



特集

2-3 地域における消費者被害の防止に向けた地域包括支援センターの役割と機能

青木 佳之 Aoki Yoshiyuki 全国地域包括・在宅介護支援センター協議会 会長
医師。岡山市で介護老人保健施設や訪問介護事業所を有する医療法人の理事長として地域医療・介護に関わる。2013年から2015年まで消費者教育推進会議・地域連携推進小委員会(消費者庁)の委員を務める。



地域包括支援センターの地域包括ケアシステム構築の役割と機能

地域包括支援センター(以下、地域包括)は2005年の介護保険制度改正により創設され、「地域支援事業の包括的支援事業」と「介護予防重視型システムとしての指定介護予防支援事業」の2枚看板の役割を担う、地域包括ケアシステムの中の地域ケアマネジメント機関として、日常生活圏域ごとに設置されています(4,685カ所/2015年4月末現在)。1枚目の看板である包括的支援事業には、以下の4つの業務があります。

(1) 総合相談・支援事業

相談内容は介護相談のほか、医療、福祉、住まいなど生活全般に関わり、地域社会で生活するための多岐にわたる内容が含まれています。

(2) 権利擁護事業

高齢者の人権問題や虐待問題、成年後見制度の運用、さらに消費者被害の防止や対応等に取り組むこととなっています。

(3) 介護予防に関するマネジメント事業

2014年の介護保険制度改正において、予防給付から通所介護、訪問介護が分離され、市区町村が行う介護予防・日常生活支援総合事業に移行されました。今後、多様な主体による介護予防・生活支援サービスの充実が図られ、そのサービスの対象者のマネジメントを行います。

(4) 包括的・継続的ケアマネジメント支援事業

高齢者が地域で安心して、尊厳ある生活を維持するために必要な支援が得られるよう、居宅介護支援事業所の介護支援専門員をサポートする活動です。

2枚目の看板の指定介護予防支援事業は、要支援Ⅰ・Ⅱの高齢者に対する、介護予防給付のためのケアプランの策定です。

消費者問題と地域包括の役割

消費者被害に対し地域包括としては①地域における消費者被害に関する情報の把握②民生委員や介護支援専門員等への情報提供③地域の高齢者や家族からの情報収集④消費生活センターや消費者相談窓口(以下、消費生活センター等)への情報提供⑤地域の安心・安全ネットワークとの連携、などの役割と機能が期待されています。

全国地域包括・在宅介護支援センター協議会が会員センターを対象に行った実態調査(2013年4～9月実績)では、地域包括の63%が消費者被害の相談を受けていました。現状では、地域包括は消費者被害に対する解決機能は有しておらず、その大きな役割は、高齢者やその家族に消費者問題についての情報提供・情報収集を行い、地域の民生委員や介護支援専門員、医療・介護・福祉関係者等の連携やネットワーク化を図ることです。



地域包括の機能強化と 地域ケア会議

地域包括は2014年の介護保険制度改正の中で機能強化が図られ、従来の業務のほかに ①在宅医療・介護連携の推進 ②認知症施策の推進 ③地域ケア会議*の充実 ④生活支援サービスの体制整備 ⑤介護予防事業の推進、が求められています。

地域ケア会議は、多職種協働により個別事例の検討等を行い、地域のネットワーク構築やケアマネジメント支援、地域課題の把握等を行うことを目的とし、改正介護保険法において、すべての地域包括にその開催が義務づけられました。地域ケア会議の5つの機能として ①個別課題の解決 ②ネットワークの構築 ③地域課題の発見 ④地域づくり・資源開発 ⑤政策形成等が示されています。

また、地域ケア会議は、個別事例ごとの会議から、日常生活圏域レベル、市区町村レベルなど重層的な運営が求められています。消費者問題についても、個別事例への対応、日常生活圏域レベルでの対応、市区町村全体あるいはもっと広域に関わるものなど、その内容によって会議の範囲が異なります。さらに、医療・介護・福祉関係の職種だけでなく、司法・教育・警察関係者・各種事業者・団体・行政などが会議に参加し、幅広い関係分野の連携やシステム化を図ることが求められます。

消費者問題に対する 地域のネットワークの必要性

独居高齢者や高齢者のみ世帯、認知症の高齢者のさらなる増加が予想されています。高齢者は契約行為に不慣れであったり、判断能力が衰えていても後見人や申立人が不在であることも多いなど、高齢者の権利擁護のための十分な見守り・支援体制があるとは限りません。地域包括、居宅介護支援事業者、サービス提供事業者等の専門職は、地域で生活する高齢者に対する

多職種による見守り・支援、消費者問題に対する情報収集や情報提供、地域でのネットワーク形成等重要な役割がますます期待されます。

また専門職のみでなく、地域の近隣住民やボランティア等による消費者問題への取り組みは、さらに重要な役割を持ち、安心して住み続けられる地域づくりに貢献することになります。消費者問題への対応は、行政だけでなく、地域の中で多様な関係者によるネットワーク形成が必要となるとともに、地域のマネジメント機能やイノベーション機能の確立が重要です。さらに大切なことは、消費者問題に取り組む人材の教育と資質の向上が必須であると言えます。

地域社会の顔の見える関係が 消費者被害防止のカギ

地域で生活している高齢者にとって、消費者トラブルの大きな発生要因は ①生産の場と消費の場の乖離^{かいり} ②建物や製品など目に見える“物”から対人サービスや情報など目に見えない“モノ”への移行 ③金融経済の複雑化 ④国際化とグローバル化に伴う地域性の欠如 ⑤生産者主導の大量生産と大量消費、など多くの要因が考えられ、おのおのの要因が消費者被害に結び付いています。

その中で最も大きな要因は、生産者と消費者が顔の見える関係にないことだと思われます。高齢者にとって身近で重要な医療、介護、福祉、食、生活分野におけるサービスの提供は、地域における生産者(サービス提供者)と消費者(利用者)の顔の見える経済活動という側面を有しています。高齢者の消費者被害を予防するためには、住み慣れた地域社会において顔の見える関係の中での消費活動をすることであり、それを支える関係者の教育やネットワーク、見守り体制の確立が重要です。

* 厚生労働省ホームページ「地域ケア会議の概要」
http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiiki-houkatsu/dl/link3-1.pdf