SAKAI 見守りねっと通信

第6号
2023.3

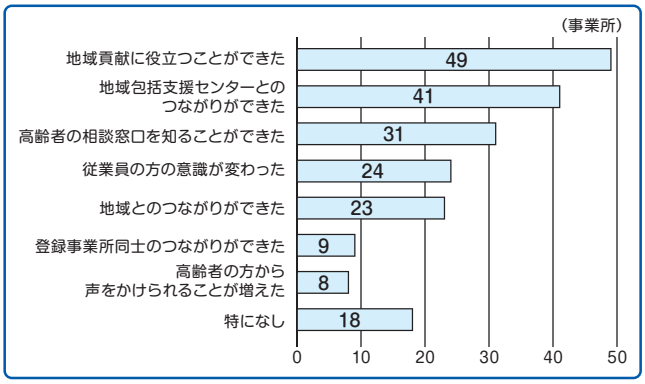
堺市高齢者見守りネットワーク事業
発行：堺市 健康福祉局 長寿社会部 長寿支援課　〒590-0078 堺市堺区南瓦町３番１号　電話072-228-8347　FAX072-228-8918

堺市高齢者見守りネットワーク事業
さかい見守りねっと登録事業所アンケートを実施しました

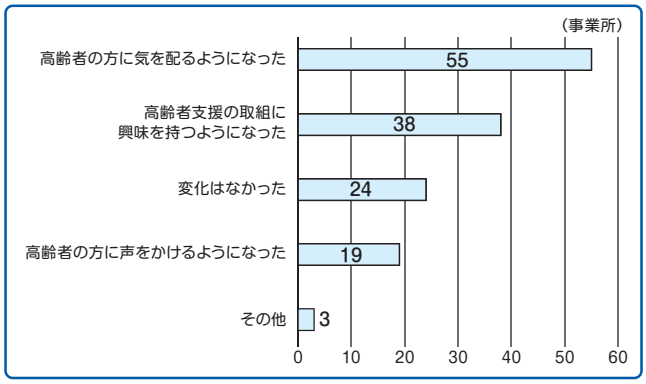
令和3年度に実施したアンケート集計結果の一部をご紹介します。
ご協力いただいた事業所の皆様ありがとうございました。

◆実施時期：令和４年２月21日～令和４年３月16日
◆対　　象：令和４年２月１日までに登録済みの事業所（医師会、歯科医師会、薬剤師会除く）
《送付数：468事業所／回答数：109事業所／回答率：23%》

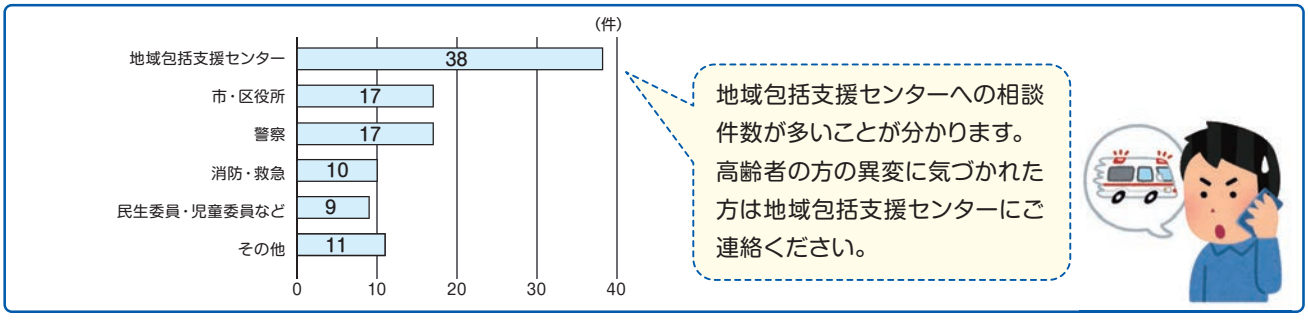
◎見守りネットワークに登録してよかったことは何ですか。（複数回答可）



◎見守りネットワークに登録したことで、従業員の方に変化はありましたか。（複数回答可）



◎過去1年間で高齢者の方について異変に気づき、次の機関に相談したことがある件数

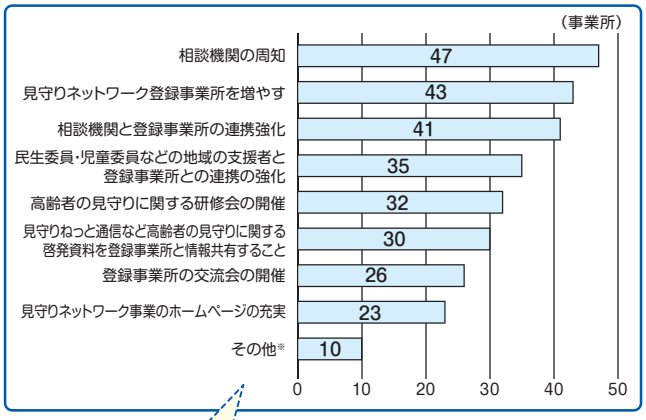


◎高齢者の見守りに関して、事業所における取組事例（一部抜粋）

■高齢者が事業所の前を通過した時刻の確認
■認知症のお客さまを覚え、健康食品などの高額購入などが無いか注意している
■いつでも気軽に相談に立ち寄ってもらえるようにオープンな事業所を意識している
■施設の周りの高齢者に対し、積極的に挨拶をするなど、困ったときに安心して頼っていただけるように心掛けている
■高齢者見守りネットワーク看板の設置や認知症セミナーの開催
■言動等に不審な点があれば、ご家族に連絡するようにしている
■車で送迎、訪問することが多いので、皆が運転中にできる範囲で目を配るようにしている

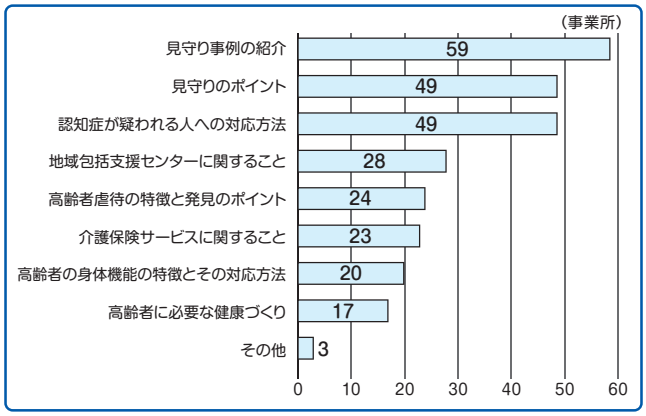
◎見守りネットワーク事業を効果的に行う上で必要なことはどのようなことだと思いますか？

（複数回答可）



◎高齢者の見守りについて、知りたいことはどのようなことですか？

（複数回答可）

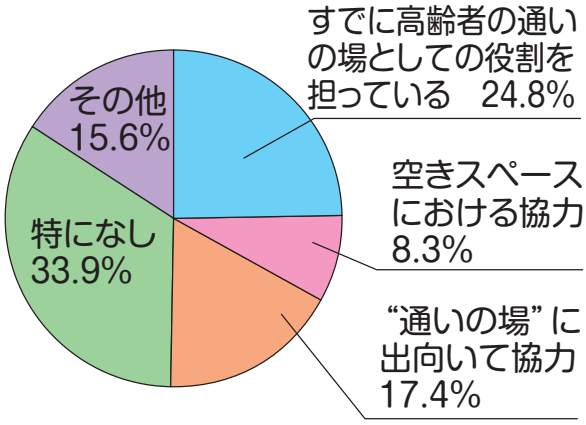


※【その他】には・・・

「事業所単位の登録よりも、個人に登録を促していけばもっとより多くの目で見守りができるのではないかと思う」「サポーターとの関わり方を知りたい」「高齢者に限らず全ての年代（世帯）へも情報発信する」「個々に行っている見守りと行政の綿密な連携」「見守りネットワーク事業自体の普及啓発　PR」「地域の人に事業自体を知ってもらう」など

◎貴事業所において、「通いの場づくり」にご協力いただけることはありますか？具体的にお聞かせください。

堺市では、高齢者がいつまでもいきいきと生活し続けるために、高齢者の通いの場づくりを進めています。
身近なところに通いの場があることで、高齢者の閉じこもりを防ぎ、また、見守りにもつながります。
例えば、コンビニやスーパーのイートインコーナーが高齢者のコミュニケーションや居場所となっている事例もあります。



《「すでに高齢者の通いの場としての役割を担っている」と回答された事業所の内容（一部抜粋）》

- ●コミュニティサロンであること、認知症カフェ、短期集中型サービス導入　●コミュニティスペースを開放
- ●薬を取りに来られた時に時間があれば、何か話しかけるようにしている　●コロナ禍以前は、食事会や交流の場を提供
- ●防犯セミナーの開催　●声かけ　●休憩所の提供　●地域の老人会等への参加　●定期的に来る方の変化を観察
- ●窓口へ気楽にご来局いただけるように、高齢者に寄り添ったサービスをめざしている
- ●非常災害時等の避難場所の一助として、災害用の飲料水・トイレ・テント等を備蓄

《「その他」と回答された事業所の内容（一部抜粋）》

「デイサービスもあるがサービス時間内には難しい」「協力するのに市町村の協力と法整備を」「関わっている高齢者への情報提供など」「以前は健康相談会を開催していました。今は難しいですが、再開できれば通いの場となるかと考えます。」「おしゃべりだけでもお越しくださいと、お話ししています」

高齢者の見守りに関するご意見・ご感想

地域のなかで情報が共有されるシステムづくりが重要だと考える。

今後も地域全体で見守る意識を持つことで、救える命があると感じます。「まずは自分から」、という心を持ち、今後もできることを継続していきたいと思います。

コロナ禍も影響しており、落ち着くまで色々な面で支障はあると考えています。

自治会役員をしている中で、介入策を模索中です。

高齢者が集まって一日を過ごせる、また、ある程度社会に貢献できるような場所の提供について相談したい。

見守りネットワークの取組が、今後BCPなどにつながっていけばいいと思います。そのためには、地域でのつながりが重要だと思います。

高齢者は認知症に徐々になる方が多い。食事が上手く作れなくなっている人が多いと思います。鬱になる方、介護サービスを受ける事が嫌な方、人に相談できない方も多いので自宅に訪問し生活状況を確認するような取組が必要だと思います。コロナ禍で外出も減り鬱傾向な方も多い。引きこもって体力が落ち認知症状も進む人も多い。もっと元気で世話好きな高齢者をボランティアに活用し訪問し高齢者を見守るといいと思います。

見守りは高齢者にとって、在宅生活の要となります。理解と協力を得られる仕組みや、啓発は大切だと思います。

見守り支援は福祉事業所や民生委員の方だけでは無く、ご近所の方や地域住民にも知って頂き、気づきがあった場合には気兼ねなく相談する場所が近くにたくさんあると良いと感じる。

困っていることがわからない人や困っている人を見かけても、声をかけたりどこかへ相談したりできにくい社会となっている。
高齢者だけに目を向けず、その子ども世代などにも情報発信（制度説明）を積極的に行い、両親や親せきの高齢者で、『ちょっと気になる。ちょっと変化してきた。子ども世代に迷惑がかかってきた？』など問題が起こる前や早期に介入していける地域作りが必要ではないかと考えます。
自治会や校区、近隣などのネットワークは更に小さくなるため、個人や家族で相談できるような社会になればいいなと考えます。
また福祉事業所だけでなく、全ての業種に地域の見守りや困窮者支援を役割として位置付けるなども必要。会社も地域に根差した地域資源としての役割があればと考えます。

不明者捜索の場合、写真または服装の詳細な情報がないと実際は探しようがない。

気軽に相談できる風土を作りたいです。

この事業は、支援機関と他業種をつなげるという点で有意義だと思う。ただ、他業種から高齢者にアウトリーチする材料が配布されたパンフレットに限られているため、通常の事業の中での工夫が必要と感じている。

外に出てくれる方は良いけれど家に閉じこもってる方の方が心配です。

各区の取組紹介　北基幹型包括支援センター主催 高齢者見守りネットワーク登録事業所交流会

令和4年7月22日（金）13時30分～15時30分、新金岡市民センター2階大会議室にて見守りネットワーク交流会を開催しました。

薬剤師会、新聞販売店、鍼灸整骨院等の協力事業所から9名の参加があり、地域包括支援センター等相談支援機関とともに意見交換を通して交流を図りました。

冒頭に事業の説明とコロナ禍における地域活動の現状を報告した後、4つのグループに分かれて各事業所の取組状況を共有しながら、意見交換を行いました。

グループワーク

職種ごとに分かれて高齢者の見守りで困っていること、実践・心がけていることについて意見交換を行いました。

Aグループ /薬剤師

- イベントに参加して横のつながりを広げたい
- 地域活動のなかで、薬の相談会などを実施して気になる高齢者がいれば行政につなげたい

Bグループ /新聞販売店・生協

- 契約時に緊急連絡先の登録をお願いしている
- SNSのハッシュタグ付や写真投稿を利用して、地域全体で見守ることはできないか？

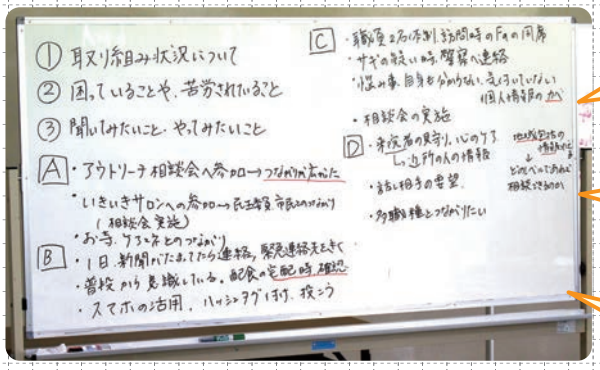
Cグループ /銀行・信用金庫

- 自身の悩み事を自覚できていない方が多いので、何に困っているか聞き出せる窓口があればいいのではないか？

Dグループ /鍼灸整骨院

- 施術中に悩み事などを聞いたりして、健康増進だけでなく心のケアも心がけている
- 異業種団体との連携やつながりを持ちたい

事例検討の中で出てきた意見



その他にこんな意見も・・・

コロナの影響でマスクやアクリル板があるため、耳が聞こえにくくなっている高齢者の方にちゃんとした情報が伝わりにくくなっている。また、デイサービスを断る方も増えている。

普段なかなか外へ出ない高齢者のために、お寺でサロンを開いてはどうか？

地域包括へ心配事などの情報を伝えたいがどのレベルであれば相談できるのか？
交流会などでつながりをつくり垣根を低くしていきたい。

交流会を終えて

交流会を通じ、各事業所の取組や意見を聞き、高齢者が困難な状況にありながら支援の必要性を自覚していない事例があることも再認識しました。相談意欲がなく支援拠点に来ない人がそのまま取り残されたりしないために、（見守りネットワーク）登録事業所とともに積極的に働きかけることで、潜在的なニーズの発掘を進めていきます。分かりやすく親しみやすいかたちでイベントや啓発活動等を行い、高齢者との双方向的な対話を通じて、関係する機関につなげていきます。協力事業所の皆様、これからもご協力よろしくお願いします。

インタビュー

事業所での見守り活動への取組や体験談などを聞かせていただきました。

今回は池田泉州銀行 津久野支店 支店長の花谷浩治さんにお話を伺いました。

池田泉州銀行 津久野支店
支店長 花 谷 浩 治さん

●津久野支店についてお聞かせください。

津久野支店には10名の職員と、CS本部より津久野支店と上野芝支店の2店を隔月で担当する高齢者対応の専門職員が1名おります。

当店には時期によりばらつきはありますが、年間通して平均で1日約80名程度の方が窓口を利用されています。ATMのご利用者を含めるとさらに多くの方が来店されています。

その中で、高齢のお客様はATMではなく窓口を利用する方が多く、窓口ご利用者の半数以上は高齢のお客様だと思います。

高齢者対応の専門職員について詳しく教えてください。

池田泉州ホールディングスでは、経営計画の中で、地域の高齢者の方にとって安心安全な環境づくりや、健康で豊かな暮らしのサポートを掲げており、超高齢社会に対応した独自のサービスを展開しています。

高齢者対応の専門職員はその一環として、銀行を利用される高齢のお客様のフォローを充実させるため、一部の支店に配属しています。2022年11月から津久野支店と上野芝支店を担当する専門職員が1名配属されました。まだ配属から間もないですが、高齢のお客様がお困りであった時に、専門職員がいることで、しっかりと向き合って対応する時間を確保できる場面が増えており、とても重要な役割だと感じています。

●職員の見守り意識を高める工夫などはありますか?

当行全体の取組としては、認知症の高齢者が増加する中、全職員（パート・派遣職員含む）が認知症サポーター研修を受講し、オレンジリングを着用しています。職員全員が認知症に対する正しい理解と適切な対応を行うことにより、地域の金融機関として、安心して暮らせるまちづくりへの貢献意識を高めています。

また、店頭などで繰り返し通帳や印鑑の紛失・再発行を申出されるお客様がいた場合は、支店内で情報を共有し、来店時などに可能な限り家庭環境（同居・近居親族の有無、担当ケアマネジャーさんの有無など）を確認しています。また、高齢のお客様が窓口で高額の出金や振込を希望される場合には、目的をお聞きするようにしています。特に現金出金については、移動中での盗難・紛失の危険があるため、より安全な振込での手続を促し、目的が不明瞭な場合には詐欺事案の疑いもあるため、より慎重に意向を確認しています。

そのほかに業務上配慮されていることはありますか？

特に意識していることは、ご家族、特にお子様世代との接点をいかにして持てるかということです。そのためにコミュニケーションを通じてご家族の状況をお聞きし、ご家族との面談機会を実現いただけるようお願いをするようにしています。

また、高齢のお客様の中には、様々な体調の方が来店されます。耳が遠い方には筆談用の電子ボードを使って説明したり、体調の優れない方には介助用車椅子を準備したりしています。

さらに、最近では、高齢者を狙った悪質な詐欺や盗難なども発生しています。通帳やキャッシュカード、印鑑の紛失が頻繁であったり、過去の取引履歴の調査の申出があった場合、相談内容によっては、警察への届出を提案することもあります。

高齢者の見守りについて取り組んでいることはありますか？

店頭に大阪府高齢者保健福祉月間啓発ポスターを掲示して、認知症への理解を呼びかけています。また、高齢のお客様へは店頭来店時や営業担当による面談時に、当行が提供できる高齢者サポートのメニューをまとめた「池田泉州銀行　暮らしサポート」をお示しして、日常生活でのお悩みや心配事、認知症対策などにお応えできることを伝えています。

銀行は、単にお金を預けたり引き出したりするだけではなく、身近な相談先であることを認識いただくことで、地域の方との顔の見える関係づくりに取り組んでいるところです。

●高齢者の見守りにおいて、これまでに対応したことのある事例はありますか。

店先で転倒され、怪我をされたお客様がおられました。職員が声をかけ送迎などを提案しましたが、ご自身で帰宅することを強く希望されたため、そのままお見送りしましたが、無事に帰宅されるか心配だったので、念のため地域包括支援センターに連絡し、フォローをお願いしました。

●高齢者の見守りの他に取り組んでいることはありますか。

地域包括支援センターにご協力いただいて実施している『福祉相談会』があります。

『福祉相談会』では、地域包括支援センターの職員の方に支店へ出張いただき、地域の高齢の方やそのご家族の方の福祉や介護、財産管理等に関する心配事や悩み事についてお答えいただいています。

『福祉相談会』は、当行の取組の一つである、身近な相談窓口として高齢者に徹底的に寄り添った『ハートフル店舗づくり』の一環として、一部の支店において実施してきました。

津久野支店では、2021年10月に初めて実施し、2023年4月には第2回の実施を予定しています。

実施した経緯や目的、反響などをお聞かせください。

私は令和３年４月に津久野支店に着任しましたが、お客様との面談の際に「最近よく話題になるんやけど、もし認知症になったら銀行取引はどうなるんかな？」といった質問を受けることが多く、金融機関に対する高齢者対応へのニーズの高まりを強く感じました。そこで、他店において実施していた『福祉相談会』を津久野支店でも開催できないか、西第３地域包括支援センターに相談したところ、主旨に賛同いただき、実現することができました。

こうした取組を通じて地域包括支援センターとの連携強化に繋がったと感じており、その他の活動へも繋がっていくと考えています。

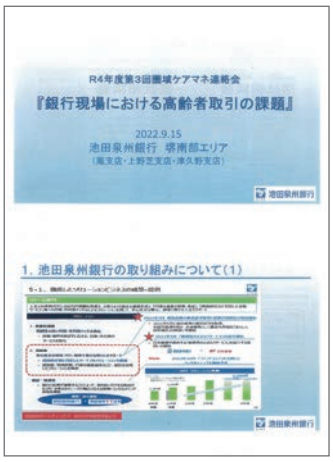
また、地域包括支援センターを訪問することに敷居の高さを感じておられるような方も、日頃利用している銀行での開催とあって気軽にお立寄りいただくことができ、来店のついでに少し話を聞いてみたい、という方もおられました。

今後も、周知方法などを工夫しながら、継続的に開催することで、地域のお客様にご利用いただける場として根付かせていきたいと思っています。

『福祉相談会』開催のあと、何か変化はありましたか？

ケアマネジャーさん対象の勉強会への協力をしました。

西第3地域包括支援センターとの『福祉相談会』の開催をきっかけに、連携して活動をしていく大切さを共有させていただきました。その後、他に協働してできることが無いか相談している中で、日々、高齢者の介護に従事されているケアマネジャーの皆さんが、高齢者の銀行窓口での対応について困ることがある、といったお話がありました。そこで、ケアマネジャーさんから、事前にお聞きした課題や質問をふまえ、銀行現場での高齢者対応について説明するという勉強会を実施しました。このような連携した取組は、日常的に何か相談事があればお互いに気兼ねなく連絡を取れる関係づくりに役立ったと感じました。



ご協力ありがとうございました。

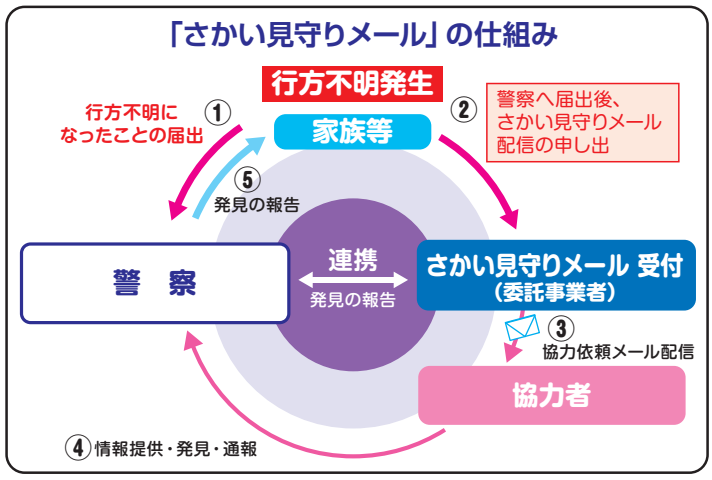
徘徊により行方不明になった人を地域の協力を得て早期に発見する取組

さかい見守りメ～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で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、長寿支援課、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。



職場研修に「認知症サポーター養成講座」の出前講座を活用してみませんか？

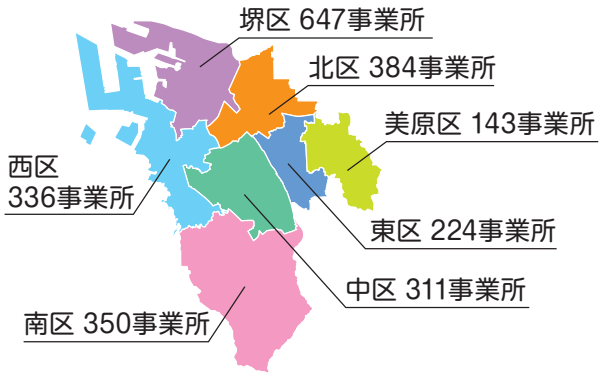
認知症について正しく理解し、認知症の人や家族を温かく見守る応援者（認知症サポーター）の輪を広げるための認知症サポーター養成講座を行っています。講座内容は、認知症の正しい理解、早期発見、予防、認知症の人との接し方等です。講座を受講された方にはサポーターの証である「サポーターカード」をお渡しします。

登録事業者の皆さまへ、出前講座も行っています。受講された事業者の皆さまにはステッカーをお渡ししています。ぜひご利用ください。

◎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

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　令和5年2月28日現在



◆協力機関

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
大阪いずみ市民生活協同組合
農業協同組合 等