

令和7年度第4回 名古屋市地域包括支援センター運営協議会議題

令和8年3月18(水)09:15～10:30
名古屋市役所西庁舎12階西12E会議室

《議題》

- 1 令和7年度 利用者満足度調査結果について

《報告事項》

- 1 令和8年度 いきいき支援センター運営方針(案)について
- 2 名古屋市認知症施策推進計画の策定について

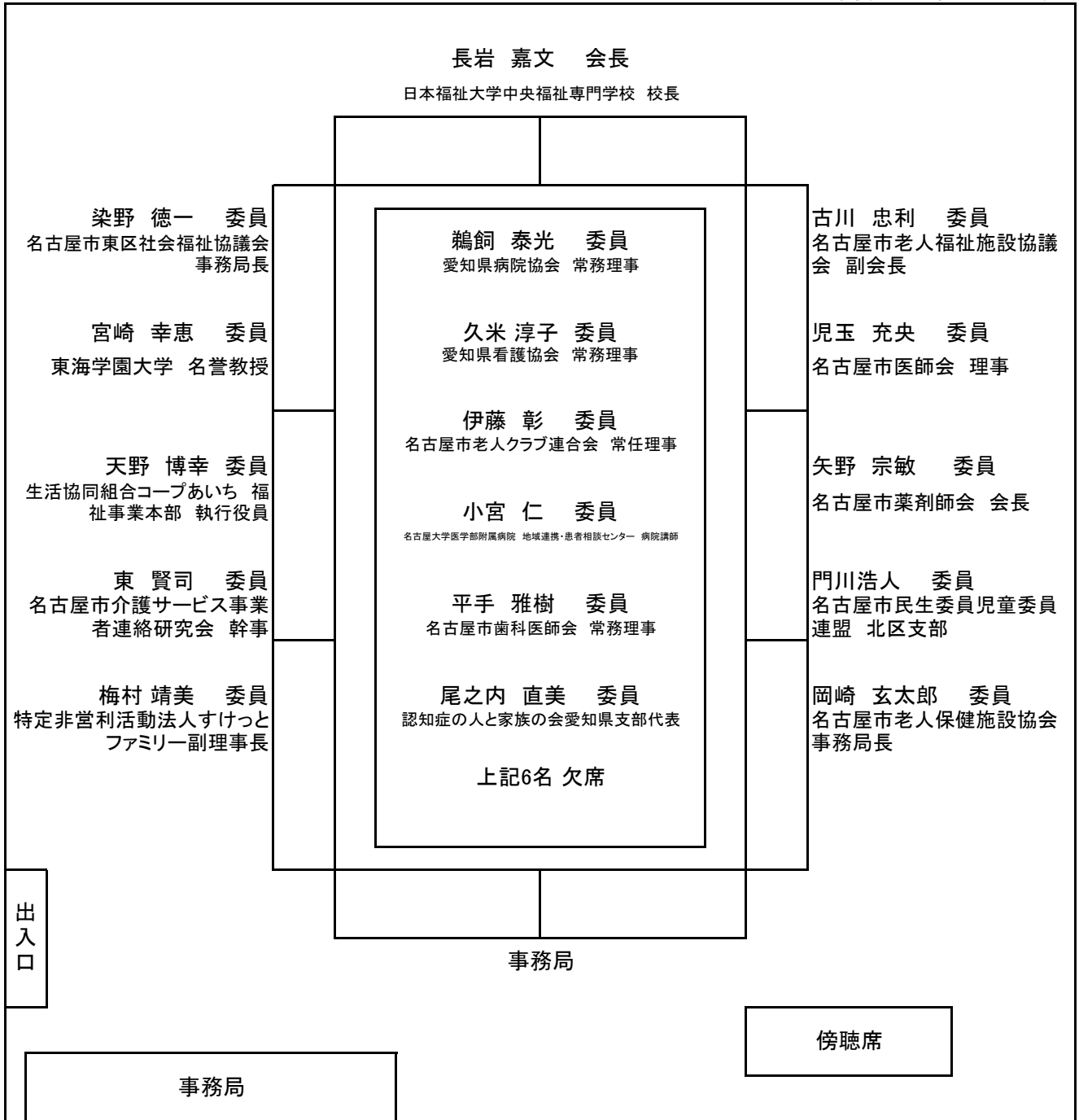
名古屋市地域密着型サービス等及び地域包括支援センター 運営協議会委員

令和8年3月18日
(敬称略)

小 宮 仁	こみや ひとし	名古屋大学医学部附属病院 地域連携・患者相談センター 病院講師	学識経験者
長 岩 嘉 文	ながいわ よしふみ	日本福祉大学中央福祉専門学校 校長	
宮 崎 幸 恵	みやざき さちえ	東海学園大学 名誉教授	
鵜 飼 泰 光	うかい やすみつ	愛知県病院協会 常務理事	保健医療 福祉関係者
東 賢 司	ひがし けんじ	名古屋市介護サービス事業者連絡研究会 幹事	
児 玉 充 央	こだま みちてる	名古屋市医師会 理事	
矢 野 宗 敏	やの むねとし	名古屋市薬剤師会 会長	
平 手 雅 樹	ひらて まさき	名古屋市歯科医師会 常務理事	
久 米 淳 子	くめ じゅんこ	愛知県看護協会 常務理事	
染 野 徳 一	そめの のりかず	名古屋市東区社会福祉協議会 事務局長	
岡 崎 玄 太 郎	おかざき げんたろう	名古屋市老人保健施設協会 事務局長	
古 川 忠 利	ふるかわ ただとし	名古屋市老人福祉施設協議会 副会長	
尾 之 内 直 美	おのうち なおみ	認知症の人と家族の会愛知県支部代表	
門 川 浩 人	かどかわ ひろと	名古屋市民生委員児童委員連盟 北区支部 支部長	
天 野 博 幸	あまの ひろゆき	生活協同組合コープあいち 福祉事業本部 執行役員	
伊 藤 彰	いとう あきら	名古屋市老人クラブ連合会 常任理事	
梅 村 靖 美	うめむら やすみ	特定非営利活動法人すけっとファミリー 副理事長	

名古屋市地域密着型サービス等及び地域包括支援センター運営協議会 座席表

令和8年3月18日(水) 09:15
名古屋市役所西庁舎 西12E会議室



<議題 1 >

令和 7 年度 利用者満足度調査結果について

健康福祉局

令和7年度 利用者満足度調査結果について

1 調査の目的

共通の指標を持って利用者満足度調査を実施し、利用者及びケアマネジャーから意見をいただくことにより、いきいき支援センターにおける課題の把握と業務改善に役立てるもの。

2 調査の概要

調査対象	1-(1)総合相談利用者…対象期間中に総合相談で接触(来所・訪問等)した利用者(新規・継続の両方)。 ※1相談1名が対象数。2名以上で来所等されても1枚を配付。 ※虐待相談等アンケートの依頼が難しい場合等は除く。
	1-(2)介護予防支援、第1号介護予防支援利用者…対象期間中に接触(来所・訪問等)した給付管理の契約者(新規・継続の両方)。 ※1契約1名が対象数。同居家族等がいても1枚を配付。
	2-(1)家族教室参加者…上半期参加者(未実施センターは下半期)
	2-(2)家族サロン参加者…上半期参加者(未実施センターは下半期)
	2-(3)認知症サポーター養成講座参加者…上半期参加者(未実施センターは下半期)
	3ケアマネジャー…担当圏域の居宅介護支援事業所(1ケアマネ1回)WEB
調査票配付期間	令和7年11月4日～12月26日まで
配付方法	1、2(利用者)…手渡し及び郵送 3 (ケアマネ)…メール及びFAX
回収方法	1、2(利用者)…手渡し及び郵送 3 (ケアマネ)…メール及びFAX

3 満足度調査票

別添のとおり

4 調査票配付・回収状況

配付先	対象数	配付数	回収数	配付率	回収率
1-(1)総合相談利用者	3,086	2,636	2,105	85.4%	79.9%
(前年度)	2,444	1,873	1,437	76.6%	76.7%
1-(2)介護予防支援、第1号介護予防支援利用者	4,817	4,291	3,677	89.1%	85.7%
(前年度)	3,944	3,257	2,697	82.6%	82.8%
2-(1)家族教室参加者	236	236	236	100.0%	100.0%
(前年度)	211	211	211	100.0%	100.0%
2-(2)家族サロン参加者	221	221	216	100.0%	97.7%
(前年度)	253	221	209	87.4%	94.6%
2-(3)認知症サポーター養成講座	5,666	5,666	5,666	100.0%	100.0%
(前年度)	5,479	5,479	5,478	100.0%	100.0%
3ケアマネジャー	661	660	978	99.8%	—
(前年度)	666	666	924	100.0%	—

※留意事項

- ・調査票を手渡しする際に受け取っていただけなかった場合も配付数に含める。
- ・調査票を手渡ししていただいた後、回収した調査票が全て無回答だった場合は、配付数・回収数に含め、回答内容を全て「無回答」にして集計。

・「3ケアマネジャー」の対象数と配付数は「事業所数」、回収数は「人数」のため、配付数より回収数が多くなる。

・R7年度から中間報告を実施し、配付数の少ないセンターへの対策(朝礼での周知等)を講じ、配付数等が増加

5 センター別調査票配付・回収状況

区分		1- (1) 総合相談利用者				R7 1- (2) 介護予防支援 第1号介護予防支援利用者				3 ケアマネジャー 対象数・配付数…事業所の数 回答数…ケアマネの数			
		対象数	配付数	回収数	配付率	対象数	配付数	回収数	配付率	対象事業所数	配付事業所数	回答人数	配付率
		1	千種区東部	119	96	96	80.7%	196	181	181	92.3%	21	21
2	千種区西部	78	69	57	88.5%	181	168	120	92.8%	17	17	33	100.0%
3	東区	65	62	60	95.4%	138	135	133	97.8%	15	15	16	100.0%
4	北区東部	179	179	35	100.0%	181	174	59	96.1%	27	27	62	100.0%
5	北区西部	158	124	71	78.5%	227	227	197	100.0%	31	31	36	100.0%
6	西区北部	51	51	45	100.0%	95	95	86	100.0%	17	17	35	100.0%
7	西区南部	107	95	75	88.8%	140	129	108	92.1%	26	26	49	100.0%
8	中村区北部	92	87	40	94.6%	109	109	66	100.0%	19	18	40	94.7%
9	中村区南部	76	65	65	85.5%	108	88	88	81.5%	25	25	52	100.0%
10	中区	67	57	57	85.1%	123	107	91	87.0%	26	26	21	100.0%
11	昭和区東部	74	61	57	82.4%	174	172	143	98.9%	12	12	16	100.0%
12	昭和区西部	96	75	67	78.1%	98	95	85	96.9%	18	18	13	100.0%
13	瑞穂区東部	63	52	51	82.5%	209	202	201	96.7%	14	14	19	100.0%
14	瑞穂区西部	82	60	50	73.2%	70	69	61	98.6%	18	18	20	100.0%
15	熱田区	133	128	92	96.2%	137	133	91	97.1%	20	20	13	100.0%
16	中川区東部	131	110	110	84.0%	169	159	159	94.1%	19	19	41	100.0%
17	中川区西部	163	136	114	83.4%	295	267	226	90.5%	35	35	44	100.0%
18	港区東部	137	110	86	80.3%	151	137	110	90.7%	12	12	24	100.0%
19	港区西部	59	41	41	69.5%	253	245	166	96.8%	21	21	41	100.0%
20	南区北部	175	142	133	81.1%	419	210	196	50.1%	21	21	41	100.0%
21	南区南部	122	92	58	75.4%	81	75	74	92.6%	23	23	39	100.0%
22	守山区東部	94	80	80	85.1%	227	225	225	99.1%	38	38	40	100.0%
23	守山区西部	139	114	95	82.0%	41	31	26	75.6%	25	25	32	100.0%
24	緑区北部	168	160	151	95.2%	75	67	64	89.3%	33	33	61	100.0%
25	緑区南部	146	120	119	82.2%	112	105	105	93.8%	30	30	33	100.0%
26	名東区北部	103	90	82	87.4%	210	203	200	96.7%	25	25	31	100.0%
27	名東区南部	67	67	34	100.0%	93	93	73	100.0%	25	25	20	100.0%
28	天白区東部	83	70	42	84.3%	194	171	124	88.1%	23	23	39	100.0%
29	天白区西部	59	43	42	72.9%	311	219	219	70.4%	25	25	34	100.0%
	不明	—	—	—	—	—	—	—	—			1	—
計		3,086	2,636	2,105	85.4%	4,817	4,291	3,677	89.1%	661	660	978	99.8%

5 センター別調査票配付・回収状況

区分		R6								3 ケアマネジャー			
		1- (1) 総合相談利用者				1- (2) 介護予防支援 第1号介護予防支援利用者				対象数・配付数…事業所の数 回答数…ケアマネの数			
		対象数	配付数	回収数	配付率	対象数	配付数	回収数	配付率	対象事業所数	配付事業所数	回答人数	配付率
1	千種区東部	84	82	82	97.6%	131	125	125	95.4%	22	22	29	100.0%
2	千種区西部	131	101	51	77.1%	214	184	116	86.0%	18	18	20	100.0%
3	東区	64	33	23	51.6%	51	47	35	92.2%	16	16	11	100.0%
4	北区東部	42	19	19	45.2%	93	42	42	45.2%	25	25	35	100.0%
5	北区西部	116	68	27	58.6%	266	81	54	30.5%	35	35	26	100.0%
6	西区北部	54	54	45	100.0%	63	63	55	100.0%	17	17	25	100.0%
7	西区南部	89	86	67	96.6%	168	161	156	95.8%	30	30	34	100.0%
8	中村区北部	113	85	52	75.2%	120	115	99	95.8%	22	22	36	100.0%
9	中村区南部	35	32	32	91.4%	106	99	99	93.4%	25	25	44	100.0%
10	中区	110	105	103	95.5%	120	79	19	65.8%	22	22	40	100.0%
11	昭和区東部	14	14	13	100.0%	176	176	122	100.0%	8	8	19	100.0%
12	昭和区西部	99	74	50	74.7%	140	59	38	42.1%	17	17	25	100.0%
13	瑞穂区東部	68	61	56	89.7%	200	198	195	99.0%	15	15	15	100.0%
14	瑞穂区西部	62	52	49	83.9%	49	30	25	61.2%	18	18	19	100.0%
15	熱田区	123	115	113	93.5%	100	95	48	95.0%	21	21	35	100.0%
16	中川区東部	59	59	59	100.0%	191	186	181	97.4%	20	20	51	100.0%
17	中川区西部	169	146	97	86.4%	215	204	188	94.9%	45	45	36	100.0%
18	港区東部	49	25	14	51.0%	115	96	79	83.5%	13	13	32	100.0%
19	港区西部	17	17	12	100.0%	53	53	36	100.0%	20	20	34	100.0%
20	南区北部	114	45	45	39.5%	89	89	89	100.0%	21	21	33	100.0%
21	南区南部	179	89	31	49.7%	48	40	14	83.3%	23	23	41	100.0%
22	守山区東部	125	75	59	60.0%	220	125	91	56.8%	26	26	43	100.0%
23	守山区西部	149	149	79	100.0%	67	67	32	100.0%	28	28	26	100.0%
24	緑区北部	57	49	40	86.0%	53	46	33	86.8%	34	34	59	100.0%
25	緑区南部	79	75	75	94.9%	74	66	66	89.2%	31	31	31	100.0%
26	名東区北部	75	58	47	77.3%	194	192	181	99.0%	23	23	24	100.0%
27	名東区南部	66	55	55	83.3%	90	68	68	75.6%	23	23	23	100.0%
28	天白区東部	50	23	15	46.0%	242	242	210	100.0%	23	23	29	100.0%
29	天白区西部	52	27	27	51.9%	296	229	201	77.4%	25	25	47	100.0%
	不明	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	2	—
	計	2,444	1,873	1,437	76.6%	3,944	3,257	2,697	82.6%	666	666	924	100.0%

5 センター別調査票配付・回収状況

区分		R7											
		2-(1)家族教室				2-(2)家族サロン				2-(3)認知症サポーター養成講座			
		対象数	配付数	回収数	配付率	対象数	配付数	回収数	配付率	対象数	配付数	回収数	配付率
1	千種区東部	11	11	11	100.0%	9	9	9	100.0%	144	144	144	100.0%
2	千種区西部	16	16	16	100.0%	8	8	8	100.0%	110	110	110	100.0%
3	東区	4	4	4	100.0%	1	1	1	100.0%	349	349	349	100.0%
4	北区東部	4	4	4	100.0%	4	4	4	100.0%	35	35	35	100.0%
5	北区西部	4	4	4	100.0%	1	1	1	100.0%	99	99	99	100.0%
6	西区北部	12	12	12	100.0%	10	10	8	100.0%	63	63	63	100.0%
7	西区南部	8	8	8	100.0%	14	14	14	100.0%	380	380	380	100.0%
8	中村区北部	11	11	11	100.0%	6	6	6	100.0%	246	246	246	100.0%
9	中村区南部	10	10	10	100.0%	12	12	12	100.0%	339	339	339	100.0%
10	中区	11	11	11	100.0%	3	3	3	100.0%	594	594	594	100.0%
11	昭和区東部	7	7	7	100.0%	9	9	9	100.0%	72	72	72	100.0%
12	昭和区西部	13	13	13	100.0%	3	3	3	100.0%	218	218	218	100.0%
13	瑞穂区東部	10	10	10	100.0%	12	12	12	100.0%	228	228	228	100.0%
14	瑞穂区西部	4	4	4	100.0%	12	12	12	100.0%	14	14	14	100.0%
15	熱田区	7	7	7	100.0%	10	10	10	100.0%	348	348	348	100.0%
16	中川区東部	9	9	9	100.0%	6	6	6	100.0%	446	446	446	100.0%
17	中川区西部	10	10	10	100.0%	11	11	11	100.0%	231	231	231	100.0%
18	港区東部	2	2	2	100.0%	13	13	13	100.0%	47	47	47	100.0%
19	港区西部	3	3	3	100.0%	5	5	5	100.0%	158	158	158	100.0%
20	南区北部	2	2	2	100.0%	6	6	6	100.0%	70	70	70	100.0%
21	南区南部	8	8	8	100.0%	3	3	3	100.0%	63	63	63	100.0%
22	守山区東部	7	7	7	100.0%	6	6	6	100.0%	132	132	132	100.0%
23	守山区西部	7	7	7	100.0%	7	7	7	100.0%	52	52	52	100.0%
24	緑区北部	10	10	10	100.0%	10	10	10	100.0%	214	214	214	100.0%
25	緑区南部	10	10	10	100.0%	5	5	5	100.0%	451	451	451	100.0%
26	名東区北部	10	10	10	100.0%	7	7	7	100.0%	206	206	206	100.0%
27	名東区南部	15	15	15	100.0%	9	9	9	100.0%	49	49	49	100.0%
28	天白区東部	5	5	5	100.0%	10	10	10	100.0%	37	37	37	100.0%
29	天白区西部	6	6	6	100.0%	9	9	6	100.0%	271	271	271	100.0%
	不明	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	計	236	236	236	100.0%	221	221	216	100.0%	5,666	5,666	5,666	100.0%

5 センター別調査票配付・回収状況

区分		R6											
		2-(1)家族教室				2-(2)家族サロン				2-(3)認知症サポーター養成講座			
		対象数	配付数	回収数	配付率	対象数	配付数	回収数	配付率	対象数	配付数	回収数	配付率
1	千種区東部	11	11	11	100.0%	9	9	9	100.0%	32	32	32	100.0%
2	千種区西部	13	13	13	100.0%	6	6	6	100.0%	337	337	337	100.0%
3	東区	7	7	7	100.0%	6	6	6	100.0%	261	261	260	100.0%
4	北区東部	2	2	2	100.0%	2	2	2	100.0%	36	36	36	100.0%
5	北区西部	4	4	4	100.0%	4	4	4	100.0%	57	57	57	100.0%
6	西区北部	15	15	15	100.0%	4	4	4	100.0%	35	35	35	100.0%
7	西区南部	3	3	3	100.0%	7	7	6	100.0%	141	141	141	100.0%
8	中村区北部	5	5	5	100.0%	4	4	4	100.0%	287	287	287	100.0%
9	中村区南部	11	11	11	100.0%	13	13	13	100.0%	216	216	216	100.0%
10	中区	8	8	8	100.0%	18	7	7	38.9%	864	864	864	100.0%
11	昭和区東部	9	9	9	100.0%	9	4	4	44.4%	46	46	46	100.0%
12	昭和区西部	13	13	13	100.0%	6	6	6	100.0%	114	114	114	100.0%
13	瑞穂区東部	3	3	3	100.0%	12	12	12	100.0%	211	211	211	100.0%
14	瑞穂区西部	6	6	6	100.0%	8	8	8	100.0%	44	44	44	100.0%
15	熱田区	8	8	8	100.0%	14	14	14	100.0%	230	230	230	100.0%
16	中川区東部	7	7	7	100.0%	11	11	11	100.0%	110	110	110	100.0%
17	中川区西部	5	5	5	100.0%	10	9	9	90.0%	325	325	325	100.0%
18	港区東部	3	3	3	100.0%	11	11	11	100.0%	116	116	116	100.0%
19	港区西部	5	5	5	100.0%	6	6	6	100.0%	202	202	202	100.0%
20	南区北部	2	2	2	100.0%	11	11	6	100.0%	34	34	34	100.0%
21	南区南部	4	4	4	100.0%	1	1	1	100.0%	58	58	58	100.0%
22	守山区東部	5	5	5	100.0%	7	6	6	85.7%	145	145	145	100.0%
23	守山区西部	7	7	7	100.0%	5	5	5	100.0%	113	113	113	100.0%
24	緑区北部	6	6	6	100.0%	11	11	5	100.0%	499	499	499	100.0%
25	緑区南部	6	6	6	100.0%	10	10	10	100.0%	485	485	485	100.0%
26	名東区北部	10	10	10	100.0%	7	7	7	100.0%	41	41	41	100.0%
27	名東区南部	17	17	17	100.0%	27	13	13	48.1%	40	40	40	100.0%
28	天白区東部	8	8	8	100.0%	12	12	12	100.0%	72	72	72	100.0%
29	天白区西部	8	8	8	100.0%	2	2	2	100.0%	328	328	328	100.0%
	不明	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	計	211	211	211	100.0%	253	221	209	87.4%	5,479	5,479	5,478	100.0%

6 アンケート結果詳細

1-(1)総合相談利用者

回答総数： 2,105

問1 回答者の属性

区分	利用者	家族	その他	無回答	合計
人数	1,085	965	44	11	2,105
割合	51.5%	45.8%	2.1%	0.5%	100.0%

(その他)

友人、知人、親戚、事務所、民生委員、高齢者相談員、大家、支援事業者、リフォーム施工業者、医療ソーシャルワーカー、入居施設職員、担当ケアマネ

問2 回答者の性別

区分	男	女	その他	無回答	合計
人数	692	1401	1	11	2,105
割合	32.9%	66.6%	0.0%	0.5%	100.0%

問3 回答者の年代

区分	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上	無回答	合計
人数	0	3	13	87	303	287	539	750	111	12	2,105
割合	0.0%	0.1%	0.6%	4.1%	14.4%	13.6%	25.6%	35.6%	5.3%	0.6%	100.0%

問4 いきいき支援センターをお知りになったきっかけはなんですか。(複数回答)

選択肢	回答	割合
1 チラシやパンフレットを見て知った	202	9.6%
2 区役所で聞いた	612	29.1%
3 友人や近所の方から聞いた	380	18.1%
4 病院等の医療機関で聞いた	401	19.0%
5 民生委員から聞いた	168	8.0%
6 ホームページ・SNSなどのインターネットから	137	6.5%
7 名古屋おしえてダイヤル等の電話相談から	4	0.2%
8 居宅介護支援事業所ガイドブックなどの冊子から	69	3.3%
9 その他	429	20.4%
10 無回答	46	2.2%
全体	2,448	—

(その他)

家族から聞いた、サービス事業所から聞いた、ケアマネから聞いた、通りすがり、近所だから、広報なごや、テレビ番組、市役所、保健センター、福祉会館、はつらつ、社協、警察署、郵便局、接骨院、生活保護担当、市政相談員、スポーツセンター、地域サロン、町内会、市営住宅の見守り巡回の方、大家、しあわせトータルライフサポート、コミセンの講演会等

問5 今回のいきいき支援センターの対応は、おおよそどれくらいの時間でしたか。

選択肢	回答	割合
1 10分未満	91	4.3%
2 10分～30分未満	687	32.6%
3 30分～1時間未満	872	41.4%
4 1時間～1時間半未満	300	14.3%
5 1時間半～2時間未満	91	4.3%
6 2時間以上	23	1.1%
7 無回答	41	1.9%
合計	2,105	100.0%

問6 職員の説明はわかりやすかったですか。

選択肢	回答	割合
1 わかりやすかった	1,824	86.7%
2 どちらかといえばわかりやすかった	215	10.2%
3 どちらかといえばわかりにくかった	23	1.1%
4 わかりにくかった	3	0.1%
5 無回答	40	1.9%
合計	2,105	100.0%

(わかりやすかった)

・全く知識がない状態のこちらの状況を判断して初心者に必要な情報をわかりやすくご提案、ご説明頂きました。

・介護の全般の理解が出来た

・具体的に何をすればよいのか教えて頂いた

・施設の探し方や仕組みについて分かりにくい所をはっきり教えてもらった。

・介護支援をお願いすることが恐縮で気が重たかったが、親切に説明してもらい助かった。感謝している。

・言葉がはっきりしていてわかりやすかった。笑顔があり好感が持てた。

・介護保険に関するパンフレット等もいただき、説明もわかりやすかった。

・介護保険など知識ゼロの自分に丁寧に教えてくださいました（デイケアとデイサービスの違いなど）。

(わかりにくかった)

・専門用語でわかりづらい。

・担当者が途中で変わったが、以前からの説明内容が引き継ぎされていない。具体的な解決方法を示せない。知っている事を伝えるのみで核心ではなかった。

問7 提供された情報や助言は役立ちましたか。

選択肢	回答	割合
1 役立った	1,745	82.9%
2 どちらかといえば役立った	253	12.0%
3 どちらかといえば役立たなかった	17	0.8%
4 役立たなかった	8	0.4%
5 無回答	82	3.9%
合計	2,105	100.0%

(役立った)

- ・施設名が沢山載っていて参考になった。
- ・介護に向けての流れがつかめました。
- ・認知症、うつ、それぞれの病気について先生に話を聞いたこと。
- ・食事と栄養バランスをとるためのお弁当、家事・清掃を助けていただけるヘルパー、手押しの補助車のレンタル制度等、質問に対して的確に教えていただきました。
- ・要支援1・2と要介護の違いを知った。介護保険でレンタルOKのものとうでないものを知った。
- ・今後の手続きをどうすればスムーズに進めることができるかとても参考になった。

(役立たなかった)

- ・どれも条件に合わなかった。
- ・介護サービスの説明は身に入らなかった。
- ・テキストに書いてあることの重複だった。もう少し具体的な情報を知りたかった。

問8 利用結果に満足していますか。

	回答	割合
1 満足している	1,639	77.9%
2 どちらかといえば満足している	330	15.7%
3 どちらかといえば満足していない	17	0.8%
4 満足していない	7	0.3%
5 無回答	112	5.3%
合計	2,105	100.0%

(満足している)

- ・適切にケアマネジャー、デイサービスに繋がってもらうことができた。
- ・応対がとても丁寧で「相談して良かった」と思うことができた。知人をいきいき支援センターに繋ぐきっかけを作ることができて安心した。
- ・知らない事ばかりだったがいろいろ教えてもらい安心している。

(満足していない)

- ・自分がいる区と利用したい区が違うので利用しにくい。
- ・行った時間が休み時間だったせいか、とても早口で伝わりにくかった。正直追い出された感は否めなかった。
- ・自分が求めた情報ではなかった。都合良く介護サービスが使えない。

問9-1 いきいき支援センターは、相談内容に応じた他の窓口につないだり、一緒に動いてくれたりすることがありましたか。

選択肢	回答	割合
1 あった	1,095	52.0%
2 なかった	495	23.5%
3 わからない	318	15.1%
4 無回答	197	9.4%
合計	2,105	100.0%

問9-2 上記設問はどの機関でしたか（複数回答）

	回答	割合
1 名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター	40	3.7%
2 名古屋市障害者・高齢者権利擁護センター	18	1.6%
3 名古屋市成年後見あんしんセンター	8	0.7%
4 障害者基幹相談支援センター	12	1.1%
5 名古屋市高齢者虐待相談センター	7	0.6%
6 区役所	271	24.7%
7 保健センター	14	1.3%
8 居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）	420	38.4%
9 その他	363	33.2%
10 無回答	269	24.6%
全体	1,422	—

（その他）

社協ボランティア担当、医療機関、警察、配食サービス、施設紹介センター、法律相談窓口、住宅供給公社

問10 いきいき支援センターに期待する点、希望する点

・初期連絡の電話対応もとても優しくて丁寧で安心感がありました。ここに相談してみようという気持ちになりました。ありがとうございます。

・一度に多くの事業の案内、宣伝をされるので戸惑いました。たくさんの支援組・団体があり、全体把握・理解に時間がかかりそうです。

・今までこういうセンターがあることを知らなかった。もう少しセンターの利用方法など細かく伝達し、広めてほしいと思う。

・話す場所が個室のようなところがあればもっと話しやすかったと思う。

・早口すぎる説明は他の人の為にも気を付けたほうが良いと思う。

6 アンケート結果詳細

1-(2)介護予防支援・第1号介護予防支援利用者

回答総数： 3,677

問1 回答者の属性

区分	利用者	家族	その他	無回答	合計
人数	3,156	487	5	29	3,677
割合	85.8%	13.2%	0.1%	0.8%	100.0%

(その他)
友人

問2 回答者の性別

区分	男	女	その他	無回答	合計
人数	942	2,714	1	20	3,677
割合	25.6%	73.8%	0.0%	0.5%	100.0%

問3 回答者の年代

区分	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上	無回答	合計
人数	0	1	4	29	157	236	782	1,885	558	25	3,677
割合	0.0%	0.0%	0.1%	0.8%	4.3%	6.4%	21.3%	51.3%	15.2%	0.7%	100.0%

問4 いきいき支援センターをお知りになったきっかけはなんですか。(複数回答)

選択肢	回答	割合
1 チラシやパンフレットを見て知った	306	8.3%
2 区役所で聞いた	1008	27.4%
3 友人や近所の方から聞いた	723	19.7%
4 病院等の医療機関で聞いた	832	22.6%
5 民生委員から聞いた	275	7.5%
6 ホームページ・SNSなどのインターネットから	65	1.8%
7 名古屋おしえてダイヤル等の電話相談から	5	0.1%
8 居宅介護支援事業所ガイドブックなどの冊子から	106	2.9%
9 その他	705	19.2%
10 無回答	77	2.1%
全体	4,102	—

(その他)

ケアマネ、家族、社協、福社会館、住宅供給公社、はつらつ、デイサービス、サロン、広報なごや、接骨院

問5 今回のいきいき支援センターの対応は、おおよそどれくらいの時間でしたか。

選択肢	回答	割合
1 10分未満	162	4.4%
2 10分～30分未満	1,382	37.6%
3 30分～1時間未満	1,603	43.6%
4 1時間～1時間半未満	361	9.8%
5 1時間半～2時間未満	85	2.3%
6 2時間以上	25	0.7%
7 無回答	59	1.6%
合計	3,677	100.0%

問6 職員の説明はわかりやすかったですか。

選択肢	回答	割合
1 わかりやすかった	3,192	86.8%
2 どちらかといえばわかりやすかった	382	10.4%
3 どちらかといえばわかりにくかった	26	0.7%
4 わかりにくかった	6	0.2%
5 無回答	71	1.9%
合計	3,677	100.0%

(わかりやすかった)

- ・色々困ったこと事を教えて下さいます。ショートステイの事等です。
- ・ケアマネジャーの役割が具体的に理解できた。
- ・こちらの状況をよく理解していただいて、寄り添ってくださるやさしい言葉が嬉しかったです。
- ・知らないことが多いのでわかりやすく説明してくれた。
- ・聞こえにくい私にわかるようにゆっくり話してくれる。資料を広げて指で差しながら説明してくれる。工夫をしてくれているので感心する。

(わかりにくかった)

- ・名古屋市独自の施策。「事業対象者」という表現が一般の人から見ると非常に分かりにくい。
- ・早口で専門用語が分かりにくい

問7 提供された情報や助言は役立ちましたか。

選択肢	回答	割合
1 役立った	2,966	80.7%
2 どちらかといえば役立った	563	15.3%
3 どちらかといえば役立たなかった	19	0.5%
4 役立たなかった	13	0.4%
5 無回答	116	3.2%
合計	3,677	100.0%

(役立った)

- ・リハビリに行く場所を決めるのにパンフレットが役にたった。はつらつの情報も知らせてもらった。
- ・運動リハビリに行くことができるようになった。
- ・医療情報など大助かりです。
- ・交代したケアマネから福祉向け市営住宅の申込を教えてもらい、市営住宅に入居できた。感謝している。

(役立たなかった)

- ・助言をしてもらう機会がない。

問8 利用結果に満足していますか。

	回答	割合
1 満足している	2,957	80.4%
2 どちらかといえば満足している	567	15.4%
3 どちらかといえば満足していない	31	0.8%
4 満足していない	10	0.3%
5 無回答	112	3.0%
合計	3,677	100.0%

(満足している)

- ・体調もよくなり日々の生活が楽になった。
- ・親切・丁寧な対応、心配りに満足している。
- ・2年前より事業対象者としてお世話になっております。今回大きな病気をして、自分が年老いていくこと、できなくなることが増えていく等不安もありますが、いきいき支援センターが支えてくださる何でも相談にのっていただけることが、大きな安心になり、感謝しています。

(満足していない)

- ・もう少し運動ができるものが欲しい。
- ・デイサービスが同じ運動ばかりで飽きてきた。

問9-1 いきいき支援センターは、相談内容に応じた他の窓口につないだり、一緒に動いてくれたりすることがありましたか。

選択肢	回答	割合
1 あった	1,530	41.6%
2 なかった	1,468	39.9%
3 わからない	433	11.8%
4 無回答	246	6.7%
合計	3,677	100.0%

問9-2 上記設問はどの機関でしたか（複数回答）

	回答	割合
1 名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター	64	4.2%
2 名古屋市障害者・高齢者権利擁護センター	30	2.0%
3 名古屋市成年後見あんしんセンター	7	0.5%
4 障害者基幹相談支援センター	17	1.1%
5 名古屋市高齢者虐待相談センター	8	0.5%
6 区役所	181	11.8%
7 保健センター	13	0.8%
8 居宅介護支援事業所（ケアマネジャー）	554	36.2%
9 その他	713	46.6%
10 無回答	380	24.8%
全体	1,967	—

（その他）

弁護士、医療機関、消防局、福祉会館、福祉用具事業所、訪問看護、デイケア、シルバーセンター、

問10 いきいき支援センターに期待する点、希望する点

・福祉に関わっている皆様。高齢者に対していつも温かい支援をいただきありがとうございます。
 ・家の近くにあり対応も丁寧にして頂いて、とても助かっています。
 ・仕方がないのですが、ケアマネ含め平日しか対応しないのがネックになることがあります。
 ・看護に関する用語・分類が多岐に渡っていて難解！分かりやすく容易な表現や説明を要望する。

6 アンケート結果詳細

2-(1)家族教室参加者

回答数 236

誰を介護しているか(複数回答可)

区分	実父	実母	義父	義母	夫	妻	兄弟姉妹	その他	無回答	計
回答数	26	73	2	14	66	35	6	13	12	247
割合	10.5%	29.6%	0.8%	5.7%	26.7%	14.2%	2.4%	5.3%	4.9%	-

回答者の性別

区分	男	女	その他	無回答	計
回答数	59	176	0	1	236
割合	25.0%	74.6%	0.0%	0.4%	100.0%

回答者の年代

区分	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	無回答	計
回答数	0	1	16	55	38	62	62	1	1	236
割合	0.0%	0.4%	6.8%	23.3%	16.1%	26.3%	26.3%	0.4%	0.4%	100.0%

第1回 ようこそ家族教室へ

講義内容について

選択肢	回答	割合
よかった	76	32.2%
概ねよかった	30	12.7%
あまりよく なかった	1	0.4%
よくなかった	0	0.0%
無回答(欠席含む)	129	54.7%
計	236	100.0%

(意見)

家族の心構えや本人の声を聞くことの大切さを改めて学びました。

いきいき支援センターなど地域の社会資源の役割を理解できたか

選択肢	回答	割合
できた	65	27.5%
概ねできた	37	15.7%
あまりでき なかった	4	1.7%
できなかった	1	0.4%
無回答(欠席含む)	129	54.7%
計	236	100.0%

(意見)

心が軽くなった。今まで何も知らなかったけど名古屋の支援がたくさんある事が心強いです。

第2回 認知症について正しく理解しよう

講義内容について

選択肢	回答	割合
よかった	127	53.8%
概ねよかった	24	10.2%
あまりよく なかった	0	0.0%
よくなかった	0	0.0%
無回答(欠席含む)	85	36.0%
計	236	100.0%

(意見)

先生の実例を混ぜてのお話がとても良かった。当人を否定しない事がとても大事だと教えて頂きました。

認知症を理解できたか

選択肢	回答	割合
できた	78	33.1%
概ねできた	70	29.7%
あまりでき なかった	1	0.4%
できなかった	0	0.0%
無回答(欠席含む)	87	36.9%
計	236	100.0%

(意見)

質問もできて勉強になりました。改めて母のことを思いながら分析することができました。

第3回 いろいろな制度について知ろう

講義内容について

選択肢	回答	割合
よかった	93	39.4%
概ねよかった	31	13.1%
あまりよく なかった	2	0.8%
よくなかった	0	0.0%
無回答(欠席含む)	110	46.6%
計	236	100.0%

(意見)

高齢者施設の種類とか助成制度の種類が良くわかった。助成制度が色々あることがわかりました。今の時点でできる事は最大限すること準備しておくこと。

介護保険制度などを理解できたか

選択肢	回答	割合
できた	45	19.1%
概ねできた	71	30.1%
あまりでき なかった	8	3.4%
できなかった	0	0.0%
無回答(欠席含む)	112	47.5%
計	236	100.0%

(意見)

聞いたことのないサービスがあってびっくりしました。勉強しなくてはと改めて思いました。新しいこともあって参考になりました。

将来の介護への心構え等を持てるか

選択肢	回答	割合
できた	36	15.3%
概ねできた	69	29.2%
あまりでき なかった	15	6.4%
できなかった	1	0.4%
無回答(欠席含む)	115	48.7%
計	236	100.0%

(意見)

いきいき支援センターに来ると、安心できますが心構えは難しいです。

第4回 認知症の人への関わり方を学ぼう

講義内容について

選択肢	回答	割合
よかった	102	43.2%
概ねよかった	25	10.6%
あまりよく なかった	1	0.4%
よくなかった	0	0.0%
無回答(欠席含む)	108	45.8%
計	236	100.0%

(意見)

楽喜というプラスの感情が精神的安定につながる。体頭心も活性化できるよ
うにということがわかりやすく学べ
た。自尊心を傷つけないように努力し
たいと思いました。

日々の介護に対するヒントやアイデアを得ることができたか

選択肢	回答	割合
できた	81	34.3%
概ねできた	44	18.6%
あまりでき なかった	2	0.8%
できなかった	0	0.0%
無回答(欠席含む)	109	46.2%
計	236	100.0%

(意見)

認知症に特化して対応できる施設があ
ることがわかって大変参考になりました。

第5回 介護の体験を聴こう

講義内容について

選択肢	回答	割合
よかった	93	39.4%
概ねよかった	19	8.1%
あまりよく なかった	0	0.0%
よくなかった	0	0.0%
無回答(欠席含む)	124	52.5%
計	236	100.0%

(意見)

- ・ 体験談をご本人の言葉で丁寧に話していただき、いろいろ自分に置き換えて考えることができ、これからの自分の向き合い方の参考になりました。
- ・ 捉え方や言い方次第で認知症の方との関係が変わってくると再認識できました。

孤独感が和らいだか

選択肢	回答	割合
そう思う	71	30.1%
ややそう思う	32	13.6%
あまりそう 思わない	7	3.0%
そう思わない	0	0.0%
無回答(欠席含む)	126	53.4%
計	236	100.0%

(意見)

毎日の変化には戸惑いもありますが、自分1人ではないと思えました。いつでも助けていただけると思うとがんばれます。

元気をもらえたか

選択肢	回答	割合
そう思う	71	30.1%
ややそう思う	31	13.1%
あまりそう 思わない	8	3.4%
そう思わない	1	0.4%
無回答(欠席含む)	125	53.0%
計	236	100.0%

(意見)

心が軽くなりました。前向きにがんばっていこうと心に決めました。

自分は頑張っていると思えたか

選択肢	回答	割合
そう思う	38	16.1%
ややそう思う	52	22.0%
あまりそう 思わない	15	6.4%
そう思わない	3	1.3%
無回答(欠席含む)	128	54.2%
計	236	100.0%

(意見)

頑張ることが当たり前と考えていました。なのでいくら頑張っても先が見えない感じでしたが、いま改めて思うと頑張ったかなと思えるようになりました。

6 アンケート結果詳細

2-(2)家族サロン参加者

回答数 216

1 家族サロンに何回参加したか

区分	1回	2回	3回	4回	5回	6回	7回	8回	9回	10回以上	無回答	計
回答数	34	19	21	16	25	18	11	11	2	47	12	216
割合	15.7%	8.8%	9.7%	7.4%	11.6%	8.3%	5.1%	5.1%	0.9%	21.8%	5.6%	100.0%

2 家族教室にも参加しているか

区分	している	していない	無回答	計
回答数	87	125	4	216
割合	40.3%	57.9%	1.9%	100.0%

3 家族サロンに満足しているか

選択肢	回答数	割合
満足	97	44.9%
おおむね満足	102	47.2%
どちらともいえない	10	4.6%
やや不満	1	0.5%
不満	0	0.0%
無回答	6	2.8%
計	216	100.0%

4 (やや不満・不満の理由)

・娘の立場として親を介護している話が聞きたかった。

5家族サロンの感想

5-1気が楽になった

選択肢	回答	割合
そう思う	179	82.9%
どちらでもない	26	12.0%
思わない	2	0.9%
無回答	9	4.2%
計	216	100.0%

5-2相談できる仲間ができた

選択肢	回答	割合
そう思う	136	63.0%
どちらでもない	65	30.1%
思わない	4	1.9%
無回答	11	5.1%
計	216	100.0%

5-3つらいのは自分だけではないと思えるようになった

選択肢	回答	割合
そう思う	185	85.6%
どちらでもない	22	10.2%
思わない	2	0.9%
無回答	7	3.2%
計	216	100.0%

5-4家族の問題を気軽に話すことはできなかった

選択肢	回答	割合
そう思う	41	19.0%
どちらでもない	55	25.5%
思わない	106	49.1%
無回答	14	6.5%
計	216	100.0%

5-5話すだけでは介護の負担軽減にはならなかった

選択肢	回答	割合
そう思う	26	12.0%
どちらでもない	72	33.3%
思わない	104	48.1%
無回答	14	6.5%
計	216	100.0%

5-6今後も家族サロンに参加したいか

選択肢	回答	割合
そう思う	173	80.1%
どちらでもない	26	12.0%
思わない	5	2.3%
無回答	12	5.6%
計	216	100.0%

5-7その他感想

- ・毎月家族サロンに参加することを楽しみにしています
- ・ここに出席することが生活の一部になりました。
- ・友人ほど近しくない関係なので話にくいことも話しやすい。
- ・月2回開催希望。
- ・未だサロン参加の意図・意味が理解できない感じです。

6 その他の意見・要望

- ・心の中のわだかまりを皆の前で話すことが出来て帰り道では心が軽くなったような気がします。
- ・講師のお話が楽しく、元気が出た。今日からまた介護を頑張ります。
- ・話すことも大切ですが、以前あったような外部の方による勉強会もやってほしいです。
- ・タイムマネジメントが甘いため話すすぎる人がいる。

6 アンケート結果詳細

2-(3)認知症サポーター養成講座参加者

回答数 5,666

回答者の性別

区分	男	女	その他	無回答	計
回答数	2,146	3,503	17	0	5,666
割合	37.9%	61.8%	0.3%	0.0%	100.0%

回答者の年代

区分	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答	計
回答数	1,913	1,215	317	396	616	390	773	46	5,666
割合	33.8%	21.4%	5.6%	7.0%	10.9%	6.9%	13.6%	0.8%	100.0%

1 認知症について理解できたか

選択肢	回答	割合
よくできた	3,372	59.5%
まあまあできた	2,092	36.9%
どちらともいえない	112	2.0%
あまりできなかった	17	0.3%
ほとんどできなかった	2	0.0%
無回答	71	1.3%
計	5,666	100.0%

(理解しづらかった理由) 記載なし

2 認知症サポーターの役割を理解できたか

選択肢	回答	割合
できた	3,207	56.6%
まあまあできた	2,201	38.8%
どちらともいえない	165	2.9%
あまりできなかった	26	0.5%
ほとんどできなかった	4	0.1%
無回答	63	1.1%
計	5,666	100.0%

(理解しづらかった理由)

- ・ 認知症者を助けることが、認知症者の尊厳を保てるか疑問。
- ・ 認知症の人がいるときの状況の対応についてはよく分かったけれど、結局認知症サポーターがどのような役割を担っているのかあまり分かりませんでした。

3 今後、地域において、認知症の方やその家族に対してどのような働きかけができるか。

- ・ 職場の窓口に認知症の方が来所した時、丁寧に対応したり、街中で一人歩きしてそうな方を見つけた時に声掛けをする。
- ・ まずは自分があせらず余裕をもって声掛けをする。寄り添うつもりで相手も気持ちを汲み取る。
- ・ 相手の声によく耳を傾け一人一人に向き合った対応を行う。
- ・ 普段から挨拶したり地域のイベントに参加して地域の人たちとの信頼関係を築いておくことが大切だと感じた。

4 その他、感想など自由にお書き下さい。

- ・認知症というものを今までよりも身近に感じることができた。
- ・自分にはあまり関係ない病気だと思っていたが自分にも起こりうることだと知り、もっと学ぶべきだと感じた。
- ・講座で学んだことを今後実際に認知症の方と出会った時に実践できるようにしたい。
- ・名古屋での認知症の方に対するサポート制度が学べて良かった。
- ・はいかい高齢者や保険については知らなかった。知識があると支援できることが広がるため、為になった。
- ・正しい知識を持つことで安全に生活できると思った。

5 認サポ講座の受講目的(複数回答可)

※小中学生は回答なし

選択肢	回答	割合
認知症を学びたかった	1,773	62.2%
対応方法を学びたかった	1,332	46.8%
サポーターになりたかった	343	12.0%
サポーターとして具体的に行動したかった	120	4.2%
研修で	2,153	75.6%
授業で	1,794	63.0%
その他	166	5.8%
無回答	164	5.8%
計	7,845	—

(その他)

- ・近所に気がかりな方がいるため
- ・実習の一部として
- ・仕事に活かしていきたい
- ・地域に役立てることができたら良いと考えた。
- ・認知症の現状と対応について知りたいと思い希望した。
- ・自身が認知症になった場合の対処法を知りたくて。

新設問) 「認知症」に対するイメージ(受講前後)※7月からの新設問。小中学生は回答なし

選択肢	受講前	割合	受講後	割合
症状が進行してゆき、何もできなくなってしまう	566	19.9%	63	2.2%
できないことを自ら工夫して補いながら、今まで暮らしてきた地域で、今までどおり生活できる	181	6.4%	834	29.3%
暴言、暴力など周りの人に迷惑をかけてしまうので、今まで暮らしてきた地域で生活することが難しくなる	138	4.8%	21	0.7%
医療・介護などのサポートを利用しながら、今まで暮らしてきた地域で生活していける	824	28.9%	1,641	57.6%
身の回りのことができなくなり、介護施設に入ってサポートを利用することが必要になる	1,048	36.8%	175	6.1%
わからない	78	2.7%	79	2.8%
無回答	14	0.5%	36	1.3%
計	2,849	100.0%	2,849	100.0%

6 アンケート結果詳細

3 ケアマネジャー(インターネットで実施)

回答者数： 978

問1 担当圏のいきいき支援センターを教えてください。

※ 5. センター別調査票配付・回収状況を参照

問2 いきいき支援センターの機能について、主に利用者及びその家族にとって役に立っている・効果があると思うものはどれですか。(複数回答可)

選択肢	回答	割合
1 健康・福祉・介護などの総合的な相談対応	662	67.7%
2 認知症に関する相談対応	459	46.9%
3 要支援・要介護になる恐れのある方への支援	480	49.1%
4 事業対象者及び要支援1・2と認定された方への支援	622	63.6%
5 高齢者虐待に関する相談対応	483	49.4%
6 権利擁護(成年後見等)に関する相談対応	322	32.9%
7 消費者被害に関する相談対応	158	16.2%
8 認知症の家族教室	383	39.2%
9 認知症の家族サロン	402	41.1%
10 医師(もの忘れ相談医)による専門相談対応	218	22.3%
11 認知症サポーター養成講座	276	28.2%
12 認知症地域支援推進員、認知症初期集中支援チーム	253	25.9%
13 孤立しがちな方への見守り支援	378	38.7%
14 高齢者の社会参加(高齢者サロン等)に関する相談対応	212	21.7%
15 高齢者の居住に関する相談対応	108	11.0%
16 関係機関との連携(包括的支援)	324	33.1%
17 ケアマネ支援・助言(センターの助言等が高齢者への質の高い支援に繋がる)	471	48.2%
18 その他	6	0.6%
19 無回答	7	0.7%
合計	6,224	—

(その他)

- ・ケアマネサロン等の研修機会、民生委員との交流機会
- ・居宅サービスの利用希望のある方にケアマネジャーを紹介する役割
- ・特に役に立つと思わない

問3 相談や問い合わせをした時、職員は話のポイント・ニーズを理解してくれましたか。

選択肢	回答	割合
1 理解してくれた	484	49.5%
2 どちらかといえば理解してくれた	396	40.5%
3 どちらかといえば理解してくれなかった	36	3.7%
4 理解してくれなかった	5	0.5%
5 相談等をしたことがない	54	5.5%
6 無回答	3	0.3%
合計	978	100.0%

問4 上記の質問に関する具体的な事例があれば記入してください。

(「相談等をしたことがない」を選択した場合はその理由があれば記入してください)

(理解してくれた)

- ・担当者外でも相談にのって下さって心あたりました。デイサービス閉鎖に伴い親身になって他のデイサービスを教示してもらいました。
- ・更新で要支援がでた方や要支援の方の区変についての相談や、虐待ケースとして届けている方の相談に対し、理解し相談にのって頂いた。
- ・即日、調べて回答をいただきました。一つの回答ではなく、複数の情報を提供いただきました。ありがとうございました。

(理解してくれなかった)

- ・特に相談しても特に対応もなかった。その後の声かけもなかった。
- ・要支援の身寄りのない方のケースで相談したが話のポイントやニーズは理解していただけなかった。
- ・以前孤立した利用者さんに関する相談をしたが、ケアマネに丸投げされてとても困ったことがある。

(相談をしたことがない)

- ・経過報告のみで相談はないです。
- ・業務についてから、日が浅いため。

問5 相談や問い合わせをした時、職員の対応は役に立ちましたか。

選択肢	回答	割合
1 役に立った	476	48.7%
2 どちらかといえば役に立った	387	39.6%
3 どちらかといえば役に立たなかった	47	4.8%
4 役に立たなかった	15	1.5%
5 相談等をしたことがない	50	5.1%
6 無回答	3	0.3%
合計	978	100.0%

問6 上記の質問に関する具体的な事例があれば記入してください。

<p>(役に立った)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当の支援センターの方に相談すると、その分野に詳しい方(社会福祉士・弁護士・保健師等)も一緒になって親身になって対応してくれる。 ・地域ケア会議を調整して下さり一人で抱え込まずにすみしました。 ・相談した問題に対して、職員の方が具体的な対応策を一緒に考えて下さり、必要な機関への調整や手配、立ち合いにもご対応いただきました。そのおかげで無事に解決へ進むことができ、とても心強く感じました。 ・居宅で行った事例検討に参加し、現に抱える処遇困難ケースについて具体的なアドバイスをいただきました。 <p>(役に立たなかった)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報の共有に留まっており状況が改善していない。 ・重要視される方とそうでない職員の差が大きいように思う。 ・担当が変わったりで、連携がしづらい。
--

問7 いきいき支援センターとの連携（介護予防支援、虐待相談、地域ケア会議など）は円滑にできていますか。

選択肢	回答	割合
1 円滑である	372	38.0%
2 どちらかといえば円滑である	484	49.5%
3 どちらかといえば円滑でない	56	5.7%
4 円滑でない	12	1.2%
5 連携等をしたことがない	52	5.3%
6 無回答	2	0.2%
合計	978	100.0%

問8 上記の質問に関する具体的な事例があれば記入してください。

（「連携等をしたことがない」を選択した場合はその理由があれば記入してください）

(円滑である)

- ・毎月の実績報告時に情報連絡票にて情報共有できています。
- ・利用者の体調変化やサービス利用状況について、電話やメールで迅速に情報交換できている。
- ・要支援の方々のケアプランや実績をfaxではなく、実際に行って手渡しして逐一お伺いをたてていることや、研修にもきちんと参加しているので、顔の見える関係は出来ていると思います。
- ・相談し、忙しい中でも調整し訪問日程を早めに入れてくれ対応してくれた。

(円滑でない)

- ・地域ケア会議参加者調整など、担当ケアマネにまかせっきりにて負担感がありました。
- ・地域ケア会議での話があったあと、その後地域にどのようなフィードバックがあるかなど経過が不明な点が多い。

(連携等をしたことがない)

- ・連携を必要とするような事例がなかったため。

問9 いきいき支援センターとの連携（介護予防支援、虐待相談、地域ケア会議など）によって利用者への対応などに効果があったと感じますか。

選択肢	回答	割合
1 いつも効果があった	170	17.4%
2 たいてい効果があった	473	48.4%
3 ととき効果があった	212	21.7%
4 効果がなかった	35	3.6%
5 連携等をしたことがない	80	8.2%
6 無回答	8	0.8%
合計	978	100.0%

問10 上記の質問に関する具体的な事例があれば記入してください。

(効果がある)

- ・生活保護を受けないと介護や医療の費用がでない世帯の支援
- ・虐待事例で重層的支援に入ってもらった事がありました。
- ・いきいき支援センターと連携した際、職員の方が利用者の状況を丁寧に確認し、必要な支援につなげるための助言や調整を行って下さいました。迅速に利用者宅へ同行いただき、状況判断や対応方針と一緒に検討することができました。このような連携により、利用者への対応がより適切かつ安心して行えるようになり、効果を感じています。

(効果がない)

- ・利用者様から、ケアマネにとしか言われたい、いきいき支援センターには意味があるのかと聞かれるから。
- ・地域ケア会議はどちらかというと解決する場ではなく、情報共有の場と感じます。何の進展もなく、地域ケア会議をやったという実績を作りたかったのではないかと疑いたくなります。

(連携等をしたことがない)

- ・特に事例がないから。

問11 担当圏域いきいき支援センターに改善して欲しい業務を記入してください。(複数回答可)

選択肢	回答	割合
1 地域資源等の情報提供	442	45.2%
2 相談した時の的確な助言	286	29.2%
3 勉強会や研修会の開催	168	17.2%
4 困難事例への対応	460	47.0%
5 把握した地域課題（地域の共通課題や地域特有の問題等）への対応	200	20.4%
6 日々のコミュニケーション	96	9.8%
7 その他	141	14.4%
8 無回答	36	3.7%
合計	1,829	—

(その他)

- ・先にサービスを案内されていることが多い為、紹介されたことなどきちんと情報をつないで欲しいです。
- ・ケアマネのフォロー
- ・郵送で送られる書類が遅い、もっと早く欲しい。

問12 上記の質問で改善して欲しい具体的な事例があれば記入してください。

- ・積極的に同行訪問等の関わりや、その後どうなったか確認して下さるとありがたいです。
- ・包括支援センターにおいて、介護予防や認知症対応に関する勉強会・研修会を開催していただきたい。地域住民や家族介護者が安心して支援を受けられるよう、制度説明や緊急時対応などのテーマを希望する。
- ・困難事例への対応について、より専門的な助言や支援方針の共有ができる機会が増えると助かると思っています。特に虐待が疑われるケースや家族関係が複雑なケースなど、判断が難しい場面で、継続的に状況を一緒に整理しながら方向性を示していただける仕組みがあると心強いです。
- ・地域資源の活用に関する冊子があると嬉しいです。例えば、整理引取り業者の一覧、リフト車のレンタル業者の一覧、高齢者サロンやイベントの案内の一覧等。

問13 市や他圏域いきいき支援センター等にご意見等があれば記入してください。

(※主に市への要望)

- ・世代を超えた協力体制作りや孤立しやすい男性シングルの介護者の交流の場所作り
- ・実績をデータで提出したい
- ・市の独自の制度や新しい社会資源など、ホームページでの最新情報に気が付かず事業所として情報収集が遅れることがあります。インスタやXなどSNSでも介護保険や制度などお役立ち情報を発信があれば活用していきたいです。
- ・虐待案件の相談をして、即座に動いてくれる所とそうでなくてタライ回しにする所があります。いきいきとしての動き方を統一して欲しいです。

問14 所属する事業所は「高齢者いきいき相談室」を受託していますか。

選択肢	回答	割合
1 はい	652	66.7%
2 いいえ	275	28.1%
3 わからない	44	4.5%
4 無回答	7	0.7%
合計	978	100.0%

問15 いきいき支援センターの支援等(交流会の開催、民生委員への相談のつなぎ役等)は、ケアマネジャーと民生委員との円滑な情報共有に繋がっていますか。

選択肢	回答	割合
1 繋がっている	191	19.5%
2 どちらかといえば繋がっている	455	46.5%
3 どちらかといえば繋がっていない	233	23.8%
4 繋がっていない	87	8.9%
5 無回答	12	1.2%
合計	978	100.0%

問16 ケアマネジャーと民生委員との円滑な情報連携を進めるため、いきいき支援センターに協力して欲しい取り組みがあれば記入してください。(学区ごとの交流会の開催等)

- ・関わる学区の民生委員との交流会を開催してほしい。
- ・顔がみえる関係作り
- ・個人情報の取り扱いの明確化
- ・民生委員さんとの情報共有の方法がよくわからない。名前もわからない。もう少し身近に感じられる方法があるといいと思う。知人の民生委員さんも同じことを言っていた。
- ・いきいき支援センター任せでは無く、居宅介護支援事業者が日頃からできるつながり方法などあったら教えて欲しい。
- ・支援が難しいケースや地域課題について、双方が意見交換できる場があると、より連携が深まり利用者支援に役立つと感じています。

区 部いきいき支援センター利用者満足度調査票(R7)

いきいき支援センターのより良い運営のため、ご意見をおうかがいします。

問1 お答えいただく方について (1つだけ選択)

- 1：ご利用者様本人 2：ご家族様 3：その他 ()

問2 お答えいただく方の性別について (1つだけ選択)

- 1：男性 2：女性 3：その他

問3 お答えいただく方の年齢について (1つだけ選択)

- 1：10歳代 2：20歳代 3：30歳代 4：40歳代 5：50歳代
6：60歳代 7：70歳代 8：80歳代 9：90歳以上

問4 いきいき支援センターをお知りになったきっかけは何ですか。(複数回答可)

- 1：チラシやパンフレットを見て知った
2：区役所で聞いた
3：友人や近所の方から聞いた
4：病院等の医療機関で聞いた
5：民生委員から聞いた
6：ホームページ・SNSなどのインターネットから
7：名古屋おしえてダイヤル等の電話相談から
8：居宅介護支援事業所ガイドブックなどの冊子から
9：その他 ()

問5 今回のいきいき支援センターの対応は、おおよそどれくらいの時間でしたか。

(1つだけ選択。)

- 1：10分未満 2：10分～30分未満 3：30分～1時間未満
4：1時間～1時間半未満 5：1時間半～2時間未満 6：2時間以上

問6 職員の説明はわかりやすかったですか。(1つだけ選択)

- 1：わかりやすかった 2：どちらかといえばわかりやすかった
3：どちらかといえばわかりにくかった 4：わかりにくかった

<具体的な事例>

↓ 裏面へ続きます。

まず、タイトルを確認します。該当するアンケート欄の太枠に開催回数を記入ください。
すべての質問に共通です。各項目について当てはまる番号を○で囲んでください。

(記入者氏名：)

第 回	タイトル	ようこそ家族教室へ
<p>□今日の講義内容についてお伺いします。</p> <p>1 よかった 2 概ねよかった 3 あまりよくなかった 4 よくなかった</p> <p>◆ご意見等をご記入ください。</p>		
<p>□いきいき支援センターなど地域の社会資源の役割を理解することができましたか？</p> <p>1 できた 2 概ねできた 3 あまりできなかつた 4 できなかつた</p> <p>◆ご意見等をご記入ください。</p>		
第 回	タイトル	認知症について正しく理解しよう
<p>□今日の講義内容についてお伺いします。</p> <p>1 よかった 2 概ねよかった 3 あまりよくなかった 4 よくなかった</p> <p>◆ご意見等をご記入ください。</p>		
<p>□認知症を理解できましたか？</p> <p>1 できた 2 概ねできた 3 あまりできなかつた 4 できなかつた</p> <p>◆ご意見等をご記入ください。</p>		
第 回	タイトル	いろいろな制度について知ろう
<p>□今日の講義内容についてお伺いします。</p> <p>1 よかった 2 概ねよかった 3 あまりよくなかった 4 よくなかった</p> <p>◆ご意見等をご記入ください。</p>		
<p>□介護保険制度など理解できましたか？</p> <p>1 できた 2 概ねできた 3 あまりできなかつた 4 できなかつた</p> <p>◆ご意見等をご記入ください。</p>		
<p>□将来の介護に対する心構えや見通しが持てるようになりましたか。</p> <p>1 できた 2 概ねできた 3 あまりできなかつた 4 できなかつた</p> <p>◆ご意見等をご記入ください。</p>		

第 回	タイトル	認知症の人への関わり方を学ぼう
<input type="checkbox"/> 今日の講義内容についてお伺いします。 1 よかった 2 概ねよかった 3 あまりよくなかった 4 よくなかった (◆ご意見等をご記入ください。)		
<input type="checkbox"/> 日々の介護に対するヒントやアイデアを得ることができましたか？ 1 できた 2 概ねできた 3 あまりできなかった 4 できなかった (◆ご意見等をご記入ください。)		

第 回	タイトル	介護の体験を聴こう
<input type="checkbox"/> 今日の講義内容についてお伺いします。 1 よかった 2 概ねよかった 3 あまりよくなかった 4 よくなかった (◆ご意見等をご記入ください。)		
<input type="checkbox"/> 介護の体験を聴いてどう思いましたか？ 「孤独感が和らぎましたか？」 1 そう思う 2 ややそう思う 3 あまりそう思わない 4 そう思わない 「元気をもらうことができましたか？」 1 そう思う 2 ややそう思う 3 あまりそう思わない 4 そう思わない 「自分はよくがんばっていると思うようになりましたか？」 1 そう思う 2 ややそう思う 3 あまりそう思わない 4 そう思わない (◆ご意見等をご記入ください。)		

以下のアンケートは教室終了時の状況をご記入ください。※第5回終了時にご記入ください。

認知症の 受診状況	<input type="checkbox"/> 受診あり (医療機関：) (診断時期： 年頃) <input type="checkbox"/> 受診なし	診断名 (疾患名)	<input type="checkbox"/> アルツハイマー型 <input type="checkbox"/> 脳血管性 <input type="checkbox"/> レビー小体型 <input type="checkbox"/> 前頭側頭型 <input type="checkbox"/> その他 ()
介護保険の 申請状況	<input type="checkbox"/> 申請済 ・ <input type="checkbox"/> 未申請 ・ <input type="checkbox"/> 申請中		
介護保険の 利用状況	<input type="checkbox"/> 利用あり (訪問サービス (/週) 通所サービス (/週) 短期宿泊サービス) (その他：) (居宅介護支援事業所：) <input type="checkbox"/> 利用なし		

認知症家族サロンアンケート調査のお願い

家族サロンへのご参加、お疲れさまでした。これからの家族サロン運営に役立てたいと思いますのでアンケート調査へのご協力をお願いします。

下記の内容について、当てはまるものに○印をつけてください。

- 1 あなたは家族サロンに何回参加しましたか () 回
- 2 あなたは家族教室にも参加されていますか ①は い ②いいえ
- 3 家族サロンに参加してどの程度満足されましたか
① 満足 ② おおむね満足 ③どちらともいえない ④ やや不満 ⑤ 不満
- 4 上記3で、④または⑤とお答えの方はその理由をお聞かせください。

[]

- 5 家族サロン参加をとおしての感想等についてお聞きします

各項目について 当てはまる番号を○で囲んでください	そう 思う	どちらとも いえない	思わ ない
気が楽になった	1	2	3
相談できる仲間ができた	1	2	3
つらいのは自分だけではないと思えるようになった	1	2	3
家族の問題を気軽に話すことはできなかった	1	2	3
話すだけでは介護の負担軽減にはならなかった	1	2	3
今後も家族サロンに参加したいと思いますか	1	2	3
その他 []			

- 6 その他、ご意見・ご要望等をお聞かせください。

[]

ご協力ありがとうございました。

() いきいき支援センター

(小・中学生以外)

令和 年 月 日

認知症サポーター養成講座の受講お疲れ様でした。今後の講座運営の参考とするため、
下記のアンケートにお答えください(該当する□に☑を入れてください)。

1 (受講前)

「認知症」に対してどのようなイメージをお持ちですか。最も近いものを一つだけお答えください。

- 症状が進行してゆき、何もできなくなってしまう
 できないことを自ら工夫して補いながら、今まで暮らしてきた地域で、今までどおり生活できる
 暴言、暴力など周りの人に迷惑をかけてしまうので、今まで暮らしてきた地域で生活することが難しくなる
 医療・介護などのサポートを利用しながら、今まで暮らしてきた地域で生活していける
 身の回りのことができなくなり、介護施設に入ってサポートを利用することが必要になる
 わからない

2 (受講後)

「認知症」に対してどのようなイメージをお持ちですか。最も近いものを一つだけお答えください。

- 症状が進行してゆき、何もできなくなってしまう
 できないことを自ら工夫して補いながら、今まで暮らしてきた地域で、今までどおり生活できる
 暴言、暴力など周りの人に迷惑をかけてしまうので、今まで暮らしてきた地域で生活することが難しくなる
 医療・介護などのサポートを利用しながら、今まで暮らしてきた地域で生活していける
 身の回りのことができなくなり、介護施設に入ってサポートを利用することが必要になる
 わからない

3 認知症について理解できましたか。

<input type="checkbox"/> よく理解できた	<input type="checkbox"/> まあまあ理解できた	<input type="checkbox"/> どちらとも いえない	<input type="checkbox"/> あまり理解 できなかった	<input type="checkbox"/> ほとんど理解 できなかった
----------------------------------	------------------------------------	--	--	---

4 認知症サポーターの役割について理解できましたか。

<input type="checkbox"/> よく理解できた	<input type="checkbox"/> まあまあ理解できた	<input type="checkbox"/> どちらとも いえない	<input type="checkbox"/> あまり理解 できなかった	<input type="checkbox"/> ほとんど理解 できなかった
----------------------------------	------------------------------------	--	--	---

5 その他、感想など自由にお書きください。

()

6 今回講座を受講された目的についてお聞かせください。(複数回答可)

- 認知症について学びたかった 認知症者への対応方法を学びたかった
認知症サポーターになりたいと思った
認知症サポーターとして具体的に活動したいと思った(具体的な活動内容:)
会社などの研修として受講した 学校の授業として受講した
その他()

記入者の性別

<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女	<input type="checkbox"/> その他
----------------------------	----------------------------	------------------------------

記入者の年齢

<input type="checkbox"/> 10代	<input type="checkbox"/> 20代	<input type="checkbox"/> 30代	<input type="checkbox"/> 40代	<input type="checkbox"/> 50代	<input type="checkbox"/> 60代	<input type="checkbox"/> 70代以上
------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	------------------------------	--------------------------------

ご協力ありがとうございました

名古屋市〇区〇部いきいき支援センター

にんちしょう ようせいこうざじゅこうご
認知症サポーター養成講座受講後アンケート

(小・中学生用)

今日の日にち 令和 年 月 日

きょう さんか
 今日ご参加ありがとうございました。した
 下のアンケートに教えてください。

すうじ
 あてはまる数字に○をつけてください。

にんちしょう
 1 認知症 についてわかりましたか？

①よくわかった	②まあまあわかった	③どちらでもない	④あまりわからなかった	⑤ぜんぜんわからなかった
---------	-----------	----------	-------------	--------------

りゆう
理由

2 困っている人をみかけたら、どのように接したらよいかわかりましたか？

①よくわかった	②まあまあわかった	③どちらでもない	④あまりわからなかった	⑤ぜんぜんわからなかった
---------	-----------	----------	-------------	--------------

りゆう
理由

3 これから、にんちしょう
 認知症サポーターとして、どんなことができそうですか？

4 そのほか、このこうざ
 講座を受けておも
 思ったことを書いてください。

せいべつ 性別	おとこ 男	おんな 女
がくねん 学年	ねんせい 年生	
ねんれい 年齢	さい 才	



きょうりょく
 ご協力ありがとうございました。

名古屋市〇〇区〇部いきいき支援センター



Q1. 担当圏域のいきいき支援センターをお選びください。なお、以降の質問も担当圏域のことについてお答えください。

項目ID: 11

- 千種区東部
- 千種区西部
- 東区
- 北区東部
- 北区西部
- 西区北部
- 西区南部
- 中村区北部
- 中村区南部
- 中区
- 昭和区東部
- 昭和区西部
- 瑞穂区東部
- 瑞穂区西部
- 熱田区
- 中川区東部
- 中川区西部
- 港区東部
- 港区西部
- 南区北部
- 南区南部
- 守山区東部
- 守山区西部
- 緑区北部
- 緑区南部
- 名東区北部
- 名東区南部
- 天白区東部
- 天白区西部

Q2. いきいき支援センターの機能について、主に利用者及びその家族にとって役立っている・効果があると思うものはどれですか。(複数回答可)

項目ID: 1

- 健康・福祉・介護などの総合的な相談対応
- 認知症に関する相談対応
- 要支援・要介護になる恐れのある方への支援

- 事業対象者及び要支援1・2と認定された方への支援
- 高齢者虐待に関する相談対応
- 権利擁護(成年後見等)に関する相談対応
- 消費者被害に関する相談対応
- 認知症の家族教室
- 認知症の家族サロン
- 医師(もの忘れ相談医)による専門相談対応
- 認知症サポーター養成講座
- 認知症地域支援推進員、認知症初期集中支援チーム
- 孤立しがちな方への見守り支援
- 高齢者の社会参加(高齢者サロン等)に関する相談対応
- 高齢者の居住に関する相談対応
- 関係機関との連携(包括的支援)
- ケアマネ支援・助言(センターの助言等が高齢者への質の高い支援に繋がる)
- その他

Q3. 相談や問い合わせをした時、職員は話のポイント・ニーズを理解してくれましたか。

項目ID: 2

- 理解してくれた
- どちらかといえば理解してくれた
- どちらかといえば理解しなかった
- 理解しなかった
- 相談等をしたことがない

Q4. 上記の質問に関する具体的な事例があれば記入してください。(「相談等をしたことがない」を選択した場合はその理由があれば記入してください)

項目ID: 13

0 / 60000

Q5. 相談や問い合わせをした時、職員の対応は役にたちましたか。

項目ID: 3

- 役に立った
- どちらかといえば役に立った
- どちらかといえば役に立たなかった
- 役に立たなかった
- 相談等をしたことがない

Q6. 上記の質問に関する具体的な事例があれば記入してください。

項目ID: 17

0 / 60000

Q7. いきいき支援センターとの連携（介護予防支援、虐待相談、地域ケア会議など）は円滑にできていますか。

項目ID: 4

- 円滑である
- どちらかといえば円滑である
- どちらかといえば円滑でない
- 円滑でない
- 連携等をしたことがない

Q8. 上記の質問に関する具体的な事例があれば記入してください。（「連携等をしたことがない」を選択した場合はその理由があれば記入してください）

項目ID: 5

0 / 60000

Q9. いきいき支援センターとの連携（介護予防支援、虐待相談、地域ケア会議など）によって利用者への対応などに効果があったと感じますか。

項目ID: 6

- いつも効果があった
- たいてい効果があった
- ときどき効果があった
- 効果がなかった
- 連携等をしたことがない

Q10. 上記の質問に関する具体的な事例があれば記入してください。

項目ID: 7

Q11. いきいき支援センターに改善して欲しい業務を記入してください。(複数回答可)

項目ID: 8

- 地域資源等の情報提供
- 相談した時の的確な助言
- 勉強会や研修会の開催
- 困難事例への対応
- 把握した地域課題（地域の共通課題や地域特有の問題等）への対応
- 日々のコミュニケーション
- その他

Q12. 上記の質問で改善して欲しい具体的な事例があれば記入してください。

項目ID: 14

Q13. 市や他の圏域いきいき支援センター等にご意見等があれば記入してください。

項目ID: 16

Q14. 所属する事業所は「高齢者いきいき相談室」を受託していますか。

項目ID: 15

- はい
- いいえ
- わからない

Q15. いきいき支援センターの支援等(交流会の開催、民生委員への相談のつなぎ役等)は、ケアマネジャーと民生委員との円滑な情報共有に繋がっていますか。

項目ID: 10

- 繋がっている
- どちらかといえば繋がっている

どちらかといえば繋がっていない

繋がっていない

Q16. ケアマネジャーと民生委員との円滑な情報共有を進めるため、いきいき支援センターに協力して欲しい取組みがあれば記入してください。(学区ごとの交流会の開催等)

項目ID: 12

0 / 60000

<報告 1>

令和 8 年度いきいき支援センター運営方針(案)について

健康福祉局

令和8年度いきいき支援センター運営方針(案)の概要

1 位置づけ

介護保険法第115条の47「市町村は、(中略)包括的支援事業の実施に係る方針を示して、当該包括的支援事業を委託することができる。」とされているため、来年度の事業委託に向けた方針を検討するもの。

※前回(令和7年12月17日)の本協議会の意見を踏まえて修正し、今回で決定。

2 前回の協議会からの主な変更点

前回の協議会での意見等を踏まえ、2点を修正した。

①読みやすくするために語順を変更

<10 総合相談窓口についての方針>

- ・**高齢者に関する**本人及び家族等からの**高齢者に関する**幅広い相談の入口として、障害者基幹相談支援センターや名古屋国際センター等の他機関との連携により、相談からサービスの調整に至るまでのワンストップサービスの拠点としての機能を果たす。
- ・**高齢者に関する**本人及び家族等からの**高齢者に関する**相談について、担当分野以外の内容が含まれている場合でも、いったん属性や世代を問わず相談を受け止め、必要に応じて他の相談支援機関と連携して支援を行う。

②いきいき支援センターが包括的相談支援機関の一員として対応する視点を追加

<16 介護支援専門員に対する支援及び指導についての実施方針>

- ・利用者への援助に困難を感じている介護支援専門員からの相談を的確に受け、**行政や包括的相談支援チーム等との連携や地域ケア会議なども活用し、包括的相談支援機関として他機関と連携し、**利用者が包括的・継続的ケアマネジメントを受けられるよう介護支援専門員を支援する。

令和8年度名古屋市いきいき支援センター運営方針(案)

1 地域包括ケアシステムの深化・推進についての方針

- ・高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画を推進することにより、高齢者が生きがいを持って暮らし、社会において積極的に役割を担い、活躍できる環境づくりを進めるとともに、意思決定支援を適切に行うことで本人の意思を尊重し、住み慣れた地域で人生の最後まで尊厳をもって自分らしく暮らすことができるよう、医療、介護、在宅医療・介護連携、認知症施策、介護予防、生活支援、住まいが包括的に確保される「地域包括ケアシステム」の深化・推進を図り、地域共生社会の実現を目指す。
- ・いきいき支援センターが、高齢者に関する総合相談窓口であることを様々な世代に認知してもらえよう、積極的な周知活動に取り組む。

2 地域ケア会議の運営についての方針

- ・区地域包括ケア推進会議を区役所、保健センターとともに開催・運営し、区社会福祉協議会、はち丸在宅支援センターと緊密に連携して、保健・医療・介護等の関係者、NPO 法人、民間事業者等と連携のもと、個別ケースの検討等を通して地域課題の把握や解決等に取り組み、地域づくり及び資源開発等の充実に努める。

3 ニーズに応じて重点的に行うべき業務についての方針

- ・担当圏域の地域特性や実情を分析し、重点的に行うべき業務を明確にした上で、関係機関と効果的に連携を図りながら、適切な業務を行う。

4 名古屋市との連携についての方針

- ・センター連絡会などにより、名古屋市との情報共有に努める。
- ・名古屋市による事業運営の点検・評価とあわせて、いきいき支援センターが自己点検・自己評価を行い、業務水準を高めることで、効果的な事業運営を安定的・継続的に行う。
- ・名古屋市及びいきいき支援センターにおいて、全国統一の評価指標に基づいた業務状況の評価を実施し、いきいき支援センターの機能強化に取り組む。

5 個人情報の取り扱いについての方針

- ・委託契約における個人情報の取扱いに関する事項、名古屋市情報あんしん条例、名古屋市個人情報保護条例その他関係法令を遵守し、個人情報を適切に取り扱う。
- ・個人情報の紛失及び流出の防止に向けた体制の構築について、定期的な啓発機会の確保や有用な防止策の共有など、更なる未然防止に取り組む。

6 介護事業者、医療機関、民生委員及びボランティアその他の関係者とのネットワーク構築についての方針

- ・いきいき支援センターは、重層的支援体制及び包括的支援体制が整備されていることを踏まえ、自らがその解決に資する支援を行うことが困難な地域生活課題を把握したときは、関係機関と連携した支援を行う。
- ・区役所・保健センター、介護事業者、医療機関、障害者基幹相談支援センター、仕事・暮らし自立サポートセンター、民生委員及びボランティアその他の関係機関・関係者と密に情報共有を図り、適切な介護サービスの提供や支援につなげる。

- ・「はち丸ネットワーク」による円滑な連携が期待されるケースではその活用をしながらケース対応を進め、ACP（アドバンス・ケア・プランニング）（通称：人生会議）の周知・啓発に協力するなど、在宅医療と介護の連携に取り組む。
- ・地域の会合等へ積極的に参加することなどにより、民生委員、NPO 法人、協同組合、ボランティアその他関係者に積極的に働きかけ、ネットワーク構築を推進する。

7 公正・中立性確保についての方針

- ・名古屋市地域密着型サービス等及び地域包括支援センター運営協議会での協議内容を踏まえ、適切な運営、公正・中立性の確保、その他円滑な運営を図る。
- ・利用者のサービス利用が特定の事業者には偏らないように配慮する。

8 見える化の推進についての方針

- ・ソーシャルメディア等の活用により、事業内容について積極的に情報発信し、認知度向上に努めるとともに、市民がいきいき支援センターの情報を容易に得ることができるようにする。

9 人員確保についての方針

- ・包括的支援事業が円滑に行われるよう、保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員をバランス良く配置し、かつ職員定員を満たす人員確保に努める。
- ・障害者や外国人など、より配慮が必要な方に対応するため、必要な人員の確保、関係機関との連携、研修の実施により、職員の更なる資質向上等を図る。

10 総合相談窓口についての方針

- ・高齢者の保健福祉に関する総合相談等を実施し、高齢者が地域において自立した日常生活を営むことができるよう、住まい、医療、介護、介護予防及び自立した日常生活を支援する。
- ・高齢者に関する本人及び家族等からの高齢者に関する幅広い相談の入口として、障害者基幹相談支援センターや名古屋国際センター等他機関との連携により、相談からサービスの調整に至るまでのワンストップサービスの拠点としての機能を果たす。
- ・高齢者の消費者被害に関する相談や、認知症の人や身寄りのない高齢者等の権利擁護支援が必要な人からの相談に対応し、必要に応じて、名古屋市成年後見あんしんセンター、障害者・高齢者権利擁護センター等関係機関につなげる。
- ・高齢者に関する本人及び家族等からの高齢者に関する相談について、担当分野以外の内容が含まれている場合でも、いったん属性や世代を問わず相談を受け止め、必要に応じて他の相談支援機関と連携して支援を行う。
- ・高齢者虐待に関する相談について、通報受理機関として相談窓口の周知に努めるとともに、区役所や高齢者虐待相談センターをはじめ、関係機関と連携し、早期発見・早期対応が行える体制を整備する。

11 高齢者いきいき相談室についての方針

- ・高齢者いきいき相談室が、身近で気軽に相談できる相談窓口として機能するよう、必要な支援を行うとともに、市民への周知を図る。
- ・高齢者いきいき相談室と協力しながら、高齢者が安心して暮らし続けることができる体制づくりを構築する。

- ・定例会議などを通じて、高齢者いきいき相談室と適切な連携が行われるように努める。
- ・地域行事等への協力を積極的に依頼し、地域行事等での周知や相談対応を実施する。
- ・高齢者いきいき相談室に、高齢者宅等への訪問依頼を積極的に行い、高齢者等がより身近な場所で相談できるようにする。

1.2 高齢者の見守り支援事業についての方針

- ・孤立しがちな高齢者について、心身の状況、その置かれている環境等に応じた見守りのための支援を行うとともに、孤立しがちな高齢者を支援するための地域におけるネットワークの構築支援、関係機関との連携を行い、高齢者が孤立状態に陥らないように取り組む。
- ・ボランティアと協力して電話相談活動を行い、見守り支援を必要とする高齢者の安否確認や孤立解消を図る。
- ・認知症初期集中支援チームと連携し、認知症リスクの高い高齢者が孤立状態に陥らないように早期アプローチを行う。

1.3 認知症の人やその家族への支援についての方針

- ・「名古屋市認知症の人と家族が安心して暮らせるまちづくり条例」の基本理念に基づき、認知症の人の尊厳が保持され、その人の意思が尊重され、認知症の人と家族を含む全ての市民が希望を持って自分らしく暮らせる共生社会の構築を進める。
- ・認知症総合相談窓口として相談を受け、介護保険制度や「はいかい高齢者おかえり支援事業」等を活用するとともに、認知症疾患医療センター、認知症相談支援センター、認知症サポート医、認知症の人と家族の会等の関係機関との連携を通して、認知症の人やその家族への支援を実施する。
- ・認知症の人を介護する家族支援事業を実施し、家族等（介護や生活の援助を行う支援者を含む）の認知症の知識及び介護技術の習得並びに精神的な負担軽減を支援する。
- ・認知症初期集中支援チーム及び認知症地域支援推進員と連携し、認知症の早期発見・早期対応につなげる等、認知症の人とその家族への支援を行う。
- ・地域における認知症の理解を広めるため、認知症サポーター養成講座の開催等により、市民、商店、企業、学校、警察、消防等への普及啓発に取り組むとともに、認知症専門部会を通じたチームオレンジの運営など、意欲ある認知症サポーターへのフォローアップを進める。
- ・認知症地域支援推進員とともに、認知症の人が住み慣れた地域での自立した生活と介護する家族等の負担軽減に向けて、仲間づくりや生きがい支援、地域住民への啓発等の場である認知症カフェの普及・周知など認知症の人とその家族を地域で支える体制づくりに取り組む。

1.4 介護予防の推進についての方針

- ・利用者が主体的に介護予防に取り組むことができるよう働きかけを行い、利用者の自立の可能性を最大限引き出すための支援を行う。
- ・心身機能の改善だけを目指すのではなく、日常生活の活動を高め、社会参加を促し、一人ひとりの生きがいや自己実現のための取り組みを支援する。
- ・通いの場等の社会資源の把握に努め、利用者のニーズに合わせて紹介する。

1 5 第1号介護予防支援事業についての方針

- ・介護予防と自立支援の視点を踏まえ、利用者の心身の状況、その置かれている環境やその他の状況に応じて、利用者自らの選択に基づいたサービスが包括的かつ効率的に実施されるよう、専門的な視点から必要な援助を行う。
- ・サービス利用を終了した場合においても、利用者のセルフケアとして習慣化され、利用者が主体的に取り組めるように働きかけるとともに、知識や技術の提供によって利用者自身の能力が高まるような支援を行う。

1 6 介護支援専門員に対する支援及び指導についての実施方針

- ・研修や会議等を実施し、三師会等関係機関と介護支援専門員との連携体制や介護支援専門員同士のネットワークの構築を図る。
- ・介護支援専門員が必要としている知識や技術等のニーズを把握し、介護支援専門員にとって実効性のある研修を実施する。
- ・利用者への援助に困難を感じている介護支援専門員からの相談を的確に受け、行政や包括的相談支援チーム等との連携や地域ケア会議なども活用し、包括的相談支援機関として他機関と連携し、利用者が包括的・継続的ケアマネジメントを受けられるよう介護支援専門員を支援する。
- ・保健、医療、介護等の多職種が参加する地域ケア会議（自立支援及び重度化防止に資する自立支援型個別地域ケア会議）での個別ケース検討を通じて、介護支援専門員の自立支援に資するケアマネジメント力の向上を支援する。

1 7 感染症・非常災害の発生時における業務継続に関する方針

- ・感染症及び非常災害発生時に利用者への地域支援事業の提供を継続し、非常時の早期業務再開を図るために業務継続計画を策定し、職員への周知及び定期的な研修・訓練を行う。
- ・感染症が発生、まん延しないよう対策を検討する委員会を設置し、感染症の予防及びまん延を防止するための指針の策定及び職員への周知、定期的な研修・訓練を行う。
- ・感染症のまん延が懸念される場合及び感染症がまん延している場合（以下、「感染症のまん延が懸念される場合等」とする。）は、自治体からの指示を遵守するとともに、オンライン会議やテレワーク等により他者との接触を避けながら業務が実施できるよう就業環境を切り替える等の対応を行う。
- ・感染症のまん延が懸念される場合等でも、総合相談等の業務に支障が出ないよう関連機関との連携強化に努める。
- ・感染症のまん延が懸念される場合等における閉じこもりや外出自粛等によるフレイルリスク軽減のため、自宅での運動指導や孤立解消のための電話対応等、高齢者に必要な対応を検討し、実施する。

< 報告 2 >

名古屋市認知症施策推進計画の策定について

健康福祉局

名古屋市認知症施策推進計画の策定について

1 計画の目的

高齢化の進展に伴い、今後も認知症やMCI（軽度認知障害）の人の増加が見込まれる中、本市の認知症に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図ることを目的とする。

2 計画の位置づけ

令和6年1月1日に施行された「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」第13条第1項及び「名古屋市認知症の人と家族が安心して暮らせる認知症基本法まちづくり条例（令和2年4月施行、令和7年4月改正）」第8条の2に規定する、本市の認知症施策推進計画として策定する。

また、なごやか地域福祉2029等の認知症施策に関連する事項を定める市のそのほかの計画との整合性を図りながら、はつらつ長寿プランなごや2029（名古屋市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画）の認知症施策に関する事項（施策10）を「名古屋市認知症施策推進計画」として位置付ける予定。

共生社会の実現を推進するための認知症基本法

（市町村認知症施策推進計画）

第十三条 市町村（特別区を含む。以下この項において同じ。）は、基本計画（都道府県計画が策定されているときは、基本計画及び都道府県計画）を基本とするとともに、当該市町村の実情に即した市町村認知症施策推進計画（次項及び第三項において「市町村計画」という。）を策定するよう努めなければならない。

2 市町村計画は、社会福祉法第一百七条第一項に規定する市町村地域福祉計画、老人福祉法第二十条の八第一項に規定する市町村老人福祉計画、介護保険法第一百七条第一項に規定する市町村介護保険事業計画その他の法令の規定による計画であって認知症施策に関連する事項を定めるものと調和が保たれたものでなければならない。

3 （略）

名古屋市認知症の人と家族が安心して暮らせるまちづくり条例

（認知症施策推進計画）

第8条の2 市長は、認知症に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、共生社会の実現を推進するための認知症基本法（令和5年法律第65号）第13条第1項に規定する市町村計画として、名古屋市認知症施策推進計画（以下「推進計画」という。）を策定するものとする。

2 市長は、推進計画を策定するに当たっては、あらかじめ認知症の人及びその家族の意見を聴かなければならない。

3 （略）

3 計画の期間

令和9年（2027年）度から令和11年（2029年）度までの3年間。

名古屋市地域密着型サービス等及び地域包括支援センター運営協議会運営要綱

(趣旨)

第 1 条 この要綱は、名古屋市地域密着型サービス等及び地域包括支援センター運営協議会（以下「協議会」という。）の円滑な運営を図るため、名古屋市地域密着型サービス等及び地域包括支援センター運営協議会条例（平成 27 年名古屋市条例第 12 号。以下「条例」という。）に定めることのほか必要な事項を定めるものとする。

(調査審議事項)

第 2 条 協議会は、条例第 2 条の規定に基づいて次の掲げる事項を調査審議する。

- (1) 地域密着型サービス、地域密着型介護予防サービス及び介護予防支援の指定に関すること。
- (2) 地域密着型サービス、地域密着型介護予防サービス及び介護予防支援の指定基準及び介護報酬に関すること。
- (3) 地域密着型サービス、地域密着型介護予防サービス及び介護予防支援の事業者の質の確保、運営評価に関すること。
- (4) 地域包括支援センターの設置に係る事項に関すること。
- (5) 地域包括支援センターの運営・評価に関すること。
- (6) 地域包括支援センターの職員の確保に関すること。

(副会長)

第 3 条 条例第 5 条第 3 項の規定に基づき、会長から指名された委員は、協議会の副会長として会長を補佐する。

(会議の公開)

第 4 条 協議会の会議は、公開とする。ただし、条例第 2 条第 1 号に係る事項を調査審議する場合は、非公開とする。

(庶務)

第 5 条 協議会の庶務は、条例第 8 条の規定に基づき健康福祉局高齢福祉部介護保険課及び健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課において処理する。

附 則

(施行期日)

- 1 この要綱は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。

(規程等の廃止)

- 2 名古屋市介護保険地域密着型サービス運営委員会設置に関する規程及び名古屋市地域包括支援センター運営事業協議会設置要綱は、廃止する。

附 則

この要綱は、令和 6 年 3 月 22 日から施行する。

附 則

この要綱は、令和 7 年 4 月 1 日から施行する。

○名古屋市地域密着型サービス等及び地域包括支援センター運営協議会条例

平成27年3月18日

条例第12号

(設置)

第1条 本市に市長の附属機関として、名古屋市地域密着型サービス等及び地域包括支援センター運営協議会（以下「協議会」という。）を置く。

(令6条例6・一部改正)

(所掌事務)

第2条 協議会は、市長の諮問に応じ、次に掲げる事項について調査審議し、その結果を市長に答申する。

- (1) 地域密着型サービス、地域密着型介護予防サービス及び介護予防支援に関すること。
- (2) 地域包括支援センターの設置及び運営に関すること。

(令6条例6・一部改正)

(組織)

第3条 協議会は、委員19人以内をもって組織する。

(委員)

第4条 委員は、次に掲げる者のうちから、市長が委嘱する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 保健、医療又は福祉関係団体の代表者
- (3) 前2号に掲げる者のほか、市長が必要と認める者

2 委員の任期は3年とし、補欠委員の任期は前任者の残任期間とする。

3 委員は、再任されることができる。

(会長)

第5条 協議会に会長を置き、委員の互選により定める。

2 会長は、会務を総理し、会議の議長となる。

3 会長に事故があるとき又は会長が欠けたときは、委員のうちから会長があらかじめ指名する者がその職務を代理する。

(会議)

第6条 協議会の会議は、会長がこれを招集する。

2 協議会は、委員の半数以上の者の出席がなければ会議を開くことができない。

3 協議会の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところに

よる。

(参考人の出席)

第7条 協議会において必要があると認めたときは、関係者その他の参考人の出席を求め、意見を聴くことができる。

(庶務)

第8条 協議会の庶務は、健康福祉局において行う。

(委任)

第9条 この条例に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、会長が協議会に諮って定める。

附 則

(施行期日)

1 この条例は、平成27年4月1日から施行する。

(任期の特例)

2 最初に委嘱される委員の任期は、第4条第2項の規定にかかわらず、平成28年3月31日までとする。

附 則 (令和6年条例第6号)

(施行期日)

1 この条例は、公布の日（以下「施行日」という。）から施行する。

(経過措置)

2 施行日の前日現に名古屋市地域密着型サービス及び地域包括支援センター運営協議会の委員である者は、施行日に、この条例による改正後の名古屋市地域密着型サービス等及び地域包括支援センター運営協議会条例第4条第1項の規定により、名古屋市地域密着型サービス等及び地域包括支援センター運営協議会の委員として委嘱されたものとみなす。この場合において、その委嘱されたものとみなされる者の任期は、令和7年3月31日までとする。

(名古屋市非常勤の職員の報酬、費用弁償及び期末手当に関する条例の一部改正)

3 名古屋市非常勤の職員の報酬、費用弁償及び期末手当に関する条例（平成15年名古屋市条例第14号）の一部を次のように改正する。

[次のよう]略

名古屋市地域密着型サービス等及び地域包括支援センター運営協議会傍聴要項

(趣旨)

第1条 この要項は、名古屋市地域密着型サービス等及び地域包括支援センター運営協議会（以下「協議会」という。）の会議傍聴に係る手続、遵守事項その他必要な事項について定めるものとする。

(傍聴者の定員及びその決定方法)

第2条 傍聴者の定員及びその決定方法は、協議会の会長が、健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課長及び健康福祉局高齢福祉部介護保険課長と協議して定めるものとする。

(傍聴の手続)

第3条 協議会の会議の傍聴を希望する者は、あらかじめ公表した方法により、傍聴の申出をしなければならない。

(会議場に入ることができない者)

第4条 ポスター、ビラ、拡声器の類を所持して会議場に入ろうとする場合のほか、議事を妨害し、又は人に迷惑を及ぼすおそれがあると認められる者は、会議場に入ることができない。

(傍聴者の守るべき事項)

第5条 傍聴者は、静粛を旨とし、次の事項を遵守しなければならない。

- (1) 会議場における言論に対して拍手その他の方法により公然と可否を表明しないこと。
- (2) 私語、騒ぎ立てること、みだりに席を離れること又は他人の迷惑となる行為をしないこと。
- (3) 携帯電話、ポケットベルその他音を発生する機器の電源を切ること。
- (4) その他会議場の秩序を乱し、又は議事の妨害となる行為をしないこと。

(写真、ビデオ等の撮影及び録音等の禁止)

第6条 傍聴者は、会議場において写真、ビデオ等を撮影し、又は録音等をしてはならない。ただし、協議会の会長が許可した場合は、この限りでない。

(傍聴者の退場)

第7条 傍聴者は、協議会が傍聴を認めない議題に関する審議等を行おうとするときは、直ちに会議場から退場しなければならない。

(傍聴者への指示)

第 8条 傍聴者は、協議会の会長及び健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課及び健康福祉局高齢福祉部介護保険課の職員の指示に従わなければならない。

(違反に対する措置)

第 9条 傍聴者がこの要項の規定に違反したときは、協議会の会長は、傍聴者に対して必要な措置を命ずることができる。

2 協議会の会長は、傍聴者が前項の規定による命令又は前条の指示に従わないときは、その者に対して会議場からの退場を命ずることができる。

(周知)

第10条 協議会の会長は、傍聴を希望する者及び傍聴者に対し、この要項の周知を図らなければならない。

(委任)

第11条 この要項に定めるもののほか、協議会の会議の傍聴に関し必要な事項は、協議会の会長が協議会に諮り又は健康福祉局高齢福祉部高齢福祉課長及び健康福祉局高齢福祉部介護保険課長と協議のうえ決定するものとする。

附 則

(施行期日)

1 この要項は、平成27年 4月 1日から施行する。

(名古屋市地域包括支援センター運営事業協議会傍聴要領の廃止)

2 名古屋市地域包括支援センター運営事業協議会傍聴要領は、廃止する。

3 この要項は、令和 7年 4月 1日から施行する。