

はじめに

少子高齢化が進展する中、高齢になっても住み慣れた自宅で暮らし続けたいニーズは多く、高齢者や取り巻く家族が安心して暮らすための体制構築が重要である。そのため、2017～2019年度の3ヶ年に渡って構築手法について実践調査を行った。

2017年度は調査を中心に実施し、高齢者を中心とした住民が、住み慣れた場所（特に集合住宅）で安心して暮らすために、「気軽に相談でき、様々なサービスを提供する事業者群との連携がとれるワンストップ窓口が求められていること」が求められていることが確認された。

2018年度は調査結果を踏まえ、ワンストップ窓口をコアとして、介護保険サービスだけでなく、幅広い介護保険外サービスや一般的なサービスへの広がりを持ち得る体制の実現可能なあり方について、2つのモデルケース（マンション・災害公営住宅）における実践的取り組みを交えて検討を行った。

2019年度は、2つのモデルケースの取り組みを継続し、持続可能なワンストップ窓口の運営体制の構築を目指すと共に、要介護度が高い人や介護をする人のニーズ把握、及び、積極的にコミュニティへの関わりを持とうとしない高齢者との関わり方の検証を実施し、ワンストップ窓口がより効果的かつ一般化されるように運用方法を検討し、マニュアルを作成した。

2018～2019年度における2つのモデルケースでの実践調査

マンション・災害公営住宅の2箇所を取り上げ、モデル事業の試行実施を行う過程を通じて、実現可能な事業としての立ち上げのプロセス、投入資源量の推定、一般化に向けた方向性の検討を行った。

ワンストップ窓口をコアとして、介護保険サービスだけでなく、幅広い介護保険外サービスや一般的なサービスへの広がりを目指し、様々な企業との連携可能性の検証を行った。

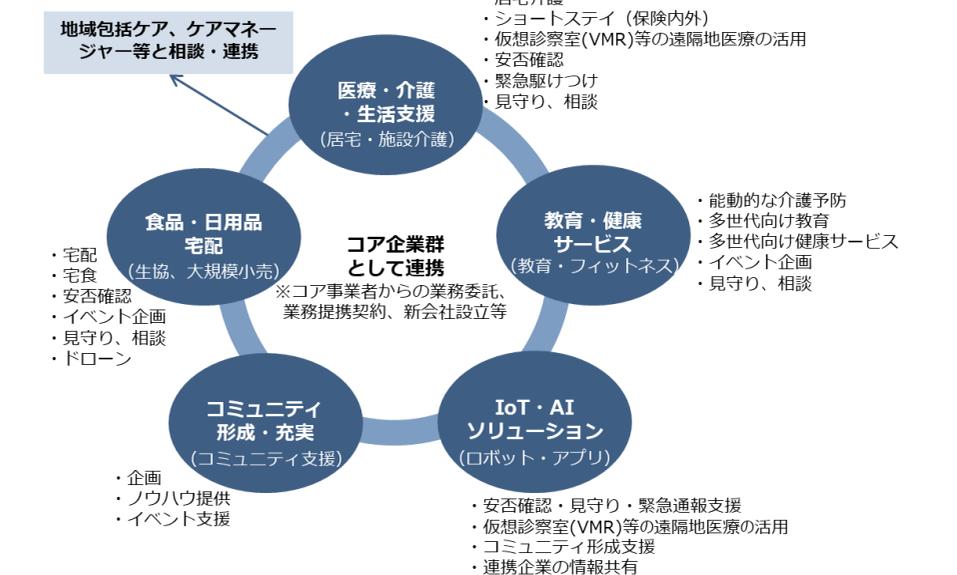
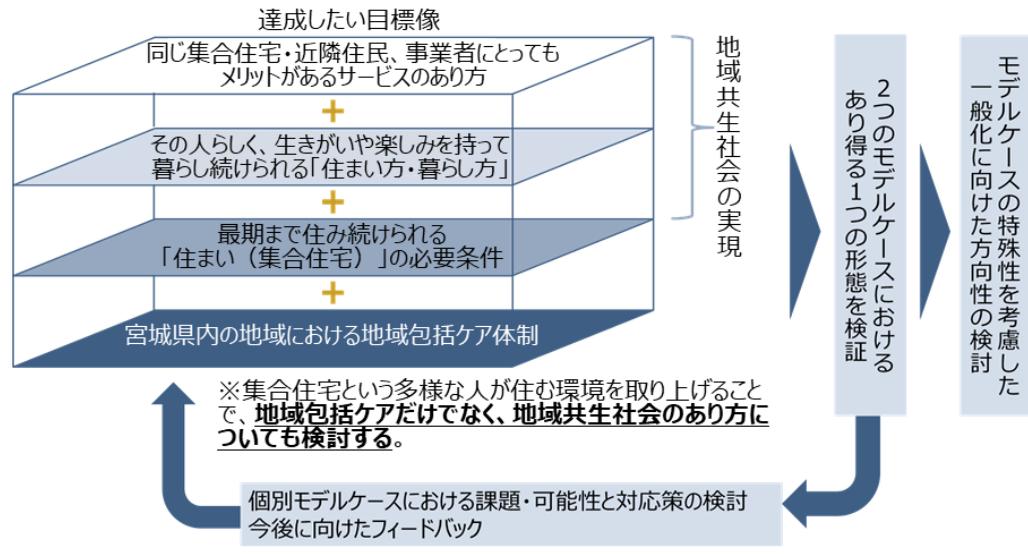


図 モデルケースでの実践調査イメージ

図 実践調査における企業との連携

実践調査で明らかになったワンストップ窓口の効果

居住者間でのコミュニケーションや互助、地域包括支援センター等との連携、高齢者の生活を支える幅広い行政分野との連携、システム構築といった基盤づくりで解決できる部分が多くあることが判明。

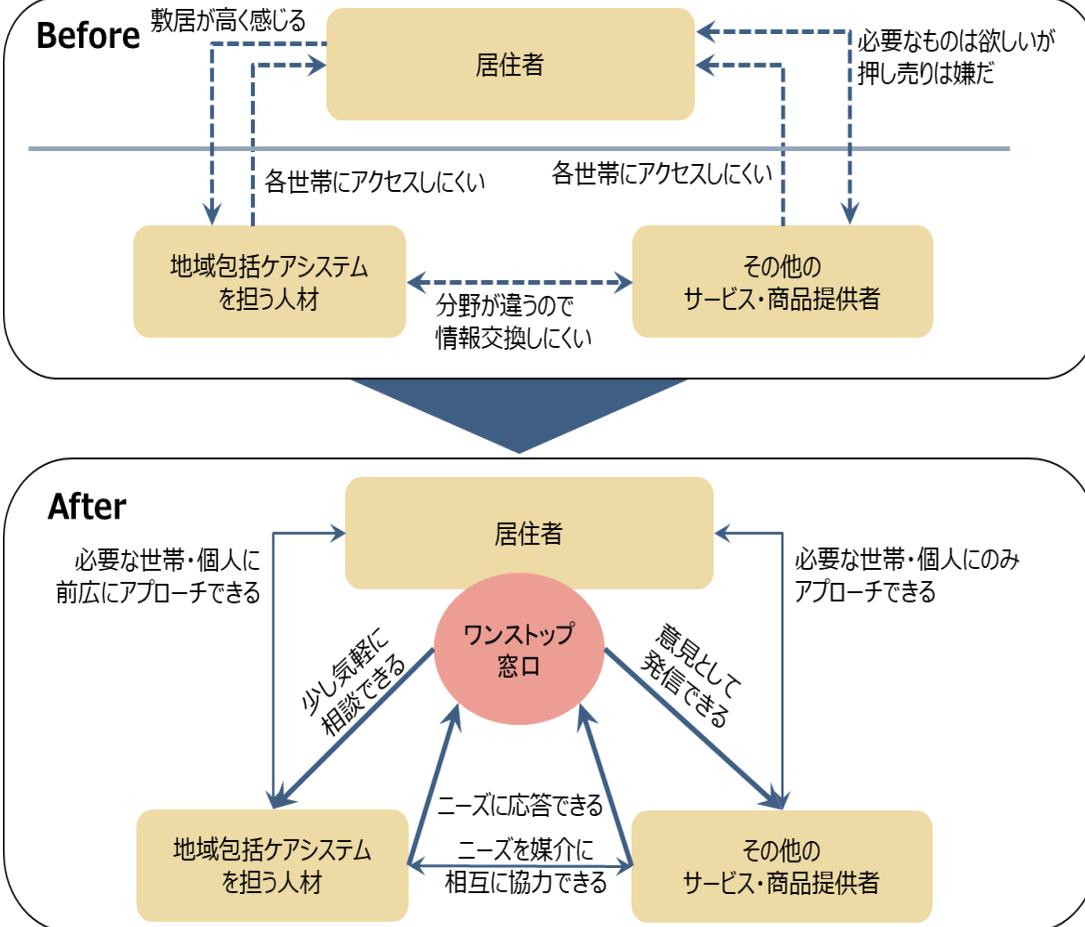


図 ワンストップ窓口のイメージ（マニュアル）

実践調査の成果と今後の展開について～集合住宅での支え合いを後押しする「ワンストップ窓口」～

今後、「集合住宅でできるだけ元気で幸せに住み続けるためのマニュアル」の配布等の各種広報を通じて、集合住宅での支え合いを推進します。

■ 目指す姿 （※地域包括ケアを推進する事業の一つである“支え合い”事業の一環として実施。）
住民の自助、見守り合いを基盤に、地域包括ケアシステムや生活サービス事業者等と連携した地域共生社会を目指します。

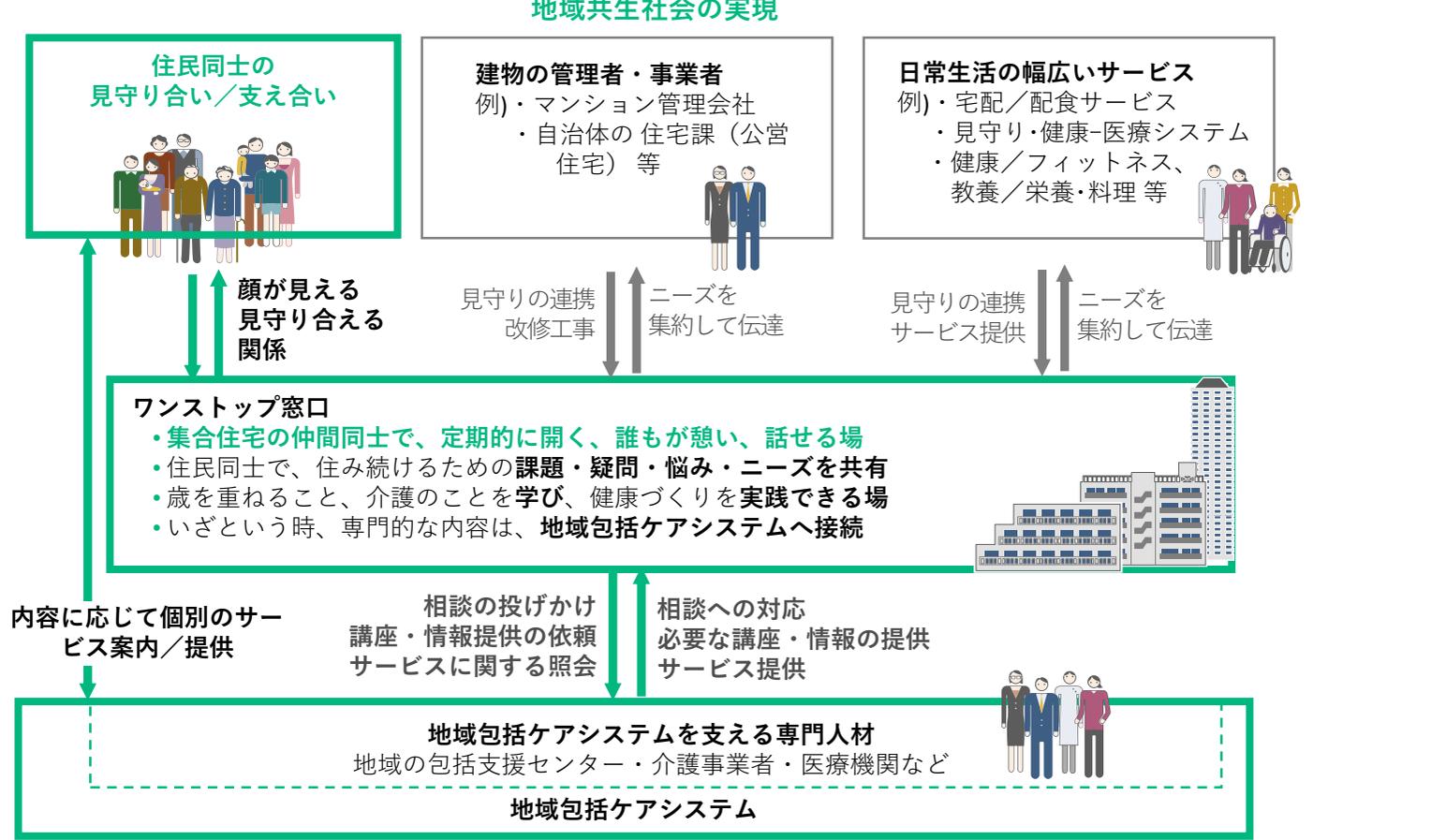


図 目指す姿

Phase1

Step1 地域の現状確認・協力事業者の探索のためのヒアリング・打診

・今回は要介護者を身近なところで支援する人に対して参考となるプログラムを考えていきたい。(社会福祉法人青葉福祉会)
 ・前年度のモデルケースの取組後、住民の方からマンション内カフェの実施について相談を受けていた。(地域包括支援センター)

Step2-1 居住者等へのヒアリング

・食事会等を通じた住民相互理解のための情報交換、介護や高齢者の暮らしに関する学びのニーズ
 ・日常の困りごとの手助けサービスのあり方への検討
 ・ワンストップ窓口の運営のあり方への検討

Step2-2 要介護・要支援者とそのご家族の意見交換会・個別面談

直面している問題

- 独居高齢者、高齢者のみ世帯等の傷病等の緊急時の支援の確保
- 日常生活の力仕事、食事等の手間のかかる家事等の負担の軽減
- 介護をする立場の居住者の心身のケア・相談先の確保

今すぐではないが、あったら良いと思う支援や必要な情報、問題意識等

- 介護保険、身だしなみ、財産管理、後見人等の介護に関する知識に関する学び
- 在宅診療・看取り・自身にあつた介護サービス事業者の見つけ方等、地域の情報
- 見守ったり、相談に乗ったりしてくれる(敷居の高くない) 気軽な人物・コミュニティ

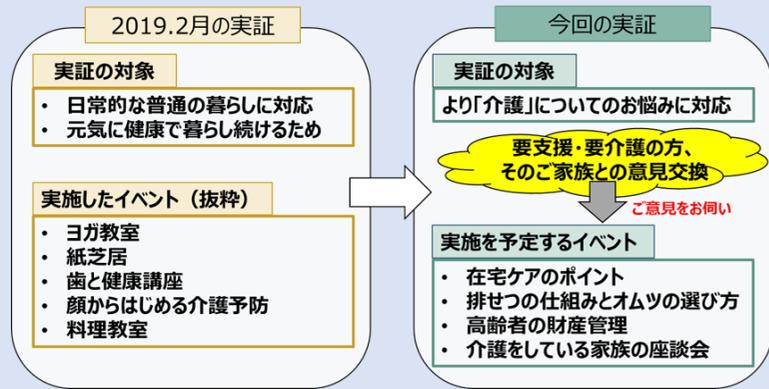
Step2-3 管理組合、自治会へのヒアリング

- 今年度はボランティアに応募しても良いという方もいるので、昨年度より協力者が確保できると思われる。
- マンション内サークルでは、活動後にコミュニティスペースでお茶会を実施しているので、それと一緒に活動できると良い。

Step3 Step1~2-3を踏まえた重点テーマの設定

【重点テーマ】

- 来年度以降、マンション自身の取組として進めていくにはどうしたら良いかを検討
- 自治会活動・サークル活動と協働して、住民同士のつながりを形成するきっかけづくりを支援
- 介護に関してより切実な悩みを持つ方の情報交換の場を設け、在宅介護で感じている介護者としての難しさについての情報を得る



Step4 振り返り

ワンストップ窓口の実証効果

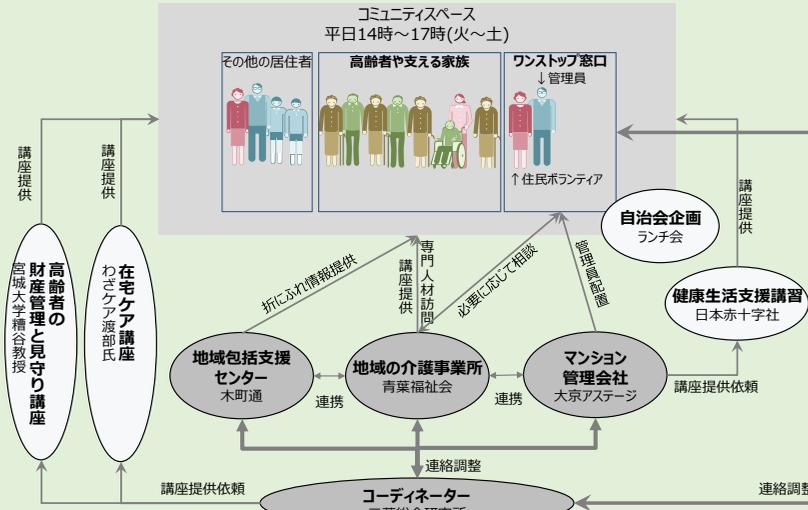
- ・ 住民同士の日常的なつながり形成、見守り合いのきっかけづくり
- ・ 介護家族の座談会による、介護の悩みを抱えている人同士のつながり形成
- ・ 独居高齢者・高齢者のみ世帯・配偶者を介護する人等が抱える不安・不便が共有された

継続的な実施体制の構築

- ・ 住民ボランティアによる運営スタッフで継続的に実施できる体制を見据えて、昨年度に比べてイベント実施頻度を少なめ(週1~2回)に設定し、ボランティアの人数を8人(昨年4人)に増強し、開催時間も2時間短縮した。
- ・ 来年度以降について自主運営のあり方について自治会から提案があり、自治会活動としてこの取組が継続されることになった。

Step1 実証実施体制の構築

Phase1で設定した重点テーマを踏まえて、アウトラインから具体的な案を作成し、各団体・事業者等に対して、個別に役割・内容についての確認を実施。1ヶ月間で実施可能な内容の落とし所の調整を行った。

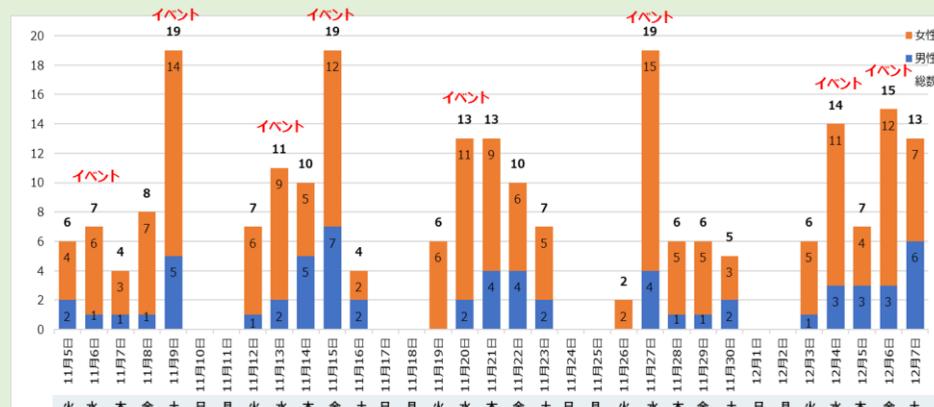


Step2 周知 チラシを作成して、全戸配布を行った。



Step3 取組実施(場の利用状況)

- ・ 昨年度(169名)よりも多くの居住者に参加いただき、今回の実証について非常に高く評価を受け、日を追うごとに参加者が増えていった(延べ237人が訪問)
- ・ 介護に関する講習に、現在は介護をしていないが、将来の不安や疑問を持つ方の参加があり、財産管理の講習にも世代を問わず多くの参加者があった。



Phase1

Step1 高齢者相談室、協力事業者、居住者等へのヒアリング・打診

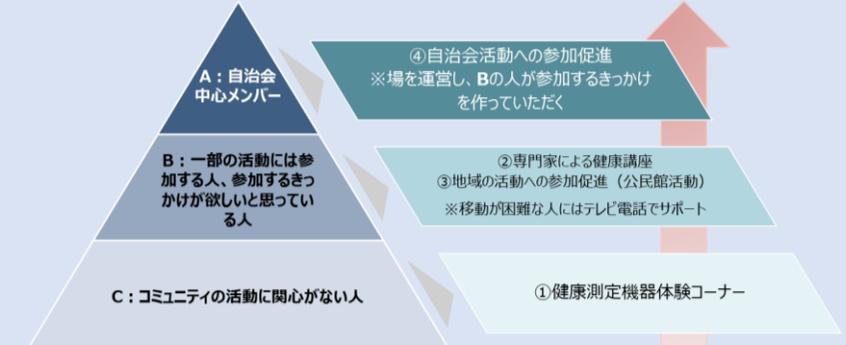
・昨年度のヒアリング・モニタリングの結果を踏まえ、高齢者相談室を始めとする関係者へヒアリング・打診を行った
 ・一人暮らしの方について何となく非常時への不安を感じているが、緊急通報システム等は通報先の設定が必要で、通報先を依頼できる身内がないことが問題になる。(地域包括支援センター)
 ・出てこない人を呼び出すには、住民の声掛けが一番効果がある。誘われるのを待っている。地域性もあり自分から進んで参加するような人は少ない。(公民館)

Step2 重点テーマ

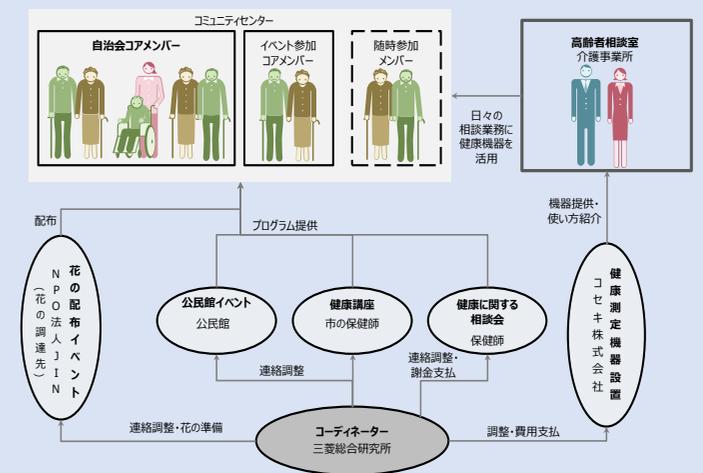
- 普段の自治会・コミュニティ活動よりも幅広い居住者同士でのコミュニケーションの促進
- 居住者が、より積極的に自分の健康を意識・お互いの健康について気軽に話し、健康維持のための活動に取り組むためのきっかけづくり
- 自治会・居住者・高齢者相談室の連携の深耕

Step3 実証実施体制の構築

住民活動状況と本事業との関わりに関する整理



実証実施の体制図



Step4 取組実施と振り返り

- ・ 健康測定機器は延べ122名に利用いただいた。各種イベントには延べ86名の居住者に参加いただいた。

実証効果

- ・ 健康測定機器の設置によるコミュニケーションの促進
- ・ 公民館との連携による、集合住宅外の地域コミュニティへの展開可能性

継続的な実施体制の構築

- ・ モデル住宅を見守る組織と居住者のつながりの深化
- ・ 自治会コアメンバー等の積極的な参加とコミュニケーションの進展