

C-6					
主題	複数の団地集会室をオンラインで繋いだハイブリッド型の地域ケア会議の効果				
副題	目指せ高齢者の詐欺被害ゼロ 注意喚起の新しい工夫				
キーワード 1	オンライン	キーワード 2	地域ケア会議	研究(実践)期間	3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	042-433-6488
----	---------------	-----	--------------

事業所紹介	地域包括支援センターときわぎ国領は調布市の委託を受け社会福祉法人常盤会が運営しており、市内で高齢化率1位の地区を担当している。住民の身近な相談窓口を目指し、積極的に地域関係者との関係づくりに努めている。同法人は調布市内で特別養護老人ホーム、居宅介護支援、訪問介護、通所介護、保育園が併設する総合福祉施設を運営している。
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

調布市では平成16年より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や業務活動の中で、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。発表者は見守りネットワーク担当者として、日頃より包括のPR活動、地域関係者とのネットワーク構築と連携の向上、困っている(困っていると思われる)高齢者へのアウトリーチに尽力している。

「オレオレ詐欺」「架空料金請求詐欺」「還付金詐欺」といったいわゆる「特殊詐欺」について、東京都内での発生件数は年間約3,000件、被害額は約66億円(警察庁、令和3年)にのぼり、被害者の約9割が65歳以上の高齢者である。調布市においても被害額の合計は年間1億円以上であり、包括の担当地域においても、「息子を騙る男から電話がかかってきた」「業者が自宅近くに来て、果物を法外な値段で売りつけられた」といった高齢者の詐欺被害や詐欺未遂が相次ぎ、喫緊の課題であった。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

コロナ禍における地域住民への情報発信の充実を目標に、包括では令和4年5月にオンライン講座(介護保険・介護サービスについて)を開催した。開催前に包括の広報協力員(包括の地域活動に協力いただいている地域ボランティア)でもある団地の理事より、「団地の集会室で今回の講座を生配信したい。インターネットが使いこなせず、かつ遠くの会場まで行くことのできない高齢者でも、徒歩圏である団地の集会室なら来れるので」という貴重な提案をいただいた。

この提案を発展させ、包括が行う講座等をオンラインで複数の会場に同時配信することで、

- ・インターネットに馴染みのない(不慣れである)高齢者に間接的に情報発信が可能
- ・高齢者が自宅の近所の会場を選ぶことで移動の負担を最小限にできる
- ・感染症予防の観点から、1つの会場でのいわゆる「密」の状態を回避できる

- ・ケアマネジャー等の医療介護関係者も事業所からオンラインで参加が可能

これらの利点があると考えられた。令和 4 年になってもなお電話や訪問による詐欺被害および未遂は相次ぎ、包括でも定期的に特殊詐欺防止のチラシを地域に配布する等で注意喚起を呼びかけている。それに加え、警察や消費生活センターから詐欺被害の実態や具体的な対応策を学ぶ機会を設け、地域全体で特殊詐欺防止への意識を高めることが必要であると考えた。

《3. 具体的な取り組みの内容》

包括では地域課題の共有、社会資源の構築、地域住民と専門職の関係作りを目的に地域ケア会議を年 3 回開催しているが、今年度は特殊詐欺被害防止を地域ケア会議の 1 つのテーマとして設定。令和 4 年 6 月「高齢者をねらう悪徳業者から身を守ろう」をテーマに、複数の会場をオンラインで繋ぎ、いわゆるハイブリッド型の地域ケア会議を開催した。

- ・地域福祉センターを主会場に、近隣の団地・マンションの集会室 4 カ所にオンライン会議システムにて同時配信。計 5 会場各々のチラシを事前に団地・マンションに掲示や配布を行い参加を呼び掛けた。

- ・会場設営やオンライン環境の準備に関しては自治会、管理組合、社会福祉協議会、広報協力員に協力をいただいた。元々インターネット環境やパソコン等の機器がない会場は市や包括の所有している機器を持ち込み事前にリハーサルを実施。当日も各会場に包括職員を 1 名以上配置し、資料配布、配信（中継）に不具合がないかの確認、アンケートの実施、感染症対策の消毒等を行った。

- ・ケアマネジャーや薬剤師、介護事業所といった専門職にも参加を呼びかけ、事業所や自宅からオンラインで参加いただいた。会場で配布していた資料はメールや郵送により送付した。

《4. 取り組みの結果》

計 108 名（5 会場 63 名、オンライン参加 37 名、包括職員 8 名）の参加があり、地域住民・関係者に詐欺被害防止への意識を高めることができた。会場での参加者は 100 名を目標としていたが、少なめであったのは当日が 6 月らしからぬ猛暑であり、外出を控える高齢者が多かったためと推測された。

《5. 考察、まとめ》

昨年度も警察および消費生活センターを講師とした詐欺被害防止の講座を地域福祉センターで開催するも、参加人数は 15 名と少数であった。昨年度と今年度で会場と内容が同じであっても、その発信方法を工夫することで参加者を大幅に増やすことができ、内容に関してもアンケート結果から「勉強になった」「被害防止への意識が高まった」「参加しやすかった」等の多数の反響があった。インターネット機器の使用が困難な高齢者であっても今回の方法で間接的に情報提供することができ、特殊詐欺防止への意識を高めるとともに包括の取り組みの幅を広げることができた。

《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、関係者に口頭にて確認をし、本研究（実践）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》

「令和 3 年における特殊詐欺の認知・検挙状況等について」警察庁広報資料

「令和 3 年通信利用動向調査の結果」総務省報道資料

《8. 提案と発信》

全国民の 20～49 歳の約 9 割が何らかの機器でインターネットを利用しているが、高齢になるにつれその割合は減少し、80 歳以上は約 27%となっている（総務省、令和 3 年）。行政や企業は高齢者向けスマートフォン講座等を開催しているが、依然として十分に使いこなせない、あるいは使おうとしない高齢者も多い。いわゆるコロナ禍が続いていく中、どんな状況であっても多くの高齢者へ情報発信できる工夫が求められているのではないだろうか。当包括も試行錯誤を重ねながら引き続き情報発信していきたい。