

課題対応取組報告書

【共通】

名称	都島区地域包括支援センター					
提出日	令和	7	年	6	月	20 日

カテゴリー (※主なものをひとつチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> 地域や専門職とのつながり等	<input type="checkbox"/> 社会資源の創設（居場所づくり等）
	<input type="checkbox"/> 認知症高齢者等の支援	<input type="checkbox"/> 自立支援・介護予防・健康づくり等
	<input type="checkbox"/> その他（ ）	
活動テーマ	高齢者の支援者と障がい者の支援者が相互理解し連携を深める	
地域ケア会議から 見えてきた課題	認知症や精神疾患等、複合的課題を抱える世帯が増えている。それぞれの分野での支援だけでは解決は困難であり、高齢者の支援者や障がい者の支援者、地域の関係機関の関係者間での相互理解や連携が必要である。	
対象	都島区の高齢者、高齢者を支援している介護、福祉、医療の支援機関、地域の関係機関の支援者	
地域特性	南北に長い都島区の南半分で、JR・京阪・大阪メトロの駅が複数あり梅田へのアクセスも良く、区役所や区民センター、警察署、消防署等の公共機関があり、利便性が高い圏域である。川を越えれば北区や大阪城が隣接し、天神祭りや花火で賑わう。南部は1号線が東西に通り交通量が多い。繁華街、雑居ビル、単身向けマンション、家族向け大型マンション、古くからの戸建てや長屋が混在する地域である。徒歩圏内にスーパーが無い地域があるが、全体的に商店街、商業施設、店舗、医療機関等が多い。長年住んでいる方が多く、転入もあるが、高齢者数は減少傾向にある。新しいマンションが建つ一方、築40年1000世帯のうち6割が70歳以上の高齢者というマンションなど、住民の高齢化が進んだマンションや集合住宅が複数ある。高齢者の多いマンションからは孤独死や近所付き合いの希薄さから、不安の声があがっている。高齢の親と障がいを持つ子どもの孤立した世帯の場合、問題が重篤化するまで支援機関に把握されず、キーパーソンの不在など、支援者の介入が困難となる事例が増えている。	
活動目標	介護支援専門員や介護事業者、地域関係者の後方支援として「都島区介護事業者研修会・多職種交流会」を実施し、その中で、障がい分野との相互理解や連携を強化する。	
活動内容 (具体的取組)	<p>平成30年度から実施している「都島区介護事業者合同連絡会」において、令和2年度、3年度、4年度に精神障がいに関する講座や多職種交流会を行ってきた。令和5年度からは「都島区介護事業者研修会・多職種交流会」と改め、アンケートの要望から、都島区障がい者基幹相談支援センターあると共催で「障がい分野の基本的知識を学ぶ」講座と多職種交流会を行った。「今後も顔の見える関係づくりとして続けてほしい」等の意見が複数あった。</p> <p>令和6年11月20日（水）、区民センターにて、都島区障がい者基幹相談支援センターあると共催で「第12回都島区介護事業者研修会・多職種交流会」を開催した。</p> <p>テーマ：「NO MORE カスタマーハラスメント」 講師：藤井啓太弁護士</p> <p>テーマの選定理由：障がい分野との相互理解・連携強化のため、障がい分野の支援者と共通の課題を選定した。令和5年度の地域ケア会議課題抽出会議での課題の一つであり、アンケートにも希望があった、「利用者・家族からの支援者へのカスタマーハラスメント」を取り上げた。少人数や一人の支援機関が多く、カスタマーハラスメントに対する知識の不足は、抱え込みによる支援者自身への影響とともに、他の利用者への影響も懸念される。正しい知識を持ち、良好な支援関係の構築が、良好な支援につながると考え実施した。</p> <p>研修の中でグループワークを行うとともに、研修会終了後は名刺交換会を行い、高齢者の支援者と障がい者の支援者が、顔の見える関係づくりができるよう企画した。</p> <p>なお、大阪介護支援専門員協会に申請登録し、介護支援専門員資質向上研修（主任介護支援専門員法定外研修）としても位置づけた。</p> <p>介護支援専門員35人（うち法定外研修としての受講者17人）、高齢者の支援機関16人（訪問介護ホームヘルパー、訪問リハビリテーション、通所介護デイサービス、通所リハビリテーション・デイケア、福祉用具レンタル事業者、高齢者施設等）、障がい者の支援機関15人、地域福祉コーディネーター4人、関係機関16人（行政・オレンジチーム・地域包括支援センター・ランチ・在宅医療連携拠点コーディネーター等）、計86人の参加があった。</p> <p>研修会では、カスタマーハラスメントの基本的な考え方や、事例を通しての具体的な対応方法を学び、グループワークで実際の体験談を共有し、質疑応答を行った。</p>	

成果 (根拠となる資料等があれば添付すること)	アンケートでは「クレームとカスタマーハラスメントの違いが理解できた」「自身の対応を見直すきっかけになった」「抱え込まず一人で解決しようとしないう」「理解が深まった」「みんな苦労していることが聞けた」「現在悩んでいたのがリアルタイムで勉強になった」「対応方法が参考になった」「契約書や重要事項説明書の見直しを早急にしたい」「職員の研修と指導で離職を防ぐことができる」等の意見が多く、実践的な研修となった。 昨今、自治体や事業所でもカスタマーハラスメントに対応する動きが数多く取り上げられるようになってきており、関心・必要性が高いタイムリーな内容であった。 「障がいと介護のサービスの違いからクレームにつながることを参考になった」「昨年度の研修会・交流会で知り合った事業者とケース支援を行った」「今後も多職種での顔の見える関係づくりが必要」「多職種交流会の機会があれば参加したい」との意見が複数あった。高齢者の支援者と障がい者の支援者の相互理解や連携が深まり、孤立感の解消や横のつながりが強化されたと感じている。
今後の課題	高齢者自身を支援する取り組みは様々に増えており、当センターでも「百歳体操」や「男のための座学」「栄養教室」「体力測定会」等の介護予防に資する事業を行っている。一方、高齢者やその家族を支援する機関や支援者は、多様な対応を求められており、疲弊している状況をうかがうことが多い。支援者自身が孤立やバーンアウトすることが無いよう、後方支援していくことは、高齢とその家族を支援するためにも重要なことであり、今後も多様な関係機関との顔の見える関係づくりを継続していくことが必要である。
※以下は、区運営協議会事務局にて記入	
区地域包括支援センター 運営協議会開催日	令和 7 年 7 月 14 日 (月)
専門性等の該当 (※該当個数は問わない)	<input checked="" type="checkbox"/> 地域性 <input checked="" type="checkbox"/> 継続性 <input checked="" type="checkbox"/> 浸透性・拡張性 <input checked="" type="checkbox"/> 専門性 <input checked="" type="checkbox"/> 独自性
評価できる項目 (特性) についてのコメント * 今後の取組継続に向けて、 区地域包括支援センター運営 協議会からの意見等を記載。	認知症や精神疾患等、複合的課題を抱える世帯が増えている。それぞれの分野での支援だけでは解決は困難であり、高齢者や障がい者の支援者、地域の関係機関の関係者間での相互理解や連携が必要である。令和5年度の地域ケア会議課題抽出会議での課題の一つであった利用者や家族からのカスタマーハラスメントをテーマの取り上げ、専門職を招き研修会と交流会を実施し、支援者間の顔の見える関係作りの促進や地域ケア会議の課題解決への取組みを計画的に進め、段階に応じた成果がみえたことは大変評価できる。今後も関係機関との連携強化を図ってほしい。