

高齢者あんしん相談センター職員調査集計(速報値)

1 調査目的

「八王子市高齢者計画・第10期介護保険事業計画」の策定・見直しにあたり、現場の課題やニーズを把握するため。

2 調査対象者

高齢者あんしん相談センターの全職員

※生活支援コーディネーター、認知症地域支援推進員を含む

※事務員を除く

3 調査時期

令和8年(2026年)7月

4 調査手法

オンラインフォーム

5 回答率

82.4% [159人/193人]

問1 所属する高齢者あんしん相談センターを選択してください。

※ 生活支援コーディネーターと認知症地域支援推進員の方は、圏域を選択せず、「生活支援コーディネーター」または「認知症地域支援推進員」を選択してください。

カテゴリ	件数	割合
全 体	159	100.0
旭町	7	4.4
追分	3	1.9
大横	1	0.6
大和田	5	3.1
子安	8	5.0
中野	5	3.1
石川	5	3.1
加住	5	3.1
高尾	6	3.8
館	7	4.4
長房	8	5.0
めじろ	5	3.1
恩方	7	4.4
川口	4	2.5
元八王子	7	4.4
もとはち南	7	4.4
由井	6	3.8
長沼	9	5.7
由木	5	3.1
南大沢	9	5.7
由木東	3	1.9
生活支援コーディネーター	21	13.2
認知症地域支援推進員	16	10.1

問2 複合的な課題を抱えた高齢者やその家族の支援にあたって、地域の暮らしを支えるような多職種との連携が効果的に行っていると感じますか？

カテゴリ	件数	割合
全 体	159	100.0
とてもそう思う	22	13.8
ややそう思う	67	42.1
どちらとも言えない	42	26.4
あまりそう思わない	22	13.8
全くそう思わない	1	0.6
担当業務の中で関わりがない	5	3.1

問3 地域の高齢者のくらしとともに支えるパートナーとして、医療機関との連携や意識共有ができていますと感じますか？

カテゴリ	件数	割合
全 体	159	100.0
十分連携はとれている	4	2.5
ある程度連携がとれている	95	59.7
どちらともいえない	42	26.4
うまく連携がとれていない	12	7.5
連携をとる必要性を感じていない	6	3.8
担当業務の中で関わりがない		

問4 高齢者虐待や財産の搾取、消費者トラブルなどから高齢者の権利・利益が守られ、安全に暮らし続けられる地域であ

カテゴリ	件数	割合
全 体	159	100.0
とても感じる	2	1.3
やや感じる	36	22.6
どちらとも言えない	76	47.8
あまり感じない	38	23.9
全く感じない	2	1.3
担当業務の中で関わりがない	5	3.1

問5 関係者の連携により、認知症が疑われる方を早期に医療受診につなげられていると思いますか

カテゴリ	件数	割合
全 体	159	100.0
とてもそう思う	2	1.3
ややそう思う	59	37.1
どちらとも言えない	54	34.0
あまりそう思わない	37	23.3
全くそう思わない	2	1.3
担当業務の中で関わりがない	5	3.1

問6 認知症と診断された方に対して、本人が穏やかに望む暮らし続けられるよう、医師から適切な支援の案内を行って

カテゴリ	件数	割合
全 体	159	100.0
とても感じる	1	0.6
やや感じる	26	16.4
どちらとも言えない	59	37.1
あまり感じない	55	34.6
全く感じない	12	7.5
担当業務の中で関わりがない	6	3.8

問7 認知症の方が社会参加できる場や資源があると感じますか。

カテゴリ	件数	割合
------	----	----

全 体	159	100.0
とても感じる	5	3.1
やや感じる	49	30.8
どちらとも言えない	44	27.7
あまり感じない	55	34.6
全く感じない	4	2.5
担当業務の中で関わりがない	2	1.3

問8 認知症の人を介護する家族が、必要な相談支援や情報提供を受けられていると思いますか。

カテゴリ	件数	割合
全 体	159	100.0
とても思う	7	4.4
やや思う	71	44.7
どちらとも言えない	44	27.7
あまりそう思わない	34	21.4
全くそう思わない	1	0.6
担当業務の中で関わりがない	2	1.3

問9 地域ケア会議などで出た課題や提言したことが政策につながっていると感じますか

カテゴリ	件数	割合
全 体	159	100.0
とても感じる	1	0.6
やや感じる	12	7.5
どちらとも言えない	56	35.2
あまり感じない	58	36.5
全く感じない	27	17.0
担当業務の中で関わりがない	5	3.1

問10 市のビジョンに基づいて、果たすべき役割（リエイブルメントや地域づくりの推進など）を果たすために必要な体制が確保できていると感じますか。

カテゴリ	件数	割合
全 体	159	100.0
とても感じる	5	3.1
やや感じる	57	35.8
どちらとも言えない	52	32.7
あまり感じない	38	23.9
全く感じない	5	3.1
担当業務の中で関わりがない	2	1.3

問11 企業・店舗等民間企業が地域の高齢者を見守っていると感じますか。

カテゴリ	件数	割合
全 体	159	100.0
とても感じる	6	3.8
やや感じる	72	45.3
どちらとも言えない	38	23.9
あまり感じない	39	24.5
全く感じない	4	2.5
担当業務の中で関わりがない	0	0

問12 高齢者の社会参加の機会が十分にあり、相談があったときに適切な場を紹介できると感じますか。

カテゴリ	件数	割合
全 体	159	100.0
とても感じる	6	3.8
やや感じる	57	35.8
どちらとも言えない	66	41.5
あまり感じない	25	15.7
全く感じない	4	2.5
担当業務の中で関わりがない	1	0.6

問13 生活支援コーディネーター・認知症地域支援推進員のみお尋ねします】
高齢者が抱える困りごとの解決に向けて、企業と連携できていると感じますか

カテゴリ	件数	割合
全 体	37	100.0
とても感じる	0	0.0
やや感じる	7	18.9
どちらとも言えない	16	43.2
あまり感じない	13	35.1
全く感じない	1	2.7
担当業務の中で関わりがない	0	0.0

問14【生活支援コーディネーターのみお尋ねします】 高齢者を支える団体が活動しやすい環境になっていると感じますか

カテゴリ	件数	割合
全 体	21	100.0
とても感じる	0	0.0
やや感じる	13	61.9
どちらとも言えない	4	19.0
あまり感じない	4	19.0
全く感じない	0	0.0
担当業務の中で関わりがない	0	0.0

問15 業務を円滑に進めるための体制は整っていると感じますか。

カテゴリ	件数	割合
全 体	159	100.0

とても感じる	5	3.1
やや感じる	48	30.2
どちらとも言えない	63	39.6
あまり感じない	35	22.0
全く感じない	8	5.0

問16 現在の業務内容についてお伺いします。
直近1カ月の業務量を100%とした場合、以下の10項目それぞれにどの程度の割合で時間を割いているかをご記入ください。

- ・各項目の合計が100%となるように入力してください
- ・全く実施していない業務については「0」とご記入ください
- ・すべての項目に数値の入力をお願いいたします

問17 高齢者あんしん相談センターで実施する必要性が低いと思われる業務がありますか。

カテゴリー	件数	割合
全 体	159	100.0
ある	69	43.4
ない	90	56.6

問17で「ある」と答えた方（必要性が低いと思われる業務がある場合）内容を教えてください。

問17で「ある」と答えた方（必要性が低いと思われる業務がある場合）理由も教えてください。

問18 業務の負担軽減のために必要だと思う取り組みがあれば、教えてください。

問19 市では「高齢者計画・第10期介護保険事業計画」の策定を進めています。計画の策定にあたって何かご意見がありましたら記入ください。【自由回答】

問16 回答まとめ（平均）

所属する高齢者あんしん相談センター を選択してください。 ※ 生活支援コーディネーター、認知症 地域支援推進員の方は、圏域を選択せ ず、「生活支援コーディネーター」 「認知症地域支援推進員」を選択して ください。												
		〔総合相談業 務〕	〔権利擁護〕	〔介護予防支 援〕	〔介護予防ケアマ ネジメント（総合事業 のみ利用する場 合）〕	〔地域にお ける活動の 計画・実 施・評価〕	〔ケアマネ ジャー支援〕	〔地域ケア 会議〕	〔介護予防 普及啓発〕	〔その他八 王子市から の委託業務〕	〔その他〕	〔合計〕
包括職員	合計	3883	1067	2162	1540	494	657	658	578	525	545	12109
	（参考平均）	32.1%	8.8%	17.9%	12.7%	4.1%	5.4%	5.4%	4.8%	4.3%	4.5%	100.0%
認知症地域支援推進員	合計	365	75	77	17	296	95	36	147	415	77	1600
	（参考平均）	22.8%	4.7%	4.8%	1.1%	18.5%	5.9%	2.3%	9.2%	25.9%	4.8%	100.0%
生活支援コーディネーター	合計	85	5	359	36	580	25	243	286	166	295	2080
	（参考平均）	4.1%	0.2%	17.3%	1.7%	27.9%	1.2%	11.7%	13.8%	8.0%	14.2%	100.0%

問17（必要性が低いと思われる業務がある場合）内容を教えてください。

番号	回答
1	①介護予防プラン（介護予防支援、介護予防ケアマネジメント） ②認知症サポーター養成講座の開催 ③介護予防教室の開催
2	①認知症サポーター養成講座 ②介護予防教室
3	認知症サポーター養成講座 介護予防教室
4	①自立支援型地域ケア会議 ②介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務
5	介護保険の申請手続き 要支援のケアプラン作成 権利擁護事業全般
6	おむつ袋の窓口配布
7	介護予防支援
8	予防プランの作成及び委託 安寧調査等の調査業務
9	ケアマネジャーの紹介
10	市が行うべき内容のイベントを各包括で行うように進めてくることがある。例えば映画上映会など。
11	どの業務もやらざるを得ないものとして取り組んだ結果、個々の職員にとって負荷がかかりやすい状態になっています。携わりたい業務とそこにたどり着きたくてもたどり着かなジレンマが多いのではないのでしょうか。職員自身も年齢が上がるごとに心身にかかるストレスが大きくなります。資源の活用により負担を軽減できるよう知恵を絞ってはいますが、限界があります。経験のある職員の退職に備え、イベントごとを減らすなど省力化することも検討しています。しかし、それをする事により、仕事の面白みや豊かさが感じられなくなる可能性があります。
12	①要介護1～5の方の新規ケアマネジャー選定、またケアマネジャー交代による後任の選定。事情により当方が選定サポートも行うが基本的には利用者と事業者の直接契約であるためご自身やご家族で探していただきたい。もしくは八ヶ連でその窓口を担ってほしい。 ②安寧調査 ③悉皆調査（健康アンケート回答ハイリスク者への対応） ④介護予防支援・介護予防ケアマネジメント業務。
13	各種の補助金、支援金など国や都の事業の問い合わせがあるとわからないことなどがあります。
14	・業務そのものよりも、業務実施に伴うそれぞれのプロセスやタスクの量やが重複、複雑になっている ・何か所にも及ぶ看護実習受け入れ ・予防委託先の選定、調整
15	1, 高齢者福祉に直結しない（他機関が主担当となるべき）相談の継続的対応 2, 介護予防支援、介護予防ケアマネジメント業務 3, 自立支援型地域ケア会議の開催 4, 介護予防普及啓発
16	介護予防支援、介護予防ケアマネジメントの介護予防事業所としての業務
17	介護予防プラン作成
18	介護予防ケアマネジメント・介護予防支援
19	介護予防支援 ケアマネジャー支援
20	介護予防ケアマネジメント業務

21	①精神障害の方からかかってくる電話の傾聴を毎日のように行っているが、本来ならば精神障害の専門の機関が傾聴してくださると適切だと思う。 ②事務的な書類整理等の業務
22	マイナンバーカードやアプリ助成、シルバーパス等の業務外の対応
23	市役所業務の案内、誘導。
24	予防プランについて ・実績・給付
25	①安寧調査 ②おむつ袋給付 ③介護予防支援・介護予防ケアマネジメントA
26	突発的に依頼を受ける、給付金の申請手続き未申請者に対する手続きの勧奨を目的とした包括職員の訪問など。
27	①手続き関係（てくぼなど） ②モニタリングの必要性を感じないような方のプラン作成 ③要支援者含めてケアマネージャーの選出
28	安寧調査
29	・デジタル機器の相談
30	①手続き関係（免許返納や減免の申請、てくぼについてなど） ②困難ではない方のケアプランの作成 ③近隣トラブルの対応（隣の家の木が伸びている。鳩の糞が困るなど）
31	委託終了者の原本をそろえる事
32	介護予防支援。
33	予防プランの委託後のサービス担当者会議参加やプランの確認など。
34	市からの委託業務。新しい事業の啓発など。
35	介護予防支援、介護予防ケアマネジメント
36	介護予防支援 介護予防ケアマネジメント
37	家族関係が複雑な家庭の支援継続
38	介護予防ケアマネジメント
39	市が市民向けに行っている調査後等を包括職員が改めて訪問し、確認、調査する業務。
40	予防プラン
41	高齢者の発達障害のある息子さん（30代）の電話傾聴。（月に1～2回 1回につき20～30分程度） 高齢者本人は既に施設入所しており、CMもついており、後見人もついている。
42	1. 予防プラン 2. 多職種連携による介護予防推進事業
43	介護予防ケアマネジメント
44	レセプト業務

45	おむつ袋交付申請。テクポ以外でスマホの使い方を教える。桑都の給付金申請支援、税金についての問い合わせ。団地の騒音問題の相談、
46	・介護予防支援、介護予防ケアマネジメント
47	受診付き添い 安否確認 住まい探し
48	①介護予防支援と介護予防ケアマネジメント ②自立支援型地域ケア会議
49	要支援1、2のケアプラン作成
50	アンケート調査
51	おむつ袋給付
52	給付管理
53	介護予防支援及び介護予防ケアマネジメント・各調査等
54	デジタル活用系の業務
55	介護予防支援 介護支援マネジメント
56	①生活支援コーディネーター ②介護予防支援ケアマネジメント
57	1) てくぼの案内。特に個人のスマホ操作ができない方からの操作支援。相談窓口の案内をしても、本人が納得せず、結局やらざるを得ない。 2) 介護分野の職員の賃上げ・職場環境改善等事業（補助金）及び処遇改善加算に関する、介護予防支援事業所としての届出 3) 担当職員の入退職に伴う変更届など、介護予防支援事業所としての各種届出
58	高齢者と同居している障害のある子どもへの支援。

問18 業務の負担軽減のために必要だと思う取り組みがあれば、教えてください。

回答人数：51人

分類	件数
業務整理	23
予防プラン	14
ICT・AI化	12
職員配置	10
虐待	3
基幹型包括	3
認知症	2
法人連絡会	1
専門職の配置	1
総合事業	1
地域ケア会議	1
介護予防教室	1
意見	1
C型事業	1

問19 市では「高齢者計画・第10期介護保険事業計画」の策定を進めています。計画の策定にあたって何かご意見がありましたら記入ください。【自由回答】

回答人数：41人

分類	件数
見守り	16
業務整理	15
訪問B	15
ヘルパー	14
分類	13
はちまる	12
意見（計画）	11
認知症	11
地域情報ケアサイト	10
専門相談	9
専門家の配置	8
精神疾患	7
業務負担軽減	6
生活困窮者	6
処遇改善	5
身寄りのない人への支援	5
終活	4
移動支援	3
ケアマネ	3
社会参加	3
権利擁護	2
予防プラン	2
安全確保	1
居場所	1
カスハラ	1
基幹型包括	1
虐待	1
計画策定	1
未来デザイン	1
民生委員	1
リエイブルメント	1
ロジックモデル	1
ACP	1