

平成 29 年度運営費研究事業

認知症地域支援推進員が効果的な活動を
展開するための要素と評価に関する研究
報告書

社会福祉法人浴風会

認知症介護研究・研修東京センター

平成 30 年 3 月

目次

1. 研究目的	2
2. 研究方法	2
3. 研究体制	2
4. 倫理的配慮	2
5. 聞き取り調査対象者	2
6. 結果	2
(1) 内部ワーキングの実施	2
(2) 聞き取り調査の実施	2
事例① A 県 B 市	3
事例② D 県 E 市	6
事例③ G 県 H 市	9
事例④ J 県 K 町	11
(3) 4 地域の聞き取りから読み取れる活動の効果的要素	13
① 医療・介護等の支援ネットワークの構築	13
● 認知症ケアパスの作成や活用について	13
● 関係機関との連携体制の構築	14
② 認知症対応力向上のための支援	17
③ 相談支援を地域づくりに生かす	23
④ 他地域の推進員同士のネットワークをつくる	28
7. 考察・まとめ	29
(1) 医療・介護等の支援ネットワークの構築にあたって効果的なこと	29
(2) 認知症対応力向上のための支援にあたっての効果的なこと	30
(3) 相談支援を地域づくりに生かす際に効果的なこと	32
(4) 他地域の推進員同士のネットワーク	32
まとめ	33

1. 研究目的

本研究では、平成 30 年の認知症地域支援推進員(以下、推進員)全市町村配置にむけ、これまでのセンターにおける研究や研修で得られた量的・質的データをもとに、地域課題に対する推進員活動の成果と取組みのプロセスに着目し、活動の效果的要素および評価項目の試案を作成する。

2. 研究方法

推進員への半構合法による聞き取り調査により、これまでの推進員活動を振り返り、効果的であったと思われるエピソードを収集し、その效果的要素を質的分析により明らかにする。

3. 研究体制

社会福祉法人浴風会 認知症介護研究・研修東京センター 研修主幹 小谷 恵子
社会福祉法人浴風会 認知症介護研究・研修東京センター 研究部長 永田久美子
社会福祉法人浴風会 認知症介護研究・研修東京センター 研究企画主幹 佐々木 宰

4. 倫理的配慮

聞き取り調査への協力は任意とし、調査に協力しないことによる不利益が生じないようにした。研究結果の公表は、集計した研究データについてのみ行うものであり、公表するデータも個人のデータではなく、集計・分析した結果となり、調査協力者の氏名、所属先等の個人を特定できる可能性のある情報は、個別に公表しないことを調査対象者に説明し、同意を得た。

5. 聞き取り調査対象者

認知症地域支援推進員 4 名（平成 28 年度事例報告者および平成 28 年度老健事業で行った推進員調査結果をもとに抽出）

実施場所：聞き取り対象者の事業所内もしくは対象者より指定された場所

実施時期：平成 29 年 8 月～平成 30 年 2 月

6. 結果

(1) 内部ワーキングの実施

第 1 回：10 月 10 日（火） 聞き取り調査対象者の検討、今年度研究のゴールについて

第 2 回：10 月 26 日（木） 聞き取り調査対象者の決定、調査内容について

第 3 回：2 月 5 日（月） 結果の分析、報告書の作成について

(2) 聞き取り調査の実施

実施日：12 月 20 日（水）、12 月 22 日（金）、1 月 25 日（木）、1 月 31 日（水）

【聞き取り調査の概要】

4 地域の聞き取り調査の概要を以下に示す。なお、自治体状況は特に記載がない限り、調査実施日時点において得られた情報である。

事例① A 県 B 市

a. 自治体状況

人口	20～30 万人	面積	500 km ² 台
地域特性	総面積の半分を山林が占め、山と海に囲まれている。年間を通じて降水量が多く、冬季には積雪があるが最近はや暖冬で積雪も少ない。		
65 歳以上人口	7 万人台		
高齢化率	27.6% (H28.8)		
日常生活圏域数	13 圏域		
包括数	13 ヶ所（認知症連携担当者 各 2 名配置）		

b. 回答者について

種別	地域包括支援センター（委託） ※認知症疾患医療センターを受託する法人に設置
役職・職位	認知症地域支援推進員／社会福祉士
勤務形態	常勤
推進員配置	専任
推進員配置人数	1 名（担当地域：市内全域）
配置年月	平成 23 年度
資格取得	社会福祉士

1. 推進員配置の経緯

C 氏は、市内に 13 ヶ所あるうち 1 ヶ所の地域包括支援センター（認知症疾患医療センターを受託する法人内に設置）に社会福祉士として勤務していた。市では平成 23 年度から各包括に 2 名ずつ認知症連携担当者（コーディネーター）を配置し、C 氏も当初は連携担当者の 1 人であった。同時に市では認知症地域支援推進員の配置を開始し、C 氏は前任者を引き継ぐ形で平成 25 年度より市全体を担当する推進員となった。

2. 初年度の進め方

推進員配置当初は明確に役割が決められていたわけではなかったため、C 氏も初年度は包括業務と並行する形で市全体の状況を調べたり推進員に関する全国研修などを受講して自身の業務の進め方を検討していった。市は当初から推進員を専任としていたが、かと言って完全に推進員業務と他の業務を分離できるわけではなく、包括業務である要介護認定の申請やケアプラン業務、同時に立ち上がっていた初期集中支援チームの業務や総合相談な

道を補助しながら進めて行った。所属以外の包括とも連絡を取り、必要に応じて相談に同行して各地域の状況を把握していった。

(1) 個別相談から地域課題や資源の把握へ

個別の相談はそれだけで完結するものではなく、その背景にある地域でのつながりまでと含めて捉える必要がある。しかし包括ごと、またコーディネーターによっても対応や姿勢に温度差があったため、市が出した総合相談の統計をコーディネーターとともに振り返り、各地域の課題や既存の資源を生かした地域での取り組みを検討する場を持った。この年の後半には、市の依頼もあって専門講座を開催した。

同時にC氏自身も推進員に関する全国研修に参加し、推進員としての考え方や取り組み方が見えてきた。「鳥の眼、虫の眼」という発言があり、地域全体を見る眼をもちながら個別事例にもかかわっていくことや、つながりたい資源と上手にコミュニケーションをとっていくといったヒントを得て、B市での自分の立ち位置が見えてきた。

(2) 市、包括と共同で啓発活動へ

市ではもともと家族の会と協働して啓発のためのチラシを作成・配布していた。これをさらに、地域包括を気軽に利用してもらうためのPRを兼ねたチラシにして、各包括が配布したり、地域の事業所などに置いてもらうなどの工夫を試みた。「もともとやっていたことをみんなでやればもう少し楽なんじゃないか、駅前でそんなところで細々と配っていたのなら、みんなに言ってできる人だけでも手伝ってもらったらいいんじゃないかな」と、すでに動いている活動をより効率的に行う点で工夫したという。

3. 2年目以降の状況

(1) 各包括に出向いて地域課題の情報をとり、発信する役割

初年度の取り組みから、各包括で「認知症で困ったらCさんへ」という意識ができてきて、C氏も各包括に出向き、必要なことを市に伝えたり、推進員として全体に向けて発信するようになっていった。個別事例については、情報は取るが担当ケアマネジャーを飛び越してはいけないので直接助言したりはせず、同席したサービス担当者会議や地域ケア会議の中で発言するなどの配慮をした。

そのため現在は、地域全体の課題解決につながりそうな相談は直接来ても、個別の相談に同行したり包括から直接的な支援について相談を受けることは少なくなったように思う。

ほか、26年度はいろいろな事業所や団体とつながってよく動き、試行錯誤しながら、自身がリーダーシップを取らなければいけないことの自覚も芽生えていったように思う。

(2) 認知症ケアパスをひとり歩きさせない

認知症ケアパスはただ「作って終わり」ではなく、相談を受ける人が個別状況に応じて活用できるものでなければならない。ただひとり歩きさせるのではなく、包括が事業所やケアマネに十分な説明をしてから個別支援で扱うことにした。

（３）模擬訓練の実施で取り組み過程を評価

個別支援などの過程で事業所など関係者とのつながりができていき、専門職の地域支援ネットワークのイメージがもてるようになっていった。こうした流れの中で、事業所連絡会からの提案で模擬訓練を実施することになった。訓練の範囲はC氏が所属する包括のエリアのみではあったが、市全域に参加を呼び掛けた。各組織の予算や持てる機能を出し合うことで可能になったり、事業所だけでなく地元の自治会とも連携したことで、推進員活動を通じて自身だけでなく事業所が住民とつながる過程の大切さを知ることができた。

一方、協働した一部のスタッフからは、もともとの業務に加えてこうした活動に取り組むことへの負担や不満に関する声も聞かれた。所属長や携わるメンバーとの合意形成、関係者の力量を把握し、それに合わせた進捗管理をしながら周囲とのコミュニケーションをとることの重要性を感じた。「模擬訓練をする」という形よりも、「認知症の本人のため」という目的を重視することが何よりも大事で、この点はブレずに関係者に伝えた。結果「やってよかった」という声が聞かれたり、地域が主導して取り組んでいく様子を感じるなど、達成感を共有することができた。

４．推進員として大切にしたいこと

このような取り組みから、C氏は「参加者さんが増えたということも評価できる指標だと思うんですけど、それだけじゃなくて、やり方を工夫したことであるとか、そういったことが大事かなと私は思っている」と話す。日々個別事例や地域づくりに取り組んでいる包括などのスタッフには当たり前すぎて見えにくくても、推進員として客観的にしかかわることでスタッフの工夫やその成果が見えることが多い。関係者が皆同じ意識を共有することの難しさもわかっているが、こういったそれぞれの取り組みや工夫した点を伝えて、それぞれの立場でできることに取り組み続けられるようにすることが推進員の役割なのではないかと思っている。

事例② D 県 E 市

a. 自治体状況

人口	5 万～10 万人	面積	100k m ² 台
地域特性	平野のほぼ中央、県庁所在地に隣接した田園地帯。農業と金属加工を中心とした工業が産業の中心。2006 年に 1 市 2 町が合併した。		
65 歳以上人口	23,804 人		
高齢化率	29.5%		
日常生活圏域数	4 圏域		
包括数	4 ケ所（委託 4 ケ所）		

b. 回答者について

種別	地域包括支援センター（委託型）※市役所に出向して業務を行う
役職・職位	認知症地域支援推進員／社会福祉士／主任介護支援専門員
勤務形態	常勤
推進員配置	専任
推進員配置人数	1 名（担当地域：市内全域）
配置年月	平成 26 年度
資格取得	介護福祉士、社会福祉士、主任介護支援専門員

1. 推進員配置の経緯

市では平成 26 年度に推進員を配置した。市内 4 圏域（4 つの地域包括支援センター）のうち 1 ケ所を受託する社会福祉法人に委託し、包括に主任介護支援専門員として勤務する F 氏が専任の推進員となった。平成 28 年の市役所新庁舎オープンに合わせ、推進員としての勤務場所が庁舎内の介護保険の部署内に移動し、F 氏は市全体の推進員業務に合わせ、課の関係者とのやり取り、時には市役所へ訪れた相談者への対応も行っている。

2. 初年度の進め方

F 氏が推進員に配置された当初は市としての活動計画はなく、市が主催して行っていた認知症カフェの継続を任された。もともと包括の主任介護支援専門員として市内や近隣市町村の同業者とのつながりもあり、専門職向けの研修会を認知症に特化して推進員活動としても行うようになった。

3. 2 年目以降の状況

（1）地域ケア会議の個別事例から地域づくりへ

推進員として市内各包括の地域ケア会議にもできるだけ出席し、個別事例と地域課題の把握に努め、認知症が疑われたり、進行しても鬱じゃないかと思われて診断に結びつかなか

ったり、診断されても地域で言えない、行方不明になってもSOSを出せずに捜索が間に合わず命を落としてしまう例もあることを強く自覚するようになった。もともとF氏は、推進員としてまず命に係わることから取り組もうと考えていた。大牟田市の担当者を招いて模擬訓練を中心とした講演会を行った。ほか、当事者やその介護者を招いての講演会も行った。

(2) 市の認知症部会の立ち上げ

3年目には、市として「認知症支援部会」ができた。神経内科医、認知症介護指導者、民生委員、自治会長、消防、警察、認知症当事者とその家族などさまざまな立場の人が集まって市全体の認知症支援について考える場所になり、認知症ケアパスの作成につながった。

(3) 幅広い守備範囲

認知症支援部会が母体となり、他市町村を参考にして推進員活動の仕様書を作成して活動するようになった。個別支援から連携支援、支援体制構築、対応力向上と推進員活動の柱はすべて網羅していて推進員活動の守備範囲は広い。

この部会での取り組みが上記の行方不明防止対策の話し合いへと発展した。当事者と協力者に登録してもらい、発生した時には行政・警察・消防で情報を共有し、強力依頼のメールで一斉配信するシステムの構築につながった。地区単位で模擬訓練も実施している。また、なかなかSOSを出せない人がいたり、協力者も意識を持ち続けることが難しいために市として「オレンジだより」というリーフレットを作成して活動した内容をこまめに広報するなど、常に関心を持ってもらえるように心がけている。

4. 推進員活動の効果、推進員として大切にしていること

(1) 消防・警察業務に役立つ情報の提供と仲間意識

部会に入っている消防・警察など福祉関係以外の専門職も、行方不明を始めとして認知症の人への対応に苦慮していることが分かった。それぞれの立場や業務に特化した形で認知症サポーター養成講座を実施し、勤務の都合があるので数日に分けて全員に受講してもらった。互いに困っていることを補い合い、情報を共有して対応に当たることで強い仲間ができたと思っている。このような取り組みが部会で話し合われ、発展してきている。

(2) 住民の関心の高まり

取り組みを重ねるうち、住民の意識も高まってきたことを感じる。自治会単位で講座を開いてほしいと依頼されることも増えた。模擬訓練がテレビで報道された影響も大きいと思う。初期集中支援チームや認知症サポート医などとも連携して、依頼内容や地域課題に応じて適切な人を派遣したり、コミュニティセンターで開催する時に「茶の間」という語り合いの場を設けたりしている。

(3) 地区単位の模擬訓練の広がり

模擬訓練は、もともとF氏が居住する地域のまちづくり協議会(町内会より広い小学校区単位の住民団体)で仲良くなり「じゃあやってみよう」ということになった。それを聞きつけた他地区の人が「うちでもやってよ」というふうに広まっていった。地域には取組のノウ

ハウがないので、実際の計画とか事務局的なところは包括がやっている。徐々に包括主催ではなく、住民団体が主催して行うことが増えてきた。

地区によって特性や住民の意識に違いがあるので、地区に合わせた形で包括がサポートに入っている。うまく進まないところには、他地区の成功例を紹介したり、「模擬訓練」というと抵抗を感じていたが、「搜索体験」「声かけ体験」という形でうまくいった例がある。

（４）住民への押しつけ、やりっぱなしにしたい

専門職からの押しつけや「やりっぱなし」は嫌な体験として残ってしまう面もある。地域に関わる者として「お願いします」という押しつけにならないような意識を共通して持ち、身近な例を出しながら「この地域に必要なことを一緒にやりましょう」ようにしている。

（５）地域包括支援センターの見立ての尊重、包括間の負担調整

訓練は包括単位で行っているが、推進員としては各包括の地域に対する見立てを尊重し、また住民が積極的すぎて負担になっている包括には他地域の包括がサポートに入れるような調整も行っている。

（６）認知症ケアパスの配布方法の工夫

ケアパスは全戸配布しても、その時に必要がなければ捨てられてしまう。必要な時に確実に活用してもらえよう、包括スタッフが携行して説明をするようにしたり、医療機関には、診断後に必要な情報を網羅したセットを作って置いてもらうような工夫をした。

（７）推進員活動に対する理解者をもつ

各包括には１名のスタッフが推進員研修を受講したことで、推進員の事業に適切にフォローしてくれるようになった。このような人材が包括での地域づくりの要になってくれることを期待している。

事例③ G 県 H 市

a. 自治体状況

人口	15～20 万人	面積	100 km ² 台
地域特性	転入者により人口は増えている。比較的温暖な気候。お茶やみかん、地酒、乾しいたけの産業、サッカー等のスポーツが盛ん。		
65 歳以上人口	41,467 人		
高齢化率	28.3%		
日常生活圏域数	9 圏域		
包括数	7 ヶ所（委託）		

b. 回答者について

回答者の所属	地域包括支援センター（委託）
役職・職位	看護師／認知症地域支援推進員
勤務形態	常勤
推進員配置	兼務（内容：看護師）
配置年月	平成 23 年 10 月
資格取得	看護師
職歴	病院看護師、デイサービス看護師

1. 推進員配置の経緯、初年度の進め方

I 氏は、平成 23 年 10 月に研修を受講し、認知症地域支援推進員として地域包括支援センター（以下、包括）の看護師と兼務で配置された。I 氏は、平成 18 年度より包括で勤務。その頃より、一般住民向けの認知症啓発事業も担当していた。認知症のことを住民に理解してもらおうという内容であったが、平成 18 年に老人会で認知症の話をしたいと伝えたところ、老人会のメンバーから「認知症はデリケートな問題だから話してもらっては困る」と言われたことが印象的であった。市では、平成 22 年より認知症に関する委員会が設置され I 氏は、当初よりメンバーに加わっていた。委員会は、行政、サポート医、家族の会、市内の各包括より一名ずつといったメンバーで構成されており、年 6・7 回の会議が夜行われている。メンバーの入れ替わりはあり、設置された当時を知る人は少ないのが現状。その後、市役所の中にも推進員が配置されるようになった。

2. 2 年目以降状況

平成 24 年には、委員会で作成した認知症ケアパスを配布。サポート医の紹介欄の連絡先掲載について最終確認が不十分であったことをきっかけに見直し。包括が相談の窓口となり円滑な受診が支援できるように物忘れ相談シートも加えられ、修正版を発行。その後も、本人中心に必要なつながりを分かりやすく書き込めるシートを作成。本人・家族アンケートの内容を活かした容態の説明を加えるなど、更なる改良をして作り上げている。

I氏が、推進員活動を振り返る中で原点と思っていることは、平成27年に住民と共に取り組んだアクションミーティング。前年に、民生委員や自治会関係者と共にセミナーを受講し、モデル事業として実施した。認知症のことを学び、健康でいるために自分たちで取り組みたいことを考え、健康増進に関するパンフレットを作製した。参加者が意見を出し合って作成したことにより、達成感を得ることもできた。I氏は、この時、初めてダイレクトに地域と向き合った。自治会関係者は、高齢者だけの問題をやっている訳ではない。雨が降れば土木の話や交通渋滞の話、河川のことなど、地域での暮らし全般を考えている。高齢者を支える人たちと関わることによる学びは多かった。アクションミーティングでの取り組みは、事務局や経費の負担も含め地域が担い、自分たちのこととしてとらえ、お願いをしなくても率先して行ってくれた。そういう時を過ごさせてもらったことが財産と語る。その後もアクションミーティングでの出会いが人のつなぎ役にもなってくれている。一緒に取り組んだことで互いに良き理解者となった。

平成28年には行政の推進員が他地域の取り組みを研修で学んだのをきっかけに、本人・家族アンケートを実施。介護支援専門員の集まりで先行地域からレクチャーを受けた。介護支援専門員との話し合いにより、本音を聞き取ることを目的に郵送による家族アンケートに加え、本人に対しては、包括職員が中心となって聞き取りを実施することとなった。同じころ、困難事例としてあがっていたケースに対し、本人へのアンケートを行ったところ、本人の持っている力に気づくことができた。その内容を地域ケア会議で共有したところ、支援の方向性が変わり、本人のできることに着目した検討ができるようになった。本人の声を聴くことが支援の流れを変えるということをダイレクトに経験する出来事であった。

3. 推進員として大事なこと

推進員として大事なことは、自分自身の強みをしっかりと認識することとI氏は語る。自分のフィールドでできることを見つけて行うこと。1ケースに長く関われる仕事ではないので、一番寄り添っている人に視点を変える支援をすることなど、ちょっとしたアイデアとアイデアをつないだりすることもできると良い。行政に1名、包括に1名配置となっている状況の中では、行政が全体のバランスをとって、具体的な地域の情報については包括の推進員が情報提供する。互いがアイデアを出し合うことができる良さがあると思っている。

事例④ J 県 K 町

a. 自治体状況

人口	3 万人以下	面積	約 100 km ²
地域特性	農業が盛んな歴史、文化、自然に富んだ町。平成 18 年に旧 3 町が合併して K 町となった。山間地域もあり、公共交通機関が少ないため、高齢者にとっては、移動が大きな課題の一つとなっている。		
65 歳以上人口	7,682 人		
高齢化率	38.2%		
日常生活圏域数	1 圏域		
包括数	1 ヶ所（直営）		

b. 回答者について

回答者の所属	地域包括支援センター（直営）
役職・職位	社会福祉士／認知症地域支援推進員
勤務形態	常勤
推進員配置	兼務（内容：社会福祉士、歯科衛生士）
配置年月	平成 28 年 7 月
資格取得	社会福祉士、歯科衛生士
職歴	歯科医院、居宅介護支援事業所

1. 初年度について

L 氏は、研修受講後の平成 28 年 7 月に推進員として配置された。その 1 年前より包括に勤務。推進員になった当初は、前任者からの引継ぎでサポーター養成講座を修了した人たちの会を作り、認知症カフェの開設準備をともに行っていた。しかし、その目的がサポーターと十分に共有できておらず、批判的な意見も聞かれていた。それに対し、充分に答えることができない中、協力的な他のサポーターの支えを受けながら認知症カフェの開設につなげた。平成 28 年 11 月に他地域へ視察に行く機会があり、講師の話でグッドエピソードを共有することを学んだ。その後、認知症カフェの振り返り際には、認知症の人が楽しかったと言ってくれたエピソード等をホワイトボードに書いて共有するようになった。それにより、サポーターもスタッフも認知症カフェの効果を確認することができるようになってきた。その後、カフェに限らず、イベントやアクションミーティングなど住民と共に作り上げる機会には、互いの意見を共有できるよう意識して取り組んでいる。

推進員としては、初期に関わったケースも介護支援専門員につないだあとには関われなくなることが多いが、認知症カフェを通じて本人との交流も継続している。本人が参加することにより、サポーターは認知症の人のことを学んでおり、やりがいにもつながっている。L 氏自身も推進員活動を進めるにあたり、本人に支えられていることを実感している。

2. 推進員として大事なこと

推進員活動を進める上では、上司の理解と応援が大きい。また、課内で意識合わせをしていくことが重要。町長が率先してイベントに参加されることもあり、K町では認知症のイベントを通じ住民と町長の意見交換が身近に行えている。トップダウンではなくボトムアップでやっていくには、息長く続けていくことが大事。そういった意味では、推進員である自分を保つことも大切。町内に限らず、研修を通じたネットワークを活用し、他地域の推進員とつながり、相談したり、情報共有できることが支えになるとL氏は語っていた。

（３）４ 地域の間取りから読み取れる活動の効果的要素

① 医療・介護等の支援ネットワークの構築

● 認知症ケアパスの作成や活用について

事例① ケアパスを一人歩きさせない

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
住民がケアパスを見たときに何か説明がないと、病気が進行していくことについての印象が強く残ってしまい、本末転倒ではないかという意見が関係者との話し合いの中であった。必ずケアパスがひとり歩きしないように、ケアパスの意味など、包括から居宅介護事業所にしっかりと説明をして説明を受けた上で専門職が活用するようにしている。	ケアパスを一人歩きさせない。ケアマネに十分な説明をしてから個別支援で扱うことにした
相談の場面では、本人の現状を確認しながら、今行っている支援が間違っていないことを伝え、承認している。また、この先でどのような支援が受けられるかを説明している。どのような段階にいても使えるものになると良い。	個別状況に合わせたケアパスの活用
ケアパスをサービス事業者連絡会で説明すると地域づくりにつながりやすいと思う。事業所連絡会で認知症支援の話をする際に、ケアパスができたということを切り口に始めてみる。	ケアパスを事業所に説明し、地域づくりにつなげる
サポーター養成講座の中でケアパスを認知症の人の辿る道筋の説明として活用することもできた。当初は、個別支援に使う予定でいたが、活用状況を確認すると集まりの中で使うということも有効であった。	ケアパスをサポーター養成講座で活用

事例② ケアパスへのアクセスの工夫

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
ケアパスを作成したときは全戸配布したが、用事がないと思うと、そのまま捨てられてしまう。何か事が起こったときに、ケアパスを持って相談に行くと、「何でこんないいものをくれないんだ」と大抵言われる。ということは、やはり事が起きない限り、みんな見てくれないし考えてくれないと思うので、タイミングを見計らって出している。	ケアパスは必要なときに届ける
病院や診療所で診断を受けた人がすぐに包括につながるができるよう、認知症ケアパスのセットを置いている。診断後の人が看護師等から受け取り、包括へのアクセスを促してくれている。	診断後すぐ相談機関にアクセスできるよう医療機関にケアパス等の説明セットをおく

事例③ ケアパスの見直し

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
平成 24 年には、市の認知症の委員会で作成した認知症ケアパスを配布。サポート医の紹介欄の連絡先掲載について最終確認が不十分であったことをきっかけに見直しを行う。	他機関の意見を取り入れて改良する
包括が相談の窓口となり円滑な受診が支援できるようにケアパスに物忘れ相談シートを加えた。	ケアパスには、相談窓口を分かりやすく提示し、情報伝達に活用できる資材を用意する
その後も、本人中心に必要なつながりを分かりやすく書き込めるシートを作成。	本人を中心としたつながりを見える化する
本人・家族アンケートの結果をもとに容態説明を加えるなど、更なる改良をして作り上げている。	本人・家族の声をケアパス作成に盛り込む

● 関係機関との連携体制の構築

事例① 模擬訓練の開催をきっかけに関係者との関係づくりが進んだ

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
これまで、普及啓発で共に活動していたマスコット作りの関係者、個別の相談の中でつながっている人たちと、模擬訓練を通じつながり合わせてもらったような感じがする。	事業を通じて関係者同士がつながる
市で行った初めての模擬訓練。1 エリアの訓練ではあったが、市で初めての試みということもあり、介護サービス事業者連絡会の後押しがあり、市内の介護サービス事業者が参加した。実行予算もあった。居宅介護支援事業所、地域密着型事業所など、研修や相談でつながっていた人たちと具体的にネットワークを組むことのイメージを持てるようになった。	事業者連絡会とつながることにより、専門職の地域支援ネットワークのイメージがもてる
事業所連絡会を通じて様々な団体の協力を得ることができた。実施に向け、とても時間を割いて半年間やったので、失敗もあったが、専門職団体と住民がつながることで関心持ってくれる人があった。	専門職団体と住民がつながる
所属包括の中では、私とセンター長 2 人はすごくやる気になっていて、法人もやる気になっていましたけど。他職員も結局みんな道連れで大変になったので、ほかの職員はとても嫌だったと思う。同じ包括の職員であっても、それに対する思いが違ったりするので、どう進めていくと良いのかということは、たくさんミーティングをした。	職場のメンバーに合意を得る

事業をこなすには思いやスキルのことのみではなく、進捗管理や交渉力、人に合わせて伝え方を変えるなど細やかさがすごく求められると痛感した。事業をつくり上げ、成功させることも大事かと思うのですが、そこに行き着くまでに周囲とコミュニケーションとりながら、同意を得て進めることが大切であるとすごく実感した。	進捗管理と周囲とのコミュニケーション
周囲と足並みをそろえてとか、周囲の力をなるべくいい形でもっていくということがこんな大変なんだとか。特に色んな人が関わればかかわるほどに、個人のこともそうですし、団体にとって、それがどんな意味があるかとかそういったことを色々考えたりする学びの多い時期でした。	取組の意味を関係者と確認しながら進める
関係者の負担はもちろん配慮しつつ、本人のために行う取組であることについてはぶれない。この事業で大事にしていることをいつも言う立場だった。	本人のために行う取組であることについてぶれないようメンバーに伝えていく立場
市の事業所連絡会の会長が全部段取りを決めてそこに導かれて、関係者と一緒に先行地域へ視察に行った。	関係者と共に先行地域へ視察
市で模擬訓練を実施する前に先行地域の模擬訓練を視察した。これまでに聞いていた内容が実際にどのように実行されているのかがとても良く分かった。何か事業する時、何かしら大変になってくるとどのようにしたら良いか分からなくなる等、どの方向に進めばよいのか分からないということがある。視察では目的を確認して進める大切さを学んだ。	何を行うかも大事だが、そもそもの目的を大切にする
結局誰なら負担なくできるのかとかいうことを考えるときに、団体・個人、それぞれの人が持っている元の力を知らないといけない。	関係者の力量を探りながら取組む
振り返りを通じ、模擬訓練は、大変ではあったけれども、やってよかったという達成感を関係者間で確認することができた。	関係者と共に達成感を味わう
市の担当者が模擬訓練を全体で進めるときのマニュアルを作成してくれた。その人はそういう整理をしてくれる人で、私は実際の知恵を出すような係。行政担当者も専門職だが、彼女曰く、同じ専門職でも体感していることに違いがある。私は、委託包括の立場を生かして現場の輪の中に、もう一步踏み込んでいけるので、そういうところが違いなのかもしれない。	所属の強みを生かし、市担当者との役割分けをする

あるエリアの包括が模擬訓練実施の事務量など、負担に感じたことをきっかけにし、地域主導で声かけ訓練を行うようになった。手を挙げてくれたコミュニティ単位で包括がお手伝いする形にシフトした。声かけ訓練の実施が市内で初の取組となり、誇らしさも感じた。他の地区でも声かけ訓練を行うようになった。	形にこだわらず必要な取組を行う
ただ単に模擬訓練のことというよりも、（地域主導で声かけ訓練を行い、他地域にも広まる）そういう地域づくりが大事だなということが再度メンバーの中で落とし込まれたと思う。	地域主導の取組が自主的に広まり啓発につながることを見守る
模擬訓練を継続していることはもちろんすばらしいけれども、そこに行く形が少しずつ変化してきていることで、やっている見えなかったりする。当たり前になく、この人、こうだから声かけてこんな取り組みしてくれたと思っているかもしれないけど、それはきっとそこに着目して、この人に言うところだったから、とか、いうことを感じてやったことが、とてもコーディネーターさんらしい仕事というか、それでいいのではないかと言うことを伝えている。	各エリアで活動する推進役であるコーディネーターの取組を認める
参加者がすごく増えたということも、それも評価とかできる指標だと思うのですが、それだけではなく、やり方を工夫したことなどが大事だと考えている。	数値で表せる結果だけでなく、そのプロセスを評価する

事例② 地域を支える専門職（警察や消防）との連携体制構築

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
消防署の職員全員が認知症サポーター養成講座を受講。その背景には、ひとり暮らしの高齢者から救急車の要請があり対応しているけれど、どうも要領を得ない。行方不明者の情報が警察から来たときに捜索にも出ているが、認知症のことをわからないと、やっぱりうまくいかない。そういったことで、広域事務組合として百数名の方が2日間で受講できるように設定してくれた。	消防業務に役立つ情報をサポーター養成講座で伝える
行方不明探索のための配信メールも警察と連携してやるものなので、その了解をもらえたということが、警察、消防という強い仲間ができたなと感じる。	協働することで芽生える仲間意識
市認知症支援対策部会にて意見交換	認知症支援を検討する会議体に、警察と消防が参画

② 認知症対応力向上のための支援

事例② 住民の力を生かすための模擬訓練を通じた支援

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
認知症について関心の高い住民が増えてきたと思う。それは、テレビや報道でやっていたのもあると思います。	住民がもつタイムリーな関心を活動に生かす
はじめは私の地元のコミュニティ（町内会を超えた小学校単位の住民団体）に、福祉のことで協力させてくださいと入ったのがきっかけ。その人たちと仲よくなって、模擬訓練をやりましょうということになった。それを聞きつけた他の地区でも、広まっていった。	推進員にとって身近なコミュニティから取り組む
地域には取組のノウハウがないので、実際の計画とか事務局的なところは包括がやっている。徐々に包括主催ではなく、住民団体が主催して行うことが増えてきた。	ノウハウは伝えるが主催は徐々に譲る
A 地区の包括というのは自分たちでできるので、どんどんやっていく。「そういうの俺も入れてよ」とか、「訓練呼んでよ」と。推進員が言わないと連絡をくれないぐらい。B 地区も進んでいます。C 地区はいつでも包括と一緒に、コミュニティの事務局さん、事務局長さん、事務長さんたちと組んでやっています。D 地区は、1つのコミュニティとしてやりたいということで、包括に話がきて実施。E 地区も割と包括が中心になってやっているので、直前になって「ここまで来たからちょっと一緒に話、聞いてちょうだい」とか「挨拶行ってちょうだい」とかいうので、当日スタッフも兼ねて行ったりしている。F は、まだてこ入れが必要なので、計画の段階から一緒に包括の人たちと打ち合わせ等、重ねてやってやっています。こういう方法でよそはやっていて、しくじったから、こうしたほうがいいよとか。アドバイスしています。	地区の特性や住民の意向、時期にあったサポート
X 包括は、非常にやり方が上手。模擬訓練というと「そんな大層なこととはできない」と地域の人が引いてしまうので、「搜索体験ならどうですか」、「声かけ体験ならどうですか」というふうに入っていった。そうしたら割とうまくいったとのこと。なので、別の包括にも上手くいったことを伝えた。一例を挙げれば、そういったところで推進員は動いています。	一包括での成功例を同様の課題をもった他の包括に伝える
会長が強いところ、会長よりもその周りの人たちの声が多い。何でも任せてくるところがあるなど。いろいろな地域の特色、特性があるので、そこに合ったように各包括が動いている	地域の状況を良く知る包括の見立て尊重する

ので。そういう見方というか、そういう頭を持って行かないと絶対に引かれる。そういった入り方というのは、各包括が工夫してやっているので、推進員自身も把握して加わるようにしている。	
「模擬訓練を行いたい」という住民の意向があるが、一包括で複数回行うことが負担になっている包括に対し、周りの包括から応援を出してはどうかとを考えたり、サポーターの人たちを組織化しようかと考えてはいるのですが、こちらから言われたからサポーターがやるというのが上手くないと思うので、そこをどうやって、上から、市から言われたからやるのではなく、自分たちでやりたいから自分たちでやる。そこに何か知恵を貸してくれないかというような、そういう方向に持っていきたいという考えでいる。	推進員がサポーターを組織化させるのではなく、サポーター自身が必要に気づき、内発的にやりたいと思える方向性を目指す
他団体が計画した地域づくりの活動で住民から、「何でもかんでも、俺らにやらせやがって」という声を常々聞いていたので、同じことはしないようにと思っていた。	専門職から押し付けられた地域住民の嫌な経験を繰り返さない
地域住民と共にやったことをチラシなど形にして地域に返すというの、そこで学んだことの1つなんです。	実施結果を地域と共有する
（取組を形作った上で）「お願いします」ということは、あまり言わないようにしている。それは共通してやっているところです。	住民に向けた姿勢を包括メンバーで統一させる
模擬訓練の講評の際、「皆さんの地区というのは交通の要所なのです。なので、ここの地区の方が行方不明になることはなくても、隣の地区で行方不明になった方がここを通ることがあります。」と実例をあげながらお話した。すると解散した直後、参加した人たちが、見慣れない人が歩いているのを見た。もしやと思って声をかけたら、ちょっとおかしい。何々地区のほうに向かって、何々から来たって言うけれども、「これからうちに帰るんだ。どうもね」といって、反対のほうに歩いて行ったのだそうです。これは心配だということで。その参加した人たちが色々話して、「じゃあ、家まで送っていきましょう」と車に乗せた。自宅の住所は言えるけれども自分の家がどれか分からず、30分ぐらい探して、やっと見つけて自宅に送り届けてきたという。 今振り返り、これは推進員の自分だから言えたことだと思う。言ったからこういうことにつながった。参加した人たち	地域に応じ、想定されるケースを住民に伝える

も、まさか訓練直後にこんなことが起こると思わなかったとの話だった。	
-----------------------------------	--

事例② 認知症に関する取組の理解者をもつ

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
包括の中に推進員研修を受けた人が1名ずつおり、そのメンバーには、事業を進める際に包括内でフォローをしてもらっていると思う。そういったところでは、やりやすい。初期集中支援チームも包括主体でやっていくので、多分同じメンバーがチーム員の要になってくれるだろうと思う。	各包括に推進員活動に関する理解者を持つ

事例③ アクションミーティングを通じた住民との関係づくり

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
民生委員や自治会関係者と共に地域づくりの全国研修に参加した	地元関係者と共に他地域の情報や地域づくりのノウハウを学ぶ
ただの話し合いではなく、アクション起こすためのミーティング、「住民主体で小さな一歩でも踏み出そう」という、研修講師からのメッセージで、何かやらなくてはと思った。	研修から刺激を受け、小さな一歩を踏み出す
アクションミーティング開催について市と相談。市全体でやるのは大変ということで、モデル地区2ヶ所で行うこととなった。	市と相談し可能な範囲で計画
県内の他市では以前より多職種のミーティングということで、地域住民というよりも職種を中心にしたアクションミーティングが盛んに行われていた。私たちは職種よりも一般住民主体のミーティングの開催ということで踏み切った。	地域状況をもとに主体となるメンバーを考える
自治会の皆さんの意見を聞くために、まずは誰に話を持っていくか、ということに大事にした。自分たちのやりたいことをどう伝えるかというのも、地域の方にお伺いする。言葉1つのやりとり、事前の資料のつくり方(12ポイントの文字で資料を作っても高齢者には見えないので、どうやって資料を作るかなど)も考えて行った。	話の通し方や相手に応じた説明のしかたを工夫する
26年にアクションミーティングをやって、メンバーで一緒に取り組みようということで勉強会を開いた。翌年、啓発のためのパンフレットを作ることとなった。はじめ、メンバーの	専門職がやりたいことを押し付けるのではなく、地域が何をしたいか

一人が健康に関する細かい自己採点チェックリストを作成。作成を2回繰り返し、意見交換を経て、最終的には健康行動パンフレットという形で完成。私たちがやりたいことを押しつけるのではなく、地域が何をしたいのか、どう思っているかという（住民主体の取組を進める）きっかけがやはりアクションミーティングでした。推進員がどう地域とかかわるかを学んだ。	について、住民メンバーと意見交換を繰り返す
他の取組を行うときにも、また同じ手法で地域の方と話し合う、つくり合う、包括ができることを提供したり、出た意見をまとめたり、みんなでアイデアをつくっていく。そのことでものすごい達成感があった。26、27年は本当に、推進員の仕事はこういうことなのだというところを感じることができた。	推進員ができることは提供。地域住民のアイデアをもとに共に作っていく
誰1人いなくてもできなかったと。医師会の文句言う人もそう。やりたいこと言う人もそう。細かく作業でまとめてくれる事務局の人もそう。みんなでできたな、というのは。市民の方もかなり勉強してくださった。	一人ひとりの活躍を認める
アクションミーティングの流れを継ぎながら、その後、地区社協の5年計画の策定や、地域のアクションを起こす話し合いにはより積極的に出ている。	アクションミーティングでの経験を他の話し合いにも生かす
他地域での失敗。他団体が元々地域づくりに取組んでいる地域では、その団体と地域住民との亀裂（上から目線で言われ、やりっ放しにされたという経験によるもの）があった。その取組にもそれなりの形はつくられて、相談事を上げるラインもあった。しかし、包括として関わった人からすると失敗だったと。ある程度（専門職で）ビジョンを作って、地域へ出したことが達成されなかったので「失敗」という評価になったのかと思う。私たち、ゼロで何か動いてくれればいいと思っているスタンスと、（専門職が）こんなに作っておろしたのに思うようにいかないというスタンスでは、形はできても、評価が変わってくる。	専門職がビジョンをしめし、地域に成果を求めることで、失敗という評価を作り出さない
他地域の取組もよいが、完全コピーができるものではない。コピーでなくていいのだというのを学んだのはアクションミーティング。地元の人とつくればいいのだと。	地元の人と共にオリジナルで作る
住民の方に説明資料を見せると「何だこれ」と言われるから、（再度、資料を）用意して持っていき説明する。「じゃ明日、もう1回来いよ、ほかの者も連れてくるからそいつにも説明してほしい」といわれ「分かりました」という感じに。地域の人に育ててもらってできたと思う。	地域の人に育ててもらったという経験をもつ

事例④ 認知症カフェを通じた住民との関係作り

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
前任の推進員から引継ぎ、認知症カフェの立ち上げをサポートと一緒に迷いながらやっていた頃、サポーターに、「私たちは役場の下働きじゃないよ」みたいなことを。すごく怒られて、その会議が終わった後、同僚と泣きながら「どうしたらいいんだろうね、私たち」みたいな感じで迷いながらも、でも話し合いを重ねていって、「認知症カフェって、やっぱり必要だよ」というところを話しながら、29年の5月に認知症カフェが定期開催となった。そのあたりから、「私たちがやらなくてはいけないこと」というのが少しずつ見えてきたような感じで。	住民サポーターからの率直な意見を受け止める
さらに、認知症フェアやRUN伴をやっていく中で、さまざまな人とつながっていき、本当にこれが何のためかというのが見えてきて、そこがでもきちんと共有できていなかったという失敗があり、やはりチームづくりとかビジョンの共有というのが本当に大切というのが、すごく分かってきた感じです。	チームでビジョンを共有する
(批判的な意見をくれるサポーターに対し) 歩み寄っていったというよりは、毎月1回の定例会でサポーターと集まり話し合う。ただ、その話し合いもいつも平行線で、「私たち、何しているのだろう」という感じで私たちも見出せていなくて。でも、話し合っていく中で他のメンバーが「とりあえずやってみようよ」、「ここでずっと話し合いしとっても、しょうがないよ」といってくれた。「認知症カフェ、つくるだろ」という感じで、結局皆さんに後押ししてもらいながら。他のメンバーも、「せっかく作るなら、私たちの町にしかないものを作ろう」という感じになっていった。	話し合いの機会をもち応援してくれるサポーターに力をもらう
(そもそも) サポーターになった人たちというのは、基本的に志しの高い人、町のために何かしたいという思いは潜在的に持っている人が多いので、「役場がもっといいかじを切って」みたいなまなざしでは見られるけれども、どのように舵を切って良いかも分からない、そのもどかしさがずっとありながら。でも、やっていきながら何となく見えてきた感じです。	舵のきり方は、やっていきながら見えてくる
関心の高いサポーターに小学校向けの講座で劇をしてもらった。その方が、家族介護により、講座に行くのが難しくなってしまったときに、サポーターの仲間たちが「じゃあ一緒に」といって、それから5～6人の方々が小学生向けの養成講座のフ	関心の高いサポーターの活動をきっかけとし、周囲が参画するようになる

アシリテーターのような感じで入ってくださるようになった。	
皆きちんとやっているのに、その不全感があるのは、ハッピーエピソードやグッドストーリーを共有できていないからだという言葉は視察先に来ていた大学教授から聞いて、納得した。	視察先の講師の話から学ぶ
サポーターさんたちもたくさんやってくれているし、たくさん良いエピソードがあるのに、それを共有できていないと思って。それからすごく意識して、カフェ後の反省会ではホワイトボードを使い、意見を見える化することを意識づけて行うようになった。認知症の人が「ああ、楽しかった」と言いながら帰りましたなど、そのことが「うれしいよね」とか、「こんな言葉聞けて、よかったよね」とか。町長がお昼休みに来てくれて、一緒にサポーターさんたちとご飯を食べながら、町政懇談会や町長との意見交換会という、ちょっとハードルが高いけれども、私たちがやっている認知症カフェに町長がやってきて、一緒にテーブルでご飯を食べながらお話できるって、ざっくばらんでうれしい。私たちの役割とか目指す町を話し合えてよかった。同じ地区同士の人でサークルの情報交換ができてよかった。毎月来ているのに毎月発見があり、勉強になる。などと共有することで、カフェの本当の意味というのを私自身も、みんなも知ることができたように思う。サポーターも役割を感じられるようになった。	グッドストーリーをメンバーで共有することで各自が役割を感じられるようになった
最初に「私たちは役場の下働きじゃない」とおっしゃっていた皆さんも、「あ、そうか。これってこんなに良い効果が出ていたのだ。これって私たちがやがて認知症になったときに、こんな効果があるんだ」というのを共有できるようになり、少しずつそこがクリアされてきました。	住民の変化を受け取る

③ 相談支援を地域づくりに生かす

事例① 他資源の整備状況や力量に応じた推進員の関わり

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
昔は、個別支援での支援困難な時によく呼ばれて一緒にケース会議に入ることがとっても多かったのですが、初期集中支援チームが稼働しはじめて、スタッフも随分慣れて個別の支援において支援困難なケース会議などは、他のスタッフに行ってもらえるようになった。重ねて推進員が行く必要がないということも、市の担当者が言ってくれている。私自身も依頼を受けたときに自分でないとどうしてもだめなのかを確認している。推進員として把握したほうが良いことがあれば、今は行かせてもらう程度になっている。あまり嫌味なく、みんなも何となくわかってきている。	初期集中支援チームとの役割分担を行政や関係者が共有する
個別支援については、初期集中支援チームが支援をするけれども、地域の課題や市に挙げてもらいたい、推進員に分かってもらいたいことがあるときには、申し出てもらえればもちろんこちらも一緒に行って、何かほかに広げられることがないかを考える。そのような感じで今でも時々地域ケア会議に呼ばれて参加している。地区ごとの連絡会や研修会にも意図があって呼ばれた時にはもちろん行く。しかし、昔に比べると依頼は少なくなったように感じる。	市全域を担当する推進員として、地域にとってその時期に必要な関わり方を見出す
認知症の相談集計をとっている。本人からの相談、家族の相談など認知症の中でもどういう困り事であったとか、細かいシートがあるので、それを読み説くことで見立てを地域支援に役立てることができる。読み解けない推進員にはサポートが必要。	包括で受けた認知症の相談内容の集計を各包括で役立てる

事例② 包括や会議を通じた個別相談に関する情報収集

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
行方不明の事例で搜索メールを流す前に発見されたケースについては、包括と共に訪問するなどの支援をしている。包括を足がかりにして、個別支援にも関わることで、個別の情報は自分の耳と目で入れていく。それが蓄積されてくると、やっぱりこういうのは課題だよなとか。そんなのでわかってくる。で、大抵は認知症の人を地域の人たちが、色眼鏡で見ているのがまだまだあるということにつながり、それを解消するには、どうしたら良いのだろうというところにつながる。	包括を足がかりに個別ケースに同行

当初は、個別の関わりから地域の課題を認識していたのですが、配置から2年目の27年度、28年度ぐらいになると、各包括で事例検討会や地域の地域ケア会議を開くようになった。地域ケア会議は日程が合えば全部出るようにしているので、そこで情報を集めてくるのが現状。	地域ケア会議で情報収集
地域ケア会議では、本当に地域の理解がないとか、家族が相談しないとか、早期相談につながらないなど、認知症の啓発不足、理解不足だということに全てが繋がっているというのがよく見えるので。だったら、今後どうすればいいか。それを認知症対策を推進する部会で一緒に考えた。その結果、年代によってアプローチの仕方を変えていく必要があるということが話し合われた。	地域ケア会議の内容を認知症対策推進部会でも共有

事例③ 本人・家族アンケートを実施し、地域づくりと双方向性のある支援にする

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
本人・家族アンケートは行政の保健師が推進員研修で聞いてきて起動させることができた。以前、同じ内容を私も研修で聞いており、やりたいと思ってはいたけれど、手をつけられずにいた。なので、本人・家族アンケートの実施について行政から話があったときには、すぐ賛同して取り組むことができた。いろんな人が関わる良さもあると思います。1人だったら多分くすぶってできなかったです。	配置によって取り組みやすい内容と取り組みにくい活動がある。立場を生かした取組からはじめ、状況が整ってからは始める取組もある
導入にあたっては、市の認知症の委員会で検討し、ケアマネの研究会の場で先駆地域によるレクチャーを受けた。ケアマネが聞取ることにより、ケアマネの相談支援の質向上につながるということもあったが、利用者にとって一番身近なケアマネに本音が言えるのかという話になり、今回はできるだけ本音を聞きとれるよう、家族には郵送式で行った。ご本人の声は私たち包括が各事業所等を回って聞取らせてもらった。	先行事例を参考に導入する際、地域の専門職と話し合い、合意し、目的にあった方法で取組む
地域ケア会議で万引きを繰り返す困ったケースとして取り上げられていたケースについて、ピンポイントで本人・家族アンケートをとりに行った。そうすると、この人、まだやることいっぱいあるよね、本当に認知症なのかな。なんて言いながら。認知症のテストをやったときにも、(何か文章を書いてください。という間に対し、)「春らしき陽気です」なんて、誰も書けない、みんながびっくりした。アンケートをもとに	個別の事例に関わることを通じ(本人・家族アンケートの結果を地域ケア会議で共有することで)本人の立場に立った検討ができる

みんなで意見を出し合っていたら、最後はこの人らしく生活するにはどうしたらいいだろうと、参加者みんなの話がそっちへ、まさに流れがグンと変わっていったのを見て、やっぱり、みんなとディスカッションするって大事だし、その大もとはやっぱり本人のことを知らないと何もできないんだな、というのは、本当にダイレクトに感じたケースだった。	
「行政にいないから何もできない、いつもの仕事が忙しくて推進員として何もやってない」と言っているながらも、そう言っていたら何も生まれなくて、そういう中でも自分の地域ケア会議やらなきやいけない包括としての役目の中で個人を支えなくてはいけない、居宅からの相談があって受けなくてはいけない中で、返せた事例（上記）なので、人の強みを生かそうねってよくやるんですけど、人どころではなく、私自身の強みを私がちゃんと知っているかどうかということが一番大事だと思う。私は何が苦手で、何が得意なのか。どんな仕事を抱えて、私がどのフィールドで仕事しているかということがわかると、その中でやっていけばいい話で。ああもうできない大変と思うと、もうそれ以上何も見えないんじゃないかな、というのをすごく感じました。	個人を支えることと地域を作ることその両方の視点をもてるのが兼務の強み
行政に推進員がいて、全体のバランスをとって、あれやりたい、これやりたいってどう？って言われれば、これはちょっと難しいけど、こういう状況だよ、とか地域のことをお伝えするのは私の役目で、行政のほうはお金を含めた段取りとか、そういったところ、企画していくところで動いてくれる。そのバランスは随分あったかなと思います。地域の情報を、包括がどんなふうにもっている、というのは情報がどんどんあげられる。それをもとに市全体を見ながら、どう動かしていくか行政が考える。行政と包括の双方にいて連携がとれれば非常に良い。行政のみにいる推進員の地区よりも面白いのではないかと思います。うまくいけば、実活動もできるし、全体も見ることができる。	行政に配置された推進員は全体を見て、包括に配置された推進員は地域の情報をあげる。役割分担をして話し合いながら効率的にすすめることができる

事例④ 当事者に支えられた経験

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
毎月認知症カフェに足を運んでくれる当事者の存在。私のこともすごく信頼してくれて、会うといつも笑顔で「おまえ、最近顔を出さなかったけど、どこで浮気していたのか」と冗談を言う方なのですが、なぜその人が今認知症カフェに来てくれるかという、初期段階で私と関わりがあつて。でも、もうケアマネさんにつないでしまったら、もうほぼほぼ関われないのですが。経過も気になるし、家族も少し課題を抱えているので、ときどき顔を見せたりしています。	初期で出会ったケースに継続的に関わる
デイサービスには週1回行っており、習字レクがすごく好きなのですが、「その日はカフェがあるから習字には行かない」といって、こっちを選んで来てくれたのです。その人が来るために有償ボランティアさんが、カフェの日は無料でいいよと言い無料で送迎してくれている。だから、みんなの力も重なり、その人は毎月来られます。家族もすごく応援していて、家族を支えるためにも認知症カフェに毎回呼ぼうと思って来てもらっていたのですが、デイよりもこっちを選んで来てくれたということが、ほんとサポーターさんたちにとって、すごく活力になっています。支えていたつもりが支えられていたのだというのも感じて、その当事者の方の力も大きいなと思って感じました。	当事者に支えられていたという体験を推進員が持つ
家族も「あなた（推進員）やったら安心して任せられるし、あなたがそんなに本気でやっているなら、うちのじいちゃんを託すよ」と言ってくれることも、すごく頑張らなきゃいけないと思うところです。すごくおじいちゃんを大事にする家族で、誰もこのお父さんのことをけなさなくて、「このお父さんは本当にきっちりしててね」といって、みんながみんなおじいちゃんを本当に大事にしている。そんな家族に支えられた。	大切にしている家族を「託すよ」と言ってくれる家族に推進員が支えられた体験
家族の会のメンバーが言っていたのですが、してあげるのではなく、そもそもその考え方がおこがましい考えで。一線を引いて支える側、支えられる側と捉えていたけれども、そうではなくて、この人がここに来てくれることで私もこの活動を支えてもらっている。サポーターさんのやりがいを見出しにくれた。	当事者の参加がサポーターのやりがいを見出す

認知症カフェに、認知症の人がいなかったら、みんな「何なの」となるけれども、毎回そこに足を運んでくれて。サポーターに、どういうふうに関わったら良いか教えてくれる。お薬を飲んだら、この人は袋を持って帰らなきゃいけないのよね。それはなぜかという、家族が服薬状況をこれで確認するからとか。ずっと同じ話を繰り返すけれども、それを「うんうん」と聞いたりだとか、地元の人たちが昔の話をする、そこがつながったり、カフェで一緒にした同級生に対し、下の名前で呼び合ったりとかするとかいうのも、記憶がつながっているから。やはり、この人がここに来てくれているから認知症カフェが成り立っているのだなということ。サポーターに対しても、私たちの言葉では伝え切れないことを本人が発信してくれている。本人が来てくれることでサポーターさんもやりがいを見出し、やがて認知症に成り行く自分に対して、家族に対して、どういうふうに関わったらいいかという練習にもなっている。	認知症カフェで認知症の人とサポーターが会うことにより、学びの場になっている。(環境や関わり方で本人の発揮できる力が変わってくる、自分ごととして認知症を捉えられるようになる。)
---	--

④ 他地域の推進員同士のネットワークをつくる

事例② 他地域の取組からアイデアをもらう

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
他市の推進員と認知症カフェの話をしている。私のほうでは認知症カフェを一から作る等、法人のグループホームでやってくれとか、そういうような働きかけをしていたのだけれども、他市でも同じようにやっていて、最近どうもうまくいかないと。今後はどうするかといったら、お茶を飲むというのは別にどこでもできることなのだから、既存のカフェ、いわゆる喫茶店ですよね。そういったところで認知症カフェをやればいいんじゃないかという話題がでた。特にX市は、家族会が大手コーヒーチェーンでカフェをやっているというところもあったので、その方向で今度攻めてみようかなと思って。やっぱり一から何かつくるって、すごい体力もパワーも要るので、既存のものを変えていくというスタンスでいたのだけれども。	他市の推進員の取組からアイデアをもらう
県外の推進員とも研修で一緒になったりして、名刺をやりとりしている。あとフォローアップ研修か何かで発表してくれていたの、そのときに何かあったら教えてくださいと伝えている。（県外の推進員の名前が数名あげられた）	研修での出会い（名刺交換を行う）

事例④ 自分を保つためにも他地域の推進員と情報交換を行う

推進員が語った思いとその時の行動	効果的要素
認知症フェアとかも推進員同士の共有もそうなのですが、やはり、やり方というのは考えていかないといけないと、本当につくづく思っていて。やっぱりトップダウンでやるのではなくて、ボトムアップでやっていきたいというところと、やりながらきっと見えていくところもあると思うし、本当に息長く続けていくことが大事だなというのを思ったときに、どうやって自分を保つ、維持していくかということも大切。町の人だけに限らず、いろいろな人たちとつながりながら、色々な人たちに相談し、愚痴をこぼしたりアドバイスをもらったり、また上手くいったことを共有する場というのはすごく大事だと思う。SNSもそうだけれども、全国セミナーや研修に参加することを通じ、息長くやっていけたらいいなと思っています。	息長く活動を続けるためには自分を保つことが大事。身近な人に限らず、いろいろな人とつながり、愚痴をこぼすこと、アドバイスをもらうこと。上手くいったことを共有することも大事

7. 考察・まとめ

以下、推進員の基本的役割機能として厚生労働省が提示している3点(1)～(3)を軸にして、今回の聞き取り調査から抽出した効果的要素を分類・整理し、検討を行った。

(1) 医療・介護等の支援ネットワークの構築にあたって効果的なこと

認知症の人やその家族が、認知症と疑われる症状が発生した場合に、いつ、どこで、どのような医療や介護サービスを受ければよいか理解できるよう、標準的な認知症ケアパスの作成と普及を推進することが求められており、推進員はケアパス作成から活動に着手することも多い。作成に当たっては、多くの関係者の意見を聞きながら作成することが効果的であるといわれている。今回の聞き取り調査でも、ケアパスを作成し、その後も改良を繰り返しているという話があった。

(ケアパス作成にあたって効果的な要素)

- ☐ 本人・家族の声をケアパス作成に盛り込む
- ☐ 本人を中心としたつながりを見える化できるページを作る
- ☐ ケアパスには、相談窓口を分かりやすく提示し、情報伝達に活用できる資材を用意する

(ケアパス活用にあたっての効果的な要素)

- ☐ ケアマネに十分な説明をしてから個別支援で扱う。ケアパスを一人歩きさせない
- ☐ 個別状況に合わせたケアパスの活用
- ☐ ケアパスを事業所に説明し、地域づくりにつなげる
- ☐ ケアパスをサポート養成講座で活用
- ☐ ケアパスは必要なときに届ける
- ☐ 診断後すぐ相談機関にアクセスできるよう医療機関にケアパス等の説明セットをおいてもらう
- ☐ 他機関の意見を取り入れて改良する

また、認知症の人を地域で支えていく体制をつくるには、保健医療福祉の専門職が有機的につながり、容態の変化に対応できるようにしていく必要がある。そして地域で見守る体制を作るためには、認知症ケアに直接関わる専門職以外に、警察や消防、一般住民との連携も必要となる。今回の聞き取り調査からは、推進員が周囲との連携体制を構築していく上で重要と考えられる下記の効果的要素が抽出された。

(推進員自身の動き心構え)

- ☐ 何を行うかも大事だが、そもそもの目的を大切にする
- ☐ 本人のために行う取組であることについてぶれないようメンバーに伝えていく立場

- 地域主導の取組が自主的に広まり啓発につながることを見守る

(他者との関わりにおいて重要な点)

- 所属の強みを生かし、市担当者との役割分けをする
- 職場のメンバーに合意を得る
- 進捗管理と周囲とのコミュニケーション
- 取組の意味を関係者と確認しながら進める
- 関係者の力量を探りながら取組む
- 関係者と共に達成感を味わう
- 協働することで芽生える仲間意識
- 各エリアで活動する推進役の取組を認める

(方法や進め方)

- 事業者連絡会とつながることで専門職の地域支援ネットワークのイメージがもてる
- 専門職団体と住民がつながる
- 関係者と共に先行地域へ視察
- 形にこだわらず必要な取組を行う
- 数値で表せる結果だけでなく、そのプロセスを評価する
- 消防業務に役立つ情報をサポーター養成講座で伝える
- 認知症支援を検討する会議体に、警察と消防が参画
- 事業を通じて関係者同士がつながる

(2) 認知症対応力向上のための支援にあたっての効果的なこと

認知症の人が地域で暮らし続けるためには、認知症を理解して支援する専門職と、見守る地域住民の存在が欠かせない。推進員は、関係機関と連携し、事業の企画や調整を図りながら認知症対応力の向上に努めている。聞き取り調査から得られた認知症対応力向上のための取組に関する効果的な要素は以下の通りであった。

(推進員自身の動きや心構え)

- 推進員にとって身近なコミュニティから取組む
- 研修から刺激を受け、小さな一歩を踏み出す
- 舵のきり方は、やっけていながら見えてくる
- 住民の変化を受け取る
- 視察先の講師の話から学ぶ

(他者との関わりにおいて重要な点)

- 地区の特性や住民の意向、時期にあったサポート
- 一包括での成功例を同様の課題をもった他の包括に伝える
- 地域の状況を良く知る包括の見立て尊重する
- 住民に向けた姿勢を包括メンバーで統一させる
- 各包括に推進員活動に関する理解者を持つ
- 専門職がやりたいことを押し付けるのではなく、地域が何をしたいかについて、住民メンバーと意見交換を繰り返す
- 一人ひとりの活躍を認める
- 地域の人に育ててもらったという経験をもつ
- 住民サポーターからの率直な意見を受け止める
- チームでビジョンを共有する
- 話し合いの機会をもち応援してくれるサポーターに力をもらう
- 地元の人と共にオリジナルで作る
- 関心の高いサポーターの活動をきっかけとし、周囲が参画するようになる
- 話の通し方や相手に応じた説明のしかたを工夫する
- 推進員ができることは提供。地域住民のアイデアをもとに共に作っていく

(方法や進め方)

- 市と相談し可能な範囲で計画
- 住民がもつタイムリーな関心を活動に生かす
- ノウハウは伝えるが主催は徐々に譲る
- 推進員がサポーターを組織化させるのではなく、サポーター自身が必要に気づき、内発的にやりたいと思える方向性を目指す
- 専門職から押し付けられた地域住民の嫌な経験を繰り返さない
- 実施結果を地域と共有する
- 地域に応じ、想定されるケースを住民に伝える
- 地元関係者と共に他地域の情報や地域づくりのノウハウを学ぶ
- 地域状況をもとに主体となるメンバーを考える
- アクションミーティングでの経験を他の話し合いにも生かす
- 専門職がビジョンをしめし、地域に成果を求めることで、失敗という評価を作り出さない
- グッドストーリーをメンバーで共有することで各自が役割を感じられるようになった

（３）相談支援を地域づくりに生かす際に効果的なこと

認知症に関する相談窓口や、アウトリーチの取組体制を整え、認知症初期集中支援チームとの連携を図りながら支援体制を整えていく役割が推進員に求められているところである。聞き取り調査では、自身の立場を生かし、個別の相談を地域づくりに役立てるという視点で活動する推進員の取組を聞くことができた。また、関わった認知症の人や家族の声を大切に届けていく役割やその仕組みづくりを担っているその実際を聞き取ることができた。相談支援を地域づくりに生かす際の効果的な活動の要素は以下の通りであった。

（推進員自身の動きや心構え）

- 市全域を担当する推進員として、地域にとってその時期に必要な関わり方を見出す
- 個人を支えることと地域を作ることその両方の視点をもてるのが兼務の強み

（他者との関わりにおいて重要な点）

- 初期集中支援チームとの役割分担を行政や関係者が共有する

（方法や進め方）

- 包括で受けた認知症の相談内容の集計を各包括で役立てる
- 包括を足がかりに個別ケースに同行
- 地域ケア会議で情報収集
- 地域ケア会議の内容を市町の認知症の会議でも共有
- 配置によって取組みやすい内容と取り組みにくい活動がある。立場を生かした取組からはじめ、状況が整ってから始める取組もある
- 先行事例を参考に導入する際、地域の専門職と話し合い、合意し、目的にあった方法で取組む
- 個別の事例に関わることを通じ（本人・家族アンケートの結果を地域ケア会議で共有することで）本人の立場に立った検討ができる
- 行政に配置された推進員は全体を見て、包括に配置された推進員は地域の情報をあげる。役割分担をして話し合いながら効率的にすすめることができる

（４）他地域の推進員同士のネットワーク

研修等の機会を活用しながら、自身の地域で必要な取組を考え、周囲の協力者と共に活動を進めていることが４名の共通点であった。そして、研修等で学んできたことを地元を持ち帰り、先行地域に問い合わせる・視察に行くなど、地域の関係者と共に更なる情報収集を行っていた。また、推進員は研修や視察で知り合った推進員とその後も連絡をとり、「アイデアをもらう」「愚痴をきいてもらう」「情報を共有する」などにより、モチベーション向上にも役立てていた。

まとめ

本研究では、4地域の推進員に協力をいただき、聞き取り調査を実施した。そして、その話の中で、効果的と思われるエピソードを中心に、効果的要素を抽出した。

4地域と決して多くはない数ではあるが、推進員活動のプロセスで考えたこと、大事にしたことを振り返ってもらうことにより、アンケート調査では把握することが困難な思考過程の詳細が把握され、その中から推進員として求められている機能に関して効果的な活動を促進させるための共通の要素やヒントを多く得ることができた。

推進員活動は見えにくい活動であり、また、現在は推進員として配置後の活動が本格化していく途上の時期である。推進員活動の本質や効果的活動を生み出す機序を明らかにし、配置された推進員ならではの実態を評価していくあり方を確立していくためには、今後も推進員とともに研究を継続していくことが必要である。

本研究の成果を次年度以降の研究にもつなげ、量的調査を計画する際のリサーチクエスチョンとして活用し、効果的な推進員活動を推進員各自が円滑に展開していくことを促進できる精度の高い評価指標を目指していきたい。

最後に、本研究において、ご多忙中にも関わらず早く聞き取り調査にご協力いただいた4名の推進員の皆さまに心より感謝申し上げます。ありがとうございました。

平成 29 年度運営費研究事業

認知症地域支援推進員が効果的な活動を
展開するための要素と評価に関する研究
報告書

発行年 平成 30 年 3 月

発行者 社会福祉法人浴風会 認知症介護研究・研修東京センター
東京都杉並区高井戸西 1-12-1
電話：03-3334-2173（代表）