

◆第1回北区地域支援連絡会「個人情報保護」に関する意見交換

◎引きこもりがちな人のニーズ情報が把握しづらい

論点1：ニーズキャッチの網の目の検証

地域の中で誰がどのように当事者のニーズキャッチができているのか。

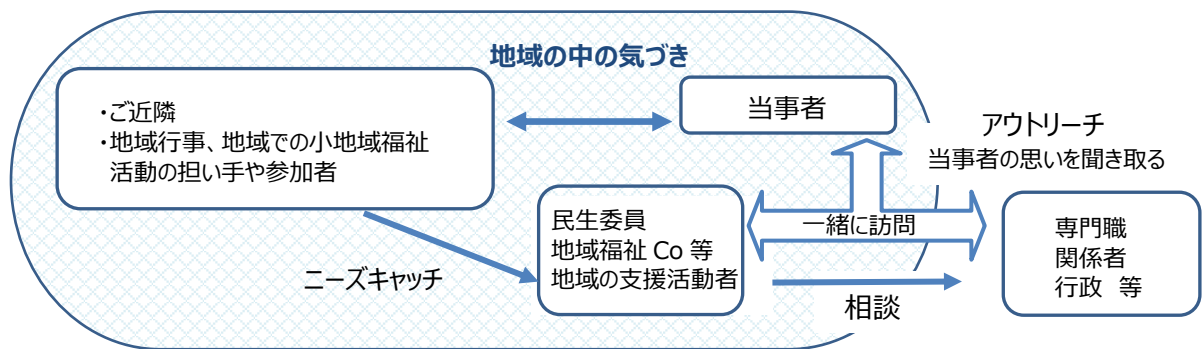
【民生委員】ご近所の方の情報提供や、友愛訪問した時に本人から情報が入るが、見える情報である。

民生委員に入る問題に応じて地域包括・行政等の関係機関へつなぎ、専門職と一緒に当事者を訪問するなど、連携をとりながら当事者を支えている。

【地域福祉CO】会館に来られるサポーターの方(百歳体操・高齢者食事サービス・会館での習い事など)や、まちともサポート会員、ご近所の方との雑談から情報をキャッチしている。

【座長】近所の方の網の目でキャッチされている情報がある。

《まとめ》



論点2：さらに網の目を細かく、網を広げていくためには

当事者を主体として考える時の課題点

【座長】当事者の立場から見守られていることなどを、どう感じているのか。

【相談支援】当事者の困り感が強いほど“地域の方に迷惑をかけたくない”“自分で何とかしたい”という思いが強いケースもあり、マンションの住人から立ち退きを要求されるなど、地域のコミュニティにそぐわないと思われて当事者がしんどくなるケースもある。

【座長】当事者の思いが置き去りになり、支援する側の思いだけになってしまう場合など、難しい課題ですが、他の意見はないですか

【地域包括】情報を知られたくないと思っている方には、最初に個人情報の取り扱いについて、しっかり守り支援することを伝えるなど気を付けている。

【座長】支援拒否やしんどい思いをされている方に対して、どうされていますか

【民生委員】当事者の中には、内面に色々な悩みを抱えていても相談する相手がいなかったり、また、“近所の方に迷惑をかけたくない”という思いもある。長い付き合いの中で、当事者の話をじっくり聞き、何がしてほしいか、してほしいことの優先順位を確認し、地域の方に知られたくないという当事者の思いも大事にしながら支援している。

【座長】気づいた方も当事者も地域の方で、個人情報独り歩きしてしまわないよう、当事者にとって何が必要か、思いがどこにあるのかを聞き取らなくてはならない。

◎地域が把握した情報が専門職支援につながらない(地域の抱え込み)

論点3：地域の情報が専門職につながった後の、経路の明確化・見える化

地域が専門職に安心して情報を出せるようにするには

【地域社協】豊崎地域ケア会議を立ち上げ、地域包括、ランチ中心に開催している。“困っている人を見逃さない地域福祉”をめざし、声を出さない引きこもりの方をどのように見つけ出すか、考えている。当事者が町会長、女性部長、民生委員、地域社協、地域福祉 Co 等に相談された場合は、地域で情報共有しているが、当事者が、地域包括、区社協、CSW 等の専門職に直接相談された場合は、地域に情報が入らないことが過去にあったため、地域ケア会議を年 3～4 回開催し、その場で情報交換をしている。

会議の出席者は、主に地域は民生委員、地域社協で、他に地域包括・ランチ・CSW・保健師（保健福祉センター）などで、最近では、支援の継続が必要な方が多いため、個人情報のことも考えながらシートを作り、次の会議へつなげるため使っていこうと考えている。

【座 長】専門職と地域が情報共有する場や情報共有するためのツールは必要で、専門用語が入っているのではなく、だれが見ても当事者の状況がわかるシート（ツール）をつくり、見えるものにすることも大事である。専門職が地域の方へ情報を伝えるときに、だれもがわかりやすく個人情報にも配慮した場とツールを整理し、豊崎地域だけでなく北区全体でできるよう、また、ツールについても支援連絡会議で考えていければと思う。

《まとめ》

- ・専門職と地域が情報共有する場 → 地域ケア会議
- ・共通して情報が見えるツール → 個人情報に配慮した誰が見ても状況等がわかるシート

論点 4：どこに相談すればよいかを分かりやすくするにはどうすればよいか

窓口の一本化について

【医 療】医療に関する情報がメインになるため、医療と関係ない情報は聞き出しにくい、介護保険サービスを利用されている方には、ケアマネジャーから情報が入ったり、聞くこともある。

【座 長】医療と福祉をつなぐ時には、ケアマネジャーがキーパーソンになる等、他をつなぐキーパーソン方が集りながら集約するネットワーク型も一つですが、生活困窮のように一つの窓口で総合的に受ける総合相談支援もあります。

【生活困窮】住むところもお金もない生活困窮者から、タワーマンションの住民で「キャッシュがない」「遺産相続の問題」等の富裕層の方の相談等、北区は多種多様な問題が多く、相談に対して即座に対応しなければならない中で、専門職と言っても幅広い分野にわたって 100%の知識を持つことはできないので、わからないことは他の専門機関に問い合わせをし、専門書で勉強して対応している。また、CSW と足りないところを補い合い等、情報共有しながら対応している。

【座 長】医療の相談も多いですか。

【生活困窮】生活保護を受けることは嫌だが医療にかかりたいと相談される方は多く、無料低額診療制度を知らない方も多い。また、「どこの病院に行けばいいのか」や診療方法等の相談に対しては、医師会の相談窓口の担当者と連携し対応している。

【座 長】医療と福祉、生活困窮等、色々な分野で情報共有しなければならないが、北区の中で情報共有や相談窓口の一本化等、なかなか進んでいないのが現状であるあり、引き続き会議で意見交換しながら検討していきたい。

《まとめ》

相談窓口の一本化

- ・ネットワーク型…医療と福祉をつなぐ保健師など、各関係機関をつなぐキーパーソンが集まり、ニーズを集約する
- ・総合相談支援……自立支援相談窓口（よりそいサポートきた）のように、1 つの窓口で総合的に相談を受ける

◆第2回北区地域支援連絡会議 「地域福祉 Co の活動課題」に関する意見交換

◎引きこもりがちな人の情報が入らない

論点5: 専門職が持っている情報を地域とどのように共有するか

地域の方と専門職との情報共有の課題と

【座 長】地域と専門職が情報共有する時の課題と留意点は。

【居宅介護】地域の方と関係性がないと情報収集が難しく、支援活している中で近所の方と顔見知りになり名刺を渡し挨拶をするなど関係性ができて初めて相談などされる。ケースの中には家族にも支援が必要な複雑化しているケースもあり、ケアマネだけでは支援が難しく、他の支援につないでくれる方がいればと思う時があり、以前保健師につないでもらったが、医療にかかる前に相談できる専門職に入ってもらえると介護は助かる。

【地域包括】1回の地域ケア会議で結論がでることがほとんどなく複数回会議を開催する必要がある中、関係者からの情報をもとに状況に応じて開催しているが、早過ぎても遅すぎても地域とかみ合わないことがあり、時期の見極めが難しい。

【地域包括】地域ケア会議での情報共有は民生委員や地域社協会長等で、個人情報必ず洩れない信頼関係があることが前提だが、情報は状況に応じて整理して出している。

【座 長】一般の方が会議に参加した場合、たくさんの情報の中、個人情報の保護という観点でどこまで守秘義務を守っていただくかの線引きが難しい。

【地域包括】地域ケア会議の開催時には、個人情報の守秘義務についての書類に出席者は署名しているが、その会議で必要な情報だけを話すよう注意している。

【座 長】地域の見守りの中、専門職の支援は地域として安心する反面、専門職が入ることで、今まで見守っていた地域と当事者のつながりが離れてしまうこともあり、専門職と地域の情報共有が難しい

【民生委員】情報が入らないと見守りする上で情報が合わなくなり、今まで培った信頼関係も続かなくなり、こまめに情報共有しないと支援が難しい。

【座 長】専門職側は“出せる情報と出せない情報がある”という思いがあり、一方地域側は、“情報が入ってこないと当事者とどう関わっていけばいいかわからない”という思いがあり、情報をどう出していくかが今後の課題で、引き続き議論が必要である。

《まとめ》

・地域の支援活動者の思い→情報が少ないと感じどう関わっていくかわからない

専門職の支援が入ることで当事者とのつながりが離れてしまう

・専門職の思い→ 関係性を積み重ね、個人情報に配慮し、整理した情報を共有

◎専門職と地域の見守りが平行して求められる

論点6: 地域行事に今まで参加していた人が状態の変化とともに参加が難しくなる

論点7: 地域福祉コーディネーターが抱え込むには限界がある。地域福祉コーディネーターを孤立させないためには

【CSW】地域の行事に参加している、地域に関わっている方がたくさんの情報を持ち、そういう人から地域の情報いただいている。CSWも情報収集するために、顔が見える関係ができるよう地域に向いている。地域の方は地域にいる地域福祉 Co に相談しやすいが、近すぎて情報を知られたくないこともあり、地域福祉 Co や民生委員が動きにくいところをサポートしている。

【座 長】地域の方が重荷にならないように、荷物を分け合える専門職がいることは、地域の支えになる

【子プラ】地域で活動されているファミリーサポーターに関わっている中で、話をする機会があれば困りごとがないか声かけたり、施設に来られた時に表情を見て声をかけると、悩みを打ち明けてくれたり、中には泣き出す方もおり、悩みを抱えこんでいる方が増えてきた。

【地域包括】抱えこんでいる方に声かけやニーズキャッチする時には、抱えこんでいる方から相談はないので周りから情報収集し、訪問を繰り返すなどコミュニケーションを取り、困っていそうなことを聞き出しているが、すべては聞き出せない。

【座 長】こまめに顔を合わせ、本人からの情報を待つことも大事。

【地域社協】北区に配置されている 14 名の地域福祉 Co の中には、福祉に初めて関わった方もいて、1 つのケースで抱えこんでしまうこともあり、地域のサポートが必要である。地域福祉 Co と C S W は連携しているが、福祉の専門家と 1 つの課題を問題解決には難しく、1 年で辞めてしまう可能性もある。2〜3 年と長く続けて顔を覚えてもらい、相談してもらえるようになるためには、地域が地域福祉 Co を育てる必要性があるのではないかな。また、北区の問題として、マンション住民の高齢者が増えると思われ、地域がどう見守り、支援していくのか、今後の大きな課題である。

【座 長】マンションの問題は見えにくい課題で、その中から声の出せない方のニーズキャッチをするには、地域の中での支援者が地域にすることが大事で、専門職ではない地域への入り方の良さがある。北区に地域福祉 Co が配置されているしくみ中で、地域福祉 Co の重要性和持続性に関して、地域支援連絡会議でこれからも考えていきたい。

《まとめ》

- ・専門職も地域に出向き顔の見える関係を築き、一人の重荷を分け合える体制をつくる
- ・機会があると声をかける、こまめに訪問する等、本人から情報が出せる状況をつくる
- ・地域福祉 Co の重要性、持続性
- ・地域の支援者が地域の中にいることとの良さ、地域への関わり方の専門職との違い