

令和3年度
老人保健事業推進費等補助金
老人保健健康増進等事業

令和3年度老人保健事業推進費等補助金

老人保健健康増進等事業

ICTを活用した都市型の生活支援ネットワークに関する調 査研究事業

報 告 書

令和4（2022）年3月

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

NTT DATA

株式会社NTTデータ 経営研究所

<目次>

第1章	調査研究の概要	1
1.	背景・目的	1
2.	調査内容	2
3.	調査研究の実施体制	3
4.	検討委員会の開催	4
第2章	先行事例調査	5
1.	目的	5
2.	調査方法	5
3.	調査結果	6
4.	まとめ	18
第3章	豊四季台地域における実態調査	25
1.	目的	25
2.	調査方法	26
3.	調査結果	27
4.	まとめ	33
第4章	豊四季台地域における ICT 利活用実証	38
1.	目的	38
2.	調査方法	38
3.	調査結果	41
4.	まとめ	48
第5章	総括	51
1.	調査結果のまとめ	51
2.	今後の展望	54

参考資料 アンケート質問回答票（第1回、第2回、第3回）

第1章 調査研究の概要

1. 背景・目的

現在後期高齢者、さらには 85 歳以上人口の急増が進む中、高齢者世帯は一人暮らし及び夫婦のみの世帯が中心となり、高齢者のフレイルの進行に伴い、生活支援ニーズが大幅に増加することが見込まれる。特に、高度経済成長期に開発された郊外住宅地の多くでは、団塊の世代が一斉に入居し住み続けているため、非常に高齢化率が高まっており、今後支援ニーズの急増が予想される。また、2045 年までに全国の 94.7%の市町村では人口減少が予想されており、都市部であっても就労世代の縮小は避けられず、介護人材の確保は一層厳しい状況となる。

そのため、要支援や要介護状態になる前の高齢者の生活支援ニーズに対応できる地域の体制の整備が急がれるとともに、居場所への誘導などにより極力フレイルの進行を防止できるような仕組みの開発も急がれる。

以上のような観点に立って、生活支援体制整備事業の推進体制の下で、地域住民や団体、民間企業などの多様な力を結集させ、高齢者が住み慣れた自宅で暮らし続けられる体制をいかに作るかは喫緊かつ重要な課題である。

一方、一部の地域では、上記課題解決に向けた、住民主体の支え合いのネットワークの萌芽が見られる。しかしそうした取組は地域ごとの創意工夫で行われており、全国に普及する汎用的な仕組み（広義のシステム）は未確立である。この場合、現在推進されている生活支援体制整備事業を土台としたモデルを念頭に置き、要支援、要介護になる手前の段階で、高齢者に適切な生活支援が行き渡り、かつ、介護予防、特にフレイル予防の効果を上げるなどして持続可能な共生型のシステムを確立していくことが、今後の課題となる。

さらに、新型コロナ禍以降、高齢者においてもオンラインコミュニケーションへの関心が高まり利用が広がっていることや、技術革新により ICT の使い勝手（利便性）も高まっていることから、ICT を活用したより効果的・効率的なシステムの検討も重要である。

以上の背景から、本事業では下記 3 点を目的とする。

- ① 上記の視点に立った、生活支援ネットワークの普及展開モデルを明らかにする
- ② 支え合いシステム¹に求められる要件を整理する
- ③ ICT を活用した支え合いシステムの効果・効率向上の可能性を明らかにする

¹ 本報告書では、現在柏市豊四季台地域で取り組まれている生活支援の仕組みを「生活支援ネットワーク」と呼び、そのネットワークをシステムティック機能させた将来目指したい仕組みを「支え合いシステム」と呼ぶこととする（詳細は、第3章参照）。

2. 調査内容

本調査研究では、上記3つの目的を達成するため、①先行事例調査、②豊四季台地域における実態調査及び③豊四季台地域における ICT 利活用調査を実施した。各調査内容と目的との対応関係を図表 1 に示す。

図表 1 本事業の目的と調査内容の対応関係

	目的	調査内容	概要
①	生活支援ネットワークの普及展開モデルを明らかにする	先行事例調査	高齢者の暮らしをどのように支えているか、その効果、仕組み化の状況、運営母体、運営手順、経緯等を調査し、共通項や課題を分析する。
②	支え合いシステムに求められる要件を整理する	豊四季台地域における実態調査	需要（生活支援ニーズ）とそれに対応する支援体制の実態及び課題の詳細を調査し、支え合いのネットワークをシステムティックに機能させるために必要な要件と課題を整理する。
③	ICT を活用した支え合いシステムの効果・効率向上の可能性を明らかにする	豊四季台地域における ICT 利活用実証	ICT の活用による生活支援ニーズを持つ高齢者の利便性が高まる可能性、生活支援ニーズへの効果的・効率的な対応の可能性、運営の効率化の可能性を明らかにする。

3. 調査研究の実施体制

学識経験者と実務者から構成される検討委員会を設置し、本研究事業の設計と検証及び結果のとりまとめを行った。検討委員会の委員一覧を図表 2、事務局一覧を図表 3 にそれぞれ示す。

図表 2 検討委員会 委員（五十音順、敬称略）

	氏名	所属・役職名
委員長	服部 真治	一般財団法人医療経済研究・社会保険福祉協会 医療経済研究機構 研究部主席研究員 兼 研究総務部次長業務推進部特命担当
委員	岩永 充生	NTT ドコモ（5G・IoT ビジネス部 ウェルネスソリューション担当） 担当課長
	神谷 哲朗	東京大学高齢社会総合研究機構 学術専門職員
	木村 清一	元柏市保健福祉部長
	榊原 拓磨	NTT ドコモ（5G・IoT ビジネス部 ウェルネスソリューション担当） 主査
	関根 伸弘	春日部市
	高橋 史成	柏市社会福祉協議会（地域福祉課） 課長
	田嶋 身友希	NTT ドコモ（第二法人営業部 第二営業担当） 担当部長
	鶴岡 佑樹	東京大学高齢社会総合研究機構 学術専門職員(令和 2 年 9 月まで)
	中村 達也	東京大学高齢社会総合研究機構 学術専門職員(令和 2 年 10 月から)
	橋本 圭司	柏市役所（保健福祉部 福祉政策課） 課長
	藤本 勇樹	名張市(地域環境部地域経営室) 地域マネージャー
	吉田 みどり	柏市役所（保健福祉部 地域包括支援課） 課長
顧問	飯島 勝矢	東京大学高齢社会総合研究機構 機構長
	辻 哲夫	東京大学高齢社会総合研究機構 客員研究員
オブザーバー	熊野 将一	厚生労働省(関東信越厚生局 健康福祉部)地域包括ケア推進課 課長
	小塚 郁武	(独)都市再生機構（ウェルフェア総合戦略部）戦略推進課 担当課長
	佐々木 忠信	厚生労働省(老健局 認知症施策・地域介護推進課) 地域づくり推進室 室長補佐

図表 3 事務局

	氏名	所属・役職名
事務局	大野 孝司	株式会社 NTT データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイションユニット シニアマネージャー
	井上 裕章	株式会社 NTT データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイションユニット シニアコンサルタント
	佐藤 瞳	株式会社 NTT データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイションユニット シニアコンサルタント
	三上 拓	株式会社 NTT データ経営研究所 ライフ・バリュー・クリエイションユニット シニアコンサルタント

4. 検討委員会の開催

全3回に分け、検討委員会を開催した。開催概要を図表4示す。

図表 4 検討委員会の開催概要

	日時・場所	主な検討内容
第1回	2021年9月10日(金) 18:00～20:00 WEB 開催	• 調査設計 ① 先行事例調査の設計(期待する成果、想定される課題、調査項目の検討) ② 実態調査の設計(調査すべき事項と調査方法の検討) ③ 実証の設計(検証事項の検討)
第2回	2021年11月30日(火) 10:00～12:00 WEB 開催	• 先行事例調査の中間報告と検証 • 実態調査の報告と検証 • 実証の中間報告(準備状況等)
第3回	2022年2月8日(火) 16:00～18:00 WEB 開催	• 先行事例調査の報告と検証 • 実証結果の分析報告と検証 • 成果物とりまとめについての検討

第2章 先行事例調査

1. 目的

生活支援ネットワークの普及展開モデル及び生活支援に有効な ICT 活用の要素の 2 点を明らかにすることを目的に、先進的な生活支援ネットワークを構築する市町村及び企業を対象に調査を行った。

2. 調査方法

(1) 調査対象

生活支援ネットワークの普及展開モデルの観点として、先進的な生活支援ネットワークを構築する 3 市町村、生活支援に有効な ICT 活用の観点として、ICT を通して生活支援に有効なサービスを住民に提供する 2 市町村と ICT を活用したバックエンドのシステムを開発することで生活支援サービスを提供する 1 企業を対象とした。調査対象一覧を図表 5 に示す。

図表 5 調査対象一覧

#	名称	観点	
		生活支援ネットワークの普及展開モデル	生活支援に有効な ICT 活用
1	三重県名張市	○	
2	愛知県豊明市	○	
3	東京都八王子市	○	○
4	福島県会津若松市		○
5	株式会社アイシン		○

(2) 調査項目

調査対象が実施する特徴的な取組に着目し、各取組に関して、取組の概要、運営・実施に至った経緯、実感している成果・効果、今後の課題を調査した。調査項目一覧を図表 6 に示す。

図表 6 調査項目一覧

#	分類	調査事項
1	取組の概要	実施内容
		関係者（主な利用者、支援者、運営主体）
2	運営・実施に至った経緯	運営体制
		立ち上げの背景・きっかけ
		サービスを軌道に乗せるまでの障壁
3	実感している成果・効果	高齢者の暮らしをどのように支えているか
		支援者、運営母体、コミュニティにとってのメリット
4	今後の課題	今後、需要が増えた場合に想定される課題

(3) 調査方法

令和3年9月から令和4年1月にかけて、文献調査及びオンライン会議システムを活用したヒアリング調査を実施し、情報を収集した。

3. 調査結果

(1) 三重県名張市

1) 背景・目的

名張市は、大阪方面のベッドタウンとして発展を遂げてきたものの、高齢化に伴う人口減少や、住民投票による市町村合併の否決により、厳しい財政難に向き合ってきた経緯から、全国に先駆けて住民自治の確立を推進し、医療福祉の相談支援体制を構築してきた。現在は地域共生社会の実現に向け、全ての住民が暮らしと生きがいを共に作り、高め合える地域社会の構築を目指した取組を展開している。

2) 特徴的な取組

①地域づくり組織

名張市では、小学校圏域ごとに15の地域づくり組織を設置している。各地域づくり組織は、市から「名張市ゆめづくり地域交付金」の交付を受け、地域ごとに策定した地域ビジョンに基づき、配食サービスや住民による生活支援等の様々な取組を実施している。名張市における地域づくり組織の活動イメージを図表7に示す。

図表 7 名張市における地域づくり組織の活動イメージ



②まちの保健室

地域づくり組織の事務所15か所に併設されており、社会福祉士、保健師、介護福祉士等の有資格者2～3名が常駐している。活動内容は、健康・福祉の相談対応、健康づくり・介護予防の啓発

活動、サロンの立ち上げ・運営等である。地域包括支援センターの支所として、介護保険財源で運営されている。

③包括的相談体制

名張市では、名張市地域福祉教育総合支援ネットワークという多機関協働による包括的相談支援体制が構築されている。地域包括支援センターや市役所内の福祉関連の部署などにエリアディレクターと呼ばれる連携担当の職員を設置し、複雑化・複合化したケースの対応を行っている。多機関が協働して対応することで、地域の課題解決力の向上を図っている。

④地域マネージャー

地域マネージャー（生活支援コーディネーター）は、「場づくり」と「つなぎ」を主な役割として設置された。場づくりは、地域の社会資源を幅広くアセスメントした上で、世代や属性を超えて住民同士が交流できる多様な場や居場所を整備すること、つなぎは、地域で実施されている個別の活動や人を把握し、地域づくり組織を中心として「人と人」「人と居場所」などをつなぎ合わせることである。

（２）愛知県豊明市

1) 背景・目的

豊明市は、名古屋市に隣接するベッドタウンである。高齢化率が県平均よりも高く、2025 年頃まで後期高齢者人口の著しい増加が想定されている。市内の豊明団地を中心に、単身高齢者や高齢者のみの世帯が増加しており、在宅生活を支えるサービスが不足していることや、施設サービスの利用率の高さが課題となっている。そのため、軽度者²を要介護状態にさせない、重度化させない仕組みの構築に注力している。軽度者にとっての「ふつうの暮らし」を取り戻すことに焦点を当て、本当に解決すべき課題を特定した上での支援を特徴としている。

2) 特徴的な取組

①けやきいきいきプロジェクト

けやきいきいきプロジェクトは、豊明市、藤田医科大学、UR 都市機構の三者協働による豊明団地を舞台とした地域包括ケアの取組である。

豊明団地は昭和 40 年代に建設された 5 階建て 55 棟の団地で、住民の高齢化が課題となっていた。特に、エレベーターのついている棟が 55 棟中 2 棟に限られていることから、4 階、5 階には空室が多くなっていた。

そこで、市内に立地する藤田医科大学と連携し、学生・職員の居住が開始された。居住にあたっては、大手家具メーカーと連携した UR 都市機構による室内改装や家賃の割引が行われた。居住条件として、自治会活動や単身高齢者との食事会への参加、清掃活動等が提示されているため、居住する学生・職員は自治会や団地住民と積極的に交流している。学生による地域活動の様子を図表 8 に示す。

団地内には、まちかど保健室という相談窓口が設置されており、誰でも無料で専門職による相談支

² 本事業において軽度者とは、総合事業の対象者～要介護 1 程度の高齢者をいう。

援を受けることができる。平均的な相談時間は 30 分程度で、健康に対する不安が主な相談内容である。まちかど保健室の概要を図表 9 に示す。

図表 8 学生による地域活動の様子



出所：豊明市資料

図表 9 まちかど保健室の概要

まちかど保健室概要

開室時間 : 平日10～15時
料金 : 無料
対象 : 市内外誰でも
対応者 : 看護・保健師、ケアマネ
 理学・作業療法士、薬剤師
相談方法 : 面接、電話、メール
相談記録 : 利用者ごとの記録簿管理
主な相談 : 健康不安（8割）、
 薬剤、治療など
平均相談時間 : 30分程度
ミニ講座 : 毎日実施

出所：豊明市資料

②生活支援コーディネーター

豊明市では、生活支援体制整備事業の生活支援コーディネーターが地域ネットワークを活かしながら、住民ニーズやニーズに対する地域資源を発掘している。

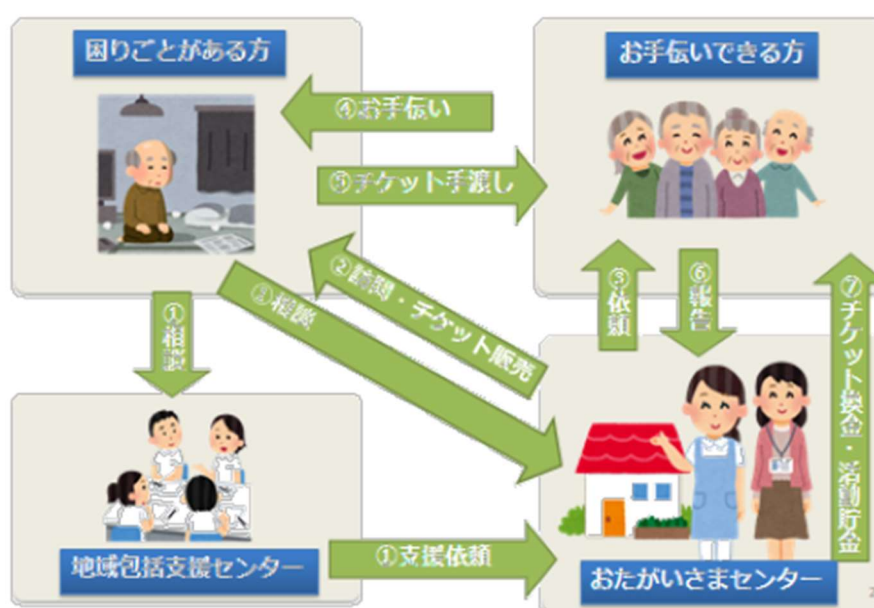
複数の専門職が参加する多職種ケアカンファレンスへの同席や住民によるサロンの立ち上げ等への

参画を通して、住民の抱える生活課題を理解し、これまで存在していたものの、気づかなかった地域資源に気が付けるようになり、高齢者の暮らしを支えるべく地域資源をコーディネートしている。

③おたがいさまセンターちゃっと

おたがいさまセンターちゃっとは、南医療生協組合、コープあいち、JA あいち尾東農協の 3 つの生活協同組合が運営する住民主体の支え合い組織である。住民互助の活動として展開しており、ちょっとした困りごとを住民同士で手助けする「おたがいさまの輪」を理念とする。支援者はサポーターと呼ばれ、所定の講座を受講することが必要である。サポーターの 8 割は 60 歳以上であり、他者の支援だけでなく、自身の介護予防を兼ねて活動している者が多い。おたがいさまセンターちゃっとの運営イメージを図表 10 に示す。

図表 10 おたがいさまセンターちゃっとの運営イメージ

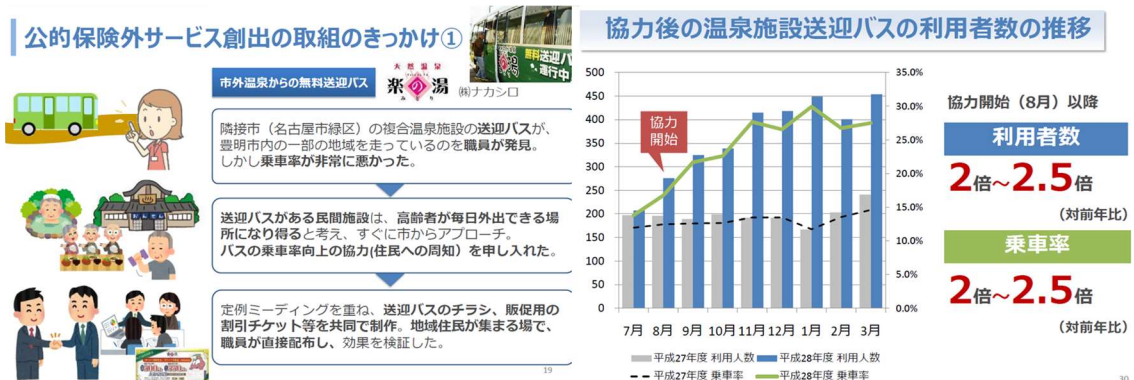


出所：豊明市資料

④楽の湯みどり

高齢者の自立を促進するためには、介護保険サービスだけでは限界があることから、無料送迎バスを運行するスーパー銭湯 楽の湯みどりと協力し、高齢者の外出機会の創出を図っている。スーパー銭湯には、浴場、食堂、休憩スペースがあることから、介護保険のデイサービスのように高齢者の居場所として機能すると考えた市は、介護予防講座等でチラシを配布し、高齢者の利用を呼び掛けた。その結果、送迎バスの利用者数は対前年度比 2 倍以上となり、高齢者の外出機会が促進されたとともに、同店舗の利用者数増加にもつながっている（図表 11）。

図表 11 楽の湯との公的保険外サービス創出のきっかけと成果



⑤チョイソコ

豊明市では、株式会社アイシンの提供するオンデマンド交通サービス「チョイソコ」を共同事業として開発した。ごみ置き場、公園、集会所など住民が利用しやすい場所を住宅地の停留所に設定し、行先の停留所は公共施設、病院、娯楽施設等 40 か所以上にのぼる。豊明市におけるチョイソコの運用イメージを図表 12 に示す。

導入にあたっては、地域の理解を得るため、住民説明会を開催することで町内会の意見を聴取し、停留所を決定した。また、テレビや新聞等のメディアを活用し、情報を展開した。

図表 12 豊明市におけるチョイソコの運用イメージ



出所：アイシン精機株式会社、自治体と企業をつなぐマッチングイベント（2020.2）資料

⑥地域ケア会議（多職種合同ケアカンファレンス）

豊明市では保険者主催の地域ケア会議を毎月2回行っている。この会議は、「ふつうに暮らせるしあわせをいかに守り支えるか」を理念に、高齢者の望む暮らしと現状から課題（ギャップ）を特定し、課題解決策を検討するケーススタディの場である。個別のケアプランの改善を行う場ではなく、あくまでもケーススタディとして行うことが特徴であり、地域によくある症例を題材として個人の課題分析を繰り返すことで、地域の課題を抽出し、様々な政策形成に活かされている（図表 13）。

図表 13 豊明市の多職種合同ケアカンファレンスの概要



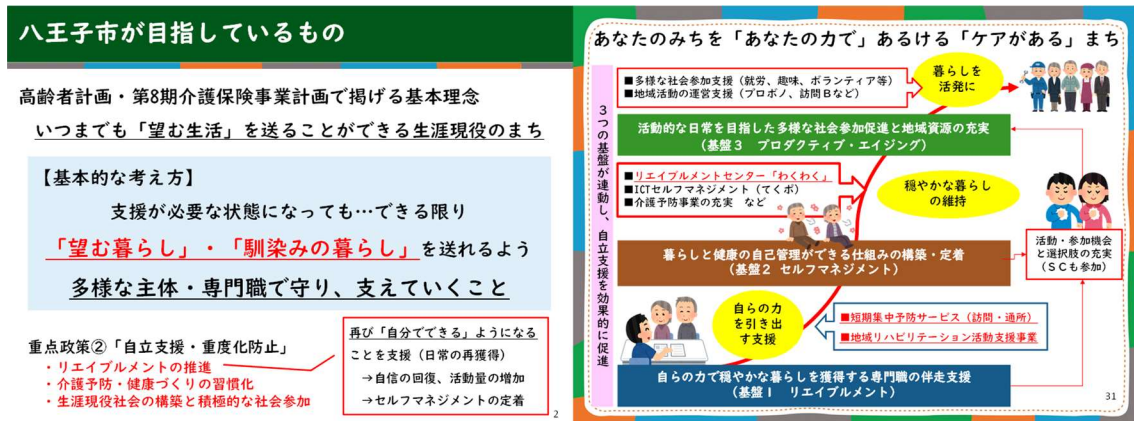
出所：豊明市資料

（3）東京都八王子市

1) 背景・目的

八王子市では、「いつまでも『望む生活』を送ることができる生涯現役のまち」を高齢者計画・第8期介護保険事業計画の基本理念とし、支援が必要な状態となっても、できる限り「望む暮らし」「馴染みの暮らし」を送れるよう多様な主体・専門職で守り、支えていくことを基本的な方針としている。また、再び自分でできるようになることを意味するリエイブルメントを1つ目の基盤とし、2つ目の基盤として暮らしと健康を維持するためのセルフマネジメント、3つ目の基盤として社会参加を促進するプロダクティブ・エイジングを設定している（図表14）。

図表 14 八王子市の自立支援を促進する3つの基盤



出所：八王子市資料

2) 特徴的な取組

①リエイブルメント

八王子市は、総合事業のキーワードとしてリエイブルメント（再び自分でできるようにする）を掲げ、高齢者が自らの持てる力を最大限発揮できるよう、自信を取り戻し、セルフマネジメント力を高めるための暮らしのコーチングに重点を置いた支援を行っている。90 日間の短期集中サービスとして提供している（図表 15）。

図表 15 八王子市の掲げる基本理念とリエイブルメントの概要

総合事業の自立支援＝「リエイブルメント」
市の総合事業推進におけるキーワードは
リエイブルメント Re-ablement <再び自分でできるようにする>

「なじみの暮らし・望む暮らし」の再獲得に向けた専門支援

- 1 高齢者自らの持てる力を最大限発揮すること
・やればできる、という自信の回復…持てる機能でどこまでできるか専門評価
- 2 「これまで」を知り、まずはその状態に戻すこと
・自立していた時の日常を知り、持てる機能でその日常を取り戻す工夫を提案

リエイブルメントを進めていくための基本的な考え方は
「手を後ろに回したケア（本人の力を引き出す支援）」
⇒八王子市は「リエイブルメント」に挑戦しています！！

高齢者が自分で自分の健康管理ができるように
対象：要支援認定者、事業対象者
★ 利用者負担なし、給付管理不要 ※ 申し込みはハチプロ提供事業者へ直接連絡

週1回 1時間程度の「個別プログラム」（マシントレーニングではない）
■ 生活・運動機能の向上（毎回・PT又はOT等による暮らし方のコーチング）
■ 訪問による生活評価（必要に応じてリハ職が機能評価） など

ハチプロの中で利用者が手に入れたい活動的な日常、または元の普通の暮らしの再獲得（リエイブルメント）のために、もっとも重要視すること…

セルフマネジメント
自分の生活（機能）に対して、不安 < 自信をもてるような関わり
ハチプロでは… 利用者が自分自身に興味を持つように！
自分の可能性に「気づいてもらう」

短期集中ハッピーチャレンジプログラム
自信とやる気を取り戻す。90日の特別無料プログラム（八王子市 高齢福祉課の協賛）
もしかして こんな風に考えていませんか？
「私はもうダメだ。もう一度挑戦してみよう。」
「人よりも頑張らなければならぬ。」
「もう一度挑戦してみよう。」
「もう一度挑戦してみよう。」

大丈夫！ たった 90日間で変わります！
72歳 大活躍！
88歳 大活躍！
「ハチプロ」はここが違う！
「ハチプロ」はここが違う！
「ハチプロ」はここが違う！

主役は高齢者自身！
リエイブルメントを進めていくための基本的な考え方は、
手を後ろに回したケア
（してあげるのではなく本人の力を引き出すケア）

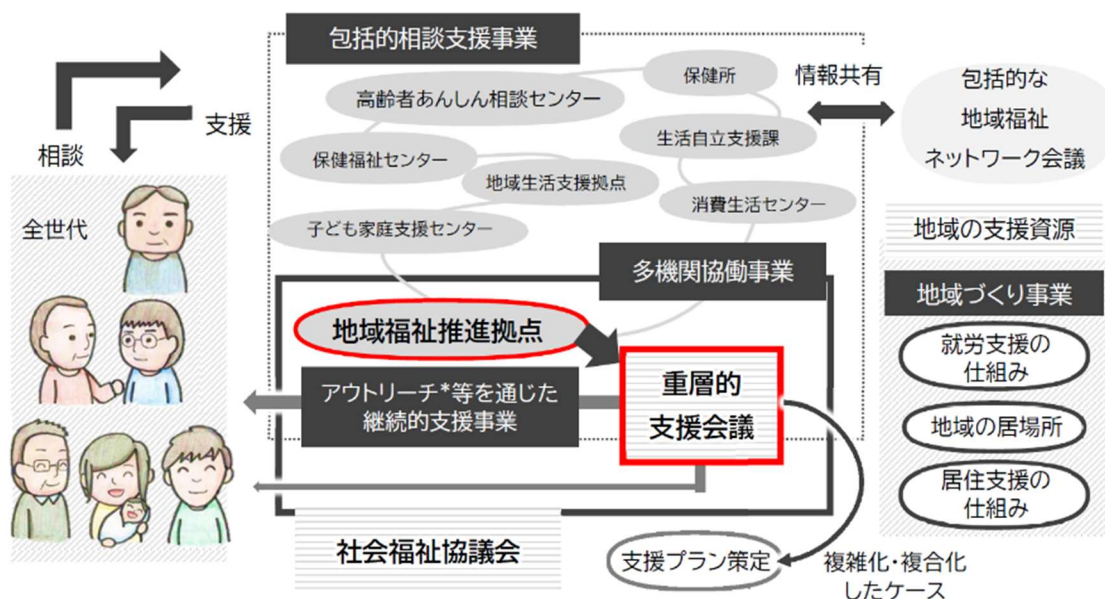
本人の力を引き出す → 工夫を教えてあげる → 継続できる力を高める

出所：八王子市資料

②包括的相談体制

高齢者に限らない全世代を対象とした包括的な相談窓口として、地域福祉推進拠点（愛称：八王子まるごとサポートセンター）を設置している。また、身近な相談窓口として、高齢者あんしん相談センター（地域包括支援センター）を市内 21 か所に設置し、各圏域内の高齢者やその家族が抱える多様な生活課題に対し、専門的な支援や地域資源を組み合わせながら、課題の解決を図っている。包括的相談体制のイメージを図表 16 に示す。

図表 16 包括的相談体制のイメージ

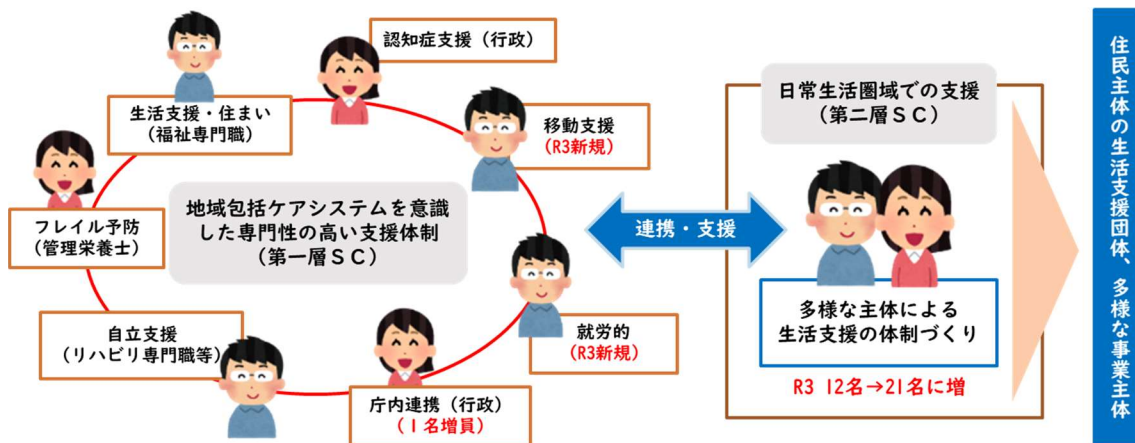


出所：八王子市高齢者計画・第8期介護保険事業計画

③生活支援コーディネーター

計10名の第1層生活支援コーディネーターが専門性に応じて異なる役割を担っている。地域包括ケアシステムを意識し、専門性の高い支援体制を構築するため、フレイル予防、認知症支援、自立支援等、機能別に役割が分化しており、第2層生活支援コーディネーターとの連携は、専門性に応じた第1層生活支援コーディネーターが対応する。生活支援コーディネーターの体制を図表17に示す。

図表 17 生活支援コーディネーターの体制



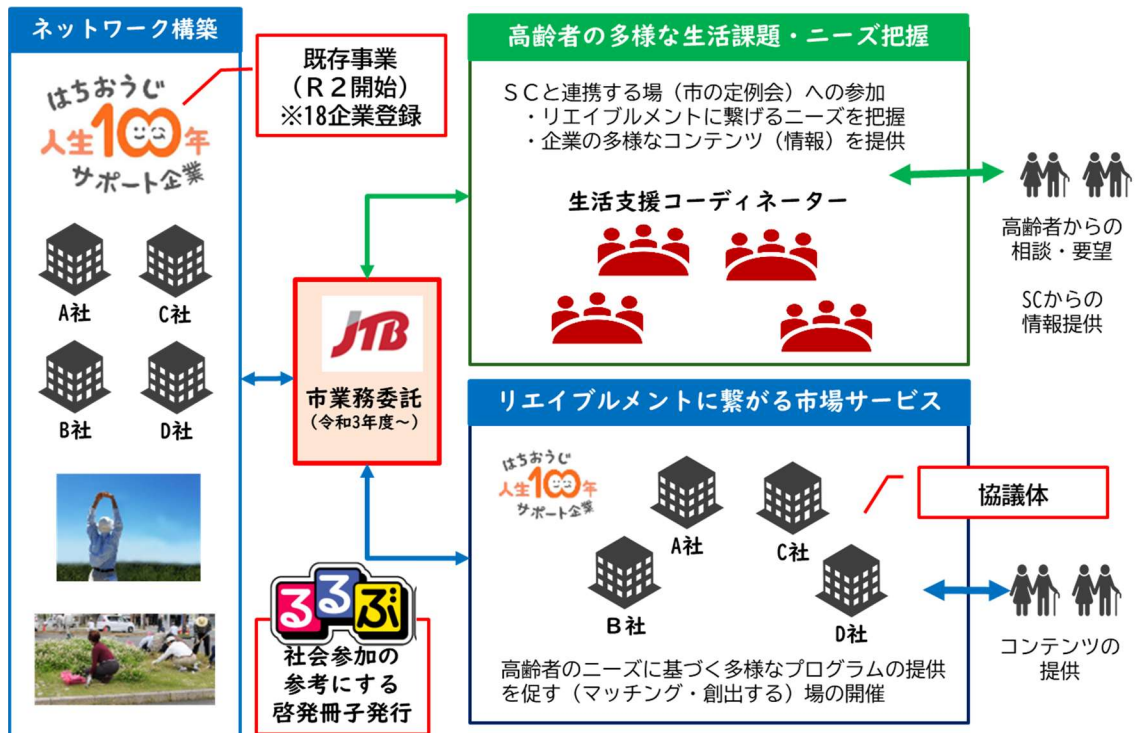
出所：八王子市資料

④就労的活動支援コーディネート事業

生活支援コーディネーターが、高齢者の多様な生活課題・ニーズを把握した際、民間の力を使い多様な「暮らし方」の選択肢を提案できるように、就労的活動支援コーディネート事業を令和3年度より開始した。民間企業の有する知見やネットワークを活用するため、関係者間のコーディネート業務を株

式会社 JTB に業務委託している。就労的活動支援コーディネート事業の全体像を図表 18 に示す。

図表 18 就労的活動支援コーディネート事業の全体像



出所：八王子市資料

⑤縁結びプロジェクト

地域団体や NPO 法人等の「ちょっとした困りごと」に対して、解決するためのスキルを有する勤労者、学生、シニア等の担い手を結びつけるためのオンラインマッチングの取組を令和 3 年度に開始した。マッチングは、社会参加プラットフォーム「GRANT」³を活用している。縁結びプロジェクトのイメージを図表 19 に示す。

図表 19 縁結びプロジェクトのイメージ



出所：八王子市資料

³ 社会参加プラットフォーム「GRANT」 <https://grant.community/>

⑥ テクポ

八王子市では、株式会社ベスプラの「脳にいいアプリ」を発展させた介護予防の促進を目的とするスマートフォンアプリ「テクポ」を令和 3 年度に開始した。スマートフォンアプリを通して、歩数管理、脳トレゲーム、脳によいとされる食品を紹介する。市の健康講座への参加や、高齢者施設でのボランティアなど、介護予防につながる様々な行動をとることで、ポイントが付与される仕組みである。貯めたポイントは地域の店舗で利用できる。テクポの画面イメージを図表 20 に示す。

試行期間である令和 3 年度は、70 歳代後半を中心に約 300 名が参加した。令和 4～5 年度にかけて、協力店・スポンサーを拡大し、ポイント原資を広告料で賄う仕組みの確立を目指している。

図表 20 テクポの画面イメージ



出所：八王子市資料

(4) 福島県会津若松市

1) 特徴的な取組

① みなとチャンネル

・ 取組の概要

会津若松市湊地区は、人口約 1600 人、500 世帯が暮らす山間地域である。地域内で情報が共有されていないという課題感から、地方創生交付金を活用して中山間地域生活支援システム「みなとチャンネル」を開発した。

みなとチャンネルは、テレビに接続するセットトップボックスを活用した情報共有システムである。NPO 法人みんなと湊まちづくりネットワークが高齢者の見守りや情報配信等の運用を行っている。

今日の体調を回答する見守り機能が搭載されており、「相談したい」と回答すると、回答内容が民生委員に共有される。また、運営を担う NPO を中心に、地区内の小中学校や公民館等が情報発信を行っている。みなとチャンネルの見守り機能のイメージを図表 21、みなとチャンネルを通じた情報発信のイメージを図表 22 にそれぞれ示す。

図表 21 みなとチャンネルの見守り機能のイメージ

毎朝、みなとチャンネルからの問いかけに答えるだけで、その日の体調が民生委員さんに連絡される、ゆるやかな見守りのサービスです。



※本サービスを受けるためには、別途会津若松市役所への申し込みが必要です。

出所：内閣府、第 27 回地方消費者行政専門調査会（2020.1）資料

図表 22 みなとチャンネルを通じた情報発信のイメージ



出所：内閣府、第 27 回地方消費者行政専門調査会（2020.1）資料

● 導入の経緯

地区区長会が中心となって設立した湊地区地域活性化協議会（現 NPO 法人みんなと湊まちづくりネットワーク）が行政とともに導入を進めた。新しい取組を住民に理解してもらうことに苦労したが、説明会の開催を通して、会津若松市湊地区 500 世帯のうち 9 割の世帯が導入した。通信費の利用者負担が発生した時点で利用しない世帯が出たものの、現在も約半数の世帯が活用している。

運用を担っている NPO 法人の担当者は行政の集落支援員でもあり、第 1 次及び第 2 次湊地区

地域づくりビジョンを策定したほか、平成 31 年度より地区社会福祉協議会の機能を有している。

- 費用の負担方法

システムの保持経費は行政が負担している。またサービス提供主体である NPO 法人の運営費は市の交付金を利用しており、システムの利用に係る通信費 1000～1500 円/月は利用者が負担している。地区内にはスーパーがないため、広告収入はない。

(5) 株式会社アイシン

1) 特徴的な取組

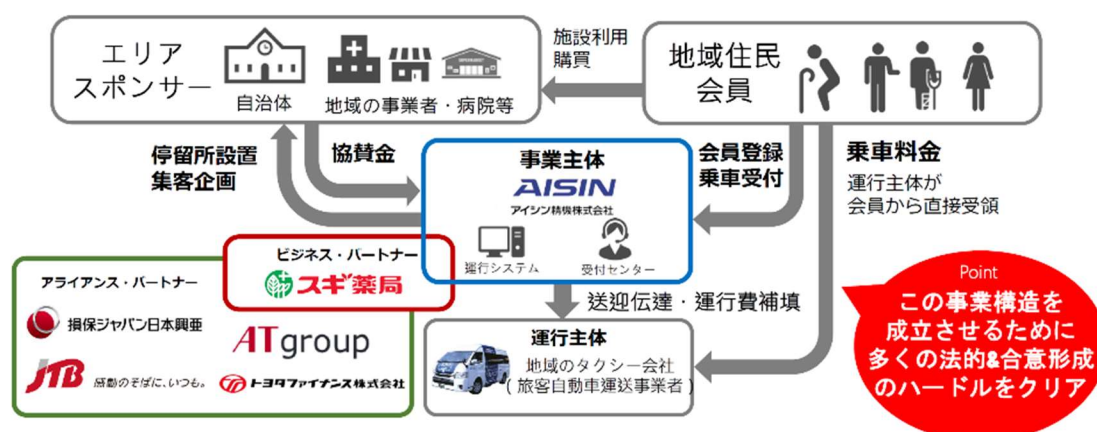
①チョイソコ

- 取組の概要

株式会社アイシンは、民間企業等のエリアスポンサーから協賛を得ることで採算性の向上を図っている。デマンド型交通サービス「チョイソコ」を全国 19 市町村で展開している。

特徴は、民間企業が事業主体となり、地域のタクシー会社と提携・運行している点である。また、地域の企業・病院等がスポンサーとして協賛することで、集客、高齢者向けの新たなサービス開発、事業としての採算性の向上を図っている。チョイソコの事業構造を図表 23 に示す。

図表 23 チョイソコの事業構造



出所：アイシン精機株式会社、自治体と企業をつなぐマッチングイベント（2020.2）資料

- 導入の経緯

民間路線バスの廃止や自治体の運行するコミュニティバスの赤字等によって、停留所が遠くなり、高齢者の外出が困難になることで、導入を検討する自治体が多い。

チョイソコを共同事業として開発した豊明市では、地域の理解を得るため、住民説明会を開催することで町内会の意見を聴取し、停留所を決定した。また、テレビや新聞等のメディアを活用し、情報を展開した。

- 費用の負担方法

運営費は、市町村からの交付金、停留所となる企業・病院等エリアスポンサーからのスポンサー料、

乗車 1 回 200 円の利用者負担で賄っている。

4. まとめ

(1) 生活支援ネットワークの普及展開モデルとして必要な要素

高齢者の暮らしを支える生活支援ネットワークの普及展開モデルを検討するにあたり、調査対象の市町村に共通する考え方と機能として重要と考えられる要素として、以下の 5 点を抽出した。

- ・ 明確な地域づくりのコンセプトとそれを具現化する仕組みを有している
- ・ 地域づくりのコンセプトに基づく支え合いの仕組みが構築されている
- ・ 高齢者からの相談に対応し、コーディネートする機能を日常生活圏域で有している
- ・ 日常生活圏域で解決できない課題について対応するための広域連携機能を有している
- ・ 暮らしのニーズを発掘し、対応するための機能を有している

以上の要素について、調査対象地域ごとに整理し、図表 24 に示す。

図表 24 調査対象地域ごとの高齢者の暮らしを支える機能

	三重県名張市	愛知県豊明市	東京都八王子市
人口 ⁴	76,387 人	69,295 人	579,355 人
高 齢 化 率 ⁵	32.5%	26.2%	26.5%
区分 ⁶	都市的地域	都市的地域	都市的地域
地域づくりのコンセプト	・ 全ての人々が暮らしと生きがいを共につくり、高め合える地域社会（地域共生社会）	・ 「ふつうに暮らせるしあわせ」を支える地域の力づくり	・ いつまでも「望む生活」を送ることができる生涯現役のまち
コンセプトを具現化する仕組み	・ 小学校圏域に設置した包括的住民自治組織への交付金による地域づくり支援	・ 地域ケア会議（多職種合同ケアカンファレンス）を活用した地域課題の抽出と政策・施策形成サイクル	・ リエイブルメント（再自立）とプロダクティブ・エイジング（社会参加）
支え合いの仕組み	・ 地域づくり組織（全 15 の小学校圏域に設置）	・ けやきいきいきプロジェクト（市の一部地域のみ） ・ 個別ケース分析を踏まえた支え合いの体制づくり	・ 個別ケース分析を踏まえた支え合いの体制づくり
日常生活圏域等での相談対応・	【小～中学校圏域程度】 ・ まちの保健室（小学校圏域に設置） ・ 地域包括支援センター	【小～中学校圏域程度】 ・ 地域包括支援センター（軽度者対象） ・ まちかど保健室	【小～中学校圏域程度】 ・ 地域包括支援センター（軽度者対象） ・ 八王子まるごとサポートセ

⁴ 出所：令和 2 年国勢調査 人口等基本集計より。

⁵ 出所：令和 2 年国勢調査 人口等基本集計の人口を 65 歳以上人口で除算して算出。

⁶ 出所：農林水産省 農業地域類型一覧表より。

コーディネーター機能	（全世代対象・エリアディレクターやリンクワーカーを設置） ・地域担当保健師 ・地域マネージャー（生活支援コーディネーター）	・生活支援コーディネーター ・【市町村圏域程度】 ・公的保険外サービスの創出・促進に関する民間企業との連携協定	- ンター ・生活支援コーディネーター ・助け合いコーディネーター（訪問 B） ・【市町村圏域程度】 ・JTB（民間企業をコーディネート） ・Web による就労マッチング
広域連携機能	・名張市地域福祉教育総合支援ネットワーク	・市役所が全域に対応	・第 1 層生活支援コーディネーター ・第 2 層生活支援コーディネーター
ニーズの発掘・対応機能（下段は特徴的な取組）	・多様な主体（住民、住民自治組織、医療・介護・福祉専門職、NPO 法人、民間企業等） ・地域づくり組織	・民間企業（おたがいさまセンターちゃっと、楽の湯みどり、アイシンなど多数）	・民間企業（JTB など）

以下に、高齢者の暮らしを支える機能について、調査対象地域の考察とともに要点を整理する。

1) 明確な地域づくりのコンセプトとそれを具現化する仕組み

調査対象とした 3 市に共通して、「暮らし」や「生きがい」を基軸とした明確なコンセプトを掲げるとともに、実際にそれを実現するための仕組みを有している。

名張市においては、平成 15 年の市民投票による市町村合併の否決を経て、厳しい財政難をかかえる市として全国に先駆けて住民自治を確立してきた。「自分たちの街は自分たちで何とかする地域」を実現するために、小学校区圏域ごとに住民自治組織を設置し、使途自由で補助率や事業の限定がない、いわば、自ら使い道を考える交付金を制定し、地域づくりを推進してきている。

豊明市と八王子市においては、高齢者が「ふつうに暮らせる幸せ」や「望む暮らし」を送ることができるような現実的な仕組みを有している。

八王子市においては、支援が必要になった高齢者に対し、再び自分でできるようにすること（リエイブルメント）をコンセプトとした短期集中予防サービスを提供し、本人のセルフマネジメント力を高めた上で、社会参加（プロダクティブ・エイジング）を継続できるよう、地域の様々な資源をコーディネートする仕組みが機能している。

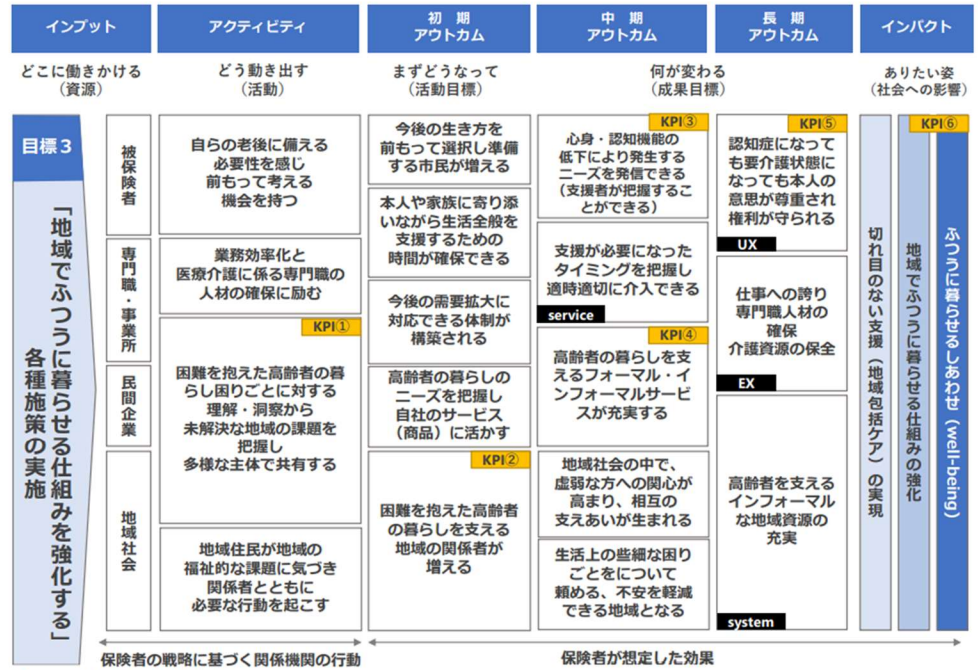
豊明市においても、八王子と同様に元の暮らしに戻す自立支援型の短期集中予防サービスと生活支援コーディネーターによる社会参加の促進が有機的に連携し機能している。加えて、地域ケア会議（多職種合同ケアカンファレンス）による地域課題の抽出と政策・施策形成のサイクルを回していること

が特徴的である。豊明市では住民、専門職、企業との協働によって様々な事業が生まれているが、地域ケア会議の場で高齢者の個別ケース検討を繰り返し、「望む暮らし」とそれを実現するための「真の課題」を多様な主体で共有し、学び合った結果として生まれたものも多い。こうした個別ケースの洞察から地域づくりに活かしていくプロセスは次項「地域の支え合いの仕組み」において後述する。また、様々な地域課題解決の仕組みや施策を生み、活かすために、住民個々人の幸せや暮らしづくりなどのアウトカムを起点としたロジックモデル（施策が成果を生む論理的な構造）を行政が策定し（図表 25）、政策形成・評価に取り組んでいる。

図表 25 ロジックモデルの例（豊明市）

基本目標3 地域でふつうに暮らせるしゅみを強化する

【施策の論理的構造】



【モニタリング指標】

	指標	取得元	更新頻度
KPI ①	多職種合同ケアカンファレンス参加者数	市調査	毎年
KPI ②	おたがいさまセンターちゃっとのサポーター数、活動時間（活動実績） 高齢者への支援に関する地域の福祉的な協議の場、活動の数（活動実績）	サービス利用実績	毎年
KPI ③	おたがいさまセンターちゃっとの利用者数、利用時間（活動実績） 本人ミーティングの参加者数（活動実績）	サービス利用実績	毎年
KPI ④	要支援者が活用できるインフォーマルな通いの場、生活支援の数	市調査	3年ごと（令和4年度）
KPI ⑤	施設入所検討率	在宅介護実態調査	3年ごと（令和4年度）
KPI ⑥	主観的健康感 主観的幸福感	介護予防・日常生活圏域ニーズ調査	3年ごと（令和4年度）

出所：豊明市資料

2) 地域の支え合いの仕組み

地域の支え合いの仕組みとして 2 つのパターンがみられた。

1 つ目のパターンは小学校圏域ごとに地域づくり組織を設置している名張市である。名張市では、小学校圏域ごとに 15 の地域づくり組織がある。各地域づくり組織は、市から「名張市ゆめづくり地域交付金」の交付を受け、地域ごとに策定した地域ビジョンに基づき、配食サービスや住民による生活支援等の様々な取組を実施している。名張市における地域づくり組織の活動イメージを図表 26 に示す。

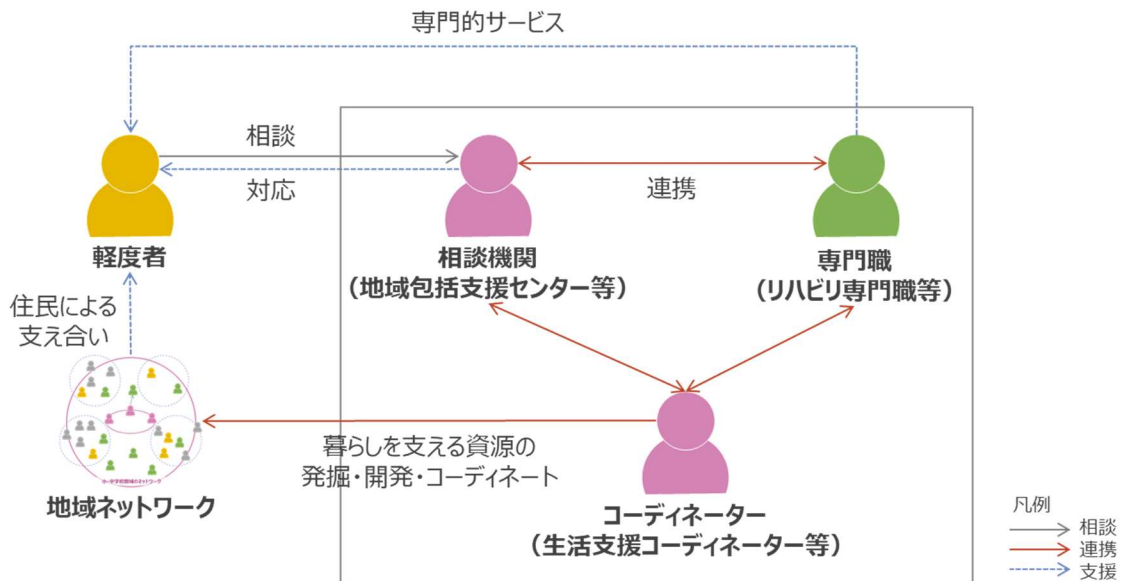
図表 26 名張市における地域づくり組織の活動イメージ（再掲）



出所：名張市資料をもとに弊社作成

2 つ目のパターンは高齢者の個別ケースへの対応を主眼として生活支援コーディネーターによる地域の多様な主体への働きかけを通して地域づくりを進める豊明市と八王子市である。軽度者の状態のアセスメント（自立支援のための真の課題分析）を通じて、その人に必要な支援の見極めや各主体との連携が行われている。生活支援コーディネーターは、既存の地域ネットワークを活かして解決主体を発掘し、自立支援のために必要な資源をコーディネートしている。両市ともに、虚弱な状態になったとしても可能な限り元の暮らしを取り戻すという方針を打ち出し、高齢者の望む暮らしとそれを実現するために必要な支援や資源を分析し、そうした個別ケース分析から地域づくりに発展させている（図表 27）。

図表 27 豊明市・八王子市における個別ケース分析から地域づくりに発展させる構造



地域の支え合いの仕組みに関する 2 つのパターンを踏まえ、それぞれの意義が確認された。名張市の地域づくり組織は、住民の「我が事」意識を醸成し、地域の実情に応じて地域の力によって課題を解決する原動力となる。また、豊明市や八王子市の個別ケース分析を踏まえた地域づくりは、虚弱高齢者の暮らしを支えるために真に必要な支援や資源を効率的に発掘または開発できる合理的な仕組みである。両パターンのメリットを活かしながら、地域の支え合いの仕組みづくりを進めることが重要である。

3) 日常生活圏域等での相談対応・コーディネート機能

調査対象の市町村すべてで、地域包括支援センターが相談対応・コーディネート機能の中心を担っている。さらに特徴的な取組として、名張市、豊明市では、住民が気軽に相談できるよう、それぞれ、まちの保健室、まちかど保健室といった身近な相談窓口を設置しており、また、名張市、八王子市では、高齢者に限らない全世代を対象とした包括的な相談窓口を設置している。包括的な相談窓口は、名張市の運営する包括支援センター、八王子市社会福祉協議会が運営する八王子まるごとサポートセンターが中心的な役割を担っている。

本調査を通して、暮らしのニーズを発掘するには、住民の身近な場所で気軽に相談できる窓口の設置が重要であることが確認された。さらに、住民のニーズが多様化・複雑化する昨今、年齢や障害の有無といった属性によらない包括的な相談窓口の存在が重要性を増していると考えられる。

4) 広域連携機能

調査対象地域では、日常生活圏域で解決することが難しい課題は、広域のコーディネーターや専門機関と連携して対応できる体制が整えられている。

八王子市では、計 10 名の第 1 層生活支援コーディネーターが専門性に応じて異なる役割を担っていることが特徴である。広域支援においては専門性の高い支援機能を提供するため、フレイル予防、認知症支援、自立支援等、機能別に役割が分化しており、第 2 層生活支援コーディネーターとの連携

は、専門性に応じた第 1 層生活支援コーディネーターが対応する。

名張市では、名張市地域福祉教育総合支援ネットワークという多機関協働による包括的相談支援体制が構築されている。地域包括支援センターや市役所内の福祉関連の部署などにエリアディレクターと呼ばれる連携担当の職員を設置し、複雑化・複合化したケースの対応を行っている。多機関が協働して対応することで、課題解決力の向上を図っている。

調査対象の市町村はいずれも地域の課題は地域で解決することを主眼としつつ、日常生活圏域で解決することができない課題が発生した場合は、広域のコーディネーターや専門機関へ相談できる体制が整備されており、日常生活圏域外の資源を活用した課題解決を可能としている。広域のコーディネーターや専門機関は、対応する地域が広範となるため、専門分野ごとに対応できるように人員の配置が工夫されている。日常生活圏域をベースとしながら、必要に応じて広域連携することのできる体制を整備することが重要である。

5) ニーズの発掘・対応機能

ニーズの発掘・対応機能に関し、調査対象の 3 市町村は 2 つのパターンがみられた。

1 つ目のパターンは住民主体の地域づくり組織が活発に活動している名張市である。前述の通り、名張市では、地域ビジョンに基づき、地域づくり組織がサロン、配食サービス、有償ボランティア等、様々な取組を実施している。有償ボランティアの一部は介護予防・日常生活支援総合事業の訪問型サービス B、訪問型サービス D に位置付けられており、市全体では年間約 25,000 件の実績がある。支援者にとっては、このような取組によって人の役に立てる喜びが生きがいとなっている。

2 つ目のパターンはニーズの対応に民間企業を活用している豊明市と八王子市である。豊明市では、3 つの生活協同組合が運営するおたがいさまセンターちゃんと、無料送迎バスによって高齢者の外出機会の創出を図るスーパー銭湯 楽の湯みどり、株式会社アイシンの運営するオンデマンド送迎システムチョイソコなど、多様な民間企業と提携し、高齢者の自立した暮らしを支援している。同様に八王子市でも、就労的活動支援のコーディネート業務を株式会社 JTB へ委託する取組が令和 3 年度に始まった。出かけることを促進する同社が、地域の多様な民間企業等とのネットワークを活かして社会参加を促進する。

住民主体の組織や民間企業など、高齢者に関わる様々な主体が関わることで、ニーズの発掘・対応の機会が多様化すると考えられる。特に、資源の豊富な都市部は、民間企業が多く、活用のポテンシャルが高い。ニーズの発掘・対応を担いうる多様な主体が協働できるような仕掛けや仕組みが重要である。

(2) 生活支援に有効な ICT 活用

生活支援に有効な ICT 活用の例を調査した結果、地域情報共有やサービスへのアクセシビリティの向上、地域のネットワーク化を支える展開モデルづくりに ICT が活かされていた。

ICT の活用によって、地域に情報を広く共有することができるため、支え合い活動の認知拡大と地域のつながり意識の強化を期待することができる。また、ICT による遠隔見守り等の事例もみられた。

チョイソコは地域の拠点をネットワーク化した移動支援サービスを提供しており、それを支える仕組みを ICT 化することにより、多地域への展開が実現されている。

地域で ICT が活用されている事例を図表 28 に示す。

図表 28 地域で ICT が活用されている事例

	東京都八王子市	福島県会津若松市	株式会社アイシン
サービス 名称	テクボ	みなとチャンネル	チョイソコ
サービス 概要	歩数、脳トレ、脳にいい食品の紹介を通して介護予防を促進するスマートフォンアプリ	テレビに接続するセットトップボックスを活用した生活支援に関する情報共有システム	地域の民間企業が事業主体の予約型の移動支援サービス
運営基 盤の工 夫	2022-23 年で、スポンサー等を拡大しながら自走を目指す。	地域まちづくり協議会を NPO 法人化することで、継続性を向上した。	豊明市などでは、官民の協働事業として実施している。
成果	試行期間の 2021 年度は、70 歳代後半を中心に約 300 名が参加している。	地域の情報が共有されることで地域づくりの基盤が強化された。 地域の通信インフラの整備につながった。	豊明市、岐阜市など全国 19 自治体で導入されている。
活 用 し て い る ICT	スマートフォンアプリを通して、歩数管理、脳トレゲーム、脳によいとされる食品を紹介する。	セットトップボックス型の ICT で、自宅のテレビに接続して利用することができる。	地域の多数の拠点をシステム化してデマンドに応じた最適ルートを算出。電話及びスマートフォンによる乗車予約、会員管理を行うことができる。
費用負 担方法	市の一般財源 ⁷	市の交付金（運営費） 利用者負担（通信費・利用料 1000～1500 円/月） 広告料なし ⁸	市の負担金（運営費） 停留所の企業・病院等からのスポンサー料（運営費） 利用者負担（乗車料金 200 円/回）

⁷ スポンサーを拡大することで、2023 年までにポイント原資を広告料で賄うことを想定している。

⁸ 中山間地に位置するため、地区内にはスポンサーとして想定されるスーパー等がない。廃校を活用したカフェはあるものの、運営目的が地域の活性化であることから、費用負担は依頼していない。

第3章 豊四季台地域における実態調査

1. 目的

(1) 本章の目的

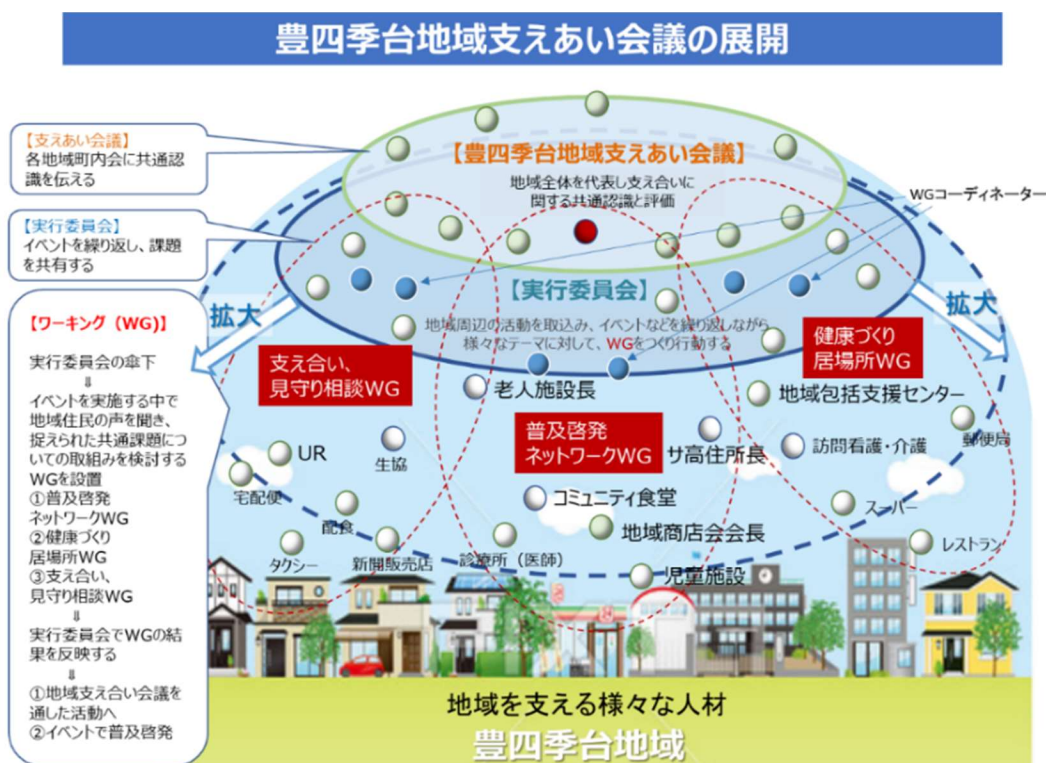
本章では、柏市の実態把握調査を通じて、国の生活支援体制整備事業を土台とした都市型の支え合いシステムの形成に求められる要件を整理することを目的とする。

本調査では、国の生活支援体制整備事業の一環の事業として行われている千葉県柏市豊四季台地域のさんあいネットワーク（次項で説明する。）を対象としたヒアリング調査及び住民ワークショップを通して、ICT の活用も含めた今後あるべき支え合いシステムのモデルを明らかにすることを目指す。

(2) さんあいネットワークについて

「さんあいネットワーク」は、柏市が柏市社協に委託した国の生活支援体制整備事業の一環として、柏市の21の日常生活圏の一つである豊四季台地域（第二層）に設置された支えあい会議において時間をかけて議論を積み重ね、導入された仕組みである。支え合い会議実行委員会には、豊四季台地域のあるべき支え合いシステムの実現のため、普及啓発・ネットワーク WG、支え合い・見守り WG 及び健康づくり居場所 WG の三つの WG（現在は後者の二つの WG が合体された）を設置し、様々な活動を行っている（図表 29）。その活動の一環で生み出されたのがさんあいネットワークであり、その仕組みについては、運営マニュアルが整備されている。具体的には、地域にける生活支援が円滑に行われるようにするには、①一元的な相談窓口気軽に生活支援に関する相談ができること、②単なる生活支援ニーズだけでなく社会参加ニーズにも応え得ること、③地域住民のフレイル予防に留意し生活支援ニーズへの対応の中で社会参加への誘導を行うことを重視し、ハイリスク者の発生の減少という早期予防に力点を置くこととしている。その円滑な運用については、支えあい会議実行委員会の普及啓発ネットワーク WG が担当し、相談事例への対応等を通して、日常生活圏域における地域課題へのよりよい解決方策を開発し、実践し、地域におけるあるべき「支え合いシステム」に発展させていくこととしている。

図表 29 支えあい会議の展開



出所：東京大学高齢社会総合研究機構による資料より引用

2. 調査方法

(1) 調査対象地区

調査対象地区は千葉県柏市豊四季台地域とする。この地域には、前述のとおり地域住民代表、様々な団体関係者等によって構成された協議体（生活支援体制整備事業第二層協議体に相当する。）である「豊四季台地域ささえ愛会議及び同実行委員会」が存在し、この協議体（事務局は柏市社協）が地域の支えあいシステムを目指す「さんあいネットワーク」を運営している。

(2) 調査対象者

調査対象者は、下記のとおり。

- 豊四季台地域ささえ愛実行委員会構成員（地域住民等）
- さんあいネットワーク事務局及び各相談窓口担当者
（豊四季台地域いきいきセンター（柏市社会福祉協議会）職員、柏西口地域包括支援センター職員、UR 賃貸住宅コンフォール豊四季台（以下 UR とする）生活支援アドバイザー）
- 柏市内の支えあい団体（柏市非営利団体連絡会）

(3) 調査手法

調査手法は調査対象別に下記のとおり。

- 豊四季台地域ささえ愛実行委員会構成員：ワークショップ形式及びアンケート形式
- さんあいネットワーク事務局及び各相談窓口担当者：インタビュー形式

- ・ 柏市内の支え合い団体：インタビュー形式

(4) 調査内容及び集計項目

豊四季台地域における需要（高齢者の生活支援ニーズ、社会参画ニーズ及び情報発信者のニーズ）とそれに対応する支援体制の実態及び課題の詳細を調査する。

集計項目は下記のとおり。

- ・ 豊四季台地域の高齢者が求めている情報の内容
- ・ 情報発信を希望する人・団体及び発信したい情報
- ・ 普段の生活で周りの方の困りごとをキャッチしてさんあいネットワークにつないでいるか
- ・ さんあいネットワーク窓口の業務実態（相談件数、対応体制、相談者の特徴、関係機関との連携状況、運営における課題、ICT 利活用の可能性）
- ・ 柏市内の支え合い団体（柏市非営利団体連絡会について、市内の活動団体の現状、支援のコーディネートについて、ICT 利活用⁹の可能性）

(5) 調査時期

令和 3 年 9 月から令和 4 年 1 月の間に調査を実施した。

- ・ 豊四季台地域ささえ愛実行委員会構成員：令和 3 年 9 月 21 日及び令和 4 年 1 月 6 日(ワークショップ)、令和 4 年 1 月 6 日~21 日(アンケート)
- ・ さんあいネットワーク事務局及び各相談窓口担当者：令和 3 年 9 月 13 日及び 21 日
- ・ 柏市内の支え合い団体：令和 3 年 9 月 21 日

3. 調査結果

(1) 豊四季台地域において必要とされる情報

豊四季台地域ささえ愛実行委員会の構成員に対して、必要としている情報及びその情報の発信者候補について調査した結果、挙げられた意見を下記に示す。

- 1) 自身にとって必要と思う情報または知人に届けたいと思う情報
 - ・ 身近なイベント・旬な催し（フリマ、各町自治会の催し、お祭り、小中学校のイベント）
 - ・ お買物関連情報（商店街情報、店の紹介、特売、スーパーの情報）
 - ・ 近隣の利用可能施設（大学食堂、公園内をバリアフリーで散歩できる場所、神社）
 - ・ 生活情報（天気、夕飯のレシピ、今夜のテレビ番組）
 - ・ 同好会や趣味活動の情報（釣り、ゴルフ、ダンス、カラオケ、野球、音楽会、コンサートなど）
 - ・ 趣味関連情報（おススメの本、おもしろい動画、きれいな写真や絵）
 - ・ 健康関連情報（地域の感染情報、友人・知人の近況、自分の健康記録、予防接種空き情報）
 - ・ ボランティア団体・公共団体（市役所、医療センター等）からの情報
 - ・ 政治経済（市の情報、行政予算、選挙、株価）

⁹ ここでいう「ICT 利活用」とは、第 4 章の実証で使用する ICT 端末の利活用を指し、ICT 端末に盛り込む予定の機能(オンライン通話機能、情報共有機能)を提示した上で意見を伺った。

- 他地域の情報（子供が住んでいる地域、国際交流都市の情報）
- 見守り（時々呼び掛けてくれる、音声で SOS 発信できる）
- 軽度な認知症の方に向けた情報（施設情報、事前準備、相談窓口、迷子）
- 困った時の相談先情報、考え方の例

2) 上記情報を保有し、発信できる可能性を持つ主体

- 公的情報：市役所
- 地域情報：
 - ✓ 町自治会、ふるさと協議会・地区社協（現在は一体的に活動している）
 - ✓ 民生委員
 - ✓ 町会長
 - ✓ 健康づくり推進員
 - ✓ 老人会
 - ✓ ボランティアなど
 - ✓ 市から委託・委嘱している役職者や組織・行政から助成金を出しているところ（青少協、PTA、青少年相談員、防犯協会など）
 - ✓ 地域の情報に詳しいサークル（散歩サークルなど）
 - ✓ 社会福祉協議会
 - ✓ 小中学校関係者（豊四季台地域には中学校 3 校、小学校 5 校）、教育委員会
 - ✓ UR 都市機構
 - ✓ 地域の福祉施設（老人ホーム、サ高住などが地域に多く存在）
 - ✓ 豊四季台商店街関係者、商工会議所、スーパー、コンビニ
 - ✓ わがや（在宅医療情報誌）
 - ✓ 国際交流センター
- 医療・介護関係：行政、医師会、医療センター、包括支援センター、社協、保健所など
- 天気に関する情報：近隣に立地している気象大学の学生など

3) その他、ワークショップにて挙げられた意見

- 情報の配信先として、40,50 歳代の人や若い主婦層、PTA などやっている母親層にも必要ではないか。
- 認知症の症状が出始めている人には、ICT で情報を届けて自分で判断・行動してもらうのは難しいのではないか。
- 利用者の ICT 費用負担は難しいのではないか。地域でスポンサーをつけるなど検討してはどうか。例えば、市の広報誌や便利帳は協賛枠をつくったことで、印刷費をまかなっていると聞いている。

（2）さんあいネットワーク窓口の業務実態

さんあいネットワークの相談窓口を担う豊四季台地域いきいきセンター職員、柏西口地域包括支援センター職員、UR 生活支援アドバイザーに対して、さんあいネットワーク窓口の業務実態について調査

した結果をそれぞれ図表 30、図表 31、図表 32 に示す。

1) 豊四季台地域いきいきセンター

図表 30 豊四季台地域いきいきセンターへのヒアリング結果

確認事項	回答内容（ <u>下線</u> は西口包括支援センターと同意見の箇所）
相談件数	平均 5 件/月
対応体制	2 名（週 3 日常駐の 1 名＋非常勤 2 名のうち 1 名）
相談者の特徴	- 単身世帯の高齢者（特に男性が多い）。 - 相談は家族（特に娘）からが多い。 - 窓口の認知経路は、地域新聞等の情報誌。 - 身体的に健康。孤独感が強く、話し合い手がほしい人はリピーターになりやすい。電話で見守りすることもある。 <u>ゴミ出し、草取り、病院への付き添い（タクシーに同乗して通院）はよく寄せられる相談。</u>
関係機関との連携状況	- 豊四季台地区の生活支援団体は代表者が高齢化し、次の世代にうまく継承できなかったため、昨年度解散した。 - 相談者のニーズと支援者の特性を調整できるコーディネーターが不足している。 - コミュニケーション能力があり、地域に顔の効く人をより多く発掘する必要がある。 <u>関係機関との情報連携は電話が多い。個人情報共有するかはケースバイケース。本人に「包括へつないだ」と伝えるか、包括が情報を持っている場合は包括から連絡する。</u>
運営における課題	<u>明日すぐに病院に付き添ってほしい、という要望に応えられる有償ボランティアは少ない。</u> <u>電球交換を町の電気屋に依頼すると費用が高い。費用がかかるサービスは社協や包括は提案しづらい。</u> - コロナ禍で自宅内の支援を自粛している団体が多い。つなげられるボランティア団体が少なく、豊四季台地区では 2 団体のみ。 - 担い手発掘や質を高めるため、社協では、助け合い団体を中心に認知症サポーター養成講座などの研修を行っている。また、ふるさと協議会が担い手講座等を行っている。 - 実行委員会でケース検討したい時は共有エクセルシートを使用している。実績は相談実績共有シートに転記するのが手間。
ICT 利活用の可能性	- ICT 活用の想定対象は、相談者（要見守り者）5 名くらいを想定している。 - よく来所するリピーターは端末を使いこなせるか疑問。フィーチャーフォン、または携帯電話を持っていない人が多い。 8050 問題、ニート・ひきこもり等の若年層にこそ配布してはどうか。 - 端末は音声入力ができるとうい。 - コロナの影響でサロン活動ができないため、フレイル予防の情報を配信してほしい。 <u>二次対応時に 3 者で面談できると相談者が何度も話す必要がないのでよい。</u> <u>連携先としては社協→包括、包括→UR が多い。</u>

2) 柏西口地域包括支援センター

図表 31 柏西口地域包括支援センターへのヒアリング結果

確認事項	回答内容（ <u>下線</u> は地域いきいきセンターと同意見の箇所）
相談件数	90～140 件/月 - さんあいネットワークにつないだものは 1 件/月
対応体制	1 名（相談が重なった場合は他のスタッフが対応を応援）
相談者の特徴	- 相談対象者は女性、70 代後半～80 代が多い。 - 相談に来るのは家族、本人、関係機関の順に多い。その他、民生委員など。 - 窓口の認知経路は、民生委員、社協、UR 窓口、地域住民の口コミ等。 - 民生委員から紹介された人は要介護ではなく見守り対応になることが多い。 - 見守り対象者は定期的に訪問している。 - 見守りが必要だと思っているが、コロナの影響で会えない人もいる。 <u>ゴミ出し、草取り、病院への付き添い（タクシーに同乗して通院）はよく寄せられる相談。</u>
関係機関との連携状況	関係機関との情報連携は電話が多い。個人情報共有するかはケースバイケース。本人に「<u>包括へつないだ</u>」と伝えるか、包括が情報を持っている場合は包括から連絡する。
運営における課題	<u>明日すぐに病院に付き添ってほしい、という要望に応えられる有償ボランティアは少ない。</u> <u>電球交換を町の電気屋に依頼すると費用が高い。費用がかかるサービスは社協や包括は提案しづらい。</u> - 制度の狭間の人には対応できていない（65 歳未満で特定疾病以外の持病があるため介護保険が使えない、生活に困窮しているため有償ボランティアが使えない人など）。 - システムを使って相談結果を記録し、共有したい時はシートに転記しており、手間ではある。
ICT 利活用の可能性	- 想定対象は、見守りが必要な高齢者。 - 豊四季台地区だけで 100 名以上存在する（昨年度整理した）。 - 訪問時は自転車なのでオンラインで見守りできると助かる。 <u>二次対応時に 3 者で面談できると相談者が何度も話す必要がないのでよい。</u> <u>連携先としては社協→包括、包括→UR が多い。</u>

3) UR 生活支援アドバイザー

図表 32 UR 生活支援アドバイザーへのヒアリング結果

確認事項	回答内容
相談件数	20～100 件(平均 40 件)/月。 - 電話 6～7 割、来所 3～4 割。1 回あたり、2, 3 分で終わるものもあれば、長いときには 2 時間くらい
対応体制	水・日・祝日は休館
相談者の特徴	- 家の不具合、設備の使用方法が多い。例えばシャワーの温度調節等。 - 不安を抱きつつも自分で動ける人が多い。相談は女性の方が多い。 - 繰り返し来る人にはなんとなく不安だからという人が多く、明確に解決できるものではない

	く、話を聞くだけで終わることもある。 ・男性からの連絡は深刻な状況になっているケースが多く、男性は孤立・閉じこもり傾向がある。
関係機関との連携状況	・認知症の疑い等、明らかに心配な人の場合は包括と情報共有している。 ・頻度は少ないが、社協とも情報共有は行っている。元気で活動的な人に社協を紹介することが多い。 ・団地内で活動していた「えがお」が解散してからは紹介することが少なくなった。 ・現在は、市役所の広報資料や自治会を中心に案内している。市域全体のボランティアの紹介はしていない。 ・月1,2回は巡回して気になる方への声掛けを行い、顔見知りがいれば近所の方の様子を含めて、近況を聞く。巡回しているときの方が、ニーズにつながる声を拾いやすい。
運営における課題	・今年も孤独死が数件あったが、現場で身近にそのようなことを体感している人とそうでない人とで温度差を感じる。 ・建て替えて設備が新しくなると電球交換時のカバーや電球の取り外し方が変わる等があり、支援側も戸惑うケースも多くなっている。 ・民間サービスは出張費やサービス内容が合わず積極的に紹介しない場合もある。例えば電球交換が必要な人は、予め合う電球を用意してほしいが、自分ではできない。
ICT 利活用の可能性	・窓口が基本一人なので、来所対応中や電話対応だとすぐに対応できないこともある。 ・持ってきたものを地域包括支援センター職員などに見せたいときもあるので、そのような時は画面で共有できるのはよい。 ・元気だけドスマホは使えないくらいの人にも端末を渡すといいかもしれない。 ・住戸内設備の使用方法(現在はこちらに聞きに来て、確認している)等の情報を見られるとよい。 ・一人で住んでいるが話し相手がほしいわけではない人に対して、独りでも楽しめる娯楽的な機能があるといいかもしれない。

(3) 柏市内の支え合い団体の状況

さんあいネットワークで連携している地域の支え合い団体の現状を把握するため、柏市における非営利団体をつないでいる柏市非営利団体連絡会の代表であり、自身もタイムストック柏の会という支援組織を代表している方へヒアリングを行った。その結果を図表 33 に示す。

図表 33 柏市非営利団体連絡会へのヒアリング結果

確認事項	回答内容
連絡会について	・柏市非営利団体連絡会は 1999 年創設。 ・回答者が代表を務めるボランティア団体は、介護保険創設直前のタイミングで無償ボランティアを実施していた。 ・市広報に掲載を依頼したものの、1 団体のみ掲載することは公平性の点で難しいとなり、複数の団体を集めたのが連絡会のはじまり。 ・現在は総合事業の訪問サービス A または B として活動している団体が多い。

活動団体の現状	・創設時に 40 歳代だった人がメインだが高齢化しており、人数が減っている。70 歳代の女性が多い。 ・立ち上げ当時は専業主婦が多かったものの最近が減っているため新しく協力員になる人は少ない。 ・豊四季台地区は協力員がいない地域。協力員が多い地域と少ない地域がある。
支援のコーディネートについて	・近所の人だと知り合いかもしれないのでコーディネートには気を遣う。 ・主訴の裏に隠れているもの（真の課題）をくみ取るようにしている。信頼できるケアマネに確認する場合もある。 ・コーディネートする際にオンライン会議で顔が見えるのは多様な情報を得ることができるのでよい。
ICT 利活用の可能性	・人手が足りないので積極的な情報発信（利用促進）はあまり需要がないかもしれない。 ・一方で協力員の募集は大歓迎。困っている人を助けたい、時間の都合をつけることに喜びを感じる人を募集したい。資格要件はない。 ・連絡会でブースをつくって担い手募集したこともあるが、100 人来場して会員になったのは 1 人のみ。一番よいのは口コミ。 ・活動団体ごとに情報発信するのはハードルがありそう。お知らせしたい情報の素材を提供して代理で情報発信いただけるなら、連絡会としてめばしい団体に依頼相談をすることはできる。その場合は社協と連携して実施する想定。 ・緊急通報サービスを使っている人は多いが、使われずに物の下に隠れており、すぐに使えない状態の人が多く。 ・市報には地域の情報が載ることは少ない。地域の情報が届くとおもしろいかも。 ・出先で少し横になれば回復する人にとって、出かけられる場所が少ない。10 分くらい横になって休憩できる長椅子がほしい。

（４）地域での困りごとの発掘について

ささえ愛実行委員会の構成員を対象に、普段の生活の中で周りの住民の困りごとをキャッチし、さんあいネットワークにつないでいるかについてアンケート調査を行った結果を下記に示す。

- ・アンケート配布・回収期間：令和 4 年 1 月 6 日～1 月 21 日
- ・アンケート配布者数：24 名
- ・アンケート回答者数：13 名

1) 設問 1：過去 1 年間を振り返って、豊四季台地域の方のお困りごとについて話を聞いたりすることがありましたか？あてはまるところに○を記してください。また、ある場合、差し支えない範囲でどんな内容かを教えて下さい。

- ・選択肢 1「ない」…7 名
- ・選択肢 2「ある」…6 名

内訳：10 回以上：2 名、10 回未満：1 名、3 回未満：3 名

- ・相談の内容：

- ✓ ごみ捨て
- ✓ 受診の付き添い
- ✓ 買い物の付き添い
- ✓ 活動への参加
- ✓ 自宅の整理や掃除
- ✓ 窓ふき・エアコンのフレームの取り外し・鉢植えの上の処理・不要家具の処理
- ✓ 精神的に不安定状態の方の話を聴いて差し上げた
- ✓ ごみステーションの運用の相談
- ✓ 自宅に帰れない方への対応
- ✓ 転倒者への対応

2) 設問 2：上の質問で地域の方の困りごとを聞いたことがある方にお伺いします。そのことについて、さんあいネットワーク窓口へ連絡しましたか？ また、連絡をしなかった場合、その理由を教えてください。

- 選択肢 1「連絡した」：4 名
- 選択肢 2「連絡しなかった」：2 名
- 連絡しなかった理由
 - ✓ 包括支援センターにも相談していると聞いたため
 - ✓ すでに地区内で検討しているため

3) 設問 3：地域の困りごとの解決や支えあいを進めていく「さんあいネットワーク」がより機能するために、どんな地域情報を住民の方々へ提供したらよいと思いますか？

- 地元で取り組んでいる自主活動や行事など
- ゴミ出しに関する情報（自分の地域の収集日、ごみ種類の検索、粗大ごみ申込）
- 病院の診療予約、処方箋のネット受け取りの利用
- さんあいネットワークの認知度向上にむけた掲示板での活動報告

4. まとめ

(1) 実態調査のまとめ

さんあいネットワークについての運営マニュアル等の資料及び、本調査結果を踏まえ、豊四季台地域において目指している支え合いシステムの実態を下記のとおり整理した。

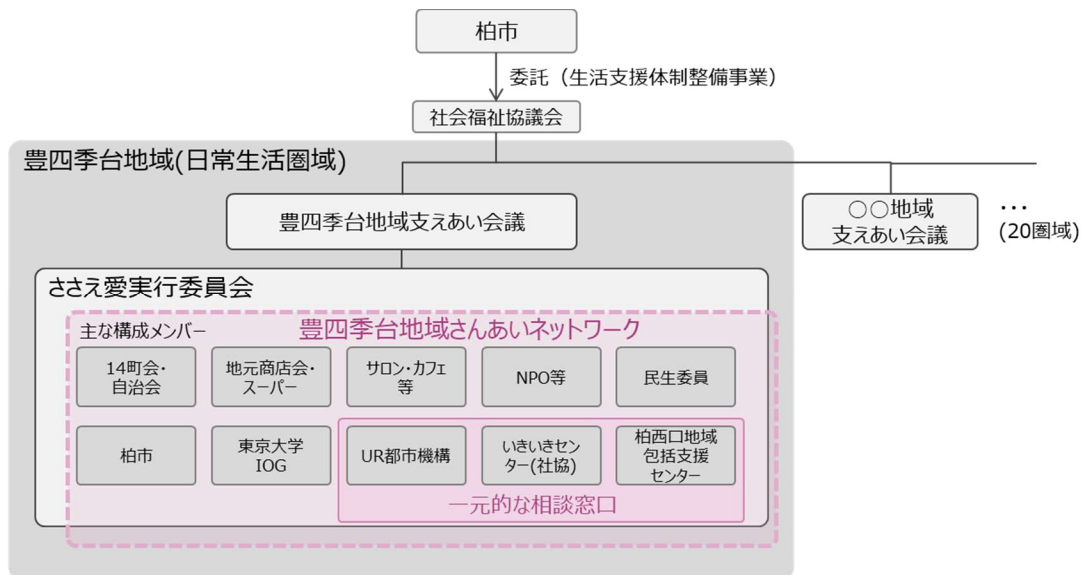
1) 日常生活圏域の支えあいシステムの概要

柏市では高齢化率の高い豊四季台地域をモデルとして柏市、東京大学、UR 都市機構の 3 者が連携協定を締結し、平成 22 年から「高齢社会の安心で豊かな暮らし方・まちのあり方」を議論してきた。その結果として、国の生活支援体制整備事業の第二層協議体を土台として、豊四季台地域支えあい会議、豊四季台地域ささえ愛実行委員会が設立され、住民主体による地域づくりを展開している。その取組の一つとして、様々なイベントの実施による住民啓発や関係者の議論を経て、豊四季台地域にある様々な資源をつなげて困りごとを解決していくネットワーク「豊四季台地域さんあいネットワーク」を立ち上げた。このネットワークの展開を通して地域の助け合いの力を強めていくことを目的として、困りごとを抱えている人やそれを察知した住民に対して相談しやすい体制を作るとともに、相談を受けとめる機

関同士がスムーズに情報共有できるルールを定めることで、困りごとの解決へつなげる活動をしている¹⁰。

ささえ愛実行委員会は、さんあいネットワークの活動方針についての意思決定や情報共有を行う企画調整のための協議体として機能している。さんあいネットワークの仕組みを図表 34 に示す。

図表 34 豊四季台地域さんあいネットワークの仕組み

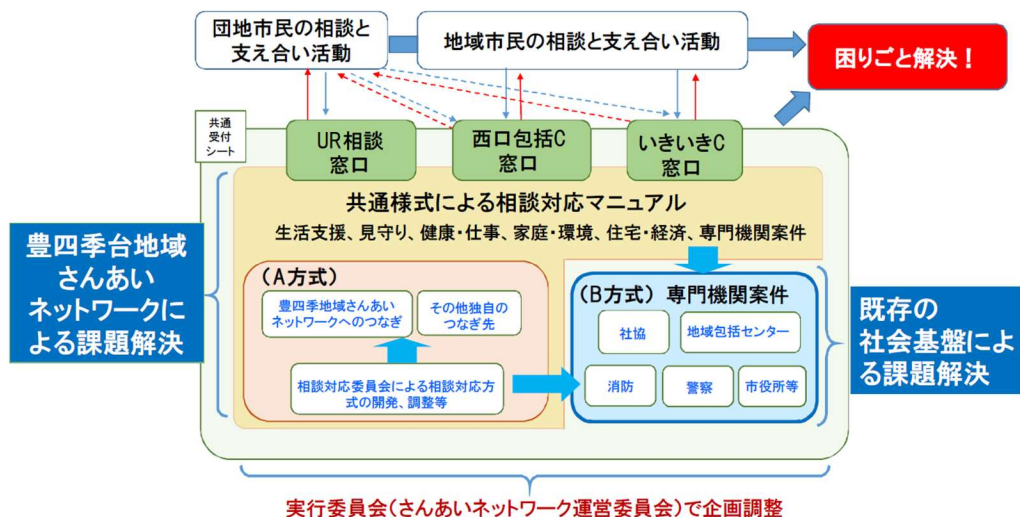


出所：神谷委員提供資料より作成

2) 日常生活圏域での相談対応・コーディネート機能

困りごと等の生活支援に関する相談は、図表 35 のとおり、さんあいネットワークの相談窓口（地域いきいきセンター、柏西口地域包括支援センター、UR 生活支援アドバイザー）で一元的に受付けている。また窓口はコーディネーターとして、作成されたマニュアルにしたがい、さんあいネットワークで把握している支援団体や通い・集いの場の紹介を行うこと（図表 35 の A 方式）や、専門の民間機関及び公共機関との連携を行うこと（図表 35 の B 方式）で困りごと等への相談対応を行っている。

図表 35 さんあいネットワークの相談対応の仕組み



出所：東京大学高齢社会総合研究機構

¹⁰ さんあいネットワークの形成過程については、「地域包括ケアのまちづくり（東大出版会）」に詳しく述べられている。

3) 広域連携機能

広域連携については、生活支援体制整備事業の委託元としての柏市役所が、モデル的な地域である豊四季台地域のささえ愛実行委員会に常時関与していることから、ふるさと協議会という広域連携を目的とした協議体をはじめ様々な広域団体や機関とも連携が可能となっている。

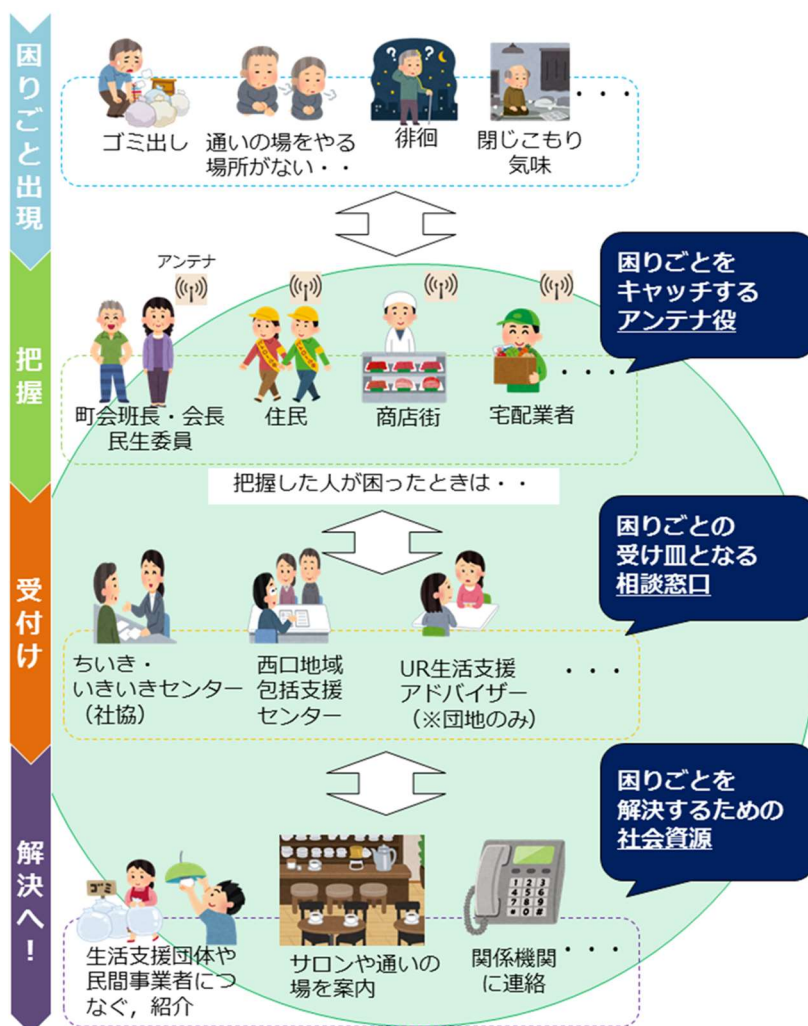
4) ニーズの発掘・対応機能

生活支援ニーズ及び社会参加ニーズの発掘及び対応の流れを図表 36 に示す。

ニーズの発掘については、地域で困りごと等が発生すると、本人が相談窓口へ直接相談する場合と、家族や地域の身近な人がアンテナ役として、身の回りの人の困りごとを察知して相談窓口へ連絡する場合がある。

ニーズへの対応については、相談を受け付けた窓口は、マニュアル（図表 35 の A 方式・B 方式）にしたがって、さんあいネットワークの協力団体及び事業者の中から解決が可能のところへつなぐ。他専門機関の案件やマニュアルに規定のない案件の場合は、市役所や警察・消防など、専門機関へつなぎ対応を相談する。

図表 36 ニーズの発掘及び対応の流れ



出所：豊四季台地域さんあいネットワーク運用マニュアル

（２）豊四季台地域の支えあいシステムの発展に向けた課題

今後の都市部の後期高齢者の伸びを踏まえると、いかに要支援・要介護状態になる前のリスクを察知し、早期の予防・重度化防止につなげられるかがポイントとなる。

したがって、地域全体で困りごと等のニーズを察知し、それが相談機関につながり、それを基軸にしてネットワークを活かした対応策のコーディネートがされることが重要である。そして、まだ対応のシステムが確立されていないニーズに関しては、ささえあい会議実行委員会ネットワーク WG でその対応のあり方を検討し、新たなシステムを導入するなどにより、地域づくりとして日常生活圏域のあるべき支え合いシステムを逐次強化していくという考え方で運用することを目指している。

そうした観点も踏まえ、今後の豊四季台地域の支え合いシステムの発展に向け、本実態調査により抽出された課題を下記のとおり整理した。

1) 日常生活圏域の支えあいシステムの対応領域の深化

さんあいネットワークは、現状は高齢者の日常的な困りごとの解決や、地域内での孤立の予防のための居場所等への誘導を主な目的に活動してきている。今後は、豊四季台地域の要支援・要介護者やそのリスクがある者の割合の増加が予測されることを踏まえれば、先行事例調査で取り上げた豊明市、八王子市で見られるような虚弱高齢者の専門職による個別ケース対応を踏まえた地域づくりの視点を強化し、それとさんあいネットワークとの連携を進めることも論点の一つとして示唆される。

また、現在は高齢者を対象に、困りごと等の解決を通じた地域づくりを目的に活動している。しかし地域の困りごとは高齢者だけに生じるものではなく、多様な世代の困りごとの解決を通じた地域共生社会への展開を目指すことも必要である。豊四季台地域では、ささえあい実行委員会の事務局として社会福祉協議会が中心的な役割を担っていることから、一つ一つの実践を積み重ねながら今後は高齢者だけでなく多世代を対象とした支えあい活動の発展が期待される。

2) 日常生活圏域での相談対応・コーディネート機能の地域住民への更なる周知

困りごとをキャッチして窓口につなぐ体制は整備されているものの、ネットワークとの連携が必要となる相談件数は現状では月あたり数件程度となっている。今後、後期高齢者の増加とともに困りごとの発生リスクを持つ人も増加することが想定されるため、それが顕在する段階で深刻化することを予防するためより早期に相談窓口につなげるためには、市役所による情報発信はもとより自治会・町会など地域の基礎的な自治組織との連携を深め、そこを通じた情報発信による周知などにより、さんあいネットワークの認知度を上げ、気軽に相談に来られるようにする取組が必要である。

3) ニーズの発掘・対応機能の強化

現状は、困りごとの相談は深刻化してからの連絡を受ける場合が多い。深刻になる前にリスクを察知し予防につなげる対応が必要であるが、困りごとは何かと直接本人に聞いたところで、本人が意識していない場合や、遠慮して直接言うのをためらうことが多く、困りごとを発見するためにはある程度のノウハウが必要である。そのため、困りごとを抱えている人の特徴や、適切な接し方について、ノウハウを持つ専門職や地域住民との学びの機会を設けることが必要であることが示唆された。特に下記の点は、重要と思われる。

- ・ 支援ニーズをなるべく早期に発掘するために、各コミュニティにおいて情報が集まりやすい人（アンテ

ナ役)との協力体制の構築により、相談・ささえあいシステムにつなぐルートが必要と考えられる。今回の調査の一環で、さんあいネットワークの仕組みの中に自治会・町会の段階で「世話役」といった存在を位置付けてはどうかというアイデアが示されており、更に検討が必要である。

- また、小さな集まりによる住民同士のつながりも重要であり、日常的な会話の中から困りごとのニーズを発掘する必要がある。感染症リスクのため集まることが難しい状況においては、オンラインによる集いも有効と考えられる。
- ニーズへの対応の面では、前述のとおり今後支援の担い手が不足していく恐れがあるため、積極的な情報発信や認知症サポーター養成講座などの研修・セミナーにより、地域の中から支援の担い手の発掘及び育成が必要であると同時に、集まりの場など、地域の多様な資源を増やすことも必要である。

4) 広域連携機能特に民間企業の位置付けの重要性

さんあいネットワークにより地域の有償ボランティアや集いの場などの支え合い団体を整理し、連携体制を整備しているものの、支えあい団体の担い手も高齢化が進行し、活動停止した生活支援団体も発生している状況である。都市部はもともとコミュニティの機能が未成熟である一方、地域における企業活動が旺盛である。その際、先進事例で見られたように、民間企業の活用は重要な手段の一つとなる。豊四季台地域においては、現状の支え合いシステムへの民間企業の関与や貢献は十分とは言えない。先進事例における民間企業の関与を鑑みるに、今後は都市部の日常生活圏域における生活支援を持続的に行うにあたり、圏域内に存在するスーパーや商店などの身近な商業施設、それらを含む目的地までの移動を担う交通事業者、戸口での住民との接点がある宅配・配達事業者や、地域をよく知り情報発信手段を持つメディア事業者など、様々な民間企業との連携により、ニーズへの対応手段を増やすとともに、持続的な支えあいシステムの運営モデルを作ることが必要と考えられる。

なお(1)で述べた通り、柏市ではふるさと協議会を通じた連携体制が構築されている。今後はこの連携体制を活用し、豊四季台地域の支え合いシステムを市内の他地域へ横展開することにより、地域同士の連携がより強化されることが期待される。

第4章 豊四季台地域における ICT 利活用実証

1. 目的

ICT の活用により、生活支援ニーズや社会参画ニーズを持つ高齢者の利便性が高まる可能性があるのか、ニーズへの効果的・効率的な対応が可能なのか、支えあいネットワーク運営の効率化が可能なのか等を、柏市豊四季台地域さんあいネットワークをモデル対象として、特定の機能を持った ICT 端末配布することで実証的に調査し、その可能性を明らかにすることを目的とする。

2. 調査方法

(1) 実証に使用した ICT 端末

本調査の実証で使用した ICT 端末はアイラ株式会社が開発した「hoam®」という端末である（図表 37）。高齢者でも指によるタッチにより簡単に操作できる ICT 端末であり、端末に組み込まれる「ささえ i コミュニティ®」というシステムを利用し、地域の課題に合わせて画面や機能のカスタマイズが可能である¹¹ため、本調査の実証に適していると考え採用¹²した。

図表 37 実証に使用した ICT 端末(画面はイメージ)



出所：アイラ株式会社 web サイト¹³

(2) ICT 端末に搭載した機能

本実証においては、図表 38 のような ICT 端末の画面から、下記 3 点の機能を搭載した。

- ・ オンライン通話による困りごと相談機能
- ・ 地域情報の受信機能

¹¹ アイラ株式会社 web サイト(<https://www.i-la.co.jp/news/20211001.html>)を参照

¹² 豊四季台への配布、機器設定、通信機能(sim 貸与)にあたっては株式会社 NTT ドコモの協力を得て実施した。

¹³ <https://www.i-la.co.jp/product.html>

- 柏市の行政情報の受信機能

図表 38 ICT 端末の画面イメージ(トップ画面)



1) オンライン通話による困りごと相談機能

ICT 端末を用い、オンラインによるビデオ通話ができる機能であり、これにより相談者は自宅にいながら、さんあいネットワークの相談窓口へ、顔を見ながら気軽に相談が可能となる。

さんあいネットワーク窓口においては、これまで拾えなかった地域住民の困りごとを発掘することが期待できる。また、閉じこもりがちな人や気がかりな人に対して窓口の相談員から連絡をして様子をうかがうことも可能となる。

さらに、相談窓口機関同士で会話することも可能なため、相談窓口の来所者に対し、他の相談窓口につないだ方がよい場合に、相談窓口に設置する端末間でオンライン通話を実施することができ、また窓口機関同士の情報連携にも活用できる。

2) 地域情報の受信機能

地域で活動する団体やさんあいネットワークの事務局から、地域の情報を気軽に発信することで、端末を持つ住民は地域の情報を知ることができ、参加や活動のきっかけになることが期待できる。

3) 柏市の行政情報の受信機能

柏市のホームページに記載している内容を、この端末を通じて配信することで、市の web サイトへ探しに行く必要なく情報を入手することができる。

(3) ICT 端末の配布対象者

本実証では、下記の対象者へ ICT 端末を配布した。

- ささえ愛実行委員会構成員：24 名
- さんあいネットワーク相談窓口：3 機関

- その他地域住民¹⁴：15 名

(4) 実証期間

本実証は、令和 3 年 12 月 2 日から令和 4 年 2 月 28 日までの約 3 か月間において実施した。

(5) 効果検証手法及び内容

実証期間中に下記の調査を行い、効果検証を行った（図表 39）。

図表 39 効果検証手法及び内容

調査手法・対象	調査時期	調査内容
第 1 回アンケート 対象：実行委員会(24 名)、窓口(3 機関)	令和 3 年 12 月 3 日～17 日	・ 相談機能、地域情報、柏市情報についての所感 ・ ICT 端末に対する意見
意見交換 対象：実行委員会(24 名)	令和 4 年 1 月 6 日	・ ちょっとした困りごとが相談しやすい環境をどう作っていくか ・ 相談を受けて身近な助け合いや居場所にうまくつながられているか ・ 認知症の問題はどう現れ、どこまでどのようにネットワークで対応できるか
第 2 回アンケート 対象：実行委員会(24 名)	令和 4 年 1 月 6 日～21 日	・ 身の回りの人から困りごとの相談を受け、さんあいネットワークへつないでいるか ・ さんあいネットワークとして発信すべき地域情報
ヒアリング 対象：その他地域住民(15 名)	令和 4 年 1 月 15 日～31 日	・ 利用頻度、各機能の有効性 ・ 地域情報・柏市情報により外出・相談のきっかけとなったか
意見交換 対象：実行委員会(6 名)	令和 4 年 2 月 2 日	・ 地域の困りごとを効果的に把握するためのネットワーク体制のあり方 ・ 支えあいネットワークに効果的な ICT の活用のあり方
第 3 回アンケート 対象：実行委員会(6 名)	令和 4 年 2 月 2 日	・ ICT 機器の利用頻度 ・ 地域情報・柏市情報により外出・相談のきっかけとなったか
ヒアリング 対象：窓口(3 機関)	令和 4 年 2 月 2 日	・ ICT 端末による相談受付、窓口間連携の有用性及び課題 ・ 情報発信の取組実態とその効果及び課題

¹⁴ 柏市社会福祉協議会、柏西口地域包括支援センター、UR 生活支援アドバイザー、民生委員から推薦された高齢者

3. 調査結果

(1) 利用実績

実証期間を通じて、ICT 端末を利用した実績を以下に示す。

1) 相談機能の利用実績

実証期間中、ICT 端末を利用したさんあいネットワーク相談窓口への相談件数は 3 件であった。その内容を下記に示す。

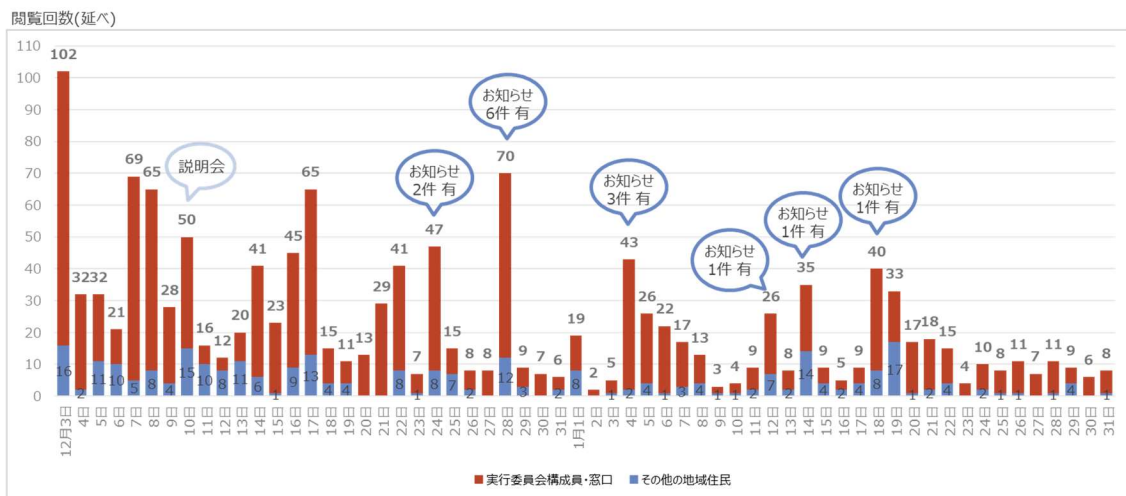
- ・ 例 1：エアコンと窓の掃除をお願いしたい(周りの方の相談を実行委員会メンバーが伝達した)
- ・ 例 2：緊急通報システムに関する相談（その後いきいきセンターへ来所を促し資料を手渡した）
- ・ 例 3：UR の見守りサービスについての問い合わせ（その場でサービス内容をご案内した）

また、試験的に、実行委員会の構成員から、相談窓口へ模擬相談という形で機能を活用した。その結果については後述の第 1 回アンケート結果にて示す。

2) 地域情報の閲覧実績

実証期間中の地域情報の閲覧数を図表 40 に示す。地域情報が発信されたときによく見られていることが示唆される。

図表 40 地域情報の閲覧実績



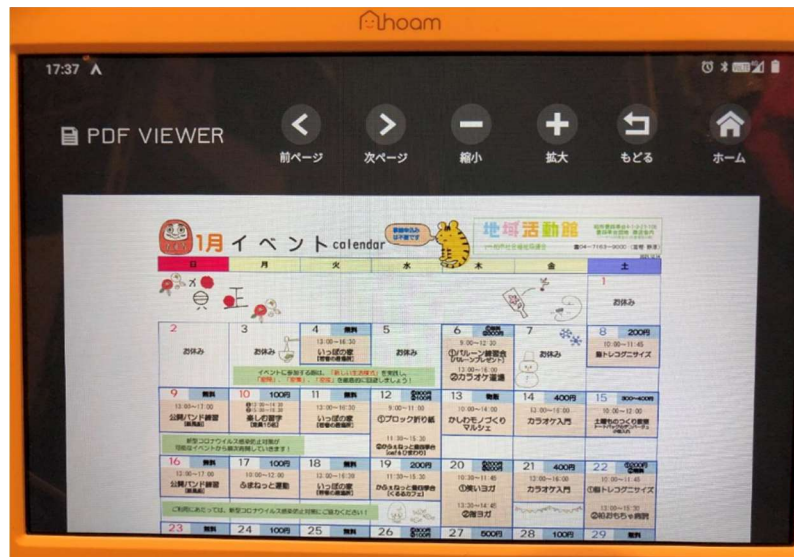
実際に発信された地域情報のうち閲覧数の多かったものは図表 41 のとおり。また下線部について具体例を掲載する（図表 42～図表 44）。なお図表 42 のイベントスケジュールの周知により実際にイベントへ参加する住民が現れ、図表 43 の集いの場の情報を見て来店する住民も現れた。さらに

図表 44 のインコの飼い主募集の情報に関しては、情報発信後すぐに飼い主が見つかり、その報告の発信も行われた。このように情報発信によって、その情報を見た住民の行動変容につながったことが示唆された。

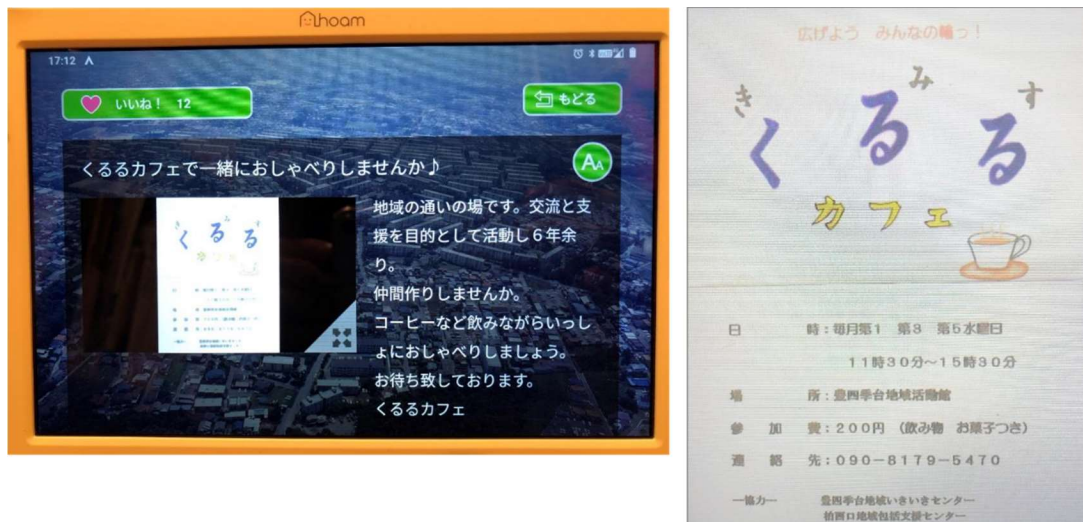
図表 41 閲覧数の多かった地域情報

閲覧数	タイトル	配信日
38	かしわモノづくりマルシェ開催☆彡	12月8日
37	地域活動館の12月イベントカレンダー♪	12月8日
35	自宅でできる介護予防講座☆その1 ☆	12月16日
35	自宅でできる介護予防講座☆その2 ☆	12月17日
35	初詣にどうぞ！！	12月28日
35	柏西口地域包括支援センターです。	12月28日
34	豊四季台地域元気情報のお知らせ！！	12月14日
34	今年もよろしくお願いします	1月4日
33	柏西口地域包括支援センターです。	12月22日
33	<u>柏西口地域包括支援センターです。(図表 44)</u>	12月22日
33	《地域のみなさまへお知らせ》	12月24日
33	柏西口地域包括支援センターです。	12月24日
33	再び豊四季台ちいき♡いきいきセンターです。	12月28日
33	豊四季台ちいき♡いきいきセンターです。	1月4日
33	柏西口地域包括支援センターです。	1月4日
32	自宅でできる介護予防講座☆その3	1月14日
32	Youtube 配信のお知らせ！！かしわ地域まるごと健康ちゃんねる！	1月19日
31	柏西口地域包括支援センターです。	12月28日
31	明日開催！かしわモノづくりマルシェ！！	1月12日
31	<u>必見！！ 地域活動館 1月スケジュールのご案内！（図表 42）</u>	1月18日
30	豊四季台ちいき♡いきいきセンターです。	12月28日
28	年末年始休業のお知らせです。	12月28日
25	<u>くるカフェで一緒におしゃべりませんか♪（図表 43）</u>	2月1日

図表 42 地域情報例①イベントスケジュール情報



図表 43 地域情報例②集いの場に関する情報(コミュニティカフェ)



図表 44 地域情報例③募集に関する情報



(2) 第1回アンケート

ささえ愛実行委員会構成員及びさんあいネットワーク相談窓口に対して実証の各機能及び ICT 端末についてアンケート調査を行った結果を図表 45 に示す。

図表 45 第1回アンケートの結果概要

質問内容	結果概要	具体の意見例
相談機能	- 顔を見ることができる安心感や相談のしやすさなど前向きな意見が多数。 - 一方、恥ずかしさや緊張もあるようだが、地域のパブリックな機能であることにも留意し参考にしていきたい。	- 相手の顔が見えることで相談しやすい感じがする - 相談員の方の顔見えたことで安心して話が出来た - 笑顔で話せるのでとても良かった - 自分の顔が見られる恥ずかしさがある。 - 相手の状況も察してしまうので、相談される方は周囲の方を含めて気を張る必要があるかもしれない。 - 音声・画像が乱れるときがある。
地域情報	- 地元の情報を期待する声や、地域のつながりを感じられるといった声があった。 - 今後はさんあいネットワークの狙いを実現する上で住民に有用な情報を充実させるとよいのではないか。	- 地域のことがわかり、よいと思いました。 - ふとした時にいろいろ情報が入るのはよいと思いました。なにか「つながっている感」がありました。 - もっと多くの情報があるとよい。 - 地元情報などが多く発信されると興味深く確認されるかもしれない。 - 役に立つ情報より楽しい情報があるといいと思いました。
柏市情報	- コロナ関連など新着情報が確認できる点が評価された。 - さんあいネットワークの狙いに留意しつつ、コロナ関連をはじめ、住民の関心ある情報に簡単にアクセスできることが期待される。	- コロナの情報（陽性者）がすぐわかるのでよいと思いました。 - いちいち、広報や HP をみなくてよいのでとても便利。 - 更新された情報がタイムリーに確認でき、よいと思います - コロナ情報は早いですが、他の情報はもっと詳しい方がよいです。 - 市民サービス情報が細かすぎて高齢者には検索しにくい - 新着情報だけでなく、閲覧頻度が高そうな情報へのダイレクトなボタンがあったほうがよい。
ICT 機器の使用しやすさ	- スマホを使っていない方や初めて使用する人への説明や慣れが必要との意見が多かった。 - しっかりと導入時に説明するほか、住民同士で教え合うなど地域全体で利用方法を周知する工夫ができるとよいのではないか。	- タッチパネルで操作はわかりやすい。 - 簡単ですので、文章で説明するより、タブレットを持って説明したらよい。 - 初めて使用する高齢者はむづかしいのではないかな。 - 一度の説明では覚えられないため、直接操作を教えてもらえる環境があるとよい。 - 高齢者についてはかなりの説明と訓練が必要。 - スマホユーザーであれば使いやすい機器ですが、スマホを敬遠している高齢者に向けて気軽に操作を聞ける機会を沢山作るべき。

(3) ささえ愛実行委員会構成員との意見交換

地域の困りごとを早期に把握するための課題について、ささえ愛実行委員会構成員との意見交換を行った結果、挙げられた主な意見を下記に示す。

- 常日頃のお付き合い、向こう三軒両隣の関係づくりが重要だが一朝一夕にはできない。
- 機器に慣れていない人は ICT の操作が難しいのではないか。また、ICT の全戸配布は端末コストや対応コストが大きい。
- 町自治会の中で、区長や地域担当が ICT を活用するアイデアが出た。町会長を巻き込んでやっていく必要があるのではないか。
- 地区の班長やマンション管理人、老人会、民生委員、ボランティアなどにも情報が集まる。ピーコックなど人が集まる場で広めることも必要。
- お茶飲み会やグランドゴルフ、麻雀など、好きなことでの集まりも地域社会の役割になる。そういった情報を共有することが大切。

以上により、地域の困りごとを早期に把握するためには、以下の 3 点が肝要と考えられる。

- 各地域コミュニティの中で、地域の情報が集まりやすい人（意見交換の中で「世話役」という言葉を用いていた）の協力が必要
- 人が集まる場所の活用（趣味の集まりの場や、スーパーや温浴施設など人出の多い商業施設への出張窓口など）など、さんあいネットワークの認知度の向上が必要
- 効率的な困りごとの発掘のために ICT をどう活用するかについて、地域の中での話し合いが必要

(4) 第 2 回アンケート

第 2 回アンケートの結果は第 3 章 3. (4) を参照されたい。

(5) その他地域住民へのヒアリング

さんあいネットワーク相談窓口及び民生委員から推薦され、実証に参加した地域の高齢者に対して、推薦者によるヒアリングを実施した結果を下記に示す。回答者は、70 代～90 代の男女 15 名であり、いずれも主に見守りが不要で自発的に行動する方である。

1) 利用頻度

- 1 日に 1 回以上利用：8 名
- 月に 1 回以上～1 日に 1 回未満：3 名
- 全く使わなかった：4 名（理由：使い方がわからない。現在必要性を感じない）

2) 相談機能についての主な意見

- 現在必要としていないが、いざ困ったとき、移動せず相談できるのは便利だと思う。
- ボタン一つでつながるのが便利。

3) 地域情報・柏市情報についての主な意見

- 外出のきっかけになった：3 名（地域のイベント・セミナー情報）

- きっかけにならなかった理由：情報が少ない、調べることが無かった。
- その他意見：地域情報が見られるだけでも役に立つ

4) ICT 機器に対する意見・感想・要望

- 画面や字が大きくて使いやすい
- 同世代が使っているという安心感がある。

(6) ささえ愛実行委員会の主要構成員との意見交換

先述の（３）で挙げられた地域の情報が集まりやすい「世話役」の協力、及びさんあいネットワークの強化のための ICT 活用の仕方について、ささえ愛実行委員会構成員 6 名との意見交換を行った結果、挙げられた主な意見を下記に示す。

1) 困りごとをキャッチするための「世話役」の協力について

- 町会の協力が重要と考える。曙町会は、以前から困りごとがあったら助けに行きますという組織をつくったこともある。電球の取り換えや棚の取り付けやゴミ出し、庭木の剪定など、町会としてやってきた。そういった意思や実績は残っている。
- 町会で困りごとが発生した場合、耳に入れた人が自発的に対応してくれているケースが多々ある。
- コミュニティごとの特徴に対応する必要があるだろう。
- 自治会の班長やマンション管理人など、持ち回りで仕方なくしている人もいれば熱意をもっている人もいる。役職で一律に決めるのではなく、熱意のある人に協力してもらうことが重要。

2) さんあいネットワーク強化のための ICT 活用について

- 豊四季台地域で困りごとがつながり解決されるのが大事であり、そこにシステムを置いて利用を図ると理解したが、とはいえ短い実証期間では例がそれほど多く出ない。機械を持った人の日常の利便性が高まり広がるという側面が必要。例えば天気予報など毎日見るようなコンテンツを用意することが必要なのではないか。
- 高齢者だけの家族、一人暮らしの世帯では、ボランティアで定期的に周回してくれる若い人が常にいて、困ったことがあったらその人とつながるとなればもっと使えるのではないか。

(7) 第 3 回アンケート

実証期間の終盤の 2 月に、ささえ愛実行委員会構成員 6 名¹⁵に対して ICT 機器の利用頻度、地域情報及び柏市情報についての意見、ICT を活用した支えあいシステムの発展についての意見を得るため、アンケート調査を実施した結果を下記に示す。

1) 利用頻度

- 週に 1 回以上利用：4 名
- ほとんど使わなかった：2 名（理由：必要な場面が発生しなかった）

¹⁵ 本来は定例で開催されるささえ愛実行委員会場で、構成員全員を対象としたアンケートを予定していたが、コロナ禍により委員会が中止となり、善後策として(6)の意見交換のために集まった構成員に対してのみアンケートを行ったためサンプル数が少なくなっている。

2) 地域情報・柏市情報についての主な意見

- 外出のきっかけになった：4名（コミュニティカフェ、豊四季台地域だより、イベント情報）
- 外出のきっかけにならなかった理由：コロナ禍によるもの。
- 新たに知ったこと・役だった情報：
 - ✓ 地域活動館の予定
 - ✓ 団地の新規施設
 - ✓ コミュニティカフェ
 - ✓ 初詣
 - ✓ 体操動画
- その他意見：更新や新着が少なく興味関心が高まらなかった。幅広い情報を求む。

3) ICT を活用した支えあいネットワークの発展についての主な意見

- 人が多く集まる組織や老人会・サークル活動に ICT 機器を置き普及を図る。
- 使い方へのフォローをより丁寧にした方がよい（定期的な講習会、ボランティアの養成など）
- 相談ごととは頻繁には起きないが、いざという時使えるようにするためには、日常的に使っていることが重要。そのための仕掛けを検討していきたい。

（8）さんあいネットワーク窓口へのヒアリング

さんあいネットワークの相談窓口である地域いきいきセンター（以下、社協）、柏西口地域包括支援センター（以下、包括）、UR 生活支援アドバイザー（以下、UR）に対して、ICT を活用することによる業務改善など、その効果についてヒアリングした結果を下記に示す。なお、特に機関名を記載していない意見については 3 機関の共通意見として記載している。

1) 相談業務に関する業務改善効果について

- 相談への対応という意味では既存の手段と負担は変わらない。

2) ICT を活用した窓口間の連携の効果（相談者によい・悪い影響はあったか）

- わざわざ来てくれた方に対して、たらいまわしにならないので効果はあると思う。
- 可能なら 3 者通話ができると、相談者もわざわざ来所する必要もなく便利。
- 窓口間での連絡としても、映像を使って何かを見せたりできるのは便利。

3) ICT を活用した相談を行う上で困ったこと、改善が必要なこと

- 推薦住民にヒアリングした時、使わなかった人は、使い方がわからず、問合せしようにも説明できないから結局使わなかった人がいた。来所した際に説明したら理解したようだったので、慣れるまでは講習会など利用者へのフォローが重要。
- 電波が悪くて会話が途切れる。スピーカーで周りの人に声が聞こえてしまうなどの技術的課題がある。

4) 情報発信について（発信にあたって感じたことや、発信した情報についての利用者の反応）

- PC による発信。発信した情報を見て、その資料を取りに来てくれた方がいた。また、インコや電話な

ど、引き取り手の募集もすぐ申し出る方が見つかり、非常に役立った。（包括）

- 会社のセキュリティで発信ができず、ドコモにスマホを借りて発信。年始の挨拶や団地建替えの情報くらいしか発信しなかったが、現在階段下の掲示板に貼りに行っている情報を、端末から発信できるとよい。（UR）
- PC による発信。活動館やマルシェの予定を発信したところ、地域活動の冊子を取りに来てくれた方がいた。また、介護予防の運動についての情報を発信した。（社協）
- 社協の呼びかけで実行委員会構成員の投稿をサポートしたりした。発信の仕方がわからない人が多いようだ。（社協）
- PDF にはコメントがつけられない、画像は拡大ができないなどの点は改善してほしい。

4. まとめ

（1）実証結果の総括

実証で得られた結果及び検討課題については図表 46 のとおり。

ICT 端末により、いつでも顔の見える相談ができることが高齢者の安心感につながり、困りごとの発掘機能の強化と支援機関の生産性向上に寄与する可能性が示唆された。

また ICT 端末を通じた情報共有により、地域のつながり意識の強化と支え合い活動の認知拡大に寄与し得ることが明らかとなった。

図表 46 実証の結果及び今後の検討課題

調査項目	結果・検討課題
オンライン相談により相談のハードルが下がったか／安心感があるか	• 実際の相談件数は少ないものの、模擬相談を通じて、顔が見えることによる安心感があるとの回答が多数。 • 顔だけでなく、背景などを通じて相手の状況を察することもニーズの発掘についての有用性になりえる。 • 一方で背景が映ることによるプライバシーには配慮する必要がある。
ICT 機器の使いやすさ	• 普段からスマホや PC に触れている人は容易に使うことができる。 • 使い慣れていない方には、継続的なフォローが必要である。 • いざという時にすぐ使えるように、日常的に使えるようにする工夫が必要である。
コミュニティづくりへの活用可能性	• 地域のつながり意識が高まったとの声があった。 • 地域活動に関する情報の共有によって、地域への関心を高め得る。
さんあいネットワーク事務局の機能強化の可能性(窓口業務の効率化や改善)	• わざわざ来所して話す必要がないときに、移動せずにオンラインで顔を見て話せることは、相談者、窓口担当者の双方にとって便利である。 • 来所者をたらい回しにしない点でも効果的。

地域情報発信や 行動変容の可能性	• 地域の活動情報は利用者にとって有益で、実際にイベントに参加したり資料を取りに行ったりする等の行動変容につながった。 • 利用者は多様でより頻繁な情報発信を求めている。 • 情報発信の多様化及び頻度向上により閲覧機会は増加し得るが、同時に目的から外れた発信を制御するため、発信内容及びプロセスに関するルール作りを行うことも必要である。
---------------------	--

(2) 今後の豊四季台地域における ICT を活用した支えあいのネットワークの強化に向けた展望

1) ICT の活用の意義の確認

(1) で総括した通り、ICT 端末を通じたオンラインによるコミュニケーションは、多様な情報発信による行動変容に期待が持てるとともに、困りごと相談へのハードルを下げる、窓口業務の効率化が進むなどの可能性が示唆された。併せて、ICT の活用について次のような点が確認された。

- ICT の活用は、支え合いシステムがより有効で効率的に展開するための手段であり、支え合いシステムそのものをどう開発発展させていくかという基盤的な検討と実践が行われることを前提に ICT の活用が行われるべき。
- 人口の多い都市部において、初期の段階から全戸に ICT 機器もしくは専用アプリを配布することは費用的にも運用的にも非現実的であることから、今回は、ICT 関連企業の支援で特定の限定された個数の機器の配置という方法を取り、まずは、ICT の活用の有効性の検証作業を行った。しかし、この試みが成功すれば、今後スマートフォン、タブレット等の ICT 機器が高齢者にもより普及していくことを前提に、将来は、特定の機器を公的に配置するのではなく、既に用いられている各個人の機器もしくはアプリにさんあいネットワークの仕組みを取り込んでいくことがあるべき方向である。したがって、低所得で機器の購入ができない方々に行政から一定の機器を貸与するということはある程度としても、機器の設置や運用に行政が直接関わることは想定していない。

2) ICT 機器の活用に関する当面の展望

さんあいネットワークにおける ICT 機器の普及や高齢者の活用はそう簡単には進まないことは、当初より想定しており、その有効性とともそれが普及するプロセスを解明することも本実証の重要な課題であるため、ささえ愛会議実行委員会の中で議論いただいた。地縁が希薄になりがちな都市部においては、それぞれのコミュニティの中で情報が集まりやすい人（ささえ愛実行委員会での議論を踏まえ、ここでは「世話役」と呼ぶ）との協力体制を構築して普及推進を図ることで、より効果的に困りごとをキャッチするためのネットワークづくりの必要性が示唆された。具体的には、ICT 端末又はアプリを配布する場合には世話役へ先行的に配布し、相談窓口との連携を強化するとともに使用感などをフィードバックして改善した上で、より広範囲に広がっていくことや、世話役が中心となり、所属するコミュニティの中で ICT 端末やアプリの使い方を教え合うことが考えられる。

先に述べた通り、ICT 機器が地域を変えていくのではなく、地域の課題解決に取り組む中で ICT 機器の重要性が認識され、それが普及し、最終的には、ICT 機器がない場合に比べて地域が大きく変容していくことが期待される。したがって、地域の支え合いシステムをめぐる取組を積極的に進める中で、ICT 機器の効用を高めていくことが必要である。このためには、フレイルの進行を食い止めたり、遅らせたりす

るという狙いを念頭に置いたさんあいネットワークとしては、あるべき支え合いシステムを実現する上においても、豊四季台地域におけるフレイル予防のまちづくりのアクションに取り組んでいくことが重要との認識が、事務局サイドで確認された。

以上のような認識に立って、来年度以降 ICT 活用に関する展望については、第 5 章にて述べる。

第5章 総括

1. 調査結果のまとめ

令和3年度の調査においては、①先行事例調査、②柏市での実態調査及び③実証を実施した。その結果の概要を下記に示す。

総括としては、日常生活圏域において生活支援ネットワークを構築する上で、住民の暮らしのニーズを発掘し、対応する機能の整備及び向上が必要であること、ICTの活用によりその機能を高め得ることが明らかになった。

(1) 先行事例調査

1) 先進地における高齢者の暮らしを支えるための5つの要素

先行事例調査を行った結果、生活支援ネットワークの普及展開モデルに求められる要素として、下記の5つの要素を抽出した。

- ・ 明確な地域づくりのコンセプトとそれを具現化する仕組みを有している
- ・ 地域づくりのコンセプトに基づく地域の支え合いの仕組みが構築されている
- ・ 高齢者からの相談に対応し、コーディネートする機能をネットワーク圏域で有している
- ・ 日常生活圏域で解決できない課題について連携できる広域連携機能を有している
- ・ 暮らしのニーズを発掘し、対応するための機能を有している

こうした要素を実際に機能させていく上で、市町村の果たすべき役割は大きい。調査対象とした3市では、いずれも市町村が高齢者や住民の暮らしを支える明確なコンセプトを打ち出し、住民や民間企業など、様々な地域資源を活かしてそのコンセプトを実現していくための機能が整備されてきた経緯がある。こうした経緯は、地域住民が自ら地域の課題に気づき自分達で解決していくといった動きによって自然に発生し広がったのではなく、市町村が暮らしを支えるための課題を認識し、地域の可能性やすでにある資源を発掘しながら、住民自治の推進や民間企業を含む多様な関係者との協働を仕掛けたことによって生まれている。

また、相談対応・コーディネート機能や広域連携機能等を整備することによって、市町村としても地域課題や取組の評価に係る情報を収集し、新たな施策立案や既存施策の改善に活かすといったPDCAサイクルを回すことが可能となっている。生活支援ネットワークを一つのシステムとして普及展開させていくためには、こうした市町村のマネジメント機能も含めて展開していく視点も重要である。

2) 地域でのICT活用の方向性の観点

生活支援に有効なICT活用については、下記の観点での可能性が示唆された。

- ・ 地域情報の共有によって支え合い活動を周知するとともに、地域のつながり意識が強化される
- ・ 住民がサービスを利用する際のアクセシビリティが向上する
- ・ ICTの活用によって地域のネットワーク化を支える

生活支援ネットワークを普及展開させていく上で、こうした方向性を踏まえたICTソリューションの提供によって、導入や普及を促進させていく視点が重要と考えられる。

3) 柏市における実態調査との関係

生活支援体制整備事業における第二層（日常生活圏単位）は、在宅ケアの基礎的な圏域概念に通ずる重要なものであるが、特にコミュニティ形成の未熟な都市部については、そのような自治会・町会といった小地域を超える広域の生活圏における支え合いシステムの重要性が高いと考えられ、柏市におけるモデル的な実践が重要な意味を持つと認識された。

(2) 実態調査

豊四季台地域におけるさんあいネットワーク関係者へのヒアリングにより、支え合いシステムを機能させるため、下記の要件及び検討課題が挙げられた。

1) 日常生活圏域の支えあいシステムの重要性

- ・住民が主体となり豊四季台地域にある様々な資源をつなげて困りごとを解決していく「さんあいネットワーク」が形成されている。
- ・今後の生活支援ニーズや社会参加ニーズは、従来の自治会・町会などの自治組織だけで受け止められるものでなく、日常生活圏単位の多様な主体のネットワークの機能が重要であり、それが形成されるが故に、自治会・町会等の自治組織の機能の活性化も期待できる。
- ・困りごとを相談しやすい体制を作るとともに、相談を受けとめる機関同士がスムーズに情報共有できるルールを定めることで、困りごとの解決へつなげる活動をしている。
- ・ささえ愛実行委員会がその企画調整のための協議体として機能している。
- ・今後の要支援・要介護者やそのリスクがある者の割合の増加を見越し、専門職による虚弱高齢者の個別ケース分析を踏まえた地域づくりの視点を強化し、それとさんあいネットワークとの連携によって、安心して住める地域づくりを進める視点が重要となる。
- ・また、子育て世代をはじめとした多世代への対応など、より幅広い困りごとニーズの発掘及び対応を行うこと、すなわち「地域共生社会」を目指した地域づくりが求められている。

2) 日常生活圏域での相談対応・コーディネート機能

- ・困りごとの相談は、さんあいネットワークの 3 つの相談窓口（地域いきいきセンター、柏西口地域包括支援センター、UR 生活支援アドバイザー）で一元的に受付けている。それを行うために、相談対応のフローを記載したマニュアルを作成し、統一的な運用を行っている。
- ・窓口はコーディネーターとして、把握している支援団体や通い・集いの場の紹介（図表 35 の A 方式）や、専門の民間機関及び公共機関との連携（図表 35 の B 方式）を行うことで困りごとへの相談対応を行っている。
- ・今後潜在的な困りごとが増加していくことが見込まれるため、深刻化する前の予防的対応が重要となる。困りごとを早期に相談窓口につなげるために、さんあいネットワークの認知度を上げ、気軽に相談に来られるようにする取組が必要である。

3) 広域連携機能

- ・ささえ愛実行委員会には、生活支援体制整備事業の実施者である柏市役所と受託者として事務局役を務める社会福祉協議会が密接に関与し支援している。

- ふるさと協議会という広域連携を目的とした協議体とも連携している。
- また、市内の複数の生活支援団体が柏市非営利団体連絡会としてネットワーク化されるなど、広域連携の仕組みを有している。
- 上記の強みを活かしながら、例えば、フレイルのハイリスク者への個別対応など、広域の専門機関やコーディネーターと連携して取り組めるような支援体制の検討も必要である。
- 今後、ふるさと協議会を通じた連携体制を活用し、豊四季台地域の支え合いシステムを柏市内の他地域へ横展開することにより、地域同士の連携がより強化されることが期待される。

4) ニーズの発掘・対応機能

- 本人が相談窓口へ直接相談する場合と、家族や地域の身近な人がアンテナ役として、身の回りの人の困りごとを察知して相談窓口へ連絡する場合を想定し、運用マニュアルにおいて対応の流れを整理している。
- 相談を受け付けた窓口は、マニュアルにしたがって、さんあいネットワークの協力団体及び事業者の中から解決が可能なお客へつなぐ（図表 35 の A 方式）、また、他機関の案件やマニュアルに規定のない案件の場合は、市役所や警察・消防など、専門機関へつなぐ（図表 35 の B 方式）運用フローが整理されている。
- 地域における困りごととニーズの発掘力の向上のためには、それぞれのコミュニティにおいて情報が集まりやすい人との協力体制の構築により、相談・ささえあいシステムにつなぐことが必要である。
- 日常的に集まり会話することができる小規模な集いの場における住民同士のつながりが重要であるが、コロナ禍で外出が減った住民や足腰が悪く外出できない住民にとって、オンラインでのコミュニケーションにより人や地域とのつながりを維持することが期待される。
- より多くの地域住民がニーズに気づきやすくするために、ノウハウのある住民や専門職からの学びの機会(研修・セミナー等)を設けることが地域住民からは求められている。
- 都市部においては住民との接点を持つ様々な民間企業との連携により、ニーズへの対応手段を増やすとともに、持続的な支えあいシステムの運営モデルを作ることが必要である。

(3) 実証

ICT 端末を活用したオンライン相談機能と情報発信機能の実証の結果、実証参加者からの意見を踏まえ、下記の可能性と課題が示唆された。

1) ICT 活用により期待される効果

- ICT 端末を利用して顔の見える相談ができることは、高齢者にとっては安心感が大きく、気軽に相談できることは困りごとの発掘機能の強化に寄与する可能性がある。
- 地域情報が ICT を介して広く配信されることにより、それを閲覧した住民が、地域への関心や地域とのつながり意識が醸成されることが期待される。
- 支え合い活動を地域情報として配信することで、活動の認知拡大とともに、地域住民による新規の社会参画の促進に寄与する可能性がある。
- オンライン通話により、直接住民のところへ移動する労力が軽減される場面が見られるとともに、相談窓口間の情報共有においても省力化が図れる場面が確認されたため、相談対応業務に関する

生産性の向上に寄与する可能性が示唆された。

2) ICT の普及に向けた課題

実証の参加者からは下記のとおり検討課題となる意見も挙げられた。

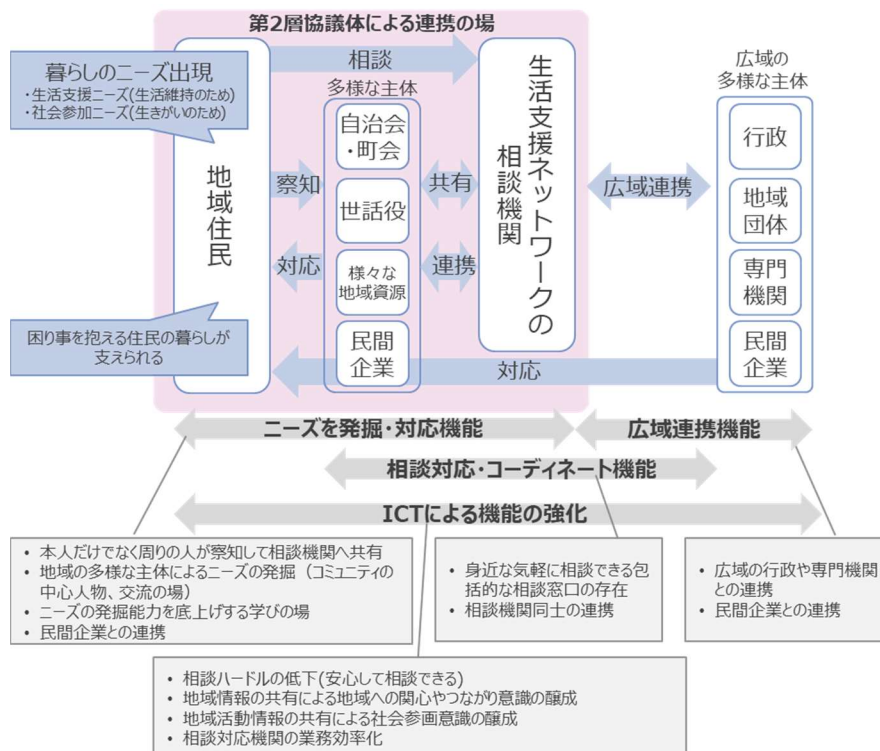
- 高齢者にとっては ICT 機器の操作に不安を感じる人も多く想定されるため、高齢者が利用できるように使用方法に関する継続的なフォローが必要である。
- 各コミュニティにおいて情報が集まりやすい人による率先的な活用により、情報伝達を効果的に行うことが期待される。
- いざという時に ICT をすぐ使うためには、日頃から ICT 端末に触れている必要があるため、継続的な情報配信や便利なコンテンツなどの検討を行い、日常的に使ってもらうための工夫が必要である。

2. 今後の展望

(1) モデル的な支え合いシステムについての基本的な認識と展望

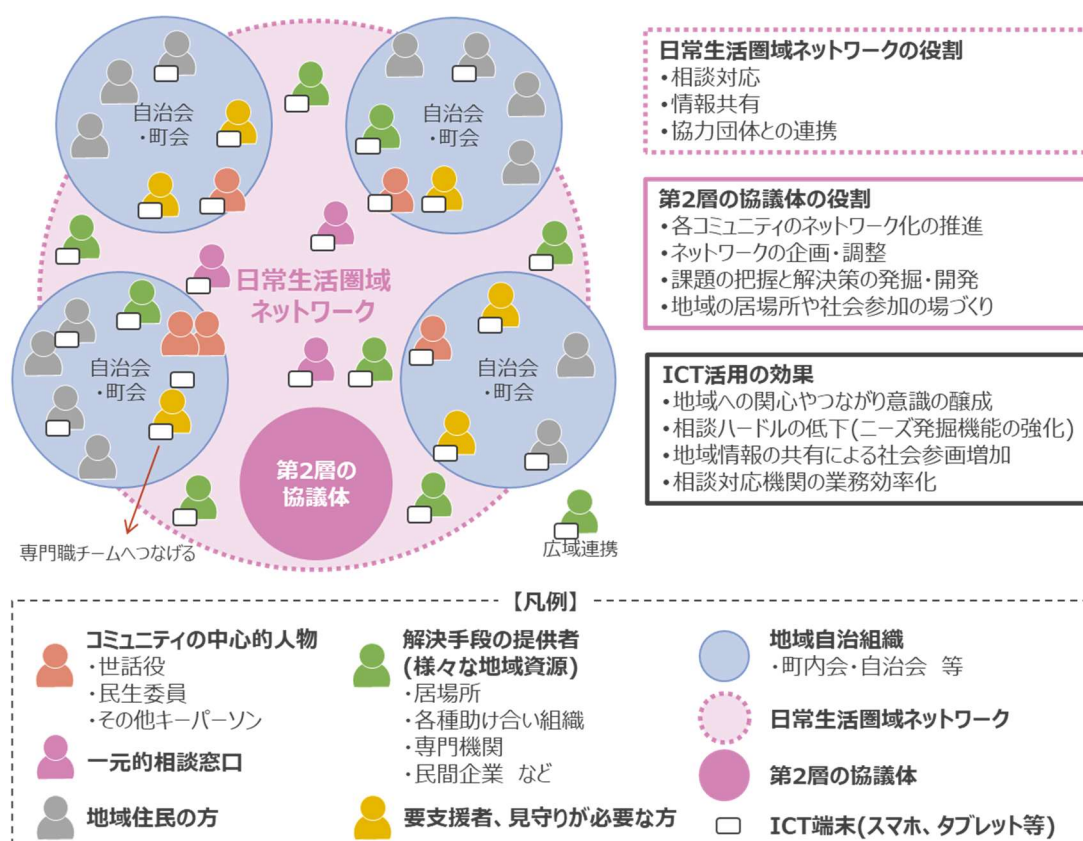
第3章において述べたとおり、柏市豊四季台地域においては、国の生活支援体制整備事業を土台とした第二層の協議体における議論と実践の積み重ねの結果として、第二層の日常生活圏の関係者が「さんあいネットワーク」を形成した。それは、地域住民の個々の生活支援ニーズと社会参加ニーズにおいて誰にでも公平に具体的に対応する仕組みである。その構造を整理して一つの生活支援ネットワークのモデルイメージとして示すと図表 47 のとおりであり、個々の地域住民と生活支援ネットワークの相談機関（さんあいネットワークの場合三つの一元的な相談窓口）が向き合い、具体的にニーズに応じていくという構造である。その具体的な課題を、下記（2）において、「基本的課題」「ニーズの発掘・対応機能」「相談対応・コーディネート機能」「広域連携機能」「ICT による機能と強化」という要素ごとに述べることにしたい。

図表 47 都市型の生活支援ネットワークの普及展開モデルのフローイメージ



一方、この支え合いシステムは、最終的には安心して住みよいまちづくりを目標とするものであり、日常生活圏域という具体的な生活空間における機能の展開のイメージが必要である。そのイメージをモデル化したのが、図表 48 である。この図表から見て取れることは、まず、基本的に市内各地域を網羅し、組織化されている自治会・町会等の伝統的な地域自治組織があり、それとは別に助け合いのための NPO 法人や地域における様々な居場所等の様々な地域資源が存在する。各地域を住みよい地域とするにあたり、自治会・町会単位では生活支援等のニーズに対応しきれない上に、各地域において十分な人材が存在しているわけではない。したがって、自治会・町会など自治組織だけでなく今述べたような様々な地域資源において受け止めていく必要があるほか、広域単位で存在する専門的な機関や団体の対応も必要になる。その仲介機能が第2層単位的生活支援ネットワークであり、その一元的な相談窓口（この図では三つの窓口としている）がある。したがって、それらが圏域全体と網の目のようにつながっていく必要があり、それを促進するのが、ICT システムの活用であるという構造になっている。

図表 48 都市型的生活支援ネットワークの普及展開モデルの関係図イメージ



もとより、この支え合いシステムのモデルの基となる構造は、豊四季台地域ささえあい会議実行委員会の議論の中から安心して住みよい地域づくりのために合意して作られたさんあいネットワークの事業であり、それ自身が自己目的化するのではなく、さんあいネットワークに寄せられる相談ごとは、いわば氷山の一角であり、その対応の取組を通して、地域全体が安心して住みよい地域になることが目標である。したがって、このような支え合いシステムが普及するのに応じて、地域における関係者のつながりや問題意識が深まれば、さんあいネットワークを担うささえあい会議実行委員会の二つの WG だけでなく、名張市の地域づくり組織に見られるように、様々な形で WG が増えて充実していくことを期待している。このように、

現在の豊四季台地域の仕組みは、発展途上にあるといえる¹⁶が、国の生活支援体制整備事業という全国共通のスキームを土台に、地域住民の具体的なニーズへの一元的相談対応という各地域共通の課題への取組に ICT の活用という現代社会の基本手法を組み合わせるといふこの仕組みは、生活支援体制整備事業のあるべき展開の姿の一つのモデルとなりうるといえる。

（２） 柏市豊四季台地域さんあいネットワークの支え合いシステムの各要素の当面の課題

1) 基本的課題

さんあいネットワークの最終的な目標は、地域包括ケアの基礎単位である日常生活圏域単位の安心で暮らしやすいまちづくりといえる。この目標に向けた展開をする上で、自治会、町会といった身近な地域自治組織の役割は基本的に重要である。一方において、自治会・町会における生活支援ニーズや社会参加ニーズへの対応に限界があることから日常生活圏域及びさらに広域の様々な主体とのネットワークが網の目のように張り巡らされ、できる限り合理的にニーズに対応することが理想である。このためには、支え合い実行委員会の下でのネットワークと各自治会・町内会及びその広域組織である自治会連合会との役割分担や連携のあり方をできる限り明らかにし、広く各関係者がそれを認識することがよりよいまちづくりにつながる。したがって、そのあり方を確認していく取組をモデル的な町会を設定して行い、その成果を他の自治会・町会にフィードバックし、日常生活圏域全体の活性化を進めることも必要である。

2) ニーズの発掘・対応機能

生活支援ニーズや社会参加ニーズは、本人が自ら発信するだけでなく身近な人が察知し相談機関につなぐことで適切な対応を行い、孤立やフレイルの予防につなげることができる。社会参加ニーズについては、民間企業の居場所づくりなどを含めて通いの場やボランティア、就労など幅広いニーズに対応できるよう、関連機関と連携し、生活支援ニーズを持った地域住民の誘導を含めて地域の多くの高齢者を社会参加につなぐことができる。

ニーズは人と人とのコミュニケーションの中で発掘されるものであるため、そのような接点を増やす機会としての交流の場が必要である。また会話の中からニーズを発掘するスキルを磨くことも必要であるが、それぞれのコミュニティで情報が集まりやすい中心人物は、既にそのようなスキルを持っている可能性が高いため、そのような人材に協力してもらう仕掛けを行うことが重要である。このような観点から、第４章４．

（２）２）で述べたように各地域における世話役の位置付けについて踏み込んだ検討が必要である。

人口が集積する都市部においては、地域住民と日常的な接点を持つ民間企業との連携を行うことで、ニーズの発掘・対応機能の強化につながる。民間企業とともに支え合いの仕組みをつくることは、地域の経済活動を維持することにもつながり、持続可能な地域づくりの観点からも不可欠な視点である。

以上のような課題認識で取り組む必要があるが、地域の中で、待ちの姿勢にとどまらず、具体的なアクションを仕掛けながら、地域住民の支え合いシステムの重要性への気づきを呼び起こすことが必要である。このため、近年の大きな政策課題でもあるフレイル予防の地域啓発をフレイルチェックの実施とも

¹⁶ 豊四季台地域支え合い会議の目指す支え合いシステムは、さんあいネットワークの事業だけでなく、実行委員会の下での二つのWGが中心となって、イベントの実施やアンケート調査による住民の意向調査など幅広い活動をしているが、コロナ禍にあって、イベントや会議が制約される中、支え合いシステムの大きな柱をなすさんあいネットワークを中心に調査をした。

連動して、フレイル予防の活動を豊四季台支え合い会議及びささえ愛実行委員会の取組として行うことを検討する必要がある。

3) 日常生活圏域での相談対応・コーディネート機能

身近で、どんなことでも気軽に相談ができる包括的かつ一元的な窓口は、相談者にとっても対応する団体にとっても相談先を迷うことがなく、困りごとや生活支援ニーズを早期に発掘するために重要である。窓口は単一の機関に集約させる必要はなく、一元的・統一的に複数の機関が担い相談先の多様性を確保することが重要である。複数機関が窓口を担う場合は、窓口を担う機関同士の連携体制が不可欠である。

相談対応窓口の担い手は地域包括支援センターや社会福祉協議会が中心となるが、今後、高齢者以外の世代も含めた地域共生社会に向けた支えあいシステムの展開を見据えると、さんあいネットワークの事務局を担う社会福祉協議会が担う役割は大きい。

4) 広域連携機能

日常生活圏域で解決することが難しい課題に対しては、広域の専門機関やコーディネーターと連携して対応できる体制が整えられていることが重要であるが、今後は、フレイルのハイリスク者等が広域の専門機関等に円滑に受け止められるような配慮が必要である。

5) ICT を活用した機能の強化

地域住民や相談機関、関係者を ICT ネットワークで結ぶことにより、気軽に相談機関に相談ができ、また、社会参加を促すための地域情報や生活支援に資する活動やサービスの情報が円滑なさんあいネットワークの運営に資するものであるということが見えてきたが、今後の展開として、次のような取組が期待される。

- 高齢者等の居場所（通いの場）と閉じこもりがちな地域の在宅高齢者を、オンラインで結ぶなど、ICT ネットワークによる地域の交流の幅の拡大に取り組む必要がある。
- ICT ネットワークを民間企業に広げ、地域住民の異変を察知した際に相談機関へ情報共有できる環境をつくることや、民間企業との見守りや情報連携のルールを検討し、ニーズ発掘・対応機能の向上効果を実証することが必要と考えられる。また、買い物や移動の支援が必要な住民に対して、ネットスーパーや通販などによって生活を支えられる可能性を調査することで、これらを通じて民間企業・団体にもメリットがある共生のあり方を明らかにすることが必要と考えられる。

以上

参考資料 目次

- さんあいネットワーク ICTを活用した実証試験アンケート調査（第1回） ……a-2
- さんあいネットワーク ICTを活用した実証試験アンケート調査（第2回） ……a-6
- さんあいネットワーク ICTを活用した実証試験アンケート調査（第3回） ……a-9

ささえ愛実行委員会の皆様

さんあいネットワーク ICT を活用した実証試験 アンケート調査（第1回）

ささえ愛実行委員会では大変お世話になっております。

このたびは、実行委員会の皆様におかれましては本実証事業へのご協力をいただきありがとうございます。

次回1月6日の実行委員会では、豊四季地域支え合い事業推進に向けてより活発な意見交換を行いたいと考えております。限られた時間ではありますが、実行委員の方におかれましては、今回お配りした機器を実際にご家庭に設置し、ぜひ相談の当事者になったつもりで試用していただいた上で、ご感想、ご提案等をいただきたいと思います。

下記のアンケートをご用意いたしましたので、ご協力いただけますようよろしくお願い申し上げます。

■ご提出期限 ： 令和3年12月17日（金）

※期限を過ぎても可能な限りご提出いただければ幸いです。

■ご提出方法 ： 返信用封筒に入れてポストに投函ください。

※返信用封筒を紛失された場合……

地域いきいきセンターに直接お持ちいただくか、下記送付先までご郵送ください。

〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA 共済ビル9F

NTT データ経営研究所 地域未来デザインユニット 三上 宛

模擬相談の予定

12 月 日（ 曜日） 時 分ごろ に
いきいきセンターにご連絡ください。

-----以下、アンケート回答欄-----

1. 実際に操作された状況についてお聞きします。

- ① 機器は家の中のどちらに置かれましたか？ ○を記してください。

居間・寝室・台所・その他

()

- ② 実際に操作をされた項目に○を記してください。

模擬相談・地域情報・柏市情報

2. 実際に操作された方にお聞きします。

- ① 今回の ICT 機器を使って、模擬相談、地域情報、柏市情報それぞれについてご意見をお聞かせください。

模擬相談について

地域情報について

柏市情報について

- ② 電話と比べて、顔を見て話せることについてのご意見をお聞かせください。

長所

短所

③ 今回の ICT 機器を地域の高齢者が使用する際の課題についてお聞かせください。

機器の設置について
機器の操作について
機器の機能・内容について
その他

【さんあいネットワーク窓口の方は下記もご回答ください】

1. どちらの窓口ですか。○を記してください。

いきいきセンター・西口包括・UR

2. 実際に設置された状況についてお聞きます。

① 設置場所はどちらにおかれましたか？

()

② 操作された項目に○を記してください。

模擬相談・実相談・地域情報・柏市情報

3. 模擬相談、実相談状況についてお聞きます。

模擬相談、あるいは実相談が来た際の対応で課題となったことを記載ください。

--

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

ささえ愛実行委員会の皆様

さんあいネットワーク ICT を活用した実証試験 アンケート調査（第2回）

ささえ愛実行委員会では大変お世話になっております。

このたびは、実行委員会の皆様におかれましては本実証事業へのご協力をいただきありがとうございます。

12月に実施したアンケートに引き続き、今回は、さんあいネットワークの困りごと受付の役割について、皆様の基本的な意識をお伺いしたく思っております。ぜひ、皆様の率直な意見をいただければと思います。

下記のアンケートをご用意いたしましたので、ご協力いただけますようよろしくお願い申し上げます。

■ご提出期限 ： 令和4年1月21日（金）

※期限を過ぎても可能な限りご提出いただければ幸いです。

**■ご提出方法 ： 期限までにアンケート回答用紙を「返信用封筒」に入れて、
ポストに投函ください。**

※返信用封筒を紛失された場合……

地域いきいきセンターに直接お持ちいただくか、下記送付先までご郵送ください。

〒102-0093 東京都千代田区平河町2-7-9 JA 共済ビル9F NTT データ
経営研究所 地域未来デザインユニット 三上 宛

5.「地域情報」についてお聞きします。

地域の困りごとの解決や支えあいを進めていく「さんあいネットワーク」がより機能するために、どんな地域情報を住民の方々へ提供したらよいと思いますか？



質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

ささえ愛実行委員会の皆様

さんあいネットワーク ICT を活用した実証試験 アンケート調査（第3回）

ささえ愛実行委員会では大変お世話になっております。

このたびは、実行委員会の皆様におかれましては本実証事業へのご協力をいただきありがとうございます。

今回のアンケートは、ICT 機器の実証実験の総括的な位置づけであり、昨年の12月から約2か月にわたりご使用いただいた感想と、今後のさんあいネットワークに活かしていく際の課題や期待についてお伺いしたいと考えていますので、ぜひ、皆様の率直な意見をいただければと思います。

下記のアンケートをご用意いたしましたので、ご協力いただけますようよろしくお願い申し上げます。

-----以下、アンケート回答欄-----

6. あなた自身のことについてお聞きします。

- ① あなたの性別を教えてください。あてはまるところに○を記してください。

男性 ・ 女性 ・ 答えたくない

- ② あなたの年齢について、あてはまるところに○を記してください。

40代未満・40代・50代・60代・70代・80代・90代以上

- ③ あなたの世帯構成について、あてはまるところに○を記してください。

単身・夫婦のみ・配偶者以外の家族と同居・その他

()

7. ICT 機器の利用全般についてお聞きします。

- ① 今回、ICT 機器を週に何日くらいお使いになりましたか？あてはまるところに○を記してください。

- ・ 1日に何度も使った
- ・ 1日に1回程度
- ・ 週に数回程度
- ・ 週に1回程度
- ・ ほとんど使わなかった。
- ・ 全く使わなかった

- ② 質問①で「ほとんど使わなかった」「全く使わなかった」方にお聞きします。使わなかった理由を教えてください。

--

- ③ 今回の ICT 端末を利用して、地域の困りごと(身近な人の生活支援ニーズや地域活動ニーズなど)に対して関心が高まりましたか？

・高まった ・やや高まった ・あまり高まらなかった ・高まらなかった

- ④ 今回の ICT 端末があることで、さんあいネットワークに相談する意識が高まりましたか？

・高まった ・やや高まった ・あまり高まらなかった ・高まらなかった

8.「地域情報」についてお聞きします。

- ①「地域情報」を見たことがきっかけで、地域の集まりやイベントなどへの外出のきっかけになりましたか？あてはまるところに○を記してください。

外出のきっかけになった・外出のきっかけにはなかった

- ② 上の質問で「外出のきっかけになった」と回答した方にお伺いします。どの情報を見て外出のきっかけになりましたか？

--

- ③「地域情報」を見たことがきっかけで、新たに知ったことや役立ったことがあれば具体的に教えて下さい。

- ④「地域情報」について、全体的にご意見があれば記入してください。

9. さんあいネットワークの発展にむけた ICT の活用について

さんあいネットワークが目指している、地域の困りごとを早期にキャッチして解決していくことについて、どのように ICT(スマホやタブレットなどの端末および、そこに導入されるアプリなどのソフトウェア)を活用して地域の支えあいのネットワークを強化していけそうか、お考えやアイデアをお聞かせください。

(例えば、それぞれのコミュニティで情報が集まりやすい人や団体にご協力いただくことなど、幅広いアイデアをお聞かせください。)

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

この事業は令和 3 年度 厚生労働省老人保健事業推進費等補助金
(老人保健健康増進等事業分) により実施したものです。

ICT を活用した都市型の生活支援ネットワークに関する調査研究事業
令和 4(2022)年 3 月発行

株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
〒102-0093 東京都千代田区平河町 2-7-9 JA 共済ビル 9 階
TEL 03-5213-4110(代表) FAX 03-3221-7022
不許複製