

4-12					
主題	年間 100 件の見守り通報をもたらした地域包括支援センターの広報活動の考察				
副題	地域に信頼され共に地域を作り上げる存在でありたい				
キーワード 1	見守り	キーワード 2	地域包括	研究(実践)期間	12ヶ月

法人名・事業所名	社福) 常盤会 調布市地域包括支援センターときわぎ国領
発表者(職種)	小嶋泰之(社会福祉士)
共同研究(実践)者	なし

電話	050-5540-0860	FAX	03-5438-1051
----	---------------	-----	--------------

事業所紹介	調布市から委託を受けた地域包括支援センターときわぎ国領は特別養護老人ホームを主とした総合福祉施設ときわぎ国領(平成 18 年開設)内にあり、居宅介護支援、訪問介護、通所介護、保育園を併設しています。市内で高齢化率 1 位の地区を担当しており、地域住民の身近な相談窓口として、積極的に外に出て行き地域との関係づくりに努めています。
-------	--

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

調布市では平成 16 年より高齢者見守りネットワーク事業「みまもっと」を掲げている。市と協定を結んだ団体や地域住民、関係機関等が日常生活または業務活動の中で、「近所に気になる高齢者がいる」「数日間ポストに新聞が差っ放しで心配」「隣りの家から怒鳴り声が頻回で聞こえる」といった、地域の高齢者等の異変や生活上の支障に気づいた際、地域包括支援センター(以下包括)に連絡をいただき、必要な相談支援対応を行っている。本人や家族以外の第三者から包括に連絡をいただくことを「みまもっと通報」と呼んでおり(「みまもっと」とは『見守り』と『もっと』を組み合わせた造語)、市内では各包括ともに年間 50 件前後のみまもっと通報(以下通報)をいただいている。当包括は開設後 12 年が経過し、地域における包括の認知度は年々上がっている。しかし、担当地域は市内でも高齢化率が一番高く(25.6%)、エレベーターのない 5 階建ての大規模団地や、自治会が機能していない戸建てエリア等があり、情報が十分に行き届かず医療や介護の適切な支援やサービスを受けていない高齢者が潜在的に存在し、包括等の支援機関の発見や介入が遅れ、困りごとが重篤化しているケースが後を絶たない現状があった。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

これまでも包括は地域への広報活動を長年実施してきたが、包括を知ってもらうだけでなく地域により信頼され必要とされるために、以下の 3 点を意識し広報活動を行うこととした。これにより包括に対する上記の通報件数は増加し、地域の中で「見守り」に対する意識が向上するのでは、という仮説を立てた。

- ・イベント等で包括を PR する機会を多く持ち、地域でより「顔の見える関係」を作り上げる。
- ・困っている方に包括がどう関わりを持ち、どう支援をしていくかを一般の方にも示す機会を作り、「通報に対する包括のアプローチの見える化」を図る。
- ・「困ったら包括へ」だけでなく、「ご自分やご家族以外のことでも、困っている方を見かけたり噂を聞いたら包括へ」というアナウンスを積極的にする。

《3. 具体的な取り組みの内容》

・広報紙の充実と配布機会の確保

広報紙に職員の顔写真を掲載し、職員の一日の動きの紹介や、介護教室等のイベントの告知等、内容の充実を図った。年5回作成した広報紙を1回20～30カ所、年間で約150カ所に配布を行った。

・高齢者の見守りをテーマにした「みまもりネットワークの集い」の開催

民生児童委員や自治会など地域関係者に呼びかけ、この地域の高齢者の現状と見守りのポイント、そして通報に対し包括がどうアプローチし必要なサービス等に繋げるか、事例を用いて伝える機会を作った。

・地域住民の学びと集いの場「地域交流カフェ」の定期開催

包括が地域住民の学びの場としての地域交流カフェを2ヶ月に1回開催。「フレイル」「福祉用具」「薬」「成年後見制度」等の様々なテーマで話題提供を行い、リピーターも多く包括のイベントとして定着した。

・社会福祉協議会（以下社協）との連携

社協が主催する小地域交流事業やサロン交流会に積極的に参加し、包括のPRを行う機会を多数得た。また、地域支え合い推進員等と月1回の定例会議を行い、地域の実情や課題について情報交換を行った。

・地域ケア会議におけるフィールドワーク「わくわく外出マップ作り」の実施

年3回の地域ケア会議において地域関係者や福祉関係者とともフィールドワークを行い、地域の社会資源を把握し、閉じこもり気味の方の外出意欲を引き出す「わくわく外出マップ」の作成と配布を行った。

《4. 取り組みの結果》

平成30年度の通報件数は102件と事業開始以来初めて100件を超え、平成29年度の69件に比べ大幅に増加した。市全体の通報件数は544件であり、当包括が約1/5を占めている。内訳としては、特に「クリニック・薬局」「商店等（コンビニ店員）」「近隣住民」からの通報が増加している。通報は包括宛ての電話によるものが大半だが、包括が出前講座を開催した際やサロン・自治会等に顔を出した際に、「実はこんな人がいて」と話を切り出される機会が増加した。また、自治会の会報に包括の取り組みを大きく掲載していただいたり、団地の管理組合が包括の広報紙を数百部印刷し全戸配布していただけた。

《5. 考察、まとめ》

通報が多いことは困っている（困っていそうな）方が多いということでもあり、必ずしも良いこととは言えない。しかし、「気になる高齢者を見守ろう」「包括に連絡しておこう」という地域の「見守り」の機運が熟しているのは確かであり、通報の件数は包括が地域の中で存在感と信頼感を得られている1つの尺度になりえるのでは、と考えている。困っている方が適切な支援やサービスに繋がり、地域住民に包括が頼れる存在と思ってもらえる実績を積み上げる、それが結果的に包括のスキルアップにもなり得ている。

また、地域住民が包括と関わりを持つことで「見守り」に関心を持ち、自治会や管理組合等が「自治会に『見守り部』を作ろう」「見守りの勉強会をしよう」といった動きも出てきている。包括が介護予防の取り組みや出前講座等を積極的に開催し、「学べる場」「集える場」「話せる場」を作ることは、地域住民が見守りと支え合いの力を高める土台となり得ると考え、今後も継続して展開していく予定である。

《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人（ご家族）に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

《7. 参考文献》

「高齢者等の見守りガイドブック第3版」（2018）東京都保健福祉局

《8. 提案と発信》

包括は取り組むべき地域課題について整理し、解決への取り組みが求められている。地域で活躍し、活性化できる社会福祉士であれるよう、より良い地域づくりを住民と一緒に率先して行っていきたい。