

《研究ノート》

## 地域包括ケアにおける営利事業所の役割と課題に関する検討

——コミュニティソーシャルワークの視点から——

山井 理恵

### 1. 問題の所在・研究の目的

本稿は、地域包括ケアの担い手の一員としての地域の営利事業所を対象に、彼らが見守りを行うさいの可能性と課題を、コミュニティソーシャルワークの視点から検討することを目的としている。

高齢化の急速な進展、社会的孤立の深刻化にともない、支援を必要とする高齢者の一層の増加が予想される。徘徊などで行方不明になった認知症高齢者も急増している。NHKが実施した調査(津武 2014)によれば、認知症やその疑いがあり、徘徊などで行方不明になったとして、2012年の1年間に警察に届けられた人の数は9607人、そのうち、死亡が確認された人は3511人、2012年末の時点でも行方不明のままの者が、208人いたことが報告されている。

このような状況に対応するためには、専門職や専門機関の整備のみならず、異変を発見するための地域住民等による「見守り」が重要である。また、ケアを専門としない地域の民間事業所(以下、地域事業所)においても、高齢社会における社会貢献や新規事業としての、見守りに対する注目が高まっている。全国キャラバン・メイト連絡協議会(地域ケア政策ネットワーク2013)は、企業等が認知症サポーターを組織的に受講する取り組みを紹介している。

地域包括ケア研究会の報告書(2013:15)においても、「伝統的な地域の近隣関係や親戚関係などによる結び付きが弱くなっている都市部」において、コンビニや商店、郵便局などの地域事業所による「組織力や機動力」に期待が寄せられている。

見守りには、①地域住民や友人などによる異変への気づきを目的とする「緩やかな見守り」、②定期的な安否確認を目的とする「担当による見守り」、③虐待などの困難な課題を抱えている高齢者等に対する「専門的な見守り」の三種類に大別される。地域事業所は、①の「緩やかな見守り」の担い手の一つに位置づけられている(東京都福祉保健局・区市町村の高齢者見守り体制充実に向けた関係者会議 2013:3-4)。

さらに、諸外国においても、認知症高齢者等の増加を理由に、このような取り組みが進んでいる。イギリス、アイルランドでは、アルツハイマー協会が事業所への調査などをもとに、「認知症にやさしいビジネス(dementia friendly business)」になるた

めの指導やキャンペーンを実施している<sup>2)</sup>

我が国においても、認知症高齢者等の増加や消費者としての高齢者の増加への期待などを背景に、地域の営利事業所が見守りをも含む高齢者向けサービスの展開などに取り組むケースは増えている。しかしながら、社会福祉の立場から、彼らの取り組みの実際、そこから派生する課題を明らかにした研究はまだ限られている。

そのため、本稿では、なんらかのかたちで見守りや高齢者・障害者に配慮を行っている地域の営利事業所を対象に、そのような事業への取り組みや実施上の課題を明らかにする。そのうえで、地域包括支援センターや社会福祉協議会などの地域福祉機関が、地域の営利事業所と連携を進めていくにあたっての課題を検討することを目的としている。

## 2. 視点および方法

### (1) 視点

本稿では、人々の生活・人生の再建とともに地域の再建・成長を目指す実践であるコミュニティソーシャルワーク(大橋 2015)の視点から、地域の社会資源としての地域の営利事業所の可能性を検討する。そのうえで、地域福祉機関のソーシャルワーカーが地域営利事業所といかに協働していくうえでの課題についても検討する。

### (2) 方法

Cini や雑誌記事検索、新記事検索データベースを用いて、2010年以降で、ケアを専門としない地域の営利事業所が見守りや高齢者向けサービスなど、なんらかの配慮を行っている事例を収集し、動向を概観した。そのうえで、多摩地域で主に活動している営利事業所を対象に、ホームページや企業紹介を分析するとともに、不明な部分は担当者への確認を行った。

## 3. 高齢者等に配慮した事業展開の動向

高齢化が進展し、さらに認知症高齢者が急増するなか、日常の些細な異変に気づくために、行政が見守りに関する協定を締結するなどの協力を得ることの重要性が指摘されている。想定されている協定締結先としては、①ライフライン事業者(電力会社、ガス会社、水道事業者)、②民間事業者(新聞販売店、新聞販売組合、新聞社、郵便事業会社、郵便局、宅配事業者、運輸事業者、牛乳販売店、乳酸菌飲料販売店、生活協同組合、農業協同組合、配食サービス事業者、スーパー、コンビニエンスストア、商店、商店街・商店会、銀行、信用金庫、信用組合、保険会社、タクシー会社、住宅管理会社)、③医療・介護関連事業者(高齢者福祉施設、在宅介護サービス事業者、医師会、病院、診療所)、④地域団体等(町会・自治会、町会・自治会連合会、マンション管理組合、老人クラブ連合会、ボランティア団体、NPO 団体)がある(東京都福祉保健局・区市町村の高齢者見守り体制充実に向けた関係者会議 2013:25-26)。

一方、営利事業所側も経営戦略として高齢者に配慮した事業展開、あるいは社会貢献・地域貢献として高齢者に対する見守りやサポートを実施する傾向が強まっている。高齢者の地域生活を支える事業所としては多様なものがあるが、本稿では、金融業、及び小売り業の二業種を対象に、動向を概観する。その理由は以下のとおりである。社会的孤立の状態にある高齢者等の多くは、近隣住民とのかかわりを拒否したり、医療や介護などのケアを専門とする機関を拒否したりすることが少なくない。そのような高齢者でさえも、年金を受け取る窓口としての金融業、生命を維持するための食料や日用品を購入する小売り業にはアクセスする。したがって、この二業種の見守り体制を概観することで、社会的孤立にある高齢者らを発見し、支援するコミュニティソーシャルワークのあり方を検討することに資すると判断したためである。

## (1) 金融業

銀行や信用金庫、あるいは郵便局、JA は、高齢者の金銭にかかわる異変にいち早く気づく可能性が高い業種である。一般に、年金は2か月に一度口座に振り込まれる。年金を受け取りに来た高齢者が暗証番号を忘れる、キャッシュカードや通帳の紛失、さらには預貯金を引き出したことを忘れるなどして、「自分の口座からお金を盗まれた」と窓口で訴えるというケースが少なくない。このような認知症などの疑いが強い顧客に対しては、外部機関との連携・協力が必要なことも多い。金融業界では顧客の個人情報を外部に漏らしてはいけないというルールやマニュアルがあることが、地域包括支援センターなどのコミュニティソーシャルワーク機関との連携を困難にしている。しかしながら、昨今では、認知症の顧客の安全を守るために、ルールやマニュアルの改訂を検討している金融機関も増えている(白井ら 2015a : 55)。

さらに、金融機関が提供する商品として、信託や後見制度支援信託があり、認知症も含む高齢者の財産の取り扱いを支援している(白井ら 2015b : 50-51)。職員に、認知症サポーター養成講座を受講させる銀行も増えており、りそな HD では、2015年3月末までに、全正社員に同講座を受講させることを計画している(白井ら 2015a : 55)。

## (2) 小売り業

医療や福祉などの専門機関には行かない高齢者でも、食料や日用品を購入するために立ち寄る場所として、スーパーマーケットやコンビニエンスストア、商店がある。

小売業界では、イオンが大型新店のオープン前に認知症サポーター養成講座を組み込んでいる。2015年2月16日の「イオンニュースリリース」は、「3月4日、5日旭川市と『認知症サポーター養成講座』を協働開催」すること、そのことで、「イオン従業員の『認知症サポーター』人数が国内最大規模の累計5万人となります」との告知を行っている。

同社の特徴は、2007年という比較的早い時期から、同講座を受講させていること、グループ企業内での企業内キャラバン・メイトの育成を図ってきたことにある。さらに、既存店舗だけでなく、新店舗の開設準備期に職員に集合で受講させていること

も特徴である。認知症に関する知識の学習という基本的な講座内容に加え、レジや売場での身近な事例での対応といった小売業での場面に即したロール・プレイを導入している（イオン 2015）。

夜間に徘徊する認知症高齢者が立ち寄る場所のひとつにコンビニエンスストアがある。コンビニエンスストアのなかで、2014年3月現在、認知症サポーターが比較的多いのは、「サークル K サンクス」である。同社では、全社員の約8割が2010年までに認知症サポーターとなり、さらには講師役であるキャラバン・メイトも2名いる。次いで、「セブン&アイ・HD」が1160人、ローソンが250人、ファミリーマートが100人の認知症サポーターを有している。

認知症サポーター養成講座の受講は250人と、少ないものの、高齢者対応への「介護ローソン」といった新たな新業態を開始したのがローソンである（白井ら 2015a : 55）。同社では、2015年4月3日、介護事業のウイズネット（本社・さいたま市）をフランチャイズオーナーに、高齢者の生活支援を行う「ケア（介護）ローソン」の第1号店を埼玉県川口市内にオープンさせた。

「介護ローソン」の特徴としては、第一に、売り場面積は約170平方メートルと、ローソンが通常展開している店舗に比べて約1.3倍も広いことがある。次に、陳列棚にある商品が、通常の店舗では約3000～3500の品ぞろえであるのに対して、当該地域在住の高齢者へのヒアリングやアンケートをもとに、介護用品や昔ながらの商品、個別包装、食べやすい「ユニバーサルフード」などを含む約500種類を増やしていることがある。さらに、オーナーであるウイズネットの提供で店内にケアマネジャーや相談員が毎日午前8時30分から午後5時30分まで常駐する「相談窓口」を設けている。この「相談窓口」では、要介護申請の手伝いや介護ケアのアドバイスが受けられる。奥にはいすとテーブルが置かれた「サロン」スペースも設置されている（早坂 2015a）。ただし、「介護ローソン」については、オーナーであるウイズネット、厚生労働省保健局長や全国の大手コンビニと交渉の結果、「地域密着志向が一番強かった」というローソンと組むことにしたという経緯があり（早坂 b 2015）、純粋な小売業というよりも、介護事業の一種と考えることが適切かもしれない。

#### 4. 多摩地域の営利事業所の取り組みと課題

地域包括ケアは、その地域に即したシステムを構築することが特徴の一つである。多摩地域の営利事業所の取り組みを検討するために、同地域の高齢化をめぐる課題を概観する。

##### (1) 多摩地域の高齢化

多摩地域の人口の特徴として、高齢化が進展していることがあげられる。東京都全体の高齢化率が、20.08%であるのに対して、多摩地域の高齢化率は20.60%と高くなっている。多摩地域内でも差異が見られ、青梅線・武蔵五日市線周辺はより高い傾向にあり、なかでも桜原村は高齢化率が4割を超えている。また、清瀬市や東久留米

市なども25%前後の高齢化率となっている（東京市町村自治調査会 2014：7）。

ニュータウンや団地では、認知高齢者の生活支援、孤立死などの問題が頻発している。このような問題に対処するために、立川市大山団地や八王子市箱ヶ丘団地などは、団地自治会の自主的な活動（佐藤 2013）や社会福祉士などによる相談室やサロンなどが実施されている（東京都保健福祉局 2014）。

また、行政も、営利・非営利を含む地域事業所との協力体制を構築する試みが見られている。その一つとして、日野市では、地域事業所を見守りの担い手として登録する制度を含む「見守り支援ネットワーク事業」を展開している。本事業は、市が企画・運営し、地域包括支援センターが実務的な業務を担っている。具体的な内容としては、①高齢者を対象とした「はつらつ・あんしん調査」、②「見守り・声かけ」（地域事業所、地域住民、公的機関）、③「ふれあいサロン」、④「ちょこっと・困りごとサービス」、⑤「気かけ運動」で構成されている。②の「見守り・声かけ」の一つは、地域事業所によるものである。2015年3月末日現在の登録数は、387箇所である。その多くは、歯科医院や診療所、薬局などのような医療関係の事業所のほか、個人商店やコンビニエンスストア、スーパーマーケットなどの小売業、信用金庫や郵便局などの金融機関<sup>2)</sup>などである（日野市健康福祉部高齢福祉課 2015）。

次項では、多摩地域を基盤とする事業所が行っている取り組みを紹介する。

## （2）多摩信用金庫（本店：東京都立川市）

### ①取り組み

多摩信用金庫は、2007年度から「お客さまの気持ちになって心のこもった接し方をしていしましょう」という活動を展開し、その一環として、全店統一企画として高齢者疑似体験セットを用いた研修を行った。2011年1月に、同信用金庫のサービス企画や職員のスキルアップを行う部署の職員2名が認知症サポーターキャラバン・メイト（以下、キャラバン・メイト）となった。同信用金庫では、業務を通じて、店舗や訪問において、認知症によると思われる高齢顧客通帳や印鑑の度重なる紛失、書類作成や手続きへの混乱など認知症が原因とみられる高齢の顧客が増加したことから、ロビーや訪問における対応のあり方を検討する必要性が生じたためである。

2012年2月、キャラバン・メイトとなった職員2名と上席3名が、全国キャラバン・メイト連絡協議会「認知症サポーター300万人達成報告会」に参加した。同報告会では、学校や行政にくわえ、金融機関を含む民間営利事業所による認知症サポーター養成の状況が報告される。報告会を通して、多摩信用金庫でも、組織的に認知症サポーターを養成することの必要性が認識された。

その後、キャラバン・メイトとなっていた2名の職員が中心となり、まず店頭で顧客を担当する要となるロビー担当者全員を対象に、本部会議室で認知症サポーター養成講座を実施、その後、全店統一企画として、本養成講座を受講することとなった。

講座では、一般的な認知症の知識のほかに、金融機関用に作成されたDVDを視聴し、ATMや窓口での対応についてグループ討議を行うなど、通常業務に即した内容としている。そして、受講後は、職員は認知症サポーターのシンボルであるオレンジ

リングやバッジをつけ、店内に「認知症サポーター」の存在を掲示している。このような講座を通じて、認知症と思われる顧客に対する声かけ、現金や印鑑、通帳の取り扱いなどについての配慮がより促され、顧客やその家族からも好評を得ている（地域ケア政策ネットワーク2013：122-6）。

講座受講を通して、各地域の地域包括支援センターとの関係が次第に形成されるようになった。日野市では見守り支援ネットワークに登録し、また立川市社会福祉協議会による新人職員研修受講（立川市社会福祉協議会・市民活動センターたちかわ2015：2）など、いくつかの自治体や社会福祉機関との関係が形成されている。

## ②課題

以上のような認知症の顧客への取り組みを展開していくうちに、いくつかの課題が出現している。

第一に、家族との関係が希薄なケースの増加があり、地域包括支援センターや他の関係機関との連携の必要性がより増加している。長年来店している顧客が物忘れの不安を訴えた際に、役席が近くの地域包括支援センターを紹介したことで、顧客の判断能力低下が判明し、介護保険や成年後見人の申請につながった。また、家族の状況がより複雑化しているケースもある。キャッシュカードの紛失で、たびたび来店していた顧客が夫とともに来店した時、いつも一人で来店するときと異なり非常におびえていたため、役席が虐待の恐れがあると判断し、地域包括支援センターに連絡をとったケースもあった。本ケースは、その後、地域包括支援センターや民生委員、マンション管理人と連携した支援を継続した。ほかにも、家族からの経済的虐待を受けていた顧客に対して、社会福祉協議会とともに、支援したケースがある。

このようなケースでは、個人情報保護しながら、どこまで開示できるかという難しい問題がある。顧客の財産や生命に危機が及ぶような場合で、本人の同意を得ることが困難であれば、個人情報の保護より優先されるという法律の詳細を学び、そのうえで地域包括支援センターからの協力要請に応じて慎重かつ迅速に連携体制を組んでいる。

さらに、認知症とかかわりの深い成年後見制度について、全営業の全職員を対応に勉強会を開いている。このような勉強会を通じて、これまで以上に、各店舗のある地域の社会福祉協議会や地域包括支援センター、行政との連携を深めていくことが求められている（地域ケア政策ネットワーク2013：126-7）。

## (3) 八王子長房郵便局（八王子市）

### ①取り組み

八王子長房郵便局は、八王子西南部、南浅川の北側丘陵地帯に位置し、約300世帯の都営住宅と約400世帯の市営住宅で構成される、築50年の長房団地に設置されている。

長房団地は、一人暮らし高齢者が多く居住する。同郵便局には、認知症やその疑いのある高齢者も多く利用するため、キャッシュカードや通帳の紛失、暗証番号を忘れるなどの事態が頻繁に生じている。このような場合、貯金事務センターから、再度書

類が送付されるが、その手続き自体ができない場合も多い。ほかにも、何年も前の納付書を持って香料金を納めようとするなど、多くの対応すべき事態が生じている。

認知症と思われる高齢者にその都度対応し、声かけや説明など試行錯誤する中で、近隣の地域包括支援センターの存在を知り、協力するようになった。同センターと協力して対応を行うなかで、認知症サポーター養成講座の存在を知り、2011年6月、当時の同郵便局社員6名が講座を受講した。サポーター講座を通じて、医学的な観点からの認知症への理解と対応方法を学ぶことができた。

社員全員が同講座を受講したことから、郵便局内での認知症高齢者の通帳の再発行などの情報共有や連携がスムーズになり、より個別的な対応ができるようになった(地域ケア政策ネットワーク 2013:132-3)。

さらに、同局の女性局長が「女性郵便局長の会」に同講座を紹介した結果、「東京女性局長の会(東京花組)」の14名の女性局長が受講するに至った(同 135-6)。

## ②課題

以上のように、業務を通じて認知症高齢者の対応を行っているが、局内だけでは対応できない問題が出ている。その一つが、家に帰れない高齢者や鍵が見つからない高齢者の問題である。低層であった団地が高層住宅への建て替えを行っているなか、高齢者が自分の住居がわからなくなってしまうことも多い。

もう一つの問題が、心身の状態が悪い高齢者への対応である。認知症で自分の名前を名乗ることもできない高齢者、脱水症状とみられる高齢者、来局のたびに体重が減少していく高齢者については、郵便局だけでの対応が難しく、地域包括支援センターに連絡している(同 133-5)。より専門的な支援を必要とする高齢者への対応については、郵便局内で行うことが難しく、専門機関の支援を必要とすることがうかがわれる。

## (4) いなげや(本部:立川市)

### ①取組み

いなげやは、東京都を中心に、神奈川県、埼玉県、千葉県で事業を展開している。1900年に立川市に鮮魚店として創業して以来、時代の趨勢に合わせて、スーパーマーケットや各種事業を展開してきた。「いなげや」「い～な21」「ブルーミングブルーミー」「エスビィ」「三浦屋」の各名称で店舗を展開し、「ウェルパーク(ドラッグストア)」「いなげやウイング(障がいを持つ従業員を雇用する特例子会社)」「いなげやドリームファーム(農産物の栽培生産や農業経営)」を含む7社で構成されたグループ企業である(いなげや 2015c)。

同社で直接顧客に対応する事業は、大別すると店舗と配送の二つがある。店舗事業では、高齢者や障がい者へのサービスの向上を目的に、サービス介助士2級を取得したスタッフを配置している。7年ほど前から、各店舗の店長、副店長、長期のパートリーダーや契約社員に、サービス介助士2級を取得させ、店舗内に、そのうちの誰かがいるようにしている。現在は約400名が資格を取得している。

このほか、労働組合の地区での研修活動として、希望者が2012年5月より複数回「認知症サポーター養成講座」と高齢者疑似体験を受講した。本社のある立川市の福祉関

係者を講師に、認知症の基本知識や症状などの説明を受け、スーパーマーケットで起こりうる事例を想定した寸劇をもとにした研修を行った(いなげや 2014a : 16)。

現在、リニューアルしている店舗では、購入した惣菜などの飲食や地域住民が休憩できる「くつろぎスペース」を設けている。同社としては、「くつろぎスペース」を拡大し、休憩やコミュニティの活動、地域の関係機関による相談への利用を促進している。立川栄町店のくつろぎスペースでは、立川市社会福祉協議会、地域包括支援センターわかばによる、脳トレや相談が実施された(いなげや 2015c : 21)。

配送事業の一つとして、お店に来られない人のために、「商品の配送サービス」と「在宅食生活サポートサービス」を行っている。この「商品の配送サービス」はカタログで食品や生活用品を注文する形をとっている。配達は原則同じスタッフが行く。週に1回の配達時に、ポストに郵便物がたまっていないかなど生活の変化に注意し、異変があった場合は市役所に連絡している。

もう一つの「在宅食生活サポートサービス」は、地域ネットワークの一員として、管理栄養士、まごころドライバーやコールセンター、家族、医療機関、居宅支援事業所、民生委員、訪問介護事業者等と連携を取っている。食事を届けるドライバー(外部の配送業者に委託)は原則同じスタッフが訪問する。直接かかわるスタッフを固定することで、安心感を促進し、かつ利用者の変化に気づくように努めている。原則食事を手渡し、レンジで温め、スーパーのコールセンターに報告する。コールセンターは、注文や連絡を受け、個々の顧客の様子を記録するカルテに情報を記録・集約し、変化に気を付ける。異変があった場合、家族、ケアマネジャー、ヘルパー、関係機関に連絡する(いなげや 2014b)。

## ②課題

本社がある立川市では、見守り事業所の登録制度がある。平成27年8月に立川市地域見守りネットワーク事業の認定事業所となった。今後は、行政、社会福祉協議会や地域包括支援センターとの連携をより強めていくことが検討されている。

## 5. 考察

### (1) 課題や困難

事業所側が、見守りや高齢者への配慮を行う上での、課題や困難としては、次の四点があげられる。

第一に、問題行動が重篤な認知症や精神障害など、一般的な対応では難しい顧客に対する対応方法である。比較的軽度で自宅や連絡先を伝えることのできる顧客については、自宅への送迎や家族への連絡を行うことで対応が可能である。しかし、自宅住所や電話番号、ときに自分の名前さえもわからない状態にある顧客、他の顧客への暴力を含む迷惑行為を行う顧客も存在する。このような内部での対応が難しい顧客に対しては、行政や地域包括支援センター、警察に応援を求めている。

次に、見守りを行っているなかで、家族が虐待等を行っているなどのより深刻なケースへの対応がある。このような、より集中的で専門的な支援を必要とするケースに対

しては、単独での対応や集中的な対応が難しい。そのため、上記と同様に、行政や地域包括支援センター等につなげ、彼らと協力関係を形成していくこととなる。

第三に、業務を行っている場合に、事故が生じた場合への対処や影響である。店舗内での怪我や物品の破損などが生じた場合、保険による金銭的なカバーは可能な場合も多い。が、担当職員や店内に居合わせた他の顧客への心理的なストレスは否めない。

第四に、採算性の問題である。営利事業所では、見守りや声かけを単独で商品化することは困難であり、企業の地域貢献として、あるいは高齢者に配慮した事業の付加的なサービスとして提供している。しかしながら、高齢者に配慮した事業は、現時点では利用数も限られ、採算がとれず、組織全体でカバーしているケースも少なくない。したがって、採算性という観点からサービスの継続性には課題が残る。

## (2) コミュニティソーシャルワークの視点からの検討

以上のように、ケアを専門としない地域事業所が高齢者に対する取り組みを行うケースが増えてきている。コミュニティソーシャルワーク機関にとって、このような試みを行う地域事業所は、どのような意義を持つであろうか。

コミュニティソーシャルワークの重要な機能の一つに、地域の社会資源を開拓し、協働関係を形成することがある。近年注目されているストレングスアプローチにおける「ストレングス・アセスメント」では、地域内にごく普通にある資源のアセスメントを重視する。そして、利用者を取り巻く生活全体を社会資源の視点からとらえようとする(田中 2015: 163)。

地域生活を送る利用者にとっての、地域事業所の強みとはいかなるものであろうか。地域事業所の強みは、第一に、日常的に地域住民が利用する機関であることから、異変に気づきやすいことがあげられる(東京都福祉保健局・区市町村の高齢者見守り体制充実に向けた関係者会議 2013: 25)。さらに、福祉や保健などの専門機関を拒否する利用者であっても、地域事業所にはアクセスしていることが多い。年金や預貯金を引き出す金融機関、食料品や日用品を購入するスーパーマーケットやコンビニエンスストア、商店は、その代表的なものであろう。

さらに、地域事業所の専門性から利用者の生活状況に気づき、必要な支援につなげることも可能である。金融機関が金銭に関する手続き状況から、認知症に気づいたり、家族からの経済的虐待に気づくという事例はその一つである。行政や地域包括支援センター、社会福祉協議会が、地域事業所から利用者の生活背景を知り、それが有効な支援につながるきっかけとなることも少なくない。

しかしながら、地域事業所の持つ限界もある。「緩やかな見守り」は、あくまで支援を必要とする高齢者等の発見や専門機関へのつなぎを目的としている。そのため、ケアを専門としない地域事業所にとっては、見守りを必要とする利用者(顧客)の問題への対応を期待されることは、過度な負担となる。この負担が「緩やかな見守り」の引き受けを拒むことにつながりかねない。地域事業所が安心して「緩やかな見守り」を行うためには、行政や地域包括支援センター等によるバックアップが不可欠である。

## 6. まとめと今後の課題

本稿では、地域事業所が地域包括ケアで果たす役割について、金融機関と流通という二業種を手掛かりに検討を行った。現在、この二業種に限らず、他の業種も行政や地域包括支援センターと地域事業所の連携を構築・強化する傾向にある。

今後は、行政、地域包括支援センターと地域事業所の連携を構築・強化している国内外の事例を収集し、分析することで、コミュニティソーシャルワークの在り方をさらに検討していきたい。

### 謝辞

本稿の作成に当たっては、日野市高齢福祉課ならびに公益社団法人学術・文化・産業ネットワーク多摩に所属する企業からの協力を得ました。ご協力のほど、感謝いたします。

### 注

- 1) イギリスのアルツハイマー協会 (Alzheimer's Society) では、児童・生徒・学生や地域住民にくわえ、バスの運転手や銀行員など企業を対象とした認知症フレンド研修が実施されている。なおバス会社に対する研修とその成果については、以下のキャンペーンメディアを参照されたい。  
First UK Bus - Rotherham - Dementia Friendly Businesses - Alzheimer's Society, <https://www.youtube.com/watch?v=XFKG503UNGo> 20151005アクセス。  
同協会ではほかにもコールセンター職員へのガイドブックの発行などを実施している。アイルランドアルツハイマー協会では、認知症にやさしいビジネスのコンサルテーションを外部のコンサルタントとの協力のもとに実施している。
- 2) 日野市健康福祉部高齢福祉課では、2015年10月13日に、平成27年度日野市多職種連携研修「金融機関と地域の連携～金銭管理に不安のある認知症高齢者を支えるために～」を開催した。同研修は、金融機関、民生委員、ケアマネジャー、日野市社会福祉協議会、地域包括支援センターを対象に開催した。ポイントとしては、「市内7つの金融機関、郵便局・東京南農業協同組合・八千代銀行・山梨中央銀行・多摩信用金庫・さわやか信用金庫・大東京信用組合が参加」「事例を通して、各関係機関の役割について考える」であり、グループワークを行うことで各関係機関での顔の見える関係づくりを進め、認知症高齢者にやさしいまちを目指している。

### 文献 (アルファベット順)

- 地域ケア政策ネットワーク、全国キャラバン・メイト連絡協議会、2013、「認知症サポーターの実際 (報告書)」地域ケア政策ネットワーク。
- 地域包括ケア研究会、2013、「地域包括ケアシステムの構築における今後の検討のための論点 持続可能な介護保険制度及び 地域包括ケアシステムのあり方に関する調査研究事業 報告書」三菱 UFJリサーチアンドコンサルティング。
- 技術営業編集部、2014、『技術営業 特集 高齢者の「囲い込み戦略」「見守り&家事代行』』41(6):31-45。
- 早坂礼子、2015a、「介護ローン」って何? (上) 埼玉・川口の1号店に行ってみた! 終活 web ソナエ、[http://sonae.sankei.co.jp/life/article/150403/l\\_care0001-n1.html](http://sonae.sankei.co.jp/life/article/150403/l_care0001-n1.html) 201501005アクセス。
- 早坂礼子、2015b、「介護ローン」って何? (下) 埼玉・川口の1号店に行ってみた! 終活 web ソナエ、[http://sonae.sankei.co.jp/life/article/150406/l\\_care0001-n1.html](http://sonae.sankei.co.jp/life/article/150406/l_care0001-n1.html) 20151005アクセス。
- 日野市健康福祉部高齢福祉課、2015、「平成26年度日野市高齢者見守り支援ネットワーク事業報告書」
- いなげや、2014a、「グループ社内報 いなお」平成26年春号。
- いなげや、2014b、「いなげや在宅食生活サポート (パンフレット)」。

- いなげや、2015a、「Group Corporate Profile(会社案内)」。
- いなげや、2015b、ホームページ <http://www.inageya.co.jp/> 20150930アクセス。
- いなげや、2015c、「グループ社内報 いなお」平成27年新春号。
- イオン、2015、ニュースリリース [http://www.aeon.info/news/2014\\_2/pdf/150226R\\_1.pdf](http://www.aeon.info/news/2014_2/pdf/150226R_1.pdf) 20151005アクセス。
- 中島修・菱沼幹雄共編、日本地域福祉研究所監修、2015、『コミュニティソーシャルワーク野理論と実践』中央法規出版。
- 大橋謙策、2015、「機能」中島修・菱沼幹雄共編、日本地域福祉研究所監修、前掲書:27-37。
- おおた高齢者見守りネットワーク 編、2013、『地域包括ケアに欠かせない多彩な資源が織りなす地域ネットワークづくり—高齢者見守りネットワーク『みまも』のキセキ』ライフ出版社。
- 佐藤良子、2012、『命を守る東京都立川市の自治会』廣済堂。
- 立川市社会福祉協議会・市民活動センターたちかわ、2015、「市民活動センターたちかわ通信』Vol.98。
- 田中英樹、2015、「社会資源の活用と開発」中島修・菱沼幹雄共編、日本地域福祉研究所監修、前掲書:161-171。
- 東京都福祉保健局・区市町村の高齢者見守り体制充実に向けた関係者会議、2014、「東京都見守りガイドブック(報告書)」。
- 東京市町村自治調査会、2015、「多摩地域データブック～多摩地域主要統計表～2014(平成26)年版」
- 津武圭介、2014「明らかにになった認知症の行方不明者1万人」NHK NEWS web 20140416付 [http://www3.nhk.or.jp/news/ninchisho/2014\\_0416.html](http://www3.nhk.or.jp/news/ninchisho/2014_0416.html) 20151005アクセス。
- 臼井真粧美、大矢博之、佐藤寛久、鈴木崇久、宮原啓彰、柳澤里佳、大根田康介、2015a、「最悪の接客を実演し考える 認知症サポーター養成法」『週刊ダイヤモンド 特集 3人に1人がヤバい認知症社会』103(8):54-55。
- 臼井真粧美、大矢博之、佐藤寛久、鈴木崇久、宮原啓彰、柳澤里佳、大根田康介、2015b、「実は、“庶民”でも使える信託 トラブルは事前の備えで回避」『週刊ダイヤモンド』同上:50-51。
- 臼井真粧美、大矢博之、佐藤寛久、鈴木崇久、宮原啓彰、柳澤里佳、大根田康介、2015、『週刊ダイヤモンド』同上:30-65。