



西東京市

地域包括支援センター等との連携強化事業

平成26年度
東京都消費者教育
モデル事業

取組の概要

- 市内の地域包括支援センター（8箇所）との個別勉強会の実施
- 地域包括支援センター主催のケアマネジャー交流会に講師として参加
- 権利擁護担当者会議で都の出前講座を活用した勉強会を実施

実施内容

- 地域包括支援センターとの個別勉強会の実施

平成26年度、市内8箇所の地域包括支援センターを相談員が訪問し、消費者被害に関する勉強会を実施。

4月の地域包括支援センター管理者会議において、個別に訪問して勉強会を行いたい旨を伝えたところ、先方から日程調整の連絡が次々入り、約1か月半で8箇所すべての訪問を終えた。

勉強会の内容（相談員と職員で二人で訪問）

- | | |
|---------------|----------|
| ・消費生活相談の守備範囲 | ・相談傾向の紹介 |
| ・相談受付体制 | ・被害事例の紹介 |
| ・高齢者へのアドバイスの例 | ・情報交換など |

- ケアマネジャー交流会に講師として参加

地域包括支援センター主催のケアマネジャー交流会に参加。20人ほどのケアマネジャーが参加する中、高齢者の消費者被害について情報提供等を行った。

- 権利擁護担当者会議で都の出前講座を活用した勉強会を実施

以前から毎年3月に行われている権利擁護担当者会議の中で、消費者被害に関する勉強会を実施。都の出前講座に加え、市の相談員が市内の相談事例や被害状況を報告し、消費者被害に対する理解を深めた。

苦労した点など

- 高齢者からの相談は増加していたが、地域包括支援センターとの連携は個別的な対応にとどまっていた。これを相互の職務上の役割や範囲等について理解を深め、顔が見える関係にすることで連携を図りたいという意向が伝わるかどうか、当初は不安だった。
- 当日訪問する相談員は一人のため、全員の自己紹介シートを持参し、親しみを持ってもらえるよう努めた。

取組の成果

参加者の声

- ・消費生活相談の守備範囲や役割への理解につながった。
- ・これまでの相談で消費者センターへつなげばよかったと思うものがあった。
- ・消費生活相談がきっかけで地域での見守りにつながった事例が出てきた。
- ・電話・訪問による勧誘の断り方のアドバイス例は参考になった。

消費者センター相談員の反応

- ・福祉制度や地域包括支援センターの業務範囲を知る機会となった。
- ・消費生活相談においても、相談者の同意を得て地域包括支援センターにつなぐ対応をより綿密に行うようになった。
- ・お互いに敷居が高いと思っていたのかもしれない。ちょっとしたことも連絡できるようになった。

全体の成果

- ・地域包括支援センターからの出前講座の依頼が増加した。
- ・介護事業者からの相談が以前より多く入るようになった。
- ・地域包括支援センター、ケアマネジャーと連携を取りながら対応する案件が増加した。



平成26年度、地域包括支援センターからの相談は7件（前年度3件）、消費生活相談を機に地域包括支援センターに関わることになったのは14件（同5件）、相談員から地域包括支援センターへの情報提供等は12件（同4件）といずれも増加した。

➡ **関係各所の職員と相談員とが、顔の見える関係となったことで連携がスムーズになった！**

取組のポイント！

- 高齢者見守り活動は、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口を中心として行われている地域が多く、これらの機関と連携を強化することにより、個別の高齢者に関する情報共有がスムーズになります。
- 新たに会議を立ち上げるなどの大きな行動ではなく、既存の会議等にお互いが参加し定期的に顔を合わせるだけでも、相互に連絡の取りやすい関係を築くことが可能となります。本事例では特に、地域包括支援センターを相談員と職員が訪ね、事業紹介から行って連携への理解を深めており、消費生活部門の働きかけにより現場レベルの連携強化が図られています。
- また、地域包括支援センターへの働きかけを契機に、ケアマネジャーや権利擁護センター等との連携にもつながっており、波及効果の高い取組となっています。

