

発表⑦【市民の支えあいによる介護者・高齢者の居場所づくり ～家族介護者支援センターてとりんハウスの取り組み～】

法人名：NPO 法人てとりん

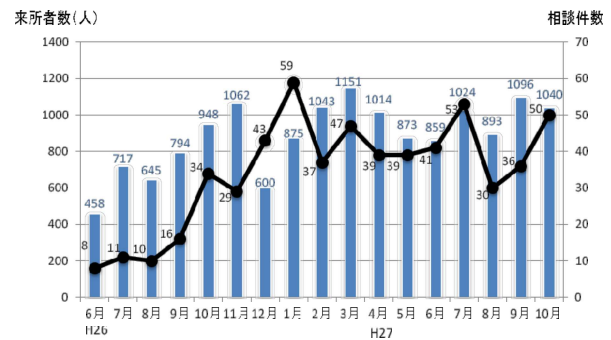
施設名：家族介護者支援センター・てとりんハウス

1. 事業概要

家族介護者の支援を目的に活動する NPO 法人てとりんは、平成 26 年 6 月、春日井市に「家族介護者支援センターてとりんハウス」を開設した。家族介護者支援を専門に行う常設の施設としては、日本で初めての取り組みである。

センターは、カフェスタイルで運営しており、毎日朝 7 時半から午後 4 時まで、コーヒーなどの飲み物に加え、モーニングとランチを提供している（月曜定休）。くつろいだ雰囲気の中で、家族介護者の悩みの傾聴や介護相談にスタッフが対応する。また、カフェで知り合った介護者同士が交流し、情報交換や雑談を楽しむことが基本的な機能である。その他、介護者向けの各種事業を実施している。

表 2. 来訪者・相談件数実績（H26. 6～H27. 10）



センターの様子

表 1. てとりんハウスの基本情報

●施設概要

住 所 春日井市篠木町 2-1281-1

開館日 火曜～日曜 7:30～16:00

スタッフ 常勤 2 名 + 傾聴ボランティア 1～2 名 / 日

※常勤のうち 1 名は看護師

●主な事業

- ・ケアラズ（介護者）カフェ
- ・家族介護者のつどい（月 2 回）
- ・傾聴・介護相談（随時）
- ・専門相談（8 種、月各 1 回）
- ・介護情報コーナー
- ・介護・医療・健康講座（年 4 回程度）
- ・介護者リフレッシュ企画（月 5～6 回）
- ・認知症カフェ&歌声カフェ（毎週日曜）

センターは誰もが自由に利用でき、相談やイベントに参加することができる。そのため、家族介護者のみならず、近隣の高齢者のたまり場にもなっており、健康や介護の相談をはじめ、上記事業を利用している。開設から現在の総来訪者数は 15,092 名、相談件数は 582 件に上る。平成 27 年度の 10 月までの実績では、平均してひと月に 978 名の来訪があり、41 件の相談を受けている。

2. 市民に身近な相談場所として

てとりんハウスの大きな特徴は、前述の通りカフェ型の支援センターとして運営しているところである。毎日営業しているので、自分の時間を取りづらい介護者も、空き時間を利用して来所し、愚痴や相談にのってもらえることができる。

また、行政の介護保険課や地域包括支援センター等の公的な相談窓口は敷居が高く、相談内容が明確でないと行きにくい。その点、カフェであればスタッフとの雑談の中から、介護や生活上の課題がでてきて、支援につなげることができる。

事例①Aさん 50代女性

年末年始に県外から自宅に来ていた母親が肺炎にかかりに入院した。入院中にADLが低下、介助が必要になったが、病院からは肺炎は治ったとの理由で退院を迫られていた。退院の3日前にインターネットで当センターのことを知り来所。Aさん自身に介護および介護保険に関する知識がなく、自宅も介護環境が整っていないことがわかったので、介護保険について説明するとともに、母親がリハビリのため転院できる病院をさがし、その病院のケアマネージャーに母親の担当になってもらうよう調整した。その結果、ケアマネージャー、Aさん、入院中の病院の三者による話し合いの場を持ち、スムーズに転院することができた。

スタッフも常に客に声をかけ、場合によっては一緒にテーブルに座り傾聴を行う。話の内容が相談化する案件であれば介護・生活状況のアセスメントを行い、介護サービスを紹介したり、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所、行政、医療機関等につなぎ、必要な支援に結びつくよう対応している。

常勤スタッフの一人は看護師の資格をもっており、血圧測定をはじめとする健康チェックや生活指導を随時行っている。現在では、(介護者・要介護者でない)一般客も、センターを「なんでも相談できる場所」として認識しており、ふだんはコーヒーを飲みながら友達と談笑するふつうの喫茶店として利用しながらも、体調に異変があるときや病院帰りなどにはスタッフに相談していくようになっていく。

また、このように介護者・高齢者がカフェの常連客となることで、日常的に介護・生活のフォローをすることが可能になっている。

(もしくは介護経験者)であり、自身の介護経験が他の介護者の役に立てば、という思いで活動している。センター開設後に、傾聴や相談を受けたことがきっかけでボランティアをはじめた方もいる。

そのほか、毎週日曜日に行っている歌声カフェ、アロマハンドトリートメント、整膚、フラワーアレンジメントなど、毎月さまざまな企画を定期的に行っているが、すべてセンターを訪れた市民の方が、活動の趣旨・内容に共感し、自分の特技を活かしてボランティアとして参加してくれている。

また、客同士のたすけあいもセンターの大きな力となっている。介護者同士がカフェで会えば自然と介護者のつどいとなり、介護話に花を咲かせている。一般の常連客も、当初は認知症の方を見て迷惑そうな顔をしていたこともあったが、スタッフやボランティアの方々が対応する姿を見ているうちに、今ではすすんで認知症の方とお話をしたり、トイレ介助なども行ってくれる。

事例②Bさん 70代男性

認知症の妻の介護をしており、平成26年の9月に初めて来所したのち、週2日(デイサービスに行かない日)欠かさず妻と一緒に来所するようになった。当初は表情も硬く、とつとつと介護の愚痴を話すだけであったが、常連となったことで、介護者仲間も増え、妻の相手もスタッフや他の客がしてくれるので、次第に余裕ももて、冗談を言ったり笑顔をみせるようになった。現在はセンターで知り合った客のすすめで、趣味の楽器演奏を再開し、歌声カフェの際に伴奏に加わったり、地域のギターサークルに入会するなど社会参加にもつながっている。最近では、妻のデイサービスのある日もひとりでセンターに来るようになり、「ここは介護者のデイサービスだ」などと言いながら日々のストレスを癒している。

3. 市民同士の助け合いの場として

てとりんハウスは市民ボランティアの協力により、運営することができている。常勤スタッフが2名いるが、飲食業と傾聴・相談対応を2名でこなすのは不可能である。そのため、30代~80代のボランティアが日替わりで1~2名ずつ傾聴や配膳等を手伝ってくれている。ボランティアの多くは介護者

4. 専門職との連携

専門職による専門相談も当センターの大きな特徴である。現在は8種の相談を月に1回ずつ実施しており、みな有志で協力していただいている。

表 1. 専門相談ラインナップ

- ・ 認知症医療相談
(認知症疾患利用センター専門医、相談員)
- ・ お薬相談 (薬剤師)
- ・ 腰痛相談 (整形外科)
- ・ 健康相談 (看護師)
- ・ 介護・医療相談 (看護師)
- ・ ケアプラン相談 (ケアマネージャー)
- ・ 鍼灸体験&相談 (鍼灸師)
- ・ 家事家計相談 (ファイナンシャルプランナー)

医者や薬剤師が白衣を脱ぎ、同じテーブルでコーヒーを飲みながら相談にのってくれることで、診察の場などでは気後れして聞けないことでも気軽に相談できる。また、普段の相談場面でスタッフでは対応できない専門的な内容がでてきたときも、月1の専門相談につないだり、随時電話で助言を仰ぐなどの連携ができています。

専門相談だけでなく、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所をはじめとする介護・医療関係の専門職の方々の中にも、活動をするなかで当センターの意義を理解してもらうことができ、自身が受け持つ介護者を紹介や、必要な時はセンターに足を運び、介護者・高齢者の相談にのってくるなどしている。

事例③Cさん 70代 女性 独居

てとりんハウスの近くに暮らしている。常連としてカフェを利用していたが、ある日足が弱って風呂に入れないと相談されたので、地域包括支援センターと連携し、要介護認定、ケアマネージャーの紹介、デイサービス利用までサポートした。その後、病気入院し、歩行力がだいぶ落ちた状態で退院したので、整形外科による専門相談につなぎ、整形病院でリハビリを受けられるようになった。加えて、てとりんハウスのボランティアが、自宅玄関に踏み台や手すりを取り付けて生活環境を整えた。現在は週2~3回、カフェに通っており、随時サポートしている。



認知症医療相談
柴山 漠人先生を囲んで

5. まとめ

当初、「介護者がいつでも気楽に相談できる場所」という思いで立ち上げたてとりんハウスであったが、多くの介護者・高齢者に必要とされ、また趣旨を理解してくれたボランティア・専門職の方々の協力により、地域の介護拠点として大きな役割を果たしていることを実感している。

現在各地で推進されている地域包括ケアシステムについては、医療・介護の連携や切れ目のないサービスの提供が謳われているが、サービスを受ける基盤となる日々の暮らしの質を市民の助け合いで向上させていくことが必要である。当センターの取り組みはそのモデルの一つになるものと考えている。