

令和 5 年度 生活支援体制整備事業

第 1 層協議体作業部会 報告書

高齢者に向けた情報発信を考える

～ **地域の高齢者や家族が欲しい情報とは** ～



令和 6 年 3 月

西条市 包括支援課

はじめに

団塊の世代が 75 歳以上となる 2025 年に向けて、介護が必要な状態になっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、医療・介護・予防・住まい・生活支援が一体的に提供される「地域包括ケアシステム」の更なる深化・推進が喫緊の課題となっています。

地域包括ケアシステムは、地域の実情を十分に把握しつつ、地域の特性に沿って作り上げていくことが重要です。そのためには、自助（自分自身の心がけ）、互助（家族や親戚、地域で支え合う）、共助（介護・医療保険サービスを利用する）、公助（生活困難者に対する行政サービスを受ける）と言われる「4つの助」を関係者がしっかりと理解したうえで、地域住民・介護事業者・医療機関・自治体・各種団体が一体となり、地域全体で取り組んでいくことが大切です。

一方、高齢者ご本人やご家族にとっては、地域の医療・介護・予防・住まい・生活支援等の情報が、必要な時にわかりやすく入手できることが欠かせません。地域からも、「高齢者に役立つ読み物が欲しい」という声を生活支援コーディネーターらがキャッチしており、必要な情報をわかりやすく届けることが我々の責務となっています。

そうした背景を踏まえ、現在、本市が発信している高齢者向けの様々な情報（支え合い通信、介護予防ガイドブック、認知症ガイドブック等）は、高齢者やご家族にしっかりと届いているのか、また本当に必要としている情報をわかりやすく伝えることができているのか等について、再検討が必要であるとの声が高まっていることから、これらを課題とした検討（研修）を行うことを今年度における本作業部会のテーマとしました。

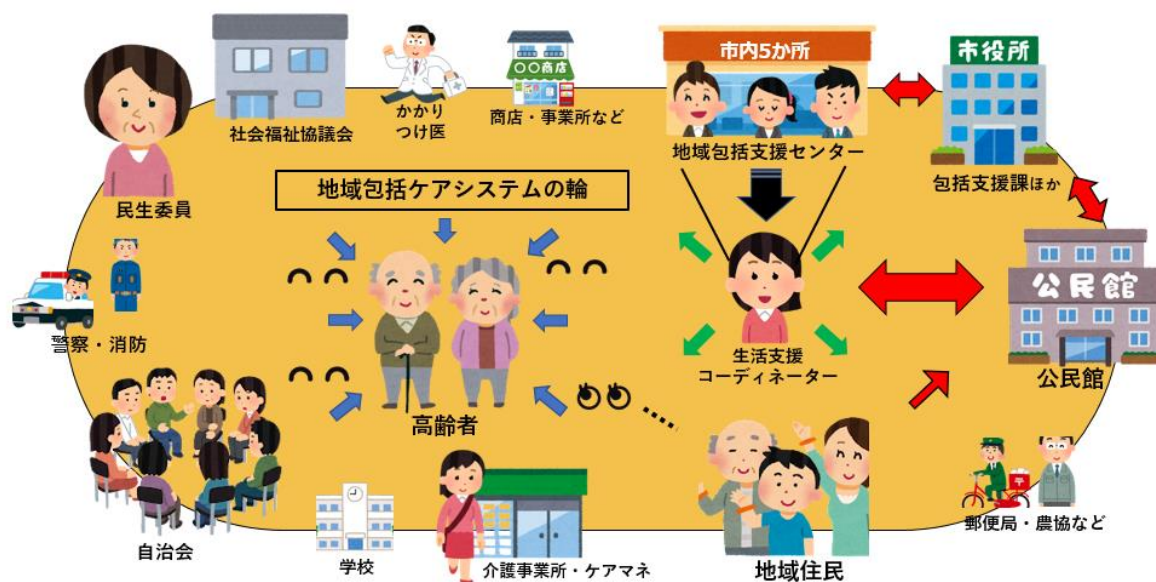
加えて今回は、地域包括支援センターに所属する生活支援コーディネーターのほか、市内の公民館（館長、主事、地域づくり支援員）らも参加し、地域包括ケアシステムの輪の一員として、互いの交流を深めることにも取り組みました。

高齢者をとりまく様々な課題の解決には、地域の皆さんや関係団体との緊密な連携が欠かせません。私たちのまちの「地域包括ケアシステム」の実現を目指し、協働の輪を広げていきましょう。

目 次

1	はじめに	．．．	1
2	実施要領	．．．	3
3	参加者	．．．	4
4	取組内容	．．．	5
5	参加者の感想	．．．	13

＜地域包括ケアシステムの輪＞



2 実施要領

(1) 研修テーマ

高齢者に向けた情報発信を考える ～ 地域の高齢者や家族が欲しい情報とは～

(2) 経緯

生活支援コーディネーターが活動する中で「高齢者に役立つ読み物が欲しい」という地域の声をキャッチしたことから、現在本課が発行している情報（支え合い通信、介護予防ガイドブック及び認知症ガイドブック等）は、高齢者やご家族にしっかりと届いているのか、また必要としている情報であるか等について検討（研修）する。

(3) 日程・内容

【1回目】日時：10月30日（月）13:30～15:00

内容：①講義「高齢者を対象とした情報発信のいろはを知る」

②ディスカッション

講師：シティプロモーション推進課 八塚 智史 氏

【2回目】日時：11月30日（木）13:30～15:00

内容：グループワーク

講師：NPO 法人西条まちづくり応援団 日野 志織 氏（ファシリテーター）

【3回目】日時：12月27日（水）13:30～15:00

内容：グループワーク、取組まとめ

講師：NPO 法人西条まちづくり応援団 日野 志織 氏（ファシリテーター）

(4) 参加者

- ・地域包括支援センター（第2層生活支援コーディネーターほか）
- ・公民館（館長、主事、主事補、地域づくり支援員）※ 業務の都合上任意参加
- ・包括支援課（第1層生活支援コーディネーター、介護予防係） 全30名

(5) その他

- ・本取組は第1層協議体作業部会として報告書を作成し、西条市地域包括支援センター運営協議会で報告する。
- ・今年度より市内の公民館と地域包括ケアシステムにかかる連携を開始したことから、本取組を通じた職員同士の交流を図ることも目指し、公民館への参加案内を行う。

3 参加者

※ SC = 生活支援コーディネーター

所 属	役 職	氏 名
地域包括支援センター北部	センター長	
地域包括支援センター北部	第 2 層 SC	
地域包括支援センター南部	センター長・第 2 層 SC	
地域包括支援センター南部	主任介護支援専門員	
地域包括支援センター西部・小松	第 2 層 SC	
地域包括支援センター東予	第 2 層 SC	
地域包括支援センター丹原	第 2 層 SC	
西条公民館	館長	
西条公民館	主事	
西条公民館	主事	
飯岡公民館	主事	
氷見公民館	主事	
禎瑞公民館	主事	
大保木公民館	主事	
大保木公民館	主事補	
大保木公民館	地域づくり支援員	
壬生川公民館	主事	
三芳公民館	主事	
丹原公民館	館長	
田野公民館	館長	
中川公民館	主事	
桜樹公民館	主事	
小松公民館	主事	
石根公民館	主事	
石根公民館	主事	
包括支援課	副課長兼介護予防係長	
包括支援課	介護予防係	
包括支援課	介護予防係	
包括支援課	第 1 層 SC	
社会教育課	課長	
		計 30 名

4 取組内容

1 回目

第1回目の研修会では、先ず「情報発信の基本的な知識」をあらためて学ぼうと、本市の広報紙「広報さいじょう」を担当しているシティプロモーション推進課の八塚氏を講師に招き、本市の広報紙の取組をもとに、高齢者を対象とした情報発信の基礎知識を学ぶことをテーマとした講義をおこなった。

講義の終了後には、2つのグループに分かれ、講義の内容に関する意見交換や、地域包括支援センターや公民館がそれぞれの立場で情報発信する際に感じている課題等を共有するとともに、互いの交流を深めることができた。

① 当日の様子



－ 全体会の様子 －



－ グループディスカッションの様子 －

令和5年度第1層協議体作業部会（第1回） 認知症施策研修会

デザインセンスはいらない！
情報発信のイロハ

2023.10.30
愛媛県西条市役所
シティプロモーション推進課広報係



LOVE SAIJO
まちへの愛が未来をつくる

講義資料「デザインセンスはいらない！ 情報発信のイロハ」

1 回目

② 第1回まとめ（抜粋）

ア 日ごろ感じている課題

- ・ 回覧板などで情報は届けているものの、高齢者はあまり見ていないのではないかな。
情報のキャッチ力が弱いので、どうやって伝えていくかが課題。
- ・ 高齢者は口コミで情報収集されることが多い。紙はあまり見ないのでは。
- ・ 公民館にチラシを置いて、情報が多く目に留まりにくい。ドアの入り口や椅子に座った時の視界の先に、大きく掲示するのはどうだろう。
- ・ 市報など文字数が多いものはなかなか見てくれない。
- ・ 困りごとがあって初めて情報を探す人が多いと思う。

イ 工夫している点など

- ・ 特にお知らせしたいポスター等は目につきやすい場所に掲示し、SCが高齢者カフェなどの集いの場で直接手渡しするようにしている。
- ・ 市報は見ないが公民館だよりなどの地域の情報は見ているという人が多い。
- ・ 紙媒体は白黒なので濃淡をつけ、文字の大きさを変える工夫をしている。

ウ その他の意見

- ・ 5年前に広報誌を大幅にリニューアルした際に「見たい記事の場所がわからなくなった」といった声もあった。
- ・ 必要な情報（知ってほしい情報）は継続して載せることも一つの方法。第二回からしか見ていない人には第一回の内容はわからない。
- ・ 特殊詐欺についての情報も載せてほしい。
- ・ 高齢者の気持ちになって目を引く工夫が必要。
- ・ 事業募集には「プレゼント有」とか特典があると集客に繋がると思う。
- ・ 現在のPC環境ではアドビなどのデザインソフトが使用できず、デザインに限界があるのではないかな。
- ・ 周知期間があるものについては、その期間だけカラーにするなどして力を入れてはどうか。

2回目・3回目

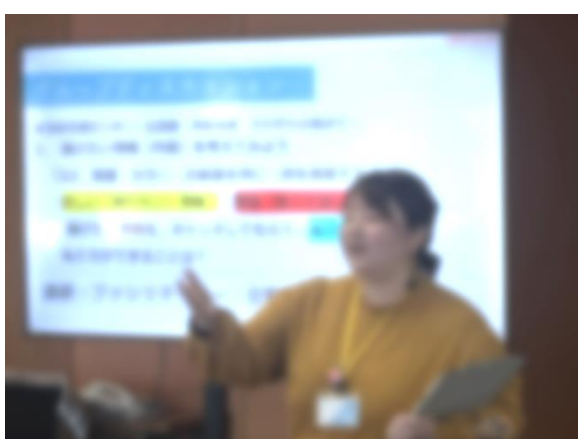
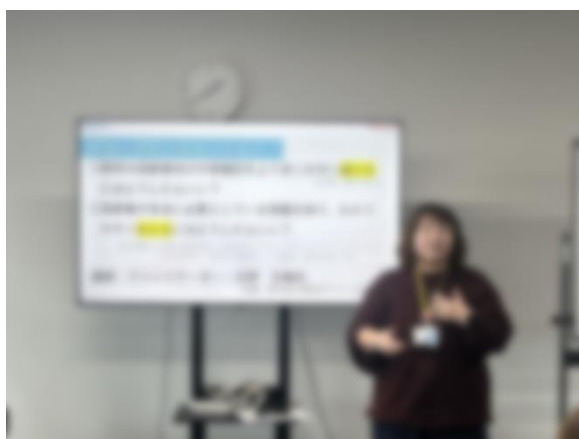
第2回目・3回目の研修会では、両日ともファシリテーターとして NPO 法人西条まちづくり応援団の日野 志織 氏を招き、主として「①高齢者が知りたい情報と発信側が届けたい情報とは？」そして「② その情報を高齢者にわかりやすく伝えるにはどうしたらいいか？」をテーマとし、3班に分かれたグループディスカッションをおこなった。

研修のテーマは両日とも共通し、グループディスカッションを重ね、理解を深めながら、最終回の第3回目には話し合ったテーマをもとに、実際の紙面を使って内容やデザインを考えるとともに、自分たちができることを話し合い、各班で話し合った内容の発表をおこない、『高齢者に、手にとり、読んでもらう』という目的に向けたまとめをおこなった。

① 当日の様子（2回目・3回目）

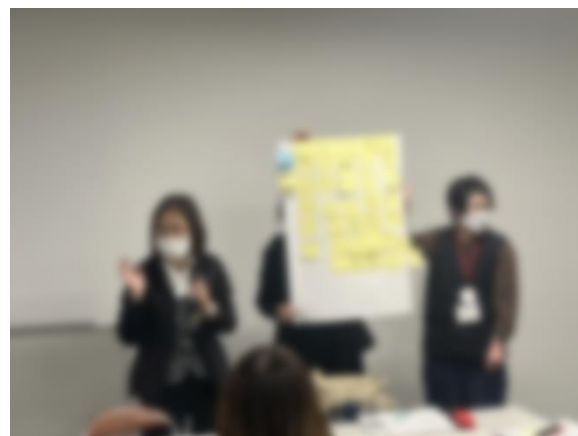
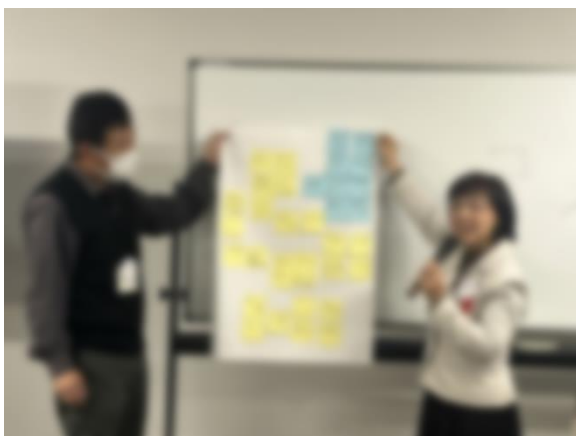
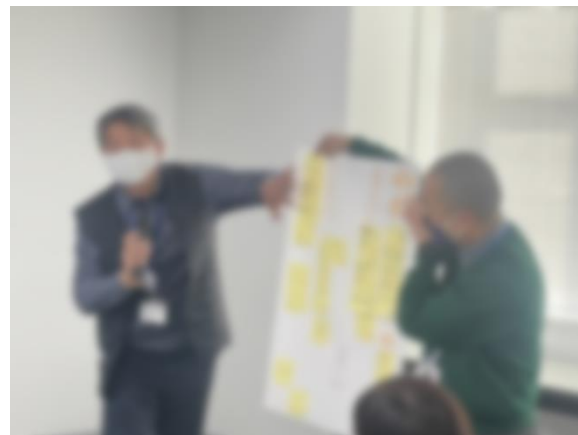
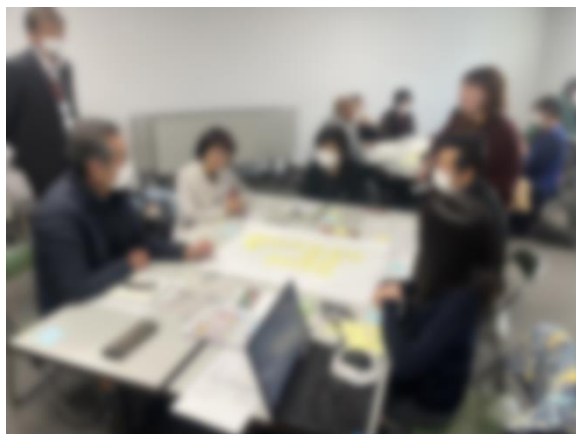


－ 全体会の様子 2回目（左） / 3回目（右） －



－ NPO 法人西条まちづくり応援団 日野 志織 氏（ファシリテーター） －

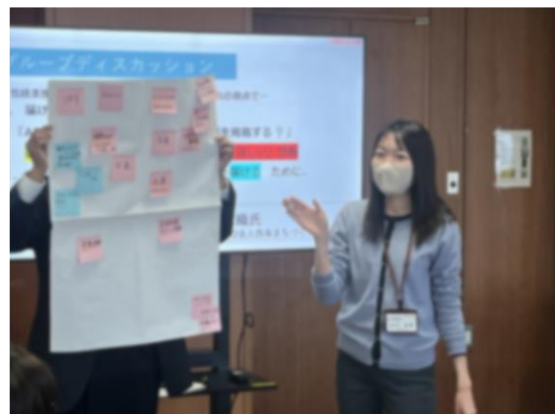
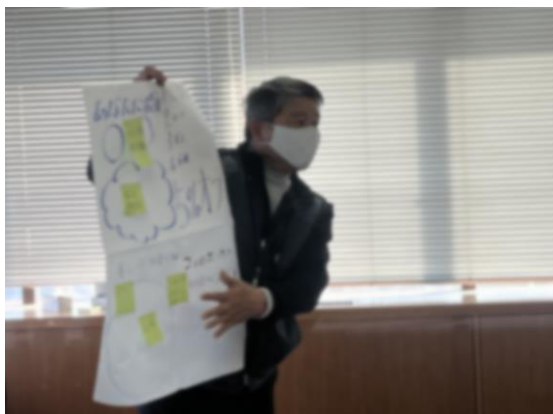
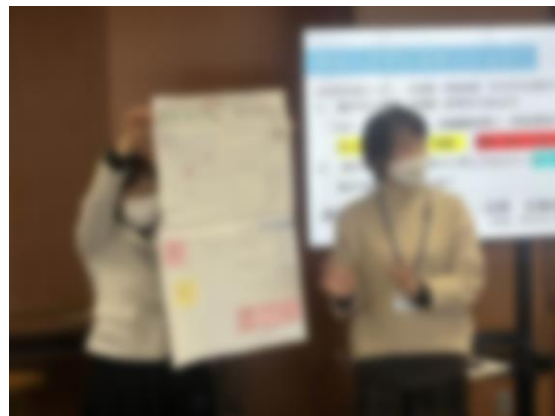
2回目・3回目



－ グループディスカッションと発表の様子 －

11月30日（木）

2回目・3回目



－ グループディスカッションと発表の様子 －

12月27日（水）

② 研修まとめ（抜粋）

ア 高齢者が知りたい情報は何か？

- ・近所の美味しい、安いお店の情報
- ・高齢者が自分で簡単にできる料理など、食事や栄養に関すること
- ・健康のためになること
- ・趣味（バイク・大工用品など）に関する情報、農作業
- ・シニア向け求人やタウン情報などの生活に役立つ情報
- ・健康・年金といった生活に役立つ情報
- ・防災、行政相談 ・地域のイベント、観光情報

イ 高齢者の目を引きやすい方法は？

- ・タイトル（内容）と関連した写真を表面に乗せることで、目を引くように。強調したい内容、読む側が一番知りたい情報を大きく掲載する。
- ・同じようなスタイルだと新鮮さにかけてくるので、見てもらうために飽きないようなアレンジも必要。逆に変えてしまうとわかりにくい箇所もあり注意が必要。
- ・大きな字で、文字が少なく写真やイラストが多いもの、カラーを入れる。
- ・内容が細かすぎず、一目でわかるもの。
- ・写真や絵が多いもの。
- ・市の公式 LINE などを通じて、子世代を媒体に高齢者世代に届ける。
- ・YouTube に掲載し、できればインフルエンサーとコラボする。
- ・来館（高齢者カフェなど）の人に渡す。→複数渡し、他の人にも届けてもらう。「人」の力で拡散する。
- ・タウン情報誌に乗せる。
- ・駅で配布する。
- ・病院に置いてもらう。※以前に公民館便りを病院に置いてもらったことがあると聞いたことがある。

ウ 高齢者にわかりやすく伝えるために行っている工夫や課題は？

- ・高齢者に届けるためにはやはり一声かけての手渡しが一番有効だ。例えば、公民館での手渡しや、ケアマネやヘルパーさんを通じて紹介するなど。
- ・自治会未加入や独居高齢者には情報が届きにくいので情報発信の工夫が必要。
- ・公民館では高齢者が利用する部屋の入り口に目線の高さにポスターを貼る。

- ・コンパクトな冊子にして持ち帰りやすくする。
- ・表面はアイキャッチを意識してシンプルにし、裏面に詳細な情報を載せる。
- ・どうしても伝えたい内容がある時には紙質のいい別紙にカラーで掲載する。
- ・同じ内容を繰り返し掲載する。
- ・紙面に全ての情報を掲載して完結させるのではなく、その紙面を見て詳細を聞きに公民館に行く等、行動に結びつく掲載の仕方が良いのでは。
- ・公民館等に自ら情報を取りに行くのが難しければ ICT の活用（タブレット等）も検討してはどうか。

エ その他の気づき

- ・情報には、①知りたい情報、②知ってほしい情報、③知りたい情報×知ってほしい情報の3パターンがある。
- ・情報を発信することで、誰に何をしてほしいかを考えることが大切である。
- ・その情報を見た本人が気づき、行動変容につながるような掲載の工夫が必要。
(例) 予防行動に移そう！早期発見のため病院受診しよう！
- ・どのような方法で見てもらうのが良いかを考える（メディアや配布先など）
- ・知りたい情報（グルメ情報等）と一緒に知ってほしい情報（健康体操等）を載せる。
(例) 美味しい食事 → 運動でカロリーを消費しましょう！ → 体操の紹介等
(例) ○○に参加すると、こんな効果が！ ○○すると、○%オフ！ ←動機付け
- ・紙面づくりにあたり、まずは大きなテーマを決め、健康・医療のテーマに近く、読みやすいイラストの「ワンポイント体操」や百歳体操などの情報をピックアップする。
- ・発信する情報を整理し、情報の取捨選択・メリハリをつけることも大切である。

オ 今後のアクション

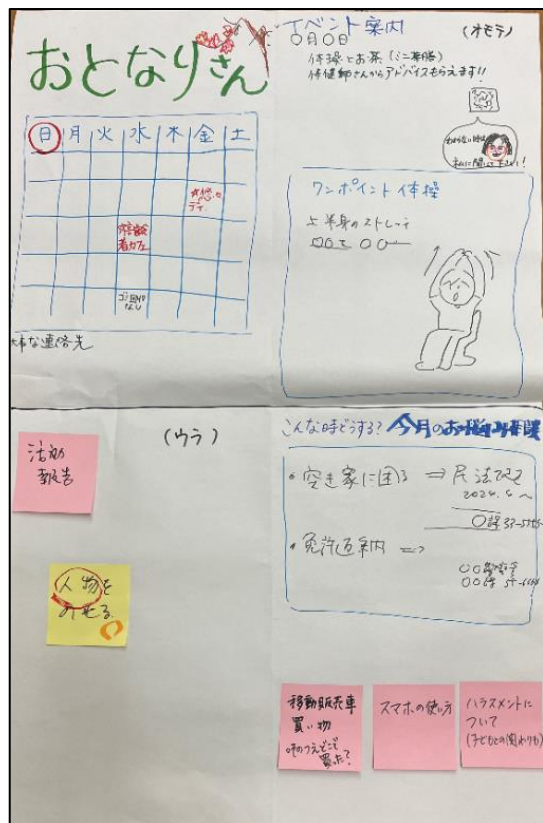
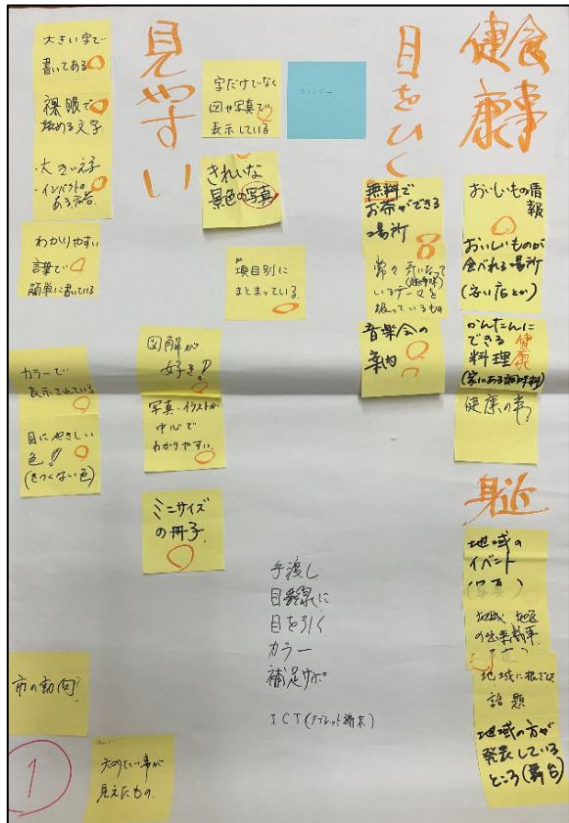
【発行物の内容と周知方法の見直し】

今回の研修で得た知識をもとに、現在本課が発行している情報（支え合い通信、介護予防ガイドブック及び認知症あんしんガイドブック等）を発行周期にあわせてリニューアルするとともに、周知・配布方法を見直す。

【研修等を通じた相互交流】

地域包括支援センターと公民館とが交流を図り、関係性を深めることは地域包括ケアシステムの実現にとって大切なことであり、次年度以降も既存の研修会を利用し、交流の場を創出していきたい。

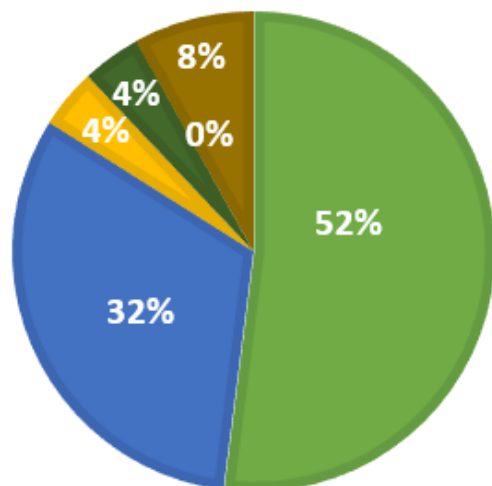
2回目・3回目



5 参加者の感想（実施後アンケート）

（１）参加者の満足度について

※ 8割以上の参加者から肯定的な回答を得た。



回答内容	人数	割合
よかった	13	52%
どちらかといえばよかった	8	32%
普通	1	4%
どちらかといえばよくなかった	1	4%
よくなかった	0	0%
未回答	2	8%
合計	25	100%

（２）研修会に参加してよかったと感じたことを教えてください。

地域の高齢者に関わる部署と情報交換や共有ができたことがよかった点だと思います。研修の流れに沿って、意見を交わしながら、その部署の強みとして、どのような働きかけが地域へできるかを知ることができました。講師の日野志織さん、最強の講師ですね。地域への熱意をビシビシと感じます。引き続き講師をお願いしたいです。大変勉強になりました。ありがとうございました。

テーマ、講師、進行、全て良かったと思います。又、参加された方々の忌憚なき意見に触れることができ自身の偏った考えも幾分なりとも修正・考えるきっかけとなりました。

いろいろな立場の方とお話できて楽しかった。現場の方のお話は、とても興味深い。

講師のお話、インタビューの仕方などは参考になったが、高齢者へ向けた情報発信には結びつきそうになかった。意見交換も公民館だより担当者の話などで、今後活かせるような術などはなかった。1回目だったので、2、3回目はテーマに沿ったものだったのかも知れないが、少し残念だった。

高齢者へ情報の伝達方法や内容について、情報交換ができたところ。

小グループでの意見交換で発言がしやすかったです。講師の方も気さくで、穏やかな雰囲気の中での研修だったので参加して良かったです。

広報について、書き方、見せ方、情報の集め方、すべてわかりやすく勉強になった。学びを踏まえた実践では、講師の進め方がとてもうまく楽しく参加できた。

他の公民館での高齢者からよく言われることなどが聞けたから。
改めて配布文書の作成、情報発信について考える機会ができてよかったです。また、公民館、包括支援センターと職域？を越えた貴重な交流（話し合い）の場となったのではないかと思います。講師、ファシリテーターの方をはじめ、参加された皆さんも活発な方が多くて、元気が出ました。単発で参加される方に向けたものとは思いますが、前回のまとめなどをいただいて振り返りができてよかったです。ありがとうございました。
○講師の方が「平和」的であり、と参加者の「協力」を求める雰囲気だったので、馴染みやすかった。
○チラシを作成するというワークショップをする際、高齢者の視力によるものの見え方や文字に対する認識のことがわかり、高齢者に対する理解が深められた。また、山間部の高齢者の実情を知り、必要とされていることが把握できた。
○新しい企画で方向性を十分つかむことができたかどうか・・・でしたが、地域で課題を共有することは大事。お世話になりました。
自由に語れる雰囲気が良かった。
公民館だよりも記事を書かせてもらうことがある。伝わりやすく作成するというのを改めて考えることができてよかった。講師の方の進行も、各班で意見をよく出し合える時間を設けてくれ、話しやすい雰囲気を作ってもらえてよかった。
参加者のいろいろな意見を聞いて良かった。
広報さいじょう担当の八塚さんの発表では、広報誌を作成する上で読み手にどれだけ分かりやすく伝えるか、写真のインパクトなど伝え方のコツを学べたことが良かったです。
市報でご苦労されている八塚さんの説明は分かりやすかったです。人をひきつける見出しや写真の入れ方などとても勉強になりました。今後のチラシ作りの参考になりました。ありがとうございました。
「高齢者にむけた情報発信」については、日ごろの活動の際に課題としていることなので、大変勉強になりました。こちらが発信したいことが、どうしたらより多くの高齢者に伝わるか、また、高齢者が求めているものはなにか、いろいろな意見が聞いて参考になりました。講師の先生も大変よかったです。特に日野志織さんのファシリテーターとしての進め方が、グループワークでも緊張することなく、意見を出しやすく、とても楽しく参加できました。
現在、私たちが作っているチラシは写真をつけていません。今回の研修で、一目で相手に伝わる情報を載せることが重要であると分かりました。今後は内容が分かりやすい写真を取り入れて情報発信をしていこうと思います。

今回、堅苦しい研修会というより、お互いの意見を交換する座談会のように、私も皆さんも、日々自分が感じていることなどを素直に発言でき、とても良かったと思います。お陰で様々な意見が飛び交い、いろんな視点から物事を見られた点も大変良かったと思います。会の司会者、講師の進行もテンポ良く、要点が絞られていて、分かりやすかったですし、スムーズな進行を促してくださったと思います。

(3) 改善点などがあれば教えてください。

日程的に1回しか参加できず残念でしたが、1回の参加でも有意義な学びになりました。

まずは、お互いを知ることが大切で、西条といっても、旧東予・旧周桑と地域色がいろいろあると思います。その地域に合ったサービスの展開など、考えていけるような小規模開催も有りかと思います。

講師の件、広報のように恵まれた環境でないので、参考にできることが少なかった。よい結果がでている地域の事例発表をして欲しい。公民館も、他の公民館と情報交換をする機会が少ないのもっとお話を聞かせて欲しいです。

「知りたい事、伝えたい事、伝える方法など」細部を1テーマとした話し合いの場があれば良いと思います。結論を求めるのではない、意見交換会のイメージです。

高齢者社会に向けて、色々な分野の方から意見を聞いて情報収集をしたいと考えている。高齢者といっても、自分ですべて出来る人、施設に通っている人、寝たきりの人などさまざまな立場の視点に立って物事を考える必要があると思う。

いずれも月末の開催だったので、自ら参加を決めたものの、少し落ち着かなかったです。

研修の内容が事前に具体的にわかっている方が参加しやすいと思う。

今回は3回シリーズで1回しか参加できなかったのが3回とも参加していたらスムーズに研修の内容を把握できていたのかなと思います。

高齢者についての理解を深めることや、携わっている方たちへの理解を深める話を聞くことができれば、地域における高齢者の課題を把握することができ、地域課題の解消に向けての解決方法をみんなで話し合い、考えることができると思う。※実際に高齢者に対して現場で困っていること、助けてほしいことを具体的に知りたい。地域にはいろんな団体があるので、適当と思われるところと連携していくことができるのではないだろうか。

案内を出されて出られなかった公民館に理由をヒアリングしてみるとよいかなあと思います。今回包括は生活支援コーディネーターが対象でしたが、3職種にも参加を促された方がよいように感じました。

より多くの参加者を得るために、講義の意義や目的を明確にさせていただくと参加の意識も高まると思う。

グループワークの際に、他の地域の公民館の方と接することができ、公民館でもカラーが違うことがわかりました。いろいろな情報を知れてよかったのですが、3回のうち1回でも圏域ごとのグループ分けをしたら今後の活動につながりやすいと思いました。

参加者の規模は、あれくらいで丁度良い気がします。私は参加人数が多ければ、それで良いとは思いません。多人数だと意見の集約が大変ですから。進行は、司会者・講師ともに、とてもバッチリです！スマートな進行で言うことないと思います。

（４）その他、公民館と包括支援センターとの連携について気づいた点など。

包括支援センターへ相談できる事の大まかな分類が分かるといい。また、公民館の高齢者向け行事に来てもらえるレクリエーションなどあれば教えて欲しい。

これからの地域ニーズとして、公民館と包括支援の連携は必要不可欠になっていくのではと考えています。それぞれの強みを生かす形で役割を分担しつつ、継続できる方法を地域の現状と照らしながら、話し合いを重ね、構築していけたらと思います。

大変申し上げにくいのですが、担当の方が今のままでは、連携は難しいです。地域の方が相談にいらした時、担当の方に伝えられる、理解していただける自信がありません。用事があるときにしかお話ししません。普段からコミュニケーションをとっておいた方がいいと思います。

単に定期利用のようになっているので、実施内容のお知らせなどがあれば言ってもらえると公民館だよりに掲載することができる。

情報共有が活発であれば良いのでは。そしてお互いの業務内容の理解を図ることも重要ではないでしょうか。

現在は、公民館と包括支援センターのつながりが薄いと考えている。もっと情報交換したり、高齢者が楽しく集えるような活動を協力してやっていけたらと考えている。

今年度、一度だけ包括支援センター主催の講座を開催していただきました。その時の参加者数は正直少し残念な結果でしたが、よい企画だったと思います。また、秋から公民館だよりに原稿をいただいています。載せ方の工夫が課題です。これからもささやかなことからつながって行ければよいな、と私は思っています。

一緒に活動する事が今は無いので今後高齢者も交えて交流できる機会があればいいと思います。

包括支援センターが担当するエリアの地区公民館と一緒に話をする機会を持つと、今後の活動がより具体的にイメージできるのではないかと思います。
上記と被っていますが、SC と公民館ではなく、包括と公民館との連携が目的のようなので、三職種の参加が望まれるように感じました。
地域の中で包括支援センターがどのような取り組みをしているか、具体的にわかるよう公民館だよりに積極的に記事を出していただくとお知らせができました、交流も図れると思います
今回学んだことを、公民館の方はすでに日ごろから実践して公民館だよりを作成されたり地域住民の手に届くように工夫されているのがよくわかった。高齢者の方の情報も公民館の方はよく知っておられるので連携してより良い支援につながるようにしていきたい。
丹原公民館は、隣に丹原サービスセンターがあり、丹原公民館でも事業を行っており、他の公民館よりは比較的連携が取れているように思う。今後とも連携を図っていきたい。
日頃から、公民館との連携の重要性は感じながら、活動させていただいています。 公民館主催の高齢者を対象とした講演会や研修の案内を包括にもしていただいたり、共催で事業を開催したりしていただいている公民館もあり、大変ありがたく思っています。
担当地区の公民館職員の方の参加もあり良い機会かと思いましたが、お話ができなかったため、これを機会に「高齢者のつどい」、「認知症カフェ」周知の事、サークル訪問紹介への連携とご協力をいただいて、地域への交流を深めていきたいです。
特にありません。包括支援センターの担当者さんが公民館にいらした際は、よく声をかけてくださるので、いざと言う時お声掛けしやすい関係を築けていると思います。

以 上

