お買い物弱者を助けるための

セミナー 講習会

日時 ： 10月19日（土）　午後1時～4時

場所 ： 大阪商業大学 4号館2階　425教室

主催：ボランティアサークル老大 東部フレンド

協力：大阪商業大学総合経営学部・宍戸ゼミナール

●この催しは平成25年度東大阪まちずくり活動助成金によって開かれます

セミナープログラム

１２：３０	受付開始	
１３：００	開会	
	開会宣言	司会者
	開会あいさつ	フレンド代表　白石雅朗
	来賓あいさつ	東大阪地域支え合いネットワーク 世話人代表　田辺　栄一郎氏
１３：１０	基調講演	桃山学院大学　教授　松端克文氏
１４：００	講演	ＮＰＯ法人 ゆいの里　理事長　藤井明和氏
１４：４５	調査報告	大阪商業大学　宍戸ゼミナール　Ａ班
１５：００	休憩	
１５：１０	パネルディスカッション	
１６：００	終了	
１６：００	フレンド名物「笑い講」	
１６：１０	閉会あいさつ	

講師プロフィール

○　松端克文　先生

桃山学院大学社会学部　社会福祉学科教授

関西を中心に行政の福祉審議会や地域福祉計画などの各種委員会、社会福祉協議会の地域福祉計画などの委員などを務められ、講演や研修講師など数多くこなされておられる。

地域を舞台に、私達がより暮らしやすい社会に変えていくことができるような地域福祉の方法論をご研究されている。

○　藤井明和　先生

今は伊賀市に於いてＮＰＯ法人地域在宅生活支援ネット「ゆいの里」理事長として日々活動をされ、地域福祉型サービスの提供を目指し、特に高齢者移動支援生活支援の体制造りに尽力されてこられた。

地域福祉における買い物支援の考え方と実践

桃山学院大学　松端克文

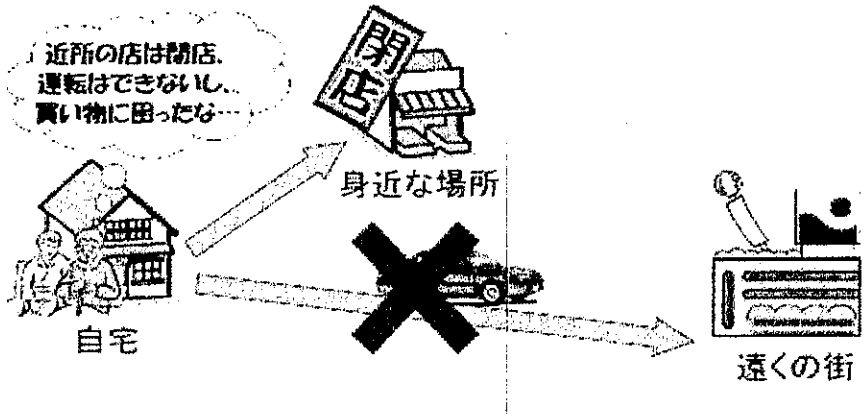
はじめに―買い物困難の問題を巡る地域の状況と課題―

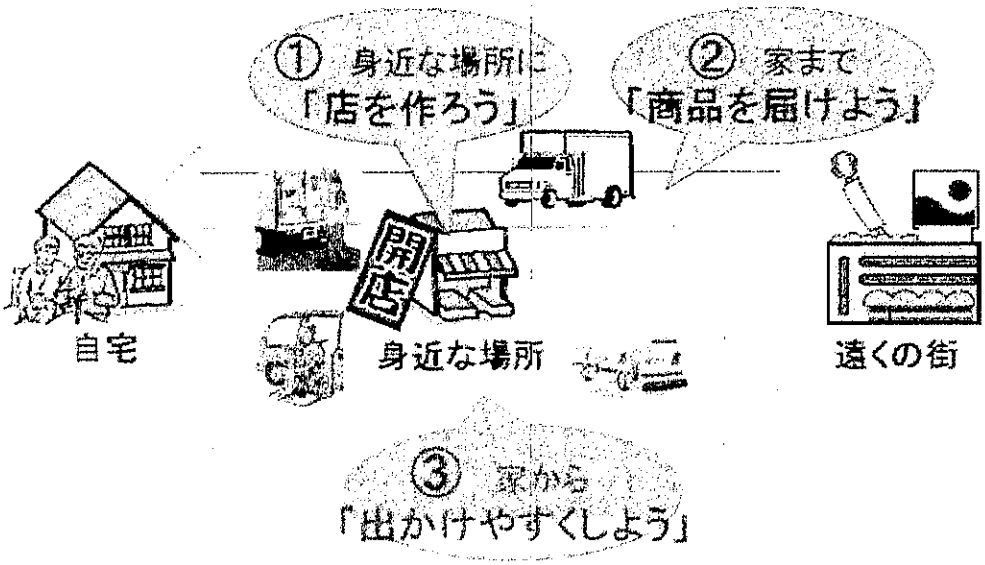
■地域（エリア）としての課題

・山間地、農村部など地理的に不便なところ
・旧市街地などで商店が閉鎖するなどして買い物が不便になったところ
・公営住宅で階段の昇降が徒歩の場合などの事情で買い物が不便なところ　などなど

■個人としての課題

・地域的には不便ではないが、個人的な事情で買い物が不便な状況にある住民

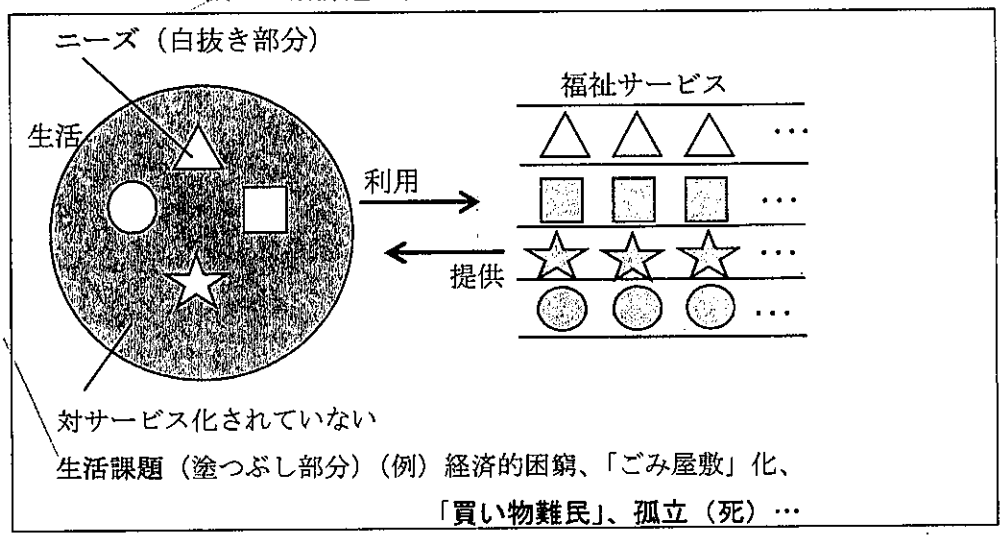




1．生活課題と福祉サービスのミスマッチ

・ニーズ…解決する必要があると社会的に合意され生活課題.
対サービス化された生活課題

図　生活課題と福祉サービスとの関係



・生活課題…私たちが生活していく上でのさまざまな問題や困難

・たとえば介護保険制度は、サービスメニューごとに時間・日数単位で費用単価が決められており、月単位でどの種類のサービスをどれだけ使ったかでその人の介護サービス費用が計算される。それに基づき各サービス事業者には介護報酬として費用が支払われる。ケアマネジャーによるケアマネジメントは、利用者のニーズに応じて必要なサービスを調整しているのだが、そこで行われていることは（ケアマネジメントの本来の理論がそうでないにしても）現実には、個々に細分化・断片化され、単価設定のなされた細切れの「ニーズ」に報酬単価を伴う「サービス」を割り当てるような状況になっている。

・そこでは単価－報酬設定がなされていない（＝対サービス化されていない）生活課題は捨象されてしまうことになる（図の「生活」の円内の塗つぶし部分）。

→制度の狭間問題が生じてくる構造

・しかし、「ごみ屋敷」の問題、あるいは「買い物難民」や「通院難民」、ひとり暮らしのために孤独であるなどの問題は、私たちの生活が細切れのニーズの積算で捉えきれるものではないことを示している。

・かつて岡村重夫は「社会福祉は個人の生活の全体が問題なのである」ということを主張した。社会福祉の支援（ソーシャルワーカーによる支援）には、こうした生活の全体性を視野に入れた実践が求められる。細切れのニーズの寄せ集めではなく、(図の「塗りつぶし部分」も含めて対応できるような）生活を全体的に支えるというような支援が求められている。**→「就労支援」や「家計再建」など政策的に生活課題に枠をはめ、結局「総合的」あるいは「包括的」に支援するということから逸脱している？**

・生活課題を「貨幣的ニーズ」と「非貨幣的ニーズ」（三浦文夫）とに分け、前者は生保護法による貧困・低所得対策を中心とした戦後的なもので、後者を高齢化社会における介護・ケアを中心とした課題としたうえで、後者に特化してきた福祉政策を反省し、新たな生活支援の仕組みを構築すべき時期にきている。**→「失われた 20 年」の間に進展した雇用の破壊と貧困化への本格的な雇用＆福祉政策が必要不可欠な状況にある**

2.さまざまな福祉課題

・**貧困**・低所得・失業・ワーキングプアなどの経済的困窮と**労働**に関する問題

・「無縁社会」や「孤立死」問題に象徴される**孤立**と**社会的排除**の問題

→孤立死は、当人の個人的な人生の問題のようにも思える。しかし**不安定な雇用**のもとでの**貧困**、**慢性疾患や障害**などがあり、しかも**社会保障制度を利用できていなかったり**と、実はそこには社会的な背景があるのだが、現代社会は諸々の**リスクが個人化**され、社会的な問題があたかも個人的な問題かのように受けとめられる傾向がある

・子どもや高齢者、障害者の虐待やドメスティックバイオレンス（DV）の問題

・悪質商法被害　　の問題

・「**買い物弱者**」や「通院弱者」（買い物や通院など外出が**困難な状況にある**住民）

・「限界集落（＝集落の高齢化率が 50%を超え、社会的共同生活の維持困難な状態）」

→都市のなかの「限界集落」

・地域（地方）の衰退

・災害時の支援体制づくり（災害後の支え合いの仕組みづくり）　　などなど

・「孤立」への対応が時代のキーワード

たとえば…

▸ 「**無縁社会**－無縁死 3 万 2000 人の一衝撃」（2010 年 1 月 31 日 NHK のスペシャル番組として放送）

→家族・親族（**血縁**）、地域（**地縁**）、仕事（**社縁**）の衰退

▸ 「消えた高齢者問題（高齢者の所在不明問題）」

→2010 年 7 月下旬　東京都足立区で都内最高齢の

111 歳の男性のミイラ化した遺体が発見される。 以降、同様の問題が全国で発覚

▸ 「**家族ごと孤立死**」問題が続発

→北海道札幌市　2012 年 1 月 20 日

姉(42)と知的障害の妹(40)。姉の病死後に妹が凍死か

東京都立川市　2012 年 2 月 13 日

母(45)と知的障害の息子（4)。死後 1～2 か月

2012 年 3 月 7 日

認知症の母(95)と娘（63)。死後 1 か月

▸ 2011 年 3 月 11 日　東日本大震災

→沿岸の多くの市町村が**地震**と**津波**により壊滅的被害

・災害時の避難体制、避難所での生活、これからの生活再建、復興…

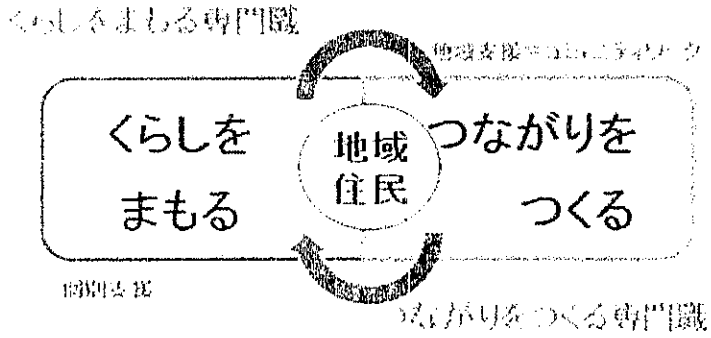
・地域での支え合い・助け合いの活動の重要性の再確認

↓↓↓

■人と人との「つながり」・「絆」の再構築が社会的課題に

3. 地域福祉とは…

地域福祉は、単に地域のなかで福祉課題を抱える住民の課題解決を図るというだけではなく、「あらたな質の地域を形成していく内発性」（＝住民の主体性）を基本要件として、地域を舞台に（＝地域性）、そこで暮らす住民自身が私的な利害を超えて共同して公共的な課題に取り組むことで（＝共同性～公共性）、より暮らしていきやすいような地域社会にしていくこと、あるいはそのような地域に変えていくこと（改革性）である。



【くらしをまもる機能】≒個別支援系の支援

・地域のなかで生活課題・福祉ニーズを抱える住民の支援をするという機能であり、必要に応じて「地域」を巻き込みながらニーズの充足あるいは生活課題の解決を図るという相談支援をベースにした「個別支援」系の側面

⇒生活課題解決のための福祉制度や福祉サービスの整備・充実を図る

住民による福祉活動を促進する

【つながりをつくる（地域を変えていく）機能】≒地域支援系の支援

・さまざまな住民が暮らす「地域」を、地域の住民が「地域のこと」に主体的に関われるよう支援していくこを通じて、より暮らしていきやすい地域に変えていくという機能であり、「地域支援」系の側面

⇒福祉で地域づくり

住民と住民との「つながり」をより豊かなものにしていく

・地域の福祉課題の把握（地域診断）
・住民による福祉活動の立ち上げや運営の支援（組織化）
・集約した地域課題をふまえての新たな取り組みの事業化・制度化
・関係機関や団体、住民による福祉活動などのネットワーク化
・福祉教育の推進
・地域社会を変革していくソーシャルアクション
・地域福祉の計画的推進
・行政による地域福祉推進のサポート（行政の役割を明確にし、責任を果たさせる）

4．福祉のネットワーク形成の必要性

(1) 福祉ニーズの発見・把握におけるネットワークの必要性

・地域包括支援センターなどの「総合相談」窓口は、住民からすればそこにいけばとにかく相談にのってもらえるために、とてもありがたい機関であるはずだが、実際のところは必ずしも福祉ニーズを抱えた住民が積極的に相談に訪れているわけではない

・一般的に、総合相談窓口に相談の持ち込まれる経路としては、民生委員児童委員や地域の福祉委員や町内会・自治会の役員など地域の関係者や居宅介護支援専門員（ケアマネジャー）からの方が多い。その理由は、福祉ニーズを抱えている本人や家族が自ら進んで相談にいけるような状況ではないことが多いため

・したがって、福祉ニーズを抱えた住民の地域での自立した生活を支援していくためには、まずはそのような福祉ニーズを抱えた住民を地域のなかでしっかりと把握（発見）するような仕組み、すなわちネットワークが必要となる

・どんなところに気を付ければいいのか？

→隣の家の郵便ポストに新聞がたまっている、居間の電気がつきっぱなしである
近頃顔を見かけないなど地域の住民が日常生活を通じて異変に気づくことも多い。

→しかし、誰に・どこに相談すればいいのかわからなければ、そのままやり過し、たとえば「孤立死」として取り上げられてはじめて問題になるようなこともある

→それだけに、孤立死防止ネットワークや児童虐待防止ネットワークなども含め、地域のなかで福祉ニーズを発見・把握するような仕組みが求められるのである。

・そこに関与するのは

常に誰かの「隣近所」の住民／民生委員児童委員／福祉委員／町内会・自治会のなど地域の関係者／居宅介護支援事業所のケアマネジャー／行政の福祉課や福祉事務所／児童相談所や保健所・保健センター／病院などの専門機関　　など

・その際、いつでも私（すなわち個々の住民）が常に誰かの「隣近所」の住民としてさまざまな問題に関与する可能性があるとすれば、そうした意識を喚起し、さらには積極的に住民が福祉ニーズの把握やその後の支援に関わっていくように取り組んでいく必要が生じてくる。地域組織化・福祉組織化、あるいは福祉コミュニティづくりや福祉教育に関する役割を担っている社会福祉協議会の役割が非常に重要になる。

(2) 福祉ニーズを充足していくためのネットワークの必要性

・たとえば、認知症高齢者と精神障害者の引きこもり中の息子がふたりで生活しているような場合…

・そこでは各種の専門職のみならず、親族や民生委員児童委員、地域の福祉委員、あるいは自治会や隣近所の住民、商店やスーパー、さらには交番など地域のさまざまな人たちを巻き込んだ支援のネットワークを形成していくことが必要となる。

・福祉ニーズを抱える住民を支援しくためには、多様な領域において、その発見・把握の段階から、その後の支援の段階にいたるまで、継続的な支援のネットワークが必要であり、そうしたネットワークをつくっていくことが求められている

(3) ソーシャル・キャピタルとは…

・今日、小学校区などの小地域を単位として、一人暮らし高齢者や高齢夫婦世帯、寝たきりの状態や認知症などの要介護の高齢者宅への見守り訪問活動やふれあいいきいきサロンや子育てサロンなどのサロン活動を当該地域の住民が主体的に取り組んでいる「小地域ネットワーク活動」は、善意や友情、共感などにもとづく個人間の「信頼」、「社会的ネットワーク」、そこから生じる「(互酬性の」規範」にもとづく関係であり、

R.D.パットナム（Putnam）は**「社会関係資本（social capital)」**として概念化した

・近年ではそれは喪失しつつあるとしている。

社会関係資本には多様な形態がありますが、「結束(bonding)型」と「橋渡し型(bridging)」に分けることができる。

「結束（bonding）型」…内向きの指向をもち、等質な集団を強化していく反面、排他的になりやすい傾向がある。

「橋渡し（bridging）型」…外部の異なる集団との連携において優れており、結束型の社会関係資本がより狭い方向に向かうのとは対照的に、より広い互酬性を生み出すことができるとされている。また、硬直化したコミュニティの束縛からの解放は、繰り返し課題とされてきたが、コミュニティ外部の異なる回路に道を開いておくことも重要な課題であるといえる。

(4)「弱い紐帯の強さ」仮説

・M.S.グラノヴェター（Mark S. Granovetter）は、パーソナルネットワークの分析を通じて、「弱い紐帯」の方が社会統合において機能的に優位性を持つことを示している。

・ボストンのウエスト・エンドにあるイタリア系コミュニティ内では、住民間に「強い紐帯」が認められたが、都市再開発に対抗するための組織を形成することができず、結局コミュニティが破壊されてしまったという事例に注目。

・**強い紐帯**…個人と個人の二者関係の関係性を一緒に過ごす「時間量」、秘密を打ち明けあうような「親密さ」、「情緒的な強度」、そして「相互の助け合い」という４つの要素から分析したときにこうした要素を兼ね備えているような関係のことをいう

・したがって、住民間の関係が強い紐帯である方が一見、優位であるように思えるのだが、反対運動を組織することに成功した事例は、同じくボストン市内にあるチャールズ・タウンのようなコミュニティ内部の住民間の関係に「弱い紐帯」が認められるところであった。そこではコミュニティ外部の多数の人びとと「橋渡し（ブリッジ）機能」を果たすことのできる「弱い紐帯」も数多く認められたのである

・このように**「弱い紐帯の強さ」仮説**では、強い紐帯はコミュニティ内部においてその成員間の連帯感や凝集性を高めるが、コミュニティ外部との関係は断片化されてしまう。一方、コミュニティ内での弱い紐帯は、その内部での凝集性は弱いが、外部にある異なるコミュニティや集団の成員同士をつないでいく「橋渡し（ブリッジ）機能」を果たす可能性が高いことで、分化した社会においては意外なことに「弱い紐帯」の方が「強さ」を発揮するとされる。

5.「地域」にどうのようにアプローチするのか？

(1) 居住地を拠り所とした「共」の再構築（森岡清志ほか 2008）

■居住している「地域」に着目すると…

・住民は共同を意識していなくても、また住民相互の紐帯をもたなくても、重層的な空間構成をもつ地域社会における資源利用を媒介として成立する共同性（「共棲的共同性」、「隠れた共同性」、「見えない共同性」）がある。

→一定の問題処理システムを共同利用する。

■「地域」にリアリティをもたらすために…

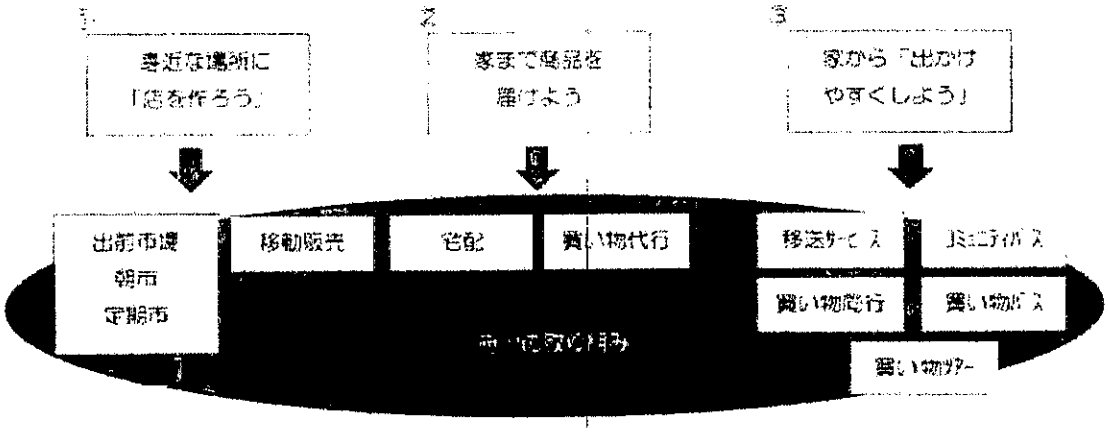
・居住地に着目した実践。共棲的共同性（隠れた共同性、見えない共同性）に注目。

→地域の住民が特別「共同性」を意識しなくても利用している社会資源に着目する

＊たとえば、スーパーでの買い物中に、スーパーの一画で子どもを預かり遊ばせるような取り組みをするころで、子ども同士や母親同士の関係づくりのきっかけに!?

＊あるいは、長年地元のスーパーを利用していた消費者が、高齢等で買い物が困難に…そこで、スーパーによる共同購入―訪問販売による「買い物難民」支援活動!!

"買い物弱者を応援する３つの方法"　にもとづき、府内の取り組みを整理。
買い物弱者応援マニュアル（経済産業省）より



(2)「地域人」としての参加の舞台としての地域

■社会人から「地域人」へ（小滝敏之 2007）

・人びとはグローバルに思考し脱領域的に行動する傾向が強まっているとはいっても、具体的・実存的な生活者としては、日常生活を営む空間的領域である近隣社会・地域社会を離れて生きていくことはできず、とりわけ会社や官公庁を退職した後は近隣社会・地域社会を中心として生きていかざるを得ない。「社会人」の基盤が崩壊し、「地域人」への脱皮を図る基盤が整いつつあるといってよい。

(3)「関与共働体」としての地域

■「関与共働体」へ（小滝敏之 2007）

・今日の地域社会（コミュニティ）は「運命共同体」としての性格は喪失したが、「関与共働体」としての機能を発揮することが期待されている。

・「共同体」ではなく「共働体」という考え方は、「同」の論理による生活空間の同質化を強調するよりは、多様で異質性をもつ住民が、共存できる生活現場を生成することを目指す考え方。

・それぞれの住民が関心のあることに少しだけでも関り、参加の輪を拡げていく

◆地域は当為概念…「あるべき姿」を目指して実現していく過程にあるもの

(4) 自治を実践する場としての地域

■小さな自治の実践

・理想的な住民自治は、住民の間に共同体意識が存在し、共同体への意思決定への参加が有効であって、一般住民が他の多数の住民を説得し、政策をめぐる議論を喚起し、一部なりともその主張や要望を政策に反映させることのできるような規模の共同体のみで可能であり、一定の人口やエリアの規模が重要となる（森田朗 2003）。

・そこで重視されるのは、「保育園や小学校に通う子どもを通じた地域の人たちの交流や共同作業、徒歩で移動するなかではじめて気づく近隣の庭先の四季の移り変わり、商店街の店主たちとの会話で得られるさまざまな情報、近隣の人たちとの商品の共同購入など」が行われている小学校区程度の範域である。（木原佳奈子 2003）

・手の届く小さな狭い区域のなかで社会を治めるということは、「近隣社会」における「小さな自治の実践」である。…「自治」の精神は単なる「私的利益」の追求ではなく「公共利益」の追求を、少なくとも「私的利益」と「公共利益」の調整を常に内包している。…身近な地域で実践していくこと、すなわち「小さな自治」を実践していくことが「民主主義」の根幹を成している（小滝敏之 2007）。

・「地域の問題に対する対応や地域の問題を考えるところから、自治が始まる」ことは、町村に限られたことではない。都市部においても近隣地区の人々が集まって「地域の問題に対する対応や地域の将来を考える」ことから、近隣自治が始まる。「顔見知りの関係」が基礎となる狭域の地域社会こそ本来の「社会」であり、そのような地域社会の「小さな自治」においてこそ「自発的協力」が期待されることともなる（小滝敏之 2007）。

(5) 地域の「内発性」が地域を再生する

■地域の「内発性」の大切さ

・過疎対策、原子力発電…
地域の弱みにつけこんだ外から、中央からの介入ではなく、「集落や集落と関りの深い町や都市の中で内発的につくり出されたものが望ましい」（山下祐介 2012）

・地域の内発的な力を引き出す「T 型集落点検」の取り組み（徳野貞雄 2007、2011）

◆「地域」は、「ある」ものというよりは、ある種の具体的な活動を通じて「実感」できるもの

事例（伊賀市）

お買物無料送迎バス運行事業について

NPO法人　地域在宅生活支援ネット

ゆいの里

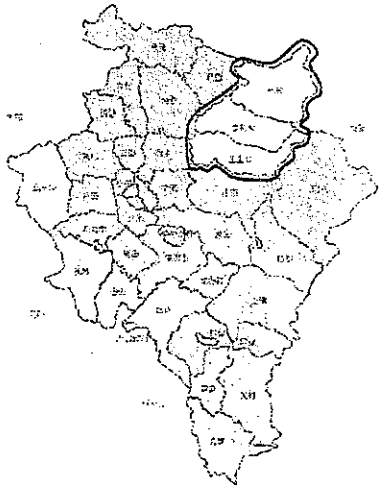
いがまち（旧伊賀町）の地域の現状

伊賀市は、平成16年11月1日に1市3町2村が合併し誕生。

いがまち（旧伊賀町）は、柘植・西柘植・壬生野の3つの地域があり、それぞれにまちづくり協議会（住民自治協議会）が設置されています。

（※伊賀市住民自治基本条例による）

H25.7.31現在	人口	世帯数	高齢化率
伊賀市	97,085	39,228	28.5%
いがまち	10,352	3,911	29.2%



中山間部に位置し、近年の少子高齢化の進展に伴い、高齢者が増加している一方、若者等地域の担い手が減少してきており、地域における支え合いの機能が低下をしている。

また、中心市街地からも遠く、公共交通機関も限られている。

地域のボランティア活動からNPO法人設立へ

かねてから、社会福祉協議会や各ボランティアグループによる有償での移送サービスの活動を行ってきた。

当時から「移送サービス」は、地域・在宅で生活する人にとって必要不可欠なものとなっていた。

しかし、平成18年の道路運送法の改定により、登録許可が無くてはボランティアによる有償での移送サービスが出来なくなった。

それにより、地域の利用者の生活支援や地域ニーズの発信源となっていた移送サービス窓口が奪われた状態となった・・・。

このままではいけない！

⬇

いがまち3地域のまちづくり協議会、ボランティアグループ、行政、社会福祉協議会等関係機関が寄り集まり、小地域だけの課題ではなく、いがまち全体の課題であるということを再確認し結束。

「NPO法人　ゆいの里」の誕生

名前の由来

結（ゆい）とは、労働力を対等に交換しあって田植え、稲刈りなど農の営みや住居など生活の営みを維持していくために共同作業をおこなうこと、もしくはそのための相互扶助組織のことをいう。

運営理念

- その人らしい生活を支えることを目指すサービス
- ニーズに合わせて機能を組み合わせるサービス
- 幅広い担い手によるサービス
- 当事者・住民・事業者の協働によるサービス
- 地域が担い、支える「福祉でまちづくり」を目指すサービス

⬇

地域福祉型福祉サービスの提供を目指した「中間支援型NPO」

高齢者移動支援・生活支援アンケートの実施

地域のニーズを明らかにし、地域に存在するものすべての共通テーマとして共に推進していくことが重要。

まちづくり協議会での検討、協議を図り、それを基に「移動支援」と「生活支援」のアンケートを作成。

⬇

社会福祉協議会（伊賀支所）がアンケート実施

関係機関：社協が設置する地域福祉推進委員会メンバー

まちづくり協議会・民生委員児童委員・自治会長・老人クラブ　etc. が協力

対象者：一人暮らし高齢者（65歳以上）

二人暮らし世帯（65歳以上）

昼間一人暮らし高齢者（65歳以上）

アンケートの結果から

アンケート回収率：約80％

回収については、民生委員児童委員が協力

地域で生活している高齢者等の切実な思い、要望や厳しい意見等が明確に示された。

アンケートの集計結果を各関係機関にフィードバックし、地域ニーズについて意識統一をはかった。

このままではいけない！！！

⬇

地域の共通課題として、早急に対応できる対策はないか模索する協議を行う。

アンケート結果を元に、協議、分析を図っていくなかで、大きな2大テーマが浮き彫りに

①通院　②お買物

福祉有償運送から無料送迎バス運行へ

元々、福祉有償運送事業を実施していくために、かねてから協議を続けてきた。

◆生活上必要なお買物について考えてみる。

※ここで発想の転換が求められた。

地域の商店等が経営者の高齢化や後継者がいないことにより、お買い物できる場所がほとんどなくなっている・・・。また、将来まったくなくなるのでは・・・。

福祉有償運送は、一人一乗車しか原則乗れない・・・

・・・地域の人達が地域ごとに乗ることができ、買い物に行けるようにするには？

・・・でも、お買い物に行くのに運賃がかかると乗りにくいし、負担が大きい・・・

そういえば・・・・

ホテルや居酒屋の送迎バスは、運賃をとらないで運行している。

事業者が自分たちのお客を自家輸送すれば、まとめて乗ることができる。

事業者自らがお客を無料送迎してお買物ができるシステム

地域支え合い体制づくり事業への申請

事業者の自家輸送での無料運行バスの構想が出来上がったものの、事業者に事業の推進を図っていくにはデータ不足であった。

まず、試験運行を図り、ルートの設定、市場性、採算性を十分に分析したうえで、事業者の自主運行事業として繋げていくことが必要であった。

しかし、試験運行の財源は・・・・

厚生労働省　平成23年度「地域支え合い体制づくり事業」

自治体、住民組織、NPO、福祉サービス事業者等との協働（新しい公共）により、見守り活動チーム等の人材育成、地域資源を活用したネットワークの整備、先進的・パイロット的事業の立ち上げ支援など、日常的な支え合い活動の体制づくりの立ち上げに対するモデル的な助成を行う。

伊賀市においてもこの事業に取り組むことが周知される

高齢者・障がい者お買物無料送迎バス運行事業の概要③

◆連携依頼事業者：マックスバリュ佐那具店

◆実施対象者：いがまち地域（柘植、西柘植、壬生野）
（1）65歳以上の一人暮らし、高齢者世帯、昼間一人暮らし
（2）障がい者
（3）その他この支援が必要と認められる者

◆試験運行期間：平成23年11月1日～平成24年3月31日

◆実施方法
実施日：月曜日～金曜日（毎週）
実施時間帯：9:30～12:00（2便）・13:30～15:30（2便）【1日4便】
運行コース：概ね地域ごとにグループ編成し、週1回程度の利用が可能なようにコース・停留場所・ルート設定を行う。

◆使用車両：15人乗りマイクロバス

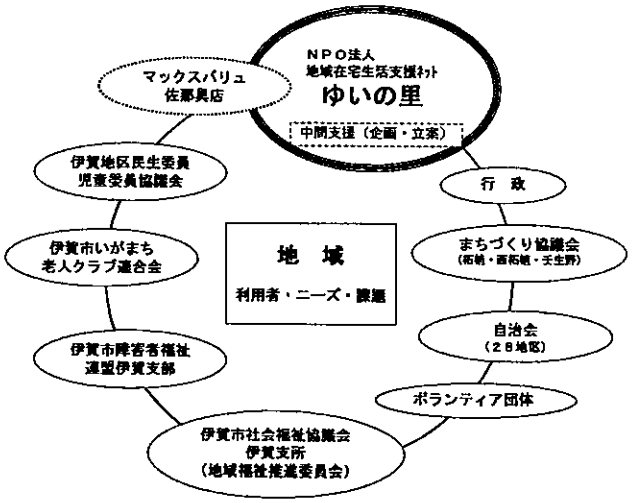
◆支援者：乗降時荷物持ち等の介助者1名（通称「お買物メイト」）

事業推進のための関係機関の協働

無料送迎バスを試験運行するにあたり、各関係機関との調整、協働によるそれぞれの役割を明確化し、それぞれが地域への働きかけを行うことで推進を強化する。

◎事業推進ネットワーク
NPO法人ゆいの里・・・事業の運営主体
民生委員児童委員・・・対象者への聞き取り、登録手続き
まちづくり協議会・老人クラブ・障害者福祉連盟・自治会
・・・住民、会員への周知徹底
ボランティア団体・・・お買物メイトとしての支援等
行政・・・事業進捗状況の確認、調整等
社会福祉協議会・・・事業全体における後方支援
マックスバリュ佐那具店・・・事業利用者の店内での対応、見守り等
マックスバリュ中部（本社）・・・自主運行事業としての継続展開の検討

各種関係団体等との事業推進ネットワーク図

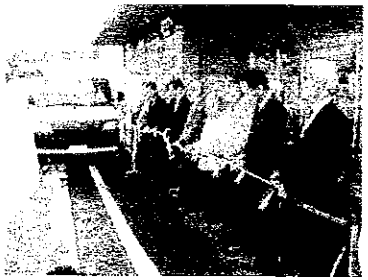


オープニングセレモニーの実施

ケーブルテレビや新聞社等各メディアに周知を行い、各関係機関に参加いただき開催した。

実施日：平成23年11月11日　　場所：マックスバリュ佐那具店

ねらい：マックスバリュ：事業者としての社会貢献のアピール
ゆいの里：事業を継続させるための仕掛け



地域支え合い体制づくり事業　要求額 200億円（介護基盤緊急整備等臨時特例基金を積み増し）

自治体、住民組織、NPO、福祉サービス事業者等との協働（新しい公共）により、見守り活動チーム等の人材育成、地域資源を活用したネットワークの整備、先進的・パイロット的事業の立ち上げ支援など、日常的な支え合い活動の体制づくりの立ち上げに対するモデル的な助成を行う。

【事業内容（例）】

1　地域の支え合い活動の立ち上げ支援

（1）新規事業の立ち上げ支援
- NPO等が実施する地域における高齢者等への支援を目的とする取組み等、先駆的・パイロット的事業の立ち上げ支援
- 介護支援ボランティア等の新たな仕組みの導入支援

（2）連携体制の構築
- 地域における要援護高齢者等に関する情報の整備（要援護者マップ）及び活用
- 徘徊・見守りSOSネットワークの構築（警察などの公的機関、交通関係機関や生活に身近な事業者等が参加するネットワーク構築のための推進会議の設置、幅広く市民を対象とした徘徊・見守り協力員の育成）　等

【主な対象経費】委員会経費、調査研究経費、事業の立ち上げに係る経費（賃金、備品費等）等

2　地域活動の拠点整備

- 世代間交流の場や高齢者の生きがい活動拠点の整備
- 家族介護者の協議会設置等、家族介護者によるネットワークや家族介護者支援の拠点の整備
- 訪問介護と訪問看護、在宅支援診療所等が緊密な連携の下でのサービス提供や情報共有のためのネットワークやシステムの整備　等

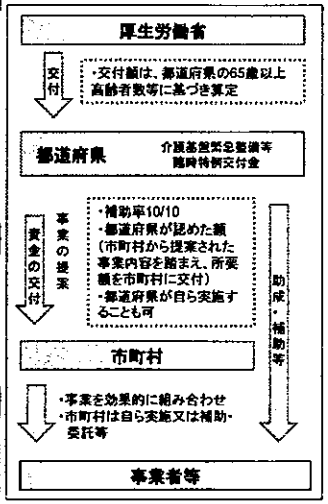
【主な対象経費】委員会経費、拠点整備のための改修に係る経費（改修費、備品費等）等

3　人材育成

- 見守り活動チーム等の育成
- 介護福祉士等の有資格者のうち、一定期間離職した者（潜在的ホームヘルパー）に対する研修　等

【主な対象経費】委員会経費、研修開催経費（謝金、旅費、借上費等）　等

<参考>事業実施までの流れ



行政・社協・NPOでの協議・検討

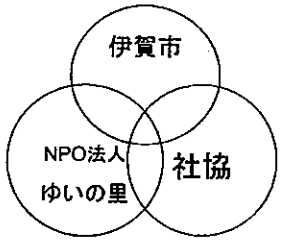
伊賀市でも「地域支え合い体制づくり事業」が取り組まれることになり、各関係機関へ周知がなされた。

しかし、伊賀市の方針として、住民自治協議会を主体とした申請の受け付けを行っていた。

申請については、ゆいの里と社協エリア担当者が事前協議を行い、伊賀市に対して、ゆいの里の設立経緯、団体趣旨等を理解を得られるよう働きかける。

後に行政担当者との協議、検討を図り、申請することの確認をし、伊賀市のヒヤリングを受ける。

伊賀市、三重県のヒヤリングを終え、補助事業としての採択を受ける。



「高齢者・障害者お買物無料送迎バス運行事業」

補助事業費：　291万円

高齢者・障がい者お買物無料送迎バス運行事業の概要①

◆事業のフレーム

あらかじめ予定された特定買物客（利用者）が、買い物をするための移動に経済的な負担を伴うことなく、効果的効率的に目的を達するシステム

あらかじめ予定された
　特定買物客で、あらかじめ移動手段の利用と利用日を登録した者

特定買物客
　移動手段を持たない高齢者一人暮らし及び高齢者世帯や障がい者、これに準じる者で買い物を必要とする者

買い物
　高齢化社会の中で、住み慣れた地域で生活を継続するためには不可欠な日常行動

効果的効率的
　移送人数の経済単価、移送経路の距離・所要時間、買物時間帯・利用日等繁閑状態の観点から設定する

高齢者・障がい者お買物無料送迎バス運行事業の概要②

◆取り組みのねらい

事業者の視点
- 地域を構成する一員として、「地域住民の生活にかけがえのない場所」としての提供は、地域貢献、社会貢献につながる。
- 高齢者の在宅生活の維持に貢献することは、地域における購買力の維持
- 固定利用者の増加やシステムの継続的運用は顧客満足度のアップにつながる。

利用者の視点
- 歳をとっても住み慣れた地域で生活を継続したい。
- 自分の目で見て、自分の手にとって、自分にあうものを選んで買いたい。
- 近隣の顔なじみと会話をしながら、一緒に出かけたい。
- 介護や医療の負担が大きく、移動などの費用は極力少なくしたい。

地域の視点
- 一人暮らし、高齢者世帯等地域の高齢化が進む中で、暮らしの安心安全を図っていきたい。
- コミュニティを構成する全ての人や組織との連携を深めていきたい。

利用者へのヒヤリング②

Q. 今まで買い物はどうしていたか？
A. 不安だがバイクを利用していた。電車で買い物に行っていた。自転車で行っていた。
身内に連れて行ってもらっていた。

Q. 周囲とのコミュニケーションは増えましたか？
A. 一週間に一度は顔を見ることができて、元気の確認ができることは嬉しい。買い物の後、皆で話をするのが楽しみの一つ。初めは知らない人もいたが、話ができるようになって嬉しい。

Q. 現在は買い物に困っていませんか？
A. 困っていない。生協をやめたいが、この事業がいつまで続くかわからないので不安である。長い間続いてほしい。だんだん時間や買い物の要領がつかめてきた。

マックスバリュの配慮
休憩スペースの設置。ルーペの設置。お茶のセルフサービス。

試験運行終了から事業継続へ

試験運行実施中の2月中旬、マックスバリュ中部本社にて、NPO法人ゆいの里、社会福祉協議会との3者にて、試験運行の状況を分析し、事業継続についての協議を行なった。

その結果・・・

マックスバリュ自主運行事業としての継続が決定！

NPO法人ゆいの里としては、提携支援を行うことで確認。

事業推進を振り返って・・・

ポイント

＊地域ニーズの明確化
アンケートで得たニーズに何らかの応えを導き出す動き

＊発想・視点の転換
個から地域へ、地域の対象者からの視点

＊キーパーソン・団体との情報共有
役割の明確化を図り、きめ細かな働きかけ

＊財源の確保
事業推進に不可欠な財源の情報収集、関係機関へのアプローチ

＊中間支援型NPO、社協との協働によるネットワークの構築
協働で事業を展開することの重要性

試験運行の様子

試験運行で出てきた改善点

①利用者に「最低週1回の買物送迎機会の確保」の観点から
ミスマッチによる機会損失の改善 → 利用希望者は他ルートで対応
・老人クラブ活動、ふれあいいきいきサロン、ゲートボールや地域行事等とのバッティング
・デイサービス利用日、通院予約日とのバッティング

②利用促進の観点から
・「利用登録者」を実利用者へ → 実際に利用する人の拾い出し
・対象地域や対象者の拡大 → 事業継続のための利用範囲拡大

③効果的な運行管理の観点から
・運行車両の最大活用 → 便数の増加等
・メイト間での意見共有（会議等） → 安全でスムーズな運行の確保

試験運行の運行実績

	11月	12月	1月	2月	3月	合計
登録者数	203		264			
利用者数	173	180	210	222	229	
延利用者数	253	367	394	446	494	1, 954
運行日数	14	19	20	21	22	96
運行便数	54	72	76	84	88	374
走行距離	1, 398	1, 953	1, 877	2, 100	2, 214	9, 542
利用者／便	4. 7	5. 1	5. 2	5. 3	5. 6	
利用者／日	18. 1	19. 3	19. 7	21. 2	22. 5	
利用率	52. 5%	52. 8%	52. 8%	48. 4%	49. 1%	
走行／日	99. 9	102. 8	93. 9	100. 0	100. 6	
利用回数／月	1. 5	2. 0	1. 9	2. 0	2. 2	

利用者へのヒヤリング①

（社協実習生の聞き取り調査から）

Q. 利用するきっかけは？
A. こういうサービスが待ち遠しかった。区長さん、行政、民生委員さんから教えてもらった。
隣の人が利用されていたので、自分も利用したくて問い合せた。

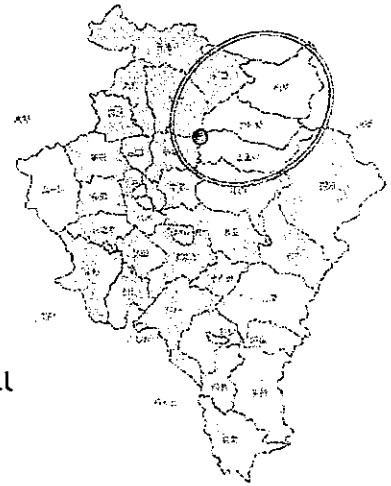
Q. 利用してよかったことは？
A. 天気に関係なく、買い物に行ける。直接目で見て買い物できることが嬉しい。家の付近まで送り迎えをしてくれる。手間がかからない。利用日と時間が決まっていることで、予定が立てやすい。皆の顔が見れる。

Q. 改善してほしいところは？
A. 改善点は特にない。不満はない。行事が被ってしまって、しばらく買い物出来なかった。もっと期間を詰めてほしい。

これからの無料送迎バス運行事業

現在のデータ（平成25年8月現在）

	実績数
登録者数	381名
実利用登録者数	268名
月平均述べ利用者数	470．3名
月間最大述べ利用者数	592名
1日平均乗車人数	22名

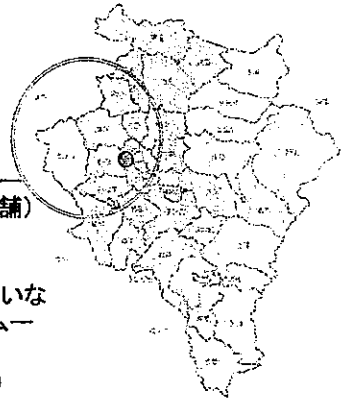


事業継続のための今後の方向性

- 店舗の商業地域の範囲での運行拡大
- 地域で埋もれている対象者の掘り起こし
- 効率化を図るためのルート見直し
- 店舗内での高齢者対応の充実
- お買物メイトの体制強化

番外編

この事業を通して・・・



・他店舗での水平展開についての協力依頼

佐那具店の実績を元に新店舗建設時にバス乗降場所を設置することの検討

・店舗のシニアマーケット対応の促進

本事業をきっかけにグループ内でのシニアマーケット対応について、先駆けて実施（県内3店舗）

・行政バスのルート編成

現行ルートでは、買い物等に十分対応できていなかったが、行政バス利用者の目的達成をスムーズに行えるよう、見直しを図っている。

（ルートにマックスバリュ停留所が加わった。）

お買物無料送迎バス運行事業
利用者1万人突破記念セレモニー

買い物送迎1万人超

伊賀のスーパー 高齢者向け無料バス

「地域貢献 これからも」

←
毎日新聞
2013年8月28日
掲載

ご清聴ありがとうございました。

高齢者の方への生活サポート・サービスについての調査

調査結果の概要

調査方法：留置法

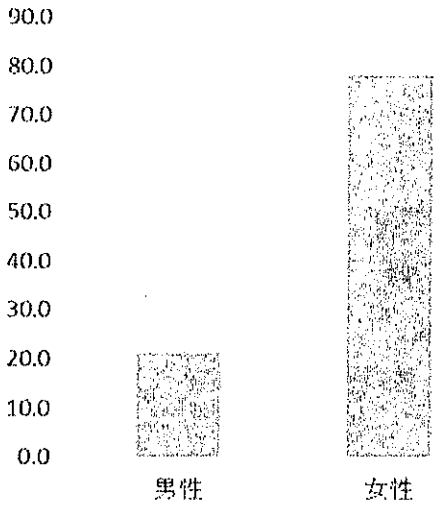
調査対象者：上小阪校区の以下の 5 地区のうち、町内会に加入している世帯に全戸配布。
ただし、調査対象者は世帯内で「主に家事をしている人」。

調査票配布数

	配布数	有効回収数	有効回収率
1 東上小阪	220	122	55.5%
2 上小阪東住宅	250	159	63.6%
3 南上小阪	433	133	30.7%
4 新上小阪	247	82	33.2%
5 新上小阪住宅	449	118	26.3%
6 その他		7	
合計	1599	621	38.8%

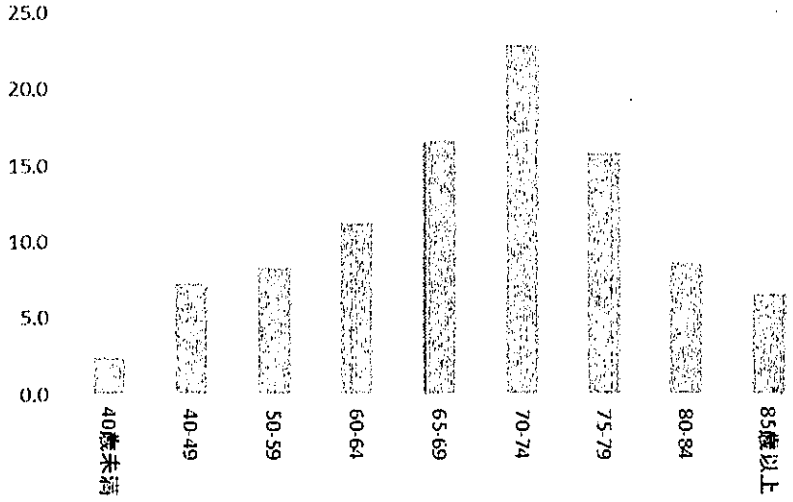
Q1　あなたの性別をお答えください。(%)

対象者の 2 割が男性で 8 割が女性である。調査対象者が世帯内で主に家事をしている人という限定があったため、女性の回答が多い。



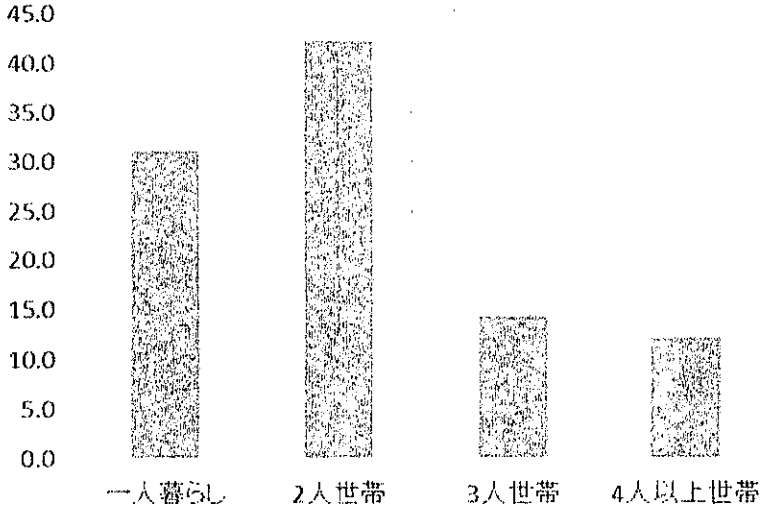
Q2　あなたの現在の年齢をお答えください。(%)

調査対象者の年齢は 70 代前半が最も多く 23%である。70 代前半を山にして左右対称の分布を示している。



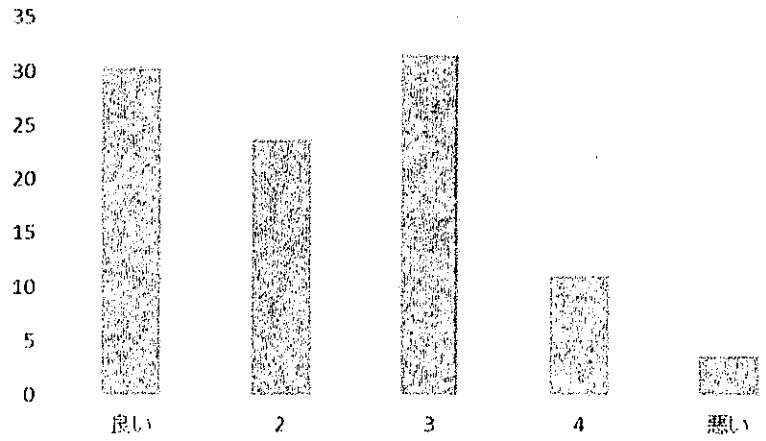
Q3　現在、一緒に住んでいる方は、あなたを含めて何人ですか。一人暮らしの方は「1」と記入ください。(%)

最も多い世帯構成は、2 人世帯である。高齢夫婦の世帯が多いと思われる。一人暮らし世帯は 3 割に達している。



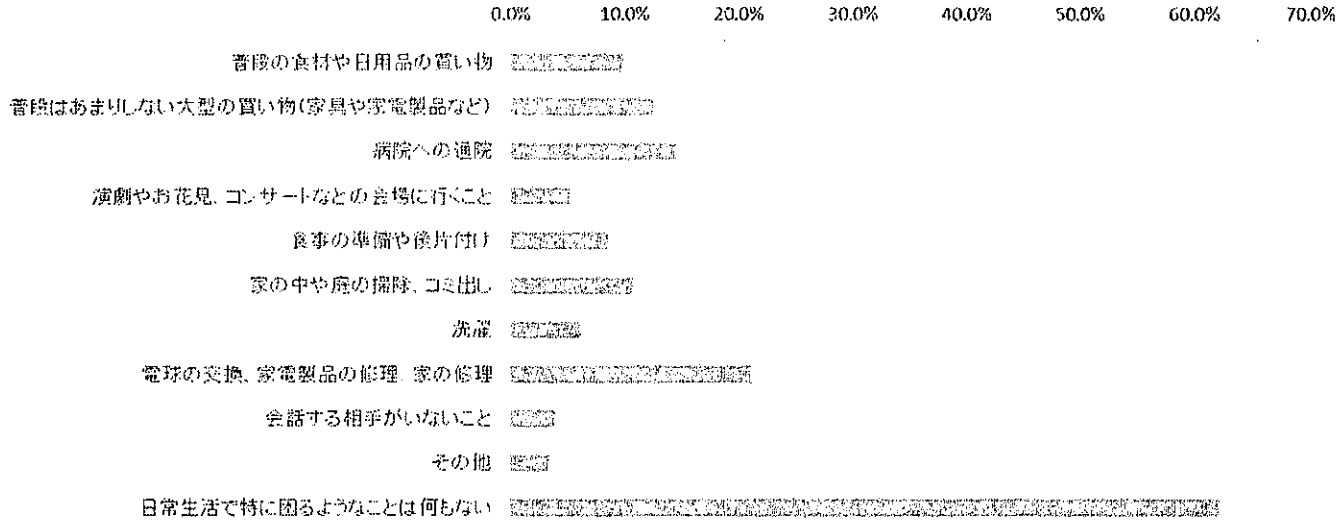
Q5　あなたの現在の健康状態は、いかがですか。（%）

健康状態は良い（1+2）人が5割を超えており、悪い（4+5）は14%程度である。

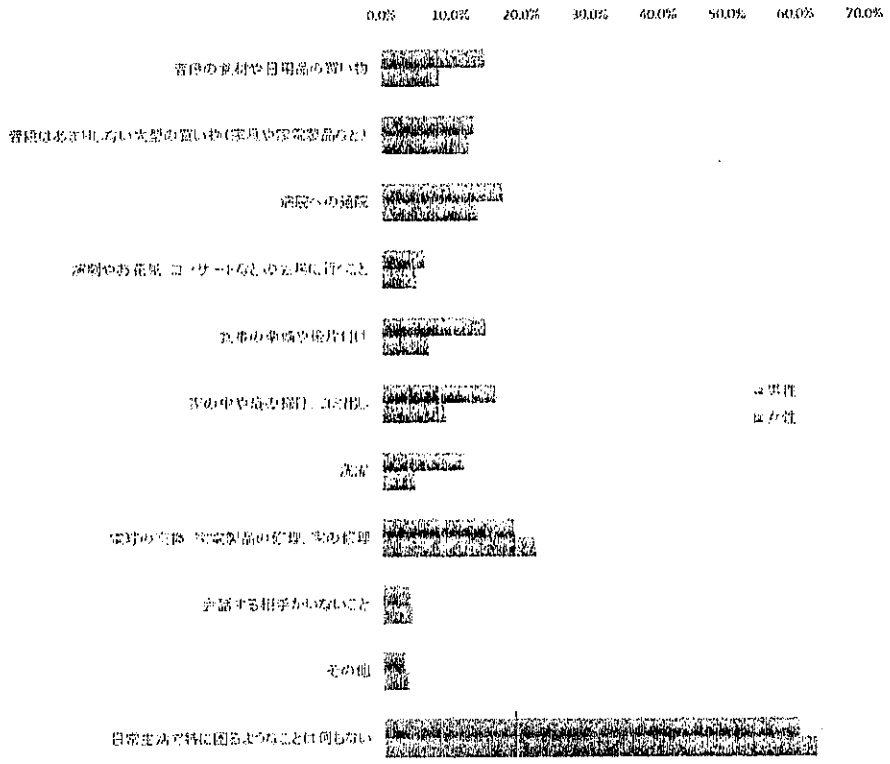


Q6　あなたは、次のような日常生活の事柄で、困ったことや悩みを感じたことがありますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

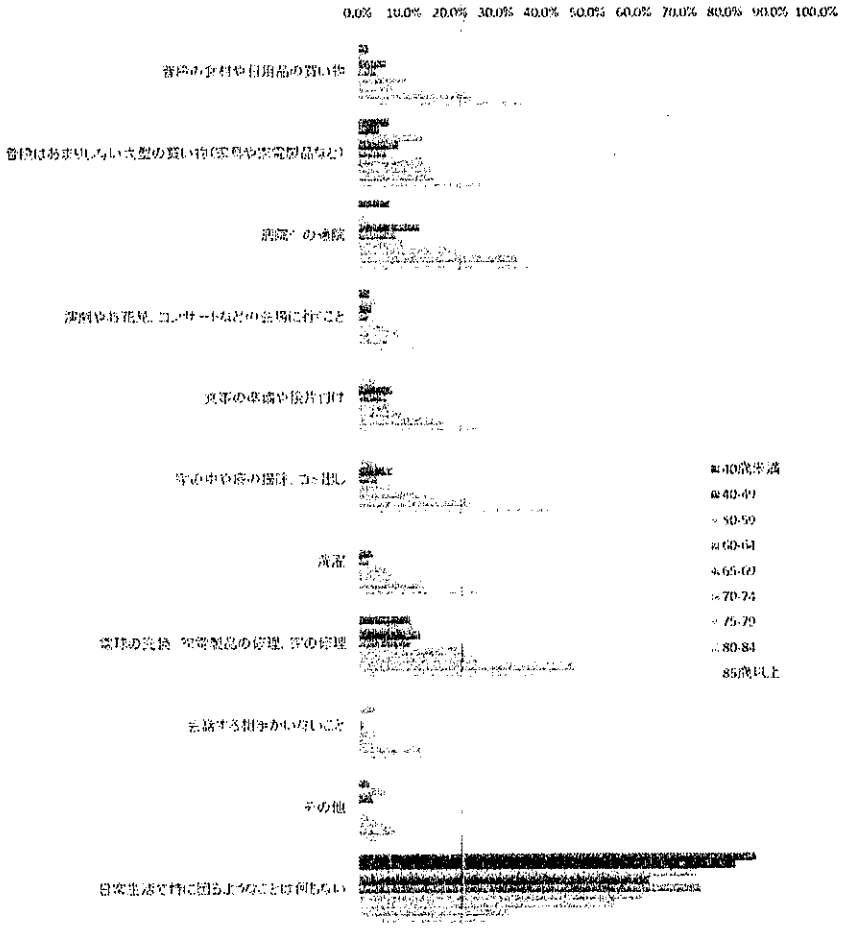
日常生活で困ったことや悩みを感じたことを尋ねると、約6割の対象者は「特に困るようなことはない」と回答している。残りの4割の対象者は何らかの悩みを抱えていた。悩みのなかで一番多いのは「電球の交換、家電製品の修理、家の修理」であり2割程度である。次に多いのが「病院への通院」であり15%程度である。買い物に困っている対象者は10%前後であった。



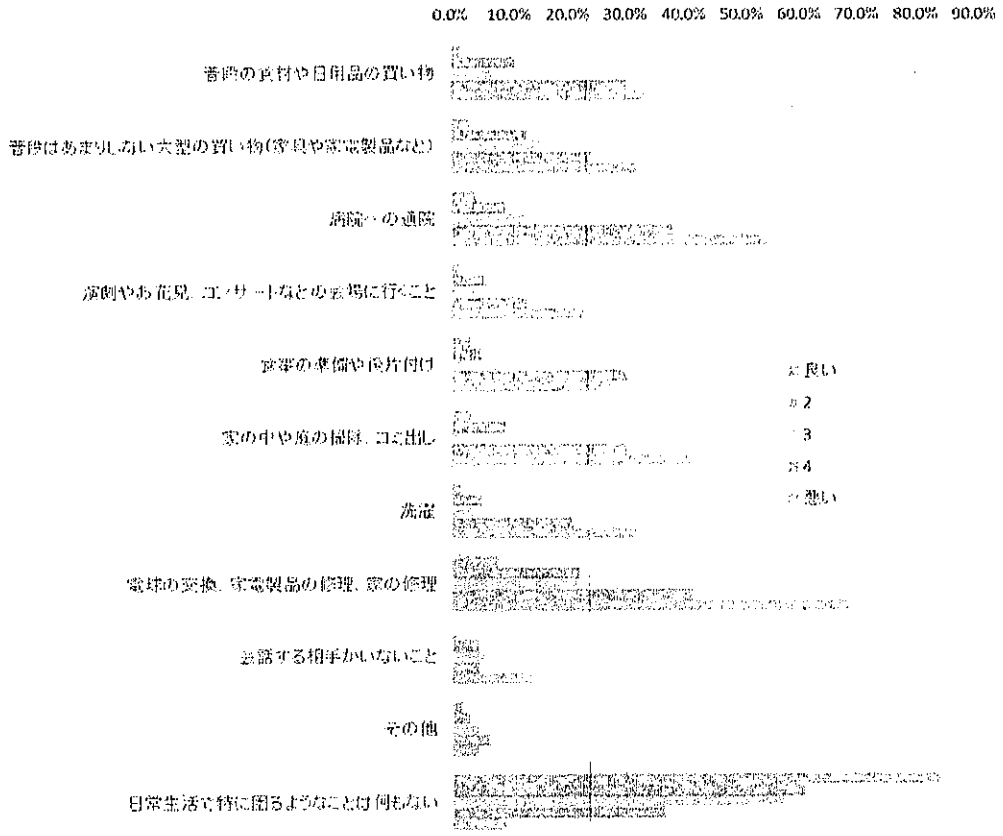
男女別に日常生活で困っていることを分析すると、普段の買い物や食事の後片付け、掃除、ゴミ出しなど家事関連の事柄において、男性の回答が多い。



年齢層別に生活問題を分析すると、すべての生活問題で 80 歳以降に問題を抱える割合が急増することがわかる。85 歳以上の高齢者において、買い物や通院に困っている人々の割合は 3 割～4 割に達する。

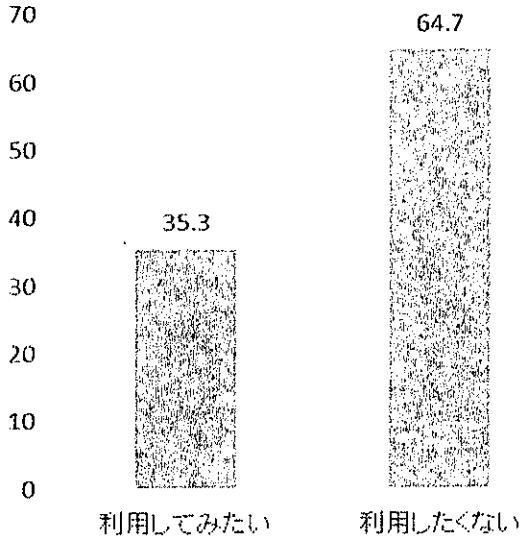


健康状態別に生活問題を分析すると、健康状態が悪い層で問題を抱える割合が高い。健康状態で「悪い」と回答している人は、「家の修理」で 7 割程度、「通院」で 5 割程度の人が問題を抱えている。

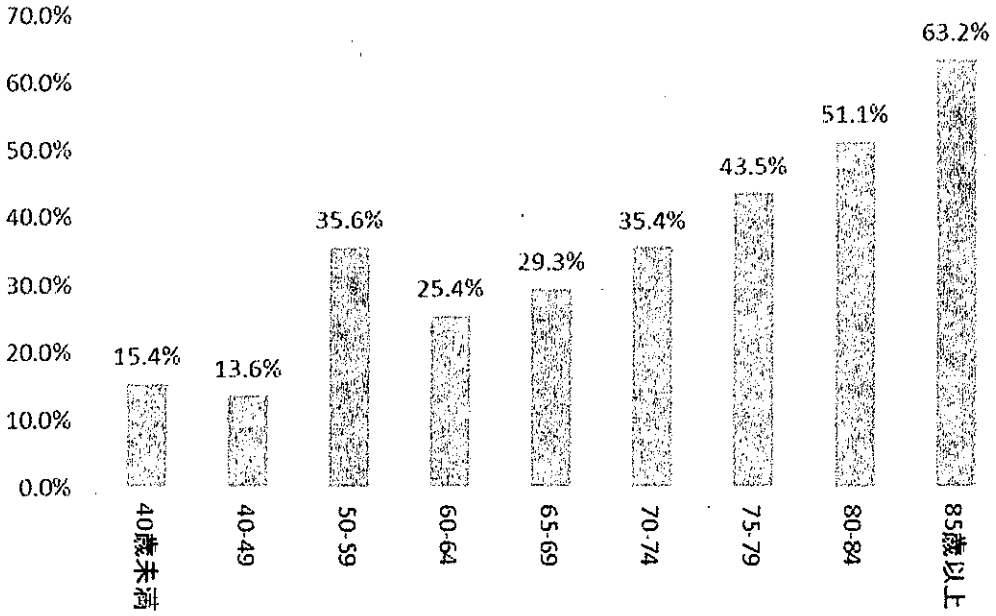


Q7　町内に買い物バスや、買い物の代行・付添サービスができたら、利用したいと思いますか。

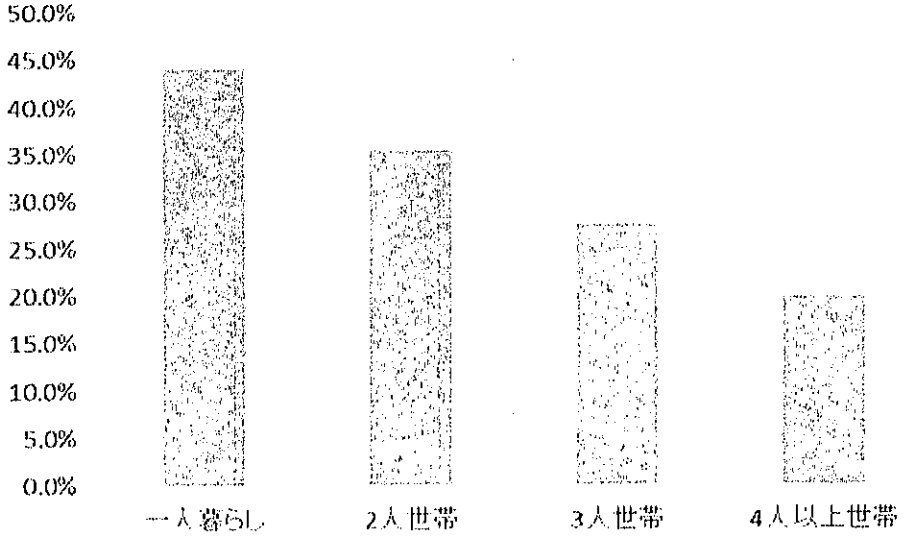
買い物バスサービスの利用意識を尋ねたところ、35%の人々はサービズができたら利用したいと回答している。



年齢層別に「利用したい」という回答の割合をみると、年齢が上がるにつれて利用意識が増加することが分かる。80 代前半で 5 割を超え、85 歳以上で 6 割を超えている。年齢が高い層で生活問題を抱える割合が高いことと関連していると思われる。



世帯人数別に買い物バスの利用意識を調べると、世帯人数が少ない層で利用意識が高い。1人暮らし世帯の45%は利用したいと回答している。

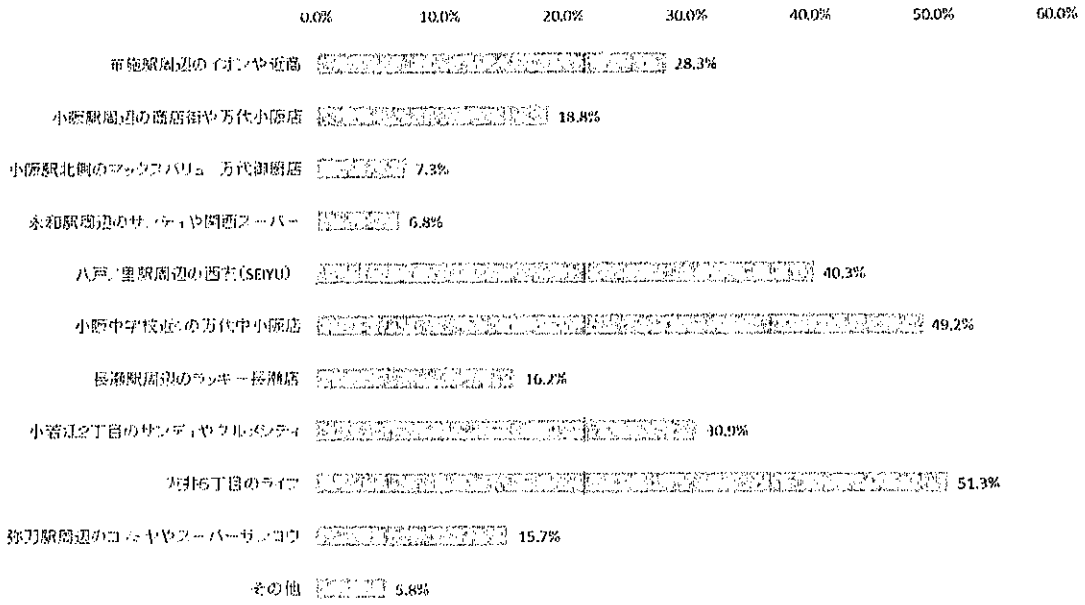


普段の買い物に困っているかどうかとサービス利用意識をクロス集計すると、普段の買い物に困っている人々の 64%はサービスを利用したいと回答している。他方、普段の買い物に困っていない人々でも 3 割程度はサービスを利用したいと回答している。特に困っていることはなくてもそのようなサービスがあれば便利であるという人々が一定程度存在する。

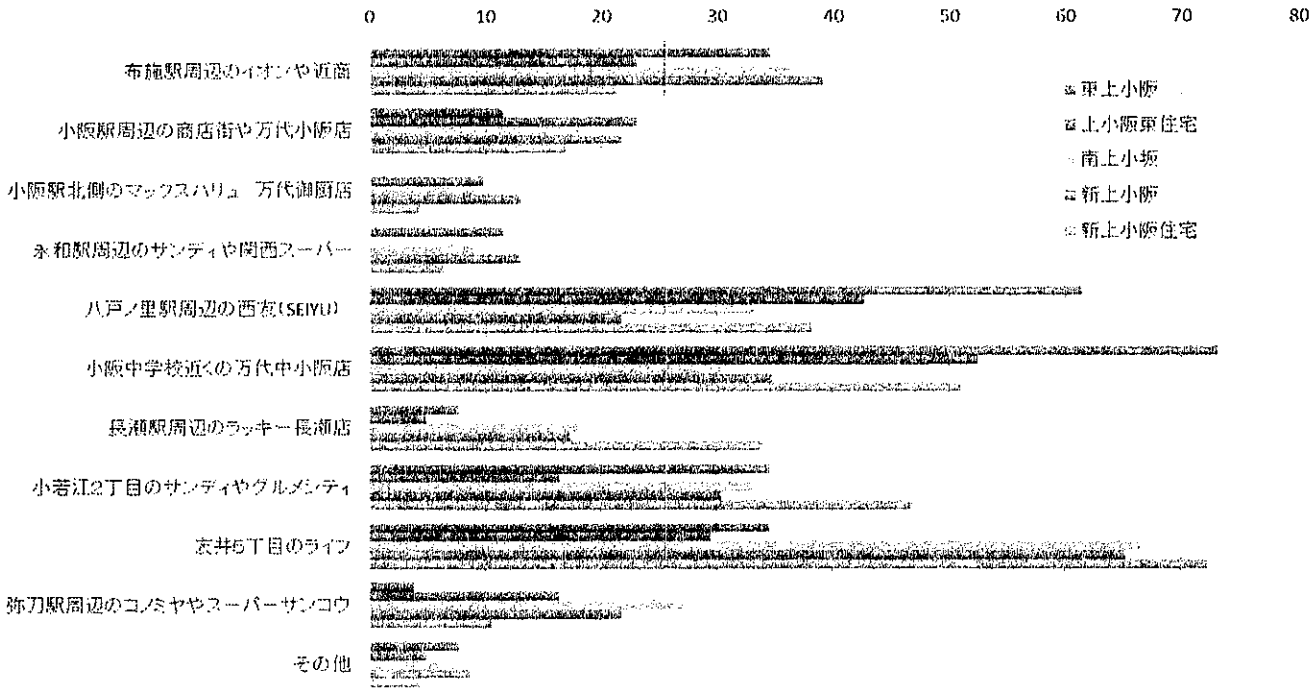
			Q7 サービス利用意識 利用してみたい	利用したくない	合計
普段の食材や日用品の買い物	困ってない	人数	158	338	496
		%	31.9%	68.1%	100.0%
	困っている	人数	35	20	55
		%	63.6%	36.4%	100.0%
合計		人数	193	358	551
		%	35.0%	65.0%	100.0%

Q8　東大阪市内で買い物をするとしたら、どのお店に行きたいですか。行きたいお店すべてに○をつけてください。（Q7 で「利用してみたい」と回答した者に対して）

買い物バスのサービスを「利用したい」と回答した人に対して、どのお店に行きたいかを尋ねたところ、「友井５丁目のライフ」や「万代中小阪店」などの回答が５割程度に達している。



地区別に行きたいお店を尋ねると、自分の生活している地域に近いお店を選択する傾向があることが分かる。



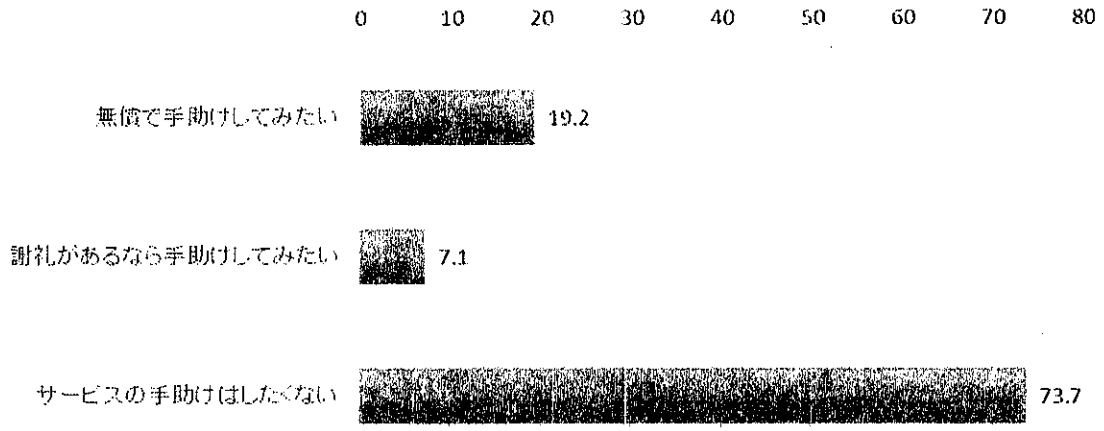
Q9　1 回あたり、いくらの費用までなら利用したいですか。買い物の商品の値段を含めずにお答えください。無料の場合は、「0」と記入ください。（Q7で「利用してみたい」と回答した者に対して）

買い物バスを「利用したい」対象者に 1 回あたりの利用金額の希望を尋ねたところ、0 円（無料）が 2 割、50～100 円が同じく 2 割で、100 円未満の金額がよいとする意見が 4 割に達する。1000 円以上の金額を回答した対象者もいたが、買い物の商品の値段まで含めた回答だと思われる。

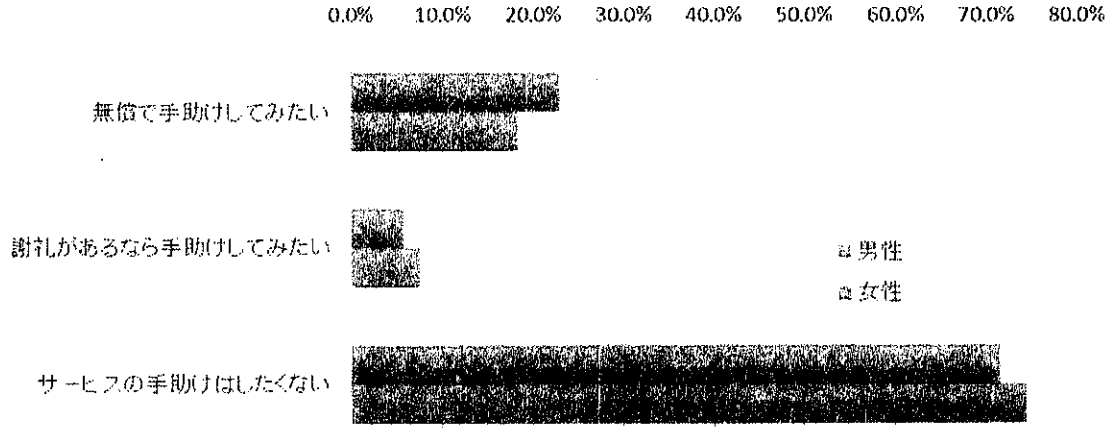
金額	度数	%	累積%
0	30	20.0	20.0
50	1	0.7	20.7
100	30	20.0	40.7
160	1	0.7	41.3
200	14	9.3	50.7
300	6	4.0	54.7
400	1	0.7	55.3
500	17	11.3	66.7
600	1	0.7	67.3
800	1	0.7	68.0
1000	10	6.7	74.7
1500	5	3.3	78.0
2000	7	4.7	82.7
2500	3	2.0	84.7
3000	19	12.7	97.3
4000	1	0.7	98.0
5000	2	1.3	99.3
10000	1	0.7	100.0
合計	150	100	

Q10 町内に買い物バスや、買い物の代行・付添サービスができたら、あなたはサービスを手助けする側として参加してみたいと思いますか。

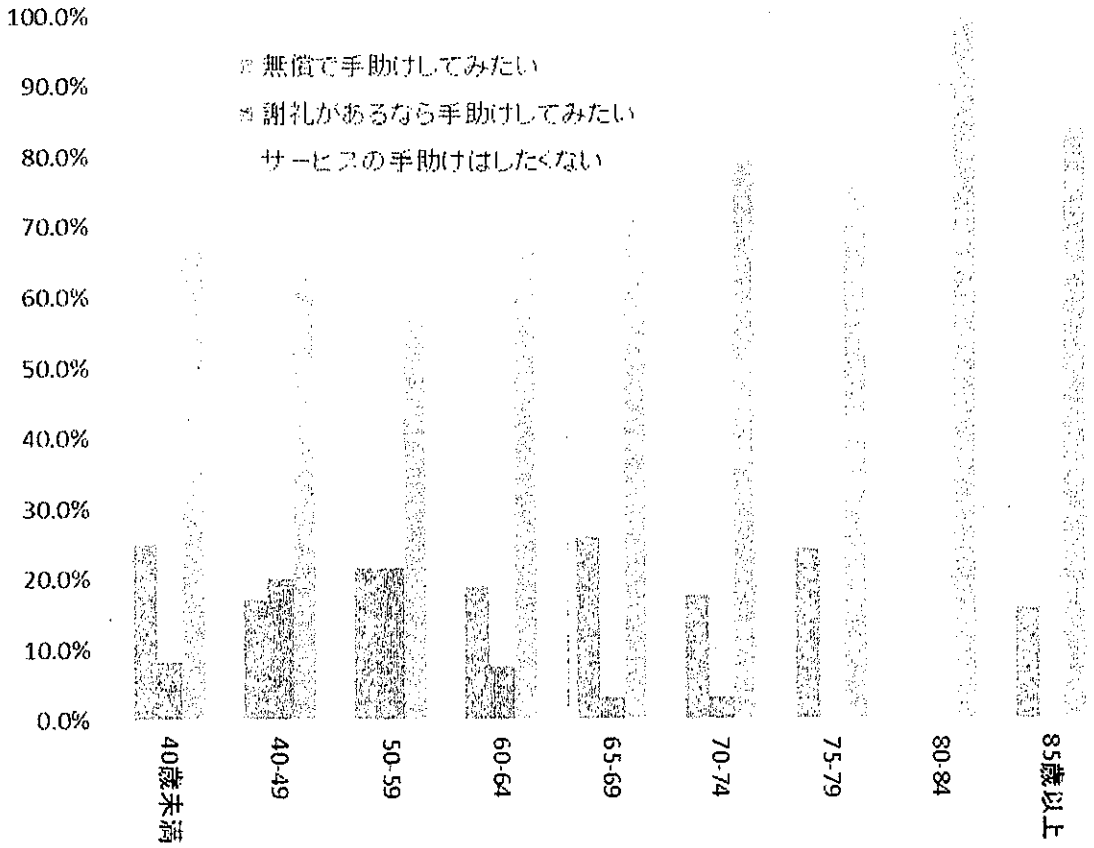
サービスを利用したいかどうかにかかわらず、このサービスを手助けしたいかどうかを尋ねたところ、約2割が「無償で手助けしたい」と回答している。7%は「謝礼があるなら手助けしてみたい」とのことである。



男女別に手助け意識を分析すると、無償で手助けしたいという回答は男性で若干多いが、あまり男女差は見られない。



年齢層別に手助け意識を分析すると、80 歳以上層では「手助けできない」という回答が多い。40～50 代では「謝礼があるなら手助けしたい」という回答が多い。就労している人も少なくないため、就労を制限してまで無償で手助けはしたくないということであろう。60～70 代では「謝礼があるなら手助けしてみたい」という回答が相対的に少なく、「無償で手助けしてみたい」という人々が 2 割前後存在している。



■自由回答の記述

年齢	意見
53	良いサービスだ・機会があれば参加したい。応援してます。
49	良いことだと思います
74	理容師(サンパツ屋)なので寝たきりの一人住まいでカットに困った人がいたら希望あれば利用してください。
68	歩くことが困難(車いす)なので利用したい
85	年齢上助けは出来かねます
83	二週間に一度いしが往診に来て、薬はヘルパーが貰う
38	定年退職後、自身の健康状態が良好であれば、ボランティアとして高齢者のサポートなどを協力してみたい
87	大阪市内は市関係の交通費が無料ですが東大阪は何もありません。近鉄関係の交通費が何等かでも割引になるとありがたいんですか
61	退職後、手伝ってみたい。
70	他のボランティア活動をしており、これ以上増やせない。
75	正座ができないので大変
60	将来的には利用するかもわかりませんが健康であれば生涯現役で仕事を続けたいと思っています。
71	手助け出来る方がいれば大いにしてあげてほしいです。
75	自分の分だけで精一杯です
無回答	時間がないので手助けはできません。
84	私達は今娘がいるため、助かっている。病院、買い物、車で送り迎えしてくれて、先々買い物バスができたら助かる。
68	仕事を持っている為、時間がない。
93	妻に先立たれ子供も家を出て毎日が退屈で仕方ない
42	今は必要ないが体が不自由になった時には必要なサービスだと思う。
70	今は必要ないがいずれお世話になることがあると思う。いいサービスである。
65	今は自分たちで出来、お手伝いも無理ですが今後お願いすることがあるかもしれません。
66	今は元気なので他人の手を借りなくならないとわからいない。
69	今は健康なのでよいのですが、体が悪くなればこの方法は良いと思います。
50	今のところ関心がありません
53	個人的な事は、気難しいので、5～6人の団体なら12～13人付き添いのほうが良いと思うのだが、買い物だけでは済まないこともでてくるのでは。
73	現在特に寝たきりでないので、先はサービス受ける事になると思う。
79	現在人の為に役立つ事をしたい

60	現在仕事をしていて、車でどこでも行けるので手助けの必要がない
82	現在は自分で出来るパートに出ています。
57	近所の方のお手伝いならしたいと思う
69	気持ちはありますが、今自分自身の体力に限界を感じているので実際にはむずかしいかな～。
88	外出できないので病院はヘルパーさんに付き添って貰ってます。買い物は嫁にして貰っています。
83	下着などほしいときは車いすでヘルパーさんに連れて行ってもらっています
73	一定の時間に買い物ができるといいと思います。前もって申し込むのは大変です。エコにも役立つのではないでしょうか。
63	移動販売などがあれば利用したい
64	まだ少し若いと思われるので車も運転出来生活サポートは必要ありません。介護の仕事は少し経験はあるが人によっては難しい方もいますので一般の方では無理と思われる。
72	コミュニティバスがあれば大いに出かけたい。近鉄バスで布施行があれば本数が少なくてもいい
62	この地区は買い物する場所が近くにあり、歩いて行っても不便ではない。
52	Q10 に関して、自分たちの生活で手いっぱいなのでよそ様のことまで手助けする時間などありません
81	80 歳を過ぎると、市営の当番などきついので、考えてほしい。

○ボランティサークル老大東部フレンド代表　　白石　雅朗

1　ボランティサークル老大東部フレンドは、高齢者のための福祉を進めるボランティア団体です。

会の基本理念は、元気な高齢者（60 才～75 才くらい）が少し年上の 80 才～90 才の超高齢者の生活を支え、住みなれた地域で終生楽しく暮らすための支え合うシステムを作ることです。

2 Wish　Yor Dream と名づけたプロジェクトは、超高齢者の生活の質(QOL)の向上を目指し、あらゆる趣味や欲求に答えるためのサポートの方法を模索する大きな展望を持った活動です。

3　上記の活動の中で　本当に身近な欲求「お買いもの」や「通院」に対するサポートのシステムをつくろうというのが、今回の「ニコニコお出かけクラブ」設立の趣旨の目的です。

4　「ニコニコお出かけクラブ」の活動の開始は平成 24 年 12 月　大阪 NPO センターからの SIS(ソーシャルイノベーションサポート)のサポートを受け「フレンド」と「大阪商業大学宍戸ゼミナ～ル」との協働プロジェクトとしてスタートしました。

5　プロジェクトの活動は東大阪市「地域まちづくり」活動助成金の交付を受け

①　上小阪地区における「高齢者生活意識調査」

②　買い物弱者救済のセミナー開催の活動を行うことになり、その際、上小阪自治会の告知回覧を行いました。

6　「ニコニコお出かけクラブ」の事業内容

別紙事業図で説明します。(別紙参照)

7　今後の活動の進め方と課題

①上小阪地区住民のみなさんのための説明会、3 自治会館などの場所を開き、利用者とボランティアを募集する。

②開業資金、運転資金の確保について検討。

③「フレンド」「大阪商業大学」「上小阪自治会」

3 者がプロジェクトチームに加わりいろいろな問題を検討する。

○大阪商業大学　総合経営学科　宍戸ゼミナール　大神直也　（3年生7人、2年生4人）

私たち宍戸ゼミがこのプロジェクトに関わってから、毎月会議を行い意見の出し合いをし、様々な行事に関わってきました。学生が本分である私たちは、プロジェクトの1から10全てのお手伝いをする事は出来ないです。しかし、限られた範囲内で力を尽くしています。例えば、ゼミで得たPCの技術を活かし、アンケート調査の結果の収集、分析、報告などで貢献しています。

しかし私たちは、実際に買い物に困っている高齢者の方の意見を聞いたことが無いので、まだリアリティが感じられていません。

毎月行ってきた会議の始まりは、まず、孤独死の取材でフレンドに行き、白石さんに出会ったのがきっかけでした。去年の12月11日が一番最初の会議を行い、白石さんの活動や考えを聞きました。今年の2月にプロジェクトチームの役員決めをやり、3月はアンケート実施の為自治体との交渉に行き、4月に、細かい部分の修正、そして5月に上小阪小学校区の1部の1,600世帯、自治体の協力を得てアンケートを実施。

6月にセミナーを開く計画を企て、7月と8月では、運行のシュミレーションやKJ法で問題点の整理をしました。

■運用問題

●時間

・人によって買い物する時間が違うが、その時間をどう埋めるか？
・買い物の所要時間（例30分以内）
・1日の運行の数が限られてくる
・運行日・曜日・時間（いつ・何時）
・集合時間に帰ってこないときの他の利用者への対応
・買い物をする時間は人それぞれ早かったり遅かったりするけど、何分くらいにするのか
・買い物する時間を何分とるか

●ルートの設定

・店に行くまでにどんなルートで家に行くか？
・（行）集合場所
・（帰）降車場所
・他の店にも行きたいという人も出てくるのでは？
・バスの集合場所に来れるかどうか（直接店に行った法が楽かもしれない）

●天候の対応

・運行日の悪天候による実施の有無（警報が出た場合など）
・夏冬、天候（雨の日）への対応

■コスト問題

●コスト

・利用者からの利用料だけで、まかなえない場合の財源は？
・赤字になった場合、誰が穴埋めするのか？
・コストが高くつく
・助成金を探す
・利用料を低く抑える
・資金の獲得はどうやって？
・運営費をどうする？（利用者さんから取るだけで足りるか？）

●店の協力

・商店、スーパーの協力は？
・スーパーとの協力関係はどのようにして作られるか？

・バスの調達は？
・どんな車で運行するのか？
・車はレンタカーか？中古車なのか？
・車をどう手配するか？
●車両の経費
・車の維持費は？
・ガソリン代の赤字
・車の購入は？
・運行に係る経費は？
・車の維持費はどの程度かかるのか？買い物メイトへの謝礼はどのくらい渡すのか？赤字にならない運営ができるのか？
・車両の管理は？（ガス・オイル代、車検代、修理費用、諸経費は？）

■マンパワーの確保問題
●住民の協力
・地域住民と問題共有ができるか？どのようにして地域住民のモチベーションを高めるか？
・住民の協力はどう引き出すか？
●付添人
・付添人の人数と人選
・車に介助する人を乗せるか？
・店内での付添は必要か？
・利用者一人一人にサポートをつけるか？それほど協力者が集まるか？
・買い物メイトの獲得
・買い物メイトの長期的な確保は難しいのではないか？
●人員の確保
・人員をどう確保するか？
・支援する人の数は、最低何人必要か？最大では何人まで可能か？
・毎日運行するには何人のサポーターが必要か？
●運転手
・誰が運転するのか？
・運転手の数が少ない
・運転手は何人必要か？
・2種免許が必要？
・ドライバーの人件費は？
・ドライバーの運転技能の確認は？
・運転する人は？
・運転は誰が？
●福祉有償運送の認可
・福祉有償運送の認可は必要か？

■組織運営問題
●運営
・買い物メイトの管理はどのように行うか？
・受付や申込みは誰が担当するか？
・組織の中核メンバーは長期的に確保できるか？
・スタッフが多くなった場合、情報の共有はどうするか？
・車に乗れる人数よりも多くの利用者が集まったらどうするか？
・利用者の管理（パソコンのデータベース）はどうするか？

■利用者の獲得
●利用者

・利用者をどう増やすか？
・利用者の金銭負担は？

●宣伝
・利用者にサービスを伝えるにはどうしたらよいか？
・広告宣伝はどうするか？よいところをどうアピールするか？

■安全問題

●安全の確保
・自動車の保険、同乗者の保険、トラブルへの対応
・買い物中の事故（転倒や交通事故）にどう対応するか？
・買い物中の事故にどう対応する？
・運行中に事故ったら？

●体調不良者への対応
・運行中に体調不良者が出たらどうするか？
・急な体の不調を訴えたらどうする？

●要介助者の存在
・障がい者のサポートはどうするか？
・バスには車いすを乗せるか？
・介護が必要な人をどう介助するか？素人では危なくないか？

■山にならなかったもの
・買い物以外で利用者同士が知り合いになれる工夫が必要かも。
・一度やってみないとわからないことが多い。

今までの経過報告
KJ法で出てきた問題点

どのようにして人を巻き込んだのか？

○東大阪老人連合会　小阪校区理事　山藤　晋

・ 比較的元気な老人集団である老人会の一人である私ではあるが、高齢化社会にあって我々老人会も当然例外ではなく最高齢会員は90歳を越えている人も多いが当然のこといずれは足腰も弱り日々の暮らしにも何らかの支障が出てくることも避けられないのが現実である。

・ 我々老人会に於いても生活の支援活動をやろうとしている校区があるが、それは何処までも親切支援であって組織的で恒久的なものではなくその活動は見るにみかねて一のことで至ってささやかなものとならざるを得ない。
　その支援も継続し、その後継者も体制として確かなものにするのは難しい――。

・ 夫婦二人の生活は比較的近い将来には必ず一人暮らしを余儀なくされることは当然であり、夫婦どちらが残されるか何人も予期できるものではない。
如何に健康な生活を送っていても一人暮らしともなるとその生活には常に不安感が伴い、日々気を許せない緊張の連続のせいかつとなる。その緊張が様々なストレスとなり望まない事態を招く。

・ 彼の京都の堀川病院院長である早川一光氏の言葉に一生き方は老い方であり老い方は死に方である一と記憶しているが、現実の老い方には人様々な姿があり、老いてもかくしゃくとした人また少し難あれども何とか出来る人に、時には支援を望む人に、また日々困難で何らかの支援を頂かなくてはどうにもならない人とその実態は種々である。そのいずれの姿となるかは予測出来ないものの、出来ればかくしゃくと一と少々難あれど何とかなる一人になりたいと願っているのであるが、その為にはつまり願いを現実のものにするためには今元気な内にこれまでの年寄りとしての生き方を見直し点検し反省と共に改めて自らに何かを課す必要を感じたならば即実行という生き方をすべきなのであろうが、現実は至って消極的である。

・ 支援支援で手を差し伸べるだけではなく、本人のこれまでの生き方にこそ現実の自分の姿を作り上げる原因があるということに気が付くならば早い内に何らかの手を打つことも必要なのだ。

・ この支援活動は介護の次元の話ではなく一ちょっとこれは困難ということに於ける何処までも健全な生活範囲に於いての手助け一であるべきであろう。

・ 恒久的な支援体制はどこまでも社会システムとして循環していける体制にまで作り上げなくては一過性のものでしかありえない。その為にも他のシステム(商業・流通・サービス・エネルギー)との合体をも画策しなくてはいけないし、トータルとしてかなり大きな体制になってこそ恒久的な社会システムとなる。

・ 高齢者に対する様々な支援活動は決して高齢者のみへの働きかけではなく、人生に於いて全ての人がやがて直面するという意味で正に今若い人たちをも含めた全ての人への支援体制なのだということを認識すべきである。

・ 決して人ごとではなく―これはいずれやって来る己自身の問題であると捉えることが重要であり、その意味でこれは必ず必要な教育問題かもしれない。

・ 老人会に於いても福祉という名の下に様々な取り組みがなされており、表向きはまさに直面する我がこととして企画されてきたが、個々の老人自身はなかなか我が事として受け入れて、介護を必要とする人とならないように努力をしているか又はそれらへの支援を積極的に行っているか―と問われた時―努力をしている―と素直に答えられないのが現実である。

・ サポートリーダー養成研修、シニア地域活動実践塾(市民公開講座)＝暮らしの困った―お助け法律講座、高齢者地域ケア会議(人生の最期はどう迎えたいですか)とか様々な研修の場が用意されているものの関心を持つ人はいつも決まっているようである。

・ 様々なサークル活動をしている高齢者こそ元気の基であり、何かにつけて好奇心旺盛である―まさに死ぬ直前まで元気―である状況を自ら招いているようで、そうでない人は常にそうでないのかも知れない。

・ お買い物支援を必要とする人は勿論のこと、いま必要としない人にも広く大いに関心を持ってもらうことこそ今後の支援体制を整える意味で大切なことと思う。

・ 高齢者は勿論のこと、身体障害者も含め天候の悪い日こそ必要とする人々をも対象に体制を整える必要があろう。

・ 過去とある無医村に医療体制が整えられたとき、意外に患者の数が大きく減った―という記事を見たことがあるが、こういった支援体制が整った途端に意外に元気な高齢者が増えるのかもしれない。これは安心という環境が身体の状態をも良い方向に変えて行くと云われた―ことを思い出す。逆に不安が日々ストレスとなり身体をダメにするのかも――。

・ 組織的な支援体制を造ることは様々な法的な規制もあり困難をともなくものの、いずれは出来上がる可能性は高いと見ていいが、究極は地域の人そのものの心―つまりは気持ちが問題となるだろう。地域の方々の心が乗ってくれないと全ては旨く行かないものだ。

○地域支え合いネットワーク　事務局長　前田　正道

1. ＮＰＯ等の移送サービス（有償）の現状はどうか

・ 先ず、このサービスは「有償」なのか、「無償」なのか。　法や制度の適用が変わってくる。

・ 全国的な事業者数の推移

・ 関係法令や施策の動向は

・ 今、どんな課題があるのか

2. 事業の目的は何か、それを達成する為の手段や方法論はどうか。何がどう変わって行くのか。

3. 事業には避けられない「コストマネジメント」と「リスクマネジメント」はどうか。

・ 費用の負担をどうするのか。事業継続性の根幹。事業の「制度設計」に係わる不可欠な要素。

・ この事業には、どんなリスクが潜んでいるのか。それをどう解決していくのか。

4. 事業対象者である「買物弱者」とはどんな人か。何をもって「買物弱者」と（評価）するのか。

・ 足腰が不自由、遠出しにくい、自転車に乗れない、車がない…単なる移動手段だけの問題か。

・ 訪問販売、通信販売、インターネット等を使った「買物様式の変化」も「買物弱者救済」では。

・ 「買物行動」だけが目的か。高齢者等は、買物行動を通じて、何を求めているのだろうか。

5. 買物弱者支援活動を通じて、「地域コミュニティの再生」「地域づくり、まちづくり」へ

・ 時代（高齢社会等）を背景にした、商店街づくり、お店づくりへの模索

・ 事業を通じて、お店（店主）が変わる、商店街が変わる、商業施設が変わる。まちが変わる。

6. とにかくやってみる！　ニーズと想いがあればできる。後は仮説を立て、制度設計するだけ。

・ ボランティアの確保はどこでも「共通的な課題」　地域デビューをどうするかは社会的課題。

・ 「社会的実験」には公的資金（投資）で。「小さく生んで大きく育てる」「失敗こそが財産」

・ ソーシャルキャピタル（社会関係資本）。支え合いの地域づくりは、まちのインフラ整備。

ウィッシュ・ユア・ドリーム
(Wish Your Dream)

あなたの夢を願いなさい。

この活動は、アメリカで古くから行われ、日本でも数年前に神戸の団体がやっているという新聞記事を見たことがあります。

これは、障害をもった少年・少女の夢をかなえるという一種のボランティア活動で例えば、少年が、有名な野球選手や、サッカーの選手に会いたいという夢を持っていれば、それを実現させるとか、ハワイに行きたいとか、富士山の頂上に登りたいと云えば、皆んなで車椅子をかついで頂上に登らせるというようなことです。

このウィッシュ・ユア・ドリームの高齢者版を考えました。

ウィッシュ・ユア・ドリーム・エイジレスと名付けます。

今、我が国は、平均寿命の大幅な伸びと少子化の進行から、超高齢化社会を迎えつつあります。

街には、杖、押し車、車椅子に乗った人など、超高齢で体の少し不自由な人が多く見られます。家庭や施設等では、寝たきりの方もたくさん居られます。

その様な超高齢者の方の夢はなんでしょうか？

人生の最終段階に入ったとは云え、それらの方々にも色々と夢はあるのではないでしょうか。

現在、そのようなものを取り上げて実現する方法や、システムは全くありません。

そこで私達、元気な高齢者（前期高齢者６０才~７５才)が、超高齢者の皆さんの手足となって活動し、その方々の夢を実現するために活動したいと思います。

１．活動の内容

私達の活動は、超高齢者の方々の夢の実現にかかわるもの、もう少し具体的には、人として本来もっているより高次の欲求：趣味、教養、文化、娯楽、楽しみなどの実現にかかわりたいと考えます。（超高齢者が、最低限　生きる為に必要なこと、食料の確保や病院への通院などについては、介護保険や行政の方できちんと対処すべき領域と考えます。）

◆外出の介助　散歩、ウォーキング、ハイキング、街歩き、趣味のものの買物、観劇、コンサート、図書館・美術館・博物館行き

◆旅行　国内、海外旅行

☆色々なニーズについて今後、調査します

☆いずれも有料のボランティア活動になると思います。

2．具体的な体制、組織、人材、設備など、必要なもの

①ガイドヘルパー有資格者

②ホームヘルパー有資格者

③一般ボランティア

④庶務、財政等の人材

⑤福祉車両

3．準備のための調査、研究について

①超高齢者のニーズについての研究

②法律問題についての研究

③資格取得の方法（無料又はそれに近いもの）

④福祉車両の確保はどうするか？

⑤色々な問題点について研究

4．「ドリーム研究会」の発足

5．ウィッシュ・ユア・ドリーム・エイジレスの社会的意義について

①超高齢者の福祉、生活の向上（クオリティオブライフの充実、向上）

②前期高齢者（６０才～７５才）の活用と雇用の促進

③高齢者の消費指向を促し、日本経済を活性化させる

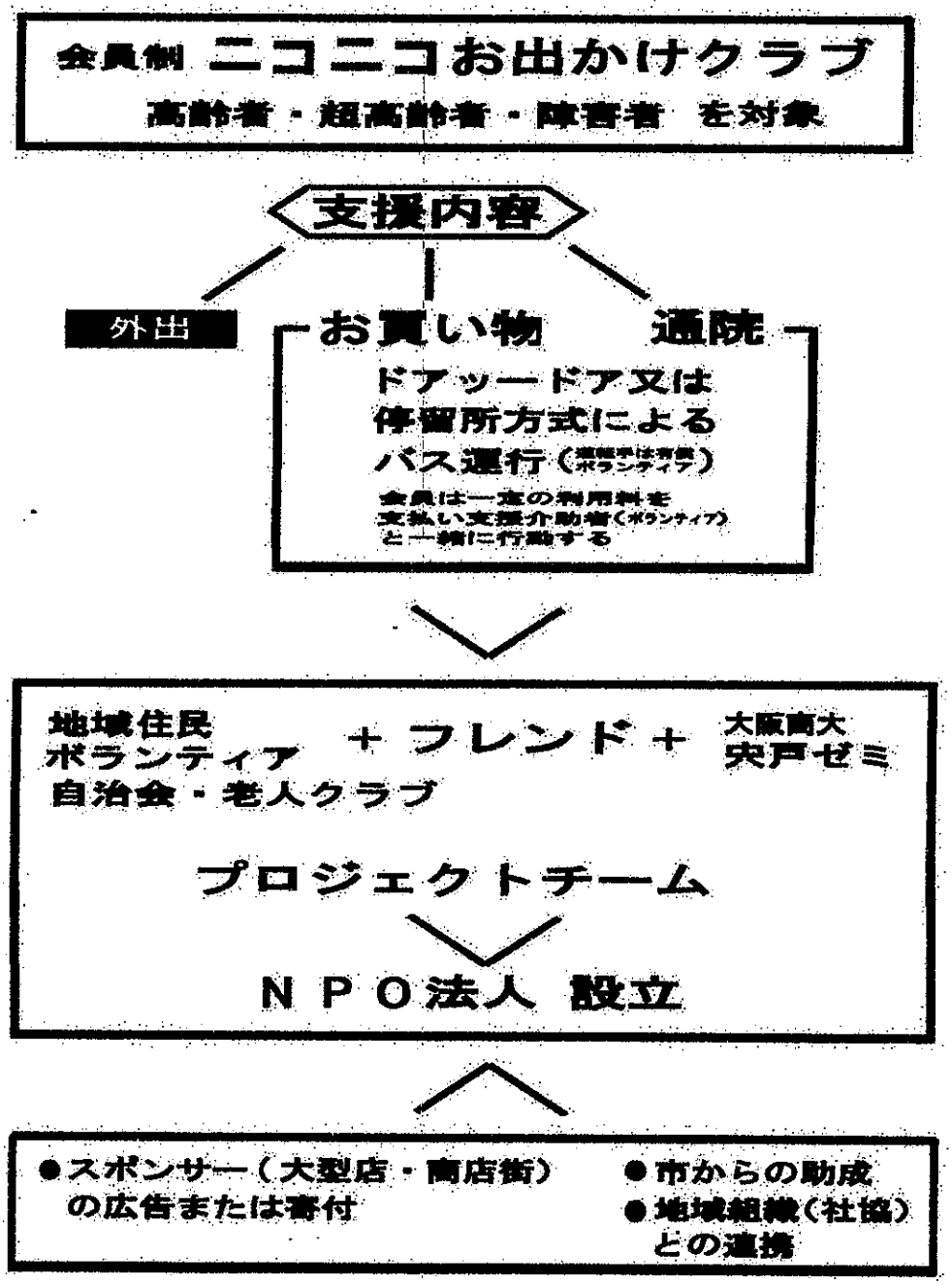
④大阪方式として全国に広げたい

以　上

フレンド会長　白石 雅朗

事業の具体的な内容

① ワゴン車（定員8名）当面は1台による買い物と通院のための送迎。② それぞれの活動に運転手（有償ボランティア）と「買い物メイト」「通院メイト」のボランティア介助者をつける。 ③ 実施日、回数など、月～土 毎日 早朝は通院、午前1回午後2回の買い物を予定。 ④ 担当するボランティア等、「にこにこ おでかけクラブ プロジェクトチーム」のメンバー（フレンドと商大生）と自治会等地域からのボランティア。 ⑤ NPO法人の設立。



〒577-0817 東大阪市近江堂 2 丁目 9-4
「ボランティアサークル老大東部フレンド」
TEL06-6725-8955
ホームページ　http://www18.ocn.ne.jp/^hurenndo/
検索ワード「老大フレンド」
〒577-0803 東大阪市小阪本町 1 丁目 5-10　橋本方
「小阪ふれあいサロンドリーム」