

グループインタビュー実施結果
(実施日:令和2年7月14日～7月17日)

グループ	団体名	1 これまでの活動の現状と課題	2 高齢者の変化と今後の高齢者像や必要になると思われること	3 今後取組が必要と思うこと	4 新型コロナウイルス感染症を踏まえた考え方や取組の変化
A 健康づくりや生きがい支援を通じて地域でつながりを広げている団体	株式会社ルネサンス	○団体概要・活動状況 ・市内2箇所で開催するスポーツクラブ。デイサービスも実施している。 ・会員の健康づくりをサポートしている。 ・西東京市の介護予防事業(認知症予防等)を受託して行っている。 ○課題 ・引きこもり傾向の高齢者に、いかに外に出てもらうか。	○高齢者の変化 ・会員の高齢化、積極的な人と消極的な人の2極化が進んでいる。 ・介護予防教室参加者は、積極的でモチベーションが高い。 ・介護予防教室参加により、体力・精神面で向上の傾向がみられる。 ・クラブに来ることで体力が回復し、健康維持につながるという意欲。 ○今後必要になると思われること ・消極的な方へのアプローチ。 ・参加者の目的に合わせた内容、時間、回数を設定すること。 ・高齢者層の幅の広がりがあるため、運動能力の違いへの対応。	○会員、参加者の確保、啓発 ・広報、チラシでの周知に加え、スマホ、タブレットなどのデバイスを整えて活用していくこと。 ・オンライン(非対面型)の活用をしていくこと。 ・初めてスポーツクラブに入る高齢者にとって、案内や手続きのオンライン化で敷居が高くなっているため何らかの対応が必要ではないか。 ○地域での連携 ・地域資源としては、民間事業者や市民、各団体との連携を強化する。それぞれの「得意分野」を補い合うことが必要である。ウィズコロナで、より加速していくのではないかな。	○考え方、方針 ・「発生することが前提」で、出さないための感染予防対策をとる必要がある。 ・参加中は生活記録を残していただく(後追いが可能となる)。 ○具体的な取組 ・ガイドラインの整備、徹底。 ・マスクの着用、手洗い、うがい、消毒。 ・発生時の連絡体制の整備(本人、家族に発生した場合などのルール)。
	しゃきしゃきみどり	○団体概要・活動状況 ・しゃきしゃき体操推進リーダー講習終了後の有志により設立された体操や交流会を実施する団体で、いこいなサロンに所属している。 ・月2回第1・3月曜午前に90分(体操60分+懇談)。 ・参加者約15～20人。 ・市の公共施設閉鎖(感染症対策)に伴い、3月～7月活動中止。8月再開に向け準備中。 ○課題 ・会場確保:月ごとの申込み・抽選で会場が不確実。 ・感染症対策:マスク、広い会場の確保、人数制限等。	○高齢者の変化 ・参加継続者は、モチベーションが高く活動的で自立している。 ・70～80代の女性が多い(ケガの克服など問題意識を持つ人は長続きする)。 ○今後の高齢者像 ・二極化している。体力、精神面で不安な人や消極的な人は自然に辞めていく。 ・高齢化による認知症、要介護者の急増。 ○今後必要になると思われること ・消極的な人への働きかけ。 ・「社会参加」への啓発(活動への参加によるフレイル予防)。 ・感染症対策、コロナ疲れ・コロナ太りの解消に向けた活動など。	○会員、参加者の確保、啓発 ・参加者については、当方から積極的に関係を築かないと減る傾向がある。市、社会福祉協議会、地域包括支援センター等と連携し、参加を呼び掛けることが必要。 ○スタッフの確保 ・新規人材の確保。スタッフは講習を受け資格を取る必要があるが、受講者全員がスタッフになる訳ではない。どちらかと言えば、参加はするが指導者(スタッフ)にはなりたくないという人の方が多い。スタッフの高齢化で引き継ぎができれば、活動自体が行えなくなる。	○考え方、方針 ・「コロナとの共生」、「正しく恐れる」等の視点が重要。 ・高齢化している介護者側の安全確保も重要。 ・民間が実施するプログラムへの参加も検討。 ○具体的な取組 ・感染症予防策の遵守(参加者名簿作成、来場前の検温、マスク着用義務)。 ・飛び込み利用の拒否。
	いこいの森体操会	○団体概要・活動状況 ・いこいの森公園で毎日ラジオ体操やストレッチを実施している住民主体の団体。 ・毎日公園に集まりラジオ体操を行っている。 ・参加者1日当たり55～65人。 ○課題 ・行事会場の確保(敬老会、新年会、お花見などの参加者増加のため)。 ・感染症対策:3～6月は活動休止。CDラジカセ1台から3台に増やしソーシャルディスタンスの確保。	○高齢者の変化 ・若い60代会員や病後の健康維持目的の80代会員が増加している。 ・モチベーションの変化:「体操への参加(健康維持)が自分の仕事だ」との意識付けで毎日参加、毎日外出する。継続は力となっている。 ・一体感が出ている。色々な行事の参加者が増えている。 ○今後必要になると思われること ・活動内容・回数の改善。 ・地域の祭り、イベントへの参加(イベントの最初にラジオ体操・しゃきしゃき体操をして会場を盛り上げている。生きがいづくり)。 ・会員募集(市報・公民館だよりでの広報を継続)。	○会員、参加者の確保、啓発 ・楽しい企画をすれば増える。毎年増え続けており対応が必要。 ・いこいの森の公園の更なる有効活用(土・日は家族みんなでラジオ体操など、一層の普及活動)。 ・閉じこもりの人をいかに外に出すかが課題。隣近所への声掛けが必要。 ○スタッフの確保 ・人材確保(60歳代の若い世代が増え、指導員10人のうち6人が60歳代で明るく前向きな人が多い、これからの活動に期待)。	○具体的な取組 ・西東京市「新しい生活様式の実践」、「公園利用時の感染予防」から、体操会場用に注意事項を取りまとめた公園利用のチラシを印刷配布。 ・毎日の体操において指導、名簿管理を実施。 ・体操と併せて積極的に参加していた公園の清掃や公園行事を中止している。
	シルバー人材センター	○団体概要・活動状況 ・高齢者の就業及び活動の機会を確保し、生きがいの充実・社会参加の推進を図ることを目的とした公益社団法人。 ・市内在住の60歳以上に対し、就労を通じて生きがいの提供。 ・1,150人登録、うち800人が活動、平均年齢74歳。 ・公共の仕事の内容は公共施設管理、駐輪場の整備など。 ○課題 ・会員の確保。	○高齢者の変化 ・会員の高齢化。 ・今の60～64歳はまだ民間企業やコンビニ等で働いている。 ・65～69歳は、孫や自分の親の世話で忙しい。 ・以前はお金がもらえる仕事だから活動するという人が多かったが、最近は嫌な仕事だと辞めてしまう。年金等、経済的に余裕があるのではないかな。 ○今後の高齢者像 ・年金受給額が少なくなるために高齢者の参加が増えたと予想される。 ○今後必要になると思われること ・労働者不足の解消のため、社会参加を促す必要がある。 ・社会参加として日常的労働に関わることで心身の健康が維持される。	○会員、参加者の確保、啓発 ・高齢の市民を外に出すように促す施策が必要。 ・元気な人が健康維持できるような外出メニューを作成するなど。	○考え方、方針 ・基本的なことは全てやっている。各自の取組が重要。

グループインタビュー実施結果
(実施日:令和2年7月14日～7月17日)

グループ	団体名	1 これまでの活動の現状と課題	2 高齢者の変化と今後の高齢者像や必要になるとと思われること	3 今後取組が必要と思うこと	4 新型コロナウイルス感染症を踏まえた考え方や取組の変化
B 高齢者の外出や移動支援に関連する団体	移動サポートひらけいま	○団体概要・活動状況 ・高齢者や障がい者等に対して福祉有償運送や移送サービス、相談事業を行っている特定非営利活動法人。 ・車いす対応車両2台で歩行困難者の移動サポート(福祉有償運送)を行う。西東京市ハンディキャブ・けやき号も受託。 ・登録会員54人(ほぼ高齢者、残りの知的障がい者など)で利用料は30分1,400円、15分単位で700円。 ・利用頻度は2～3か月で1回程度、または集中して利用されることもある。 ・登録制の利用のため、急に利用したい人にはタクシー会社を紹介し、車イスのまま乗車したいなどの希望を伝えるようアドバイスしている。	○高齢者の変化 ・病気で体の調変化に伴い、困ってから来る人が多い。 ・花見や家族の食事会等の「お楽しみ」で利用する人が減った。 ○今後必要になるとと思われること ・徒歩による外出の支援(歩行困難は、「あきらめる」につながる)。 ・わざと外へ出る用事をつくる取組(外出により身だしなみにも気を使いQOLも上がる)。 ・買物支援による社会参加と閉じこもりリスク軽減。 ・自宅からバス停までを見守るだけのボランティアも必要。 ・細かい移動支援(例えば200mの移動支援、短距離・短時間のサポート)。 ・1時間だけバスルートを走る巡回タクシー、駅向こうの商業施設入口に直結できる専用タクシー乗降場の設置など、現状の事業者の経営を圧迫しない方法でできないか。 ・商業施設内の移動支援。車イスでフロアをめぐる買物をサポートするボランティアの常駐など。	○スタッフの確保 ・一緒に歩いてくれるなど、資格がなくてもできるボランティアが不足。 ・身近な相談窓口の充実。商店街や団地の中など、その人の日常生活の場に相談の入口があるとよい。 ・有償移送ドライバーは、当初は58歳から働く人が多かったが、現在は66歳からが多く、ドライバーデビューが遅い。もっと早くから関わってほしいが、定年延長の影響で地域との接触がますます遅くなっている。	○変化、影響 ・病院の駐車場にテントなどが設置され、乗降時の待機ができなくなっている。 ・感染症対策については、ドライバーの安全確保と利用者の利便性とのバランスが難しい(短時間の乗降の度に車内消毒し、その間利用者を車外で待たせることになる)。 ・お楽しみ、墓参り、法事などの外出はほぼゼロで、回復はしていない。
	三幸自動車株式会社	○団体概要・活動状況 ・介護ヘルパー有資格者や福祉車両を保有し、介助にも対応するタクシー会社。市の外出支援事業を受託している。 ・市の外出支援事業を受託し、当初は年間約70件の利用だったが、約200件まで増加。 ・ドライバーの70%が、訪問介護初任者研修、UDタクシードライバー研修等の有資格者である。 ・東京都のバリアフリー事業の一環で、タクシーオーダーメイドツアーを行うとともに、最近はフードデリバリー等も実施している。	○高齢者の変化 ・通院利用が多い。 ・土曜は駅前商業施設行きのニーズが多い(市の移動支援の実証実験で意見が寄せられた)。 ○今後必要になるとと思われること ・外出のきっかけづくりによるフレイル予防。(電車やバスに比べ感染症対策として安全なタクシーが選ばれる)。 ・例えば、7人乗り車両を使い、朝は市役所発で子どもたちを幼稚園保育園に送り、9時から10時は通院送迎、10時からは買物送迎、夕方は学童保育や保育園の送迎など、マルチに利用してはどうか。 ・外出のため身だしなみを整えることは大事。男性は図書館で時間つぶすだけの人も多い。時代は変化しており、より一層幅広い視野で柔軟なサービスを考える必要がある。 ・飲食店に食材を持ち込み調理のみを依頼。飲食店支援にもつながる。 ・感染症下のニーズ対応(コンビニまでの短期移送等にタクシー需要増)。	○新たなサービスの提案 ・外出支援を外出「先」、外出「中」、外出「前」というような3段階に整理し、利用者にも支援者にもわかりやすく伝えてほしい(アスタは外出「先」、手段となるタクシーは外出「中」、動機づけとなるタクシー補助券は「前」など)。 ・オーダーメイドツアーは日帰りで行き先を決めるところから始める。企画するだけでワクワクしてフレイル予防になる外出「前」支援が必要。 ・フードデリバリーで同じ料理を自分＋メンバー分注文し、WEBで同時に食事会を楽しむ人もいる。 ・デジタル化に多くの高齢者は対応できない。よいサービスをつくるとともに、誰かが寄り添って一緒に説明を聞いて…という支援が必要(その方を知っている方が望ましい)。 ○スタッフの確保 ・今の若い人はボランティア精神が高いが、高齢者は威圧的で命令ばかりで部下扱いされるから嫌だと言う。高齢者側の態度も改めるような仕組みが必要(今の高齢者には年功序列が染みついている)。 ・今後、専門性を持った人達が地域で活躍するために、知的スキルを生かした公民館講座の講師などへの活用も重要。	○変化、影響 ・バスでの密を避けるためのタクシー利用が増加している。 ・市内高齢者は、鉄道網が新宿・池袋に繋がっていることから感染拡大リスクを警戒。一層の外出自粛や家族の集まりの自粛もみられる。 ・スーパー・デパートによる生鮮食品売場のオフピークタイム周知が必要。
	株式会社アスタ西東京	○団体概要・活動状況 ・田無駅前で商業施設を運営。イベント広場は公共性の高いイベントには無償で貸している。 ・商圏は西武新宿線沿線の練馬区関町から小平市くらいの沿線住民。 ・週3～4日の来店が多い。徒歩が多い。 ・駐輪場約900台。うち2割は通勤通学利用、それ以外はほぼ買物客。平均利用は2～3時間程度。 ・認知症サポーター養成講座を2回開催。認知症の方への対処方法などの講習を受けた。	○高齢者の変化 ・カード会員の来店者情報によれば、60～100歳が37.6%、うち61～70歳が13.7%で最も多く、以降10歳刻みで割合は少なくなる。(入館センサーベースの単純計算では60歳以上が1日8～9千人来館)。 ・65歳以上のカード保有者のうち、2km圏内は27,300人ほど、1km圏内ではその1/4ほどで田無町、南町、向台町などとなる。 ○今後必要になるとと思われること ・施設入所者が来店する際の柔軟な対応。 (施設から、入所者が買い物のため来店したいとの連絡を受け、地下2階エレベーター前の駐車スペースを確保し、大変好評だった。今後も事前連絡をいただき、繁忙期をさけるなどの調整をして柔軟に対応したい)。	○新たなサービスの提案 ・バリアフリーのため低速でのエレベーター運行を求められるが、現状はスピード調整ができないため大規模改修が必要。 ・お客様に寄り添う気持ちを培うための勉強会も実施する予定。 ・商業施設は安心安全が重要。新型コロナによる混沌とした世の中で、高齢者は朝から並んでいる。イライラしている人も多く、挨拶を返してくれる人は3割程度。笑顔が生まれるような、ワクワク感を演出していきたい。 ・駐車場の活用、施設ツアーなどについても事前に連絡があれば柔軟に対応したい。 ○スタッフの確保 ・若者の考えを取り入れて育成していくことが将来の高齢者対策には必要。	○具体的な取組 ・営業停止はせず時間短縮、現在は通常営業。 ・手洗い、うがいの励行、定期的な消毒、換気、飛沫防止シートの設置等実施。 ○変化、影響 ・ベンチを間引いたため、休憩スペースが減少。 ・お盆の外出自粛でお土産品の需要が減少する一方、自宅でのパーティー需要が増加している。

グループインタビュー実施結果 (実施日:令和2年7月14日～7月17日)

グループ	団体名	1 これまでの活動の現状と課題	2 高齢者の変化と今後の高齢者像や必要になると思われること	3 今後取組が必要と思うこと	4 新型コロナウイルス感染症を踏まえた考え方や取組の変化
C 認知症高齢者と家族の当事者団体とそれを支える団体	オレンジカフェ保谷駅前	○団体概要・活動状況 - 認知症当事者や家族が集う認知症カフェ。平成28年から保谷駅前公民館で、月1回開催している。 - スタッフは約10人(診療所の医師、市民ボランティア)で、参加者5人から15人。 - 当事者、家族、気になる方からの認知症や家族に関する相談、年数回の音楽イベントを実施している。 - 参加費100円でお茶などを飲みながら歓談。 ○課題 - 場所の確保(駅前など、高齢者が通いやすい場所での開催が望ましい)。 - 認知症の方が参加しやすい仕組み、一般の方への広報。	○高齢者の変化 - 認知症の相談が増えている。 - 認知症を正しく知りたい人が増えている。 - 認知症になって以降の過ごし方等についての質問もある。 - 認知症の予防についての質問が増えている。 ○今後必要になると思われること - 独居の認知症高齢者の増加に伴う、地域の見守りの強化。 - 認知症の正しい知識の普及(認知症を理由に排除されないよう地域の人に正しく知ってもらうことが大事で、地域包括支援センター中心の認知症サポーター講座はあるが、もっと民間がやるべき。医療、介護だけでなく、葬儀屋なども)。 - 認知症の方の介護の相談先の充実。 - 相談窓口の充実と、その周知(家族向けの周知)。 - 家族(特に子)が相談しやすいよう、オンラインサロンやSNSの活用(感染症対策含む)。	○会員、参加者の確保、啓発 - 認知症カフェの周知。 - 認知症の方でもカフェ等に参加しやすいようボランティアを活用した体制づくり。 ○スタッフの確保、場所の確保 - 認知症カフェなどの事業に、地域包括支援センターやボランティアだけではなく、民間企業の参入や協力が必要。 - 身近で通いやすい場所の確保、各圏域に認知症カフェや集まれる場の開設。	○考え方、方針 - 認知症の方は感染予防に関して不十分の可能性がある。検温や消毒、マスク着用などの実施。 ○具体的な取組 - 必要な防疫対策は実施している。 - 今後は飲食を控えるようにする(ペットボトル手渡し)。 - 会話はソーシャルディスタンスに配慮する。 - カフェなどを開催する際には参加者の人数制限、連絡先の確認を行う。
	西東京ゆとりの会	○団体概要・活動状況 - 認知症患者の家族を支えるために、会員同士のピアカウンセリングを中心に懇談と情報交換を行う家族会。 1996年に家族交流会がスタートし、毎月第2水曜13:30～15:30に活動している。 - 参加者:月平均約17人で、新年会時には約20人参加している。 ○課題 - 会場の確保:毎月のインターネット予約が大変。今は感染症対策で広い部屋の確保に苦労する。 - 感染症対策で施設や入院中の家族と面会でできず介護度が急に上がるなど、本人も介護者もストレスがたまっている。 - 数ヶ月休止後の再開では介護者の参加が増加。電話連絡した際も話したいという人が多くいた。	○高齢者の変化 - 認知症本人と家族の高齢化による老々介護の増加。 - 介護者の健康悪化により介護者が先に亡くなるケース。 - ダブルケアの家族あり(姑を看ながら育児など)。 ○今後必要になると思われること - 地域包括支援センターや特別養護老人ホーム、事業所、ケアマネジャーにゆとりの会を周知。 - 家族が認知症初期の段階が一番大変な状態(とまどい、否定、怒り、混乱)。介護者の話をよく聞くことが重要。 - 感染症対応(コロナ下でも本音で話せる機会の提供)。	○会員、参加者の確保、啓発 - 介護中は市役所などに行けない人が多い(行く時間、余裕がない)。支援等についても、知ろうとしないと知ることができない。ケアマネジャーなどから紹介いただくが、なかなか参加できない。 ○開催機会、場所の確保 - 開催回数は今まで通り毎月1回で対応。 - いいいーなサロンなど、ふらりと立ち寄れるサロンの充実。「のぼり」を見て来られる、歩いて通える所が必要。	○考え方、方針 - ソーシャルディスタンスを保てる広い部屋の確保に努める。イスの間隔を空けて、換気を行う。 ○具体的な取組 - 参加者にマスク着用、検温後の参加をお願いする。 - 支援者側はアルコール除菌剤の設置、テーブル・イスの除菌、マイク使用時一人ずつの消毒。 - 感染者発生時は名簿でただちに連絡する。
	ハッピー田口	○団体概要・活動状況 - 助け合いを標榜して活動している市民団体。メンバーの認知症の兆候をきっかけで認知症サポーター養成講座を受講した。 - 自宅の庭で、家庭内での不要品、整理品、衣類等を100円～500円程度で販売。売上と寄付金等の一部、雑布50枚などを社協に寄付していた(昨年で中止)。 - 老後に向けて話す会を月2回程度開催(現在コロナ対策のため休止中)。 - 雑談の中から大切なものを見つけよう!がコンセプト。介護や社会福祉も今までのスタイルではいけない。 ○課題 - 認知症サポーターがもっと必要。	○高齢者の変化 65歳～90歳ぐらいの男女の集いで、雑談をする中で、理解力が週を追うごとに乏しくなり、同じことを何度も説明する人などがでてくる。 - 細かい計算はできなくなったが、身体を動かすことはできる。しかし、ご夫婦で片方の状態が悪くなると、2人とも参加できなくなるケースもある。 - 市民同士の支え合いだけでなく専門家の支援が必要な時もあり、必要なときには包括支援センター等に連絡する。 ○今後必要になると思われること - 老々介護が増え、リウマチ、脳梗塞、認知症など、家庭内で夫婦だけでは解決できない状況が見られる。事件、事故につながる可能性もある。夫婦間に入るクッションが必要。 - 認知症にも、会話を楽しめる人もいれば、そうでない人もいる。雑談の中から変化、気付きを見付け、必要な支援につなげるべき。 - 家の問題として閉じ込めず、周りが危険をキャッチすることが大事。市民の活動でも支援の方法はある。	○その人自身に寄り添う支援 - 感染症対策のため食事は休み中だが、電話での会話は続行中。雑談が一番の薬である。周期的に電話を入れ、訪問し、マスクをしたまま会話をし、元気を確認するに至っている。朝、口調が良くて、1日中無口でいると、夕方の電話で会話が困難な状況になっている人もいる。会話が大切である。 - 家族が倒れないようにすることが大事。 - 認知症になってもその人の生き方や得意なことは行動に現れる。そうしたその人にできることをしっかりと見つめてあげたい。	○具体的な取組 - 電話が一番喜ぶ。ハガキの投函なども喜んでいる。刺激をどう与えるか、雑談の中で、どうしたら前向きな会話ができるか。テレビの落語、お笑い、歌番組、旅番組などを電話で連絡したり、時には電話と一緒に昔の曲を唄うこともある。 ○変化、影響 - 高齢者は感染を恐れて外出したがいらない。出たとしても買い物程度で、人と接触したがいらない。

グループインタビュー実施結果 (実施日: 令和2年7月14日～7月17日)

グループ	団体名	1 これまでの活動の現状と課題	2 高齢者の変化と今後の高齢者像や必要になるとと思われること	3 今後取組が必要と思うこと	4 新型コロナウイルス感染症を踏まえた考え方や取組の変化
D 高齢者の在宅での生活を支える団体	そよ風定期巡回たなし	○団体概要・活動状況 ・2019年8月から市内の定期巡回サービスを開始。 ・平均利用期間: 半年。市内利用者: 8人。 ・退院後の要介護者の支援(服薬管理、室温管理、食事提供、排泄介助、買物支援、入浴・清拭等介助など)。看取りにも対応(増えている)。 ○課題 ・利用者の安定確保。ホスピスが決まるまでの一時的利用が多い。 ・同居家族が基本的に在宅の場合、家族負担の軽減。心のケア。	○高齢者の変化 ・他者の介入で、コミュニケーションや容姿を気にするなど、ADLが向上した。 ・ターミナルケア、短期集中が増えている。 ・新型コロナの影響によって退院から在宅となるケースが増えている。 ○今後必要になるとと思われること ・定期巡回が在宅の理想と現実のギャップを埋める役割を担うこと。 ・介護予防(重症化や転倒骨折などの危険を先行回避)。 ・家族、ケアマネ、多職種で連携し、重症化する前にケア。 ・ITアプリでのサポート。 ・介護保険外での支え合い。	○会員、参加者の確保、啓発 ・定期巡回の認知度の向上、サービス内容の周知。できること、できないことを調整する。 ○地域での連携 ・多職種連携。訪問ノートで情報を共有している。さらにIT、電話、FAXなど方法を駆使して密に連携していきたい。 ・民間サービスとの連携。定期巡回にできない部分のサービスがあるので、うまく連携し、利用していきたい。人材バンクやくらしヘルパーとの連携も検討。	○考え方、方針 ・外出を控えたい利用者の増加で在宅の介護量が急に増えた場合、巡回でできる対応をケアマネに周知。 ・詳細な情報開示。 ○具体的な取組 ・訪問前の咳エチケット、訪問ヘルパーにはマスク・アルコール消毒の徹底。 ・ビデオ通話による見守り。
	株式会社御用聞き	○団体概要・活動状況 ・困りごとサポートの民間団体で、100円の家事代行を実施している。自宅を訪問して掃除や片付け等のサービスを行ったりしている。市の在宅応援グッズ配布の委託実績がある。 ・10代から100歳まで利用しており、60～70代の利用者がとくに多くスタッフの9割は大学生である。都内に185人である。 ・依頼される内容は粗大ごみの移動が最も多い。高所又は低所(腰痛)の家事なども多い。 ○課題 ・新規利用者の獲得(あやしくないと知ってもらうこと、夕方の情報番組での広報が効果大)。 ・介護事業者・ケアマネジャーとの連携。 ・利用者から得た情報の介護事業者等との共有。	○高齢者の変化 ・認知症の問題(ごみ屋敷になっている、物を取った・取られたと言われる、病気を理由に入院できない、孤立化しているなど)。 ・利用者のIT機器の質問が多い(スマートフォン、テレビチャンネル)。 ・利用者の中から「働きたい」という希望を聞くことが多くなった。 ○今後必要になるとと思われること ・認知症の増加対策、情報ネットワーク。 ・ITやアプリの進化、導入までのサポート、楽しみの支援(スマホやウェアラブル端末で自己管理を楽しむ)。 ・趣味の仕事化。	○スタッフの確保 ・人材確保(多死社会を支えるために地域福祉に良質な人材、とくに20代～30代の人材を増やすべき。先入観で福祉のイメージがついてしまっているが、経験したことでイメージが変わる。市内の大学との連携でポジティブによりイメージを持たれるような仕組みづくりが必要)。 ○人材育成、評価、可視化 ・現場の人材に光を当てること(若者の失敗に対してストレスをためすぎない寛容、現場で働く人の表彰など、もっと評価されるような仕組みの定着)。 ・人材情報の可視化、オンライン座談会など。	○考え方、方針 ・65歳以上の介護認定のない高齢者が一番危険であると考えている(元気な人でも外に出られない、コミュニケーションを取れない、感染してしまったなどで一気にQOLが下がる可能性がある)。 ・正しく恐れるために、市の情報発信が必要ではないか。介護事業所に対して市と情報共有ができていない事業所には認定マークのようなものを発行してはどうか。
	西東京市地域サポートリンク	○団体概要・活動状況 ・西東京市からの委託を受けて、高齢者の日常生活支援体制の充実や社会参加の促進に取り組んでいる。生活支援コーディネーターが配置され、地域資源の把握やネットワークづくり等の事業を行っている。 ・ささえあい訪問サービス利用者は約120人、平均年齢は84歳で、訪問協力員は約320人、平均年齢は73歳である。介護支援ボランティアポイント登録者は約540人である。 ○課題 ・見守りニーズの共有化(個人情報保護の壁)。 ・訪問協力員の高齢化、新規登録者が不足している。 ・協力団体とのつながりが薄い。 ・病院との連携(入院を知らず訪問を続けてしまう)。 ・高層集合住宅の見守り。 ・制度の周知。説明会の参加者が増えない。	○高齢者の変化 ・利用者の高齢化、積極的に外に出る人と引きこもる人の2極化。 ・ひとり暮らしへの不安から元気なうちに施設を選択する人が増えている。 ・地域の担い手に占める高齢者の割合が圧倒的に増加。 ・できる限り1人で頑張って生活をしようという人が多い。 ・健康志向の高齢者が増えている。 ○今後の高齢者像 ・ひとり暮らしや高齢者のみの世帯が増える。認知症の独居が増える。 ○今後必要になるとと思われること ・体操教室やジム(指導員付き)のニーズが高い。場所の確保が必要。 ・健康麻雀サロンの増設など高齢者ニーズへの対応。 ・ちょっとした隙間のサービス、見守りなどの生活支援の充実。	○活動の周知 ・サロン活動の周知。 ○新たなサービスの提案 ・ささえあい訪問サービス時のちょっとしたお手伝いへの対応(今はサービス外)。ごみ出し、電球の取り替え等ができるように、ささえあい訪問サービスの仕組みの改善が必要。 ・外出同行。買い物の支援や手伝い(自分で品物をみて選びたいというニーズが多い)。 ・木の枝の剪定、草取り、雪かきのニーズがある。 ・運動教室の増設。高齢者の健康志向に応じて、講師や専門的な指導者がいる講座を増やす。	○考え方、方針 ・見守り方法の工夫。3～6月のささえあい訪問サービスは、訪問ができず週1回外からの確認のみ。電話確認では、足腰が痛い、話が長くなるなど自粛長期化に伴い心配な方が増えている印象。 ○具体的な取組 ・IT、デジタルデバイスの活用。ビデオ通話等のオンライン導入。YouTubeやケーブルテレビなどを使った体操教室の実施が必要。 ・外出しなくなった人のケア。 ・訪問協力員へのマスクの配布。
	ケアワーク北多摩	○団体概要・活動状況 ・市内の在宅介護事業所。介護保険や介護予防をはじめ、障害者やひとり親支援も実施している。くらしヘルパーの受入れも実施している。 ・在宅生活支援を実施。 ・利用者は約300人で、独居は約60%、高齢者のみ世帯は30%。 ・利用者の年齢層は85～94歳、75～84歳が多い。 ・利用期間: 主に1～3年で、最近の傾向としては、ターミナルケア、短期集中の利用もある。 ・支援内容は家事中心で身体介護もある、回数は週2回、要介護1～2の方の利用が多い。 ○課題 ・人材確保、利用者及びヘルパーの高齢化が進んでいる。	○高齢者の変化 ・老衰によるターミナルケアの増加。「最期は自宅で」が増えている。 ・若年層の認知症の増加(ごみ屋敷の動線確保など、介護保険ではできない最低限度の環境整備をするサービスが必要)。 ○今後必要になるとと思われること ・利用料の負担の増大のため、利用を控える傾向があるため、生活困難な状態になる方もいる。 ・身体介護と生活介護は分かれるべきではない。 ・生活を支えることができる人ができない人を支える社会になることが必要。 ・生活援助の仕組みを膨らませ、活動していないくらしヘルパーを活用。	○スタッフの確保 ・人材バンクの整備。離職したヘルパーの再雇用、再活用が必要。他事業所が閉鎖した場合などに声を掛けられる環境を整えてほしい。 ・くらしヘルパーの活用。50～70代が多い。面接のときには興味をもってやる気を感じられるのに、それが継続できず実践につながらない。声掛けを待っている状態で一步踏み出すことのハードルが高い。 ・看取った経験のある人を、人の役に立つスキルとして人材化ができるとよい。 ○地域での連携 ・在宅サービスのケアマネジャーの調整力強化。身体介護のヘルパーと生活介護のヘルパーの連携、使い分けが必要。	○考え方、方針 ・都の感染対策をベースに、会社独自のルールをヘルパー全員と共有(発熱等緊急時の社内研修。防護服の着用研修) ・利用者理由で自宅待機となるヘルパーには支援金を支給。 ○その他、要望 ・感染者の情報について、年齢地域等、最小限でよいので正確な情報がほしい。うわさに頼らず正しい情報で正しく怖がることが重要。

グループインタビュー実施結果
(実施日:令和2年7月14日～7月17日)

グループ	団体名	1 これまでの活動の現状と課題	2 高齢者の変化と今後の高齢者像や必要になると思われること	3 今後取組が必要と思うこと	4 新型コロナウイルス感染症を踏まえた考え方や取組の変化
E 高齢期の住まいを支える団体	S O M P O ケ ア	○団体概要・活動状況 ・市内でサービス付き高齢者向け住宅を運営している企業。有料老人ホームやグループホーム、居宅サービス等を展開している。 ・利用年齢層:平均86歳、85歳以上が60%超。高齢化している。 ・利用期間:長期化している。 ○課題 ・人材の確保:対人仕事のため逃げ場がない。職員が頑張りすぎて疲弊する。 ・誠実でまじめな人ほどメンタルに不調をきたしやすい。	○高齢者の変化 ・支える家族の高齢化、少子化による家族のサポート力低下。 ○今後必要になると思われること ・ターミナル期でも安心して住み続けられる医療連携、重度化への対応。 ・家族の高齢化により金銭管理が困難となっていくことへの支援。 ・来訪の減った家族との交流への働きかけ。 ・生産性の向上が不可欠。限られた人材で効率も質もよいサービスを提供したい。人の動きのシステム化、ICT技術の活用。	○業務改善 ・生産性の向上、ICTの導入。少人数で高齢者を支えるために、ICTによるサービスの質の向上を図り、AIや機械で対応できることを増やし、人にしかできないことのみを人が対応していく。安心感、人とのぬくもり、手当ては人にしかできない。その部分は削らずに時間をかける。 ・今のサービス付き高齢者施設は全室独居。介護保険は家族ありきのシステムのため、独居者を介護保険で支えることへの無理が生じている。 ○地域との連携 ・高価な医療機器のシェア。膀胱中の残尿量検査、眠りの質など、データを取ってから医療機関に行くことで、正しい処置を速やかに受けることができる。本人のストレス軽減、日常介護への活用が可能。	○考え方、方針 ・予防策の徹底。3密を防ぐ。 ○具体的な取組 ・面会の予約制。オンライン面会の場合もタブレット操作に職員が立ち合うため、要予約にしている。 ・職員の生活スタイルの変化。職員も無症状キャリアの可能性があるという前提で予防や対応。体調を確認し、いざと言うときすぐに休めるよう、通常の有給休暇とは別に、日数制限のない特別有給休暇を設ける。
	A L S O K 介 護 株 式 会 社	○団体概要・活動状況 ・市内に複合施設(有料老人ホーム、グループホーム、ショートステイ、デイサービス)を展開。 ・入居者数:計92人、うち85歳以上66人(71.7%)。 ・入居者の平均年齢:88.8歳。施設内での高齢化が進んでいる。 ・入居期間:1年～5年が44人。介護が重度化し、医療との関わりは高くなっている。 ○課題 ・医療的ケア、介護度の進行、老々介護。 ・職員の介護負担の増加、人員確保。	○高齢者の変化 ・グループホームは20年が経過、利用者が高齢重度化しており、互助が崩れてきている。 ・家族等も高齢化し、緊急時の対応に苦慮する場面が増えている。 ○今後必要になると思われること ・医療と介護の連携、近隣のクリニック、医療機関、介護職員など顔なじみとの連携が不可欠。 ・介護支援専門員の資格取得支援。資格取得のハードルが高く、資格を取って頑張りたいという希望や夢を持った人材が少なくなっている。 ・介護の重度化に対応するには、ITなどの設備に頼る場面が増えていく。入浴補助機械の改修やエアマットの設置拡大等、緊急性が高い。修繕・改修などの設備投資は必須であり、介護施設の運営維持の大きな負担となっていく。	○業務改善 ・本人の気持ちと家族の意向をしっかりと受け止めて対応していくことが必要。 ・新しい福祉用具や設備をどんどん導入し、職員と利用者の負担を軽減していくこと。 ・駅近に介護施設を展開すること(介護施設は田畑や川の近くにあるというイメージで、災害時に危険な場所、立地が多い)。 ○地域との連携、医療との連携 ・高齢化の進行に合わせ、医療との連携を強く太くしていかなければならない。看取りへの対応も必要。	○考え方、方針 ・正直、毎日が不安の日々。早くワクチン等の開発が進むことを願いながら、このウィルスと共存する覚悟も必要。 ・家族の面会希望は日々増えており、タブレット活用など遠隔で対応できることを積極的に実施したい。 ○具体的な取組 ・面会は1回1人のみの予約制。エントランスでシールド越しに面会。7月に再開し、家族が感極まる場面を見た。拒絶ではなく共存が必要。
	東 京 都 理 学 療 法 士 協 会 西 東 京 市 支 部	○活動状況 ・医療・保健・福祉の増進に取り組むべく活動を行っている理学療法士の公益社団法人。 ・身体動作等の安全性を考慮した居住環境の整備、施設・病院でのリハビリテーション、訪問リハビリテーション等を実施している。 ○課題 ・関わった対象者が問題なく生活動作が続けられるように支援できているかが課題。 ・けがや病気でリハビリの必要な方が増えている。 ・仕事の内容は変わらないが、人数が増えている。 ・独居高齢者の増加、老々介護、子どもの高齢化。	○高齢者の変化 ・90歳を超える方が多く、超高齢化を身近に感じている。 ・利用者の希望は、在宅か、家族に遠慮して施設入居かに分かれる。 ・介護保険制度導入時と比べ、サービス利用への遠慮や抵抗は減っている。 ・20年の間に福祉用具が多く開発され、住みやすく便利になった。 ・個室化すると目が届きにくく、個室を不安に感じる高齢者もいる。 ○今後必要になると思われること ・介護保険(福祉用具や住宅改善方法等)の進化と費用負担増の課題。 ・最期は在宅での流れの中、本人がそれを選択するための環境の整備。 ・住まい方の多様なニーズに応える多様な住まいの整備。	○業務改善 ・ITの活用、ICT化。専門職の巡回や外部との連絡が簡便で機能性の高い住まいや、遠隔地から患者の様子を確認できる在宅見守りシステムが必要。 ○地域との連携 ・医療と介護の両方の視点を持てる立場から、両者の連携を推進するための仲介役を担う。	○考え方、方針 ・在宅独居感染者の看取りをどうするかは課題。 ・自分たちが無症状キャリアかもしれないとの意識で行動する。感染症への対応には個人差があり、市中には対策が不十分な人もいる。共存と自衛が大事。
	株 式 会 社 塩 月 産 業	○団体概要・活動状況 ・西東京市を中心に40年以上実績のある不動産業者である。 ・住宅情報の提供、賃貸物件の管理・仲介している。 ○課題 ・保証人となる家族がいない高齢者が増えている。緊急連絡先がないと保証会社も受け入れてくれない。 ・家賃とバリアフリーのハードル:低家賃物件はバリアフリー化されていない。資金があっても、設備の条件が合わずに借りられない場合もある。収益性を考えると、エイジフリーの建物を建てることは難しい。 ・オーナーが納得する条件にしないと、高齢者に貸し出すことができない。	○今後必要になると思われること ・高齢者に厳しい不動産事情への対応(65歳以上の高齢者は、元気でも借りられず、たらい回しに合うことが多い。市のあっせんがあっても、オーナーが納得しなければ借りられない)。 ・管理会社とオーナーとの密な話し合いが必要。当社では、高齢者を受け入れるための貸し出し条件として、民間の見守りサービスに入会してもらうことでオーナーに安心してもらっている。どのように高齢者を受け入れるか考えなければならない。	○業務改善、方針 ・多様性の時代に合わせ、誰もが「その人の普通」の暮らしができる住まいを提供していく。不動産業者として考えられることをしていく。 ・新築する場合には、2～3階建ての低層物件でも車イス対応、エレベーター設置などのバリアフリーに配慮し、付加価値付きのエイジフリー建築にしていく。 ○バリアフリー化の推進 ・歩道・道路の整備。車いすは歩道の傾きが一番怖い。外出するのが嫌になる。歩道で人・自転車・車イスが混在せずに済むよう、自転車と歩行者の分離が大切。 ・民間施設のバリアフリー化。どんな施設でも、みんなが利用できるようにする。本人目線。その人の立場・目線から見た設備の充実。 ・トイレなどの水回りはミニマムに作る傾向にある。車いすが動きやすいサイズへの対応は難しい。両立のためには棲み分けも必要。	○考え方、方針、影響 ・オーナーは高齢者が多く、郵送と電話のみの対応となり、説明や交渉などが難しくなっている。 ・万全に準備しても難しいと実感している。車で下見案内した客が陽性とわかった事例がある。担当者は当日直帰したため社内に濃厚接触者はいなかったが、不安で休む職員もいた。 ○具体的な取組 ・シールド、マスク、消毒の徹底。時間差通勤の推奨。