



特集

2

1

消費者センターと 地域包括支援センターとの 連携

西東京市消費者センター

取り組みを始めるに至った 背景と経緯

西東京市では、高齢者の消費者被害の増加に伴い、2013年度の年間相談件数のうち高齢者からの相談件数が約4割を占めていました。また、その中で消費者問題以外の課題を抱えているとかがえる高齢者も多く、地域包括支援センター（以下、地域包括）とのさらなる連携強化の必要性を感じました。

そのため、2014年度から、高齢者の消費者被害の防止を図り、西東京市消費者センター（以下、消費者センター）職員・消費生活相談員（以下、相談員）が市内8カ所の地域包括を訪問し、相互の職務上の役割や範囲について情報交換することで、顔が見える関係の構築を試みました。

地域包括との連携強化において 苦労したこと

2013年度まで、高齢者からの相談において、地域包括との連携は個別的な対応にとどまっていた。この点を解消するため、お互いが顔が見える関係となることで連携を図りたいと取り組み始めましたが、こちらの意向が各地域包括に伝わるかどうか不安がありました。

そこで、顔合わせの当日訪問する相談員は1人でしたが、相談員全員の自己紹介シートを持参して、親しみを持ってもらえるよう努めるな

ど工夫をしながら実施しました。

消費者センターと地域包括との 連携による効果

地域包括への個別訪問により、地域包括の職員、また消費者センター相談員からは以下のような声が寄せられました。

地域包括支援センター職員の声

- 消費生活相談の守備範囲や役割への理解につながった。
- 消費生活相談がきっかけで地域での見守りにつながる事例が出てきた。

消費者センター相談員の声

- 福祉制度や地域包括の業務範囲を知る機会となった。
- 消費生活相談においても、相談者の同意を得て地域包括につなぐ対応をより綿密に行うようになった。
- ちょっとしたことでも地域包括へ連絡しやすくなった。
- 地域包括に依頼し、1人では来訪が難しい相談者の消費者センターへの同伴や相談者宅を訪問し契約書や商品の確認をしてもらう等、問題解決をより迅速に行えるようになった。



▶ 特集 2-① 消費者センターと地域包括支援センターとの連携

また、全体の成果としては、地域包括を介しての出前講座依頼の増加や地域包括と連携を取りながら対応する事案の増加が挙げられます(表1)。

その他関係者との連携

地域包括への個別訪問をきっかけに、地域包括主催のケアマネジャー交流会に講師として呼んでいただきました。同交流会では消費者センターの役割や市民からの相談事例について紹介し、消費者センターの活用法を知ってもらうとともに、実際に高齢者の消費者被害に対する対処法についても情報提供しました。

地域包括と連携することでケアマネジャーとつながりができるようになり、結果としてケアマネジャーから消費者センターに寄せられる高齢者の相談が増加しました(表2)。

まとめ

地域包括への個別訪問により実際に顔を つなぐことができ、より踏み込んだ関係の構築を行いました。それにより消費者問題に限らず、高齢者の抱えるその他の問題についても根本的な解決につなげることができるようになりました。お互いが以前よりも連絡を取りやすくなり、高齢者の見守りにおいて効果的に働いています。

他にもこの働きかけをきっかけに、ケアマネジャーや権利擁護センター等とのより広い連携につながる効果がありました。高齢者の地域社会全体での見守りのためには、地域包括にとどまらず、連携の範囲を広げ、民生委員や介護サービス事業者等の民間事業者ともよりいっそうのつながりが必要と感じています。

現在、消費者行政部門を中心とした地域の見守りのネットワークは構築しておらず、関係機関との連携が個別のものにとどまっています。しかし、既に福祉部門では、高齢者が地域で孤立することなく安心して暮らせるよう、地域住民や関係機関が連携して高齢者を見守るネットワークが構築されています。新たに消費者行政部門におけるネットワークの立ち上げへの着手は現段階では困難なため、既存のネットワークを通していかに消費者被害の防止を図っていくかが課題となっています。ネットワーク参加者・参加団体へ的高齢者見守りに関する消費者被害への注意喚起をさらに強めていけるよう、より積極的な試みを工夫していきたいと考えています。

2014年度から始めた地域包括との連携強化の取り組みも今年で3年目となりますが、地域包括の職員、また消費者センターの相談員も入れ替わりがあるため、常時顔のつながった関係を保つため、今後も継続して個別の訪問・情報交換を行っていきます。

	2013年度	2014年度	2015年度
地域包括支援センターからの相談件数	3	7	7
消費生活相談を機に地域包括支援センターに対応を依頼した件数	5	14	23
地域包括支援センターへの情報提供の件数	4	12	9

表1 消費者センターと地域包括支援センターの連絡を取り合う回数の推移

	2013年度	2014年度	2015年度
ケアマネジャーからの相談件数	2	10	8
ケアマネジャーへの見守り依頼等件数	1	2	3

表2 ケアマネジャーと消費者センターとの連絡件数の推移