

平成27年度8月期 居宅介護支援部会

平成27年8月24日（月）19時～21時
足立区役所14階シーフードレストランメヒコ

次 第

- 1 開会挨拶
- 2 部会長挨拶
- 3 乾杯挨拶
- 4 歓 談
- 5 「第2弾 地域ケア会議（中会議）のその後・・・」
地域包括支援センター各ブロック代表により発表
 - 1) 西部ブロック：「保証人（身寄り）がいない」
発表者：地域包括支援センター西新井 平野一男 氏
 - 2) 千住ブロック：「いつまで続くのこの苦情？苦情に対する組織管理」
発表者：地域包括支援センター千住西 久保谷美恵子 氏
 - 3) 東部ブロック：「一人暮らし高齢者の緊急事態への対応について考える」
発表者：地域包括支援センターさの 渡部敦子 氏
 - 4) 中部ブロック：「都営住宅における認知症高齢者支援」
発表者：基幹地域包括支援センター 結城宣博 氏
 - 5) 北部ブロック：「ごみ出しが困難な高齢者支援」
発表者：地域包括支援センターーツ家 狩野貴志 氏
- 6 閉会挨拶

平成27年度9月期 居宅介護支援部会予定

日 時：9月28日（月） 午後6時～8時

会 場：足立区役所 13階 A会議室

テーマ：（仮）成年後見制度をもっと積極的に活用しよう！

講 師：足立区福祉部足立福祉事務所援護課高齢援護係 係長 渡辺一郎 氏

千住ブロック・地域ケア会議

テーマ:いつまで続くこの苦情? 苦情に対する組織管理

- ①特定の職員に対して人格否定の発言。
- ②営業中の頻繁な電話や来所。1日3回。
- ③ケアマネ・ヘルパーをすぐに変えてほしい。

事業者アンケート実施・事例集計と分析
あっちでもこっちでも。千住は7件も…!

理不尽な
クレームが
発生!

ケアチームが
疲弊!



このままだと…

足立区の大切なケア人材が減ってしまう!

千住ブロック・中・地域ケア会議



都社協運営適正化委員会・医師・施設長・事業者協議会
権利擁護・高齢援護・保健センター総勢30名が参加

平成26年12月26日開催

いち事業所では対応しきれない！ クレームの対応と組織的な管理

- ① 都社会福祉協議会の
運営適正化委員会 人格・発達障害が疑われる方など自分なりの正義を振りかざす。
どんな無茶な話でも何らかのニーズが隠れている。そのSOSや
現実とのギャップをどう埋めるか…が課題である。
- ② メンタルヘルス科医師 家族のパーソナリティの問題。そういう人は受診していない。
適応障害もあるとみて、初めから対応の限界設定をつける。
- ③ 絆づくり担当 孤立ゼロ事業の最終目標は、世帯でもひとりにさせないこと。
- ④ 特養ホーム施設長 対応する人はまちまちだと混乱する。(それが目的かも)
言葉の言い回しに気をつける。虐待や利用料滞納もあり。
全て事業者の責任ではなく、保険者も役割を担ってほしい。
- ⑤ 訪問介護部会 クレームで訪問すると、あまりにも高圧的で恐怖を感じる場合が
ある。一次クレームを越えさすように対応に気をつけていく。
- ⑥ 居宅支援部会 顧問弁護士を持っていない事業所が多い。たとえば、
各部会で、事業者をバックアップする方法について検討。

利用者の権利を守り、足立区の大切なケア人材を守る！

足立区全体で問題の解決を図る ～special・care・team～

その1⇒ 千住ケアマネットで学習会開催
管理者・主任ケアマネの対応力アップ

**その3⇒ 保険者と共にスペシャルチームで
適正な介護サービス利用の支援**

保険者・医師会・専門家・部会・関係機関と一緒に対応しよう！

千住ブロック・地域ケア会議(大)資料 クレーム事例の報告

平成26年4月～平成26年7月（日の出・千住西・千住本町・千寿の郷・新田）

1. はじめに

今回、平成26年4月から7月までの分析を行なった結果、利用者・家族からのクレームに関するケース報告が最多であった。さらに、クレーム対応をしている援助者が非常に疲弊しきっているという実情が明らかになった。そこで、地域ケア会議(中)では、繰り返されるクレームに対して、前年度の提案も含めて、いかに千住地域で利用者の権利主張を守りながら、援助者側においても健全な状態で対応すべく方策や仕組みづくりを検討していきたいと考えている。

2. クレーム事例の特徴と結果

利用者・家族の対応に苦慮した事例を分析対象とし、分析対象事例は、7事例。
事例分析はグラウンデッド・セオリー・アプローチ(質的社会調査)の手法を活用。

報告された事例から、以下の七つの特徴を導きだした。(複数回答あり)

- | | |
|---------------------------------|-----|
| 1. なんでも自分の親を中心に考える「親中心型」 | 5事例 |
| 2. 常識と非常識の区別がつかない「ノーマラル型」 | 5事例 |
| 3. 自分の要求を通すために法律や権利を主張する「権利主張型」 | 6事例 |
| 4. 本人が自己中心的で、即時性を求める「直情型」 | 3事例 |
| 5. 本人が家族を操り、「家族がパワーレスになる型」 | 1事例 |
| 6. 本人が家族を操り、「一緒に要求するパワー増強型」 | 2事例 |
| 7. 特定の支援者を個人攻撃する「個人攻撃型」 | 3事例 |

3. 事業者へのアンケート調査と結果（無記名自記式質問調査）

アンケート調査対象

居宅介護支援事業所	22事業所	回答数14	回収率63. 3%
介護サービス事業者	31事業所	回答数24	回収率77. 4%

アンケート内容

- ① 事業所内で、対応に困るような要求をする利用者や家族の存在があるか？(件数記載)
- ② 具体的にどのような要望や対応を強いられて困っているか？(自由記載)
- ③ 事業所(組織)として、どのように対応・対処しているか？(自由記載)
- ④ ケアマネ(個人)として、どのように対応・対処しているか？(自由記載)
- ⑤ 事業所として、対応に困るような要望があった場合、期待する具体的な内容(自由記載)

居宅支援事業所

① 事業所内で、対応に困るような要求をする利用者や家族の存在があるか？(件数記載)

現在ある	13件
過去にあった	50件
なし	3件

② 具体的にどのような要望や対応を強いられて困っているか？(自由記載)

利用者自身のこととは関係ない話が長時間に及ぶ。

ニーズに対して、即対応しないとクレームになる。

ケアマネジャーの能力よりも人格に対する攻撃をする。

サービス事業者を好き嫌いで要望したり変更したりする。

被害妄想もあり、ケアマネジャーの訪問を拒否する。

不定愁訴で電話をかけまくり、救急車を呼ぶ。

家族と連絡が取れない。留守番電話や手紙を出しても反応がない。

③ 事業所(組織)として、どのように対応・対処しているか？(自由記載)

話を傾聴する。

担当ケアマネジャーだけでなく、複数で利用者をアセスメントすること。担当者と同行訪問し、訪問時のやり取りを客観的にとらえる。

担当ケアマネジャーだけではなく、ケースの状況を全スタッフで共有する。

介護保険の理解のために、管理者から説明をする。ケアマネジャーを交代する。

④ ケアマネ(個人)として、どのように対応・対処しているか？(自由記載)

本人の話を傾聴し、その都度、対応する。良い関係づくりに努める。

訪問時間を決めて、今日は何時までと相手に伝える。

担当外のスタッフが対応したときは、対応した人が経過記録を記載する。

苦情シートを活用して、客観的に分析する。

家族理解に努める。色々な方法で繋がりを模索する。

介護保険上できないことは、はっきり説明する。

ケアマネジャーの交代時の挨拶、引継ぎを徹底する。

⑤ 事業所として、対応に困るような要望があった場合、期待する具体的な内容(自由記載)

クレームの相談に迅速に対応してくれる行政機関としての窓口。

公的権限で相談に応じてほしい。

法律に詳しいサポート体制。場合によっては弁護士に相談できるルートの確保。

定期的にケアマネジャーを交代できる仕組み。

精神的に問題のある場合は、高齢者でも保健センターに関わってほしい。

介護サービス事業所

① 事業所内で、対応に困るような要求をする利用者や家族の存在があるか？(件数記載)

現在ある	11件
過去にあった	18件＋多数
なし	8件

② 具体的にどのような要望や対応を強いられて困っているか？(自由記載)

ケアへの要求が高く、できないことも要求される。

接遇。謝罪し、改善しても指摘される。

職員個人への悪質な苦情。プライベートな質問。

頻繁な電話。手紙が届く。長電話。

「サービス内容について納得できない」と、土下座を強要された。

「事業所の前で、拡声器を使用し怒鳴り散らす」と脅してきた。

ヘルパーの好みを指定し、交代を要求する。

ヘルパーに対して、家族から過度な要求がある。

「契約書の文章を利用者自身が考えた文書にしてほしい」と要求してきた。

契約を解約するにあたり、必要以上の書類作成を強要する。

③ 事業所(組織)として、どのように対応・対処しているか？(自由記載)

指摘を受けて、迅速に対応している。

訪問したり、来所していただき、要望をうかがい、対応策を伝える。

ケアマネジャーや関係機関との連携・情報共有・サービス担当者会議の開催。

事業所内で情報共有を図り、電話対応は誰が出ても即答できる体制にしている。

窓口を決め、役職者が対応している。

誠心誠意、何度も何十時間も自宅へ行ったり、すべての文書を開示して説明したが、納得されなかったため、弁護士に依頼した。

事実部分のみを謝罪。必要以上の謝罪はしない。(その後、利用辞退になった)

④ 事業所として、対応に困るような要望があった場合、期待する具体的な内容(自由記載)

クレーマーに対して、公平に意見を述べてくれる公的機関。

クレーマーが言っていることは、「事実とは異なる」とはっきり述べてくれる公的機関。

区が実際に訪問してクレーマーの実態を把握してほしい。

区に相談しても、「事業所が家族と話し合ってください」といわれた。

クレーマーに対応した職員への精神的ケアができる機関。

事業所の横のつながり

地域ケア会議（中会議）報告書

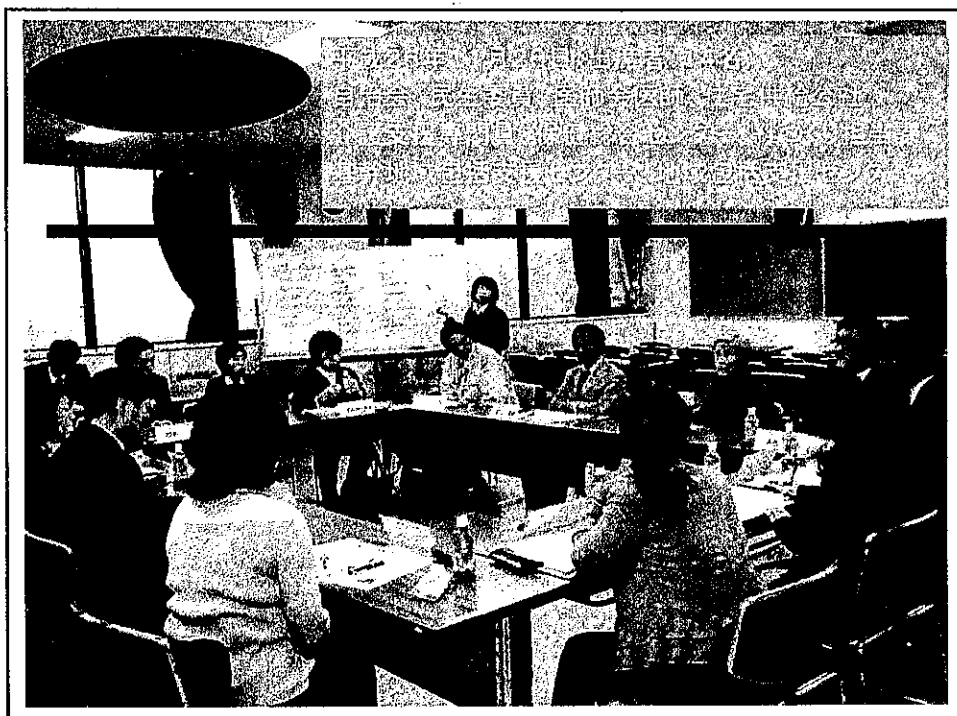
千住ブロック(日の出・千寿の郷・千住本町・千住西・新田)

タイトル	「いつまで続くの？この苦情」 ～苦情に対する組織管理～
地域課題の 背景等	平成 26 年度千住ブロックの地域包括に寄せられる相談で、「支援困難ケース」について、地域ケア会議プロジェクトチームで集計と事例の分析とクレームのタイプ別分類と原因探究を行なった。今年度の相談の具体的内容として、 1 特定の介護職員に対して「育ちが悪い」と人格否定の発言がある家族。 2 ケアマネジャー・サービス担当者を次々にクビにする利用者。 3 権利意識が強く、即時性を求める利用者。なかには土下座の強要も…。 クレームが長期化、なかなか解決に結びつかないため、特養施設長・精神科医師・介護サービス事業者の部会長・関係機関をお迎えして検討を行なった。
出席者 (計 30 名)	東京都社会福祉協議会運営適正化委員会、特別養護老人ホーム施設長、すずき病院メンタルヘルス科医師、足立区介護サービス事業者連絡協議会、権利擁護センター他 ※介護保険課は欠席。
会議の様子	1 自己紹介 2 平成 25 年度の集計報告 3 平成 26 年度の課題抽出とテーマ 4 課題から考える地域包括からの提案 5 ブレーンストーミング
検討結果	一事業者では対応しきれないクレームが発生。ケアチームが疲弊している。 「足立区の大切なケア人材が減ってしまう」ことを参加者で共有。 1 運営適正化委員会…介護保険以外のこじれたケースの介入・調整している。その背景には人格障害・発達障害が疑われる方等と自分なりの正義を振りかざす。修正がきかず依存心が強い。どんな無茶な話でも本人には何らかのニーズがある。そこから発生する SOS やギャップをどう埋めるか？ 2 すずき病院メンタルヘルス科医師…家族のパーソナリティの問題・精神疾患も考えられるがそういう方は受診をしていない。社会に適応している方もいれば、社会的に適応していない方もいる。適応障害もあると考えて初めから気をつける。最初に対応の限界設定を決めて説明しておくとの良い。 3 絆づくり担当…現在は高齢者対象に孤立対策を行なっているが、最終目標は年齢を問わず、世帯で孤立している方も対象へと考えている。 4 特養施設長…対応する職員がまちまちだと混乱する。ぶれないようにする。言葉の言い回しには注意をする。虐待の場合はシェルターがあるが、取り巻きの家族から、本人を分けられるようなシェルターがあると良い。1 ケースに 3 年かかったこともある。利用料滞納もある。事故は施設対家族の場合では、第三者を入れ話し合いする。保険者も役割を担ってほしい。 5 訪問介護部会…クレームで訪問すると、あまりにも高圧的で恐怖を感じる場合がある。二次クレームを起こさないよう対応に気をつけていく。 6 居宅支援部会…訴えてくる方はおかしいな要求もあるがまともな要求もある。職員の対応スキルを上げることは大事。顧問弁護士を持っていない事業所もある。協議会として事業所をバックアップする方法を検討している
提 案	「クレーム対応能力向上・チームで対応する」「従事者の相談窓口の活用」 分析結果からクレームの現状を考える良い機会となった。今後の提案として、 1 「千住ケアマネット」で国民健康保険団体連合会との学習会を開催。 2 利用者も家族もひとりにしない。家族会・絆づくり等で近所の友達訪問。 3 保険者と共にスペシャルチームで適正な介護サービス利用支援をしよう。

中部ブロック・地域ケア会議

テーマ：都営住宅における認知症高齢者支援
～空いている集会室を活用しよう～

- 1 地域から孤立している認知症高齢者の増加
→ 困難事例として問題化
- 2 認知症高齢者を早期に見つけることが困難
→ 地域住民への認知症の周知が不足





1 課題

- (1) 認知症高齢者の孤立化、相談できるところがない
- (2) 集会室がうまく活用されていない

2 解決策

- (1) 孤立させない地域づくりへ
 - ① 住民による見守り体制の構築
 - ② 認知症を理解する取り組みを実施
- (2) 集会室を見守りの拠点へ
 - ① 住民が集まりやすい趣味活動の場（定期的な活動の場）
 - ② 健康相談、認知症相談など専門職へ相談できる場



集会室を認知症カフェや 介護保険（総合事業）の通所型サービスへ

(1) 孤立ゼロプロジェクトの調査終了地域において

- ① 調査員（住民・民生委員など）による見守り体制づくり
例）調査後の要援護者マップづくり、定期的な見守り
住民全員を認知症サポーターへ

(2) 空集会室を見守りの拠点や居場所づくりへ

- ① 出張のもの忘れ相談や地域の保健室（仮）
- ② 趣味活動や健康増進などの勉強会の場



モデル地域で実施し、区内の集合住宅へ拡大

地域ケア会議 報告書

中部ブロック(参加包括 中央本町・基幹・あだち・関原・本木関原)

タイトル	『都営住宅における認知症高齢者支援(集会室の活用)』
地域課題の 背景等	1 地域から孤立している認知症高齢者の増加(困難事例として問題化) 2 認知症高齢者を早期に見つけることが困難 (1) 住宅供給公社からの聴き取りの結果、区内の都営団地の高齢化が急速に進んでおり、引きこもる高齢者が増加 (2) 早期発見の仕組みや住民の認知症に関する理解が不十分(周知不足)
会議の様子 (開催コンセプト)	◎「住民や関係機関が、それぞれの役割を担えるように検討できる場」 1 各機関業務内容、支援方法の相互理解 2 関係機関相互の課題共有 3 地域課題解決に近づくために必要な対応策協議
参加メンバー	実施日：平成26年11月26日(出席者14名) 団地住民(自治会長)、民生委員、住宅供給公社、医師会会長、介護支援専門員、行政(保健総合センター、絆づくり担当課)、地域包括支援センター
検討結果	1 課題：キーワード：「早期発見」、「認知症理解と支援」、「集会室の活用」 (1) 認知症高齢者の孤立化、相談できるところがない (2) 集会室がうまく活用されていない 2 解決策 (1) 孤立させない地域づくりへ ① 住民による見守り体制の構築 ② 認知症を理解する取り組みを実施 (2) 集会室を見守りの拠点へ ① 住民が集まりやすい趣味活動 ② 健康相談や認知症相談など専門職へ相談できる場 3 具体的な取り組み (1) 孤立ゼロプロジェクトの調査終了地域において、 ① 調査員(住民・民生委員など)による見守り体制づくり (2) 集会室を活用し見守りの拠点や居場所づくり居場所づくりの実施 ① 「もの忘れ相談」や関係機関との連携により「出張もの忘れ相談」や地域の健康相談室(地域の保健室(仮))の実施 ② 趣味活動や健康増進の勉強会等により、住民や認知症高齢者などが集える居場所づくりの実施。 (提案) 認知症のコミュニティカフェや介護保険(総合事業)の通所型サービスへ
考察	都営団地と認知症高齢者の対応については、この地域だけの問題ではなく、足立区全体の課題である。住民は、心配な方の相談をどこにして良いか、どのタイミングで相談するのが良いかなどが不明瞭である。また、高齢者は医療面や体調面を大変気にしているが、積極的な受診や相談には行けていないのが現状である。身近な場所(集会室)で集まり、気軽に相談できる機会をつくるのが認知症の早期発見や孤立防止の糸口となると考える。

東部ブロック・地域ケア会議

テーマ：一人暮らし高齢者の 緊急事態への対応について考える



平成26年12月12日開催

◎開催コンセプト

「地域で起きている一人暮らし高齢者の緊急事態の把握と課題整理」

◎出席者：20名

絆のあんしん協力員 民生委員 URパークタウン東綾瀬管理事務所
東綾瀬区民事務所 東和保健総合センター 絆づくり担当課
高齢サービス課(在宅介護推進担当/介護予防係/在宅支援係)
基幹地域包括支援センター 東部ブロック地域包括支援センター

◎報告事例

- ①60代男性、会社からUR管理事務所へ「出勤をしていない」と連絡があった。
- ②独居高齢者、自分で救急車を呼んだが、動けず玄関の鍵を開けることができなかった。
- ③60代男性、受診拒否があり、自宅で亡くなっていた。
- ④高齢者夫婦、認知症の夫がスーパーで万引きをしてしまった。
- ⑤緊急通報システム利用者、家の中で倒れていることがわかったが、自分で緊急ボタンを押すことができず、警備会社が出動できなかった。



1. 土日祝日・夜間の相談窓口の周知

- 現在、基幹地域包括支援センターで24時間電話対応

2. 地域における個人情報の適切な共有

- 個人情報の取り扱いにおける基本的ルールを理解

3. 社会的孤立への取り組み

- 地域の繋がりや見守りの促進

4. 緊急通報システムの契約内容の見直し

- 緊急ボタンや24時間センサーの作動時以外でも緊急事態の場合は対応ができるよう改善

東部ブロック地域ケア大会議

資料1

平成25年度 足立区介護保険外高齢者サービス 緊急通報システム利用状況(平成25年3月末日現在)

～足立区高齢サービス課 在宅支援係より～

1	申請者数(平成25年度)		303件
	※内訳 決定:260件 却下:4件 取下げ:39件		
2	システム利用者数(平成26年3月末現在)		1,037件
3	発報件数 (平成25年度)	緊急ボタン	1,394件
		24hセンサー	754件
4	緊急対応ケース (平成25年度)	緊急ボタン	239件
		24hセンサー	2件
5	誤報ケース (平成25年度)	緊急ボタン	1,155件
		24hセンサー	752件
6	対応時死亡ケース (平成25年度)	緊急ボタン	0件
		24hセンサー	1件

東部ブロック地域ケア中会議(平成26年12月12日)資料抜粋

「高齢者緊急通報システム」とは？

- ◎在宅での緊急事態時に、ペンダント式のスイッチなどを押すだけで、自動的に民間受信センター(警備会社)へ通報するものです。
- ◎通報をすると、受信センターから確認の電話が掛かってきます。
- ◎その際、応答がない場合や緊急事態が確認できた場合には、本人に代わって受信センターが消防庁へ連絡(119番通報等)を行います。
- ◎また、生活活動感知器を設置し、24時間以上反応がない場合も受信センターへ自動通報され、安否確認と消防庁への連絡を行います。
- ◎民間事業者(警備会社)は対象の高齢者のご自宅の合鍵を預かりして救急搬送に備えますが、利用者に対して直接、医療・介護・搬送などの処置は行ないません。
- ◎なお、機器の利用については月額負担がかかります。

1. 足立区徘徊高齢者捜索情報ネットワーク事業（平成 25 年度）

～足立区基幹地域包括支援センターより～

1	依頼件数	18 件
2	発見件数	17 件
3	不明件数	1 件

2. 綾瀬警察署管内の情報（地域総務担当からの聴取）

1) 徘徊について

- ・徘徊件数：月に約 10～15 名、春先に多い傾向（イベントが多いせいかもしれない）
- ・99%は、65 歳以上。
- ・警察署や交番に連れてくるケースが多い
- ・その後の対応は、全警察に情報を流し、捜索願が出ている不明者情報とすり合わせを
すると身元が分かる。
- ・見つからない場合は警察で一時保護。滅多にないが分からなければ施設入所となる
- ・認知症の人が多く、会話は昔の内容が多いので、最近の情報を聞くことができない。
- ・本人の衣服や所持品に、電話番号や名前の 1 文字でも書いてあると身元を探す上で
役立つ。

2) 不審死の件数（事件死に繋がる件数）

- ・1 日 1 件位（25 年度 約 370 名/年）
- ・救急隊や家族からの情報で関わる事が多い。
- ・90%は、65 歳以上である。

3) 安否確認について

- ・問い合わせは、月 1～2 件
- ・地域の住民からの通報、包括からの通報

地域ケア会議（中会議） 報告書

東部ブロック（さの・東和・中川・西綾瀬）

タイトル	「一人暮らし高齢者の緊急事態への対応について考える」
地域課題の 背景等	地域の見守り活動の中で、緊急事態への対応に困難さを感じていることが多く報告されている。また、一人暮らし高齢者などに対して設置する「緊急通報システム」についての課題も確認された。 このような状況を踏まえて、UR住宅における自治会員の見守り活動の事例をもとに、一人暮らし高齢者の緊急事態への対応を地域に共通する課題として捉えて地域ケア会議を開催した。
出席者 (計20名)	絆のあんしん協力員、民生委員、住宅供給公社、URパークタウン東綾瀬管理事務所、行政職員（東綾瀬区民事務所、東和保健総合センター、絆づくり担当課、高齢サービス課 在宅介護推進担当、介護予防係、在宅支援係）、基幹地域包括支援センター
会議の様子	地域で起きている一人暮らし高齢者の緊急事態の把握と課題整理 報告事例（5事例）：独居高齢者・孤立死・認知症・緊急通報システム等
検討結果	1 土日祝でも相談できる所がほしい。区役所の夜間相談は、担当につながるまでに時間がかかる。 2 認知症の増加、人間関係の希薄化、個人情報への壁、本人拒否ケースの増加を感じる。緊急連絡先の方が死亡し、機能しなくなることが困る。 3 住民票及び居住実績の確認は行いが、業務としての安否確認は行っていない。相談が入った場合は、関係機関に連絡。直接行くこともある。 4 区民から直接相談が入り、担当包括と同行訪問したこともある。孤立ゼロプロジェクトの周知が課題。 5 住民票があるのに安否確認ができない場合などは、年齢を問わず対応している。拒否がある場合は、つながりのある人と一緒に訪問するようにしている。 6 包括からの連絡を受け、鍵開けの判断をする。その際、把握できる情報は包括へ提供する。 緊急通報システムについては、本人と警備会社の契約なので、契約内容への関与は難しい。別にキーボックスを取り付けるなどの工夫も必要ではないか。
提 案	1 土日祝日・夜間の相談窓口の周知 →現在、基幹地域包括支援センターで24時間電話対応 2 地域における個人情報の適切な共有 →個人情報の取り扱いにおける基本的ルールを理解 3 社会的孤立への取り組み →地域の繋がりや見守りの促進 4 緊急通報システムの契約内容の見直し →緊急ボタンや24時間センサーの作動時以外でも緊急事態の場合は対応できるよう改善

テーマ：ごみ出しが困難な高齢者支援

北部ブロック
地域ケア会議
H26/10/15

H25年度から継続したテーマで、地域ケア会議を開催。高齢者のごみ出しの実態調査を行い、調査資料を基に検討を行った。
北部ブロック地域のケアマネジャー104名が回答。

ケアマネジャーへのアンケート調査

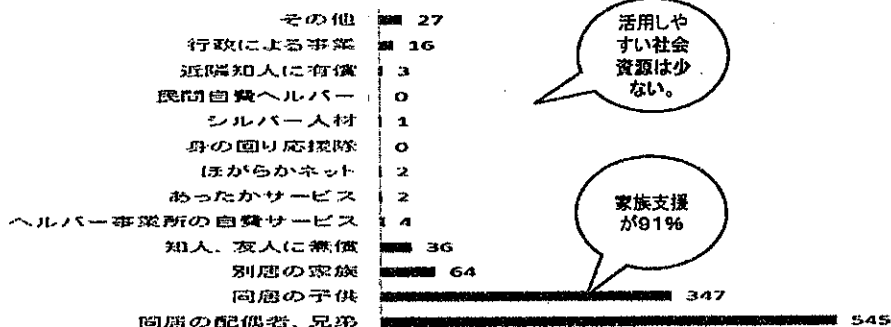
1. 担当利用者のごみ出し相談を受け困った事がある。～74%
2. ごみ出し困難な理由として近隣に身寄りがない単身高齢者世帯のため。～79%
3. 利用者の身体機能低下、認知機能低下のため、ごみ出しが困難になっている。～51%
4. ケアプランのごみ出しの位置づけについてヘルパーサービスとごみ収集日の調整がつけられない。～42%

ケアマネジャーのアンケート調査分析

1. 要支援、要介護を受けサービスを利用している方のうち14%はヘルパーやその他によるごみ出し支援を必要としている。
2. 活用できる制度や利用者状況から87%が支援が困難である。

ケアマネジャーの社会資源の活用状況

ヘルパー以外のごみ出し支援者



会議内容

- ①既存の制度やサービスの有効活用方法
- ②環境因子に働きかける新しいサービスの検討



会議意見

・元気応援ポイント事業において現在は高齢者の介護予防とマンパワー確保のために活用していくことを目指しているが、若年層の参加も可能な仕組みにしたらどうか。

・集合住宅で件数がまとまっていれば、ヘルパー事業所も低額(1件100円など)で自費サービスを検討する余地がありそう。

提案

- ①今後も継続して取り上げていくテーマ。さまざまな関係機関が情報共有し、連携していくためのネットワーク作りが必要。
- ②幅広い年代が参画できる地域の住民同士の助け合い、新たに元気応援ポイント事業のような体制作りが必要。
- ③平成28年10月に開始される総合事業でヘルパー事業所による低額な自費サービスの提供ができるよう検討していただく。

平成27年5月29日に3回目の地域ケア会議を開催

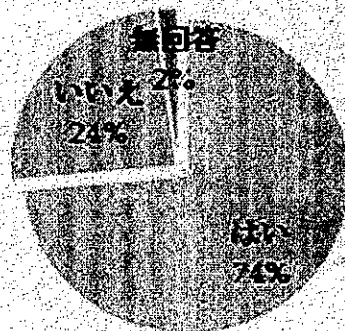
北部ブロック地域ケア会議資料(ごみ出しアンケート)

(調査期間H26.8.1~8.19)

ケアマネジャーへのアンケート

ゴミ出し支援の意識について①

利用者のごみ出しで困ったことはありますか? n=104



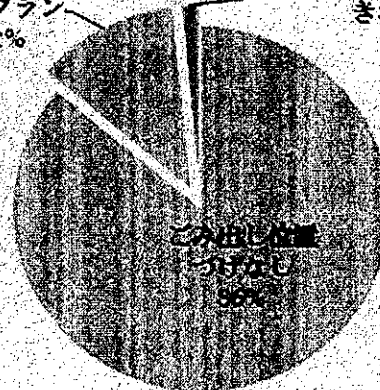
ケアプランのごみ出しの位置づけについて n=3057

ヘルパーによるごみ出しありのプラン

12%

ヘルパーによるごみ出しを設定したいが、それができないプラン

2%



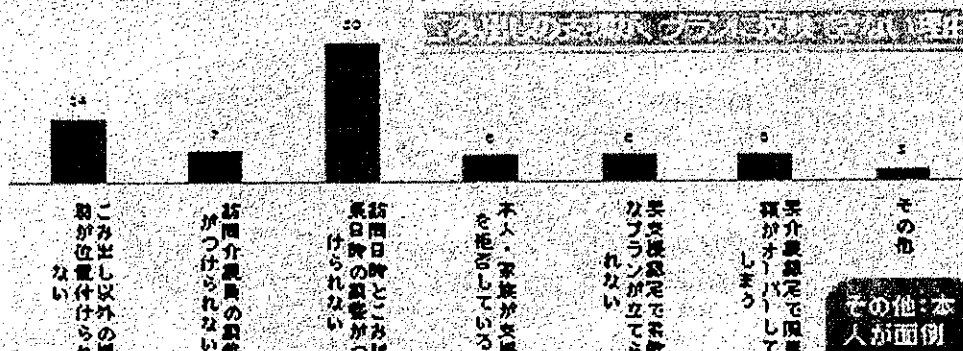
ケアマネジャーへのアンケート

ゴミ出し支援の意識について②

ケアマネジャー一人平均: 29.4件

ゴミ出しをプランに反映させている: 3.5件

ゴミ出しを反映させられない: 0.6件



ケアマネジャーの40%以上が「訪問日時とごみ収集日の調整がつけられない」と回答している。

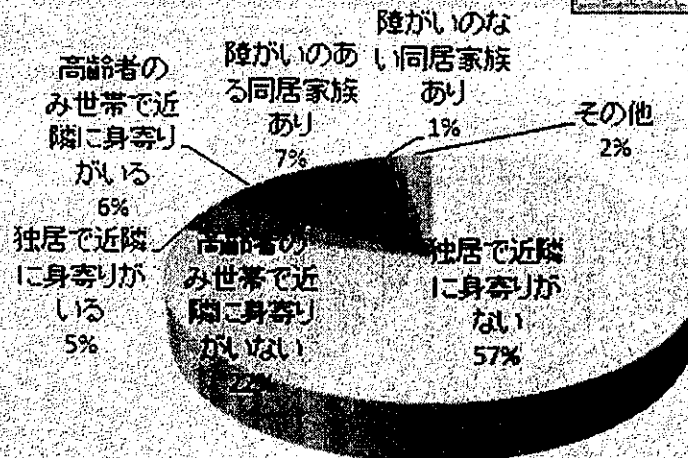
その他: 本人が面倒くさいと言っている等

ケアマネジャーへのアンケート

ケアマネジャーがゴミ出しに困っている現状①

近隣に身寄りのない単身・高齢者のみ世帯が約8割。

その他（2%）は、「サービス付き高齢者向け住宅に入居している」であった。



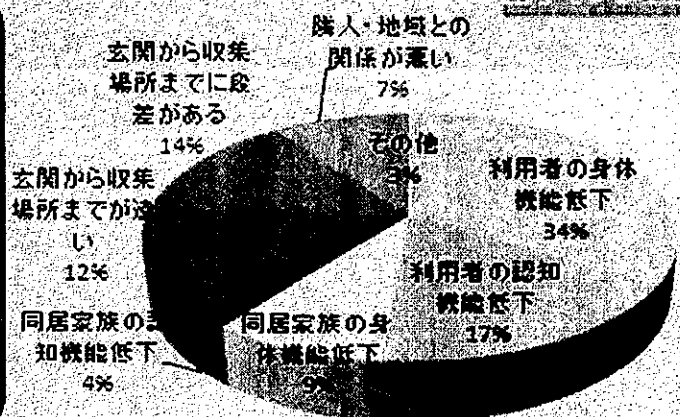
ケアマネジャーへのアンケート

ケアマネジャーがゴミ出しに困っている現状②

身体機能・認知機能関連：64%

住環境や社会関係：33%

その他：近隣も高齢化、家族が仕事で来れない等



地域ケア会議(中会議)報告書

北部ブロック (一ツ家・六月・伊興・保木間・はなはた)

タイトル	「ごみ出しが困難な高齢者」
地域課題の 背景等	地域課題としてのごみ出し困難を、ケアマネジャー対象にアンケート調査し、数量的に把握した結果、個人因子と環境因子が複合的に関連していることが判明。またプラン上にゴミ出しを位置付けているケースが1割以上あり、ごみ出しに支援を要する高齢者の実態が見えてきた。
出席者 (計25名)	行政職員(在宅介護推進担当係、介護給付係、高齢援護係、生活環境保全課、ごみ減量推進課、絆づくり担当課)、足立区介護サービス事業者連絡協議会、居宅介護支援事業所、民生委員、基幹地域包括支援センター
会議の様子	1 参加者の自己紹介 2 パワーポイント資料による情報共有 3 「有効活用できる既存の制度やサービスについて考える」「環境因子に働きかける新しいサービスについて考える」をテーマにディスカッション 4 まとめ
検討結果	1 「有効活用できる既存の制度やサービスについて考える」 1) 元気応援ポイント事業においてごみ出しは活動時間が短いという課題はあるが、高齢者の介護予防とマンパワー確保のために活用していくことを目指している。絆のあんしん協力員は無償のボランティア。要支援者との信頼関係が構築できればゴミ出し支援も対応できるのでは？ 2) ボランティアの支援は長期ではなく短期、ゴール設定がないと難しい。 3) ごみ屋敷条例では問題が顕在化してからの支援。その前に何とか止めなければ。各機関との連携と協力体制の整備、そしてこのような会議が必要。 4) 個別ごみ収集事業はモデル事業のため効果を検証中。要介護3以上だが、ケアマネ等支援者側としては現状軽度者の方がニーズあり。 2 「環境因子に働きかける新しいサービスについて考える」 1) おはよう訪問にごみ出しを追加するのは、ヤクルトレディは販売がメインなので困難と思われる。資源・不燃ごみ専用ボックス配置は道路法上の課題があり困難。臨時ゴミの持ち込み(有料)の無償化はどうか？ 2) 子供の通学や野球チーム等をボランティアとして活用できないか？ 3) 集合住宅である程度の件数がまとまっていれば、ヘルパー事業所も低額(1件100円など)で自費サービスを検討する余地がありそう。 4) 若年層から参加可能なボランティアの体制作りが必用ではないか。
提 案	1 今後も継続して取り上げていくテーマ。様々な関係機関が情報共有し、連携していくためのネットワーク作りが必要。 2 ごみ出し支援の社会資源としていくため、元気応援ポイント事業と絆のあんしん協力員の活動を参考に、幅広い年代のボランティアが活躍できる体制を構築する必要がある。 3 ヘルパー事業所による低額な自費サービスを検討していただく。 4 アンケート協力して頂いたケアマネに対して会議結果のフォローを行う。