

令和元年度 文教福祉常任委員会意見交換会 記録

令和元年11月7日(木)
午前10時～12時
富士見市役所全員協議会室

テーマ 富士見市の高齢者の現状

協力団体 高齢者あんしん相談センター(地域包括支援センター)

むさしの、ふじみ苑、えぶりわん鶴瀬N i s i、みずほ苑、ひだまり
の庭むさしの(各施設2名出席)

司会進行 根岸委員

1. 開会

2. 委員長挨拶 勝山委員長

3. 資料の確認

4. 自己紹介 高齢者あんしん相談センター職員及び委員

5. 議会説明 関野委員

6. グループワーク

7. 発表

8. 意見交換

9. アンケート記入

10. 閉会の言葉 上杉副委員長

(記録 加藤委員、小川委員)

《グループワーク》

Aグループ ひだまりの庭むさしの、えぶりわん鶴瀬N i s i、みずほ苑
勝山委員長、関野委員、小川委員

Bグループ ふじみ苑、むさしの、上杉副委員長、根岸委員、加藤委員

議題

- ①富士見市の好きなおところ
- ②今まで相談を受けた中で、驚いた、困った内容
- ③今まで相談を受けた中で、我ながらよい解決に導けたこと
- ④富士見市にあったらいいのに、おいしいと感じる部分

議事録

①富士見市の好きなおところ

はじめに、参加者同士の交流も兼ねて「富士見市の好きなおところ」を出し合った。A、B両グループでは以下のような意見が出された。

- 富士山が見える
- 元気な高齢者がいる
- 桜がたくさんある
- 農家が多く野菜の直売所がある
- ガーデンビーチ
- お祭りがある
- 南畑の田んぼの風景
- ららぽーと富士見がある
- お米がおいしい
- 住民がやさしい
- 地域の人が自主的活動に取り組んでいる
- 貝塚公園はウォーキングができるので高齢者の健康によい
- 無人野菜販売
- 自然が豊か
- 公園が多く四季を感じられる
- おいしいお菓子がたくさんある
- 無人のケーキ販売店がある
- ふわっぴーが好き
- 鶴瀬西の給水塔がシンボルになっている

- 砂川堀の桜
- 子どもが多い
- 多趣味な人が多い
- 道が広い
- 坂が多くていい運動になる
- ゴミ回収が土曜もある
- 市長の声がでかい
- 江川沿いのサイクリングロードのコスモス
- おいしい飲み屋さんがある
- 自然が多くて楽しめる難波田城公園や貝塚公園などがある
- 市内に東武東上線の駅が3つあり、都心にも地方にも行きやすい
- 保育園や学童保育が多く子育てがしやすい
- 自然と緑が豊で季節がわかりやすい。これからは霜柱も見られる
- 社会福祉協議会が積極的に居場所づくりに取り組んでいる
- 農家の活動が活発。フードバンクへの食材の寄付や菜の花フェスタや南畑青空市場の開催など活発に地域活動を推進している
- 社会福祉協議会がバックアップしているサロン活動など居場所づくりに取り組んでいる
- 市職員の好感度が高い。私たちは高齢者福祉課の方と接するが、高齢者の声に親身に対応している
- 高齢者サロンやパワーアップ体操の場が多くある

②今まで相談を受けた中で、驚いた、困った内容

【Aグループ】

- 夫が急死。残された妻に精神疾患がある。子どもがおらず、親族からの支援は見込めず。妻は手続き能力がなく、家賃滞納。マンションの保証会社からはお金を入れてくれと連絡がくるが本人は何もできない。センターとして何をどうするか連日模索中。後見人を付けるのにも時間がかかる。夫の口座を動かすにも必要な書類が多くある。
- 相談者が入院。末期がんで意識不明。入院費を払わなくては行けないが、口座からお金を工面しなくてはならず、カードの暗証番号がわからない中、妹さんとクレジットカードの番号を探し、結果ケアマネさんを通じてヘルパーに聞いたら知っていた。日頃相談者はヘルパーに口座の管理を依頼していたのでたまたまわかった。

- 民事不介入の立場で関わっている。2軒もしくは3軒の建物が1つになっている家で、それぞれに所有権があり、隣同士で片方が嫌がらせを受けている場合、それぞれ話を聞き、結果的に保健所や警察に相談した。結果それぞれが引っ越した。今は更地になり1軒ずつ家が建っている。片方の人は明らかに病的だった。「電波が飛んできて健康被害が出ている」「お店の前で客に悪口を言われ営業妨害だ」など。このような時どこまで話を聞いたらいいのか。また、「家に泥棒が入る」と相談され行ってみると小麦粉がまいてあり、どうしたのか尋ねると「犯人が来たら足跡がつくのでわかる」と。どうしたらいいのか悩むような相談がたまにある。
- 近所同士の騒音トラブル。騒音元の人耳が遠く、大きな音がすると言うことで市のご近所トラブル相談窓口へ電話。すると相談員から高齢者あしん相談センターの電話番号を紹介された。現在、民生委員と連絡を取っている。騒音元の人元大工で、電動のこぎりを使い物置をずっと修理していて、録音を聞くとすごい音。早急に対応したいが介護の問題ではないような気がする。
- 運転免許経歴書をもらいたい人が、センターやケアマネに手続きをやってほしいという電話があり、どうしてそうなったか聞くと、警察に問い合わせた自分で行くのが大変だと言ったらケアマネかセンターに相談しなさいと言われたとのこと。私たちがやることではないのではと思うことがある。また、離婚届の書き方がわからないから教えてほしいということもあった。証明書を出すことなどは責任問題もあるので違うかなというところ。
- 時々65歳以下の人からも相談がある。今年の正月、都内の病院から電話があり、担当地区の中で心臓にペースメーカーを入れている人で、その方から異常を示す電波が届いた。亡くなっているかもしれないので見てきてほしいと依頼。年齢は対象外だったが緊急を要するので初めての方だったが行くしかない判断し訪問。結果明らかに室内で亡くなっている状況だったので救急車を呼んだ。
- 認知症、生活困窮、身体のことなど色々なことが困ったらまずセンターにとなっている。1度話を聞いてしまうと簡単には他に振れないが、騒音問題など私たちがどうにもできないこともある。ケースはそこに関わっている家族や医療など複合的な問題が出てくるので、私たちの知恵だけでは解決できない。個人の年収や年金のことは調べられない。1人暮らしの方が亡くなり、お金がおろせなくなったが、おろせないまま医療費も払えず、荷物も出せないままなのでセンターだけの力では解決できないことが多いと感じる。市の広報の無料相談を紹介することはあるが、紹介しても自

ら相談に行けない人もたくさんいる。

- 何の権限もなくやっている。当事者や家族の意思がないとどうにも進められない。支援を要する本人もまわりもしんどいが、様子を見ることしかできないこともあり、どうにもできないことが多い。

【Bグループ】

- 都内在住で親族は遠方のため情報がなく、全てにおいて富士見市で対応ができなかった。センターが関わったことから銀行からは毎日のように「印鑑をなくしたようなので行ってほしい」等の電話がくるようになり、その都度対応してきた。その後、部屋のカレンダーで親族がわかり、成年後見人ともつながることができた。市の職員の協力もあり施設に入所することができた。1人暮らしで認知症の人は、関係者がいない場合の対応が非常に困難。
- 認知症が原因で迷惑行為の激しい方に地域も困っている。警察にも通報しているが警察も動けない中で、福祉で何とかならないかと連絡くる。できることはやっているが、迷惑行為など解決できないこともある。
- 遠方に住んでいる親族からの安否確認の依頼がけっこう多く、中には亡くなっていた方もいた。安否確認も業務の一部なので対応していく。
- 安否確認で部屋のカギを壊して入らなければならないとき、壊したカギの責任は誰が負うのかが問題となり、入室が遅れる時もある。一戸建では窓などから安否確認できるが、高層マンションでは管理組合にお願いしてベランダから確認したこともあった。
- センターでの仕事に就いてまだ1～2年のころ、夜の10時に警察から安否確認の立ち合い依頼の連絡が入った。センターの業務を受けて間もない時期だったので、こういう仕事が入ることもあるんだと考えさせられた。知っている方なら情報を持っているが、知らない方では情報はなく、行っても何ができるのかと感じた。虐待対応は24時間体制で臨んでいる。

③今まで相談を受けた中で、我ながらよい解決に導けたこと

【Aグループ】

- 火葬場に行き骨をひろい納骨までした。70代の母親と40代の息子の家族だったが、息子に知的障がい。色々な判断ができなかったので病院とも連携を取りながら亡くなったあとの色々な段取りをして息子と一緒に葬儀場まで行って火葬に立ち合い。納骨まで一緒に。これもセンターの仕事かと言われるが、身寄りの人や支援する人もいないので最期まで世話をし

た。亡くなった夫の骨も一緒に納骨した。母が息子に約300万円を残していた。自分ではおろせないで障がいの支援をしてくれる人と一緒に対応した。葬祭業者は、今あるお金で全てやってくれた。その業者は別のケースで前にも相談したことがあった。訪問すると高齢者が亡くなっており、どうしたよいかと息子さんから相談。市役所に行って葬祭のお金をもらおうと。ところが後日口座に入るのですぐには現金がない。1ヵ月後に福祉課からお金がおりののを担保にして、4万円で火葬と1万円でアパートの掃除をやってもらった。葬祭業者と一緒に動き、人生の最期に付き合わせていただいた。

- 認知症の男性で独居。パッと見は身なりもきれいで犬を飼い部屋もきれいだが、交通指導員から金銭管理ができていないと相談。身の回りのことはできても金銭管理が壊滅的にできない。介入して身元保証の金銭管理のサポートにつなげたり後見も考えてたりしているケース。医療機関に相談もしている。結論は1人ではできない。色々な人の助けをもらってできた。いいタイミングで介入できた。男性はここ1ヶ月で認知症が進んだ。においもする。あの時介入していなかったらどうなっていたか。後見を立てるまで時間がかかるが、タイミングが良かったと思う。
- がんで闘病中の父と娘の家族。娘がサポート。センターとしてはよくある対応で、家に帰るのでベッドや手すり、歩行器の準備など標準的な支援だった。父親が亡くなった後に、「サポートしてくれたおかげで気持ちが楽になり前向きになれた。こういう仕事もあると知りこれから勉強しようと思う」と言われたことが気持ちに残っている。
- 自立に戻っていった人がいた。入院をきっかけに家がゴミ屋敷。アパートの一室で四畳半。腰の高さまでゴミ。ゴミの上に布団を敷き生活。空き缶が散乱。要支援2の結果。生活保護もあったが支援していく中で転居になり、みんなに迷惑かけたことを後悔して、生活をやり直し新しい生活を開始。他の地域で今は自立して生活しているとの報告がありよかったと思っている。
- 精神疾患を持っている独居の女性が認知症になってご近所トラブルに。都内に住む娘に連絡したが、幼いころ母親からのDVの経験があり関わりが難しい。センターが間に入り、最終的にはがんで入院し亡くなった。娘には病院に行ってもらい最期の時間をもてた。亡くなった後に丁寧な手紙。間に入ってもらえなかったら最期のところにこられなかったから感謝していると手紙。やったことが間違っていないと思えた。

- 民生委員から安否確認の要請があり現場へ。市に連絡したら、見守り訪問という市の訪問員が入っていて、このことを知らず情報共有ができていなかった。市が姉の連絡先を知っていて姉に連絡したらすぐ来てくれた。合鍵で開けようとしたらチェーンロックがかかっていた。消防を呼びチェーンソーで切り中へ入ると倒れていたが、幸いにも息をしていた。その後、入院して回復し、有料老人ホームへ。市役所、消防と連携を取って病院まで搬送できたことはよかった。

【Bグループ】

- 認知症看護で家族が感じている方が増えていると思うが、今は精神病院に行かなくても病院で物忘れ外来や、近所のクリニックで認知症と診断されれば薬も出る。それを飲んで予防できている。そのことがセンターともつながっている事を見ると予防が進んでいるのかなと感じる。家族相談を受ける病院もあるので困ったら相談することが一番。
- 自宅での看取りを希望されたとき、本人や家族の希望を聞いて、センターとして、どういうところに相談を持っていけばよいか、見極めながら本人やご家族に寄り添いながら進めて行く。その方が亡くなるまでの短い期間、関わっていけるのはこの仕事をしているからだと思う。
- 認知症のためテレビの音量が大きく近隣から苦情。本人は認知症の意識なく、関わりが上手くとれていなかった。たまたま市役所に来た時に市職員と一緒に話ができて、その後、認知症初期集中支援チームに相談。家族の了承も取れ、認知症診断を受けてもらい重度の診断が出た。家族の事情で1年くらいサービスを受けなかったが、最近ショートステイの利用を始めた。
- 独居で認知症の方への対応で関係機関とうまく連携が取れるかが大切。民生委員、主治医、銀行、町会長などの関係機関との連絡調整が一番大変と感じる。行動範囲が多岐になると関係してくる人も多くなる。認知症での行動や支障をわかっていただくためにセンターが窓口になったが、半年くらいの電話でのやり取りがとても大変だった。この話の方は施設入所などの制度には乗ったが、関係者の協力でできたことがよかった。一つだけのセンターでは解決しないことも多くある。
- 台風19号の時、重い病気を患っている独居の高齢者が、河川土手の近くに住んでいた。介護保険でデイサービスを利用していた。普段からケアマネやデイサービス事務所との関係ができていたため、近隣の方から「土手が崩れたら危ないのでは」と施設に電話が入り、緊急ショートステイで対応することができた。むさしのは緊急避難所にもなっているのも、他にも

近隣の方6名が避難していた。

④富士見市にあったらいいのに、おいしいと感じる部分

【Aグループ】

- 介護保険を卒業した後の通いの場が圧倒的に少ない。介護保険を使わずによくなった方が地域で活動したいという場合の通いの場。パワーアップ体操はあるが、せっかく元気になって、卒業にもっていきたいがその後どこにつないだらいかわからない。
- 弁護士や司法書士など、高齢者あんしん相談センター専属の法律の専門職がいればいい。
- シェルターなど一時保護できる施設があるといい。虐待や生活困窮の人が一時的に生活できるところがあるといい。
- ふじみ野市の循環ワゴンのような交通が必要。関沢2丁目、3丁目は駅から離れていて、買い物に行くにも遠い。しかしバスは狭いから通せない。まだまだ自分で買い物もできるのに、交通手段がないことで「買い物難民」がいるのはもったいない。乗用車ぐらいの大きさの車で移動を支援してもらえるサービスがあれば、まだまだ買い物も自分で行けるといふ人も多い。生活援助のニーズが多いので交通基盤が整うと違う。
- 市役所の中の課を超えた連携がよくない。横の連携がもう少しまくいくといい。地域から相談があったケースでも、市の方から道路に出ている木を切ってほしいと家主に相談があった。住んでいる人が借りている家をゴミ屋敷にしてしまうという話だったので、環境課へ行き相談をして住んでいる人のことを尋ねたら、自分たちは木さえ切ってくればいいのかとの返事。住人の生活は関係ないと言われてしまった。
- 防災無線が聞こえない。行方不明者の情報がセンターにも入ると動けるかもしれない。防災無線も警察から連絡があった内容を市が流すだけと聞く。そういうところもうまく横の連携が取れたらいいのに。
- 運転免許証の返納をというが買い物に行けない。狭山市では特養やデイサービスの車を使って買い物に行くサービスがある。また、移動販売車みたいなものがあればいい。運転免許証返納に対する足がない。よく相談があるのは病院まで行くのが大変という声や買い物に行くのが大変という声。それでは介護保険でヘルパーかというところとちょっと違う。循環バスはあるが本数が少なく、せっかくの資源が活用されていない。デマンドタクシーだけでは足りない。もっと身近な足があればいい。ゴミ当番ができない人が増えている、もっと高齢者の生活に密着したサービスを。

- 後見人制度はハードルが高い。市長申し立ては時間がかかる。後見センターのような機関が積極的に支援をしてほしい。
- センターが土曜日にやっていると現役世代も相談しやすいのでは
- 日頃の業務を行いながらオレンジカフェの運営は大変。NPOなど、別の法人に委託しているところもあると聞く。
- 福祉車両の貸出し。社会福祉協議会がやっているところもあるらしい。余暇でも病院でも、その都度タクシーは大変。
- 富士見市のごみの分別が大変。高齢者には負担
- 精神科の先生の訪問診療が充実してくれるといい。精神科の専門の看護師が家に行って話を聞き精神科につなげてくれるといい。デリバリーアセスメントをやっているクリニックがある。
- 福岡市では、安否確認の時には専門の業者が行く。普段関わりのある人はいいが、全然知らない人の安否確認をと言われた場合、行ってもやれることは警察を呼ぶことぐらいしかない。色々質問されても初めてと言うしかない。
- 認知症か精神疾患かどちらかわからないような人がいて、相談拠点として、介護保険ではなく医療保険でケアができるようなデイサービスがあるとよい。近隣では新座市、和光市などクリニックでやっているところや、県からの事業委託で相談拠点になっているところもあるが、距離があり、そこに誘導することも難しく、そういうケースはどこに相談するかもめるので、相談拠点か受け入れ先が市内にあるとありがたい。
- 「隠れ買い物難民」が多い。少しの距離は行けるがスーパーまでは遠い。訪問販売があるといい。
- 行方不明者の放送をした後、結果がどうなったか翌朝になっても情報が来なかった。情報共有のネットワークができるとよい。警察からおおまかな情報が安心安全課に行くが、高齢者福祉課を通らないこともある。

【Bグループ】

- 在宅医療依存度の高い方が使えるショートステイがあると良い。高齢者には一日4回インシュリンを打っている方や、在宅酸素を利用されている方も使えるショートステイがあるとよいと思う。
- 毎日行けるオレンジカフェがあるとよいと思う。2か月に1回は少ない
- 骨折など急な介護が必要な方への対応として、介護申請から認定がおける間、買い物やゴミ出しなどできる支援がない。

- ワゴン車等を利用した循環デマンド交通の導入で、市内全体をカバーできる公共交通があると良い。
- 高齢者のために、ららぽーと富士見内を移動できる乗り物があるとよいのでは。またららぽーと富士見から市役所まで渡る歩道が遠い。
- 銭湯が少ない
- 認知症疾患医療センターを近くに。和光の菅野病院で遠すぎる

《意見交換》

- 買い物は、品物を見て買いたい気持ちはわかる。
- 家電製品などが故障した場合、65歳以上の人が市役所に相談すると、お住いの地域はどこですかとなり、センターに電話してくださいになってしまうのでは。持って来てくれる電気屋さんを知っているかという電話はかかってくる。
- 商工会に、台風で飛んできたと思しき屋根の上の木を取り除いてくれないかと問い合わせが。市は商工会に聞けば業者を紹介してくれると言ったつもりのようなのだが、実際には直接商工会がやってくれるものだと思っていたようだ。
- 高齢者は話の解釈が変わってしまう場合がある
- 色々な事案が最後はセンターにくる
- 市が直営でやっていた時はどのように対応していたのか
- 庁内各課の連携が課題と感じる
- いつも色々なところで連携と言われるが、執行部は議会ではちゃんと連携できていると言っている。
- 職員にもよるかもしれない。経験があればできるが若いと自分の担当のことで精一杯なのでは。
- 町会や地域の人などが色々な意見をいっぱい出してくれるが、それが形にならない。ゴミ出しや買い物のことなどいろいろな意見を出すのだがそれが少しでも形になって一歩でも半歩でも進むといい。
- 進めるために生活体制支援事業があり、社会福祉協議会と一緒にやるが、話のきっかけが市民の声が上がったのを市民の中で広げていって事業にしていこうという動き。なかなかそれだと市民任せなので進んでいかない。市民から上がった声をどこかでひろっていかないときちんとした事業には成り立っていかない。

- 行政主導型だと結果的に困ったことが全部市に来てしまうので、地域や住民がそこで形になってほしいと願う気持ちはわかるが、ゴミの問題などは市民がみんな困っていることだから、どうにかならないか、他市の提案などをしてもそれが実現しないと意味がない。
- 水谷東では地域支え愛隊という有償ボランティアが活動しており、高齢者を病院に送るなどしている。
- 圏域ごとの課題を出し合う地域の会議では高齢者福祉課しか来ないが、ゴミ問題については環境課が担当。高齢者福祉課だけと話していても意見が愚痴で終わってしまい、モチベーションが上がらない。高齢者福祉課だけでは足りない。政策につながっていない。
- 元気な人が通えるカフェがあるとよい

《まとめ》

グループワークと意見交換を通じ、市内5カ所の高齢者あんしん相談センターには、日頃から実に様々な相談が寄せられていることがわかった。参加された職員の方に共通していたのは、「とにかく高齢者に関する相談は何でもセンターにくる」との認識であった。介護保険に関する業務に加えて、安否の確認、生活の支援、近隣トラブルへの対応、行政の手続きの支援などを、関係機関と調整しながら解決に向けて奔走している状況が語られた。それらの事案の背景には、認知症や精神疾患、家族・親類間の不和、経済的困窮など複合的な課題が絡み合っており、センターだけでは解決できない問題も多いとのことであった。日々寄せられる相談に対しては行政や警察、消防、司法、葬祭業者など様々な機関と連携しながら対応しているとのことであったが、どこまで支援をすればよいのか悩みながらの相談支援活動であることがこもごも語られた。

グループワークの中では、法的な問題に専門的に対処できるように、弁護士や司法書士などの法律職が身近な相談相手にいるとよいこと、行政がもっと横の連携を強化してほしいこと、高齢者の移動手段の充実や買い物しやすい環境づくりなど、複数の参加者から同様の意見や要望が出された。また、市には日頃の関係機関間の会議で出される意見を具体化してもらいたいとの要望も寄せられた。

市は、高齢者あんしん相談センターの実情をよくつかみ、必要な支援や課題解決策の具体化に取り組んでほしい。文教福祉常任委員会としても執行部に対して現場の声を反映した取り組みをより強化するよう求めていきたい。