SAKAI見守りねっと通信

第1号
2017.9

堺市高齢者見守りネットワーク事業
発行：堺市 健康福祉局 長寿社会部 地域包括ケア推進課　〒590-0078 堺市堺区南瓦町3番1号　電話072-228-0375　FAX072-228-8918

SAKAI見守りねっと通信を創刊します!

日ごろは、高齢者見守りネットワーク事業にご協力いただきありがとうございます。

このたび、高齢者との接し方や協力事業所の活動などの情報を紹介する「見守りねっと通信」を創刊することになりました。引き続き、高齢者に対する見守りの意識を持っていただき、地域全体で高齢者を支えるネットワークづくりにご協力お願いします。

見守り活動の第一歩!!

「高齢の方と会話をする」

家族以外の方と会話することで、認知症予防やうつ予防につながります。

また、日ごろからコミュニケーションを図ることで、いつもと違うサインに気づきやすくなります。

まずは、高齢者の方と会話をすることからはじめてみませんか!

声の大きさより
ゆっくり!ハッキリ!
話すことが大切です

会話のポイント

聞こえ方の特徴

- 高い音が聞き取りにくい
  (デジタル音が聞こえにくい。)
- 違う音に聞こえる
  (カ行・タ行・サ行はこもって聞こえる。)
- 音と音の区切りがわからない
- 騒がしい中で相手の声だけを聞き取ることができない
- 小さな声は聞こえづらく大きな声はより大きく聞こえる

対応方法

- ★顔を見ながら話す
- ★口をあけてハッキリ話す
- ★ゆっくりと、言葉を区切って話す
- ★静かな場所で話す
- ★大声で話さない

困ったことがあれば、最寄りの地域包括支援センターへご相談ください。

「認知症サポーター養成講座」を受講しませんか?

認知症について正しく理解し、認知症の人や家族を温かく見守る応援者（認知症サポーター）の輪を広げるための認知症サポーター講座を行っています。講座内容は、認知症の正しい理解、早期発見、予防、認知症の人との接し方等です。講座を受講された方にはサポーターの証である「オレンジリング」をお渡しします。

登録事業者の皆さまへ出前講座も行っています。ぜひ、ご利用ください。

平成29年度 開催予定

開催日時	会　場
9月　5日(火)14:00～15:30	南区役所
9月20日(水)13:30～15:00	中区役所
11月　1日(水)13:30～16:00	美原区役所
12月　5日(火)13:30～15:00	東区役所
2月17日(土)10:00～12:00	美原区役所

◎お問い合わせ・お申し込み窓口　堺市社会福祉協議会　包括支援センター統括課　電話 072−238−3636

インタビュー1

北区で新聞販売店を経営されている水谷和郎さんにお話を伺いました。

(公) 日本新聞販売協会近畿地区 専務理事
毎日新聞大阪市府連合毎日会 副会長
水　谷　和　郎さん

●新聞販売店のお仕事についてお聞かせください。

私たちは配達区域のほとんどの道を通っています。一人が約200件のお宅を朝刊・夕刊それぞれ2時間半ぐらいで配達します。時間は、朝刊は3時から6時ぐらい、夕刊は2時半から5時半ぐらいです。

普段の配達はポストに入れるだけなので、新聞がたまっていないかを見るぐらいですが、月に1度の集金のときは、お話ししたり玄関先のようすを見ることもあります。お一人暮らしの方の中には、話し相手に集金スタッフが来るのを楽しみにされている方もおられます。仕事以外でお会いしたときも、お話ししているスタッフもいます。

●配達のスタッフの人数はどれぐらいおられますか。

堺市内の全ての新聞販売店を合わせると朝刊で1,000人以上、夕刊も1,000人ぐらいは配達しています。堺市内の住宅に通じるほとんどすべての道路を誰かが通っていると思います。

朝3時～6時ごろは、ほとんど外に人がいないからその時間に1,000人で見守っていることになると、そのとき高齢者が徘徊していると目につくでしょうから、発見にもつながりますね。

●日本新聞販売協会で見守りについて取り決めなどはありますか。

私たちの業界では現地といいますが、現地の販売店でいろいろ取り決めはあります。

日本新聞販売協会の組織としては、各地域で認知症の方への取組みに協力しています。自治体からの高齢者の見守りへの協力依頼は増えています。協会は、全国規模で業界として協力できると思ってます。「ながら見守り」は新聞配達に向いていると思います。

毎日朝夕2回の配達を行い、月1回の集金では、顔を合わせて会話もされることは、見守りにとっては重要ですね。配達スタッフの皆さんへの周知方法はどうされていますか。

私の店ではミーティングのときや朝刊の到着を待っている間に話し合ったりしています。

今後は、アルバイトや社員に何かあったら店に連絡するように周知していきます。

高齢者の方ほど、新聞を取っていただいている率が高いので業界としてお役に立てると思います。

また、私の区域では重複して契約したり、認知症で次々契約してしまったりということが無いように月1回ほかの販売店とも情報交換をしています。消費者センターからもそういったことが無いようにとお話をいただきます。

今はスタッフも携帯電話を持っていますから、店に連絡して、店から地域包括支援センターや警察に連絡するということですね。

●今までにどんなケースがありましたか。

少し前ですが団地で新聞がたまっていると警察に通報をしたことがあります。残念ですが、すでに亡くなっておられました。ほとんどの方は入院や旅行に行かれるときは、「配達を止めて」と連絡があります。

大体1週間以上たまっていたら連絡するようにしています。

また、私の店の集金スタッフも何年か前に発見しています。文化住宅にお住まいの方でした。今まで新聞をためるようなことがない方だったので警察に通報しました。

お一人暮らしの方が多いですから、こんなケースはこれから増えるのではないですかね。

まだ、徹底はできていませんが、他社の販売店にも新聞がたまっていたら私や地域包括支援センターに連絡するか、緊急のときは消防か警察に連絡するよう話をしていきたいと思います。

●未然に防げたケースはありますか。

認知症の方が徘徊されているのに遭遇したことがあります。

去年の2月ごろ堺市駅のあたりで寒い中を配達スタッフが高齢の女性と話しているところに偶然通りかかったときのことです。女性は紙袋とコンビニで買物をしたらしいビニール袋と手提げ袋を持って立っておられました。

スタッフに聞くと「この人、○○の方に帰りたいって、道を聞かれてるんです」とのことで、私が「お母さんどないしたん?」と聞いてもほとんど話されません。

そのとき女性の携帯電話に電話がかかってきたんです。女性は耳が悪いのか手提げ袋の中の電話が鳴ってることに気づいていませんでした。私が代わりに出るとデイサービスの方からでした。「堺市駅にいます。迎えに来られるまで一緒に待ってますよ」とお答えして迎えに来てもらいました。携帯電話には何回も着信がありました。

その日の夜に息子さんから電話をいただきました。お母さんは一人暮らしでデイサービスをお願いしているんですが、朝コンビニで買物をして、夕方まで帰るところがわからなくなったそうです。

スタッフが声かけをして、気づけたので良かったと思います。

ご協力ありがとうございました。

インタビュー2

事業所での見守り活動への取組みや体験談などを聞かせていただきました。

堺区堺柳之町郵便局局長の西垣美基代さんにお話を伺いました。

堺柳之町郵便局
局長　西　垣　美基代さん

●郵便局は高齢者の利用が多いと思いますが、一日にどれぐらい来られますか?

利用者の半分以上は高齢者だと思います。

一般のお店や銀行に比べると高齢者の利用は多いと思います。

一人暮らしかなど、ご家庭の様子はわかりますか?

郵便局は地域に密着しているので、地元の方なら郵便や荷物の取扱いの中での会話で、息子さんがそばにおられるとか、どなたと一緒にお住いなのかなど自然とわかってきます。

窓口業務でも、この方何度も同じことを聞かれるけれど大丈夫かな?と思うこともあります。長年お付き合いのある方は、何年も見てきていますので、最近もの忘れが増えたなとか、同じことを何度も聞かれるななど、日々の様子の変化に気づくこともあります。

本当に地域に密着して見ていただいているんですね。郵便局でしっかり見ていただけたら地域の方も安心ですね。

ヘルパーさんに車イスを押してもらって来られる方もおられます。

一人で来られる方で昨日も一昨日も同じことを聞かれてご家族にお伝えした方がいいのかなと思うときもあります。

ただ、いきなりご家族に「おばあちゃんの様子がおかしいんですけど」と私たちが言うのもどうかなと考えてしまいます。

そんなとき地域包括支援センターに相談し、家庭訪問をしていただけると安心です。

●高齢者が被害にあった事例はありますか?

高齢の女性でよく世間話をする方が窓口でお金を引き出しに来られたときのことです。

普段そんなにたくさん下ろさない方が、十数万円を引き出すと言われるので、お話をお聞きすると「お金を〇〇駅に持って行かないといけない」とのことでした。

「〇〇駅?あれっ」と思って「電車に乗ってどこかに行くんですか」とお聞きしたところ、2~3年前に健康食品を買ったことがあり、そこから電話がかかってきてお金が足らないと言われている。「何回も電話がかかってきて困ってるねん。持って行かんとまたかかってくるねん」と言われ、変だなと思い、ご近所の方だったので「ご家族おられますよね、息子さんに相談されましたか?」と尋ねると息子は帰りが遅く朝も早いし、あまり話もしないとのこと。

「そんなお金、間違いだと思いますよ。しかも駅に持って行くなんておかしいですよ。払込用紙があれば見せて」と尋ねると「そんなものない」と言われました。詐欺じゃないかと心配になって、「ちょっと相談にのってくれるところに連絡しますね」と地域包括支援センターと警察に連絡しました。地域包括支援センターからすぐにたずねていただき「息子さんと話ができました」と翌日電話があり安心しました。息子さんには、注意してみてもらうようにお願いされたようです。警察も念のために〇〇駅を巡回していただいたようですが、特に何もありませんでした。その方は、最近もこられますが、これまでどおりにお元気な様子です。

他にも、つい先日近くの郵便局で還付金詐欺の被害があり、連絡がありました。

最初、市役所の職員を名乗り電話で「健康保険料の過払い分をお返しします。ATMに行ってください。還付先の口座を指示します。後ほど銀行の担当者から操作について電話があります」と言われ、しばらくして銀行の担当者と名乗る電話があり「銀行の者ですが今からご説明させてもらいますね。ATMの前に行っていただけますか」と言われ「郵便局でもいいですか」と聞くと「郵便局のATMはダメです。ショッピングセンターのATMに行ってください」と言われたそうです。郵便局だと職員が見ているので電話をしながら操作できないからだと思います。

被害者の方は自分が振り込んでいると気づかず、電話で指示されるまま操作してしまったそうです。「手続きは完了しました。振り込まれているか確認しておいてください」と言われ、その後、通帳を見たら残高が減っていたので、帰りに郵便局で通帳を見てもらうと引き出しされていることがわかりました。警察も来て、振込先を確認してもらったところすでに引き出しされたあとでした。

あっというまでした。

●日ごろの業務の中で見守りについて気を付けていることや取り組んでいることはありますか?

職員同士ミーティングで「あれっ」と思うことがあればお互いに情報を共有するように話しています。

また、入口が自動ドアではないので高齢者の方が手押し車や杖を使われたり、ベビーカーにお子さんを乗せられている方などには不便なので、できるだけ入口に目を向けてドアを開けるお手伝いをするようにしています。

●堺区では平成24年から見守りの取組みをされていますが、何か変わってきたことや意識の変化などはありますか?

2年前に認知症サポーター養成講座を堺区の全局長が受講しました。局に戻って職員に郵便局は地域の中で皆さんにご利用いただいていることと、地域の一員としていろんな貢献ができればと話をしました。

高齢の方への対応では、何度も話をしないといけないことがあります。年齢とともに理解しにくくなっていくものだから、イライラせずにていねいに対応することが必要であると若い社員に話しています。ますます高齢者が増えてくる世の中になりましたから、自分たちも高齢者の気持ちを理解していくことがこの仕事には必要だと感じています。

今後も見守りミーティングなどに参加し、学ばせていただければと思います。

ご協力ありがとうございました。

高齢者が狙われる!

もし、高齢者がこんなトラブルに巻き込まれていたら・・・

堺市立消費生活センターもしくは最寄りの警察へご相談ください。

還付金詐欺

医療費の還付金があるので、
今すぐATMに行って
受け取ってください

ATMでお金は返ってきません!

架空請求

〇〇の利用料金が未払いです。
××日までにお金を振り込まないと、
民事訴訟を起こします

心当たりのない請求の場合は、すぐ振り込まず、無視する!

オレオレ詐欺

電話番号が変わった。
急にお金が必要になったから、
××まで持ってきてほしい

**本当にご家族・お知り合いの方ですか?
本人かどうか、まず確認しましょう!**

【商品・サービスの契約トラブルなどに関する相談窓口】

堺市立消費生活センター

利用時間:月曜～金曜日 午前9時～午後5時(祝日・年末年始を除く)

堺市堺区北瓦町2丁4番16号(堺富士ビル6階)

電話 072-221-7146　FAX 072-221-2796

徘徊が疑われる方への対応について

「もしかしたら」と感じたら迷わず情報提供をお願いします。

徘徊が疑われる方がいる場合、何か困っていないかを聞き、様子がおかしければ、警察や近くの地域包括支援センターへ連絡をお願いします。

～気になる方がおられましたら、
「お困りごとはないですか?」と
声をかけてください～

徘徊の特徴

- 昼夜や天候にかまわず出て行ってしまう
- 外出先で自宅に帰れなくなり、迷ってしまう
- 無我夢中で目的地へ行こうとしている
- 徒歩でも市外まで移動してしまう
- 自ら助けを求められない

徘徊の可能性がある方には事前に次のような対策が取られている場合があります。

- 衣服に名札を縫いつけている。
- 靴、腕時計、アクセサリーなどに名前が書かれている。
- お守り袋に住所・氏名・連絡先を書いた紙を入れている。 など

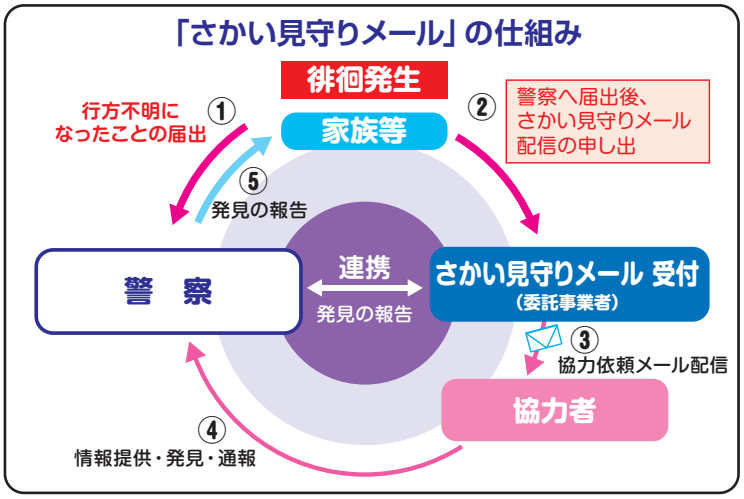
徘徊により行方不明になった人を地域の協力を得て早期に発見する取組み

さかい見守りメール《堺市高齢者徘徊SOSネットワーク事業》

認知症の方などが徘徊して、行方不明になった場合に早期発見するためのものです。

「さかい見守りメール」は、事前に登録された方が行方不明になった際に、電子メールなどにより、行方不明者の情報を協力機関へ提供するものです。事前登録をしていただくことにより協力機関への情報提供が、よりスムーズになります。

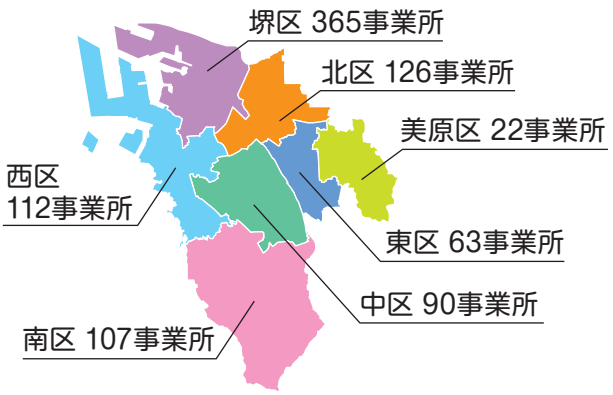
登録申請用紙は、地域包括ケア推進課、区役所地域福祉課、基幹型包括支援センター、地域包括支援センターにあります。また、堺市ホームページからダウンロードできます。



堺市高齢者見守りネットワーク事業協力事業所

◆協力事業所

平成29年7月10日現在



※各区の事業所数は、堺市医師会・堺市歯科医師会・狭山美原歯科医師会を含みません。

◆協力機関

平成29年7月10日現在

堺市自治連合協議会
堺市校区福祉委員会連合協議会
堺市民生委員児童委員連合会
堺市医師会
堺市歯科医師会
狭山美原歯科医師会
堺市薬剤師会
日本郵便株式会社
日本新聞販売協会 大阪府南部支部