

2011 年度



ハンドブック

# 神奈川県における 居住支援の取り組み



神奈川県居住支援協議会団地再生部会

## [ 目 次 ]

### 第1章・座談会／

住民主体による地域の居住支援、良好なコミュニティ形成のアイデアを探る  
…… P4～10

### 第2章・事例集／広域エリアにおける見守りや買い物支援

【事例1】逗子市における「安心生活創造事業」の展開  
…… P12～15

【事例2】伊勢原市におけるNPOの「友愛電話活動」  
…… P16～17

【事例3】南足柄市で始まったICTによる買い物支援  
…… P18～19

【事例4】新聞配達による見守りサービスの提供  
…… P20～23

第1章・  
座談会住民主体による地域の居住支援、  
良好なコミュニティ形成のアイデアを探る

戦後の高度経済成長期以降、わが国の都市域においては核家族化が進み、近所付き合いも希薄になったとよく言われます。しかし、そうした中でも少子高齢化や防災、環境保全などの問題に対処するため、助け合い精神をはぐくみ良好な地域コミュニティを築こうと努力している人たちが少なからずいます。神奈川県居住支援協議会団地再生部会では、そういった先進的な取り組みを通じて蓄積されたノウハウや知恵をお借りして、他の地域におけるコミュニティの活性化や住民活動を育成すべく、「かながわ団地ネットワーク・担い手ネットワーク」を結成することにいたしました。そこで3月8日の設立総会に先立ち、参加を表明している3グループにお集まりいただき、話を聞きました。

(2012年2月22日収録)

—まず、それぞれの取り組みの近況をお聞かせください。

**泉** ドリームハイツ（横浜市戸塚区）で活動する3団体が協力して立ち上げた地域の交流拠点「ふらっとステーション・ドリーム」は、開設して7年目に入りました。ほぼ365日オープンし、現在では月平均で約1200人の利用を得ています。

ランチやティータイムを過ごしに毎日のように通ってくる高齢者もいらっしゃいますから、顔なじみが増えてくると、互いの生活の情報が共有化されてくるんですね。例えば、あの人の顔が見えないと気遣っていると、今日はデイサービスの日とか医者に行って遅れて来るなどと、どこからか答えが返ってくる。そういった重層的な見守りが行える場に育ってきたという実感を持っています。

—深谷台地域運営協議会による「見守りネット

## 出席者

深谷台地域運営協議会会長  
NPO法人ふらっとステーション・ドリーム理事長  
泉 一弘さん

庄戸の元気づくり実行委員会会長  
芦川 弘さん

鶴沼松が岡ニコニコ自治会まちづくり部長  
稲生 敬子さん

司会・進行／神奈川県居住支援協議会（神奈川県  
県土整備局建築住宅部住宅計画課住宅企画  
グループ、かながわ・住まいまちづくり協会）

センター」の実験は、どんな具合ですか？

**泉** 団地に隣接する深谷台小学校のプレハブ空き教室に「地域交流室」を2009年秋に開設し、翌2010年夏から、高齢者等のお宅の電気スイッチのオン・オフと使用された電力量を見ながら安

否を確認するシステムを試験的に運用しているもので、この取り組みは、ちょうどいま第二ステップに入った段階。8戸でスタートさせた実験を踏まえて利用者を募り、約30戸に広げて行っています。

—続いて、横浜市栄区の庄戸地区の芦川さん。

**芦川** 庄戸の元気づくりの活動は、自治会町内会として大々的に行っている取り組みではありませんが、20数名の有志で自由にやらせてもらって5年目を迎えました。

町内の一軒家を無償で貸していただいた「交流サロン 庄戸」では、毎週水曜に子育て、金曜日に多世代交流の集いを開催。また、地域の高齢者などの要請に応じて、庭の草むしりや火災報知器

の設置、網戸の修理といった簡単なお手伝いを手数料をいただいて行ったり、町内会と連携して横浜市の資源集団回収に取り組み、運営資金の確保に努めています。

2007～2009年度は、横浜市栄区の「地域の元気づくり事業」のモデル地域として補助金を受けての取り組みでした。それが終了したため、2010年度からは区および栄区社会福祉協議会の助成金募集に申請をしましたところ、それまでの活動が評価され、無事審査に通ることができました。

**稲生** 私どもの活動はお二方の内容とはテーマが異なりますが、560世帯が暮らす藤沢市の鶴沼松が岡地区では、10年ほど前からミニ開発が



▲ドリームハイツの団地の様子



▲常時オープン交流拠点として開設された「ふらっとステーション・ドリーム」

## 【横浜市戸塚区・ドリームハイツにおける取り組みの概要】

ドリームハイツは神奈川県住宅供給公社、横浜市住宅供給公社が供給した大規模分譲集合住宅団地。1972年の入居開始当初、保育所不足に悩む保護者らが自主運営による幼児教室をスタートさせた（1975年4月～）のをきっかけに、団地内で生じた問題を住民が主体的に解決していこうとする機運と相互扶助の精神が醸成された。その後、団地住民の高齢化などを背景に自主的な居住支援の取り組みは広がりを見せ、現在は「高齢者・障害者支援」「子育て支援」「まちづくり推進」のジャンルで十数団体が活動を展開するに至っている。

2007年には、これらの活動団体と自治会が地域運営協議会を設置、横浜市の「身近な地域・元気づくりモデル事業（市民主体の地域運営、2010年度で終了）」に選ばれ、行政との協働により地域課題の解決に向けた取り組みがスタート。見守りネット部会、ビジョン部会、広報部会を組織して活動を行う中、拠点となる「地域交流室」が2009年秋、団地に隣接する深谷台小学校の空き教室に開設された。

「地域交流室」では、担当者が平日に常駐して健康や家族の心配事などの相談に応じているほか、見守りネットセンターとしての機能整備が進められ、2009年度は「安心カード」の配布、2010年度からは高齢者宅の電力使用量の時間変化に着目した異常発見システムの試験運用がスタート。この実験は2012年が明けて第二段階に入り、アンケートによる利用募集を経て、対象を30世帯に広げられていく。

## 《居住環境の概要》

所在地：横浜市戸塚区俣野町1403（県ドリームハイツ）、横浜市戸塚区深谷町1252-13（市ドリームハイツ）  
位置：JR東海道線、横浜市営地下鉄・戸塚駅～バス25分  
規模等：面積／約16.4ha 分譲戸数／2,270戸  
人口：2010年／約5,150人 2007年／約5,600人 1980年／約7,900人 高齢化率／36.4%  
入居開始：1972（昭和47）年

見られるようになりまして、緑が豊かで立派なお屋敷が建ち並んでいた美しいまちが見るも無残な姿になってしまうことに危機感を抱き、自治会として住民協定を定める取り組みを行いました。

2002年度末の問題提起以降、アンケートの実施や、まちづくりチームを組織して「憲章」を作成するなどして啓発に努め、2006年の夏、住民の9割の合意署名をもって「ニコニコ住民協定」は締結されました。できた当初は、既存の樹木を切っただけで、一戸当たりの敷地は50坪を下回ってはいけないといった規定に閉

口する建築事業者さんもいましたが、藤沢市のほうでも都市計画縦覧図への記載など積極的に周知して下さったおかげで、今では工事に入る前に連絡や相談していただけるようになりました。また、家を買って新しく越していらっしゃる方には、“地域の意思”を引き継いでいってもらえるようよく説明した上で誓約書に署名捺印をいただき、心地よい街並みが保たれています。

現在は、自主協定を景観法に基づくルールへと移行させようと、ニコニコ景観形成協議会を設立して検討を行い、間もなく実現する見通しです。

**泉** ニコニコ自治会さんの地区は、いつごろ造られた住宅地なんですか？

**稲生** 100年ほど前です。明治時代の別荘地造成の計画において、1千坪単位で松を100本植えるような区画整備が行われたそうです。

**泉** 自治体の加入率はどれくらいなのですか？

**稲生** 95%ぐらいです。

**泉** それくらい高く



▲子育てや多世代交流の集いが行われている「交流サロン 庄戸」

### 【横浜市栄区・庄戸の元気づくりの取り組みの概要】

開発されて30年以上が経過し、少子高齢化が進行する戸建て住宅地が2007年8月、横浜市栄区の自主事業である「地域の元気づくり事業」のモデル地域第1号に選ばれ、住民と区の協働によるまちづくりがスタート。実行委員会を10月に立ち上げ、地域課題を明確にするとともに、解決の方向性などが検討された。

2008年度からは、具体的な取り組みとして「あいさつ運動」や町内公園の花壇づくりに着手した。また、空き家となった2丁目の一軒家を無償で借り受け、元気づくり事業の最大のテーマであった拠点「交流サロン 庄戸」の開設が10月に実現。子育て、多世代交流などの集まりを定期的で開催し、住民への浸透が図られた。

2009年度には高齢者世帯の支援活動や、庄戸のまちの将来像を検討するグループなども誕生。区のモデル事業は2010年3月で終了したが、実行委員会は存続し、その後も地に足のついた取り組みを繰り返している。

#### 《居住環境の概要》

所在地：横浜市栄区庄戸1丁目～5丁目

位置：JR港南台、大船駅、京浜急行・金沢八景駅よりバス

人口：2011年1月／約4,570人（1,470世帯）

開発時期：1971（昭和46）～1975（昭和50）年

高齢化の状況：

2008年9月／65歳以上人口割合が区平均（21.7%）以上、0～14歳の人口が10%以下

ないと、協定が成り立ちませんものね。

**芦川** 風致地区なんですよ。

**稲生** 一部が該当します。県条例で定められているのですが、審査をパスした後に植栽を撤去するなど抜け穴を通るような開発行為が横行し、空洞化していました。なので、住民の総意として協定を示す必要があったのです。

**芦川** 私どもも約1500世帯のエリアがすべて横浜市の第2種風致地区の指定を受け、土地は1軒80坪ぐらいありますが、建ぺい・容積率は30%・60%、外壁後退が隣宅から1.5m、道路から3m、建物の高さが8mと、大変厳しい建築基準が設けられています。住民の高齢化が進む中、せめて建ぺい・容積率が緩和されれば、二世帯住宅が建てやすくなり、活性化にも繋がるのではないかと思います。

**稲生** 確かに第2種の規制は、かなり厳しいですね。私たちの地域でも、協定を締結するに当たり、50坪を下回ってはいけないということでは売れないし、若い人が入ってこないのではないかと心配する方もいました。ですが実際に運用してみると、むしろ50坪というところにステータスや魅力を感じて、越されてくる30代ぐらいの方がいますね。

そういった面で、ニコニコ自治会の取り組みは周辺の住宅地にお住まいの方々にもインパクトがあったようで、2006年度からは六つの自治会と定期勉強会が積み重ねられ、2011年8月、五友会自治会（約900世帯）においても住民協定が



2006年に締結された「ニコニコ住民協定」のリーフレット表紙

締結されました。

—先進的な取り組みをなさっていると、よそからの見学も多いの shouldn't you.

**泉** ドリームハイツを訪れる見学者は、概ね月に一団体ぐらいの割合です。昨年は、藤沢市の各地区のまちづくりを推進する「地域経営会議」の関係の見学が多かったですね。

人数が多いのは、社協の呼びかけなどで地域活

### 【藤沢・鶴沼松が岡ニコニコ自治会の取り組みの概要】

江ノ電・鶴沼駅付近から境川の西側に広がる鶴沼松が岡地区のニコニコ自治会では、2002年度末の組長会で地域の乱開発を懸念する声が寄せられたことに端を発し、緑豊かな美しい街並みを保全するための取り組みがスタート。勉強会と2回のアンケートを経て、3年後には自治会の立場で取り組む際のテーマ・方針を決定するとともに、ボランティアを交えた「まちづくりチーム」が結成された。

そして藤沢市との話し合いの中で、昔のように行政側が風致地区を厳しく管理できない時勢にあることや、緑や税金の問題をすぐに100%解決するような手立てがないことが分かり、住民一人ひとりが鶴沼をより良くするため「地域の意思」たる総意を宣言することにした。

こうして2006年夏、住民の9割以上の合意を得て、最小敷地規模や樹木の伐採などに関して具体的な基準を示した「ニコニコ住民協定」が締結された。その後、景観法に基づくルールへの移行を目指し、2009年には景観形成協議会を設立。また、これと平行して近隣地区への波及と情報共有を図るため、6つの自治会の定期勉強会も開催。隣接する五友会自治会（約900世帯）でも、2011年10月、住民協定が発足した。

こうした先導的な取り組みが評価され、財団法人住宅生産振興財団主催、第5回（平成21年度）住まいのまちなみコンクールにおいて「住まいのまちなみ賞」を受賞、同じく2009年度の藤沢市「ふじさわ景観まちづくり賞（まちづくり部門）」に選ばれている。

#### 《居住環境の概要》

所在地：藤沢市鶴沼松が岡1丁目1～11番、2丁目1～11番、3丁目1及び7番

位置：江ノ電・鶴沼駅から徒歩

世帯数：約560世帯



泉 一弘さん

動にかかわる民生委員児童委員や住民代表の方々がこぞって訪れるケース。ドリームハイツでは高齢者から子育て支援、障害児の居場所づくりなどの取り組みをまとめて見学することができますし、一つの団体でもこちらのメンバーは子育て、こちらは高齢者にかかわる取り組みが見たいというように要望が異なる場合もあり、それに応じてグループ分けしたり、コース設定をしなければなりません。以前は無料で受け入れていたのですが、準備や案内の手間などを勘案して、現在は見学者一人につき資料代として500円を頂戴し、それを受け入れ団体で分け、活動費用の足しにしています。

**芦川** 私どもの場合は、戸建ての民家を借りて行っているのが珍しいということで、自分たちも同じような取り組みをしてみたいというようなグループや、他の町内会などから見学の申し出があります。

また、近日中に相模原市内の社協などから30人以上の団体が訪れることになっているほか、横須賀のほうからも見学したいという話をいただいています。ただ、駐車スペースがないので、遠方からいらっしゃるとなると大変かとは思っています。

**稲生** ニコニコ自治会の見学者は、同じように地域の景観形成に関心を持つ住民の方々のほか、卒論などの参考にしたいと訪れる大学生や建築家のグループがかなり多いのが特徴です。

—他のグループの活動に関して、聞いてみたいことなどありますか？

**泉** 私どものような集合住宅団地に比べて、戸建ての住宅街における見守りの取り組みは結構、大変ではないですか。

**芦川** 民生委員さんと協力して金曜日の多世代交流に来ていただくよう誘ったりしていますが、そういう集まりが苦手な人もいますからね。

**稲生** 鶴沼も高齢化がものすごい勢いで進んでいます。プライドの高い方もいらっちゃって、民生委員さんなどが訪問しても会ってもらえないお宅があると伺っていました。それで、私たちの活動に寄付をしてくれたりしているお菓子教室のママさんの発案を受けて、自治会としてクリスマスイブに松ぼっくりのクラフトとケーキを地域の一人暮らしの高齢者の方にプレゼントしようということになったのです。「まちづくり部会から」と一言添えて民生委員さんが80世帯ぐらいにお届けしたところ、皆さん快く玄関を開けて招き入れてくださったというようなエピソードがあります。

見守りとまでは言えませんが、住民協定を皆で作ら上げ、心が通い合うコミュニティーがじんわりと育まれていることを感じますね。

**芦川** ふらっとステーションの賃料は、いくらぐらいなのですか？

**泉** 普通に民間の空き店舗を借りたので、月額18万円。また、開設時は敷金や改修費などで600万円超かかりました。この資金は賛同者6人から借り入れて、昨年、返済が完了したところです。

**芦川** 私どもは家主さんの好意に甘えて無償で貸していただいている状態ですが、いつか返さなければならないとなったときの場所探しを考えると、不安はあります。

またサロンの活動では、おもてなしの食事を実費程度の300円で提供していますが、もし、ふらっとステーションのように賃借して運営するようになれば、とても同じ値段で提供するのは難しいと思われれます。民間の空き家を有効活用して地域の居住支援や福祉に役立てる取り組みについては、家賃を補助していただけるような仕組みがあれば、ありがたいと思うのですが…

**泉** 運営費をどう捻出していかは私どもも頭の痛い問題で、ランチに用いる野菜などは近くの市民農園から分けていただいたりして、何とかやりくりしている状況です。

—芦川さん、現在の活動拠点を無償で貸してもらえた経緯などについてお話しください。

**芦川** 私は定年退職後に民生委員を務め、そのときお世話したご夫婦のお宅が半年ぐらい空き家になっていたの、親族の方にお借りしたいと願

い出たところ、快諾してくれたのです。もっとも、無償と言っても家主さんに負担をかけることはできませんから、固定資産税や火災保険料などの実費はお支払いしています。

**稲生** ちょっと思い出しましたが、鶴沼では市に寄贈されたお屋敷があり、市民利用のほか鶴沼地区社会福祉協議会によってボランティアセンター「ささえ」が開設され、交流サロンをはじめさまざまな活動を行っているそうです。

—「かながわ団地ネットワーク」の設立は、まさにこうした情報交換を通じて浮かび上がってきた課題や知恵を共有し、中間支援団体の「担い手ネットワーク」や神奈川県居住支援協議会の構成メンバーと連携しながら解決の糸口を探ったり、新たな住民活動を育むノウハウとして役立てていくことを狙いとしています。

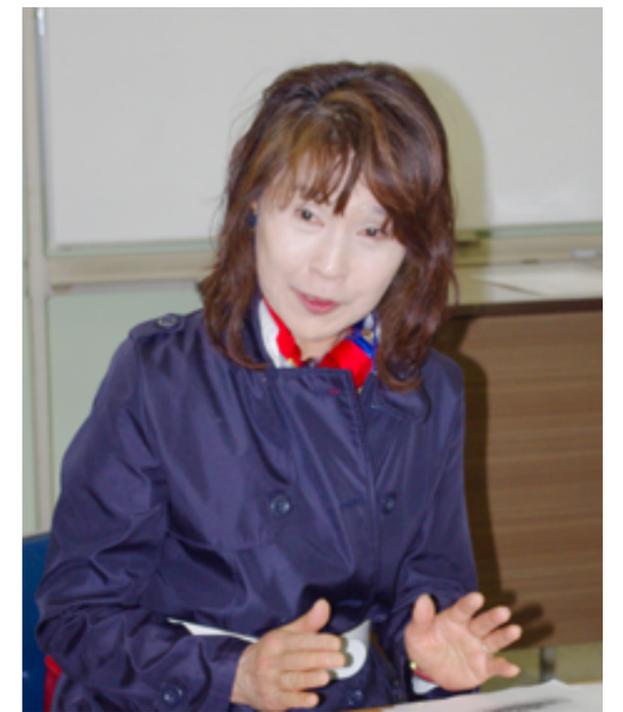
**泉** 私どもも来てもらうだけでなく、横浜市旭区の若葉台や保土ヶ谷区の千丸台など他の団地における取り組みを勉強させてもらったり、ふらっとステーションの立ち上げの際には東京の多摩ニュータウンで空き店舗を活用したコミュニティーカフェを見学に訪れたりしましたから、そういった相互交流や情報交換はとても大事だということはよく分かります。

また、空き家の有効活用と言ったときに、ドリームハイツのNPO法人「いこいの家 夢みん（むみん）」は分譲住宅の1室を購入し、介護予防プログラム等を提供する交流サロンを運営しています。しかし、居住用資産を事業のような目的で使用するのをおかしいのではないかという方の中にはいらっちゃって、その辺りで、管理規約との整合性をどう図っていくか、参考になるケースなどありましたらぜひ教えていただきたいですね。

—稲生さんは、ニコニコ自治会の協定締結に際して、こんな工夫が成功につながったというようなことはありますか？

**稲生** 皆さんの意思を確認する最終段階になって、私たちは話し合いというより思いを文書にしたためて伝え合う“紙上総会”を行いました。大勢の前ではなかなか意見を言えない方にも多くを語っていただきたいと取り入れた手法で、ふたを開けてみると、合意署名と一緒に鶴沼の良さや思い出話を、用紙を埋め尽くすほどつづつてくださった方が、地域で長く暮らしてきた住民を中心にたくさんいらっしゃいました。

それと、緑を残そうという私たちのコンセプトの中には、例えば夏の暑い時期も木陰があれば高齢者の方も少し外に出られるのではないかと、秋の落ち葉が通学途中の子供たちの目を楽しませてく



稲生 敬子さん



芦川 弘さん

れることだろう、というような願いも込められています。街並みの美しさだけでなく、そんなふうにつながって、みんなが心地よく生活できていたらいいなと夢見ていることを知っていただけたら幸いです。

**芦川** 確かにまちづくりは、いまをどうするかということだけではなく、自分たちがいなくなっ

「ニコニコ住民協定」が締結された鶴沼松が岡地区の街並み景観



▶こんな緑陰が、幼い子供やお年を重ねた方、お散歩中のワンちゃんたちを守っています。



▲新住民も、ニコニコ住民協定を基に、「景観まちづくり」を心がけています。



←地元の土地分譲会社もニコニコ住民協定を尊重して、大きな屋敷跡地の「既存樹木」を残し、石垣を積み直して「景観分譲地」として宅地販売を行っています。

た後にどういふまちを残すのか、といった将来に向けてのビジョンを語り合っていないといけませんね。

泉 まちづくりといったときに、エリア設定をどうするのかというようなテーマもあるのではないのでしょうか。この地区だけと限定すれば、なんとなくエゴみみたいなとらえられ方をされる場合もありますし、住民の合意形成を図るといったときには、まちづくりの良さを引き出していく上で、適正規模のようなものがあるのではないかと思います。

また、私どもの取り組みはドリームハイツという団地規模から、地域運営協議会の設立によって小学校区へと対象エリアが広げられ、それまでは主に高齢化だけにしか目が行っていなかったものが、学校の児童数が激減していることや一人親世帯の存在、子育てを地域でどう支援していくのかなど、新たに気づかされた部分もあります。さらに視点を広げると、外国籍の方のことなど目をそむけてはいけな問題もあるわけで、そういったさまざまなことが団地ネットワークを通して共有化されていったらいいと思います。

—最後に、これから地域で住民活動を興したい、何か始めようと考えている人たちに向けて一言ずつ、メッセージをお願いします。

稻生 ぜひ心がけていただきたいことは、だれも追い込まない、悪者をつくらない。私たちの経験では、事業者の方を敵対視したり利害対立の関

係でとらえるのではなく、いい環境を残すための大切なパートナーとして尊重することで、協力が得られるようになってきたわけです。みんなでこやかに、心豊かなまちにしようという思いを共有することが大事だと思います。

芦川 最初からきちっとした計画や組織体制をつくることにこだわるよりは、自分たちがやりたいと思うことに優先順位を付けるといい。それに向けて準備を進め、できそうだという感触を得たら思い切ってスタートしてみる。あまり慎重になりすぎると、やりたいという意識も薄れていってしまうのではないのでしょうか。

泉 ふらっとステーションの設立の際にも、資金を集める前から借入金の返済計画を作っておく必要があるとか、企業でいう稟議書のような書類の提出を求める意見も聞かれました。しかし実際には、動いてみたらこそ見えてきた部分もあるし、みんなの賛同も得られるようになっていったわけです。その意味で、市民活動というのは柔軟でオープンなものであるべきでしょうし、最初から計画をガチガチに固めてしまったら楽しくないですし、長続きしない。

動き出してから頓挫してしまった失敗例などを耳にしますと、合意形成も大切なのですが、やはり汗をかいて行動する人が中心になって引っ張っていかないと駄目なのだと思います。

—いろいろと貴重な話を聞かせていただき、ありがとうございました。

## 第2章・事例集

### 広域エリアにおける見守りや買い物支援

## 【事例1】逗子市における「安心生活創造事業」の展開

### 《居住支援の概要・経緯》

逗子市では、国（厚生労働省）の「安心生活創造事業」の採択を受け、市から事業委託された社会福祉法人逗子市社会福祉協議会が、「お互いさま逗子」の取り組みを2009年10月から繰り広げてきた。

安心生活創造事業の実施に際しては、次の「3つの原則」を必須条件として満たすことが求められている。

- ・原則(1)：地域において、基盤支援（見守りや買い物支援）を必要とする方々を把握することと、その方々が普段の生活においてどのようなことに困っており、どのようなことを必要としているのかを把握すること。
- ・原則(2)：原則(1)で把握した基盤支援を必要とする方々が、もれなくカバーされる地域の支援の体制をつくること。
- ・原則(3)：原則(1)と(2)を支える、安定的な地域の自主財源確保に取り組むこと。

この原則を踏まえ、逗子市においては市域を東部・中部・西部の3ゾーンに分け、それぞれに先導役となる「モデル地区（手始め地区）」として、池子区会・山の根自治会・小坪区会を選定。①見守り②買い物支援③ニーズ対応④情報提供の取り組みが地域の特性や実情に即して行われるよう、自治会・町内会や民生委員児童委員ら住民と連携・協働を模索するとともに、市に登録される見守りサポーターを地区ごとに募集するなど、「地縁」を重視した支援体制づくりが進められた。

また、モデル地区での取り組みを先例に、全市域がもれなくカバーされる体制の実現に向けて、人材発掘・育成を目的とした「生活介護サポーター養成講座」や、各地域で機運を芽生えさせるための「ちょっとチョット手伝ってよ！地域づくり集会」を展開。「お互いさま劇場」と銘打ち、地域福祉の大切さを寸劇によって表現する市民劇団も結成された。こうした地道な啓発活動に刺激され、「お

互いさま」を旗印に掲げて見守り、助け合いの体制づくりに乗り出した波及地区は、着実にその数を伸ばしつつある。

さらに逗子市においては、買い物支援と安定的な財源確保に向けた「福祉協力店」の取り組みも見逃せない。社協と市商工会・商店街連合会との連携により、買い物に不便を感じている高齢者世帯等に対して戸別配送をしてもらえる商店、および「福祉のまちづくり応援募金箱（神奈川県共同募金会逗子市支会募金箱）」の設置店を募り、ステッカーやパンフレット、インターネットを通じて情報発信。宅配サービスを手がける協力店については、配達時の異常の察知や緊急通報にも役立つ存在であることから、見守りの連絡体制も整えられた。2011年1月にスタートして1年余、2012年2月末現在で74店舗が参加している。

安心生活創造事業の国庫補助は平成21年度～23年度の3年間で終了するが、これらの醸成された取り組みは2012年4月以降も継続していく方針という。

▲福祉協力店を紹介するパンフレット表紙



※逗子市社会福祉協議会ホームページより抜粋

### 《モデル地区・波及地区の状況（2012年1月末現在）》

#### ◆東部ゾーン◆

##### 【モデル地区・池子区会地区】

エリア：池子1～3丁目と4丁目の一部

世帯数：820世帯（2009年4月1日現在）

地域特性：昔ながらの戸建て住宅が多い地域で、自治会活動も住民の間にしっかり根付き、以前から「ふれあいサロン池子」の運営や地域学校との交流、市や社協と連携した福祉活動などを熱心に繰り広げてきた。エリア内にある特別養護老人ホーム「逗子ホームせせらぎ」もサロン運営を支援したり、祭りの開催などを通じて積極的に地域に溶け込もうとする姿勢が見られるという。

安心生活創造事業の取り組み：自治会の活動として、「お互いさま」の取り組みの土壌づくりがどのようにできるかを検討中。地域全体が安心して活動できるような情報提供や体制の構築をまず主眼とし、2011年1月、「困りごと連絡先リスト」を作成して福祉協力店のパンフレットとともに全戸配布。また同年4月には、困りごと・満足度のアンケート調査を行い、約650件分の集計結果を10月初旬に報告した。

また、見守りのための啓発パンフレットを作成し、全戸配布も行っている。今後の取り組みとして、これと合わせて、具体的な対応体制を築くため協議を継続していく。

#### 【その他の地区の動き】

- グリーンヒル自治会地区／見守りサポーター登録24名。見守りとニーズ対応を実施中。定期的に連絡会を開催。「安心生活NEWS・お互いさま逗子（月に1度、警察・消防・市・社協による総合情報を提供）」「逗子市社会福祉協議会ニュース・いちまいいわ」を配付。

## 【事例1】 逗子市における「安心生活創造事業」の展開

- 番合谷戸地区／見守りサポーター登録11名。見守り活動を実施中。「番合サロン」を定期開催。
- 東逗子第2団地地区／見守りサポーター登録4名。2011年6月より立ち上がったサロン「とまり木」と連携した見守りを実施。見守りのためのマップづくりも予定。「安心生活NEWS・お互いさま逗子」回覧。
- 東逗子第一団地地区／2007年に団地の有志で結成されたボランティアグループ「チームまごの手」との連携体制が持続。
- 逗子桜山コンフォートガーデン自治会地区／「お互いさまのススメ（安心生活創造事業のパンフレット）」を全戸配布。地域交流を深めるためのサロン立ち上げについて検討中。
- 沼間3丁目自治会地区／見守りサポーター登録1名。「お互いさま」の取り組みの始動に向け準備中。「安心生活NEWS・お互いさま逗子」回覧。
- 東町内会地区／見守りサポーター登録1名。「お互いさま」の取り組みの始動に向け準備中。「安心生活NEWS・お互いさま逗子」回覧。
- 神武寺谷戸町内会地区／「安心生活NEWS・お互いさま逗子」等の回覧を通じて、町内会との連携を模索中。
- 沼間マイキャッスル地区／「お互いさまのススメ」を全戸（約300世帯）に配布中。
- アザリエ第一自治会地区／自治会との協議がスタート。「安心生活NEWS・お互いさま逗子」回覧。
- 桜山向原地区（3丁目）／見守りサポーター登録2名。2011年11月、「お互いさま」の取り組みにかかわる住民アンケートを実施。

### ◆中部ゾーン◆

#### 【モデル地区・山の根自治会地区】

エリア：山の根1丁目4～7と2丁目1～11、3丁目1～4

世帯数：488世帯（2009年4月1日現在）

地域特性：旧住宅地として何世代も前から住み続けている住民と、他地域から転入した若い世代とが比較的融合できている地域。自治会活動は以前から活発、かつ問題意識もさまざまな方面に及び、エリア内3カ所で行う登下校時の児童見守り、自主防災組織による声かけ活動、電球交換などの生活支援ボランティア、JR逗子駅裏のトーテムポール広場の清掃・美化、ゴミステーションのボックス化、ミニ集会の開催、遠足・餅つき・神社夏祭りなど幅広い取り組みが行われてきた。

安心生活創造事業の取り組み：自治会として了承し、有志によるチーム「お互いさま山の根」を組織、2010年2月から見守りサポーターの活動を本格化させた。まずは民生委員児童委員自らがサポーターとなって支援を必要とする世帯を掘り起こし、そのご近所に対して日常的な見守りの担い手になってもらうというスタイルをとり、現在のところ、利用者24名、サポーター41名が正式登録している。

また、全エリアがもれなくカバーされる体制づくりに役立てるため、2011年5月から32地区の「試行的な支援マップ」の作成を手がけ、完了を果たした。

このほか地域のサロンとして、駅裏広場で井戸端会議の場を提供する「寄り道サロントーテムポール」や、サポーターの自主運営による「サロン根の会」「子育てママのごほうびサロン」が定期的に開催されている。

#### 【その他の地区の動き】

- 下桜山交友会地区／見守りサポーター登録2名。自治会役員、民生委員児童委員、生活介護サポーター養成講座受講生らによる「地域づくり集会」（計6回）を経て、サポート体制の整備に着手。
- 逗子地区／見守りサポーター登録3名。計5回の「地域づくり集会」を経て、サポート体制の整備に着手。
- 山の根親交会地区／民生委員児童委員を中心に、地域でのサロン開設、見守り体制の構築に向けて検討を開始。自治会と調整中。
- 葉桜自治会地区／「安心生活NEWS・お互いさま逗子」回覧。

### ◆西部ゾーン◆

#### 【モデル地区・小坪区会地区】

エリア：小坪1～7丁目の各一部

世帯数：1,120世帯（2009年4月1日現在）

地域特性：山あいを開けた漁港を中心に集落が形成され、漁業に従事し何世代も前から住み続けている住民と、他地域から転入した住民が混在。高齢化率は高いものの、元気に自立して生活している人が多いのも特徴という。地域活動としては自治会が運営を手がける「ご近所サロンこつぽ（2008年～）」や、有志による「ご近所サロン大谷戸（2005年～）」が早くから成立。民生委員児童委員と自治会等との連携もうまくいっている。

安心生活創造事業の取り組み：自治会・民生委員児童委員を中心とした「お互いさま小坪準備会」が、2010年3月に発足。住民に呼びかけ生活介護サポーター養成講座受講者と、見守りサポーター及び利用者を同年5月から募集し、現時点でサポーター46名、利用者25名が登録されている。また、全エリアがもれなくカバーされる体制づくりに向けた「試行的な支援マップ」の作成も順次進められ、残すは6丁目のみとなった段階。

こうした活動を行う中、自主財源の確保を図ろうといった意識も芽生え、具体的なプランの立案がスタートしている。

#### 【その他の地区の動き】

- 新宿地区／利用者登録4名・見守りサポーター登録10名。「ふれあいサロン新宿」にて「安心生活NEWS・お互いさま逗子」を配布。また、生活・介護サポーター養成講座の受講者により、ボランティアチーム（新宿ついでついでチーム）が結成された。
- 久木連合町内会地区／「サロン久木」にて「安心生活NEWS・お互いさま逗子」を配布。「お互いさま」の取り組みの具体化については、自治会役員と協議を積み重ねている段階。

### 《ここがポイント！》

◎中部ゾーンモデル地区の山の根自治会エリアにおいては、人工呼吸器を付けて生活している人が見守り登録されたことを受け、2010年夏、住民同士で緊急時の発電機使用などにかかわる訓練に取り組んだ。これが功を奏し、翌11年3月11日に起こった東日本大震災の停電の際、訓練通り救援活動が行われ、無事、助かった事例が報告されている。

◎逗子における「お互いさま」の取り組みは、自治会・町内会といった住民組織や民生委員児童委員との連携が不可欠だが、2010年6月1日時点で市内の自治会組織率は7割弱というデータもある。波及地区が広がりを見せる一方で、受け入れ基盤のないエリアをどうしていくかが、全市域がもれなくカバーされる体制づくりをこの先進めていく上での課題になっている。

## 【事例2】伊勢原市におけるNPOの「友愛電話活動」

### 《居住支援の概要・経緯》

伊勢原市を中心にボランティア活動に取り組むNPO法人「地域福祉を考える会（志村忠臣理事長）」は、障害者・高齢者の福祉問題に関する勉強会や情報交換を目的として1992年4月に発足（2004年11月にNPO法人化）。それが“考動する会”へと昇華され、2001年11月から、社会福祉法人伊勢原市社会福祉協議会と連携してスタートさせた取り組みが「友愛電話活動」だ。

一人暮らしや外出が困難な高齢者、障害者らに週に1度、ボランティアが電話をかけて話し相手になる。家の中にもってふさがちな人たちがプラス思考になれるよう、ちょっとした気分転換のひとときを提供する心のケアが主目的だが、定期的な電話は結果として安否確認にもつながる。何度コールしても相手が出なかったり、会話の様子から体調不良や異常を察知した場合には、市社協を通じてしかるべき対応が図られる体制が整えられている。

また考える会（友愛電話部会）によれば、専門知識を要する相談に受け答えしたり、困りごとに対して直接、手を差し伸べることはできないものの、電話によるコミュニケーションは利用者にとって見られたくない現実の部分を見せずに済み、ボランティアの側も相手の家族らに気を使うことなく、利用者本人だけの声に耳を傾ければよい。訪問するのはまた違って、面と向かっていないからこそ気楽に心を通わすことができるメリットもあるという。

一方、ボランティアの電話かけといっても、利用者の個人情報をいろいろと知らされることになるため、守秘義務に対する責任は重大だ。また電話を通じて会話が弾めば、会ってみたいという感情を抱く利用者がいても不思議はない。無用なトラブルを避けるうえでモラルや節度ある対応が求められることから、考える会ではきめ細かいルールを設け、研修等で徹底を図っている。

友愛電話のボランティアスタッフは2012年3月1日現在、男性4名を含め31人。うち8人がコーディネーターを務め、40代から80代ぐらいまでの年齢層が参加している。

活動日は毎週月曜午前・午後と木曜午後。市社協の相談室（シティプラザ1階）に専用電話2台を設置して実施している。電話料金をはじめ、運営費用は市社協が負担。利用登録の申し込みも市社協で受け付けている。

利用者は現在25名程度で、開始当初から続いている人もいるそう。考える会では、地域の中で孤立したり一人で悩みを抱え込んだりしている潜在的なニーズは少なくないはずと、子育て中の母親などにも対象を広げ、積極的な利用を呼びかけている。

### 友愛電話ボランティアと 電話でお話してみませんか？

よもやま話やなんでも気軽に話をしましょう

- ◎一人暮らしや日中一人で話し相手がない人
- ◎外出が困難な人
- ◎子どもさんの事で話をしたいお母さん

方法：「友愛電話」ボランティアが、週に1度あなたにお電話します。

目的：あなたの元気を確認致します。

申し込み：伊勢原市社会福祉協議会

Tel 0463-94-9600

「友愛電話を希望」と言って下さい。

費用は無料です。

こちらから電話を掛けますので料金はかかりません。

★主催★ NPO法人地域福祉を考える会

★共催★ (社福)社会福祉協議会

▲利用者を募るチラシ

### 《友愛電話活動のシステムとルール》

- 電話機は活動日のみ回線を接続。複雑な事態が生じた際に対応を協議したり、適切な会話が行われるよう電話1台につき2人以上が組になって活動に当たる。
- 電話をかける人は本名を名乗らず架空の名前で応対。住所・電話番号等は絶対明かさない。
- 同じ利用者を約2カ月にわたって担当し、期間がきたら別のボランティアと交代する。
- 交代時に支障をきたさないため、必要最低限の申し送りの記録を作成する（相手が書いてほしくないと考えられる内容は書かない）。
- 利用者1人に付き会話は15分以内にとどめる。
- 呼び出しコールは最低15回鳴らす。出ない場合は順番を送り2～3回はかけ直してみる。

### 《電話応対時の基本姿勢（心構え）》

- 相手に寄り添い、「あいづち」を打つ要領で。
- 話は最後まで聞く。
- 相手の話の腰を折らない。
- 答えは相手に発見してもらう方向付けを。
- 異論・反論や攻撃的な口調は禁物。
- 質問はできるだけ避ける。
- 反応は敏感かつ的確に。的外れな受け答えは逆効果。
- 沈黙も一つのメッセージととらえ、待ちの姿勢も大切に。
- あくまでも聞く側に徹するのが原則。

### 《ここがポイント！》

- ◎電話をかけて会話するという行為自体はいたってシンプルな取り組みながら、利用者信頼を築き、電話友達としての良好な関係を保っていくためには行き届いた配慮が必要であり、奥が深い活動であることを思い知らされた。
- ◎10年以上継続してきた中でのエピソードとして、ボランティアの1人が軽度の認知症をわずらいながらも、しばらくの間、がんばって電話かけを続けていたという話を聞くことができた。また、かなり年配の人も電話かけにかかわっていることを踏まえると、友愛電話活動のボランティアは高齢者の生きがいつくりや社会貢献という面でも可能性を秘めた取り組みであると思われる。

## 【事例3】南足柄市で始まったICTによる買い物支援

### 《居住支援の概要・経緯》

南足柄市では2011年12月末から、外出が困難な高齢者らの買い物支援にタッチパネル式のタブレット情報端末を用いた取り組みがスタートした。

この買い物支援事業「南足柄 お買い物便」は、厚生労働省が進める「地域支え合い体制づくり事業」の補助金を受け、南足柄市社会福祉協議会と市商工会、ヤマト運輸株式会社が連携してサービス提供のあり方を検討してきたもの。

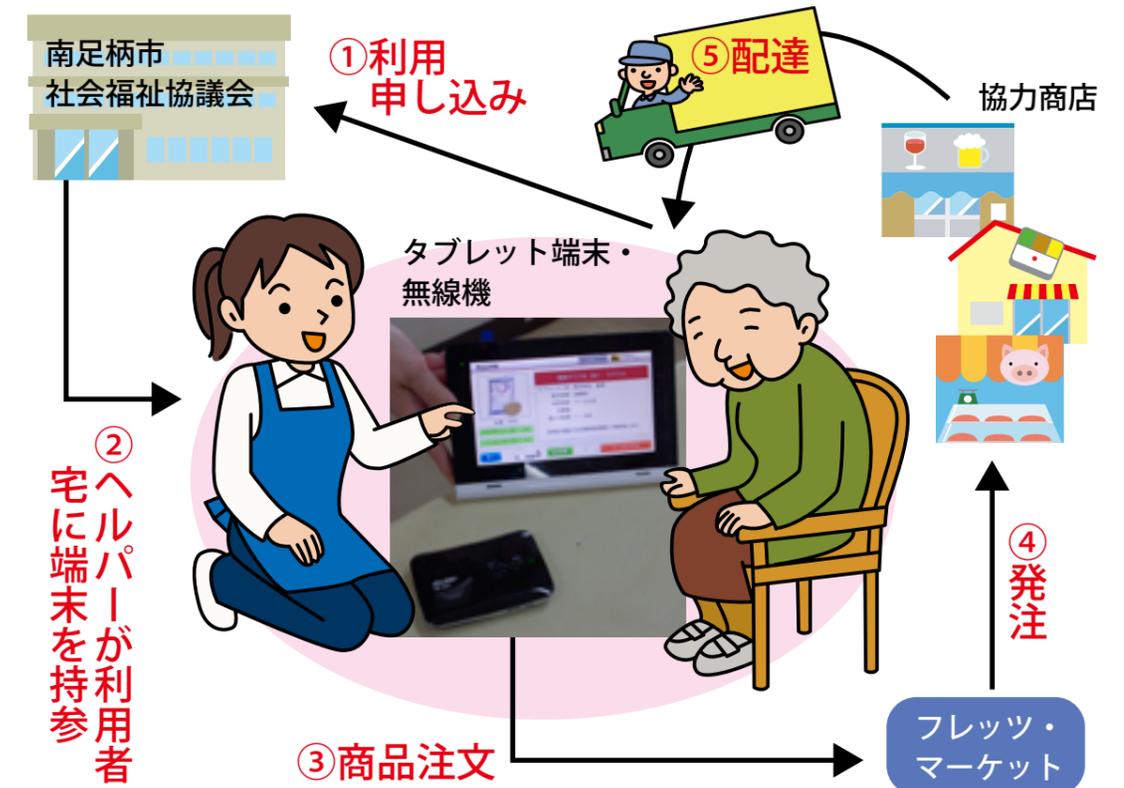
同社協によれば、介護保険サービスの中でホームヘルパーが買い物代行を頼まれると、その間は結局、利用者だけで自宅にいる状態と変わらないし、掃除や洗濯などの家事援助の時間が削られてしまう。そうした不都合をなくし、利用者にとってヘルパーの有効活用が図られるようにするため、在宅で商品の発注ができる買い物支援の仕組みづくりに着手したという。

まず手始めに、市内の食料品店や寝具店、電気屋など8店舗の協力を得て、2011年の夏ごろから商品カタログとFAX、電話による注文方式で実験を開始。利用状況やモニターの意見などを踏まえつつ、第2ステップとなるタブレット情報端末の導入に向けて準備を進め、約半年後の実用化にこぎつけた。

用意された端末は10台。NTT東日本が提供する情報配信サービス「フレッツ・マーケット」のシステムが組み込まれている。これと無線通信機をヘルパーが持参し、利用者と画面を見ながら希望する商品をタッチして注文する（毎週金曜日16時に締め切り）。端末からの情報を受信した運送業者は協力店から商品を集め、翌週の火曜日午後在宅配送するという流れ。

サービスを利用するには事前登録が必要で、現時点では介護保険サービス適用の世帯と、65歳以上の高齢者世帯に呼びかけて申し込みのあった世帯の計10世帯が登録・利用している。

### 《タブレット情報端末による買い物支援の流れ》



### 《ここがポイント！》

- ◎情報通信技術（ICT）を活用した買い物支援は県内初の試み。まだスタートして間もないため、システムの使い勝手を検証したり、今後に向けた課題を洗い出している段階ではあるが、利用者の拡大につなげるためには協力店をさらに開拓し、品数を増やしていくことが重要になっている。
- ◎宅配による買い物支援は、一般的には大手チェーンのショッピングセンターなどと提携したほうが軌道に乗せやすいと考えられるが、「地域でがんばっている個人商店を圧迫するようなサービスの提供は本意ではない」と、市社協の担当者。
- ◎また、この買い物支援事業は「地域支え合い体制づくり事業」の一環で行っていることから、現時点では利用者から送料や代引き決済の手数料を徴収していない。しかし、単年度の助成であるため2012年4月以降は自立した事業運営が求められ、民間ベースの取り組みを継続をさせていく上で、今後の知恵や工夫が大いに注目される。



▲市内における商業集積は、伊豆箱根鉄道大雄山線・大雄山駅周辺に限られる

## 【事例4】新聞配達による見守りサービスの提供

### 《居住支援の概要・経緯》

「新聞配達見守りサービス制度」は、賃貸住宅入居者に日刊紙（神奈川新聞）を購読してもらうことで、新聞配達員が郵便受け等の状態から異常を察知し、安否確認や緊急通報につなげようというシステム。高齢者円滑入居賃貸住宅（※注1）、神奈川県あんしん賃貸住宅（※注2）の登録や、高齢者住まい探し相談会などの事業を担ってきた社団法人かながわ住まい・まちづくり協会（まち協）が、単身高齢者や障害者等の受け入れに慎重な賃貸住宅オーナー・不動産店に安心感を付与するツールとして発案し、地元紙を発行する神奈川新聞社と運用方法などの検討を進め2009年2月、協定が締結された。

サービスの仕組みとして一番の特徴は、賃貸契約に携わる不動産店が一定の要件を満たす入居希望者に対して、必須条件として新聞購読（＝サービスの利用）を義務付ける点。入居者の都合によって途中解約されてしまえば見守りの意味を成さなくなるため、新聞販売店への申し込み手続きや購読料の納入も、不動産店を介して行われる。

そうして組み立てられたサービス制度の活用に、先陣切って名乗りを挙げたのが大和市を拠点に事業展開する株式会社小菅不動産（本社・大和市上和田）。高齢者円滑入居賃貸住宅・あんしん賃貸住宅への入居者、もしくは60歳以上の単身高齢者、病気等で働くことのできない生活保護受給世帯の入居条件とし、2009年9月に運用を開始して以来、利用者数は累計で65世帯に上る。2012年2月末現在、大和市、綾瀬市、横浜市瀬谷区に暮らす53世帯が見守りサービスの適用を受けている。

また、日々の新聞配達と見守りを担う「協力新聞販売店」は10店舗を数える。

※注1 / 「高齢者の居住の安定確保に関する法律」（2001年施行）に基づき、高齢者であることを理由に入居を拒否することのない賃貸住宅を都道府県単位で登録し、情報公開してきた。同法律の改正に伴い、2011年10月20日をもって登録・閲覧制度は廃止となった。

※注2 / 2007年7月に施行された「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律（住宅セーフティネット法）」に基づき、「あんしん賃貸支援事業」として高齢者・障害者・外国人・子育て世帯を受け入れできる賃貸住宅、協力不動産店、およびソフト面で居住支援に携わる行政や団体等の情報を登録し、全国版「あんしん賃貸ネット」で発信してきた。国のこの事業は2011年3月31日をもって終了し、県管轄の事業へと引き継がれている。

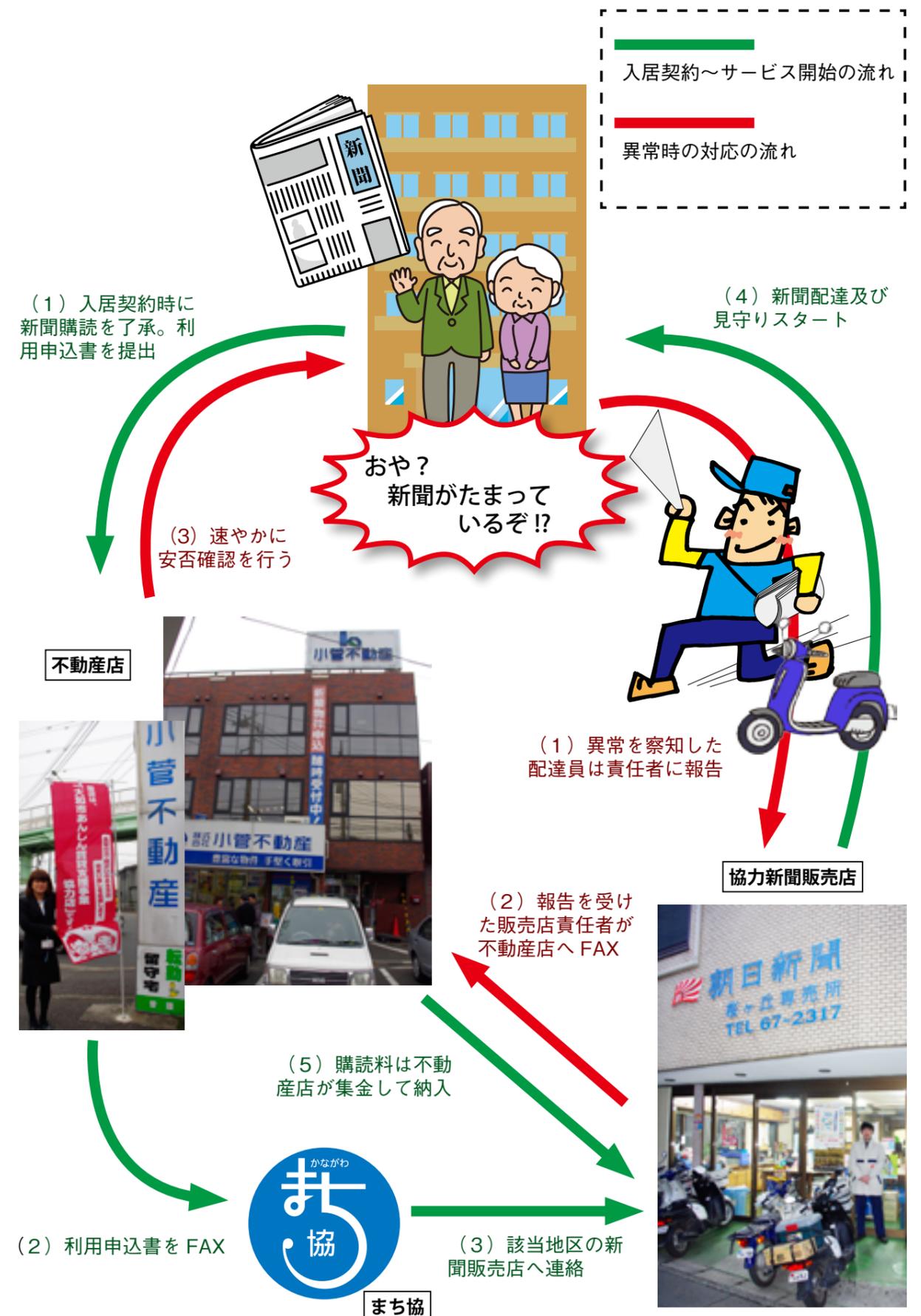
### 《新聞配達見守りサービスの運用スタイル》

#### ◆不動産店における入居契約～サービス開始

- ①不動産店は、まち協と交わした「覚書」に基づき、対象となる入居希望者にサービスの趣旨、内容を説明する（契約書にも特約事項として明示）。
- ②サービスの趣旨、内容に承諾した入居希望者は、新聞購読料の支払い方法や連絡を要する新聞放置日数、緊急連絡先などを記入した「利用申込書」を不動産店に提出する。
- ③不動産店は、申込書をまち協にFAXする。
- ④まち協は、神奈川新聞社に該当地区の新聞販売店を調べてもらい、サービスの申し込みを連絡。
- ⑤新聞販売店による配達業務および見守り活動がスタートする。

#### ◆郵便受け等に新聞が溜まっていた場合の通報

- ①既定の日数を超えて新聞が放置されている状況が配達によって確認された場合、新聞販売店は速やかに「連絡票」を記入して不動産店及びまち協へ連絡する。
- ②不動産店は緊急連絡先に連絡するとともに、必要に応じて入居者宅を訪問したり、関係機関への通報を行う。



## 【事例4】新聞配達による見守りサービスの提供

### 《見守りサービスの担い手としての感想等》

#### ◆小菅不動産・小菅明専務

「新聞配達員による見守りサービスは、自分たちでそれだけの数のお宅を見て回ることを考えれば、大変、ありがたいシステムだと思う。導入してから現在まで、不幸な発見に至るような事態は起きていないが、長期旅行や入院などの不在の際に配達休止の連絡をお忘れになって安否確認を行ったケースはいくつかあり、システムがきちんと機能していることが確かめられたと認識している。

ただ、2009年9月以前から入居されている多くの方々については、サービスの利用は任意。見守りが必要だと思われる方には、契約更新の機会などにお奨めしているが、購読料の負担もあることなので無理強いすることもできず、いかに普及を図っていくかが課題となっている。

このほか弊社では、新聞配達見守りサービス制度の導入とほぼ時期を同じくして、連帯保証人を立てる代わりに家賃債務保証制度を利用していただく形態へと移行を図ってきた。今後も、賃貸住宅オーナー・入居者ともに安心して貸せる・借りられる環境づくりに努め、地域に貢献していきたい」



#### ◆協力新聞販売店／ ASA小田急桜ヶ丘・上田和幸店長

「ポストにたまった新聞や郵便物から居住者の孤独死が発覚したケースは実際に報告されており、新聞配達の業務がそういった異常の察知に関してお役に立てるところがあるのではないかという思いは以前からあった。しかし、“おかしい”という気付きも連絡・通報のあり方も、統一された判断基準がないことには、配達員個人や個々の店に任せざるを得ない。見守りサービス制度として、一連の仕組みが整えられた意義は大きいと思う。

そうしたシステムの一部を担うことになり、当店では現在、21世帯の見守りサービスを受け持っている。件数が徐々に増える中、連絡漏れやミスを防ぐため、①2日分を目安に新聞が抜かれていなければ、配達員が内勤スタッフに報告を上げること②異常を伝える連絡票のFAXは必ず内勤スタッフが行うこと、などルールを設け、徹底を図っている」

### 《店頭掲示などのアイテム》



◀協力新聞販売店、不動産店に掲示してもらっているPRのステッカー

▶さりげなく利用者宅を伝える目印として、新聞受けに張ってもらっているシール（原寸大）



### 《ここがポイント！》

- ◎現時点で、新聞配達見守りサービス制度を活用している不動産業者は小菅不動産1社だけ。システムは評価するものの入居者に月々の新聞購読料の負担を強いることにためらいがあり、二の足を踏んでいる業者も少なくないという。
- ◎大がかりな機器設備の導入なしに、ほぼ365日にわたって安否確認が行われるようなシステムは、そうは多くない。また、家の中にもりがちな高齢者が新聞を読んで社会で起きていることに関心を持ったり、新聞とともに届けられる商店の特売情報の折り込みチラシなどが買い物や外出へと誘う二次的な効果も期待できる。費用負担の問題がクリアできさえすれば、利用価値の高いサービスとして広まっていくのではないだろうか。

