

## 令和3年度第1回地域ケアセンター会議

### 「消費者被害～気づきと対応の体験～」・

### 「コロナの時代に生きる」アンケート

5. 地域の高齢者を消費者被害から守るために大切だと思うことをお聞かせください。

- ・地域内での何気ない見守り。顔見知りの関係性の構築。高齢者が受けやすい消費者悪徳商法の内容と対応方法を知る。
- ・コロナ禍で訪問が難しいですが、「おたっしゃだよ」など配りながら、様子をうかがうようにしています。そして、注意していただくよう呼びかけることも大切だと思います。
  - ・地域（関・立野地区民協）としては、以前、委員の中から、担当地区の高齢者の方が「屋根が痛んでいるようなので、点検してあげる、と言われ5万円をとられたとの話を聞いて、どのようにしたらよいかとの質問があった。民生委員としての対処法を消費者相談センターの方にお話をいただいた。
- ・地域からの情報発信。特に身近な事例の周知。こまめな声かけ
- ・普段からの地域のつながりが大切だと思います。
- ・一人で抱えて何とかしなくては…ではなく、相談相手を作っておく。気軽に話せる関係を構築しておく。そのために包括の方々、町会の人、民生委員、友人、地域の集う場所と日常で繋がるのが大切。
  - ・地域連携の居場所のPRをこまめに行う。
  - ・留守電の機械の貸し出しを勧める。
  - ・NHKの夕方テレビの詐欺の番組を参考にすると良いのでは。「今日はこの地域に多く電話かかっています」との情報。
- ・出来るだけの声かけ、そして、最近の出来事等を話題にしています。
- ・知らない電話に出ない。そのために自動通話録音機を設置する。
  - ・知らない訪問者には対応しない。町会では、集金担当者に身分証明（カード型）を発行。
  - ・日頃から隣近所とのあいさつ、会話を大切にす。
- ・コロナで今は電話でしか連絡がとれないが、その折に被害にあった人の事例を話すなど注意喚起する。
- ・普段から、ちょっと立ち話ができるような関係を築いておく。
  - ・手口を知っておく。
  - ・高齢者仲間が集まっておしゃべりできるような場所を提供する。
  - ・セールスマンっぽい人がいたら、気にしてみてるよ、というシグナルを送っておく。
- ・身近におしゃべりできる人がいることだと思います。民生委員もその中に含まれていると嬉しいです。
- ・相談できるつながりが大切。
- ・介護施設的には特に何か実行していることはありません。

- ・特に独居や地域の交流が少ない方が、孤独を感じる環境を作らないこと。
  - ・どのような内容に被害があるのか、知ることのできる環境があるとよいと思う。
- ・地域とのつながり（普段からの声かけ等）
  - ・実際の手法について繰り返し周知していく。
  - ・被害にあった方の体験談などの周知
- ・電話に留守電をつけておく。
  - ・テロップを活用（オレオレ詐欺）。
  - ・インターホンは顔が映るものにする。
  - ・事業所及び近所の方々とのネットワーク作り。
  - ・訪問時は状況を確認しておく。
- ・日頃の何気ないお話だと思えます。
- ・一人で決断しないように、誰かに相談することができるよう、日頃話し相手がいた方がいい。
- ・息子を名乗る電話詐欺は、いったん電話を切る。息子に電話を掛けて本人を確認する。
  - ・犬、猫を飼っていたら、電話の人に名前を確認する。（知らない、または、間違っていたら詐欺師）
- ・独居の高齢者については、定期的に訪問し、見守っていくことが必要と思えます。
- ・町会・老人会などに入り仲間づくり・結びつきを作ることが大事。
- ・訪問、声かけが重要であると思えます。
- ・高齢者が一人で判断をしない、まずは誰かに話してみる。おかしいなと思ったら、包括やはつらつセンター、ボランティアコーナーなどに相談してみる。
  - ・会話の中でお金のことが出てきたり、おかしいぞ、と高齢者に気をつけてくださいと伝える。
- ・日頃の見守りで様子を伺い注意喚起する。
- ・近所の方たちとの連携（普段からのお付き合い）。
- ・初めての訪問者の話は、1人で判断しないでほしい。その場でどんなに良い話でも確認（身内）してから行動をとって欲しいと思えます。
- ・デイサービスでのサービス提供を通じて、普段より利用者間の会話、職員とのコミュニケーションの量を増やして、少しでも不安を感じていることや疑問に思っていることなど、気楽に話せる環境作りをすること。
- ・介護サービスに限らず、親族他による日常的な相談ができる体制づくりが必要と考える。
- ・近所での情報交換や、マンション内でも張り紙を貼っていただいたり。自宅にも、玄関外にステッカー等貼って抑止力になるような対策は今後も必要かと思えます。
- ・引き続き、フォーマルサービス、インフォーマルサービス、地域が連携をしながら、高齢者、特に一人暮らしの方々を孤立させない、地域づくりは必要が思います。
- ・買い物や病院への通院の際に、高齢者の方々に寄り添った対応が大切だと思う。
- ・自分一人で決めないで、相談できる窓口を1つでも覚えておいて、電話のあたりに掲示して置いたらどうか。誰に聞いたらいいかわからないと言われる。
- ・被害に合わないよう、注意喚起（チラシ、区法、回覧板、掲示板など、媒体を工夫）や正しい知識

の情報提供をする。

・民生委員、関係機関の見守り、声かけ支援を行う。

○・すぐに相談できる体制を整え、周知させる。

○・地域包括支援センターと民生委員が連携し、高齢者の居宅を訪問して、消費者被害を消費生活センターに連絡する。

## 6. 最後にお聞きします。

新型コロナウイルスに翻弄された令和2年度でした。コロナ禍は、まだ続きそうです。これからは、with コロナ、コロナとともにどう生活していくかがカギになることと思います。

・これまでの中で、新型コロナウイルスで、苦労したこと、工夫したこと

・これからの with コロナの中で、心配なこと、大切にしていきたいこと、こんな制度・サービスがあったらいいな

などのご意見をお聞かせください。

○・対面での話し合いや打ち合わせ等ができず。表情等を読み取ることができないため、どうしても表面的なかかわりになってしまうのではないか…

・活動の場が制限されていたため、意欲が薄れてしまうのではないか…

・Zoom 等での打ち合わせが多くなる中、対応が難しい高齢者や障害者がいます。Wifi 環境や PC 操作等でのマイナスを補えるサービス等があれば…

○・訪問がなかなか大変ですが、少しずつ、インターホン越しや少し間をあけ感染に気をつけて顔が見られれば良いと思っています。

・外出を控えている高齢者の方も多いと思うので、特にこれからは、コロナに加えて熱中症も心配されますので、訪問するように心がけたいと思います。

○・高齢者の外出機会、特に外に出ないことが習慣づいてしまった方への支援

・人と人とのつながりの再構築

・担当課からの対応についての連絡が多いこと（苦労したこと）

・施設の感染対策を法人レベルまで引き上げること

・今後の対応について、IT 化や Web の利用などの検討

○・ワクチンの予約に支援が必要な高齢者が多数いた。

・介護や福祉等とつながっていない高齢者へのアプローチ

○・体調管理、認知機能の低下を防ぐための現状でできることの工夫一個別対応の工夫で（実践も含め

て)

- ・行政の対応に沿って、個人のできることに工夫し、可能な範囲で実施した。－居場所の開催等（三密を含めて団体としてのチェックを行なった）。
- ・活動範囲が限られたため、体力。特に足・腰・飲み込み、認知能力の低下は否めないで、1人での努力では限界がある。少人数でのかかわりの工夫をしたい。日常でのつながり（電話、スマホ、手紙）の大切さを関係者とともにこまめに行なっていきたい。地域の細やかな把握（プライバシーを大切にしながら）の工夫を！実践を！
- ・うがい、手洗い。買い物以外の外出はしないようにしています。
- ・集団での活動ができない。防災訓練、カラオケなど。一人防災訓練、一人カラオケなど工夫もあるが、どうしても一人では続かない。
  - ・オンラインによる訓練やカラオケなども提案されているが、Wi-Fiを持つ、使える世帯は50%にもならない。（立野地区区民間利用団体に聞きました）
  - ・オレンジカフェなど、高齢者の居場所が増えているが、子どもたちの居場所が不足している。特に、中高生の居場所がない。昨夏、猛暑の中、いく日も公園に滞在していた高校生がいた。
- ・閉じこもりの生活の中で、1人暮らしのお年寄り、話したり散歩などの運動もできなかったりで、認知機能の低下、身体が弱くなっているのが心配される。時々電話をして話し相手になるぐらいはしたい。
- ・自分自身もコロナにかかりたくないし、相手の方もそうだと思うので、最低限の活動しかできませんでした。気力、体力ともに落ちてしまっているので、何とか上向きに活動していきたいです。
- ・長い自粛生活、自分自身も何もできない日常にかなり落ち込みました。普通の活動ができる日を待ち望んでいます。
- ・コロナについて、情報格差が広がっているように感じます。陽性者に対する偏見、差別も気になります。
- ・65歳以上の高齢者で友達と呼べる人がいないという率が50%を超えている（数字は不確かですが）と知りました。そしてこのコロナ禍。うつうつと家の中で過ごされている方がたくさんいらっしゃると思います。お一人暮らしだったらどんなに淋しいかと想像するばかりです。固定電話は敬遠されがちですが電話でおしゃべりする機会などもあってはいいのではないのでしょうか？もちろん希望される方ということで。
- ・マスクを終日しながらの介助はとても苦しく暑いので大変です。
- ・必要以上にコロナを恐れ、自分で自分の生活の質を落としていると感じるお客様がいらっしゃいます。認知症カフェのような心配なことを共有できる場が地域にあるとよいと思います。（人が集まることがまだ許されないとありますが。外出しづらい方が集まりやすい環境（うまくイメージできませんが…）ができれば、家にこもりがちの方にすすめてあげたいです。
- ・人が集まることに対してとても抵抗を感じるようになってしまっているため、必要な集まりの際に感染対策をしても大丈夫なのか不安に思うことがある。
  - ・自分が発症してしまった場合、周りへの影響が出てしまうことを考えてしまう。
  - ・出来るだけ集まらない形での方法を選択していくようにしている。

- ・たとえ ZOOM などでも、直接話をする形を増やしていけるとよいと思うので、ホストになれるような助成など、そういったことを区が構築して下さるとありがたい。
- ・人とのつながりの持ち方をどのように保っていくかが大事だと思う。
- ・検討中。
- ・人と接することが少なく、人に接することに対しても温度差があります。あまり突っ込んで話せない人、日頃の出来事を少し話せるときがある人、近所づきあいも難しくなりました。少しでも助け合えることが気軽にできたらと思います。どうすれば？ お互い顔を見れば、お変わりないですかと声をかけるのみです。
- ・新型コロナウイルス対策にはワクチン接種しかないと言われ、日本は、アメリカ・イギリスより大量に購入し、接種を急いでいるが、不足して予定通りに進んでいない。日本も早く独自のワクチンがほしい。読売朝刊（6/30）塩野義製薬 6000 万人分供給可能。中外製薬、コロナ治療薬申請。以上の情報あり、期待できそうだ。
- ・高齢者が家に閉じこもりがちになっているので、少しずつ元の生活に戻り、地域のコミュニティに参加できるとよいと思う。
- ・コロナの感染力の強さがどのようなものか、どの程度感染力があるのか全く予測できない。また報道程度で本当に避けられるのかわからない。このような状況では、何かしようという気持ちがあっても、感染という危険が先に立って何もできない。無為に過ごしているのが現状である。不自由さはこの上ない。三密やマスク、手洗いなど実行すれば感染から脱れることができるかもしれないが、日常生活が成り立たない。しばらくの我慢ならばできても、1年半の生活の経験から今、政策を担う者のはっきりした態度を期待したい。当分は静観のみ。
- ・色々な行事を中止にしないで、何とか出来る方法を考え、形を変えたり、期間を短縮したりなどで実行することが望ましい。
- ・直接、自宅訪問ができない中で、電話を掛けても電話被害（折々詐欺等）を考えると留守電になることが多く難しいです。世間で起きている情報など、包括通信みたいなものを作ってもらい、それを民生委員がポストインできたら少しでもつながっている、見守っていると思えてもらえるのではないのでしょうか。包括さんに甘えすぎでしょうか。
- ・工夫したこと-「おたっしゃだより」を配り、何人かの人から「元気になっています」と連絡を入れます。また、街でお会いした人に「気に留めてくれてありがとう」とあいさつをくれます。気になる方には電話で連絡を取っています。
- ・乗り物をできるだけ避けて、人の多いところに出向かないようにしている。母と同居なので、飲食を外ですることは、ほぼゼロにして、家庭内感染に気を付けた（主人も子も出勤していたので）。心配なのは、まだ、家族全員がワクチンを打っていないので、とりあえず、ワクチン接種をして、少し安心したい（母もまだ2回目が終了していない）。包括の方もコロナ禍で今まで以上にお忙しくなれたと思います。くれぐれもお体大切になさってください。
- ・外出を控えるのは良いことですが、家に閉じこもりがちになり、人との交流がなくなると認知症の方は進んでしまいがちになると思いますので、その辺が難しいと思います。
- ・マスク、手指消毒、手に触れる部分の消毒の普遍化。

- ・ステイホームが合言葉になった分、運動量の低下が筋肉量の低下を呼び、免疫力の低下となる。免疫力が低下してしまうと、コロナだけでなく、他の感染症にもかかりやすく、重篤化しやすくなる。高齢者の運動量の質と量を増やす必要がある。
- ・コロナ対応が医療現場と比較し、介護現場への対応が遅かった。実際の感染者発生時も、各事業者の対応に差が大きく困惑した。行政からはFAX程度の役に立つ情報はなく、保健所の対応も受け身であった。感染者の対応を介護の現場に託すのであれば、行政側の支援を徹底してフォローしてほしい。(電話で確認するのみで対応について協力がなかった)
- ・新型コロナウイルスに感染した方が、または濃厚接触者に該当してしまい、デイ、ショート等利用できずに、自宅療養となった際の代替サービスについて、実際どのように対応されたのか、どのようにサービスの介入ができるのか、学べる場、情報交換できる機会がありましたら教えていただきたいです。
  - ・また、皆様が大変な状況の中で、偏見や差別的な発言等しないように、対応等も気を付けていきたいと思っています。
- ・密にならない、業務を考えながら制度が許す限り、コロナに不安を持っている利用者様を支えられるように心がけてきた。
  - ・事業所内の衝立、事業所立ち入りの制限、インターネットなどの活用、徹底した消毒、等々。
- ・都外に住む父の急逝で母が独居になりました。庭の管理や買物で思い物を運ぶなど、腰痛、膝痛等々あり、介護は受けていないけれど、手助けが必要はことがたくさんあることがわかりました。往来ができずサポートがままならないなか、毎日電話をして様子を伺い、ネットで買いものをしてあげたり、役所に連絡を取ったりしています。介護認定外の人も受けられるサポートが周知されるといいです。
- ・対面が難しい場合は、オンラインの活用も検討する。
- ・当方医療機関ですが、令和2年は患者さんが減りました。正しく理解することが大事だと思います。
- ・事業者による地域単位での支援の仕組み。在宅での介護サービスの継続。
- ・ワクチン、手早く打った方が一番！！