

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
**ICTを活用した都市型の生活支援ネットワークに関する
調査研究事業のご報告**

2022年6月2日
株式会社NTTデータ経営研究所

目次

1. 調査研究事業の背景・目的	・・・	2
2. 調査研究事業の全体像	・・・	3
3. 先行事例調査結果の概要	・・・	4
4. 実態調査および実証結果の概要	・・・	7
5. 今後の展望	・・・	13

1. 調査研究事業の背景・目的

(1) 都市部郊外住宅地の高齢者を取り巻く環境

① 急増する生活支援ニーズ

- ▶ 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いる。

② 厳しい介護人材確保

- ▶ 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ない。

⇒ **地域住民や団体、民間企業などの多様な力を結集させ、住み慣れた自宅で暮らし続けられる体制をいかにつくるか**が喫緊かつ重要な課題となる。

(2) 上記課題解決に向けた動き

- 一部の地域では、**日常生活圏域単位の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は未確立である。
- 要支援の高齢者に適切な支援が行き渡り、かつ介護予防（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**することが、支え合いのネットワークを普及させる上での今後の課題となる。
- 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. **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）**
2. **支え合いシステムに求められる要件を整理する（柏市における実態調査）**
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（実証）**

2. 調査研究事業の全体像

■ 研究事業の全体像

	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。

■ 研究事業の実施体制（以下の構成員による検討委員会を設置）

役割	氏名	所属・役職名（就任当時）
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
事務局	（株）NTTデータ経営研究所 大野、三上、井上、佐藤	

3. 先行事例調査結果の概要

(1)生活支援ネットワークの普及展開モデルの要素

➤ 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。

- 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を有していること
- ② 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こと
- ③ 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こと
- ④ 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こと
- ⑤ 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と

(参考) 先行事例調査の結果まとめ

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 ^[1]	76,387人	69,295人	579,355人
高齢化率 ^[2]	32.5%	26.2%	26.5%
区分 ^[3]	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	<ul style="list-style-type: none"> 全ての人が暮らしと生きがいを共に作り、高め合える地域社会（地域共生社会） 	<ul style="list-style-type: none"> 「ふつうに暮らせるしあわせ」を支える地域づくり 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 地域づくり組織（全15の小中学校圏域に設置） 	<ul style="list-style-type: none"> けやきいききプロジェクト（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 	<ul style="list-style-type: none"> 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・コーディネート機能	<p>【小～中学校圏域程度】</p> <ul style="list-style-type: none"> まちの保健室（小学校圏域に設置） 地域包括支援センター（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） 	<p>【小～中学校圏域程度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域包括支援センター（軽度者対象） まちかど保健室 生活支援コーディネーター <p>【市町村圏域程度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>【小～中学校圏域程度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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） <p>【市町村圏域程度】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 名張市地域福祉教育総合支援ネットワーク 	<ul style="list-style-type: none"> 市役所が全域に対応 	<ul style="list-style-type: none"> 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）	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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） 	<ul style="list-style-type: none"> 民間企業（JTBなど）

[1] 出所：令和2年国勢調査 人口等基本集計より。

[2] 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。

[3] 出所：農林水産省 農業地域類型一覧表より。

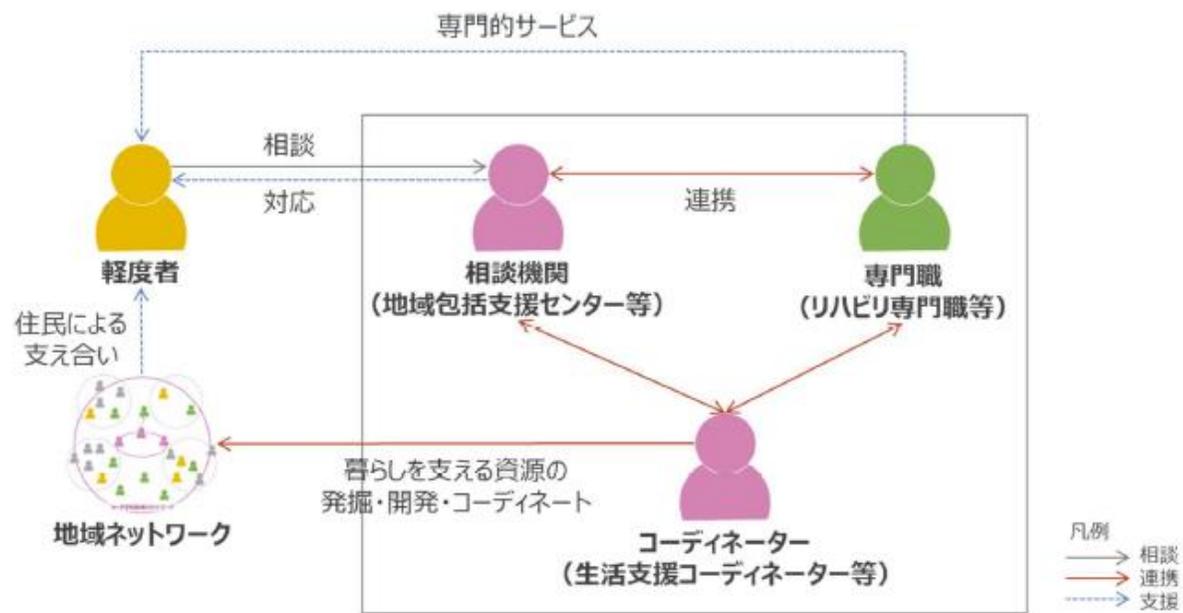
(参考) 地域の支え合いの仕組みの例

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パターン

- 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。

※軽度者…事業対象者～要介護1程度の高齢者を指す

個別ケース分析から地域づくりに発展させる構造



4. 実態調査および実証結果の概要

(1) 柏市豊四季台地区の概要

- **人口**：31,750人、うち高齢者8,312人（26.18%）※
- **世帯**：16,112世帯、うち高齢者のみ4,374世帯、高齢者独居2,725世帯※
- **さんあいネットワーク**：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導入された仕組み。地域の町会・自治会をはじめとした多様な主体から構成されている。生活支援に関する一元的な相談窓口が3か所設置されている。

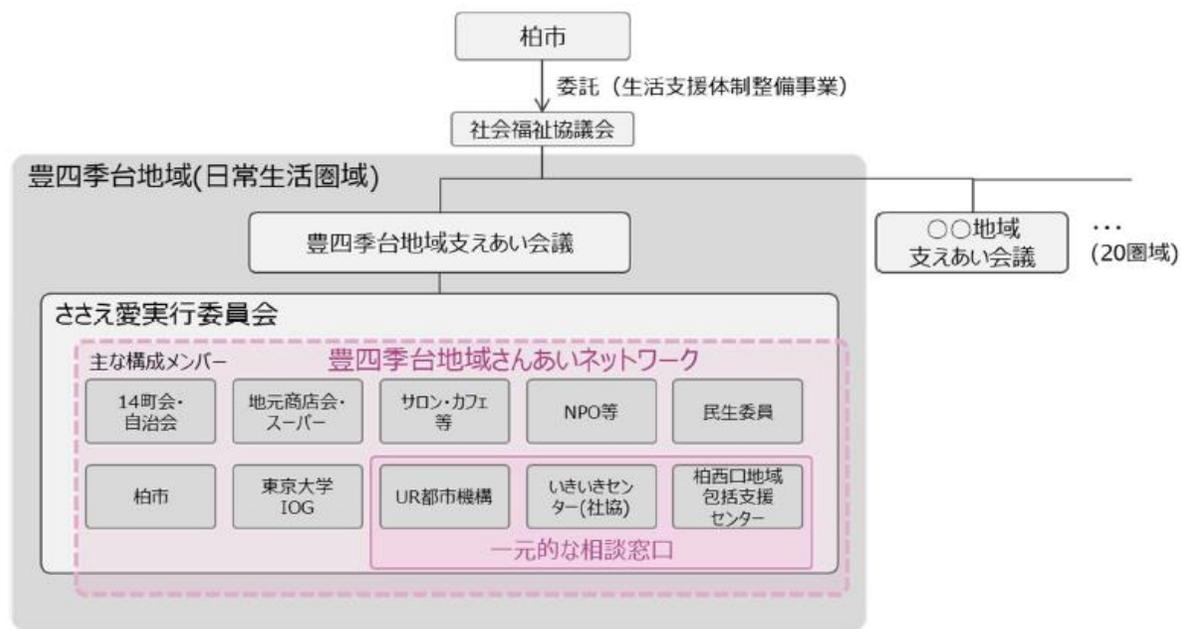
※令和2年10月1日時点

千葉県柏市豊四季台の位置



出所：国土地理院の地図を加工して作成

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

4. 実態調査および実証結果の概要 (2)実証の実施概要

- **期間**：令和3年12月2日から令和4年2月28日まで（約3か月間）
- **参加者**：
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：15名
- **実証内容**：下記ICT端末を参加者に配布し、さんあいネットワークの機能強化の可能性を検証する
- **端末の主な機能**：
①オンライン通話による困りごと相談機能 ②地域情報の受信機能 ③柏市の行政情報の受信機能

配布したICT端末イメージ



出所：アイラ株式会社webサイト

ICT端末の操作画面イメージ

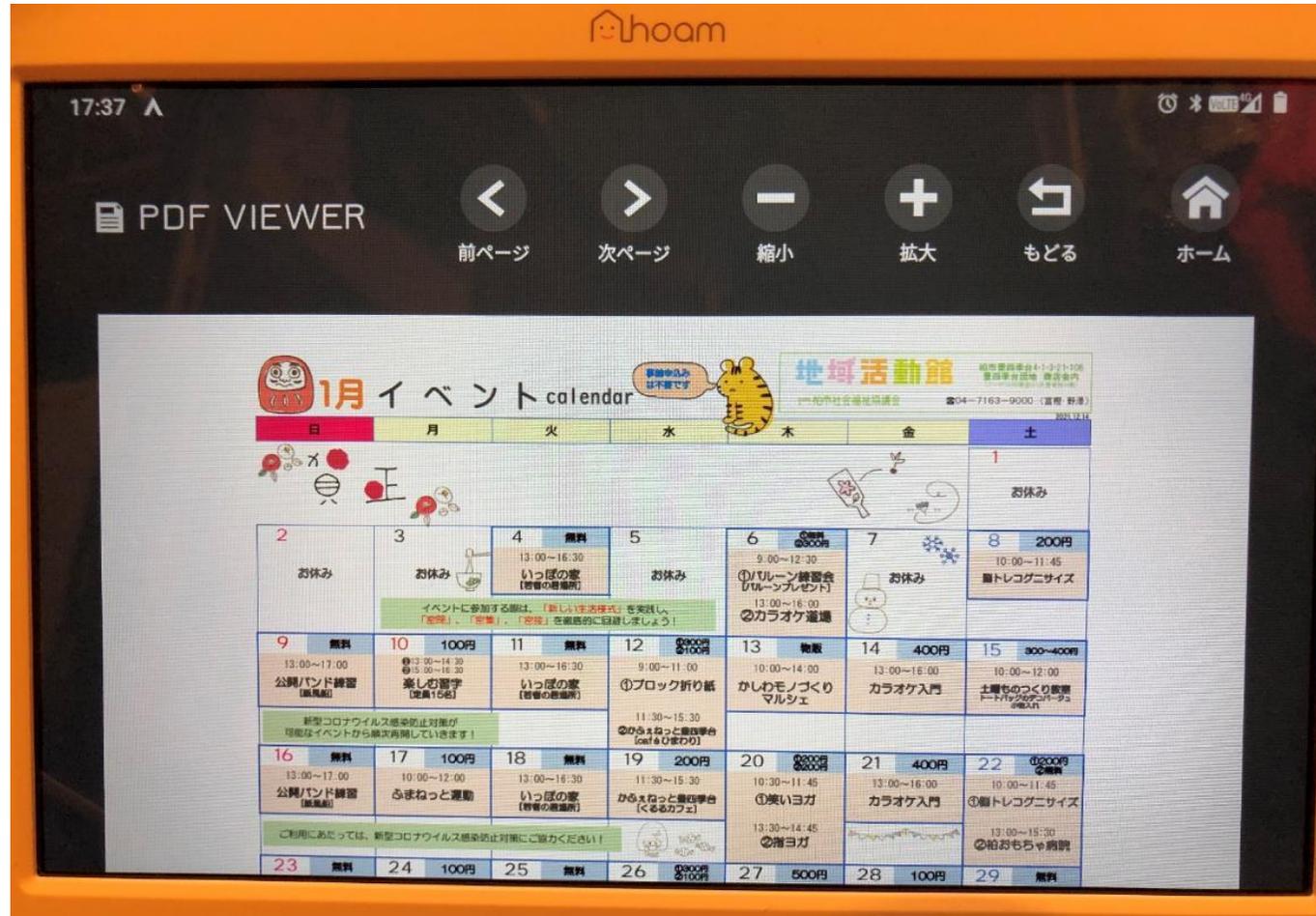


4. 実態調査および実証結果の概要

(3)実証の様子 (1/3)

発信された地域情報の例：①イベント情報

➤ 実際にこの情報を見た住民がイベントに参加した事例があった。

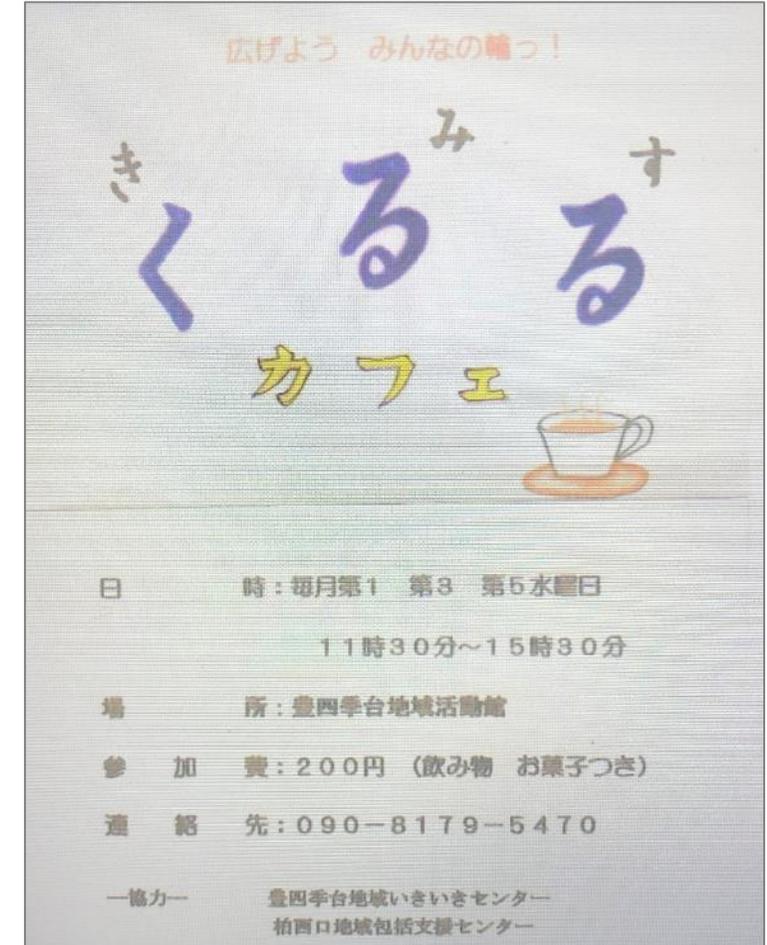
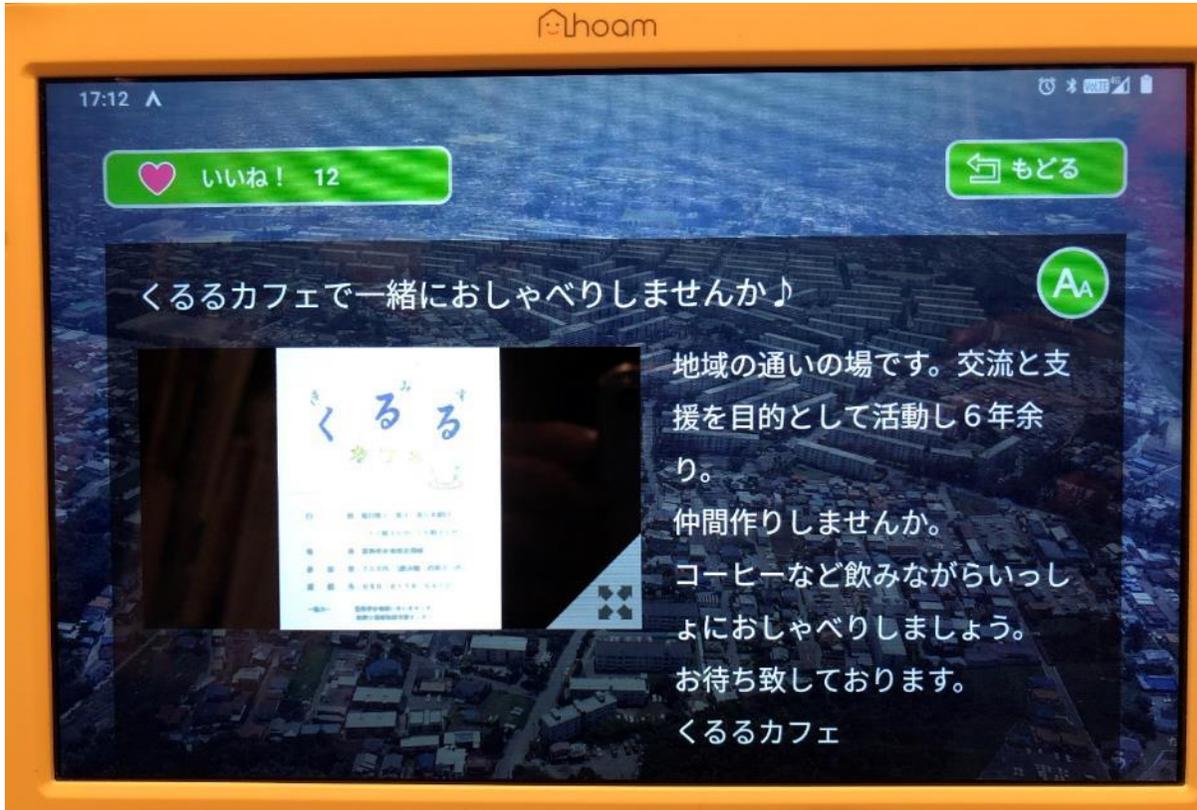


4. 実態調査および実証結果の概要

(3) 実証の様子 (2/3)

発信された地域情報の例：②集いの場

➤ 実際に住民がこの情報を見てカフェの存在を知り、訪れた事例があった。

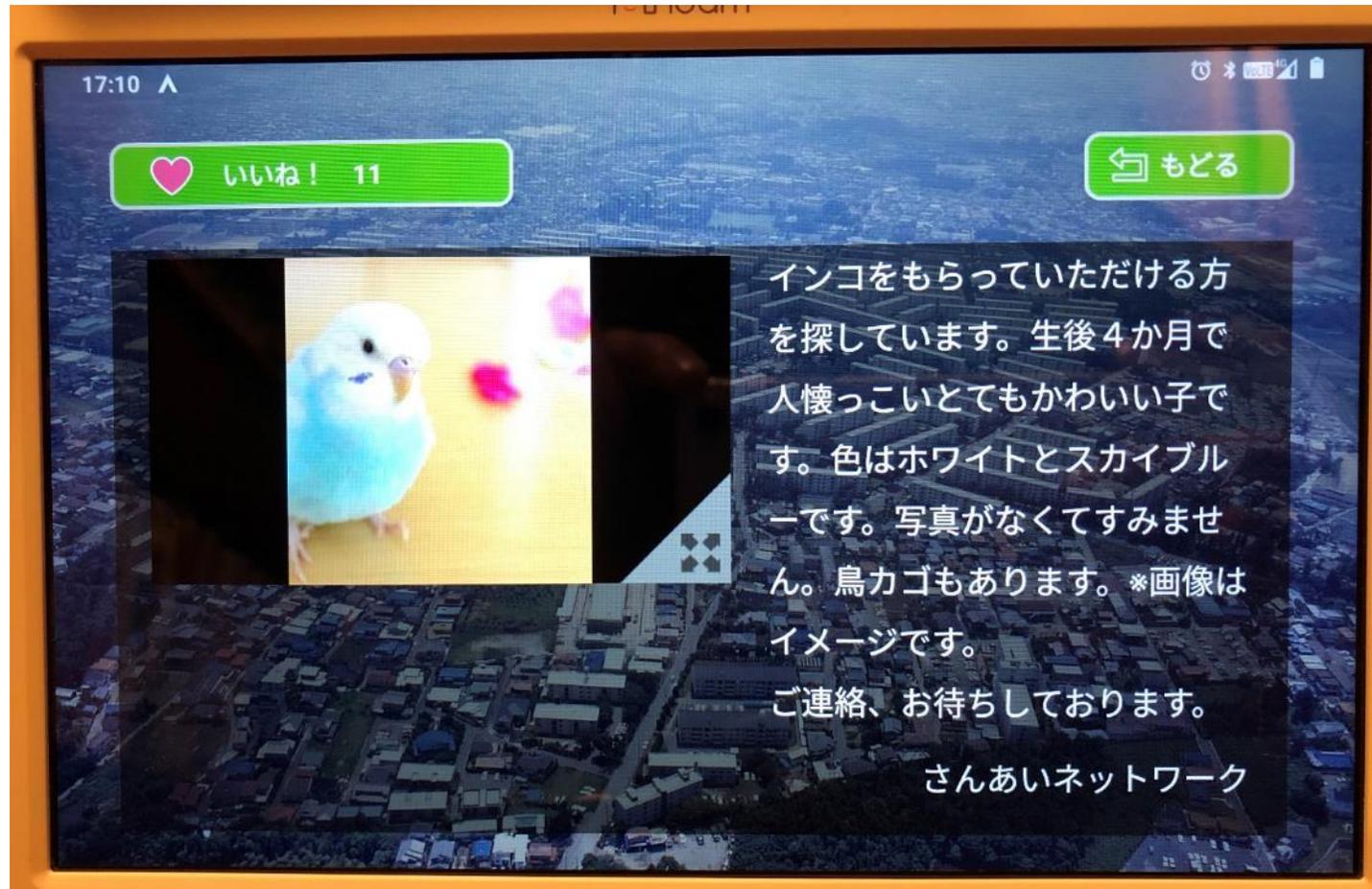


4. 実態調査および実証結果の概要

(3)実証の様子 (3/3)

発信された地域情報の例：③募集に関する情報

➤ 実際にこの情報を見た住民が飼い手を名乗り出た事例があった。



4. 実態調査および実証結果の概要

(4) 実証の効果検証の概要

- ICTの活用により相談しやすい環境づくりや、地域のつながり意識の醸成、外出のきっかけ、事務局業務の効率化に効果がある可能性が示唆された。
- 各コミュニティの中で情報が集まりやすい人との協力体制の構築など、より効果的に困りごとをキャッチするネットワークづくりへの示唆も得られた。

実証の効果検証の概要

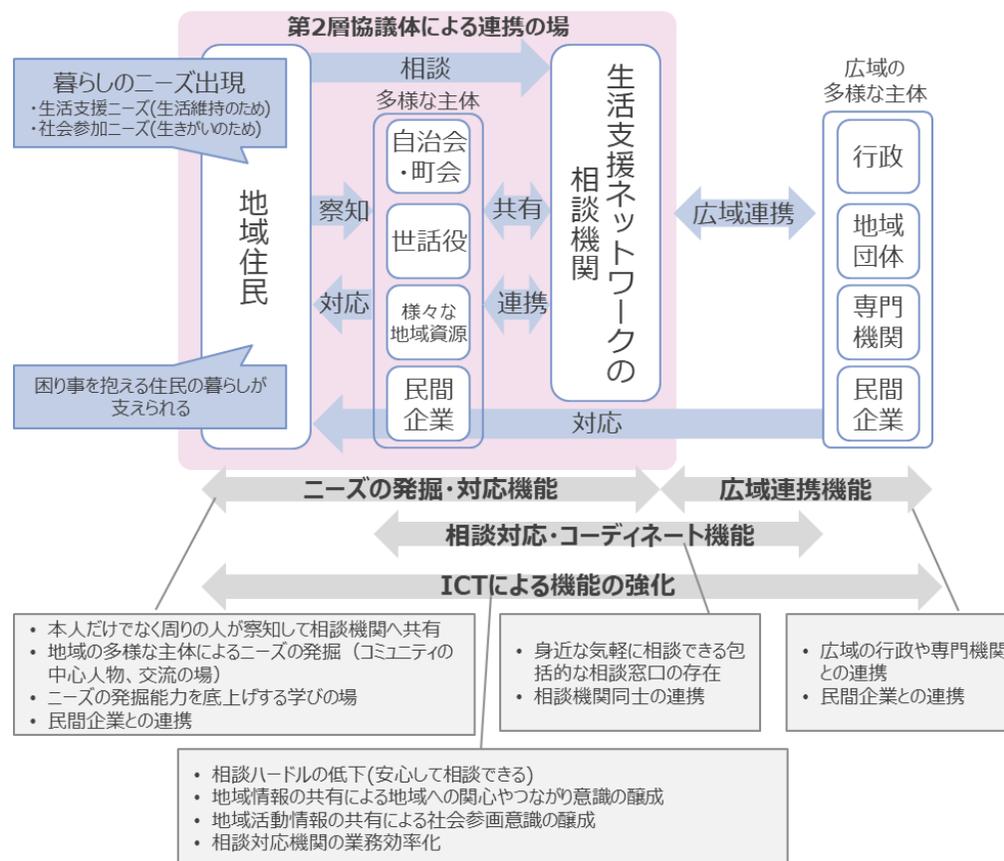
調査項目	結果・検討課題
オンライン相談により相談のハードルが下がったか／安心感があるか	<ul style="list-style-type: none">• 実際の相談件数は少ないものの、模擬相談を通じて、顔が見えることによる安心感があるとの回答が多数。• 顔だけでなく、背景などを通じて相手の状況を察することもニーズの発掘についての有用性になりえる。• 一方で背景が映ることによるプライバシーには配慮する必要がある。
ICT機器の使いやすさ	<ul style="list-style-type: none">• 普段からスマホやPCに触れている人は容易に使うことができる。• 使い慣れていない方には、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	<ul style="list-style-type: none">• 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)	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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。

5. 今後の展望

(1)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

- 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は、地域の多様な主体が関与した第2層協議体におけるニーズの発掘・対応機能および相談機関による対応・コーディネート機能、さらに広域の主体との連携機能から構成される。
- ICTを活用することで上記の機能を強化することが可能となる。

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

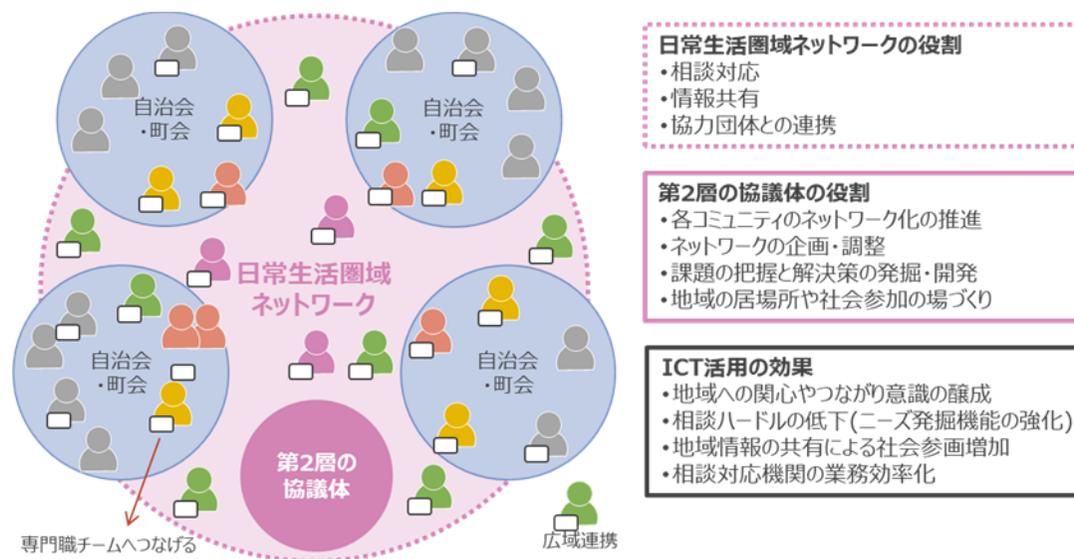


5. 今後の展望

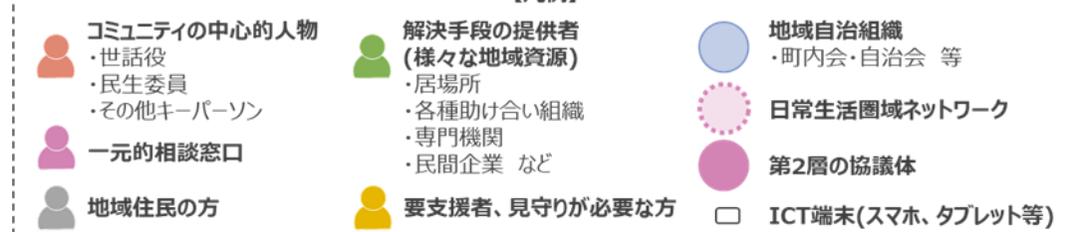
(2)都市型の生活支援ネットワークの普及展開モデルの関係図

- 地域住民への基本的な生活支援については日常生活圏域における自治会・町会等の地域自治組織、助け合いのためのNPO法人や地域における居場所などの地域資源により対応する。
- 地域でカバーしきれない部分は広域単位で存在する専門的な機関や団体が対応する。
- 一元的な相談窓口を持つ第二層単位の生活支援ネットワークが各主体の仲介機能を担う。
- 上記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ICTの活用により促進する。

—— 都市型の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 ——



【凡例】



5. 今後の展望

(3) 豊四季台地域における今後の課題

- 豊四季台地域においては、さんあいネットワークと各町自治会及び広域組織（ふるさと協議会等）との役割分担や連携のあり方を検討し、広く関係者が認識すること必要。
- 下記の検討事項について、今年度以降、モデル的な町会等を設定して取り組み、その成果を他の町自治会にフィードバックすることにより、日常生活圏域全体の活性化を進めることが必要。

豊四季台地域における今後の課題

① ニーズの発掘・対応機能

- ・各コミュニティで情報が集まりやすい人（コミュニティの中心人物など）との協力
- ・民間企業と連携した持続可能な仕組みづくり
- ・フレイル（高齢に伴う衰え）予防の取組

② 日常生活圏域での相談対応・コーディネート機能

- ・高齢者以外の世代への展開も踏まえた相談対応窓口の連携

③ 広域連携機能

- ・生活圏域で解決することが難しい課題に対する、広域の専門機関やコーディネーターとの連携体制

④ ICTを活用した機能の強化

- ・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幅広い交流づくり
- ・民間企業との連携による、ニーズ発掘や対応機能の強化についてのICT活用



NTT DATA

Trusted Global Innovator