

業務研究会

生活支援サービスの 開発実践プロジェクト

報 告 書



社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

大阪府ボランティア・市民活動センター

はじめに

生活困窮や支援拒否、ひきこもりなどの見えにくい生活課題や社会的孤立など、複雑深刻化する今日的課題解決のためには、社協のみならず、分野を横断して対応する「総合性」が求められています。

このような中、個別のニーズに寄り添った柔軟で継続的な生活支援サービスを展開するためには、近隣住民同士の助け合いや支え合いの力を高めるとともに、住民・社協・行政・生協やNPOなどの多様な主体が地域の中でつながり、協働による支え合いの取り組みを充実させるなど、重層的なサービス提供を行うためのしくみづくりが必要です。

昨年度、本会では、「買い物支援」を切り口に、「高齢者の生活支援（買い物支援）サービス開発推進事業」に取り組み、多様な生活支援ニーズの一つとして買い物支援ニーズを捉えていくことや、福祉関係者だけでなくNPOや民間業者、行政など多様な活動主体と連携・協働できる「プラットフォーム」づくりを進めていくこと、担い手や各地域で買い物支援をコーディネートできる人材（専門職）の養成に取り組んでいくことを確認しました。

今年度は、この成果を引き継ぎ、買い物支援を含む生活支援へと枠を広げてサービス開発のモデル実践を蓄積するとともに、社協が取り組む意義や役割の整理を行い、今後、府内各地域で取り組みを進める際の円滑な導入に資することを目的として「業務研究会～生活支援サービスの開発実践プロジェクト～」を設置し、4名の社協職員と3名のアドバイザーの協力のもと、各地域における実践と検討を重ねてまいりました。

本報告書は、各地域におけるニーズや社会資源の把握、課題整理にはじまる具体的な実践のプロセスを、職員のねらいやしかけ、大事にした視点などのポイントを押さえながらまとめておりますので、今後、各地域において実践を進める際のヒントとしてぜひ活用ください。

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会
大阪府ボランティア・市民活動センター

目次

〇はじめに

1	業務研究会の背景と目的	1
2	業務研究会の取り組み概要	
	(1) 「生活支援サービスの開発実践プロジェクトチーム会議」の開催	2
	(2) 「生活支援サービスの開発実践プロジェクトチーム見学会」の実施	4
	(3) 「あったか地域づくり交流会」への参加	5
3	各社協における実践事例	
	(1) 岬町社会福祉協議会	7
	(2) 豊能町社会福祉協議会	13
	(3) 箕面市社会福祉協議会	24
	(4) 柏原市社会福祉協議会	33
4	業務研究会の振り返り	
	これから実践に取り組むあなたへ	
	～協働のしかけ・コーディネートのススメ～	38
5	まとめ～今後の府域への広がりを期待して～	41

<参考資料>

	生活支援サービスの開発実践プロジェクトチームメンバー	44
	業務研究会ニュース（第1号～第4号）	45
	ボランティアOSAKA（VOL.69）「買い物弱者」を地域で支える	50

1 業務研究会の背景と目的

住民ニーズや生活課題の複雑・多様化、高齢化や単身世帯の増加、地域における支え合い機能の低下、地域の『つながり』の希薄化による社会的孤立の問題などを背景に、既存のサービスや制度だけでは対応できない生活課題が増加している現状を踏まえ、昨年度、本会では「高齢者の生活支援（買い物支援）サービス開発推進事業」において、買い物支援に関するニーズと買い物支援に関する担い手の実態を把握することとあわせて、多様な住民ニーズを受け止め、情報提供や適切な機関につなぐ相談機能の強化、多様化したニーズに対応するための様々な機関・団体のネットワーク・連携促進、さらに住民自らの支え合いやつながりづくりとあわせた生活支援（買い物支援）サービスの仕組みづくりに取り組んできました。

また、社協ボランティアセンターには、買い物の支援に限らず、散歩や通院などの外出支援、掃除、洗濯、話し相手、介護保険サービス時間外の見守り等といった日常のちょっとした困りごと、生活支援全般のボランティアニーズが多く寄せられています。

現状では、これらのニーズに対し、介護保険、有償サービス、地域の見守り・個別支援等につなぎながら、ボランティアでの対応も行うなどの対応を行っていますが、地域によっては、その地域性から既存のサービスだけでは支援が難しいケースもあり、つなぎ先がなく継続的なニーズへの対応が困難であったり、経済的な理由によりボランティアを希望される場合への対応に苦慮するといった声も多く聞かれています。

さらに、サービス提供・地域の支え合いを充実させるための担い手不足や高齢化も各地域共通の悩みとなっており、ニーズの多い地域とボランティアが存在する地域とが必ずしも一致するとは限らないことや、生活支援のニーズに対してすべてを無償で応えることには限界があるといった課題も踏まえながら、継続的に対応するためのしくみづくりが必要となっています。

そこで、今年度は、業務研究会として『生活支援サービス開発実践プロジェクトチーム会議』を開催することとしました。

業務研究会では、参加メンバーが、地域からの孤立や地域とのつながりづくりといった視点も含めながら、「買い物支援」を含む生活支援ニーズに継続的に応えるための開発実践（ニーズ把握、プラットフォームづくり、サービス開発、担い手養成等）に取り組み、その中で生じた課題に対してアドバイスしあったり知恵を出しあいながら、その検討と実践のプロセスを蓄積し、社協が取り組む意義や役割の整理を行うことで、今後、府内各地域において取り組みを進める際の円滑な導入の道標としていくことを目的としました。

2 業務研究会の取り組み概要

(1)「生活支援サービス開発実践プロジェクトチーム会議」の開催

各社協（地域）で、『買い物支援』を含む生活支援サービスの開発実践（ニーズ把握、プラットフォームづくり、サービス開発、担い手養成等）を目指すことを目的として、各地域におけるニーズや社会資源の状況、実践の経過、しかけやその視点を共有しながら、メンバーから提出された疑問や課題についてアドバイスしあったり、知恵を出し合うワークショップの場として計4回の「プロジェクトチーム会議」を開催しました。

チームのメンバーは、豊能町社協・箕面市社協・柏原市社協・岬町社協の4社協と桃山学院大学：松端教授、NPO法人寝屋川あいの会：三和氏、大阪府生活協同組合連合会：中村氏の3名のアドバイザー、府社協（事務局）の構成です。

なお、チーム会議の内容は、その都度、プロジェクトニュースとして、府内の全市町村社協へと発信し、関心がある（実践していなくても）社協からの途中参加をいつでも可能とするスタイルをとりました。

●業務研究会の経過

日時	回	参加人数	主な内容
5/31～ 6/14			～メンバー募集期間～
8/19	1回	12名	昨年度の振り返りとプロジェクトの趣旨説明 各地域の状況と参加者の課題意識の共有 進め方についての協議 今後のスケジュール確認 *第1号業務研究会ニュースの発行
9/24	見学会	11名	寝屋川高齢者サポートセンター見学および意見交換 *第2号業務研究会ニュースの発行
10/21	2回	10名	第1回目の振り返りおよび意見交換会の報告 各地域における進捗状況と課題検討 *第3号業務研究会ニュースの発行
11/29	交流会	4名	あったか地域づくり交流会（日本生協連主催）への参加
12/19	3回	11名 （オブザー バー2名含 む）	第2回目の振り返りおよび交流会の参加報告 各地域における進捗状況と課題検討 今後のスケジュール確認 実践事例集の作成に向けて *第4号業務研究会ニュースの発行
2/17	4回	9名	進捗状況の確認 今年度の成果および課題の振り返り 次年度の取り組みに向けて 実践事例集枠組みの確認

●第1回目のプロジェクトチーム会議において、各地域における状況と参加者の課題意識を共有する中で、今後実践を展開していくうえで大切にすべき5つのポイントを確認し、この視点を意識した実践を進めていくこととしました。

《実践を進めていくうえで大切にすべき5つのポイント》

①「市町村域全体」の視点 (ニーズ・社会資源)	<ul style="list-style-type: none"> ・事業を通じたニーズ把握だけでなく、サービス・事業にはまらない人のニーズ把握をどうするか。 ・市町村全体でどうなのかという把握が必要。
②ニーズ・サービスのマッチング と新規開発	<ul style="list-style-type: none"> ・どんなニーズがあり、どことつなげば解決するのか、つなぐだけで解決しないものは何なのかを実態把握。 ・新たなサービス開発の必要性。
③生活困窮者への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・無償ボランティア系での活動ができるか。 ・新たな社会資源の開発。
④コーディネート機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・制度、制度外のサービスや活動へつなぐ機能。 ※高齢者サポートセンター：地域包括の実務隊として活動展開しているイメージ。
⑤市町村域を超えた連携の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ・生活圏域が重なる地域での、市町村域を超えた社協連携も考えてみる。(例えば、豊能町と箕面市)



※各地域におけるニーズの状況、課題、取り組みの方向性を共有(第1回)

(2)「生活支援サービス開発実践プロジェクトチーム見学会」の実施

参加メンバーが各地域内において社会資源を効果的につなぎ、連携・協働による力を最大限に発揮した実践展開につなぐことを目的とし、第2回チーム会議開催の前に、実践メンバーが、アドバイザー団体である「寝屋川あいの会」の三和清明氏が事務局長を務める「寝屋川高齢者サポートセンター」を訪問し見学・意見交換を実施しました。

- 日 時：平成25年9月24日（火）15：00～17：15
- 会 場：寝屋川あいの会 会議室
- 参加者：11人（寝屋川あいの会、寝屋川市社協、箕面市・柏原市・岬町社協、府社協）
- 内容

☞高齢者サポートセンターの取り組みについてアドバイザーの三和氏より、高齢者サポートセンター設立までの経過と成果等について報告。運営に関することや、活動コーディネート、担い手の確保・養成、ネットワークの在り方等についての意見交換を行いました。

<参加メンバーからの感想>

○箕面市社協：加藤さん

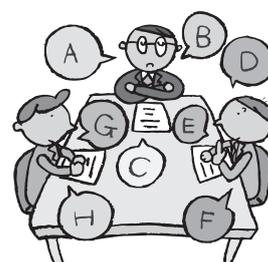
高齢者に対象を絞り、手助けが必要な一般の高齢者は、地域包括支援センターか高齢者サポートセンターに連絡すれば困りごとが解消されるという仕組みは、とても市民の方にはわかりやすいと思いました。熱い思いや軌道に乗せるまでの工夫などいろいろ聞かせていただいたので、とても勉強になりました。

○柏原市社協：佐藤さん

行政や社協なども上手に使いつつ活動を展開しており、三和さんの実行力がすごいと感じました！ 課題は似たようなところもあり、どこも同じようなところで苦労しているんやなあと思います。

○岬町社協：長野さん

岬町社協は、地縁・血縁が比較的強いまちであり、「地域のために何かしたい」という住民のボランティア精神の強さから、これまで無償ボランティアが広く浸透していました。ですが、社会背景を考慮しながらボランティアのあり方を検討していくことが必要だと感じました。



(3)「あったか地域づくり交流会」への参加

チーム会議を進める中で抽出された個別課題への取り組みの具体化に向けて、各地域において『誰もが安心して暮らすことができる地域』づくりに取り組む、生協や地域の諸団体の実践事例を学ぶため、日本生活協同組合連合会（日本生協連）が主催する標記交流会を研修会として位置づけて参加しました。

- 日 時：平成 25 年 11 月 29 日（金） 10:30～17:00
- 会 場：新大阪丸ビル別館 10F
- 参加者：377人（うち、箕面市・柏原市・府社協から計4名が参加）
- 内 容

①オープニングトーク

『その困りごと、生活者主体の視点でどう支えあいのネットワークをつくれるか』

②分科会企画&交流会

（※全4分科会のうち、第3・第4分科会に業務研究会メンバーが参加）

- ・第1分科会（テーマ：多様な子育て支援と多世代交流）
- ・第2分科会（テーマ：広がる格差、貧困への支援）
- ・第3分科会（テーマ：高齢者の暮らしの困りごとを支える地域活動
～買物、配食、サロン、居場所、たすけ合いの会活動など～）
- ・第4分科会（テーマ：地域コミュニティを再生し、孤立化を防ぐ取り組み
～他団体・行政との連携などネットワークを通じて～）

③まとめセッション

『生協は地域で社協・NPOと、一緒に役割はたさなあかんわ』

<参加メンバーからの感想>

○箕面市社協：加藤さん

生協事業の取り組みについて、いろいろな形や立場の方がおり、活動されているのだと勉強になりました。新しい社会資源として、またいろいろなことを地域の中で協働・連携していけたらと思いました。

○柏原市社協：佐藤さん

地域福祉活動は、もはや社協のみの専売特許ではなく様々な団体が行っているのも、そのようなところと手を取り合って活動していくことが大事だと感じました。また、地域の見守り活動についても見守りっぱなしにならないように、専門的な目を入れることも気をつけていければと思います。

(1) 岬町社会福祉協議会

住民主体による企業（CSR）とのコラボレーション ～食の確保と移動権を考える～					
地域（市町）の概況（平成25年3月31日現在）					
人口	17,359人	世帯数	7,810世帯	身体障がい者手帳 所持者数	857人
高齢者人口 (65歳～)	5,490人	年少者人口	1,803人	療育手帳所持者数	131人
高齢者人口率	31.6%	年少者人口率	10.3%	精神障がい者手帳 所持者数	79人
社協に寄せられる地域、対象者の状況・ニーズ等（背景）					
<p>現在、買い物に関するニーズが多数寄せられている。</p> <p>住民からの声を分析したところ、『買い物支援』には主に下記のようなニーズがあることが見えてきた。</p> <p>① 商店への距離や交通手段などの問題があり、買い物へいくのが困難な人</p> <p>② 自宅近辺しか外出できない等、移動範囲に制限がある人</p> <p>①②のそれぞれには調理が出来る、出来ないといった生活要因も加わるため、住民のニーズは一概に言えるものではなく、幅広くあるものと考えられる。</p> <p>上記を踏まえ、『買い物難民』とは近隣に買い物できる場所がないことや交通手段がない場合など、買い物へ行くことが困難な人だけを指すのではなく、“食の確保に困っている人”と捉えて支援を考えていく。</p>					
社協内におけるニーズ把握と共有の方法					
<p>ふれあい型給食サービスの利用希望の意見や生活支援型多機能バス「結」号の活動時に「買い物や食事の確保に困っている」との声が多くあり、「結」号が買い物のための車両だと期待している方が複数いた。</p> <p>また、岬町第2次地域福祉計画・地域福祉活動計画の策定にあたり住民アンケートを実施した際には、地域で解決が必要だと感じている問題（複数回答可）として「身近な地域での買い物や病院への通院ができないこと」が22.1%という結果となった。これは地縁・血縁が強く近隣住民との関係が希薄になりにくいと考えられている岬町の地域概況を踏まえると、高い割合であると考えられる。</p>					
十分に答えられていないと感じるニーズ					
<p>平成9～13年に毎日型のふれあい給食サービスを実施。内容は、福祉施設をキーステーションとし、各地域のリレーステーションを通じて、対象者の身体状況に応じて調理したオーダーメイドのお弁当を民生委員が対象者宅へ届けるというものであった。</p> <p>平成14年からは行政が行なっていたが、高齢化率の増加等が起因となり財源が厳しくなったため、事業を終了。社会背景の変化に伴い、公的サービス等の既存の制度の限界が見えた。</p>					
社協としての課題意識					
<p>岬町では介護保険や障害福祉サービスの対象となる高齢者や障がい者へ、ホームヘルプサービスで買い物を含む家事支援を実施している。</p>					

しかし、制度の狭間に陥りサービスを利用できない人がいるため、社協としては公的サービスが利用できず困っている人への支援を実施していく。

連携・相談先/社会資源の状況（チーム会議開始時点で把握していた状況）

○商店と地域が共に支援を行う

町内にあるA商店の店長と行政職員、社協職員と共に意見交換を実施。A商店と地域のボランティアと共に、買い物支援を実施していきたいと店長に提案したところ、「いつもお世話になっている地域のために何かしたいと思っているが、採算が取れなければ実施できないというのが現状。地域の方々の協力が得られるならば、一緒に取り組むことも検討したい」との意見がでた。

その一方で、行政の対応にいくつか疑問点が見えてきた。社協から「今後も買い物支援実施に向けて行政と一緒に検討していきたい」と提案したが、難色を示された。買い物支援を検討するきっかけになった高齢者のニーズには既存のサービスをあてはめるとのことだった。新たな事業を展開していきたい社協と、既存のサービスで収めたい行政との温度差を感じた。

到達目標（挑戦・取り組みたいこと）

○買い物ツアーバス（仮称）を運行。

交通手段がない、心身的な事情を抱えているなど、何らかの理由で日常の買い物が困難な高齢者や障がい者、妊産婦を含めた子育て世代等の買い物に困っている方を対象に、近隣にある商店等の様々な機関・団体・企業と連携した買い物ツアーを運行。

- ・ 障がい者も就労トレーニングとしてバスに乗車し、買い物援助を行なう。終了後には賃金を支払う。
- ・ 地域住民によるボランティアも参加し、車両の運転や障がい者の買い物援助の補助を行なう。
- ・ 買い物先の商店が社会貢献の一環として役割を持った、産・民の協働事業として実施する。

(取り組み内容)

◎経過 (月)	社協（担当者）のしかけ（動き）	ねらい（なぜそうしたか）
8月	A商店と行政、社協との意見交流の場を持つ。	A商店が買い物支援についてどのような認識を持っているのか把握するため。 また、企業との協働による買い物支援の実施に向けて、地域と企業間の距離を縮め、認識を埋めるため。
9月	生活協同組合（以下、生協）と行政の意見交換会に社協も参加。	買い物支援検討当初は移動販売車での支援を検討していたため、生協が実施している「お買い物便」からヒントを得るため。 生協の積極的な活動を参考に企業との協働について視野を広げるため。
1月	アンケートの作成。	今後、買い物支援の需要が増えていくことが予想されるため、住民のニーズを丁寧に把握し、持続可能なものを実施するため。

<取り組みを進めるうえで大事にした視点>

●「市町村域全体」でニーズや資源等を把握する視点

<ニーズの把握>

○町内で運行している生活支援型多機能バス『結』号の利用者から

⇒買い物のための移動手段としてのニーズが多数寄せられる。

○ふれあい型給食サービス利用の相談から

⇒利用希望の高齢者がいたが、条件が満たず利用につながらなかった。詳しく話を聴く中で、買い物支援とは、買い物に行くことを支援（外出）する以外にも、「食の確保」という視点を加えた3つのニーズがあることがわかった。

① 自宅近隣への外出と調理ができる。

⇒家の近くに買い物ができる場所（移動販売車等）をつくる。

② 外出は困難だが、材料があれば調理はできる。

⇒材料を届ける。

③ 移動範囲に制限がある、または外出が困難で材料があっても調理ができない。

⇒材料の配達と調理、または調理済みのものを配達することが必要。

<社会資源の把握>

○生協・行政・社協で意見交換を実施

⇒行政側も買い物難民に対する支援の必要性を認識しているが、地域性（買い物支援を必要としている人が山間部や中心部など、広範囲に点在している等）や財政面の問題から、どういった方法で支援していきか模索している様子。現在、生協が他市町村で実施している「お買い物便」を岬町で試験的に導入できないかと行政が提案したが、現段階での実施は困難との返答があった。

○A商店訪問

⇒以前は、A商店独自で移動販売による買い物支援を行っていたが、売れ残りなど財源的な問題で撤退したという経過がある。採算が取れなければ実施、継続が難しい現状にあるが、地域のために何かしたいという思いがあるので、地域の協力があれば一緒に買い物支援を実施することを検討したいとの意見がでた。

⇒後日、テーマ型ボランティアグループのメンバーに相談したところ、地域のためにできることをしたいとの思いから、今後買い物支援を実施していくにあたり協力を得られることとなった。

●ニーズ・サービスのマッチングと新規開発の必要性

買い物に困っているとの声が多くあるが、なぜ困っているのか、何に困っているのかを丁寧に把握したうえで買い物支援の詳細を検討する必要がある。

買い物に行きづらくて困っているが、近隣の方が買い物に行く際に車に乗せてもらって一緒に買い物へ行っている方もおり、地縁・血縁が強いと言われる岬町だからこそ自然にそのような環境が出来ていると考えられる。しかし、買い物ツアーバスを運行することで利便性が高まる反面、地縁を薄くする要因にもなりかねない。単に買い物の利便性を高めるためのものとして買い物ツアーバスを運行するのではなく、地域の環境に即した持続可能なサービスを実施するために、アンケート調査に加えて聞き取り調査も実施し、住民のニーズを細かく把握する。

●生活困窮者への対応（検討）

地縁・血縁が強いと言われる岬町でも、今後は人口減少と少子高齢化に伴い、地縁が薄くなっていく可能性がある。地縁の強さを活かして近隣住民が買い物支援を行なっている現状はあるが、地縁が薄くなるに連れて近隣住民との関係が希薄になり、頼りたくても頼れる相手がいなくなることを想定しておかなければならない。

生活困窮＝社会的孤立・排除という視点を大切にし、社会状況に応じた買い物支援を実施する。

●コーディネート機能の強化（実践における連携・協働団体）

町内のB自治区では、民生委員や自治区長が中心となって買い物支援の実施を検討していたが、車両の確保等で調整が難しく買い物支援の実施を断念した経緯がある。B自治区の方からは「自分たちのまちのために、できることなら協力する」との声がでている。また、町内にあるテーマ型ボランティアグループからも協力を得られることになっており、今後は住民の主体性を機軸とした買い物支援を行なっていく。

●市町村域を超えた連携の仕組み

隣接する他市に社会貢献活動に熱心な大型店舗がオープンする。企業との協働に関しては、町内に限らず市町村域を超えることも必要であり、大型商店との協働も検討していく。

《活動・事業の成果》

買い物支援の実施にはまだ至っていないが、業務研究会で議論した意見をもとに事務局内で何度も検討を重ねた結果、社協職員やボランティアの方々が、買い物支援の必要性をこれまで以上に認識し、動き出せるきっかけをつくることができた。

また、普段あたりまえにしていることだからこそ、それぞれに違ったニーズがあり、買い物支援が難しいものであると認識することができた。



ひきこもりの居場所づくりを目的に行なっている「みんなのランチ屋さん」。



出て来られない人には見守り訪問を兼ねて、お弁当にして配達します。



受け付けのとなりでは野菜の販売も行なっています。

《今後の課題・方向性》

社協は財政面において、少なからず行政に依存している部分がある。しかし、社会的な状況を踏まえると、行政に頼るだけでは事業の実施・継続が困難になる可能性も考慮しなければならない。岬町の状況からは人口の減少と少子高齢化が進み、買い物支援への需要が増えていくことが見込まれるため、収益事業として買い物支援を実施すべきとの意見が社協内部で出ている。今後は収益事業のシステムを取り入れたうえで、買い物支援を実施するのか検討していく。

地域性や住民一人ひとりに応じたサービスを実施するには、乗り越えていかなければならない課題が多い。しかし、住民が地域から孤立することなく安心して生活できる環境づくりの一助となるべく、様々な機関・団体・企業との話し合いの場を積極的に持ちながら買い物支援サービスの具現化に向けて取り組んでいく。

＜アドバイザーからのコメント＞

少子高齢化、地域内の店舗の撤退などによる「買い物困難者」は、山間地域だけでなく、都市部のニュータウンなどでも増加しています。生協では宅配事業が 7 割、店舗事業 3 割となっています。生活スタイルの変化から宅配事業の中では個人別配送の割合が班配送を超えました。また高齢者社会等に対応し、夕食宅配や移動店舗等あらたな分野へのチャレンジをすすめています。また夕食宅配事業では見守り活動の一助として地域福祉の役割も果たしています。今回は、生協の移動店舗の実現はできませんでしたが、地域で開催されるおしゃべりサロンなどに生協の商品をお届けする班配送の活用などを検討いただくと買い物支援だけでなく、コミュニティにもつながるのではないかと思います。

(大阪府生協連 中村)

岬町社協では、生活支援型多機能バス「結」号を運行しているが、そうした活動を通じて「買い物」や「食事」に困っているとの新たなニーズを把握し、次の段階としてスーパー（企業）とコラボレーションすることで新たな資源としての生活支援の取り組みを模索している。資源開発のためには、先方の状況（CRS の必要性など）もふまえて、手を組めるパートナーを探し出すことも生活支援を展開していくうえでは重要である。

(桃山学院大学 松端)



「結」号で自宅前にて介護用品の試供品・サンプルを提供しています。

(2) 豊能町社会福祉協議会

生活（買い物）支援について					
地域（市町）の概況					
人口	22,096 人	世帯数	8,746 世帯	身体障がい者手帳 所持者数	917 人
高齢者人口 (65 歳~)	6,742 人	年少者人口	2,468 人	療育手帳所持者数	120 人
高齢者人口率	30.5%	年少者人口率	11%	精神障がい者手帳 所持者数	105 人
社協に寄せられる地域、対象者の状況・ニーズ等（背景）					
<ul style="list-style-type: none"> ・移動手段、買い物場所の減少などで日常生活に困難をきたす方が増えてきている。 ・一戸建てが多い地域性により、庭の剪定、維持のための支援希望が多い。 					
社協内におけるニーズ把握と共有の方法					
<ul style="list-style-type: none"> ・様々な情報交換を日常的に社協内で行い情報の共有化を図っている。 					
十分に答えられていないと感じるニーズ					
<ul style="list-style-type: none"> ・金銭的な費用負担が難しくシルバー人材センター等へつなげない方への支援。 <p>*個人の生活支援ニーズに対応するボランティアは現状かなり限られている。</p>					
社協としての課題意識					
<ul style="list-style-type: none"> ・新興住宅地に 30~35 年前に入った方々が団塊の世代に突入するため、これから増える様々な日常生活のニーズに社協としてどう答えていくべきなのか。 <p>*地域での支えあいの仕組みの構築が必要</p>					
連携・相談先/社会資源の状況（チーム会議開始時点で把握していた状況）					
<ul style="list-style-type: none"> ・どういった団体と協力すべきか、まだ見えていない。 ・地区福祉委員会と行政の懇談会の場で、「行政として生活支援の取り組みを考えてもらいたい」との話が出されており、行政と協働できることを考えていきたい。 					
到達目標（挑戦・取り組みたいこと）					
<ul style="list-style-type: none"> ・生活支援も含め、豊能町として今後どういうサービスが必要か、地域を見渡しながらか、着実に一歩ずつやっていきたい。 					

(取り組み内容)

◎経過 (月)	社協(担当者)のしかけ(動き)	ねらい(なぜそうしたか)
5月	希望ヶ丘地区全員対象の生活支援に関するアンケートを実施。	希望ヶ丘の実情の把握とこれからどの部分が困難なのかを把握するため。
8月	希望ヶ丘自治会長ならびに地区福祉委員会へアンケート調査の結果報告。	自治会・地区福祉委員会として地域の現状を把握してもらいどのような事が必要かを洗い出す。
10月以降	希望ヶ丘地域の中で活動をされている団体に生活支援に関して懇談会に参加していただけるようにお声掛け。	できるだけ多くの団体と連携ができるように。
2月	希望ヶ丘地区に関わる団体で集まり懇談会を開催。	地域での意見の集約、各団体の思いの共有。
その他	様々な生活支援についての動きについても積極的に関わる。	地域での動きを把握することでより効果的なつながりが実施できる。
<取り組みを進めるうえで大事にした視点>		
●「市町村域全体」でニーズや資源等を把握する視点		
<p><ニーズ把握></p> <p>○モデル地区へのアンケート調査に加えて、各地域での独居交流懇談を通じ地域住民の声を聴き、改めて買い物以外にも通院やレクリエーション等、外出に関するニーズが多く確認された。</p> <p>⇒理由としては、地域のバスの運行本数の減少、坂道が多い、高齢化による交通手段の変化(車・バイク等の使用を控えている)など。移動手段の確保も並行して考えていくこととした。</p> <p><社会資源の把握></p> <p>○高齢者、知的・精神障がい者の生活支援ニーズに無償でこたえられるサービスが地域にないのが現状。また、有償サービスを紹介しても、有償ということで選択されない方も多い状況もある。</p>		
●ニーズ・サービスのマッチングと新規開発の必要性		
<p>・モデル地区以外のエリアではあるが、地域の買い物ニーズに応えるべく、行政のバスを利用した買い物ツアーを実施。参加された方から継続的な実施を望む声が聞かれた。</p>		
●コーディネート機能の強化(実践における連携・協働団体)		
<p>・モデル地区の自治会、地区福祉委員会等に加え、サービス開発の検討を進める中で地域からあがってきた、地元の農業生産者の地産地消の声や生協からの移動販売の提案を結びつけるための懇談会(テーブルづくり)を行った。</p>		

<参加団体>

自治会・福祉委員会・老人クラブ・民生委員協議会・介護タクシー業者・地産地消を進める地域住民・よどがわ生協・大阪府生協連。

※当日の降雪のためコープこうべは欠席。後日改めてコープこうべによる移動店舗のデモンストレーションについて調整。

●市町村域を超えた連携の仕組み

・隣接する箕面市からのボランティア依頼に対し、現状では、社協として対応しているものもあるが、小地域活動になると地区福祉委員の方の思いもあり、全てを受け入れることは難しい。今後は、小地域活動（地区福祉委員会支援）も含め、箕面市社協との連携を模索していく。

《活動・事業の成果》

・希望ヶ丘をモデル地区として生活支援サービスの具体化を図ってきたが、その他の地域でも買い物ツアーなど地域の実情に応じた広がりを見せている。また地域の中からも積極的に関わろうという思いをもってくくださる方が増えてきており、今後協働できる部分の模索も行っていく。

《今後の課題・方向性》

・希望ヶ丘地区において具体的な移動店舗の話が進みそうということもあり、このまま継続して検討を行う予定。また希望ヶ丘が所在する東地域の他の自治会（8自治会）に声かけし、連携したシステムの構築ができるよう継続して取り組みを進める予定。

＜アドバイザーからのコメント＞

買い物困難者支援事業として、生協のトラックを改造して、店舗の商品を満載して、地域のポイントを巡回している移動販売車。近くに店舗もなく、車で買い物に行けない方々に大変喜ばれています。自治体、行政などと話し合いをすすめ実験巡回を進めている生協もあります。今後継続可能な事業としてできるよう進めていきます。

（大阪府生協連 中村）

豊能町社協では、買い物が困難であるという地域課題をふまえて、地元の農業生産者の声や生協の移動販売の提案などをふまえて、そうした人たちが集い、懇談する場・機会を設けたうえで、これからの活動の方向を探っているところが特徴的である。また、隣接する箕面市との市町村域を超えた連携の仕方についても検討している点も斬新である。これもニーズと地域性、社会資源の状況をしっかりと把握しているからこそ見いだされてきた方向だといえる。

（桃山学院大学 松端）

日常の買い物での困りごとアンケート

現在、日本では少子高齢化が進み様々な地域で日常の買い物について困難な方が増えてきています。豊能町も例外ではなく他の地域よりも速いスピードで少子高齢化が進んでいます。今回、希望ヶ丘自治会・豊能町社会福祉協議会では地域でどのような支援ができるかを検討していくため実態把握のアンケート調査を行います。

ご記入いただきました調査票はアンケート部分を切り取り、自治会員の方は各グループ長へ、未加入の方は希望ヶ丘集会所のポストへ投函して下さい。【提出〆切 5月31日（金）】

ご協力くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

希望ヶ丘自治会・豊能町社会福祉協議会

【問い合わせ先】

社会福祉法人 豊能町社会福祉協議会 担当：田口
〒563-0103 豊能町東ときわ台1-2-6 保健福祉センター内
TEL：072-738-5370 FAX：072-738-0524
Eメール：tosya1@smile.odn.ne.jp

日常の買い物での困りごとアンケート（調査票）

◆ 該当する項目に○（もしくは記述）をしてください（複数回答可）

◆ 日常生活状況が分かる方がご記入ください

問1 食料品や日用品などの日常の買い物はどのようにされていますか。

- | | |
|---|---|
| 1 | 自分や家族がスーパーへ買いに行く
→ <u>どれくらいの頻度で行きますか</u> 【 ほぼ毎日・週に2～3回・週に1回・それ以下 】 |
| 2 | 自分や家族がスーパー以外の店などに買いに行く
→ <u>どれくらいの頻度で行きますか</u> 【 ほぼ毎日・週に2～3回・週に1回・それ以下 】 |
| 3 | 生協の共同購入（個別宅配等）を利用する |
| 4 | 生協以外で商品を配達する店やサービスを利用する
→ <u>利用する店やサービスは</u> （ ） |
| 5 | 他の人に買ってきてもらう → <u>誰に頼みますか</u> （ ） |
| 6 | その他（ ） |

問2 あなたが買い物に行かれる時に利用する移動手段は何ですか。

- | | | | | | |
|---|------------------------|---|------------|---|---------|
| 1 | 徒歩 | 2 | シルバーカーや車いす | 3 | 自転車やバイク |
| 4 | 自分が運転する自動車 | 5 | 家族が運転する自動車 | | |
| 6 | 近所の人などの自動車 | 7 | タクシー | | |
| 8 | その他（ ） | | | | |
| 9 | 自分で買い物に行くことはない（ほとんどない） | | | | |

問3 日常の買い物で困っていることがありますか。

- | | |
|---|--|
| 1 | 買い物に行くのが不便（行けない） |
| 2 | 自分の欲しいものが買えないことがある
→ <u>特に困る商品は</u> （ ） |
| 3 | 安いものが買えないことがある
→ <u>特に困る商品は</u> （ ） |
| 4 | ショッピングを楽しむ機会がない（少ない） |
| 5 | 生協やスーパーなどの宅配を使ってみたが、利用方法がわからない |
| 6 | その他（ ） |
| 7 | 特に困っていることはない |

（裏面に続く）

問4 日常の買い物で、あれば利用したいサービスがありますか。

	無料なら利用	少額の費用なら利用	必要ない
買った商品を配達してくれるサービス	1	2	3
注文を聞いて商品を届けてくれるサービス	1	2	3
買い物の送迎や付添をしてくれるサービス	1	2	3

問5 問4のサービスを使った場合、どの様なものを購入したいですか。

問6 日常生活上、買い物以外の困りごとで現在必要と感じる支援はありますか。

1 一般のゴミ出し	2 不燃物や古新聞などの資源ゴミのゴミ出し
3 電球交換やちょっとした力仕事 → <u>具体的には</u> ()	
4 食事の支度や後片付け	5 衣類の洗濯
6 住居等の清掃や整理整頓	7 庭木の掃除や手入れ
8 外出時の付き添いや送迎 → <u>どこに行くときですか</u> ()	
9 家族の介護	10 子どもや孫の世話・居場所づくり
11 その他 ()	
12 特に困っていることはない	

◆ あなたの性別・年齢・世帯状況を教えてください。

性別	1 男	2 女		
年齢	1 30歳代以下	2 40歳代	3 50歳代	4 60歳代
	5 70歳代	6 80歳代以上		
世帯	1 ひとり暮らし	2 夫婦のみ	3 親と子(二世帯)	
	4 親と子と孫(三世帯)	5 その他 ()		

ご協力ありがとうございました。ご記入いただきました調査票はアンケート部分を切り取り、自治会員の方は各グループ長へ、未加入の方は希望ヶ丘集会所のポストへ投函してください。よろしくお願ひ致します。【提出×切 5月31日(金)】

《調査の実施概要》

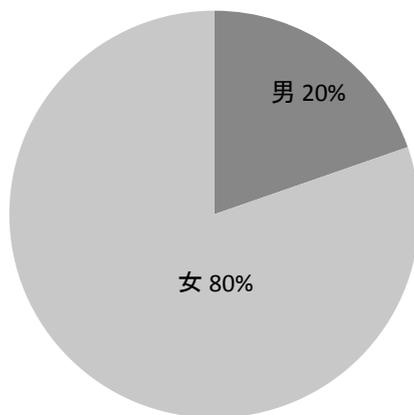
現在、日本では少子高齢化が進みさまざまな地域で日常の買い物について困難な方が増えてきています。豊能町も例外ではなく他の地域よりも速いスピードで少子高齢化が進んでいます。こうしたことを踏まえ豊能町でのモデル地区である「希望ヶ丘」の方々の協力を得て日常の買い物の状況や支援に関するアンケートを実施し現状の把握を行いました。

- ・実施方法 : 希望ヶ丘自治会の協力により全戸配布。自治会員についてはグループ長が回収、自治会未加入の方については集会所ポストへ投函
- ・実施時期 : 平成25年5月～6月
- ・配布数 : 1200通 有効回収数 234通 回収率19.5%

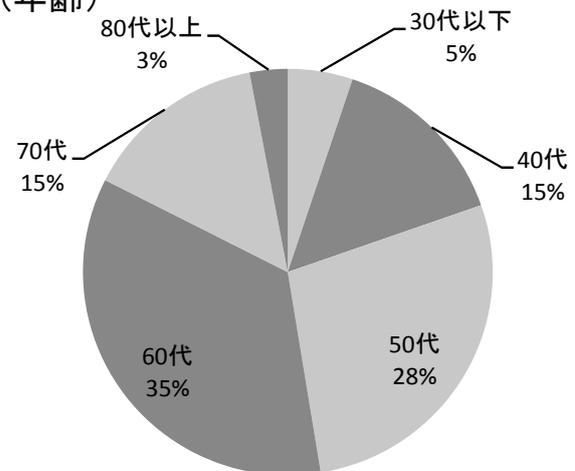
●回答者の属性

- ・希望ヶ丘地区は豊能町内でも比較的高齢化率が低い地域ではあるが、60歳以上の方が半数以上を占めています。またひとり暮らしや夫婦のみなど、家族の支援が得にくい人も約半数となっています。

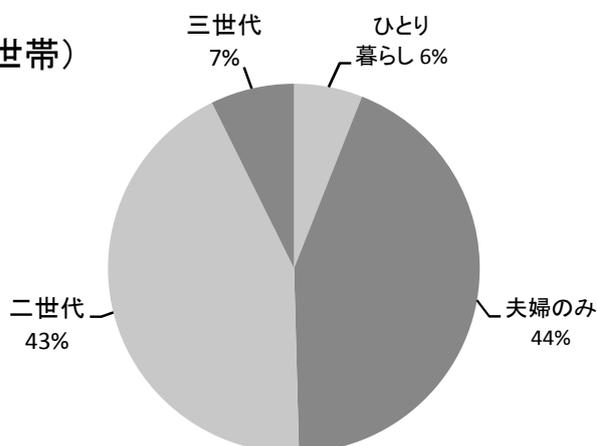
(性別)



(年齢)

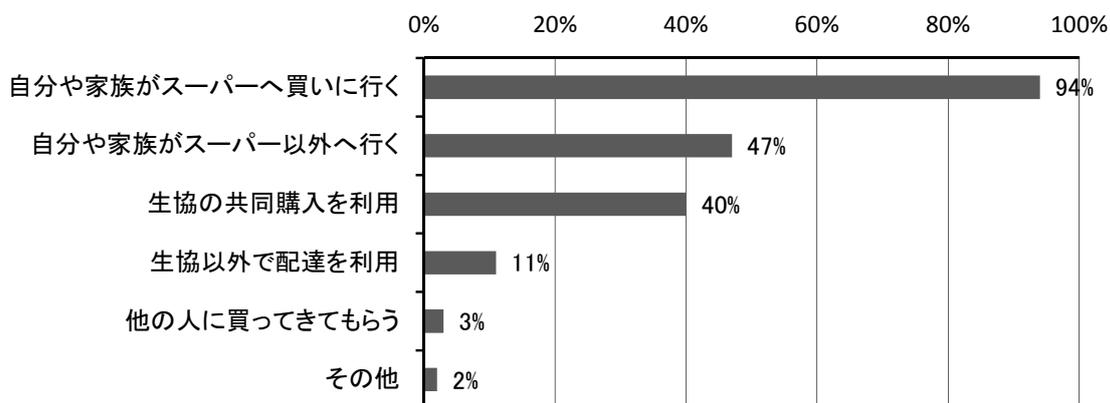


(世帯)

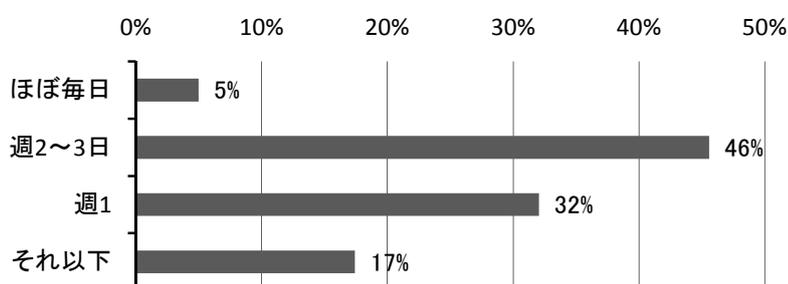


●食料品や日用品などの日常の買い物はどのようにされていますか【複数回答】

《買い物の方法》

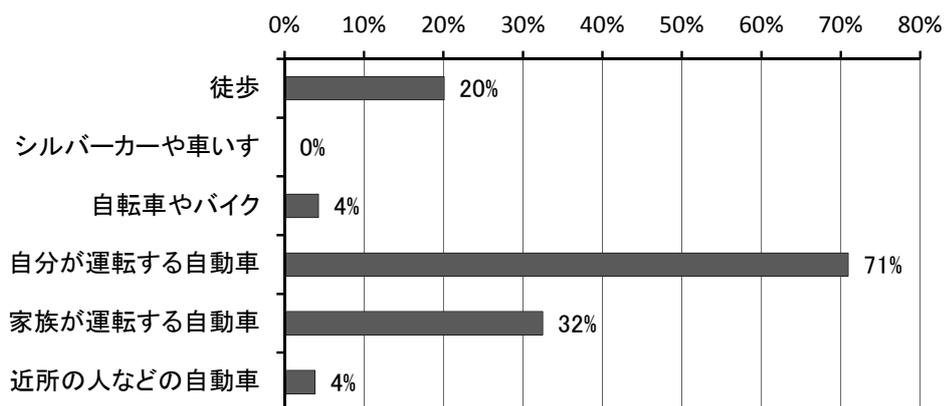


《買い物の頻度》



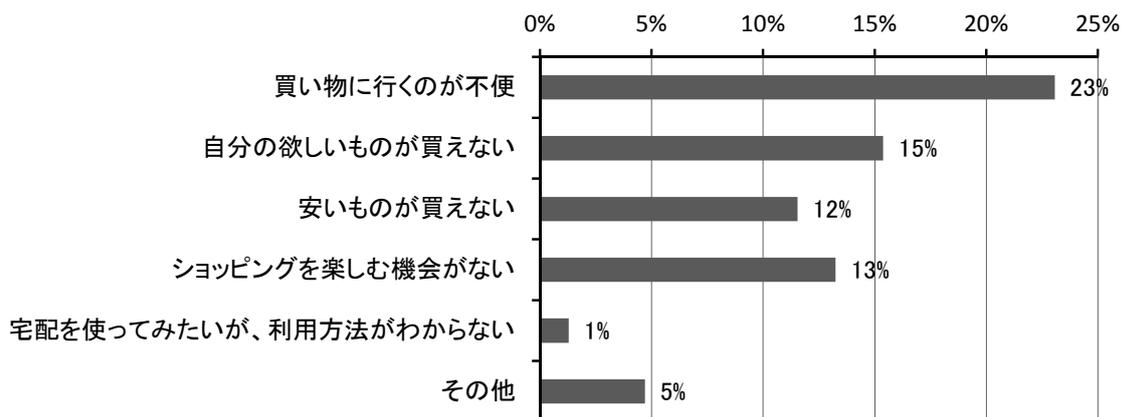
- ⇒自分、もしくは家族が買い物に行く家庭が多い
- ⇒宅配の業者を半数以上の方が使っている
- ⇒ある程度まとめて買い物をしている方が多い

●ご自分で買い物に行かれる際に利用する移動手段は何ですか。【複数回答】



- ⇒ご自身で運転もしくは家族の方が運転される車で買い物に行かれる方が多い

● 日常の買い物で困っていることがありますか【複数回答】

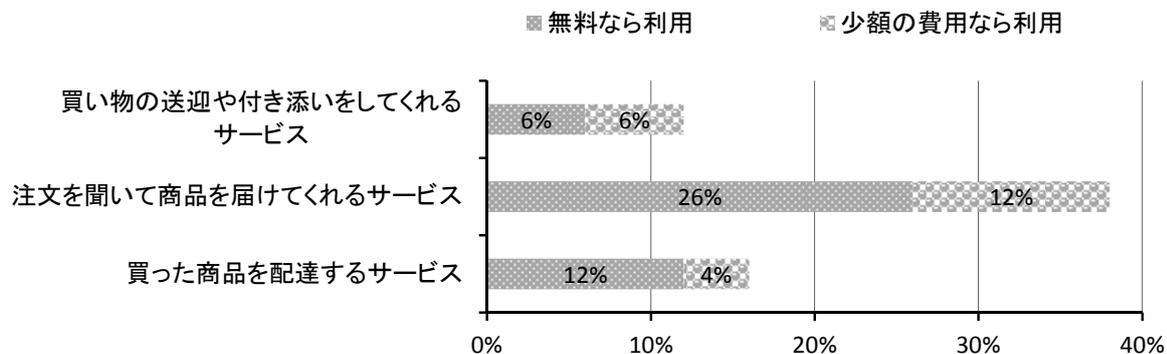


◎ その他の意見

- ・新鮮な商品、特価品の購入ができない
- ・薬、服、大型商品を取り扱う店がない
- ・急に必要になった物が購入できないことがある
- ・近くの店の閉店時間が早い、営業時間が短い
- ・現在は特に困っていないが今後不安がある

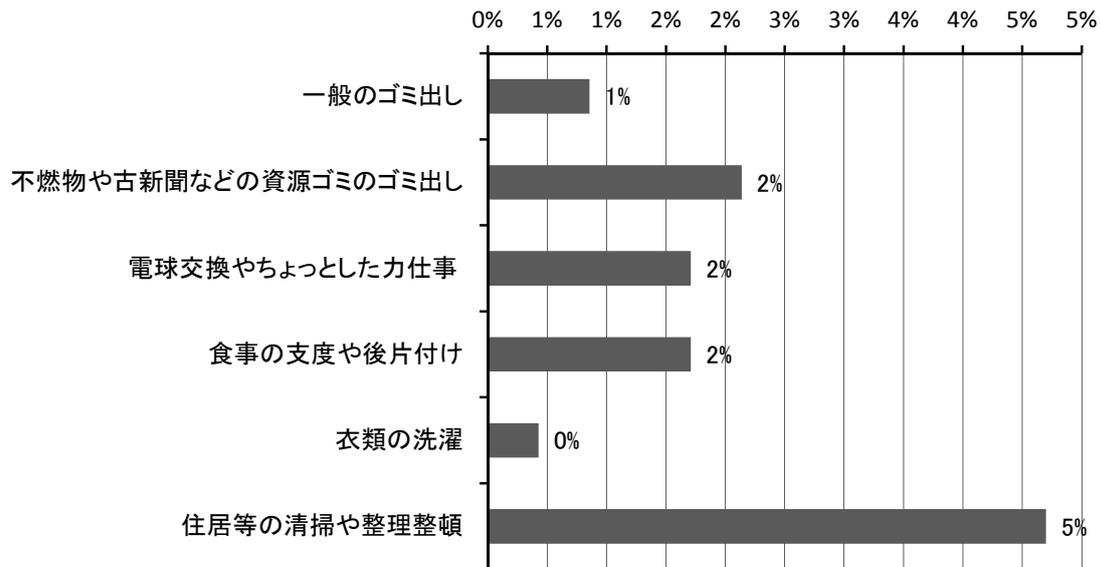
⇒ 現在買い物に関してなんらかの不便さを感じている方が半数近くに見られる

● 日常の買い物に関して、もしあれば利用したいサービスがありますか。



⇒ 各サービスとも一定の利用意志が見られ、特に注文を聞いて商品を届けるサービスの要望が全体の1/3以上の方に見られた

●日常生活上、買い物以外の困りごとで現在必要と感じる支援はありますか



◎その他の意見

- ・医療施設がないのでいざと言う時不安である
- ・バスが少なくなり移動手段が減ったため移動がしにくくなった
- ・地域の方に助けを求めにくい為どうすればよいか困っている
- ・現在は困っていないができなくなった時にどうしようかと考えている

⇒庭木の掃除や手入れに関する支援の希望が高い

(3) 箕面市社会福祉協議会

ふれあいホームサービス（住民参加型）の方向性についての検証					
地域（市町）の概況					
人口	134,421 人	世帯数	58,042世帯	身体障がい者手帳 所持者数	3,944 人
高齢者人口 (65 歳~)	29,978 人	年少者人口	19146 人	療育手帳所持者数	753 人
高齢者人口率	22.2%	年少者人口率	13.6%	精神障がい者手帳 所持者数	521 人
社協に寄せられる地域、対象者の状況・ニーズ等（背景）					
<ul style="list-style-type: none"> ・ H 2 4 年度は産前産後の支援、入院入所期間の洗濯や見守り、散歩のつきそい、買い物に対する新規相談が多く、在宅サービスでの家事援助等の新規相談がかなり少なかった。対象者は子育て世帯から高齢までの広い範囲を行っている。 					
社協内におけるニーズ把握と共有の方法					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者や市内のケアマネジャー、市の保健師、市内の同業種事業者などからつながっている。 ・ 定期的な会議等で共有している。 ・ ファミリーサポートセンター、在宅ケアセンター、包括支援センター、居宅介護支援事業所など子供から高齢までの対象相談を担っている事業もしていることから、日ごろから制度もつながりやすい環境になっている。 					
十分に答えられていないと感じるニーズ					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 有料の入所施設の方から一人カラオケへの付き添いといったニーズへの対応をどう考えるか。 ・ 介護保険でできないところをしてもらいたい→溝そうじ、大掛かりな荷物の移動、来てほしい時だけ来てほしい（単発）、身体介護が必要で車いすへの移乗などが必要で病院の付き添い、使っていない部屋の掃除、家族の部屋の掃除 					
社協としての課題意識					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 社協として現在行っているサービス内容を今後どういう方向に考えていくのかを整理する必要がある。 					
連携・相談先/社会資源の状況（チーム会議開始時点で把握していた状況）					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 配食含め市内の有償サービスは充実している。 ・ コミュニティバスはルートもきめ細かく、子ども、高齢者には買い物、公共施設などへの手段に使いやすい環境が整ってきた。 					
到達目標（挑戦・取り組みたいこと）					
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「ふれあいホームサービス」の事業の方向性に絞って考えていきたい。 					

(取り組み内容)

◎経過 (月)	社協(担当者)のしかけ(動き)	ねらい(なぜそうしたか)
9・10月	・箕面森町の住民と豊能町の住民がお互いの地域を利用している事例があるかどうかを社協内の各部署に意見を聞く。	・生活圏域が重なる地域での市町村域を超えた社協連携を考えるにあたり、具体的な事例を抽出して何ができるのかを模索する。
10月7日	・箕面市内の同金額程度の有償サービス事業者との情報交換会を行う。 (事業所紹介、利用状況、相談者、会費制について)	・在宅でのサービスの新規相談が昨年少なかったことから、当事業と他事業者との状況の違いがあるのかなのか現状を調査する狙い。
11月	・社協内で介護保険改正に合わせてサービス内容を変更することを目標にスケジュールを検討する	・次回の介護保険の改正に合わせて、ふれあいのサービス内容も変更していきたい
2月7日	・協力会員交流会を開催し、現在サービスとして行っていない内容をアンケート形式で援助できるかどうか意見交換を行う。	・新たなサービスを行っていくにあたり、担い手がいるのか、また、どのように協力会員が感じているのかを意見集約する。
2月18日	・ふれあい運営委員会を開催。生活支援プロジェクトの報告。介護保険改正に合わせて時期にふれあいホームサービスの内容等変更を検討していることについて理解を得る。	・介護保険改正に合わせて時期にふれあいホームサービスの内容等変更ができるように共有するため。
<取り組みを進めるうえで大事にした視点>		
●「市町村域全体」でニーズや資源等を把握する視点		
<p><ニーズ・社会資源の把握></p> <p>○地域内の有償サービスの交流会(5事業所/高齢者関係。利用金額同程度)を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業紹介やニーズの傾向、支援者層、利用対象等を出し合った。 <p>⇒経営的なことから、1時間未満のサービス提供ニーズについては、社協につないでいる。社協には個人事業所ではできないことを期待している。といった意見が聞けた。他にも、次のような意見があり、今後の対応を考えていきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社協で一般の方を対象にした講座(ヘルパー研修)を行ってほしい。 <p>⇒社協の有償サービスの担い手を対象に、ふれあい通信発行(情報提供)、研修を実施している。この研修の対象を広げて実施を検討したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市のサービス紹介冊子に、有償サービスも掲載してほしい。 <p>⇒市民から掲載ニーズがあれば進めやすいが…。ケアマネに紹介できる場を作りたい。</p>		
●ニーズ・サービスのマッチングと新規開発の必要性		
介護保険の見直しに伴う社協有償サービスの内容の見直しについて、新たな追加内容も含め検討していく。		

●コーディネート機能の強化（実践における連携・協働団体）

- ・市内で有償サービスに取り組む5事業所に声掛けし、情報交換会を開催した。
参加団体：シルバー人材センター、神戸コープむつみ会、高齢者サポートみのおステーション、ライフケア
- ・協力会員からの援助の中での不安点や疑問点などを解消できるように随時相談を受けられるようコーディネーターを配置しているが、さらに来年度は同じような援助をされている協力会員同士の集まりの場を提供していく。
- ・サロンなど地域で行われている活動にPRしていく。

●市町村域を超えた連携の仕組み

- ・豊能町と箕面市社協との連携（箕面森町では、有料トンネルを抜けないと社会資源が乏しいため、生活圏域は豊能町を利用しているケースがある）
特にサロンなど子育て支援関係の資源は、豊能町のものを利用させてもらっている。豊能町の住民の利用事例が具体的にあれば検討していく

《活動・事業の成果》

サービス内容を具体的には絞れていないが、制度改正に向けて、何らかの変化が求められることを検討する良いタイミングとなった。今後は利用者にもアンケートを実施したりすることで、ニーズをうまく汲み取る形で制度を活用できるようにしたい。また、会費制について、どのように取り組んでいるのか、またどのように取り組んでいくのがよいのか情報共有できたことが検討を行う上での土台作りとなったと思う。

～協力会員交流会の様子～



《今後の課題・方向性》

- ・財源をどのように考えていくのか、会費制にするのかなどを含め引き続き検討する。
- ・具体的にサービス内容について検証し、絞り込んでいく。
- ・利用者アンケートなどニーズのマッチングの検証
- ・介護保険制度改正の流れに合う形で新たなサービス内容にしていきたい

＜アドバイザーからのコメント＞

府内の『住民参加型在宅福祉サービス』のモデルとしての推進は大変参考になりました。これを機会に府内の市町村社協で推進されている同サービスの実態を集め、紹介・公開し、府内社協間で相互に情報交流しながら、一層の推進、ステップアップへとつなげていただければと思います。平成 27 年度の介護保険制度の改定（ホームヘルプ・デイサービス）に伴う生活支援サービス強化のためのボランティア・NPOの拡充は喫緊に必要ななっています。
(寝屋川あいの会 三和)

箕面市社協では住民参加型の「ふれあいホームサービス」を実施しているが、市内には他にも有償サービスを実施している団体が複数あることから交流会を実施することで（ある種の「プラットフォーム」の形成でもある）、ニーズや利用者の傾向についての情報を共有している。「ふれあいホームサービス」は、すでに一定の実績があるが、今後の介護保険法の改正も視野に入れて、次の事業展開の方向を模索している点が評価できる。
(桃山学院大学 松端)

交流会 参加者アンケート

本日はお忙しいなか、交流会にご参加いただきありがとうございました。
お急ぎのところ恐れ入りますが、今後の参考にさせていただきますので、ご意見、ご感想をお聞きかせください。

※ 下記の援助活動の項目にて、援助可能であれば○、援助不可能であれば×、ケースによって考えてもよいなら△で、ご記入をお願いします。

屋内の援助		屋内の援助	
洗濯	ウール製品、絹などの手洗い	台所	電子レンジ、オープンなどの掃除
衣類	衣替え	台所	シンク、コンロ回りの掃除
裁縫	裾上げ	台所	冷蔵庫の掃除
裁縫	ウエスト部分の直し	代行	電話を取る
裁縫	破れた部分の大きがかりな補修	代行	書類の整理
裁縫	セーターなど編み製品の修復	代行	電化製品等の修理依頼の電話
掃除	家族の部屋	代行	電化製品の説明書の読み取り
掃除	玄関回り	代行	電球の取替え
掃除	仏壇や神棚	代行	ペットのエサやり
掃除	ポータブル、尿瓶等	代行	植木の水やり
掃除	風呂のカビとり		親の不在時の小学生以下の子どもだけ在宅時の援助
掃除	エアコン、加湿器等のフィルター		親の不在時の小学生以上の子どもだけ在宅時の援助
掃除	手が届く範囲の窓ふき		30分以内の援助（利用料 460 円）
掃除	大きがかりな窓ふき		話し相手のみの援助
片づけ	押入れ		入院中のかたの長時間の見守り（3 時間～）
片づけ	薬の仕分け		入所中のかたの入浴セットの用意（30 分）
片づけ	部屋の模様替え		入所中のかたの買い物（30 分）
調理	ケーキやお菓子など手の込んだもの		必要時のみの単発の援助
調理	おせちなど季節に合わせた料理		専門を要する援助

屋外の援助		屋外の援助	
ペットの散歩		外出先と一緒に食事やお茶を飲む	
墓参り代行（代わりに行く）		衣類等の購入の付添い	
カラオケの付添い（高齢者、男性）			
カラオケの付添い（高齢者、女性）			
草抜き（片手で抜ける程度）			
草抜き（カマなど道具を使用する）			
花壇の手入れ（花の植替えなど）			
庭の植木等への水やり			
倉庫やガレージなどの整理			
大型ごみの整理・出す			
振込みや入金			
施設入所者で杖歩行のかたの移動の付添い			
施設入所者で車椅子のかたの移動の付添い			
施設入所者で歩行器のかたの移動の付添い			
入院、入所中のかたの自宅に届いている郵便物を本人に届ける			
入院、入所中のかたの自宅から必要品を取り行き本人に届ける			
中度認知症高齢者との外出の付添い			
ごみ袋の引き取り（引換券と交換）			

ふれあいホームサービス事業全般に関してのご意見・ご希望がありましたらお聞かせ下さい。

平成 25 年度第 1 回協力会員交流会

アンケート集計

(参加者 21 名 回収率 100%)

(洗濯)

ウール製品、絹などの手洗い _____ ○ 4 △ 5 × 12

(衣類)

衣替え _____ ○ 11 △ 5 × 5

裾上げ _____ ○ 8 △ 7 × 6

ウエスト部分の直し _____ ○ 4 △ 3 × 14

破れた部分の大きがかりな補修 _____ ○ 1 △ 6 × 14

セーターなどの編み製品の修復 _____ ○ 2 △ 5 × 14

(室内掃除)

家族の部屋 ----- ○ 7 △ 6 × 8

玄関周り ----- ○ 15 △ 3 × 3

仏壇や神棚 ----- ○ 3 △ 6 × 11 無 1

電子レンジ、オープンなど ----- ○ 8 △ 6 × 6 無 1

コンロ、シンク周り ----- ○ 9 △ 5 × 6 無 1

冷蔵庫 ----- ○ 9 △ 6 × 6

エアコン、加湿器等のフィルター ----- ○ 5 △ 6 × 9 無 1

手の届く範囲の窓ふき ----- ○ 11 △ 4 × 6

大きがかりな窓ふき ----- ○ 3 △ 6 × 11 無 1

風呂のカビとり ----- ○ 4 △ 6 × 11

ポータブル、尿瓶等 ----- ○ 4 △ 7 × 9 無 1

(片づけ)

押入れの整理 ----- ○ 8 △ 7 × 6

部屋の模様替え ----- ○ 4 △ 9 × 8

薬の仕分け ----- ○ 6 △ 8 × 6 無 1

倉庫やガレージなどの整理 ----- ○ 4 △ 8 × 8 無 1

大型ごみの整理、出す ----- ○ 3 △ 6 × 11 無 1

(調理)

ケーキやお菓子など手の込んだもの ----- ○ 2 △ 5 × 13 無 1

おせちなど季節に合わせた料理 ----- ○ 3 △ 8 × 9 無 1

(代行)

電話をとる	-----	○	<u>17</u>	<u>△</u>	<u>3</u>	<u>×</u>	<u>1</u>	
書類の整理	-----	○	<u>8</u>	<u>△</u>	<u>6</u>	<u>×</u>	<u>6</u>	無 <u>1</u>
電化製品等の修理依頼の電話	-----	○	<u>13</u>	<u>△</u>	<u>6</u>	<u>×</u>	<u>1</u>	無 <u>1</u>
電化製品の説明書の読み取り	-----	○	<u>11</u>	<u>△</u>	<u>6</u>	<u>×</u>	<u>3</u>	無 <u>1</u>
電球の取替え	-----	○	<u>6</u>	<u>△</u>	<u>9</u>	<u>×</u>	<u>5</u>	無 <u>1</u>
ペットのエサやり	-----	○	<u>7</u>	<u>△</u>	<u>7</u>	<u>×</u>	<u>7</u>	無 <u>1</u>
ペットの散歩	-----	○	<u>3</u>	<u>△</u>	<u>8</u>	<u>×</u>	<u>8</u>	無 <u>2</u>
植木の水やり	-----	○	<u>14</u>	<u>△</u>	<u>5</u>	<u>×</u>	<u>2</u>	
花壇の手入れ(花の植替えなど)	-----	○	<u>8</u>	<u>△</u>	<u>10</u>	<u>×</u>	<u>3</u>	
庭の植木等への水やり	-----	○	<u>11</u>	<u>△</u>	<u>10</u>	<u>×</u>	<u>0</u>	
片手で抜ける程度の草抜き	-----	○	<u>13</u>	<u>△</u>	<u>2</u>	<u>×</u>	<u>6</u>	
道具を使用する草抜き	-----	○	<u>6</u>	<u>△</u>	<u>4</u>	<u>×</u>	<u>11</u>	
墓参り	-----	○	<u>3</u>	<u>△</u>	<u>6</u>	<u>×</u>	<u>11</u>	無 <u>1</u>
振込みや入金	-----	○	<u>5</u>	<u>△</u>	<u>5</u>	<u>×</u>	<u>10</u>	無 <u>1</u>
ごみ袋の引換	-----	○	<u>19</u>	<u>△</u>	<u>2</u>	<u>×</u>	<u>0</u>	

(入所中のかたへの援助)

杖歩行のかたの移動の付添い	-----	○	<u>14</u>	<u>△</u>	<u>7</u>	<u>×</u>	<u>0</u>	
車椅子のかたの移動の付添い	-----	○	<u>14</u>	<u>△</u>	<u>5</u>	<u>×</u>	<u>2</u>	
歩行器のかたの移動の付添い	-----	○	<u>14</u>	<u>△</u>	<u>7</u>	<u>×</u>	<u>0</u>	
カラオケ同行(男性)	-----	○	<u>4</u>	<u>△</u>	<u>7</u>	<u>×</u>	<u>10</u>	
カラオケ同行(女性)	-----	○	<u>8</u>	<u>△</u>	<u>5</u>	<u>×</u>	<u>8</u>	
買い物(30分)	-----	○	<u>15</u>	<u>△</u>	<u>5</u>	<u>×</u>	<u>0</u>	無 <u>1</u>
入浴セットの用意(30分)	-----	○	<u>11</u>	<u>△</u>	<u>8</u>	<u>×</u>	<u>1</u>	無 <u>1</u>

(入院、入所中のかたの援助)

自宅に届いている郵便物を本人に届ける	-----	○	<u>16</u>	<u>△</u>	<u>5</u>	<u>×</u>	<u>0</u>	
自宅へ必要品を取りに本人に行き届ける	-----	○	<u>8</u>	<u>△</u>	<u>9</u>	<u>×</u>	<u>3</u>	無 <u>1</u>
中度認知症高齢者との外出の付添い	-----	○	<u>6</u>	<u>△</u>	<u>10</u>	<u>×</u>	<u>3</u>	無 <u>2</u>

(その他)

30分以内の援助	-----	○	<u>10</u>	<u>△</u>	<u>8</u>	<u>×</u>	<u>2</u>	無 <u>1</u>
必要時のみの単発の援助	-----	○	<u>15</u>	<u>△</u>	<u>5</u>	<u>×</u>	<u>1</u>	
専門を要する援助	-----	○	<u>2</u>	<u>△</u>	<u>8</u>	<u>×</u>	<u>9</u>	無 <u>2</u>
話し相手のみの援助	-----	○	<u>16</u>	<u>△</u>	<u>5</u>	<u>×</u>	<u>0</u>	
衣類等の買い物の付添い	-----	○	<u>16</u>	<u>△</u>	<u>5</u>	<u>×</u>	<u>0</u>	
外出先で一緒に食事やお茶を飲む	-----	○	<u>17</u>	<u>△</u>	<u>4</u>	<u>×</u>	<u>0</u>	
親の不在時の小学生以下の子どもだけ在宅時の援助		○	<u>10</u>	<u>△</u>	<u>8</u>	<u>×</u>	<u>3</u>	
親の不在時の小学生以上の子どもだけ在宅時の援助		○	<u>11</u>	<u>△</u>	<u>7</u>	<u>×</u>	<u>3</u>	
入院中のかたの長時間の見守り(3時間~)	----	○	<u>10</u>	<u>△</u>	<u>7</u>	<u>×</u>	<u>3</u>	無 <u>1</u>

協力会員よりふれあいホームサービスへのご意見ご感想（自由記述・口答）

- 援助活動として出張カウンセリング
- 基本、個人宅へは気が進みません（意：在宅の援助は気が進まない）
- 車いすなどやったことがないので、講習等を受けてからであれば可
- 家族の部屋の掃除は、利用会員本人が不在の時があるので不可
- 花壇の手入れは、植木が枯れると心配（意：…なのでしたくない）
- 特定の動物（犬1名、鳥1名）であれば、ペットの世話は可
- 出金を頼まれたことがある
- 着替えを手伝ってあげたい（希望があったができなかったため）
- 車椅子で散歩の援助をしてあげたい ずっと施設内にいると息が詰まるとおっしゃるので
- 近くのスーパーへ一緒に買い物へ行きたいと希望されたことがある
- 協力会員から年会費を頂けば？
- ありがとうございます。参考になりました。

(4) 柏原市社会福祉協議会

住民参加型在宅福祉サービス くらしのサポートサービスの充実を目指して					
地域（市町）の概況			平成 25 年 12 月末現在		
人口	72,697 人	世帯数	30,995 世帯	身体障がい者手帳 所持者数	2,665 人
高齢者人口 (65 歳~)	17,910 人	年少者人口	9,223 人	療育手帳所持者数	456 人
高齢者人口率	24.66%	年少者人口率	12.7%	精神障がい者手帳 所持者数	513 人
社協に寄せられる地域、対象者の状況・ニーズ等（背景）					
<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険で利用できない庭掃除、通院の付き添い、家具運びなど。 ・シルバー人材センターよりも安価で利用でき、現金でのやり取りなので簡単。 					
社協内におけるニーズ把握と共有の方法					
<ul style="list-style-type: none"> ・生活支援サービスについては、ケアマネジャーを通じて入る依頼が多い。 ・ニーズ把握については一つの部署で対応しており、共通のシステムで管理しているので日常から共有はできている。 					
十分に答えられていないと感じるニーズ					
<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者からのニーズが増えてきている印象があるが、費用が必要となりサービスを利用しにくい。 ・話相手をしてもらいたいとのニーズはあるが、傾聴ボランティアはまだグループがないためサービスで対応している。 ・病院への同行や院内での見守り活動も介助が必要な方へはサービスができない。 ・急な依頼には、活動者が見つけれずコーディネートできない。 					
社協としての課題意識					
<ul style="list-style-type: none"> ・くらしのサポートサービス（有償サービス 1 時間 700 円）の変更や強化が必要。 ・自分から SOS を出せない方をキャッチする仕組みがない。（生活困窮者支援モデル事業の中で検討できればよいが、事業自体が軌道にのっていない） 					
連携・相談先/社会資源の状況（チーム会議開始時点で把握していた状況）					
<ul style="list-style-type: none"> ・市内の移動については、鉄道では JR と近鉄があるが、バスは、市のコミュニティバスしかなく、無料で乗り放題だが、本数が少なく土日は休みのため不便。 					
到達目標（挑戦・取り組みたいこと）					
<ul style="list-style-type: none"> ・最近では、色々な宅配サービスが行われており、買い物に関しては一定の充足できるサービスがある。そのようなサービスと周囲の状況も把握して連携しながら生活支援サービスにつなげていきたい。 					

(取り組み内容)

◎経過 (月)	社協(担当者)のしかけ(動き)	ねらい(なぜそうしたか)
8月	サービスにおける、より細かな実施状況の把握。	ニーズの把握が無ければ、こちらの目線のみでサービスを展開してしまう恐れがある。
9月	市内で活動する生活支援サービスを行っている団体の調査。	寝屋川市高齢者サポートセンターのような活動を展開できないかの調査。
11月	サービスを担当する係において、内容や課題などを検討。	社協内部における課題の共有及び将来を見据えたサービス体制の改革が必要になっているため。
12月	買い物支援サービスの検討。	くらしのサポートと合わせた支援をつくるため。
2月	活動者向けのアンケートの作成 活動者への活動実態について聞き取り調査。	初回の援助のみ依頼者と活動者の顔合わせにサービス担当者が立ち会っていたが、その後は活動報告書を提出だけで実態把握を行っていた。 長期での継続した依頼では、依頼者の状況や内容の変化までを把握できておらず、新たなニーズの発掘のために実施。
<取り組みを進めるうえで大事にした視点>		
「市町村域全体」でニーズや資源等を把握する視点		
<p><ニーズの把握></p> <p>○市内の生活支援サービス(社会資源)の調査を実施。社協が行うくらしのサポートサービス、およびシルバー人材センターの24年度実績調査を行った。</p> <p>⇒社協:1時間/700円。援助件数/年2,336(延べ4,472)件。</p> <p>個人からの依頼が多い。</p> <p>⇒シルバー:1時間/800円。援助件数/年2,085件。</p> <p>企業、公共団体などからの依頼が多い。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応実績としては、掃除関係(室内、風呂など)が6割を占めているが、外回り、お墓掃除への対応もしている。 ・有償ボランティアとして活動しており、活動方法は様々でありサービスとしての質のばらつきはある。 ・大型家具の移動などは、シルバー人材センターから紹介されるケースも多い。 ・依頼会員>援助会員の状況(依頼会員439名、援助会員38名 25年10月現在)で、依頼会員の精査が必要。 <p><社会資源の把握></p> <p>○寝屋川市(高齢者SC)の様なサービス実施に向けて検討したが、柏原市内では、こうした活動をしているNPOなどの団体が少ない。</p>		

・ヘルパー事業所が時間外サービスとして実施している生活支援はある。
(※ただし利用者は、その事業所の介護保険サービスを使っている人に制限されている)
・市内のNPO法人：30分/1,000円。サービス内容・範囲も社協と同じ。
○相談窓口は増えているが、ニーズ・課題に対応できる社会資源がなく、課題となっている。

ニーズ・サービスのマッチングと新規開発の必要性

○サービス開発の必要性はあるが、市限定でなく、ブロックなど広域で連携の検討も必要。
○既存のサービスの充実に向けた担い手の養成が急務。
○新たなネットワークの構築を行い、担い手やニーズを把握する。
○くらしのサポートサービスを事業化させ運営委員会などを発足させる。

生活困窮者への対応（検討）

○費用を補てんできるようなシステムが必要であり、そのためには既存のサービスにおいて何らかの方法で資金を集められる体制を整備する。
(例：会費や利用料の一部を積み立てられるような体制など)

コーディネート機能の強化（実践における連携・協働団体）

○CSWが窓口となり、地域に分れたニーズ把握を実施する。
○活動者も依頼者に近い方をコーディネートし日頃の地域づくりにつなげる。

《活動・事業の成果》

●柏原社協としての独自の既存事業について見直す機会となった。参加当初は、市内の新たな社会資源を活用しながら生活支援サービスを開発できればと考えていたが、もともと社協にあった事業を、柏原社協の強み活かしながら、現在の地域ニーズに添ったものとなるように発展させていければとの方向になった。

そのためには、ニーズ把握のため・体制整備のため調査を行っているが、やはり課題意識を持ち、共有し、解決に向けて実行できるようにならなければならないと感じた。

●今後の法改正によりインフォーマルなサービスについての需要が高まる可能性もあり、その前に社協の生活支援サービスについて準備を整えられるきっかけとなりよかった。

《今後の課題・方向性》

○変化なく続けてきた内容・体制を整備し、現在のニーズに添ったサービスを展開する。
○制度の狭間に向けたサービスの展開もできている。
○担い手の拡充に向けて、養成講座を展開する。
○生活困窮者に対して費用負担を求めるのが難しい。
○地域に分れて窓口を持つことにより地域課題を明確にする。

～くらしのサポートサービスの内容～

住民参加型

在宅福祉サービス

くらしのサポートサービスとは？

「自分たちの住むまちを、自分たちの手で住み続けられるようにしたい」という住民の思いを形にした住民自身による地域福祉活動です。サービスを利用する人も協力する人も同じ地域に住む住民同士。みんなでお互いに助け合っているという目的で行っています。

【活動の視点】

- ・有料制による家事援助※1
- ・住民自身がサービスの受けてであり、担い手であること
- ・住民相互の対等な関係と助け合い
- ・制度の狭間にあるニーズに柔軟に対応

※1. 無償のサービス提供では依頼者側が遠慮や気詰まり感を抱きがちなことから、金銭をとることでそれを取り除くために有償サービスの形をとっています。



利用登録に関すること

「くらしのサポートサービス」を利用いただくには会員登録が必要になります。援助を希望する依頼会員と可能な時間にお手伝いする協力会員があります。登録には印鑑が必要になります。登録用紙は事務局またはホームページからダウンロードできます。ご不明な点等ありましたら、お気軽にお問い合わせください。

〒582-0018
 柏原市大東4-15-35
 柏原市健康福祉センター「オアシス」内
 柏原市社会福祉協議会
 くらしのサポートサービス
 TEL 072-972-6760
 FAX 072-970-3200

担当 福祉あんしん相談員（CSW）

住民参加型 在宅福祉サービス



となり近所で支え合う

やさしい福祉のまちづくり!



社会福祉法人
柏原市社会福祉協議会

くらしのサポートサービスの

【おもな援助活動】と【料金】について

- 食事の準備・後片付け
- 買い物
- 掃除・洗濯
- 庭そうじ
- 住居の簡単な補修
- 薬とり
- 見守り・付き添い
- 代筆・話し相手

※援助内容は依頼会員と協力会員の双方が必要かつできる範囲で行います。また「身体介護」や「お金の振込、引出」目的の利用はできません。

利用時間は平日 AM9時～PM5時
 ・上記の時間帯 1時間700円
 ・上記の時間帯以外また土日祝
 1時間900円

※通院の付き添い等で公共交通機関を利用する場合に発生する料金は、全て依頼会員のご負担になります。

くらしのサポートサービスQ & A

Q. 初めてののお宅に援助に行く時、一人で訪問するのですか？

A. 初回訪問の時は、職員も同行し協力会員の紹介や援助の再確認をさせていただきます。

Q. 緊急時の対応は？（訪問中にケガをした、させた等）

A. 早急に事務局に連絡ください。緊急連絡先には事務局からします。また必要時は現地向かいます。くらしのサポートサービスでは、非営利・有償活動団体保険に加入していますので、活動中に対象者などの身体や財物に損害を与え賠償責任を負担することによる損害に対して保険会社より保険金を支払います。

Q. 依頼内容とは違う依頼をされた時は？

A. 依頼の内容については口頭だけの確認で、契約や計画書はありませんので、内容が変更する可能性があります。（例えば、草むしりの依頼内容で当日雨が降った場合、部屋の掃除に。というように変更の可能性があります。）

Q. 事務局から援助依頼があった場合は必ず受けないとはいけないのか？

A. 協力会員は有償ボランティアになり、可能な時間で協力していただければ結構です。またオアシスで行う研修会については、出来るだけ参加していただけるようにお願いします。

くらしのサポートサービスについて、ご質問等ありましたらお気軽に連絡ください。

TEL 072-972-6760 担当 福祉あんしん相談員

<アドバイザーからのコメント>

社協での『住民参加型在宅福祉サービス』として、データも整備され、成果をあげておられることは大変勉強になり、民間の既存サービス（NPOやシルバー人材センター等）との連携の方向性を志向されておられるスタンスにも敬服いたしました。そのための社協での体制強化への予算化は行政との検討課題であると思います。その一つの方法として、平成26年度からはじまる厚生労働省の生活支援サービスのコーディネーター配置によるモデル事業への参加につながることを期待します。（寝屋川あいの会 三和）

柏原市社協では、介護保険制度で対応できないようなニーズに対して住民参加型の福祉サービスである有償の「くらしのサポートサービス」を実施している。箕面市社協でも同様のサービスがあるが、地域性により課題が異なっている点に注目する必要がある。生活困窮という課題や障がい者対応のあり方など、利用者負担のあり方も含めて、生活支援サービスの発展的な事業展開の方法について模索していこうとしているところが特徴的である。（桃山学院大学 松端）

くらしのサポートサービス24年度実績

	室内掃除	風呂掃除	トイレ掃除	庭掃除	台所掃除	玄関掃除	買い物	調理	草むしり	溝掃除	窓掃除	洗濯	植木世話	換気扇	病院同行	ゴミだし	話し相手	布団干し	墓掃除	見守り	模様替え	水やり	衣替え	薬管理	合計	援助数	
4月	98	12	21	5	11	2	38	31	15		7	19	2		9	2	2		1				2	4	281	188	犬 餌やり
5月	102	14	22	13	15	11	39	35	32	6	6				11	5	1					6		5	323	194	
6月	96	14	19	13	10	7	46	29	21	2	7	11			10	4	3		2			5			299	171	
7月	129	21	20	15	18	11	68	42	21		7	16				5	2		3			6	1		385	150	
8月	85	14	13	9	12	6	45	27	13		4	10				3			2			4			247	194	代筆
9月	130	7	22	22	15	12	123	42	10		9				1	8	2	2	2			1			408	216	
10月	96	10	16	11	17	13	67	40	17		9	15			10	8	5		1			1	1		337	180	庭作り
11月	158	50	50	31	26	7	69	43	32	7	8	26	1	1	6		1	1			2				519	192	
12月	92	18	18	11	6	15	46	75	14	4	7	10	5	2		20			1			1	2	15	362	210	ペラ ンダ
1月	124	20	24	30	16	13	63	52	24	5	20	19	4	5	3	6			4		3				435	203	階段 滑り止
2月	132	23	18	6	12	24	64	64	13	6	8	20	4	2	1	2	1			7	1				408	185	留守番
3月	128	24	34	26	26	23	73	70	7	6	10	20	5	4	1	3	2	1	5						468	253	
合計	1370	227	277	192	184	144	741	550	219	36	102	166	21	14	52	66	19	4	21	7	6	24	6	24	4472		

4 業務研究会の振り返り

これから実践に取り組むあなたへ～協働のしかけ・コーディネートのおすすめ～



【メンバーからのメッセージ】

地域にある課題は、福祉的な文脈から生活や暮らしの文脈まで幅広くなっていますが、それらに対応するには社協だけではなく、地域住民や様々な機関・団体・企業、また市町村域を越えた協働が不可欠であると感じました。現在検討しているテーマは、生きていくうえでの命の大切さを基調としており、今後は、それぞれの生活環境や地域性に応じた実践を展開していきたいと思います。「料理ができないから」、「移動手段がないから」、「頼れる人がいないから」諦めるのではなく、“食の確保”にこだわり、住民一人ひとりのニーズに出来る限り答えられるような仕組みづくりに向けて、積極的に働きかけていくことが肝要だと考えます。

(岬町：長野)

自分の思い描いている筋道、スピードと実際関わっていく中での進み方との違いに焦ることもありました。地域に寄り添い最終どのような形を作りたいのかしっかりと地域の方々と話す機会を作ることが重要だと思います。

(豊能町：田口)

法制度の動きと情報を得ることが大事であると思います。業務研究会では、現状のサービスをどうしていくのかを検討し実践したことに対してアドバイスをいただくと同時に、新たな情報を得る機会でもあったと感じています。得た情報に対して、どのように社協内で取り組みができるのかを検討し、よいタイミングで流れに乗せていけるよう、準備が今から必要であると感じます。周囲の関係機関が社協が行う事業に対し、どのように評価し・連携を望んでいるのかを確認しつつ進めていければと思っています。

(箕面市：加藤)

将来的に府内外問わず、社協組として近隣市町村と連携して事業・サービスを展開できればいいなあとと思います！

どうしても、独自事業のサービスと言うと、地域性という殻の中で市内で完結してしまいがちですが、隣の市でも同じサービスがあり、登録なども共有しつつ使えるような生活支援サービスなどあればもっと連携が深まっていくのかな、もっと社協の存在感が増すのかなと思います！

(柏原市：佐藤)

【アドバイザーからのメッセージ】

今回は4市町村の社協間の情報交換に加え、府内全域のみならず、全国の情報や、NPO、生協などの情報交流により、参加の市町村社協の関係者にとって、視野を広げた推進につながったように感じています。

それぞれのモデルとしての活動は、これから推進される府内各地域の社協の参考になります。特にそれぞれの地域で苦労された『生』の体験報告は、現場・現物・現実の身近で親近感のあるものであり、これから取り組まれ、推進される地域にとって、大変貴重な具体的事実になると痛感しています。

このモデル事例をベースに、各地域でイノベーションに挑戦してください。

(寝屋川あいの会：三和)

(団体紹介)

《寝屋川高齢者サポートセンター》

平成18年度に市内2つの自治会の協力のもと、寝屋川市社協が実施したアンケート調査で「有償でも気兼ねなくサービスを利用したい」という声が約半数にものぼったことをきっかけに、「潜在化する地域の様々な生活支援ニーズにスピーディーかつ柔軟に対応すべく、行政との協働のもと、社協・自治会・NPO・介護事業者が集い、協議を重ねる中で、住民の力を活かした有償ボランティアによる支え合いの仕組みとして、寝屋川高齢者サポートセンターが誕生しました。

平成21年5月にスタートしたセンターでは、現在、8NPO団体と8介護事業所が連携しサービスを提供。寄せられる生活支援ニーズは年々多様化しています。

毎年倍々にマッチング件数が増え続ける中(24年度約1,000件)、センターでは、『生涯現役の社会参加の場』として、寝屋川市社協が受託する介護予防元気アップ事業の対象となる65歳以上の元気な高齢者をターゲットに担い手の増強にも取り組んでいます。



※庭木の手入れなどの生活環境・住まい関連、話し相手等の癒し支援ニーズの増加が目立ちます。

昨年府社協のプロジェクト「高齢者の生活支援（買い物支援）サービス開発推進事業」に関わらせていただいたことで、今年も生活支援サービスの開発実践プロジェクトにお声をかけていただきました。生協の取り組みを知っていただくことと、何か地域との連携など前進できればいいなと思いました。

生協の活動は、まだまだ知られていないことが多いですが、全国では地域との見守りネットワーク等で社協さんとのつながりが増えて来ていますし、買い物支援で移動店舗を始めるにあたって、地域の方々への協力要請など生協と社協が連携、協働した取り組み事例も出てきています。

ぜひ、大阪でも生協と社協さんとで地域の活動を広げることができればうれしいですね。

（大阪府生協連：中村）

（団体紹介）

《大阪府生活協同組合連合会》

生協は、消費生活協同組合法に基づき、組合員が自ら出資し、自分達の手で運営し、自分達のよりよい暮らしを実現するためにさまざまな事業や活動を行う組織です。

1954年に設立した大阪府生活協同組合連合会は、府内で活動する地域購買生協10・医療生協15・大学生協12・職域生協2・共済生協2とそれぞれの分野を合わせて42生協で構成されています。

会員生協の組合員活動を中心とする活動や、事業基盤の安定強化をはかることを目的に、大阪府の関係部局とも連携をはかりつつ、さまざまな活動を行っています。

コープこうべの
移動販売店舗
コープのお店
をトラックに
ギュッと詰め込
んで、おうちの
近くまでやって
きます



移動店舗内部の
様子
生鮮品から日用
品まで商品がそ
ろえられています

大阪いずみ市民
生協の夕食宅配
のお弁当



夕食宅配を利用
する生協組合員

5 まとめ～今後の府域への広がりを期待して～

(1) 「生活支援」や「資源開発」が重視される背景

―複雑化・多様化する生活課題・福祉ニーズ―

日本の社会福祉は、経済的困窮、児童問題、高齢者問題、障がい者問題…というように社会生活において生じてくる生活課題・福祉ニーズを大きなカテゴリーのなかで把握し、それに対応する法制度を公的扶助、児童福祉、高齢者福祉、障がい者福祉というようにタテ割りで整備することで発展し、そのためにそれぞれの分野・領域ごとに相談支援やサービス提供がなされてきました。

地域福祉（論）が登場するのは1970年前後の時期で、当初からこうしたタテ割りの仕組みの弊害を問題としており、その克服を重要な課題としていたわけですが、とりわけ1980年代～1990年代を通じて、保健や医療も含め分野横断的な連携（たとえば「保健・医療・福祉の連携」）や総合化の必要性が強調されるようになりました。そして、1990年代末の社会福祉基礎構造改革から介護保険法の成立・施行を通じて、契約利用制度のもとでの利用者の自己決定と相談支援のあり方が重視されるようになりました。その後、2004年度より大阪府では「総合相談」をひとつの大きな特徴とするコミュニティソーシャルワーカーが配置されるようになり、全国的には介護保険法において「総合相談」等の機能を有する地域包括支援センターが、2006年度より設置されるようになりました。

このように今日の社会福祉・地域福祉では、「総合相談」が重要なキーワードになっています。その背景には、従来の分野ごとのタテ割りの仕組みでは、住民の抱える生活課題・福祉ニーズに十分に対応できないという問題が健在化してきたことにあります。たとえば、経済的困窮と介護の課題などを複数抱えているケースが増えており、世帯単位においても親には介護が必要で、息子は数十年にわたり引き込もっており、しかも精神障がいもありそうだとこのように複合的に課題を抱えているような「複合多問題」のケースが増えてきています。さらにはゴミ出しや買い物に不自由しているというように、生活上の課題が軽微なレベルでも複雑化・多様化しており、さまざまな生活課題・福祉ニーズにピン・ポイントで対応することができる法制度やサービスが存在しないというような「制度の狭間」問題も顕在化してきています。

それだけに、こうした多様で複雑な生活課題・福祉ニーズに対応できるような「生活支援」が求められるのですが、ふさわしい社会資源がない場合には「資源開発」していくことが重要な社会的な課題として認識されるようになってきているのです。

(2) 市町村域全体でニーズや資源等を把握する視点

こうしたことをふまえると、住民の生活に最も身近な市町村域において、住民の抱える生活課題・福祉ニーズを的確に把握していくことが求められます。その際既存の法制度の枠組みを前提とした見方（岡村重夫の表現では「社会関係の客体的側面」から捉えようとする見方）では、そうした生活課題・福祉ニーズを捉えることはできません。

あくまでも住民生活の側（岡村の言う「社会関係の主体的側面」）から生活課題・福祉ニーズ捉える見方が重要になってくるのです。同時に、社会資源を把握する場合にも、同様に住民生活の観点から捉えることが必要となります。

（３） ニーズとサービスのマッチングと資源開発の必要性

このように「社会関係の主体的側面」、すなわち地域で暮らす個々の住民生活の観点から生活課題・福祉ニーズを把握し、そのニーズを充足できるようにサービスや社会資源とをマッチングしていく必要があります。

しかし、サービス・社会資源は多くの場合、従来型のタテ割構造に基づいていますので、ミスマッチが生じやすく、ニーズに対応する社会資源が存在しないことも多くあります。

それだけに住民の地域生活を支える観点からの「資源開発」が求められるのです。柏原市の「くらしのサポートサービス」や箕面市の「ふれあいホームサービス」は、資源開発のひとつのモデルでもあります。また、豊能町の「買い物支援」の取り組みの検討や岬町の「企業とのコラボレーションによる食の確保と移動権」を確保しようとする取り組みは、住民の生活課題・福祉ニーズの充足にむけての資源開発を模索している事例として評価することができます。

（４） 生活困窮者への対応の検討

ところで福祉業界では、生活課題・福祉ニーズを経済的な支援の必要な「貨幣的ニーズ」と介護や保育などの対人的な支援を必要とする「非貨幣的ニーズ」とに分けて捉え、後者に力点をおくべきだとする考え方が、ここ数十年のあいだ支持されてきました。

しかし、今日の住民生活をふまえると、こうした分け方にも限界があることが明らかになってきています。上述したようないわゆる「複合多問題」のニーズを抱えているような場合、経済的困窮や低所得の問題と切り離しては考えられないこと多くあります。

したがって、従来の経済的な問題とそれ以外の福祉問題とを分けて考えるようなステレオタイプな捉え方からは脱却し、あくまでも個々の住民の生活の観点から丁寧にニーズを把握していくことが求められるのです。

（５） コーディネート機能の強化

このように住民の生活課題・福祉ニーズを丁寧に把握していくとなると、その充足に向けてコーディネートしていく機能を強化していくことが重要になります。「分野横断的・総合的」にニーズを把握するということは、同時に「分野横断的・総合的」なサービス提供の必要性を顕在化させますし、ニーズとサービスとをつなぐコーディネート機能の重要性を顕在化させます。

したがって、コミュニティソーシャルワーカーに象徴されるようなコーディネート力を備えた専門職が必要になってきますので、その養成やスキルアップのための研修も重要な課題となります。

(6) 市町村域を超えた連携の仕組み

これまでの地域福祉では、隣近所や自治会単位から市町村域をひとつの単位として捉えてきましたが、少子高齢化と人口減少が進む町村部などの状況をふまえると「地域内自己完結」的な取り組みの強調は、かえって地域福祉の衰退をもたらすことになりかねません。

本書のようなプロジェクトを府社協が中心となって検討する意義は、府内の取り組みの情報を集約し共有していくといったことに留まりません。今後は「生活支援」の観点から市町村域（地域によっては府県）を超えた連携のあり方を模索し、具体的な実践を展開していくことが求められます。

たとえば買い物支援の取り組みは、市町村域をまたがるような場合には、その垣根を越えて連携することの方が、効率的・効果的な取り組みが展開できる可能性があります。また、人材確保といった観点からしても、高齢化が進み人口が減少しているような地域では、既存の圏域や市町村の垣根を越えて、人材を流通させるような取り組みが求められます。

今後、「生活支援」や「資源開発」を検討していく場合には、こうした市町村間連携の課題に関しても、タブー視せずにしっかりと検討し、具体的な実践を展開していく必要があります。

〈参考資料〉

生活支援サービスの開発実践プロジェクトチーム メンバー

【実践メンバー】

氏名	所属	担当
田口 裕之	豊能町社会福祉協議会	地区・VC・貸付・CSW
加藤 香世	箕面市社会福祉協議会	ケースワーカー
佐藤 大樹	柏原市社会福祉協議会	CSW・貸付
長野 未佳	岬町社会福祉協議会	福祉共育

【アドバイザー】

氏名	所属	肩書き
松端 克文	桃山学院大学社会学部社会福祉学科	教授
三和 清明	NPO法人 寝屋川あいの会	理事長
中村 夏美	大阪府生活協同組合連合会	常務理事

【事務局】

西原 弘将	大阪府社会福祉協議会
難波 志保	大阪府社会福祉協議会
多田 健造	大阪府社会福祉協議会

業務研究会ニュース

事務局：府社協・地域福祉部

生活支援サービスの開発プロジェクト

【第1号】
平成25年
8月29日

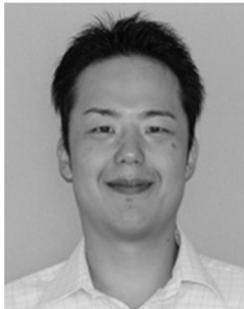
アドバイザーの支援や助言を得ながら生活支援サービス開発を検討・実践するなかで、コミュニティワークの実践力を向上をめざす「業務研究会～生活支援サービス開発プロジェクト」は、豊能町社協、箕面市社協、柏原市社協、岬町社協の参加のもとスタートしました！

8月19日に開催した第1回チーム会議では、各社協の課題や状況、アドバイザー団体の取り組み内容等について、メ

ンバーで共有し、今後の進め方について協議。

各自の課題にアドバイスやアイディアを出し合いながら進め、チーム会議の様子をその都度、府内の社協に発信するとともに、関心のある社協の途中参加もありとして運営することになりました。

参加社協の状況と、今後の予定をお伝えします。興味・関心のある職員さんの参加をお待ちしています。



豊能町社協・田口さん

新興住宅地に30～35年前に入った方々が高齢化していくため、これから増える生活支援ニーズに社協としてどう受け皿を作るかが課題。

生活支援も含め、豊能町としてどうしていくべきなのか、広く見ながらやっていきたい。

<取り組み内容>

・行政とどのような形で買い物支援について協力、協働ができるかを検討、相談を行う。

・モデル地区である希望ヶ丘地区での買い物支援について検討する場を設ける(自治会、地区福祉委員会等)。

<課題>

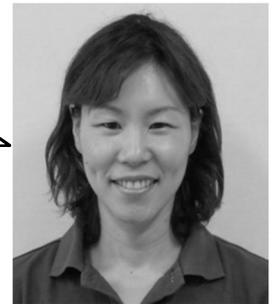
・地域内で検討する際に入ってもらおう団体をどうするか？

社協では、「ふれあいホームサービス(有償Vでの家事援助サービス等)」を実施しているが、産前産後の支援、入院入所期間の洗濯や見守り、散歩のつきそいなどの依頼が圧倒的に多く、自宅での家事援助は減少傾向にある。

市内の生活支援に関する有償サービスは、比較的充実しており、社協としての事業の方向性を整理したい。

<取り組み内容>

次回チーム会議までに、同じ有償のサービス事業所と情報交換会を予定。



箕面市社協・加藤さん

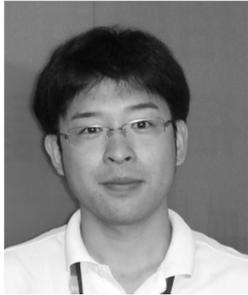
アドバイザー／寝屋川高齢者サポートセンター・三和清明さん(団体の取り組み紹介)

NPO法人寝屋川あいの会(有償生活支援サービスを実施)が事務局(コーディネーター配置)となり、市民(NPO団体・介護事業者)が、社協を含め福祉関係団体や行政と「高齢者が安心して暮らせる寝屋川市」をつくるための仕組みとしてH21スタート。初年度利用100件→4年目は年間約1,000件という実績に。

関係団体みんなが参加して(社協や包括、V、

NPO、介護事業者などなど)、どんなかたち、仕組みがいいか話し合いながら、事業を紹介するパンフレットづくりを行う中で、連携が進んだ。

また、パンフに「寝屋川市地域福祉計画」に基づき...の記載をすることで、高齢者にも「行政と一緒にやっている事業」という安心感につながったようで、行政は一事業に対し協賛団体になれないとのことだったが、こういった連携の仕方もある。



柏原市社協・佐藤さん

くらしのサポートサービス(有償サービス1時間700円)の強化と、自分からSO Sを出せない方をキャッチする仕組みがないこと(生活困窮者支援モデル事業の中で検討できれば)が課題。

周囲の社会資源の状況も把握して連携しながら生活支援サービスにつなげていきたい。

<取り組み内容>

当面、24年度の「シルバー人材センター」「くらしのサポートサービス」「その他NPOなど」の取り組みについてまとめておきたい。

“買い物難民”は買い物へ行くことが困難な人だけを指すのではなく、“食の確保に困っている人”にも焦点をあてて支援を考えたい。

<取り組み内容>

地域にある商店の移動販売車に店員とボランティア2、3名、さらにひきこもりの方や精神障がい者(就労支援の一環として参加)が乗車し、各停留所で移動販売を行う。

<課題>

・移動販売車の確保
・マーケティングリサーチを行う(※商店は以前、他の地域で移動販売を行ったが、採算が合わずサービスを終了した経緯がある。)



岬町社協・長野さん

アドバイザー／大阪府生活協同組合連合会・中村夏美さん(団体の取り組み紹介)

基本的には宅配中心に買い物支援を行っている。高齢化社会の中で、福祉事業にも進出しており、有料介護付き老人ホームなどの取り組みもある。

各地域の生協が、生協事業ではなく自主活動として、介護保険外のニーズに対し「助け合い活動」を実施するところが増えてきている。

移動店舗は、買い物支援として今だからこそできないか、とも考えている。被災地でのふれあい便は行政とも連携して実施しており、他のエリアでも広げていければ。

他にも生協での催しの際、子どもの預かり(1時間、2時間の講演中に低額での有償サービス)をしているが、生協内部での実施に限られるため、連携はあまりできていない。

高齢者見守り活動については、行政と協定を結んで、社協や民生委員へつなぐ活動が増えてきている。

参加メンバーの課題意識を共有するなかで、アドバイザーの桃山学院大学・松端克文先生から助言をいただき、取り組みのポイントとして次の5点を意識して進めることになりました。

- ①「市町村域全体」でニーズや資源等を把握する視点
- ②ニーズ・サービスのマッチングと新規開発の必要性
- ③生活困窮者への対応(検討)
- ④コーディネート機能の強化
- ⑤市町村域を超えた連携の仕組み

また、右記にある研修や交流会参加なども行いながら、コミュニティワーカーとしてのスキルアップをめざしていきます。

今後の取り組み・・・

■高齢者サポートセンターでの実地研修
9月24日(火)15時～17時／寝屋川あいの会
寝屋川市の事例を学ぶため、高齢者サポートセンターを訪問し、意見交換を行う。

■次回チーム会議
10月21日(月)10時～12時／社会福祉会館

■あったか地域づくり交流会(日本生協連主催)への参加
11月29日(金)10時30分～17時／新大阪ビル別館
生協と地域の団体の連携による地域での支援活動について、4分科会(子育て支援、生活困窮者支援、生活支援、孤立防止)で交流。

☆上記への参加を希望される場合は、事務局(担当：難波、多田)までご連絡ください!!
【TEL06-6762-9631】

生活支援サービスの開発プロジェクト

9月24日、業務研究会メンバーを中心に市町村社協職員が寝屋川高齢者サポートセンターを訪問し、同センターのスタッフや関係者を含め11人で意見交換会を実施しました。

同センター事務局団体の「寝屋川あいの会」の三和清明さんから、センター設立までの経過と成果等について説明を受けた後に質疑や意見交換を行いました。

同センター運営協議会のメンバーとして参画・支援する寝屋川市社協の能仁秀信さんからは、地域福祉計画を策定する際、身近な地域での助け合いの仕組みづくりについて検討する中で、有償・無償どういったあり方が望ましいかといった議論もされ、「いろんなタイプの福祉活動があってもよいこと」、「寝屋川市では有償ボランティアの部分が薄いので厚くして選択肢を増やすのはよいこと」という共通認識ができたことなどをお話いただきました。

また、センターの運営（経費）や、コーディネートの流れとニーズ、担い手の確保、ネットワークの広げ方などについて活発に質疑・意見交換があり、特に担い手の確保については、福祉分野以外のNPOでの活動者や老人クラブなどに呼びかけるがなかなか参加が増えないという状況や、寝屋川市で実施している「介護予防元気アップ事業（社協受託）」



の登録者500人を対象に、講座などを開催し発掘していこうとしており、65歳以上の元気な高齢者をターゲットに考えているという話がありました。

最後に、介護保険制度の見直しの中で要支援者への介護予防給付が切り離されることを受け、これから早急に対応を考えていかねばならないことから、社協として役割を果たすべきであるのが、新たなサービスの開発なのか、こうしたコーディネート仕組みづくりなのか、それぞれの状況に応じて、社会資源の整備を進めていく必要があることを確認しました。

寝屋川高齢者サポートセンター 活動実績

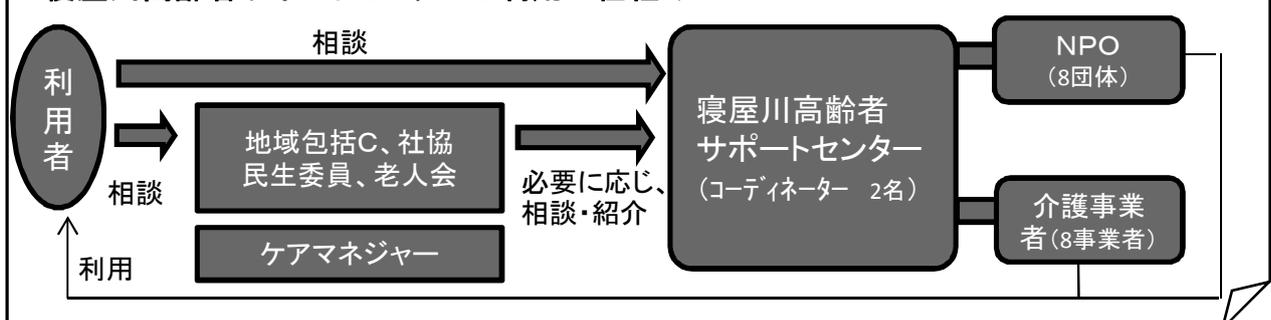
○支援件数

平成21年度：76件 平成22年度：198件
平成23年度：496件 平成24年度：981件

○主な支援内容

部屋の掃除、洗濯、病院付き添い、家の外回りの掃除、草取り、水回りの掃除、剪定

寝屋川高齢者サポートセンターの利用の仕組み



生活支援サービスの開発プロジェクト

【第3号】
平成25年
11月5日

10月21日、第2回目となる「生活支援サービス開発プロジェクトチーム会議」を開催しました。

まずは、前回までの振り返りと、寝屋川高齢者サポートセンターの見学意見交換会の感想を話し合い、続いて、各社協での取り組み進捗状況や課題について協議しました。

前回のチーム会議では、まずは市町村全体の視点でニーズや社会資源について把握しようということになっていました。

それぞれ、地域の懇談会や相談窓口から把握したり、社会資源調査、有償サービス実施団体との交流会などを通して、地域の状況をつかみ、今後の取り組み具体化に向けた課題として、関係団体とのテーブルづくりや、担い手の拡大、車両の確保やニーズ調査などがあがりました。

各自の課題について、アドバイザーからも意見をいただきながら、次の展開について一緒に考えました。

次の展開について一緒に考えました

柏原市

・社会資源が少なく、連携した支援の仕組みを考えるのは難しい。広域で検討できれば。
・担い手の拡大・養成→まずは担い手のサポート体制(管理、研修)を充実・整備する。

豊能町
円卓会議、ヒアリングの実施→関係団体メンバーを調整し、進めていく。

岬町

・移動販売→視点を変えて、地域主体の買い物ツアーの実施も検討してみる。

箕面市

関係団体が連携したスキルアップやコーディネートの場合として連絡会を開催→最初はコアメンバーで。オープンな集まりにする工夫をしておく。

今後の取り組み...

■あつたか地域づくり交流会(日本生協連主催)への参加
11月29日(金)10時30分～17時／新大阪ビル別館
生協と地域の団体の連携による地域での支援活動について、4分科会(子育て支援、生活困窮者支援、生活支援、孤立防止)で交流。

■次回チーム会議(第3回目)
12月19日(木)10時～12時／社会福祉会館203

☆上記への参加を希望される場合は、事務局(担当：難波、多田)までご連絡ください!!
【TEL06-6762-9631】

また、上記以外に、豊能町と箕面市との間では、隣接していることから、ボランティア依頼や、地区の子育てサロンへの参加があったりすることによって、小地域活動(地区福祉委員会支援)のところで連携できれば、といった話も出ていました。

生活支援サービスの開発プロジェクト

12月19日、第3回目の「生活支援サービス開発実践プロジェクトチーム会議」を開催しました。

今回は、11月29日に開催された、日本生協連主催の「あったか地域づくり交流会」に参加したメンバーからの報告と前回までの振り返りを行った後、各地域における取組の進捗確認と課題共有を行いました。

また、今回は富田林市社協からもオブザーバーとして参加があり、各地域における今後のサービス展開に向けた活発な意見交換が行われました。



◆生協・社協・NPO等の参加者による意見交換の様子。今後の地域づくりにむけた団体間の協働の重要性を再確認しました。

各地域における進捗と次の展開について

《豊能町》

モデル地区以外の地域で行政のバスを使用したお買い物ツアーを実施。また、モデル地区となる希望ヶ丘地区では、地産地消を取り入れ、集会所等での定期販売を行う案も浮上。自治会長・地区福祉委員会委員長、老人クラブ会長、生協等も交え、近日中に懇談会を開催予定。

《柏原市》

社協が行うくらしのサポートサービスにおける担い手のサポート体制（管理・研修等）の整備に向けた検討を進めている。活動員を対象にアンケート調査を実施し、サービス提供に関する要綱の再整理、ルールの再考を行い、新たな担い手づくりにつなげていく。

《箕面市》

ふれあいホームサービスにおける今後の提供サービスの内容について、介護保険制度改正の動向を見ながら検討を進めている。新たなサービスも含め、どのようなサービス提供が可能か、協力員を対象とした意見交換会を2月に実施予定。

《岬町》

地域主体の買い物ツアー実施に向けて調整中。高齢者に限らず、障がい者・妊婦等買い物に困っている人ならだれでも参加可能とする。車両の確保についても、地元スーパーの協力を得られるように交渉を進める。行政をどう巻き込んでいくか、対象者の範囲については引き続き検討。

今後の取り組み…

■次回チーム会議（第4回目）

2月17日（月）13時～15時

大阪社会福祉指導センター研修室④

今年度の各地域における取り組みもいよいよ大詰め。年度内の実践事例集の完成に向けた作業も並行して進めていきます。

アドバイザーの松端先生からは、「ここからは、社協の『交渉力』がポイントとなる。誰と一緒に、どのように話し合いの場を設け、手段を確保していくか。そのためにも、当事者の声・現状を様々な方向から伝え、協力者の力を引き出していかななくてはならない。」との助言をいただきました。

「買い物弱者」を 地域で支える



「買い物難民」「買い物困難者」…言い方は地域によってさまざまですが、こうした人たちを支える、大阪府内の2つの取り組みを紹介しましょう。

週2回、生協の「移動販売車」が 地域を巡回

河内長野市・**緑ヶ丘サニータウン自治会**



約40名の住民ボランティアが、 お年寄りの買い物をサポート

河内長野市の緑ヶ丘サニータウンは、昭和40年代に開発されたニュータウン。約1600世帯が暮らす静かな住宅地ですが、住民の高齢化率は42・7パーセントと高く、また以前はあったミニ・スーパーが平成15年に閉鎖されたこともあって、高齢者を中心に買い物に不便を感じる人は少なくありませんでした。

しかし今は、ここに毎週月曜と木曜の2回、大阪いずみ市民生協の「お買物便」がやってきます。牛乳や卵はもちろん、野菜や生鮮食料品など約1000品目を

積んで、域内10か所のバス停そばで店開き。一か所での開店時間は約20分ですが「わが家の近くまで来てくれるので便利」「お惣菜なども、一人～二人世帯用の少量に小分けされた商品が多いのでありがたい」と利用者には好評です。

4～5人も入れればいっぱいになる店内（車内）ですが、車両の乗降口には可動式の手すりやステップが装備され、小さな子どもやお年寄りにも配慮された設計。なかには車いすで来店される人もいて、そんなときは自治会のボランティアがさりげなく手を添えてサポート。「気をつけて」「ありがとう」、「今日は何を買おうかな」「お刺身がおいしそうよ」

と住民同士の会話も弾みます。

この「お買物便」の取り組みは、平成23年に河内長野市が主催した、市・市内小売り業者・サニータウン自治会・社会福祉協議会・老人クラブなどによる「買物困難者支援に関わる意見交換会」がきっかけでした。ここでみんなが意見を出し合い、大阪いずみ市民生協が市から委託を受け、サニータウン自治会がボランティアで協力するかたちで昨年6月にスタートしました。「移動販売車の話が持ち上がったとき、自治会ではさっそく買物困難者支援プロジェクトチームを立ち上げ、今では約40名の住民ボランティアが各停留所でお年寄りなどの買い物のサポートをしています」と自治会長の廣瀬義雄さん。

地域のニーズを支える、 官・産・民の協働事業

このように利用者からは「買い物が便利になった」と好評ですが、単にそれだけでなく、「移動販売車が停まるバス停留所がご近所の井戸端会議の場になるんです」とボランティアスタッフで校区福祉委員会の矢野保子さんと小野正子さん。さらに「そんな井戸端会議が地域の絆づくりにも役立ちます」と自治会副会長の蒲宏海さん。このように、「お買物便」の効果は予期しないところへも波及しているようです。

平成15年のミニ・スーパー閉鎖後は、自治会が中心となり校区福祉委員会などが協力して、買い物困難者を最寄りのショッピングセンターまで送迎する「買い物ツアー」を実施していたそうです。しかし万が一の事故のときの責任問題などもあり「そんな心配をしなくてもいい生協の移動販売車は自治会としてもありがた



事故がないよう高齢者には目配り気配り

たい」と廣瀬さんたち。

利用者の皆さんも「手に取って選べるので、生協の宅配よりいい」「雨が降っている日は、とくにありがたいですよ」「アイスクリームや甘いお菓子も売っているので、嬉しくなつてつい買ってしま



自治会のボランティアの皆さん

います」と満足そうに話します。この事業を担当する大阪いずみ市民生協の西浦博晴さんは「小さな子ども連れでの買い物は何かと大変な若いお母さんから『普段の買い物は主人にお任せなので、移動販売車の日は自分で選んで買えるので楽

しい』といった声もいただいています」。まだまだ十分な利益を出すところまではいっていないようですが、「地域貢献の一環という位置づけもあり、頑張つて続けていきたい」と語ります。

市が生協に事業委託し、それを住民がボランティアで支える…こうした取り組みは先進的なもので「他府県の生協さんからの見学もあるんですよ」と廣瀬さん。官・産・民がそれぞれの垣根を越えて、まさに協働して「地域のニーズ」に応える事業を展開しているサニータウンの先進的な事例。こうした連携・協働の取り組みが他地域にも広がっていくことを期待したいものです。

野菜の「朝市」を通じて、 深まる住民同士の交流

岸和田市・朝市ほしがおか



仕入れから販売まで、 すべてボランティアが担当

ナス、キュウリ、トマト、桃など、新鮮な野菜や果物150点ほどがずらりと並べられた会場。これは岸和田市の府宮荒木住宅（通称・星ヶ丘住宅）の集会所で毎週日曜日に開かれている「朝市ほしがおか」です。

朝市は午前9時にスタートしますが、毎回、9時10分ごろには大半の商品が売れてしまうという盛況ぶり。「安いし、新鮮だし、家からも近いので助かっています」と70歳代の女性。ペットボトルの水、トイレトーパー、ごみ袋なども同時に販売され、喜ばれています。

買い物をした後の皆さんの楽しみはおしゃべり。「ふれあい喫茶」のコーヒーやケーキを食べながら、歓談の輪がいくつもでき、「待っていたわよ」、「ありがとう、うれしいわ」と笑顔がこぼれます。おしゃべり目当てに買い物に来る人もい

この朝市は、住民へのアンケート調査で、「日常生活で困難を感じる」として、「買い物」という回答が最も多かったことから平成21年にスタート。24年度の利用者は延べ1672人にのぼります。

「朝市ほしがおか」は、岸和田市社会

福祉協議会の小地域ネットワーク活動に参加する4人のボランティアで運営されています。前日には車で1時間ほどの和歌山まで全員で買い出しに出かけ、当日は商品を並べたり、レジも担当。「販売





(左から) 植田茂寛さん、関口百合子さん、岡田光生さん、北野恵美子さん、原口正彰さん



買い物を終えて和やかに歓談する朝市利用者

価格は仕入れ価格に5円上乗せした金額。できるだけ安価で新鮮なものを提供したいと思っています」と、代表の原口正彰さん。「いつも主婦の厳しい目で買っています」と話すのは、関口百合子さんと北野恵美子さんの二人。「おいしかったよ」という利用者の声が励みになると言います。そして、岡田光生さんは「売れ残りが出ないようにうまく仕入

れるのも大切な役割です」と。万一、残ってしまったときはメンバーが仕入れ価格で買い取っていると。

今年5月からは、そんなボランティアの負担を軽減する意味もあって、月1回、市内で青果店を営む植田茂寛さんが担当。「地元中心の新鮮な野菜を提供して喜んでもらいたい」と意気込みます。

地域の課題が浮き彫りになる 買い物弱者の問題

「買い物弱者は単に買い物に困っているだけではありません。病院や役所などに行くときの外出介助が必要だったり、近所づきあいが減って孤立していたり、認知症を発症していたり…と、さまざまな問題を抱えていることが多い」と原口さんは指摘。そこで、「朝市に来てもらうことで、相談相手ができたり、問題解決の一つのきっかけになればと願って活動しています」と、話します。

朝市の会場は「リビングほしがおか」と呼ばれ、平成20年、大阪府の福祉事業により、だれでも気軽に立ち寄れる集会所として開設されたもの。それまで個別に活動していた自治会や子供会、老人クラブ、小地域ネットワーク、民生委



「認知症予防になるから、小銭もゆっくり数えて出してね」といつも呼びかけているという

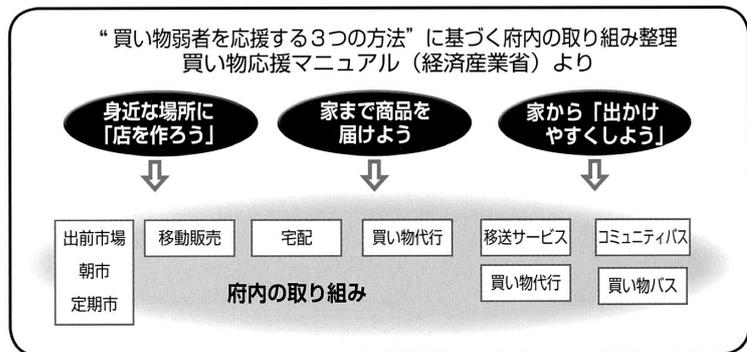
員協議会などがここを活動拠点に地域福祉に取り組んでいます。週4回開かれる「ふれあい喫茶」をはじめ、老人クラブのさまざまな趣味の会、防災講座、各種会合などが行われるなかで、団体間の連携も進んできました。

これら団体の共通の悩みは後継者づくりだそうです。「ふれあい喫茶」にボランティアとして参加していた31歳の山田徳雄さんは、「きっかけさえあれば、何かしたいと思っている若い人は多いはずでは」と話します。その言葉を聞いた原口さんは、「車で買い物に連れていく移送サービスもできることなら始めたいと思っているので、若い人にも協力してもらえよう、これからもみんなで知恵を絞りたい」と話していました。

求められる 「支え合いのしくみづくり」

経済産業省の推計では、いま「買い物に困難を感じている」人たちは、全国で約600万人（平成22年）にのぼると言われています。大阪でも、高度成長期に開発されたニュータウンなどで高齢化が進み、買い物弱者のサポートは地域福祉の新しい課題として浮き上がってきました。

大阪府社会福祉協議会では平成24年度に「日常の買い物に困難を感じる高齢者等の状況に関する調査」を行い、それを受けて「買い物支援サービス開発推進委員会」を発足させ、並行して研修会やフォーラムなどを開催。平成25年3月に「買い物支援サービス開発推進事業報告書」をまとめました。



調査によると、府内ほとんどの市町村で買い物困難の問題が発生しており、とくに「身体機能の低下で歩行や荷物を持つことが困難」になった高齢者にとっては深刻です。

大阪府生活協同組合連合会の常勤理事で、「買い物支援サービス開発推進事業」にも関わった中村夏美さんは「世帯の小規模化（核家族化）などで家族の支援が得にくくなったことも大きく、個人レベルで解決することは困難な状

況」と言い、「スーパー・メーカー・地域社会・行政などが連携してこの問題に対応していくことが大切で、そのため協議の場、知恵を出しあう場づくりが求められます。生協としても買い物支援を通じて“地域の支え合いのしくみづくり”に関わっていきたいと思っています」と語ります。

買い物支援をはじめ、さまざまな生活支援サービスを提供していくためにも、このしくみづくりが急がれます。

業務研究会

～生活支援サービスの開発実践プロジェクト～

報告書

平成26年3月

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会
大阪府ボランティア・市民活動センター
〒542-0065 大阪市中央区中寺1-1-54
TEL:06-6762-9631 FAX:06-6762-9679
