになってしまったら、これは大きな汚点になるだろうなと思いますので、注意していただきたいと思いました。
事務局	ありがとうございます。資料の作り方に関しまして今後気を付けたいと思います。実態調査につきまして、尾寄委員のおっしゃるとおり、市の方でも高齢者あんしん相談センターで何かしらのニーズ調査を行っているだろうと考えています。実態調査という言葉だけで高齢者あんしん相談センターの方で出来ていないと判断してしまったのではないかなと思います。具体例等をお示ししていけたら、次回はもう少し点数が上がってくるのではと考えていますので対応をしてきたいと思います。
杉原会長	この質問には誰が答えて、どのくらいの回答率だったかの回答をお願いします。
事務局	こちらは高齢者あんしん相談センター向けの調査で、八王子市内の全ての高齢者あんしん相談センターが回答しています。
杉原会長	この結果を受けて保険者機能強化推進交付金のお金は減ってしまうのでしょうか。
事務局	点数配分はこちらでは分からないのですが、少なからず影響はしてくるかと思います。
礒部委員	先ほどの尾寄委員の意見と同じ考えで、市民の立場からすると、高齢者あんしん相談センターが現状把握していないのは考えられません。相当把握されていると思います。ですので70%~80%とかでしたら分かるのですが、57%は少ないと感じました。また、資料3の5.包括的・継続的ケアマネジメント支援事業につきましても尾寄委員と同じ意見で、どうして策定していなかったのかというのを正確に説明していただきたいです。必要か不要かに関わらず、このアンケートを答えるために、実施していないとおかしい話だと思います。
荒井委員	少し確認したいのですが、この5.包括的・継続的ケアマネジメント支援事業の0%のところですが、居宅介護支援事業所が作成するケアプランの一部ですね。これは先ほど予防の指定を受けた居宅介護支援事業所とおっしゃっていましたよね。
事務局	はい。そうです。

荒井委員	逆に言うと、普通の居宅介護支援事業所が受けたものについては、チェックの項目ではないという認識であっていますでしょうか。
事務局	はい。ご認識のとおりで、高齢者あんしん相談センターが委託しているものに関しましては、高齢者あんしん相談センターが計画を確認する等きちんと管理をしています。 5. 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業の0%になっている所は、委託業務のことではなく、指定居宅介護支援事業所と利用者が直接契約をしているものに関するものになります。
荒井委員	そうすると、直接契約になるので居宅介護支援事業所がどの利用者さんを持っているか、高齢者あんしん相談センターが別に把握しなければいけないということですよ。
事務局	そうです。国の考える一定の関与を実現するためには、そのようになります。
事務局	おっしゃる通りで、現状直接契約になっているので、その情報を高齢者あんしん相談センターが知っているということ自体がないということになります。
荒井委員	例えば、その情報を高齢者あんしん相談センターに既に共有されていて、誰が直接予防プランを立てているのかが分かれば、理解できる話なのですが、この回答の全国の部分は平均でしょうか。
事務局	はい。そうです。
荒井委員	そうですよね。そうすると先ほどおっしゃった2事業所で予防の直接契約をして、今何件あるか分かりませんが、それで平均を出してもあまり意味がないのかなと思いました。 また逆に疑問なのが、全国平均がこんなに高くなると、見解が違うのではないかと感じました。自分も八王子の地域の管理者会に出ていても、市の指定は受けないと言っている居宅介護支援事業所が多いのに全国でこんなに上がるのが考えにくいと思ったので、疑問に感じました。なので、先ほどの基準で言うのであれば、高齢者あんしん相談センターが一生懸命、居宅介護支援事業所で持っている予防プランを確認したとしても、あまり点数が上がる気がしませんでした。
事務局	この項目につきまして、八王子市では市の方針がないことから「いいえ」で回答してくださいと事前に指示を出していたものです。他の自治体ではどのような指示を出して回答しているかは分かりませんが、この質問だけ読むと指定を受けている居宅介護支援事業所についてだとは読み取れないので、もしかすると間違えて回答している所もあるかもしれません。
荒井委員	これは公表されているものでしょうか。

事務局	全国の数値は公表されています。東京都のデータと八王子市のデータが入ったものが市に戻ってきます。
荒井委員	他の高い水準の市町村に見解みたいなのは聞けたりするのでしょうか。なんで違うのか分からなくて、説明が出来ないのであれば他の所に聞いて分かる様にした方が良いのではないのでしょうか。
事務局	この部分につきましては、今後も影響してくる部分になるので、他の自治体にも確認したいと思います。
杉原会長	厚生労働省などには聞けませんか。
事務局	可能な限り調査を行い、点数を取れるところは取っていかなければと思いますので対策を考えていきたいと思います。
事務局	恐らく国に聞いても教科書通りの答えしか返ってこないかなとは思っているので、繋がりのある自治体の中で高い数値の所に、八王子市の高齢者あんしん相談センターも頑張っているけれど、どうやってその点数がとれたのか、どういう解釈で行っているかというのを研究させていただいて、八王子市の高齢者あんしん相談センターの頑張りを客観的に外にお示しできるような形にしていきたいと考えています。
杉原会長	よろしくお願いいたします。その他なにかありますでしょうか。
添石委員	高齢者あんしん相談センターへのアンケートということですが、基幹型の地域包括支援センターの位置づけはどうなっているのでしょうか。アンケートの中では全く関係ないのでしょうか。
事務局	この結果につきまして、21の高齢者あんしん相談センター分なので基幹型としての回答は入っておりません。
添石委員	今回の結果はそうだろうと見てるのですが、入れてはダメなのでしょうかというところの確認で、もし基幹型も包括支援センターの一つと数えて良いのであれば、今回0%であった部分は2事業所しかないわけじゃないですか。21の高齢者あんしん相談センターに負担もかけたくないですね。そうであれば、市でやったらどうですかと思いました。 ですので、今回国の指針がどうなっているか分かりませんが、逆に明確に指定されていないのであれば、基幹型包括も一つとして数えて、圏域ごとの取り組みについては、そもそも圏域が限られていないので答えられないと思うので、非該当の部分は分母から除外してパーセンテージを出せば良いと私は思っています。21圏域が関連する部分は21の母集団でやれば良いし、最後の所は基幹型包括で1/1になれば100%になると思いました。
事務局	その回答が出来るかも含めて確認させていただきます。

添石委員	良い結果をご報告していただきたいと思います。
杉原会長	私も最初に申し上げた市が肩代わりできるところは肩代りしてというのも、そういう意味です。市はいわゆる基幹型包括なので、市が行った方が良い物があると思います。実態調査も個々の包括が行うには限界があると思います。利用者と関わる中で、地域の実情は高齢者あんしん相談センターも詳細に把握されているとは思いますが、このように文面で「実態調査」と書かれてしまうと、ある程度規模が大きいものを想定してしまうと思います。なので基幹型包括で調査を実施して、地域ごとに結果をフィードバックして、情報共有するなどをすれば、調査については100%になると思います。何かやり方を考えていただければと思います。 まだ他にもご意見がある方もいらっしゃるかもしれませんが、次に移りたいと思います。それでは、高齢者あんしん相談センターに対する民生委員のアンケート結果について、事務局からご説明をお願いします。
事務局	報告（２）高齢者あんしん相談センターに対する民生委員のアンケート結果について 【資料４】高齢者あんしん相談センターに対する民生委員アンケート結果報告書 こちらの調査は、令和８年３月に高齢者あんしん相談センターの相談対応や連携状況に対する評価を把握することを目的に、地域住民の代表として地域で活躍されている民生委員の方に、アンケート調査を実施したものです。選択方式の回答結果を先にご覧いただきたいので、資料５をご覧ください。 【資料５】民生委員アンケート結果 大きく３つに分けて設問があります。１つ目は、センター業務全般の満足度、２つ目は民生委員との連携評価、３つ目はセンターとの情報共有の状況についてです。１につきまして最初のものだけ解説します。「満足」「とても満足」と回答した割合が約98%となっていて、相談対応についても同様に約98%が「満足」と回答しています。続く項目に関しても、全体的に非常に高い評価を得ているのが分かります。 また、圏域ごとに集計もしてみたのですが、圏域ごとの評価が大きく変わることがなかったもので、全体の評価を資料といたしました。 【資料４】高齢者あんしん相談センターに対する民生委員アンケート結果報告書 再度資料４をご覧ください。この調査は令和８年３月10日から31日に民生委員の方にWEBで回答していただきました。選択式の設問と、最後に自由記述欄を設けていました。自由記述欄に、課題や要望等が記載されていたので、まとめたものが資料４の３になります。初動対応や同行訪問など具体的で実践的な支援に対する評価は高く、緊急性の高いケースにおいても高齢者あんしん相談センターに迅速に対応してもらえて良かったとの意見が書かれていました。一方課題点として資料４の４をご覧ください。（１）ケース対応後の情報共有に関する課題では、高齢者あんしん相談センターへつないだ後の支援状況結果が分かりにくい、介護認定・入院入所等の重要な変化について、可能な範囲で民生委員の方にも共有してほしいといったご意見がありました。こちらに関しまして、個人情報保護への配慮が前提になりますが、民生委員の方は地域で見守り活動もしていただいておりますので、情報共有のあり方については、今後検討をしていきたいと考えています。センター

	間での情報共有の仕方が統一されているかという所も含め、今後高齢者あんしん相談センター定例会で情報交換を行う予定です。 続いて（２）センターの広報・周知に関する課題では、高齢者あんしん相談センターが発行している広報紙や掲示物が地域住民の方に十分周知されているか分からない、配布方法や掲示方法の工夫が必要なのではないかといったご意見がありました。高齢者あんしん相談センターの役割や、活動内容を地域の方に発信していくことは重要なことだと思いますので、市の方でも高齢者あんしん相談センターの活動をもっと周知出来るように、今後の周知方法を検討していきたいと考えています。また、ご意見の内容とは別になりますが、自由記述欄に「地域住民から、高齢者あんしん相談センターが遠いので直接行けない」といった意見があったという記載がありました。高齢者あんしん相談センターに電話で相談いただいた後、高齢者あんしん相談センター職員が利用者様のお宅を訪問して、ご相談を承ることもできるので、そのような所も住民の皆さまにきちんとお知らせしていく必要があると感じました。 続いて、（３）要望等では、情報交換の機会が少ない、定例会とは別に事例検討会など意見交換会の開催をしてもらえたらといったご意見がありました。また、新任の民生委員の方に対し、高齢者あんしん相談センターと合同研修があったら良いのではといった提案もありました。こちらについては、今後高齢者あんしん相談センターへ情報共有を行いたいと思います。 続きまして、先ほど話に出ました、高齢者あんしん相談センターの周知に関連している内容になるのですが、資料６をご覧ください。 【資料６】包括の周知度（市政世論調査） 令和７年度に実施している市政世論調査の結果を抜粋したものです。高齢者あんしん相談センターを知っていると回答した割合は全体の３５％にとどまっていまして、約６割以上が知らないと回答しています。特に若年層ほど認知度が低くなっていて、６５歳以上になるとやっと５０％になります。また、居住地域別の結果もありましたので、合わせて資料に載せています。地域ごとに若干数値の差がありますが、居住地域別の結果につきまして、こちらで判断できる材料がありませんでしたので、数字だけを載せさせていただいています。高齢者あんしん相談センターの認知度ですが、全国的な調査結果というものはありませんでした。比較する対象がなかったため、他の自治体が行った調査結果を確認してみたのですが、全国的にも平均的な数値なのではと感じました。また、この調査は高齢者あんしん相談センターの周知度ということですが、市民の皆さんは「地域包括支援センター」という言葉の方が、馴染みがあるかもしれないので「高齢者あんしん相談センターとは介護保険法に規定された地域包括支援センターのことです」という説明もつけております。資料６の１番下に実際の質問内容を記載してありますので、参考にご覧ください。ですので、この周知度調査は、説明書きもある中での結果になっています。
杉原会長	ただいまの説明につきましてご質問ありますでしょうか。
礒部委員	広報の件ですが、我々住民としては市の広報に載せていただくのが１番良いのですが、２１の包括の内容を全部載せるのは難しいと思います。自治会や町会の回覧がよく回ってくるのですが、ほとんどの内容が小学校のもので、地域の高齢者に対する内容が少ないので

	こちらに各高齢者あんしん相談センターの内容を回していただけると良いのではと感じました。ただ、回覧版も加入者が減っており全員に回るかが分かりません。また、今、八王子市では、てくぽをやられているので、てくぽに色々な情報を載せていただければと思います。しかし問題は60歳以上の人口は19万人くらいいるのですが、実際にてくぽを使っているのは1万3千人くらいです。今日広報に載っているのを見て、八王子市のLINEを入れてみたのですが八王子市の広報が全部見れるのですね。また、調べてみると70歳くらいの方がスマホを持っている割合は70%で80歳でも50%持っています。なので、LINEを活用した広報をされたらどうかと感じました。
尾畚委員	町会自治会連合会の方から来ております。今お話にあったように、町会に入っている世帯数は約6割、さらに町会自治会連合会に入っているのは、また更に6割7割となり、40%くらいになってしまうと思います。町会の方で周知する方法としては、ご説明でありましたように回覧をする方法と掲示板があります。市から補助をいただいて掲示板を作りなおしたりもしていますが、この掲示板は町会に入っていない方にも目に触れるチャンスになると思います。ちなみに私が住んでいる圏域は追分になるのですが、高齢者あんしん相談センター追分からは年に何回か、回覧や掲示の依頼を受けて対応しています。高齢者あんしん相談センターの職員の方も町会長の所に行きにくいのかかもしれませんが、私の見ている限り決してそんなことはないと思います。市からも色々なチラシが来たりするので、掲示できる期間が限られている等のデメリットはありますが、依頼されれば皆さん受けてくれると思います。
杉原会長	貴重なご意見ありがとうございました。
事務局	町会を通じて回覧を回していただくことは、検討したいと思います。また、LINEの活用方法ですが、現在もイベント等がある場合にはLINEを活用しているのですが、高齢者あんしん相談センターを宣伝するためのイベントを市が実施していないので、個別の内容で、各高齢者あんしん相談センターの内容でしていくのかも含めて検討したいと思っています。
杉原会長	現状こういった形で広報がされているのかというのが、まだ掴み切れていないのですが、どういう形でされていますでしょうか。例えば、病院の診療所とかに高齢者あんしん相談センターの案内が置いてあったりするのでしょうか。病院のように行く人が多く人目につきやすい、病院や薬局、スーパー、コンビニ等に広報媒体が置いてあったりするのでしょうか。
事務局	高齢者あんしん相談センターごとに、繋がりがある所は、もうすでに置いてあるセンターもございます。市の方で高齢者あんしん相談センターを周知するにあたって、市のイベントがある際には、高齢者あんしん相談センターの場所や高齢者あんしん相談センターのチラシ等を必ず持っていき、来場された方がお手に取れるような形で提供しています。市の方のイベントは、高齢者あんしん相談センターにも協力していただいているので、そこでの周知や、高齢者あんしん相談センターが個別で行っているイベントでも啓発活動を併せて行っていただいています。

杉原会長	効果的な周知方法を検討するということなので、まず現状何が出来ているかを考える必要があります。それから効果的な方法と言っても年齢層やターゲットによっても変わってくると思います。20代の周知率を上げたいという場合と、60代・70代の周知率を上げたいという場合では対応が異なりますし、ヤングケアラーへのアプローチなのか、ビジネスケアラーへのアプローチなのかでも変わってくると思います。今何が出来ていなくて、何をやるべきなのかというのをある程度整理した上で検討されるのが良いかなと思います。現状何をやっているのか、特に届けたい層等をご提示いただけると私たちも検討しやすいと思います。本日参考になる意見も出たと思いますので、出来ていない所があれば、ぜひご検討いただければと思います。 その他、ご意見ある方いらっしゃいますでしょうか。
二階堂委員	民生委員のアンケート結果の、自由記述欄（１）ケース対応後の情報共有に対する課題の所についてです。恐らくこの間には様々な意見が出たと思いますが、社会福祉協議会の方で民生委員に、高齢者世帯の実態調査をお願いしています。在宅の方であれば、民生委員が直接訪問し、情報を得ております。もし、この方が入院や入所をされましたとなった場合、調査票の中でも異動届を出していただくという項目もあります。また、ご本人がどこに住んでいるかにもよりますが、災害時の要援護者の名簿とかの関連もあるので、民生委員としても、なるべく地域の方の情報を知れるのであれば、最新の情報を知りたいのかなという所も含めたご意見なのではと想像しております。ですので、もしご検討いただく際には、その辺も含めてご見解いただければと思います。
小林委員	今の件に関しまして、私は民生委員をやっているのですが、このアンケートの一番の不満というのは、高齢者あんしん相談センターへ繋いだ後、情報を確認したとしても、個人情報情報の壁があって何も入ってこないということです。今お話にあったように75歳以上の世帯を持っている方を対象に実態調査を行っているのですが、そちらの方はあまり出てきません。どちらかというと実態調査から外れてしまった方から相談を受け、高齢者あんしん相談センターに繋がります。そうすると、高齢者あんしん相談センターにご対応いただいてひと安心となるのですが、その後に近所の人等に、あの人どうしていますかと聞かれた際に、私共も分からないので高齢者あんしん相談センターに確認すると、情報はもらえません。ですので、地域の住民の方にも、私にも分かりませんと回答せざるを得ません。そこが一番不満に感じる所です。民生委員が繋げた時においては、もう少し工夫をしていただいてもいいのかなと感じました。やはり最初は、相談者と民生委員と高齢者あんしん相談センターで対応していくので、今後の情報について、民生委員には情報提供させていただきますという書面を交わす等をしておけば、良いのではないかと思います。
杉原会長	貴重なご意見ありがとうございました。高齢者あんしん相談センターに繋いだ後に情報提供をしてもらえないという不満に対して、継続意欲の低下に繋がり、民生委員のなり手不足に繋がると考えます。色々その人のためにと思って報告しても、結局どうなったのかが分からないという不満が多いと聞きます。状況を教えてもらえると、自分が役に立てたんだなと民生委員も感じ、それがやりがいに繋がると思います。それが、個人情報なのでと厳しく断られてしまうと、あれだけ一生懸命動いたのに、自分はただ使われただけな気

	持ちになってしまい、やめようかと考えてしまうという意見も聞いたことがあります。先ほどの小林委員のご意見ですが、書面できちんと交わした上で、情報を共有するというのは非常に良いご意見だと思います。
事務局	確かに民生委員には守秘義務が課せられていますので、出せる情報は出してもいいのではと私も考えております。ただセンシティブな情報もありますので、例えば、民生委員から繋いでもらったケースにおいては、今関わっています、こちらで対応しているから大丈夫ですよ、また今後見守りが必要となったら情報提供をします等、このくらいの情報であれば問題ないと思います。また、会議体では必ずそのような署名を用意して一筆頂く等の対応をしている所もありますので、そこはまた改めて21センターの統一が出来るように努力していきたいと思います。
杉原会長	皆さまも貴重なご意見ありがとうございます。それでは2その他です。よろしくお願いいたします。
事務局	今後の予定につきましてお話をさせていただきます。まだ、日にちが確定していない中でお話をさせていただくのですが、皆さまお忙しい方々なので次回の日程をなるべく早くお伝えできればと思っています。まず8月ですが、高齢者あんしん相談センターに対するヒアリングを実施する予定になっています。令和7年度の自己評価結果が提出される予定になっていますので、それを踏まえた内容で委員の皆さまに御協力をいただいてヒアリングを行っていきたくと思っています。このヒアリングの内容を10期計画と9年度以降の高齢者あんしん相談センターの委託契約にも反映させたいと考えています。8月ですが、ヒアリングの日程を4日くらい予定しています。その中で委員の皆さまを割り振らせていただきご出席いただく形になります。皆さまには、かなり長い時間お付き合いいただく形になりますので、早めにスケジュールをお知らせできればと思っています。続いて11月ですが、3回目の部会を予定しております。こちらは、高齢者あんしん相談センターの契約内容について、変更点等もあると思いますので確認いただきたいと思っています。また、高齢者あんしん相談センターの負担軽減についてもご意見を頂戴できたらと考えています。また、第4回目は令和9年2月を予定しているのですが、10期計画がある程度まとまった時期になると思いますので、その計画を基に高齢者あんしん相談センターの基本方針について議論していただく予定となっています。 続いて、資料の用意はありませんが、高齢者あんしん相談センター業務の負担軽減に関して2つ報告をさせていただきます。1つ目が、先ほどもお話にも出ましたが、現在八王子では2事業所しかない指定介護予防支援事業所につきまして、昨年度の11月に指定意向調査アンケートを行っています。その結果の中で、もしかしたらやっていただけるのではと思われる事業所に対し、今年の4月に指定の業務を行っている高齢者いきいき課から直接事業所に連絡を取ってみたのですが、残念ながら現時点において新たに指定を受けていただける事業者は確認ができませんでした。 2つ目は、ケアプランデータ連携システムの導入についてです。前回の部会にいらっしゃらなかった方もいますので簡単に説明しますと、ケアプランデータ連携システムとは、介護サービスで使うケアプランの情報やサービスの状況等を事業所通しで電子的にやり取りが出来るものになります。これまでプランの共有を紙やFAXで行っていたものをデータで

	スムーズに共有出来るようになるので、業務の効率化が図れることが期待されています。こちらにつきまして、高齢者あんしん相談センターが使用しているシステムの改修は既に終えております。運用の開始は、今年の9月頃を目指して準備を進めています。
杉原会長	ヒアリングは、今年度は行うのですね。
事務局	はい。そうです。毎年は行わないのですが、計画策定年度については行う形で予定させていただいていました。Zoomで行いたいと思っていますが、いかがでしょうか。
杉原会長	1人あたり何件くらいでしょうか。新しい方はご存じないと思いますが、少し大変なものです。新しい方のために概要をご説明いただけますでしょうか。
事務局	詳細はまだ決まっていますが、1センターあたり1時間くらい時間を取っていただく形だったと思います。まず高齢者あんしん相談センターからセンターの紹介をしてもらい、高齢者あんしん相談センターから提出された自己評価結果等の手持ち資料を確認しながら、高齢者あんしん相談センターに対し、ご質問していただきます。市の方で、統一した質問項目も用意しますが、委員の方からも疑問点等ありましたら、直接ご質問いただき、それに対して評価していただきます。まだこの程度でしかご説明できませんが、1日に4か所くらいご対応いただく形になると思います。お忙しい中、結構なお時間を頂戴する形になりますが、このように予定しています。
杉原会長	それでは、最後に熱中症予防対策について、ご説明お願いいたします。
事務局	【参考資料 高齢者の熱中症予防対策について】 高齢者福祉課課長補佐の久保です。私からは、高齢者に対する熱中症予防対策についてご説明します。昨年も厳しい暑さで、ご自宅の中でも熱中症にかかってしまった等、新聞の報道等で多数取り上げられていました。特に高齢者は、冷房器具の使用を控える傾向があったり、暑さに気付きにくかったりする傾向があるので、熱中症の発症の恐れが高いといわれています。気象庁でも、酷暑日などというような表現を出して、警戒を呼び掛けたり、厚生労働省等でも熱中症の対策をとるように等の話がでたりしている中で、八王子市では東京都の令和7年度高齢者施策推進区市町村包括補助事業の中に熱中症に関する補助金がありましたので、活用いたしました。この補助金で準備をしたものの準備が整い、始める時期になりましたので、皆さまにご報告差し上げる次第です。 実施内容としては、資料の2をご覧ください。民生委員による高齢者世帯への訪問時に熱中症を予防するために、使い捨てのウェットタオルを配布します。これには元々水分が含まれていて、体を拭くと冷たく感じるタオルになります。こちらを2万5千部程用意しておりますので、民生委員の皆さまに訪問時にお配りいただくものになります。 また、民生委員の皆さまも、暑い時期に外に出るケースが多々あると思います。温度と気温を同時に計測し熱中症の危険がある時にアラームが鳴るWBGT計測器という機械をお渡しする予定です。また、空調服、ネッククーラーを配布する予定です。こちらは各地区協議会単位で受け渡しを行う予定です。高齢者あんしん相談センターとふらっと相談室の熱中症予防啓発事業では、500mlのペットボトル飲料水の配布を予定しております。本数は1

	万2千本の予定で5月20日頃から9月末頃までの間に来訪される方やアウトリーチを行う時に携行し、高齢者の方に配布をしていただくものになります。またポスターの掲示と、民生委員と同じWBGT計測器、空調服、ネッククーラー等を各センターに配布する予定です。 続きまして資料の(ウ)クーラーテントの設置につきまして説明いたします。本市主催のイベントでクーラーテントを設置する予定です。①に記載の5つで使用する予定となっております。機材は、1,800m×1,800mの大きさで6基準備しておりますので、会場の広さに応じて設置する予定です。このクーラーテントにスポットエアコンを別で取り付けて使用しますので電源を使用します。電源がない場所もあると思いますので、発電機も準備しております。実施期間は令和8年5月22日(金)から令和8年9月末までを予定しておりますが、暑さもありますので、若干の幅を持たせ対応したいと思っています。
杉原会長	今の説明に対しご質問はありますか。
尾寄委員	市内の町会でも様々なイベントを行っているのですが、そういう時も貸し出ししていただけるのでしょうか。
事務局	広報に載っていますので、実はもう既に一部の町会の方から要望を頂いています。ただ、台数が6基しかなく、多くの町会のお祭りは7月20日頃に集中してしまうため、貸せる所と貸せない所が出てしまう可能性があります。また、大きさが1,800m×1,800mしかなく、実際に中に入ってみたところ大人が6人入るのが精いっぱいです。そうすると、何基かセットしないといけなくなると、活動できる場が限られてしまうので、今後検討させていただきたいです。今年度は初めての運用になりますので試行しながら皆様への提供方法を検討していきたいと思います。
杉原会長	他に質問ある方いらっしゃいますでしょうか。 それでは本日の議題はこれで終了になりますので、進行を事務局に戻したいと思います。
事務局	本日の会議の中で、言い足りなかった点がありましたら、お配りしてあります意見書にて、5月22日までにお寄せいただければと思います。以上で本日の会議は終了します。次回の開催は、8月を予定しております。また日程が決まり次第、お知らせしたいと思います。 (閉会)