

(No. 35)

|       |  |
|-------|--|
| 事例名   | シニアSOHOサロン三鷹                                     |
| 地域    | 東京都三鷹市   |
| 実施主体  | NPO シニアSOHO普及サロン・三鷹（代表理事 久保律子）                   |
| 活動要約  | シニアが市民に有料でパソコン講習を実施                              |
| 主な分野  | 「コミュニティ・ビジネス」・「学習」・「技能獲得・継承」・「世代間交流」             |
| 主な関係者 | 講師陣：50代～80代の高齢者40人（平均65歳、男女半々）<br>受講者：シニアが中心     |
| キーワード | コミュニティ・ビジネス／有料パソコン教室／独立採算制／「シニアは地域の埋蔵金」／スマートシニア、 |

### ■活動のきっかけ・経緯

- ・1999年1月、堀池喜一郎氏（前代表理事）らが三鷹在住の大学同窓会のホームページを作ったもののほとんどアクセスがなかった。原因は、同窓生がインターネットになじみが薄く、それなら皆でメールのやり取りができるサロンを作ろうということで活動が始まった。三鷹市の理解も得て、地域で自分の楽しい・得意技活動を始めようという呼びかけで70人のシニアが集まり、「シニアSOHO普及サロン・三鷹」を立ち上げた。パソコン講座からスタートしたが、テキストは当初は自前で作成した。
- ・2000年、有料のパソコン教室を本格稼働させる。政府のe-JAPAN2000で、延べ3,500人に有料でパソコン研修をおこなった（杉並区・世田谷区にも出張講座を行っている）。2000年11月にNPO法人として認可される。
- ・会の目的は「シニアの地域ビジネス参加のプラットフォーム」である。従来の「アクティブシニア」から、多少くたびれていても地域で元気に活動できる「スマートシニア」をめざしている。

#### ＜シニアSOHO三鷹の会員数・売上高の推移＞

| 年 度          | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 会員数(人)       | 70   | 120  | 180  | 220  | 250  | 285  | 250  | 200  | 180  | 180  | 150  | 160  |
| 売 上<br>(百万円) | 5    | 12   | 47   | 55   | 65   | 57   | 47   | 78   | 86   | 96   | 97   | 105  |

#### （参考）シニアSOHO三鷹の受注事業内訳（2010年度）

|              |      |               |    |
|--------------|------|---------------|----|
| 市民PC講座（注）    | 1百万円 | わくわくサポート      | 16 |
| 学校SNS管理      | 5    | コミュニティビジネスサロン | 5  |
| 高齢者社会マッチング   | 6    | みたかスクールエンジェルズ | 30 |
| 市役所内PCヘルプデスク | 3    | 小中学校校庭緑化事業    | 7  |
| 三鷹ユビキタス事業SNS | 4    | その他           | 14 |

（注）市民PC講座の受講料（年間約700万円）は講師陣に直接支払われるため、上記には含まれず。

## ■活動内容

- ・事業の根幹は、①IT習得、②ベンチャーをめざす交流・自己発見、③スキル情報発信・マッチングの3本で、年間売り上げは1億円を超える。

### ●シニアパソコン教室

- ・「コミュニティビジネス」の発想で、パソコンを使って地域活動をしてもらうことを目指している（単なる「趣味のパソコン教室」ではない）。
- ・2011年からは携帯電話やiPadの講座をスタートさせた。iPadの講師は82歳と85歳のシニアである。近いうちにスマートフォンの講座も開講したいとしている。
- ・主なコース：基礎コースから応用コースまで年間1000コマがあり、7チームで運営している。チームごとの独立採算となっているのが特色である。「ゆうゆうサロン」はそのうちのひとつのグループであり、開催講座数も10を超えるなど、活動度はトップクラスである。
- ・最近立ち上がった特色のある教室として、「PC道場」がある。特定の機器やアプリケーションの習得に限定しないコースで、生徒が思い思いの課題をもって教室に集まってくる。同窓会の名簿作りをしたいというシニアから、illustratorを使いたい若者まで多世代にわたり、要求内容も多様である。講師陣にもかなりの経験とスキルが要求される。
- ・後述する「シニア情報生活アドバイザー」、「シニアITアドバイザー」の資格認定試験も行っている。合格者がそのままパソコン教室の講師となるケースも少なくない。



<シニア情報生活アドバイザー講座>



<iPad講習会>

### シニアSOHO三鷹におけるパソコン教室コース例

|          |              |           |        |
|----------|--------------|-----------|--------|
| ビデオ編集講座  | ホームページビルダー講座 | パワーポイント講座 | PC道場   |
| ブログを作ろう！ | デジカメ動画活用塾    | iPad体験講座  | ゆっくり講座 |

### ●講師陣

- ・主任講師とサブ講師から構成される。主任講師は40人。男女比は半々。IT専門家でない「普通の人」も多い。年齢は50代～80代（平均65歳）。

- ・主任講師は、ニューメディア開発協会認定の「シニア情報生活アドバイザー」<sup>1</sup>か、富士通ラーニングメディアが認定する「シニアITアドバイザー＝略称SITA」<sup>2</sup>資格を取得していることが条件。前者はシニアとのコミュニケーションスキル、後者はパソコン利用の基本知識に力点がおかれている。

#### ●受講生

- ・シニア中心だが、最近では、シニアだからといってメディアリテラシーが遅れているというようなことは少なくなった。

### ■ポイント・工夫している点

前代表理事の堀池喜一郎氏は、シニアSOHO三鷹のポイントとして以下を指摘する。

- ① 「シニアは地域の埋蔵金」と考えている。眠っているシニアの能力・役割を発揮してもらいたい。
- ② 3つの「がい」＝「生きがい、やりがい、ナイスガイ」がポイントである<sup>3</sup>。「生きがい」（自分が楽しむ）、「やりがい」（町で喜ばれる）、「ナイスガイ」（カッコいい、輝く）。
- ③ 事業を成功させるには「つながる」＞「はじめる」＞「継続する」の視点が不可欠。  
「はじめる」のポイントは、「人がやらない自分の得意技を活かす」「人に喜ばれ、役に立つこと」「有償でやること」「（広義の）専門性を発揮すること」。自分らしさを発揮することが重要で、従来型の「専門性」は不要（やっているうちに専門性が出てくる）
- ④ 面白く継続させるには、以下の3種の人の組み合わせが重要。  
「プロデューサー」＋「プレイヤー」＋「サポーター」（サクラなどでぶら下がる人がいてもいい）



＜堀池喜一郎 前代表理事＞

- ・営業活動を当初は無償で行っていたが、その重要性が認識され、成功報酬として1割を支払うように変化していった。
- ・三鷹で早い時期から市民によるパソコン教室開催が可能であった地域的背景としては、①三鷹市内には大企業サラリーマンを退職し多様なスキルをもつ高齢者が多かったこと、②三鷹市の産業政策として大規模工場の移転を推進したあとSOHO政策を推進しようとしていたこと、③NTTのINSモデル実験<sup>4</sup>などでITへの親和性が高かったこと、などが指摘されている（堀池氏談）。

### ■課題と今後の展開

<sup>1</sup> 「シニア情報生活アドバイザー」 <http://www.nmda.or.jp/mellow/adviser/>

<sup>2</sup> 「シニアITアドバイザー」 <http://jp.fujitsu.com/group/flm/services/opencollege/course/sita/>

<sup>3</sup> 事例No.29「上尾アブセック」で提唱されたキーワード。

<sup>4</sup> 1984年、当時の電電公社（NTTの前身）が三鷹市内に光ファイバーを敷設し、全国に先駆けて様々な電子社会サービス実験を行った。

- ・ 立ち上げ当初の 2000 年はパソコン教室からスタートしたが、これから出てくるシニアは IT リテラシーも高く、機器やアプリの操作性も向上してゆくの、これからは人にパソコン操作を教えてもらうような時代ではなくなるかもしれない。
- ・ 現に、シニア SOHO 三鷹の事業に占める IT 関連事業の比率は低下傾向にある。今後はパソコンという「道具」の使い方を学ぶ時代から、地域にどのような貢献ができるかの真価が問われる。多彩なコミュニティビジネスモデルの展開がこれからのキーとなる。
- ・ 三鷹市の小・中学校でパソコン教室を開催したこともあったが、人材をまとめてゆく能力が学校側に認められ、その後の「スクールエンジェル事業」(学童見守り活動。事例 No.47) につながっていった。



久保律子 代表理事

|            |  |
|------------|--|
| <b>連絡先</b> | NPOシニアSOHO普及サロン・三鷹 (代表理事：久保律子)<br>住所：三鷹市下連雀 3-38-4 産業プラザ 310<br>電話番号：0422-40-2663 URL: <a href="http://www.svsoho.gr.jp">http://www.svsoho.gr.jp</a> |
|------------|--|

(No. 36)

|       |  |
|-------|--|
| 事例名   | 長浜プラチナプラザ  |
| 地域    | 滋賀県長浜市   |
| 実施主体  | 任意団体プラチナプラザ  |
| 活動要約  | シルバーが自主運営する4つの店舗で自らが生き生き働く場を形成                                   |
| 主な分野  | 「地域活性化」・「まちづくり」  |
| 主な関係者 | 運営者：任意団体プラチナプラザの運営会員と経営会員<br>支援者：NPOまちづくり役場（事務局）、株式会社新長浜計画（運営本部） |
| キーワード | まちづくり／空き店舗対策   |

## ■活動のきっかけ・経緯

- ・平成8年のNHK大河ドラマ「秀吉」を期に長浜市で「北近江秀吉博覧会」が開催され、この博覧会の会場スタッフをシルバーとしたことに源流がある。博覧会終了間際に、多くのシルバースタッフが次なる展開としての社会参加、特に「まちづくり」への参加を強く望んだことがきっかけとなった。
- ・「自力で働く場を作ろう」という呼びかけに数十人のメンバー（後日、ほとんどがプラチナプラザの会員になった）が集まり、当時、株式会社黒壁の専務であった笹原司朗氏の助言を受けて長浜市と相談し、商工観光課の空き店舗対策資金（当時市内には空き店舗が溢れていた）を活用出来ることになった。ここに「プラチナプラザ」の「空き店舗を活用した働く場」の構想が出来、企業等の寄付金とメンバーの出資金を加えたものの必ずしも十分でない資金の中で平成8年12月にスタートし現在に至っている。その後も、株式会社黒壁の支援は大きかったと現スタッフの寺居氏は話す。

### 【株式会社黒壁】

長浜市が加わる第三セクターの会社。市内にある黒漆喰の伝統的建築物の保存を目的として1988年設立された。それらの建物を美術館、ギャラリー、カフェ、レストラン等とすることで観光客の呼び込みを図ってきた。当初数年の経営は決して順調とはいえなかったが、現在は30店（うち直営店は10店）が開店しており、さびれた町を年間200万人にも達する大きな観光スポットに変貌させたことで、地域活性化の成功例としても知られている。

## ■活動内容

### ●活動概要

- ・プラチナプラザは長浜市の「ゆうき番街商店街」に高齢者の自主運営する4つの店舗を展開している事業である。
- ・店舗はそれぞれ「リサイクル工房」「井戸端道場」「野菜工房」「おかず工房」である。

- ・「リサイクル工房」は衣料品や古物の委託販売を主とし、「井戸端道場」は喫茶店を持つ井戸端的空間の提供をおこなう。「野菜工房」「おかず工房」は地場の農産品や惣菜をメインに販売する。
- ・客層はいずれも地元客と観光客の混合である。
- ・各店舗で働くスタッフはプラチナプラザという会の運営会員である。入会資格に55歳以上の条件がある。また、働く目的を「アルバイトではなく生きがいを持つこと」とする会の目的に賛同していることも条件となる。また、一定の出資金も提供しなければならない。
- ・働けば時給が支払われるが、収益に連動して上下する。また、上限は1時間650円とさほど高くない。
- ・店舗ごとに運営グループがあり、ほぼ完全に自主運営となっており、プチ事業家の集まりとなっている。地元への貢献実感や店舗間の競争意識などもあって生き生きと過ごせる場となっている。



＜おかず工房：4段にも重ねられていた  
パック商品も昼前にはほぼ売れる＞



＜野菜工房の全景＞



＜井戸端道場の内部：カフェ＞



＜リサイクル工房の全景＞

### ●立ち上げ時期の経緯

- ・空き店舗の交渉は人間関係が広いメンバー（現事務局スタッフ等）が分担して進めた。
- ・野菜工房への協力農家探しは、会員の中に2名の生産農家の人が出て、その人からの情報で30軒ほどの農家に公民館に集ってもらい、プラチナプラザの計画を説明し協力を求めた。このときは約半数の農家の賛同が得られた。

- ・全体的な方向として、当初から商店街の活性化を目指し、生活ニーズに応える店舗を作ろうとした。現在の4店舗のほかに「介護」を扱う案もあり模索したが、体力がないと続けられないことや介護士資格も必要であり時期尚早として断念した経緯がある。
- ・おかず工房と井戸端道場の喫茶店については、開店前の約半年間の店舗改修工事の期間に、生協に練習の場を無料提供してもらって、練習やレシピ作りをさせてもらっている。商品案は全て運営会員が削ったり加えたりして作り上げた。好まれる味付けは開店後の販売の中で修正していった。

### ●各店舗経営上のポイント

- ・生産農家からの出荷品については「形はどんなものでもよいが仕入れ値は任せてもらう」こととってもらっている。農家から申し入れのあった商品については品物を見せてもらってスタッフが取り扱いを決めている。
- ・リサイクル工房の初期には品物集めが大変だった。家を壊すなどの情報を聞きつけて、現在の事務局スタッフが軽トラックで走り回った。また、古美術では目利きが出来ず安く売ってしまったこともあった。今はかなり目が利き、分からないときは専門家に聞いている。この工房は全て委託販売であり、当初は売主6割であったが、現在は折半となっている。
- ・店舗のひとつ「井戸端道場」は、昔には町中にあった「囲碁などもできる井戸端」のような空間を望むニーズを感じて構想されたもので、今、人の集まる空間としての喫茶店を中心とする店舗である。この名付けは株式会社黒壁の笹原氏である。運営会員による喫茶店のみで開店し、様々に空間利用がされてきたが、常に空くスペースがあり、現在はそこをテナントに貸している。現在の事務局スタッフが脇目から見てテコ入れする形でテナントを見つけてきた。現在のテナントは小物雑貨である。
- ・野菜工房とおかず工房では、地場にはないものは市場から買ってきている。地場の人も買いにくるので品揃えが豊富でないと来てもらえないためである。また、変わったモノがないと飽きられるところもあり、事務局スタッフが「季節によって変えられないか、ここはこうした方がいいのではないか」といった口出しもする。このような気付きは事務局スタッフのような脇目が向いている。

### ●友好的な支援環境

- ・プラチナプラザも所在する商店街の会員となって、商店街との協力関係は良好である。長浜市とは中心市街地の地活性化や話題性の醸成で協力関係がある。4つの店舗とも地元客と共に観光客の来店があり、市の広報やホームページに掲載され、ボランティアガイド（現在50名ほど）が視察店舗として案内・紹介をしてくれている。因みに地元でも郊外居住者の生活店舗は主として郊外スーパーである。
- ・事務局スタッフの寺居さんは地元の出身で、株式会社新長浜計画の社員でもある。30年以上前に地元のビル運営会社に就職して以来、その後、会社整理などで所属会社は変わったものの、仕事の内容は建物や空き地の活用企画で現在に至っている。プラチナプラザには立ち上げから関わり、この仕事で培われたネットワークがプラチナプラザのテコ入れに何度となく役立っている。
- ・活動の継続の中でリーダーがいなくなっても、メンバーに任せておくと不思議と新しいリーダーが出てくる。経験上、仕切りに向いた人が必ずとっていいほど出てくると寺居さんは語る。

## ■ポイント・工夫している点

- ・店舗の運営会員の時給は収益に連動した割戻しで、1時間650円を上限とし、超えた部分は運営本部に入る。当初は4店舗を一括して計算していたが、現在は各店舗別に計算し割戻している。過去には収益がない、もしくはマイナスということもあったが、あまり長く続くときは運営本部が補てんするなど冷たい厳しさはない。適度な危機感があるくらいとしている。

## ■課題と今後の展開

事務局スタッフは、今後の課題と展望について以下のように語る

- ・中心市街地の活性化に伴う店舗数の増加により競合店舗が増え、当初より収益性が減少してきているので、店舗特性として高齢者層がより一層気軽に、親しみを求めて来店できるような工夫を凝らさなければならない。
- ・現在、店舗の運営会員は55歳以上との資格限定があるが、日本においては今後も高齢者人口の増加は進むので参加希望者の受け入れ幅の拡大のために新たな店舗企画が必要だと考えている。例えば、かつて断念した介護店舗も視野に入れ、高齢者が可能な範囲で高齢者をサポートしていく「見守り介護」「話し相手介護」のような限定された基準の有料介護が出来ないか模索していく。

|     |   |
|-----|---|
| 連絡先 | プラチナプラザ事務局（株式会社新長浜計画 内）担当 寺居、馬場<br>住所：滋賀県長浜市元浜町13-31<br>電話番号：0749-63-8899 |
|-----|---|

(No. 37)

|       |                                     |
|-------|-------------------------------------|
| 事例名   | 商店街送迎自転車サービス                        |
| 地域    | 東京都武蔵村山市都営村山団地                      |
| 実施主体  | 村山団地中央商店街                           |
| 活動要約  | 高齢の買物客を商店街まで特注自転車で送り迎えする無料サービス      |
| 主な分野  | 「生活支援」・「商店街活性化」・「見守り」               |
| 主な関係者 | 運営者：比留間 誠一ほか商店会役員<br>事業統括者：武蔵村山市商工会 |
| キーワード | 買物難民／まいど～宅配／見守り／送迎自転車               |

## ■活動のきっかけ・経緯

- ・送迎自転車サービスの前段として村山団地中央商店会（以下、中央商店街という）の有志7店による「宅配サービス」が立ち上がっていた（このサービスは後に武蔵村山市商工会（以下、商工会という。）が主体となって市全体を対象とする「まいど～宅配」事業となる）。  
「送迎自転車サービス」はこの「宅配サービス」の発展形ともいえる。
- ・前段である「宅配サービス」立ち上げの発端は、中央商店街の所在する都営村山団地（以下、団地という。）の住居棟の建て替えであった。それまで多くの低層住居棟群の中心に中央商店街が位置していたが、建て替え後は少数の高層住居棟の建つエリアから少し離れて位置することになり、住居棟自体も高層建築となったことで住人同士の近所付き合いが減少し、それに伴い中央商店街とのつながりも減少した。さらに、団地周辺には大手スーパーなどの大型店や新たなショッピングモールなどが出現してきた。
- ・現在も「送迎自転車サービス」の代表を務める比留間さんは、当時、中央商店街の存続の危機を感じ、買っていただいた商品を各住居まで配達すれば高齢化した住人はその便利さから中央商店街を利用してもらえるのではないかと考えた。その際、軽トラックで配達したときは、団地内の狭い道路では生活の邪魔になり、駐車違反の問題もありそうなのでリヤカーのようなものを考えていたという。
- ・この考えを、立川市での中小企業振興公社の研修会である商人研究会（その年のテーマは「エコ店舗」であった。）に出席し、討議の中で上記サービス案を同席者に話したところ、この内容が日本経済新聞の地方面に掲載された。この記事を目にした伊豆の軽車両メーカーが「提案したい軽車両があるのでデモ車を走らせたい」ということで、立川まで提案の軽車両（現在のサイクルカーゴ）を持って現れた。
- ・中央商店街の役員会での検討を経て宅配サービスを始め好評を得た。その後商工会が主体となって実施することになり、現在は市の補助金を受けてサービスを市全域に拡大して「まいど～宅配」と名付けられている。（ただし、団地以外の地域ではサイクルカーゴでのサービスはない。）
- ・比留間さんはこの「宅配サービス」を行なう中で、高齢者は商品が手に入るだけでなく中央商店街に行きたいという欲求が強いことを深く感じていた。ある高齢者からは「商店街にいきたいのよね」という声を直接聞いたし、また、中央商店街へ徒歩で10分程度の住人がタクシーを使って買い物に来たのを知ったときは衝撃を受けたという。タクシーで来た人が帰る時に丁度中央商店街にあった車イ

スで比留間さんが家まで送り届けたこともあった。比留間さんは、人を乗せて送り届けるのは特に苦にはならなかったが、空の車イスを押して帰ってくる時にもっと便利なものがないかと考えていたと話す。このとき、リヤカーの改造か、輪タク（自転車タクシー）のような特注自転車でなんとかいけるのではないかとこの着想に至っている。

- ・この着想の実現に向けて、商工会の当時の課長に商店街へ顧客を無料送迎したいとの相談をしたところ、内容的に宅配事業の一部であるということで支援を受けられ、立ち上げの事業資金が得られた。
- ・事業資金を得て、以前に特注自転車（サイクルカーゴ）の提案を受けた軽車両メーカーに設計を依頼し、現在使用している3輪のサイクルカーゴと共に送迎用自転車が出来上がった。

## ■活動内容

### ●活動の概要

- ・大きな団地の中の中央商店街が、高齢化した団地住人のために無料で住居と商店・郵便局・医院・介護センターとの間を、特注の3輪送迎自転車で送り迎えをする活動は、団地住人の好評を得るとともに、シンプルな活動にも拘らず商店街の活性化に大きく寄与している。



写真左は送迎自転車に乗る比留間さん。運転手の前の黄色いシート部分に利用者が乗る。送迎自転車はアシスト機能付きのため2人乗せてもさほど重くはないとのこと、女性でも運転可能という。

写真右は村山団地中央商店街。団地の1階に各商店が並んでいる。かつては団地の中心部であったが、今は団地の辺縁部になっている。路面はよく整備されて起伏は少ない。

### ●活動上のトピックス

- ・このサービスの周知はチラシによっている。元来無料のサービスではあるが、チラシには「無料おためし乗車券」を付けている。無料であるが故に利用を遠慮する人も多いからである。このサービスを始めた当初、無料乗車券を6店舗に置いたが、設置数が少ないこともあって広がらず中止している。
- ・無料サービスであることは重要と認識している。無料だと運転手側も声をかけやすく利用者を増やすことができる。流して走っていると乗りたいという人も結構多い。利用者が増えてくると地域の把握がしやすく、サービス提供側のメリットが大きい。因みに、ここに視察に来た他の地域が同様のサービスを有料でおこなっているが、利用率は目標に達していないようである。

- ・送迎自転車はお客さんを運べればよいということではなく、運転手による接客もしくはコミュニケーションも大切で、その点から言うと商店主が適しているが、商店主は仕事を抱えているので時間があきにくい。ボランティアをお願いするときも適性のある人を選ぶ必要があり、知り合いの範囲で狙い撃ち的に声をかけており、よりよいボランティアを探す努力をしている。送迎自転車はアシスト機能付きなので女性でも運転可能と思っており、女性運転手にも期待している。
- ・このサービスでは団地内高齢者の「見守り」の側面を持つようになっている。運転を商店主が主におこなってきたことで、長年の顧客を何度も継続して乗せている経験や、乗せて走っている間の会話などからその人の変化や置かれている状況が分かり、サービス運営サイドの判断で地域包括支援センターに相談することもおこなっている。この種の地域サービスでは、ただ運べればよいという特化はもったいない感じがするという。
- ・比留間さんは、商店は地域の見守りに向いているという。商店はお客様にアプローチはするがプライバシーには立ち入らず一定の距離を置く。利用者側も商売上の接近だと感じている。この関係がうまく使えるはずと語る。
- ・比留間さんは「このサービスがなかったら寂しい商店街になっていたと思う」「このサービスを始めてから商店主のモチベーションが上がっている」と話す。魚屋さんは買っていただいた魚を店頭で焼くサービスを始め、米屋さんは高齢者にも向くようにやわらか目のおにぎりを注文を受けてから作るサービスを始めてかなり売れている。酒屋さんは店内の通路空間を広げて高齢者が動きやすくした。
- ・さらに、この変化からいい循環が出始めている。米屋さんは米単品のときには商売が厳しかったが、新しく始めた「温くふんわりしたおにぎり」は人気が出て、送迎自転車サービスに伺ったときに「あそこのおにぎりを買に行きたい」と依頼されることがあるくらいで立派な収入源になっている。コンビニのおにぎりには感じない優しさが受けているようである。良いものは口コミで広がり、送迎自転車を利用する中で顔見知りが増えこの口コミはさらに広がりを増す。また、このおにぎりの具には近所の魚屋さんが始めた魚焼サービスが使われており、今後このような店相互の連携も期待される。
- ・一方、取り組みへの課題は多い。店によってはこうすればもっと良くなるのと思う店もあり、声もかけるのだが、ハングリーでないと改善の動きは遅い。また、電気店では電球1個の注文でも、テレビがつかないという呼びでも必ずそのお宅に伺うなど努力しているが、すぐに販売の結果が出るものでもない。団地周辺には大型電気店がいくつかあり価格も安い。また、このような小さな商店街だと、同業店がいくつも生き延びることはできない。さらに他の観点から適合できない店も出てくる恐れもある。
- ・このサービスで団地全体のコミュニケーションの広がりや深さが増してきている。商店街の中でも、通常の商店と医院では従来はほとんど交流がなかったが、送迎自転車では医院へ通院する高齢者も運ぶので、医院側から声かけをしてくれるようになった。また、団地内の環境委員会からは商店街は騒音やゴミが多いと指摘されることが多かったが、最近は送迎自転車による住人への働きかけから見方が変わってきている。

## ■ポイント・注意すべき点

- ・無料サービスであるところに成功の鍵がある。この活動の維持費は月10万円程度あればよいので、この程度の維持費の継続的確保さえできれば可能である。
- ・保険には加入している。搭乗者のケガと対物補償（他者の自動車の損傷など）を対象としている。
- ・現在の送迎自転車の場合、車の通行の幅が最低1.3m必要で、また、縁石の段差もあまり大きいと支障が出る。導入には団地内の道路のバリアフリーの程度も考えておく必要がある。

## ■課題と今後の展開

比留間さんは、今後の課題と展望について以下のように語る。

- ・送迎自転車の改良や利用希望者のニーズにもっと合致させるためのアイデアなどを既に持っているが、特に運営メンバーの労働量が増えすぎることが懸念され実現を遅らせている。
- ・「団地内高齢者の見守りを充実させること」、「商店街をモノを買う場から、遊べる場・趣味の場・楽しい場として利用できるようにし、高齢者がショッピングモールのゲームセンターで時間つぶしをしなくてすむようにすること」を当面の方向としている。
- ・現在の運営財源は商工会が武蔵村山市から受けている補助金の一部を活用している。一方では自主財源の確保も気にしており、送迎自転車の車庫であるステーション（空き店舗を借りている）の空いたスペースに収益が上がりそうな商品を置いて販売を始めている。現在は北海道下川町の物産と地元の野菜を置いている。また震災に遭った長野県栄村のリンゴジュースも販売を予定している。北海道下川町との関わりは、以前下川町の職員が東京出張の折に送迎自転車を視察にきたとき、そこでの世間話の流れで物産を置いてみることになった。「はるゆたか」という小麦粉・トマトジュース・はるゆたかの小麦ビネガー等を販売している。この小麦粉を使った食パンも作っている。たいへんおいしい食パンで近所の酒屋で販売している。今後も、めずらしい物産、面白味のある物産を主に販売していくという。手数料として販売額の10%を事業資金として活用している。
- ・今後に向けて気にかけていることとして比留間さんは、①送迎自転車でも荷物は運べるのでサイクルカーゴはなくてもよいかもしいということ、②今の送迎自転車には改良したいところがあるが、取敢えず高齢者がよく使っているシルバーカーごと乗せられるように改良を加えたいということ（この団地でも多数のシルバーカーが使われている）、③送迎自転車の運転手だけでなくその他の役目も含めて、商店主の奥さんの出番があるのではないかと考えていること、④いままでトントン拍子に事が運びうまくいったので、今後はじっくりアイデアをまとめて調子に乗りすぎないように慎重にやっていくこと、を上げている。

|     |   |
|-----|---|
| 連絡先 | 武蔵村山市商工会 電話番号：042-560-1327 メール：shoko@murayama.or.jp<br>村山団地中央商店街おかねづかステーション（代表：比留間 誠一）<br>住所：東京都武蔵村山市緑が丘1460-46-16<br>電話番号：042-563-8767 メール：inarihiruma@h3.dion.ne.jp |
|-----|---|

(No. 38)

|       |   |
|-------|---|
| 事例名   | ねこのて手帳  |
| 地域    | 広島県尾道市  |
| 実施主体  | 尾道市地域包括支援センター   |
| 活動要約  | 高齢者向けのサービスを行っているお店の情報を掲載し、高齢者がスムーズにこれからのサービスを利用できるように、民生児童委員、介護保険事業所、医療機関、公共施設等に配布し、活用していく予定。 |
| 主な分野  | 見守り／介護・ケア／買物・生活支援   |
| 主な関係者 | 尾道市地域包括支援センター（6カ所）<br>協力：地域商店、民生委員（300名）、地域金融機関、ケアマネ・ヘルパー（60カ所）医師（80カ所）                       |
| キーワード | 独居高齢者／買物・生活支援／ねこのて手帳  |

### ■ 活動のきっかけ・経緯

- ・尾道市の高齢化率は30%を超え、高齢者への対応は待ったなしの状態である。地域は高齢者ばかりで支える人がいない。地域によって課題の違いはあるものの、認知症高齢者の対応、高齢者虐待、自己ネグレクト等の課題を抱えている。地域包括支援センターに緊急対応を迫られる事例も多くなっている。2025年にはこの課題は更に大きな問題となり、介護保険制度の危機的状況<sup>5</sup>が見込まれている。高齢者を支える仕組みづくりが緊急の課題となっている。とりわけ、尾道旧市街は、坂が多く、高齢者にとっては買物や外出が困難となっている。

#### ◆尾道市（平成23年）

人口：147,149人

高齢者人口：44,452名 高齢化率：30.2% 後期高齢化率：16.5%

高齢者のうち、独居及び高齢者のみ世帯：53.7%

### ■ 活動内容

#### ◆「ねこのて手帳」情報発信見守り支援体制整備事業

- ・高齢者の生活ニーズを把握し、高齢者が地域で生活する為に必要な資源や（高齢者向けサービス等）の発掘と開発を行う。発掘や開発した資源を、「ねこのて手帳」として情報発信していくことに加え、ニーズのある高齢者に円滑に必要な資源が届くように、関係者や関係機関とのネットワークを整備していく。
- ・現在も高齢者の生活を支える貴重な資源として、配達や出前サービスを行っている商店・スーパー・クリーニング店・美容院・医師（往診）などがある。

#### ① 情報を高齢者に届けやすくするため冊子を作成し関係機関に配布する。

<sup>5</sup> 2012年度からの介護保険制度改定で生活援助時間が、60分から45分に短縮される見込みである。

- ② いろいろな事業所参加を呼びかけ、参加事業所の輪を広げる。
- ③ 参加事業所による高齢者の見守り支援の実施

◆発信媒体（ねこのて手帳）の作成を契機とした支援体制づくり

① 高齢者の生活ニーズの把握

地区ふれあいサロン等で高齢者に生活の中で困っていることなどのニーズの聞き取りを行った。

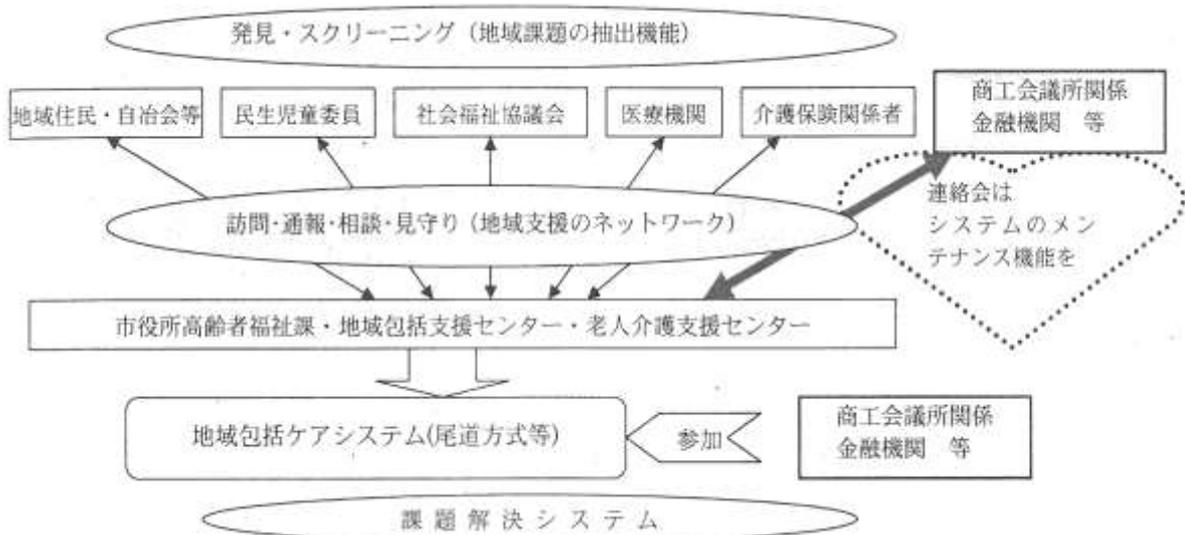
② 既存の資源の把握と見守り支援体制づくり

関係者（地域包括支援センター、配達可能な商店等、各種ボランティア団体、金融機関等）で連絡会をつくり、把握した高齢者ニーズと現状をふまえて、どのようなことが出来るのかの話し合いの場を設定する。連絡会の場にて情報を共有するとともに、参加者の協力を得ながら新たな社会資源の育成・開発をめざす。

連絡会の協力のもと、社会資源と支援の必要な高齢者をつなぎ、高齢者が社会資源を活用する中で、要援護高齢者等の情報が早期に地域包括支援センターに届くよう見守り支援体制の整備を行う。

③ 資源の取りまとめ

連絡会から地域資源（高齢者向けサービス等）としてあげられるところにアンケートや聞き取りをし、活用しやすいように情報をまとめて、情報発信媒体（ねこのて）手帳を作成している。



■今後の展望

- ・ 2012 年度当初からの事業開始を目指している。
- ・ 介護保険による生活援助時間の短縮（60 分から 45 分へ）で、商品配達出前のサービスニーズが今後高まると予想される。

|     |  |
|-----|--|
| 連絡先 | 尾道市地域包括支援センター<br>住所：広島県尾道市久保 1-15-1（尾道市高齢者福祉課内）<br>電話番号：0848-20-7371      メール：k-fukushi@city.onomichi.hiroshima.jp |
|-----|--|

(No. 39)

|       |   |
|-------|---|
| 事例名   | どこでも介護  |
| 地域    | 滋賀県大津市  |
| 実施主体  | NPO法人 どこでも介護（代表 大西友子）   |
| 活動要約  | NPOでケア付きタクシー・旅行介護サービス・介護カフェを実施  |
| 主な分野  | 「介護・ケア」・「憩い」・「見守り」・「コミュニティ・ビジネス」・「観光」                                   |
| 主な関係者 | スタッフ：13名（内訳：代表を含め、男2名、女11名、60歳以上5名）<br>サポータースタッフ：6名（内訳：男3名、女3名、60歳以上3名） |
| キーワード | 面の介護／いくつになっても行きたい所に行ける社会／おもいきり介護  |

## ■活動のきっかけ・経緯

- ・どこでも介護の活動は、代表の大西さんが介護施設の理学療法士として、デイケアに勤務していた5年前から始まった。
- ・大西さんは、理学療法士として、デイケア施設に勤務する中で、介護保険の範囲内に含まれない介護サービスでも、高齢者に必要と考えられるものは提供したい、介護保険の範囲内の「点の介護」ではなく、移動と生活全般を支援する「面の介護」を提供したいとの思いから、大西さん一人で始めたボランティア活動であったが、個人でのボランティア活動の内容をより充実・発展させたサービスを提供するために平成21年7月16日にNPO法人化した。
- ・福祉活動は地道なものだが、大西さんはじめ、スタッフの方々は明るく、楽しく、家庭的な雰囲気、緩やかな繋がり、無理をしないことを前提に、「いくつになっても行きたい所に行ける社会」の実現を目指して、利用者の喜ぶ笑顔を糧に、「どこでも介護」を「おもいきり介護」として実践している。

## ■活動内容

- ・事業の根幹は、①ケア付きタクシー、②旅行介護サービスの2本で、他に③行政との協働事業、④介護カフェ、⑤出張講座・講演、⑥生活支援などの地域密着サービスも行っている。

### ●ケア付きタクシー

- ・2011年10月より、ケア付きタクシー事業の営業を開始。
- ・車いすで移動に不安がある方、高齢で交通機関の乗り替えが負担になる方が対象。
- ・おみやげなどの荷物が増えても大丈夫。自由に途中下車できる。
- ・ドライバーは経験豊富な、ホームヘルパー、介護福祉士、理学療法士。
- ・トイレ介助・食事・入浴介助なども専門のスタッフが介助する。
- ・夜間でも、運行。空き状況により、当日の予約可能。
- ・車椅子を無料で貸出。
- ・理学療法士がご希望に応じた旅の相談に応じる。
- ・ホテルやお出かけ先のバリアフリー情報をHPで公開。
- ・入りやすい風呂の提案。
- ・お出かけ先により、ドライバーの他に、介助スタッフが付き添う場合がある。

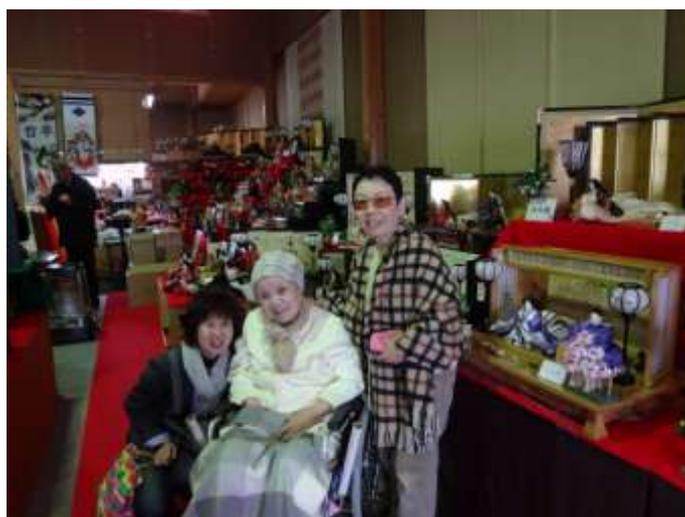
- ・ 個人の旅に対する想いを旅行プランに反映。



＜ケア付きタクシーのサービス風景＞

### ●どこでも介護サービス

- ・ スタッフは、介護経験豊富な理学療法士、介護福祉士、ホームヘルパー。
- ・ 病院の付き添い・介助から、日帰り・お泊り旅行まで旅の計画をお手伝い。
- ・ 介助は、トイレ・オムツ交換・食事・入浴、着替え、車いす移動、歩行介助などお出かけ中、必要な介助を提供。
- ・ ご家族も一緒に旅を楽しんでいただける。
- ・ もう一度会いたい人、訪れてみたい場所、諦めていたお墓参り、温泉旅行など利用者個人の旅に対する想いを旅行プランに反映している。
- ・ お出かけ先のトイレ、ホテル、お風呂など事前に調べ、安心してお使いいただける場所を提案。
- ・ 県内のバリアフリー情報を公開。



＜どこでも介護サービスのサービス風景1＞



〈どこでも介護サービスのサービス風景2〉

### ●行政との協働事業

- ・ 「平成 21 年度大津市団塊世代まちづくりパワー創造事業」に実施団体として参加（10 講座、1 フェスタ、特別講演（三好春樹氏）、のべ参加者数 450 名。
- ・ 「平成 22 年度大津市団塊世代まちづくりパワー創造事業」テーマ：介護のそなえ～いざというときこれさえあれば～ に実施団体として参加（期間平成 22 年 11 月 6 日～12 月 4 日）。
- ・ 滋賀県助成事業（未来ファンドおうみ助成事業）平成 23 年度「車いすで巡る大河ドラマ江の旅」と題し、滋賀県内のバリアフリー情報を調査し、HP に公開している。男性会員には、マージャン教室、料理教室などが人気ある。

### ●介護カフェ

- ・ 滋賀初、おおつ介護カフェ「手と手」、介護家族の憩いの空間を提供。
- ・ 日頃の悩み、介護相談など、何でも話してストレス解消。
- ・ 平成 23 年 1 月より、毎月 1 回 土曜日 10:00～12:00 開催中。
- ・ 場所：大津市市民活動センター会議室（浜大津明日都 1F）。

### ●出張講座・講演

- ・ 要望により、介護・福祉について役立つ話から、ちょっとしたエクササイズなど、幅広い分野の講座をどこでも介護スタッフ（有資格者）が講師となって、開講。

例：平成 23 年 6 月 20 日県立リハビリテーションセンターにて テーマ“外出支援について”。

例：平成 23 年 9 月 24 日有料老人ホームアクティバ介護研修。

### ●地域活動への積極的参加

- ・ 仕事をもちながらも社会貢献したい方（プロボノ）やシニアの社会参加を応援する。
- ・ 地域の方々が、介護・福祉に携われるような社会づくりを目指している。

## ■ポイント・工夫している点

- ・ 行政との協働事業を展開し、行政及び地域住民からの信頼を得ている。
- ・ 介護カフェや出張講座・講演を開催し、介護家族の介護負担軽減や心理的サポートを行っている。
- ・ 仕事をもちながらも社会貢献したい方（プロボノ）やシニアの社会参加を応援する。
- ・ 明るく、楽しく、家庭的な雰囲気、緩やかな繋がり無理をしないことを心掛けている。
- ・ 地域の方々が、介護・福祉に携われるような社会づくりを目指している。

## ■課題と今後の展開

- ・ NPO 法人を安定的に運営するため、経済的基盤を今後いかに確立していくかが、最大の課題。
- ・ 県外（京都府舞鶴市等）の利用者も出てきており、多様な利用者への対応が課題。
- ・ 明るく、楽しい、家庭的なスタッフを獲得したい。
- ・ 平成 24 年より旅行業開始、高齢者や障害者のための旅行提案を行う予定である。



大西友子代表（前列）とスタッフ・サポータースタッフの方々

|     |   |
|-----|---|
| 連絡先 | NPO 法人どこでも介護（代表：大西友子）<br>住所：〒520-2134 滋賀県大津市瀬田 5 丁目 12-12 電話番号：090-3675-1088<br>メール：happy@dokodemo-kaigo.com URL：http://www.dokodemo-kaigo.com/ |
|-----|---|