

発表テーマ：

## 『実は、相談するところが欲しかった！』

～私なら、こんなところに相談したい～

名古屋市中村区

医療法人偕行会 居宅介護支援事業所 ケアプランセンターさくら

発表者：所長 福井富伸

### 【はじめに】

ケアプランセンターさくらは2012年8月、偕行会城西病院内に居宅介護支援事業所として設置されました。この地域は元々高齢者が多く、外来で通院されている方のほとんどが高齢者です。そんな高齢者が地域で安心して暮らしていくために、ケアコーディネーターの役割にとらわれず、包括的に切れ目のないサービス提供ができるよう「総合相談窓口」を居宅介護支援事業所に併設しました。また、今までの居宅介護支援事業所にはないサービスを目指し、地域高齢者の生活の「総合コーディネーター」として様々なスキルを持ったスタッフを「総合相談窓口」に配置させました。「総合相談窓口」というサービスの成果をご報告致します。



相談総合窓口の様子

### 【総合相談窓口の活動概要】

- ・ 窓口時間 9：00～17：00（月曜日～金曜日）
- ・ 職員数 8名
- ・ 取得資格 介護支援専門員3名（看護師、介護福祉士、社会福祉士、精神保健福祉士）  
社会保険労務士1名、ヘルパー2級3名、事務1名
- ・ 総合相談窓口の担当は職員のうち3名あたり、相談内容など必要に応じて有資格者で対応する。
- ・ 相談業務は、内容ごとに分類し集計する。その後、相談内容に応じた対応の検討を行う。

主に病院の外来に通院で来られた方や地域の高齢者のご相談に無料で応じています。相談内容は、介護相談だけではなく、栄養相談、年金相談、人生相談など様々です。また、近年増加傾向にある一人暮らしの高齢者が社会から孤立することのないよう、地域の方と交流が取れるコミュニティの場を作る活動も行っています。

### 【具体的取り組み事例】

「総合相談窓口」を設置して、地域に認知されて行った具体的な取り組み事例を挙げると大きく3つに分けることができます。

- ① 院内に高齢者のコミュニティの場を作る
- ② 出張相談を開始し、地域に出向く
- ③ 地域の団体と連携し、より公共性ある活動へ

◆事例①：院内に高齢者のコミュニティを作る  
総合相談窓口を設置したものの病院内では初めての  
取り組みのため、なかなか地域から認知されま  
せんでした。そこで、地域のコミュニティとなるようフロア作りに取り組みました。その  
一つに、市民ギャラリーの設置があります。地域の皆さんが持ち寄った作品を展示してい  
ると、続々と作品が集まってきました。また作品について作り方などの問い合わせがある  
ようになったので、総合相談窓口のフロアをお貸しし、地域の方同士で作品の作り方を教  
える教室を開催するようになりました。2013年10月末までで、通算7回開催しています。



市民ギャラリーと持ってきてくださった作品

◆事例②：出張相談開始し、地域に出向く

「相談を聞いて欲しいが直接病院まで行くことができない。」という一件の電話相談から出  
張相談がはじまりました。足が不自由でなかなか家から出られない高齢者が地域に多いた  
め、そういう方への介護保険制度の情報提供やアドバイスは非常に喜ばれました。また相  
談の中から見えてきたことは、介護保険制度がよくわからない方が多いということです。  
そこから介護保険制度をわかりやすく伝える活動へ発展させました。堅苦しいものではな  
く、親しみやすく思わず笑顔になれるをコンセプトに「介護博士」というキャラクターを  
作り、寸劇要素を交えて当法人の病院などで講演しました。わかりやすいとご好評いた  
だき、他の法人様よりお声がけがあるなど出張で講演を行うほどになり、出張相談を越えて、  
たくさんの地域に出向くことが増えました。



介護博士の「介護保険制度ってなあに？」の様子

◆事例③：地域の団体と連携し、より公共性ある活動へ

院内の活動を通じて地域に認知されるようになると、地域の老人会からお声がかかるよ  
うになり、老人会のサロンへ出向くことが増えました。今では病院内の空いたスペースを無  
償で提供し、定期的にサロン開催のお手伝いをしています。また名古屋市社会福祉協会の  
寸劇グループにボランティアとして参加し、中村区を越えて広い地域で活動をしていま  
す。寸劇では「認知症の方への正しい接し方」という題目で高齢者と一緒に暮らしていくために必  
要な情報や高齢者本人が知っておいた方が良い情  
報を伝えています。



地域サロンの様子



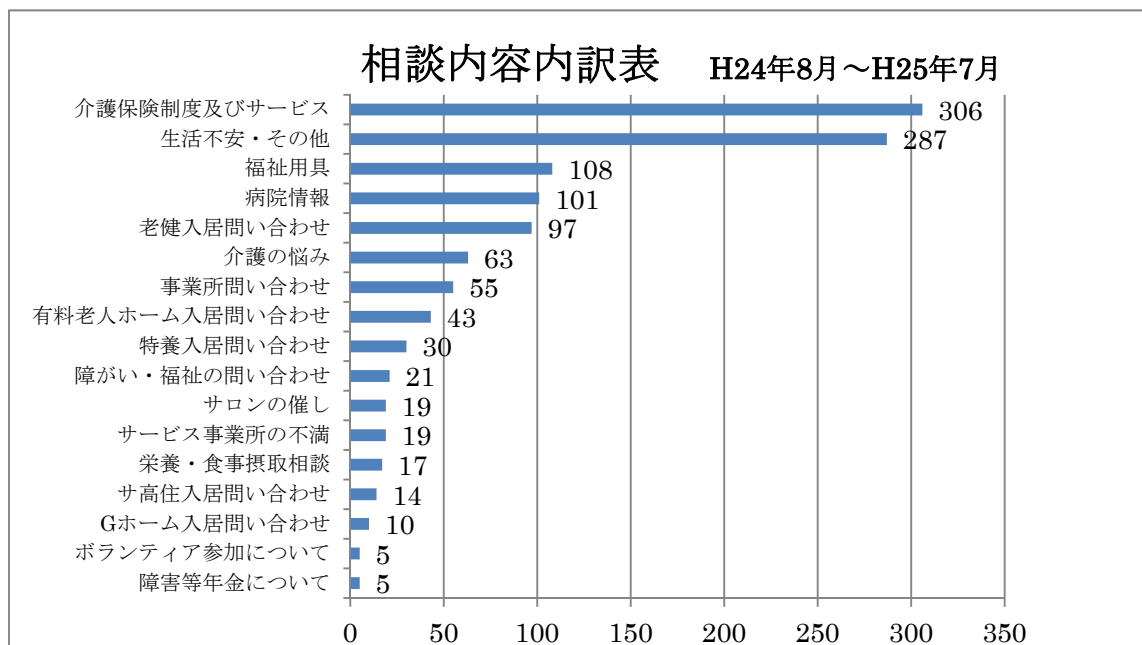
寸劇の様子

【活動成果と考察】

総合相談窓口の活動を開始して、約1年経ちました。最初は人が集まらず、閑散とした  
フロアでしたが、院内院外の様々な活動を通じて少しずつ認知され、相談件数が伸びまし  
た。同時に地域の高齢者同士のコミュニティの場を作ることで、相談以外から地域の声  
を拾えるようになり、今後の課題や活動のアイデアとなりました。具体的数値で見てみる

と今年度7月までの相談件数は、相談件数の推移表より昨年度の相談件数を既に上回っている状況とわかります。また相談内容内訳表より「介護保険制度及びサービス」や「生活不安・その他」の相談が多いことがわかります。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
平成24年度					41	42	82	68	68	83	101	102	587
平成25年度	107	137	123	246									613



今回総合相談窓口の活動を通じて、地域には様々な悩みを持った高齢者がたくさんいることがわかりました。上記表のように特に介護保険関連に関する相談はたくさんあり、そこから介護サービス利用に繋がった件数も多々あります。しかし一方で「区役所へ行って聞くには大変で…」や「とにかく不安を聞いてほしい」など生活に対する不安などの些細な相談もたくさんありました。そんな声を聞いていると、高齢者が気兼ねなく相談できる場所があまり地域にないということがわかります。「実は、相談するところがほしかった」という相談者の素直な声が私たちに伝わってきました。

また一人暮らしの高齢者の場合は、なかなか外に出る機会がなく家で引きこもりがちです。総合相談窓口が地域のコミュニティの場になることによって、外に出るきっかけとなり同じ地域の方との交流を通じて、地域との接点が増えて欲しいと考えています。地域との繋がりが増えれば、地域での見守り体制が整い、安否確認が自然に行えるでしょう。

高齢者が地域で安心して暮らしていくために、非力ながら私たちのこうした活動が一助となれば幸いです。

