

地域資源の発掘・開発に向けた生活支援コーディネーターの活動

生活支援コーディネーター（SC）は、高齢者の生活支援・介護予防の基盤整備を推進していくため、地域生活課題を把握し、住民をはじめ幅広い関係者と連携して支え合いのある地域づくりを進めている。

人口減少や高齢化が進むなか、特に買い物や移動・外出等のニーズは高まっており、暮らしを支える地域資源の発掘・開発に取り組むSCの役割が期待されている。

今回の特集では、地域資源の発掘・開発に至った宮城県・涌谷町社協、奈良県・葛城市社協の事例を、SCの活動内容や住民との関わり方に注目して紹介する。

事例 1

地元商店・企業とつながり、困りごと解決をめざす～おらほの支えあい企業～

宮城県・涌谷町社会福祉協議会

社会資源調査に至った経緯

涌谷町社会福祉協議会（以下、町社協）では、平成29年度より生活支援体制整備事業を受託し、地域住民をはじめ、地域の団体や商工業者、福祉事業所、行政、生活支援コーディネーター（以下、SC）など総勢32名が参画する第1層協議体（以下、協議体）「わくや地域まるごと会議」の設置・運営等を行っている。

協議体の設置当初は、不足している社会資源の創出について協議を進めていたが、「〇〇がない」などの困りごととは出てくるものの、具体的な解決策をイメージできず足踏み状態が続いていた。そこで、一足飛びに不足しているサービスを創出するのではなく、地域にある資源を見つけ出し、バラバラに存在している資源のネットワーク化に取り組むこととした。そのため、まずは暮らしを支えるさまざまな資源の情報を集約するために、地域資源調査を実施した。

調査方法や商工会等との協力体制について

初めは手探り状態でのスタートだった。調査には商店や企業からの協力が不可欠と考えたが、商業関係者とのつながりが薄く、どこから声をかけたら良いかわからず悩んでいた。しかし、思いきって「まずは相談！」と地

元商工会へ連絡したところ、事業所リストを提供していただくことができた。リストを参考にしながら、協議体で困りごととしてよく聞かれた、①買い物、②理美容、③見守り活動、④集いの場支援の4項目に関連したサービスを提供していると思われる事業所を、商店街の通りごとにピックアップした。その他、近隣市町村に拠点があり、涌谷町内を活動範囲としている事業所も調査対象とし、令和元年8月からSCによる訪問調査を開始した。身構えずに対応してほしいと考え、基本的にアポイントメントは取らなかった。1店舗ずつ歩いて訪問するため時間と手間はかかったが、直接話すことで電話では聞き取りが難しいような内容まで把握することができた。また、地域の商店や事業所と顔見知りになることで、今後の関係性構築の第一歩にもなった。



生活支援コーディネーターによる訪問調査

「おらほの支えあい企業」発足にいたるまで

調査を開始すると、想像していた以上に、「ちょっとしたサービス」を実施している事業所が多いことがわかった。事業所からは「その程度だったら、前からやっている」「常連さんにするのは当たり前」との声を聞き、支え合い、助け合う関係は、昔から行われてきた「当たり前のこと」として人々の生活の中に溶け込んでおり、意識していないだけで身近に多くあることを実感した。こうしたちょっとしたサービスが目に見える形になれば、必要としている方に情報が届きやすくなるを考え、協議体で議論を重ねた。その結果、情報発信してもよい事業所を対象に「おらほの支えあい企業」の登録をスタートすることとした。「おらほ」は方言で「私の町（地域、村）」を指す。地域の多くの事業所に「おらほの支えあい企業」として賛同・登録してもらうために、SCが住民と事業者の間に入って調整を行い、スムーズにやり取りができるよう工夫した。

事業所の一方的負担でサービスを行うのではなく、双方に利益がある、お互いさま、win-winの関係にすることを特に意識した。商売の延長線として行っていただいたり、必要に応じて対価を支払うなど、活動を継続するうえで無理のない範囲で行うための工夫を考えた。さらに、「おらほの支えあい企業」として登録するメリットを提示した。登録事業所については、①地域に根差した事業所としての存在意義を示すことができる点、②商売以外にも地域に貢献していることを住民に周知できる点、③店舗を拠点とした地域福祉活動を推進することができる点の3つをPRすることで、いずれ商売につながることをメリットとして商工会に伝えている。

現在の活動状況

少しでも多くの住民に登録事業所の情報を届けるため、毎年、チラシの全戸配布のほか、ソーシャルメディアを活用している。また、自治会長や民生委員など地域の役職者に向けて、SC実践集を作成し活動の周知を行っている。さらに、専門職に向けて研修会の際にチラシ等の配布を行うなど、対象者によって情報発信の方法を工夫している。その甲斐もあってか、徐々に困りごとの相談件数が増えてきた。地域住民だけでなく、ケアマネジャーやMSWといった専門職からも問い合わせがあり、制度外の支援や退院時支援などにも「おらほの支えあい企業」が活用されている。さまざまな暮らしの困りごとと「おらほの支えあい企業」登録事業所をつなぐことができ、商店からも「社協だよりを見たという昔の常



移動販売車で買い物を楽しむ住民

連さんから久しぶりに連絡がきた。うれしかった」といった声があった。SCが直接マッチングを行った件数は20件弱とさほど多くないが、「困りごとが出てきたとき、涌谷町には頼れるお店がある」と知っておくことは、在宅生活の安心感につながると考えている。

最近では、「近所の皆で買い物したい」「遠くの店に買い物に行くことは難しいが、移動販売車に自宅に来てもらうのは気が引ける」といった住民の声に応え、個人宅への訪問販売を行う事業所の協力を得て、地域の集会所や特定の個人宅で、定期的な拠点販売を実施し、買い物を住民同士の交流につなげる取り組みも増えている。住民が立ち寄りやすい近場で実施するうえ、商品を手に取りながら品物を選ぶ楽しみがあるため、自然と住民が集まり、皆で顔を合わせる機会になっている。行政区長や民生委員・児童委員が自宅を訪問してもなかなか会えない方も、買い物には出てくるため、「〇〇さん、今日も出てきたな。元気そうだな」と安否確認につながっている。住民同士でも、いつも買い物に来る人がいなければ、「今日はどうしたのかな」「そういえば〇〇に行くって言ってたよ」と互いに確認し合う場にもなっている。

また、令和3年度からは、「おらほの支えあい企業」として登録している事業所に限らず、商工会に加入する全事業所を対象とした活動にも力を入れ始めた。県内の遠田地区にある2つの町、涌谷町と隣町である美里町で一体に組織されている商工会の強みを活かし、美里町とも連携しながら見守りの体制づくりを進めている。年数回、「遠田見守りネットワーク検討会」を開催し、担当者で協議を行った結果、各町社協が実施する見守りネットワークへ商工会を通じて、事業所の協力依頼をすることが決まった。このうち涌谷町では、世代・属性を問わない見守り活動や活動の普及啓発を行う「涌谷町ながら見守りネットワーク」へ協力していただくことになっている。

今後の展望

生活支援体制整備事業は、高齢者の生活支援が入り口になる。しかし、支え合いの地域づくりの本質は、世代・属性を問わないはずであり、多世代を見据えたさまざまな取り組みであると考えている。その結果として、高齢者も安心して暮らすことができる地域になるのではないかと。生活支援体制整備事業の枠にとらわれず、他事業と連動させながら、緩やかにつながり、縦にも横にも斜めにも広がる豊かな関係性による地域コミュニティを形成することをめざしたい。その一環として住民にとって身近な、地域の拠点になり得る資源である「おらほの支えあい企

業」の取り組みも継続していきたいと考える。この取り組みを就労支援に発展させるなど夢は大きく膨らむが、欲張らずに等身大の活動から一歩ずつ前進していきたい。

涌谷町のSCの役割は「つなぐ・つくる」ことである。地域にあふれるさまざまな思いをキャッチしてつなぎ、それぞれの強みを活かして困りごとをカバーし合いながら、地域で新たな協働を生み出すことが求められている。今後も、涌谷町ならではの支え合いで、「暮らしの困りごと」を「暮らしの楽しみ」に変えていくお手伝いができたらと考えている。

事例 2

住民ニーズを把握し住民同士の支え合いへつなぐ～東和苑ささえ愛会の発足まで～

奈良県・葛城市社会福祉協議会

葛城市のSCとして活動するにあたって

葛城市社会福祉協議会（以下、市社協）では、平成28年度から生活支援体制整備事業を受託し、第1層の生活支援コーディネーター（以下SC）を1名配置した。平成29年には市民向けフォーラム「みんなで作ろう助け合いのまち」を開催し、200名を超える方が参加した。

フォーラム参加者から、地域での支え合いの仕組みづくりに興味のある方を手挙げ方式で募り、3回のワークショップを経て、平成30年6月に第1層（市全域）、第2層（中学校区）の協議体を設置した。協議体で地域生活課題を話し合うために、SCは、さまざまな地域を回り具体的なニーズの把握に努めている。また、その際は地域の主役である地域住民の方々に、SCが「教えてもらう」姿勢を常に意識している。

地区の寄り合いの場など、地域にすでにある居場所へ出向く際には、カードゲームやミニ講義を通して、地域生活課題の把握を試みた。すると、どの地域においても、①移動・外出②生活支援③居場所・通いの場の3点を課題と感じていることが分かった。

そこで、特に多くの地域で挙げられた移動・外出のニーズに対し、第2層協議体で検討を進めた。しかし、「若い人がなんとかしてくれたら」「社協や行政がなんとかしてくれたら」「公共バスを便利にしてほしい」といった意見が多く、住民間の支え合いの仕組みを創出するには至らなかった。

話し合いが前向きに進まず、移動支援の資源開発に至らない時期が2年ほど続き、SCはその要因にしっかり

と向き合い、視点を変えてみるのが大切だと考えた。大きな要因として、設置されている第2層協議体の圏域が広すぎるため、圏域内での地域性がかなり異なっていることや、困っている人・手伝ってくれる人双方の「顔」が見えにくいことなどが考えられた。

こうした要因を踏まえて、より小さな圏域である大字や自治会単位へアプローチするため、より細かな個別課題にもSCが積極的に関わるなど、活動方針を変更した。

地域での意識変化

令和3年6月に、地域の老人会支部長から、「単身高齢者が自宅で倒れていることに友人が気づき、救急搬送されたケースがある。数日後に家族に見守られながら亡くなり、孤独死は防ぐことができたが、またいつ似たようなことが起こるかわからない。高齢化が進む地域の問題を何とかできないだろうか」という相談がよせられた。そこでSCは、自治会、老人会、民生委員・児童委員、住民有志が集まり、地域の課題を共有する場（第3層協議体）を作ることを提案した。地域の民生委員が会議開催時の日程・連絡調整などを行うことで、地域住民が自分たちで作った話し合いの場という、より主体的な意識を持って第3層協議体を立ち上げ、運営することができた。

第3層協議体での話し合いにより、個々の服薬情報やかかりつけ医などの医療情報をまとめておく「あんしんキット」を作成し、独居世帯や高齢夫婦世帯を中心に幅広い世帯へ配布することになった。これにより救急車を要請した際に、医療機関や専門職へ素早く情報が伝わるようになった。また、あんしんキットの配布時には、

地域住民自身が各家庭を訪問し、「暮らしぶり」や「困りごと」の聞き取りを行った。その際に聞いた困りごとの多くは、やはり「移動・外出」であった。

行政や社協から「あなたの地域の課題は移動・外出ですよ」と言われるのではなく、住民自身が困りごとを聞き取ることでニーズを実感し、「何とかしなくては！」と主体性が育まれることにつながったと考えている。

東和苑ささえ愛会の発足の経緯

令和4年1月より、第3層協議体で移動・外出支援に向けた検討が進められた。SCが独自に作成した「移動・外出支援ガイドブック」を参考に、送迎サービスに関する保険によって、誰の、どの部分に補償が適用されるか等、メリット・デメリットを学び、実際の活動に必要な保険の組み合わせについても住民とともに検討した。また、移動・外出の問題だけではなく、草むしりなどの生活支援をほかの地域ではどのように解決しているのか。介護保険制度を利用してできることとできないことは何か、といった学びを深めた。

話し合いが進み、移動支援を生活支援と一体的に行うことで、運送の対価が生じず、運輸支局への許可・登録が不要となるのがわかった。そこで、移動・外出だけでなく生活支援にも柔軟に対応ができる仕組みを構築した。

具体的な支援の仕組みを検討する会議には、毎回SCが参加し、必要なアドバイスや情報提供を行い、サポートした。会議を重ねるたび、住民自身の助け合いのイメージが次第に具体化されていった。

さらに、市社協が「NPO法人全国移動サービスネットワーク」より講師を招き、「地域で移動・外出支援を考える方のための安全運転講習会」を開催した。第3層協議体のメンバーが受講することで、住民活動のさらなる後押しとなった。

こうして、令和4年4月1日、住民主体の自助組織である「東和苑ささえ愛会（以下、ささえ愛会）」が発足し、葛城市で初めて住民主体で移動や外出を支援する仕組みが立ち上がった。



東和苑ささえ愛会のメンバー。地域住民の方と一緒に



ささえ愛会による移動・外出支援

ささえ愛会への依頼内容については、7割以上が移動・外出支援となっている。依頼の理由は病院への送迎が大半を占めているが、病院帰りの買い物や家族が入所する施設への面会なども含まれている。これらの外出支援は介護保険制度におけるケアタクシー（通院等乗降介助）では対応できず、制度の狭間のニーズである。また、訪問介護事業の生活援助では対応できない「お花を買いに行きたい」という依頼もあった。ささえ愛会での移動・外出支援を利用することで制度外のニーズに応えることができ、要介護・要支援の認定を受けている方のさらなる生活の質（QOL）の向上につながり、地域の高齢者にとっての貴重な社会資源となっているといえる。

今後の展望

ささえ愛会の立ち上げに向けて仕組みを検討している間に、地域で生活する高齢夫婦世帯の夫がケガをして入院し、妻はひとり暮らしが困難となったため施設に入所したケースがあった。このケースを知った地域住民のひとりが「早く支え合いの仕組みを作らないと、みんなひとりでは暮らすことができず、施設入所してしまう！」と危機感を口にしたことから、立ち上げに向けた動きが一気に加速し、検討開始からわずか3か月で活動開始に至った。

これまで課題と認識しながらも、なかなか活動に結び付かなかった移動・外出支援の活動を開始するに至った大きなポイントは、「顔の見える範囲」と「リアルな声を聴ける関係」の2点である。自治会単位という狭いエリアでの支え合いを検討することで、困っている人の「顔」がより身近に見え、「なんとかしたい」という住民の主体的な気持ちが生まれた。

また、地域に暮らす住民のリアルな「声」は、1回、2回程度の関わりでは聴くことが出来ない。SCは何度も地域へ足を運び、信頼関係を構築し、住民のリアルな声を引き出す必要がある。

ささえ愛会の活動はまだまだ始まったばかりであり、他の地域へ活動をいかに広めるかなど、課題は山積して

いる。しかし、ささえ愛会の活動開始に至ったポイントである「顔の見える範囲」と「リアルな声を聴ける関係」を意識しながら、SCは地域へ足を運び続ける必要があると考える。