

資料 5

地域包括支援センター等における 高齢消費者等への見守りについて

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

全国地域包括・在宅介護支援センター協議会 常任協議員 **竹 下 彰 人**

社会福祉法人 洗心福祉会

〔三重県・津市〕津久居地域包括支援センター 次長

1

はじめに

— 全国地域包括支援・在宅介護支援センター協議会について

2

見守り事例1

— 訪問販売 に対する見守り事例

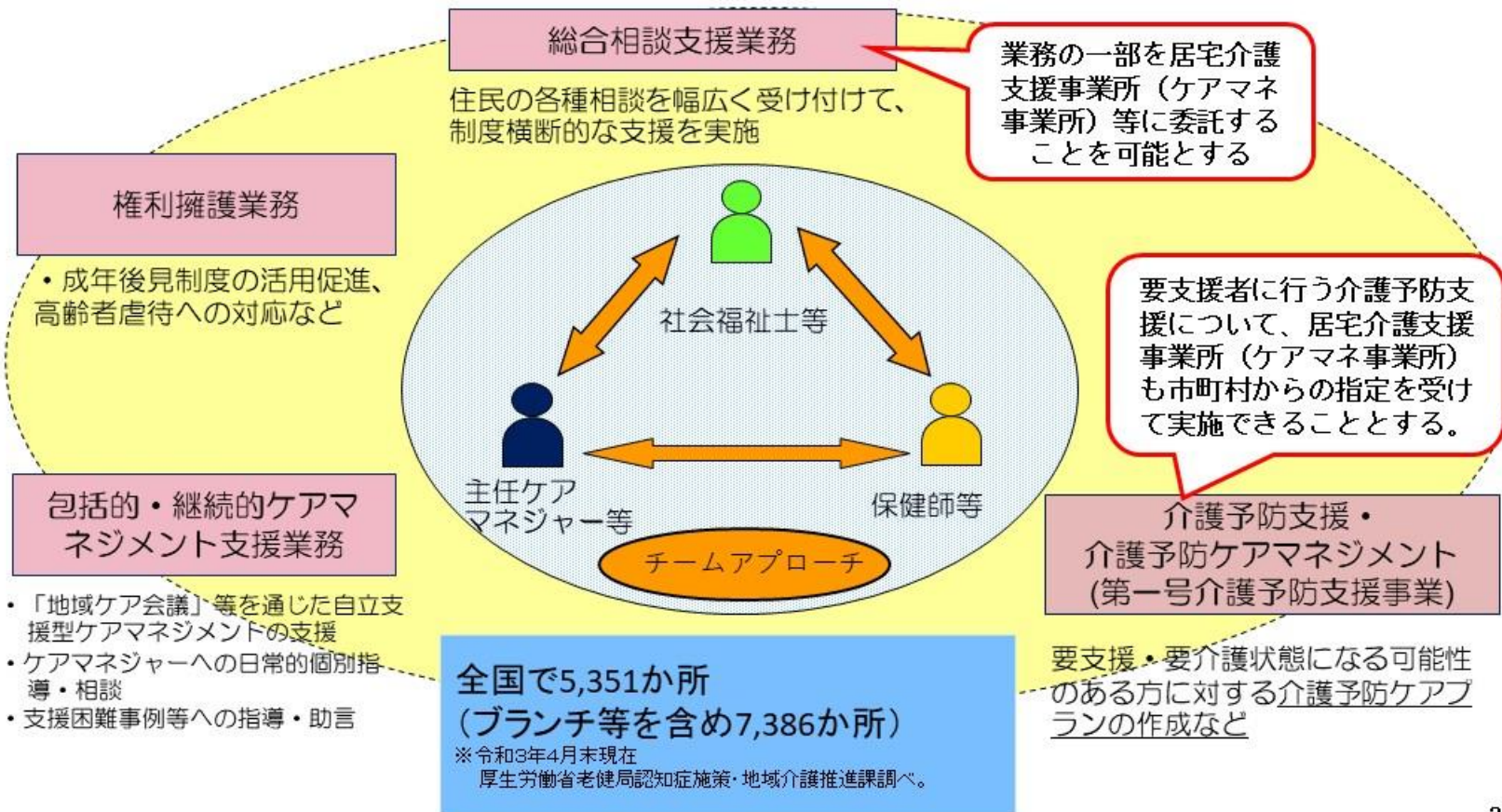
3

見守り事例2

— 訪問詐欺 への対応

地域包括支援センターについて

居宅介護支援事業所など地域における既存の資源の効果的な活用・連携を図りながら、介護予防支援（介護予防ケアプランの作成等）や総合相談支援業務など、センターが地域住民への支援をより適切に行う体制の整備を図る。



地域包括支援センター

介護保険法 第115条の46
地域包括支援センターは、第一号介護予防支援事業（居宅要支援被保険者に係るものを除く。）及び第百十五条の四十五第二項各号に掲げる事業（以下「包括的支援事業」という。）その他厚生労働省令で定める事業を実施し、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする施設とする。

在宅介護支援センター

老人福祉法 第20条の7の2
老人介護支援センターは、地域の老人の福祉に関する各般の問題につき、老人、その者を現に養護する者、地域住民その他の者からの相談に応じ、必要な助言を行うとともに、主として居宅において介護を受ける老人又はその者を現に養護する者と市町村、老人居宅生活支援事業を行う者、老人福祉施設、医療施設、老人クラブその他老人の福祉を増進することを目的とする事業を行う者等との連絡調整その他の厚生労働省令で定める援助を総合的に行うことを目的とする施設とする。

全国地域包括・在宅介護支援センター協議会の概要

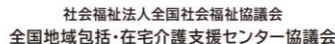
目的（運営内規第3条）

この協議会は地域包括支援センターおよび在宅介護支援センター事業の発展向上を期し、全国的連絡調整を行うとともに、事業に関する調査・研究・協議を行い、かつその実践をはかることを目的とする。

会 員 地域包括支援センター（2019か所）および在宅介護支援センター（654か所）の計2,673か所の会員数〔令和5年6月30日現在〕

沿 革

年	国の動き	本会の動き	年	国の動き	本会の動き
1989 平成元年	ゴールドプラン策定		2005 平成17年	介護保険法改正 地域包括支援センター 創設	
1990 平成2年	福祉関係8法改正 在宅介護支援センター創設		2006 平成18年	改正 介護保険法施行	全国地域包括・在宅介護支援センター協議会へ名称変更
1991 平成3年		全国在宅介護支援センター協議会 発足	2008 平成20年	後期高齢者医療制度開始	
1994 平成6年	新ゴールドプラン策定 老人福祉法改正		2012 平成24年	高齢社会対策大綱 閣議決定	
1995 平成7年	高齢社会対策基本法 施行	「在宅介護支援センター事業運営の方法」	2013 平成25年		地域包括・在宅介護支援センター実態調査2013
1996 平成8年	高齢社会対策大綱 閣議決定	「在宅介護支援センター相談活動事例集」	2017 平成29年	社会福祉法・介護保険法等改正（地域共生社会の実現）	全国地域包括・在宅介護支援センター倫理綱領
1999 平成11年	新ゴールドプラン21 策定	「在宅介護支援センター21宣言〈倫理行動基準〉」	2019 令和元年		全社協 種別協議会化 実態調査2019
2000 平成12年	介護保険制度 施行		2020 令和3年	重層的支援体制整備事業	協議会ビジョン 策定



在宅介護支援センター協議会が
会員センターとともに…

〈ビジョン〉
地域をむすぶ・つなぐ・つつむための未来像

想像から創造へー 地域共生社会をめざすこれからの10年

for
2032

セクターは、今後更に増加する地域の高齢者とその家族が直面する変化や、多様な生活環境や地域課題の解決のため、高齢者を含む人々の障がいのある方々や子どもなど、多様な人々を支援するための総合的なサービスとソーシャル・インクルージョンを推進し、地域包括ケアシステムの中核的な役割として、地域包括ケアの実現を支援することができると地域包括ケアの重要な貢献をすることがあてられています。

■前掲書は、2018年(平成30年)3月14日に制定した地域包括ケアに基づき、社会連帯が活動する地域で地域への役割として、その専門性を活かし多様な人々の生活と活動をつなぐこと、地域包括ケアが質的に地域で実現し包括的ケアを広くとることができる地域包括ケアの実現に寄与することを目指し、様々な事業により全国のセクターを支えていくこと。

地域共生社会の実現をめざし、高齢者だけでなくその世帯や地域住民が抱える様々な悩みや問題、課題の解決に向けて、世代や分野を超えた相談支援体制の構築に貢献します。

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル 社会福祉法人全国社会福祉協議会 高年・障害福祉部内
TEL:03-3581-6502 FAX:03-3581-2428

1

はじめに

— 全国地域包括支援・在宅介護支援センター協議会について

2

見守り事例1 — 訪問販売 に対する見守り事例

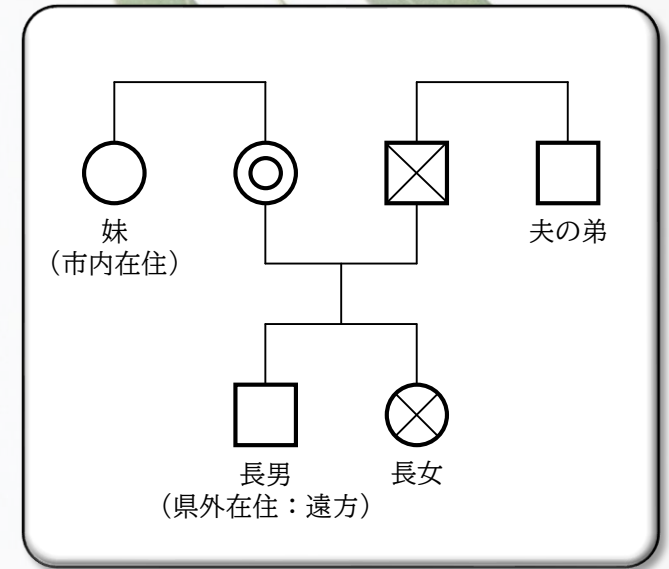
3

見守り事例2 — 訪問詐欺 への対応

事例1：Aさん（令和5年2月）― 訪問販売の事例

85歳 / 女性 / 一人暮らし

- ご家族：2人（長男は他県在住、長女は最近逝去された）
：妹が市内在住（毎日電話をくれる）、夫の弟
- 歩行：J1 問題ない。最近まで自転車に乗っていた
- 買い物：近くのスーパーへ自身で買い物に行く
- 病気：〇〇内科（昔から胃が悪い）、〇〇眼科、〇〇歯科
- 認知症：軽度（状況から察するとⅠ or Ⅱa、Ⅱb）



事例1：Aさん（令和5年2月）― 訪問販売の事例

①警察署生活困窮担当〇〇様より地域包括支援センターに連絡：

- ・ 銀行から警察に連絡があり、高額出金を行う高齢者がいると通報。
- ・ 本人は訪問販売で商品を購入するためにお金を引き出したいとの話。
- ・ 銀行員としては、販売元に怪しさがあるためクーリングオフを勧めたが、話の内容をあまり理解できない様子であった。
- ・ 認知機能の低下があるのではないか？
- ・ 担当地区の地域包括支援センターでの関わりについて問い合わせ。

事例1：Aさん（令和5年2月）― 訪問販売の事例

②その後の警察署の動き：

- 担当区域の地域包括支援センター、在宅介護支援センターでの対応歴はなし。
- 警察署生活困窮担当〇〇様よりクーリングオフの手続きについて消費者センターに問い合わせ。
- 消費者センターとしては、本人が来所可能であればクーリングオフの手続きは可能との返答（訪問は不可）。
- 地域包括支援センターが本人と消費者センターの間を取り持つことは可能と警察に返答した。

事例1：Aさん（令和5年2月）― 訪問販売の事例

③その後の地域包括支援センター等の動き：

- ・警察署から問い合わせの次の日に、地域包括支援センター（包括）職員と在宅介護支援センター（在介）職員が本人宅を訪問。
- ・これまでも何度か布団等を売りつけられたことがあるとの話。
- ・『セールスお断り』のステッカーを玄関に貼る。（包括）
- ・『消費者被害防止』のチラシをお渡しする。（包括）
- ・担当民生委員に報告（在介）
- ・近隣の駐在所にパトロールの強化のお願い（在介）と担当警察署へ報告（包括）
- ・今後は定期的な訪問を行っていくことをお伝えする（包括・在介）
- ・地域ケア会議を開催し、近隣への注意喚起をお願いする（包括・在介）



1

はじめに

— 全国地域包括支援・在宅介護支援センター協議会について

2

見守り事例1

— 訪問販売 に対する見守り事例

3

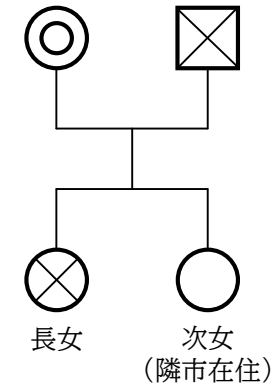
見守り事例2

— 訪問詐欺 への対応

事例2：Bさん（令和3年9月） — 訪問詐欺への対応

84歳 / 女性 / 一人暮らし

- ご家族：2人（次女：近隣の市、長女は最近逝去された）
- 買い物：次女と一緒にいく
- 歩行：A1、近くのゴミ捨てには行ける程度
- 病気：〇〇脳神経外科、〇〇大学病院、〇〇整形外科
- 認知症：レビー小体型認知症 中度（状況から察するとⅡb）



事例2：Bさん（令和3年9月）― 訪問詐欺への対応

①担当ケアマネジャーと次女より相談：

- ・ 訪問してきた人に貯金通帳を渡したらしい（どのような状況で、どのような話であったのか全く分からないとのこと）。
- ・ 本人は認知症があり、言われたことを疑いもせずそのまま渡した。
- ・ 80万円入っていた通帳が空になって、後日郵送で送られてきた。
- ・ 前日に担当ケアマネジャーが訪問していたが、本人からそのような話を聞いていたが本当かどうか懐疑的であった（レビー小体型認知症であるため）。
- ・ 次女様に了承後、担当ケアマネジャーが地域包括支援センターへ通報した。
- ・ 次女様としては、警察に通報したが、本人が記憶をたどれないため、事件としての立件（何月何日、どのような人が来たか？本人が分からないため証拠がない）できず、どうすることも出来なかった。

事例2：Bさん（令和3年9月）― 訪問詐欺への対応

②地域包括支援センターの動き：

- 担当地区の民生委員が不在で、地域の見守り体制が不十分であった。
- 地域包括支援センターが訪問していることが分かるステッカーを自宅玄関前に貼付。
- セールスお断りのステッカーを貼付。
- 警察署へ相談し、通話時に『録音されます』という音声の流れる機器を警察署から貸し出してもらえ旨のアドバイスをもらい実施。
- 担当ケアマネジャーと包括にて、かかりつけ医にも相談をしながら双方で情報共有しつつ見守りを実施した。
- ご近所の方に啓発し、共に見守りを行ってもらえるようになったことで、訪問販売等はほぼ無くなった。しかし、電話でのセールスが非常に多く、一人暮らしの高齢者である情報が複数の業者に共有されている懸念が生じた。
- 通帳や印鑑は次女が管理することとなる。
- ヘルパーのサービスを導入し、地域の目以外の目も増やすこととした。

ま と め

- 周辺の地域包括支援センターや在宅介護支援センターは、特殊詐欺にかかわらず、かなりの消費者被害案件を対応している。
- 地域ケア会議等にて、特殊詐欺や訪問販売のリスクを啓発する場を確保する機会が重要。
- 詐欺をする業者は“一人暮らし”や“認知症”といった情報があれば相当な確率で介入してくることが多い。
- 最初は一つの業者であったとしても、どんどん増えてくる（業者間でネットワークがあるのでは？）。
- 特殊詐欺や訪問販売を防止する方法は様々であるが、地域包括支援センターや在宅介護支援センターが中心となり、警察署や地域の駐在所等との連携が必要であり、予防や啓発の機会の創出、防止のための関係者間のネットワークづくりが不可欠である。

地域包括支援センターは地域の要の機関として
地域の**高齢者**等が**安心**して**地域で生活**できるよう
これからも**地域に寄り添って**いきます

ご清聴ありがとうございました

全国地域包括・在宅介護支援センター協議会
ホームページ <http://www.zaikaikyo.gr.jp/>

