

高齢者サービス一元化事業 報告書

平成 27 年 3 月

特定非営利活動法人 NPO かなびの丘

《目 次》

第1章 はじめに	1
（1）本事業の背景と目的	2
（2）事業内容	4
①実行委員会の設置・開催	5
②アンケート調査	6
③説明会の開催	7
④窓口の開設	
第2章 アンケート調査	8
（1）アンケート調査（行政・社協）	9
①調査の概要	9
②調査の結果	10
（2）アンケート調査（住民）	20
①調査の概要	20
②調査の結果	21
第3章 説明会の開催	34
（1）講義内容	35
（2）アンケート	44
第4章 窓口の開設	46
（1）相談状況	47
（2）情報収集	48
（3）案内冊子の作成	49
（4）広報（ミニコミ紙等）	50
第5章 まとめ	51
参考資料	54
・行政・社協向けアンケート調査票	
・住民向けアンケート調査票	

第1章

はじめに

(1) 本事業の背景と目的

人口推計によると、2014年9月時点の高齢者人口は3,186万人にのぼり過去最多となっています。総人口に占める割合は25.0%で4人に1人が高齢者になっています。特筆すべきは割合が高くなったことだけでなく、「団塊の世代」がすべて高齢者の仲間入りをしたことにあります。この世代はこれまでの高齢者と違って新しい価値観を持ち、戦後の社会を築いてきました。それゆえに嗜好や希求するものが多様化し、画一的なサービスでは対応できなくなってきています。つまり、介護保険制度の対象となったとしても、現行の制度では対応できない、もしくは望まないサービスが増えてきています。

また、制度によらないインフォーマルなサービスも増えてきています。制度適用事業を行う事業所であっても、利用者の実情に応じて制度外のサービスを提供するケースもあります。利用者の経済的負担は増えますが、本当にほしいサービスを享受できるため社会的需要は増加しています。その一方で悪徳商法や振り込め詐欺等の被害も増加しています。判断能力の有無にかかわらず、手口が巧妙化し騙されてしまうケースが増えているのです。

従来、高齢者の支援窓口を担っている地域包括支援センターやケアマネジャーはその役割が拡大・過大となっており、対応しきれなくなっています。特に制度外のサービスについては十分な情報を保有・共有しておらず、利用者の希望に添えられないケースもあります。しかしながら、その機能の強化・拡充を求めてもより担当者に負担をかけるだけで効果がどの程度あがるかは分かりません。そこで介護保険制度外の高齢者福祉サービスを一元的に集約し発信できる機能をもった機関（窓口）が必要ではないかと考えました。情報は溢れているけど、高齢者がその情報を適切に選択できていない現状に対して、窓口にすることにより高齢者の希望をくみ、適切な判断材料が提供できるものと考えました。

具体的内容としては、後述するが、まず事業を行う上で、現状の把握を行うために行政ならびに社会福祉協議会に現在実施している福祉サービス実施のアンケート調査を実施した。また、サービスの受け手である高齢者に現在受けているサービスの今後受けたいサービス等についてのアンケート調査も実施した。

対象とした南大阪地域は「だんじり」等独自の風土や文化を醸成した面も有するが、泉北ニュータウンに代表される新興住宅開発や関西国際空港開発等一括りにできない多面的な側面を合わせ持っている。そのため説明会を6か所で実施した。

アンケート調査や説明会の内容をみると、高齢者を取り巻く環境はおおむね似ているため相談窓口の開設にあたってはあまり地域差を考慮せずに実施することができた。

本事業を実施するにあたって、各地域包括支援センターや行政のみなさまには大変お世話になりました。また、福祉サービスを提供している各種団体のみなさまにも多くの助言をいただきました。この場を借りて感謝申し上げます。

最後になりましたが、事業の過程や結果が今後の地域福祉の取り組みの参考になれば幸甚に存じます。

(2) 事業内容

① 実行委員会の設置・開催

本事業において検討委員会を設置した。詳細は下記のとおり。

回数	日程	主な議題
第1回	平成26年8月7日	事業の進め方について アンケート調査について
第2回	平成26年9月9日	アンケート調査票について 説明会の開催について 窓口の設置について
第3回	平成26年12月2日	アンケート調査の結果について 説明会開催の報告について 窓口の設置について
第4回	平成27年2月9日	窓口設置の報告について 報告書の作成について
第5回	平成27年3月6日	事業の振り返り 今後の活動について 報告書の作成について

検討委員会は下記5名の委員にご議論いただいた(50音順、敬称略)

氏名	所属等	備考
金子 展弘	弁護士、河内総合法律事務所	
高橋 昌彰	特定非営利活動法人 NPO かなびの丘 理事長	
谷村 孝広	有限会社ライラック 代表取締役	
山崎 勲	特定非営利活動法人シンフォニー 代表理事	
山本 陽子	株式会社ケア・ビューティフル 代表取締役	委員長

事務局は特定非営利活動法人 NPO かなびの丘が担当した。

②アンケート調査について

下記の要領でアンケート調査を実施した。

■行政、社会福祉協議会向けアンケート調査

調査名：高齢者サービスに関するアンケート調査

調査期間：平成26年8月26日～9月16日（30日到着分まで有効）

調査方法：郵送による配布および回収

対象団体数：109件（大阪市24区、大阪府内42市町村、43市町村社会福祉協議会）

回収数（率）：44件（40.3%）

■住民向けアンケート調査

調査名：高齢者サービスに関するアンケート調査

調査期間：平成26年10月1日～9月25日（30日到着分まで有効）

調査方法：ポスティングおよび福祉サービス提供団体経由による配布、郵送による回収

対象者数：1,700件（南大阪在住の住民）

回収数（率）：337件（19.2%）

③説明会の開催について

窓口を開設するにあたって説明会を開催した。

■開催場所

開催日	開催都市	会場
10/30(木) 午後	富田林市	けあばる
11/7(金) 午前	堺市南区	榎文化会館
11/7(金) 午後	堺市堺区	堺市総合福祉会館
11/13(木) 午前	岸和田市	浪切ホール
11/13(木) 午後	泉佐野市	泉の森ホール
11/28(金) 午後	大阪狭山市	SAYAKA ホール

■内容

各回とも下記の内容を実施した

理事長挨拶 特定非営利活動法人 NPO かなびの丘理事長

講義 テーマ：直面する日本の社会問題を解決するために
～ソーシャルインクルージョンの具体化～

講師：山下 勝巳氏（株式会社山勝ライブラリー代表）

事業説明 事業の説明（事務局）

質疑応答

個別相談

④窓口の開設について

モデルを構築するために相談窓口を開設した。開設に当たり親しみを持ってもらうため、愛称「いちげん」を考案した。

■開設時期

- ・ 準備期間：2014年8月01日～2014年8月12日
- ・ 開設期間：2014年8月18日～2015年2月27日

■設置場所

- ・ 事務局である NPO かなびの丘事務所内に設置
- ・ 開設に当たり専用電話を開設した

■体制

- ・ 窓口対応のため臨時職員を確保した
- ・ 職員は電話対応のほか、対象地域内のサービス提供団体の調査、資料の作成等を担当

第2章

アンケート調査

(1) アンケート調査（行政・社協向け）

①調査の概要

■調査の目的

高齢者へのサービスには、介護保険適用外においても多様なサービスが提供されています。また、多くの事業所がサービスを提供していることで適切な情報が利用者に行き届かない状況も生まれています。この状況を改善するためにどのような情報が求められてどのように発信すれば利用者に情報が届くのかを明らかにすることを目的として調査を実施しました。

■調査の対象

自治体：大阪市 24 区、大阪府内 42 市町村（大阪市を除く）

社会福祉協議会：大阪府内 43 市町村社会福祉協議会

合計：109 件

■調査の方法

調査票の配布および回収とも郵送で実施した。

■調査の時期

8 月 26 日に発送して 9 月 16 日を回収期限としたが、期限後の返信もあったため 9 月末日到着分までを有効とした。

■調査票の回収率

44 件（40.3%）

②調査の結果（行政・社協向け）

本節では、大阪府内の行政および社協向けに実施したアンケート調査の結果について記載する。

■基礎情報について

①所在地

大阪市	豊能	三島	泉北	泉南	北河内	中河内	南河内	合計
16	2	4	5	6	1	1	9	44件
36.4	4.5	9.1	11.4	13.6	2.3	2.3	20.5	100%

②行政と社協の区分

行政	社協	合計
31	13	44件
70.5	29.5	100%

③人口規模

5万未満	5-10万	10-30万	30万以上	合計
8	18	15	3	44件
18.2	40.9	34.1	6.8	100%

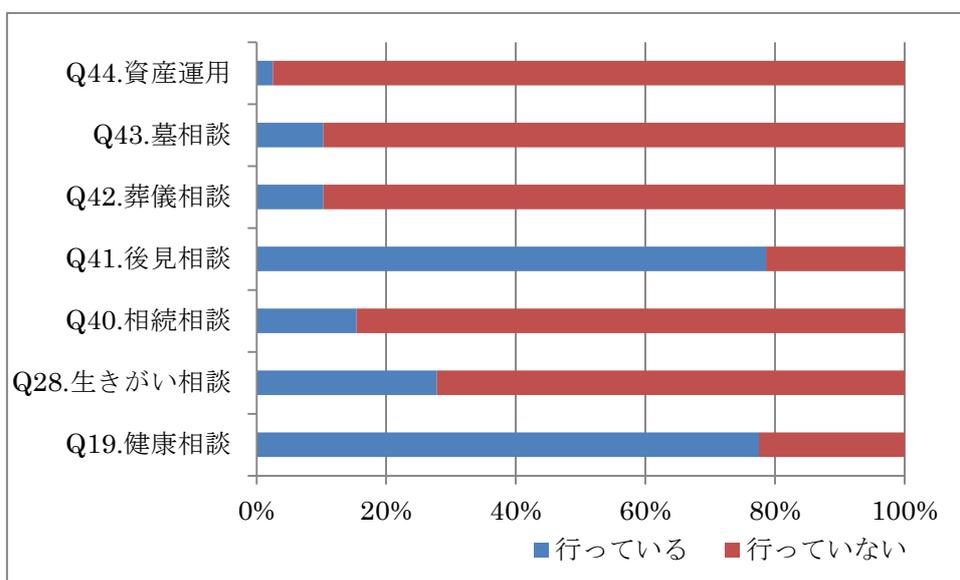
④広報の方法

窓口	HP	広報誌	説明会	合計
25	42	38	3	44件
56.8	95.5	86.4	6.8	100%

広報についてはホームページと広報誌によるものが8割以上となっており、窓口での広報が約半数（56.8%）となっている。説明会を開催しての広報は1割未満と少なかった。

■相談について

	行っている	行っていない
健康相談	77.5	22.5
生きがい相談	27.8	72.2
相続相談	15.4	84.6
後見相談	78.6	21.4
葬儀相談	10.3	89.7
墓相談	10.3	89.7
資産運用	2.5	97.5

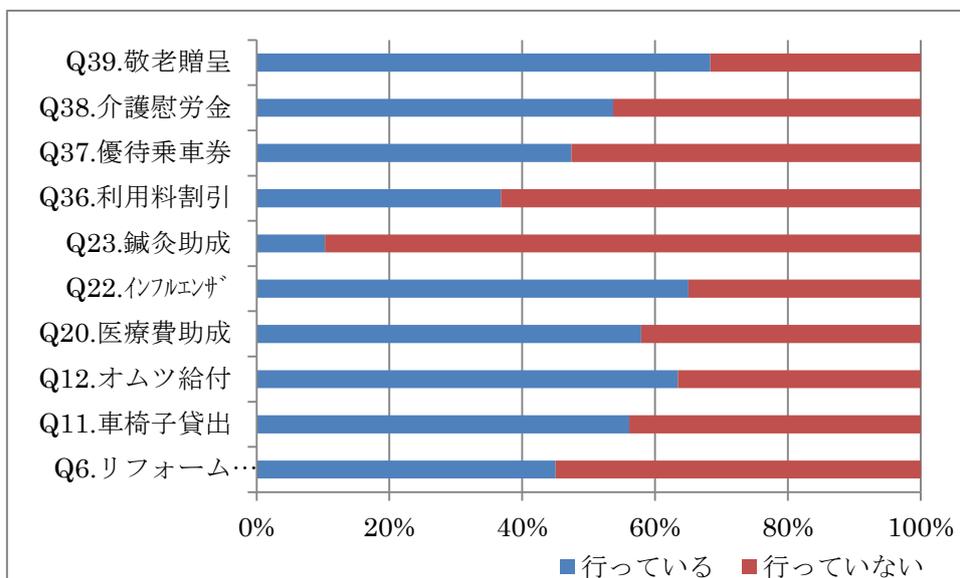


具体的な内容

- ・ 40 歳以上を対象に病気・介護・食事療法・歯科などの個別相談を実施している
- ・ 包括支援センターにて成年後見相談を実施している
- ・ 医師、看護師が不定期に健康相談を実施している
- ・ 電話での健康相談は随時受け付けている
- ・ 市営墓地の相談に応じている

■助成等について

	行っている	行っていない
リフォーム助成	45	55
車椅子貸出	56.1	43.9
オムツ給付	63.4	36.6
医療費助成	57.9	42.1
インフルエンザ	65	35
鍼灸助成	10.3	89.7
利用料割引	36.8	63.2
優待乗車券	47.4	52.6
介護慰労金	53.7	46.3
敬老贈呈	68.3	31.7

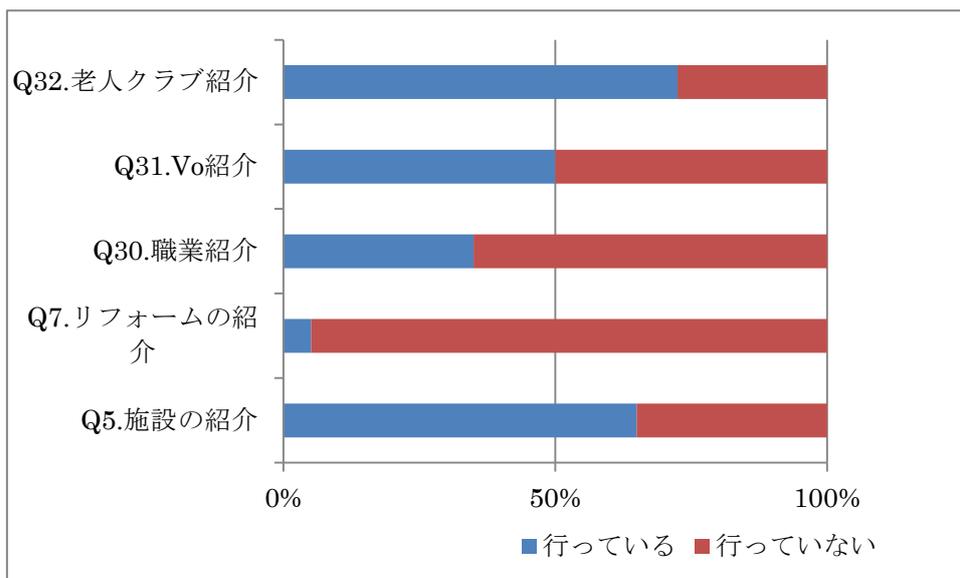


具体的な内容

- ・ 100歳に達した方に祝金10万円を贈呈している
- ・ 高齢者の予防接種を1,000円で実施している
- ・ 70歳の方に祝品（平成26年度はタオルセット）を送付
- ・ 77歳に1万円、88歳に2万円、100歳に10万円、101歳に5万円を支給
- ・ バスが100円で乗車できる利用券を配布
- ・ 40歳以上の生活保護者を対象に無料の健康診断を実施
- ・ 60歳以上を対象に市内の施設（美術館、有料公園等）を無料で開放
- ・ 介護保険を利用せずに介護をしている家族に年間10万円を支給
- ・ 結婚50年を迎えた夫婦を対象に金婚祝賀会を開催
- ・ 車いすを1年間無料で貸し出している

■ 紹介について

	行っている	行っていない
施設の紹介	65	35
リフォームの紹介	5.1	94.9
職業紹介	35	65
Vo 紹介	50	50
老人クラブ紹介	72.5	27.5

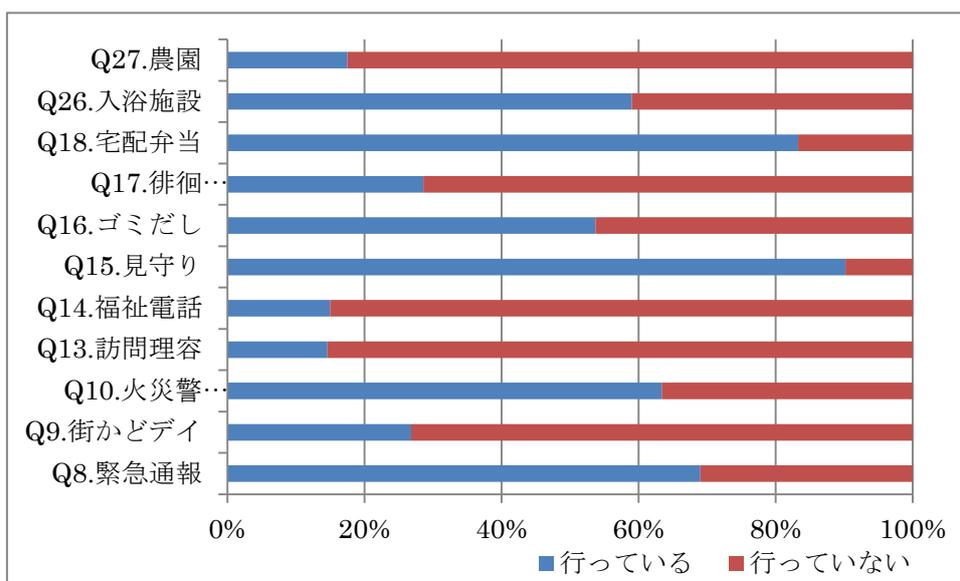


具体的な内容

- ・ 身体状況から住宅改修の必要がある方にリフォーム助成を実施している（10～20万円）
- ・ 包括支援センターにて施設の情報提供を行っている
- ・ 施設の一覧をホームページに掲載しているほか窓口でも配布している
- ・ 近隣の施設を紹介している

■ サービス提供について

	行っている	行っていない
緊急通報	69	31
街かどデイ	26.8	73.2
火災警報器	63.4	36.6
訪問理容	14.6	85.4
福祉電話	15	85
見守り	90.2	9.8
ゴミだし	53.7	46.3
徘徊メール	28.6	71.4
宅配弁当	83.3	16.7
入浴施設	59	41
農園	17.5	82.5

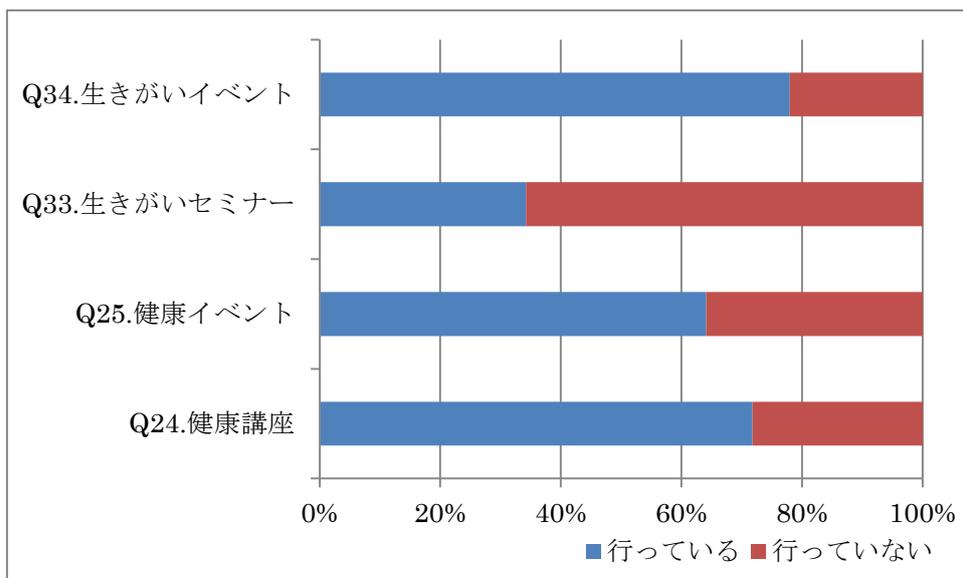


具体的な内容

- ・見守りとゴミ出し活動は小学校単位で設置されている地区福祉委員会が実施している
- ・独居で高齢者に対して毎月 1 回無料で配食している
- ・在宅高齢者で介護認定を受けている方を対象に 5,000 円/月を上限に支給
- ・高齢者のみ世帯、単身の重度障害者を対象に食事を届けている（400 円/1 食）
- ・介護認定を受けていない方を対象に家に閉じこもらないように街角デイを実施している。福祉委員が運営しており、1 日 100 円を徴収している。
- ・見守り活動は事前に登録した高齢者を対象に福祉委員や民生員が月 2 回訪問し安否確認を行っている
- ・市内在住の高齢者を対象に浴場、リクリエーションのための施設開放、機能回復訓練室の利用を実施している
- ・要介護 3 以上で寝たきり等で理美容院に行けない方を対象に訪問カットを実施している 1 回 2500 円。
- ・70 歳以上を対象に月 2 回市内の公衆浴場を割引料金で使用できる制度を実施
- ・60 歳以上で老人クラブに加入している方を対象に農園を貸し出している。
- ・訪問理容を行っている組合店を紹介している

■ 講座・イベントについて

	行っている	行っていない
健康講座	71.8	28.2
健康イベント	64.1	35.9
生きがいセミナー	34.2	65.8
生きがいイベント	78	22



具体的な内容

- ・脳トレ、体操や看護師や管理栄養士による無料の健康相談会を行っている
- ・年に1回健康まつりを実施している

■独自に取り組んでいる活動

〔地域あんしん事業〕

市役所高齢介護課、CSW,包括、民生委員など関係機関が一体となし、高齢者を見守っていくネットワークを構築していくことを目的としている。社協にて、一人暮らしの登録をされている方や民生委員が気にされている方のお宅へ、見守り専門員が訪問し状況把握・アセスメントを行う。その内容を月1回会議にて関係機関が集まり、検討している。

〔シニア・サポート事業〕

地域における住民主体の福祉コミュニティづくりを推進するために、地域におけるさまざまな生活課題を抱えた人の相談、支援の必要な人の見守り体制を作り、緊急時の一時的な援助、関係機関と連携し福祉の制度につなぐ役割を果たす住民による地域福祉のコーディネーターを各小学校区に一人配置し、買い物や身の回りのことを住民どうしでサポートする事業。

〔サロンづくり促進事業〕

市営住宅やマンションなどの集会所、商店街の空き店舗などを活用した、日々の暮らしに最も近く人が集まりやすい場所でのサロンづくりを推進することで、地域福祉活動の担い手の拡大を図るとともに人と人とのつながりづくりや、一人暮らしの高齢者などの暮らしや子供の育ちへの見守りを促進する事業

〔地域福祉活動推進事業〕

誰もが住み慣れた地域で安心して、いきがいのある暮らしができるように、地域住民の参加と協力による支え合い、助け合い活動等、区民による自立的な地域福祉活動を推進することを目的として、地域福祉活動の担い手への講演、及び地域住民を対象とした地域福祉活動に関する普及啓発事業を実施し、地域福祉活動の担い手の確保や資質向上をはかる事業

〔三世代同居等支援事業〕

こどもが安心して生み育てられ、また、高齢者等が安心して暮らせる健康で幸せな住環境を作るために、市内における三世代同居等の促進を図る。

〔介護支援サポーター事業〕

介護施設等でのボランティア活動により高齢者の住民相互による介護予防・介護支援等の社会参加活動を実現し、自らの生きがいと健康づくりの推進をはかる。

〔見守り〕

区が独自で事業者（ヤクルト販売者・朝日新聞販売者市民生活協同組合）と協定を締結

〔独居高齢者等サポート事業〕

高齢者が利用することの多い商店・場所などを、地域の方と一緒にピックアップを行い、店等に事業の説明を行い、支援を必要としている高齢者を早期に発見できるよう見守りについで協力依頼を行う。

〔暮らし支え合いシステム事業〕

介護保険や自立支援等の公的サービスの対象にならない様な日常生活に必要な軽微な家事等を、有償ボランティア活動により、住民同士が支え合うシステム。より住民同士が支え合うシステム。

〔健幸ポイント事業〕

65歳以上の市民の方が、自らの介護予防と健康づくりに積極的に楽しく取り組めるよう実施。「健幸パスポート」を発行し、市が指定する介護予防や健康づくりに関する教室や検診等に参加すると、1回の参加につき1スタンプ（10ポイント）がもらえ、スタンプが100ポイント分たまると記念品と交換したり、民間保育園への寄付ができる。

〔徘徊高齢者家族支援サービス〕

認知症により徘徊がみられる65才以上の高齢者、介護保険の要介護認定審査において要支援または要介護と認定された40歳以上の方に「位置情報サービス」のある機器を貸与。

■各種団体と連携している点

- ・宅配弁当のサービスは、ボランティアと連携している
- ・75歳以上の独り暮らし高齢者の方に、乳酸菌飲料を無料配布することで一人暮らし高齢者の安否確認と緊急時の連絡確保を図っている。大阪東部ヤクルトへ委託し、週2回配布してもらい、異変があれば社協に連絡が入っている。
- ・新聞社と連携し、配達員が勤務中、支援が必要な高齢者を発見した場合包括へ情報を頂く。包括は情報提供を受け、対象者の安否確認や必要な支援を行う。
- ・民間業者と連携し、買い物困難者の為の移動販売事業を行っている。
- ・日常生活の中で見守りが必要な高齢者、障害者等の要援護者に対して、ボランティアを派遣し定期的な訪問等による見守り活動を行う。ボランティア行為に対しては、地域の協力店、障害者作業所等にて1ポイントを100円に換算できるポイントを付与する。
高齢者、障害者等の要援護者の見守りとして、日常生活の中で関わりのある生活協同組合、宅配事業者、住宅管理者から要援護者の異変や心身状況の変化に気づいた場合に通報を受け、区役所において安否確認のための必要な情報収集を行う。
- ・高齢者宅への訪問やコミュニケーションのツールとして、地域支援システムにおける高齢者支援部会が発案し、社会福祉協議会を中心に、地域とともに取り組む。かかりつけ病院等や救急搬送時に必要な情報を記入したカードをカプセル（ペットボトル）に入れ、冷蔵庫で保管することにより、119番通報時に本人や家族が病状等の説明をできない場合でも、カード情報を元にかかりつけ及び搬送先医療機関と連携し、迅速な救助活動に役立てる。
- ・配食サービス事業においては、NPO法人、民間業者に委託。弁当配達時に高齢者の安否確認を行い、異常があれば緊急連絡先に連絡する等している配食事業：弁当は障害者通所就労支援の事業所に注文し、地区の拠点まで配達してもらっている。
地域福祉の発展という観点から、様々な団体と連携を図っており、イベント実施での参加協力要請先や個人の相談に基づく機関紹介先として、協力要請先として連携させていただいております。

(2) アンケート調査（住民向け）

① 調査の概要

■ 調査の目的

高齢者へのサービスには、介護保険適用外においても多様なサービスが提供されています。また、多くの事業所がサービスを提供していることで適切な情報が利用者に行き届かない状況も生まれています。この状況を改善するためにどのような情報が求められてどのように発信すれば利用者に情報が届くのかを明らかにすることを目的として調査を実施しました。

■ 調査の対象

南大阪在住の住民

1,700 件

■ 調査の方法

ポスティングおよび福祉サービス提供団体経由による配布、郵送による回収

■ 調査の時期

平成 26 年 8 月末日までにポスティング、もしくは福祉サービス提供団体に発送して 9 月 16 日を回収期限としたが、期限後の返信もあったため 9 月末日到着分までを有効とした。

■ 調査票の回収率

337 件（19.2%）

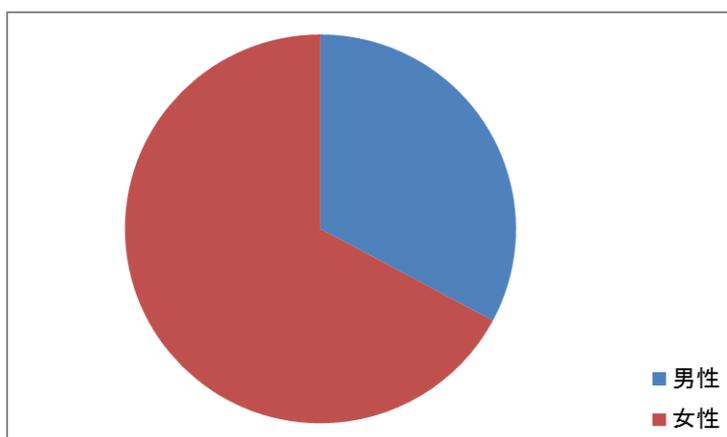
②調査の結果

本節では、大阪府南部在住の住民向けに実施したアンケート調査の結果について記載する。

■基礎情報について

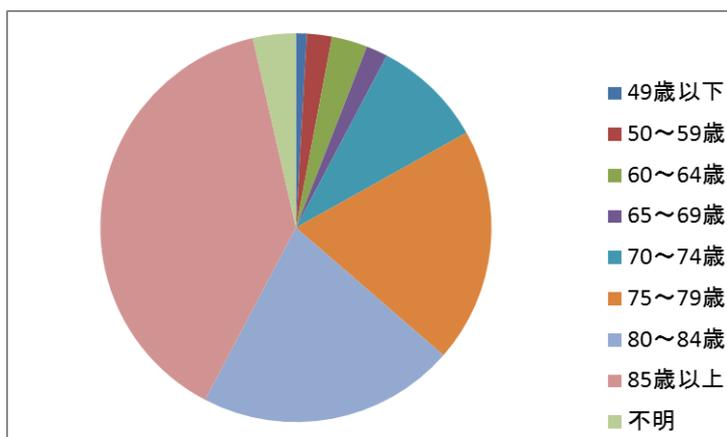
性別

男性	女性	不明
106	217	15



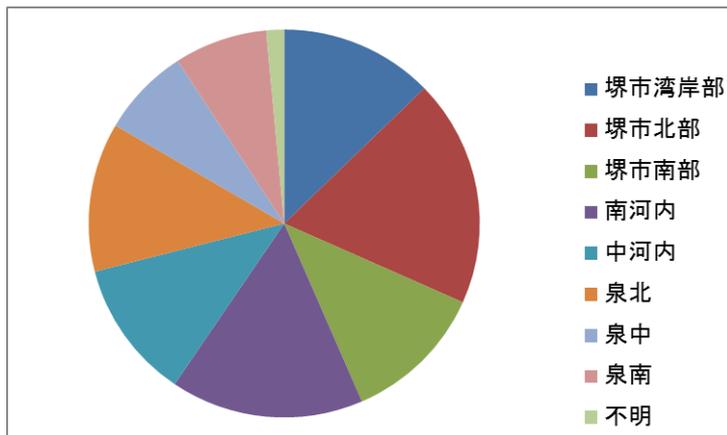
年代

49歳以下	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70～74歳
3	7	10	6	31
75～79歳	80～84歳	85歳以上	不明	
66	72	131	12	



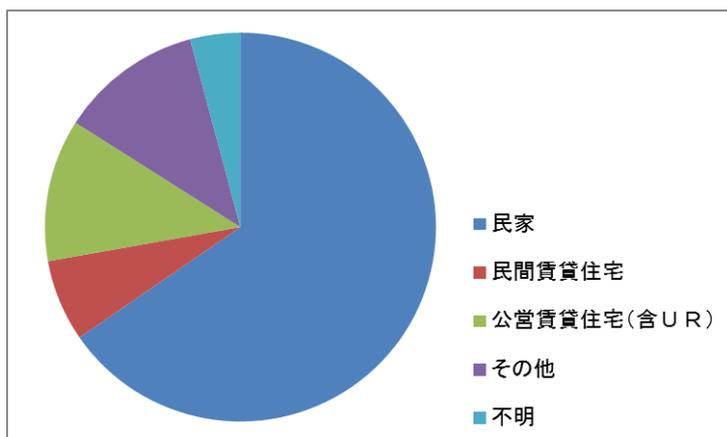
住居地

堺市湾岸部	堺市北部	堺市南部	南河内	中河内
43	64	40	54	39
泉北	泉中	泉南	不明	
42	25	26	5	



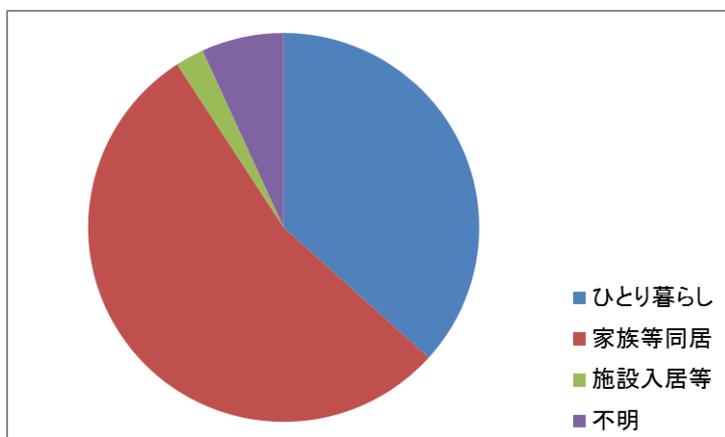
住居形態

民家	民間賃貸	公営賃貸	その他	不明
221	23	40	40	14



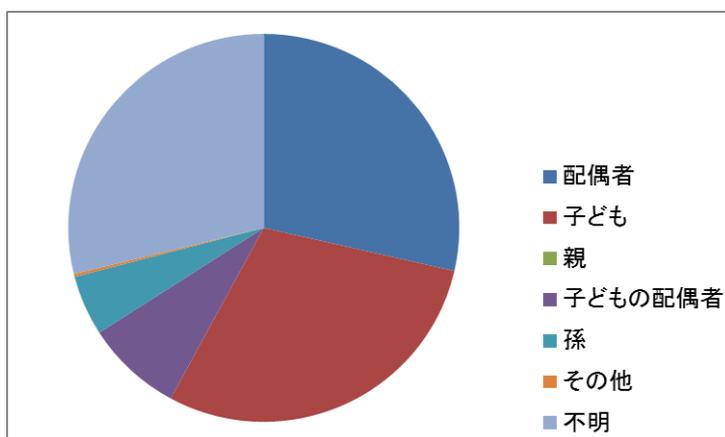
世帯状況

ひとり暮らし	家族等同居	施設入居等	不明
124	183	8	23



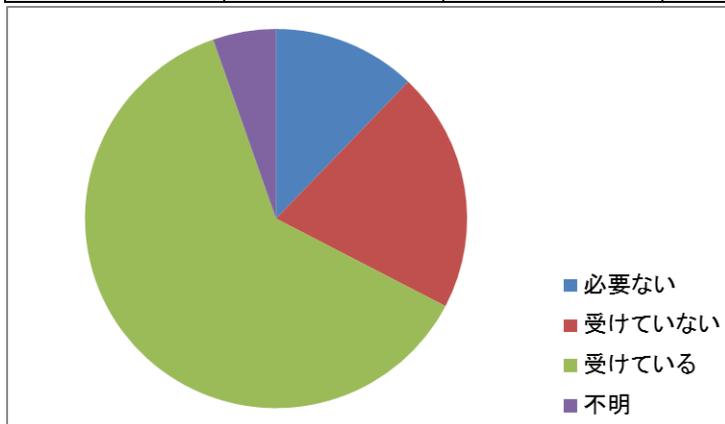
同居人（上記設問で家族等同居と回答した人）

配偶者	子ども	子どもの配偶者	孫	その他	不明
114	117	32	20	1	115



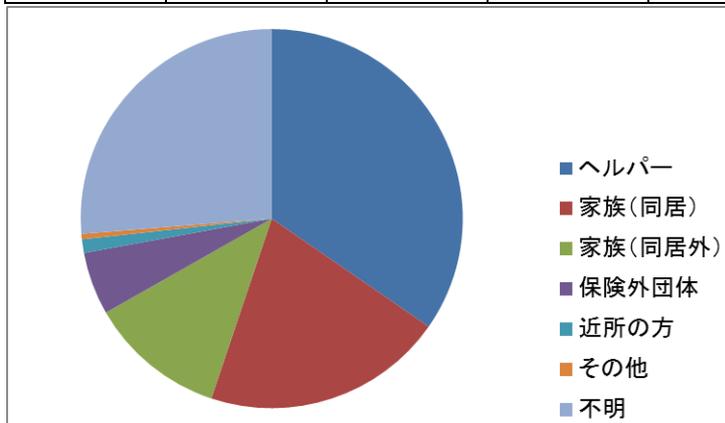
あなたは普段の生活でどなたかの介護・介助が必要ですか。

必要ない	受けていない	受けている	不明
41	69	209	19



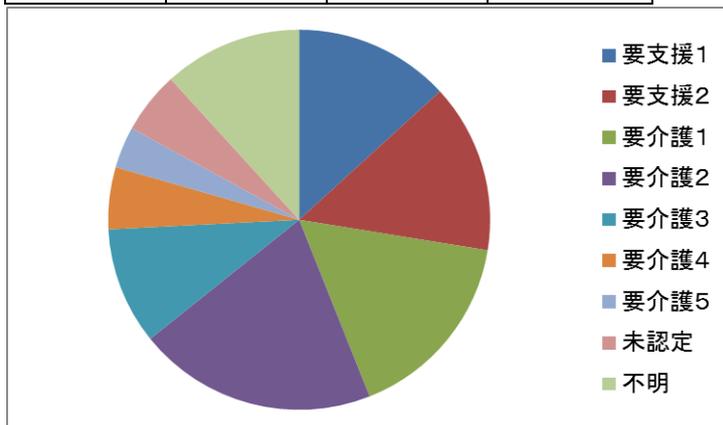
上記で「受けている」とお答えの方 どなたに介護・介助していただいていますか。

ヘルパー	家族 (同居)	家族 (同居外)	保険外 団体	近所の方	その他	不明
149	88	50	23	5	2	113



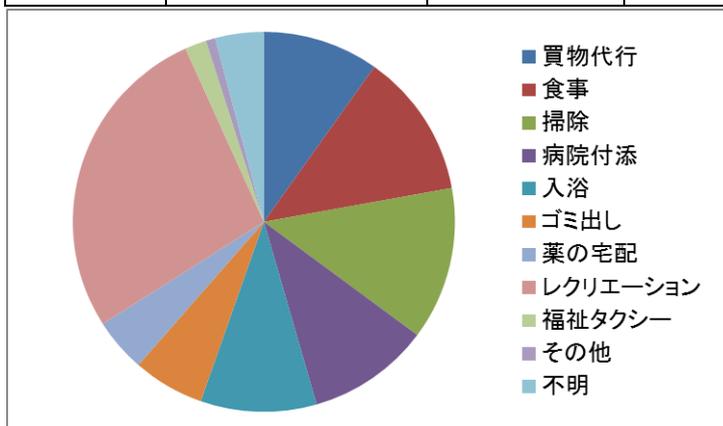
現在の認定されている要介護度は次のどれですか。

要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
56	69	34	18	12
要支援 1	要支援 2	未認定	不明	
45	49	18	40	



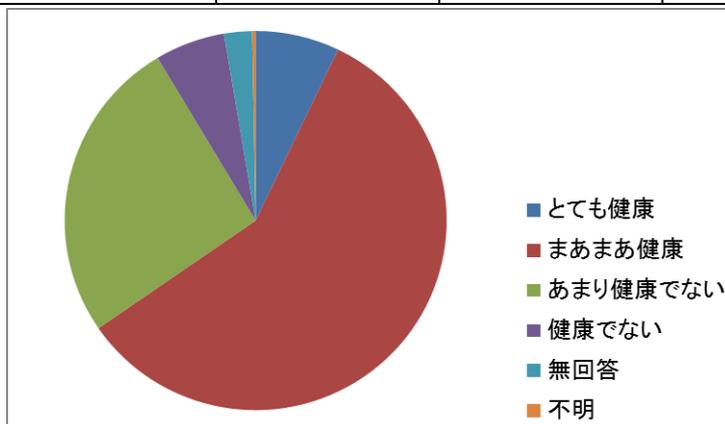
あなたが現在受けているサービスに○をつけてください。サービスの提供者は問いません。

買物代行	食事	掃除	病院付添	入浴	ゴミ出し
86	108	114	91	86	53
薬の宅配	レクリエーション	福祉タクシー	その他	不明	
40	239	16	7	36	



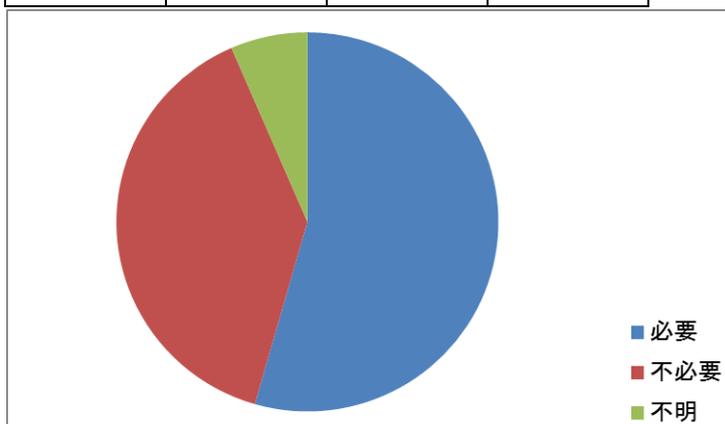
普段、ご自分で健康だと思いますか

とても健康	まあまあ健康	あまり健康でない	健康でない	不明等
24	197	88	20	9



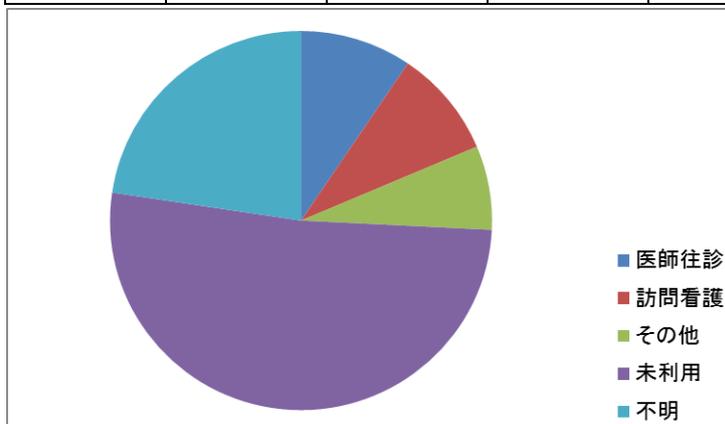
通院する場合は介助が必要ですか。

全体	はい	いいえ	不明等
337	184	132	22



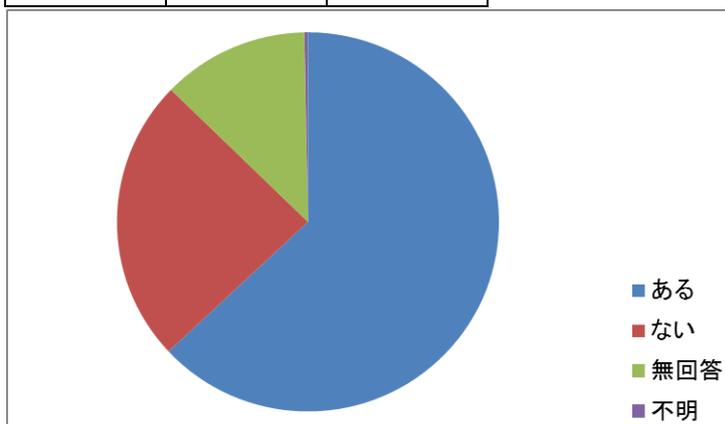
在宅医療サービスを利用していますか。

医師往診	訪問看護	その他	未利用	不明
33	32	25	180	79



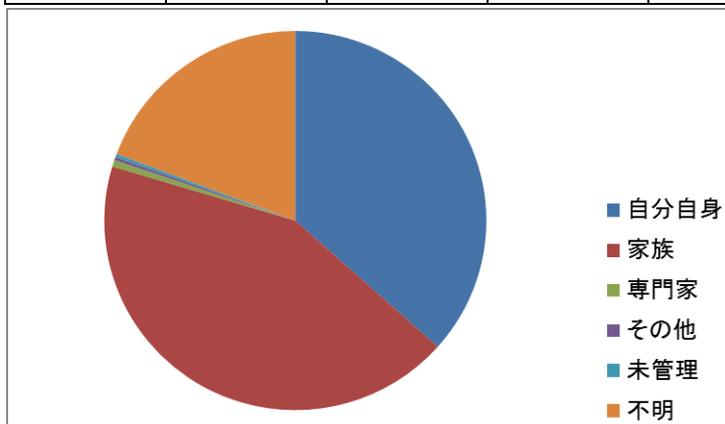
財産（不動産、預貯金、貴金属、株等）を所有していますか。

ある	ない	不明
213	82	43



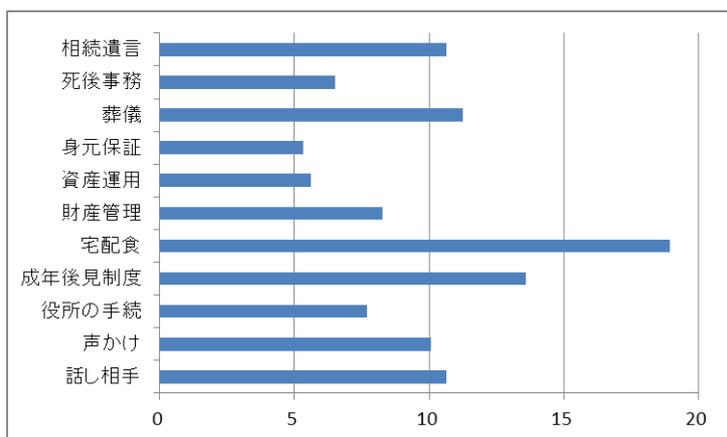
財産は誰が管理していますか。

自分自身	家族	専門家	その他	未管理	不明
131	154	2	1	1	69



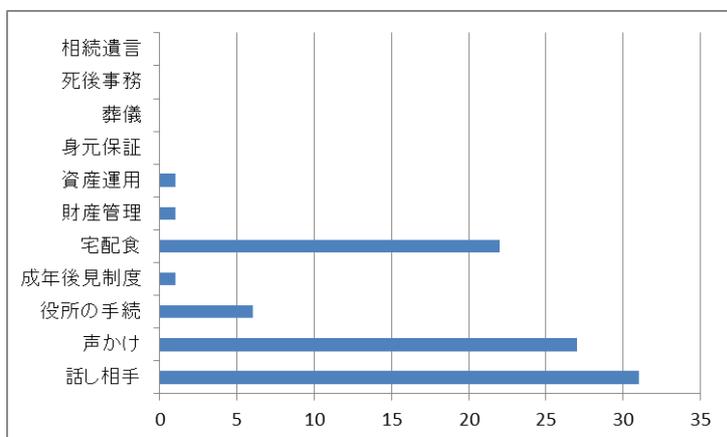
知っているサービス

話し相手	声かけ	役所手続	成年後見	宅配食	財産管理
11%	10%	8%	14%	19%	8%
36	34	26	46	64	28
資産運用	身元保証	葬儀	死後事務	相続遺言	
6%	5%	11%	7%	11%	
19	18	38	22	36	



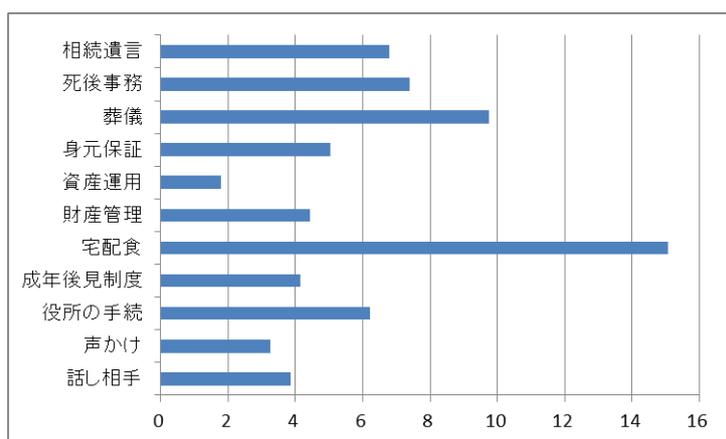
利用しているサービス

話し相手	声かけ	役所手続	成年後見	宅配食	財産管理
9%	8%	2%	0%	7%	0%
31	27	6	1	22	1
資産運用	身元保証	葬儀	死後事務	相続遺言	
0%	0%	0%	0%	0%	
1	0	0	0	0	



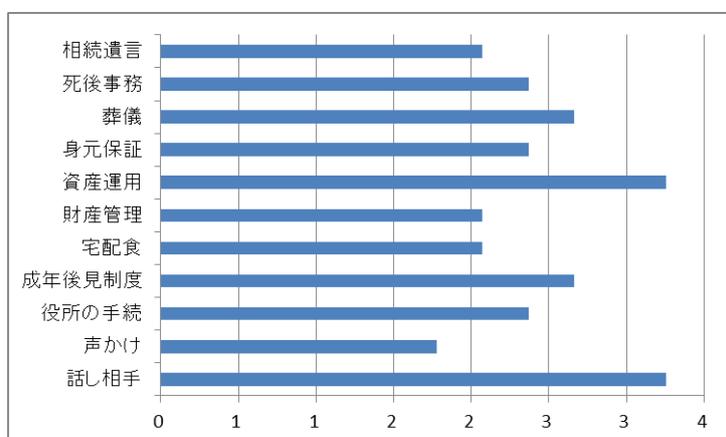
今後利用したいサービス

話し相手	声かけ	役所手続	成年後見	宅配食	財産管理
4%	3%	6%	4%	15%	4%
13	11	21	14	51	15
資産運用	身元保証	葬儀	死後事務	相続遺言	
2%	5%	10%	7%	7%	
6	17	33	25	23	



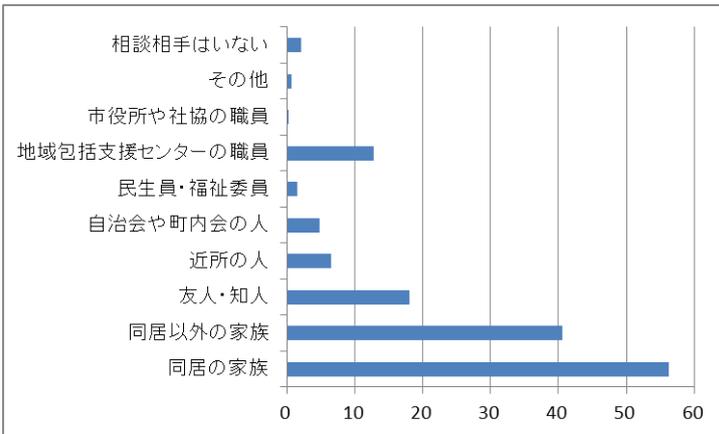
今後利用したくないサービス

話し相手	声かけ	役所手続	成年後見	宅配食	財産管理
3%	2%	2%	3%	2%	2%
11	6	8	9	7	7
資産運用	身元保証	葬儀	死後事務	相続遺言	
3%	2%	3%	2%	2%	
11	8	9	8	7	



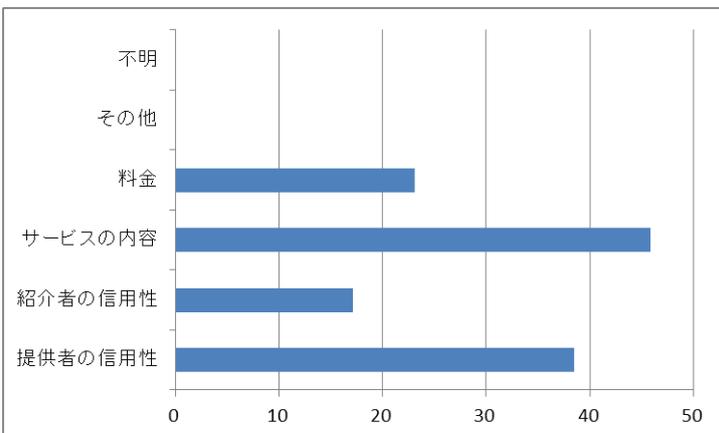
日常生活における相談相手をお答えください

家族 (同居)	家族 (同居外)	友人知人	近所の人	自治会等	民生員等
56%	41%	18%	7%	5%	1%
190	137	61	22	16	5
包括職員	行政職員	その他	いない		
13%	0%	1%	2%		
43	1	2	7		



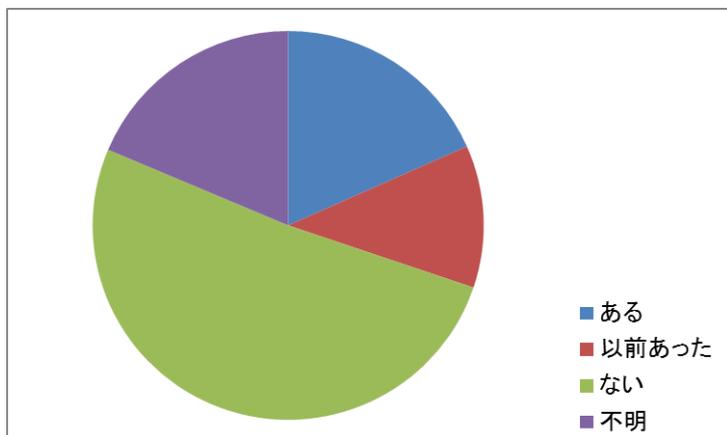
サービスを利用するのに一番大事なことは何ですか。

提供者の 信用性	紹介者の 信用性	サービス の内容	料金	その他
38%	17%	46%	23%	0%
130	58	155	78	0



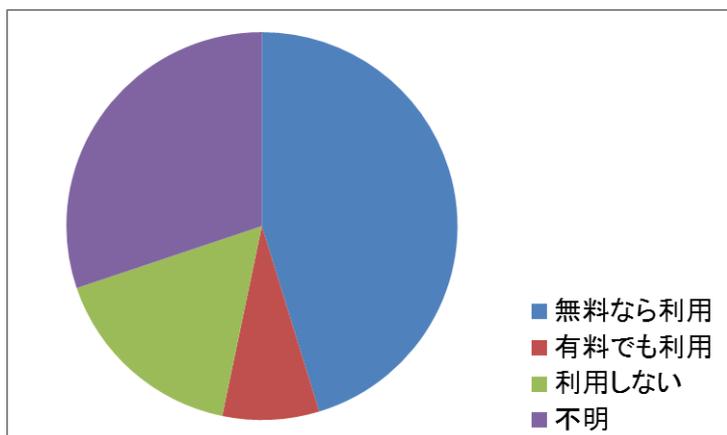
困っているけど、どこに相談したら良いか分からないことはありますか。

ある	以前あった	ない
62	40	173



上記のような相談に乗ってくれる所があれば、利用しますか

無料なら利用	有料でも利用	利用しない
153	27	56



■ あれば便利だと思うサービス

- ・入浴だけを外で受ける(送迎付)
- ・マッサージを送迎付で受ける
- ・散髪を送迎付でしてもらう
- ・日常の買い物に行ってくれる人がほしい
- ・認知症の進行を止める取組があれば今の状態を維持したい
- ・年金だけで入れる介護(老人)施設
- ・家族ももう老々介護に入るので気を使わないで生活ができる方が望ましい
- ・認知症の進行を止める取組

■ 現在不満に思っていること

- ・ヘルパー利用時間制限があり短い(家事など)
- ・介護保険で掃除してもらえない。(玄関。窓、ベランダ)
- ・買い物に行ってくれる人
- ・実費の場合の料金が安い

第3章

説明会の開催

高齢者サービス一元化窓口 「いちげん」

NPOかんなびの丘

NPOかんなびの丘とは

富田林市にある金剛コロニーの保護者会が母体となって
2005年2月にNPO法人として設立

設立当初は金剛コロニー入居者の財産管理(金銭管理)を
主な業務として実施

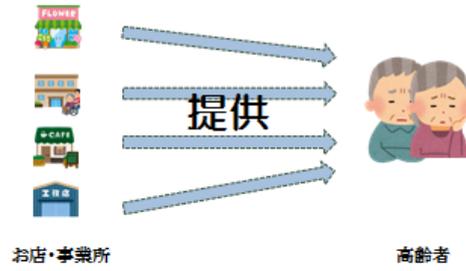
「親亡き後問題」等に対応するため、2010年より成年後見
活動を開始

2014年6月に事務所を堺市北区に移転

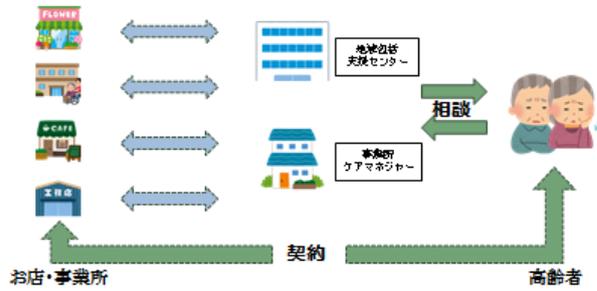
なぜ、かんなびの丘が...

	これまで	これから
対象者	知的障がい者	認知症高齢者
関わり方	直接的 ・成年後見 ・財産管理	間接的 ・地域課題の解決
主体	単独	連携

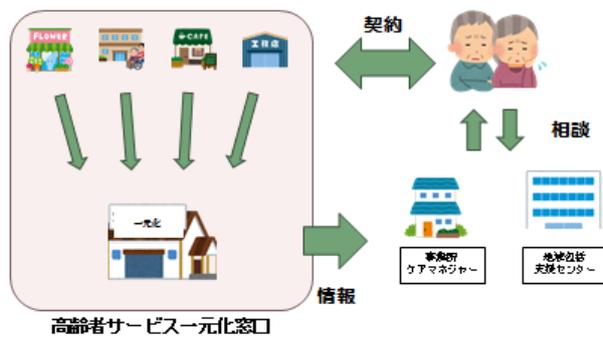
生活支援サービスと高齢者の関係(一般)



生活支援サービスと高齢者の関係(要介護者)



高齢者サービス一元化窓口



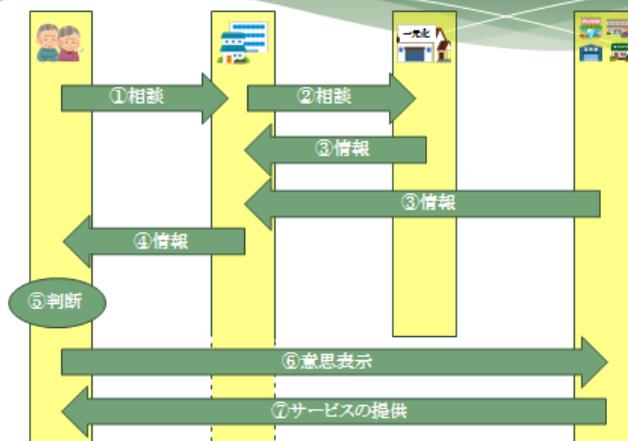
対象エリアは



どんな生活支援サービスが対象

原則として、介護保険制度外はすべて。
ただし、窓口ですべての情報を集約できているわけではないので、必要に応じて増やしていきます。
宅配、葬儀、成年後見制度、遺言・相続、家事支援、
ホームセキュリティー、旅行等は用意しています。

利用の流れ



(2) アンケート集計

会場別回答率

	富田林	堺市南区	堺市堺区	岸和田	泉佐野	大阪狭山	計
参加者数	14人	11人	13人	10人	7人	18人	73人
回答者数	14人	11人	9人	10人	6人	18人	68人
回答率	100%	100%	69%	100%	86%	100%	93%

【設問1】 本日の説明会の内容全般についてご満足いただけましたか。

	富田林	堺市南区	堺市堺区	岸和田	泉佐野	大阪狭山	計
とても満足	8人	2人	4人	2人	0人	1人	17人
満足	6人	8人	3人	8人	6人	16人	47人
やや満足	0人	1人	2人	0人	0人	1人	4人
不満足	0人	0人	0人	0人	0人	0人	0人
合計	14人	11人	9人	10人	6人	18人	68人

【設問2】 (【設問1】で「とても満足」「満足」を選んだ方)どのような点が良かったですか？

	富田林	堺市南区	堺市堺区	岸和田	泉佐野	大阪狭山	計
役立つ情報が得られた	12人	7人	7人	9人	3人	11人	49人
日頃の生活や活動に役立った	2人	5人	5人	3人	2人	7人	24人
スキルアップにつながった	2人	2人	2人	1人	1人	4人	12人
他の参加者との交流・情報交換が図られた	4人	1人	1人	1人	1人	2人	10人
抱えていた問題・不安の解消につながった	6人	1人	2人	2人	3人	7人	21人
合計	26人	16人	17人	16人	10人	31人	116人

■良かった点を具体的に教えてください

- ・安全なフィルターを通して、民間の社会資源をご紹介いただけることは、大変心強いと感じました。
- ・目の前の仕事に追われているため、先のことを認識して、今何が必要かを考えることができました。「いちげん」楽しみにしています。
- ・参加者から質問が出ていた、高齢者個人からの直接の相談窓口の充実が必要かと思うので、ご対応は頂ければと思います。
- ・インフォーマルのお助けマンが見つかったとの思いです。ありがとうございます。
- ・無料で相談できることで、利用者に偏った選択を強いる危険が少なくなった。
- ・保険外のサービスについて参考になった。
- ・一人ケアマネで仕事をしており、相談窓口があることがわかり、安心しました。

- ・これまでは相談できる場所が包括しかありませんでしたが、このようなサービスがあれば、困ったときに問い合わせしたいと思いました。
- ・インフォーマル等で相談できるところがあるという安心感ができました。
- ・一元化窓口があるとは思わなかったです。今までは自分で調べて(インターネット)いたので、これからは相談したいと思います。
- ・平成 27 年度から岸和田市の事業として「地域まちづくりコーディネーター事業」を受けることになりました。岸和田市地域包括支援センターの 6 ヲ所の内、2 ヲ所の委託を受けています。
- ・今までは岸和田市が中心になって、行動していましたが、今回は独自の発想でまちづくり事業を進めるうえでお力をお貸しいただきたいと思っています。
- ・今後の支援の参考にさせて頂きたいと思います。
- ・例え話を交えながらで、とてもわかりやすかったです。
- ・ソーシャルインクルージングの考え方に賛同しました。日頃その目線立位置で計画を立てておりますが、メジャーではなく、孤立感が高かったので嬉しい。

【設問 3】 (1 で「やや不満足」「不満足」を選んだ方)どのような点が良くなかったですか。

	富田 林	堺市 南区	堺市 堺区	岸和 田	泉佐 野	大阪狭 山	計
役立つ情報が得られなかった							
日頃の生活や活動の参考になった							
スキルアップにつながらなかった			1 人				1 人
他の参加者との交流・情報交換 ができなかった							
抱えていた問題・不安の解消に つながらなかった						1 人	1 人
合 計			1 人			1 人	2 人

■良くなかった点を具体的に教えてください。

- ・具体性に欠けていたように思います。
- ・ソーシャルインクルージョンの具体化についてはよくわかりました。講師の方が「いちげん」をされているのかと思うようなパンフレット案内だったので話を聞きに来たが違った。
- ・情報をもらえるのはありがたい。駐車場があるのか、有料 P なのか案内に記載しておいてほしかったです。
- ・社協、包括に声掛けしても役に立たないです。力にはなりません。

第4章

窓口の開設

(1) 相談状況

月	問合せ	マッチング	マッチング率
8月	10	6	60.0
9月	18	10	55.6
10月	19	14	73.9
11月	15	7	46.7
12月	11	8	72.7
1月	15	10	66.7
2月	15	9	60.0
計	103	64	62.1

(2) 情報収集

サービス 内容 地域		家事支援	宅配・配食	見守り	リフォーム	移動支援	旅行 (長距離移動)	葬儀	遺言・相続	成年後見制度	財産管理	その他
全域		1	9	4			3				5	2
堺市	堺市堺区	2	1			7		6	12	9		2
	堺市東区					5		7				
	堺市西区					7		9				5
	堺市南区	1						4				
	堺市北区					6		2				9
	堺市中区							11				3
	堺市美原区					1		5				
泉北	和泉市	1			1			7				5
	高石市					2		1				
	泉大津市				1			4				
	忠岡町											
泉南	岸和田市	1						4				
	貝塚市								1	1	1	1
	熊取町											
	泉佐野市				1							
	田尻町											
	泉南市					3			1	1	1	2
	阪南市	1										
岬町												
南河内	松原市				1							
	羽曳野市						1					
	藤井寺市						1		1	1	1	1
	太子町											
	河南町											
	千早赤阪村											
	富田林市						3					
	大阪狭山市				1				1	1	1	1
	河内長野市					1		1				

(3) 広報冊子の作成

窓口を広く PR するために冊子を作成した

発行：3,000部

配布先：南大阪にある行政、地域包括支援センター、福祉事業所、サービス提供団体等



(4) 広報 (コミュニティ紙等)

下記の新聞紙、ミニコミ紙でPRを行った

<p>産経新聞社 (2014年12月9日付) エリア：堺市全域</p>	
<p>泉北コミュニティ (2014年12月18日付) エリア：泉北ニュータウン</p>	
<p>ニュースせんなん (2015年1月1日付) エリア：堺市以南</p>	
<p>らくうえる (2015年2月号、3月号) エリア：南河内地域 原稿は同じ</p>	

第 5 章

まとめ

まとめとして本事業の成果と課題を挙げる。

■成果

- ・行政向けアンケートから自治体間で実施している福祉サービスの有無や内容に大きな差がある
- ・住民向けアンケートから一元化サービスを無料であれば活用したい人が多い
- ・紹介者（窓口設置者）の信用性は他の項目に対してあまり重要視していない
- ・窓口設置のニーズがあることが確認できた
- ・各地域包括支援センターやケアマネジャーは一定の情報を持っているが共有できていない
- ・本事業では家事支援や財産管理に関する問い合わせが多かった
- ・福祉サービス団体（特に地域密着の小さい団体）は提供できる資源を有しているものの、高齢者への接点を有していない
- ・同様の情報提供媒体としてフリーペーパー等が発行されているが、文字が読めない、読みにくい方、記載されている情報から選択することが難しい方等に対して、窓口を設置して対応する意義がある

■課題と反省

- ・対象地域の選定

本事業では南大阪地域全域を対象地域としたことで事業にかかる負担が大きくなってしまった。1つの都市においても様々なサービスが展開されている。形式的にそれらの事業所を把握した上で情報提供を行ったとしてもマッチングを成立させていくことは難しい。高齢者が求めているニーズは多様であり、それに応えていくためには事業所の業務内容だけでなく、事業方針や代表者の意向等もあわせて把握しておく必要がある。

- ・対象サービスの選定

前項同様、本事業では対象となるサービスを限定しなかった。これは高齢者の多様なニーズに対応するため事業名にもあるように「一元化」を具現化するためにはサービスを限定することは避けた。このことは事業当初から実行委員会でも議論となったが、それぞれの業種の専門家にアドバイスをもらうことで対応できると見込んでいた。実際は問い合わせが特定のサービス（家事支援や財産管理等）に集中したこともあり、事務局で対応可能であった。作業の負担からみると特定のサービスに対象を限定したほうがよかった。

- ・収益モデルの構築

大きな枠組みの構築に終始してしまい、収益モデルの構築まで至らなかった。事業所から登録料はあるのか、紹介料はあるのか等の問い合わせをいただいた。実行委員会で議論をする中で紹介料は特定の事業所の斡旋につながる恐れがある等の理由で採用は見送られた。運営するに当たって経費は当然必要となるため、登録料を徴収するのか、広告料等別の収益を得るのか早急に収益モデルを構築したい。

■結論

- ・地域包括支援センターとの連携強化と役割分担

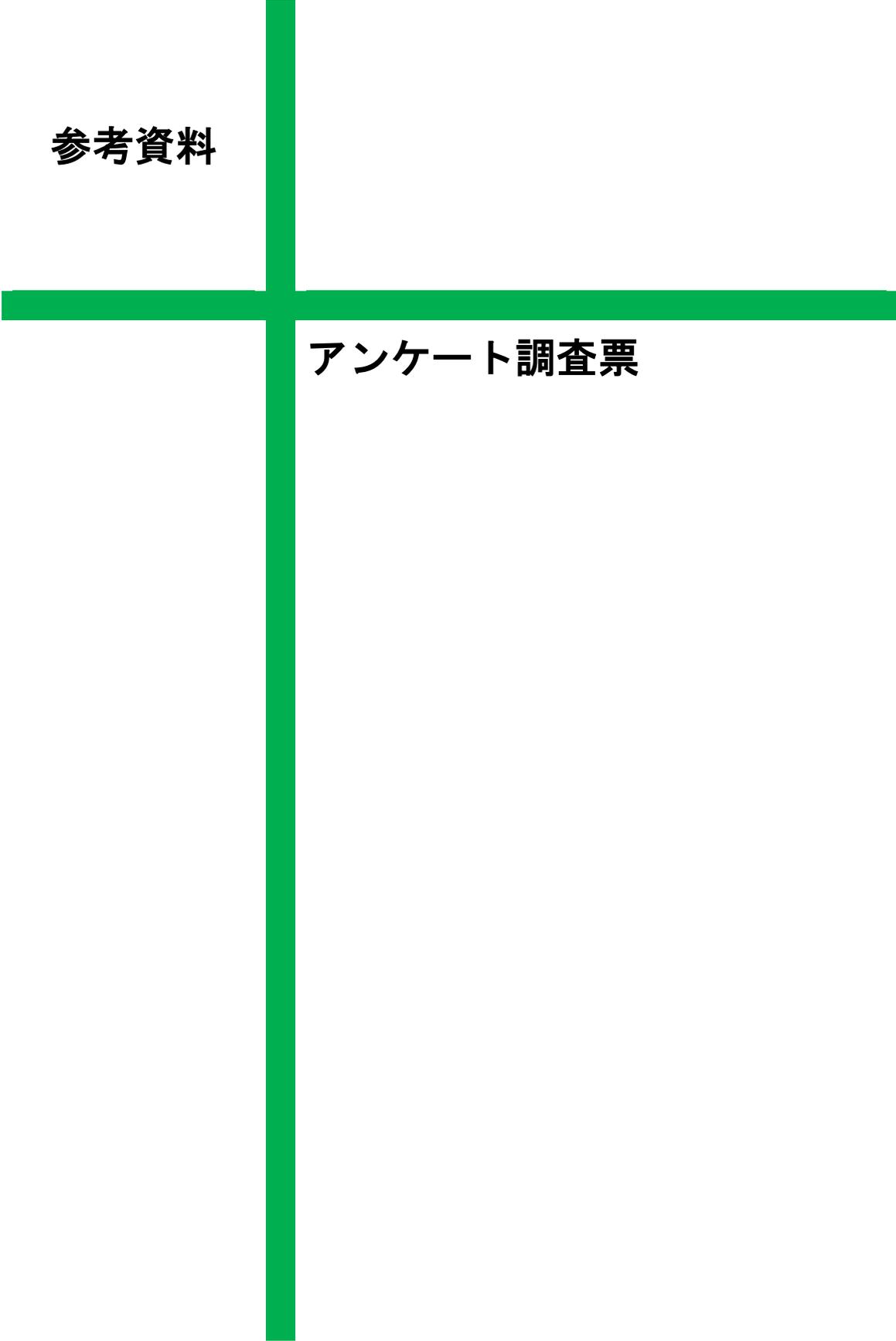
地域包括支援センターが業務過大で対応できない現状や本年春の法改正でますます業務が増えることを前提として、それらの業務のすべてを地域包括支援センターが担うのは困難である。しかし、高齢者からの相談は地域包括支援センターに連絡が入るので、地域包括支援センターが窓口になる方が効率的である。そこで、情報収集やネットワークの構築を外部の団体が担い役割分担を行うことが現実的である。

- ・施設を対象とした事業展開

事業の立ち上げ期においては、地域全体を対象とするのではなく、施設単位を対象とする。施設では施設長やケアマネジャーがすべてを担っていることに加えて、利用者の生活全般に直接関わっているため、支援が急務である。また、特定事業所集中減算の強化により他社との連携がより必要となってきたので、情報提供を行う意義が高い。

■今後の活動について

今後は特定の地域包括支援センターと連携して結論に記述した内容を実践していく予定（報告書作成時点では未決定）



参考資料

アンケート調査票

貴団体についてお伺いします

問1. 所在地はどちらですか

1. 大阪市 2. 豊能 3. 三島 4. 泉北 5. 泉南
6. 北河内 7. 中河内 8. 南河内

問2. 以下のどちらですか

1. 行政 2. 社会福祉協議会

問3. 所在地のある自治体の人口（大阪市は所在区の人口）はいくらですか

1. 5万人未満 2. 5～10万人未満 3. 10～30万人未満 4. 30万人以上

問4. サービスに関する情報はどのように発信していますか（複数回答可）

1. 常設の相談窓口を設置している
2. ホームページで情報発信している
3. 行政発行の広報誌で情報発信している
4. 説明会、相談会を定期的を開催している

問5. 次のページにあるサービス内容について実施の有無をお答えください。実施している場合はその内容についてもお書きください。また、そのサービスが記載されている資料等がありましたらご添付ください。その場合は、内容記載欄に「別紙参照」でも結構です。

記入例

サービス内容	実施の有無	内容を具体的にお書きください
緊急通報装置の設置	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている⇒	内 容：急病など万一の場合にボタンを押すと受信センターと緊急連絡がとれる装置を設置 対象者：65歳以上で、一人暮らしの在宅高齢者及び在宅寝たきり老人またはこれに準ずる高齢者のみの世帯の方 利用料：生活保護を受けている世帯：無料 その他の世帯：200円（月額）
	<input type="checkbox"/> 行っていない	

■住まいに関するもの

サービス内容	実施の有無	内容を具体的にお書きください
入所施設の紹介	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
リフォームに対する助成	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
リフォーム会社の紹介	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	

■自立生活に関するもの

サービス内容	実施の有無	内容を具体的にお書きください
緊急通報装置の設置	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
街かどデイハウス	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
日常生活用具（火災警報器等）の給付	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
車いす、シルバーカー等の貸出	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
介護用品（オムツ等）の給付	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
訪問理美容サービス	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	

サービス内容	実施の有無	内容を具体的にお書きください
福祉電話の貸与	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
見守り	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
ゴミだし	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
徘徊メール	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
宅配弁当・給食	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	

■健康づくりに関するもの

サービス内容	実施の有無	内容を具体的にお書きください
健康に関する相談	<input type="checkbox"/> 行っている⇒	
	<input type="checkbox"/> 行っていない	
医療費の助成	<input type="checkbox"/> 行っている⇒	
	<input type="checkbox"/> 行っていない	
健康診断の実施	<input type="checkbox"/> 行っている⇒	
	<input type="checkbox"/> 行っていない	
インフルエンザ 予防接種	<input type="checkbox"/> 行っている⇒	
	<input type="checkbox"/> 行っていない	
利用料の補助 (はり、きゅう、 マッサージ)	<input type="checkbox"/> 行っている⇒	
	<input type="checkbox"/> 行っていない	
健康に関するセ ミナー、教室の 開催	<input type="checkbox"/> 行っている⇒	
	<input type="checkbox"/> 行っていない	

サービス内容	実施の有無	内容を具体的にお書きください
健康に関するイベント（体力測定等）の開催	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
入浴施設の設置、民間入浴施設の利用料負担	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
農園の開放	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	

■生きがいづくりに関するもの

サービス内容	実施の有無	内容を具体的にお書きください
生きがいに関する相談	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
シルバー人材センター	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
高齢者向け職業紹介	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
ボランティア団体紹介	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
老人クラブ紹介	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
セミナー、教室 (高齢者大学を含む)の開催	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	

サービス内容	実施の有無	内容を具体的にお書きください
イベント（敬老会等）の開催	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
施設（老人福祉センター等）の開放	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
施設利用料の優待・割引等	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
優待乗車券等	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	

■その他

サービス内容	実施の有無	内容を具体的にお書きください
家族介護慰労金	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
敬老祝品の贈呈	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
相続や遺言に関する相談	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
成年後見制度利用に関する相談	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
葬儀、死後事務等に関する相談	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
お墓等に関する相談	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	

サービス内容	実施の有無	内容を具体的にお書きください
資産運用に関する相談	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	
	<input type="checkbox"/> 行っている⇒ <input type="checkbox"/> 行っていない	

問6. 独自に取り組んでいる活動がありましたらお書きください



問7. サービス提供にあたって、民間業者やNPO法人・ボランティア団体と連携している点がありましたらお書きください。



アンケートは以上となります。お忙しいところ、ご協力ありがとうございました。

質問の該当する答えの番号に○をつけてください。分かる範囲でお答えください。分からない場合は次の設問に移ってください。(空白でも問題ありません。)

あなたについておうかがいします

あなたの性別をお答えください。

1. 男性 2. 女性

あなたの年齢をお答えください。(平成26年8月1日現在)

1. 49歳以下 2. 50～59歳 3. 60～64歳 4. 65～69歳
5. 70～74歳 6. 75～79歳 7. 80～84歳 8. 85歳以上

あなたのお住まいはどちらですか。

1. 堺市堺区 2. 堺市西区 3. 堺市北区 4. 堺市東区 5. 堺市中区
6. 堺市南区 7. 堺市美原区 8. 富田林市 9. 河内長野市 10. 大阪狭山市
11. 太子町 12. 河南町 13. 千早赤阪村 14. 松原市 15. 羽曳野市
16. 藤井寺市 17. 泉大津市 18. 和泉市 19. 高石市 20. 忠岡町
21. 岸和田市 22. 貝塚市 23. 泉佐野市 24. 泉南市 25. 阪南市
26. 熊取町 27. 田尻町 27. 岬町

あなたのお住まいは次のどれにあたりますか。

1. 持家 2. 民間賃貸住宅 3. 公営賃貸住宅 (URを含む) 4. その他

あなたのお世帯状況は次のどれにあたりますか。

1. ひとり暮らし 2. 家族等と同居 3. その他 (施設入居等)

【2とお答えの方 同居されている方はどなたですか。】

1. 配偶者 (夫・妻) 2. 子ども 3. 親 4. 子どもの配偶者
5. 孫 6. その他

あなたは普段の生活でどなたかの介護・介助が必要ですか。

1. 介護・介助は必要ない
2. 何らかの介護・介助は必要だが、現在は受けていない
3. 現在、何らかの介護・介助を受けている

【3とお答えの方 どなたに介護・介助していただいていますか。】

1. ヘルパー (介護保険内) 2. 家族 (同居) 3. 家族 (同居以外の方)
4. 介護保険外のサービス提供者 5. 近所の方 6. その他

平成 27 年 3 月

発 行 特定非営利活動法人 NPO かなびの丘

問合先 特定非営利活動法人 NPO かなびの丘 事務局

591-8023 堺市北区中百舌鳥町 2-69 ラレックス中百舌鳥BSビル 504

TEL&FAX 072-255-6336 MAIL kannabi@peach.plala.or.jp

本事業は、独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業により実施しました。