

# ICTによる高齢者孤立防止モデル普及事業報告書

平成23年度 独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業

一般社団法人 シニア社会学会



# INDEX

はじめに……………1

## 1. 事業概要……………3

1-1 事業の背景と目的……………3

1-2 事業の内容……………6

## 2. 高齢者の孤立予防の課題について……………8

2-1 概況……………8

2-2 地域包括支援センターにおける孤立化防止の取り組み……………10

2-3 課題……………11

## 3. 連携・ネットワークに関するニーズ把握……………13

3-1 目的と方法……………13

3-2 独り暮らし高齢者のインタビューから……………14

3-3 高齢者世帯のインタビューから……………16

## 4. 孤立防止モデルの強化（社会実験）……………18

4-1 目的と方法……………18

4-2 高齢者と地域包括支援センターとのつながりづくり……………19

4-3 より広い地域資源とのつながりづくりに向けたPR……………20

4-4 孤立防止モデルの強化に向けた課題……………22

## 5. ニーズの把握、サポーター養成講座……………23

5-1 ニーズ把握、サポーター養成講座について……………23

5-2 東京におけるニーズ把握、サポーター養成講座……………33

5-3 大阪におけるニーズ把握、サポーター養成講座……………42

5-4 北見におけるニーズ把握、サポーター養成講座……………51

## 6. まとめ……………58

6-1 本事業の狙い……………58

6-2 実施事業における知見と問題点……………59

6-3 ICTを活用した高齢者の孤立防止の可能性……………60

6-4 今後の課題……………60

付録1 実行委員会、作業部会の記録……………62

付録2 シンポジウム、連続講座、東京報告会の記録……………66



## はじめに

高齢者が自立し、社会に参加し参画することで活力ある超高齢社会を創り出すことを願って2001年4月に設立された一般社団法人シニア社会学会では、ICT（情報通信技術）を利用して高齢者の孤立化を防ぎ、QOL（生活の質）の向上を図ることを狙いとして、調査研究を続けてまいりました。最近では、調査結果に基づいて作成した「ICTを活用した高齢者の孤立防止モデル」を現実場面に適用し、高齢者のICT利用を促進するうえで大きな役割を果たすサポーターの養成事業にも取り組んでおります。これまでの経緯をまとめると、以下のようになります。

2008年度には財団法人大川情報通信基金の助成を得て、高齢者のICT利用状況に関するインターネット調査およびICTを利用する高齢者の個別面接調査を実施し、高齢者のICT利用がかなり進んでいることを見出しました。

2010年度には、WAM(独立行政法人 医療福祉機構)の助成を得て、江戸川区清新町においてアンケート調査（配票留置き）を実施し、住民が抱く老後不安やICTの利用状況について調査する一方、実際にICT機器を高齢者に使ってもらい、その効果を測定するという社会実験を行いました。アンケート調査の結果、地域における助け合いの必要性を感じながらも実際には浅い付き合いに留まっていることや孤立死に対する不安が一人暮らし世帯では顕著に高いことが明らかにされました。社会実験の結果では、ICTを利用して広く浅い交流を楽しむ若者世代と違って、高齢者世代ではICTは親しい関係を補強ないし強化する役割を果たしており、実際に会って、お茶を飲んだり、お喋りをするといったface-to-faceの関係が重要であることが明らかにされました。

これまで高齢者のICT利用については、もっぱら安否確認や健康チェックが主な目的であり、いわば高齢者は受け身的な存在として位置づけられてきました。しかし、高齢者が主体的にICTを活用することで社会関係を広げ、QOLの向上を図り、将来的にはビジネスや社会貢献につなげていくことも不可能ではありません。

高齢者のICT利用については、高齢者宅に機器を設置するだけでは、不十分であり、ICT利用を続けてもらうには、彼らを技術面だけでなく、心理面でもサポートするサポーターの存在が不可欠です。高齢者自身がサポーターになることによって、高齢者が高齢者を支援するチャンスにもなるでしょう。

2010年度には、財団法人倶進会の助成を得て、新宿区と江戸川区において自治体職員、民生委員、NPO法人アラジンのメンバーや社会福祉法人東京栄和会・なぎさ和楽苑の職員などに面接調査を実施し、各区における孤立防止に対する行政や民間の取組について聴き取り調査を行いました。その結果、強く印象付けられたのは、2005年から施行されている個人情報保護法が、孤立化する人びとに対して積極的にかかわることへのためらいを、行政側に生み出していることでした。2010年の夏には、所在不明高齢者がマスコミを販わし、孤立死や無縁社会への関心が高まりました。孤立死が発見される度に、あえて踏み込もうとしなかったことへの批判に対して、プライバシーの侵害と非難されることを恐れたからという行政側の回答がありました。

2012年2月13日には、立川市において母親（45歳）と知的障害のある息子（4歳）

の遺体が発見されました。2月20日には、さいたま市のアパートで60代の夫婦と30代の息子が死亡しているのが発見されました。両事件とも死因は餓死とみられますが、行政からの支援の手は届いていませんでした。個人のプライバシーを保護するという個人情報保護法が、危機的状況にある人の生命を危険にさらしているという矛盾を感じさせられる出来事です。

幸いにして、2011年度にもWAMからの助成を得ることができ、前年度までの研究成果を活かして、さらに広い地域における多様な団体と連携し、具体的にICTを利用して高齢者の孤立防止を図るうえで大きな役割を果たすサポーター養成事業を展開いたしました。なお、同じ年度にユニバーサル財団（代表 荒井浩道・駒澤大学准教授）から助成を得て、清新町における社会実験にかかわった人々（モニターとサポーター）に個別面接調査を実施し、ICT利用が高齢者の社会的ネットワークの拡大に与える効果や社会実験がそれぞれの生き方や考え方に与えた影響などを調査いたしました。

最近、わが国ではさまざまな領域において、アクションリサーチへの関心が高まっています。とりわけコミュニティにおけるアクションリサーチでは、研究者が住民との協働を通じて、社会実験（介入）を行い、住民の意識や行動に影響を及ぼすことでコミュニティを変容させ、それを通じて実践的な知を生み出すという試みが展開されています。その際、住民は調査研究の対象ないし客体ではなく、研究者と対等な主体として位置づけられます。

われわれが行った社会実験は、きわめて小規模なものであり、住民との協働も必ずしも十分ではなく、コミュニティ全体を変容させるにはほど遠いものですが、将来的には住民の意識を変え、孤立死を防止できるような社会関係の構築を実現させたいと願っております。

これまでの成果は、それぞれの助成団体に対する報告書、シニア社会学会機関誌「エイジレスフォーラム」および学会報告やシンポジウムで発表してまいりました。今後ともその成果を広く知っていただくよう、発表の機会を持ちたいと考えております。

最後になりましたが、お忙しい中、プロジェクト遂行のためにお時間を割いていただいた、なぎさ和楽苑、江戸川区役所福祉部、ナルク大阪、人材育成ネットワーク（北見市）のスタッフの方々および清新町、三鷹市、大阪府、北見市の住民の皆様にご心よりお礼を申し上げます。

2012年3月  
一般社団法人シニア社会学会  
会長 袖井孝子

# 1. 事業概要

## 1-1 事業の背景と目的

価値観の変容や住宅事情の悪化などにより、一人暮らしや夫婦のみで暮らす高齢者の占める割合は増加傾向にある。世帯主が65歳以上の単独世帯数は、2005（平成17）年は387万世帯であるが、2030（平成42）年には717万世帯と1.86倍に増加する。さらに世帯主が75歳以上の単独世帯数、2005（平成17）年は197万世帯であるが、2030（平成42）年には429万世帯と2.18倍に増加する（国立社会保障・人口問題研究所、2008、「日本の世帯数の将来推計（平成20年3月推計）」）。

高齢者のみ世帯は、近隣関係の希薄な都市部において社会的に孤立することが多く、孤独死や認知症・うつ病の発症リスクが高いことが知られている。例えば、一人暮らし高齢者は、他の世帯と比べて「心配ごとや悩みごと」を抱えている割合が高い（内閣府、2009、「高齢者の地域社会への参加に関する意識調査結果（全体版）」）。また、一人暮らし高齢者は、他の世帯と比べて日常の会話が少ない傾向にある（内閣府、2009、「高齢者の生活実態に関する調査結果（全体版）」）。高齢者の孤立防止対策は喫緊の課題であり、各自治体は地域住民や民生委員等による「見守りネットワーク」の構築に力をいれている。しかし、見守られる側の自立意識の高さ等の阻害要因により、サービスを利用する人は限定されており、新たな孤立防止に向けたネットワークのあり方を模索していくことが求められている。

ところで近年、高齢者によるICT（Information and Communication Technology、情報通信技術）利用が注目されている。内閣府「平成19年版国民生活白書」では、「多様な形でコミュニケーションを促す手段」としてICTが評価されている。ICTは、都市高齢者の社会的孤立を防止する新しい手段として期待される。しかし、わが国における高齢者のICT利用率は必ずしも高くない。平成21年通信利用動向調査によれば、ICTの利用格差要因として60歳以上の年齢層では年齢がマイナス要因となっている。

そこで一般社団法人シニア社会学会では、平成22年度独立行政法人福祉医療機構社会福祉振興助成事業（先進的・独創的活動支援事業）の助成（受付番号：20100101502）を受け、ICTを活用した高齢者孤立防止モデルを開発した（図1-1）。このモデルで用いるICT機器は、高齢者向けのコミュニケーション支援システム“VoViT”（株式会社情報環境デザイン研究所）を搭載したタッチパネル式PCである（図1-2、表1-1）。

このモデルが目指すところは、ICTにより、別居の親族や遠方の友人らとの直接的な交流を補完することに加え、地域の中高年がICT活用を支援するサポーターとなることで、地域社会との緩やかなネットワークの構築である。実際に、平成22年度に実施した社会実験では、新たな近隣とのネットワークが築かれた。そしてこのネットワークは、2011年3月11日に発生した東日本大震災の際に有効に機能し、安否確認を取り合うまでに発展した。

しかし、ここで開発されたモデルは、緊急事態への早期発見やニーズの掘起しとして機能はしても、それらの課題解決には接合し難い。地域に暮らす一般在宅高齢者の日常生活をトータルに補完したつながりを構築していくために、インフォーマルなつながりに加え、専門

機関や地域の任意団体との連携を可能にするモデルへの展開が求められる。また、比較的  
近所付き合いが密といわれている地方都市部では、人口減少や超高齢化といった都市部とは  
異なる要因での社会的孤立が危惧されている。それらの地域では、ICTにより残された濃密  
なつながりを維持・発展させることが求められている。一般在宅高齢者の生活ニーズに添った  
ものとして改善されたモデルを、都市部に加え、地方都市や過疎地での普及していくことは、  
誰もが豊かに年を重ねていける社会の実現にむけて最重要の課題といえる。

また、ひとり暮らしは男性に比べて女性の割合が高いと言われているが、子育てなどを通  
じて、地域社会の中でコミュニティを築いてきていることの多い女性に比べて、男性の高齢  
者のひとり暮らしは地域の中で孤立しやすいと言われている。

そこで一般社団法人シニア社会学会では、平成 23 年度独立行政法人福祉医療機構社会福祉  
振興助成事業（全国的・広域的ネットワーク活動支援事業）の助成を受け、「ICTによる高齢  
者孤立防止モデル普及事業」（受付番号：20110401001）を実施した。この事業は、平成 22 年  
度に独立行政法人福祉医療機構（WAM）の助成を受け、都心部の大規模集合住宅地をフィー  
ルドに開発した ICT を活用した高齢者孤立防止モデルを全国に普及させることを目的に、一般  
在宅高齢者を巡る多様な主体との連携による持続可能なモデルへと展開し、人口減少や超高  
齢化に悩む地方都市や過疎地への普及活動を実施するものである。

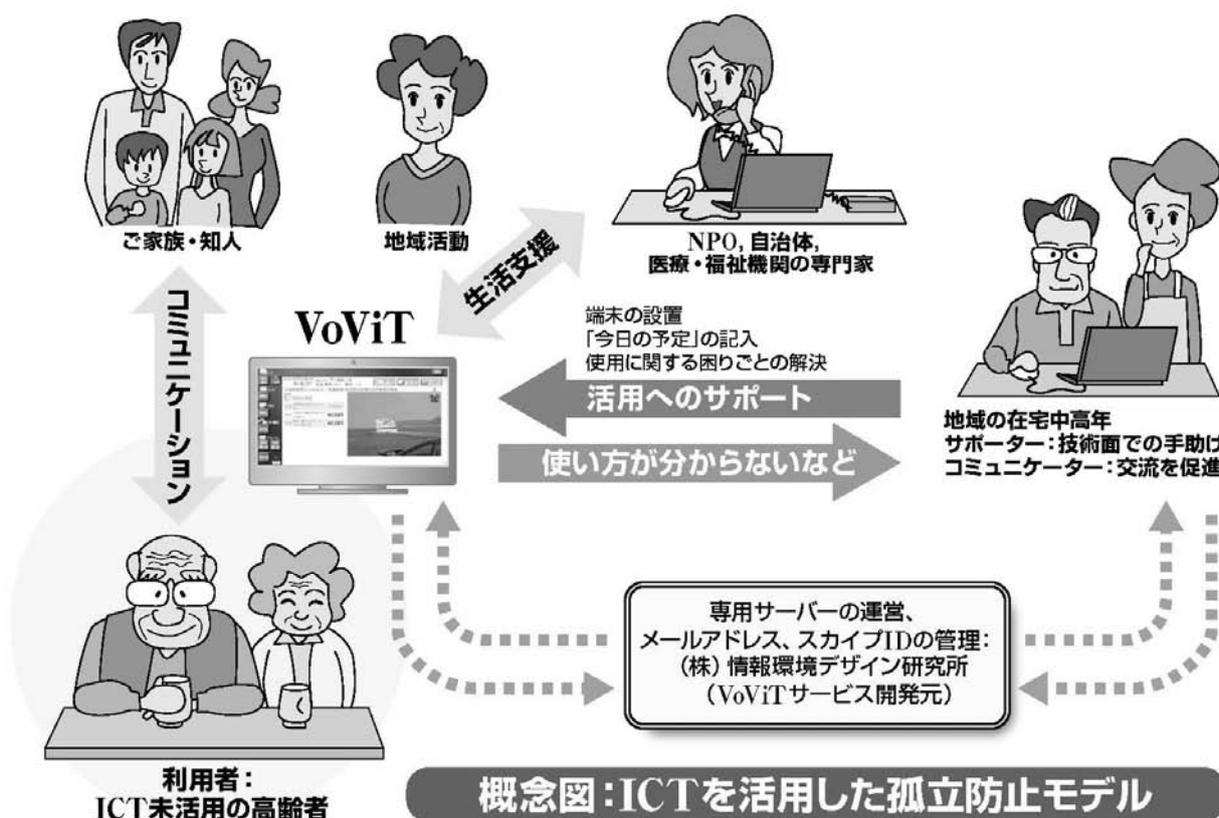


図 1-1 ICT を活用した孤立防止モデル

出典 一般社団法人シニア社会学会「ICTによる高齢者孤立防止モデル開発事業報告書」(2011), p. 6.



図 1-2 “VoViT” を搭載したタッチパネル式 PC のイメージ

出典 株式会社情報環境デザイン研究所「VoViT の紹介パンフレット概要版」

表 1-1 “VoViT” を搭載したタッチパネル式 PC の特徴

社会実験で使用した ICT 端末は、パソコンを意識させない一体型液晶タッチパネル PC (Web カメラ、マイク付属) に、高齢者向けのコミュニケーションシステム “VoViT” を搭載したものである。

“VoViT” は、マウスやキーボードを用いなくてもタッチパネルからのボタン操作や手書き入力に対応したインターフェイスを特徴とする。利用可能なサービスは以下の 4 点である。

- ① コミュニケーションサービス  
手書きメール (タッチパネルに書いた手書きメールをイメージで送信)、テレビ電話 (Skype のカスタマイズ)
- ② 安心生活支援サービス  
安否確認 (「今日の予定」を通知し、利用者が確認ボタンを押すことで安全を確認)
- ③ アクティビティサービス  
手書きメモ (タッチパネル上で日記や絵手紙を書いて保存)
- ④ 情報収集支援サービス  
自治体ニュース (自治体からの RSS 情報表示)、天気予報

なお、“VoViT” の運用にあたっては、高齢者に個別対応するサポーター (中高年者) が操作の相談、電話番号やメールアドレスの管理、画像のアップロードなどのサポートを行う。

資料 一般社団法人シニア社会学会「ICT による高齢者孤立防止モデル開発事業報告書」(2011), p. 20.

## 1-2 事業の内容

本事業の内容は、社会実験を通じた「モデル強化」とサポーター養成講座を通じた「モデル普及」を中心に実施した。具体的な事業内容（柱建て）は以下のとおりである（表 1-2）。

表 1-2 事業内容（柱建て）

①実行委員会設置 目的：事業実施にかかる課題の把握、整理、検討及び事業の進捗管理
②作業部会設置 目的：実行委員会を効率的に運営するための実務的課題の把握、整理、検討
③連携・ネットワークに関するニーズの把握 目的：モデル強化のための多様な主体との連携・ネットワークに関するニーズの把握
④孤立防止モデルの強化（社会実験を東京都江戸川区で実施） 目的：連携・ネットワークに注目した孤立防止モデルの強化
⑤大都市・地方都市・過疎地におけるニーズの把握（東京・大阪・北見の三カ所で実施） 目的：地方都市および過疎地における高齢者世帯のニーズの把握
⑥サポーター養成講座の実施（東京・大阪・北見の三カ所で実施） 目的：サポーター養成を通じた ICT を活用した高齢者孤立防止モデルの普及
⑦シンポジウム・連続講座・報告会の開催（シンポジウムは東京で実施、報告会は東京・大阪・北見の三カ所で開催、連続講座は東京で開催） 目的：シンポジウムと報告会的は、高齢者孤立防止モデルの普及、定着。連続講座は、地域包括支援センターとの連携、孤立防止モデル強化。
⑧報告書の作成・配布、その他成果の公表 目的：事業成果の周知， 広報

本事業では、以上のように全国的・広域的な事業展開を行うため、複数の団体が連携やネットワーク化を図り、相互にノウハウを共有しながら実施する必要がある。そのため社会福祉振興助成事業の助成区分のうち「全国的・広域的ネットワーク活動支援事業」として実施した。

本事業の連携団体と主な連携内容は、表 1-3 のとおりである。

各連携団体のうち、社会福祉法人東京栄和会、平成 22 年度社会福祉振興助成事業の実施

を通して連携を図った実績がある。また特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ、特定非営利活動法人人材育成ネットワーク、非営利任意団体三鷹 CB 研究会は、代表者が一般社団法人シニア社会学会の理事として参画するなど組織的な連携を継続的に図っている。

表 1-3 連携団体と連携内容

連携団体名	所在地	主な連携内容
社会福祉法人 東京栄和会	東京都江戸川区	・孤立防止モデルの強化 ・連続講座
特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ (NALC)	大阪府大阪市	・ニーズの把握 ・サポーター養成講座の実施 ・報告会の開催
特定非営利活動法人 人材育成ネットワーク	北海道北見市	・ニーズの把握 ・サポーター養成講座の実施 ・報告会の開催
非営利任意団体 三鷹 CB 研究会	東京都三鷹市	・ニーズの把握 ・サポーター養成講座の実施

また助成団体（自団体）である一般社団法人シニア社会学会は、実行委員会・作業部会の開催により連携団体と連絡調整を綿密に行い、事業を計画的、効果的に推進した。また助成団体（自団体）が直接実施した事業内容は、東京都内で実施する連携に関するニーズの把握、孤立防止モデル強化（社会実験）、シンポジウム、連続講座、報告会（東京）である。

助成団体（自団体）における担当者と担当する事業内容は、表 1-4 のとおりである。

表 1-4 助成団体（自団体）の担当者と担当する事業内容

担当者	役職名	担当する主な事業内容
袖井 孝子	会長（東京家政学院大学客員教授、お茶の水女子大学名誉教授）	・助成事業の全体の取りまとめ
荒井 浩道	理事（駒澤大学准教授）	・福祉医療機構との連絡調整 ・実行委員会、作業部会の開催 ・報告書の作成
澤岡 詩野	理事（公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団主任研究員）	・連携団体との連絡調整 ・孤立防止モデルの強化 ・報告書の作成
森 やす子	理事（情報環境デザイン研究所主席研究員）	・連携団体との連絡調整 ・サポーター養成講座 ・報告書の作成
鈴木 昭男	事務局	・経理

## 2. 高齢者の孤立予防の課題について

### 2-1 概況

#### 江戸川区の概況(2011年4月1日現在、外国人登録者含む)

江戸川区は東京都23区内でも高齢化率が最も低く、一方年少人口が23区内で最も多いことから「23区一、若い区」と言われてきた。また要介護・要支援認定率も23区で最低であり、「23区一、健康な区」とも言われている。

中でも昨年の本事業でのモデル地域であった江戸川区清新町を含む「葛西地域」は区内でも人口の増加が顕著であり、高齢化率も区内で最も低くなっている。(表2-1)

表2-1 江戸川区及び地区別高齢化状況

各事務所管内	総人口(人)	65歳以上人口(人)	高齢化率(%)	75歳以上人口(人)	後期高齢化率(%)
葛西	224,889	33,146	14.7%	12,698	5.6%
小松川	57,391	12,043	21.0%	5,633	9.8%
区民課	137,319	27,850	20.3%	12,452	9.1%
小岩	97,023	21,242	21.9%	10,247	10.6%
東部	90,132	17,277	19.2%	6,867	7.6%
鹿骨	53,626	10,191	19.0%	3,744	7.0%
区全体	680,380	121,749	17.9%	51,641	7.6%

※数値は2011年4月1日現在、外国人登録含む。2011年度江戸川区安心生活応援ネットワーク資料より抜粋



集合住宅が立ち並ぶ江戸川区清新町の街並み

## 葛西地域の特徴

- 高齢化率が低く、若い地域
- 若年世代の流入が多く、人口増加が続いている地域
- 若年人口が多く、子どもが多い地域
- 集合住宅が多く、両親を呼び寄せて別居するケースが多い地域

## ひとり暮らし高齢者の状況

江戸川区でもひとり暮らしの高齢者は年々増加を続けており、高齢者の約半数は「ひとり暮らしかご夫婦のみの世帯」であるといわれている(図 2-1)。また日中をお一人で過ごす高齢者も含めるとその数はさらに多くなると予測される。特に葛西地区は集合住宅が多いため、集合住宅の中での生活実態が外部から把握しにくく、孤立化を生み出す要因の一つと考えられる。

また、ひとり暮らしは男性に比べて女性の割合が高いといわれているが、子育てなどを通じて地域社会の中でコミュニティを築いてきていることの多い女性に比べて、男性の高齢者のひとり暮らしは地域の中で孤立しやすい、といわれている。

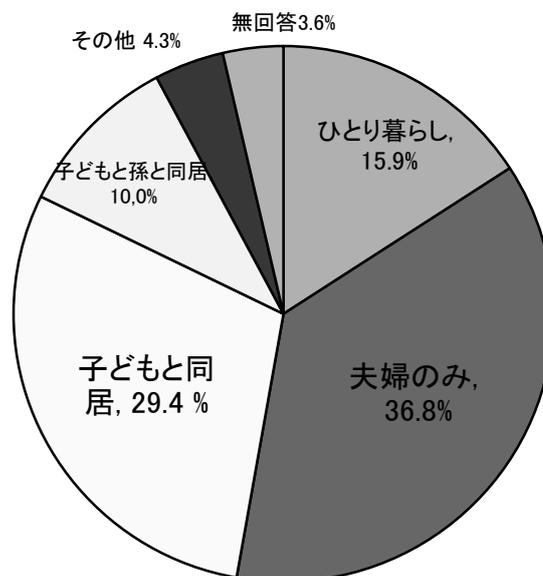


図 2-1 高齢者の生活状況

(※要介護認定を受けていない高齢者 回答者数 1,753 人)

資料：「江戸川区介護保険事業計画及び熟年しあわせ計画改定のための基礎調査報告書(平成 23 年 4 月)」

## 2-2 地域包括支援センターにおける孤立化防止の取り組み

地域包括支援センター(以下センター)は、高齢者やそのご家族などの介護や福祉にまつわる様々な相談を総合的に受け付ける機関である。平成 18 年の介護保険制度改正にて従来の「在宅介護支援センター」の相談機能に加えて、介護予防マネジメントや包括的・継続的ケアマネジメントなどの機能などを強化した形で誕生した。江戸川区では、すべての在宅介護支援センターを地域包括支援センターに再編成し、現在区内に分室を含めて 21 か所が設置されている。

本編では、多岐にわたるセンター事業の中でも、特に高齢者の孤立化防止の具体的な取り組みについて述べる。

### 目配り訪問事業

区内在住の 70 歳以上のひとり暮らしの高齢者で、介護保険制度等の活用はないが見守りが必要な方のお宅へ、民生委員との連携のもとセンター職員が毎月一回程度訪問する事業。

### 緊急通報システム「マモルくん」

区内在住の 65 歳以上の高齢者やその家庭へシステム(ペンダント型通報機、生活リズムセンサー、熱感知器)を貸出し(3,460 円/月 減額制度あり)する事業。



24 時間 365 日、受信センターにて通報を受け付ける

### ふれあい訪問員活動との協働

区内在住の 60 歳以上のひとり暮らしや高齢世帯、日中一人になる時間のある高齢者などに、区から委嘱を受けたボランティアが定期的に電話をしたり、自宅を訪問し、お話し相手などを行なう事業。

### 医療との連携(SOSシートの配布)

江戸川消防署や医師の意見をもとに江戸川区医師会が考案、区内在住の 65 歳以上の高齢者

に広く配布、救急隊の要請があった際に速やかに医療機関への搬送が行われるようになることがねらい。

SOSシート	
より詳細	緊急時
氏名	住所
緊急時は下記へご連絡をお願いします	
緊急時連絡先	
氏名	続柄
電話	
住所	
氏名	続柄
電話	
住所	
かかりつけ医療機関	
医療機関名	( 科 )
主治医名	
住所	
電話	
高齢者のご相談は・・・	
地域包括支援センター なぎさ和楽苑 03-3675-1201	
江戸川区・江戸川区高齢者	

どこの家庭にもあり、目につきやすい「冷蔵庫」に貼れるようにマグネットになっている。

### 配食サービス事業

区内在住の65歳以上のひとり暮らしの高齢者へ365日(回数は対象者により異なる)昼・夕のお弁当を配達しながら、安否確認を行う事業。

### 安心生活応援ネットワーク事業

区内の警察、消防、新聞配達店、仕出し弁当組合、ヤクルト販売、銭湯、老人クラブ、社会福祉協議会、民生委員などと連携し、日ごろの業務で「ちょっと気になる高齢者」の情報をセンターや行政、民生委員などへ集約。

## 2-3 課題

地域包括支援センターにおける高齢者の孤立化防止のための取り組みは、関係団体との連携により、年々効果を上げている。しかし一方でこの取り組みには多くの困難な課題も存在している。以下に主な課題を挙げる。

### 個人情報の取り扱い

数年前の、いわゆる「消えた高齢者」問題や東日本大震災を機に、地域包括支援センターに対するひとり暮らし高齢者の安否確認の必要性が叫ばれているが、現在江戸川区では地域包括支援センターに高齢者個人の住所や連絡先等の基本情報が流されていない。高齢者個人の中には、「万が一震災時に身動きが取れなくなったりした時のこと考えると夜も眠れない」などと訴える高齢者もあり、地域包括支援センターが独自の一部の高齢者のリスト作りを行っている。

## コミュニティの希薄化

昨年のモデル開発事業の実施地域でもあった江戸川区清新町に代表されるように、葛西地域には集合住宅が多くまた比較的若い世代の流入が多いこともあり、もともとの地縁や血縁などによるコミュニティが希薄であることに加えて、共働き世代の増加により住民票上はご家族と同居していても実態は日中独居か家庭内独居のような状態となっている高齢者が多い。また、自身のプライバシーを守るために集合住宅に居住し、近隣との関わりを望まない高齢者もあり、コミュニティ形成が難しいことがある。猛暑だった一昨年には、関わりを求めない高齢者が自室で亡くなっているという痛ましい出来事も圏域内で起こっている。

これまでの地域包括支援センターにおける高齢者の孤立防止のための取り組みは、どちらかと言えばすでに孤立している方を地域でどう支えるか、という差し迫った問題への取り組みでもあったと言える。しかし、これからの地域包括ケアを考えた時に重要なのは、「現時点ではまだ孤立していないが、地域との関わりに消極的なひとり暮らしの比較的元気な高齢者」を、「将来的な孤立化予備軍」ととらえ、介護予防の観点からも、今の段階から地域の中で新たな「つながり」、すなわちネットワークに参画していただくよう働きかけることである。

また前述したように、価値観や生活リズムも様々な現代において新しいつながりを構築するためには、その方に合った多様な形態で「つながりづくり」をしていかななくてはならず、また複雑であったり、面倒なやり取りがあるものは敬遠されやすい。特に男性のひとり暮らし高齢者は、女性と異なり地域の中での関わりがもともと希薄である方も多く、男性が興味を持つ、という視点も重要である。これらのことから言えるのは、地域の中で誰もが一人一人の興味や関心にあわせ自ら参加ができる居場所や役割づくりの重要性であり、その場が幾重にもわたって重なり合うことで「地域を見守る緩やかなネットワーク」が作り上げられるのであろう。

このネットワーク構築は、行政や地域包括支援センター単体では到底なしえることはできない。地域包括支援センターが持つ様々な資源の蓄積や関係機関との連携を最大限活用するだけでなく、より身近な地域の住民を巻き込んで、地域住民と「ともに歩む」姿勢が重要である。そういった意味において、本モデル事業への関わりへの期待は大きく、今回の学びを通じ「孤立者を生まない地域」づくりのために地域包括支援センターが何をすべきなのかを地域に発信するきっかけとしたいと考える。

## 3. 連携・ネットワークに関するニーズ把握

### 3-1 目的と方法

#### 目的

東京都江戸川区清新町で、「地域の中高年がコミュニケーションツールとしての ICT 利用を支援することで、孤立の危惧される高齢者を中心としたネットワークが構築される」ことを仮説として、探索的に『高齢者孤立防止モデル』の開発と検証を行った（平成 22 年度 福祉医療機構 社会福祉振興助成事業）。半年間の社会実験の結果、子どもなどの別居家族や、近隣とのつながりづくりへの有用性が認められた。

安心して棲み続けるためには、高齢者を巡る地域資源とのつながりに広げていく事が求められる。しかし、在宅で自立して生活する高齢者の生活状況や地域資源との関り方、どんなつながりを求めているのかについては明らかにされていない。これらを詳細に把握するために、清新町の在宅高齢者を対象にインタビュー調査を行った。

#### インタビュー調査の概要

対象：江戸川区葛西クリーンタウンの清新町一丁目地域で、在宅の高齢者 6 名（表 3-1）

平成 22 年度助成事業で行ったアンケート調査でフォローアップへの協力を了承

した 78 名のうち、65 歳以上で連絡先が記入されていた 28 名に協力依頼状を送付

方法：実行委員による半構造化面接法による個別インタビュー（1 件 1～1.5 時間程度）

期間：平成 23 年 11 月～平成 24 年 1 月前半

表 3-1 協力者の属性

	年齢・性別	家族形態	ICT の利用
A 氏	80 歳代・女性	独り暮らし	未利用
B 氏	75 歳・男性	独り暮らし	利用
C 氏	72 歳・女性	娘と二人(実質独り)	利用
D 氏	73 歳・女性	夫婦のみ	未利用
E 氏	72 歳・男性	夫婦のみ	利用
F 氏	67 歳・男性	子ども世帯と同居	利用

#### 質問項目

- ・日々のお付き合いについて
  - －ご家族や親戚の方、地域やご近所の方とのお付き合い
  - －公的な機関との関係
- ・交流や連絡手段について
- ・日々の活動について
  - －日常的なお買い物をされる場所、現在、参加をされている活動
- ・日々の生活での不安や不満、不便を感じていることについて

#### 倫理的配慮

事前に書面をもって調査の目的、実施主体を明確にし、プライバシーの保護について説明して同意を得た。

## 3-2 独り暮らし高齢者のインタビューから

協力者 6 名のうち 3 名が独り暮らしであった。ここには、娘と二人暮らしではあっても、ほとんど仕事で戻らないという実質的な独り暮らしが 1 名（C 氏）含まれた。

ICT を全く使わず、社会関係が希薄で活動も不活発になりつつある、本事業における孤立防止モデルの対象であることが考えられる対象者は A 氏のみであった。B 氏および C 氏は、住居のある集合住宅内で孤立防止に取り組む活動に関わるなどの活動を行っていた。

A 氏については日常でのお付き合いや活動状況について、B 氏および C 氏については孤立防止に取り組む立場からみた現状と課題について詳細に示す。

### 【A 氏：80 代・女性、歩行時に杖を使用・一人息子の家族が近くの団地に居住】

#### ■現在の住居について

- 台東区で帽子工場を経営していたが経済的に行き詰まり、持っていたアパートや住んでいた一戸建てを売却して、10 年前に現在の賃貸に転居。
- 60 年間続けていた太極拳（2～3 年前に足を悪くしてやめた）で、習っていた先生が船堀に教室を開いていたのが縁で、西葛西周辺を歩き回ることも多く、緑が豊かで眺めのよい現在の住居を転居先に決めた。

#### ■日々のお付き合いについて

##### ・息子家族との関係

- 数年前に武蔵野に住んでいた息子家族が子どもの教育環境の良い江戸川区に転居してきて、近くの団地に住んでいる
- 足が悪いので、重いものの買い物などに週 1 回は息子が尋ねてきており、去年の震災時にも色々と助けてくれた

##### ・近隣との関係

「顔も合わせない。隣の人、もう 4 か月ぐらいになるけど、見たことない。」

「年寄りだね、会えば挨拶します。年寄りどうしは、やっぱり「おはようございます」って言うけども、話も大してしませんね。ほとんどつきあいないです。」

「それでも、散歩した人とよく友達になったりしたけどね、この頃、散歩もできないんで。」

##### ・ヘルパーさんとの関係

- 二人のヘルパーが週 1 回づつきて、拭き掃除やお風呂掃除などをしてもらっており、一人のヘルパーとは気があう関係

「1 人の人は、完璧になさるのね。その人は、もう、一生おつきあいを。」

「黙っていても全部やってくれるけどね、やっぱり世間話します。」

##### ・地域包括支援センターとの関係

- 生活支援の相談以外に、コーヒーの会やリハビリの誘いはあり、身体的にはいけるものの、年寄りくさい、病気がうつる様な空気を過去に参加した際に感じて参加していない。

「私、身障者なんです。それで（地域包括支援センター長）お目にかかって、いろいろヘルパーさんを手配してくださったりね。もう、おつきあいは 7～8 年になる。」

「会やリハビリの情報を教えてくれるけど、行かないのね。びっこ引いたって、行けるには行けるけど、年寄りばかりで空気は悪いしね。で、やめました。」

## ■交流や連絡の手段について

「ふだんの連絡道具はこの電話、携帯なんて使ったことない。全く、昔もんだから。」

## ■日々の活動について

「3日も出ないときありますよ。ちょっとよくない。話をしないのも、だめですね。言葉が出なくなっちゃうの。」

「旅行好きで、多いときに月に4回ぐらい行くんですよ。そういう友達がいっぱいいたの。だけど、この頃行かないから、それもなくなっちゃった。みんな失っていきます。」

「旅友だから、そのお宅へも行ったことない、電話だけで。今は、もう友達もいなくなっちゃった。こっちからも電話しないし。落ち込みますね。これじゃいけないと思うけど。」

## ■日々の生活での不安や不満

- ・隣の家の空調機器の取り付け位置について問題を抱えているが、相談できる相手がない。  
管理事務所（賃貸のため管理組合はない）

「こんなのは相手にされないですよ。だから、泣き泣き、泣き寝入り。」

民生委員

「毎年、梅干し持ってきてくれたり、話はするけど、この話はしなかったですね。そういうこと言っているのかどうか分からないからね。」

## 【B氏：75歳・男性、健康状態良好、配偶者は近くの老人ホームで生活】

### ■定年退職しての気付き

- －官僚として、農村経済や日本列島改造論などに関わってきたなかで、自然に地域に目が向くようになった。

「75～76歳まで勤めて、ここで定住しだしてから、どうも皆様の行動を見てると、定年退職後でね、ほんとに引きこもりになっちゃったりとか、ぬれ落ち葉みたいな状態になる者が出てきておるし、やっぱり老ける度合いが早いよね。」

### ■団地の住民有志による高齢者支援団体「キャッツ・ハンズ」での活動（会の詳細は5章）

- －自治会の会長として活動するなかで、高齢者のみ世帯の抱える困りごとに気付き、定年退職した男性たちに声をかけ、困りごとを解決する「キャッツ・ハンズ」を立ち上げた。

困りごと 握力が弱ってノブが回らない、杖の先端がすり切れて滑るから直してくれ  
物干し竿を粗大ごみで出したい、漬物石が重くて捨てたい、  
大規模修繕でベランダの植木を外へ出さなきゃいけないができない

### ■高齢者に支援を行っていくうえでの問題

- －高齢になる程に「助けてもらったらね、お礼しなきゃいけない」、「うちへ入ってもらいたくない」という抵抗がある。

「そういう壁をなくするため、「あの人なら気楽に話せる」という雰囲気を作ろうとは思っているけれど、皆さん、高学歴でプライドが高い。」

### ■高齢者とICT

- －ご自身は、仕事の関係で初期の大型計算機、テレックスの頃から使っており、キャッツ・ハンズや友人との連絡もほとんどメール。

一団塊世代の初期ぐらいの人々は、その時代に偉くなっているから苦手なので、再教育しないとだめ。

### 【C氏：72歳・女性、関節手術後で時々杖を使用、同居の娘は仕事でほとんど不在】

#### ■退職までの地域との関わり

- 一現役時代、新聞社で忙しく働く中で、地域に関わる機会は限られていたが、クラシック音楽好きの人たちで、コミュニティ会館を使って定期的に音楽会を開催していた。
- 一その縁で、コミュニティ会館を中心にして、お祭りに参加したり、お手伝いに借り出されるといった形で活動に関わっており、最近までは江戸川区の教育委員にもなっていた。
- 一現在でも、親しい人以外とは、外で会えば挨拶するという程度で、特に接触はない。

#### ■団地の住民有志による高齢者支援団体「きずなの会」での活動（会の詳細は5章）

一メンバーの中で独りだけ、助ける側と助けられる側に登録している。

「他のかたは、自分は助ける側、自分は助けられる側っていうふうに、みんなぱっと分かれてるんですね。でも、私だけが違って、助けられることもあるし、助けられる、できるところは、もちろん私もお手伝いするっていう。」

#### ■高齢者に支援を行っていくうえでの課題

一本当に困りごとを抱えている、孤立傾向の人は声をかけても出てこない。

「ほとんど外にでてこない様な方は、会報なんかで呼びかけても、自分から「入ります」っていう、そこの一歩もできないことのほうが多いですよ。」

#### ■高齢者とICT

一ご自身は、現役時代から、外国とのやり取りや記事の執筆、編集で使っていた。

一きずなの会のメンバー間の連絡はほとんど電話で、プリントにしたものは直接ポストに入れている。

一重い物の買い物などを考えると、シニアこそ、コンピューターが簡単に使えるとよい。

一管理組合でパソコンを使えない人に教えるという動きがあったが、サポーターとしてフォローするということには否定的な意見が多かった。

「1回教えると夜中だろうが何だろうが来てくれとか、そういうのはたまらないという声が男性たちから出て、あんまり巻き込まれたくないというのがあったんですよ。」

## 3-3 高齢者世帯のインタビューから

配偶者との二人暮らしは2名、さらに1名（F氏）は配偶者と障がいをもつ成人子に加え、サポートするために同居した娘夫婦との五人暮らしであった。いずれも、高齢者への支援活動に関わっており、支援する側の視点からの困りごとや不安について詳細に示す。

### 【D氏：73歳・女性、介護保険外のサービスを提供する「つつじの会」を設立し活動中】

#### ■「つつじの会」を起こした経緯

一介護保険から漏れる利用者が必ず出てくると考え、心のままのケアをすることを目的に介護保険施行と同時に設立（現在は、想いを共にする12名と活動中）。

■高齢者に支援を行っていくうえでの課題

- － ひとり暮らしの男性が多く、いざ行くとごみ屋敷で、通常の介助ができない状況。
- － 子供さんがいても、断絶？ 断絶まではいかなくても、子供がそばにいても見ない。
- － 孤独死の対策を自治会で話合っただけでも、プライバシーの問題で議論できない。

■自身の問題としての不安

- － ずっと仕事しているので、ご近所とのつきあいがなくて、病気になったらどうしよう。
- － 配偶者がもし寝たきりになったら、誰に近所で頼もうかと思って、誰も思いつかない。
- － 自分が暇になった老後を見ると、ほんとに恐ろしい。

■高齢者と ICT

- － 夫も会でも使っているが、今の処、自分について必要を感じていない(周囲ができるので)。

【E氏：72歳・男性、「キャッツ・ハンズ（前掲）」のメンバーとして活動中】

■高齢者に支援を行っていくうえでの課題

- － 現役時代は周りに誰が住んでいるかも分かんなかったのが、包丁研ぎを始めてからはお互い挨拶も交わすようになった。
- － 男は勤めてるときはいいけども、終わっちゃうと、それこそ糸の切れたたこみたいに。
- － そういう人が交流できる、元気な高齢者向けの公園が必要。

■自身の問題としての不安

- － 夫婦二人とも介護が必要になった時に、子どもの世話になるわけにもいかない。
- － どこに相談すればよいのかもわからない。
- － なぎさ和楽苑の様な老人ホームがもっと必要（地域包括支援センターの業務は知らない）。

■高齢者と ICT

- － 海外赴任時代の友人・知人とメールでやり取りしたり、調べ物をしたり活用している。

【F氏：67歳・男性、退職後にヘルパーの資格を取り活動中】

■高齢者に支援を行っていくうえでの課題

- － 様々な催し物やサービスなどがあるにもかかわらず、それを周知する掲示板が少ない。  
（役所のホームページはほとんど見ない）
- － ペット禁止にも関わらず飼っている人がいて、特に高齢者からは取り上げるわけにもいかない

■自身の問題としての不安

- － 向かい隣は、会えばご挨拶しますが、何か一緒にやろうってことはない。

■高齢者と ICT

- － 兄弟での旅行会、趣味の会での連絡や情報収集など、日常的に使っている。

## 4. 孤立防止モデルの強化（社会実験）

### 4-1 目的と方法

#### 目的

東京都江戸川区清新町で行った半年間の「高齢者孤立防止モデル」社会実験では、子どもなどの別居家族や、近隣とのつながりづくりへの有用性が認められると共に、高齢者支援に関わる地域資源とのつながりづくりの重要性が明らかになった（平成 22 年度 福祉医療機構 社会福祉振興助成事業）。

高齢者と地域資源とのつながりづくりを行うという『高齢者孤立防止モデルの強化』を目的に社会実験を行った。

#### 社会実験の概要

ICT を介した高齢者と地域資源とのつながりづくりを目的に、2 つのアプローチを行った。

##### ① 高齢者と地域包括支援センターとのつながりづくり

：高齢者宅に設置された VoViT に、当該地の地域包括支援センター「なぎさ和楽苑」の介護予防や健康講座などのイベントに関する情報発信を行った。

##### ② より広い地域資源とのつながりづくりに向けた PR

：高齢者を巡る多様な主体との連携を可能にするためには、地域全体に「高齢者孤立防止モデル」の周知を行うことが求められた。この為、地域包括支援センター「なぎさ和楽苑」、高齢者支援に関わる住民有志の団体「きずなの会」「キャッツ・ハンズ」でのデモンストレーションを行った。

→「きずなの会」については、例会でのモデル紹介に留まった

#### 参加人員・設置台数

平成 22 年度 福祉医療機構 社会福祉振興助成事業で行った社会実験に参加のモニターとサポーターの中から、本実験の主旨に理解の得られたモニター 2 名とサポーター 2 名に参加頂いた。さらに、当該地域で高齢者支援の中核的な役割を果たす地域包括支援センター「社会福祉法人 東京栄和会 なぎさ和楽苑」に連携団体として協力頂き、VoViT を 1 台設置した。

モニター 機器を利用する高齢者

A さん（女性、独り暮らし、平成 23 年 9 月～平成 24 年 2 月）

B さん（男性、同居親族あり、平成 23 年 9 月～平成 24 年 2 月）

サポーター 機器を利用する高齢者をサポートする中高齢者で、主に機器操作の援助を行うサポーターとコミュニケーションを促進することに特化したコミュニケーターとに分けられる。

D さん（女性、サポーター）

E さん（女性、コミュニケーター）

地域資源 地域包括支援センター「社会福祉法人 東京栄和会 なぎさ和楽苑」

高齢者支援に関わる住民有志の団体「きずなの会」「キャッツ・ハンズ」

## 4-2 高齢者と地域包括支援センターとのつながりづくり

地域で暮らす高齢者、特に高齢者のみで生活する世帯にとって、自身や配偶者の心身機能の低下による様々な困りごとの相談窓口となるのは地域包括支援センターといえる。平成24年度の介護保険制度改定では、「地域包括ケアシステムの構築」が挙げられており、地域包括支援センターには、介護や介助を必要としない住民も含めた地域のネットワークづくりが求められている。

しかし、元気な中高齢住民のなかで、地域包括支援センターの認知度は低い。連携・ネットワークに関するニーズ調査のインタビュー（第3章掲載）では、高齢者の支援活動に関わっているにも関わらず、自身の問題としては「助けをどこに求めてよいかわからない」高齢者も存在した。

### ■地域包括支援センターからの定期的な情報発信

VoViTを介して、高齢者のみ世帯と当該地の地域包括支援センター「なぎさ和楽苑」とのつながりづくりを行うことを目的に、以下の社会実験の枠組みで、センターでの介護予防や健康講座、お祭りなどのイベント情報の配信を行った。

#### ①VoViTの設置

- ・2件のモニター宅にVoViTを設置（モデルの強化を目的とした為、平成22年度の社会実験協力者に依頼）
- ・情報発信元である、なぎさ和楽苑にVoViTを設置

#### ②一ヶ月に一回程度、なぎさ和楽苑からイベントの情報発信

#### ③モニターが自宅のVoViTから情報を受け取り、興味あるイベントへの参加申し込み

#### ④イベント参加を通じて、和楽苑との顔の見えるゆるやかな関係が構築

#### ⑤実際に介護や介助などの困りごとが生じた際の早期の相談や発見

■平成23年9月から24年2月までの実験期間を終え、以下の結果が得られた。モニター、サポーター、コミュニケーターについては、インタビューを行い実験の結果を検証した。

### 地域包括支援センター：元気な高齢者個人と関わる限界

ー日常業務に忙殺されるなかで、各種イベントを高齢者個々に発信し、同時に踏み込んだ個人的な関係づくりに時間を割くことは困難。

（和楽苑からチラシを作業部会に送ってもらい、実行委員から配信）

ー実際のイベントへの参加につながっていたが、サポーターによるVoViTへの「スケジュールのお知らせ」や、コミュニケーターからのメールや直接的な誘いかけの効果が強い。

ーイベント参加に和楽苑に出向いても、行事の運営などで多忙な職員にはモニターに対して直接的な接触を行う余裕は無かった。

ーしかし、イベントに参加することで、その場に居合わせた地域住民や活動団体、サポーターやコミュニケーターとの交流促進につながっていた。

#### サポーター、コミュニケーター：

- －医療、介護、買い物、地域のサークル活動など、サポーターが VoViT（テレビ電話）を介してニーズを汲み取って、適した主体につなぐことで、「地域ぐるみのサポート体制」ができると思う。
- －事業開始前に、管理組合や自治会、関係のありそうな地域団体に事業の主旨を積極的に周知しないと、地域社会からの理解が得られない（モニター探し、連携先を探すうえで）。
- －つながりづくりには、継続しないと駄目。

#### モニター：

- －VoViTのある生活に慣れるのに半年かかったが、今では、サポーターが入れてくれる「スケジュールのお知らせ」が楽しみになっている。
- －毎日の様にサポーターから送られてきた情報が来ないと、気になっていた。
- －人間関係作りの発端としてとても良く、社会実験に関わったどうし、今でも会えば挨拶するようにつながりが維持できている。
- －何よりも、地域内に顔見知りが増えた。
- －モニターAさんの勧誘でBさんは西葛西若葉会（老人会）に入った。

### 4-3 より広い地域資源とのつながりづくりに向けたPR

地域全体に「高齢者孤立防止モデル」の周知を行うために、地域包括支援センター、高齢者支援に関わる住民有志の団体「きずなの会」「キャッツ・ハンズ」でのデモンストレーションを行った。

#### ■地域包括支援センターでのデモンストレーション

なぎさ和楽苑（地域包括支援センター）では、介護保険の改定を前に「地域力を高める」事を目標に、地域包括支援センターの存在すら認識していない様な一般中高年住民とのネットワークづくりに取り組んでいる。

当該地域において孤立防止モデルを周知することを目的に、一般住民への地域包括支援センターの認知度を高めたいと考える「なぎさ和楽苑」と連携し、元気な中高年住民を対象にした連続講座「今から学ぶ、アクティブエイジングの進め」を開催した。講座は二部構成とし、前半は「高齢期の過ごし方、地域とのつながり方を考えるきっかけ」となる様なテーマでの講演、後半では「孤立防止モデル」の紹介とVoViTのデモンストレーションを行った。

#### ◆ 講座のご案内 ◆

2012年	<b>連続講座第1回</b>	<b>今から考える老後のお金の話</b>
	2月23日(木) 14時～16時半	講師:川村匡由(武蔵野大学大学院教授、シニア社会学会理事) 会場:なぎさ和楽苑1F喫茶スペース/40名程度
	<b>連続講座第2回</b>	<b>音楽からアンチエイジング</b>
	3月1日(木) 14時～16時半	講師:牧野俊浩(セラピー音楽家、シニア社会学会会員) 会場:なぎさ和楽苑1F喫茶スペース/40名程度
	<b>連続講座第3回</b>	<b>改定後の介護保険を知る</b>
	3月15日(木) 14時～16時半	講師:太田貞司(神奈川県立保健福祉大学教授) 会場:なぎさ和楽苑1F喫茶スペース/40名程度
<b>連続講座第4回</b>	<b>高齢期の社会的孤立防止とICTの可能性</b>	
3月22日(木) 14時～16時半	WAM事業(ICTによる高齢者孤立防止モデル普及事業)報告会 会場:清新町コミュニティ会館ホール/120名程度	

ICT や孤立防止に関心の薄い住民の参加を促すために、事業報告会を講座 4 回目に位置づけた連続講座には多くの地元住民が参加（関心のある回のみ参加も歓迎とし、第 1 回 33 名第 2 回 45 名、第 3 回 37 名）し、「孤立防止モデル」の可能性についての意見交換が行われた。

#### ■住民有志の団体でのデモンストレーション

地域包括支援センターなどの専門機関に加え、孤立の危惧される高齢者に日常的に関わっている周辺住民自身の意識を高めることが求められている。近年、当該地域で成熟しつつある団地単位の住民有志の助け合い活動「きずなの会」「キャッツ・ハンズ」においてデモンストレーションを実施した。各団体の概要を以下に示す。

##### 「きずなの会」

：葛西クリーンタウンのシティコープ住民有志 27 名（中高年住民が中心、男性 15 名 女性 12 名、半年前に設立）による団体。

：設立の経緯（C 氏のインタビューから、4 章記載）

- －団地の理事会や自治会内にシニアだけのグループも幾つかあるが、**懇談会的な要素が強い。**
- －もっと実務的に、**生活に結びついて、気兼ねなく頼めるようなグループ作りを目指したい**と、近所の M さんが中心になって「きずなの会」を立ち上げた。

：活動展開

- －助ける側と助けられる側と二つに分けて登録し、専任の担当を決めて、**気軽に頼める関係作り**を目指している。
- －マンツーマンで週 1 回は定期的に、「お元気ですか」などと電話をかけてニーズ把握につとめている。
- －支援される側の募集は、自治会の会報に載せたり、民生委員やシニアの会などで上がってきた情報から声掛けをしている。

##### 「キャッツ・ハンズ」

：葛西クリーンタウンの清新プラザ住民有志 20 名（定年退職者が中心、男女半々、4 年前に設立）による団体

：設立の経緯（B 氏のインタビューから、4 章記載）

- －農村の問題に取り組んできた経験から、**昔あった「結い（若衆宿だとか年寄り衆宿とか、相互扶助でいろいろする会合）」のようなものがここにも必要**と考えた。

「お互いに自分の持っている能力を発揮できることも含めて、日にちを決めて一杯やったり、だべったりする会をということで、ボランティア組織を作ったんです。」

：活動展開

- －自治会活動に関与する中で、**単身世帯や女性だけの世帯、高齢者世帯に対して手助けすることが沢山ある**ことを知り、毎週木曜日の午前中にエントランスホールで困りごとを受け付けている。
- －困りごとを受けているうちに、錆びてどうにもならなくなっている包丁を目にし、数ヶ月に一回、包丁研ぎサービスを開始（一回に 30～40 本）。
- －元法律家などがいるが、プロフェッショナルなことはやめようとしている。

：今後の展開

- －**独り暮らしが、お互いに相談できる場を作りたい。**

「毎週日にちを決めて、コーヒー店を開こうと、今、準備しているの。男も女も、コーヒー飲みながらだべって、悩み事を相談する。」

「きずなの会」では、会が支援している現在の対象には ICT の導入という事は考えられないという判断から、定例会でのモデルの紹介に留まった。しかし、会のメンバーの関心は高く、ICT を仕事で使うことの少なかった団塊世代（部下や秘書がいて使う必要がないまま退職）が後期高齢化した際には、有用なシステムとの意見が出された。

「キャッツ・ハンズ」では、会が定期的に行う包丁研ぎの日にデモンストレーションを行った。計画当初は、包丁研ぎを依頼にくる高齢者を対象にデモを行う予定であったが、年末ということもあり、訪れる方も僅かであった。しかし、キャッツ・ハンズのメンバーへの周知をはかれ、将来構想にあるカフェ活動のなかで導入するというアイデアも出ている。

さらに、コミュニケーターの紹介で訪れた「NPO 法人 ACT たすけあいワーカーズ もも」（西葛西地域を中心に、介護、生活支援などに取り組む NPO 団体）会員との意見交換を行うことができた。現在、「もも」が支援している独り暮らし高齢者世帯へのサービスに導入できないかを検討するという、実質的な展開をみせている。

#### 4-4 孤立防止モデルの強化に向けた課題

孤立防止モデルの強化を目的に、孤立の危惧される高齢者と地域資源との VoViT を介したつながりづくりに取り組んだ。この結果、二つの課題が明らかになった。

##### ①段階的な展開の必要性

- ICT 未利用な高齢者にとって、生活の一部としての ICT に馴染むためには半年
- 挨拶する関係、送られてくる情報に対して実際に出かけていくなどのアクションにつなげるためには、一定期間の継続したアプローチと、既知の関係からの誘いかけが必要
- 高齢者を巡る周囲の地域資源との連携を可能にするためには、半年から 1 年間程度の PR を通じた普及・啓蒙活動が必要

（平成 22 年度のモデル開発事業実施時には、自治会・管理組合、地域の団体、区役所などからの反応は薄かった。）

##### ②高齢者の生活に密着した主体との連携の必要性

- 地域包括支援センターといった地域の基幹機関が、介護保険外の高齢者と個々の顔の見えるゆるやかなつながりづくりを行うことへの限界。
- ICT を介して日常的に高齢者につながる サポーターが、汲み上げたニーズに応じて地域資源（自治会・管理組合、地域の団体、民生委員、地域包括支援センター、区役所など）に橋渡しする。
- 地域包括支援センターには、この中で、地域資源間の連携を促進する役割が期待される（なぎさ楽苑では、平成 23 年 8 月に管轄地域で高齢者の支援に取り組む様々な主体 100 団体余りを集めての地域交流会を開催している）

## 5. ニーズの把握、サポーター養成講座

### 5-1 ニーズ把握、サポーター養成講座について

本事業では、連携団体の協力で大都市（東京都三鷹市および多摩地区）、地方都市（大阪府下）、過疎地（北海道北見市）で、サポーター養成講座を実施し、その前後で高齢者のニーズの把握を行った。

表 5-1 サポーター養成講座の実施

実施団体	サポーター養成講座開催日
NPO 法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ	平成 23 年 10 月 5 日（水）6 日（木）
非営利任意団体 三鷹 CB 研究会	平成 23 年 10 月 15 日（土）16 日（日） 予備日：平成 23 年 10 月 27 日（木）28 日（金）
NPO 法人人材育成ネットワーク	平成 23 年 11 月 5 日（土）6 日（日）

各都市からの実施報告に先立ち、養成講座参加者募集方法からみる各団体と地域の特徴を包括的に説明するとともに、サポーター養成講座参加者が地域で把握した高齢者のニーズと、各受講者が ICT を利用した高齢者とのコミュニケーションについて考えたことなどを統合的に示すこととする。

#### サポーター養成講習の実施

昨年度の WAM 助成事業において、サポーターに必要な資質として、コミュニケーション能力が挙げられ、サポーターマニュアルとしてまとめられた。今年度は、そのような能力を身につけるために、講習会用のテキストを作成してカリキュラムにしたがって講習を実施した。

カリキュラムは、表 5-2 のとおりである。この内容を 1 日 6 時間として、2 日間で行った。

表 5-2 サポーター養成講座のカリキュラム

	時 間	内 容	備 考
第一日	3 時間 休日午後	第一章：超高齢社会総論 第二章：サポーターの役割	
第二日	3 時間 休日午後	第三章：利用者との対話 地域包括支援センターの話	
第三日	4 時間 休日午後	第四章：VoViT 設置とサポート	
第四日	4 時間 休日午後	第五章：サポート報告など 試験	試験問題による

3 箇所の連携団体に、シニア社会学会から講師が赴き、二日間の日程で養成講習を実施した。当初のカリキュラムにはない、「ワールドカフェ」方式での論議で、参加者の高齢社会における問題意識の共有や課題の明確化を図ったことが、通常の講義形式にない効果をもたらしたように思われる。

一方、ICT の実習に割く時間数が限られたこと、実習に必要なインターネット回線の準備やサポーター用の PC の確保など、ICT を利用するための特別な準備が必要なことなど課題も見つかった。

テキストの目次は以下のとおりである。

INDEX	
1. 高齢社会の進展と高齢者の姿	1-1
1. 1 高齢社会の現状	1-1
(1) 日本の高齢社会	1-1
(2) 高齢者の家族と世帯の変化	1-3
(3) 一人暮らし高齢者の増加と一人で過ごすことへの不安	1-4
(4) 社会的孤立の実態	1-5
(5) インターネットの利用について	1-6
1. 2 加齢を考える	1-7
(1) ジェロントロジー（老年学）の必要性と役割	1-7
(2) 全国高齢者パネル調査の成果	1-8
(3) 認知症を知ろう	1-10
(4) シニアが住みやすい町：コミュニケーションと情報	1-13
1. 3 生涯現役社会を作っている事例	1-14
2. 高齢者コミュニケーション支援サービスとサポーター	2-1
2. 1 高齢者コミュニケーション支援サービス開発の背景	2-1
2. 2 なぜ高齢者の ICT 利用なのか？	2-2
2. 3 高齢者コミュニケーション支援サービスの特徴	2-2
(1) サービスの特徴	2-3
(2) 高齢者コミュニケーション支援システム「VoVIT（ポビット）」の特徴	2-4
(3) サポーターの役割	2-5
2. 4 社会実験の実施	2-5
2. 5 シニア社会学会との事業連携	2-6
2. 6 高齢者コミュニケーション支援サポーターの役割とは	2-8
2. 7 サポーターになる具体的な手順	2-9
2. 8 地域における高齢者支援の現状を知る	2-9
3. 高齢者と想いを共有し、コミュニケーションを支援	3-1
3. 1 コミュニケーションとは何か、サポーターにとって基本ポイント	3-1
3. 2 高齢者個人と接して、意思疎通を図る	3-2
(1) 決まり文句の挨拶～立ち話し～心のレベルの会話	3-2
(2) 相手をほめる	3-3
(3) ケーススタディ「おせっかいは嫌いです」	3-3
3. 3 高齢者個人の感情を共有し、欲しいことしたいことを話し合う	3-4
3. 4 VoVIT を導入した先行事例の経験から分かること	3-5
3. 5 狙いは利用者の夢や感動の実現	3-6
3. 6 顔をお互いの居場所と人間関係を作ろう	3-7
4. 支援ツール VoVIT の利用を助ける	4-1
4. 1 優しい機器とソフトウェア	4-1
(1) VoVIT って？	4-1
(2) VoVIT の特長	4-2
(3) VoVIT ではこんなことができます	4-3
(4) VoVIT の各部のなまえとおもな機能	4-4
4. 2 接続から利用へ～サポーターによる設置と設定	4-5
(1) 設置	4-5
(2) VoVIT の起動	4-6
(3) 「サポートサイト」へのログイン	4-7
(4) VoVIT サポートサイト	4-8
(5) アドレス帳の設定	4-9
(6) サポーターの Skype アカウント作成	4-10
(7) 写真の登録と閲覧	4-11
(8) 自分史をつくる	4-12
(9) スケジュール管理	4-13
4. 3 利用者に VoVIT に慣れてもらう	4-14
(1) メール	4-14
(2) 手書きメールを送る～1	4-15
(3) 手書きメールを送る～2	4-16
(4) メールを受信して読む	4-17
(5) 受信して読んだメールに返信する	4-18
(6) テレビ電話（スカイプ）をかける～1	4-19
(7) テレビ電話（スカイプ）をかける～2	4-20
(8) 今日の予定と「了解」ボタン	4-21
(9) 地域情報を見る	4-22
(1) 気象情報を見る	4-23
(1) 地図を見る	4-24
5. サポーターはコミュニティで自己啓発	5-1
5. 1 大事なサポーターの報告	5-2
5. 2 集団の知恵を集め意見交換の方法	5-3
5. 3 ネットワークでのマナーとセキュリティ	5-4
(1) メールにおけるマナーとセキュリティ対策	5-4
(2) 情報漏えい対策	5-4
(3) パソコンにおけるウイルス対策	5-4
(4) コンピュータ犯罪対策	5-4
(5) 著作権侵害をしない	5-5
5. 4 個人情報保護とプライバシーへの配慮	5-5
5. 5 ブログ、SNS、地域 SNS、ミニブログの活用	5-7
(1) ブログ（Weblog）	5-7
(2) SNS（Social Networking Service）	5-7
(3) 地域 SNS	5-7
(4) ミニブログ（Twitter ツイッター）	5-7

**注意**

※Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。

※Skype は、Skype Limited またはその他の関連会社の登録商標です。

※VoVIT は、株式会社情報環境デザイン研究所の登録商標です。

## 各団体と地域の特徴

### 1) 三鷹市（三鷹 CB 研究会）

- ・サポーター養成講座参加者の募集方法

地域の高齢者の社会参加サークルへの呼びかけ、地域の活動団体が参加する発表会での呼びかけなど、三鷹 CB 研究会の地域のネットワークを使って募集を行った。

地域の社会活動を行っている団体から、個人の資格で参加者が集まった。

サポーター養成講座終了後は、メーリングリストを立ち上げて、相互の連絡や意見交換を行った。



- ・三鷹市の地域福祉の考え方

(第4次三鷹市基本計画 第5部より)

そこで、市は「コミュニティ創生」の取り組みとして、地域における「新たな支え合い（共助）」の仕組みである「地域ケアネットワーク」の推進に取り組んできました。平成22年度までに、井の頭地区、新川中原地区、西部地区及び東部地区の市内4か所で地域ケアネットワークを設立し、それぞれの活動支援を行っています。また、地域福祉活動を推進する担い手として、傾聴ボランティア、認知症サポーター、地域福祉ファシリテーター（注1）などの福祉人材を養成するとともに、その活動を支援しています。

今後は、市内7住区すべてに地域ケアネットワークを設立し、その活動を支援していくことや、災害時に高齢者や障がい者などの安否確認や避難支援を行うための地域サポートシステム（災害時要援護者支援事業）を確立し、支援を行うことが課題です。

（注1）地域福祉ファシリテーター：地域の福祉課題の発見と解決の手法や、地域で新しい交流を広げようとするときに必要な知識を学び、地域の福祉課題解決に向けた地域住民の様々な活動が広がるように、黒衣（くろこ）的な役割を担う地域福祉の推進者のことをいいます。

三鷹市の基本的な考え方には、「地域ケアネットワーク」の設立・支援が書かれており、市民の側の力も十分に高められていることが伺える。

サポーター養成講座に応募した市民もこれらの担い手としての意識を持っていることが推測される。

## 2) 北見市（NPO 法人人材育成ネットワーク）

### ・サポーター養成講座参加者の募集方法

地域のコミュニティ誌への広告掲載によって募集を行った。

地域の ICT に興味のある中高年、地域の活動に興味を持っている個人が参加した。

サポーター養成講座の募集という形であるが、何の繋がりもなかった 10 数名が、高齢者の孤立化防止というテーマで集い、共通のテーマについて考え実践の場に立てたことは成果と考えられる。



### ・北見市の地域福祉の考え方

（北見市第 2 期地域福祉計画 基本目標 II より）

地域の福祉課題に対し、住民同士の支えあい、助けあい、見守りを基本とした地域の力で問題を解決していくことが、今、求められています。

地域には様々な福祉活動を行う団体、組織があり、それぞれが独自の目的をもって活動しています。しかしながら、各組織・団体間の連携が十分でないため、その活動の幅は狭く、きめ細かな地域福祉活動にはつながっていないのが現状です。

地域での福祉活動への支援は、社会福祉協議会※が、その推進役として中心的な役割を果たしていますが、今後、さらなる地域福祉の推進を図るため、市と社会福祉協議会※が連携し、住民主体の地域福祉活動を側面から支援することが必要です。また、身近な福祉課題、生活課題を地域全体で共有し、解決できるよう、町内会、ボランティア、福祉関連施設・事業所などに至るまで地域住民のネットワーク※を構築することが求められています。

市では、協働※の考え方を明確に、進む方向性や手法を具体的に示した「市民協働推進指針※」に基づく「住民協働組織※」を、単位町内会や連合町内会の従来の活動に配慮した中で設置を推進しています。

北見市では、三鷹市と違って、市民の力によって地域を支えるという形が生まれていないことが、推測される。北見市では市と社会福祉協議会の連携を打ち出しており、この部分も市は黒衣（くろこ）に徹するという三鷹市の「地域ケアネットワーク」と異なる部分である。枠組みにとらわれない住民個人のネットワーク化が見られる三鷹とは、違いが見られる。

### 3) 大阪府 (NPO 法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ)

NALC (ニッポン・アクティブライフ・クラブ) は会員数 30,000 名、活動拠点は全国に 133 拠点 (2011 年 5 月現在) ある。高齢者介護や介助といった活動を行っており、介護施設を運営している会員もおり、社会福祉協議会や地域包括支援センターとの結びつきもある。

見守り活動も行っているが、ICT は活動に利用していない。

#### ・サポーター養成講座参加者の募集方法

団体の特徴を生かして、大阪府下の拠点からサポーター養成講座への出席者を募り、拠点内で、サポートの実習やサポート方法の伝達を進めた。

会員相互の互助という枠組みの中での取り組みであり、NALC 外への募集は行っていない。



#### ・NALC の活動の特徴

##### 時間預託制度

・会員相互のボランティア精神で行う制度であり、使用するときと場所でカバーされる限りにおいて利用可能。

・会員それぞれが身に付けたキャリア・特技を交換し合い、コミュニティを深め、在宅ケア支援のボランティア活動を展開するもの。

・サービスの必要な会員にサービス出来る特技を提供し、このサービスを提供した活動時間を点数としてNALCに点数預託 (貯蓄) しておき、いずれ自分にサービスが必要になったときや、配偶者・両親・子供 (但し、介助・介護なしには通常の生活が出来ない子に限る) のために預託した点数 (貯蓄) を引き出し、サービスを受けるなど活用する制度。

# ICT を利用した孤立防止についてサポーター講習受講者の感想

## 1) 三鷹市（三鷹 CB 研究会）

表 5-3 サポート対象者属性（判明分のみ）

性別	同居家族	年代	PC 経験	携帯電話
男	あり	70 歳代	メールしない	電話のみ
女	なし	70 歳代	使ったことがない	不明
女	あり	70 歳代	メールできる	メールできる
男	なし	90 歳代	メールしない	使ったことない
女	あり	70 歳代	使ったことがない	電話のみ
男	あり	70 歳代	メールできる	不明
女	あり	70 歳代	メールできる	使ったことない
女	なし	60 歳代	メールできる	メールできる
女	なし	70 歳代	メールできる	メールできる
女	あり	60 歳代	使ったことがない	メールできる
女	あり	70 歳代	使ったことがない	電話のみ

### 【利用ニーズ】

・熱が出て病院に行きたいのだが助けて！転んでネンザしたみたい！そのような一人ぐらしをサポートしてくれる緊急連絡が一番うれしいと言われた。

・テレビ電話は孫と楽しみたい。

・私は V o V i T で高齢者に緊急時の病院手配などの安心サポートを提供する一方で、安心が消費を促す仕組みを作ることも可能であると考えます。もちろん、高齢者が何らかのビジネスを V o V i T の情報網で展開することも可能である。自らの体験により、高齢者向けの商品開発もできるだろう。このように、家族や友人との交流や趣味をつなげ機能と同時に、安心感につながるサービスを提供し、その上で、産業と連携し、高齢者の消費を促す仕組みを生む。

### 【訪問医療での利用可能性】

70 才代後半の独居女性（四肢に麻痺がある）と、この方を診ている訪問医とがテレビ電話での会話を通じて診療に役立つ可能性もある。

### 【利用者との関係のあり方】

・一人の高齢者の方と始めて出会って「話をする」「ほんとうの願望を知る」「自分からその気になってもらう」というのがサポーターの役割と知りました。

・私がサポーターになって一番大切なことは、両親の世代とも重なる年代つまり目上の方々への尊敬の念を忘れず、継承者としての自覚である。そして、その謙虚で思いやりある行動は、きっと私よりも若い世代に行動で示すべき教えとなるであろう。

・信頼関係が成り立っている利用者さんとなら、利用者さんとのコミュニケーション・人と人との輪を拡げていくことは出来ると思う。

・できる限り利用者のことを良く知るように努め、その人にどのようなことをしてあげる

のが良いかを考えたい。どのような情報があればその人に有用か、またどんな人につながればその人が幸せになれるか、などを考慮してV o V i Tを活用したい。

- ・サポーターとして役立つと言う考えでなくV o V i Tを使う人が楽しんで生き生きとした生活ができるのが嬉しいのです。だから仲間がふえていく。同じ楽しみが味わえるか良いのです。
- ・相手との感情を共有し、何が不足しているかを親しい友人のような絆をもって接していきたいと考えている。また、サポーター、利用者、地域の方との交流を次第に行って、地域での友人などが得られるようにしていきたい。現在、孤立や困っていることの状態を的確に判断して、利用者が本当に何を求めているのかを把握する。さらに高齢者が自分らしく地域につながってゆくことをお手伝いするようにする。
- ・おひとりお一人の気持ちに寄り添い、無理することなく耳を傾けていきたいと思います。そしてその方が願っていることを共有し、叶えられたら最高です。

## 2) 北見市 (NPO 法人人材育成ネットワーク)

表 5-4 サポート対象者属性 (判明分のみ)

性別	同居家族	年代	PC 経験	携帯電話
男	あり	60 歳代	メールできる	メールできる
女	あり	80 歳代	メールしない	使ったことない
女	あり	70 歳代	不明	使ったことない
女	あり	50 歳代	メールできる	メールできる
男	あり	70 歳代	メールできる	メールできる
男	あり	60 歳代	メールできる	メールできる
男	あり	60 歳代	メールできる	メールできる

利用者の確保に苦心したとのことで、比較的若い中高年層が利用者となっているため、PC メールも携帯メールもでき、同居家族もある利用者となっている。

### 【利用ニーズ】

- ・「いまの内にしておぼえておけば将来足が悪くなり動けなくなった時、大変便利になりますよ。今ならすぐ覚えられて、一度覚えたら、使い慣れているので忘れることもありませんよ」この言葉をキーとし70才代で一人暮らしの人をターゲットにした方が効果があるように思います。
- ・また介護の必要ない高齢者が、一番利用してもらうには最適と思っています。
- ・V o V i Tのような操作の簡単なツールを用いて、高齢者の孤立防止、安全確認、生活情報の通知、日常生活用品の購入、医療機関への連絡などに活用することは、情報弱者になりがちな高齢者がICTを享受する意味においても推進されるべきです。

#### 【北見市民が認識している北見市の課題】

私が住んでいる北見市は、以前は商店街や公共施設、医療機関などが中心市街地に集約されていました。また、バスセンターや鉄道駅なども同じエリア内にあり、日常生活に関して一定の利便性が整っていました。

しかし、近年において、大型商業施設などが郊外地において展開していることなどにより、買い物のみならず病院や公共施設などへの行き来においても乗用車にたよらざるを得ない傾向にあります。

自家用車を所有していない方や公共交通へのアクセスが悪い居住地の方、特に高齢者の方たちにとっては自助努力だけでは日常生活の維持もままならない状況にあります。

#### 【利用者との関係のあり方】

- ・ 子供は大人から知識や知恵を受け取り成長しました。高齢者の社会的孤立は、資源を活用しないことです。人生経験は宝です。ぜひ語る高齢者と聞く人との交流を再現したいと思っています。それが、高齢者の社会的孤立が消えて、社会教育が成り、生きがいにもつながると思うのです。
- ・ VoViT サポーターの養成講座を受けることで初めて超高齢化社会時代になり、ひとり暮らしの高齢者が増加している問題に私が直接係わるサポーターの立場になることを想像したこともありませんでしたからテキストを読めば読むほど、サポーターの高齢者との接し方の難しいことを実感しました。

### 3) 大阪府 (NPO 法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ)

表 5-5 サポート対象者属性 (判明分のみ)

性別	同居家族	年代	PC 経験	携帯電話
男	なし	80 歳代	メールしない	使ったことない
女	なし	70 歳代	メールできる	メールできる
男	なし	70 歳代	メールしない	メールできる
女	なし	70 歳代	メールできる	メールできる
男	あり	70 歳代	メールできる	メールできる
女	あり	60 歳代	メールできる	メールできる
男	あり	70 歳代	メールできる	メールできる
男	あり	70 歳代	メールできる	メールできる
女	なし	70 歳代	メールできる	メールできる
女	なし	70 歳代	メールできる	不明
男	あり	70 歳代	メールできる	メールできる
女	なし	70 歳代	メールしない	メールできる
女	あり	70 歳代	メールしない	メールできる
男	あり	70 歳代	メールしない	メールできる
男	なし	80 歳代	メールできる	不明
女	あり	70 歳代	メールできる	メールできる
男	あり	70 歳代	メールできる	電話のみ
男	なし	80 歳代	メールできる	メールできる

## 【利用ニーズ】

- ・テレビ電話は、孤独な老人のコミュニケーションツールとしては少し期待しています。
- ・介護保険適用者は、「見守り」という点では恵まれている。保険適用されないはざまに居る一人暮らしの高齢者の見守りを、V o V i Tで活かすことができると思う。現に体験者とのテレビ電話は会話が弾み、服装、髪形まで関心が及び、表情が読めるということは相手も安心して話せるようだ。傾聴のひとつときとなり、孤立しがちな高齢者を生き生きさせることにつながると思う。

### 【小規模多機能型居宅介護事業所での利用事例】

独居の認知症初期の方を24時間支援していく中でV o V i Tの活躍場所があると明るい光を感じております。夜間対応は、人手、経費の面で難しいところがあるが、V o V i Tを駆使して補えないかと思っている。在宅で1日でも長く生活できたら幸せに繋がります。

V o V i Tを考える

1. 利用者のV o V i Tの操作指導とメンテナンス
2. 課題

- ①利用者が独居で高齢障害者である。
- ②インターネット回線に接続したパーソナルコンピュータがない。
- ③認知症の方が操作、理解してどの程度まで使えるか。
- ④必要経費が払えるか。

体験をされた利用者様は、1日であったが、サポーターのAさんとV o V i Tを使って会話が出来たことは、1歩前進であった。

ご本人は、とても前向きで使い方を習って自宅に帰り生活をするのを望んでおられた。施設の仲間にこれからは毎日コンピューターの勉強をすると誇らしげにお話をされておられた。

- ・高齢者との傾聴による「心のつながり」を育てることを第一に、信頼の構築に努めたいと思います。その上で高齢者に対し①人生の大先輩、卒業者である点を熟知し、ひとりでのいい面をよく理解した上での対応が大切であり、早く心の通じる話し合手、友達の一人に入れてもらう様な人間関係になることに務めること。②高齢者の方が地域で社会参加したいとの思いや意欲を高めて頂くため、支援して行くとともに地域のネットワークに具体的に結び付けて行く事に務めること。例えば各地区にあるサポートセンターや社協行事など、また町内行事、同好会などの紹介促進。③高齢者との「心のつながり」が出来れば、無理押しではなく利用者の方々、また本当に身近な方々との茶話会、食事会などの催しを企画段取り実現に務め、その実体験を積み重ね、よりベターな方法でもって心優しい人間関係の構築に努めて行きたい。
- ・人の関係が増え、利用者への情報の拡がり期待できる。それによって利用者の問題が発見されれば、地区担当者やサポーターが解決をはかる。要するに、利用者との関係だけでなく、大勢の人が、その利用者に関ることが重要なのである。独居の高齢者と会話などをしたりして、内向の気持ちを外向きにしてあげるための道具として利用できれば良いのではないと思う。
- ・相手の立場を尊重し、心を傾けて本人の思いや、特技を生かした希望と問題点や悩みを聞き出し、V o V i Tを使って前述の高齢者支援活動と本人の生活向上及び生き甲斐づくりに役立つよう努める決意である。その人の物語を大切にしてくれるケアということが尊厳を支えることである。

### 今後のサポーター養成講座に求められる事

- ・昨年度の江戸川区での社会実験において、「サポーターは、利用者への機器操作の援助だけではなく、コミュニケーションをとることが求められる」ということで、サポーター養成テキストならびに講座の主眼を、「コミュニケーション」の部分においた。その結果、サポーターが利用者宅でのインターネット接続に手間取ってしまうという結果をもたらした。
- ・昨年度の報告書には「また、住民有志の方が、無線 LAN の受信状況調査のためにモニター宅にお伺いし、あらかじめ端末の設置に適した場所を選定してくださった。」としか記していなかったが、この部分が設置には非常に重要な手順であったことが明らかになった。
- ・今後は、「コミュニケーション」の部分の講習に加え、インターネット接続に詳しいサポーターの養成も必要であると痛感した。

本事業におけるニーズ把握、サポーター養成講座の概要は以上のとおりである。三地域のより詳しい実施状況については、現場での気付きをよりリアルに記述するために、各実施団体からの報告を抜粋し、5-2、5-3、5-4に掲載する。

## 5-2 東京におけるニーズ把握、サポーター養成講座

ここでは、東京(三鷹を中心とする多摩地域)におけるサポーター養成とニーズ調査の取組を通して、今後のシニア団体におけるサポーター事業の進め方のノウハウ体験蓄積が出来たので、それを中心に報告し考察した提案も行う。

取組の構成は、サポーター養成講座(サポーター受講者集客、講座、コミュニティづくり)、サポート体験とニーズ調査(利用者モニターづくり、サポーターマッチング、VoViT 設置と利用)と2分類、6項目になり、サポート団体にとって最重要課題は、サポーター受講者集客と、利用者づくりの二つになる。

### 1) サポーター養成講座

#### サポーター受講者募集

(募集活動)

①地域のシニア団体数か所に出向き説明会、②2千人のシニアの地域マッチング活動「三鷹いきいきプラス」(シニア SOHO の部門)のメールマガジンに広報、③個人的な知人一本釣り、を行った。

(募集の結果)

短期間に27人が集まり10月の講座を受講して21人がその後のサポート体験・ニーズ調査まで進んだ。

表 5-6 サポーター受講者の参加元内訳

応募元・団体名	人数	活動地域
ナルク東京本部/川崎支部	2	東京、川崎
多摩市民プロデュース研究会	3	多摩市
西東京きらっとシニア	3	西東京市
日本シニアジョブクラブ	3	三鷹市
(広報)三鷹いきいきプラス	6	三鷹市
個人・知人	4	三鷹/武蔵野
合計	21人 (男13人、女8人)	

(受講者のプロフィール)

この人たちの特徴は2つある。まず、大半が高齢者の見守りなど福祉、に強い関心を持ちすでに地域のNPO他で市民活動推進している(11人)か、これからしたい、という人たちである。

次に、ICTのスキルは全員メールはできて受講に問題はないが、講師をするレベルの高い人は少なく、ICTに自信ない人も数人いる。

## サポーター養成講座の実施

講座は、下表の日程と内容で行った。

多忙な受講生が多いのと、短期間の募集だったことから「予備日」を設けて出席を良くした。受講生は、各講義に関心高く聞いて、高齢者孤立化防止を体系的に学べたのは初めてだ、という意見が多かった。

講義②に関しては、「傾聴」の専門家である受講者から、ケーススタディの事例と説明の流れについて改善の必要がある指摘があった。

表 5-7 サポーター養成講座の実施

第1日 10月15日（土）			第2日 10月16日（日）		
10:00	講座の趣旨, 自己紹介 講義① 1章 高齢社会の進展対応 2章 支援サービスとサポーター	CB研究会	10:00	講義③ 4章 VoViTの機能と操作・実習	堀池+サブ講師
10:30		堀池			
13:00	昼食		13:00	昼食	
14:00	講義② 3章 高齢者と思いを共有して支援	堀池	14:00	講義④ サポーターの報告、個人情報保護	堀池
16:00	地域包括支援センターの話（地域の課題）	江戸川区・和楽苑 平井氏	15:00	グループ討議 まとめ 今後の進め方	堀池、全員
17:00			16:30		
			17:00		

予備日 第1日 10月27日（木）			予備日 第2日 10月28日（金）		
10:30	講座の趣旨, 自己紹介 講義① 1章 高齢社会の進展対応 2章 支援サービスとサポーター	CB研究会	10:30	講義② 3章 高齢者と思いを共有して支援、	堀池
10:50		堀池			
13:00	昼食		13:00	昼食	
14:00	講義③ 4章 VoViTの機能と操作・実習	堀池+サブ講師	14:00	講義④ サポーターの報告、個人情報保護	堀池
17:00			15:00		
		16:30			
			17:00		

## サポーターのコミュニティづくり

講義④は、グループ討議をワールドカフェ形式でしたのは、とても喜ばれた。高齢者孤立化防止を体系的に学べたのは初めてだ、という意見が多かった。



10月16日の討議



10月28日の討議

ワールドカフェは結論を出さないで、テーマを深く考える効果がある。多様な地域活動をしている人達なので、知合いになれることを喜んでいて。討議テーマは「周囲の高齢者の課題」「VoViTを自分はどう推進してゆくか」とした。

この討議を通して、良いコミュニティが出来る方向性が生まれたと思われる。併せて、東京ではネット上に受講生と講師の意見交換の場を設けた。メーリングリストには、4ヶ月で314件と多数のメッセージが書き込まれた。

## 2) ニーズ把握調査（サポーターの利用者サポート体験）

### 利用者モニターづくり

利用者モニターは、募集してくるというものではない。まず、メールの出来ない人を探すのであるから、募集の方法がない。利用者「づくり」と言いたい所以である。

実施団体としては、安易に「サポーターさんの周りにはいる高齢者に呼び掛けてください」という言い方を、講座の中でしてしまった。これは受講したサポーターの反発を受けた。「サポーターの業務であるなら、その講習があるはずだが、行われていない。そのような高齢者は見つからないし、居てもモニターにできる可能性は少ない」という意見だった。

それでも、半数(10人)の利用者をサポーターは、見つけてくれた。例えば、サポーターの老親、連れ合い。元同僚と言う人もいる。ナルクは、会員の中にモニター候補を決めることが出来た。

残りは実施団体事務局が、方法が分かっていなかったから、講座終了時に考え、様々な方法で探した。福祉系団体に呼び掛けを考えたが短期間では難しく、試行錯誤（数人は、紹介を受けて訪問説明しても断られたり）し、時間がかかった。

結果として次のところ

- ①住宅設備工事業の営業の顧客から、3人。
- ②三鷹いきいきプラス会員から、3人。
- ③在宅医療の患者から、1人。
- ④近隣の「人」情報から。3人。

を見つけることが出来た。

### 利用者とサポーターのマッチング

このプロセスは、なかなか難しい。

興味津々の利用者さんもいるのだが、大半は、良く分からない機械が運び込まれ、メールをするなど考えたこともないし、TV電話する相手もない。その高齢者に「利用するイメージを考えてもらい」了解をとって、その利用に向く、サポーターを派遣するのであるから話の進め方を慎重にせざるを得ない。

「お役に立ちますよ」と言うのは全く通じない。

- ・紹介されて訪問して説明しても、「私は何もしないから要らない」
- ・サポーターを紹介する日程調整の間に「体調が悪くなった」
- ・日程が合わないからやめさせてください。

となってしまう。こういう、様々な疑問で断られる件数も数件あった。

むしろ「こうやって苦労して普及させようとしているのを、助けると思って、利用者になってください」。という「お願い」が通じる。

役立つかどうかは知らないが、高齢者が協力してくれないと進まない。このモニターこ

そ高齢者の社会貢献の役割です。という願いは通じるようだ。高齢者は役割を果たしたい欲求があり、それに訴えるのがよいと発見した。

この過程で、利用者とサポーターのマッチングは、概ね次の手順で行った（図 5-1）。

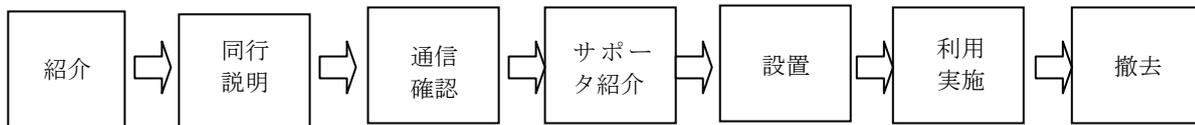


図 5-1 利用者とサポーターのマッチング手順

サポーターの親や知人の場合は、すべてをサポーターが自身で進める。信頼関係ができているからだ。

そうでない、紹介の場合は設置からあとをサポーターが行い、それまでは事務局が担当する。事務局が利用者候補の高齢者にお話をする。生活や趣味、過去の人生などを・・聞く。驚くほど元気で、様々な人生を歩んできた話が聞ける。ここで、話を聞くということがとても大事だ。これはとても参考になる。VoViT のお陰で後期高齢者の貴重な話を聞くことが出来るのだ。

どのようなひとが VoViT の利用者になるのか、についての初めて情報を得る場であり、手数はかかるが、重視して取組みたいプロセスである。高齢者が様々な疑問を持つのに対して、信頼を得てモニターを受けてもらうにはどうしたらよいか。

「あなたを私たちがコミュニケーション支援する」という視点ではなく、孤立防止活動と言う社会的価値に賛同して「活動を支える側として、楽しく利用者になって頂く」という視点が基本ではないだろうか。

### ずれこんだ日程計画

今回のサポーター養成事業の運営では、当初の予定では、5 台の VoViT を 11 月から、設置すれば利用者が 1 ヶ月ずつ使って 20 人の利用が 2 月まで出来る計算である。しかし、利用者モニターつくりと利用者とサポーターのマッチングの動きに時間をとったため、実際の、利用者宅での VoViT の実使用の稼働日数は少なくなった。

しかし実際の動きは、利用者モニターを探すことに時間が費やされた。サポーターと利用者のマッチングでは、正月前後の日程が合わないという問題がでた。

11 月—12 月はなかなか利用者が見つからなかった。

1 月は、サポーターと利用者の日程がなかなか合わなかった。結果として、後ろ倒しになったため、2 月にはサポートが短時間になったものがでたが、21 人のサポーターが利用者モニター自宅でサポート体験しニーズ調査が行えた。

### 3) VoViT 設置と利用

#### サポーターによる VoViT 設置の問題とその対策

「まあ、協力してあげよう」とモニターになってくれることになり、初めてサポーターが、VoViT を設置し、利用法を説明する。

この時に様々なことが起こった。多くはサポーターの不慣れによるものだが、問題の構成としては

①有線、無線の LAN の構成

NTT 東日本の 1 台のみ接続の LAN 契約の場合。

CATV 有線で LAN をひいて屋内は無線ルーターとしている場合。

② 無線の受信状態

電波の遮蔽されるようなビルがある、など。

③ Skype の接続問題（サインイン、認証、カメラや画面の操作まで）

Skype は、V-up 時に再サインインを求めてくる。

VoViT 側の Skype のアクセス認証を行えないことへの対応。

Skype の操作によっては、カメラや音声の操作が変更されたりする。

④ 利用者管理情報の設定

「了解ボタン」返信策の指定など利用者情報設定の不徹底。

間違いやすい Skype 名の設定による誤入力

⑤ サポーターや利用者の思い込みや操作ミス

最初の設置にこうした 5 層の組み合わせ、あるいは、どこかの層で不具合が出る。

これに対して、講座の教えかたの徹底を図る、というフィードバックの考えがあるが、それだけでは解決しないと考える。

上記のような問題は、最初の講座のときには理解できない問題なので、教えるとしても効率が悪く、ある程度の体験が出来てからなら教えることが出来る。

したがって、現場の現象を見て、どういう状況なのか判断できる、経験ある「設置専門的なコーディネーター(上級サポーター)の存在・設置」が必要である。設置を完ぺきにすることにより、サポーター、利用者の不安を起こさせない進め方が必要である。

#### サポーターの利用者への対応の課題と、解決策

今回は、あまりトラブルのようなものはなかった。

それと感じられたのが、利用者の利用日数が少ない、あるいは利用者、サポーターともが多忙であるのも原因であるが、利用頻度が少ない。利用者は家族とのメールや、Skype コミュニケーションに至らず、サポーターとの会話が深い。利用者間でのやり取りが出来る SNS コミュニティのような機能が必要である。

## 利用者、サポーター意見交換会

次の案内を出し、急な日程であったが15人が集まり意見交換会を実施した。

このたびは

モニターになって頂き、ありがとうございました。

皆様には、暖かいお気持ちでボビット（VoViT）利用者モニターに参加をして頂きました。お陰さまでニーズ調査の目的は達成されました。

ごく短期間だった。通信が時には思うようでない。などの課題はありましたが、今後改良されると思います。高齢者の住みやすい社会に向けた一歩になったと感じております。

皆様の更なるご健勝を祈りまして、お礼とさせていただきます。

なお、急なご案内ですが、

**意見交換・お茶会をしたいと思います。**

（お茶を飲みながらせつかく同じく協力した同士でお話し会。

ご都合の付く方で構いません）

日時：2月27日（月）16時～17時。（話題提供として、北海道、和歌山の「高齢者の居場所」のレポートを堀池が話します。15分）

会場：三鷹産業プラザ地下1階 コミュニティビジネスサロン  
（CBS）セミナー室

参加者：利用者モニター様、サポーター、講師、VoViT関係者  
（このハガキの返信に、参加、不参加を記入しご返送ください）

平成23年2月吉日  
一般社団法人 シニア社会学会理事（高齢者孤立化防止モデル事業チーム）  
三鷹CB研究会 代表 堀池 喜一郎

短期間の利用の問題や、通信状態の確認不足の設置などもあり、問題点の指摘も多かった。今後、設置をしっかりとやることで不信感を無くせると思う。最後は「高齢者の孤立化防止に期待できる。面白かった」という意見になった。今後進めて行けると確信できた意見交換会だった。

#### 4) ブログ記事から

実施団体ではサポーター養成の利用者の様子をブログ記事で紹介してきた。



<武蔵野市 Kさん>



<西東京市 Tさん>

堀池様

おはようございます。  
今日もよろしくお願  
い  
します。



<調布市 Sさん>



<三鷹市 Oさん>

## 5-3 大阪におけるニーズ把握、サポーター養成講座

### 1) 作業部会の開催

第1回を2011年8月18日に開催し、作業部会委員4名を選任した。開催日時、内容等は以下のとおり。

表 5-8 作業部会の概要

開催日	出席者	内容
2011. 8. 19	18名	作業部会委員の選任、サポーター養成講座開催、参加拠点候補
2011. 9. 30	田邊、野村、生駒、山田、狩野	サポーター養成講座の進め方、テレビ電話用カメラの選定
2011. 10. 28	田邊、野村、生駒、山田、狩野	ニーズ把握実験の進め方(前半、後半のグループ分け)、報告会のプログラム
2011. 11. 25	田邊、野村、生駒、山田、狩野	ニーズ把握実験前半のグループの中間結果、報告会の日程・プログラム
2011. 12. 27	田邊、野村、生駒、山田、狩野	ニーズ把握実験前半のグループの結果、報告会のパンフレット概要
2012. 1. 30	田邊、野村、生駒、山田、狩野	ニーズ把握実験後半のグループの中間結果、報告会の進め方
2012. 2. 27	田邊、野村、生駒、山田、狩野	ニーズ把握実験の総括、報告会参加者募集結果、WAM報告書作成

### 2) サポーター養成講座

日時 2011年10月5日(水)、6日(木) 10時～17時

場所 ナルク本部 3会議室

出席者 講師 堀池喜一郎、森やす子

講師 西田伸央(枚方市社会福祉協議会地域包括支援センター)

拠点サポーター候補者

(枚方) 山本・河原、(高槻・島本) 田中・橋本、(堺泉北) 吉田・橋野(箕面) 赤井・牧田、(大阪北) 岩佐・稲本、(茨木・摂津) 山田・池原(東大阪・大東) 西田・鳴尾、(泉州) 浮舟・加藤(京都) 岡部・北村(本部) 桜木・青木

委員 田邊・生駒・野村・山田

助手 狩野

以上 27名

内容 10月5日(水)

(1) 講義 講師 堀池喜一郎氏

「高齢者コミュニケーション支援サービス(VoViT) サポーターマニュアル」のテキストを用いての講義があった。

(2) 実習 講師 堀池喜一郎氏、森やす子氏 助手 狩野 勇氏

各自が持参したパソコンを用いて、VoViTへの初期設定やSkypeによるテレビ電話、メール送受信の実習を行った。

(3) 講演 講師 西田伸央

枚方市にある13の地域包括支援センターの一つである「社協ふれあい」の事業内容等についての紹介があった。

10月6日(木)

(1) 講義 講師 堀池喜一郎氏

「高齢者コミュニケーション支援サービスとサポーター」についてテキストを用いての講義があった。

(2) 講義とグループ討議 講師 堀池喜一郎氏

主に、「高齢者と想いを共有し、コミュニケーションを支援」について講義の後、グループ分けしての討議を行った。

### 3) ニーズ把握調査

5台のVoViTを使って2ヶ月ずつ実施調査するにあたり、拠点順番を下記のように決めた。

拠点の前半と後半の期間とグループ分けについて

(グループ分け)

前半拠点；枚方、高槻・島本、堺泉北、箕面、茨木・摂津

後半拠点；大阪北、東大阪・大東、泉州、京都、本部

(前半の期間)

1回目；10月31日(月)頃～11月20日(月)頃迄

2回目；12月1日(木)頃～12月20日(火)頃迄

(後半の期間)

1回目；1月5日(木)頃～1月27日(金)頃迄

2回目；2月1日(水)頃～2月24日(金)頃迄

### 4) 高齢者支援システムの報告セミナーの開催

報告セミナーを次のとおり実施した。

(1) 日時・場所

日時 2012年3月4日(日) 13時～16時

場所 エル・おおさか(大阪府立労働センター)大会議室

(2) 参加対象、参加者

参加対象

大阪府下 社会福祉協議会、地域包括支援センター

特養・グループホーム等福祉施設

介護保険オンブズマン機構大阪

連合大阪、一般

ナルク関西地区拠点

参加者

212名

### (3) 内容

#### i) 開会のことば

NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ会長  
(社) シニア社会学会副会長

高畑 敬一

”無縁社会“の中にあって、地域の支え合いによる絆がもっとも 大切であり、東北の大震災を期に、ボランティア活動の基本に戻り孤独死対策に力を入れ、そのツールとしてボビット (V o V i T) についても良く検討し、活用に心がけて欲しい。

#### ii) 基調講演

(社) シニア社会学会会長 袖井 孝子

「超高齢社会を生き抜く知恵～自立と共生の未来に向けて～」

- ①新しい将来人口推計
- ②変わる高齢者イメージ；依存から自立
- ③高齢者の自立を促進する要因
- ④高齢者に対する誤解
- ⑤超高齢者を乗り切るには
- ⑥老若男女共同参画社会を目指して

#### iii) V o V i Tとは

(社) シニア社会学会理事 堀池喜一郎

「高齢者孤立防止モデル普及事業の〈道具〉

V o V i T (ボビット) とは」

- ・高齢者見守りサービスとV o V i Tの違い
- ・V o V i Tですぐできること
- ・慣れると出来ること
- ・地域の仕組みがあればできる「買い物支援」
- ・サポーターさんはどういう人
- ・V o V i Tの利用者になるには
- ・サポーターさんになるには

iv) 報告

(1) “孤独死対策での利用”

ナルク高槻・島本 田中千鶴子

# UoUIT

を使ってみました！

## 孤独死対策での利用

○孤独死は何故起きるのか？

### 高齢社会の現実（高齢期の特徴）

高齢者特有のリスクの始まり・・・！

\*本人の体調の変化から      \*本人を取り巻く環境の変化から

\*本人の経済的变化から

高齢者の何に気づき、何を守る必要があるのか生活破綻に陥らない為にはどうすればいい  
のか。

高齢者の多様化は、必要とする支援も多様であること。高齢期のリスクは予想が難しく、  
備えに

万全を期すのは不可能に近い。「老いた後の一定の姿」は無く「老いていくプロセス」での  
支援が大切になってくる。生きたいという気持ちを持ち続けられるサポートとは・・・を  
考えました。

○ナルク高槻・島本の子育て世代と高齢者の世代間の交流を提案！

☆ボビットを体験して感じたこと      ☆テレビ電話が一番活用したい事

☆高齢者との会話は顔を見ながらが一番伝わる。特に幼児との会話は元気になる。

ボビットを活用しながら、高齢者と子育て中の世代との交流をコーディネート出来ない  
か？・・・

その時のコーディネートの重要な役割・・・ 行政との協働・・・介護ヘルパーとの連携・・・

ナルクの時間預託活動をしながら、それぞれの世代の孤立化を少しでも解消出来ないか・・・！

本当に“困った時はお互い様の精神”で助けて！！と声を上げる勇気を出せるか。

心の扉は内側からしか開かない！！ ナルクの中での自分の居場所づくりは本当に大切です。

子育て世代との交流は高齢者にとって生きる力にならないでしょうか。

## (2) “特養・グループホームでの支援”

ナルク泉州 加藤寿美子

V o V i T サポーターの実作業を終えて

対象者

Aさん …… 透析歴 7年 86歳(女) 独居

—アルツハイマーと脳血管から来る複合型の認知症の初期と診断

◎透析日を忘れる。

◎服薬管理が出来ない。

◎食事・水分制限が守れない。

等が困難になってきている。

Bさん …… 透析歴 10年 72歳(女) 独居

脳梗塞の後遺症で視力障害がある。

副甲状腺手術、腸内出血量が多く入院

Cさん …… 透析歴 10年 73歳(女) 独居

大腿頭部頸部骨折 手術治療で入院

物忘れが多い。

透析患者3人とも透析時間が1週間に3日、1回5時間かかる。

透析患者3人に共通していることは、

骨がもろくなっている。

転倒骨折のリスクが高い

合併症、病状が急変する。

Aさんは2ヶ月前に洗濯物を干していてふらつき転倒して腰椎圧迫骨折2回目。

Bさんは2週間前に自室で転倒して大腿頭部頸部骨折で入院治療骨折の確率が高い。

上記の方を24時間支援していく中でV o V i Tの活躍場所があると明るい光を感じております。夜間対応は、人手、経費の面で難しいところがあるが、V o V i Tを駆使して補えないかと思っている。在宅で1日でも長く生活できたら幸せに繋がります。

V o V i Tを考える

1. 利用者のV o V i Tの操作指導とメンテナンス

2. 課題

①利用者が独居で高齢障害者である。

②インターネット回線に接続したパーソナルコンピュータがない。

③認知症の方が操作、理解してどの程度まで使えるか。

④必要経費が払えるか。

体験をされた利用者様は、1日であったが、AさんとV o V i Tを使って会話が出来たことは、1歩前進であった。

ご本人は、とても前向きで使い方を習って自宅に帰り生活することを望んでおられた。

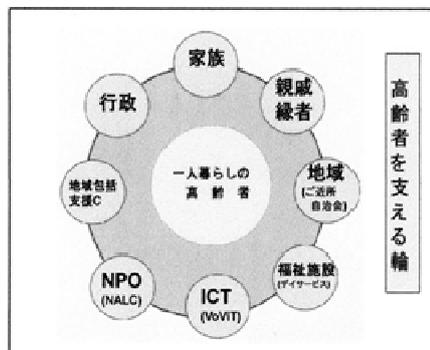
施設の仲間にはこれからは毎日コンピューターの勉強をすると誇らしげにお話をされておられた。

(3) 地域支援ボランティアでの活用 “

ナルク枚方 山本 義信

地域支援ボランティアでの活用

ナルク枚方 山本義信



一人暮らしの高齢者を支えるVoViT

ナルク枚方の例

声かけボランティア  
電話 訪問  
一人暮らしの高齢者の会  
ふれあいルームでの懇親会

→ 新しいツール VoViT

VoViTを使ってみました

ナルク枚方でのテスト (K⇔O Y⇔Y)

- モニターの感想
- サポーターの重要性について
- VoViT機器・システムについて

モニターの感想 (1)

- VoViTに一日の予定が出て、声をかけてくれるので一日の規律が出来る。
- 天気予報も地図も調べたい時がある。
- お買い物楽しさも味わえそう。
- テレビ電話も、多数の方と話せるようになれば楽しみ。
- 画面にタッチで文字を書くのはやや難しい。(濁点が消えたりする)

⇒もう少し使い勝手の良いものになることを期待する。

### モニター感想(2)

- サポーターと顔を見ての会話ができる。
  - 声でおはようメールが入り、了解ボタンで元気であることを伝えられる。
  - 不在の時は、サポーターにメールで知らせればよい。
  - 毎日の繰り返しで、安心感がある。
  - 画面にいろんなメッセージが出て、戸惑う
  - 上下左右に動かないので、決まった場所でないとう、相手に顔が見えない。
  - おはようメールが無いと、注意を払う必要がある。
  - 機器のトラブルが多くあり、サポーターに来てもらったり、対応に時間がかかる。
- ⇒ 機械に弱い高齢者には、もう少し易しく使えるものを・・・

### サポーターの重要性について

VoViTの成否はサポーターにある

- 相手のことをよく理解する(相手の立場に立つ)
  - 全身で接し、共感し信頼し合う
  - 想いを共有する  
相手の欲することを理解し、分かるように伝える
  - 守秘義務
  - パソコンスキル
  - 同性がベター
- サポーターの質・量の養成が必要

### ● サポーターを支えるには

パソコンに堪能な人

VoViTヘルプデスクの設置

VoViTノウハウバンク(ネット)の設置

### VoViT 機器・システムについて(1)

(費用とのバランスの問題はあるが)

- 機器・システムの安定性
  - 画面はもっと大きい方が見やすい、または拡大表示機能が欲しい。
  - 画面のスクロールも指でできるとよい。
  - タッチペンがあると使いやすいのでは?
  - メールに添付されてきた画像が保存できるとよい。
  - TV電話の画面で、通話開始は緑の線で分かりやすいが終了は分かりにくい、もう少し大きな絵に。
  - 発展形として、携帯型(GPS機能付き)が望まれる

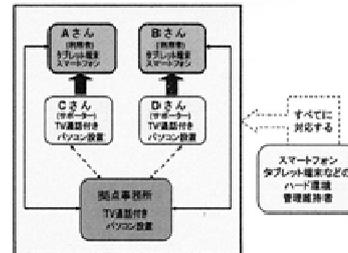
### VoViT 機器・システムについて(2)

(費用とのバランスの問題はあるが)

#### ● 今回のテストについて

- スケジュール管理は喜ばれた。
- TV電話にも関心が高い。
- 買い物物のシミュレーションも、もっと具体的に体験できるものが欲しかった。
- 自分史もアルバムも、サンプルがあると理解しやすい。
- モニターの関心と興味はある(他の人にも話題として出す)

### 支援システムの提案



エー・タッチ・ル・ルン

朝日新聞 2月23日



### VoViTの推進には?

やりたいこと  
できること

≧ 費用

## V) 地域包括支援センターでの活用は

社会福祉法人枚方社会福祉協議会

高齢者サポートセンター社協ふれあい 管理者

西田 伸央

### 枚方市地域包括支援センターの取り組み

～孤立化を防いでいくために～

#### ○枚方市の高齢者の統計（平成24年1月1日現在）

人口 約407,000人 高齢者数 約87,000人 高齢化率 21.3%

日常生活圏域を13箇所において地域包括支援センターを配置

#### ○地域包括支援センター間の連携

定例会議（月1回）

・企画調整会議（各部会の担当者と市役所担当者の事前打ち合わせ）

・全体会議（管理者、市役所担当者、企画調整委員） ※オブザーバーの出席あり

・部会活動

☆主任介護支援専門員部会

医療と介護の連携、地域ケア会議など

☆保健師部会

二次予防高齢者への支援、元気はつらつ講座、介護予防プラン研修など

☆社会福祉士部会

高齢者アルコールについての研修、成年後見制度、消費者被害防止の啓発など

その他の会議（包括運営協議会、地域ケア実務者連絡協議会など）

#### ○孤立化防止や要援護者の早期発見の取り組み

##### ①地域包括支援センターの基本の役割

自立して生活できるように支援します

・転倒予防教室 口腔機能向上 栄養改善 認知症予防教室など

・要支援1・2と認定された方の介護予防サービスの提供

みなさんの権利を守ります

・高齢者虐待防止

・成年後見制度の利用援助

なんでもご相談ください

・「気になることはありませんか」事業

##### ②地域包括支援システムの構築をめざして

様々な機関との連携

医療機関、法律専門機関、介護関係機関、行政機関、福祉委員会、民生委員児童委員 自

治会（老人会 女性会）など

ネットワークづくり

高齢者のアルコール問題研修、認知症サポーター養成講座、医療との連携、徘徊ネットワーク、高齢者（要援護者）の見守り活動（平成24年度から実施）

配達業者、コンビニ、商店、スーパー、開業医、接骨院などから通報発見

根っこワーク → 根っこや根毛を増やし、孤立化、孤独死を予防し一日でも早い発見を！

## 会場風景



## 5-4 北見におけるニーズ把握、サポーター養成講座

### 1) 対象地域の特性

#### 地理

今回の調査地区である北海道北見市は北海道の東部に位置しており、人口12万5千人のオホーツク圏最大の都市で、面積は1427.56平方キロメートルで香川県の77%にあたり、北海道では第1位、全国で第4位の広さである。

また、東西に延びる道路の距離は東京駅から箱根までの距離に相当する約110kmである。



(北見市ホームページより)

#### 産業・年齢構成

北見市は本来、農業および商業の集積地として位置づけられていたが平成18年、近隣の農業が主体の端野町、漁業が主体の常呂町、林業、農業が主体の留辺蘂町を合併したため北海道内でもまれな農業、林業、水産業、商業が複合した産業構造を持つ。また、その人口構成は次表のとおり65歳以上の人口比率が26%を占めている。また今回対象地区とした北見自治区だけを見てもほぼ同様の年齢構成となっている(表5-9、表5-10)。

表 5-9 北見市合計

年齢二区分別人口 1				
年齢	男性	女性	合計	比率
0～64	45,868	46,366	92,234	74%
65以上	13,671	18,884	32,555	26%
合計	59,539	65,250	124,789	100%
年齢二区分別人口 2				
年齢	男性	女性	合計	比率
0～74	53,077	55,305	108,382	87%
75以上	6,462	9,945	16,407	13%
合計	59,539	65,250	124,789	100%

表 5-10 北見自治区

年齢二区分別人口 1				
年齢	男性	女性	合計	比率
0～64	40,321	40,782	81,103	75%
65以上	11,262	15,616	26,878	25%
合計	51,583	56,398	107,981	100%
年齢二区分別人口 2				
年齢	男性	女性	合計	比率
0～74	46,368	48,330	94,698	88%
75以上	5,215	8,068	13,283	12%
合計	51,583	56,398	107,981	100%

(北見市ホームページより 一部編集)

## 通信環境

北見自治区の大部分は現在光ファイバーが敷設され、ADSLも普及しているのでインターネットの利用環境としてはあまり問題ない。しかしこのような環境になったのはごく最近のことで、平成24年に入ってからようやく市内中心部以外に光ファイバーが敷設されたという現状である。Wi-Fiのアクセスポイントも複数あるがそれほど広範囲の地域をカバーしているわけではない。地域に限られるがモバイルインターネットも利用できる。ただし、他の自治区では幹線道路周辺など中心部に限られ山間部では携帯電話の通じない地域もある。

## NPO人材育成ネットワーク (<http://www.jinzai-ikusei.net/>)

連携団体として今回の調査を実施した、NPO法人「人材育成ネットワーク」は2004年に発足、主に求職者、高齢者、障がい者に対する職業訓練を行っている団体。これまでに厚労省、北海道、北見市、各種団体からの委託によるパソコン講習、就労支援講座などを数多く手掛けてきた。今回の事業は代表理事が「シニア社会学会」の発足当時の会員であり現在一般社団法人となった「シニア社会学会」の理事を務めていることなどから率先して参加した。

## 2) ニーズ把握・サポーター養成講座

### サポーター養成講座

	平成23年		平成24年		
	11月	12月	1月	2月	3月
サポーター募集	●				
サポーター養成講座		●			
モニター募集	●		→		
サポーター実習講座		●			
モニター調査					→
報告会					●

今回の事業に取り組むに当たり次のような計画を立案した。

#### ① サポーター募集

### 参加者募集!!

H23年度独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業  
「ICTによる高齢者孤立防止モデル普及事業」

#### 高齢者コミュニケーション支援サポーター養成講座

## 「好齢者 夢つくり塾」入門

超高齢化の進む地域で人と接していない後期高齢者が近隣とつながり、地域の中で生活することを支援する「高齢者コミュニケーション支援サポーター」の養成を行います。これまでに地域交流経験ある方には優しいICTの使い方を、ITの知識のある方には、お年寄りとの会話の仕方を学びます。「住む町で高齢者孤立防止に役立ちたい」と考えている元気なシニアのあなた!!この講座を通じて、「想いをカタチ」にしませんか?

★対象者 市内及び近隣在住のパソコンを持ち、総称50～70歳の方で2回連続で参加できる方

★定員 20人(申し込み先着順)

★参加費 無料(ただし、会場までの交通費はご負担ください)

★講師 シニア社会学会担当講師

★申込方法 電話・FAX・メールでお申し込み下さい  
FAX・メールでお申し込みの場合は、住所・氏名・年齢・連絡先(電話番号・メールアドレス等)をご記入下さい。

★申込先 人材育成ネットワーク  
TEL:0157-36-3671・FAX:0157-66-7251  
mail:ges00331@nifty.com  
担当/上野 真希:090-5228-0330  
〒090-0837 北海道北見市中央三丁目423-5 北見メッセビル2階



主催:一般社団法人シニア社会学会 共催:特定非営利活動法人人材育成ネットワーク 協力:北見市

	日時	会場	講座の内容
第1回	2011年11月5日(土) 10時00分～17時00分 (お昼の休憩あり)	人材育成ネットワークPCルーム	<b>超高齢社会の地域課題「孤立高齢者防止」</b> ～高齢者コミュニティサポーターの役割～ 「超高齢社会の生き方」Aging in place(在り場所で生きる)について考えます。 <b>高齢者コミュニケーション支援の方法</b> ～有能なサポーターとは～ 信頼を得て会話をする、関心や質問を招く、傾聴して共感を伝える。
第2回	2011年11月6日(日) 10時00分～17時00分 (お昼の休憩あり)		<b>VoViT®を使うコミュニケーション</b> ～気軽に使っていたくために～ 普及しているインターネットを活用し利用者は気軽にメールとTV電話をします。 いかにやさしく教えるかの基本を学びます。 サポーターに土のコミュニティを作り、サポーターのあり方や、情報交換する方法を学びます。

※講習会の終了後、実際にVoViT®を利用する高齢者をサポートする実習を1ヶ月間程行います。(サポーターの自宅からレポートできます)

詳しくはこちらへ

VoViT(ボビット)HP: <http://www.vovit.jp>

シニア社会学会 HP: <http://www.jaas.jp>

人材育成ネットワークHP: <http://www.jinzai-ikusei.net>

サポーターの募集は基礎的なデータがないため誰がどこでパソコンを使っているのが全く分からないため、これまでにNPO法人人材育成ネットワークでパソコンの講習を受けた高齢者に対して連絡をと思ったが個人情報保護法の制約からあきらめ、公募チラシを作成し、広く一般から募集することにした。そのため公募チラシを作成し当地域で全戸に無料配

布しているフリーペーパー「経済の伝書鳩」にチラシとして折り込み北見自治区に配布した。その結果、14名の応募者があった。各人の属性は以下のとおりである。

	年齢（年代）	性別	備考
A	60	女	
B	54	男	
C	56	女	
D	61	男	
E	62	女	
F	7*	男	パソコンを持っていない
G	7*	男	パソコンを持っていない
H	70	男	
I	61	男	
J	69	男	
K	67	女	
L	64	男	
N	64	女	
M	6*	男	

## ② サポーター養成講座

平成24年11月5日及び6日の2日間、午前10時～午後5時の時間で堀池喜一郎、森やす子により以下の内容で養成講座を開催した。

	日時	会場	講座の内容
第1回	2011年11月5日(土) 10時00分～17時00分 (お昼の休憩あり)	人材育成ネットワークPCルーム	<b>超高齢社会の地域課題「孤立高齢者防止」</b> ～高齢者コミュニティサポーターの役割～ 「超高齢社会の生き方」「Aging in place」をキーワードに生きる夢について考えます。 <b>高齢者コミュニケーション支援の方法</b> ～有能なサポーターとは～ 信頼を得て会話をする、関心や願望を知る、傾聴して共感を伝える。
第2回	2011年11月6日(日) 10時00分～17時00分 (お昼の休憩あり)		<b>VoViT®を使うコミュニケーション</b> ～気軽に使っていただくために～ 普及しているインターネットを活用し利用者は気軽にメールとTV電話をします。 いかにやさしく教えるかの基本を学びます。 サポーター同士のコミュニティを作り、サポーターのあり方や、情報交換する方法を学びます。

その結果以下の 8 名がサポーター認定試験を受験することになった。それとともに当法人の事務局ではモニターの募集を行うことになった。

	年齢 (年代)	性別	備考
C	56	女	主婦
E	62	女	主婦
H	70	男	
I	61	男	現役
J	69	男	退職者
K	67	女	Jの配偶者
L	64	男	現役
N	64	女	単身者



ただし、今回のサポーター認定試験の受験者の多くはパソコンの操作自体に習熟しておらずメールなどの利用頻度も少なくそのスキルは総じて低いと言わざるを得ない。その点に一抔の不安を持った。

### ③ モニター募集

モニターの募集に関しては以下のような制約がある。

1. 単身の高齢者またはそれに準ずる者。
2. インターネットが既にできる環境である、またはインターネットに接続できる環境にあること。

特にこの地域ではインターネット環境の確立が東京などの首都圏とは違い簡単に行うことができず、通信環境の変更も工事申し込みから数か月もかかるため、今回の調査に間に合わせる事が不可能なケースも予想された。またその工事費用、利用料金も高い。調査終了後の変更も考えると新規に今回のためだけにモニターを募集することは現実的でないと考え、

事務局の関係者、サポーター同士またはサポーターの知人などをモニターにせざるを得なかった。

#### ④ サポーター養成講座

モニターの選考にかなり時間がかかり、サポーター養成講座からもかなり時間が経過したため、サポーター養成講座に参加した方々が操作等を忘れていたことを考えモニター調査の開始に当たりサポーターの実習講座を予定よりかなり遅れたが2月4日に行った。またモニターの数が少なかったためサポーター同士でのモニター調査もやむなしとしたためその相互のスケジュールの調整も当日行った。



#### ⑤ モニター調査

計画よりかなり遅れて2月に入ってからモニター調査を開始した。サポーターとモニターとのコミュニケーションはサポーター同士、またはサポーターの知人ということもあってかなりスムーズであった。おそらく今回使用した「VoViT」でなくても同様な機能を持つ機器を介しての相互のコミュニケーションは全く知らない者同士でもうまくいくのではないのかと思われた。なぜなら相互につながり支援し合えるシステムは安心感が得ることができるからだ。残念ながらそのようなシステムは「VoViT」しかないのだが。

#### ⑥ 報告会

平成24年3月10日、シニア社会学会の代表理事袖井孝子ほか関係者2名を講師として今回の事業の報告会を行った。当初参加の申し込みが少なく心配したが結果的に関係者を含め50名を超える参加者があり、大盛況であった。

袖井孝子の講演後、今回の事業の説明・報告、サポーターからの事業に参加した感想の報告などがあり、報告会の終了後、有志が残り懇親会を行い数々の意見の交換が行われた。





### 3) ICTによる高齢者孤立防止モデル普及事業（北見地区）まとめ

平成23年の9月より準備を重ねて平成24年3月までに一通り、その結果、過程については行き届かなかったことが多々あった。しかも予想もできなかった事態に遭遇しながらも何とか終了することができた。今回の事業を通じて最も今後の課題だなと感じたことは以下の点である。

#### ① 高齢者のICTスキルの向上

当地区のような簡単に言えば「田舎」は高齢者のICTのスキルを向上させるためにはかなりの工夫が必要。高齢者自ら何らかの学習の場を作り上げる必要性を感じた。

#### ② ネット環境の整備

おそらく首都圏はインターネットにつなぐ手段は選択肢が多数あり、またその料金も競争によって安価なものになりつつあると思う。しかしながら当地域のようなところはまだまだそういったことにはなりそうにない。また個人的な負担も軽くはなく行政等の支援が必要だと思う。

## 6. まとめ

### 6-1 本事業の狙い

本事業の狙いは、平成 22 年度独立行政法人福祉医療機構社会福祉振興助成事業（先進的・独創的活動支援事業）として開発した「ICT を活用した高齢者孤立防止モデル」（図 1-1）を全国的に普及することにある。そのために本事業では平成 23 年度独立行政法人福祉医療機構社会福祉振興助成事業を受託し、「全国的・広域的ネットワーク活動支援事業」の助成区分として実施した。

本事業の中心となる内容は、①東京都江戸川区における社会実験を通じた専門機関や任意団体との連携による「モデル強化」と、②サポーター養成を通じた大都市（三鷹）、地方都市（大阪）、過疎地（北見）における「モデル普及」であり、具体的には以下のとおりである。

#### ①社会実験を通じたモデル強化

ICT を介した高齢者と地域資源との繋がりづくりを目的とし、東京都江戸川区をフィールドとした連携・ネットワークの構築を行った。高齢者宅に設置された VoViT に、当該地の地域包括支援センター「なぎさ和楽苑」の介護予防や健康講座などのイベントに関する情報発信を行った。また、より広い地域資源との繋がりづくりに向けた PR 活動として、地域包括支援センター「なぎさ和楽苑」、高齢者支援に関わる住民有志の団体「きずなの会」「キャッツ・ハンズ」での ICT 機器を用いたデモンストレーションを行った。

#### ②サポーター養成を通じたモデル普及

「ICT を活用した高齢者孤立防止モデル」の全国的普及を目指し、サポーター養成講座を行った。サポーター養成のフィールドは、大都市（三鷹）、地方都市（大阪）、過疎地（北見）とした。この 3 地域の特性を、市民力（住民主体）の強弱を横軸、ICT の強弱を縦軸としたマトリクス（図 6-1）を用いて整理すると以下の通りである。

第 1 象限は、「三鷹」に相当し、ICT を活用する諸環境が整い、なおかつ住民主体の取り組みが盛んな市民力のある地域である。ちなみに、平成 22 年度の WAM 事業として社会実験を行った「清新町（江戸川区）」もこの第 1 象限に相当する。第 2 象限は、本事業ではフィールドとしなかったが、ICT を活用する諸環境が整っているが、行政がリーダーシップを発揮している地域である。第 3 象限は、「北見」に相当し、ICT を活用する諸環境の整備は不十分であり、なおかつ行政がリーダーシップを発揮している地域である。第 4 象限は、「大阪」に相当し、ICT を活用する諸環境の整備は不十分であるが、住民主体の取り組みが盛んな市民力のある地域である。

このように ICT と市民力という視点からみても、多様な地域特性があることが分かる。「ICT を活用した高齢者孤立防止モデル」を全国的に普及させていくためには、画一的ではなく、多様な地域特性を踏まえた事業展開が必要である。

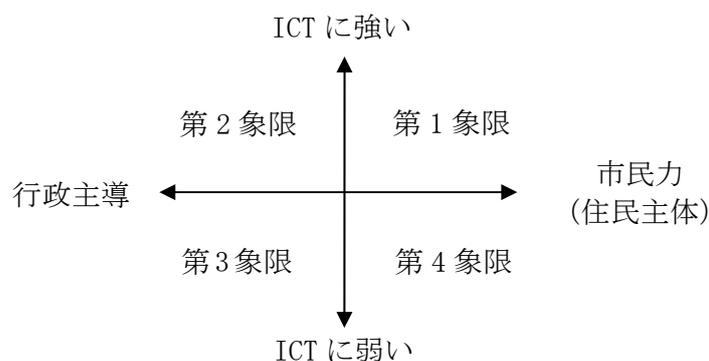


図 6-1 ICT と市民力のマトリクス

## 6-2 実施事業における知見と問題点

継続的な社会実験ならびに三地域でのニーズ調査・サポーター養成講座の実施から、次のような知見と問題点が明らかにされた。

### 【知見】

#### ①ICT 活用と地域のネットワーク

- ・ ICT の活用によって、高齢者（利用者）の周りに、多くの人のゆるやかなつながり（ネットワーク）を作ることができた。
- ・ 地域のネットワーク（フォーマル・インフォーマル）に繋げていくために、ICT を活用する（コミュニケーション、情報提供など）可能性が示された。
- ・ サポーター養成講座の実施は、「支えあいネットワーク」の形成を可能にする。
- ・ つながりづくりには、継続が必要である。
- ・ 地域の状況に応じたネットワークづくりが必要である。

#### ②サポーターと高齢者（利用者）の関係

- ・ サポーターが高齢者（利用者）と接する際には、利用者との間の「信頼関係」の構築に心がけ、敬意を持って接することが大切である。
- ・ サポーターは、高齢者（利用者）の社会参加を促進するよう心がける必要がある。

#### ③地域の医療・福祉事業所でのニーズ

- ・ 地域の医療機関や介護事業者（小規模多機能型居宅介護事業所）において、ICT 活用のニーズがあることが明らかにされた。
- ・ 地域の介護事業者が支援しているひとり暮らし高齢者世帯へのサービスを拡充するうえで、ICT が有効であることが明らかにされた。

## 【問題点】

- ・ ICT を活用したサポーターとしての資質
- ・ “サポーターは、個人情報扱っている”ということへの認識が不可欠である。
- ・ ICT を活用するために、インターネットに接続するための知識・技術を併せ持ったサポーターの養成が急務である。

### 6-3 ICT を活用した高齢者の孤立防止の可能性

人間関係の希薄化と高齢者の社会的孤立はもはや大都市だけの問題ではなくなりつつある。三地域での普及事業とモデル強化にむけた社会実験、それらに関する調査から、新たに3つの大きな可能性が示された。

#### ①孤立が危惧される人へのアプローチ：

これまで行われてきた孤立防止対策は、既に孤立してしまった人への対処療法的な要素が強く、低い効果しか望めなかった。これに対し、ICT を活用して孤立リスクの高い方々の「つながり」を形成・維持・発展させることを目指した本モデルは、予防的な要素が強く、孤立防止への効果も高いことが考えられる。

#### ②主体的な社会参加の武器：

高齢者の ICT 利用については、リハビリや見守りといった要介護や虚弱高齢者への支援がほとんどであった。サポーター養成講座の受講者は、地域に関わるきっかけを求める企業退職前後の方や、高齢者支援に取り組む中高年の住民であった。ここから、ICT は孤立リスクの高い高齢者のコミュニケーションを実現するツールのみならず、中高年住民の主体的な社会参加の武器となりうることが示された。

#### ③質の高い在宅介護・在宅医療体制の構築

在宅での生活を前提とした介護や医療が推進されるなかで、24 時間、高齢者を支える介護事業所や医療機関ではマンパワーの不足が問題になっている。要介護者や介護家族（初期の認知症や介護度の低い方々）が、事業所や医療機関と ICT を介してつながることができれば、それらの問題解決の一助となることが期待される。

### 6-4 今後の課題

今後、本モデルを普及していくためには、産官学民が連携して、以下の課題を解決していくことが求められる。

#### ①個人情報保護法を超えたつながり創り

個人情報保護法の施行以来、地域内で社会的孤立や孤独死のリスクの高い人に関する情報を入手することが困難な状況にある。それらのリスクの高い人ほど情報を把握している民生委員の訪問にも応じないことも多く、行政、自治会、地域の活動団体などの多様な主体が働きかけられる環境づくりが必須である。特に、使用用途に限って情報を公開できるような法改正が望まれる。

## ②情報格差の解消

ICT の活用により、情報疎外ならびに支え合いネットワークからの排除の解消が期待できるが、年収が低く高額な通信費や機器代が負担できないという経済的要因、ブロードバンドが利用できない（回線が敷設されていない）という地域的要因で活用が制約されてしまう状況にある。インターネットの利用／未利用への影響が最も大きい要因は年齢である（60 歳以上）が、高齢者は、経済的・地域的にも未利用要因の影響を受けている。高額な通信費・機器代の低減ならびに高齢化の著しい中山間地での利用可能地域を拡大し、インターネット利用への制約を排除し、情報格差の解消を図ることが望まれる。

## ③地域包括ケアシステムへの ICT 導入

平成 24 年度の介護保険法改正では地域包括ケアシステムの推進があげられているが、拠点となる地域包括支援センターに人員・時間的な余裕の見られないのが現状である。医療機関や介護事業者、地域の活動団体など、高齢者を巡る多様な主体との切れ目のない仕組みづくりを実現していくために、ICT の積極的な導入が急務である。

# 付録1 実行委員会、作業部会の記録

## 1 実行委員会設置（計3回開催）

### ①設置目的

事業実施にかかる課題の把握、整理、検討及び事業の進捗管理

### ②委員構成（計6名）

#### 【委員長】

袖井孝子（一般社団法人シニア社会学会会長、お茶の水女子大学名誉教授・東京家政学院大学客員教授）

#### 【委員】

平井剛（社会福祉法人東京栄和会なぎさ楽苑地域包括支援センター長）

足立昌紀（社会福祉法人東京栄和会東葛西地区地域包括支援センター主任）

高畑敬一（特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ会長）

上野栄一（特定非営利活動法人人材育成ネットワーク理事長）

堀池喜一郎（非営利任意団体三鷹CB研究会代表）

#### 【事務局（4名）】

荒井浩道（一般社団法人シニア社会学会理事、駒澤大学准教授）

澤岡詩野（一般社団法人シニア社会学会理事、ダイヤ高齢社会研究財団主任研究員）

森やす子（一般社団法人シニア社会学会理事、情報環境デザイン研究所専務取締役・主席研究員）

鈴木昭男（一般社団法人シニア社会学会事務局）

### ③委員会開催時期、開催場所、出席人数、出席者、議題

#### 第1回実行委員会

開催時期 平成23年8月30日（火）13:30-16:30

開催場所 公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団会議室

出席人数 委員：6名、事務局：4名

出席者 委員：袖井、平井、足立、高畑、上野、堀池、事務局：荒井、澤岡、森、鈴木

議題 事業内容、スケジュール、連携団体等

#### 第2回実行委員会

開催時期 平成23年12月12日（月）14:00-16:00

開催場所 公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団会議室

出席人数 委員：4名、事務局：3名

出席者 委員：袖井、平井、足立、堀池、事務局：荒井、澤岡、鈴木

議題 シンポジウム、サポーター養成講座、孤立防止モデル強化、連続講座等

#### 第3回実行委員会

開催時期 平成24年2月20日（月）16:00-18:00

開催場所 公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団会議室

出席人数 委員：4名、事務局：4名

出席者 委員：袖井、平井、足立、堀池、事務局：荒井、澤岡、森、鈴木

議題 サポーター養成講座、孤立防止モデル強化、連続講座、報告会等

## 2 作業部会設置（東京・大阪・北見の三カ所で開催）

### （東京、計10回開催）

#### ①設置目的

実務的課題の把握、整理、検討

#### ②委員構成（計10名）

##### 【委員長】

袖井孝子（一般社団法人シニア社会学会会長、お茶の水女子大学名誉教授・東京家政学院大学客員教授）

##### 【委員】

荒井浩道（一般社団法人シニア社会学会理事、駒澤大学准教授）

澤岡詩野（一般社団法人シニア社会学会理事、ダイヤ高齢社会研究財団主任研究員）

森やす子（一般社団法人シニア社会学会理事、情報環境デザイン研究所専務取締役・主席研究員）  
鈴木昭男（一般社団法人シニア社会学会事務局）  
佐藤富士子（一般社団法人シニア社会学会会員）  
後藤たか子（社会福祉法人東京栄和会なぎさ和楽苑東葛西地域包括支援センター長）  
平井剛（社会福祉法人東京栄和会なぎさ和楽苑地域包括支援センター長）  
足立昌紀（社会福祉法人東京栄和会東葛西地区地域包括支援センター主任）  
堀池喜一郎（非営利任意団体三鷹CB研究会代表）

③委員会開催時期、開催場所、出席人数、出席者、議題

第1回作業部会（東京）

開催時期 平成23年8月16日（火）18:00-20:00  
開催場所 公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団会議室  
出席人数 6名  
出席者 委員：袖井、荒井、澤岡、鈴木、森、堀池  
議題 事業実施体制、第1回実行委員会等

第2回作業部会（東京）

開催時期 平成23年9月9日（金）16:00-18:00  
開催場所 公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団会議室  
出席人数 5名  
出席者 委員：袖井、荒井、澤岡、森、鈴木  
議題 連携・ネットワークに関するニーズの把握、孤立防止モデル強化等

第3回作業部会（東京）

開催時期 平成23年10月7日（金）13:30-15:30  
開催場所 社会福祉法人東京栄和会なぎさ和楽苑  
出席人数 8名  
出席者 委員：袖井、荒井、澤岡、森、鈴木、後藤、平井、足立  
議題 孤立防止モデル強化、シンポジウム等

第4回作業部会（東京）

開催時期 平成23年10月29日（土）12:00-13:00  
開催場所 お茶の水女子大学  
出席人数 6名  
出席者 委員：袖井、荒井、澤岡、森、鈴木、後藤  
議題 シンポジウム打ち合わせ、サポーター養成講座等

第5回作業部会（東京）

開催時期 平成23年11月8日（火）18:30-20:30  
開催場所 公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団会議室  
出席人数 5名  
出席者 委員：袖井、荒井、澤岡、森、鈴木  
議題 報告会、サポーター養成講座、ニーズ把握等

第6回作業部会（東京）

開催時期 平成24年1月18日（水）15:30-18:00  
開催場所 公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団会議室  
出席人数 5名  
出席者 委員：袖井、荒井、澤岡、森、鈴木  
議題 サポーター養成講座、連続講座、報告会等

第7回作業部会（東京）

開催時期 平成24年3月1日（木）16:30-18:00  
開催場所 ジョナサン西葛西店  
出席人数 6名  
出席者 委員：袖井、荒井、澤岡、森、鈴木、佐藤  
議題 サポーター養成講座、連続講座、報告会（東京）等

第8回作業部会（東京）

開催時期 平成24年3月5日（月）13:30-15:00

開催場所 公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団会議室  
出席人数 5名  
出席者 委員：袖井、荒井、澤岡、森、鈴木  
議題 サポーター養成講座、連続講座、報告会等

#### 第9回作業部会（東京）

開催時期 平成24年3月22日（木）12:00-13:00  
開催場所 清新町コミュニティ会館  
出席人数 5名  
出席者 委員：袖井、荒井、澤岡、森、鈴木  
議題 報告会（東京）打ち合わせ、報告会（大阪、北見）報告等

#### 第10回作業部会（東京）

開催時期 平成24年3月22日（木）17:30-18:30  
開催場所 ジョナサン西葛西店  
出席人数 5名  
出席者 委員：袖井、荒井、澤岡、森、鈴木  
議題 報告書まとめ等

### **（大阪、計7回開催）**

#### ①設置目的

実務的課題の把握、整理、検討

#### ②委員構成（計5名）

##### 【委員長】

田邊榮一郎（特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ副会長）

##### 【委員】

野村文夫（特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ理事）

生駒信三（特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ理事）

山田稔（特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ理事）

狩野勇（特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ事務局次長）

#### ③委員会開催時期、場所、出席人数、議題

##### 第1回作業部会（大阪）

開催時期 平成23年8月19日（金）13:00-15:00  
開催場所 特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ3階会議室  
出席人数 5名  
出席者 委員：田邊、野村、生駒、山田、狩野  
議題 事業実施体制、サポーター養成講座開催等

##### 第2回作業部会（大阪）

開催時期 平成23年9月30日（金）13:00-15:00  
開催場所 特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ3階会議室  
出席人数 5名  
出席者 委員：田邊、野村、生駒、山田、狩野  
議題 サポーター養成講座の進め方、テレビ電話用カメラ、ニーズ把握等

##### 第3回作業部会（大阪）

開催時期 平成23年10月28日（金）13:00-14:00  
開催場所 特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ3階会議室  
出席人数 5名  
出席者 委員：田邊、野村、生駒、山田、狩野  
議題 拠点の前半と後半の期間とグループ分け、報告会の概要等

##### 第4回作業部会（大阪）

開催時期 平成23年11月25日（金）13:00-14:00  
開催場所 特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ3階会議室  
出席人数 5名  
出席者 委員：田邊、野村、生駒、山田、狩野  
議題 前半実施拠点の中間報告、報告会等

#### 第5回作業部会（大阪）

開催時期 平成23年12月27日（火）13:00-14:00  
開催場所 特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ3階会議室  
出席人数 5名  
出席者 委員：田邊、野村、生駒、山田、狩野  
議題 実施状況報告、報告会等

#### 第6回作業部会（大阪）

開催時期 平成24年1月30日（月）13:00-14:00  
開催場所 特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ3階会議室  
出席人数 5名  
出席者 委員：田邊、野村、生駒、山田、狩野  
議題 後半実施拠点の状況、報告会等

#### 第7回作業部会（大阪）

開催時期 平成24年2月27日（月）13:00-14:00  
開催場所 特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ3階会議室  
出席人数 5名  
出席者 委員：田邊、野村、生駒、山田、狩野  
議題 VoViT実験の状況、報告会打ち合わせ、報告書作成等

### **（北見、計3回開催）**

#### ①設置目的

実務的課題の把握、整理、検討

#### ②委員構成（計6名）

##### 【委員長】

上野栄一（特定非営利活動法人人材育成ネットワーク理事長）

##### 【委員】

小野塚生恵（特定非営利活動法人人材育成ネットワーク事務局長）

清水政男（特定非営利活動法人人材育成ネットワーク理事）

五十嵐芳幸（株式会社北海道健康プランニング協会代表取締役）

二瓶信雄（北星株式会社代表取締役）

菊池健一（株式会社マイプリンター専務取締役）

#### ③委員会開催時期、場所、出席人数、議題

##### 第1回作業部会（北見）

開催時期 平成23年10月21日（金）17:00-18:00  
開催場所 特定非営利活動法人人材育成ネットワーク事務所  
出席人数 6名  
出席者 委員：上野、小野塚、清水、五十嵐、二瓶、菊池  
議題 全体作業の周知について、サポーター養成講座等

##### 第2回作業部会（北見）

開催時期 平成23年11月25日（金）17:00-18:00  
開催場所 特定非営利活動法人人材育成ネットワーク事務所  
出席人数 6名  
出席者 委員：上野、小野塚、清水、五十嵐、二瓶、菊池  
議題 今後の取り組みスケジュールの確認等

##### 第3回作業部会（北見）

開催時期 平成24年1月20日（金）17:00-18:00  
開催場所 特定非営利活動法人人材育成ネットワーク事務所  
出席人数 6名  
出席者 委員：上野、小野塚、清水、五十嵐、二瓶、菊池  
議題 サポーター実習の日程決定等

# 付録2 シンポジウム、連続講座、東京報告会の記録

## 1 シンポジウムの記録

2011年度 独立行政法人福祉医療機構(WAM)・社会福祉推進助成事業  
**高齢者の孤立化防止シンポジウム**

### 無縁社会を超えて

～ ICT利用による都市高齢者の孤立化防止～

現在の日本社会では、家族や地域の絆が弱まり、無縁社会、孤独死、孤族といった現象が目立つようになりました。とりわけ都市においては、親族や近隣のネットワークから取り残され、毎日の生活に支障をきたしている高齢者が少なくありません。

一般社団法人シニア社会学会では、ICT（情報通信技術）の利用による高齢者の孤立化防止をテーマに調査研究を続けてまいりました。その結果を踏まえ、都市における新しい地域のネットワークを構築する方法をさぐりたいと思います。ふるってご参加ください。

### 開催概要

主催 一般社団法人シニア社会学会  
 日時 2011年10月29日（土） 13:30～16:30  
 会場 お茶の水女子大学 共通講義棟2号館2階201室  
東京都文京区大塚 2-1-1 ( <http://www.ocha.ac.jp/access/index.html> / 下記案内図参照 )  
 東京メトロ・丸ノ内線「茗荷谷駅」から徒歩7分

基調講演 吉田太一（遺品整理専門会社キーパーズ代表取締役）  
 「ほんとうの一人にならないために  
 ～遺品整理の現場に遺された生き様～」

#### パネリスト

荒井浩道（駒澤大学准教授・シニア社会学会理事）  
 森やす子（情報環境デザイン研究所 取締役・シニア社会学会理事）  
 後藤たか子（なぎさ和楽苑 東葛西地域包括支援センター センター長）  
 司会 袖井孝子（お茶の水女子大学 名誉教授・シニア社会学会会長）

※参加費無料

※お申し込み・お問い合わせ先

シニア社会学会事務局  
 （「氏名」「所属」「人数」「連絡先」を  
 お知らせ下さい）  
 ・電話&FAX：（03）5778-4728  
 （月・水・金スタッフ在勤）  
 ・E-mail：jaas@oirous.on.ne.jp  
 ・URL： <http://www.jaas.jp/>



※本シンポジウムは、東日本大震災の影響で中止となった平成22年度WAM事業成果報告会の内容を含みます。

## 2 連続講座の記録

平成23年度独立行政法人福祉医療機構社会福祉振興助成事業  
「ICTによる高齢者孤立防止モデル普及事業」

～～～ 連続講座のご案内 ～～～  
**「今から学ぶ、アクティブエイジングのすすめ」**

近年、安心して生きがいに満ちた毎を送り続けることを追求する学問である「老年学 (gerontology)」が、東京大学を始めとして急速に広がりつつあります。年齢を重ねてもアクティブに生き続けるために、今から何が必要か？ 連続講座では、「自分でできるお金の備え」「発声などを通じた身体造り」「制度の有効利用」「社会からの孤立防止」をキーワードに専門家に共に学んでいきます。また、人間関係が縮小期にある高齢期に、コミュニケーションを充実させていくために開発されたICT機器（情報通信機器）の利用体験も企画しています。ご両親やご自身の高齢期がそろそろ気になり始めた方は勿論、まだ先のことではとお考えの方も、この機会にご参加ください！

主催：一般社団法人シニア社会学会  
共催：社会福祉法人東京栄和会なごさし和楽苑  
会場：第1回～第3回：なごさし和楽苑、第4回：清新町コミュニティ会館ホール  
開催要領：下記ご案内をご参照ください（第4回のみ会場が変わります）  
(ご興味のある回のみのお申し込みも大歓迎です)

◆ 講座のご案内 ◆

2012年	連続講座第1回	<b>今から考える老後のお金の話</b>
	2月23日(木)	講師：川村匡由(武蔵野大学大学院教授、シニア社会学会理事)
	14時～16時半	会場：なごさし和楽苑1F喫茶スペース/40名程度
	連続講座第2回	<b>音楽からアンチエイジング</b>
	3月1日(木)	講師：牧野俊浩(セブチー音楽家、シニア社会学会会員)
	14時～16時半	会場：なごさし和楽苑1F喫茶スペース/40名程度
	連続講座第3回	<b>改定後の介護保険を知る</b>
	3月15日(木)	講師：太田貞司(神奈川県立保健福祉大学教授)
	14時～16時半	会場：なごさし和楽苑1F喫茶スペース/40名程度
	連続講座第4回	<b>高齢期の社会的孤立防止とICTの可能性</b>
	3月22日(木)	WAM事業(ICTによる高齢者孤立防止モデル普及事業)報告会
	14時～16時半	会場：清新町コミュニティ会館ホール/120名程度

※会場となる「なごさし和楽苑」、「清新町コミュニティ会館」は裏面の案内図をご参照ください。  
※開催は、各回とも13時半の予定です。(座席はすべて自由席です)  
※会場の都合上、なごさし和楽苑は40名程度、清新町コミュニティ会館は120名程度を定員とさせていただきます。(資料の準備もありますので、事前のお申込をお願いします)  
※下記シニア社会学会E-MAILあるいはメールにてお申込みいただいた方を優先させていただきます。お申し込みは、①お名前、②参加講座、③住所、④連絡先を明記して下さい。  
※各回ともご参加は無料です。お気軽にお越しください。

お問い合わせ、お申し込みはFAXあるいはメールで下記シニア社会学会まで  
一般社団法人シニア社会学会・事務局(月・水・金オープン)  
〒150-0002 東京都渋谷区渋谷3-15-5 パールビル4階  
電話 & FAX：(03) 5778-4728  
eメール：jaas@circus.ocn.ne.jp  
HP(URL)：http://www.jaas.jp/



### 3 東京報告会の記録

平成23年度 独立行政法人福祉厚生機構・社会福祉界助成事業

#### ICTによる高齢者孤立防止モデル普及事業報告会 「高齢期の社会的孤立防止とICTの可能性」

2011年3月の大震災をうけ、地域での絆のあり方を考え直した方は多かったのではないのでしょうか。

高齢者の社会的孤立や孤立死が増加する都市部において、地域での絆づくりは急務といえます。一般社団法人シニア社会学会では、ICT(情報通信技術)による高齢者の孤立防止をテーマに、東京都江戸川区や三重市などで様々な取り組みを進めてきました。

それらの結果を踏まえ、ICTを含めたゆるやかなつながりのあり方について、みなさまと共に考えたいと思います。

#### 開催概要

日時：2012年3月22日(木)

14:00~16:30(開場時刻13:30)

会場：清瀬町コミュニティ会館ホール(高層地区参照)

江戸川区清瀬町1-2-2 東京メトロ東西線「西葛西駅」から徒歩10分

参加費：無料(氏名、ご住所、連絡先を明記のうえ、事務局まで)

主催：一般社団法人シニア社会学会

共催：社会福祉法人 東京栄和会なごさ利楽苑

#### ●普及事業の事例報告

多摩市、西東京市、三鷹市、川崎市で活動するサポーターから

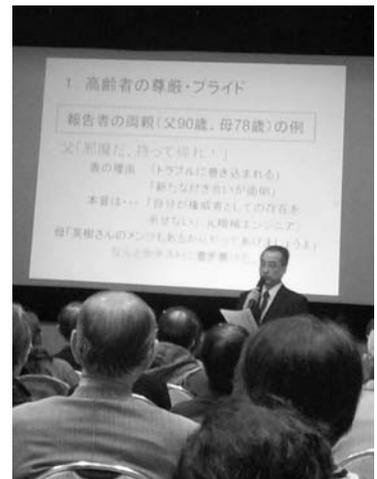
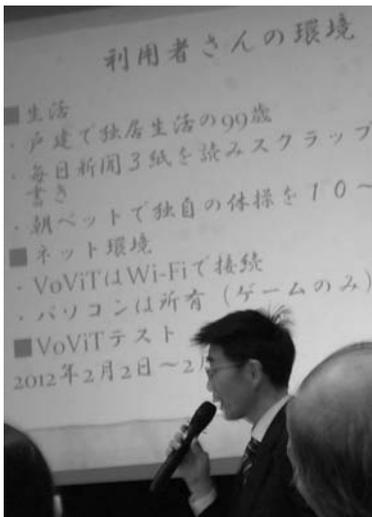
#### ●「高齢者の孤立防止にICTの果たす役割」

森 やす子(シニア社会学会理事・(株)情報環境デザイン研究所取締役)

#### ●「地域包括ケアの実現に向けて -地域でつくる新しい絆」

平井 剛(東京栄和会なごさ利楽苑 地域包括支援センター センター長)

参加申込・お問い合わせ先：シニア社会学会事務局(24時間受付) 目・ホ-会  
電話・FAX 03-5778-4728 E-mail: jaan@circus.co.jp







発行責任者 一般社団法人 シニア社会学会  
〒150-0002 渋谷区渋谷 3-15-5 パールビル 4 階  
TEL & FAX 03-5778-4728  
E-mail : jaas@circus.ocn.ne.jp  
URL : <http://www.jaas.jp/>  
発行日 平成 24 年 3 月

平成 23 年度 独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業  
ICT による高齢者孤立防止モデル普及事業報告書