

## 第2章 総合相談支援業務

### 第1節 全体の視点

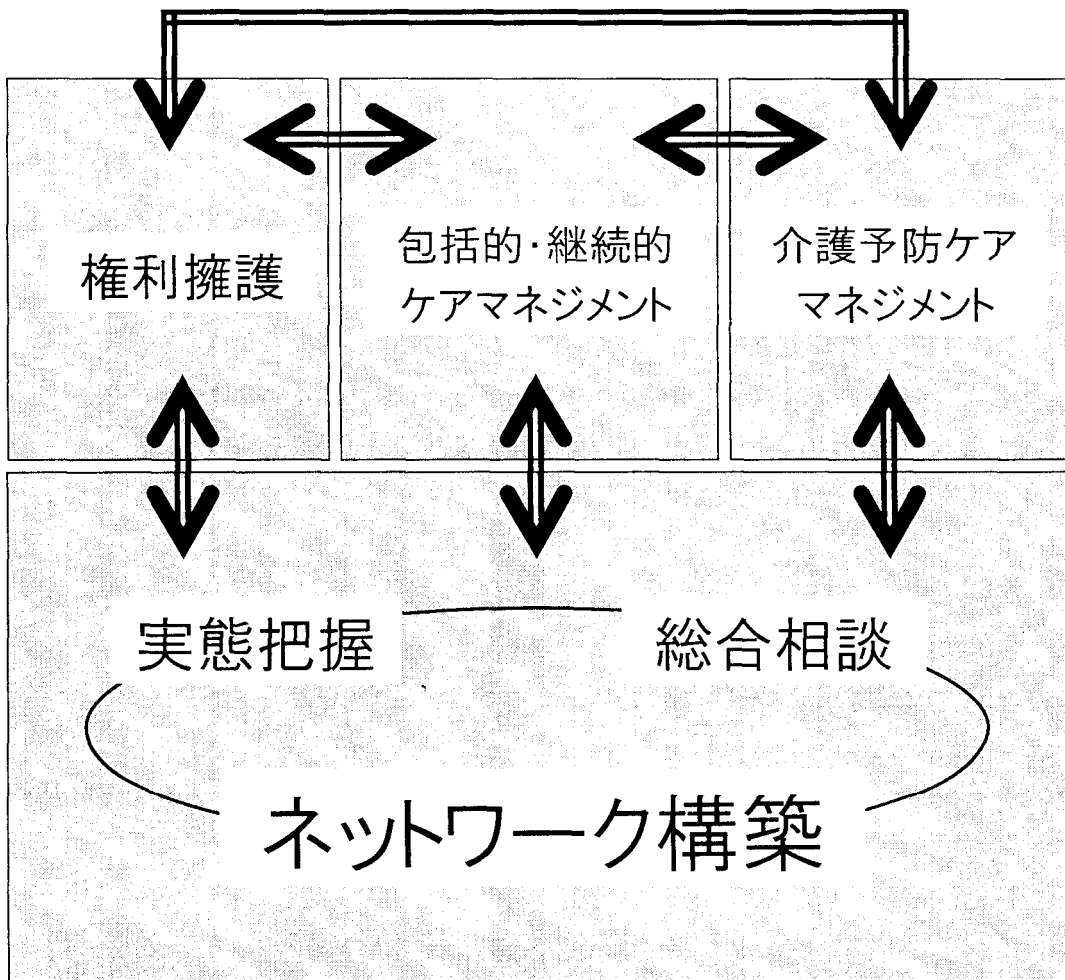
■第1章第1節において述べたとおり、地域の住民が可能な限り住み慣れた地域で自分らしい生活を実現するためには、個々の高齢者の状況やその変化に対応して、介護保険サービスを中核としつつも、医療をはじめとした様々な支援、さらにはボランティア等の住民活動などインフォーマルな活動を含めて、地域の様々な資源を統合し、住民の生活全般にわたり24時間365日の支援を行うケア、すなわち「地域包括ケア」を提供することが必要不可欠です。「地域包括支援センター」は、地域包括ケアを支える中核機関として、ケアの継続性や包括性の確保等を担います。

■地域包括支援センターでは、地域の高齢者が、住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるようにするために、どのような支援が必要かを幅広く把握し、相談を受け、介護保険サービスにとどまらず、適切なサービス、機関又は制度の利用につなげていく等の支援を行うこととなります。これが、地域包括支援センターの総合相談支援の業務です。

第1章第2節において述べたことですが、地域包括支援センターの職員は、総合相談支援業務を行うにあたり、地域包括支援センターの業務は、高齢者が自分らしい生活を継続するための支援であること、「権利擁護」の視点に基づくものであること、地域や家族の特性を踏まえ、高齢者に対して「包括的に」支援することであることを、常に念頭に置く必要があります。

■総合相談支援等業務は、①地域におけるネットワーク構築業務、②実態把握業務、③総合相談業務に分けられます。

# 総合相談支援業務及び権利擁護業務の全体像



## 【地域包括支援センター職員としての視点】

- ① 高齢者が自分らしい生活を継続するための支援
- ② 「権利擁護」の視点に基づく支援
- ③ 高齢者に対する「包括的な支援」(地域包括ケア)
- ④ チームアプローチ

## 第2節 地域におけるネットワーク構築業務

### 2.1 地域におけるネットワーク構築業務

- ここで述べる地域におけるネットワーク構築とは、福祉サービスや社会資源の状況を把握したうえで、総合相談や実態把握から見えてくる、圏域に必要なもしくは不十分なネットワークを再構築したり新たに構築することです。

#### 《地域のネットワーク構築の必要性》

- 地域包括支援センターは、効率的・効果的に住民の実態把握を行い、地域から支援を必要とする高齢者を見出し、総合相談につなげるとともに、適切な支援、継続的な見守りを行い、更なる問題の発生を防止するために、地域における様々な関係者のネットワークを構築していくことが必要です。地域に必要なネットワークが構築されていれば、必要な情報を収集したり提供するとともに、多種多様なニーズの相談をつないだり、継続的な支援が容易になります。
- また、地域に必要なネットワークが構築されていれば、初期から多職種・多機関が有機的に連携して支援ができ、支援の客観性や専門性を高めることが可能となるとともに、地域包括支援センターの職員が業務をひとりで抱え込むことなく、継続的に支援していくことが容易になります。
- ネットワークを活用して顕在化した課題に対応していく中で、その解決に必要な施策や制度の改善につなげることも可能となります。
- ネットワークを活用して、地域のニーズや課題に対して地域住民自身が取り組むことは、「地域住民による見守り → 地域住民のネットワーク強化（地域への関心の高まり） → 予防」へと機能していくこととなります。

#### 《地域のネットワーク構築のイメージ》

- 地域包括支援センターは、様々な地域のネットワークを通じて高齢者の実態把握を行うとともに、総合相談等を通じて支援が必要と判断された高齢者に、必要に応じネットワークを通じたチームによる支援を行うことが必要です。
- また、認知症高齢者の見守り、消費者被害防止、閉じこもりや孤立予防等といったニーズに応じ、これらのネットワークを有効活用していくことが必要です。  
特に、高齢者の虐待防止については、
  - ・民生委員、地域住民、社会福祉協議会等からなる「早期発見・見守りネットワーク」
  - ・介護保険サービス事業者等からなる「保健医療福祉サービス介入ネットワーク」
  - ・行政機関、法律関係者、医療機関等からなる「関係専門機関介入支援ネットワーク」で構成される「高齢者虐待防止ネットワーク」を構築していくことが必要です。

## 《地域におけるネットワーク構築業務》

---

■地域におけるネットワーク構築に関する業務として次の業務があげられます。

- ①地域の社会資源やニーズの把握
- ②地域におけるネットワークの構築
- ③地域住民への啓発活動
- ④高齢者虐待防止ネットワークの構築

### 2.2 地域の社会資源やニーズの把握

■ネットワーク構築には、まず、地域の社会資源やニーズを把握することが必要です。社会資源の実態を把握することは、初期相談時に適切に情報を提供することができる等、相談活動を効果的・効率的に行うことができます。また、地域のニーズを把握することは、そのニーズに応じた的確な地域施策を講ずることが可能となります。

ここでは次の業務が考えられます。

- ①サービス提供機関や専門相談機関のマップ（もしくはリスト）の作成
- ②地域のニーズ把握手法とその実施

これらの業務を遂行する上でのポイントや留意点は次のとおりです。

#### 《① サービス提供機関や専門相談機関のマップ（もしくはリスト）の作成》

---

■担当する圏域においてどのようなサービス提供機関や専門相談機関があり、どのような機能や役割を担っているか、マップ（もしくはリスト）として整理することが必要です。

マップとしては、次のようなものが考えられます。

##### マップ（例）

- ・地区の高齢者マップ（どの地域で生活しているのか）
- ・施設マップ（施設名、連絡先、機能、利用状況等）
- ・医療機関マップ（病院名、連絡先、機能、利用状況等）
- ・人材マップ（専門相談機関・組織、交流できる場、ネットワーク） 等

■また、すでに機能しているネットワークも把握し整理することが必要です。その際、地域のネットワークに関する状況が一目で分かるよう、どのようなネットワークがあるのか、その構成、機能構築の状況等の情報を一覧にした資料を作成することも考えられます。また、作成後は、定期的に内容の更新を行うことが必要です。

■情報は、WAM-NET、福祉担当課、保健担当課、社会福祉協議会等から入手します。マップ作成においては、市町村と協力し作成することが考えられます。

■例えば介護予防であれば、市町村が行う介護予防一般高齢者施策と連携して、地域の社会資源を把握しておく必要があります。

(業務の具体的な進め方(例))

【事例】

A地域では、地域住民やサービス利用者から地域の社会資源の分かりやすいマップやリスト作りの要望が出ていました。居住する地域のどこにどのような機関・団体が存在し、どのようなことをしてくれるのか良く分からないので情報がほしいという要望です。同様の意見がケアマネジメントを行う介護支援専門員からも提起されていました。

【地域の社会資源マップ作成の具体例】

社会資源マップやリスト作成には以下のような手法があります。各地域の地域特性や社会資源の状況により差異が出てきますので、地域に合わせた方法を工夫してみてください。

○地域ニーズに基づき、地域包括支援センター運営協議会や、市町村の地域包括支援センター及び関係機関・団体等が参加する「市町村包括ケア会議」などでマップ・リスト作成を提案し、内容を検討します。既に自治体や社会福祉協議会等でマップやリストを作成している場合は、既存のものを有効活用するとともに、内容の改善や新たな情報が必要だと判断できる場合は連絡調整し、具体的な提案や企画立案を行っていきます。

○自治体全体の社会資源マップ・リスト作成と地域包括支援センターの担当圏域ごとのマップ・リスト作成が考えられます。対象となる地域の特性や人口に合わせて、地域住民やケア関係者が必要とする情報は何かを見極めていきます。地域包括支援センターが作成する担当圏域のマップやリストは、より地域やサービス利用者の生活に密着したものとなります。例えば、サービス提供機関・専門相談機関のみではなく、高齢者が気軽に立ち寄れる食事場所マップや休憩場所リスト等も考えられます。

○地域住民によるボランティア活動や小地域福祉活動、ミニデイサービス、交流サロン等のリストは、地域の社会福祉協議会や市民活動・ボランティアセンターとのネットワーク構築のなかで情報提供を受け、内容を把握することが必要です。

○自治体の高齢者福祉担当課、地域包括支援センターの担当者からなるマップ・リスト作成のプロジェクトチームを結成し、掲載する内容や形式、デザイン、周知方法を検討することもできます。

○掲載する内容や形式が決定したら、マップ・リストに掲載する予定のサービス提供機関や専門相談機

関に作成の周知と併せて記載内容のアンケート調査を実施し、返送を依頼してまとめていきます。アンケート調査だけではなく、訪問しての聞き取り調査を行うこともネットワーク構築の方法となります。

○マップ・リストの作成にあたっては、地域住民や関係機関・団体、ボランティア・NPO団体、地域の介護支援専門員連絡協議会や事業者連絡会、担当地域の介護支援専門員等と協力して作成することもできます。その場合はマップ・リスト作成の過程そのものがネットワーク構築の過程となります。ある地域では、介護支援専門員の連絡会のなかで社会資源情報を持ち寄りグループワークでリストを作成したり、中学生の総合学習の取り組みと共同して社会資源マップを作成した事例もあります。

○自治体全体の社会資源マップ・リスト作成と担当圏域ごとのマップ・リスト作成を行い、サービス利用者や地域の関係者へ配布し、活用を促します。窓口での来所相談対応や訪問しての相談対応の際にも活用できます。

○地域包括支援センター内の各専門職が連携し、担当圏域内の介護支援専門員と社会資源についての情報交換会を持つことや、地域の介護予防資源マップを作成する等、センター内のチームワークでの社会資源マップ・リスト作成も必要となります。

#### 《② 地域のニーズ把握手法とその実施》

---

■担当する圏域内でもエリアによってニーズは異なります。小区分エリア毎の情報把握(住宅密集エリア、集合団地エリア、商店街エリア、農地エリア、工場周辺エリア、下町、新興住宅地、等々)が必要です。

■各機関や施設が把握している利用者のニーズを調べることも地域のニーズを調べるうえで必要です。

■ニーズを把握するには、実態把握調査票を活用しアンケート調査を行ったり、戸別訪問が考えられます。また、調査実施にあたっては、住民の理解を得て協力を得ることが必要です。

■また、ニーズの把握には、高齢者やその高齢者と接する方から挙げられる声が大変重要です。そのような声を出し合える場に参画することも必要です。

## 2.3 地域におけるネットワークの構築

■地域におけるネットワークの構築では次の業務が想定されます。

- ①ネットワークの必要性の共通理解に向けた働きかけ
- ②ネットワークの構築
- ③作り上げたネットワークや既存のネットワークの有効活用（ネットワークの再構築）
- ④近隣の地域包括支援センターのネットワーク情報の把握と活用
- ⑤ネットワーク間の横断的組織の構築
- ⑥ネットワークの自発性・自立性を高めるための取組
- ⑦社会資源の開発

■これらの業務を遂行する上での共通項として、「顔の見える関係づくり」ということが挙げられます。ネットワークづくりの前提として、地域に積極的に出向き、かかわっていくことが重要です。「人脈とネットワークづくりは動いた分だけ広がる」と言えます。

■また、効率よく、効果的にネットワークを構築するためには、対象となる圏域のアセスメント（地域診断）をすることが必要となります。市町村の総合計画等の資料による事前把握や地域の実態を把握して、アセスメントすることが必要です。

それぞれの業務のポイントや留意点は次のとおりです。

### 《①ネットワークの必要性の共通理解に向けた働きかけ》

---

■ネットワークを構築するには、ネットワーク構築の必要性や目的を関係諸機関・団体、住民等が共通理解することが必要です。

■共通理解を得るには、本節 2.1 で示した地域住民のニーズや地域の社会資源の実態を明らかにすることが必要です。

■作ろうとするネットワークに関連する地域の会合に参加したり、関係者を集めた臨時会議を開催する等、積極的な働きかけが必要です。

■また、地域での閉じこもりや孤立予防のために地域住民のつながりを再構築するよう地域へ働きかけることも必要です。

### 《② ネットワークの構築》

---

■新たなネットワークづくりは、高齢者やその高齢者と接する方から上げられる声元になって進むことが多々あります。地域包括支援センターの職員は、そのような声を出し合える場に可能な限り参画しネットワークを拡げることが必要です。

- 作ろうとするネットワークによって、その範囲は異なります。担当する圏域内でネットワークを作る場合や、圏域を超えた広い範囲でネットワークを作る場合があります。ネットワークの範囲は、ネットワークの目的やニーズのあり方、社会資源の実態等から判断する必要があります。
- ネットワークを構築するには、地域包括支援センター運営協議会や市町村包括ケア会議などの場を積極的に活用し、市町村行政、関係機関・団体、地域住民等へ働きかけることが必要です。

**【ワンポイントアドバイス】 ～地域福祉計画も視野にいれて～**

市町村地域福祉計画は社会福祉法の中で、地域福祉に関する事項として福祉サービスの適切な利用の推進や事業の健全な発達、住民の参加の促進に関する事項の計画を定めるとされています。市町村地域福祉計画には、その地域の様々な社会資源の開発等も含まれます。地域包括支援センターの職員は、自分たちの市町村の地域福祉計画を理解し、その活用も視野にいれてネットワーク構築に取り組むと良いでしょう。

- 地域の社会資源やつながり方は常に変化しています。一度ネットワークを作ったら終わりというのではなく、継続的にかかわっていくことが必要です。

(業務の具体的な進め方(例))

**【事例】**

B地域にある集合住宅では建築年代が古く、エレベーターが設置されていないため、上層階に居住する一人暮らしの要介護高齢者の毎週のゴミ出しが課題となっていました。同じ集合住宅に居住する近隣の人から「気になっているのだが、どのように支援したら良いかわからない」という相談が地域包括支援センターにありました。

**【地域におけるネットワーク形成の具体的手順】**

○ 地域住民からの相談は、当該地域でネットワークを形成していく機会ともなります。

○ 相談者からの情報により状況把握をするとともに、必要に応じて地域の担当民生委員とも連絡調整を行い、地域の現状やニーズの把握、情報の交換を行います。具体的には、

- ① 当該世帯が介護サービスを利用し、担当の介護支援専門員等がついている場合も想定できます。担当のケア関係者がいる場合は、連絡調整し、利用者世帯のニーズを確認していくことや必要となるケアができないかどうかの確認をしていきます。



②実際にゴミ出し等に困っている世帯と連絡をとりニーズの把握を行います。電話による相談対応や必要に応じて訪問による相談対応を行い、日常生活におけるニーズその他希望している事柄を把握していきます。同時に当該地域で活用できる社会資源がないかどうかの確認を行っていきます。自治会や老人クラブ等でも協力してくれる可能性があります。

③近隣住民による助け合いや支え合い活動等に発展する可能性もあります。実際に、ボランティアとして近隣住民によるゴミ出し等の助け合いが行える可能性がある場合は、手助けをする相手のプライバシーの保護にも留意し、近隣の人の助け合い活動を受け入れる意思があるかどうかの確認が必要となります。また、ゴミ出し等のニーズが明確であり、当該世帯が希望する場合は、民生委員や関係団体と連携をとりながら、近隣世帯に助け合い活動と呼びかけていくこともできます。実際の活動にあたっては、手助けをする相手のプライバシーの保護や基本的な対応方法等のアドバイスを必要もあります。

④既に当該地域で助け合いグループや住民の福祉活動が存在している可能性もありますので、関係団体に確認していくことも必要です。既に住民によるネットワークや関係団体によるネットワークが構築されている場合は、ニーズに基づいて必要な連絡調整を行います。

○個別事例への対応だけではなく、当該地域にニーズが多くある場合や、今後のニーズ発生が予測できる場合は、市町村や関係団体の協力を得ながら、地域の自治会や老人クラブ等にも地域の課題として提起し、地域住民による支え合いによる協力や代行が可能かどうかの確認をしていきます。地域包括支援センターの役割の一つは、個別事例への相談対応を通して担当地域のニーズを把握し、必要となるネットワークを構築していくことにあります。

○地域の自治会や老人クラブ等による自主的な取組を支援するため、必要に応じて地域の集まりに顔を出し、プライバシーの保護に留意しながら、地域ニーズについての情報交換や、必要な取組についての情報提供を行います。この際、社会福祉協議会等の地域福祉関係団体に協力を依頼して共同で取り組むことや、民生委員と連携することもネットワーク構築の一環となります。話し合いや情報交換の中から、地域の自主的な助け合いや、支え合いの活動が作り出されていく可能性もあります。

○地域住民による自主的な助け合いでゴミ出し等の支援が行われる場合は、利用者の担当の介護支援専門員、民生委員、関係団体とも連携して、必要な活動のフォローを行っていきます。

○また、こうした取組の事例を、市町村包括ケア会議等に持ち寄り、市町村全体で有効な取組が出来ないかどうかの検討を進めます。地域によっては、要介護高齢者世帯や障害者世帯に対する自治体の新しい施策や、関係団体による支援策に結びついていく可能性があります。ゴミ出しの事例を例にとれば、市町村による要介護高齢者世帯や障害者世帯に対するゴミの個別収集や、社会福祉協議会による小地域福祉活動の振興による住民ボランティアによる取組、地域の自治会、老人クラブによる支え合いの発展、シルバー人材センターによる取組、小中学生によるボランティア活動等、多様な展開が考

えられます。

#### 《③ 作り上げたネットワークや既存のネットワークの有効活用（ネットワークの再構築）》

---

- 実態把握で地域に出向いたり、個別ケースとのかかわりは、有効に活用できる既存のネットワークを知る機会にもなります。
- 担当する圏域にどのような資源があり、どのようにネットワークが作られているかを知ることで、どこにどのように働きかけていけば効果的に新たなネットワークが構築できるかを検討できます。
- ネットワークはあるが十分機能を発揮していない場合もあります。有効活用が期待できるネットワークであれば、阻害要因を取り除くことで、比較的容易に活性化できる場合があります。

#### 《④ 近隣の地域包括支援センターのネットワーク情報の把握と活用》

---

- 望むネットワークが担当圏域内になくても、隣接の圏域などより広い圏域には存在している場合があります。担当圏域だけではなく、近隣のネットワークも活用できるよう、市町村包括ケア会議等を通して情報を把握することも、視野にいれる必要があります。
- 近隣の地域包括支援センター同士の定期的な連絡会や情報交換会を設定することも有効です。

#### 《⑤ ネットワーク間の横断的組織の構築》

---

- 一人の当事者にいくつかのネットワークが横断的、重層的にかかわるケースがあります。このような場合、各々のネットワークが効果的に機能しているか確認し、必要に応じて介入する必要があります。
- また、情報が各々のネットワークで共有できるとともに新しい情報がリアルタイムに関係者に伝わるよう、コーディネートすることも必要です。

#### 《⑥ ネットワークの自発性・自立性を高めるための取組》

---

- 地域に密着した小地域、中地域での住民のグループ活動を支援し、ネットワーク作りを推進・後押しすることが必要です。その際には、市町村社会福祉協議会や地区社会福祉協議会との連携も重要です。
- ネットワークを維持・後押しする際にあまり先導しすぎると各々の役割・責任感が薄れてきて依存的になりかねないので注意が必要です。

#### 《⑦ 社会資源の開発》

---

- 社会資源の開発には、既存の社会資源を有効に「活用」すること、既存の社会資源を相談者のニーズにあわせて「改善」すること、必要な資源が地域にない場合に「開発」すること、の3側面があります。

■相談者の地域生活を支援していくために、その地域の社会資源を開発していくことは、地域包括支援センターにとって重要な役割になります。社会資源の開発は相談者への個別支援にとどまらず、その地域のもつ福祉力を強化し、向上させていくことにもつながります。

■社会資源は以下の要素から構成されています。

- ①人的資源：専門家、ボランティア、親族、自治会 等
- ②物的資源：福祉用具、情報機器、建物、広場 等
- ③財務的資源：寄付金、助成金、委託金、会費 等
- ④時間的資源：休日、余暇時間、休業日、休館日 等
- ⑤情動的資源：資源マップ、広報誌に掲載された情報、インターネット情報 等

地域の状況に応じて、また不足している要素に焦点化して、その開発に取り組みます。

■地域包括支援センターでは、既存の社会資源のどのような点を改善することが必要か、どのような社会資源の開発が必要かについて、各専門職が連携して把握していくことが必要です。

もし、行政の対応が必要なら、その必要性を的確に行政（市町村本庁）に対して伝えていく必要があります。

（業務の具体的な進め方（例））

**【事例】**

C地域では、40歳から64歳の2号被保険者の要介護認定者について、外出希望や社会交流の希望があっても、高齢者中心のデイサービス等になかなか馴染めず、集まる場所の情報も無いために閉じこもりがちになる人が多く、何か良い方法がないかという相談がありました。

**【社会資源開発の具体例】**

（社会資源の把握）

<ニーズの把握>

○地域包括支援センターの総合相談窓口を持ち込まれる相談内容は、地域ニーズを把握し、新たな社会資源の開発につながるヒントに満ちているといえます。この事例の場合は、2号被保険者の要介護認定者の社会交流の場の必要性という地域ニーズの把握の機会ともなっています。

<地域包括支援センターにおけるチーム対応>

○2号被保険者に対する地域における取組を把握することは、地域包括支援センターで介護予防ケアマネジメントを行う場合や、ケアプランを立てる際に適切なサービスを見つけられずに困っている介護支援専門員への支援にもつながるため、地域包括支援センター内で相談内容を報告し、センター全体でのチーム対応による取組を行います。

#### <社会資源についての情報収集>

- 既存の社会資源を有効に「活用」するため、担当圏域、市町村内（場合によっては近隣市町村）に、
- ・ 2号被保険者の受入れに積極的なサービス提供事業者、特定疾病や身体状況に合わせたリハビリテーションプログラムを提供している事業者があるかどうか、
  - ・ 介護予防や健康増進に関する市町村事業において、2号被保険者の利用者が対象となる事業・プログラムがあるかどうか、
  - ・ 2号被保険者の利用者が参加できる「友の会」等のセルフヘルプグループ、ボランティアグループ、NPO等の情報があるかどうか、について、保健所やボランティアセンター等とも連携をとりながら、情報を収集し、整理していきます。インターネットを使った情報収集も有効です。

#### <活用できる社会資源の把握と情報提供>

- 集めた情報を分析して、2号被保険者の利用者が活用できる地域内の社会資源状況を把握します。収集した情報は社会資源マップ・リストとしても活用できます。情報を整理・統合した上で、地域住民や地域の介護支援専門員等のケア関係者、2号被保険者のサービス利用者へ情報を提供していきます。整理された情報自体が社会資源の一つとなります。情報提供の方法は、介護支援専門員の連絡会や研修会、サービス事業者の連絡会、民生委員協議会の定例会、市町村や関係機関・団体の広報紙等の様々なルートを活用します。

#### (社会資源の改善、開発への取組)

- 情報を集め、分析したなかで、現状において活用できる資源がないと判断した場合は、既存の社会資源を地域のニーズにあわせて「改善」することや新たに「開発」することに向けた取組を進めます。

#### ○この事例の場合は、

- ・ サービス事業者の連絡会等を通じて、2号被保険者のサービス利用者に向けた新たなプログラム開発や取組を促すこと、
  - ・ 市町村事業において2号被保険者向けの新たなプログラムや取組の開発が可能かどうか、市町村包括ケア会議や実務担当者の会議で検討し、必要に応じて行政（市町村本庁）に必要性を伝えていくこと、
- が考えられます。

- また、保健所や社会福祉協議会等の関係団体とも協力して、当事者同士のセルフヘルプグループや、家族介護者の会の結成に向けた取組を進めることや、相談者のなかでリーダーシップを発揮できそうな人と協働して、当事者同士のNPOの結成に結びつけていくこともできます。

(※) ある地域では、脳血管障害による片麻痺の人たちがパソコンによるインターネットで情報交換を行いながら、定例でリハビリテーションに関する情報交換の場作りをすることを目的としてNPO法人を立ち上げた事例や、様々な障害をもつ40歳～60歳代前半の人たちが定例で集まり、書道や様々な体操を行う自主グループを立ち上げた事例もあります。

地域包括支援センターは、当事者や地域住民自身のこうした取組に対してバックアップしていくことが必要です。最終的には、当事者や地域住民自身が必要な情報やネットワークを得ることによって、自分たち自身での取組を進めていく力をつけていけるようにすること、つまりエンパワメントの視点も重要となります。

## 2.4 地域住民への啓発活動

■地域住民が主体となるネットワークでは、地域住民への啓発活動が重要です。ここでは、ネットワーク構築の前提として、地域住民が必要な情報を共有したり、互助的な地域連帯や個人の尊厳を尊重するために必要な啓発活動を挙げます。次の業務が想定されます。

- ①地域住民同士の互助・共助の啓発
- ②ネットワークに関する情報提供

これらの業務を遂行する上でのポイントや留意点は次のとおりです。

### 《① 地域住民同士の互助・共助の啓発》

■同じ地域に暮らす住民にとって、地域の生活課題はより具体的に現れてきます。住民同士が互助的にかかわることで解決する課題も多くあります。互助・共助により生活課題が解決された具体的な事例を広報等を用いて紹介したり、活動の核となるリーダーを支援することが考えられます。

### 《② ネットワークに関する情報提供》

■2.2《①》に示したネットワークに関する状況等を記載した資料について、公開、情報提供などを行うことで、住民に周知を図っていくことが必要です。IT媒体を活用した公開も考えられます。

(業務の具体的な進め方(例))

#### 【事例】

認知症高齢者の徘徊への対応で家族が疲労困ぱいしているが、地域の理解がなく、家族も近隣には相談しづらい様子だという相談が、民生委員から入りました。

(高齢者本人への支援)

○当事者である高齢者に関しては、介護予防の視点からの取組にもつながるため、介護予防ケアマネジメントとも連携した取組が求められます。

介護保険制度を利用していない場合は、要介護認定の申請支援や介護保険サービスの利用契約支援の取組を進めます。同時に権利擁護の視点からの状況把握と取組が必要となることも考えられます。

○既に要介護認定を受け、担当の介護支援専門員がいる場合には、ケアプランの内容を把握し、再検討するとともに、担当介護支援専門員や民生委員とも連携して、本人や家族の了承が得られる場合は、近隣への徘徊時の見守りの依頼をしていくこともできます。

(地域住民への啓発への取組)

○この事例は、認知症高齢者に対する地域の理解がなかったという状況が把握された点で、認知症に関する地域住民への広報・啓発活動を進めるきっかけとなる相談です。

○地域包括支援センターを中心として、地域住民や家族介護者を対象とした「認知症の理解」や「認知症への対応」等をテーマとした教室の開催、自治会、老人クラブ、ボランティアグループと共催しての取組や出前講座の開催、パンフレットの作成・配布を通じての広報・啓発活動が考えられます。こうした活動は、担当圏域内で行う場合、市町村内の地域包括支援センターが共同して市町村とともに行う場合が考えられます。

(※) 地元の医師会と共同して認知症の予防や理解促進キャンペーンを行ったり、ケア関係者や地域団体のみならず自治会、老人クラブ、学校、消防署、警察等も参加して地域ぐるみで認知症高齢者の徘徊見守りネットワークを構築している事例もあります。

#### 【ワンポイントアドバイス】 ～介護支え合い相談～

介護疲れの家族の悩みを解消する方法として、厚生労働省の助成で国際長寿センター（東京都杉並区）が実施している「介護支え合い相談」（無料電話相談 0120-070-608）があります。まわりに相談や悩みを打ち明ける人がいないなどで介護に困っている方に情報を提供することも考えられます。

（悪徳商法撃退キャラバン）

#### 【事例】

D市では、地域の弁護士会、警察署、自治会連合会、社会福祉協議会が協力し、「悪徳商法撃退キャラバン実行委員会」を結成して、市民劇団による寸劇や警察官・弁護士による被害予防や撃退法等の講演を組み合わせたイベントを企画して市内各地を巡回し、地域の公民館等を会場として地域住民に消費者被害の防止を訴えて好評を得ました。このような取組に地域包括支援センターも参加することによって、地域や関係団体とのネットワークは強化されていきます。

○地域住民への啓発では、人が集まる工夫や理解されやすい工夫が必要となります。

○この事例では、専門職のネットワークによる専門的な説明のほかに、市民劇団による寸劇を組み合わせ、悪徳商法撃退に関する分かりやすい工夫を行っています。

さらに、自治会連合会、社会福祉協議会が協力することにより、地域住民への参加の呼びかけと周知の工夫がより綿密に行われています。

○地域住民向けのイベントのほかにも、介護支援専門員や訪問介護事業所のサービス提供責任者等の専門職向け勉強会開催も考えられます。

○地域包括支援センターによる地域住民への分かりやすい啓発の工夫として、関係団体との連携による取組が求められています。

## 2.5 高齢者虐待防止ネットワークの構築

■地域において高齢者虐待を防止するためのネットワーク構築には、まず、この問題に対して行政をはじめ関係諸機関・団体、各種事業所や住民等が理解を持ち、防止していこうという動きをつくることから始める必要があります。そして、虐待の早期発見や発生した虐待を止めるための具体的な介入、再び起きないための防止活動、予防のための見守り活動等を行う上でネットワークを活用していくことが必要です。

■高齢者虐待防止のネットワーク構築のためには、次の業務が想定されます。

- ① ネットワークを結ぶ組織や団体等の高齢者虐待に関する共通理解を高めるための取組
- ② 「高齢者虐待防止ネットワーク」の構築
- ③ 機能別のネットワークの構築
- ④ ネットワークの維持・発展のためのコーディネート
- ⑤ 高齢者虐待防止に必要な社会資源の開発
- ⑥ 地域住民への広報・啓発活動

これらの業務を遂行する上でのポイントや留意点は次のとおりです。

### 《① ネットワークを結ぶ組織や団体等の高齢者虐待に関する共通理解を高めるための取組》

■高齢者虐待とは何か、何が発生要因か、どのような状況から発見したら良いか等々、高齢者虐待に関する基礎理解を得られるような情報提供や学習機会の提供が必要です。

■地域内における高齢者虐待の実態把握や意識調査等を通して、現状に対する共通理解を図ることが可能です。

■定期的なネットワーク会議や臨時の会議を開催することにより、つながりの形成の場を設けていくことが必要です。

### 《② 「高齢者虐待防止ネットワーク」の構築》

■担当圏域若しくは複数の圏域又は自治体単位等ネットワークを構築する範囲を検討します。効果的に機能するために適切な規模の地域を対象とします。

■これまでに構築されてきたネットワークを活用し、必要に応じて再構築や新たなつながりを結び、高齢者虐待防止に必要な総合的な推進体制を構築します。

■ネットワークを構築する目的を明確にして、ネットワークに加わる関係機関や団体等の高齢者虐待防止のための役割を共通認識できるように働きかけ、チームで問題解決にあたるよう働きかけます。



■広域的なネットワークなので、関係機関や団体等が参加して組織されることが考えられます。

### 《③ 機能別のネットワークの構築》

---

■「高齢者虐待防止ネットワーク」の中に、地域の実情に応じた様々な規模での機能別のネットワークを構築することが必要です。

■必要なネットワークとしては、住民が中心となり早期発見や見守りを担う「早期発見・見守りネットワーク」、発見された虐待を止めるための「保健医療福祉サービス介入ネットワーク」、そして、その介入が効果的に実行できるために他の関係機関や団体等が支援していく「関係専門機関介入支援ネットワーク」等があります。

■「早期発見・見守りネットワーク」は、民生委員や地域住民、社会福祉協議会等が中心となり、住民の生活に密着した位置から相談を受け止めたり、生活の変化に気付いてもらい、その情報が地域包括支援センターへ伝わるように働きかけます。

■「保健医療福祉サービス介入ネットワーク」は、介護保険事業者等からなるネットワークで、今起きている虐待にどのように対応するかチームとして検討し、具体的な支援を行っていくものです。

■「関係専門機関介入支援ネットワーク」は、保健医療福祉分野の対応だけでは対応が難しい場合に協力を得るためのネットワークです。警察や消防等の行政機関、弁護士や家庭裁判所等の法律関係者、医療機関等が考えられます。

### 《④ ネットワークの維持・発展のためのコーディネート》

---

■ネットワークは構築して終わるものではありません。事例によって、状況の変化に合わせて支援内容を柔軟に変化させなければなりませんし、社会資源も変化します。また、担当者が異動することもあります。したがって、常にネットワークを維持するための連絡を取り合う必要があります。

■ネットワークを維持・発展させるためには、連絡や情報交換、情報提供や情報収集等を通して相互作用が繰り返されていること、つながっていく目的が認識されていることが重要となります。それらを意識したコーディネートが必要となります。

### 《⑤ 高齢者虐待防止に必要な社会資源の開発》

---

■高齢者虐待事例への介入や防止のためには、現在ある社会資源を活用するとともに、新たな社会資源の開発が必要な場合もあります。例えば、老人福祉法に基づく措置などの高齢者の緊急一時保護の場の確保や虐待者への教育的なプログラム等、それぞれの地域のニーズに基づいて行政をはじめとした関係機関に働きかけていく必要があります。

- 社会資源の開発の際には、「早期発見・見守りネットワーク」、「保健医療福祉サービス介入ネットワーク」、「関係専門機関介入支援ネットワーク」等での検討、さらに広域的な「高齢者虐待防止ネットワーク」における検討を経て進められることも必要です。

◀ ⑥ 地域住民への広報・啓発活動 ▶

- 家庭においては、虐待にあたる行為を虐待とは認識せずに行っている場合もあります。地域住民にとってどのような行為が虐待にあたるのか気づく機会が重要です。広報・啓発活動がその抑止効果を発揮することにもつながります。
- 高齢者虐待への地域住民の関心を高めていくためには、広報誌、パンフレット、ホームページの活用等を通して虐待に関する基本的な情報や相談窓口等の情報を提供していくことが必要です。その際には、地域包括支援センターが高齢者虐待の窓口になっていることが住民にわかるようにするとともに、電話番号を明示することが必要です。
- 身近な地域に出向き、説明や学習会を開くことも予防につながります。関係機関や団体の協力を得てこのような場を設けていくことが必要です。

高齢者虐待防止ネットワーク運営事業イメージ

