

平成26年度

文教福祉環境常任委員会行政視察報告

(平成26年10月29日～10月31日)

視察先

静岡県富士宮市 : 福祉総合相談、認知症の取り組みについて

愛知県高浜市 : 総合相談の拠点を基盤にした地域包括支援ネットワークについて

視察者

日高 和広 富井 寿一

柏田 公和 黒木 万治

甲斐 敏彦



静岡県富士宮市

面積 388.99 km²

人口 135,256 人
(平成26年4月)



富士山のすそ野に広がるまち

1. 福祉総合相談について

(1) 設置までの経緯

平成15年度～17年度

3ヶ月に1度、福祉相談の日を開催。精神科医、高齢者福祉の専門家、障がいの専門家が集まり総合相談を実施。相談を受けた後に話し合いを行ったところ、アイデアはたくさん出るものの、3か月に1度のイベントで継続性がなかった。

平成17年度

第1期地域福祉計画を策定。基本目標の一つに、ワンストップ総合相談体制の構築を掲げた。

H18年度

介護保険制度に職員を過配置する形で、総合相談の仕組みを作った。当初、総合相談を受理する市直営の地域包括支援センターを1ヶ所、地域型支援センターを市内10ヶ所に配置。

(2) 福祉総合相談の概要

福祉総合相談とは

さまざまな種類の相談を一括して受理する。相談者の世帯が抱えている課題を整理して、その支援にはどういう機関、人が必要か考えて支援計画を立て、支援体制を構築する。

なぜ必要なのか

複合的な相談がたらい回しされるのを防ぐため。例えば、介護疲れでうつになり、それが原因で離婚し、仕事がなく生活困窮し、子供に障がいがあるという相談が来た時に、従来の縦割りの相談窓口だと、それぞれの窓口で相談することになる。やっと相談窓口にたどり着いたのに、窓口を転々となければならず相談に来なくなり、重篤な状況になってから再度発見されることを防ぐため。

富士宮市の現状（H26.5.1現在）

全人口 135,200人

高齢者数 33,423人

高齢化率 24.7%

(3) 福祉総合相談に係る人員配置

福祉相談課

- ・ 課長
- ・ 参事兼地域包括支援センター長

相談業務担当

福祉相談支援係

- ・ 係長 1 名
- ・ 社会福祉士 1 名
- ・ 主任ケアマネ 1 名
- ・ 事務員 1 名
- ・ 保健師 2 名 (内 1 名精神保健福祉士)
- ・ 女性相談員 (DV) 1 名

地域支援係

介護プラン担当

- ・ 係長 1 名 (保健師)
- ・ 事務員 3 名 (内 1 名は包括担当)
- ・ プランナー 9 名

保護係

- ・ 係長 1 名 (保健師)
- ・ 事務員 1 名 (社会福祉士)
- ・ 現業員 6 名
- ・ 住宅手当 (嘱託) 1 名
- ・ 嘱託医 1 名

健康増進課 (包括支援センター担当職員のみ記載)

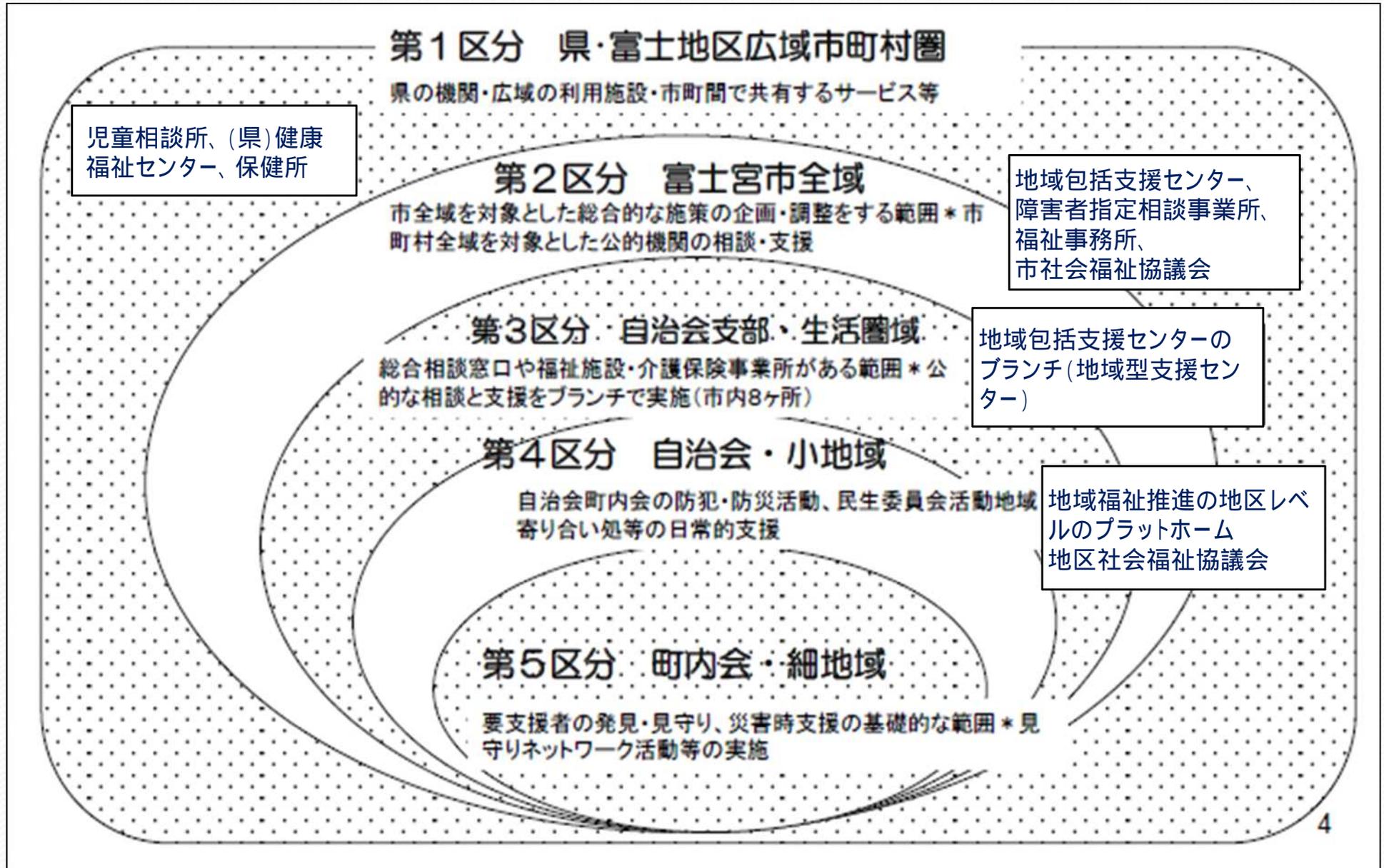
健康増進係

介護予防担当

- ・ 保健師 2 名
- ・ 事務員 1 名

…地域包括支援センター

(4) 富士宮市における「地域」の区分イメージ



(5) 個別課題解決システム (公助)

富士宮市
地域包括支援センター



地域包括支援センター

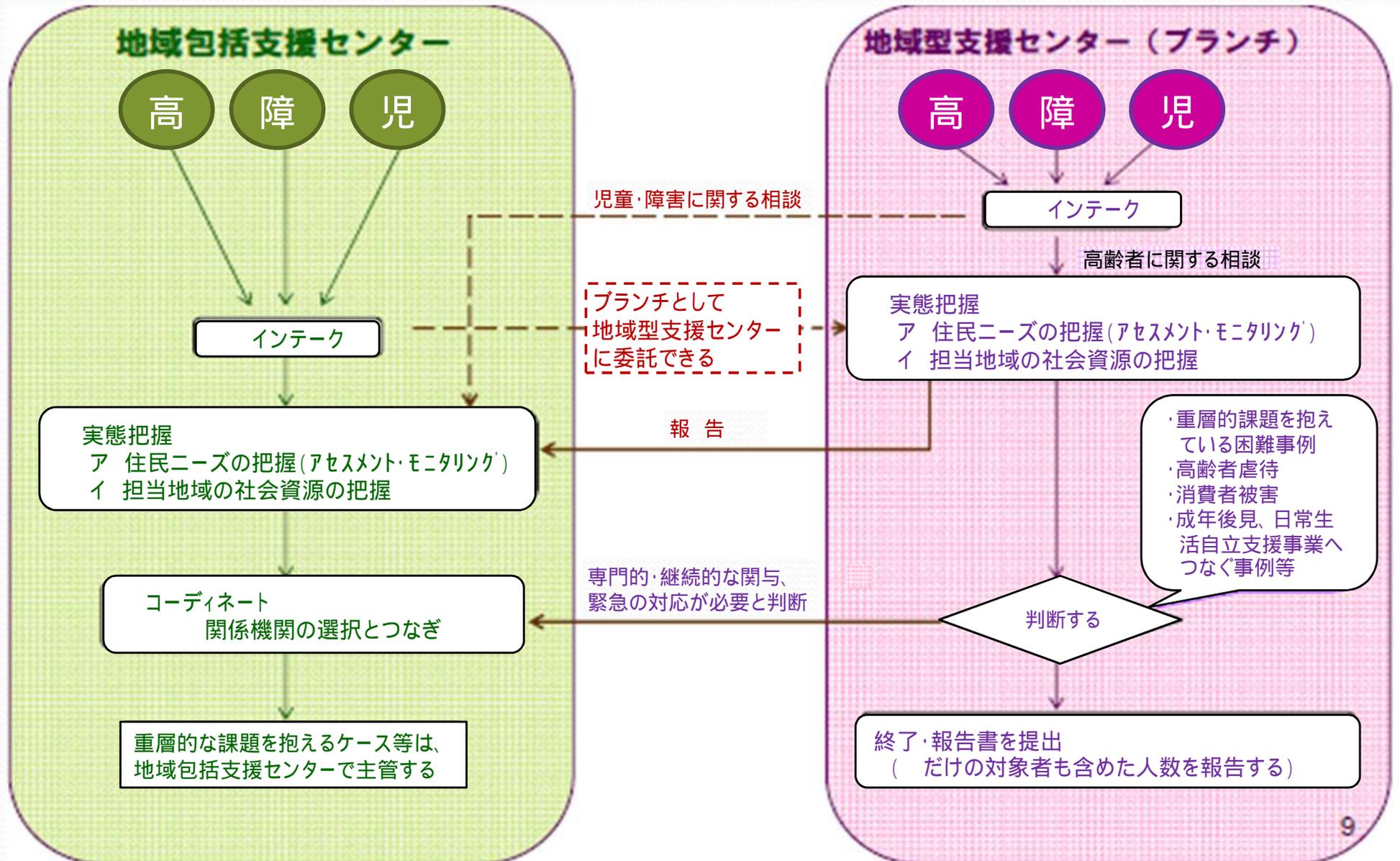
- 地域包括支援センターは市直営 1ヶ所

地域型支援センター (ブランチ)

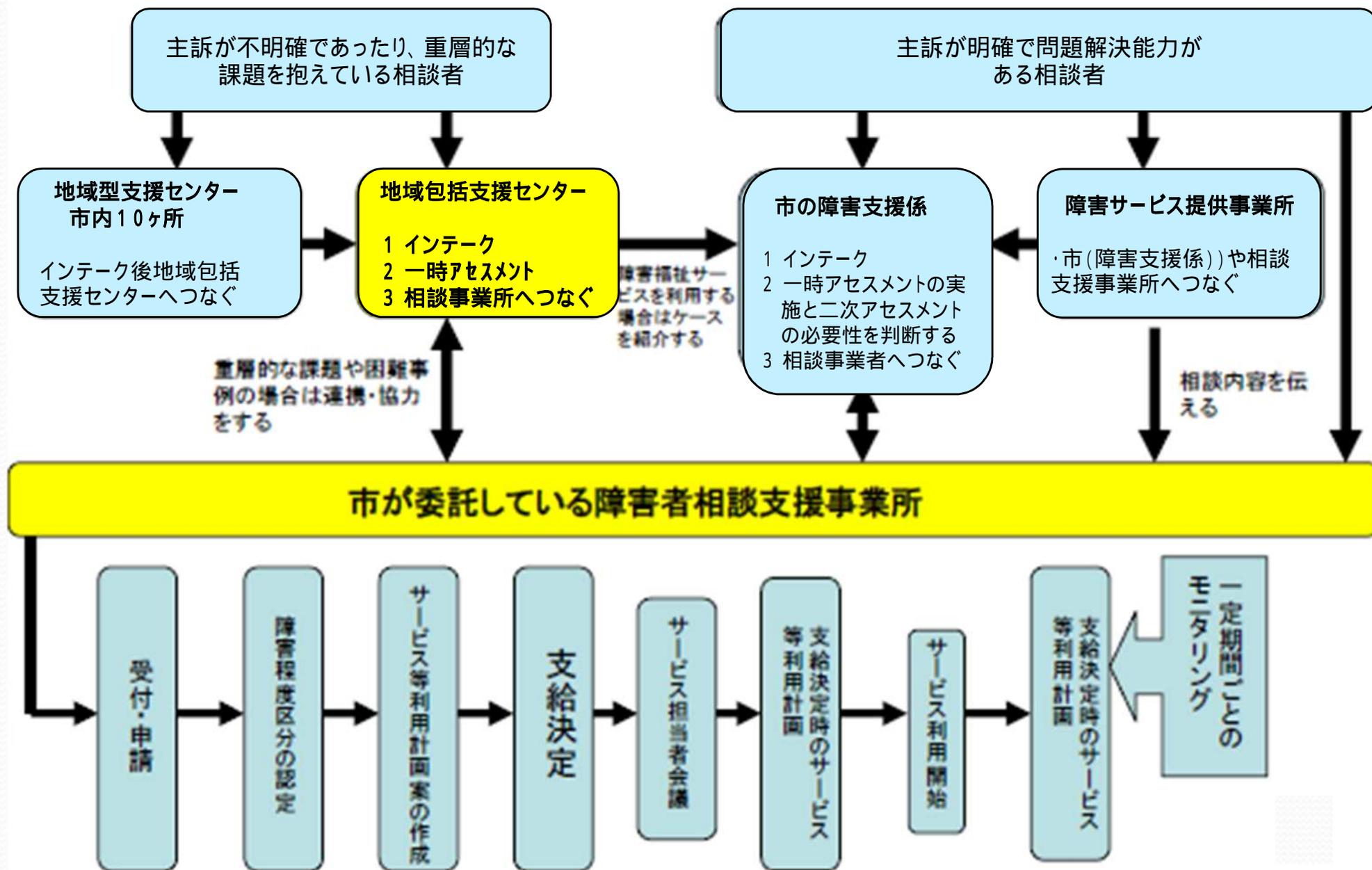
- 地域型支援センターを生活圏域ごとに配置 10ヶ所
- 地域型支援センターに総合相談支援業務を委託
 - 関係者とのネットワーク構築
 - 本人、家族、近隣住民等からの相談受付
 - 制度やサービスに関する情報提供
 - 実態把握と緊急の対応、包括へのつなぎ、障がい、児童等の相談はインテーク後包括へつなぐ
- 権利擁護業務への対応
 - 高齢者虐待、消費者被害、困難事例等への対応は地域包括支援センターへつなぎ、支援体制を構築する。

インテーク・・・援助を求めて相談機関を訪れた者に、ソーシャルワーカーなどが行う面接。

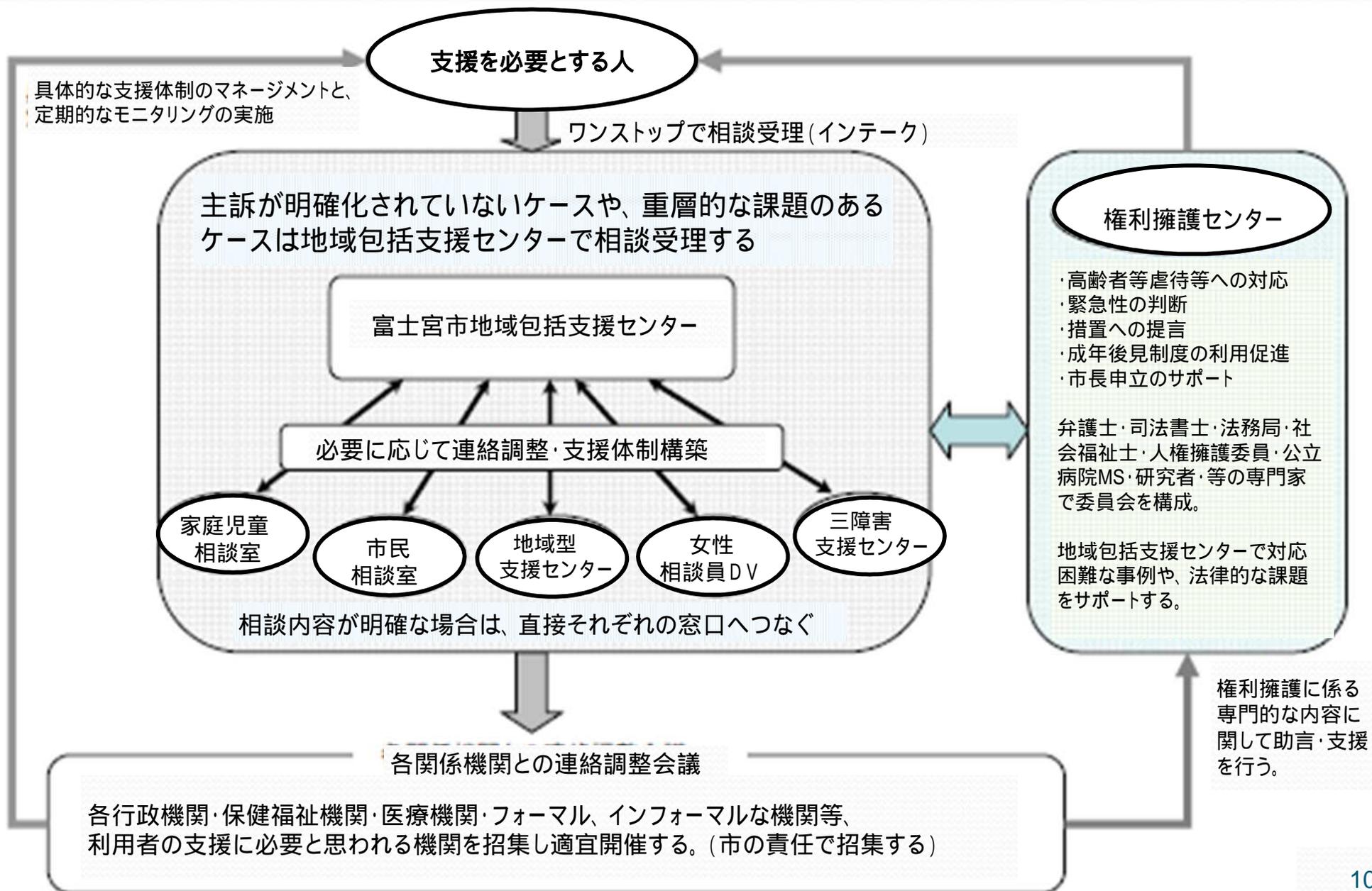
(6) 地域包括支援センターと地域型支援センターの連携



(7) 障害相談支援の流れ



(8) 総合相談支援システムフロー



(9) 地域包括支援センター関連事業費

人件費

介護保険特別会計 専門職2人、事務職3人

介護予防ケアマネジメント業務は臨時職員(9人)にて一般会計で対応

委託料

地域型支援センター設置委託 専従の職員を各1名配置

4,620,000円×10ヶ所 = 46,200,000円

(契約額 : 3,234,000円 (固定) + 前年実績を加算)

介護予防教室 577,500円×10ヶ所 = 5,775,000円

家族介護教室 330,000円×10ヶ所 = 3,300,000円

* 地域型支援センターへの委託内容は相談業務のみで、介護予防プランは作成しない。 総合相談を機能させるため

* 高齢者人口6,000人あたり1ヶ所配置すればいいので、費用は約1,300万円多くかかっている。

2. 認知症への取り組み

(1) 認知症サポーター養成講座

認知症サポーターの一番重要な役割

認知症の症状等を知り、認知症を正しく理解すること。
何かあった時には、地域型包括支援センターにつなぐこと。

4つの分野での取り組み

- 民・・・自治会、子ども会、学童クラブ、子育てサークル、消防団など
- 産・・・商店街、旅館料理組合、小売店、タクシー協会、ヤクルトなど
- 学・・・高校、中学校、小学校
- 官・・・市職員、消防本部、警察署など

* 学生による高齢者施設でのボランティア活動や、認知症の方が安心して旅行するための取り組みなどにつながっている。

* 市職員は、臨時職員を含め全ての職員が受講している。

人数・講座回数等 平成25年度末現在

認知症サポーター・・・ 9,899人

認知症サポーター養成講座・・・ 289回開催（H18～25年度）

キャラバンメイト・・・ 303人

- * 平成20年度から本格的に取り組み、初年度は助成金制度を活用し、市独自でキャラバンメイト養成講座を開催。
- * 住民主体（ボランティア）による認知症サポーター養成講座を実施。
- * 市はフォローアップを行う。（キャラバンメイト通信の発行、事業所の特性に合わせた講座の企画）



(2) その他の取り組み

地域見守りあんしん事業

新聞販売店等と「高齢者見守り協定」を締結し、一人暮らしの高齢者の日常を見守る事業を展開。

登録業者・・・新聞販売店、郵便局、ヤクルト、ガス会社など

認知症早期発見・早期治療

認知症相談機関が医療機関へつなぐ場合、33項目のチェックリストからなる「物忘れ相談連絡票」を活用。

医療機関の体制は、認知症かかりつけ医（県の1日研修を受けた医師）が20名弱、専門医（精神科）が4名程度、認知症専門医（厚生労働省の認知症サポート医の資格取得者）が1名。

見守り支援マップの作成

家族の同意の元に見守り支援マップを作成し、地域内での見守り支援を行っている。見守り支援マップには、本人の顔写真や特徴、緊急連絡先を記載。



地域のみなさまの温かい見守りをお願いします！！

作成者：富士宮市地域支援センター

おれ、安心して出かけることができればいい。

みなさまへのお願い

ご近所に、～～こんな～～ 認知症の方がいます。認知症は脳の病気です。体調が悪くなったり、忘れ物をしたり、家までの道がわからなくなってしまう時、自分ではどうすることもできなくなることがあります。

この方が、この地域で一日でも長く安心して出かけることができるように、地域のみなさまの温かい目と見守りにご協力をお願いします。

本人の写真	氏名																
	住所																
	本人の特徴																
	年齢																
	性別																
	身長																
	体格																
	髪型																
	服装																
	特徴																
行動パターン																	
得意技																	
★ 電話																	
備考																	
本人が歩く経路の地図	<div style="font-weight: bold; font-size: small;">【緊急連絡先】</div> <p style="font-size: x-small;">※本人が困っているような時は、下記までご連絡ください。</p> <table style="width: 100%; font-size: x-small;"> <tr> <td style="background-color: #e0f7fa;">家族</td> <td>住所:</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f7fa;">氏名</td> <td>携帯:</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f7fa;">ケアマネージャー</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f7fa;">氏名</td> <td>携帯:</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f7fa;">連絡先</td> <td>連絡先:</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f7fa;">富士宮市地域福祉支援センター</td> <td>連絡先: 22-1591</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f7fa;">地域支援センター</td> <td>連絡先:</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f7fa;">サービス事業所</td> <td>連絡先:</td> </tr> </table>	家族	住所:	氏名	携帯:	ケアマネージャー		氏名	携帯:	連絡先	連絡先:	富士宮市地域福祉支援センター	連絡先: 22-1591	地域支援センター	連絡先:	サービス事業所	連絡先:
家族	住所:																
氏名	携帯:																
ケアマネージャー																	
氏名	携帯:																
連絡先	連絡先:																
富士宮市地域福祉支援センター	連絡先: 22-1591																
地域支援センター	連絡先:																
サービス事業所	連絡先:																

徘徊高齢者への対応

居場所が分からなくなった時の対応・手順の詳細はマニュアル化。
タクシー無線でも不明者の情報を共有。

《 流れを確立して市民に周知 》

家族・事業所（1時間以内） 警察 同報無線 携帯メール

《 周知徹底 》

家族・事業所は1時間以内（明るいうち）に警察へ
支援者は、携帯登録を

（事業所、消防団、民生委員、区長、新聞配達員、ヤクルト配達員、
おうちC O O P、タクシー協会、バス運転手、清掃員等）

～ 富士宮市視察を終えた委員の所感 ～

【総合相談窓口について】

開設以来、相談件数も顕著な伸びを示しており、相談者へのワンストップサービスが行き届いていると思われる。相談窓口としては理想形に近いと感じた。本市でもぜひ取り組みたい事業である。

富士宮市の先進的な取り組みは、「市の計画策定に、民間でノウハウをもっている人を対等の立場で巻き込んでいること」、「国の制度事業にも関わらず、独自の視点で人材を補填し、総合相談体制を構築した首長の決断」、「福祉の全体像に明るい人を責任者として抜擢したこと」により、大きな効果をあげていると感じた。また、寄り合い所帯の相談体制では機能が発揮されないことを明確にし、一つの組織の中で命令系統が働く組織の在り方を取り入れたことは大いに参考になった。

地域内で発生した問題は、とにかく地域型支援センターにつなぎ、地域型支援センターで厳しい場合は、直営の地域包括支援センターにつないで、解決策を講ずる形が出来ていることは大きい。特筆すべき点は、地域型支援センターに相談事業だけを切り出して委託していることだ。委託先法人からすれば、プラン作成事業の方が資金的に有利になるが、あえてプラン作成は市直営の地域包括支援センターで行い、相談の質を上げる意味でこのような形の委託になっている。

～ 富士宮市視察を終えた委員の所感 ～

参事兼地域包括支援センター長が福祉全体を熟知しており、きめ細かな施策が印象的であった。外部の福祉関係団体での勤務経験を反映させるために、当局が現在のポジションに抜擢したとのことだった。住民サービスに外部（民間）の経験を生かすことが大切だと実感した。

【認知症の取り組みについて】

産学官民の4者が講座に協力しており、レベルの高い取り組みである。特に職員が市内各事業所に飛び込みでお願いに行くなど、職員の意識の高さがうかがえる。

産学官民が手を取り合って取り組むことが大事であり、まずは「認知症とは何か？」を市民に理解してもらうこと、学ぶ機会を多く提供することが大事であると説明を受けた。底辺がしっかりできていないと、いざという時に対応できない。日向市も、認知症に対する考え方や取り組みを更に強化していくことが大事だと考える。



愛知県高浜市

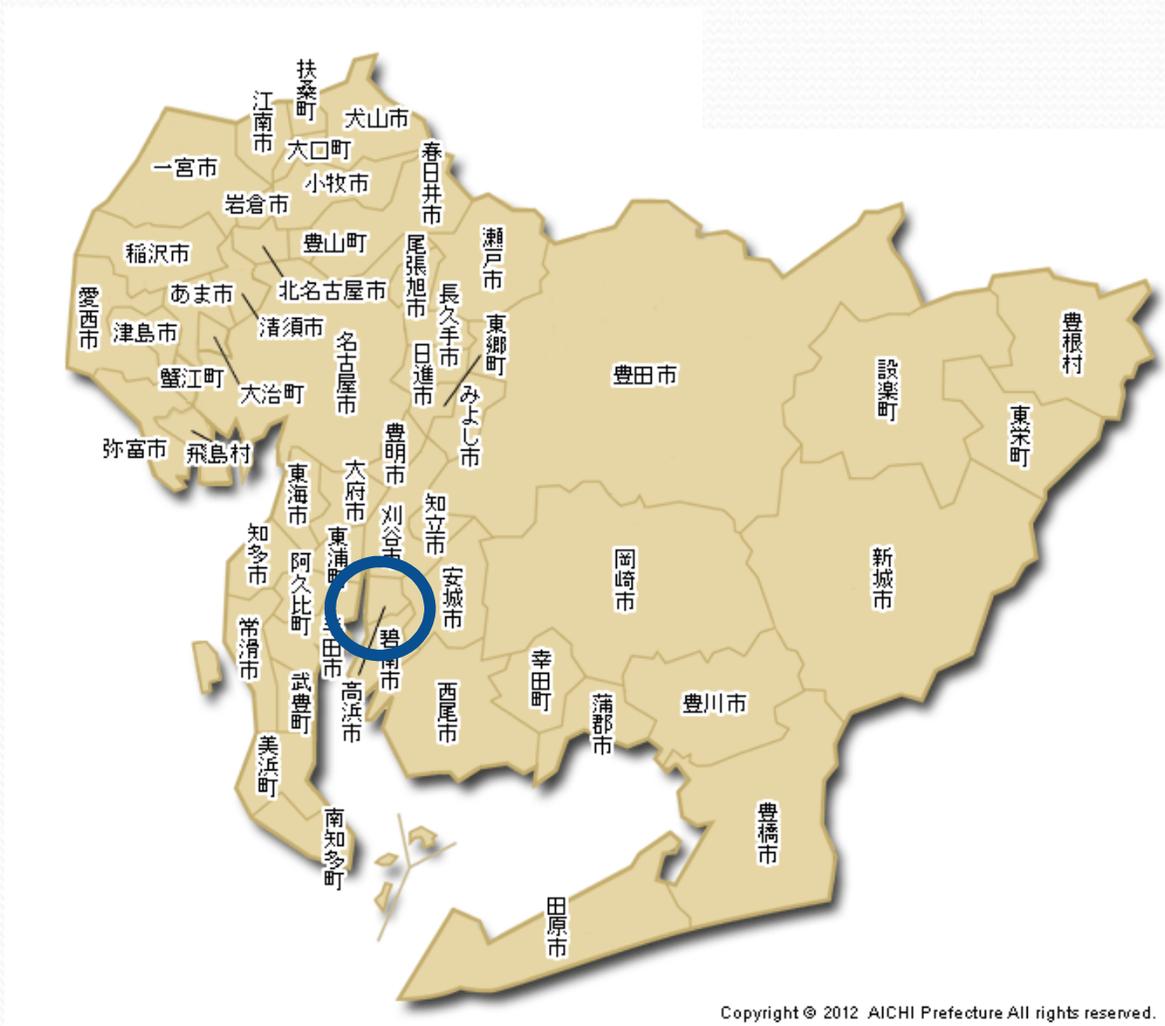
面積 13.02 km²

人口 46,274 人
(平成26年9月)



(高浜市ホームページより)

窯業のまち(三洲瓦)



Copyright © 2012 AICHI Prefecture All rights reserved.

総合相談の拠点を基盤にした 地域包括支援ネットワークの構築について

(1) 福祉の総合拠点いきいき広場

「福祉と健康でまちづくり」を進めるため、平成8年に開設した高浜市の福祉の拠点。ここを拠点に住民団体、開業医等とネットワークを構築している。

高浜市、高浜市社会福祉協議会、日本福祉大学が協働で運営。

福祉に関するあらゆる相談や手続きができるような「福祉のコンビニ」をイメージして設置。

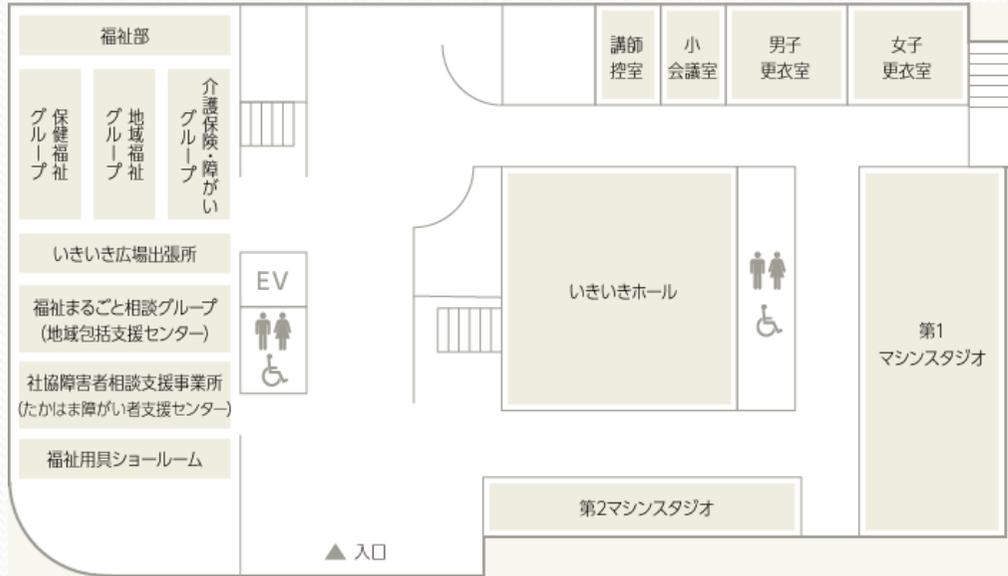
窓口を1ヶ所に集めることで、相談者は動かずに各担当が来て対応する。

公団住宅の2階、3階を市が買い取り。

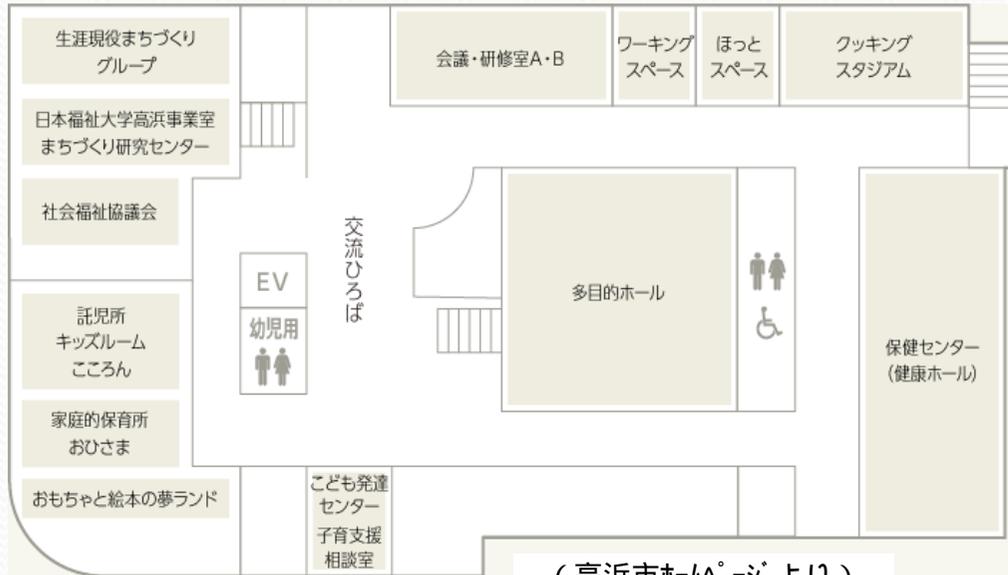


(高浜市ホームページより)

2階館内マップ



3階館内マップ



(高浜市ホムページより)

	お問い合わせ	番号	時間	土曜日の営業	担当
子育て 	母子健康手帳、予防接種、親子教室など	52-9871	8:30～19:00	～17:15	福祉部 保健福祉グループ
	お子さんの一時預かり	52-9881	8:30～17:15	～17:00	キッズルームこころん (社会福祉協議会)
	家庭的保育	52-9881	8:30～17:15		おひさま (社会福祉協議会)
	子育て、発達障がいなど	52-9872	8:30～17:15		こども発達センター (福祉部 保健福祉グループ)
	児童虐待に関すること	52-9871	8:30～19:00	～17:15	福祉部 地域福祉グループ
介護・認知症 	不登校、いじめ、学校生活全般	54-4686	8:30～16:30		ほっとスペース
	高齢者の困りごと	52-9610	8:30～19:00	～17:15	地域包括支援センター
	介護保険に関すること	52-9871	8:30～19:00	～17:15	福祉部 介護保険グループ
障がい 	福祉用具のレンタルや購入	52-9873	9:00～19:00	～17:15	福祉用具ショールーム (株エヌ・エフ・ユー)
	障がい者手帳の申請受付、手当の支給、障がい福祉サービスの申込み	52-9871	8:30～19:00	～17:15	福祉部 地域福祉グループ
	障がいのある方の就職や仕事、生活面の相談	54-3009	8:30～17:15		たかま障がい者支援センター
健康・元気 	日常生活用具や補装具の購入	52-9873	9:00～19:00	～17:15	福祉用具ショールーム (株エヌ・エフ・ユー)
	健康の受診券や予防接種の予診票、保健師による健康相談や指導、体操教室など	52-9871	8:30～19:00	～17:15	福祉部 保健福祉グループ
	健康・体力づくり、利用案内	52-9871	10:00～21:00	～17:00	マシンスタジオ (NPOたかまスポーツクラブ)
地域参加・地域支え合い 	ボランティア、いきいき健康マイレージ	52-2002	8:30～17:15		社会福祉協議会
	生涯学習講座、まちづくり、人づくり	52-9873	9:00～17:00		日本福祉大学高浜事業室/高浜市まちづくり研究センター
くらし 	住民票の写しや印鑑登録証明、戸籍の証明書などの発行	52-9871	8:30～19:00	～17:15	高浜市役所 いきいき広場出張所
	生活保護に関すること	52-9871	8:30～17:15		福祉部 地域福祉グループ
	ひとり暮らしで生活が不安な高齢者への見守りや生活援助	52-9610	8:30～19:00	～17:15	地域包括支援センター
	車いすを乗せられる車の貸出、ちょっとした福祉サービス	52-2002	8:30～17:15	～17:15	社会福祉協議会

※12/29～1/3と日曜・祝日は休業です。土曜日が祝日と重なる日は営業日です。(但し、マシンスタジオのみ、日・祝も営業)

(2) 組織体制

福祉まるごと相談グループ

福祉まるごと相談部門

職員 4 名体制

個人単位ではなく、世帯単位のニーズ解決を目指している。

地域包括支援センター

市直営で 1 ケ所のみ

職員 11 名体制

- ・主任ケアマネ 1 名
- ・社会福祉士 1 名
- ・社会福祉士相当職 1 名
- ・保健師 4 名
- ・相談支援員 2 名 (主任ケアマネ、看護師)

社会福祉法人からの出向。命令系統を統一するために出向の形

- ・高齢者権利擁護専門員 1 名 (非常勤特別職 週 3 日)
- ・介護予防プランナー 1 名 (臨時職員 週 5 日)



分かりやすい案内板

(3) 認知症初期集中支援チーム

業務内容

認知症及び認知症周辺症状の相談業務

実施内容

全体相談

- ・ 認知症サポート医が月1回の「地域支援センター」支援チーム会議に出席（謝金は1回あたり1時間 38,955円（税込））
- ・ 主な相談内容・・・主治医がいない場合の家族からの相談ケース

個別相談

- ・ 地域包括支援センター職員等からの個別相談
（謝金は1回あたり30分 19,477円（税込））
- ・ 主な相談内容・・・認知症が独居高齢者等で受診につながらないケース、認知症を原因とする虐待ケース、認知症に対して本人や家族が問題とっていないケース など。



いきいき広場2階

(4) 高齢者等の見守り施策

民生委員、シルバー人材センター、新聞配達員、郵便局員に見守りの協力を依頼。

まちづくり協議会が独自で見守り活動を実施。

(5) かかりつけ医、医師会との連携

平成26年度調査でかかりつけ医を持っている割合

72.8% (60歳台で80.1%、70歳台で98.6%)

健康診断は集団で行わず、各自が病院で受ける。健診や平素の受診の場面を通して、かかりつけ医の普及に努めている。

平成24年度から、刈谷豊田総合病院と市内の診療所をインターネットで結び、紹介時の健診予約や検査予約の効率化、診療情報の共有化を行う地域医療ネットワークが運用されている。

(6) マイ保健師

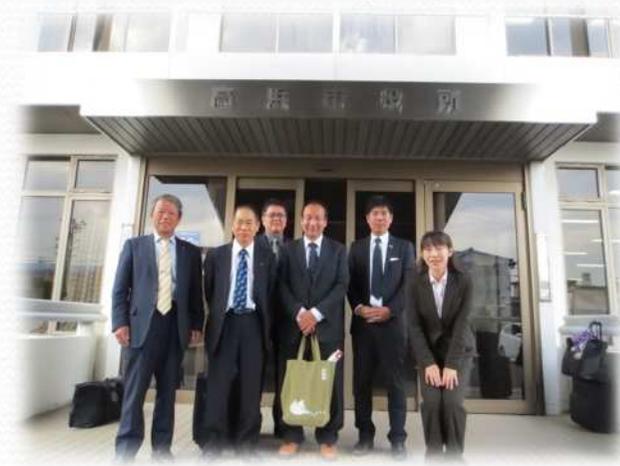
5ヶ所のまちづくり協議会に合わせて、保健師も地区担当制。高齢者のことも子どものもことも同じ人が担当することで信頼関係を築く。

～ 高浜市視察を終えた委員の所感 ～

高浜市のコンパクトな面積であることと、大学の協力があり体制が出来上がったと思うが、各部署を1か所に集めることは日向市にも求められることだと感じた。

このような施設はかなりの投資がいる。今の日向市で出来るかということ非常に厳しい。ただ、ワンストップで行えるこのような窓口があれば、市民は安心して生活ができるのではないかと感じている。日向市に合った形を模索していきたい。

富士宮市とはまた違った視点での福祉行政が、公助、自助、共助、互助の協力体制から構築されていると感じた。勿論、財政力、環境（日本福祉大学）、社会意識の高さも根底にあるかも知れない。しかし、地方には地方の良さ、美德、環境など、たくさんの「宝」がある。日向市のまちづくり協議会においても、一步一步皆で考え、助け合う心が醸成されることが大切だと感じた。



～ 2市の視察を終えた委員の所感 ～

この先進的な取り組みを本市と比較、検証して、どう実現に近づけるか、どのような形で全体像を示し、提案できるかが課題である。庁内の人員、財政、社会福祉協議会との連携、区をはじめとするあらゆる団体との総合理解で、見守り体制という一番身近なところから、どう出発していけばいけるか。市民が嫌うのは、庁内たらい回しという不親切である。職員の意識改革も必要であると思うし、議会も市民の立場に立った意識と行動が必要である。

「高齢者・障がい者・こども」の3つの主体を一つの窓口で総合的に対応するワンストップサービスが、これからの主流になることは間違いのないことだと理解する。その仕組みづくりに、富士宮市・高浜市で共通することは首長の力量が秀でたことだ。福祉分野の将来図に明るい首長だから、事前の対応が早く、制度の活用や各方面との連携が強い形となって市民サービスに繋がっている。