



生活支援体制整備事業 活性化宣言！ II



民間企業へのアプローチは

SCの仕事なのか？

本冊子は、令和3年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「地域包括ケアシステムの構築を起点にした多様な産業との連携がもたらす地域づくりの展開に向けた調査研究」の成果をまとめたもので、「生活支援体制整備事業活性化宣言Ⅱ」というタイトルのとおり、生活支援コーディネーター(SC)の活動を応援する冊子の第2弾です。

令和2年度に発行した第1弾では、民間企業を活用したSCの活動に着目し、地域包括支援センターとの連携の必要性を取り上げました。今年度はその冊子をもとにWEBセミナー「SCカフェ」の中でさらに議論を深

めていきました。この活動の中で「民間企業へアプローチすることはSCの仕事なのか」という意見をいただきました。

今回の調査で感じたのは、「多様な事業主体による重層的な生活支援・介護予防サービスの提供体制の構築」を行うことが目的の生活支援体制整備事業の実施にあたって、住民互助の活動だけを行うSCがいる地域と、民間市場や道具の工夫で行える自助までも視野に入れた活動を行うSCがいる地域では、地域における高齢者の暮らしやすさは変わるだろうということです。

コロナ禍がもたらした社会の変化の中で、高齢者を取り巻く環境も当然変化していきまが、そこには民間企業の商品やサービスの変化も含まれていま

す。今回取り上げたスーパーマーケットでは、タブレット端末などを活用した新たな商品決済システムの導入が進んでいきます。こうしたサービス等が広がり、多くの高齢者の戸惑いを想像できるであろうSCをはじめとする福祉関係者が、サービスの向上に向けてスーパーマーケットの方々と連携できる体制を持つて取り組めば、SCは地域における高齢者の生活しやすさを向上させるという目的を達成でき、企業側は顧客に対するサービスを向上させることができ、取り組む双方と高齢者の「三方良し」の関係ができていきます。こうした活動がSC

の仕事であることに疑問を持つ余地はないと思いますが、いかがでしょうか。

しかしながら、多くのSCが福祉保健分野の人材であり、住民主体の活動から手掛けている現状で、民間企業へのアプローチが進めにくいことも想像に難くありません。今年度はこうした実情に着目し、次の3点について調査研究を行いました。

①民間企業へのアプローチを行うSCとして、民間企業がその役割を果たせるのではないのか
②産業界に対して全国のSCが持つニーズや情報を提供する活動や、産業界の情報をSCに提供するための支援が必要ではないか

③SC間の交流や情報共有を行う支援の仕組みが必要ではないか

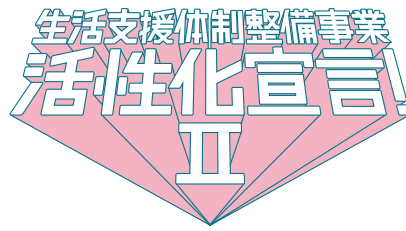
生活支援体制整備事業の目的は同じですが、自治体の規模も環境も異なることを考えると、目的を実現する方法はひとつではありません。難しい役割だけに「これをやればよい」とフォーマットに頼りがちです。しかし、様々な取組みを参考にしながら自らの地域を見つめ、地域の多様な事業主体の方たちと自分たちなりに検討し続けることが大切だと思えますし、そうした活動を行うSCを支援する体制の構築が必要だと考えています。



2022年3月吉日

国際長寿センター(ILC-Japan)

中村一朗



CONTENTS

イラストレーション：藤原徹司 (teppodejine)

02 はじめに
民間企業へのアプローチはSCの仕事なのか？

04 Point of view 民間企業と連携した地域づくりのために
藤原 佳典 地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター研究所 社会参加と地域保健研究チーム研究部長
服部 真治 医療経済研究機構研究部主席研究員

PART I 八王子市 × JTB REPORT

06 民間企業による生活支援・就労的活動支援

07 「八王子市 × JTB」から見えてきた
行政と民間企業連携のポイント

08 虚弱な高齢者が元の生活を取り戻し、
社会参加につなげる「リエイブルメント」

09 『るぶ特別編集／八王子』を発行
いつまでも日常生活をもっと楽しく「さあ、外に出よう!」

12 企業協議体
「はちおうじ人生100年サポート企業」と
JTBが連携して自立支援（リエイブルメント）を促進

13 シニアヴィレッジ
登録企業の高齢者向けサービスを集約し
選べるメニューとして提供

14 八王子市×JTB 取り組み実現の流れ

15 八王子市活動報告
キーワードは「リエイブルメント」
民間企業との連携で目指す「生涯現役のまち」
辻野 文彦 八王子市 福祉部 高齢者いきいき課

17 JTB INTERVIEW
八王子市の第一層SCとして
高齢者をサポートする企業ネットワークを構築
仙波 翔太 株式会社JTB ツーリズム事業本部
エリアソリューション事業部企画・開発推進チーム

20 調査研究事業委員会委員による本事業への評価

PART II スーパーマーケット・

21 **トレードショー2022**
SCの声を産業界に伝える

22 商談展示会に参加して学んだこと

46 自治体と民間企業の連携プラットフォームの構築

47 おわりに
高齢者が就労し、活躍できる地域づくりを目指して

PART III SCカフェ報告

27 ウェビナー&サイト開設でSCの活動を伝える

28 SCカフェ REPORT

30 第1回SCカフェ報告

32 第2回SCカフェ報告

PART IV SCアンケート報告

34 見えてきたSCの課題と可能性

37 SCカフェ結論
求められる個々人の能力開発と多様な活動への支援
渡邊 大輔 成城大学文学部 現代社会学科教授

PART V 産官学勉強会報告

38 民間と自治体の円滑な連携を目指して

39 第1回 学の巻
駒村 康平 慶應義塾大学教授

40 第2回 官の巻
谷口 泰之 和歌山県御坊市市民福祉部 介護福祉課地域支援係係長
松本 小牧 愛知県豊明市市民生活部 市民協働課課長

42 第3回 産の巻
谷口 佳充 三井住友信託銀行 人生100年応援部部長・
不動産鑑定士・銀行ジェロントロジスト
八谷 博喜 三井住友信託銀行専門理事・中央大学研究開発機構教授

PART VI 民間活力の活用状況を

43 **国際比較**
イギリスに学ぶ“つなぐ人”のあり方



生活機能モデルの視点で フレイルを捉える

私は、地域支援事業におけるフレイルの捉え方については、二つの視点があると考えています。そして、その視点の違いによって、民間企業・事業所（以下、企業等）と自治体の連携の方策にも違いがあると思います。

第一は、フレイルを医学モデルの視点で捉えることです。フレイルは診療報酬に基づく薬物治療の対象とは認められていません。そのため、自治体との連携は、大手企業などが開発した新製品を自治体が主導する住民イベントや講座等においてサンプルとして提供し、試用・体験してもらう「協賛型の連携」となります。

第二は、フレイルを生活機能モデルの視点で捉えるということです。生活機能に障がいが生じる過程の多くは、生活習慣病や老年症候群の進行が様々な心身機能の低下をもたらし、それによりIADL（手段的日常生活動作）障がいをもつ「要支援状態」に至ります。さらに、生活機能低下が進行すると「要介護状態」に陥ります。フレイルはまだ要介護状態には至っていない前段階なので、要介護状態＝不健康余命という定義のもとでは、フレイルは健康余命の期間に含まれるものの、要支援状態も含む「健常」と「要介護」の中間にある状態ということになります（図1）。

つまり、介護保険サービスの対象外である、企業等による生活支援を必要とする層がまさしく、フレイル高齢者ということになります。

企業との連携で目指すのは ウェルビーイングの達成

「介護予防・日常生活支援総合事業」は、市区町村が主導し、地域の実情に応じて、住民団体をはじめとする様々な主体が参画し、多様なサービスを充実することにより、地域の支え合いを推進するものです。これにより、要支援者のみならずフレイルや健常な高齢者まで広くカバーし、効果的かつ効率的な「支援」を行うことを目指しています。

高齢期の健康状態は生活機能レベルに依拠します。生活機能は、心身機能・構造だけではなく、（生活）活動や（社会）参加を含んだ包括的なもので、個人要因と環境要因がそれらの相互作用に影響しています。例えば、「フレイルであっても、近所（＝生活圏内）に楽しい趣味・健康づくりの仲間・グループがあれば、健康（＝生活機能）を維持・改善できる」というケースがあるのと同時に、「生活機能が維持・改善できれば、楽しい趣味・健康づくりの仲間・グループ活動を継続できる」といった双方向の関係性を表します。こうした「相互に影響を与える」という概念は、介護予防・フレイル予防を考える上で極めて重要です。

ここで注意すべきは、なんらかの訓練プログラム等で介入し、心身機能を維持・向上することに特化してしまわないことです。本来は、人生の目標を（社会）参加レベルを維持・達成することに設定すべきですが、専門職や行政の意図するゴールが、そのプロセスである心身機能の維持・低下抑制にとどまってしまうと、心身機能の維持・低下抑制は介護予防・フレイル予防事業が所管し、それとは独立して、環境要因については、生活支援事業が所管するという体制になってしまいます。すると、企業等との連携においても、介護予防・フレイル予防事業は栄養・運動についての「協賛型」事業であり、生活支援事業は家事代行や移送サービスという「IADL支援型」事業、配達業やライフライン企業とは「見守り型」事業といったステレオタイプの発想になってしまいます。

社会参加活動の介護予防・フレイル予防への効果は多数実証されていますが、人は介護予防のためだけに社会活動に参画しているわけではありません。健康は資源であって人生の目的ではないのです。単なる心身機能の維持・向上や家事支援にとどまる企業等との連携の次なるステージは、ウェルビーイングの達成・維持を目指した連携の在り方と具体的方策を探索するステージと考えています。

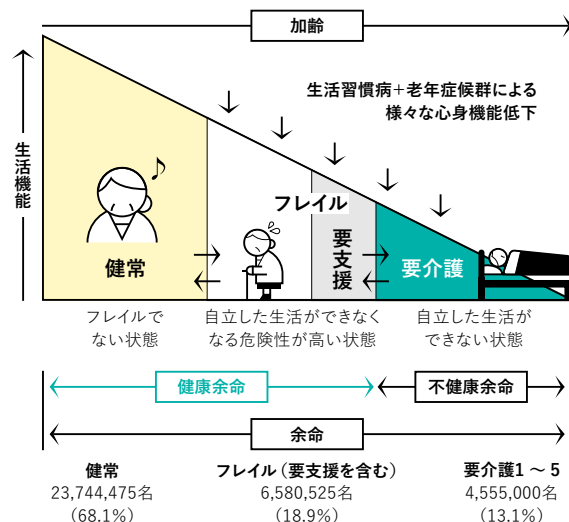
SDGsやESGなどが 企業との連携の追い風に

生活支援事業においても企業等との連携は期待されています。例えば、介護予防・フレイル予防事業については、厚生労働省「一般介護予防事業等の推進方策に関する検討会」の報告書において、通いの場の取組みをはじめとする一般介護予防事業は、住民主体を基本としつつ、効果的な専門職の関与も得ながら、従来の介護保険の担当部局の取組みにとどまらず多様な関係者や事業等と連携し、充実を図ることが必要と示されています。

とは言え、行政の縦割り構造に加えて福祉保健分野をバックグラウンドとする担当者の専門性から、他の部局や異分野の関連団体との連携に窮しているのが実情であり、ましてや、企業等との連携についてはイメージすら湧かないとの声も現場から聞こえます。それ故に顔なじみの地縁組織やボランティアといった一部の理解ある住民の貢献に依存しているといっても過言ではありません。しかし、これらの奇特定の住民に継続性や安定性を求めることには限界があります。SCの多くは未だ、住民組織やせいぜい、地元のNPOとの連携にとどまっています。

こうした現状を打破するには、企業側の状況に注目すべきです。企業側からすると、SDGsやESGを企業経営に取り入れ、株主価値を向上させる機運が高まっています。こうした社会情勢は追い風です。介護予防・フレイル予防事業と生活支援事業を一体的に推進することは、それだけ多種多様な得意分野をもつ企業等が連携に参画する可能性も高くなります。この機を活かして高齢者、行政、企業等にとって、「三方良し」となる具体的な連携方策を明示することが求められます。

図1 フレイルと要介護状態、健康余命との関係



出典：葛谷（2009）の図をもとに北村・新開・藤原らが改変

民間企業の生活支援を必要とするのは
介護保険サービス対象外の「フレイル高齢者」

藤原 佳典

地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター研究所
社会参加と地域保健研究チーム 研究部長

生活支援体制整備事業とは

生活支援体制整備事業とは、医療保険、介護保険でのサービス提供のみならず、ボランティア、NPO、民間企業、協同組合等の多様な主体が生活支援サービスを提供することが必要であることから、多様な生活支援サービスを利用できるような地域づくりを市町村が支援することについて、介護保険制度の地域支援事業として制度化されたものです。また、高齢者が社会参加し、社会的役割を持つことが生きがいや介護予防につながることから、高齢者を生活支援の担い手とするなど高齢者の社会参加の推進を一体的に図っていくこともその目的とされました。

高齢者の介護予防や生活支援のためのサービスとしては、介護保険制度でのサービスのみならず、各市町村の実施事業に加えて、民間市場や地域の支え合いで行われているサービスなどがあります。民間市場のサービスとして実施要綱では、広く「配食事業者、移動販売事業者、移動支援団体等、地域の高齢者の生活を支える上で必要不可欠な民間企業等も参画することが望ましい」とされています。

生活支援コーディネーターの活動と民間企業

生活支援体制整備事業は民間企業との連携が求められるようになっていますが、現在の生活支援コーディネーター(以下、SC)の活動実態を見れば、住民互助の創出に関するものが多く、特に民間企業との連携は立ち遅れています。その理由としては、生活支援体制整備事業が生活支援の担い手としての高齢者の社会参加も目的にしていることから、住民互助の創出を優先的な課題と考える市町村やSCが多いことがあります。加えて、介護予防・日常生活支援総合事業(以下、総合事業)のサービス創出がSCの活動のひとつとされていることも一因と思われます。

総合事業における民間企業のサービス

総合事業において民間企業のサービスは、「要支援者等の能力を最大限いかしつつ、要支援者等の状態等に応じたサービスが選択できるようにすることが重要」と、廃用症候群を念頭に置いた位置づけがされています。

生活支援と廃用症候群の関係については、平成16年7月30日の社会保障審議会介護保険部会「見直しに関する意見」において、「かわいそうだから何でもしてあげるのが良い介護であるといった考え方が、かえって本人の能力の実現を妨げ、いわゆる廃用症候群を引き起こしている」「家事代行型の訪問介護サービスを利用し続けることにより、能力が次第に低下し、家事不能に陥る場合もある」といった意見がまとめられ、それが総合事業創設の背景にあります。

本人の生活を支えるサービスとして、フォーマルサービスとインフォーマルサービスの関係を図2のように単純化して考えてみます。Cのような重度の状態(例:寝たきりの状態)よりも、Bの状態(例:要支援状態)の方が、インフォーマルサービスの割合が高くなるのは自明でしょう。Bの要支援者本人はできることがまだまだ多く、廃用症候群を招くことのないよう、市場サービスを含むインフォーマルサービスの活用が中心になります。加えて、フレイルのような可逆性のある状態では、BからAに改善することも見込まれ、本人の状態の変化に柔軟に対応してサービスの内容や量を変える必要があります。

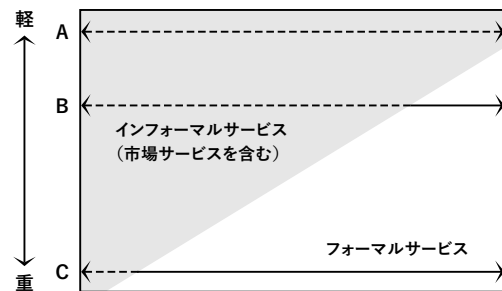
具体的な例としては、自分でスーパーに行って買い物をしていた高齢者が何かしらの原因でそれができなくなった際、フォーマルサービスだけの対応では高齢者の能力を奪い、廃用症候群を招く可能性があります。そこで、その原因をアセスメントし、例えば、腰痛や膝痛などにより自分でスーパーに行くことはできるが買い物袋を持って帰ることはできない高齢者には買い物袋を運んでもらうサービ

スの創設を、自宅近くまで移動販売車が来てくれれば買い物ができる高齢者には移動販売車のルート追加の働きかけを市町村、SCが行い、より本人にとって効果的な支援をしていくということです(図3)。ここで買い物袋を運んでもらうサービスは、一部のスーパーなどで提供されているようにビジネスとして行うこと以外にも、地域の実情に応じてNPOやボランティアなどが担うことも考えられます。民間企業単独のサービス、地域住民単独の支援もあり得ますが、むしろ、民間企業と地域住民が協働してサービスを実施していくことが期待されていて、ここにSCや協議体の活動が関わっていく余地は十分にあるといえます。

なお、現時点ではあまり例は見られないものの、民間企業が行う生活支援サービスに総合事業の財源を活用することも想定されていて、こうした仕組みを十分活用していくことが求められています。

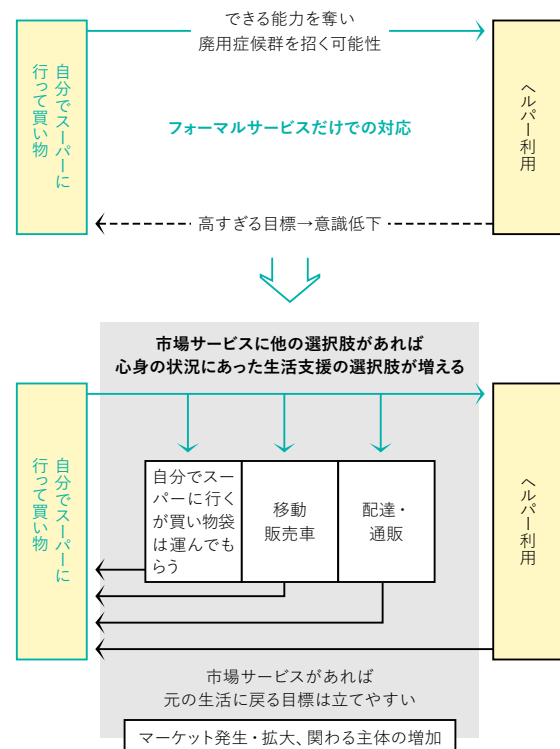
図2 本人の生活を支える「公的サービス」と「民間の助け合い・市場サービス」

- フォーマルサービス=公的サービス(医療・介護等)
- インフォーマルサービス=NPO等の助け合い+市場サービス



出典: 日本社会事業大学専門職大学院 蒲原基道客員教授作成資料

図3 生活支援・介護予防と市場サービス等の役割



出典: 令和2年度「自治体と民間企業の協働による都市部における地域づくりの展開に向けた調査研究事業」国際長寿センター

1



PART
I

八王子市 ×

JTB REPORT

八王子市と株式会社JTB 第一事業部（以下、JTB）は、2021年12月、「就労的活動支援コーディネート事業業務」に関する契約を締結（JTBの位置づけは第1層SC）。①高齢者の自立支援を担う主体として民間企業の活動がスムーズに接続する仕組みの構築や新たな活動の創出について協議する「企業協議体」の開催、②有志企業らが高齢者向けに考案したメニューを集めた「シニアヴィレッジ」の開催準備、③虚弱な状態の高齢者が思わず外出したくなるような情報を満載した「るるぶ特別編集/八王子」の作成な

2



3



どを協働して着々と進めた。「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」を基本理念に高齢者施策を推進し、「リエイブルメント」（再自立）をキーワードに掲げる八王子市と、高齢者の社会参画の促進に民間企業として取り組むJTBが、「高齢者を元気にする」という同じ目標に向かって協働する新しいかたち。全国的にも珍しいこの取組みは、多くの可能性を秘めながら、新たなステージへと進もうとしている。

1「るるぶ特別編集/八王子」の取材で八王子城跡を訪れた八王子市とJTBのスタッフ

23八王子市とJTBの協働で2021年12月より開催されている「企業協議体」の様子

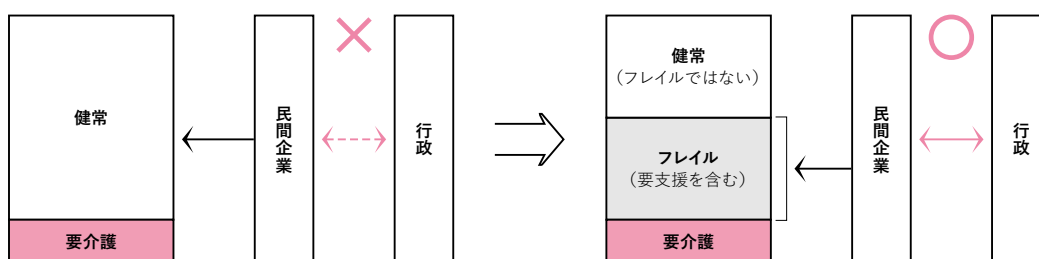
民間企業による
生活支援・就労的活動支援

「八王子市×JTB」から見てきた 行政と民間企業連携のポイント

01 | フレイル高齢者という新たな市場を民間企業に提示

民間企業の商品は、「全世代向け商品の高齢者版」「介護保険外サービス」といったように、高齢者を「健常」と「要介護者」に二分して企業活動を行っています。こうした企業活動による商品等は、住民の購入という「自助」活動により使用されるもので、自治体は関与しづらく、企業との協働は限定的になります。

しかし、フレイル高齢者に対して、元の生活への再自立を目指した取組みを行い、社会参加を支援する活動に加わることは、民間企業に「新たな役割=マーケット・市場」を感じさせるため、協働しやすい環境が生まれます。地域の課題を積極的にいき、地域に発信していく自治体との協働に企業は魅力を感じています。



自治体はフレイル高齢者への介護予防・生活支援を強化
地域課題やフレイル高齢者の生活支援を企業にアピール

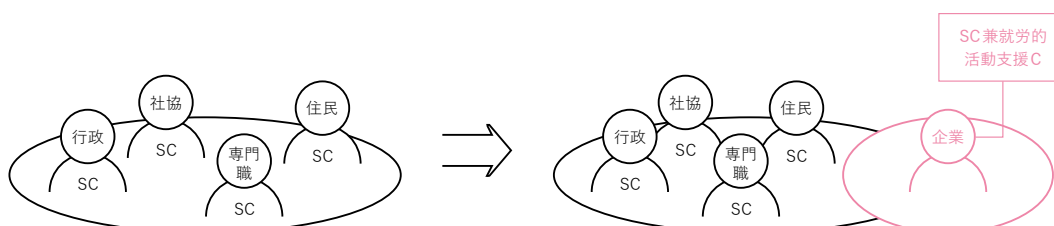
02 | 企業ネットワークの構築はノウハウを持つ企業に委託できる

CSVやSDGsの経営などを旨とする民間企業は、地域課題の解決の取組みや地域における異業種連携に新しいビジネスの創出機会を見出しています。企業間のネットワークの構築はノウハウを持つ企業等に委託し、住民互助の活動を行うSCと連携しながら業務を分担する方法は、非常に効率的で効果的です。

03 | 就労的活動は企業が提供する新たな「通いの場」

就労的活動支援の最もわかりやすいイメージは、「サロンや介護予防教室と同様に高齢者の通う場所として、企業等がフレイル高齢者でも活躍できる就労的な活動ができる場を提供する」ということです。もっと簡単に言えば、サロンなどの地域の通いの場を好まない人にとってのあらたな通いの場の創出です。

この就労的活動を支援するには企業の力、企業のネットワークが必要です。そのため、こうした取組みを行うコーディネーターも、企業ネットワークの構築ノウハウを持つ主体が担う方が効率的で効果的です。



八王子市×JTB

虚弱な高齢者が元の生活を取り戻し、社会参加につなげる

「リエイブルメント」

八王子市
自治体

ハッピーチャレンジプログラム
元的生活を取り戻す「短期集中予防サービス」

八王子市の短期集中予防サービスは、イギリスやオランダなどで実践されている「リエイブルメント」と呼ばれる短期集中プログラムを参考にしている。このサービスは、高齢者本人のセルフマネジメント能力の定着を目指し、リハビリテーション専門職による面談中心の支援（コーチング）により、自信を取り戻させ、本人の力を引き出す支援を行っていく。身体に触れたり、自宅にない特殊な機材を用いることなく、高齢者のセルフマネジメント能力を高めていく。

こうした取り組みの中で、これまでの生活のしづらさを解消するとともに、サービス終了後の社会参加・活動的な生活の継続を支援していく。



リエイブルメント



元的生活を取り戻した先に、その人を活動的にする、
その人ごとの地域資源の活用を提案する

- サロン・介護予防教室
- 住民活動
- 家族・友人・隣人
- 店舗・旅行
- 趣味活動
- 地域の自然・環境
- 就労・就労的活動・ボランティア

課題

短期集中予防サービスの実践には「サービスの終了後の社会参加の継続」が不可欠だが、現在配置している生活支援コーディネーターだけで、住民主体の取組みも民間企業のサービスも手掛けていくのは人手が足りないと考えていた。また就労的活動支援も効果的な取組みだが、これには企業の協力が必要だ。

解決に向けて

高齢者の社会参加における民間企業との連携

八王子市
自治体



× JTB

JTB
民間企業

企業ネットワークの構築による 生活支援体制の
充実、介護予防のパラダイムシフト

地域課題の解決支援、異業種連携、新規ビジネス
創出・新たなマーケット（フレイル高齢者）の獲得

市場サービス情報支援
「るるぶ特別編集／八王子」発行
P.09

新たなサービス創出
企業協議体
P.12

高齢者向けサービスの集約
シニアヴィレッジ
P.13

就労的活動支援
(企業による活動の場の提供)

住民互助
サロンや介護予防教室などの通いの場

民間企業
就労的活動という通い・活躍の場

リエイブルメント
とは

高齢者がいったん身体に問題が発生しても、自らの生活を見直し再度元の生活に復帰していく、リハビリテーションを中心にした取組みで、イギリスやオランダなどで行われている短期集中プログラム。国内では大阪府寝屋川市、愛知県豊明市、山口県防府市などが実施中。

詳しくはP.15
「八王子市活動概要」

『るるぶ特別編集／八王子』を発行

いつまでも日常生活をもっと楽しく
「さあ、外に出よう！」

心身に不安を抱えた高齢者が外に出るには、きっかけが必要だ。

そのきっかけづくりとして『るるぶ特別編集／八王子』を活用。

リハビリテーション専門職やSCによるアドバイスも掲載し、虚弱な高齢者を安心して楽しい外出へと誘う。



八王子城址を取材する関係者一同。トイレやベンチの場所、つまずきやすい場所なども入念にチェックした



【るるぶ特別編集／八王子】の誌面用の撮影をするフォトグラファー



誌面づくりの打ち合わせをするスタッフたち。この冊子を手にした一人ひとりが、自分らしく、八王子市での生活を楽しんでくれるよう、今後も改訂を重ねていく



『るるぶ特別編集／八王子』の位置づけは、「リエイブルメントの対象となる高齢者を多様な活動につなげるための啓発冊子」である。そのため単なる観光案内とは一線を画し、心身に多少の不安がある人でも安心して出かけることができるような場所やコース、情報の紹介に特化している。

制作にあたっては、編集スタッフ、市職員やSC、JTB社員（就労的活動支援コーディネーター）などが場所の選定、紹介の仕方などについて繰り返し話し合い、最終的には一緒に現場を取材して、主旨に合った冊子をつくりあげた。

取材に同行したりハビリ職による、安全に歩くためのアドバイスなども掲載。また、SCが顔写真入りで登場し、体力や好みに合わせて市内観光を楽しむヒントを紹介するなど、SCの役割をアピールし、その存在をこれまで以上に身近に感じてもらうためにも一役買っている。

初年度の発行部数は3万部。短期集中予防サービス事業所や地域包括支援センターの総合相談窓口などで配布するほか、SCが持ち歩いて活用することも想定している。また、年度ごとに内容を見直し、更新していく予定だ。

「本冊子が、自分で楽しみを見つけ、積極的に外出するきっかけとなり、結果としてセルフマネジメントの定着につながっていくことを期待しています」と、八王子市の担当者は話している。

八王子のまちで自分らしく

暮らしにも自然にもアクロスしやす〜八王子は、シニアにも優しい、暮らしやすく生活するまち、あなただけのできごとと場所をもつてみよう！

はちおうじ 人生100年 サポート企業って何？

ハ王子市では、シニアの生活を応援する企業を「人生100年サポート企業」として登録している。どんなサービスがその企業が持っているか、自分が好きなサービスを选べるように、民間サービスを市からも紹介している。

八王子市福祉高齢課 さいきょう課 元気広田課課長
042-620-7243 042-623-6120

歩く Walking

日本遺産を歩く！
行きたいところへ行こう！

都八王子市4区、その日本遺産を知り、楽しみ、活かすをコンセプトに、歩きを通して、暮らしやすさを広げたい。暮らしやすさを広げるために、歩いてみることをおすすめします。

- 八王子城跡 P-5
- 高山城跡 P-6
- 真経日本遺産センター 八王子博物館 P-7
- 介護タクシー 訪問介護 P-8
- ユニバーサルタクシー P-9

HACHIOJI CITY 八王子市

あなたのまちを、あるけるまち。

八王子市のプロフィールを、あなただけの視点で見てみよう！

八王子市は、暮らしやすいまち。あなただけの視点で見てみよう！

- 人口 561,394
- 市庁舎 275,888
- 面積 571.509
- 人口密度 967
- 年間 186,464
- 言語 伊豆語
- 方言 伊豆弁
- 名産品 オシロイ

Active

身体を動かす！
体力をつける！

日々の暮らしを彩るアクティブな生活を送る。日々の暮らしを彩るアクティブな生活を送る。

- コナミスポーツクラブ八王子 P-8
- マカロ八王子 P-8
- 出陣パンチムスクレーンクラブ P-8
- スポーツクラブNAS高尾 P-8
- 宮地楽器 P-8
- ゆづりゆづり音楽サロン P-8

House keeping

わがままにプロを利用しよう!!

日々の暮らしを彩るプロを利用しよう!!

- 住工工事 P-9
- Hi-To サービス P-10
- 介護のお手伝い P-10
- 美容屋 P-10
- TK WAVE P-10
- マカロ P-11
- 北原トータルライフサポート倶楽部 P-11

Foods

美味しく食べたい！
暮らしにあった食生活！

美味しいものを食べて、暮らしを楽しむ。美味しいものを食べて、暮らしを楽しむ。

- 道の駅八王子陣山 P-7
- まごころがらみ 八王子店 P-9
- パセコ洋菓子店 P-9
- フットパス P-9
- いなげや P-10
- イーヨーカード P-10

リハビリ専門職やSCが教える

楽しみながら元気を目指す 八王子の歩き方

ウォーキング、食生活、アクティブな活動など、キーワードに沿った場所やサービスを紹介。日々の過ごし方を読者が自分で選べるように、さまざまな選択肢を提示している

リハビリ専門職が教える

日本遺産健康づくりウォーキング

日本遺産 八王子城跡を歩く

日本100名城にも認定されている北条氏照の居城跡。八王子城跡本丸は、ハイキングコースにも認定されている。散歩コースとしても、出張先や観光先で、お楽しみしたいところ。歩きやすい石段も多いので、老若男女も楽しめる。また、余力があれば、八王子城跡本丸から陣山を登り、八王子神社に参拝したい。陣山の頂上には北条氏照の御廟がある。

【周辺施設】 中央公園 中央公園には、お楽しみ施設が充実しています。また、陣山の頂上には北条氏照の御廟がある。

【周辺施設】 中央公園 中央公園には、お楽しみ施設が充実しています。また、陣山の頂上には北条氏照の御廟がある。

日本遺産に認定された! 霊気満山 高尾山

自然や歴史を満喫して、歩きの楽しさを味わおう。高尾山は、日本100名城にも認定されている。高尾山は、日本100名城にも認定されている。高尾山は、日本100名城にも認定されている。

【周辺施設】 中央公園 中央公園には、お楽しみ施設が充実しています。また、陣山の頂上には北条氏照の御廟がある。

北条氏照おびや家墓も訪ねたい

長閑な環境の中で暮らしていた。氏親の墓を訪ねたい。北条氏照の墓を訪ねたい。

【周辺施設】 中央公園 中央公園には、お楽しみ施設が充実しています。また、陣山の頂上には北条氏照の御廟がある。

八王子城跡本丸を目指そう

八王子城跡入口から本丸を目指す。八王子城跡入口から本丸を目指す。

【周辺施設】 中央公園 中央公園には、お楽しみ施設が充実しています。また、陣山の頂上には北条氏照の御廟がある。

ウォーキングや散歩のコースとして紹介するのは、日本遺産に選ばれた八王子市内の名所・旧跡。道の状況や休憩スポット、車いす用トイレの場所などを示しながら、季節の花や展望といった魅力も伝えている。周辺施設や名物紹介コーナーも、ワクワク感をかきたてる

八王子市では、高齢者の生活を応援する企業を「はちおうじ人生100年サポート企業」として登録している。『るぶ特別編集／八王子』では、そうした企業をキーワードごとにグループ分けして紹介。高齢者向けサービスの内容や利用できる時間帯などをコンパクトにまとめているほか、ボランティアや助け合い活動の情報も掲載している

『るぶ特別編集／八王子』は
こちらでご覧になれます。



最終ページには、地域で活躍するSCの笑顔とメッセージを並べた。「日常生活をもっと楽しみたい」「困りごとを解決したい」など、何かあったらとりあえずSCに相談してほしい！ そんな思いを感じるページ構成だ

「はちおうじ人生100年サポート企業」と JT Bが連携して自立支援(リエイブルメント)を促進

八王子市では、2021年4月から自立支援の中核を担う「短期集中予防サービス」を開始し、高齢者のリエイブルメント(再自立)を進めている。一方、高齢者の生活支援などに取り組む企業を「はちおうじ人生100年サポート企業」として登録し、2021年12月から「企業協議体」を組織。自立支援と企業の取り組みの接続を意識した情報交換の場として活用している。

高齢者の介護予防や生活支援、
社会参加を市内の企業が応援

「はちおうじ人生100年サポート企業」(以下、サポート企業)とは、介護予防や生活支援、社会参加などにつながる活動に取り組み、八王子市に登録している企業のことです。同市では2020年度からこの登録制度を開始している。

同制度創設の目的は、高齢者自らが健康の維持・増進を図る『自助』を推進するとともに、高齢者向けのサービスの創出や、高齢者の就労環境の整備などを積極的に推進している企業などを側面支援すること。「介護予防および生活支援に資するサービスの提供」のほか、「高齢者の社会参加を促進する取り組みの実施」「高齢者の雇用環境の整備または仕事と介護が両立できる雇用環境の整備」などを行っていることが登録要件となっている。

登録企業数は、制度創設時の8社から、2022年4月までに18社に増加。前向きに検討中の未登録企業もまだまだあり、今後の発展が期待される。

当初から、登録企業はそれぞれ単独に活動してきたが、今回、就労的活動支援コーディネーター事業を受託したJT Bが登録企業のとりまとめ役となり、定期的に集会を行って、情報交換や、企業同士の協働による新たなサービスの創出など

について話し合うようになった。これがいわゆる協議体の役割を果たすことから「企業協議体」と呼ぶことになった。

初年度は参加企業の機運を醸成
2022年度から活動を本格化

JT Bでは協議体活動のスケジュールイメージとして、2021年度は、「活動内容を確認しながら機運を醸成する年」と位置づけている。

そのため協議体が発足した2021年12月から2022年3月までは、民間企業がかかわって実践している他地域の事例の共有や、企業同士のつながりづくり、八王子市が目指す地域像、とりわけ「リエイブルメント」「プロダクティブ・エイジング」などを理解するためのワークショップ、SCとの交流や意見交換などに力を入れた。

企業協議体は、参加企業にとっては自社の活動のアピールの場、自社に足りないサービスを補ってくれる企業との出会いの場、さらには自社の発展につながる新しい視点や活動のヒントを得る場などにもなっている。

2021年度はひとまず月に1回ペースで行ってきたが、2022年度からは定期開催とし、就労的活動支援の体制整備、新しいサービスの創出などに力点を移していく計画だ。



第1回企業協議体の様子(2021年12月22日)。八王子市とJT Bによる事業説明などがハイブリット形式で行われた



フリータイムには個別に情報交換



企業協議体は回を重ねるごとに意見交換などが活発化し、顔の見える関係づくりも進んでいる(2022年2月21日/第3回企業協議体)

シニアヴィレッジ

登録企業の高齢者向けサービスを集約し
選べるメニューとして提供

高齢者向けサービスを提供する民間企業は数々あるが、これまでそれらは多くの場合、個別に提供されてきた。

「シニアヴィレッジ」はそうしたサービスを一つにまとめ、プログラムとして提供するものだ。

高齢者は自分に合ったメニューを自由に選んで参加できる。

高齢者向けサービスを見える化し
社会参加の機会を提供し続ける

日本の市場にはいま、さまざまな高齢者向けサービスがあふれている。八王子市も同様で、「スポーツクラブによるシニア向けトレーニングコース」「旅行会社によるゆつくりペースでの登山ツアー」「音楽教室主催のボイストレーニング教室」など、探し始めれば相当数のサービスが見つかる。しかし、これらはいくつか個別、つまり点での提供であり、それぞれをつなぐ機能はこれまでなかった。

ここに横串を刺し、面として提供しようというのがこの「シニアヴィレッジ」だ。具体的には、市内で提供されている民間企業による高齢者向けサービスを、JTBが集めてプログラム表（例えば約1週間の時間割のようなかたち）にまとめて提供。高齢者はそのプログラム表から興味のあるもの、自分に合ったものなどを選んで自由に参加するかたちをイメージしている。

バラバラに提供されてきたサービスを一覧にして見える化することで、外出から遠ざかりがちだった人々の参加意欲を引き出し、活動量を増やすとともに、社会参加の機会を継続的に提供し続けることを狙いとしている。

社会参加を続けるなかで、仲間が増えたり、ボランティア活動や就労的活動に

つながったりすることも十分あり得る。それが高齢者個々の生きがいや、地域における暮らしやすい街づくりにもつながっていくと考えられる。

1カ月に1週間程度の
「シニアヴィレッジウイーク」を開催

JTBでは就労的活動支援コーディネーターとなつて以来、「はちおうじ人生100年サポート企業」に個別にアプローチしたり、企業協議体で共有したりしながら、サービスメニューを集めてきた。2022年度からはいよいよ本格的に面でのサービス提供を開始する。当面は1カ月に1週間程度の「シニアヴィレッジウイーク」を開催する計画だ。

プログラムはSCや登録企業を通して高齢者に配布する。SCにとっては、これまでなかなか把握しきれなかった民間企業によるサービスを手軽に、しかも選択できるかたちで紹介できるといふ点で有用だ。また、企業にとっては、自社のサービスに限らず豊富なメニューを提供できることになり、顧客サービスの向上、企業のイメージアップにもつ

なげることができる。併行して新たなサービス開発も進め、プログラムを充実させていく。複数の企業のサービスを組み合わせ提供することも考えている。ゆくゆくは全国にネットワークを持つJTBの強みを生かし、八王子市外の企業によるサービスもメニューに加えていく方針だ。

「シニアヴィレッジウイーク」プログラムイメージ

| | 〇/〇(月) | 〇/〇(火) | 〇/〇(水) | 〇/〇(木) | 〇/〇(金) |
|----|---|--|--|---|---|
| 午前 | 10:00～11:00 携帯ショップ 【スマホ講座】 場所:〇〇 定員:〇〇 | 10:00～11:00 スポーツクラブ 【太極拳】 場所:〇〇 定員:〇〇 | 10:00～12:00 スポーツクラブ 【フィットネス】 場所:〇〇 定員:〇〇 | 10:00～11:00 音楽教室 【ボイストレーニング】 場所:〇〇 定員:〇〇 | 大学 【スポーツゴミ拾い】 場所:〇〇 定員:〇〇 |
| | 11:00～12:00 介護系企業 【あたまの健康チェック】 場所:〇〇 定員:〇〇 | 12:00～14:00 旅行会社 【姉妹都市高雄 オンラインツアー】 場所:〇〇 定員:〇〇 | 12:00～14:00 飲食店 【利き酒教室】 場所:〇〇 定員:〇〇 | 11:00～12:00 音楽教室 【ボイストレーニング】 場所:〇〇 定員:〇〇 | |
| 午後 | 14:00～16:00 教育・福祉系企業 【脳トレイベント】 場所:〇〇 定員:〇〇 | 15:00～16:00 保険会社 【認知症セミナー】 場所:〇〇 定員:〇〇 | 16:00～17:00 食品メーカー 【ベジチェックイベント】 場所:〇〇 定員:〇〇 | 14:00～17:00 スーパーマーケット 【健康チェックイベント】 場所:〇〇 定員:〇〇 | 14:00～17:00 旅行会社 【高尾山 ウォーキングイベント】 場所:〇〇 定員:〇〇 |
| | 16:00～18:00 教育団体 【小学生見守り隊】 場所:〇〇 定員:〇〇 | | | 薬局 【健康チェックイベント】 場所:〇〇 定員:〇〇 | |

どこで、いつ、どんなサービスを利用できるかが一目でわかる

八王子市×JTB 取り組み実現の流れ

八王子市とJTBは協働事業を進めるにあたり、おおむね週に1度の合同ウェブ会議を行って目的や情報を共有しつつ意見交換を重ねた。「企業協議会」の進め方、「るるぶ」の内容、「シニアヴィレッジ」のあり方などもこの会議で話し合った。出席メンバーは、八王子市、JTBそれぞれの事業担当者、国際長寿センター（ILC）の調査研究担当者など。同会議のおおまかな内容を、ここに時系列で紹介する。

2021

10/15 金

- 業務推進スケジュール、KPIなどについて確認。企業によるプログラムについては八王子市より、「SCやケアマネの意見を聞き、高齢者のニーズを踏まえたうえでつくり込みたい」「プログラム数は1企業1プログラムにしたい」などの意見。
- SCとの意見交換会、参画企業への説明について、近日中に設定し、整備したいサービスや参画企業などのニーズを聞くことで合意。

10/22 金

- 企業参画のためのセールスツールについて議論。ビジネス一色でも困るが企業側にもベネフィットが必要で、うまく調整する必要があることなどを確認。
- 参画企業に関し、「はちおうじ人生100年サポート企業」（以下、サポート企業）の要件を満たせばよいことを確認。
- 「るるぶ」について方向性を議論。2021年度はサポート企業中心にアプローチする。「社会参加」をコンセプトに作成する方向性も検討。

11/5 金

- 八王子市より仕様書・契約書の説明。ILCより、「就労的活動支援事業費は全国的にあまり使われていない予算であり、他自治体においても波及効果あり」とのコメント。
- サポート企業説明会（11月12日）の資料を共有。サポート企業の中では意識の温度差があるため、年度内は機運醸成が大事であることを確認。八王子市より、サポート企業のとりまとめ（サポート企業を見つける・つなげる）もJTBへ委託したい旨説明あり。

11/12 金

- 「るるぶ」制作について議論。「基本はサポート企業のサービスを紹介する内容とし、ページが余れば観光要素も入れる」など意見交換。ILCより、「SC、ケアマネの助けになるような媒体になればよい」とのコメント。とにかく「るるぶ」は「楽しさ」が前面に出ていることが重要であり、「るるぶ」を見て、活動量が増え、気づけば健康になっていた、というようなストーリーに持っていきたいといった目的を共有。
- ILCからの提示で、「認知症バリアフリー社会実現の手引き」（日本認知症官民協議会が発行）を共有。

11/19 金

- 「るるぶ」制作に関して、前回の打ち合わせ内容から誌面イメージを提示。内容については、「基本はSCの活動を補完できるようなツールが望ましい。ガイドブックやサポート企業の詳細な紹介ではなく、あくまでSCに相談するきっかけや呼び水になればよい」との主旨を確認。

11/26 金

- 「るるぶ」の様子はAB判/カラー/12ページ/3万部と決定。表紙を見て、フレイル、プレフレイルの人の向けであることがわかるようにすること、インパクトのある表紙にすることなどで合意。
- 参画企業の状況確認。大学、スーパー銭湯、カラオケ店なども巻き込みたいなどの意見。

12/3 金

- 「るるぶ」に関して編集スタッフを交えて意見交換。具体的なページ構成のほか、「これを見て頑張れる、ここだったら行けそうと思える掲載の仕方をしてほしい」「とにかくワクワク感は大事」などの意見。
- サポート企業との交流会（毎月実施；後の企業協議体）について、イメージを共有。

12/10 金

- サポート企業との交流会（毎月実施；後の「企業協議体」）について意見交換。
- 「るるぶ」製作について議論。冊子の主旨、八王子市の魅力、サポート企業の意識や力量などを再確認しながら掲載コンテンツを整理。

12/17 金

- 協議体（12月22日）に関して当日の流れを確認。
- 八王子市よりSCアンケートに関して報告。記載の多かった内容は、「就労支援（シルバー人材センターで紹介される仕事は肉体的労働がほとんど）」「空き部屋、スペースの貸出（サロン・地域活動の場所がない）」「移動支援」など。

12/24 金

- 協議体（12月22日）の振り返り。「全体的には前向き姿勢であった印象」「各企業間でさまざまな化学反応を起こしたいといった意向もあった」などの報告。
- ILCより山口県防府市の成功事例を提示。「事業開始からリハビリ職があり、リハビリ職自身でやりたいことを行政に伝えることができて」とのコメント。今後は域外企業が参入しやすい仕組みづくりについても協議していく。

2022

1/7 金

- 「るるぶ」について確認。全体のコンセプトとしては、「ちょっと元気になってきた人が、さらによくするために引っぱり出せるようなもの」「自らが生活するうえでの選択肢のひとつ、その支援としてSCやサポート企業がある、というイメージ」「サービスを与えるのではなく選択肢を用意する」などの意見あり。

1/21 金

- 「るるぶ」について情報共有。完成後は八王子市の媒体などにも掲載予定。
- 第2回協議体（1月26日）に関して確認。ハイブリッド形式で講演とワークショップを予定。「双方（福祉、企業）がWin×Winになれるようにコーディネートしてくれるとありがたい」などの要望あり。

1/31 金

- 第2回協議体の振り返り。次回以降は意見交換の時間を長めに取れるよう調整するなどの報告。
- 第3回協議体（2月21日）の日程や内容を共有。
- 域外企業協議体に関しても意見交換。「2月下旬～3月上旬を目途に実施想定」「年度内に実践し方向性を固め、4月以降本格稼働」「1業種1企業に縛られない」などを共有。

2/8 火

- 第2回協議体アンケートの結果を共有。SCの参加を求める声があり、第4回に合同で実施することを検討。
- 第3回協議体の内容を確認。「企業講演（2社選定予定）」「第1層SCによる講演」を実施。
- 域外企業協議体に関して日程などを検討。

2/15 火

- 第3回協議体に関して共有。講演企業決定。SC講演は第2層SCがリモートで担当。意見交換には第1層SCも参加する方向を確認。
- SC定例会議の内容を確認。それをふまえてSCより地域の課題を生じた状態で共有してもらい、具体的なアクションにどうつなげるかなどを議論することで合意。



辻野文彦さん

八王子市 福祉部 高齢者いきいき課

キーワードは「リエイブルメント」

民間企業との連携で目指す 「生涯現役のまち」

八王子市では高齢者施策の基本理念として、「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」を掲げ、一人ひとりが望む生き方を多様な主体で支えることを目指している。そのためには日常生活を維持するための支援、市場サービスを含めた幅広いサポートが求められる。

この課題を解決すべく、2021年度から、株式会社JTBに、高齢者の暮らしに關するコーディネート業務（生活支援体制整備事業の一環）を委託し、行政と企業との連携を進めている。その概要を報告する。

高齢者施策の目標は リエイブルメント（再自立）

冒頭で示した基本理念は、「高齢者計画・第8期介護保険事業計画（以下、高齢者計画）に明示している。ここでは「自立支援」を、「これまでと変わらない、日常生活を守るための支援」と定義し、2021年度から「リエイブルメント」をキーワードに、「短期集中予防サービス」を中心に、多様な施策を連動させた地域包括ケアを推進している。

八王子市における「リエイブルメント」の定義は、「日常生活に課題が生じた場

合でも、専門的支援を早期に行うことにより、自信を取り戻しながら、もとの日常生活へ再自立すること」。そのため、一人ひとりの日常生活を知り（アセスメント）、自信の喪失や、心身状態の低下などから諦めてしまった、途切れてしまっ

たさまざまな活動を、再びつなぎ直していくことに注力している。

本市では、「八王子ハッピーチャレンジプログラム」の名称で、2021年4月に通所型短期集中予防サービスを開始した。セルフマネジメントの定着を目指したりハビリテーション専門職による面談中心の支援（コーチング）が特徴で、元の生活・自信を取り戻すといった、気

持ちを前向きにするマネジメントに主眼を置いている。

新たなニーズに応えるために 民間企業との協働事業を開始

「八王子ハッピーチャレンジプログラム」の目標は、高齢者自身が自分の力で日常生活を送れるようになることだが、3カ月のサービス終了後も、引き続き誰かのサポートがなければ早い段階で再び心身状態が低下する恐れがあるのが現実だ。

そこで、出口支援として、各地域包括支援センターに1名配置されているSCが、暮らしに必要な地域資源とのつなが

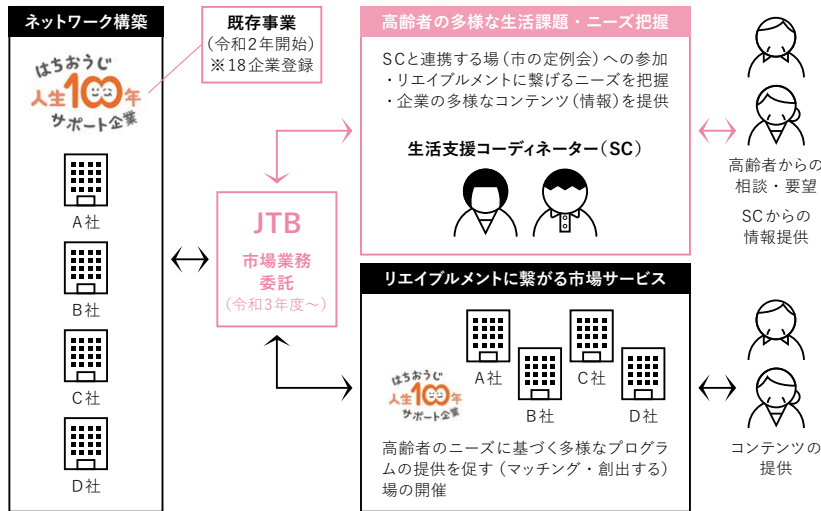


八王子市を元気にする合い言葉をデザインしたロゴは、様々な取組みで活用されている

りをつくりつつ、望む暮らしの選択肢として、さまざまな活動や場の提示、活用をサポートをしている。ただし、近年、増加傾向にある、「もう一度働きたい（経験を生かした仕事や有償ボランティア）」という新たなニーズに応えるための資源、特に民間企業とのつながりは十分に持ち合わせていない。もちろん、従来から地域課題の解決に向け、民間企業に協力を依頼する場面は複数あったが、SCの役割や企業側のメリットをうまく説明できないなど連携は難しかった。

今後、リエイブルメントを進めていくためには、高齢者自身が市場サービスを含み民間企業の多様なサービスを上手に

企業ネットワークの構築とリエイブルメントとの連動



活用できること、就労につながるきっかけをつくることはきわめて重要である。以上が、本市が民間企業との連携を強化していく新たな事業を開始することになった背景である。

生活支援体制整備事業予算でプラットフォームを構築

高齢者施策と民間企業の力をつなぐ

プラットフォーム構築のために活用した事業は、生活支援体制整備事業における「就労的活動支援コーディネーター」だ。就労的活動支援コーディネーターは、地域支援事業実施要綱の改正により新たに誕生したものであり、その内容はまさに、本市が目指していた民間企業との連携制づくりを後押しするものであった。何より資格要件として「団体」でも可であることを確認できたことが大きい。これまでは、コーディネーター＝民間企業とつながることができない「人」と考えていたが、個人の配置では多様な産業を網羅することや対応に関して限界があるのは否めなかった。求める機能を有する（柔軟に対応できる）団体に委託できれば、事業は大きく前進するはずだ。

ここで課題となったのが、「地域のニーズに対して柔軟にコーディネートできる機能は誰が持っているのか」ということだ。これについては国際長寿センター（ILC）を紹介して、JTBより、「八王子市と介護予防の取り組みで何か連携できないか」という相談が持ちかけられたことで、思いのほか早期に解決した。

JTBから説明された企業としての強みや、介護予防に関して「できること」の中で、特に魅力を感じた点が2つある。

1つは、同社は旅をプロデュースするプロフェッショナルで、顧客の望みを最大限尊重し、宿、食事、交通、遊びなど多様なコンテンツをつなげてパッケージとして提案している。これは、高齢者の望む暮らしをコーディネートすることとコンセプトは同じであると感じた。もう1つは、多種多様な産業とのつながりをもともと持ち合わせているということだ。

こうしたJTBの優位性は、委託契約締結のための「なぜJTBなのか」の説明でも強調した。さらに、ILCと連携し、本事業が民間企業と行政にどのような効果をもたらすかを評価・検証する研究事業を行うことになったことも追い風となった（専門機関による事業評価が無償で提供され、これが予算確保や事業修正に大きな力を発揮する）。

第一層SCを企業に委託 経験の蓄積、事業継続に期待

JTBへの委託内容は、主に以下の3点である。

●多様な民間企業の参加を促し、企業間の連携を進めるとともに、それぞれの市場サービスや得意とするコンテンツの情報を整理し「見える化」する。

●高齢者のニーズと生活課題を把握・整理し、それに合った民間企業のコンテンツを発掘・創出、マッチングする。

●リエイブルメントの対象となる高齢者の活動につながる啓発冊子を作成する。

加えて、事業を円滑に進めるための手段として、SCと民間企業とが意見交換できる場を設けることも業務に含め、これを「協議体」と呼ぶこととした。

これらの業務は、「シニアヴィレッジ」「るるぶ」「企業協議体」としてすでに始動している（詳細はP9-13）。

改めて整理するとわかるように、本事業がSCの役割そのものであることから、本市ではJTBを第一層SCに位置づけた。「人」ではなく企業をSCに迎えることで、情報や経験が企業内で共有・蓄積され、質を担保しながら継続できるといふメリットもある。

さらに、ここで得られる情報や企業ネットワークを生かし、他の政策との連動や政策立案につなげていくことも可能と考えている。

最後に、本市がこの事業をスタートできた大きな要因の1つとして、「行政職員が第一層SCを担い、あらゆる主体を課題解決への資源と捉えて市の事業につながる意識を持っている」という特徴を挙げておきたい。今後も市民が望む暮らしを実現・応援するために、柔軟な判断、調整を行っていききたい。



仙波翔太さん

株式会社JTB ツーリズム事業本部
エリアソリューション事業部
企画・開発推進チーム

八王子市の第一層SCとして

高齢者をサポートする 企業ネットワークを構築

2021年12月、八王子市の第一層SCとなった株式会社JTB（以下、JTB）。自治体が民間企業にSCを委託するのは全国でも数例しかない。しかも47都道府県すべてに支社を擁し、あらゆる業種とつながりを持ち、すべての世代を顧客とする大手旅行会社による生活支援体制整備事業への参入とあって、関係者から大きな注目を集めている。JTBはこの事業を担う目的をどこに置き、どんな展開を考えているのか。担当者である仙波翔太さんに聞いた。

事業推進体制は

八王子市内・市外に分けてイメージ

——事業の推進体制を教えてください。

仙波 図1に示すように、八王子市内での活動と八王子市外での活動、大きく2つに分けて体制を考えています。

市内においては、SCや、八王子市が登録を進めている「はちおうじ人生100年サポート企業」（以下、サポート企業）と連携しながら、高齢者に対するプログラムを開発していきます。

同時に、八王子市内で賄いきれないサービスについては、市外の企業から提供してもらうことも考えています。JTBグループは全国47都道府県に支店があり、「八王子市に事業所はないけれど、よいサービスを持っている」といった企業とのつながりは多数あります。そういった企業と連携することで、多様性のあ

高齢者がアクティブに生活し、活動量を上げるための支援

——御社は2021年12月、「就労的活
動支援コーディネート事業」を八王子市
から企業の立場で受託し、第一層SCに
位置づけられました。この事業に参入す
るにあたってのJTBとしてのコンセ
プトを教えてください。

仙波 JTBは様々な社会課題や地域課
題の解決に取り組んでまいりました。今回、
高齢者の社会課題への取り組みとして、
「民間企業のサービスを使い、高齢者の
社会参画を促進していく」というコンセ
プトの事業を検討していました。

そんな中、国際長寿センター（ILC）
より八王子市の取り組みを紹介され、
「リエイブルメント」や「プロダクティ
ブ・エイジング」の概念、社会参加に向
けた取り組みなどを知り、民間企業とし
て協力できると考えたのです。

私たちができることを一言で言えば、
「高齢者がアクティブに生活し、活動量を
上げるための支援」です。2021年度
はこれをコンセプトに、「シニアヴィレッ
ジ実施」「るるぶ発行」「協議体開催」の
3つについて検討・推進してきました。

——支援のあたりはどのようなものを想
定していますか。

仙波 私たちの今回の取り組みは、高齢
者の皆さまがさまざまなプログラムに参

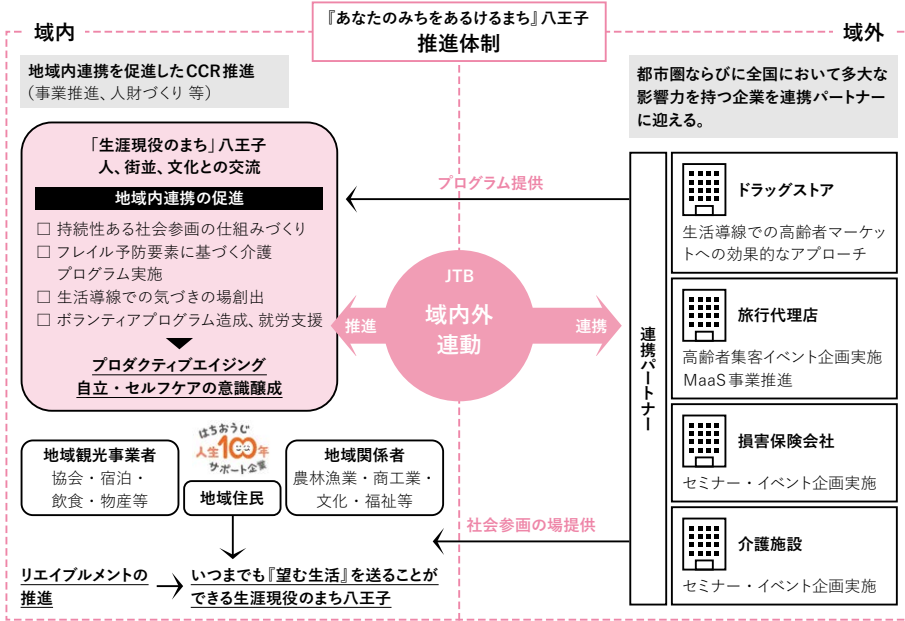
加し、活動量を増やしながら、自らやり
たいことを見つけていくことを支援す
る、というものです。多様な社会参加の
機会を、生活動線の中で提供し、活動量
を増やしていただくことで介護予防につ
なげられればと考えています。そのため
にも、民間企業とSCが一体となって介
護予防や認知症予防につながるプログラ
ムを提供していかなければと思います。

民間企業はこれまでにも、高齢者の生
活にかかわるサービスを個別に提供して
きています。しかし、一人ひとりが自分
に合ったサービスを選び、継続的に参加
できるようにするためには、高齢者向け
の市場サービスがある程度集約し、豊富
な選択肢として提示したほうがより効果

的です。言ってみれば、民間企業による
高齢者サービスの面展開です。

高齢者がそこに参加し続ける中で、地
域のボランティアや地元企業の就労的
活動に参加したり、仲間づくりをしたり、
コミュニティサイトに入ったたりすること
もあると思います。そういったつながり
のある活動を提供することで、「住みや
すい街づくり」というSDGsのゴール
も目指しているように、企業として支
援したいと考えています。

図1 事業推進体制のイメージ



高齢者の皆さんの選択に足るサービスを提供できると考えています。さらにJT Bは、企業だけではなく、「旅行」というものを媒介にして、観光地など幅広いマーケットに接点を持っています。

八王子市内でも連携し、八王子市外からもサービスを引っ張ってきてコーディネート

ネットしていく、というのが、私たちが持っている事業展開イメージです。

高齢者が自分で計画を立て、行動できるプログラム

民間企業による高齢者サービスの具
体案をご紹介ください。

仙波 たとえば、薬局は高齢者の生活線の中で欠かせない施設ですが、そこで薬を売るだけではなく、不定期で血液年齢や肌年齢の測定イベントを行い、高齢者自身が自らの健康状態に気づく機会を提供することを検討しています。

旅行会社としてのアプローチでは、ウォーキングイベントにより高齢者が外出するきっかけをつくり、そこに身体測定や認知機能に関するチェックもプラスすることなどを考えています。

ほかにも、認知症セミナーや運動型セミナーなどで高齢者に場を提供できる企業も複数あると思います。企業に対しては、JT Bからこうした活動を提示しながら促進していきたいと思っています。

八王子市は学園都市でもありますが、大学との連携も考えておられますか。

仙波 市内の大学生などとプログラムを展開するというアイデアも出ています。企業目線だけではなく、産官学連携しながら推進していきたいと思っています。

こうしたサービスをまとめて提供するのが「シニアヴィレッジ」です。いろいろな企業が予定しているサービスを、1週間ごとに可視化させるかたちで、地域の高齢者に届ける計画です。

たとえば、月曜日午前中には携帯ショップで高齢者対象のスマホ講座があり、火曜日の昼には八王子市と姉妹都市の台湾高雄市をオンラインでつないでオンラインツアーが実施される、水曜日の午前中は地元のスポーツクラブでシニア向けフィットネス教室がある、といったかたちでプログラムを提供します。

これを一覧表で見ること、「木曜日は午後は近くのスーパーの健康チェックイベントに行き、金曜日は母校でゴミ拾いをやってみよう」などというふうに、高齢者自身が計画を立て、行動できるようにプログラムを展開したいと思っています。

住民主体の活動とはまったく別なのですか。

仙波 もちろん組み合わせさせていきます。それにより選択の幅はさらに広がることになりました。これまでは、企業のプログラムは各企業が持っており、複数の企業の活動を1つにまとめたものはありませんでした。これをJT Bがアレンジしてコーディネートしながら、JT Bから参加を呼びかけている企業や、サポート企業などとともに作りあげ、SCや参加企業を通して高齢者に届けます。こうした活動により八王子市の介護予防・生活支援に向けた取り組みは充実していくものと確信しています。

介護予防や生活支援に関するサービスを地域に浸透させるためには、民間企業とSCとの連携が不可欠ですね。

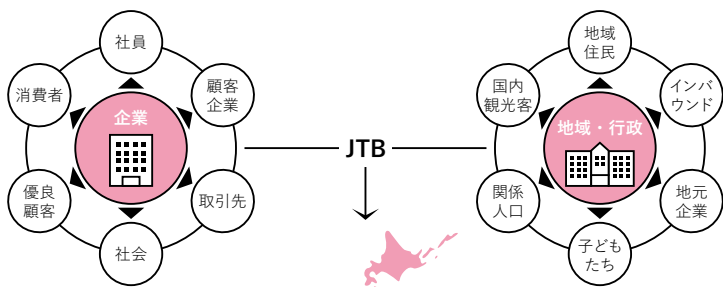
仙波 はい。SCと企業との相互理解はとても重要です。双方が双方をうまく活用するように調整していくことが私たちがJT Bの重要な任務です。

「民間のサービスは高額」という印象があるのか、まだまだどうしても避けられる傾向はありますが、企業によるサービスがこの市場からなくなることはないはずです。できるだけうまく活用していただく方向で、情報共有を図りつつ、調整していきたいと思っています。

**「見る」「食べる」「遊ぶ」を大切に
高齢者向け「るるる」を作成**

「るるる」特別編集／八王子』を作成

図2 次年度以降の動き



これまでJTBグループが培ってきたアセット(地域/企業との接点・観光知見・情報・ブランド等)を活かし、地域資源を活用した高齢者が新しい経済を創出する事業を検討する

するにあたり、こだわった点は？

仙波 「るるぶ」は、「見る」「食べる」「遊ぶ」の末3文字をとったものです。今回の事業も、高齢者にいろいろなものを見ていただき、食べていただいで、遊ぶ・活動的に出かけていただく、というイメージをベースに企画しました。

市販の「るるぶ」は、多くの方が旅行に行く前に「楽しい」イメージを持って購入されます。高齢者の方々も同じように、この冊子を見て、「楽しそう！行ってみよう！」と感ぜられるような誌面

づくりを目指しました。

なお、観光地の特集が多かった「るるぶ」ですが、最近では「ベビーカーで出かける場所」や「病院のご案内」などもつくっており、観光地以外にもサービスや製品を紹介することも行っています。今回もこの経験を生かして、「高齢者の活的な生活にアプローチした冊子」をつくりました(詳細はP9-11)。

『るるぶ特別編集/八王子』が、高齢者それぞれの生きがいや健康づくり、そして楽しい日常につながるきっかけとなることを願っています。

——「るるぶ」は毎年、版を重ねていく計画だそうですね。

仙波 2021年度に作成したものを2022年度以降に配布し、並行して第2版の制作を進めていきます。その後も同様に進め、新鮮な情報をお届けできたらと思っています。

——2021年度の取り組みの3つめ、企業協議体についても、活動状況や現状での評価をお聞かせください。

仙波 おおむね月に1回会議の場を設け、すでに参画している企業とさまざまな議論を重ねています(詳細はP12)。2021年度には、事例紹介、参加企業のプレゼンテーション、ワークショップなどいろいろななかた

ちで開催し、高齢者施策への理解を深めたり、参画企業同士の横のつながりをつくってきました。SCとの意見交換会も実現し、年度内の目標だった、「企業の機運醸成」は、かなり進んできたように思います。

企業協議体は今後、月に1回の定期開催とし、「半期振り返り」「年間振り返り」などで検証も行いながら有意義な意見交換、情報共有を重ねていく方針です。

**取り組みの事業化と他地域展開
高齢者による
経済価値創出を目指す**

——2022年度以降の計画は？

仙波 いま、JTBが目指していることは、大きく2つあります。

1つは、八王子市で行っている取り組みを事業化し、他地域でも展開していくこと。2021年度より始まったこの事業をしっかり八王子市に根づかせつつ、同様の課題を持つほかの自治体に対しても、プログラムの提供を行っていきたいと思います。

もう1つは高齢者が新しい経済価値を創出する取り組みへの挑戦です。それぞれの地域が保有している地域資源を活用し、高齢者による新経済を創出することをイメージしています。

参考事例としては、徳島県・上勝町の「葉っぱビジネス」が挙げられます。葉

っぱビジネスとは、和食料理店などで出される料理に彩りを加える、いわゆる「つまもの」としての美しい葉っぱや花を、町内の高齢者が収穫し、農協を通して全国に出荷する同町独自の産業です。

上勝町の人口は約15000人、高齢化率は約50%ですが、このビジネスが始まって以来、「忙しくて病気にもなっていない」と、町内の高齢者は日々活発に活動し、中には年収1000万という高齢者もおられるそうです。

地域資源をうまく経済価値に変える、このような活動は他地域でも十二分に取組めると考えられ、本事業の目標として挑戦したいと考えています。こうした挑戦が、超高齢社会の日本では大変重要だと思っています。

——旅行商品を売ろうとはしないのですか。

仙波 既存の商材を売ろうとすると、高齢者自身が選択するという一番重要な視点が薄まってしまいますから。アクティビニアを増やしながら、当社の利益も上げていく。そんな新しいビジネスを創出したいのです。もちろん、アクティブになった方が当社を利用して旅行に行ってくださいるのは大歓迎です。

とにかく、自治体の高齢者施策に企業が絡むことによって、いままでにない経済活動が生まれることを示したいという思いが強いのです。そのためにも、今後も果敢に仕掛けていきたいと思っています。

調査研究事業委員会委員による

本事業への評価

本事業では定期的に調査研究委員会が開かれ、経過報告と検証、活発な意見交換が行われた。その中から、委員による事業への評価を抜粋して紹介する。

JTBに第1層SCと就労的活動支援コーディネーターを兼務していただき、高齢者に就労も含めた多様な通いの場を提供しようとしている。「多様な通いの場の提供」は、厚生労働省も提言を出して推進しており、それをプログラムとして提示できるのは強み。ステークホルダーとの連携という意味でも力強い。こういった事業がPDCAの多様な「Do」の柱になっていくことに期待している。

また、多くの自治体が就労的活動支援コーディネーターという言葉は知っていても、その役割や確かな委託先を十分に理解してはいないのではないか。八王子市のように、JTBがSCと兼務することで、民間企業とコラボレーションしやすくなるのではないかと思う。

課題としては、同じプログラムに参加する高齢者の間で元気度が大きく違っているような場合の対応だろう。指導方法や協調性などの観点からも、どういった工夫ができるかが非常に重要で、今後の知見が待たれる。

藤原佳典委員長 地方独立行政法人東京都健康長寿医療センター研究所
社会参加と地域保健研究チーム 研究部長

一般に、自治体では同じセクションにいても担当者が分かれることが多く、地域支援事業の各事業間の連動性が難しい問題となっている。事業を掛け合わせる事が重要だと思う。「予防」という視点は各事業の基盤であり、たとえば「短期集中予防サービス」を単体としてだけ考えるのではなく、予防を起点に生活支援と掛け合わせる、ボランティアと掛け合わせる、といった工夫が必要だ。

八王子市のように、選択肢・機会を増やして高齢者がアクティブになっていく仕組みをつくりながら、いろいろな事業と事業を掛け合わせておくと、その仕組みや狙いが、担当者や体制が変わっても残っていくのではないかと。その発想でいくと、約7割を占める人口5万人以下の市町村でも参考にできる部分が見せられると思う。SCカフェに参加する方にも強いメッセージになるのではないかと。

石井義恭委員 白栴市高齢者支援課 主幹/地域共生担当

まずはとてもステキだと思う。多様な主体、多様な人たちが連携するという力の意味を教えていただいた。

やはり通いの場は、通い続けられること、そこにかかわり続けられることが重要で、どう主体的にかかわり続けられるかという部分は、これからの課題だと感じる。

ただ、辻野委員のような方がいるからこういう仕組みが成り立つのではないとも思う。熱意を持った担当者がいなくなると、その事業から魂が抜け、形だけ残ってしまうというケースもある。辻野委員が異動した後、その先を見越した工夫が必要だろう。

澤岡詩野委員 公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団
研究部 主任研究員

本当に羨ましいというのが一番の感想。私の住む福岡県うきは市は田舎で、JTBのような全国展開している企業は身近にないが、企業とつながっていかないといけないということは強く感じる。地域力には差があるので、市全体に等しく対応できるものとして、市場サービスなどを入れていかなければならないと思う。

本事業については、企業と生活支援体制整備事業や地域包括ケアシステムをどう進めていきたいか、歩調合わせについてどういった工夫をされたのか。また、企業に就労的活動支援事業を委託するにあたり、内部調整はどうだったのかといった部分に大変興味がある。

中川史高委員 社会福祉法人うきは市社会福祉協議会
総務企画課企画調整係

資源が多い一方で、SCが一つひとつになかなかコミットしきれない面もある。そういう中で、民間企業がプラットフォームになってつなげていくというかたちは、都市型の大きなモデルになるのではと思いい、大変期待している。

どのような方々を対象にするのか、虚弱な人から元気高齢者まで幅広いという点には課題もある。しかし、たとえばスポーツクラブに通っている普通の高齢者の方々が、仮に5年通っている間に心身機能は低下してきても、その間、やめないうでいてくれるだけで介護予防になる。高齢者にとって2年、3年は非常に大きい。そういう意味で、新たな人を救うという大上段に構えなくても、参加し続けていただくことをサポートできる体制を組んでいく、というようなかたちで始めると、肩の荷がおりるのではないかと。

松本小牧委員 愛知県豊明市市民生活部 市民協働課課長

先進的かつシステムチックで素晴らしい。ただ、地域資源開発と、マッチングやアセスメントといったものではノウハウがかなり違う。メニューを揃えることはできても、メニューにうまく合わせたり、アフターフォローをしていくことをどう考えているのを知りたい。

おそらくJTBがやっている活動はかなり幅が広いので、リエイブルメントの観点からだけではなく、むしろそうではないほうが多くなりそうなので、その点は少し考慮する必要がある。ケアマネジャーもいない、でもSCはアセスメントが専門外となると、そこだけうまくいかない人が出てきてもったいないので、ぜひ皆さんで知恵を出し合うとよいと思う。

渡邊大輔委員 成蹊大学文学部 現代社会学科教授

八王子市では政策に結びつけるために、いろいろな専門性を持った第1層SCを複数置いている。私もその1人で、行政の中を調整する役割。JTBには、企業支援、企業との調整を担う第1層SCを委託した。八王子市全体で民間企業の力を使っていく、投入していくために、政策形成にも、第2層SCの支援にもかかわっていただく。ノウハウやテクニックの蓄積には経験を重ねるのが一番だが、ほかにSCとの意見交換などはすでに始めており、研修形態も考えている。

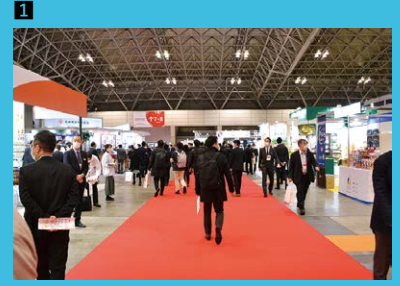
財源としては就労的活動支援事業を活用しており、JTBの力を使ってその分野を開拓していきたい。介護予防事業も同じ部署が担当し、同じ枠組みで進めている。内部調整的な苦労はあまりしていないが、それにはこうした組織づくりの工夫も生かされていると思う。

事業継続に関しては、外部を巻き込むことを強く意識している。熱意ある人材が外部にいて継続的に事業にかかわっていれば、私が異動してもシステムは残り、地域づくりも進むと考えている。

辻野文彦委員 八王子市福祉部 高齢者いきいき課/本事業担当者

PART
II

高齢者の生活支援を行ううえで、自治体と民間企業の協働が不可欠であることは、多くの関係者が認識している。しかし、産業界にはいまだに、高齢者の生活支援が地域の課題として伝わっていないことが明らかになっており（2020年度調査研究による）、今後はSCがそうした生活支援ニーズを収集し、産業界に伝達していくことが、強く求められる。このことは、生活支援体制整備事業が持つ「マーケティング支援機能」と「プロモーション支援機能」



スーパーマーケット・トレードショー 2022

を有効に活用することにもつながる。同時に、産業界の情報を生活支援の現場に伝えていくことも重要であるため、双方の情報を共有する取り組みと、その効果について検証した。題材として選んだのは、自治体の規模にかかわらず必要で、生活支援ニーズを広く収集することが可能な「買物支援」だ。食品流通業界団体の一つである一般社団法人全国スーパーマーケット協会の協力を得て実施した事業の概要と成果を報告する。

SCの声を
産業界に伝える

3

自治体との協働で
シニア層の集客力アップを
目指しませんか？

送迎から
店内イベント開催まで

スーパーマーケットが
高齢者を元気にする

「シニアデー開催」で
集客力増強

スローレジ 介護予防 数室 コンシェルジュ サービス 高齢者向け 特売 いきいきライフ 相談員

ILC ILC Japan 国際長寿センター

1 2月16～18日に幕張メッセ(千葉県)で開催された「スーパーマーケット・トレードショー2022」。コロナ禍におけるまん延防止等重点措置発令中の開催となったのがのべ約4万3,000人が来場した

3 ILCが作成し、「スーパーマーケット・トレードショー2022」で配布したパンフの表紙

商談展示会に参加して学んだこと

SCに伝えたい3つの視点

01 | 高齢者のニーズを起点に、企業と一緒に取り組む意識で活動しよう

高齢者のニーズを企業に伝えるとき、ついつい「～してほしい」という「要求」になってしまいがちです。企業側に一方的に負担を強いるのではなく、地域の課題を伝えながら、「一緒にいい方法を考える」または「一緒に作る」といった「協働」をイメージしたアプローチをしていくことが効果的です。

企業の新しいサービスの上手な使い方や、既存の商品の便利な使い方を高齢者に伝えていくことも生活支援に役立ちます。また、そういう使い方を企業側に知ってもらうことも地域の生活支援力の向上につながっていきます。

企業やお店側と一緒に考えることができる関係性・ネットワークを作っていくことで、SCの活動は広がっていきます。

02 | 高齢者にたくさんの選択肢を提供できるように支援するのがSCの役割

民間企業のサービスを紹介することに戸惑う方もいるかもしれません。もちろん特定の商品だけを紹介することは不適切な支援ではないかと感じるかもしれません。

そこで地域の市場サービスを伝えるときは、特定のものだけを紹介するのはなく、より多くの商品の情報を提示し、高齢者に選択肢を多く提供することを目指すべきだと思います。

「こんなサービスもあります」「こんな商品もあります」「こんな地域の取組みもあります」という風にたくさんの選択肢を提供し、高齢者に自ら選んでもらうことが重要です。たくさんの選択肢の中から選ぶことこそ「自分らしさ」であり、その選択肢をたくさん提供できるように準備することがSCの役割ではないでしょうか。

03 | スーパーマーケットは地域の高齢者の生活を支える拠点になる可能性が高い

地域の高齢者を支えようと考えている企業や商店はたくさんあり、そうした企業等は地域の様々な主体と連携して社会に貢献したいと考えています。高齢者の生活支援の最前線にいるはずのSCは、そうした主体の輪の中に入れておくべきではないでしょうか。

スーパーマーケットには、高齢者を支えることができる多くの業種の企業が関わっていることがわかりました。多くの高齢者が訪れ、または訪れたいと考えているスーパーマーケットと連携することは、高齢者が生活しやすい地域づくりに直結しますし、多様な業種の企業や様々な主体と連携するきっかけになるはずです。

高齢顧客へのサービス向上と SCCの活動支援の一石二鳥

地域包括支援センターやケアマネジャー、地域住民と関わりのあるSCCは、地域における買物ニーズを把握している。このニーズへの対応はSCCの役割の一つで、民間企業に対するアプローチの機会として、協議体が想定される。

しかし、第一層協議体に民間企業が参加しているケースは少ないのが現状だ。また、SCCとスーパーマーケットとが密に連携している地域がある一方で、ほとんど連携できていない地域もある。地域における買物に関するニーズを食品流通業界に伝えていくことは、スーパーマーケットにおける高齢顧客へのサービス改善のヒントになることが期待でき、結果的に、SCCの活動支援にもつながると考えられる。

好事例や最新情報を共有 新サービスとして企業に提案

すでによく知られているスーパーマーケットでの高齢者サービスとしては、ローレジや移動販売車などが挙げられる。しかし、最新の取り組みや小規模の取り組み、ちょっとした工夫などはまだ共有が進んでいない。サービスを活用した感想などについても同様だ。

2020年度調査研究では、「サービスの存在は知っていても活用した経験に基づく評価がないと使いづらい」という意見があり、市場サービスの利用促進については専門職による評価が重要な役割を果たしていることが報告されている。地域における買物支援の好事例やサービスを活用した感想を集約することも、SCCの活動を支援し、市場サービスの活用を促進することにつながるに違いない。

こうした情報は、インターネットを活用して広く共有することが有効だ。他地域での好事例を参考にして、新たな取り組みの導入を検討するSCCやスーパーマーケットが増えることで、既存のサービスや取り組みが、多くの生活支援現場で活かされることが期待できる。

ただし、収集した生活支援ニーズを一方的に投げかけるだけでは、産業界の負担が重く、実施効果は低いと思われる。そうではなく、把握したニーズをもとに新しいサービスを開発して提案すれば、産業界から見たハードルは、格段に低くなるだろう。

スーパーマーケット・ トレードショーで

生活支援ニーズを展示

こうした新サービス情報を広く発信するためには、新商品や新サービスの導入を検討している企業や団体が集まる展示

会などを利用するのが早道だ。同時に、企業と地域のマッチング支援や、サービス導入に際しての具体的な支援体制も求められる。

地域の高齢者の生活支援ニーズを介して自治体と産業界との連携が進めば、企業にとってはCSVやSDGs的経営の推進にもつながり、結果的に地域包括ケアシステムの構築にもつながっていく。

高齢者の生活支援ニーズを広く紹介する場として本事業では、「スーパーマーケット・トレードショー(SMTS)2022」(一般社団法人全国スーパーマーケット協会主催)を活用した。SMTSは、全国のスーパーマーケットや卸・商社、中食、外食など食品流通業界のバイヤーが多数来場する商談展示会で、2022年で56回を数える伝統あるイベントだ。

2月16〜18日の3日間の会期中、会場の幕張メッセにはのべ約4万3000人が来場。本事業のブースにも多数が立ち寄ってくれた。ここでは、スーパーマーケットにおける新サービスを提案するパフレット(P24・26で紹介)の配布も行った。実際に新サービスに対する意見聴取を行うことができたのは24社(29名)。業種はスーパーマーケットをはじめ、製造業、商社、研究開発法人、カーオケ機材メーカー、コンサルティング、食品業界メディア、印刷会社、保険会社などであった。



「シニアが集まる店舗のお手伝い」と題して、ILCが出展したブースの様子。訪れてくれた皆様と有意義な意見交換を行った

「食料品アクセス困難人口の推移」(農林水産省政策研究所)など買物弱者の現状を示すデータを掲載。解決策としての5つのアプローチと、具体的解決事例を例示した

このパンフレットはとてわかりやすい。お客さまも変化していて、そこをビジネス上でも取り込む必要がある。同時に社会課題の解決を目指しているスーパーは多く、社会貢献に寄与する企画であれば導入する会社も多いのでは



Part 1 DATAで見る 全国&東京都 買物弱者の現状

全国約700万人

「交通機関や交通網の弱体化とともに、食料品等の日常の買物が困難な状況に置かれている人々」——経済産業省はこうした人々を「買物弱者」と呼び、60歳以上だけで全国に約700万人いると試算。今後は農村・山間部だけでなく、都市部でも買物弱者問題が顕在化するると予測しています。

「食料品アクセス困難人口」の推移

| 年齢 | 2005年 | 2015年 |
|-------|-------|-------|
| 65歳以上 | 678万人 | 825万人 |
| 75歳以上 | 376万人 | 536万人 |

65歳以上の約25%、75歳以上の約33%が食料品アクセス困難者

現在高齢者は一歩三歩だけでもこんなになります!

5つのアプローチ

- 1 店舗からのアプローチ
 - 店内購入
 - 持ち帰り
 - ネットスーパー
 - 訪問販売
 - 買い物代行
- 2 交通からのアプローチ
 - 買い物バス
- 3 店舗間の自受への配達
 - 購入商品の配達
 - デリバリーの活用
 - 宅配業者による委託
- 4 小売業者からの「歩み寄り」
 - 小規模・小売業
 - 店舗の広さ
 - 商品陳列への配慮
- 5 消費者からの「歩み寄り」
 - 買い物
 - 共済

事例1 移動スーパーとくし丸

高齢者に合わせた選りすぐりの食料品や生活雑貨、約400品目・1,200~1,500点を軽トラックに積み込み、買物弱者は専用の移動スーパー、株式会社とくし丸が提供するサービスで、同社ウェブサイトによると稼働数は2021年12月現在905台数を誇ります。対象店舗の増し、便利さに加え、各地域の地方自治体などと協業を結び、地域の高齢者の見守りにも使われています。

事例2 買い物代行・無料配達 ふれあい便

「ふれあい便」利用者数の推移

| 年度 | 利用者数 |
|--------|------|
| H28.4 | 約100 |
| H28.10 | 約200 |
| H29.4 | 約300 |
| H29.10 | 約400 |
| H30.3 | 約500 |

21%増 (対事業開始月)

Part 2 買物弱者を「店舗に送迎」する仕組みづくり 買い物支援を「シェアリング」

スーパー側は 低コスト・低負担

運転免許を返した、路線バスが撤退していったなど、さまざまな理由で外出が制限されてしまった人々、送迎によって外出の機会を提供するサービスが各地で生まれています。高齢者にとって外出は、運動や楽しみ、見守りなども含め、健康に高齢者を支援することは、「スーパーマーケットの売上アップ」と「高齢者の健康増進」を両立させる、WIN-WINの事業として注目されています。

事業紹介

- 認知症予防や運動を促進した健康増進のための乗り合い送迎サービス
- 地域の交通不便を解消し、主に高齢者の外出促進に貢献するシェアリング型交通(予約に応じて乗降場所や経路を変更可能な交通システム)
- スーパーマーケットをはじめとした民間企業がエリアスポンサーとなり採算性を向上

チョイソコ事業構造

エリアスポンサー(自治体、地域の事業者、高齢者) → 株式会社アサイン(事業主体) → 地域住民(会員)

株式会社アサインは、移動センター、運行システム、送付センター、運行システム、運行センター、運行システム、運行センター、運行システム、運行センターを運営しています。

チョイソコ 会員・利用状況

登録会員の年代別内訳: 50代7%, 60代9%, 70代60%, 80代31%, 90代9%

利用回数の目的別内訳: 運動6%, 文化18%, 買い物41%, 医療33%

70代・80代が8割、90代が徐々に増えている

会員数・利用稼働者数: 月別約1,800人(利用者数)、約600人(会員数)

チョイソコ導入で集客&地域貢献

- 「買い物支援」に限らず、MaaS*としても機能
- 支援を「シェアリング」するため、負担・リスクが少ない
- エリアスポンサーとして集客金、月額3000~4万円を毎月受け取り、送迎設備や集客企画をアサインが行ってこれるため売上増が期待できる
- エリアスポンサーが増えれば増えるほどチョイソコ利用者は増加し、それに伴う健康効果によってさらなる売上増が期待できる
- * CSV経営の実践にもつながります

経済産業省の「買物弱者対応マニュアル・ver3.0」

食品が日常の買い物は困難を懸念する人々の支援に取り組む自治体の先進事例を紹介、事業立ち上げへのヒントをコンパクトにまとめたマニュアルです。

高齢者に外出の機会を提供する仕組みとして全国各地で送迎サービスが広がっていることを紹介。特に、愛知県豊明市で誕生した、健康増進のための乗り合いサービス「チョイソコ」を取り上げ、その事業構造や利用状況、導入のメリットなどを示した

全体的に非常に参考になる。あまり無理な内容がない点が良い。持続可能性を担保するときにとりだけコスト感なくできるのが大きなポイントとなる



ILCが行ったSC向けアンケートから、SCがスーパーマーケットに求めるニーズを「通販」「商品」「店内」「その他」の4項目に分けて掲載

Part 3

高齢者支援の専門家が指南！
スーパーマーケットに
こんなサービス・商品

あったらいいな！

高齢者の日常生活の支援と社会参加を一体的に進めるべく、「生活支援体制整備事業」がスタートしたのは2015年。その厚着役を果たすのが生活支援コーディネーター（SC）です。
ILC・Japanではこのほど、全国のSCを対象に、スーパーマーケットに求めるサービスについてアンケート調査を実施。主なニーズとその対応例をまとめました。

SCがスーパーマーケットに求める主なニーズ

| 通称 | 電話やFAXの対応 | カタログは商品が多すぎるので、高齢者向けがあってもいい |
|-----|---------------------------|---|
| 商品 | 高齢者向けの商品 独居高齢者や男性向け | わかりやすいラベル、小分けの包装や生鮮品、鮮度の確保、 電子レンジで温めるだけの商品 |
| 店内 | コンシェルジュ | 無料送迎 |
| その他 | 移動販売車 コミュニケーションスペースの設置 | トイレの場所をわかりやすく、使いやすく 歩行が不安定な高齢者はカートによりかか るので、頑丈なカートが良い |

買ったものを届けるサービス
トイレの場所をわかりやすく、使いやすく
足元の案内を確りしてほしい。高齢者が買
いやすい商品をわかりやすい場所に

□高齢者や子どもなど気になる人がいたら、ためらわずに役所や連絡してほしい。SCも活用してほしい
□認知症サポートチーム養成講座を従業員に受けてほしい。全員が難しければ管理者が受け、情報を共有する等していただけると
相互の戸惑いや誤解によるトラブルも回避できると感じます

SCアンケートの詳細は



上記ニーズへの対応例

- 電話やFAX
社会福祉協議会（以下、社協）、運送会社とスーパーが連携し、カタログ販売の電話を社協が受け付け、配達した運送会社からは見守り情報を社協に連絡する取組など
- 商品の工夫
「高齢者対策委員会」を介した食生活支援活動や、高齢者の求める「おかげさまで」「お楽しみ少額パック」「少人数用の調理器具の魚」等の供給体制の整備
- 移動販売車
地域のスーパーが閉店し買物が不便になることから、有志が大手スーパーの協力を得て商品を仕入れ、自宅を店舗として地域の買い物支援
- 送迎、宅配など
「高齢者対策委員会」を介した食生活支援活動や、高齢者の求める「おかげさまで」「お楽しみ少額パック」「少人数用の調理器具の魚」等の供給体制の整備

ただし、一方的に要望を突き付けられても「それは簡単にはできませんがスーパー側の本音では？」
 実施する意義を感じない？
 情報はずりて収集済みだが実施の仕方がわからない？
 実施したいがきっかけがつかない？

福祉関係者や自治体と協働してみませんか？

Part 4

地域におけるスーパーマーケットの重要性を
住民・支援者・店舗で
共有しましょう

高齢者の健康維持・増進にも貢献

高齢化していくことで売上が落ち、スーパーや商店が閉店すると、今まで自分で買っていた人も買えなくなる。これを生活支援だけで防ぐには限界があり、いずれは町から高齢者が減り、町はさらに縮小していくでしょう。いつまでも高齢者が自分で買えるような環境を創出できれば、高齢者は住み慣れた場所から自分らしい生活が続けられ、スーパーも閉店することなく、市の産業も維持できるのです。

データを見る 買い物と高齢者の健康との関係



スーパーと地域が協働する意義はある！

スーパーと自治体が連携した好事例

- 買った商品を無料配達するスーパー生活協同組合コープあいち
スーパーマーケットと自治体が連携することで買物困難のニーズに応え、成果をあげている好事例が、P.02でも紹介した。認知症リスクが「ふれあい便」です。「ふれあい便」の情報を右に示します。二次印刷から企業向け、情報提供まで全線サービスアップしたのが、生活支援コーディネーター（SC）、地域資源を連携し紹介人です。
- ニーズの抽出
市の生活協同組合「豊明店」での中古品事業「自由プロジェクト」で、「買い物は自分で見て選びたいが、買った商品を持って帰ることを難しく、一度にたくさん購入できない」というニーズを把握
- 地域企業へのアプローチ
駅前に店舗を構えるコープに町からプロジェクト会議への参加を依頼。従来の個人宅配の使いにくさ、高齢者のニーズを共に検討、新たなサービスの検討を要する
- 情報の提供
店舗で購入した商品を無料でその日のうちに配達する「ふれあい便」をスタート。その後、電話注文にも対応。サービスを使った買物方法をSNSやチラシや店頭で告知し利用を促した
- 効果
2016年4月の事業開始後、2018年1月には利用回数3.2倍、客単価21%増を達成



スーパーマーケット・
トレードショーで
配布したパンフは
こちらでご覧になれます。



「近隣に食料品店がないと死亡リスクが1.6倍」「外出・買い物・料理・園芸・スポーツをしないと認知症リスクが約2倍」など、高齢者にとっての買い物の重要性を示すデータを紹介

Part 5 生活支援コーディネーター(SC)からの提案
高齢者のライフラインである店舗をさらに進化させませんか 自治体と協働して

食品など生活必需品の買い出しは、日常生活を維持するうえで欠かせないものです。そんな大事な買い物を支援しつつ「プラスαのサービス」を提供することで、高齢者のライフラインであるスーパーマーケットを進化させてあげませんか？ 本誌は過去に3回掲載、高齢者のニーズに合わせた応える「シニアデー」を定例化してみませんか？ さらに、店舗が定例的に行っている曜日や時間を活用することが可能ですし、人材として地域の生活支援コーディネーター(SC)を活用すれば人件費はかかりません。低コストにして高効果が期待できる「シニアデーの開催」を提案します。

SCほか高齢者支援の現場の声

スーパーマーケットの中に高齢者のちょっとした困りごとの案内所があるとうれしい

地域の介護予防教室のチラシを掲示したり、スーパーの空きスペースを活用して介護予防の取組を行ったり……

スーパーマーケットにもコンシェルジュのような方がいれば、高齢者がお一人でも安心して買い物ができるのでは？

地域のライフラインであるスーパーマーケットと協働しませんか

生活支援コーディネーター(SC)とは
 高齢者の日常生活支援と社会参加を促す推進役です。地域にある様々な資源を活用して、高齢者の生活全般を支えることができる地域づくりを目標として活動しています。

スーパーマーケット側の声

認知症かな？ と心配になるお客様がいらっしゃるけど、どうしたらよい？

どんな商品を置けば……どんな陳列や案内をすれば喜ばれるかな？

地域貢献の場がないかな？

人件費を使わず高齢者支援の窓口を創出する
シニアデー開催のための人材確保の方法

1 地域のSCに活動場所を開放する方法

□ おおむね高齢者人口8000人の圏域に1名配置されているSCに、「シニアデー」のみ一定のスペースを提供し、各ページのような活動を行う。

2 従業員がSCを支援する方法

□ スーパーマーケットの従業員が、週1回(または2回)・1日数時間、SCを自治体から受託し、その人件費で活動を行う。
 □ 地域のSCから活動支援を受ける。

地域の高齢者のニーズに合わせた取り組みやサービスを生み出す
シニアデーの商品配達、シニアデーの送迎サービスなど

「シニアデー」を開催！

店舗を高齢者の生活支援の拠点とする取り組みを効率的に実施

SCとの協働を！
SCの持つ生活支援ニーズをマーケティングに活かすとともに、SCのネットワークでサービスのプロモーションを行ってみよう

シニアデーのイメージ 週1回3時間程度開催

スローレジの実施
 ゆっくりマイペースで精算できる特設レジを設置

気になる高齢者に声かけ
 店内で困っている高齢者を見かけたら声をかけてみる

従業員に対する認知症対応の勉強会
 認知症に関する知識を持ち、地域や職場で認知症の人の家族を支え助ける「認知症サポーター」養成講座などを従業員向けに実施

いきいきライフ相談員
 ちょっとした困りごと相談担当者の配置
 SCを店舗内に配置(地域包括支援センター*のプラチナ予約)して、暮らしの串での困りごとの相談を受けたり、気になる高齢者への声かけを実施

コンシェルジュサービス
 入り口などわかりやすい場所に店舗の都合を案内係を配置

* いくばくライフ相談員がコンシェルジュを兼ねる場合もあります。

変なスペースでの介護予防教室開催
 栄養講座、作業など健康づくりのためのミニ講座

単身高齢者向け商品の特売
 薄味の惣菜や少量パックなどを特設コーナーで販売

店舗に対する商品選びなどのアドバイス
 高齢者がほしい商品、高齢者に売れている商品などについての情報を提供

必要に応じて地域包括支援センター*につなぎましょう
* 高齢者から申し込んでもサポートするのにつなぐための相談窓口で、ケアマネジャー、包括支援センター、保健師などと連携し、さらに保健福祉に関する相談にも対応しています。



ブースで対応するILCスタッフ

従業員と地域包括支援センターのつながりの中で、地域包括支援センターの方にいろいろ教えてもらうことがある。日頃からつながっていると、地域の見守りネットワークというもの、実際に目に見えてくるように感じる。それによって従業員も安心する。こういうつながりはありがたいと思う



1



「生活支援コーディネーターは資格要件の自由度が高く、創意工夫の余地が多いという利点もあるが、職務の内容や制度周知などに関して研修体制や職種間の連携体制が十分といえないため、支援組織や研修体制の整備が必要である」——。これは、2020年度調査研究において示された、SCへの支援体制に関する課題である。しかし、SCは新しい職種で他の福祉職のような団体もまだ組織されておらず、必要な情報が一元化されていないため、情報収集やSC同士の交流の機会が非

ウェビナー&サイト開設で

SCの活動を伝える

PART
Ⅲ

SCカフェ報告

常に少ないのが現状だ。そこで2021年度には、情報収集、意見交換、交流などの面でSCを支える体制を構築すべくモデル事業を実施した。多くのSCから意見や要望を集めることから着手し、SC支援の現状に関する調査・分析を行ったうえで、今後に向けた支援体制づくりを進めている。SC同士の連携・交流の場としてのウェブサイトの開設、情報共有や研修を目的としたウェブセミナーの実施、SC対象のアンケート調査などについて報告する。

2



3



1**2****3** ウェブセミナー「SCカフェ」開催の告知。3回の開催で延べ約1,000人の参加者を集めた

SCカフェ REPORT

第1回

2021 10/12

参加：927名



第1回SCカフェの1日マスターを務めた藤原佳典委員長



司会を務めた服部委員（右）と中村氏（左）

初回のSCカフェは、2021年10月12日、927名の参加を得て開催された。服部真治・医療経済研究機構 研究部主席研究員、中村一朗・国際長寿センター室長（元第1層SC）を司会に、9つの先進自治体から集まった15名のSCと、5名の調査研究員がパネリストとして参加。まずはそれぞれのSCが自己紹介を兼ねて「生活支援コーディネーターとして今、力を入れて取り組んでいること」を紹介。続いて参加者と質疑応答。さらに、「心に残る出会い」をテーマにトークと質疑応答を繰り広げた（パネリストのコメント抜粋はP.30-31）。

参加者の反応や感想は協議体に関するものが多く、協議体の意義や運営方法に関心を持つ人が多いことが窺えた。また、「孤立」など悩みに関する言葉も多く寄せられた。

匿名で参加できる形式にしたことについてはおむね好感が持たれたようで、今後もこうした交流の場が必要であることが感じられた。



2021年10月12日に開設されたSC応援サイト「SCカフェ」

交流の場、資料提供、質問トピックなどの機能を持つ「ラウンジ」、研究者やベテランSCが個別にメールメールえ悩みに応える「カウンセリング」の2つのコンテンツで構成



<https://ilcJapan.org/sccafe/>

SCカフェの動画 (YouTube) は下記で視聴いただけます。



第1回
<https://youtu.be/F-In-QrH0Gc>



第2回
https://youtu.be/f7UFaJmTy_s

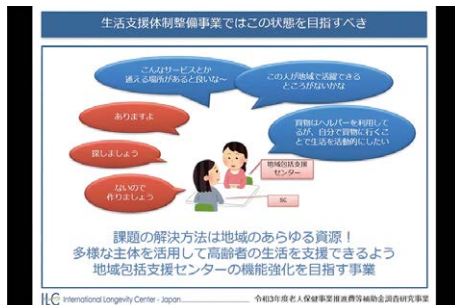


第3回
<https://youtu.be/MU94sMHkZM>

第2回

2021 12/16

参加:366名



まずは司会の中村 一郎・国際長寿センター室長(元第1層SC)から、SCより寄せられた悩みなどをもとに話題を提供

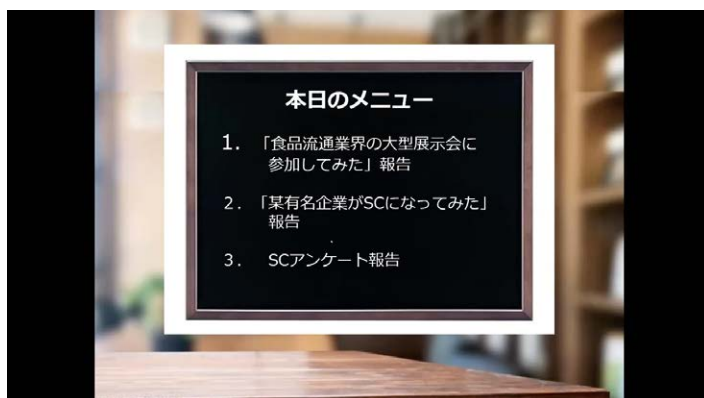


投げかけられた話題をきっかけに、モデレーターを務めた澤岡詩野・公益財団法人ダイヤ高齢社会研究財団主任研究員が、パネリストである5名の第2層SCにアトランダムにインタビュー(詳細はP.32-33)

第3回

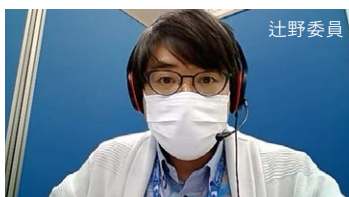
2022 3/18

参加:309名



第3回のテーマは、①「超有名企業が某市のSCになってみた!」 ②「SCの意見を流通業界の巨大展示会に展示、新サービスを売り込んでみた!」 ③「SCアンケートの結果」の3本立て

アンケートを集計しながら、皆さんの想いを感じています



本誌で紹介した八王子市とJTBの連携事業(詳細はP.06-20)、スーパーマーケット・トレードショーへの参加(詳細はP.21-26)について担当者が紹介



また、SCアンケートの集計結果報告も行われた

第1回SCカフェ報告

SCの活動を支援するべく、2021年度に力を入れたウェブセミナー、通称「SCカフェ」には予想を超えた反響があった。パネリストたちの語った、深く、印象的な言葉をここに紹介する。

地域資源の開発・創出というけれど『難易度が高い×緊急度が高い』ものは、やはり難しいし、壁も大きい。難易度が低く小さな社会資源で解決できそうなものから取り組み、それを積み重ねていけばいい

大下裕子 第2層SC4年目

(横浜市南区蒔田連合・堀ノ内睦町連合地区：人口約2万人、高齢化率約27.6%)



堀ノ内睦町連合地区は「横浜の下町」と呼ばれるエリアで、住民同士が「関わり合う」場づくりを大切にしている

地域に出向いて、住民と話すこと

成田町子 第1層SC6年目

(豊明市：人口約7万人、高齢化率25.9%)

住民の思いに寄り添い
包括・社協・行政とともに
心をひとつに、支え合いの
輪を広げていく

目崎智恵子 第1層SC6年目

(群馬県高崎市：人口約37万人、高齢化率28.1%)

学びの場から通いの場へつなげて
個別支援へ

佐藤智彦 第1層SC3年間

(北海道池田町：人口約6,300人、高齢化率43.5%)



池田町地域福祉プラン(町地域福祉計画・町社協地域福祉実践計画)策定委員を9名公募。2022年4月より策定作業に力を入れている



とにかくお顔を见にゆくこと
移動は歩きか自転車の基本

鯉淵百合子 第2層SC2年目

(千葉県佐倉市：人口約17万2000人、高齢化率32.7%)

□ SCとして心がけていること

■ 心に残る出会い

これ以上、地域に何をしろというのか

中川美奈子、杉岡孝子、栗栖明莉、白神五月

第2層 SC3～5年目

(山口県防府市：人口約11万4,600人、高齢化率31%)

- ① 熱意
- ② 仕事だけではなく、人として関わる
- ③ 再現性あるノウハウ作成

成富 努 第1層 SC5年目

(長崎県佐世保市：人口約24万7000人、高齢化率31.2%)



新しいつながり、「オンライン」の活用に力を入れている

絵に描いた餅は作らない

貝長 誉之 前第1層 SC (2017～2020)

(大阪府太子町：人口約1万3000人、高齢化率29.7%)



ひとりの人の生活は
誰かの生活につながっている

久保 祥 第1層 SC6年目

(豊明市：人口約7万人、高齢化率25.9%)

どんな状態の人でも
何かできることはある。
少しでも人の役に立てれば
嬉しいはず

三輪 徹郎 第1層 SC3年目

(山口県防府市：人口約11万4,600人、高齢化率31%)

誰かのつぶやきをつなぎ合わせて
キッカケや仕組みに変えること
つぶやきをキッカケの種だと
思って会話・観察・記憶すること

中川 史高 第1層 SC5年目

(福岡県うきは市：人口約2万9000人、高齢化率34.9%)

国東市「地域づくり支え合い活動」
共通ウェブサイト



君のセンスがないからだよ(笑)
それを教えてくれる先生は
地域住民だよ

宮田 太一郎 第1層 SC7年目

(大分県国東市：人口約2万7,000人、高齢化率約43%)

第2回SCカフェ報告

「2層SCの話を手放しでもっと深く聞きたい」「ベテランやすぎずる人ではないSCの話が聞きたい」など、第1回SCカフェに寄せられた参加者の声に応え、第2回では、各地の2層SC5名を招き、「ぶっちゃけインタビュー」と称してグループインタビューを行った。試行錯誤しながら奮闘するSCの姿に共感の輪が広がるとともに、現場での多くの課題も浮き彫りになった。

2層SCへのインタビューから見えてきた課題

SCが孤立しないために、いま求められる支援とは？

グループインタビューは、澤岡詩野モデレーターの間いかけに、地域特性、経験年数、立ち位置などの異なる5名（表参照）が応えるかたちで進められた。

テーマは、SCカフェ参加者から数多く寄せられた質問の中から、「地域包括支援センターやケアマネジャーとの連携のあり方」「自治体の考えるSCのミッションを把握・共有する方法」「地元の企業や商店の巻き込み方」の3項目に絞り込み、登壇者に回答を求めた。

質問1 地域包括ケアシステムの中で地域包括支援センターの機能を強化する役割を求められている。実際に高齢者のニーズをよく知る地域包括支援センターやケアマネジャー（以下、ケアマネ）とはどのように連携しているのか？

Tさん ケア会議に参加させてもらい、ケアマネのあげてくる課題に対し、知っ

ている地域資源を紹介している。

ただし、ケア会議にaggってくる人の情報がとても少ない。ケアマネが時間と場所だけ知りたがるので、場を知ってほしくて地域に連れ出したが、うまく伝わっているのかわからない。また、そもそも地域の人たちがつくってきた場を、勝手にケアマネや包括で紹介してよいのか。地域資源をあげるのは簡単だが、地域や当事者に合ったかたちで使えるかは別問題で、葛藤がある。

Yさん 居宅のケアマネに小まめに電話したり、2カ月に1回のケアマネミーティングで地域資源を紹介したりしている。お互いに情報提供できるようにするまで1年半くらいかかった。

Kさん 包括内は朝のミーティング、他の事業所のケアマネとも月1回のケアマネサロンで話している。ケアマネからの相談のほか、住民からの相談もあり、それをケアマネにふったりもしている。地

域に出かけていって「よく見かけるあの人」になることが住民の相談を呼んでいるのかも。移動販売の横でのおしゃべりなども戦略的にやっている。

YTさん 包括で自分だけが地域との窓口になっているので、なるべく共有するようにしている。地域を知る工夫としては、忙しい人の処にいく活動を一緒に体験させてもらうようにしている。

Oさん 事業所の中で居宅や包括もあるので情報共有できている。「ケアマネや包括の職員が何を探しているのか」を意識していかないといけない。ケアマネとの立ち話の中で「この人となら一緒にやれる」とわかると一気に話が広がる。

質問2 2層SCとして、委託先である自治体から課せられたミッションを把握したり、知る機会はあるのか？

Tさん 「あれやれ、これやって」とは言われなかった。押しつけがなかったから長く続けてこられた。迷いながらも、自分だけで右往左往しながらやってきた。

Yさん 委託包括4カ所、直営包括1カ所で月1回SCミーティングがあり、協議体の方向性を考えたりしている。すだにある場に顔を出して困りごとが見えてきたときに、2層協議体と位置づけてきたときに、2層協議体と位置づけてきた。協議体を立ち上げるのは「新しい場を創り出す」ことだけではないと自信が持てたのは、相談できる先輩や場があっ

たから。

Kさん 月1回、役所の担当者として1層・2層のSC計8名でミーティングをしている。常に皆で小まめに意思疎通、意見交換をしていくこと、担当者がかかわっていかけて、話し合うことが大事。協議体を新たに興すのではなく、地域で多様な人が集う場にSCが入り込んでワサワサすることを協議体とカウントしていいよね？ と市の担当に念押ししている。

YTさん 1層1名、2層3名、市担当者として2回ミーティングをしている。市として「ありき」で2層協議体をスタートとしたら機能しなかった。市の担当者はSCと上司の間で板挟みになっていた。上を動かすための交渉術、見せ方などをSCも工夫する必要がある。

Oさん 8名の2層、1層と区の担当係長、必要に応じて区のほかの部署などを交えてミーティングをしている。ミーティングで市の担当者と「協議体は数じゃない」「地域の実情に応じたあり方ではない」などの方向性を確認している。

質問3 地域の企業や地元の商店など、どのように巻き込んでいるか？

Tさん 2層協議体を立ち上げたときに、買い物課題になっていたので、コピーに宣伝を兼ねて来てもらい、いまは移動販売を展開している。それがきっかけで、移動販売の日に刺身屋さんをオープンさせている団地もある。

Yさん 担当エリアにJAの移動販売があり、コロナを機にほかの圏域にもつないでいる。集いの場所が減り、共同売店（集落単位で住民同士が出資・運営）などを集いの場にできないかと働きかけている。企業の気づきを地域につなぐこと、企業にSCの動きを伝えていくことも大事な役割だと思う。

Kさん 近くの企業が包括を訪ねてくれる際にたくさん話してアイデアを引き出し、お互いに宿題を持ち帰るようにしている。来てくれた人や主体は必ず次に訪ねることに壁を感じる。

YTさん 自分が通っている美容室などに声をかけておくと、気になることがあると教えてくれる。また、誰でも利用できる座れる場所と洋式トイレの確保が地域資源調査で課題としてあがってきたのを受け、スーパーなどを巡って、一般の人の利用がOKかを確認しマップに落とし込んでいく。これをつなげる機会も考え、役所の名前も入れた名刺を持参し知ってもらうきっかけにしている。

Oさん 着任してすぐのケア会議で、地域につながりを持たない人でも商店にはつながっていることに気づき、100店舗くらい巡った。お店で、SCや包括の存在を知られていないという壁にぶつかった。商店も状況は多様。圏域によって

状況も考え方も違い、区域で動くという展開にはなかなかできない。

圏域単位、市区町村単位、オンライン…

多様な支援が求められる

今回、5名のSCから、専門職や居宅のケアマネジャーとの連携の難しさが語られた。高齢当事者のニーズや住民の想いに寄り添わないあり方に疑問の声も聞かれた。立ち話や電話など公的な場以外での機会を有効活用し、意思疎通を図ろうとする工夫も語られたが、連絡し合える関係性に発展するまでには時間がかかるなど、やるせなさや方向性に悩む2層SCも少なくないことが窺える。圏域単位・市区町村単位・「SCカフェ」をはじめとしたオンラインなど、SC自身が孤立しないようにするための多様な工夫が求められていることが明らかになった。

連携については、委託元の行政との関係の難しさが語られた。丁寧な報告書を単なる業務報告としてしか見てもらえない、担当者的上司との壁、担当者の数年ごとの異動。ミーティングの場で一つひとつ小まめに確認することを徹底している2層SCが少なくないが、限界もある。企業や商店については、飛び込みで訪問しても、「話を聞いてもらえない」「せめて行政に後方支援してほしい」という切実な想いが話された。元から福祉に

理解のある企業や地元の商店だけではなく、多様な企業を巻き込んでいくためにはSC任せにせず、行政からの働きかけが必須であることが見えてくる。

今回のインタビューに協力いただいた2層SC5名は、独自のやり方を確立した経験豊富なベテランというよりは、試行錯誤しながら個々のやり方を模索する中堅といえる。経験値だけではなく、共感を得ることのできる地域やSC仲間、地域包括支援センターの専門職などの存在が課題を乗り越える力となっていることは間違いなさそうだ。一方で、全国には一人で孤軍奮闘し、方向性が見えないSCも数多く存在している。

2015年からスタートしたSCの仕組みであるが、ベテラン層の引退、今回のOさんのように異業種からSCになる人も増えていく中で、地域特性やSCのあり方によって異なる、多様なSC支援を考えていくことが求められる。

■インタビュー対象者の概要

活動圏域/所属/SC/経験/立ち位置

- Tさん**：沖縄県豊見城市 市社会福祉協議会 4年以上 専任
Yさん：沖縄県名護市 社会福祉法人 3年以上 専任
Kさん：千葉県佐倉市 社会福祉法人 2年以下 専任
YTさん：埼玉県東大和市 保健師 3年以上 包括と兼任
Oさん：横浜市南区 ケアプラザ 3年以上 専任



生活支援体制整備事業をこれまで以上に推進していくためには、SCの役割を明確にし、その能力を伸ばし、最大限発揮してもらうことが重要だ。その前提として欠かせないのがSCの実態把握である。そこで本事業では、SCの活動の現状と現在の取り組み、活動における困難、研修状況といったものの現状を知ingことを目的に、2021年10月12日～10月24日にSC調査（インターネット調査）を実施した。調査対象は、第1回SCカフェに事前登録した972名（現在もSCである者701名／75.6

「SCアンケート」の全調査結果はこちら



<https://ilcjournal.org/sccaf>

SCカフェ参加者対象に実施

SCアンケート

PART IV

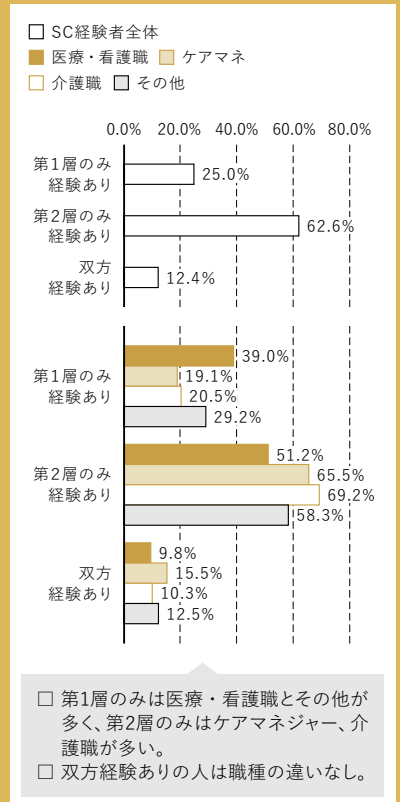
報告

見えてきた
SCの課題と可能性

％、そうでない者226名／24.4％）で、「SC経験者用」「SC未経験者用」の2種類の調査票を送付し、協力を求めた。有効回答数は前者が412、後者が160、合計572。回答率は61.7％と非常に高く、関心の高さが窺える。27項目に及んだSC経験者への調査項目から、「日々の活動」「SCとして行っている活動」「SCの意識」「困っていること」に関する結果をピックアップして紹介する。

同アンケート調査では、ほかにも「SCカフェの感想」「参加しているネットワーク会議」などについて質問。生活支援コーディネーター応援サイト「SCカフェ」にアクセスすれば、全調査結果を見ることができる。

SC経験がある人の第1、2層の経験



*注：この調査は、無作為抽出での全国調査ではなく、SCカフェ登録者が対象=SCとしての意識が高い人々が対象となっている。そのため、全体の傾向よりも職種の違いや属性の違いなど変数間の関連に注目して解釈する必要がある。

■ 医療・看護職 ■ ケアマネ □ 介護職 □ その他

図2 SCとして行っている活動

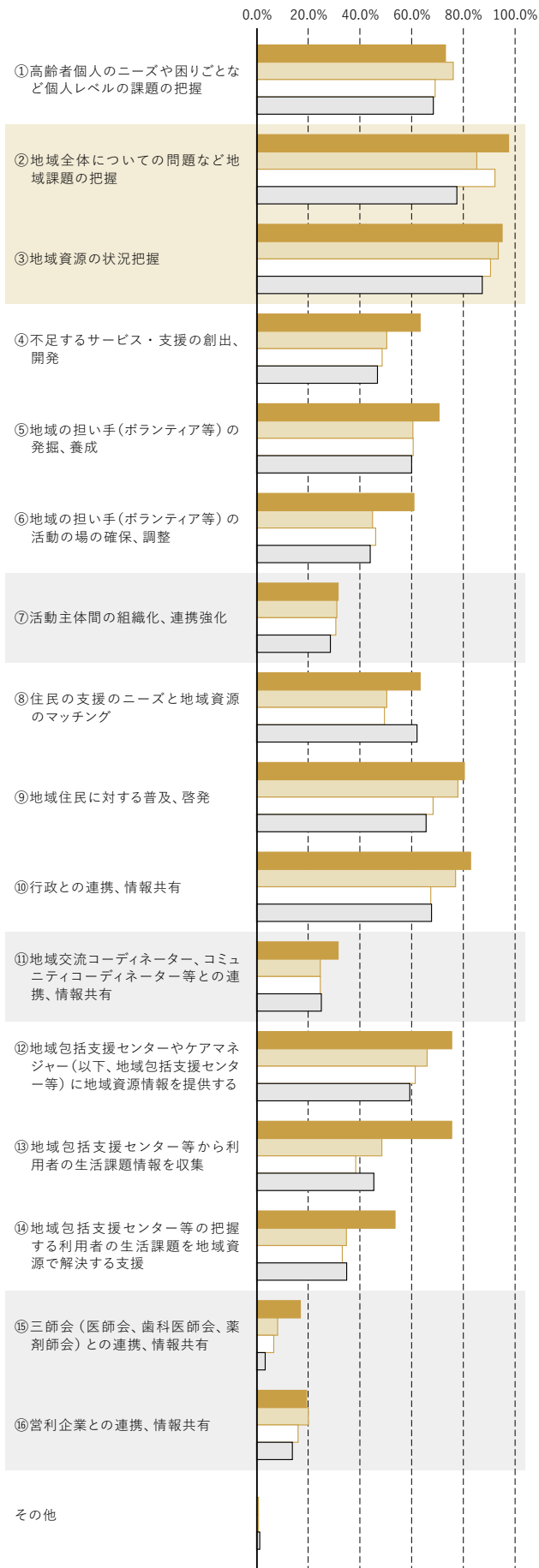
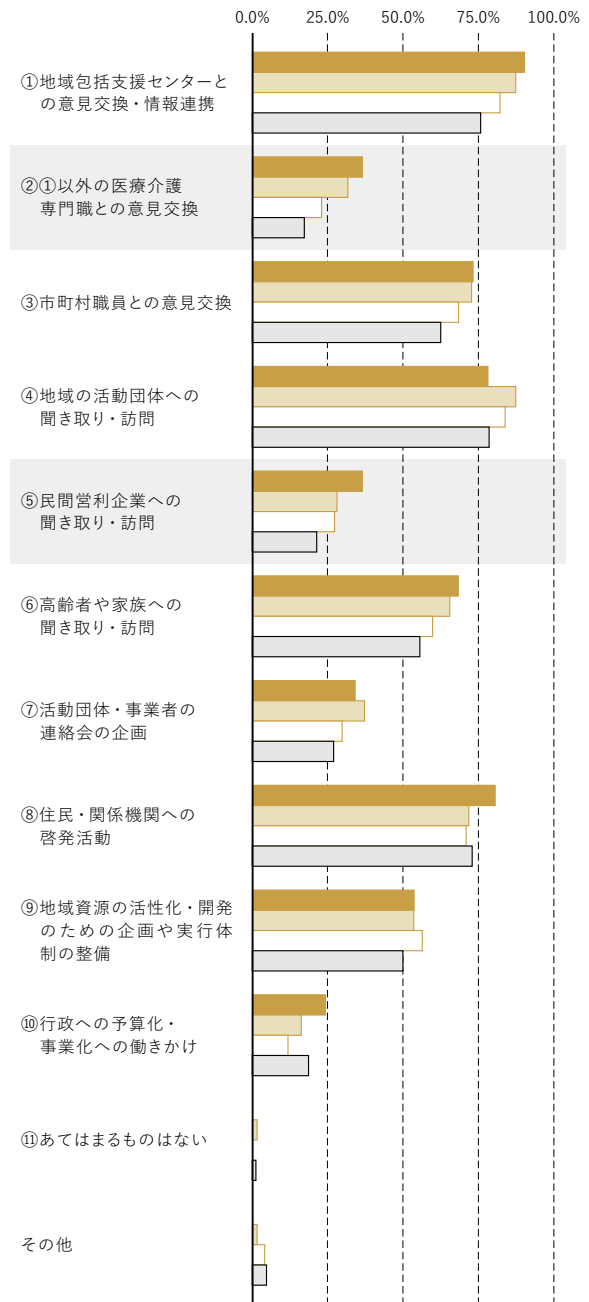


図1 日々の活動

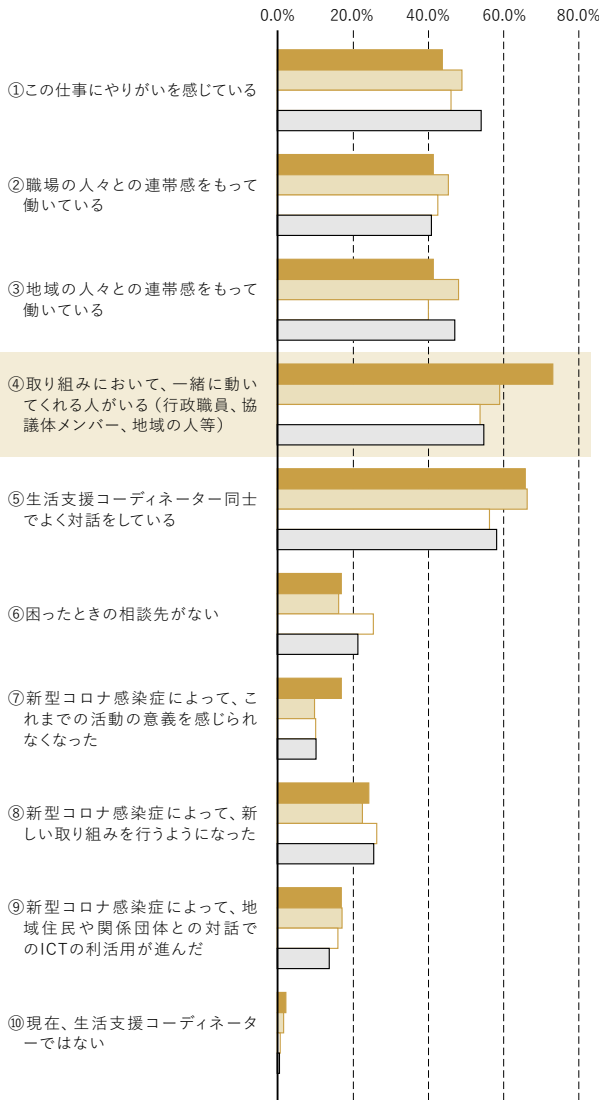


□ 多くのSCが様々な活動を実施していた。
 □ 医療・看護職、ケアマネジャー、介護職の順で活動率が高かった。
 □ 他の専門職や他セクターとの意見交換、行政への予算化・事業化への働きかけなどが低かった(②⑤)。

□ 医療・看護職が全体的に幅広い活動を行っており、活動率も高い。
 □ 全体として、地域資源の涵養にかかわる活動は積極的に行われている(②③)が、他のセクターとの連携については少ない(⑦⑪⑮⑯)。

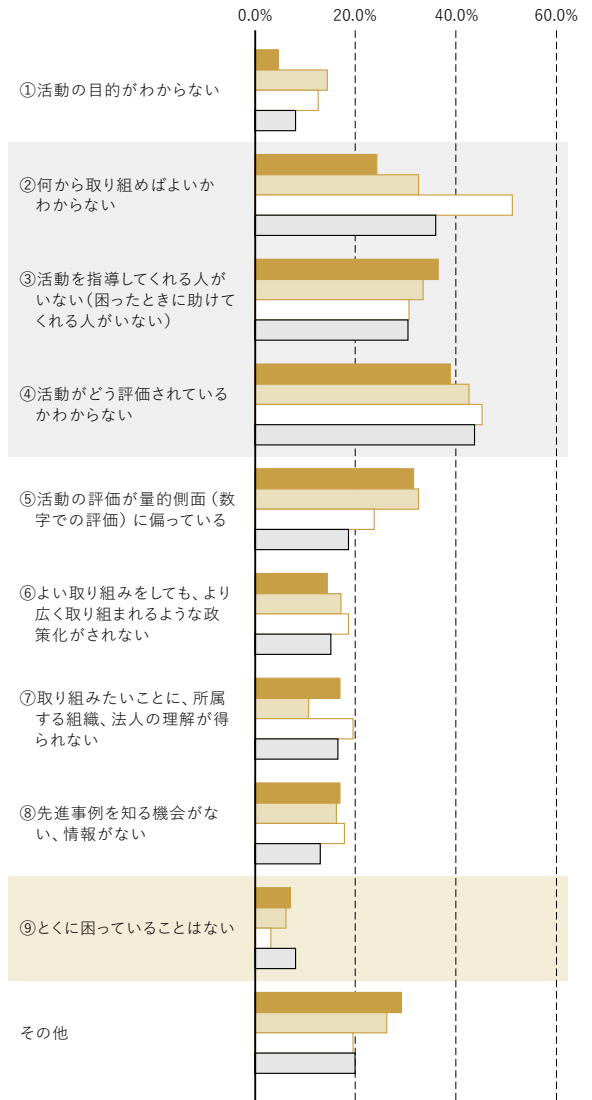
■ 医療・看護職 ■ ケアマネ □ 介護職 □ その他

図4 SCの意識



- やりがいや職場や地域との連帯感など、SCとしての活動の意義を感じているかといった項目については肯定的な回答が40～60%であり(①～⑤)、充実しているSCとそうでないSCが分化している可能性がある。
- 「一緒に活動してくれる人がいる」と感じている比率は、医療・看護職がやや高い。(④)

図3 SCとして困っている点



- 「とくに困っていることはない」は全体で6.3%。(⑨)
- 「活動がどう評価されているかわからない」が最も高く43.5% (④)。「指導してくれる人がいない」も多い(③)。
- 「何から取り組めばよいかわからない」は職種間の違いが大きい。とくに介護職は51.3%が選択(②)。

SCカフェ結論

求められる個々人の能力開発と 多様な活動への支援

渡邊大輔 成蹊大学文学部 現代社会学科教授

**三師会、商工会、
民間企業、NPOなど
多様なセクターとの協働が課題**

「第1回生活支援コーディネーター調査」では、SCカフェ参加登録者を対象として、SCの活動の現状と現在の取り組み、活動における困難、研修状況などの現状把握に努めた。

その結果、**図1**、**図2**（P.35）に示されたように、SCは幅広い活動を実施していた。ただし、その活動の多くは、地域資源の涵養にかかわるもの、すなわち地域社会との関係にのみ重点を置いたものであり、三師会や商工会、民間企業、NPOなどほかのセクターとの協働はまだまだ遅れていることがわかった。これについては今後、しっかりと推進していくことが必要である。

**マニュアルがないからこそ
活動内容の整理が不可欠**

また、第1層SCとしての経験があるが、第2層SCのみか、さらに保有する職種の違いなどのSCの背景によっても活動や意識は異なっていた。

SCの活動には明確なマニュアルはなく、個々人が自身の経験やネットワークを活かしながら、地域状況などを踏まえて地域資源を発掘し、育て、生活支援体

制整備のための仕組みやネットワークを構築、維持していく必要がある。

このとき、保有資格などSCの背景によって活動のあり方が違っているのは、それぞれの地域の状況や課題に応じて適切なSCを採用しており、結果として活動が異なっているという可能性はある。しかし同時に、SCによる違いがあまりにも大きいと、それは果たして同一の職務を行っているといえるのか、という疑問が湧くのも事実である。

SCの誰もが共有するべき点と、異なっている点がある点を、どのように整理するか。また、SC個々人の能力やネットワークを伸ばしながら、多様な活動をどう支援していくかが、今後の大きな課題となるだろう。

**SCカフェ参加者の満足度は上々
応援サイトの活用にも期待**

第1回SCカフェ参加登録者927名を対象に行った実態調査に引き続き、これに第2回SCカフェ新規登録者78名を加えた1005名を対象に、第2回SCカフェに対する感想や、SC応援サイトの利用状況などについてインターネット調査を行った。

今回はSC経験などを問わず、全員に同じアンケートのURLを配布し、協力を求めた。第2回SCカフェに参加したのは1005名中358名。このうち1

94名（うちSC経験者167名、SC未経験者27名）から回答があり、回答率は54.2%と前回に続き高かった。

第2回SCカフェは、「話題提供」「ぶっちゃけインタビュー」の二部構成だったが（詳細はP.29、32参照）、「話題提供」に対しては、満足した割合が8割を超えており、不満はほとんど見られなかった。保有資格や所属別に見ると、「満足した」比率は「その他」（行政関係者が多い）で高く、「どちらでもない」比率は、「医療・看護職」で高かった。

「ぶっちゃけインタビュー」については、「やや満足した」の比率が高く、SC経験者の中にわずかに「不満」が見られた。また、「話題提供」と同様に、「満足した」比率は「その他」で高く、「どちらでもない」比率は、「医療・看護職」で高かった。

なお、「医療・看護職」の13.0%が「不満がある」「やや不満がある」と回答しており、今後はこの層の満足度を高める工夫が必要だろう。

SC応援サイトの閲覧に関しては、SC経験者の76.5%、SC未経験者の88.5%が「したことがある」と回答した。ただし、投稿経験者は一部にとどまるため、より投稿しやすい仕組みづくりが求められる。

お互いを理解し示唆を得る

民間と自治体の

円滑な連携を目指して

1



虚弱な高齢者が住み慣れた街で自分らしく生活し続けられるよう、国をあげて進められている地域包括ケアシステムの構築。その実現のためには、フォーマルサービスだけでなく、各種産業や民間企業も含めた多様な自立支援サービスが不可欠である。自治体と民間が連携し、実のある支援体制をつくる第一歩は、何よりもお互いを理解すること。そして、地域課題解決という

PART
V

産官学勉強会

報告

4



5



6



共通の目標に向かって、有意義な打ち合わせが求められる。本調査研究事業では、こうしたことに積極的な企業、先進自治体、専門家を招いて、「産官学勉強会」を重ねた。「講演」と「意見交換会」の2部構成、ハイブリッド方式で実施した、全3回の内容を報告する。

1 2 3 「産官学勉強会」の告知リーフレット 4 第1回「学の巻」 5 第2回「官の巻」 6 第3回「産の巻」の様子

2



3



心身の機能が低下しても 住み続ける地域づくりに向けた 民間と自治体の連携について



駒村康平先生
慶應義塾大学教授

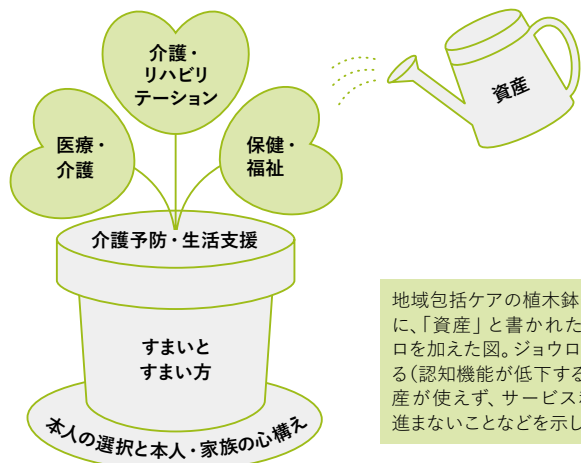
私は日頃、「認知機能が衰えた高齢者が増えることにより日本経済はどのような影響を受けるか」といったテーマで研究している。「ファイナンシャルジェロントロジ」とは、高齢高資産家に限らず、認知機能が衰え金融資産の管理が難しくなってきた人々を中心に、より多くの国民のために役立つ研究だと理解している。さて、人間は高齢になると自信過剰に陥ることが多いが、ここで問題になるのはそのこと自体ではなく、自分が自信過剰に陥っていることに気づかないという意味での認知機能低下である。正常加齢においてもこうした認知機能低下は起

る。また、行動経済学の研究により、人間とは、そのときの条件や過去の経験によって判断にブレが生じること、高齢になるほど過去の経験に依存して判断する傾向が強くなることなどがわかっている。こうした視点で私たちの生活環境を眺めてみると、目薬によく使われるタイプの小ビンに入った下剤、地域の大病院とは大通りを挟んで反対側、横断歩道からも遠く離れたバス停など、誤解や危険を生みやすい商品や状況などが溢れている。65歳以上が40%以上、75歳以上が25%以上を占めるような社会に向かっていくときに、社会の仕組みやデザインが、加齢による人々の認知機能の変化を意識してつくられているのか疑問である。

買い物難民についても、認知機能低下の観点が重要だ。近年、物理的な解決策は講じられてきているが、「認知上の買い物難民」、たとえば、買い物に来て何をかうかわからなくなる、短期間に同じものを何度も買うなど、スーパーにはたどり着けるが適切な買い物ができないといった人がいる。また、無人レジが使えず有人レジに列をつくる高齢者などをどうするか。ほかにも、新型コロナウイルス感染症の影響もあってチケット売り場の無人化を進める鉄道会社、認知症の人が一人でタクシーに乗り込むことを想定しないタクシー会社、住民の認知機能が十全であることを前提に運営されているマンションの管理組合など課題は多い。

認知症の人への対策はすでに官民ともに講じられているが、軽度認知障害から正常加齢の間においてもできないことや誤りが増えてくる。そういう人を狙った商売も少なくない。契約するのは簡単だが解約方法は非常に複雑な、いわゆるデータウェブのようなビジネスが許されてよいのか。こうしたビジネスが横行すれば高齢者は怖くて買い物ができなくなり、お金が動かなくなる。認知機能が低下してもお金を動かせる仕組みが必要である。今後は、「年金を40年払って30年受ける時代」がくる。公的年金制度は今のまま維持できない。人生のゴールが延びる分、資産の取り崩しやリタイアのタイミングを遅らせ、取り崩しも資産運用しながら行っていく。しかし、認知機能が低下する中で、家売る、老人ホームに入るなど、難しく不確実性の高い判断を求められる。高齢者に関する今後の課題は、量的問題とともに質的問題だ。資産の運用能力が低下するというリスクを考えると、75歳までは自分の金融資産を取り崩しながら使い、繰り下げ受給で年金を1・84倍に膨らませて、75歳から生涯受け取るという判断が最も合理的だろう。

問題はお金をどう使うかで、在宅で介護保険外サービスを使う場合も、認知機能の低下した本人の代わりに誰かが契約し、適切なサービスを活用できるようにする必要がある。日本では現在、75歳以上が持つ金融資



地域包括ケアの植木鉢モデルに、「資産」と書かれたジョウロを加えた図。ジョウロが詰まる（認知機能が低下する）と資産が使えず、サービス利用も進まないことなどを示している

産が500兆〜600兆円で、100兆円ほどは認知症の人によって保有されていると推計されている。これをうまく使えば保険外サービスの利用も広がる可能性がある。「お金を持ちながら老い、判断能力が低下していくという歴史上経験したことのない社会」において、認知機能の低下した人の資産を消費に転換することが非常に重要で、それを代行する人がいないのは大きな問題だ。資産を使える仕組みの構築に向けた研究、好事例の蓄積が重要である。

認知症の人の視点から考える
バリアフリー

本人視点の条例理念からの取り組み



谷口泰之氏

和歌山県御坊市市民福祉部
介護福祉課地域支援係係長

ある方々も活躍できるようにするために本人視点が不可欠と考えた。

その後、施策の内容が変化しても「本人視点重視」の姿勢は変わらないよう、理念条例として、2019年4月に「御坊市認知症の人とともに築く総活躍のまち条例」（以下、条例）を施行した。条例が「やってあげる」という行政側の視点に偏らないように、条例制定のための会議には認知症の人にも参加してもらい、本人たちの意見を取り入れ条文を作成した。条例の名前に「認知症の人によさしい」といった言葉を使わなかったのも、本人たちの、「やさしいと言われると支援される一方のような気がする」という声を反映してのことだ。この条例の基本理念は、①自分らしく、②いつまでも挑戦、③それぞれが活躍、の三つで、認知症の人が暮らしやすいまちづくりを、これらに基づき、市全体で推進している。

和歌山県御坊市は、紀伊半島海岸部のほぼ中央にある人口約2万2000人の小さな自治体で、毎年人口減少しながら高齢者は微増している典型的な少子高齢化の状況にある。私はここで認知症施策を担当し、認知症地域支援推進員としても活動している。

御坊市の認知症施策への考え方は、「本人視点の重視」が基本である。本人視点を重視するようになったきっかけは、御坊市全体の取り組みとして2016年に始まった「御坊総活躍のまちづくりプロジェクト」だ。この取り組みを進める中で、認知症の人や高齢者、障害の

はなく、日常的に伝えること。また、社会参加・参画も特別なことではなく、普通に社会の中で暮らすことこそ社会への参加、参画だと考えている。

条例では、事業者の役割についても、「認知症の人が働くことへの配慮」「従業員に対する教育」などと明記している。中でも最も重視しているのが、「認知症の人が必要なサービスや支援を安心して利用できるよう環境の整備に努める」という部分だ。環境の整備は、本人の思いを抜きにしては難しい。この、事業者の役割があつてこそ、認知症の人、ひいては誰もが安心して暮らすことができるまじになるのだと思う。

条例の三つの基本理念を具現化するためにはさらによくわしい計画が必要と考え、2021年度から、「認知症施策推進基本計画」が3年計画でスタートした。これには「7つの指針」があり、その第一に、「認知症・認知症の人への先入観の払拭」を掲げた（図参照）。これも、当事者として発信を続ける方から言われた、「バリアは人」という言葉を意識したものだ。

御坊市では、本人から発信された日常的な行動や言葉を起点とした地域づくりの具体例が、すでに複数重ねられている。たとえば、「いつも利用している郵便局がなくなった」という認知症の人からのSOSを起点に検証や交渉を重ね、郵便局の外壁に大きな郵便マークがついた

例。これについては、そのとき本人が使った経路を私自身が撮影しながら検証し、確かにわかりにくいことを確認したうえで、郵便局側に掛け合い、状況を説明。担当者が本社に相談してくれて、半年後に郵便マークの表示が実現した。

このように認知症の人の声に応えていくと、いつの間にかユニバーサルデザインが実現し、誰もが暮らしやすい地域に近づいていく。今後も認知症施策は本人抜きにはできないと思っている。

図 認知症施策推進基本計画 7つの指針

| | |
|---|----------------------------------|
| 1 | 認知症・認知症の人への先入観の払拭 |
| 2 | 認知症の人を起点とした地域協働による「よりよい暮らし」の実現 |
| 3 | 認知症の人にとっての暮らしやすさの向上（さまざまなバリアの解消） |
| 4 | 地域ぐるみの暮らしの支え合いの質の確保と向上 |
| 5 | アクションプラン実施のためのフォーメーションづくり |
| 6 | 市民にわかりやすい情報発信 |
| 7 | 柔軟な評価と実践 |

私は9年間に在籍した高齢部局で「豊明モデル」に取り組み始め、今年度から在籍する「市民協働課」でも継続して取り組んでいる。「豊明モデル」は、長寿、介護といった世界からスタートしたが、現在は市全体の施策に影響を与えている。豊明市には、昭和40年代につくられたUR団地が55棟あり、団地の発展とともに成長してきた。典型的な人口構成が見られ、医療・介護サービスは施設中心。市民の意識も大病院指向、施設指向が根強い地域といえる。

そんな中、6年前から、「ふつうに暮らせるしあわせ」をキャッチフレーズに掲げ、これを実現するために足りないものは探し、なければ一緒に作り出すことを地域包括ケアの理念としている。医療・介護を受けるといふ非日常の状態にある高齢者に、できるだけ日常（以前の暮らし）を取り戻してもらうことを目指している。

こうした取り組みの中心になっているのが「多職種合同カンファレンス」だ。制度上は地域ケア会議だが、民間企業でいえばマーケティング、ペルソナ、ユーザー理解となる。一人の高齢者について、その人の家族、住宅環境、抱えている病気や痛み、どうすれば望む暮らしを実現できるかなどを、集まった全員で考える。オープンカンファレンス形式、ケーススタディ型、「生活モデル」に基づくディスカッションを三つのグランドルールとし、これまでの6年間の取り組みで約500件を検討してきた。事例の共有を重ねることで高齢者全体への理解が進み、生活ニーズがわかり、それまで見えていなかった「資源」が見えるようになってきた。

たとえば、市内に三つある生活共同組合と市が協力してつくった「おたがいさまセンター「ちゃっと」」は、生活のちょっとした困りごとを住民が手助けする互助活動を、生活協同組合を核としたマッチングシステムとして運営している。要支援者によるヘルパー利用件数よりもはるかに多い利用者がいるのが特徴だ。「送迎バスのある民間施設は高齢者の通いの場になりえる」と考えた市から、民間のスーパー銭湯に協力を申し入れ、高齢者の利用率がアップした例もある。また、団地で暮らす高齢者に「スーパーで買った商品を持って階段を昇ることができない」というニーズがあることを把握した市が生活協同組合に話を持ちかけ、店舗で買った商品をその日のうちに無料で配達してくれる「ふれあい便」をスタートさせたりもしている。

普通に暮らせるしあわせを
どう守り支えるか

産官学等多様な主体の協働による 地域包括ケア『豊明モデル』



松本小牧氏

愛知県豊明市
市民生活部
市民協働課課長

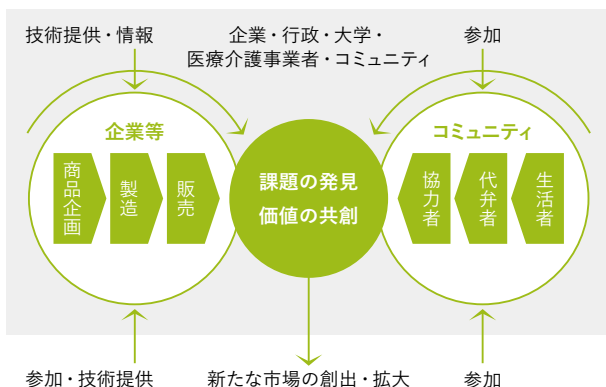
市では、民間企業との協力の成果を経時的に把握しており、確実に成果をあげている。企業との連携に際しては、豊明市の目指す公的保険外サービス（民間サービス）は、地域課題への貢献度、事業利益・企業価値ともに高い領域であることを最初に示す。これは、市が民間企業の事業そのものを応援していくことでもあり、非常に新しいと思う。

民間サービス活用における難しさとしては、第一に、「民間企業が高齢者の実像を理解していないこと」がある。たとえば広告の文字が小さい、手続きが面倒、ちょっとした声かけができていないなどの課題がある。第二は、「伝え方が高齢者に刺さらないこと」。サービスの内容だけでなく、それを使うと自分たちの暮らしがどう豊かになるのかまで伝えないと理解されない。これらを解決して高齢者の暮らしを支える資源を充実させるためには、本人の感じている暮らしの困難

さや望みを代弁する存在が必要だ。さらに近年は、サービスの開発から民間企業と一緒にやる必要性に気づいた。この観点から企業と市が一緒につくり上げたサービスに、乗合送迎サービス「チヨイソコ」がある。利用者の運賃と、送迎先の施設や店舗の協賛金で運営するもので、今では全国23以上の自治体で「チヨイソコ」が稼働している。

高齢社会においては、まだまだ解決されていない課題がたくさんある。『超高齢社会に向け新たな価値を創造し、ほし未来を創る』ためには、企業を含めた社会資源と生活者を結びプラットフォームが必要だと考えている（図参照）。

図 豊明市と協定企業等のオープンイノベーション・プラットフォーム



第3回

産
の
巻超高齢社会で信託が果たす
役割と有用性

谷口佳充氏

三井住友信託銀行
人生100年応援部部長・
不動産鑑定士・
銀行ジェレントロジスト

日本の高齢化を示すデータを見ると、現在の85〜89歳の死亡率は、1970年頃の75歳に匹敵する。これは、いまの高齢者が若く、プロダクティブであることを意味する。人生100年時代の主な問題は、「95歳以上に占める認知症の人の割合が女性で4人に3人、男性で約半数と高率であること」「単身世帯がすでに総世帯数の3分の1を超え、今後さらに増えること」などである。

信託（自分の財産を信頼できる人に託す）により生まれる機能としては、「時間転換」「能力転換」「資産転換」の三つの転換機能がある。それぞれ、「認知症になっても、お亡くなりになっても、その方

の思いを実現できる」「不動産の管理など自分の不得意なこと、できなくなったことを専門家に託すことができる」「リスクなどにより資産を小分けにして世の中全体でカバーすることができる」といった利点がある。

これらの機能を生かすためには、いかに早く信託関係を築き、事前準備ができるかがポイントとなる。

当社が提供する「人生100年応援信託（100年パスポート）」は、判断能力が落ちる前にご契約いただき、認知症になった場合の手続代理人を指定していただく仕組みだ。委託者に、使途と金額に制限を設定していただく点が肝で、制限を超えて使われる場合は、領収書や請求書の提示が条件となる。近年は、これにファンドラップ機能を追加した新しいプラン（100年パスポートプラス）の人気の高い。

また、葬儀・埋葬、デジタル遺品の消去などをパッケージ化した「おひとりさま信託」、住宅ローン利用者による、「自宅を対象とした遺言を無料で預かる」「ハウジングウィル」、自身史作成サービスなども提供し始めている。

多くの人が必ず認知症になる超高齢社会において、信託は大きく貢献できると考えている。

高齢期の認知機能低下に
関連した金融サービス

財産管理制度の比較と（民事）信託の有用性



八谷博喜氏

三井住友信託銀行専門理事・
中央大学研究開発機構 教授

三井住友信託銀行は商事信託をメイン事業としつつ民事信託にも取り組んでおり、今日は後者を中心に紹介したい。高齢になると、誰かに何かを任せなければならなくなるが、何を、誰に、いつ任せるか。誰と連携するか、意思決定をどう支援するかなどいろいろな視点がある。そのポイントを解説する。

財産管理に関する近年の動向は、亡くなったあとの処理ではなく、それまでのサポートにニーズがシフトしてきている。第三者に財産管理を任せるための制度としては主に「任意後見」「法定後見」「民事信託」などがあるが、それぞれ法的位置づけ、財産保護範囲、コスト、注意点などが違う。重要なのは、財産管理制度・商品の効力発生時期である。「任意後見」

は、判断能力のあるうちに契約するが、判断能力が低下してから亡くなるまでしか効力が発生しない。「法定後見」は、判断能力が落ちて裁判所に申し立て、成年後見人が確定してから亡くなるまでが効力発生期間となる。これらに比べて「民事信託」は、契約と同時に効力が発生し、亡くなったあととまでずっと効力が続く点が多く、市民に評価されている。

民事信託は、「信頼のおける家族等に自分の財産を託す仕組み」で、委託者（本人）は受託者（たとえば長男）に金銭や不動産などの特定の財産を移転し、受託者は委託者の信託目的のために、それを管理、処分する排他的支配権を持つ。財産の名義は受託者となるが、委託者と受益者が同じなので贈与には当たらず税金がかからないのが利点である。

現在は全財産ではなく3割くらいの財産を民事信託するケースが多い。また、信託目的として多いのが、生活や医療・介護・福祉で、「福祉型信託」と呼ばれる。特に判断能力低下による後見代替は97%、財産承継のための遺言代替は87%を占める。

利用者の平均年齢は、委託者が82歳、受託者が54歳で、これが相続の始まりともいえるが、理想としては、50〜60代くらいで委託者になったほうが、トラブルが少ない。ただ、民事信託には留意点も少なくないので簡単に利用できるものではない、ということも知っておく必要がある。

生活継続と介護予防に向けて

イギリスに学ぶ “つなぐ人”のあり方

リーマンショック（2007-2009年）、ギリシャ危機（2009年）などをきっかけに、EU諸国では民間による福祉サービスの利用が推進されるとともに、介護予防や高齢者の自立、ウェルビーイングといった考え方が、より重視されるようになってきている。今回は、他国に比べて健康格差が大きいことなどを背景に、民間の活力を生かしながら、地域での生活継続と介護予防に力を入れるイギリスに着目し、日本との比較を試みた。国内事例として取り上げたのは、イギリスにおける「社会的処方」

PART
VI

民間活力の活用状況を

国際比較

において活躍する「リンクワーカー」に近い活躍をSCが行っている山口県防府市、日本国内でSC活動の主流となっている協議体を中心に住民ボランティアの育成に力を入れている群馬県高崎市、さらには民間企業との連携の中から市場サービスを創出する愛知県豊明市の3例。それぞれの活動がイギリスにおいて先進的に活躍する支援者・専門家はどう映るのか、両国の専門家によるディスカッション、国内SCによる評価などから、SCのより良いあり方を考える。



イギリスにおける 地域資源の創出活動

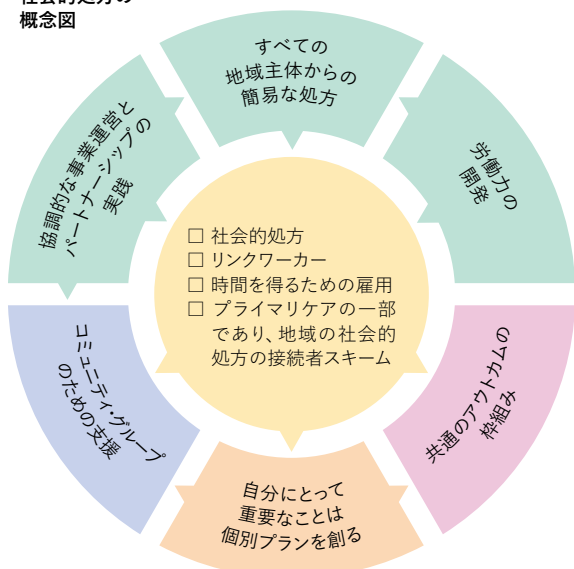
今回注目した社会的処方 (social prescribing) とは、医療機関や医療専門職を起点として、健康問題や生活課題を抱える患者に対して、非医療的な社会資源につなげることで、患者の抱える課題の解決を目指す取り組みだ。

イギリスではG P (地域医療を担う「かかりつけ医」) がゲートキーパーの役割を果たし、非医療的ニーズを持つ患者に対して、つなぐ人であるリンクワーカー (LW: social prescribing link worker) 等への処方発行し、そのつなぐ人が患者に丁寧な聞き取りを行い、ニーズを把握

握したうえで、地域の活動や支援者につなげていく。

図1は社会的処方の理念を図示したもののだが、中心に社会的処方・リンクワーカーが位置し、プライマリケアの一部として、地域における社会的処方の接続を担っている。その周囲には、一番上から、「すべての地域主体からの簡易な処方(紹介状)」「労働力の開発」「共通のアウトカムの枠組み(共通の効果指標)」「自己にとって重要なことは個別プランを創る」「コミュニティ・グループのための支援」「協調的な事業運営とパートナーシップの実践」といった言葉が並んでいて、この図からは、リンクワーカーを中心に、地域における協働によって社会的処方成り立っていることが見て取れる。

図1
社会的処方の
概念図



また A B C D (Asset

Based Community

Development) アプローチ

という考え方がある。これ

は地域のアセット(資源)

に注目し、持続的な地域

の発展のために、多様なア

セットを発見し、育てるこ

とを指している。アセット

とはいわゆる物理的な財

や金銭だけでなく、地域

の人々、その人々の関係性、

地域の団体、地域の歴史、

物語、経験、自然環境な

どで、地域に今あるアセット

トに注目し、地域の課題を解決することを目指している。ないものに注目し、それをどう埋めようかと考えるのではなく、あるものに注目して対応しようとする考え方の転換がポイントとなる。

地域での生活継続と介護予防を支援するためには、この社会的処方と A B C D アプローチの双方が必要と考えられている。この2つのアプローチはいわば車の両輪で、A B C D アプローチがなければ地域における多様な活動は形成されず、社会的処方のつなぐ先が先細るだけである。また、社会的処方のようにつなぐ人が存在し、丁寧に聞き取りを行うことにより、非医療的な介入が効果的な個人を地域の活動にマッチングさせることができる。そこで初めて、問題を抱える人を地域に包摂することが可能となる。よって、この双方のアプローチを同時に育むことが重要となっている。

ディスカッションに先立ち 日本の取り組みを説明

イギリスの「National Academy for Social Prescribing」に対するインタビューに際し、日本における S C の活動を3つ紹介した。

ひとつは、山口県防府市の事例で、対象者の生活の楽しみになっているスーパーマーケットでの買物を継続するための方法について、「ケアマネジャーが S C に相談し、S C が必要な地域資源を見つ

けていく」というスタイルの活動で、イギリスにおけるリンクワーカーと似ている活動である(図2)。

続いては、群馬県高崎市の事例で、S C が協議体を立ち上げ、ボランティア活動を創出するという活動スタイルだ。この取り組みでは S C が立ち上げた協議体において、地域に必要なボランティアサービスが何かを考え、必要と思われるボランティアを行う組織を立ち上げ、サービスが必要な高齢者とボランティアをマッチングさせて、困りごとのある高齢者を支援するという活動である(図3)。

最後は愛知県豊明市の事例。大規模団地の住民のプロジェクト会議のなかで、「買物に行きたいが荷物を持って団地に持って帰ることが難しく困っている」という声を聞き、住民の話し合いに近くのスーパーマーケットの担当者呼び、一緒に課題解決について議論した結果、店で買ったものを無料で配達する「ふれあい便」というサービスが成立した、という取り組みである(図4)。

こうした日本での S C の活動を紹介したうえで、イギリスにおける活動の状況を聞き取り、ディスカッションを行った(詳細は成果報告書)。

ディスカッション

Q: 非医療での対応として L W (UK) と S C (日本) がいるが、両国でどのよ

図4

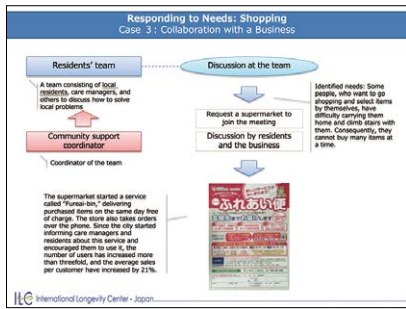
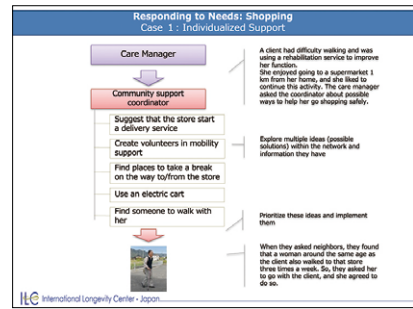


図3



図2



うな機能が求められているか？ それをどのようにトレーニングする必要があると考えるか？

A: イングランドでは、LWを専門職化させすぎないよう取組んだ。LWは特定の専門職としての資格を持つ必要はない。なぜなら医療の閉じた世界から離れて、人間性をより重視するためだ。したがって、傾聴力、共感力、地域とつながれる能力が重要で、これは普遍的であるため、専門職化させるべきではない。

Q: 社会的処方の方の重要性や価値観についての教育をどのように行っているか？

A: LWの教育や支援については、イングランド全体で地域の学習コーディネーターを導入した。この人たちはLWと協力してネットワークを立ち上げている。これによりLWはアイデアを共有し、「自分は一人ではない」と思える。コロナ・ロックダウン時には毎週ウェビナーを開催し、何百人ものLWが参加した。そこでは情報提供や励ましが行われた。

A: 教育は医師のみでなく、他の医療職や事務系の職員も対象。現在も医療偏重傾向が続いているため、身体・精神・社会の視点から考える教育は重要。

Q: LWがつながる先がない場合は、どのような対応をとるのか？ またつなぐ先を増やしていくという点については、どのように対応しているのか？

A: 簡単などころではたとえば、数人の人たち（例：孤立している人同士）をお

互いつなげて、カフェなどで会えるようアレンジする。大切なのは、依存状態を作らずに自立できるよう推進すること。

簡単ではないが、当事者がお互い助け合える方法を見つける必要がある。

Q: つなぐ先というのは、仕組みや場所だけでなく、人にもつなぐという認識でよいのか？

A: その人が何を必要とし、どのような支援が使えるのかによる。何かをしると伝えるのではなく、本人にとって大切な事、本人にとって「良い暮らし」とは何なのか？ に基づいてLWと本人が共同で計画をたてる。

Q: 地域高齢者支援で民間企業も含めてネットワークを広めたいが、LWの紹介先として、民間企業も登場しているか？

A: 民間企業を紹介することもあるが、チャリティの方が多く。だがビジネスも参加すべきと考えている。現在は投資モデルに取組んでおり、民間企業も含めて誰もが地域の中心的な拠点に資金を提供し、地域支援に参加できるようにしようとしている。

最後に

LW・モデルは、イギリスと同様の医療制度を持たない国にはそのまま適用することは難しい。SCがアセット・ベースドの発想をもって、地域資源をより豊かに開発することができるのであれば、

委員の感想

目崎智恵子委員

高崎市第1層生活支援コーディネーター

LWとSCの役割は違えども、インタビューの中で共感できる部分がたくさんありました。SCとして共感できたこととして、「プロフェッショナルでなくていい」「物語を伝えていく」「人道的、人間らしく、その人の立場に立って、コミュニティにつなげていく」でした。

また、「ピアサポーターが、アイデアを共有し、助け合い、情報提供し合うことで、サポートする側のネットワークを構築していく」というお話から、SC同士の情報交換、連携強化・学びの場も大切であると感じました。

中川史高委員

うきは市第1層地域支え合い推進員・社会福祉法人うきは市社会福祉協議会

SCの仕事は介護保険に基づくものだが、この仕事をし、個人や地域の課題に触れていくと、「介護予防」・「生活支援」といったワードの構成要素が無限にあるということを感じます。

イギリスのLWの活動には、個人の困りごとに対して必要な人や資源につなげていく・資源を創出していくという点や、医療や身体的な部分のみではなく個人の生活を総合的に支援していることなど、SCと共通する点が多くあるように感じ、「LWはあえて専門性を持たないほうがいい」という言葉には共感と自分自身がやっていることを肯定していただけた安心感がありました。

その開発したアセットに人々をより積極的につなぐ人の存在が必要で、日本においては地域包括支援センターと思われる。

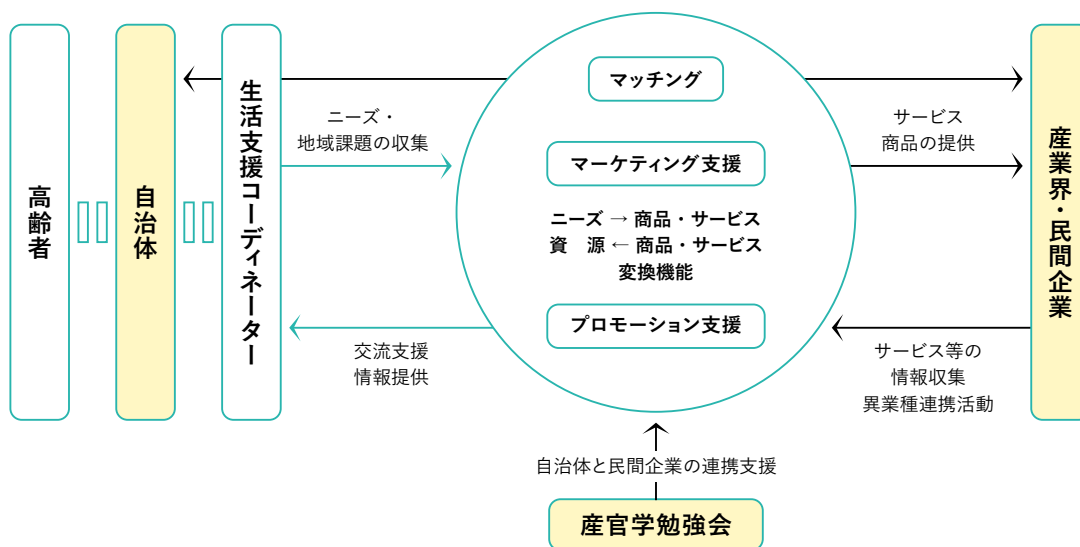
このため、地域包括支援センターとSCとがより緊密に連携し、情報を共有しながら一体性をもって活動できる仕組みづくりが必要だ。

自治体と民間企業の 連携プラットフォームの構築

「生活支援体制整備
事業活性化」のために

生活支援体制整備事業の活性化に向けては、SC研修や事例等の情報提供、SCの交流の場を提供する体制が必要です。こうした体制を構築することで、SCの持つニーズを収集する機能を持つことになり、結果的に高齢者支援の現場と民間企業を繋ぐプラットフォームを形作ることになります。しかし、収集した様々な情報を適切に変換して相手方に伝え、有効な支援体制を構築する機能を持つ必要があるため、産官学による支援によってプラットフォーム機能を支えていく体制が必要となります。

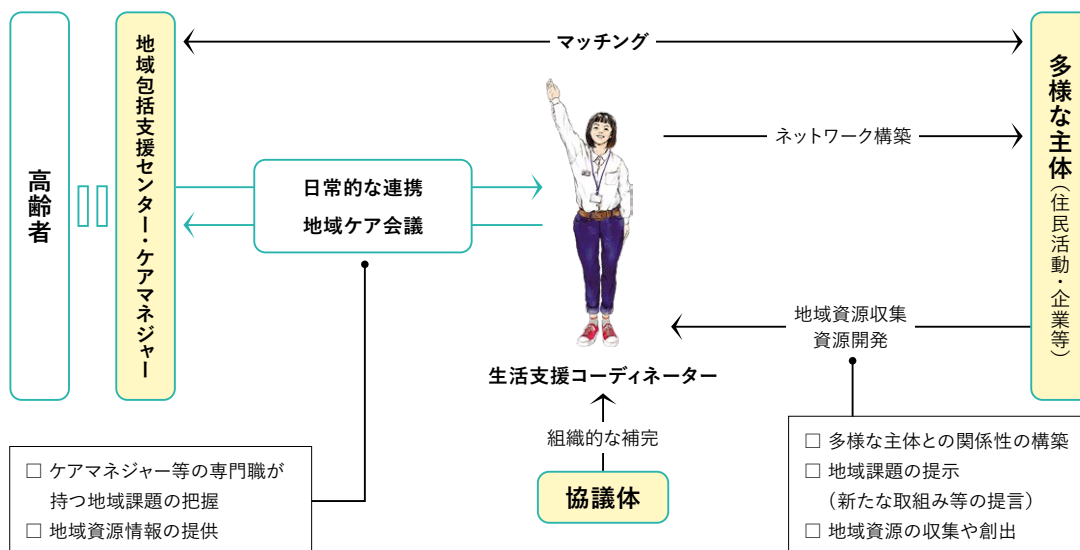
図1 自治体と民間企業の協働プラットフォームの姿



こうしたプラットフォームは生活支援体制整備事業を活性化するために、全国、地域または都道府県など広域で存在することが望ましいと考えます。

なお、地域における多様な主体との協働プラットフォームはSC自身であるといえます。

図2 生活支援コーディネーターの役割 (多様な主体の地域資源をマッチングする役割)



高齢者が就労し、

活躍できる地域づくりを目指して

地域包括ケアシステムとは、「団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、医療・介護・予防・住まい・生活支援が包括的に確保される体制」と説明されています。この説明が、「重度な要介護状態でも在宅生活が可能となる」、いわゆる「在宅の限界点を上げる」ことこそが地域包括ケアシステムの役割である、というイメージとなっていないでしょうか。

間企業のサービスはケア食や通院の支援といったものに限定され、民間企業により広く提供される生活支援サービスが関わるイメージはしにくくなります。

しかし、地域包括ケアシステムの対象者は一般高齢者から重度者まで幅広くはならず、そこで地域包括ケアシステムのイメージを更新し、軽度者に対する多様な主体による多様な支援を表現する必要があります。

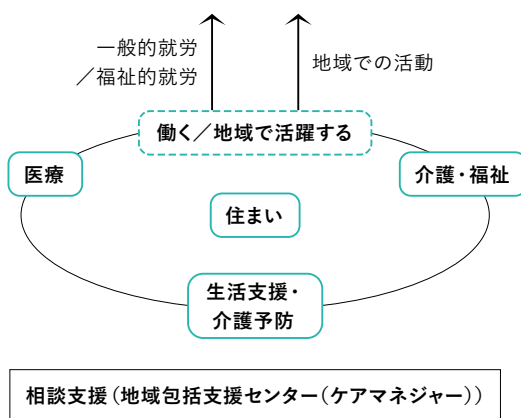
その際、単純に介護予防・生活支援の例示として民間企業を加えるだけではなく、高齢者が地域で働く、あるいは活躍することが期待されているところ、高齢者の就労について検討すべきではないでしょうか。

本調査研究委員会の蒲原基道顧問（日本社会事業大学専門職大学院客員教授）はこのことを

受けて、以下の図のように、地域包括ケアシステムのイメージ図を修正し、従前の「医療」「介護」「住まい」「生活支援」「介護予防」の5つの要素に、新たに「働く／地域で活躍する」という6つ目の要素を加えています。これにより地域包括ケアシステムの対象が一般高齢者から重度者まで幅広いことを明確に示しています。

本研究委員会では、残念ながらこの図をさらに検討し、地域包括ケアシステムのイメージ図を表現するところまでは至りませんでした。今後さらに調査研究を深めていきたいと考えています。

地域包括ケアの構造（高齢の方）



生活支援コーディネーターを応援する本

生活支援体制整備事業
活性化宣言!
II

本冊子は、令和3年度老人保健事業推進事業(老人保健健康増進等事業分)「地域包括ケアシステムの構築を起点にした多様な産業との連携がもたらす地域づくりの展開に向けた調査研究事業」において実施したセミナー、アンケート、インタビュー等をまとめたものです。同事業の成果報告書とアンケート結果は、下記サイトに掲載されています。

発行日：令和4(2022)年3月28日

発行：一般財団法人長寿社会開発センター
国際長寿センター(ILC-Japan)

URL：<http://www.ilc-japan.org>

制作：アドバンスクリエイト株式会社

デザイン：株式会社ファントムグラフィックス

印刷：有限会社ダイキ

※本誌掲載の記事・図表等の無断複写・複製・転載を禁じます。



<http://www.ilc-japan.org/study/index.html>