

地域包括支援センター活動状況調査 2025

報 告 書

令和8年3月

岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会

目 次

1	調査概要	1
2	回答センターの基本情報	2
3	身寄りのない高齢者等への対応について	3
4	業務上の課題について	24
5	岩手県地域包括・ 在宅介護支援センター協議会について	29
6	総 括	30
7	資料編 調査票	32

1 調査概要

1 趣旨

岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会では、県内の地域包括支援センター及び在宅介護支援センターを対象に2年に1度調査を行うことにより、設置状況や活動状況の実態把握に努めてきた。

2023年に実施した前回調査は、「地域ケア推進会議」が効果的に開催されているとはいえず、地域ニーズが多様化・複雑化する中で職員の業務負担が過大となっていること、多くのセンターが財政的な課題を抱えていることを再認識するものとなった。

今回の調査では、前回までの調査で明らかになった業務上の課題等の改善状況に加え、近年全国的に増加している頼れる身寄りのない高齢者等（以下、「身寄りのない高齢者等」という。）への地域包括支援センターでの対応の現状や抱える課題を把握し、今後の支援のあり方に資することを目的に本調査を実施した。

2 実施主体

岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会

3 調査対象

岩手県内の地域包括支援センター 75 か所（令和6年4月1日現在）

地域包括支援センターブランチ 53 か所（令和6年4月1日現在）

岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会会員

在宅介護支援センター 2 か所（令和7年4月1日現在）

4 調査期間

令和7年8月18日（月）～9月8日（月）

5 回答者

各センター管理者等

6 回答方法

回答は無記名とし、Google フォームへの回答の直接入力または調査票に回答を記入の上、メールまたはFAXで提出

7 調査結果

集計・分析を行い、調査報告書を作成、本会ホームページに掲載

8 回答数・回答率

回答数 77 か所 （調査対象 130 か所）

回答率 59.2%

9 報告書の見方

本文及び図中に示した調査結果の数値は、百分率（%）で示してある。これらの数値は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、全項目の回答比率の合計が100.0%とならない場合がある。

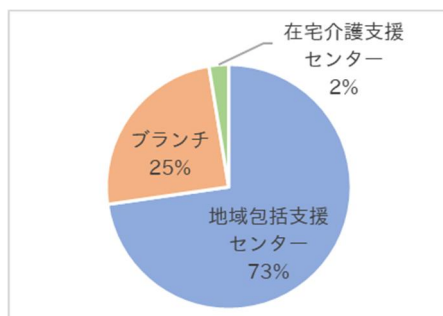
2 回答センターの基本情報

1 回答したセンターの類型及び運営方法

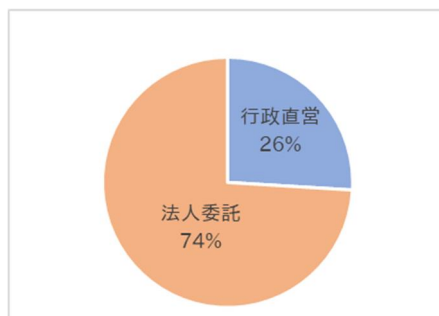
【表1】

類 型 \ 運営方法	行政直営	法人委託	計
地域包括支援センター	20	36	56
ブランチ	0	19	19
在宅介護支援センター	0	2	2
計	20	57	77

【図1】



【図2】



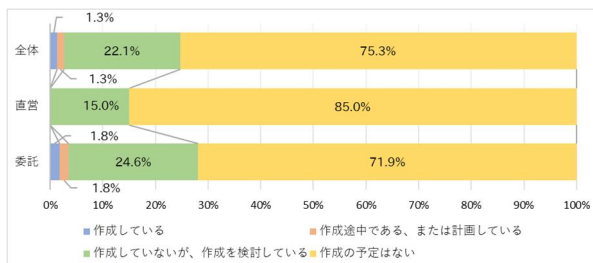
3 身寄りのない高齢者等への対応について

1 身寄りのない高齢者等への対応マニュアルの作成状況について

【表2】

対応マニュアルの作成	直営	委託	全体
作成している	0	1	1
作成途中である、または計画している	0	1	1
作成していないが、作成を検討している	3	14	17
作成の予定はない	17	41	58
計	20	57	77

【図3】



- 身寄りのない高齢者等への対応マニュアルは、「作成の予定はない」が75.3%、次いで「作成していないが作成を検討している」が22.1%、「作成している」と「作成途中である、または計画している」がそれぞれ1.3%となっている。

少子高齢化、独居・二人暮らし高齢者世帯の増加などを背景に一層のライフスタイルの変化が進んでおり、それによって身寄りのない高齢者等への支援などが新たな課題として挙げられている。

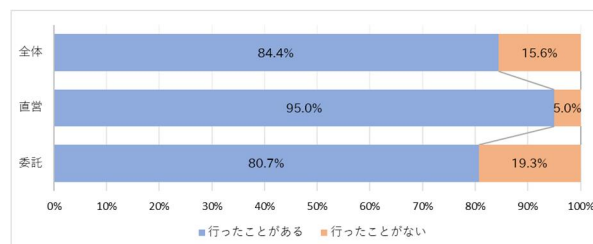
一方、対応マニュアルの作成が追いついていない状況からは、国等のガイドライン的指針や、対応できる公的サービスが整備されていないなど、一定の共通する支援方法が打ち出しにくい分野であることがうかがえる。

2 身寄りのない高齢者等への支援の実施状況について

【表3】

支援の実施	直営	委託	全体
行ったことがある	19	46	65
行ったことがない	1	11	12
依頼があったが断った	0	0	0
計	20	57	77

【図4】



- 身寄りのない高齢者等への支援を行ったことがあるセンターは84.4%となっている。
- 支援を行ったことがある割合は、法人委託センターの80.7%に比べ、行政直営センターでは14.3ポイント高い95.0%となっている。

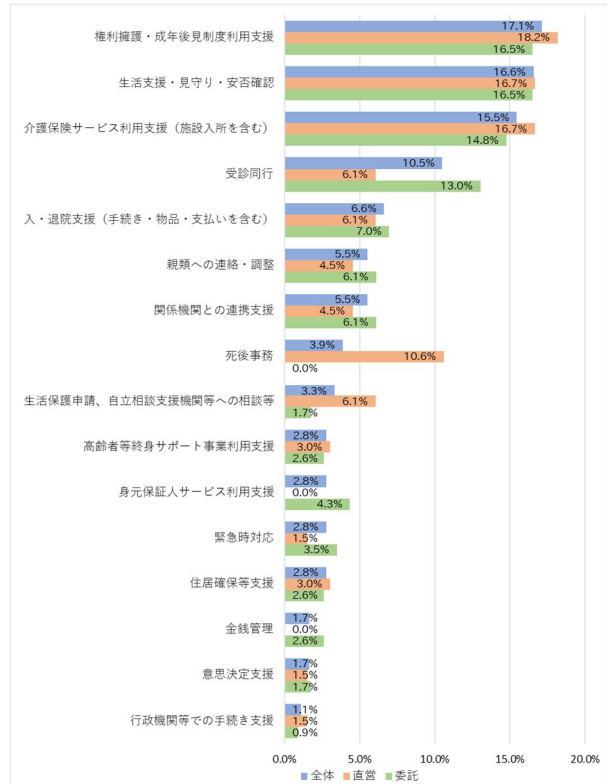
身寄りのない高齢者等への支援は、行政直営センター、法人委託センターを問わず、地域包括支援センター等にとって全体的な課題であるといえる。

3 身寄りのない高齢者等への支援内容について

【表4】

支援内容	直営	委託	全体
権利擁護・成年後見制度利用支援	12	19	31
生活支援・見守り・安否確認	11	19	30
介護保険サービス利用支援(施設入所を含む)	11	17	28
受診同行	4	15	19
入・退院支援(手続き・物品・支払いを含む)	4	8	12
親類への連絡・調整	3	7	10
関係機関との連携支援	3	7	10
死後事務	7	0	7
生活保護申請、自立相談支援機関等への相談等	4	2	6
高齢者等終身サポート事業利用支援	2	3	5
身元保証人サービス利用支援	0	5	5
緊急時対応	1	4	5
住居確保等支援	2	3	5
金銭管理	0	3	3
意思決定支援	1	2	3
行政機関等での手続き支援	1	1	2
計	66	115	181

【図5】



<具体的な支援内容(抜粋)>

- 同居人が在宅介護に消極的、主治医よりガン末期である対象者を施設入所するように言われたが、契約者・緊急連絡先・保証人がいないことにより難航。結果、在宅で亡くなったが、葬儀手続きや死後事務について同居人だけで対応できなかったため、葬儀社への連絡や火葬に同行等を行った。
- 関係機関と連携し、必要に応じ、介護サービスや成年後見制度、生活保護などの制度につなぐ。場合によっては、民生委員や近隣住民などの地域住民にも協力していただき、インフォーマルな社会資源も活用している。
- 老健入所中に体調不良で入院し、老健はそのまま退所。保佐人はいたが間もなく死亡したことで、病院から遺体及び遺品の引取りについて包括へ依頼あり。補佐人と協力し、庁内の関係部署の協力を得て、火葬、遠縁の調査など対応した。
- 独居高齢者、親族はあるも不仲、本人もかなり我をとおす方で、近隣や知人とのトラブルが多数あった。支援者がなく、度重なる体調不良や身の回りの世話、市外への入・退院の度に、ケアマネや病院、庁内部署等の関係機関から包括への対応を求められた(最期は生活保護受給となったため、生活保護係と対応)。
- 身寄りがいないという独居高齢者。入・退院、生活の困りごとの度に本人及び関係機関から包括への対応を求められた。本人との関わりの中で、遠縁の親戚がいることが判明。包括から親類へ連絡を取り続けた(入院先で死亡。その際に遠縁の親戚へつながり火葬・埋葬の対応をしていただくまでに至った。)
- 長期入院中の高齢者で親族が行方不明、その親族と親戚間とのトラブルがあり、親戚からも支援を受けられない状況で入院経過中(市長申立による後見人申請。現在、後見人と一緒に今後の状態急変時、各種滞納金、死亡時や死後事務等々について打合せを重ねている。)
- 判断能力が低下(それぞれ知的障害、高次脳機能障害の方)していたため、成年後見制度を利用し、社会福祉協議会が法人後見を受託。日常生活上の支援や利用者が亡くなられた際には死後事務を行った。

- 身寄りのない高齢者への支援内容は、「権利擁護・成年後見制度利用支援」が17.1%、次いで「生活支援・見守り・安否確認」が16.6%、「介護保険サービス利用支援（施設入所を含む）」が15.5%となっている。
- 運営方法による支援内容の違いの特徴として、行政直営センターでは「死後事務」が挙げられており、法人委託センターでは「身元保証人サービス利用支援」と「金銭管理」が挙げられている。

行政直営センターは、公的制度の利用から支援を検討する機会が多いことから、「民間の身元保証サービス利用支援」がないことが考えられ、また、「死後事務」は行政直営センターならではの対応と考えられる。

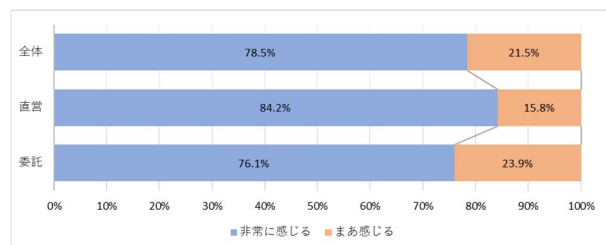
法人委託センターが対応した「金銭管理」は、運営方法に関わらず本来的には対応が困難なものであるが、やむを得ず対応せざるを得ない複雑な背景があったと推察される。

4 身寄りのない高齢者等への支援の困難さについて

【表5】

支援の困難さ	直営	委託	全体
非常に感じる	16	35	51
まあ感じる	3	11	14
あまり感じない	0	0	0
感じない	0	0	0
計	19	46	65

【図6】



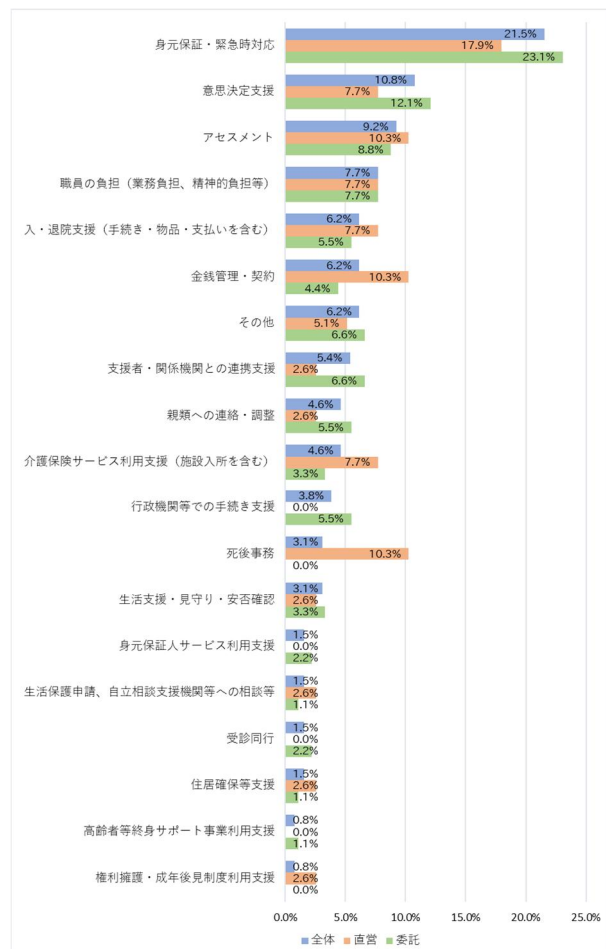
- 身寄りのない高齢者等への支援の困難さは、「非常に感じる」が78.5%、「まあ感じる」が21.5%であり、回答したすべてのセンターが支援の困難さを感じている。

5 困難さを感じる支援内容について

【表6】

困難さを感じる支援内容	直営	委託	全体
身元保証・緊急時対応	7	21	28
意思決定支援	3	11	14
アセスメント	4	8	12
職員の負担(業務負担、精神的負担等)	3	7	10
入・退院支援(手続き・物品・支払いを含む)	3	5	8
金銭管理・契約	4	4	8
その他	2	6	8
支援者・関係機関との連携支援	1	6	7
親類への連絡・調整	1	5	6
介護保険サービス利用支援(施設入所を含む)	3	3	6
行政機関等での手続き支援	0	5	5
死後事務	4	0	4
生活支援・見守り・安否確認	1	3	4
身元保証人サービス利用支援	0	2	2
生活保護申請、自立相談支援機関等への相談等	1	1	2
受診同行	0	2	2
住居確保等支援	1	1	2
高齢者等終身サポート事業利用支援	0	1	1
権利擁護・成年後見制度利用支援	1	0	1
計	39	91	130

【図7】



<その他の内容>

- ・ 制度のはざまにある人への支援
- ・ 家族に代わる支援(判断など)が必要とされるとき
- ・ 対象者が認知症であった場合、決定した事項でも覚えておらず事が進まない。
- ・ ケアマネジメント以外の支援すべて
- ・ 金融機関での払い出し等、他制度での支援体制が整っていない間の支援
- ・ 認知症独居支援には、特に上記以外にもいろいろな困難が伴う。
- ・ 支援しなければならないことが多岐にわたる。
- ・ 判断能力が低下している際は日常生活自立支援事業や成年後見制度は利用できるが、健常者の場合カバーする制度がなく支援に限界がある。

<困難さを感じる具体的な支援内容(抜粋)>

- ・ 死亡に直面した際の対応
- ・ 対象者が亡くなった時に、医療機関から行政での対応を求められたとき、対応した例がなく、判断に困る。
- ・ 住宅ローンや借金など、分野外の相談で、関係機関につないだ後の連携について
- ・ 判断力、認知機能の低下もある方への支援における方向性の支援者間の合意形成
- ・ 本人意向を尊重しながら在宅支援を行うが、本人の認知機能の低下や判断能力の低下により支援の滞りや状況・病状の悪化がみられ、支援の難しさを感じる。
- ・ 緊急時性のあるケースでのさまざまな判断

- ・ 緊急時（入院時）等、つなぎ先となる家族がない場合、包括職員が代わりの対応を求められる。決定権がない状況での支援には限界がある。
- ・ 成年後見人等が選任されるまでの間、支援対象者の金銭管理や契約代行をどのように扱うかなど
- ・ 初動期等の関わりによっては「身寄りが無い」と一概に言い切れないケースもあり、親族関係者等への説明や関係性の構築の重要性を感じる。
- ・ 対応の術が全くなくて困るというよりも、本来の業務なのかと思う内容についても対応せざるを得ない場合の大きな負担感、急変時や緊急時の場合は、時間や休日に関係なく対応せざるを得ない負担感（特にも病院や近隣、関係機関からの対応に迫られる場合が多いかも）が大きい。
- ・ 利用者の体調が悪いが救急搬送する程度でない時、病院に連れて行く手段の確保や付添者の確保ができない。
- ・ 医療拒否だと介護保険サービスも成年後見申し立ても難しい。

- 困難さを感じる支援内容は、「身元保証・緊急時対応」が21.5%、次いで「意思決定支援」が10.8%、「アセスメント」9.2%、「職員の負担（業務負担、精神的負担等）」7.7%となっている。
- 運営方法によって困難さを感じる支援内容に違いがあった項目は、行政直営センターのみが回答した「死後事務」と「権利擁護・成年後見制度利用支援」、法人委託センターのみが回答した「行政機関等での手続き支援」、「身元保証人サービス利用支援」、「受診同行」と「高齢者等終身サポート事業利用支援」が挙げられる。

本人の意向や望みなど、何らかの意思に関わる内容を本人に代わって決定せざるを得ない状況に困難を感じていることを読みとることができる。

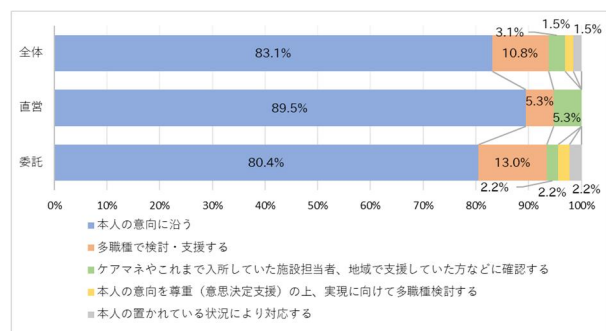
特にも、緊急時対応においては、本人に代わる判断を限られた時間の中で迫られ、さらに通常の業務を中断し優先せざるを得ないことから、支援する職員にとって心身ともに負担が大きいことがうかがえる。

6 判断能力が十分な身寄りのない高齢者等への支援における意思決定について

【表7】

意思決定(判断能力が十分)	直営	委託	全体
本人の意向に沿う	17	37	54
多職種で検討・支援する	1	6	7
ケアマネやこれまで入所していた施設担当者、地域で支援していた方などに確認する	1	1	2
本人の意向を尊重(意思決定支援)の上、実現に向けて多職種検討	0	1	1
本人の置かれている状況により対応	0	1	1
計	19	46	65

【図8】



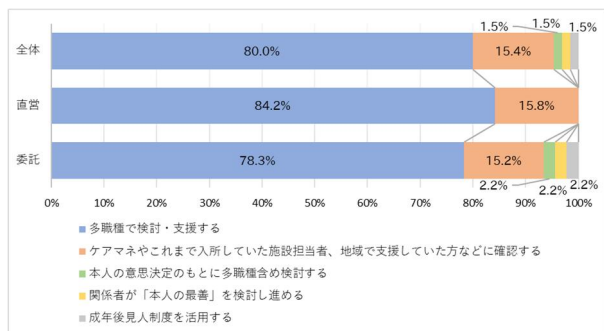
- 判断能力が十分な方への支援における意思決定は、「本人の意向に沿う」が83.1%、次いで「多職種で検討・支援する」が10.8%となっている。

7 判断能力が不十分な身寄りのない高齢者等への支援における意思決定について

【表 8】

意思決定(判断能力が不十分)	直営	委託	全体
多職種で検討・支援する	16	36	52
ケアマネやこれまで入所していた施設担当者、地域で支援していた方などに確認する	3	7	10
本人の意思決定のもとに多職種含め検討する	0	1	1
関係者が「本人の最善」を検討し進める	0	1	1
成年後見人制度を活用する	0	1	1
計	19	46	65

【図 9】



- 判断能力が不十分な方への意思決定支援は、「多職種で検討・支援する」が80.0%、次いで「ケアマネやこれまで入所していた施設担当者、地域で支援していた方などに確認する」が15.4%となっている。

判断能力が十分な場合は、本人の意向に沿い利用者本位の支援が進められていることがうかがわれる。

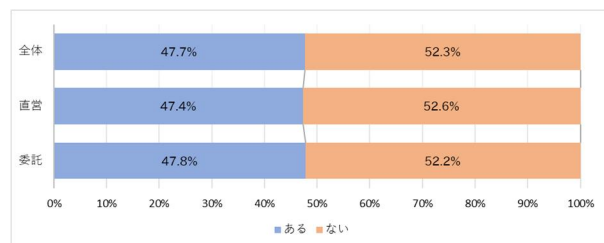
一方で、判断能力が不十分な場合は、やむを得ない状況があることも含め、多職種やこれまでかかわった関係者などの支援者間で支援方針を決定している現状がうかがえる。

8 家族以外の代諾者への意思決定支援要請について

【表 9】

家族以外の代諾者への意思決定支援要請	直営	委託	全体
ある	9	22	31
ない	10	24	34
計	19	46	65

【図 10】



<代諾者と本人の関係性>

- ・ 成年後見人、保佐人、任意後見契約受任者
- ・ 親族（いとこ、甥、姪、姪の子など）、本人と関係の浅い親族、親戚、内縁関係、別れた妻
- ・ ケアマネジャー、関わりのある介護福祉関係者等、民生委員
- ・ 町内会長、幼友達、友人、知人、本人と親密な関係にある知人、内縁関係ではない同居人

- 家族以外の代諾者への意思決定支援要請を行ったことがあるセンターは47.7%となっている。

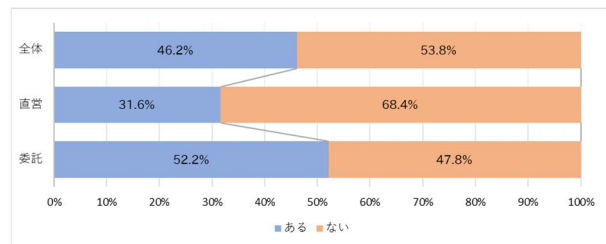
代諾者と本人の関係性は多種多様であり、本来依頼するのが適切と考えられる家族や親族、後見人以外の友人、知人等に頼らざるを得ない状況が見られる。

9 高齢者等終身サポート事業（身元保証や死後事務、日常生活支援などのサービスを提供する事業）の利用について

【表 10】

高齢者等終身サポート事業の利用	直営	委託	全体
ある	6	24	30
ない	13	22	35
計	19	46	65

【図 11】



- 高齢者等終身サポート事業を利用したことがあるセンターは 46.2%となっている。
- 利用したことがある割合は、行政直営センターの 31.6%に比べ、法人委託センターでは 20.6 ポイント高い 52.2%となっている。

高齢者等終身サポート事業の利用にあたっては、行政直営センターと比較し、法人委託センターの方が利用の割合が高くなっている。

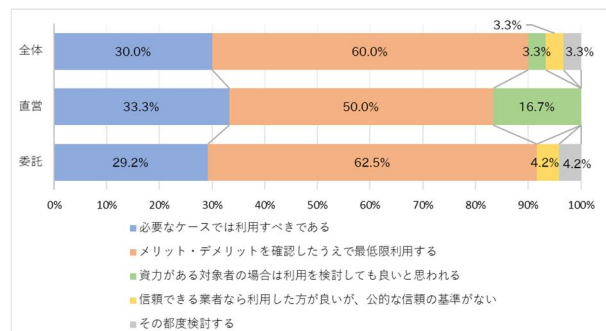
これは行政直営センターの方が、行政判断を交えながらセンター内で一定の判断のもと対応している可能性があると思われる。

10 高齢者等終身サポート事業利用の考え方について

【表 11】

高齢者等終身サポート事業利用の考え方	直営	委託	全体
必要なケースでは利用すべきである	2	7	9
メリット・デメリットを確認したうえで最低限利用する	3	15	18
基本的に利用は検討しない	0	0	0
資力がある対象者の場合は利用を検討しても良いと思われる	1	0	1
信頼できる業者なら利用した方が良いが、公的な信頼の基準がない	0	1	1
その都度検討する	0	1	1
計	6	24	30

【図 12】



- 高齢者等終身サポート事業の利用は、「メリット・デメリットを確認したうえで最低限利用する」が 60.0%、次いで「必要なケースでは利用すべきである」が 30.0%となっている。

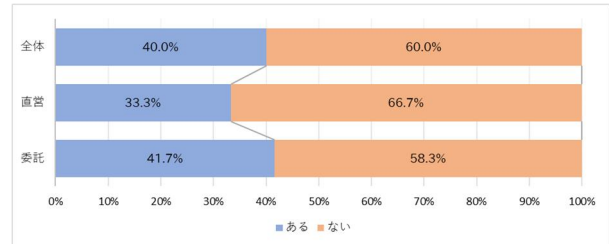
「身寄りのない高齢者等への支援の困難さとその支援内容（前述 4、5）」において、センターの意思決定支援の困難さが浮彫になっている一方で、その代役になり得る終身サポート事業の利用に慎重なのは、サポート事業を提供する事業者についての情報不足、負担金額や支援内容などに差がある、近年増えてきた分野であることから将来的な保障などが未知数で不安感もあるといったことが考えられる。

11 高齢者等終身サポート事業を利用したときのトラブルの経験について

【表 12】

トラブル経験	直営	委託	全体
ある	2	10	12
ない	4	14	18
計	6	24	30

【図 13】



＜トラブルの内容（抜粋）＞

- ・ 地域包括支援センターが関わる前に事業利用をしていたケース。事業者主導で居所の異動が行われ、委託先の居宅介護支援事業所のケアマネジャーが対応に苦慮した。
- ・ 利用者に事業者を紹介したところ、すぐその日に契約をしてほしいと急がされた。本人は説明を受け、しっかりと内容を理解していない状況だった。考えてからの返答、再面談とした。
- ・ 支援者の立ち会いを求められ、立ち会いがないと支援できないと対応を断られた。
- ・ 公正証書に、相続財産はその法人に相続するという内容が書かれており遺族が憤慨していた。
- ・ 緊急時に連絡がつかない、来てくれない、契約の場への同席を拒否され書面もあやふやで契約内容の把握ができなかった。
- ・ クライアントから身元保証会社の特定の職員が信用ならないと話があり、受診や手続き関係が一時的に滞った。
- ・ クライアントが身元保証会社の職員に対し怒鳴るなどの行為があり、包括が身元保証会社とクライアントの仲介に入った。
- ・ 契約時に担当した職員の対応に不信感を持ち、一度契約はしたが解約することとなった。支払っていた契約金は、解約時に全額返金されたため大きなトラブルには至らなかった。高額な支払いが伴うことが多いため注意が必要であると感じた。
- ・ 十分にケースの概要を伝え、内容、料金を確認したが、契約の手付金を支払った後に支援を断られた。
- ・ 途中から「圏域外」と支援を断られた。
- ・ 他の事業所では料金が高額なため、負担を抑えられるところを選定。支援開始当初は金額が明確に提示されるわけでもなく、できたらお願いしたいという言い方で不安があった。そのような不安はあったものの、当時はアパート転居の支援を依頼し、よく対応していただきありがたかった。しかし、その後あまり関りがなくなり、再度支援の相談をしたいと思い連絡したところ、当時対応していた人がいなくなり、相談歴もなく何もわからないと言われた。その時点で相談はしなかったため、トラブルにはなっていないが、相談歴もないというところがどうなのかと思った。
- ・ 納得され契約した後で、契約内容に不満が出たとき

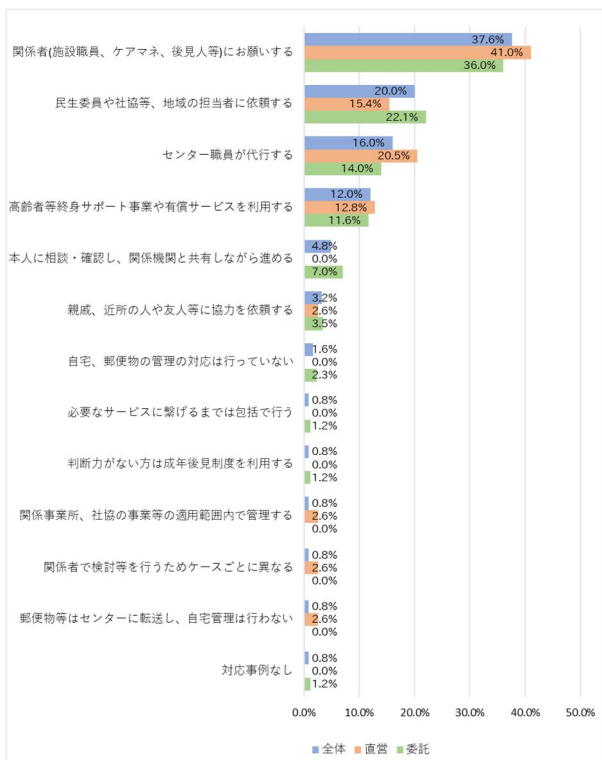
- 高齢者等終身サポート事業を利用したセンターの 40.0%がトラブルを経験している。
- トラブルの内容は、事業者ごとの対応の違いや契約内容について当事者間の理解の齟齬に加え、担当者との関係性が挙げられている。

12 身寄りのない高齢者等への支援における自宅の管理、郵便物の管理等について

【表 13】

自宅の管理、郵便物の管理等	直営	委託	全体
関係者（施設職員、ケアマネや後見人等）にお願いする	16	31	47
民生委員や社協等、地域の担当者に依頼する	6	19	25
センター職員が代行する	8	12	20
高齢者等終身サポート事業や有償サービスを利用する	5	10	15
本人に相談・確認し、関係機関と共有しながら進める	0	6	6
親戚、本人が希望した近所の人や友人等に協力を依頼する	1	3	4
自宅、郵便物の管理の対応は行っていない	0	2	2
必要なサービスに繋げるまでは包括で行う	0	1	1
判断力がない方は成年後見制度を利用する	0	1	1
関係事業所、社協の事業内容等で適用可能な範囲内において管理する	1	0	1
その都度、関係者で検討等を行うためケースごとに異なる	1	0	1
郵便物転送等対応可能なものはセンターで行い、自宅管理は行わない	1	0	1
対応事例なし	0	1	1
計	39	86	125

【図 14】



- 自宅の管理、郵便物の管理等は、「関係者（施設職員、ケアマネや後見人等）にお願いする」が 37.6%、次いで「民生委員や社協等、地域の担当者に依頼する」が 20.0%、「センター職員が代行する」が 16.0%となっている。

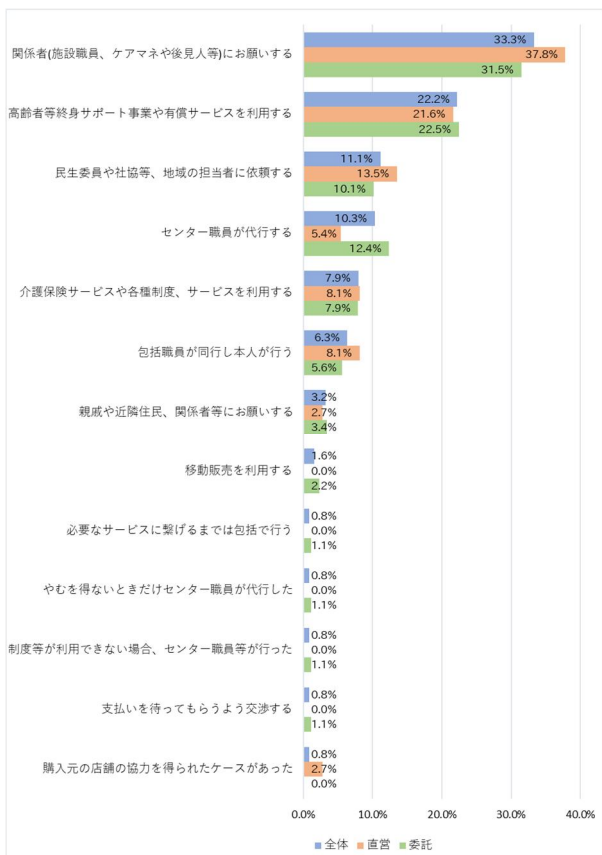
やむを得ない状況があり、センター職員や地域の担当者等が対応していると考えられるが、自宅の管理には福祉的支援以外のことも含まれることが想定され、内容によってはリスクを負う可能性もあり、負担が大きい業務である。

13 身寄りのない高齢者等への支援における買い物や各種支払いについて

【表 14】

買い物や支払い	直営	委託	全体
関係者(施設職員、ケアマネや後見人等)にお願いする	14	28	42
高齢者等終身サポート事業や有償サービスを利用する	8	20	28
民生委員や社協等、地域の担当者に依頼する	5	9	14
センター職員が代行する	2	11	13
介護保険サービスや各種制度のサービス(社協事業を含む)、判断力のない方は成年後見制度を利用	3	7	10
包括職員が同行し本人が行う	3	5	8
親戚や近隣住民、関係者、おでかけバス、買い物ボランティア(地域おこし協力隊)	1	3	4
移動販売を利用する	0	2	2
必要なサービスに繋がるまでは包括で行う	0	1	1
支払いはやむを得ないときだけ、センター職員が代行したことあり	0	1	1
宅配サービスや日常生活自立支援制度の利用を進め、それが不可だった場合に、上記関係者や民生委員、時にセンター職員が実施することもあった	0	1	1
支払いを待ってもらうよう交渉	0	1	1
購入元の店舗の協力を得られたケースがあった	1	0	1
計	37	89	126

【図 15】



- 買い物や各種支払いは、「関係者（施設職員、ケアマネや後見人等）にお願いする」が33.3%、次いで「高齢者等終身サポート事業や有償サービスを利用する」が22.2%、「民生委員や社協等、地域の担当者に依頼する」が11.1%となっている。

金銭の授受に関連する買い物や各種支払いでは、高齢者等終身サポート事業や有償サービスが利用されている状況から、契約により責任の所在を明確にして支援する方法が選択されている。

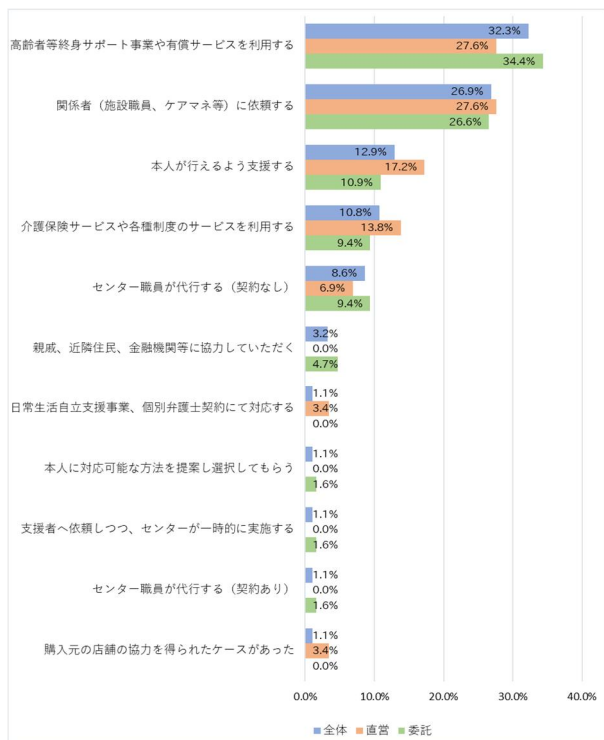
一方、何らかの理由により高齢者等終身サポート事業や有償サービスを利用できない場合は、地域の担当者やセンター職員が対応せざるを得ない場合があり、リスクや負担が大きい業務である。

14 意識や判断能力が保たれており、後見等の対象にならない方の買い物や各種支払いについて

【表 15】

後見等の対象にならない方の 買い物や各種支払い	直営	委託	全体
高齢者等終身サポート事業や有償サービスを利用する	8	22	30
関係者（施設職員、ケアマネ等）に依頼する	8	17	25
本人が行えるよう支援する	5	7	12
介護保険サービスや各種制度のサービスを利用する	4	6	10
センター職員が代行する（契約なし）	2	6	8
親戚、近隣住民、おでかけバス、買い物ボランティア（地域おこし協力隊）、金融機関に協力していただく	0	3	3
日常生活自立支援事業、個別の弁護士契約にて対応	1	0	1
判断できるのであれば本人に対応可能な方法を提案し選択してもらう	0	1	1
身体機能低下がある場合には、関係者や民生委員など支援者へ依頼しつつ、センターが一時的に実施することもあった	0	1	1
センター職員が代行する（契約あり）	0	1	1
購入元の店舗の協力を得られたケースがあった	1	0	1
計	29	64	93

【図 16】



- 後見等の対象にならない方の買い物や各種支払いは、「高齢者等終身サポート事業や有償サービスを利用する」が 32.3%、次いで「関係者（施設職員、ケアマネ等）に依頼する」が 26.9%、「本人が行えるよう支援する」が 12.9% となっている。

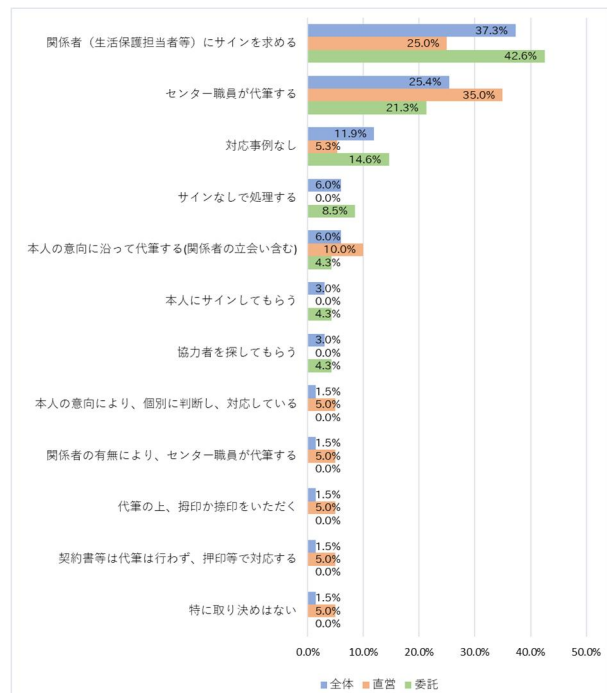
意識や判断能力が保たれている場合、高齢者等終身サポート事業や有償サービスが利用され、契約により責任の所在を明確にして支援する方法が選択されている。

15 意識や判断能力が保たれているが、各種書類にサインができない場合の対応について

【表 16】

各種書類にサインができない場合の対応	直営	委託	全体
関係者にサインを求める(生活保護担当者、ケアマネ、知人など)	5	20	25
センター職員が代筆する	7	10	17
対応事例なし	1	7	8
サインなしで処理する	0	4	4
書類の内容により本人の意向に沿って代筆(関係者の立会いを含む)	2	2	4
本人にサインしてもらう	0	2	2
協力者を探してもらう	0	2	2
本人の意向により、個別に判断し、対応している	1	0	1
書類、関係者の有無により、省略不能で頼める人がいなければセンター職員が代筆する	1	0	1
対応記録はないが、代筆の上、拇印か捺印をいただく	1	0	1
契約書等の代筆は行わず、押印等で対応する	1	0	1
特に取り決めはない	1	0	1
計	20	47	67

【図 17】



- 意識や判断能力が保たれているが、各種書類にサインができない場合は、「関係者にサインを求める（生活保護担当者、ケアマネ、知人など）」が 37.3%、次いで「センター職員が代筆する」が 25.4%となっている。
- 法人委託センターでは「関係者にサインを求める（生活保護担当者、ケアマネ、知人など）」が 42.6%、行政直営センターでは「センター職員が代筆する」が 35.0%となっている。

調査結果から、やむを得ない状況下での各種書類のサインは、行政（市町村）職員がサインに対応している傾向が高いことがうかがえる。

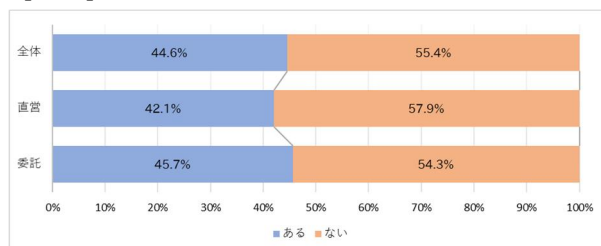
意識や判断能力が保たれている場合、本人と直接的に関わる支援者が、本人の確認と同意のもと代筆や申請代行を行っていると考えられるが、支援者による代筆や申請などの代行為、法令上の問題がないことを確認したうえでの支援が重要である。

16 孤独死、孤立死の対応で困った経験について

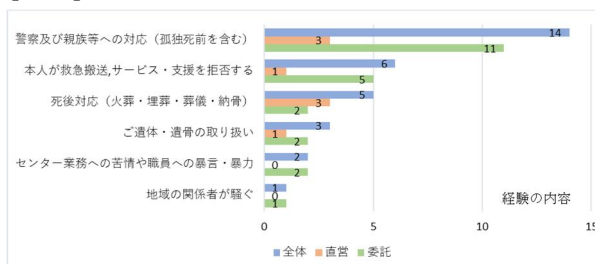
【表 17】

困った経験	直営	委託	全体
ある	8	21	29
ない	11	25	36
計	19	46	65

【図 18】



【図 19】



＜具体的な事例（抜粋）＞

- ・ 独居高齢者が自分の死後についてとある親族と約束をしていたが、その親族が死去。他の親族は本人の入院時の保証人についても対応せず、本人の知人がどうにか対応。包括から親族へ対応要請するも話が進まず、弁護士に介入してもらったケースがある。
- ・ 本人と娘世帯。両者に会えず、電気はついていて、郵便物は日数かかるがとられていることを確認しながら状況確認に務めていたケース。これまでの状況から警察への相談も検討していたがタイミングが難しく、相談したときには自宅で亡くなっているところを発見。死後日にちが特別経っていたわけではないが、このようなときの警察への相談に悩む。
- ・ 包括、民生委員、近隣、近くのコンビニ職員と本人の情報共有はしていたが本人の支援に一切の拒否があった。孤独死しており1週間以上経過してからが発見となった。その後民生委員や近隣からとまどい、何か出来る事は無かったか…モヤモヤ感が残ってしまった。
- ・ 公営住宅で訪問と電話に反応ないため、自宅の鍵を開けたくても連絡する人がいない。警察と住宅センターに駆け付けてもらうまで時間がかかる。死後の手続きは、どうなったかは不明。
- ・ 第一発見者となり、警察で事情聴取を受けるなど長時間拘束された。
- ・ 高齢でなおかつ障害があり、独居の方が自宅で体調不良のため、救急車を呼ぼうとするも、本人が拒否し、住宅での孤独死の危険性があると感じた。
- ・ 独居の方で治療が必要のため受診をすすめるも拒否。その後、本人の安否確認ができず、遠方の親族から警察へ連絡してもらったことがある。
- ・ 勤務時間外の土日祝日などに遠方在住の親族から独居高齢者の安否確認の相談等がある。

- 孤独死、孤立死の対応で困った経験は、「ある」が44.6%となっており、経験内容では、「警察及び親族への対応（孤独死前を含む）」、「本人が救急搬送、サービス・支援を拒否する」、「死後対応（火葬・埋葬・葬儀・納骨）」の順に多くなっている。

概ね半数のセンターが対応に困っている実情が明らかになったほか、実際に死亡後の対応及び孤独死となるリスクが高い状態で支援を続けざるを得ない進行形の状態で苦慮など、一言に孤独死・孤立死といっても、幅広い場面で困難な状況が起きている。

孤独死・孤立死への関わりにおいては警察との連携が必須であるため、対応手順の確認や情報交換の機会を保つことも重要であろう。

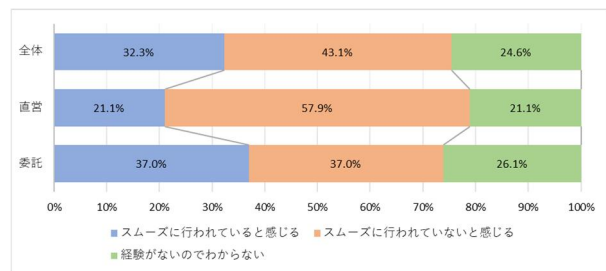
地域で独居高齢者等の見守りを行っていても、結果的に自宅内での孤独死、孤立死となり、地域の支援者の後悔や心理的負担になるなど、死に関わる支援だけに負担の大きさがうかがえる。

17 身寄りのない高齢者等が死亡された後の対応について

【表 18】

対応	直営	委託	全体
スムーズに行われていると感じる	4	17	21
スムーズに行われていないと感じる	11	17	28
経験がないのでわからない	4	12	16
計	19	46	65

【図 20】



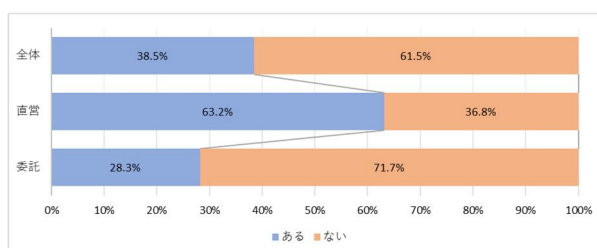
- 身寄りのない高齢者等が死亡された後の対応が、「スムーズに行われていないと感じる」センターは43.1%となっている。
- 「スムーズに行われていないと感じる」センターの割合は、法人委託センターの37.0%に比べ、行政直営センターでは20.9ポイント高い57.9%となっている。

18 身寄りのない高齢者等が死亡されたときの対応で苦慮した経験について

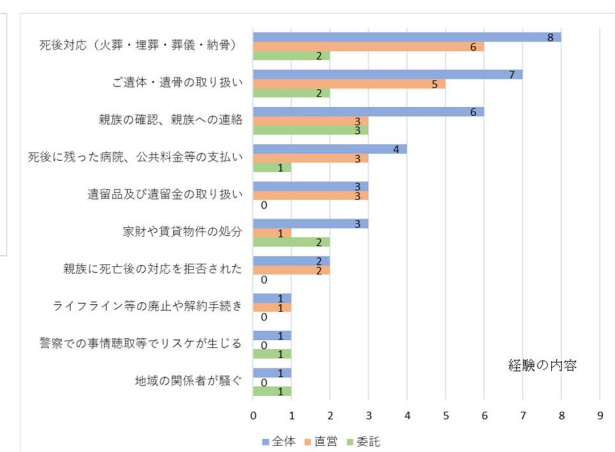
【表 19】

苦慮した経験	直営	委託	全体
ある	12	13	25
ない	7	33	40
計	19	46	65

【図 21】



【図 22】



<具体的な事例（抜粋）>

- ・ 身寄りがなくなることがわかるまで、様々な部署や関係者から情報を得ることに時間を要する。
- ・ 市役所での手続き、火葬、納骨等に対応する人がなく、葬儀社と包括職員、病院のケースワーカーで対応した。
- ・ 任意後見契約の協議中に、本人が急逝したため死後事務に苦慮した。親族は障害施設に入所する兄弟のみであり、死後事務を行うことは困難。結果的に、兄弟と行政書士との間で、死後事務委任契約を締結し、対応していただいた。

- ・ 病院で亡くなったとき、身元保証人の認知機能が低下してきて、その家族が遺体引き取りを拒否した。
- ・ 本人は樹木葬の手続き済みとケアマネから聞いていたが、身寄りなしの通常ルートでは、本人の希望する死後の対応ができない状況だった。
- ・ 疎遠の子へ連絡したが返答なし。遺留金や物品、自宅の鍵などの引き取りを要請しても返答なく、保管に苦慮した。
- ・ ご遺体の引き取りを親族が拒否、関係機関（行政）も拒否され、医療機関からは包括が早急に引き取るよう強く迫られた。

- 身寄りのない高齢者等が死亡されたときの対応で苦慮した経験は38.5%のセンターが経験している。
- 対応で苦慮した経験があるセンターの割合は、法人委託センターの28.3%に比べ、行政直営センターでは34.9ポイント高い63.2%となっており、2倍を超える割合となっている。
- 経験内容では、「死後対応（火葬・埋葬・葬儀・納骨）」、「ご遺体・遺骨の取り扱い」、「親族の確認、親族への連絡」の順に多くなっている。

行政直営センターにおいては、次のつなぎ先がないために、死亡時のどこにも属さない事例にやむを得ず対応せざるを得ない状況にあることがうかがえる。

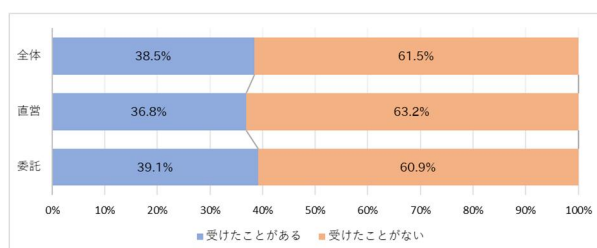
身寄りがないことを確認するまでに時間が必要な反面、死後対応をできるだけ速やかに行うよう求められる場合もあり、地域包括支援センターでの対応は難しい状況にある。

19 救急等で身元不明の方が病院に搬送された場合の身元照会等について

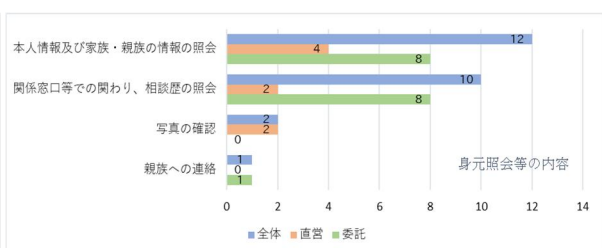
【表 20】

身元照会等	直営	委託	全体
受けたことがある	7	18	25
受けたことがない	12	28	40
計	19	46	65

【図 23】



【図 24】



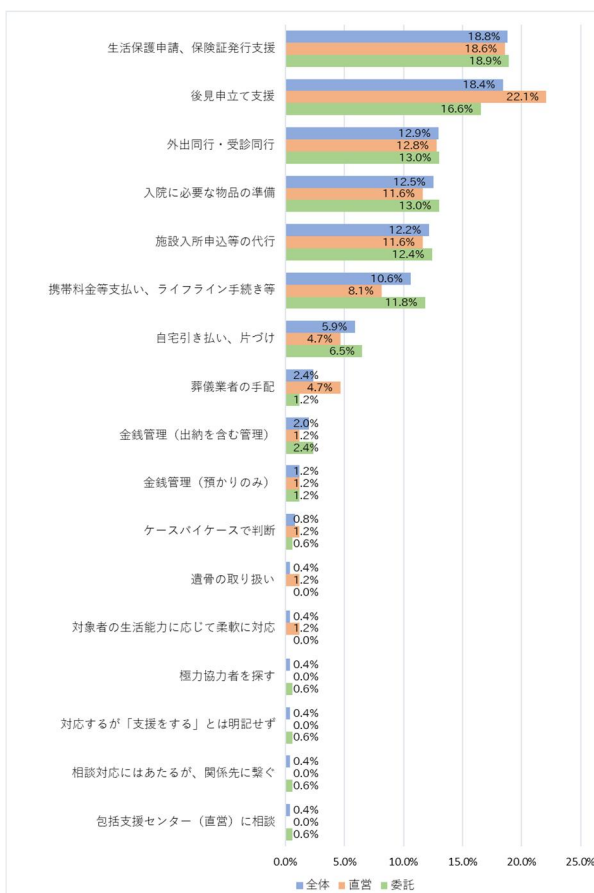
- 救急等で身元不明の方が病院に搬送された場合の身元照会等を受けたことがあるセンターは、38.5%となっている。
- 対応内容は、「本人情報及び家族・親族の情報の照会」、「関係窓口での関わり、相談歴の照会」が大部分を占めており、対象者の情報収集元としての関りが多いことがわかる。

20 身寄りのない高齢者に対し行う支援の上限について

【表 21】

支援内容	直営	委託	全体
生活保護申請、保険証発行支援	16	32	48
後見申立て支援	19	28	47
外出同行・受診同行	11	22	33
入院に必要な物品の準備	10	22	32
施設入所申込等の代行	10	21	31
携帯料金等の支払い、ライフラインの手続き等	7	20	27
自宅引き払い、片づけ	4	11	15
葬儀業者の手配	4	2	6
金銭管理(出納を含む管理)	1	4	5
金銭管理(預かりのみ)	1	2	3
ケースバイケースで判断	1	1	2
遺骨の取り扱い	1	0	1
対象者の生活能力に応じて柔軟に対応	1	0	1
極力協力者を探す	0	1	1
必要が出たら対応するが、「支援をする」とは明記していない	0	1	1
相談対応にはあたるが、関係先に繋ぐところまで	0	1	1
包括支援センター(直営)に相談	0	1	1
計	86	169	255

【図 25】



- 身寄りのない高齢者等に対しどこまで支援するかについて、「生活保護申請、保険証発行支援」が18.8%、次いで「後見申立て支援」が18.4%、「外出同行・受診同行」が12.9%となっている。

支援内容は、生活保護や医療受給資格取得の支援、後見制度の申立支援、受診同行、入院・施設の入所同行及びその準備、ライフラインに関する手続きなど、制度利用から日常生活まで幅広い支援が求められており、最低限の生命維持や安全な生活確保のための支援が多いことがわかる。

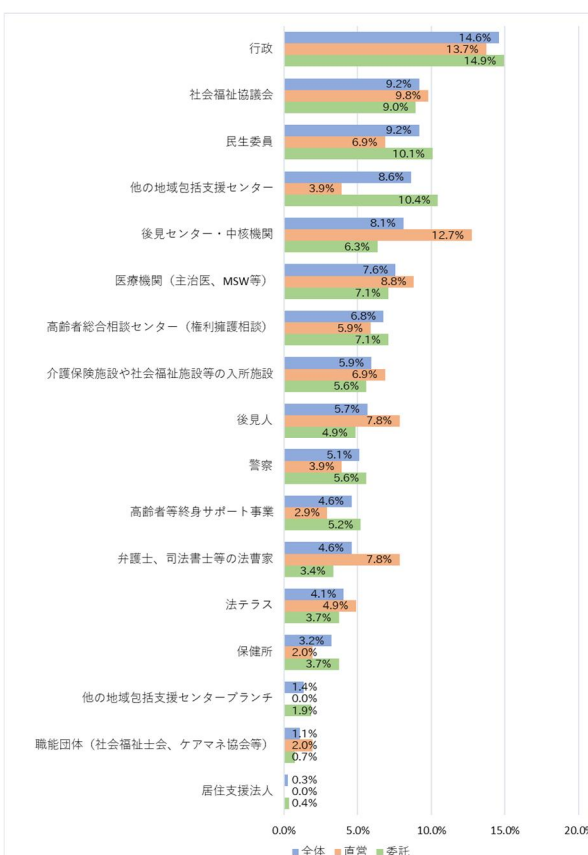
このことから、生活保護や介護保険などの制度、高齢福祉事業等各種サービスが安定して受けられるための入口支援の部分でも、センターが大きく関与していることがうかがえる。

21 身寄りのない高齢者等への支援に苦慮したときの相談・連絡先について

【表 22】

相談・連絡先	直営	委託	全体
行政	14	40	54
社会福祉協議会	10	24	34
民生委員	7	27	34
他の地域包括支援センター	4	28	32
後見センター・中核機関	13	17	30
医療機関(主治医、MSW 等)	9	19	28
高齢者総合相談センター(権利擁護相談)	6	19	25
介護保険施設や社会福祉施設等の入所施設	7	15	22
後見人	8	13	21
警察	4	15	19
高齢者等終身サポート事業	3	14	17
弁護士、司法書士等の法曹家	8	9	17
法テラス	5	10	15
保健所	2	10	12
他の地域包括支援センターブランチ	0	5	5
職能団体(社会福祉士会、ケアマネ協会等)	2	2	4
居住支援法人	0	1	1
計	102	268	370

【図 26】



<その他>

- ・ 内容によっては後見センターや警察等へ相談するが、ほぼ上記機関から（地域包括支援センターが）相談される側になっているのが現状である。

○ 支援に苦慮したときの相談・連絡先は、「行政」が14.6%、次いで「社会福祉協議会」及び「民生委員」がそれぞれ9.2%、「他の地域包括支援センター」が8.6%となっている。

○ 行政直営センターでは、法人委託センターに比べ、「後見センター・中核機関」、「弁護士、司法書士等の法曹家」、「後見人」への相談・連絡が多く、法人委託センターでは、行政直営センターに比べ、「他の地域包括支援センター」、「高齢者等終身サポート事業」、「民生委員」への相談・連絡が多い。

支援内容も多岐にわたり、かつ個別性も高く、センターの負担も大きい内容であることから、相談先が多様であり、関係機関との連携が非常に重要であることがうかがえる。

なお、「他機関のかかわりが多い＝連携がなされている」とは言い難く、連携の実態を探っていく必要もある。

22 身寄りのない高齢者等への支援で、関係機関（医療機関、行政、相談窓口など）に求めること

<全般>

- ・ 身寄りのない高齢者等を支援する事業やサービス
 - ・ 身寄りのない人の死後対応のフローチャートが欲しい（どこに連絡・手続きするべきか）。
 - ・ 本人に判断力があるうちに本人の意思確認をしてほしい。
 - ・ ガイドラインに則った対応と1機関に負担が偏らないよう、情報共有しながら支援に当たってほしい。
 - ・ 明日にも選択を迫られる状況下になることもある。後見人などつくまでに1年かかることがあるため、スムーズに進む策が講じられることを期待したい。
 - ・ 当センターが直営でもあるためか、全てではないものの関係機関によっては「包括に繋いだ」「包括に対応を依頼した」ことで、後は包括が対応するものだとの認識されることがしばしばあるように思う。関係機関とで役割分担を整理し支援方針を共有するよう努めているが、時に「包括が何とかする担当（何でも屋的）」「(関係機関が)うちではない」という認識をされている場合を感じることがあり、やむを得ない内容であってもやらざるを得ない状況が生じてしまう。
 - ・ 包括（ランチ、居宅を含む）に丸投げするのではなく、対応や役割分担について一緒に考えて欲しい。(3)
 - ・ 身寄りがなく本人の入院や引っ越し、施設入所にタイムラグが生じ、そのことが本人の不利益となるケースがある。元気なうちから身元保証人の支援機構に繋がれば良いが、大体の支援機構は高額である。さらに身寄りがなくて困る高齢者のほとんどが金銭的に余裕のない方ばかりのためどうかその方々でも利用できるようなサービスがあればと思う。
 - ・ 地域包括支援センターの立場として緊急時のような直接支援は関わるが、支援方針の決定など責任が伴う判断は行政の権限で行える等、現場スタッフの負担軽減ができれば良い。
 - ・ 各機関のガイドラインなどを活用し、多職種で連携できること
 - ・ 責任や役割が1つの機関に集中することなく、様々な制度の活用により各機関が各々役割をもって関わること
- (2)
- ・ 関係機関での支援方法を決めて役割分担を確認し、いつまでに誰がやるのかを共有できたらよい。ひとつの機関だけが行う回しにならないように協力体制を構築したい。
 - ・ アセスメント内容等、関係機関で情報共有し協働で対応していただきたい。
 - ・ 必要時には訪問に同行していただきたい。
 - ・ 身元保証人を探して欲しい。
 - ・ 身寄りがなく入所、サービスの導入、療養型への入院等がスムーズにいかないことが多いためガイドラインを早めに作成し制度の確立を望む。
 - ・ 親族が担うべき役割を求めるのではなく、親族不在でも解決するような支援を検討してほしい。
 - ・ ケアマネジャーの業務範囲を把握してほしい（シャドーワークになることがわかっても言葉を濁しながら「どうにかしてください」とう態度が出ている）。
 - ・ 市単位で居住支援を早く立ち上げてほしい。
 - ・ 経済的に厳しい方が安価で利用できる生活支援サービスがほしい。
 - ・ 通院や買い物など、必要な外出を支援する移送サービスがあればよいと思う。
 - ・ 高齢者等終身サポート事業の認証制とか安全性がわかる基準を設けてほしい。
 - ・ 身寄りのない高齢者等へ対応する相談窓口の設置

<医療機関>

- ・ かかりつけ医療機関においては、定期通院時に本人から医療機関が必要な情報を得ておく。
- ・ 医療機関で身寄りのない方の対応が職員によって認識にばらつきがあるので、対応を統一してほしい。
- ・ 救急で運ばれた際、次の受診や今後の方向性について相談されたが、家族に相談してもらいたかった。
- ・ 療養型病院等への連帯保証人が無い時の対応
- ・ 入院を必要に応じ柔軟に受けられるようにできればよい。医療行為に係る同意も同じ。
- ・ 身寄りのない高齢者が入院必要な場合、スムーズに対応をお願いしたい。
- ・ 身寄りがなくても転院や治療を受けることができる。

- ・ 医療機関に包括やケアマネが緊急連絡先や家族代わりになれないことを分かってほしい。

<介護施設>

- ・ 施設入所にも受け入れを断らないよう通知が出ているが、理解が得られていない、柔軟に対応してほしい。
- ・ 介護施設等への連帯保証人が無い時の対応。
- ・ 入所を必要に応じ柔軟に受けられるようにできればよい。

<行政>

- ・ 介護保険申請者、調査同席者がいない場合の対応を考えてほしい。
- ・ 地域包括支援センターや支援機関で実施できる内容に限りがあるうえに、身元保証会社とのトラブルも聞こえてきているので、国や各行政が身元保証の仕組みづくりに積極的に動いてもらいたいと思う。
- ・ 今後更に多くなって行くと思うので、民間サービスではなく、安全な行政の介入に期待します。
- ・ 行政では、親族の連絡先をたどることができるのに、情報を開示できないと言われ、支援が行き詰ってしまう。法律上難しいのかもしれないが、必要に応じて情報開示していただければと思う。
- ・ 行政の立場で、本人の意に沿わないことは行えないことは重々承知である。そのためある程度高齢になり、認知機能低下や判断能力低下を期すことは分かりきっているため、その対応基盤を行政やケアマネが行うのではなく、具体的な方策や施策、政策が必要と感じる。
- ・ ケアマネ協議会、医療機関などと協働し対応マニュアルなど策定
- ・ 市長申立てや措置入所のハードルを下げてほしい。
- ・ 行政に担当部署の創設をお願いしたい。
- ・ 行政が積極的に関わってほしい。

<金融機関>

- ・ 金融機関がもう少し柔軟に対応していただけるとありがたいと思います（柔軟な対応をしていただいている金融機関もありますが、それが難しいところもあり、金融機関によって対応にばらつきがあります。）。

23 身寄りのない高齢者等への支援をめくり日々感じていること、岩手県・地域包括支援センター協議会に希望すること、自センターで行っている独自の取組等

<日々感じていること>

- ・ 関係機関での事前の対応法の共有が必要（医療同意はどうするのか、死後の対応はどこがどこまで行うのか）。
- ・ 身寄りのない方の支援にあたっては、関係機関で情報共有し役割分担するなど、多職種連携していくことが重要だと考えている。
- ・ ACPの取り組みも重要だと考えている。
- ・ 親族の義務を果たしていただくような仕組みがないものかと思う。
- ・ 子供がいても関わりたくないといった場合、ケアマネの負担が多くなる。
- ・ 親族がいても疎遠であったり、連絡を取ってほしくないということがあがるが、緊急時や死亡時は必ず身内の連絡先を求められる。本人や周りからの聞き取り以外に親族を調べる方法がないと対応に苦慮するため、何か良い方法は無いものかと常々感じる。
- ・ 民間の高齢者等終身サポート事業は収入の少ない方は利用できない現況であり、また県内中心都市など地域資源が充実している地域に限定されている場合が多い。
- ・ 本人の理解力があるうちにこの先起こりうるリスクや今出来る準備などわがこととして考えられるようになってほしいし、これからも働きかけたい。
- ・ 身寄りのない高齢者は、支援を必要とする時に、本人の意向、KPがハッキリしないことが多いしアウトリーチを拒否する方も多い気がする。元気なうちに、エンディングノート等を活用し本人の意思決定支援に繋げれば良いと思っている。

- ・ 民間に関しては経済的余裕がある方は問題がないが、低所得者向けの終活支援、保証人、金銭管理、空き家管理、死後事務などを専門に行う公的機関が必要だと思われる。その機関は社会福祉協議会が中心となるのが適切だと思いますから、予算の確保など各種機関が足並みを揃えて展開していくことが重要だと思います。
- ・ 本当に身寄りがいないのか確認することは各関係機関と連携して行っています。お金もない人も多く、高額な民間サービスは利用できないです。何か安全で安価な支援があれば良いと思います。
- ・ 身寄りのない高齢者が支援を受けるまでには多くの障害があることを福祉関係者以外に一般に広く周知してもらい、社会問題であることを多くの人たちが認識してもらえればと思います。
- ・ 高齢者が自宅で安心して暮らせない際にショートステイなどの検討はするが、身元引受人不在や本人が契約の手続きができない等の利用で断られることが多い。一時的でもよいので身の安全を確保できる、柔軟な対応してくれる施設の整備を希望します。
- ・ 情報共有、情報交換の機会がほしい。ガイドラインの作成もいずれできると良いと思う。
- ・ 身寄りのない＝親族がいないではなく、本人の生活歴や周囲との関係から疎遠になり孤立している方が増えている。今後そのような方が増加すると思われるため、制度の狭間に陥ることなく支援が行き届くような様々な機関の連携の強化を求めたい。
- ・ 支援に関してどこまで包括で行うべきなのか、支援しないとならない時がある。法的に関わらないか、問題が生じてしまった時に責任が問われないか不安に思う時がある。
- ・ 身寄りがなく低所得者の支援が困難と感じる。保証人の問題、入所出来る施設探しが困難を極める。今後益々増えていくと思われる。低所得、身寄りがなくてもスムーズに支援出来る制度等を確立してほしい。
- ・ 独居、高齢者世帯が増加している中で、家族との関係性に物理的な距離があったり、精神的に距離があったりするケースが増えてきているように感じているが、それに加え、地域によっては移動手段がない、支援機関が少ないなどの状況もあり、さらに支援者の負担が増えているように感じる。
- ・ 世帯状況の変化に法整備が追い付いていない。
- ・ 入院や施設入所の際に保証人を求められることが多く、対応に苦慮する。
- ・ 「うちはできません」と言ったもの勝ちになっているように感じている。制度の狭間に陥って支援を受けられずにいる方を支援することが増えている。そんな中、9/2のフォーラムで各機関の状況を知ることができたのはとても良かった。もっとこういう機会が増え、課題の明確化や譲り合っの役割分担ができるようになることを希望する。
- ・ これから身寄りのない高齢者が増えていくと思われる。また、年金での生活でお金のない高齢者等も増えてくると思われる。包括の対応は、今後、苦慮すると思われる。
- ・ 社会福祉協議会で行っている事業のくらし・あんしん応援室や権利擁護あんしんセンターを紹介しているが、高齢者等終身サポート事業はいずれも高額なので、利用者に勧めにくい。手が出しにくい。ギリギリになってから「利用したい」となっても、その時には自分で意思決定できなくなっている場合もある。
- ・ 単に家族や親族がいるか否かの身寄りの有無だけではなく、関係性の貧困の観点から支援を受けられない状態像が生じているなど課題やニーズは複雑化・複合化・多様化していると感じる。
- ・ 身寄りのない高齢者等の情報が把握できていない。今後は地域包括支援センターと連携をより強固にしていく必要があると感じる。
- ・ 担当地区の民生委員や包括支援センターと情報の交換と共有に努めている。また、定期的に開催される「町保健医療福祉連絡会、地域ケア個別会議」等に参加して連携に努めている。
- ・ 自事業所は地域包括支援センターランチであり、居宅介護支援事業所でもある。そのため身寄りがいない関係性が強い家族がいないケースは、ケアマネが対応するような、しなければならないような風潮を感じる。ケアマネは家族ではないので、その点を行政も病院も理解してほしい。
- ・ 親族不在、身元保証サービスの利用が難しいと、利用契約ができないサービス事業所が多々あります。他のセンターさんはどのように対応しているのでしょうか。
- ・ 寿命の長期化により、現在は息子さん、娘さんの支援を受けることができていますが、支援する家族側の体調如何により”身寄りがいない”ケースになりそうな方が数名いる。
- ・ 身元保証などの支援は金銭的に高額なところが多く、つなげることが難しい。また、そのような支援業者ではできないところはどうすれば良いのか、教えてもらいたい。

- ・ 負担が大きくならないように関係機関で情報共有・役割分担し、支援していくことが必要だと感じる。
- ・ 身元保証人等、代行して頂ける高額ではない支援をお願いしたい。

<国・県等への要望>

- ・ 国・県などが中心となって、もう少し柔軟な対応が可能ないようにルールを定めてもらえると有難いです。
- ・ 国や県、全国・県社協などが一体的に、公設的な終身サポート事業のような事業（低料金で身元保障や死後の基本的な事務分で可）が整備されるよう、働きかけを行っていただきたい。
- ・ 身元保証ができなければ利用できないサービスが多い。身元保証サービスの利用について、ハードルが下がると良い。金銭的なサポート等、行政からのバックアップがあると心強い。

<岩手県地域包括・在宅介護支援センターに希望すること>

- ・ 他市町村の取組等の情報提供
- ・ 成功事例や大まかなフロー図の作成、支援体制の構築
- ・ 研修の内容に高齢者等終身サポート事業について取り入れてほしい。

<独自の取組>

- ・ 当センターは、直営でもあり小さい自治体でもあるので、福祉部局、住宅や環境の部署などと定期的な情報共有を行う会議の場を設け、連携強化に努めている。
- ・ 孤独死防止のための見守り活動に賛同し、実施している。
- ・ 高齢独居や高齢夫婦で理解力がしっかりしている元気な方を対象に、終活に向けての意思決定や必要なサービス利用につなげるための「安心セット」を説明して配付している。
- ・ 身寄りのない方については、行政等に相談などを行っています。
- ・ 社会活動への参加の促し(老人クラブ、サロン等)

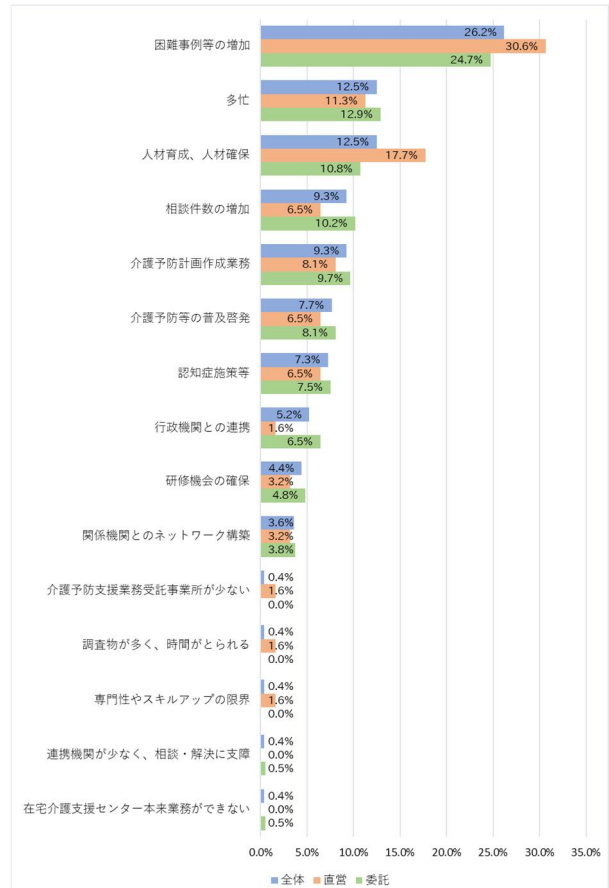
4 業務上の課題について

1 業務上の課題について

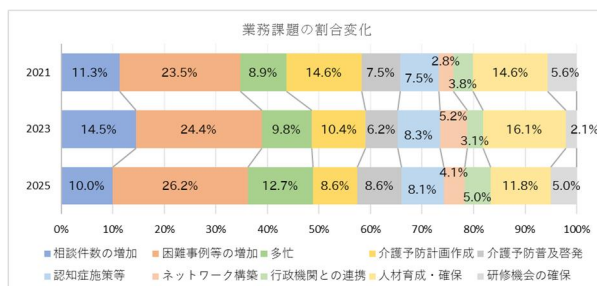
【表 23】

業務上の課題	直営	委託	全体
困難事例や複雑な課題を抱えるケースが増加している	19	46	65
多忙で、利用者への寄り添いや迅速かつ適切なケース対応ができない	7	24	31
人材育成や人員の確保ができない	11	20	31
相談件数が増加し、対応が追いつかない	4	19	23
介護予防計画作成業務が多すぎる	5	18	23
地域に出向いて行う介護予防等の普及啓発ができない	4	15	19
認知症施策や認知症カフェの立上げ支援に手が回らない	4	14	18
行政機関との連携がとれない	1	12	13
研修の機会が確保できず、職員の力量不足がある	2	9	11
関係機関(行政を除く)とのネットワーク構築ができていない	2	7	9
介護予防支援業務を受託してくれる事業所が少ない	1	0	1
調査物が多く、時間がとられる	1	0	1
直営のため、行政職員が主体的に業務に取り組むことができない	1	0	1
都市部から離れた地域と連携する機関が少ないため、相談の解決に支障をきたすことがある	0	1	1
指定居宅介護支援事業所も兼ねるため、在宅介護支援センターとしての本来の機能も発揮できない	0	1	1
計	62	186	248

【図 27】



【図 28】



- 業務上の課題は、「困難事例や複雑な課題を抱えるケースが増加している」が26.2%、次いで「多忙で、利用者への寄り添いや迅速かつ適切なケース対応ができない」と「人材育成や人員の確保ができない」がそれぞれ12.5%となっている。
- 2021年度の前々回調査からのそれぞれの課題の割合変化をみると、今回の調査で上位となった「困難事例や複雑な課題を抱えるケースが増加している」及び「多忙で、利用者への寄り添いや迅速かつ適切なケース対応ができない」は、それぞれ割合が上昇している。

困難事例の増加は、独居高齢者や身寄りのない高齢者の増加など、ライフスタイルの変化に伴い年々増加することが予測され、これに伴い地域包括支援センターの負担はますます増大すると考えられる。

業務上の課題として上位を占めているのを見ると、ケース支援への量的負担と困難さ、複雑さの質的負担の双方が課題になっていることがうかがわれる。同時に、この状況に対応するための人材の育成、確保も課題になっている。

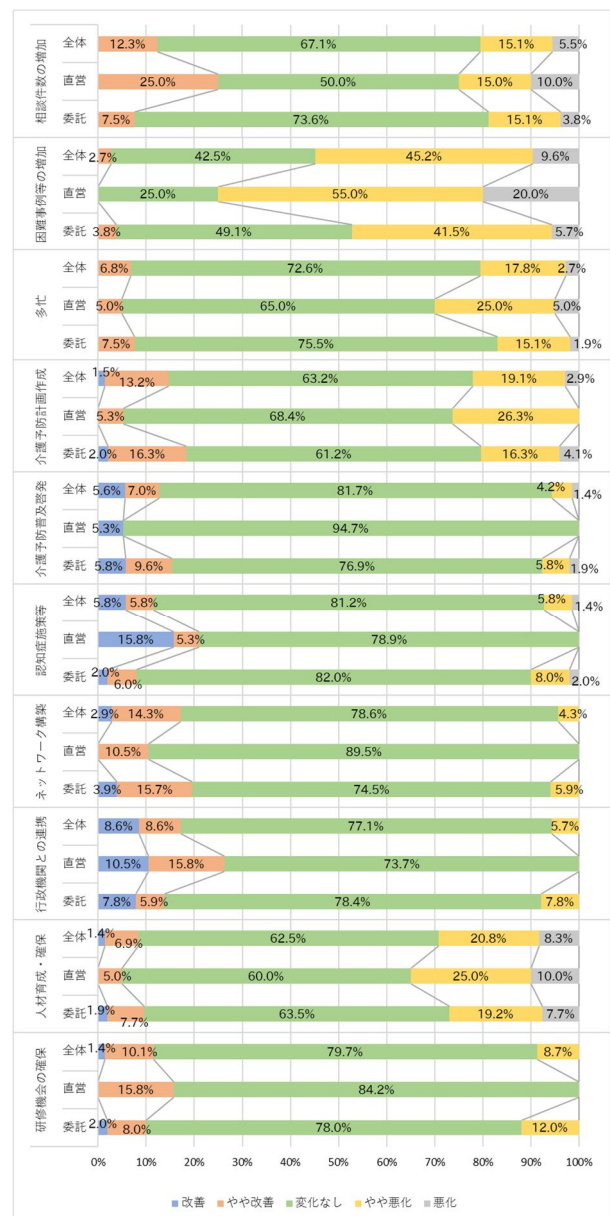
事例の解決に至る手立てを明らかにする手法への学びや地域ケア会議の有効な活用、職員の資質向上のための研修機会の確保、人材確保や離職防止の取組が求められている。

2 2023 年度からの課題改善状況について

【表 24】

課題改善状況		改善	やや改善	変化なし	やや悪化	悪化
相談件数が増加し、対応が追いつかない	直営	0	5	10	3	2
	委託	0	4	39	8	2
	全体	0	9	49	11	4
困難事例や複雑な課題を抱えるケースが増加している	直営	0	0	5	11	4
	委託	0	2	26	22	3
	全体	0	2	31	33	7
多忙で、利用者への寄り添いや迅速かつ適切なケース対応ができない	直営	0	1	13	5	1
	委託	0	4	40	8	1
	全体	0	5	53	13	2
介護予防計画作成業務が多すぎる	直営	0	1	13	5	0
	委託	1	8	30	8	2
	全体	1	9	43	13	2
地域に出向いて行う介護予防等の普及啓発ができない	直営	1	0	18	0	0
	委託	3	5	40	3	1
	全体	4	5	58	3	1
認知症施策や認知症カフェの立上げ支援に手が回らない	直営	3	1	15	0	0
	委託	1	3	41	4	1
	全体	4	4	56	4	1
関係機関(行政を除く)とのネットワーク構築ができていない	直営	0	2	17	0	0
	委託	2	8	38	3	0
	全体	2	10	55	3	0
行政機関との連携がとれない	直営	2	3	14	0	0
	委託	4	3	40	4	0
	全体	6	6	54	4	0
人材育成や人員の確保ができない	直営	0	1	12	5	2
	委託	1	4	33	10	4
	全体	1	5	45	15	6
研修の機会が確保できず、職員の力量不足がある	直営	0	3	16	0	0
	委託	1	4	39	6	0
	全体	1	7	55	6	0

【図 29】



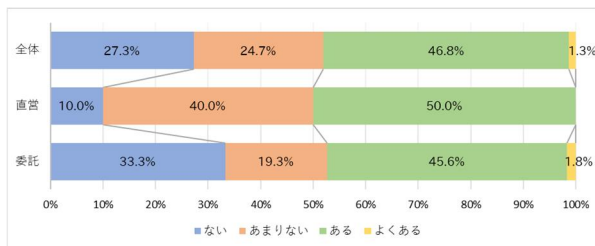
○ 業務上の課題で挙げられた「困難事例や複雑な課題を抱えるケースが増加している」は、「やや悪化」、「悪化」を合わせると 54.8% となり、半数以上のセンターが前回調査した 2023 年度より状況が悪化している。特に行政直営センターでは「やや悪化」、「悪化」を合わせると 75.0% となり、その傾向が顕著となっている。

3 ハラスメントを受けた経験について

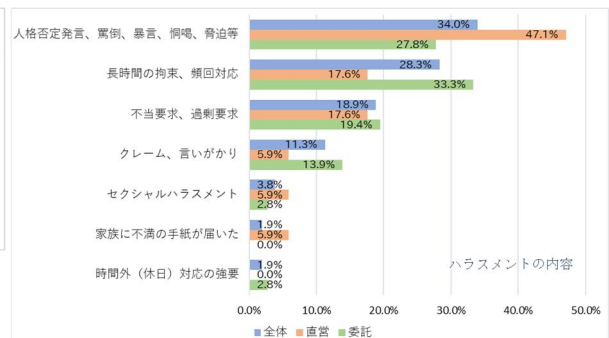
【表 25】

ハラスメントを受けた経験	直営	委託	全体
ない	2	19	21
あまりない	8	11	19
ある	10	26	36
よくある	0	1	1
計	20	57	77

【図 30】



【図 31】



<具体的なハラスメント内容とその対応（抜粋）>

- ・ 高齢者虐待ケースの養護者から、対応について責められている。要求も度を越しており、職員個人を非難するような発言や、恫喝するような態度も見られている。高齢者総合相談センターの権利擁護相談からも助言を受け、養護者支援の域を超えていると判断し、カスタマーハラスメント対応をとることにした。上司を交えて複数での対応を基本とし、電話録音ができる体制を整えた。また、職場全体でカスタマーハラスメント対応のマニュアルができた。
- ・ 窓口対応時、「お前なんか辞めさせることが出来るんだぞ!」と他の来客者が驚くほどの大声で恫喝された。憤慨のきっかけとなった事項について傾聴しているうちに来所者から話を終了した。
- ・ 暴言等高圧的な言動あり。関わりの機会を増やして傾聴して関係性の構築を行った。
- ・ 利用者様の思い違いにより事業所へクレームするため来所してきた。丁寧に説明をして対応させていただいた。
- ・ 長時間の恫喝、理不尽な要求⇒ここまでしかできないと線引きをはっきりさせ、それ以上のことはやらないを徹底し、対応者を固定した。管理部に経過を報告し、一緒に動いてもらう。
- ・ 接遇の態度や説明の仕方に対して強い口調で申し出がある。ひたすら懇切丁寧に説明しつつ、不快な思いをさせたことに対しては謝罪、その上でできない部分はきっぱり伝えた。
- ・ 一日に何回も同じ内容の電話がある、長時間の電話、怒鳴られる等。傾聴しつつ時間を決めて電話を切るようにしている。
- ・ 職員への暴言や長時間の繰り返しの電話 → 担当者変更や2人体制での対応、行政（担当課）への相談、権利擁護相談
- ・ 長時間にわたり、同じことを繰り返し訴える利用者家族の対応。現在は、虐待対応に移行し複数人の職員で対応している。
- ・ 「あなたたちが見なければこの人はどうなるの?」「見ていてくれないなら死んでしまう」等、問題行動（徘徊）のある人をどうにか対応してほしいとの意見が聞かれた。本人の意向は無視されたまま話が進んでいた。「関係機関と協議する」とその場で結論を出さずに、一貫した返答をお伝えしていた。
- ・ 金銭目的で兄弟間でのトラブルの矛先がケアマネジャーに向いて暴言を吐かれ、結果的に居宅変更したことがある。

○ ハラスメントは、「ある」、「よくある」を合わせて 48.1%のセンターが経験している。

- その内容は、「人格否定発言、罵倒、暴言、恫喝、脅迫等」が34.0%、次いで「長時間の拘束、頻回対応」が28.3%、「不当要求、過剰要求」が18.9%となっている。
- 「人格否定発言、罵倒、暴言、恫喝、脅迫等」は行政直営センターが法人委託センターの27.8%を19.3ポイント上回る47.1%、「長時間の拘束、頻回対応」では法人委託センターが行政直営センターの17.6%を15.7ポイント上回る33.3%となっている。

心理・精神的、また身体的にも負担を強いられ対応している現状がうかがえる。

4 業務上の課題を解決するために取り組んでいること、感じていること

- ・ 事業所（法人内を含む）内での会議やミーティングによる情報共有（定例、随時）と解決に向けたケース対応等の検討・協議（9）
- ・ 業務の進捗状況やケースの情報共有・相談を定期的に行い、業務内容の平準化や共有を図り、個への負担軽減及び業務の効率化を図っている。（3）
- ・ コミュニケーションを大切にし、支援者を孤独にしない。（2）
- ・ 権利擁護相談の活用
- ・ 毎月の市内包括合同会議での課題の共有
- ・ 行政および直営包括への相談（3）
- ・ 複数人での対応、上司へのほうれんそう、人材育成制度の活用、ハラスメントマニュアルの作成、職場で相談の場や機会を設置した。
- ・ 外部研修への参加、内部研修会の開催により、職員のスキルアップに努めている。（2）
- ・ 緊急時の対応、イレギュラーなケースの質問に対して、回答は個人の判断で動かずに、三職種で話し合いをしてから対応するようにしている。
- ・ 契約書等に出来ること、出来ないことを載せた。背信行為の内容を詳しく入れて契約解除になることを説明している。
- ・ 日常生活上の困りごとや心配ごとに対して必要なサービスにつないだり、気になる方については日頃から「何かあったら相談できる」と思ってもらえるように、信頼関係を少しずつ構築していくことを目的として訪問を行うようにしている。
- ・ センター内において多職種での話し合い、必要に応じ関係機関と連携し対応。対応に困った場合は、弁護士等へ相談し、法的措置も検討
- ・ 日々複雑な相談が増えており、相談が終結しないまま新たな相談を受けている。センター内で協議したり、関係課、関係部署と連携しながら対応している。
- ・ ネットワークの層が厚くなるようにコミュニケーションをとる。課題が複雑化する前に関わり、時間をかけて対応している。
- ・ 困難ケースは、様々な視点から支援が行なえるよう関係機関などの多職種で検討している。
- ・ 事例検討の機会を設け、振り返りや問題の解きほぐしを行っている。常にできると職員育成や質向上の意味でもよいが、多忙にてなかなか時間を設けられない。
- ・ 介護予防支援員の増員、育成
- ・ 記録の簡素化、オンラインの活用
- ・ 文字起こし要約ウェアラブルAIを利用し、会議録の負担を軽減。今後は、相談記録利用も検討中。
- ・ 介護予防相談の振り分けや、新規の相談などは二人で訪問、対応し、困難事例に対応できるよう努めている。
- ・ 職員間でチーム連携ができるかどうかによって、職員のメンタルヘルスが守られる。
- ・ ブランチであるため、一人での対応に困難さを感じたり迷う場面があったりしたときには、どんな小さなことでも

地域包括支援センターへ相談、情報共有するよう心掛けている。

- ・ 複雑多岐にわたるケース対応が増えており、一ケースへの対応に時間と労力を要するため、多機関との連携、情報共有が必要と感じている。
- ・ 地域ケア会議の開催により地域の課題として考えられるようなネットワークの確立。ケアマネジャーのシャドールームへの対応が包括へまわってくることを懸念している。

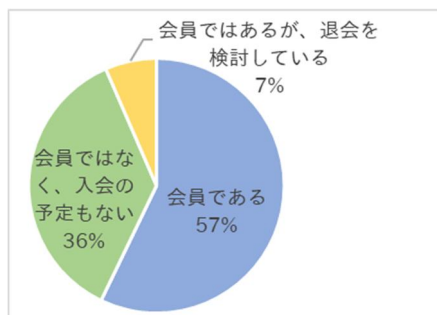
5 岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会について

1 会員加入状況について

【表 26】

会員加入状況	直営	委託	全体
会員である	11	33	44
会員ではないが、入会(再入会を含む)を検討している	0	0	0
会員ではなく、入会(再入会を含む)の予定もない	9	19	28
会員ではあるが、退会を検討(予定)している	0	5	5
計	20	57	77

【図 32】



2 本会への入会（会員継続を含む）に当たり、負担または障害となっていること

（回答数：20 件、複数回答あり）

- ・ 会費負担、予算確保（10）
- ・ 近隣市町村センターの脱退
- ・ 役員業務（4）
- ・ 遠方の研修会への参加
- ・ 会費に見合うメリット（3）
- ・ 法人の方針（3）

具体的な方針：当法人は複数包括の委託を受け、各包括が会員となっているが、1 法人 1 会員とする方向で進めている。

- ・ 精神的な余裕がない。
- ・ 岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会の役割・活動支援内容の認知度が低い。
- ・ 法人独自の在支であり、業務内容が違うため、課題も違ってきていると感じる。

3 本会に望むことやご意見等

- ・ 会員、非会員を問わず研修費等の負担軽減による全県的なつながり、連携の強化
- ・ 多職種、多機関が絡んだ研修会等の開催、会員センターの取り組みなどの情報発信
- ・ 無理のない範囲での行政への働きかけ
- ・ 岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会の役割・活動支援内容の認知度を高めること
- ・ 入るメリットや改善例を示してほしい。
- ・ 身寄りのない高齢者の支援について良い取り組みをしている市町村等の事例集などあれば良い。
- ・ 会員に組織の役割を多く求める。
- ・ 会費を安くして、もっと多くの包括等が参加出来るようになれば良い。
- ・ 入会したくなる魅力ある会に。
- ・ 組織率が低くなっている。会員の確保。せめて県会員を確保していく必要がある。組織率が低くなると、ソーシャル・アクションがしにくくなる。
- ・ 県南ブロックも退会センターが多く今後存続して行くことに不安を感じている。今後、他ブロックとの合併などを視野に検討して行く必要があるのではと思っている。

6 総括

本調査を通じて、地域包括支援センターおよび在宅介護支援センター（以下、「センター」という。）における身寄りのない高齢者等への支援の現状や抱える課題、並びにセンターが直面している業務上の課題に関する実態が明らかとなった。

身寄りのない高齢者等への支援

身寄りのない高齢者等への支援は、回答したセンターの8割以上が実際に行っており、特に行政直営センターでは95%に達するなど、支援の必要性が極めて高いことが示された。その一方で、対応マニュアルを整備しているセンターは約2割にとどまっており、個別の状況に応じて臨機応変に対応している現状がうかがえる。これらは、業務の標準化・効率化が進んでいないことや、職員の精神的負担が増大していることも示唆している。行政直営センターにおいては特に、庁内のどの部署にも当てはまらない業務をやむを得ずセンターが担っている現状もあり、業務負担の増加が懸念される。

本人の意思決定支援については、成年後見制度などの公的制度だけで十分にフォローできない部分があるため、多職種連携によるアセスメントや話し合いを重視しながら支援を進めている状況にある。高齢者等終身サポート事業などもあるが、事業者ごとの支援内容や利用料の違い、将来的な保障が不透明であることが、利用に慎重な姿勢を生む一因となっていることもうかがえた。こうしたことから、情報収集や関係機関との連携の強化がますます重要となっている。

生活に関わる日常的な支援では、後見人だけでなくケアマネジャーや施設職員、センター職員などが自宅管理や郵便物管理、買い物代行など、本来の業務領域を超えて支援せざるを得ず、「シャドーワーク」として顕在化している。さらに、孤独死や孤立死の現場対応における心理的負担や多様な課題も深刻であり、トラブルや財産管理のリスク、責任の所在の曖昧さは、関わる職員の心身の疲弊につながる恐れが高い。これらの現状については、国の新たな取組等の動向を伺うとともに、県や市町村、地域の医療・介護・福祉に関わる関係機関などと連携を図りながら、身寄りのない高齢者等を支えるしくみが構築されるようセンターとしての活動を継続していく必要がある。

業務上の課題

センターの業務上の課題としては、困難事例の増加、業務多忙による対応の不全感が最も顕著であり、特に独居高齢者や身寄りのない高齢者等の増加という社会的背景を受けて、今後ますます問題が深刻化することが予想される。また、人材育成や人員確保の不足も大きな課題であり、職員の専門的なスキルアップや離職防止に向けた研修・支援体制の強化が急務である。さらに、約半数の職員が何らかのハラスメント被害を経験しており、多様な相談窓口であるために職員が危険にさらされる機会も多くなっている。このため、マニュアル作成や個別対応に加えて、包括的な安全確保策や組織的な対応体制の構築が必要不可欠である。

本会の会員加入状況

本会の会員加入状況をみると、加入率は調査回答を得られたセンターの57%であり、今後入会を検

討しているセンターはなく、退会を検討しているセンターが7%であった。会費負担や所属組織の方針、会費に見合うメリット、本会の役割や活動の認知度等が、入会や加入継続にあたっての課題となっている。

センター職員が抱える課題を解決するためには組織力が重要であり、本会としては、設立目的や活動内容、入会メリットの周知、研修や情報交換の場の拡充、参加しやすい環境整備、会費に見合った活動の実施など、会員増加・組織力強化のための具体策を一層推進する必要がある。

以上を踏まえ、少子高齢化の進展により独居高齢者や支援を要する高齢者の増加が見込まれ、センターの役割は今後ますます重要性が高まると考えられる。センターが複雑かつ多様な課題に対応するためには、専門知識の共有や多職種・機関の連携強化、人材育成と労働環境の改善に取り組み、職員の負担軽減と質の高い支援を両立させられるように、本会の役割を積極的に果たすための活動を展開することが求められる。

今回の調査で明らかとなった現状や課題と社会的ニーズを踏まえ、センターが円滑に活動できるよう本会もそれを支える一端を担う体制を整えていきたい。

「地域包括支援センター活動状況調査 2025」

1 趣旨

岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会では、県内の地域包括支援センター及び在宅介護支援センターを対象に2年に1度調査を行うことにより、設置状況や活動状況の実態把握に努めてきた。

2023年に実施した前回調査は、「地域ケア推進会議」が効果的に開催されているとはいえず、地域ニーズが多様化・複雑化する中で職員の業務負担が過大となっていること、多くのセンターが財政的な課題を抱えていることを再認識するものとなった。

今回の調査では、前回までの調査で明らかになった業務上の課題等の改善状況に加え、近年全国的に増加している身寄りのない高齢者等への地域包括支援センターでの対応の現状や抱える課題を把握し、今後の支援のあり方に資することを目的に本調査を実施する。

2 実施主体

岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会

3 調査対象

岩手県内の地域包括支援センター 75 か所（令和6年4月1日現在）

地域包括支援センターブランチ 53 か所（令和6年4月1日現在）

岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会会員

在宅介護支援センター 2 か所（令和7年4月1日現在）

4 調査期間

令和7年8月18日（月）～9月8日（月）（事務局必着）

5 回答者

各センター管理者等

6 回答方法

回答は無記名とし、Google フォームへの回答の直接入力または岩手県地域包括在宅介護支援センター協議会ホームページから調査票をダウンロードし、回答を記入の上、メールまたはFAXで提出する。

・Google フォーム (<https://forms.gle/QqgmVMgyJrjb3vzT9>)

・岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会ホームページ

「主催・関連事業のお知らせ」 http://iwate21.net/zaitaku/cgi-bin/news_list.cgi



7 調査結果

集計・分析を行い、調査報告書を作成、本会ホームページに掲載する。

8 問い合わせ先（事務局）

社会福祉法人岩手県社会福祉協議会 福祉経営支援部（中村）

TEL：019-637-4475 FAX：019-637-4255 E-mail：e-nakamura@iwate-shakyo.or.jp

「地域包括支援センター活動状況調査 2025」調査票

1 基本情報

(1) 類型（いずれか1つに☑）

- ☐ 地域包括支援センター ☐ サブセンター ☐ ブランチ
☐ 在宅介護支援センター

(2) 運営方法（どちらかに☑）

- ☐ 行政直営 ☐ 法人委託

2 身寄りのない高齢者等への対応について

この調査では、「身寄りのない高齢者等」を次のように定義します。

- ・ 家族・親族がいない人。
- ・ 家族・親族がいても交流がない・遠方にいる・関係性の問題等のため、「家族による支援」が受けられない人。

※ 家族・親族が遠方にいたり、不仲だったりしても、何らかの支援が得られる人は除く。

問1 貴センターでは、身寄りのない高齢者等への対応マニュアルを作成していますか。（いずれか1つに☑）

- ☐ 作成している
☐ 作成途中である、または計画している
☐ 作成していないが、作成を検討している
☐ 作成の予定はない

問2 身寄りのない高齢者等への支援を行ったことがありますか。（いずれか1つに☑）

- ☐ 行ったことがある
☐ 行ったことがない → 問23へ
☐ 依頼があったが断った → 断った理由を記入後、問23へ
断った理由を教えてください。

問3 身寄りのない高齢者等への支援内容を教えてください。

問4 身寄りのない高齢者等への支援に困難さを感じますか。(いずれか1つに☑)

- ☐ 非常に感じる
☐ まあ感じる
☐ あまり感じない
☐ 感じない
- } 問6へ

問5 どのような支援を行うときに困難さを感じますか。

問6 判断能力の十分な身寄りのない高齢者等への支援における意思決定を、基本的にどのようにしていますか。(いずれか1つに☑)

- ☐ 本人の意向に沿う
☐ 多職種で検討・支援する
☐ ケアマネやこれまでに入所していた施設担当者、地域で支援していた方などに確認する
☐ その他 ()

問7 判断能力の不十分な身寄りのない高齢者等への支援における意思決定を、基本的にどのようにしていますか。(いずれか1つに☑)

- ☐ 多職種で検討・支援する
☐ ケアマネやこれまでに入所していた施設担当者、地域で支援していた方などに確認する
☐ その他 ()

問8 家族以外の代諾者に、意思決定支援を求めたことがありますか。(どちらかに☑)

- ☐ ある (代諾者と本人との関係性: _____)
☐ ない

問9 支援過程で、これまでに高齢者等終身サポート事業(身元保証や死後事務、日常生活支援などのサービスを提供する事業)を利用したことがありますか。(どちらかに☑)

- ☐ ある (サービス提供事業者: _____)
(※公表しません)
☐ ない → 問12へ

問10 高齢者等終身サポート事業の利用について、貴センターの考え方を教えてください。(いずれか1つに☑)

- ☐ 必要なケースでは利用すべきである
☐ メリット・デメリットを確認したうえで最低限利用する
☐ 基本的に利用は検討しない
☐ その他 (_____)

問11 高齢者等終身サポート事業を利用したことで、トラブルになった(なりそうになった)経験がありますか。(どちらかに☑)

- ☐ ある
トラブルになった(なりそうになった)内容を教えてください。

- ☐ ない

問12 身寄りのない高齢者等への支援において、自宅の管理、郵便物の管理等はどうしていますか。(該当するものに☑、複数回答可)

- ☐ 関係者(施設職員、ケアマネや後見人等)にお願いする
☐ センター職員が代行する
☐ 民生委員や社協等、地域の担当者に依頼する
☐ 高齢者等終身サポート事業や有償サービスを利用する
☐ その他 (_____)

問 13 身寄りのない高齢者等への支援において、買い物や各種支払いはどうしていますか。(該当するものに☑、複数回答可)

- ☐ 関係者（施設職員、ケアマネや後見人等）に依頼する
- ☐ センター職員が代行する
- ☐ 民生委員や社協等、地域の担当者に依頼する
- ☐ 高齢者等終身サポート事業や有償サービスを利用する
- ☐ その他、（ ）

問 14 意識や判断能力が保たれており、後見等の対象にならない方の買い物や各種支払いはどうしていますか。(該当するものに☑、複数回答可)

- ☐ センター職員が代行する（契約あり）
- ☐ センター職員が代行する（契約なし）
- ☐ 関係者（施設職員、ケアマネ等）に依頼する
- ☐ 高齢者等終身サポート事業や有償サービスを利用する
- ☐ その他（ ）

問15 意識や判断能力は保たれているが、各種書類にサインできない場合、どうしていますか。

(いずれか1つに☑)

- ☐ センター職員が代筆する
- ☐ サインなしで処理する
- ☐ 関係者にサインを求める（生活保護担当者、ケアマネ、知人など）
- ☐ その他（

問 16 孤独死、孤立死の対応で困った経験はありますか。(どちらかに☑)

- ☐
- ある

具体的な内容を教えてください。

具体的な内容を教えてください。

- ☐
- ない

問17 身寄りのない高齢者等が死亡された後の対応が、スムーズに行われていると感じますか。

(いずれか1つに☑)

- ☐ 行われていると感じる
- ☐ 行われていないと感じる
- ☐ 経験がないのでわからない

問18 身寄りのない高齢者等が死亡されたときの対応をめぐって、苦慮した経験がありますか。

(どちらかに☑)

☐ ある

苦慮した内容を教えてください。

☐ ない

問19 救急等で身元不明の方が病院に搬送された場合、身元照会等を受けたことがありますか。

(どちらかに☑)

☐ ある

具体的な内容を教えてください。

☐ ない

問20 貴センターでは、身寄りのない高齢者等に対し、どこまで支援をしますか。(該当するものに☑、複数回答可)

☐ 後見申立て支援

☐ 生活保護申請、保険証発行支援

☐ 入院に必要な物品の準備

☐ 金銭管理（預かりのみ）

☐ 金銭管理（出納を含む管理）

☐ 外出同行

☐ 施設入所申込等の代行

☐ 葬儀業者の手配

☐ 自宅引き払い、片づけ

☐ 携帯料金等の支払い、ライフラインの手続き等

☐ その他（

）

当するものに☑、複数回答可)

-)

ることがありましたら教えてください。

ぜひ教えてください。

3 業務上の課題について

問 24 現在、業務上の課題となっていることがあれば教えてください。(該当するものに☑、複数回答可)

- ☐ 相談件数が増加し、対応が追いつかない
- ☐ 困難事例や複雑な課題を抱えるケースが増加している
- ☐ 多忙で、利用者への寄り添いや迅速かつ適切なケース対応ができない
- ☐ 介護予防計画作成業務が多すぎる
- ☐ 地域に出向いて行う介護予防等の普及啓発ができない
- ☐ 認知症施策や認知症カフェの立上げ支援に手が回らない
- ☐ 関係機関（行政を除く）とのネットワーク構築ができていない
- ☐ 行政機関との連携がとれない
- ☐ 人材育成や人員の確保ができない
- ☐ 研修の機会が確保できず、職員の力量不足がある
- ☐ その他（ ）

問 25 2023 年度に実施した前回調査時と比べ、下記課題の改善状況を教えてください。(該当するところに☑)

課 題	改善	やや改善	変化なし	やや悪化	悪化
相談件数が増加し、対応が追いつかない	☐	☐	☐	☐	☐
困難事例や複雑な課題を抱えるケースが増加している	☐	☐	☐	☐	☐
多忙で、利用者への寄り添いや迅速かつ適切なケース対応ができない	☐	☐	☐	☐	☐
介護予防計画作成業務が多すぎる	☐	☐	☐	☐	☐
地域に出向いて行う介護予防等の普及啓発ができない	☐	☐	☐	☐	☐
認知症施策や認知症カフェの立上げ支援に手が回らない	☐	☐	☐	☐	☐
関係機関（行政を除く）とのネットワーク構築ができていない	☐	☐	☐	☐	☐
行政機関との連携がとれない	☐	☐	☐	☐	☐
人材育成や人員の確保ができない	☐	☐	☐	☐	☐
研修の機会が確保できず、職員の力量不足がある	☐	☐	☐	☐	☐

問 26 貴センターでは、カスタマーハラスメントを受けた経験がありますか。(いずれか 1 つに☑)

- ☐ ない
- ☐ あまりない
- ☐ ある
- ☐ よくある

カスタマーハラスメントの内容とその時の対応を教えてください。

問 27 業務上の課題を解決するために貴センターで取り組んでいること、感じていることを教えてください。

4 岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会について

- 岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会（以下「本会」という。）は、岩手県内の地域包括支援センター及び在宅介護支援センター（地域包括支援センターのサブセンター、ブランチを含む）を会員とした県組織で、地域包括・在宅介護支援センターが十分にその機能を発揮し、地域づくりにおいて中核的な役割を果たすことができるよう、県をはじめ関係機関との意見交換や提言を行うとともに、調査研究事業、研修事業の実施により、センター機能の充実・強化及び職員の資質向上に取り組んでいます。
- 本会の運営費は、会員センターからの会費（年額 20,000 円）によっています。
- 全国組織として、全国地域包括・在宅介護支援センター協議会（年会費：地域包括支援センター 20,000 円、ブランチ・在宅介護支援センター 10,000 円）があり、各センターの機能強化等に向け、全国のネットワークを通じた情報提供や研修・研究事業の実施、センターの活動支援等を行うほか、厚生労働省所管の事業に関わる委員会において、センターの立場から意見表明等を行っています。
- 本会会員は、全国地域包括・在宅介護支援センター協議会に入会することができますが、全国組織への入会を強制するものではありません。

問 28 貴センターは、本会の会員ですか。(いずれか1つに☑)

- ☐ 会員である
- ☐ 会員ではないが、入会（再入会を含む）を検討している
- ☐ 会員ではなく、入会（再入会を含む）の予定もない
- ☐ 会員であるが、退会を検討（予定）している

問 29 本会への入会（会員継続を含む）に当たり、負担または障害となっていることを教えてください。

問 30 本会に望むことやご意見等をお知らせください。

調査回答にご協力いただき、誠にありがとうございました。

岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会
地域包括支援センター活動状況調査 2025
調査結果報告書

発 行：岩手県地域包括・在宅介護支援センター協議会
調査研究委員会

事務局：〒020 - 0831

盛岡市三本柳 8 地割 1 番 3 ふれあいランド岩手内
社会福祉法人岩手県社会福祉協議会福祉経営支援部
TEL 019-637-4466
