

宮城県 御中

令和元年度  
集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築  
に向けた実践調査事業委託業務  
報告書

---

2020年3月

 株式会社三菱総合研究所



## 目次

<b>1. はじめに</b> .....	<b>3</b>
1.1 背景・目的 .....	3
1.2 今年度の実施方針 .....	6
<b>2. 既存資源ヒアリング調査</b> .....	<b>10</b>
2.1 仙台市の実証 .....	10
2.2 気仙沼市の実証 .....	21
<b>3. 連携方法及び体制の検討（含：サウンディング調査）</b> .....	<b>30</b>
3.1 仙台市の実証 .....	30
3.2 気仙沼市の実証 .....	33
<b>4. モデルケースにおけるサービスの設計・検討</b> .....	<b>35</b>
4.1 仙台市の実証 .....	35
4.2 気仙沼市の実証 .....	37
<b>5. 実証の実施・検証</b> .....	<b>40</b>
5.1 仙台市の実証 .....	40
5.2 気仙沼市の実証 .....	57
5.3 今年度実証を通じて明らかになったこと（総括） .....	63
<b>6. 指針等の作成</b> .....	<b>70</b>
6.1 指針等に盛り込む内容の検討（骨子の検討） .....	70
6.2 マニュアルの作成 .....	72
<b>7. 今後の展開に向けて</b> .....	<b>77</b>



# 1. はじめに

## 1.1 背景・目的

現在日本は高齢化率世界一となり、2025年には全国の認知症高齢者数は約700万人、高齢化率は約30%となるといわれている。将来人口推計（国立社会保障・人口問題研究所が実施している中位推計）によると、宮城県の高齢者人口は2040～2045年頃にピークを迎え、それとあわせて特別養護老人ホーム等の介護施設ニーズは増大するが、施設整備による介護保険財政の負担が増大することが予想される。このように少子高齢化が進展する中で、社会保障費の節減と人材不足を補うためには地域資源の効果的な活用による生活支援とコミュニティ力の増強を図ることが必要である。また、高齢世帯数が増加する中でも、住み慣れた自宅で暮らし続けたいニーズは多く<sup>1</sup>、高齢者や取り巻く家族が安心して暮らし続けるためには、高齢者が住み慣れた場所で安心して暮らすための体制構築が重要である。

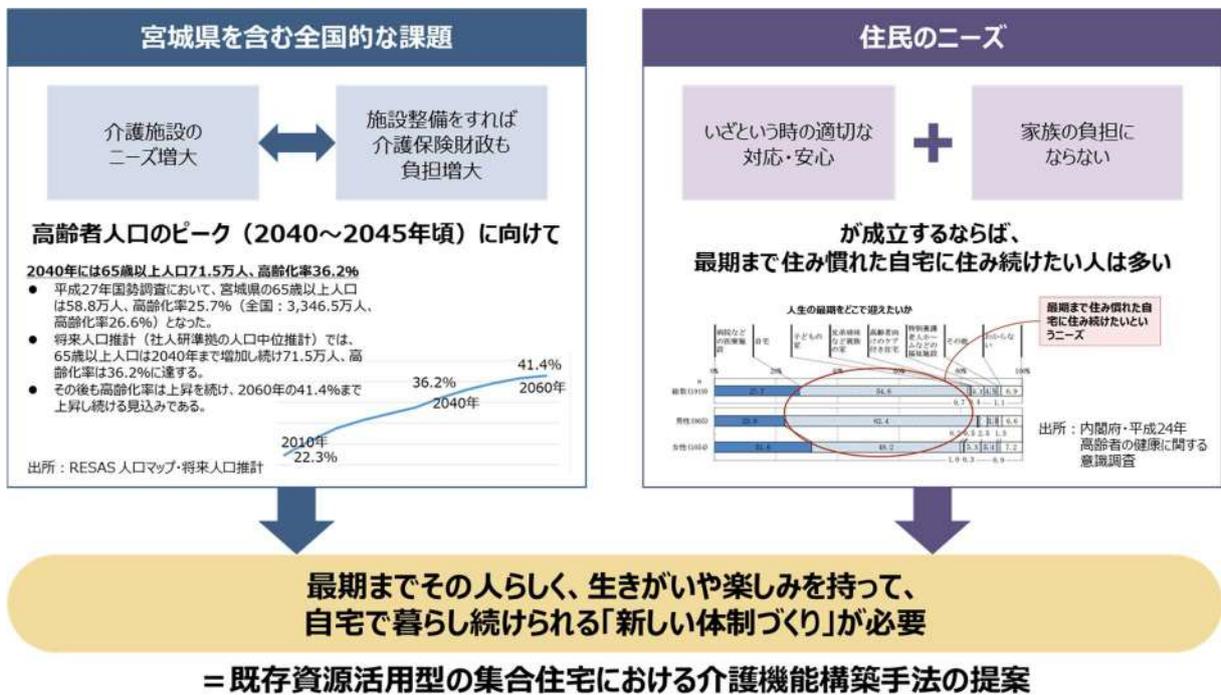


図 1-1 背景・目的

出所：平成29年度集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた調査研究事業委託業務報告書

<sup>1</sup> 平成24年高齢者の健康に関する意識調査（内閣府）によると「最期まで住み慣れた自宅に住み続けたい」人は約55%、本事業（平成29年度）の4つモデル住宅におけるアンケート調査によると「住み慣れた住宅で暮らし続ける」ことを希望する人が約66%。

表 1-1 宮城県の集合住宅における課題

災害公営住宅	<p>東日本大震災における大規模な津波により壊滅的な被害を受けた沿岸市町においては、一日も早い生活の再建を目指し、恒久的な住まいの確保として、災害公営住宅の整備を進めてきた。現在、災害公営住宅において暮らす方々の暮らし方や新たなコミュニティの構築などが課題となっている。</p> <p>特に、集合住宅においては、高層住宅というなじみのない住環境において、高齢者は孤立感を深めがちになるおそれがある。そのため、高齢者の孤立や生活不活発病を防ぎ、生きがいや楽しみを持ちながら健康で暮らし続ける仕組みを構築することが必要である。</p>
マンション等	<p>宮城県の人口は、仙台都市圏以外における人口は減少傾向だが、仙台都市圏では増加傾向にあり、東日本大震災以降、その傾向は顕著になっている。そのため、人口が増え続けている仙台都市圏においては、将来的には急速な高齢化の進展が予想され、首都圏における「介護難民」のように、今後、施設不足が顕在化するおそれがあるため、要介護度の高い高齢者でも自宅に対応できるような仕組みを構築する必要がある。</p>

出所：平成 29 年度集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた調査研究事業委託業務報告書

こうした背景から、宮城県では、平成 29 年度から今年度までの 3 か年をかけて、集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた調査研究、モデル住宅における実証を行ってきた。

1 年目（平成 29 年度）には、モデル住宅における住民へのアンケート調査、国内外の先進事例調査を踏まえて、介護が必要になっても高齢者が住み慣れた場所で安心してその人らしく暮らし続けるための仕組みの目標像について検討を行った。この検討の過程から、気軽に相談でき、様々なサービスを提供する事業者群との連携がとれるワンストップ窓口が求められていることが明らかになった。また、住み慣れた自宅、特に集合住宅に住み続けるためには、建物のバリアフリー化、一般的な通所・訪問介護サービス、ショートステイ、緊急通報・駆けつけ、夜間を含む巡回サービス等の要介護者へのサービス提供体制に加え、生きがい・やりがいに繋がるサービス、同居者・介護者に寄り添うサービス、近隣住民にとってもメリットがあるサービス形態を検討する必要があることが確認された。

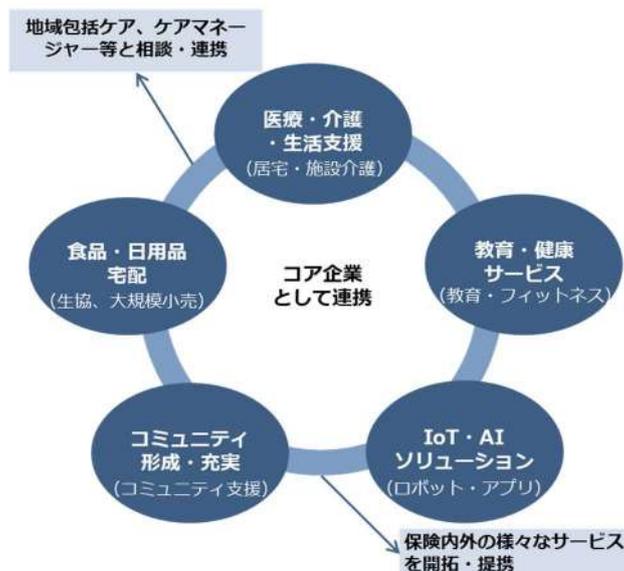


図 1-2 ワンストップ窓口の構成イメージ

出所：平成 29 年度集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた調査研究事業委託業務報告書

2年目（平成30年度）には、ワンストップ窓口をコアとして、介護保険サービスだけでなく、幅広い介護保険外サービスや一般的なサービスへの広がりを持ち得る体制の実現可能なあり方について、2つのモデル住宅で実践的な取組を交えた検討を行った。2つのモデル住宅におけるワンストップ窓口の設置・運営体制の検討を通じて、これらの設置・運用には、プロデュース機能・コーディネート機能・ワンストップ窓口機能の3つが必要であること、設置・運用のための必要なステップ、住宅によって居住者層・ニーズ、周辺環境等が異なっても必要となるコアの体制構築のあり方、ワンストップ窓口を設置したことによる高齢者やコミュニティにとってのメリット、持続的な運営のための課題等が明らかになった。

本年度業務では、昨年度調査で行ったモデル住宅における実践的な取組を踏まえ、さらなる実践的な取組・検証、特に介護に関してより切実な悩みを持つ住民のサポート体制について検討を加え、「高齢者が最期まで住み慣れた場所で安心して暮らすための体制を構築するための指針（マニュアル）」を策定するとともに、3か年度の取りまとめを行うこととする。

## 1.2 今年度の実施方針

今年度は2年間の実証の結果をもとに、モデル住宅における継続的な取組体制の確立とともに、3か年の検討結果を取りまとめとして、ワンストップ窓口の普及促進・設立・運営するための指針（マニュアル）の作成を行った。

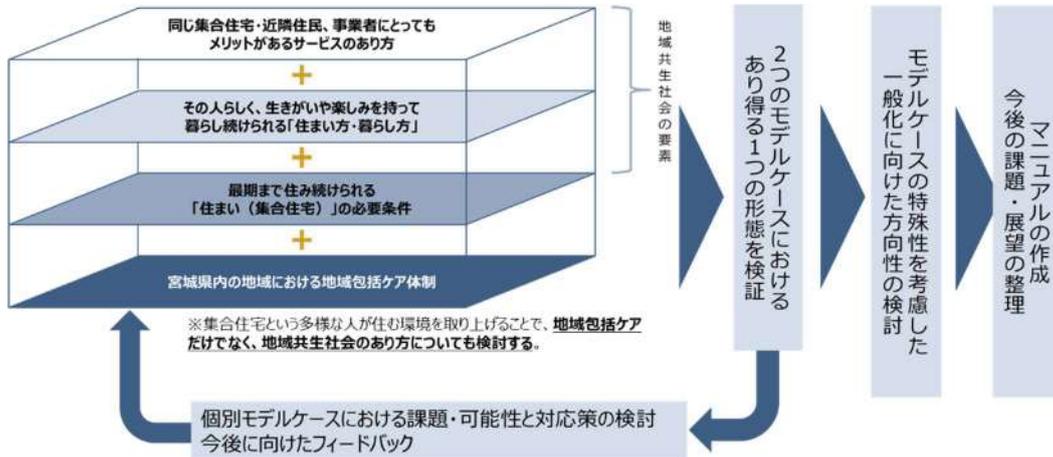


図 1-3 今年度の実施方針

### 1.2.1 昨年度の成果と課題

昨年度の実証を通じて、ワンストップ窓口の設置・運営のためには、プロデュース機能・コーディネート機能が必要であること、それらに求められる役割・要件、フェーズ毎に実施すべき内容・留意点等の整理を行った。

	プロデュース機能	ワンストップ窓口	コーディネート機能												
求められる役割	<ul style="list-style-type: none"> <li>各ケースの条件に照らした枠組みの企画検討</li> <li>各段階での確認項目留意事項等を踏まえた地域内外におけるコアメンバーの探索</li> <li>ビジョン・アウトラインを作成、集合住宅の居住者、参加事業者等の共有、合意形成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>居住者に対する第一段階の窓口</li> <li>日常的に居住者とのコミュニケーションを繰り返すことで、見守り・安否確認、前広なリスク回避行動、危険検知に役立つ情報を得る</li> <li>必要に応じて介護・医療・健康づくり等に関する専門員、あるいは生活利便サービス等への接続を促す</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ窓口と各者の連携支援</li> <li>各パートの役割分担に照らした計画作成、状況確認、制御、ルール提案</li> <li>各パート・居住者間の情報共有支援</li> <li>サービス・商品の調達や選択肢の提供、事業者の入口管理</li> <li>居住者・事業者・行政等との調整、運営遂行、再検討の繰り返し</li> </ul>												
要件	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体像に照らして適切な事業者の探索・交渉ができる</li> <li>地元の情報に精通している</li> <li>コーディネート機能との連携ができる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>居住者と信頼関係が構築されている</li> <li>適切なタイミングで専門員やサービス等へ接続する</li> <li>コミュニティ空間に常駐している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口構築に継続的に関わられる</li> <li>多様な事業者間での調整ができる</li> <li>地元の情報に精通している</li> </ul>												
役割のポリシー	構築期 (Phase1) 導入期 (Phase2) 運営期 (Phase2+)														
	Phase 1 実証的取組み実施までの企画 (プロデュース)							Phase 2 サービス提供にかかる調整 (コーディネート)							
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7
環境分析	環境分析	重点テーマ	サウンディング	事前調整	ビジョン共有	作成トライン	アウトライイン	完成トライン	のアウトライイン	構築オペレーション	カレンダー作成	周知	開設準備	取組実施	振り返り

図 1-4 プロデュース機能・ワンストップ窓口・コーディネート機能に求められる役割・要件

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

また、「ワンストップ窓口」の有効性、コア機能のオペレーションの確立、ワンストップ窓口を訪れた居住者へのサービス提供について、実証において実現することができた。

- ワンストップ窓口があることで、効果的な専門員（介護）からの情報提供・居住者間のコミュニケーションが促進される中で、居住者間での互助・理解促進等の効果が確認できた。
- ワンストップ窓口自体には、必ずしも介護・医療分野の専門人材の駐在は必要ではなく、一番身近なコミュニケーション先として居住者との関係構築がなされていることが最重要であることが分かった。
- ワンストップ窓口において疑問・問題等が発生した際のサポート体制・相談相手として、介護サービス事業者や地域包括支援センターのバックアップ体制が必要であることも明らかになった。

一方で、ワンストップ窓口の運営体制の持続可能性（誰が担うか）、様々な民間サービスを利用する場合の調整役（コーディネート機能）、十分な共有スペースが確保できない場合の対応方法、より要介護度が高い人や積極的にコミュニティへの関わりを持とうとしない高齢者への対応方法等については、今後の検討項目として残った。

表 1-2 昨年度の成果と課題

今年度の成果	問題意識、今後検討が必要な事項	今後の検討項目
<b>実践的取組を継続しながら検討</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ窓口の有効性を確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運営スタッフ等の対応の持続可能性</li> <li>必要なイベントの内容・質・量</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要なイベント内容・密度と、持続可能な運営負荷の落とし所</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>「居住者-ワンストップ窓口-専門員-地域包括」という情報共有・リスク検知の仕組み形成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「最期まで住み続けられる仕組みづくり」という本事業の目的に照らした対応策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>要介護者を抱えている家族へのヒアリング等を通じた、生活支援サービスで拡充すべき分野・手法</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ窓口を訪れた居住者へのサービスの実現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極的にコミュニティへの関わりを持とうとしない高齢者への対応策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>左記に対するリスクの早期検知、介護予防措置を進めていくための方策</li> </ul>
<b>持続的運用・横展開のために検討</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ窓口運営の投入量（実費）の把握</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切なコスト負担（誰がどのように）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>居住者・事業者等における適切なコスト負担、事業性の考え方</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>集合住宅内でサービスが完結する形態の実現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>十分な共有スペースがない集合住宅・地域にも対応できる仕組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>集合住宅内に完結しないワンストップ窓口構築の条件等の整理</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>プロデュース・コーディネート機能が実施する事項・役割・要件等の整理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他のケースにおける汎用可能性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多様な集合住宅を想定した検討</li> <li>プロデュース・コーディネート機能の担い手が実施しやすくなる仕組み</li> </ul>
<b>中長期的な展開に向けた検討</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>各者が現時点で提供可能な範囲でのサービスを提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ窓口を活用したビジネスが成立すると想定した場合の、あり得る新しいサービス・商品等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ窓口を活用したビジネス展開をしていく上で必要なプログラム・ソリューションの改良・開発</li> <li>事業者間の情報共有・連携のあり方、それらを支える仕組みづくり</li> <li>推進していく過程での県の役割</li> </ul>

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書（表現を一部変更）

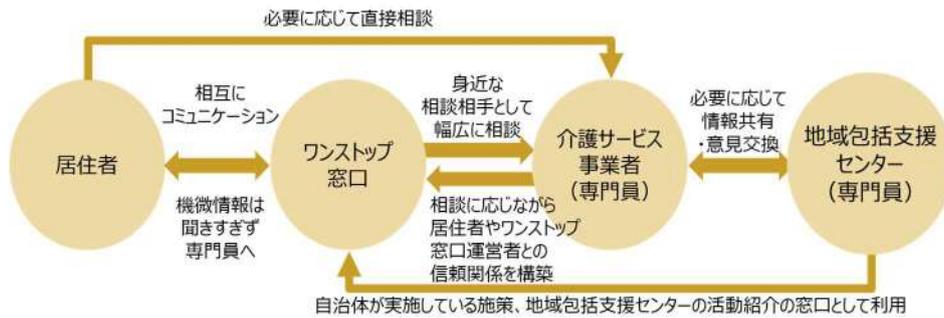


図 1-5 ワンストップ窓口のオペレーション

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

### 1.2.2 実証の組み立てのポイント

これらを踏まえ、取りまとめの年度として指針（マニュアル）を作成するために、これから各所で実践できる形態として一般化することに鑑み、今年度の実証の組み立てにおいては、以下の点について、特に留意して進めることとした。

- 持続可能なワンストップ窓口の運営体制（担い手、運営体制、コスト、適切な質と量、取り上げるテーマ）
- より要介護度が高い人や介護をする人のニーズの把握
- 積極的にコミュニティへの関わりを持とうとしない高齢者との関わり方策の検証

### 1.2.3 マニュアル作成のポイント

マニュアル作成にあたっては、自治会、自治体職員等を主な読み手として想定し、以下の観点で検討を行うこととした。

- 実証で明らかになったワンストップ窓口設置の有効性（課題解決）の整理
- 集合住宅等の居住者、周辺環境を支える様々な立場の人の問題意識・ニーズの整理
- 実証を踏まえたワンストップ窓口の役割、設置方法、運営上の留意事項の整理
- プロデュース機能、コーディネート機能については、それぞれコア機能としてのワンストップ窓口に焦点をあてた「立ち上げ方法」「運営上の工夫・オプション」として、ある程度の単純化を行った上で記載
- ワンストップ窓口の設置に当たり、十分な共有スペースが確保できない場合の対応方法

### 1.2.4 業務のフロー

以下の手順で調査を進めた。

#### ① 地域の現状確認のためのヒアリング

##### (ア) 地域の現状確認のためのヒアリング

モデル住宅において、要介護度が上がっても継続的なケアの提供が受けられるように、地域の医療・介護事業者、地域資源、地域包括支援センター等に対して、既存の提供サービス内容を踏まえた連携の可能性、連携する上での留意点等についてヒアリングを実施した。

### (イ) 協力事業者の探索のためのヒアリング

要介護度が上がっても、居住者が望んでいるサービスを受けられるような体制を構築するための提供サービス群の一端を担う可能性がある事業者に対して、連携の可能性や条件、連携する上での留意点等についてヒアリングを実施した。

#### ② 連携方法及び体制の検討

上記のヒアリング結果を踏まえて、モデル住宅のニーズに対応した事業者群のマッチング・連携方法・体制を検討し、事業者群に内容を提示して実現可能性や条件等についてのサウンディング調査を行った。

#### ③ モデル住宅におけるサービスの設計・検討

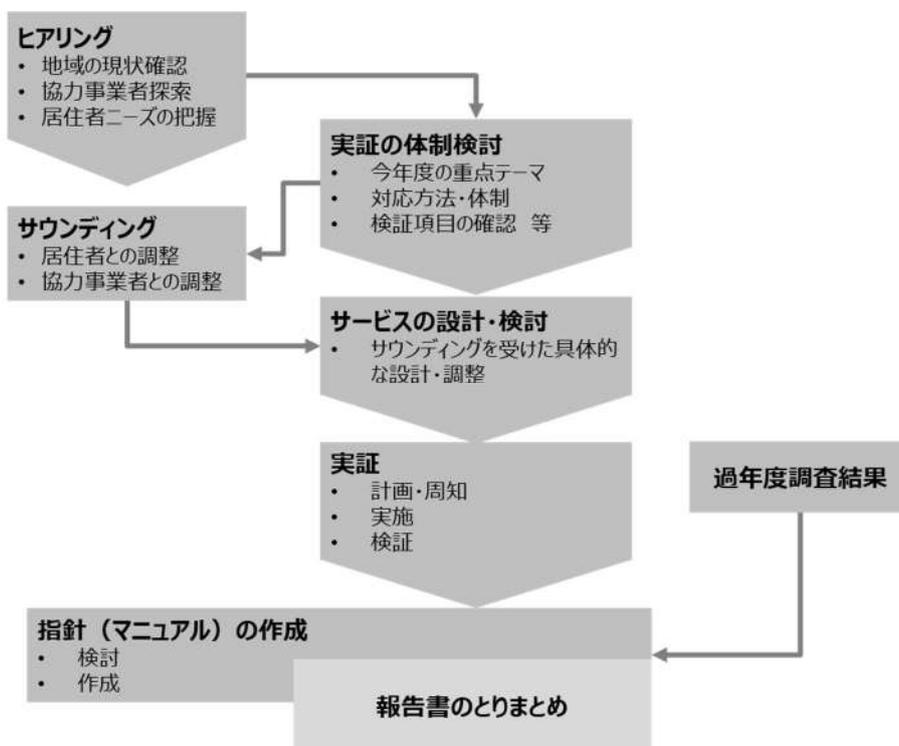
モデル住宅において自治会、コア企業群等との意見交換の場を設定し、最期まで自宅で暮らすことが可能となる継続的なケアの提供や食・趣味等のサービス内容の設計・検討を行った。

#### ④ 実証の計画・実施・検証

上記までの検討により明らかになった居住者の状況・事業者群の体制・技術面や制度面での成約等を踏まえ、現時点で提供可能なサービスをもとに実証の内容について検討し、計画を策定、実施した。検証では、実施時のオペレーション・動作や投入資源量、最低限必要なサービスを構築し運営するために必要な体制（人員・時間・場所）に係るコストの算定を行った。

#### ⑤ 介護機能構築手法の指針等の作成

実証実施後に、居住者と事業者群の両者に対してヒアリング又はアンケート調査を行った上で、本事業の実証と昨年度までの調査結果を踏まえ検証を行い、社会実装に向けて既存資源を活用した介護機能構築手法の指針を策定し、マニュアル化を行った。



## 2. 既存資源ヒアリング調査

### 2.1 仙台市の実証

昨年度の実証に協力いただいたモデル住宅において、来年度以降も運用可能な形態での実証を目指し、各方面へのヒアリング・調査を実施した。

#### 2.1.1 昨年度事業の進捗・成果・課題

##### (1) モデル住宅の特徴と進捗

##### 1) モデル住宅の特徴

仙台市のモデル住宅では、昨年度も実証事業を実施した。日常生活、医療・介護サービス環境、建物もほぼバリアフリー化されており、居住者コミュニティも活発、マンション管理会社等による常駐があること等がプラスの要素として挙げられた。一方で、オートロックによるセキュリティの高さによって逆に見守り・サービス等がアクセスしにくい構造になっている点、居住世帯数が多く多岐にわたることから居住者間で納得感のあるサービスに落とし込む難しさがある点などが課題として挙げられた。

(プラス要素) 周辺環境充実、共有スペースにゆとり有、居住者同士のコミュニティ活発、マンション管理会社等が24時間365日常駐、最期まで住みたいニーズが高い  
(課題) オートロックの中に見守り・サービス等がアクセスしにくい、世代間・居住者間での理解が必要



#### Step2 重点テーマ

オートロック内側に、居住者専用のワンストップ窓口を形成することによって、地域包括ケア、介護・介護予防・生活支援等の各種サービスと居住者の明示的な接点を構築する。

高齢者、介護を要する方、子どもなど、多様な世帯・人を温かく見守り、互いに支え合えるコミュニティの拠点とする

図 2-1 環境分析、ニーズ・課題の把握

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

## 共通の課題認識

- セキュリティが厳重な住宅内における高齢者のリスクの検知が難しい。
  - 事前の対策が取りにくい
  - 適切なタイミングでのケアの提案ができない
  - 容態の急変に気づきにくい
  - 孤独死に繋がる
- 特に独居の高齢者は、自身を気遣う（衣・食）動機が減るが、日常的にブッシュしにくい。
  - 継続的な食習慣の悪化、コミュニケーション不足により体力・認知機能低下を招く
  - 要介護状態、医療的措置が必要な状態に進行してしまう

## ワンストップ窓口のあり方について

### (場づくり)

- 相談以前に、まずは、出てきてもらって目に触れる、話すこと、そのための目的が必要。
- 日頃から相談できる間柄は、一朝一夕には作れない。
- 仮に「相談どうぞ」と誰かが座っていても、場と人に慣れてこないと、なかなか相談されない。

### (担い手)

- 世間話の中から出てくるものを拾い上げる作業が重要であり、普段は必ずしも資格を要さないが、急場で相談できる相手として有資格者（介護・医療等）がバックアップ体制にいれば安心。
- コミュニティを設計する部分と相談窓口は、別主体の方がやりやすい可能性。
- 負担になりすぎない範囲で有償ボランティアの活躍があるとより良い。
- 先々のコンテンツとして、食・健康・運動の他に「本」もおすすめ。
- 夕暮れ時は、高齢者の不安が高まる時、そういう時にコミュニティの場があると良い。
- 夕暮れ時は、帰宅後の子どもたちも集まり多世代での見守りが成立するのではないか。
- 食、口腔、健康、介護、医療等のデータが一元的に繋がれるような広がりを持った検討が必要。

図 2-2 サウンディング・事前調整までに各者から得られた示唆

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

## 2) 昨年度の実施状況

これらを踏まえ、居住者、協力事業者等へのヒアリング、サウンディング、意見交換会等を通じて、以下の体制で実証事業を 1 ヶ月間実施した。結果として、延べ 169 名がワンストップ窓口を利用し、うち 142 名はイベントにも参加した。また、個別対応が必要な機微な個人情報にかかる内容の相談が 3 件寄せられ、うち 2 件は介護の専門員に接続した。

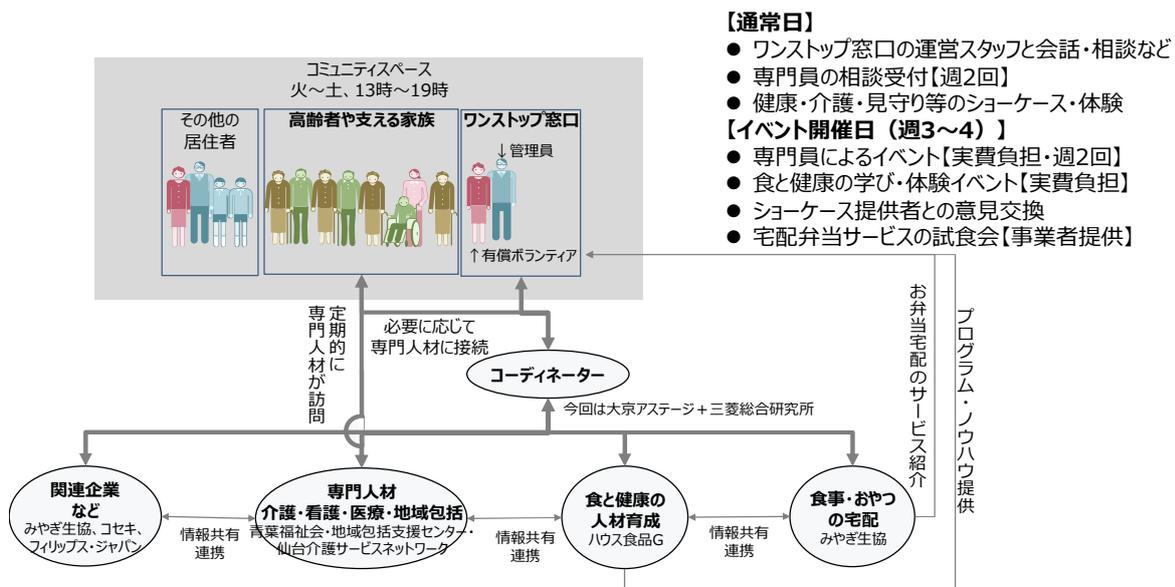


図 2-3 実証のアウトライン（住民意見交換会の資料から実績ベースで修正）

出所：平成 30 年度集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

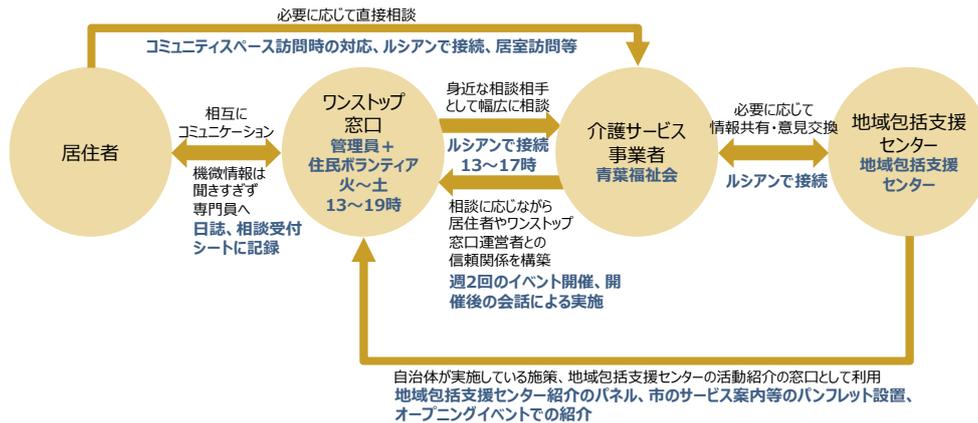


図 2-4 ワンストップ窓口のオペレーション（仙台市実証の場合）

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

### ワンストップ窓口への相談（相談受付シート・日誌より）

- **ワンストップ窓口の活用状況**
  - 訪問者・延べ169名のうち、142人はイベントにも参加、個別相談対応（相談受付シートが残っているもの）が3件
- **訪問者の主な内容**
  - 日常のできごと、健康、病気等に関する会話、3日に1回は安否確認に顔をだす、高齢になっても住み続ける人を支えるためにマンションにあると良い設備の提案、日常生活の不便・不安（お金・電気製品等）に関する相談など
- **個別相談対応の概要（3件とも60歳代の方々がご両親等について問合せ）**
  - 介護のこと、老後のことに関する心配ごと → 訪問時の青葉福祉会に引き継ぎ、そのまま専門員による相談
  - ケアマネジャー・デイサービスを見つけない → ルシアンで青葉福祉会に連絡、後日、専門員と個別面談へ
  - 呼び寄せ後に当地に馴染めない → 期間中のイベント、マンション行事・サークル等を紹介（その場で解決）

### 専門員への相談（青葉福祉会からの報告資料より）

相談受付3件中の  
2件は専門員へ

- **ルシアンを介した相談受付（1件）**
  - 利用中の介護保険サービスに関すること。ただし、当該申告者が直接ルシアンを使用したわけではなく、支援スタッフの方がルシアンを介して、聞き取りの概要を代弁。個人情報に係ることや、具体的なサービスに関することだったため、その場での回答が難しく、後日、コミュニティスペース訪問時に、改めて面談を行った。
  - 後日、問題が解決して、相談者から一人で背負わなくても良くなり、心が軽くなった、という感想があった。
- **コミュニティスペースでの相談受付（1件）**
  - イベントで実施した活動内容についての問合せ・相談、その場で回答。
- **電話での相談受付（1件）**
  - 事業内容に関する相談受付、電話でそのまま回答
- **イベント参加を通じた相談受付（専門員が開催したイベントの参加者）**
  - 介護のいろは、認知症サポーター講座等を通じて、将来に関する不安・疑問に感じていることについて、専門員と対話をすることで、その場で解消していった

図 2-5 ワンストップ窓口の活用状況

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

## (2) 成果と課題

### 1) 成果

#### ● 介護や認知症について学ぶニーズがある

居住者は、実証について非常に高く評価し、本取組を続けて欲しいというニーズが極めて高かった（宅配弁当のランチ会イベント、クローズイングイベントアンケートの結果より）。また、「認知症サポーター講座」の満足度が高く、また、「介護のいろは」の参加者が多かったことから、見守る立場への関心や、将来に備

えるという意味でのニーズが高いことが分かった。

### ● 定期的に介護の専門員と触れる機会があると会話の中で理解が深まる

外部リソースを活用したイベントについては、例えば、回を重ねるごとに青葉福祉会が開催するイベント実施後の時間等は、家族の見守り・介護等について気軽に専門員に相談できる雰囲気形成されていた。専門員への実際の相談は少なかったが、気軽に相談ができる雰囲気・関係は形成されたことも成果の1つと言える。

### ● より多くの人を巻き込むための演出としての飲食

実証開始当初は飲食なしでワンストップ窓口運営を開始したが、途中からお茶と簡単なお菓子を用意することで、気軽なコミュニティ空間が演出され、結果としてより多くの人を巻き込んだ実証へと展開していくことができた。この他、料理を介した交流イベントは、多様な参加者を巻き込みやすく、新たに高齢者を巻き込みたい場合、多年代交流を進めたい場合にも有効な手段であることが確認された。

## 2) 課題

### ● 極めて個人的な相談の受け止め方

一方で、個人的な相談が出てきた場合のボランティアでの受け止め方（必要以上に聞かないようにして専門員へ繋ぐ）、話す内容よりの適切な場所の選び方（機微な個人情報がある場合は個室のように区切られた空間の確保）などを明確にすることも、課題として挙げられた。

### ● 持続的な運営のための工夫

1ヶ月間の実証としては好評だったが、実際にマンション内で実施する取組としては運営支援スタッフ（ボランティア）の負担が大きい、多世代が居住するため共有スペースの利用等に当たっては、若い層に対する配慮が必要等の観点から、運営の時間帯・頻度や運営方法等については、今後の検討が必要との指摘があった。

#### <担い手について>

- ・ 「ワンストップ窓口」というサービス形態そのものが、相談・コミュニケーションから始まるサービスであるため、十分に機能するためには、コミュニティ活性化が重要である。そのため、**担い手としては既に居住者との関係が一定程度構築されている人が含まれることが望ましい。**
- ・ 自治会でワンストップ窓口を担うことはありえるかもしれないが、時間拘束や責任等の面で負担が大きいため、**自治会のみでの運営は難しいが、管理組合・自治会の役員と兼務する人が関わることで運営しやすくなる側面もある。**
- ・ **ケアプランセンター（ケアマネ1人から設置できて、経費はテナント料と人件費）を設置するという方法も検討の余地あり**

#### <留意点、必要な人数など>

- ・ **家族・後見人・お金・健康状態等の個人の機微情報をうっかり話す、うっかり聞くことにならないよう、この辺りの線引き・基準整備は必要**である。
- ・ 現状のイベント密度・機材の出し入れ・日誌の記入であれば、最低でも毎日2人必要であり、**担い手の増員、あるいはイベントの縮減が必要**である。

#### <運営時間>

- ・ 生活習慣の違いからお互いに快適ではない場合もあるため、時には**年代間の時間的な棲み分けが必要**である
- ・ 必ずしも夕方以降の時間は必須ではない（夕方の高齢者訪問が少ない、**昼食時やイベントの開催時間にあわせた方が集まりやすい**）

#### <場所の選定>

- ・ **ガラス張り・自動ドア・バリアフリー化されたスペースが望ましい**（窓越しに目線が合い、誘う・応じるの関係があることでコミュニティの活性化、利用促進につながる）

図 2-6（振り返り）

出所：平成30年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書  
（表現を一部変更）

#### <専門員が開催するイベントの意義>

- ・ イベント実施で健康・介護予防等の意識が高まった後の時間帯に、コミュニケーションの時間を設置することで、家族の見守り・介護等について具体的な相談がしやすくなる効果がある
- ・ 専門員による相談受付も、人間関係の構築が重要な要素であることから、1ヶ月間で構築された関係を活かせば、今後、継続していくことで、少しずつ相談件数も増加の可能性がある
- ・ 集合住宅との関係が構築されれば、イベントの回数は減少させて良いのではないかと

#### <イベントの内容について>

- ・ 集合住宅において「相互に理解し合う素地作り」の目的で、認知症サポーター講座、介護のいろは等の講座はニーズが高く、定期的開催は現実的である。また、複数の介護サービス事業者が連携する場としても適当である
- ・ 居住者やマンション管理会社の管理員が、老化・介護・認知症・在宅で最期まで暮らせる方法があることを知ることで、高齢者が暮らし続けやすい環境構築につなげることも集合住宅では有効である

#### <事業者としての参画継続の意味>

- ・ 従業員に対して、外とのつながりから様々なノウハウ・知識を吸収させたいという方針の事業者があれば、この仕組みにも積極的な参画が期待できる
- ・ 一方で、社会実装を考えた場合、実際には参画事業者を見つけることが困難なケースもあり得る。例えば、宮城県として「在宅介護を支援する事業者認証」等を実施すると、意識のある事業者や顧客基盤が十分でない事業者が登録され、そこを目印にして集合住宅とのマッチングが進む可能性がある

#### <新しい展開の可能性>

- ・ 在宅介護者が増えると、訪問ヘルパーが自宅に泊まりに行く形態の保険外サービスのニーズが出てくる可能性がある。事業者はショートステイのような施設投資が不要で、かつ、要介護者も普段の生活の延長線上で負担も少なくメリットも多い
- ・ 冷蔵庫の状態や要支援・介護の状態が分かるとも言われており、また、上記の保険外サービスを考えていくにあたって、食と健康に関する事業者と連携して、訪問ヘルパーやグループホームのスタッフの技能・ノウハウを高めることも重要である

図 2-7 専門員の配置（振り返り）

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

#### <イベント実施の効果>

- ・ 古い集合住宅の場合、サークル活動は従来の居住者が多く、転入者が入りにくかったが、外から提供されるイベント等において誰でも参加可能であれば、そうした障壁解除にもつながる効果がある
- ・ 食事の場・イベント等がきっかけになって、これまで話したことがなかった住民同士での理解が深まる効果がある
- ・ 料理教室・紙芝居等のイベントを通じた多年代交流は、両方の世代に高評価である

#### <ルシアン（IT機器・テレビ電話）>

- ・ 専門員としては、営業時間内であれば、幾つかのマンションと繋がっている状況であっても良いが、介護事業者密度には粗密があるので、負担が過大にならないように上限設定は必要
- ・ 高齢者の利用促進のためには、しっかりと押下できる「ボタン」が、相談ツールとして使うにはプライベートな空間が必要
- ・ 声が聞こえなくても、相手側が目視で問題の重大さを計れるため、映像があることは非常に有効

#### <TANO（介護予防用のコンテンツ）>

- ・ 一度に配信されるコンテンツは10個程度でよく、それらが季節ごとに更新されていく方が利用者は飽きずに使える
- ・ 利用時には「ガイド」が必要で、目的に合わせて使えば一定の効果が期待できる一方で、痛めるリスクもある
- ・ OT・PTが使うツールとしては、計測値をプリントアウトできると、実施記録として使えて良い

#### <宅配サービス事業者の見守り>

- ・ 安否確認の「否」のレベルを引き下げ、「今日は・・・さん、少し顔色が悪かったから、気をつけてあげて」等と、小さな変化を通報できる先があると効果的な見守りにつながる可能性がある

図 2-8 その他のサービス（振り返り）

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

### 2.1.2 地域の現状確認・協力事業者の探索のためのヒアリング

昨年度実証の実施を踏まえ、ワンストップ窓口の基本構造に係る事業者は整理されていることから、今年度実証への協力可否や協力のあり方について、以下の通りヒアリングを実施した。いずれについても、関わり方の詳細を詰める必要があるものの、実証への協力について前向きな回答を得られた。

<打診先>

- ・ 地域包括支援センター
- ・ 社会福祉法人青葉福祉会（近隣の複合的介護サービス提供事業者）
- ・ 株式会社大京アステージ（当該マンション管理事業者）
- ・ 株式会社フィリップス・ジャパン（ヘルステック事業者）
- ・ コセキ株式会社（地元医療機器販売・IT 事業者）

表 2-1 ヒアリングの結果概要（仙台）

分類	事業所	ヒアリングの結果概要
地域包括支援センター	地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前年度実証事業と同様の形で参画する。住民からの相談の窓口は介護事業者とし、地域包括支援センターはその後方支援を行う。</li> <li>・ 前年度の取組後、住民の方から困りごと相談を受けるカフェを立ち上げたいと相談を受けていた。週 2 回程度で実施したいとの内容であったが、長期で継続できるように、月 1 回程度のペースでの取組を助言した。</li> </ul>
マンション管理事業者	株式会社大京アステージ、マンション担当者・管理員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ （昨年度事業の振り返り）居住者の生活上の細々したニーズにマンションサポーター（管理員）が即座に対応できたため、居住者の満足度は高かったと思う。食事は好評だった。それを契機にマンションのイベントを手伝ってくれるようになった方もいる。コミュニケーションが生まれる機会にもなるので、今後も実施すると良いのではないかと。居住者の中には、今年度の実践調査を心待ちにする方や、既にボランティアに応募する意向を示してくれる方もいる。</li> <li>・ （マンション居住者の特徴）居住者のうち、80 代以上で独居の方は人が集まる場には参加しない傾向。入居時から独居の方、夫婦で入居した後、どちらかが亡くなり独居になる方がいる。</li> <li>・ （要介護・要支援者や家族へのアプローチ）マンションサポーター（管理員）は、居住者と可能な限りコミュニケーションを取るようになっているが、基本的にマンション内で行き会った際の声掛けが中心であり、居宅を一つ一つ訪問することはしていない。デイサービスの送迎時（午前、午後）に利用者と家族への声掛けを続けるうちに親交が深まった。</li> <li>・ （今年度の協力体制について）昨年度と同様にマンションサポーター（管理員）をコミュニティスペースに常駐させられるかは、マンションサポーター（管理員）としての本業もあることから、今後社内で検討を要する。アンケートなど事業への協力は可能。</li> </ul>
介護サービス事業者	社会福祉法人青葉福祉会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民インタビューを踏まえ具体的な実証プログラムを検討する。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 11 月から毎週水曜日、全 6 回程度実施。</li> <li>➢ 財産管理（生きているうちに整理する）、後見人の講座</li> <li>➢ 介護する側に対するサポートとして、介護者同士（特に男性）が話す場</li> <li>➢ 料理教室（介護職、栄養食レシピ）</li> <li>➢ 介護する方が、毎日のメニューを考えるのが大変、とおっしゃっていたのを踏まえ、栄養指導をあわせて、メニューを提示。</li> <li>➢ 青葉福祉会の管理栄養士による栄養指導（ランチ会、夕食を作って部屋に持ち帰ってもらう）</li> <li>➢ おしゃれ教室（青葉福祉会のネイル教室）</li> </ul> </li> </ul>

分類	事業所	ヒアリングの結果概要
		<p>➢ 認知症サポーター講座、介護のいろは</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今回は要介護者を身近なところで支援する人に対して参考となるプログラムを考えていきたい。</li> </ul>
ヘルステック事業者	株式会社フィリップス・ジャパン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度は「歯と健康」というテーマで実証プログラムを実施した。当初の事業企画はヘルスケア分野での IT との結びつけを狙っていたようだが、レポートではコミュニケーションの重要性が説かれていた。その中でヘルステックをどのように位置づけるかが今後の検討課題になるだろう。</li> <li>・今年は IT 活用の前にニーズを深堀したい。ニーズが IT で解決できるなら IT を使う。また介護の抱える課題の一つ、「ご家族の負担軽減」にも注目したい。ヒアリング等での課題の深堀の場として位置づけたい。</li> </ul>
地元医療機器販売・IT 事業者	コセキ株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度の実証では健康レクリエーション機器、IT 機器を提供したが、世話役として活動することで「住み慣れた所での自律した暮らし」にはコミュニティが重要と気づき、積極的に取り組む住民の姿勢が見え、今後の長寿政策のプログラムを考えていくヒントになった。</li> <li>・要支援・要介護者の支援には人の繋がりが一番だと考えている。あえて IoT を標榜しているのは、時間・距離・過疎の問題など人では解決しきれない問題の解決のためである。また、専門家と家族との方針が一致することが重要である。</li> </ul>

### 2.1.3 居住者等へのヒアリング

実証内容を企画するにあたり、事前に住民の意向を確認するため、実証内容に関する全戸アンケート及び要介護・要支援者とそのご家族に対する意見交換会、個別面談、管理組合役員へのヒアリング、マンション管理会社・管理員等へのヒアリングを実施した。

#### (1) 居住者向けアンケート調査

今年度実証における実施内容の検討に先立ち、昨年度事業における実証実施を踏まえた居住者の実態・ニーズ調査を行った。

昨年度事業で実施した内容の継続意向が確認されるとともに、実施内容（イベント等）については、食事会等を通じた住民相互理解のための情報交換、介護や高齢者の暮らしに関する学びのニーズや、日常の困りごとの手助けサービスのあり方検討等が挙げられた。

また、昨年度の結果を踏まえて、運営支援スタッフは2人ずつ必要であることや、イベント開催日を固定しない、シニア向けばかりにしない等、より多くの人を対象となるような工夫が求められることが分かった。さらに、若い子育て層からは自治会の取組が高齢者中心との不満の声があることや、介護に限らずマンションに暮らす多世代の課題に応える地域共生社会の実現に向けた取組への期待もあることが分かった。

主な設問項目・結果概要は以下の通りである。

#### <主な設問項目>

- ・ 回答者属性（居住人数、年齢層）
- ・ 昨年度の実証を受けて、実施してほしい取組・改善点
- ・ 同居家族における要介護・要支援認定者の有無

- ・ 要介護・要支援者等の日常生活における困り事、要望・意見
- ・ 上記に関する面談・意見交換会への参加意向
- ・ 要援護者（平常時の見守り、災害発生時などの支援）登録に関する希望の有無

### <アンケート結果概要>

- ・ 実施期間：2019年8月17日（土）～8月31日（土）
- ・ 回答：85世帯
  - 2人世帯が43、単身世帯が18、3人世帯が14の順に多い
  - 回答者のうち単独世帯は70代が多く（9世帯）、2人世帯は50～70代が多く、3人以上世帯では若者の同居がある人が回答した

### <結果概要>

- ・ **実証で実施してほしい取組、改善**

実施してほしい取組	
場所の提供	・ マンション内の相談・情報交換・コミュニケーション窓口（喫茶・癒しの空間）介護に関する相談・困りごとの専門員等への連絡相談
連携	・ 見守り・安否確認・健康管理・緊急時・薬内服確認・通院介助・医師との連携
コンテンツ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民の相互理解のための情報交換（要介護・要支援認定者当事者や同居者の意見・要望、手助けできること、少しの気遣い・目配り等）</li> <li>・ 定期的な食事会開催（月1～2回）</li> <li>・ 学び・趣味（食事、パソコン・スマホ、リフォーム、ストレッチ、映画等）</li> <li>・ 介護関連知識（訪問介護・看護・医療・看取り・財産管理等の知識）</li> <li>・ 一人暮らしの高齢者の日常のちょっとした困りごと手助けサービス、便利屋としての登録制度（電球交換、宿題を見る、シッター、買い物手伝い・代行等）</li> <li>・ デイサービスのように半日～1日いられる場所・人・メニューの提供、入浴介助、買い物、掃除などの日常生活の介助、車イスの設置</li> <li>・ 子ども向けの企画（読みきかせ・工作・体験など）</li> </ul>
改善点	
運営方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ スタッフの運営体制（運営日は各日2人ずつ、スタッフを増やした方が良い）</li> <li>・ 週1回のプログラムは、週ごとに開催曜日を替えていただけたら参加できる。</li> </ul>
留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対象がシニアだけのイメージがあるので、コミュニケーションスペースに子育て世代も入りやすい雰囲気作り・お知らせ等が必要（子供の遊び場が減ると困る）</li> <li>・ 高齢者中心になっていることについて、若い層から多くの不満の声が出ている。平等に徴収している自治会費が、不平等に使われていると感じる。</li> <li>・ 介護に特化せず、当マンション住人の課題が何なのかをアンケート等により把握し、広く議論・検討して、地域共生社会の実現に向けた取組としてほしい。</li> </ul>

- ・ **要介護（要支援）認定について**
  - 8世帯で要介護・要支援認定を受けている方がいる
  - 要支援1～2（3世帯、歩行器・通所リハビリ、床清掃等を利用）
  - 要介護1～2（2世帯、デイケアサービス、リハビリ、機能訓練週2回等）
  - 要支援3～5（3世帯、デイサービス週3回、デイケア、訪問リハビリ等）
- ・ **要介護（要支援）認定者等の日常生活での困りごと**
  - 食事介護だけで、5～6h/日必要、自分のことも必要な家事にもなかなか手が回らない。

- 介護者（回答者）に何かあり、家にいられなくなった時、要介護者（配偶者）の生活をどうすれば良いのか想像できない。
- ・ **意見交換会・個別面談の参加・協力意向**
  - 9世帯（要支援・要介護者以外の世帯を含む）から参加意向があった。
- ・ **要援護者リストへの登録について**
  - 20世帯から要援護者リストへの登録の希望があった。

## (2) 要介護・要支援者とそのご家族の意見交換会・個別面談

9世帯の方から意見が出された。直面している問題としては、主に以下の3点が挙げられた。

- 独居高齢者、高齢者のみ世帯等の傷病等の緊急時の支援の確保
- 日常生活の力仕事、食事等の手間のかかる家事等の負担の軽減
- 介護をする立場の居住者の心身のケア・相談先の確保

また、今すぐではないが、あったら良いと思う支援や必要な情報、問題意識等についての問では、以下のようなニーズがあることが分かった。

- 介護保険、身だしなみ、財産管理、後見人等の介護に関する知識に関する学び
- 在宅診療・看取り・自身にある介護サービス事業者の見つけ方等、地域の情報
- 見守ったり、相談に乗ったりしてくれる（敷居の高くない）気軽な人物・コミュニティ

### 1) 日常生活の中で必要な支援・サービスについて

<p><b>「現在直面していること」に対して</b>          (独居高齢者)          ☆ 緊急時の病院への送迎、傷病時の身の回りの手伝い等          (配偶者を介護)          ☆ 介護する人にとっての自由時間、息抜き、自費での掃除サービス利用、デパートでの食事等、日常的な負担軽減</p>
<p><b>「できなくはないが負担に感じていること」に対して</b>          (独居高齢者)          ☆ 掃除、布団干し、カーテンの洗濯、エアコン掃除、押入からの出し入れ、食事のコンビニで調達等の日常生活での負担軽減          (配偶者を介護)          ☆ デイサービスを週5日、デイケアを週1日（食事、歯磨き、着替え、入浴）利用しているが、要介護4の家族を24時間介助していると、息抜きの時間・介護者同士の交流が必要          ➤ 「自分を多少犠牲にして、できるだけ自分でやろうとすると共倒れになる可能性もある。朝の時間帯にヘルパーを入れる等の選択肢もある」と同席していた青葉福祉会のケアマネージャーからコメントがあった。          ☆ 要介護者にこだわりやプライドがあり、介助を嫌がるので戸惑う。          ☆ 要介護者がショートステイや施設入居を嫌がるが、自身（介護者）としては将来的には施設入居を考えており、どう説明するか悩んでいる。          ☆ 要介護者は趣味もなくなってきた。よい趣味が見つかるとうれしいのだが。</p>
<p><b>「将来に向けて不安なこと」に対して</b>          (独居高齢者)</p>

- ◇ 家事ができなくなることで、老人ホームに入居する方が多い。
- ◇ 食事が大事だと認識しているが、一人になってからは料理の手を抜く、外食もする。
- ◇ 宅配弁当は飽きる。コンビニのお弁当は栄養が偏る。
- ◇ 病気になったら、マンションを売って介護施設に入ることも検討中だが、お金がもつか心配。

(配偶者を介護)

- ◇ 今後できないが増えること
- ◇ 配偶者の将来の看取り先を見つけることに不安を感じる。
- ◇ 自身が先に死亡した場合の後見人制度など、手続き部分も不安である。

(高齢者のみ世帯)

- ◇ 近くに頼れる人がいないので、セコムと契約している。緊急時にはセコムと救急車が家に入ってくる。
- ◇ 介護者への支援サービスがあると良い。

## 2) 日常生活に限らず、あったら良いと思う支援・サービス、その他

### あったら良いと思う支援

(独居高齢者)

- ◇ 介護保険の仕組みに関する講座

(配偶者を介護)

- ◇ 身だしなみ教室、全体のマナー教室、財産管理や役所への届け出
- ◇ 在宅診療医を探したい、看取ってくれる施設情報

(高齢者のみ世帯)

- ◇ いざというときに住民間で相談・助け合える関係
- ◇ 財産管理・後見人問題、自分に合った施設やサービスの見つけ方の情報
- ◇ シャンプー・カットの出張サービス
- ◇ 夕方になると不安になるので、相談・話ができる相手がいると良い。
- ◇ 誰に相談すれば良いかが分かっているだけでも安心。

### その他

(独居高齢者)

- ◇ 入院先の病院に地域包括支援センターが入っていて、退院後の相談受付があることは知っているが行っていない。民生委員への相談も敷居が高いと感じる。
- ◇ 介護認定を受けていないので、サービスの料金が分からない。

(配偶者を介護)

- ◇ 外部サービスが家の中に入ることに抵抗を感じる。
- ◇ 要介護者が自分の子どもには世話をしてもらいたくない、迷惑をかけたくないと考えているようだ。
- ◇ 自宅で看取りたいので、在宅医療等についてケアマネージャーに聞いたり、インターネットで調べたり、情報を収集している。
- ◇ 市で介護者の交流会を開催していたが、介護で時間が取れず参加できない。

(高齢者のみ世帯)

- ◇ 管理員さんが最近よく声をかけてくれるようになり、相談しやすい。

## (3) 管理組合、自治会へのヒアリング

管理組合・自治会役員へのヒアリングを通じて、以下のような意見が出された。総じて昨年度の実証については、それぞれに収穫があり継続意向が強かった。その上で、マンションとして継続可能な形態を見出していくための体制として、運営支援スタッフ（ボランティア）等について具体的な意見が出された。

- ・ **管理組合役員**

- 住民が気軽に立ち寄り、情報交換できる場は必要。今年度もコミュニティスペースでのイベントを実施してほしい。昨年度好評だった企画は今年も実施したい。
- これまで人が集まる場には出てこなかった人を呼び込むには、コミュニティに入るきっかけが必要。参加に積極的ではない層が一定数いる。
- 要介護・要支援者への実証に加えて、コミュニティスペースでのイベントも実施したい。こちらは、昨年度の知見をもとに実施できるので、要介護・要支援者に対する支援のようなチャレンジングな実践調査とは別に、少し早めに実施したい。
- 今年度はボランティアに応募しても良いという方もいるので、昨年度より協力者が確保できると思われる。

- ・ **自治会役員**

- ＜今年度の実施方針について＞

- 週1回程度のお茶会を実施して、住民同士の見守り・声掛けの関係性を広げたい。
- マンション内サークルでは、活動後にコミュニティスペースでお茶会を実施しているので、それらと一緒に活動できると良い。来年度以降にも、継続して居場所を作ることができる。
- 実施時間は15時～17時が良いのではないかな。
- 昨年度は、管理員の役割が非常に大きかった。今年度もお願いできると良い。
- お茶、お菓子、日誌、ノートは必要である。
- 実証自体は、12月のクリスマス前までに完了したい。

- ＜ボランティアについて＞

- 幅広く7～8人程度集めて、毎回2名程度が常駐する環境をつくりたい。
- 1人週2～3日、2時間／回程度が良いと思う。
- 参加した日は日誌に記録してもらう
- サークルを通して住民ボランティアを募集しても良いのではないかな。

- ＜オープニングイベントについて＞

- サークルのPRを依頼する。サークルウィークを毎年11月に実施しているのでちょうど良い。
- サークルの参加者は、50代～70代の方が多い。

## 2.2 気仙沼市の実証

気仙沼市の災害公営住宅をモデル住宅として、高齢者の孤立や生活不活発病を防ぎ、生きがいや楽しみを持ちながら健康で暮らし続ける仕組みを構築するため、実証を計画し、実施のため各方面へのヒアリング・調査を実施した。

### 2.2.1 昨年度事業の進捗・成果・課題

#### (1) モデル住宅の特徴と進捗

##### 1) モデル住宅の特徴

モデル住宅は 2016 年築の災害公営住宅で、入居後間もない人も多く自治会としてもコミュニティ形成に力を入れており、居住者の興味関心によるサークル活動等に取り組んでいるが、参加者が限られている面がある。独居・高齢者世帯の割合が高く、見守りを要する人も多い。

基本情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 戸数：284戸（8棟、市民福祉センター・集会施設併設）</li> <li>● 構造等：地上4～5階建、鉄筋コンクリート造、2016年築</li> <li>● その他：災害時一次避難ビルに指定、共用部バリアフリー完備</li> </ul>
コミュニティ特性	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者相談室が高齢者等に見守り・声かけを行っている。</li> <li>● 単独で自治会を形成済みで、マンション内に広い交流スペースが存在しているが、入居後間もない人も多く、自治会活動の拡充はこれからの課題。</li> <li>● 284戸中、自治会加入は240戸、独居世帯は162世帯、うち、65歳以上が66世帯</li> </ul>
周辺環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 事業者による外出支援・介護タクシー有。市の実施する外出支援サービスもある。</li> <li>● 定期的に生協、地元惣菜店の配達がある。</li> <li>● 高齢者相談室が併設されており、平日昼間は見守り・相談受付などを行っている。</li> <li>● 近隣に各種スーパー等の生活利便施設が整備されつつあり、移動販売のニーズは大きくないと考えられる。</li> </ul>
医療・介護環境	<p>気仙沼市内の施設・事業所数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 緊急告示医療機関2、在宅療養支援診療所3、休日夜間急患センター0、在宅療養支援病院0</li> <li>● 訪問看護ステーション3、介護老人福祉施設6、介護老人保健施設3、定期巡回・随時対応型訪問介護看護1、複合型サービス0、小規模多機能型居宅介護1</li> </ul>
市の主な事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 交流サロン事業、まちかど相談薬局、配食サービス、外出支援サービス、軽度生活支援サービス、緊急通報サービス、日常生活用具の給付、緊急医療情報キットの配布、障害者・高齢者軽スポーツ教室</li> </ul>

図 2-9 モデル住宅の概要

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

#### 2) ワンストップ窓口のコア部分の機能と重なる「高齢者相談室」

モデル住宅内に「高齢者相談室」が設置されている。高齢者相談室は、被災者支援事業の一環として災害公営住宅や防災集団移転団地等で新しい生活を始めた高齢者に対する安否確認・見守りを主な目的として設置されたものだが、高齢者以外にも要配慮者と考えられる居住者に対しても接点を持ち、日々の何気ない会話の相手となったり、自治会役員にも協力するなど、様々な役割を果たしており、本事業で想定しているワンストップ窓口のコア部分の機能と重なる部分が多い。

### 3) 高齢者の暮らしへの多面的な支援体制

この地域では、復興支援として見守り・コミュニティ形成支援が多面的に複数の網で受け止めるように実施されており、モデル住宅についても地域包括支援センター、高齢者相談室、まちづくり協議会、ボランティアセンター等の関係者間で連携して支援しており、認識共有ができていた。

高齢者が安心して住み続けるためには、医療・介護等のサービスが提供されるだけでなく、住宅環境、生活利便サービス、地域コミュニティとのつながり等も不可欠である。地域包括支援センターや高齢者福祉・介護に関する所管課だけでなく、住宅、地域づくりの所管課も含め、本事業の推進にあたっては理解・協力を得ることが重要であるが、既にその体制が整備されている状況である。

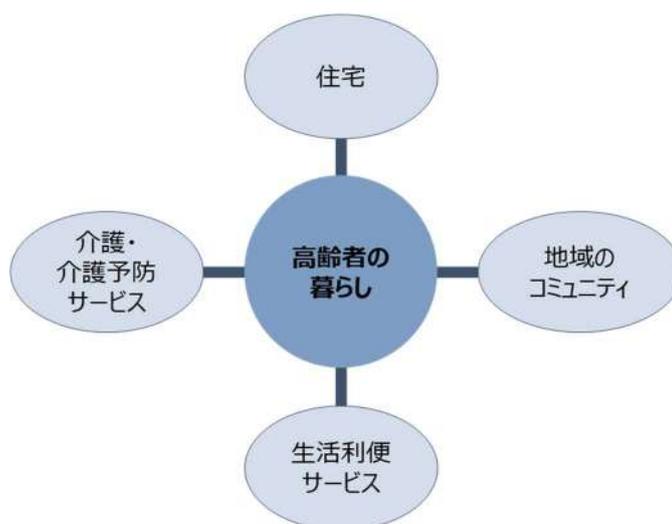


図 2-10 高齢者の生活を支える主な構成要素

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

### 4) 実証の進捗

震災復興関連の支援事業やボランティア活動により、現状の高齢者の暮らしへの支援体制は充実している。更なる課題としては、独居で引きこもり気味の居住者への見守りやサポートの充実や、自立居住者のサークル活動等の参加拡大や健康維持・介護予防等の取組促進が挙げられるが、一方で、こうした上乗せ機能について、対象居住者自体に必要性が認識されていない中、自治会も組織基盤を確立している途上でもあり、昨年度は具体的な実施プログラムの検討、実施体制構築の段階まで到達することができなかった。

## Step1環境分析、ニーズ・課題の把握

(プラス要素) 地域包括ケア・高齢者相談室が連携した居住者の見守り体制が確立されている、周辺の買い物環境が整いつつあり、宅配事業者も複数来ている、サークルもできてきている

(課題) コミュニケーションを拒絶する居住者・平日昼間不在の居住者の状況が把握できない、一住宅の居住者自治ではサークル等も限界がある、イニシアチブを取る存在がない(必ずしも課題とも言い切れない、みんなで支えている)

## Step2 重点テーマ

<必要条件への対応>

- 高齢者相談室の運営負荷低減  
引きこもっている人の安否確認、緊急通報ツールの整備  
→ ルシアン・TANO等の個人による活用可能性、マンションのように集まって楽しむだけではなく…
- <上乗せ機能としての生活利便性向上への対応>
- ボランティアセンター、まちづくり協議会が把握している広域的な住民活動の情報提供・相互参加の仕組みづくり → 居住者ニーズ把握 + 来年度の体制づくり
- 公営住宅の美化・警備などを含む仕事っぽい地域への参画・学びメニューの整備(話さなくても良いメニュー、男性70歳台以上を想定した内容)
- 地域イベントへの参加・参画、地域への参画、自宅でのTANO等利用による健康維持・介護予防効果の検証 → 来年度のメニュー構築時に実施

図 2-11 環境分析、ニーズ、重点テーマ

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

ヒアリング先	概要
気仙沼市	<p><b>(現状、問題意識・展望)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用できる介護保険サービスが十分になく、保険料が安い、在宅サービスは増やしていかなければならない。</li> <li>● 在宅サービスの事業者を誘導し、訪問介護等のサービスを展開したい。</li> </ul> <p><b>(活用が期待される人材・資源)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 交流サロン事業との連携、各復興住宅に設置されている高齢者相談室を活用できると良い。</li> <li>● 地区毎の生活支援コーディネーターや協力して地域活性化する協力員がいる。</li> <li>● 高齢者相談室は、包括支援センター・担当課・消防等とも連絡を取っており、本事業の一部を担える可能性はあるが、人手が十分ではなく、IoT活用等による負担軽減、他人材との連携が不可欠。</li> <li>● 災害公営住宅には24時間対応の緊急通報システムが入っており、その評判は検証する必要がある。</li> </ul>
地域包括支援センター、及び高齢者相談室	<p><b>(現状、問題意識)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 見守り・相談窓口として相談室・包括支援センター・担当課・消防等では連携を取りあって進めている。</li> <li>● 高齢者相談室は4名体制。巡回・見守りもしている。高齢者だけでなく、若い方の相談も受ける(月平均15件程度)。巡回は、月2回程度/人。</li> <li>● 何かしらのイベント等を行うことは見守り活動の一助になる認識はあるが、自ら企画をするゆとりはない。</li> <li>● 日常の買い物環境などは比較的整っており、具体的なニーズは居住者に確認する必要がある。</li> </ul>
災害公営住宅の自治会	<p><b>(現状、問題意識・展望)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 284戸中、自治会加入は240戸、独居世帯は162世帯、うち、65歳以上が66世帯。</li> <li>● お世話をする、支える人がいないのが、今後の課題。</li> <li>● 集会所は毎日活用しているが、サークル参加を働きかけても、毎回、同じ方が参加するのが実情。</li> <li>● 日用品はスーパー・ドラッグストアなどで購入している。</li> <li>● 宅配事業者は複数来ているが、女性入居者には買い物や料理に対するニーズがあり拡充したい。</li> <li>● 災害公営住宅に入居後は、玄関対応も含めて、ハードルが高まり、声かけがしにくくなった。</li> <li>● 気仙沼市災害復興ボランティアセンターが、地区全体の盆踊り大会を、この災害公営住宅の広場を活用して実施しているが、年々参加者が増えてきており、嬉しい。</li> </ul>

図 2-12 ヒアリング・サウンディング結果(その1)

出所：平成 30 年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

ヒアリング先	概要
地区 まちづくり協議会	<p><b>(現状、問題意識・展望)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 任意団体として自治会未形成地域の自治会形成支援を中心に実施してきたが、今後は自治会に伴走しながら、賑わいづくりを進めていきたい。</li> <li>● 本事業のコーディネーターの一角として関わっていくことについては、前向きに考えたい。</li> <li>● 予算の問題、特定団地・自治会のみには肩入れできない問題をクリアできれば、協力できることは多い。</li> <li>● 市や他の自治会と顔がつながっているため、介護分野以外での調整・コーディネートで役立てるし、そういった立場であれば、他の団地・自治会に対しても価値提供できるようになるので、なお良い。</li> </ul> <p><b>(提供されるサービスやイベント等について)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● これまでの取組を通じて、必ずしも話す必要がないイベント、仕掛け、外出の機会（花壇での土いじりとか）も必要だと感じる。話すことが得意・好きな人ばかりではない。</li> <li>● 「アクティブ・コミュニティ塾」という市の取組では、地域課題について地元市民が学び考える機会が頻繁にあるので、連携・活用できるかもしれない。</li> </ul>
気仙沼市災害復興ボランティアセンター、生活支援コーディネーター	<p><b>(現状)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 当該住宅は、自治会も立ち上がり、住民の話し合いで、年間の行事や集会所を使ったクラブ活動の検討などが進んでいる。そのためのアンケートもとっている。グランドゴルフやカラオケが人気である。</li> <li>● センターでは、料理教室開催、趣味の会の立ち上げ等の相談があった場合に活動を支援している。</li> <li>● 高齢者相談室とボランティアセンターは月1回の会合の連絡会で報告があるので、相互に把握している。</li> <li>● 地区支援者ミーティングは3か月に一度実施してきた。人数は12～13人（市の健康増進課、市の高齢介護課、市の地域づくり支援課（地域支援員）、地域包括支援センター、LSA、気仙沼地区サポートセンター、まちづくり協議会、こころのケアセンター、警察、消防等）。</li> <li>● 2018年11月より「地域づくり・地域相談業務相談情報交換会」ができた。地区ごとに地域づくりのために業務の関係者の情報交換会ができるようになった。中央包括支援センター（市の直営）がリーダーシップを取り、個別にあがっている相談業務を共有する場をセットした。全市・全地区の関係者70～80名集まって交換会を行う。（各地区1～2名）</li> </ul>

図 2-13 ヒアリング・サウンディング結果（その2）

出所：平成30年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

ヒアリング先	概要
各種事業者へのヒアリング	<p><b>(コセキ株式会社)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● コミュニティとの関わりを積極的に持たない人について、如何にして外部と連絡を取れるホットラインを形成していくかも重要である。居住者自身が繋がりたい人との連絡体制と一緒に整備していく中で、各種専門員とも繋がっていける仕組みについてIT機器を通じて支援できると良い。</li> <li>● 一方向の情報提供であっても、電子化することで発信側（自治会・行政・地域の店舗等）での省力化ができる上に、受信側に利便性が高まる場合もある。居住者のニーズに合わせて、地域全体のニーズも踏まえてサービス内容を検討できると良い。</li> </ul> <p><b>(みやぎ生協)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 宅配事業と一緒に見守り・緊急通報を行っているため、これらを通じて支援できる部分がある。</li> <li>● 宅配時の班、自治会等と一緒に宅配食材を使った料理イベント等を行うことについては、今後、ニーズがあるようであれば検討したい。</li> </ul> <p><b>(ハウス食品G)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● これまでの他地域における実証結果から、事実として食がコミュニティ形成の一要素として有効であることは確認できており、気仙沼市においても、その部分のプログラム提供・人材育成のノウハウ等の部分では貢献できるのではないか。</li> <li>● 健康づくり・介護予防、セルフケアの観点からは、食習慣・コミュニケーションにおける行動変容を起こすことが大切であり、市全域の各地区で1回ずつ開催されるようなイベントでは知識は得られても、行動変容には結びつかない。1地区で何回も持続的にプログラムを実施できる仕組みを構築することが重要である。</li> </ul>

図 2-14 ヒアリング・サウンディング結果（その3）

出所：平成30年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業委託業務報告書

## (2) 成果と課題

### 1) 高齢者相談室をコアとした、支援体制の確認

高齢者相談室は、被災者支援の一環として見守り、相談受付、緊急通報等を目的として設置されているが、それ以外にも常駐することによるコミュニティ形成支援、自治会等との協力体制等、派生して

実施している取組内容が、本事業の目的に照らして見た場合にも非常に有効な仕組みであることが確認された。下図が本事業におけるワンストップ窓口におけるコアの部分のイメージだが、市から委託を受けた介護サービス事業者が担う高齢者相談室は四角で囲っている部分の機能をカバーし、地域包括支援センターをはじめとする支援体制と居住者を繋ぐ接点となっている。

一方で、復興支援事業である高齢者相談室は現時点では期限付きの仕組みである。そのため、モデルケースとしての実証実施に当たっては、高齢者相談室が担っている機能をいかに活用して「上乗せ機能」を試行するかとともに、高齢者相談室がない他地域への適用も視野に、高齢者相談室が住宅内に設置されない場合での機能維持の在り方についての検討が必要である。

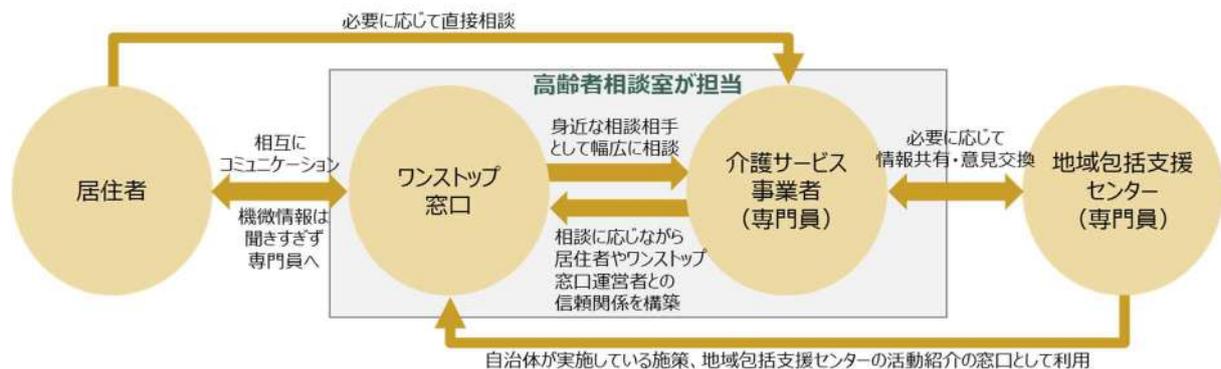


図 2-15 ワンストップ窓口のオペレーションのイメージと高齢者相談室の機能

## 2) 緊密なコミュニティが形成されていない場合の取組推進

モデル住宅は 2016 年築と新しく、自治会活動もその基盤構築の途上であり、住宅の居住者間で緊密なコミュニティがまだ確立されていない。

一方で、上記の充実した支援体制も有しており、こうした緊密なコミュニティが形成されていない集合住宅においても、自治会活動を積極的に進める居住者等を後押しできるような取組推進の在り方について検討が必要である。

### 2.2.2 地域の現状確認・協力事業者の探索のためのヒアリング

昨年度蓄積したヒアリング・モニタリングの結果も踏まえ、気仙沼市の実証によって目指す姿や体制について検討するべく、今年度実証のあり方、気仙沼市における地域包括ケア体制の現状について、更に詳しくヒアリングを実施した。ヒアリングでは、詳細な調整は必要であるが、実証への協力について前向きな回答を得られた。

<打診先>

- ・ 高齢者相談室
- ・ 地域包括支援センター
- ・ 公民館
- ・ 気仙沼市保健福祉部（高齢介護課、地域包括ケア推進課、健康増進課、社会福祉課）
- ・ 気仙沼市震災復興・企画部地域づくり推進課（コミュニティセンター管轄）

- ・ 気仙沼市建設部建築・公営住宅課
- ・ 気仙沼市民生委員・児童委員協議会
- ・ コセキ株式会社（地元医療機器販売・IT 事業者）
- ・ 株式会社フィリップス・ジャパン（ヘルステック事業者）
- ・ KDDI 株式会社（見守り IT サービス）

表 2-2 ヒアリングの結果概要（気仙沼）

分類	事業所	ヒアリング概要
高齢者相談室	高齢者相談室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 284 戸に 258 世帯、429 名が入居、うち高齢者 196 名。新しい人の入居、入居者死亡、転居などで住民は入れ替わっているが、それでも高齢者率は昨年度から 1 %上がった。</li> <li>・ 市では入居者の情報が分からないので、高齢者相談室が世帯調査しながらお聞きしている。こちらの勤務時間が 9 時～17 時であり、若い人が留守の時間帯なので、若い方は把握しきれていない。</li> <li>・ 介護保険で対応できない高い場所の掃除などの困りごとは、震災後から個人で実施されているお助け隊に依頼している人もいる。</li> <li>・ 夜間、土日、祝日の医療介護が不安な点である。</li> </ul>
地域包括支援センター	地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対象地区は被災が大きく、震災前にあったデイケア等が移転してしまった。デイサービスは 2 か所、ヘルパーサービスは 1 か所である（令和元年 10 月時点。なお、令和 2 年 3 月時点ではデイサービスは 3 か所、ヘルパーサービスはなしとなっている。）。地区内にショートステイ利用可能な施設がなく、市内まで行く必要がある。</li> <li>・ 移動販売・宅食サービスは民間事業者のものが地域に根付いて実施されている。</li> <li>・ 一人暮らしの方について何となく非常時への不安を感じているが、緊急通報システム等は通報先の設定が必要で、通報先を依頼できる身内がない場合は問題になる。</li> </ul>
公民館	公民館	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 公民館でも居場所づくりの取組は実施しているが、目的をもって集めないと成功しない。</li> <li>・ 公民館は場所の提供がミッションで、団体支援で中に入ることにはできない。まちづくり協議会なら中に入ってイベント支援ができる。</li> <li>・ 出てこない人を呼び出すには、住民の声掛けが一番効果がある。誘われるのを待っている。地域性もあり自分から進んで参加するような人は少ない。</li> </ul>
気仙沼市保健福祉部	高齢介護課、地域包括ケア推進課、健康増進課、社会福祉課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者相談室が事実上、ワンストップの窓口となっている。高齢者相談室は復興予算で運営しているが、なくなってしまうと互助だけでは難しいと思う。どうすればみんなの互助を引き出せるか。自分事として考えなければならぬよう、気持ちを変化させることも必要である。今は多くの支援が入っており、手厚い。</li> <li>・ モデル住宅は規模が大きく、多様な方が入りやすい条件が整っている一方で、入居者の属性が多様である。様々な属性の人が関わりやすい取組になると良い。</li> <li>・ モデル住宅内には 40 人程度障がいをお持ちの方が入っているので、そういう方たちもイベントに入りやすい仕組みが欲しい。障がいの方が地域で生活できることが目標。</li> <li>・ もともと近隣商店街の祭があった。周りに商店が再建しており、もともとあったものと商店街の人たちを巻き込んだ活動があるかもしれない。</li> <li>・ 困りごとで集まるよりは、楽しいことで関係性を作るのが良い。</li> </ul>

分類	事業所	ヒアリング概要
コミュニティセンター所管	気仙沼市震災復興・企画部 地域づくり推進課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティセンターは、地域活動の拠点として大きな役割を担っている。</li> <li>・自治会では、コミュニティセンターを活用して、クラブ活動として麻雀、グランドゴルフ、カラオケ、体操の4つのサークルが毎週各2回活動している。</li> <li>・コミュニティセンターを利用する方が固定化している。多くの利用により、人のつながりが広がることを期待している。</li> <li>・自治会活動に若い世代の参加が期待されている。コミュニティセンターや周辺広場を活用した、広い世代が楽しめるイベントの工夫や仕組みが必要である。</li> <li>・まちづくり協議会による盆踊り大会が開催されている。シンボリックなイベントとしては大綱引きがあり、盆踊り大会のプログラムとして復活している。</li> </ul>
建物管理者	気仙沼市建設部 建築・公営住宅課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会は積極的にやっていたい。会長以外の方も一生懸命動いてくれている人が多い。ペットの講習会も自分ではペットを飼っていない人が動いてくれている。</li> <li>・ボランティアスタッフは、自治会に相談いただければ会長以外にも熱心な人はたくさんいる。その人に負担が偏らないようにどう運営するかが課題である。相談に来る人は決まっている。</li> <li>・公民館と福祉センターは東日本大震災以前は1つだったが分かれた。同様の施設が複数点在しているので集まる機会が分散してしまうことを懸念している。</li> <li>・自治会の事業として取り組んでもらえると良い。受益者負担がないと成り立たない。自治会主導で、自治会費を充てるようなイベントとして取り組んでもらえると良い。</li> </ul>
民生委員	気仙沼市民生委員・児童委員協議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害公営住宅は入居者が多く、組織としてのまとまりがまだなく、都度それぞれから聞くことになる。まとまった最初のアプローチ場所、組織があると民生委員や警察としてもありがたい。まずは自治会長さんに聞こうと思っても、住民の方の中には、そもそも誰が自治会長か分からないという方もいる。ワンストップ窓口のような環境づくりができるなら願いたい。</li> <li>・中心になる組織がはっきりしていない。</li> <li>・受け皿となる体制がなければ、取組を実施しても長続きしない。</li> </ul>
地元医療機器販売・IT事業者	コセキ株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「健康自律意識」をどのようにすれば上げられるか「健康機器による測定」を活用して検討できると良い。健康努力は個人では実現できず、頼りになるコミュニティが身近に存在していることが重要であり、そのため地域活動の活性化や将来性を確保することが地域包括ケア上も重要になる。</li> <li>・ヘルスリテラシーを確保するための講座と共に、きちんとした助言つきで健康測定を実施することが必要である。</li> </ul>
ヘルステック事業者	株式会社フィリップス・ジャパン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・血糖値を測定する取組は、運動の行動変容に繋がる。</li> <li>・認知症（アルツハイマー型）を予防するために測定やトレーニングは重要な要素になるのではないかと。</li> </ul>
見守りITサービス	KDDI株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社としてもSDGsや地域創生への貢献を方向性としており、事業趣旨には賛同する。</li> <li>・特に地方部で何らか自社サービスの展開に繋がるようなチャンネルには関心がある。</li> </ul>

### 2.2.3 高齢者相談室の機能についてのヒアリング

モデル住宅においては、高齢者相談室が実質的にワンストップ窓口のコア機能を担っていることから、市内の他地区の高齢者相談室についても、運営を受託する法人に対して運用体制や担っている機能等についてヒアリングを実施した。それぞれ独自の工夫を取り入れ、地域包括ケアとも連携しながら住民訪問等を行っていることが分かった。

表 2-3 気仙沼市高齢者相談室へのヒアリング整理表

	A地区高齢者相談室	B地区高齢者相談室	(参考：昨年度事業) 当地区高齢者相談室
担当地域 および支援 対象者の概 要、特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 災害公営住宅の見守りを実施。その他、防災集団移転地区も担当。</li> <li>・ 65歳以上の方を主な見守り対象としているが、年齢に関係なく臨機応変に対応。</li> <li>・ 高齢者が住宅内に多く、互助では見守りができない人について高齢者相談室が対応を行っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2町(310世帯)を担当。</li> <li>・ 市または本人の要望を受けて訪問。65歳以下は本人依頼を受けた場合のみ。ただし高齢独居は訪問する。</li> <li>・ ケアマネージャーと情報をやりとりしている。</li> <li>・ 自治会がしっかりしており、自助の見守り意識が強い。そのため、手伝いすぎないようにしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当災害公営住宅ほか近隣の防災集団移転地区5箇所を担当。</li> <li>・ 対象者は名目上は65歳以上の高齢者としているが、実質は年齢に関係なく必要に応じて見守り・声掛けを実施。</li> <li>・ 平日昼間だけという運用のため、それ以外の時間について、外部リソースを活用して連続性が持たせられれば良い。</li> </ul>
業務内容、 人員構成、 日常の活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4人体制であり、住民訪問は2人で行っている。</li> <li>・ 住民訪問は月1回、気になる人は月2回。メンタル的に弱っている人等、人によっては毎日訪問。</li> <li>・ 相手の状態により包括ケア・健康増進課・社会福祉課等、様々な公的サービスに繋ぐ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4人体制であり、住民訪問は2人で行っている。</li> <li>・ 訪問は月1回、90代の方は週1回。様々なサービスに繋ぐ。</li> <li>・ チラシがたまってしまっている方は住宅の管理者に連絡することで安否確認。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当災害公営住宅の見守り(月2回)・相談、近隣の防災集団移転地区5箇所(車で2分~15分)の見守り(月1回)を4人で実施。</li> </ul>
実施した工夫、課題を乗り越えた事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日々の状況は日誌にまとめているほか、独自に要支援・グレーゾーンの方をリスト化している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 見守りを嫌がる独居の方には、移動販売時に外で張り込みをしたり、それとなく移動販売の案内をしたりすることで見守りを行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者相談室の人として認知され、受け入れられるまでに時間・労力を要した。</li> <li>・ 災害公営住宅として自治会ができ、総会が開かれ、年間計画が作られ、それに沿ってイベント等を実施できるようになってきている。</li> </ul>

	A 地区高齢者相談室	B 地区高齢者相談室	(参考：昨年度事業) 当地区高齢者相談室
震災から時間の経過を受けての相談内容の変化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・震災当初は、住宅の不具合の相談、書類記入やアンケート記入の補助が多かった。</li> <li>・現在は体調について健康不安を訴える人の相談を受けている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・震災当初は住宅の管理人と勘違いされ設備の使い方等を質問されていたが、現在はケア事業が主。</li> <li>・本人からの SOS は減ってきたが、隣人を心配する通報が増えてきた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容は、集合住宅の管理（隣接公道の樹木管理、駐車場等）に関するクレームや居住スペースにおける不具合（スイッチ、ふすまの不具合等）。居住者への支援の要否などの状態は見守りの中で感知・対応。</li> </ul>

#### 2.2.4 居住者等へのヒアリング

実証内容を企画するにあたり、事前に住民の意向を確認するため、自治会役員へのヒアリング・意見交換を行った。

（自治会長及び女性部長からの意見）

- ・ 284 世帯入居できるが、自治会に入居届を出しているのが 252 世帯。出さない人もいる。独居世帯は 130 世帯。
- ・ 県のコミュニティ再生事業であらゆること（各種趣味の会、新年会等のイベント、後援会、災害訓練、園芸活動、住宅内の広場の清掃活動等）を実施しているが、それでも参加する人は特定の 30～40 人に限られるので対応策を考えている。家庭菜園は高齢者も参加すると聞いたので、各棟でフラワーボックスを買って、キュウリやトマトを栽培したところ、興味を持って出てくる人がいる。
- ・ 公民館活動に参加している住宅の人はいない。公民館はもう少し若い人が多い。
- ・ 食事の診断を実施したことがあるが面白かった。血圧・血管年齢を測れると良いかもしれない。

### 3. 連携方法及び体制の検討（含：サウンディング調査）

#### 3.1 仙台市の実証

2. 既存資源ヒアリング調査を踏まえ、以下の枠組みを想定して、実証内容について各者への相談・検討を行った。

<p><b>【目的】</b> 現在の住まいに安心して最期まで住み続けるために必要なサービスを検討すること</p> <p><b>【実施期間】</b> 2019年11月4日～12月上旬</p> <p><b>【場所】</b> 1階コミュニティスペース等</p> <p><b>【コミュニティスペースで実施すること】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>コミュニケーション</b>：開放期間中は必ず誰か（管理人、運営支援スタッフ）がいて、お茶を飲みながら、このマンションで住み続けられるために必要なことについて共に学び、情報交換を行う。</li><li>● <b>コミュニケーションの体制</b>（※運営支援スタッフの募集状況により検討） 運営支援スタッフ 2名／日・回＋管理員 1名</li></ul> <p><b>【重点テーマ・案】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 来年度以降、マンション自身の取組として進めていくにはどうしたら良いかを検討する。</li><li>● 自治会活動・サークル活動と協働して、住民同士のつながりを形成するきっかけづくりを支援する。</li><li>● 介護に関してより切実な悩みを持つ方の情報交換の場を設け、在宅介護で感じている介護者としての難しさについての情報を得る。</li></ul> <p><b>【役割分担】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 企画・調整（三菱総合研究所）</li><li>● ワンストップ窓口運営（住民ボランティア、大京アステージ管理員）</li><li>● 現場での調整（大京アステージ）</li><li>● 専門員との連携（青葉福祉会、地域包括支援センター）</li><li>● イベント協力（青葉福祉会、わざケア、日本赤十字社、宮城大学糟谷教授、フィリップス・ジャパン等）</li></ul> <p><b>【テーマを踏まえたプログラム概要】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● オープニングイベント：実施内容：実証期間にできること、イベント紹介、活用方法、スタッフの紹介等</li><li>● 青葉福祉会の専門員によるイベント&amp;相談会（11月の毎週水曜日、計4回実施）<ul style="list-style-type: none"><li>- 認知症サポーター養成講座（参加費300円）、簡単食の調理実習（参加費500円）、福祉用具の正しい使い方、おむつの選び方（参加無料）、介護家族座談会（参加無料）</li></ul></li><li>● その他イベントは随時決定したものを実施<ul style="list-style-type: none"><li>- 健康生活支援講習、在宅におけるケア～理学療法士の視点から～、高齢者の財産管理 等</li></ul></li></ul>
--

サウンディング結果の概要は以下の通りである。

表 3-1 サウンディングの結果概要（仙台）

分類	事業所	サウンディングの結果概要
地域包括支援センター	地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンストップ窓口の相談先として今年度も協力させて頂く。昨年度の運用と同様に、実証期間中の住民のワンストップ窓口からの直接の相談先は青葉福祉会にご担当いただく。必要に応じて青葉福祉会からの相談に対応。時間帯については青葉福祉会の日勤帯（～17 時）はセンターの営業時間であるため対応可能である。</li> <li>・オープニングイベントでは、以下の 3 項目について講話予定。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 地域の高齢化の状況（高齢化率、要支援認定者数の推移等）</li> <li>➢ 介護認定の申請手続き</li> <li>➢ 地域包括支援センターの役割について（総合相談、介護保険に係る相談、権利擁護に係る相談等）</li> </ul> </li> <li>・期間中の展示は、壁面を使用しての情報掲示とパンフレットの設置を継続。パンフレットの設置は昨年度の展示資料を継続（センターチラシ、認知症ケアパス、介護の手引き等）し、新たな資料として、簡単調理のレシピ集（区家庭健康課発行）を予定している。</li> </ul>
介護サービス事業者	社会福祉法人青葉福祉会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実証期間中、週 1 回、全 6 回程度実施可能。住民ニーズのヒアリング結果も踏まえて内容を企画するが、現在考えられるものとしては以下の通り <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 財産管理（生きているうちに整理する）、後見人の講座</li> <li>➢ 介護する側に対するサポートとして、介護者同士（特に男性）が話す場</li> <li>➢ 料理教室（介護する方が毎日のメニューを考えるのが大変とおっしゃっていたのを踏まえて、栄養指導をあわせてメニューを提示、青葉福祉会の管理栄養士による栄養指導・調理・試食・部屋に持ち帰ってもらう等）</li> <li>➢ おしゃれ教室（青葉福祉会のネイル教室）</li> <li>➢ 認知症サポーター講座、介護のいろは（認知症に対する住民の理解を深め、住民がサポートする側だという意識をもっていただくために必要な講座。昨年度に引き続き実施したい。）</li> </ul> </li> <li>・マンション内（住民同士の支え）のサービスと、マンション外（事業者によるもの）サービスがあるよう思う。</li> <li>・介護する側（特に男性）は多少自分を犠牲にしても、自分で介護を背負う傾向があり、共倒れの可能性もあることから、介護する側をサポートするサービス（家事援助、家政婦）や、男性介護者同士のつながりを作る必要がある。</li> </ul>

分類	事業所	サウンディングの結果概要
マンション管理事業者	株式会社大京アステージ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度の実証で協力したマンションサポーター（管理員）が住民から頼られる存在となっており、協力したい。ただ、ワンストップ窓口への駐在については、マンションサポーター（管理員）の本業もあり、毎日協力することは難しい。例えば、火・木・土などであれば可能である（別途有償対応）。</li> <li>・その他、要介護・要支援者に対するニーズ調査や実践調査への参加依頼の際に日頃から居住者（要介護・要支援者を含む）と交流のあるマンションサポーター（管理員）が声掛け等の協力をする。</li> <li>・入居世帯には、セコムのホームドクターを紹介している。首にかけたネックレスをにぎると、セコムと救急車が駆けつけるサービスで個人契約。対象マンションでは8世帯が加入。</li> <li>・日本赤十字社と災害時の健康講座を実施した実績がある。（「災害時の健康生活支援」にて後述）</li> </ul>
ヘルステック事業者	株式会社フィリップス・ジャパン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本事業の当初はヘルスクエアが掲げられていたことから IT との結びつけを狙っていたが、昨年度レポートではコミュニケーションの重要性が説かれていたため、その中でヘルステックをどう位置付けるか検討課題としたい。現在、ニーズを発見して IT で解決できるなら IT を活用しようという方針になりつつあり、今回はヒアリング等でのニーズ深掘りの場として位置づけたい。参画の仕方は社内検討後に決定したい。</li> <li>・現在、社会課題の掘り下げのため仙台市内で30社と議論しており、介護の渦中にあるご家族の負担軽減という課題にも注目したい。そのような場として使わせていただけると良い。</li> </ul>
在宅でのケア（作業療法士の視点から）	株式会社わざケア	<ul style="list-style-type: none"> <li>・最期まで家で過ごしたいと思っている方は多いにもかかわらず、「動けなくなったら施設に行こう」と考える方が増えていることにもどかしさを感じていた。医療に任せきりではなく、リハビリ専門職などと上手に付き合う方法を知ることでも慣れた自宅で生活することを第一に考えられるように、また、どのように死にたいかという「死」から考える視点も持つことができるように、考え方を伝える。</li> <li>・最期まで自宅で生活する上で、課題になりやすい様々なトイレの支援方法も伝えたい。</li> </ul>
災害時の健康生活支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・株式会社大京アステージ ICT ソリューション事業部</li> <li>・日本赤十字社</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大京アステージの同事業部では、同社の管理受託マンションで災害時の健康生活支援講習を主に首都圏、大阪で実施していたが、他の地域にも講習を広めていく必要があると感じていた。日本赤十字社の災害対応のノウハウを活かし、災害対応時にも健康を維持できる方法について実技を交えて講習するもの。</li> <li>・日本赤十字社としては、高齢者のみならず、子どもにも災害時の対応を習得してもらいたい。</li> </ul>
財産管理	宮城大学 糟谷昌志教授	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護・要支援者とそのご家族に対する意見交換会、個別面談において、将来自分が動けなくなった際の財産管理や後見人制度について知りたいという話が聞かれたことから、医療、福祉、社会保障等の専門家として将来の不安に応える講習を依頼した。</li> </ul>

### 3.2 気仙沼市の実証

2. 既存資源ヒアリング調査を踏まえ、以下の枠組みを想定して、実証内容について各者への相談・検討を行った。

<p><b>【目的】</b> 現在の住まいに安心して最期まで住み続けるために必要なサービスを検討すること</p> <p><b>【実施期間】</b> 2019年11月上旬～12月上旬</p> <p><b>【場所】</b> 集会所、高齢者相談室</p> <p><b>【重点テーマ・案】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 計器による健康測定を通じて、居住者自身で健康増進・管理を行う意識を高めるとともに、そのデータを話題にして高齢者相談室等と継続的に接点を持てるようにする。</li> <li>● 自治会・高齢者相談室等と接点がなかった人の参加を促すイベントを実施する。</li> <li>● 今後の継続性を考慮して、公民館イベントとの連携を考える。</li> </ul> <p><b>【役割分担】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 企画・調整（三菱総合研究所）</li> <li>● ワンストップ窓口運営（高齢者相談室）</li> <li>● 現場での調整（自治会・高齢者相談室）</li> <li>● 専門員との連携（高齢者相談室、地域包括支援センター）</li> <li>● イベント協力（生活支援プロジェクトK、コセキ、フィリップス・ジャパン、KDDI等）</li> </ul>
--

表 3-2 サウンディングの結果概要（気仙沼）

分類	事業所	ヒアリング概要
高齢者相談室	高齢者相談室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康測定機器の設置とその見守り、相談窓口を設置するコミュニティセンターへの誘導、チラシの配布は可能である。保健師の方等、他の所属の方がここに常駐し窓口を設置することはできない。</li> <li>・気仙沼市市民福祉センター「やすらぎ」には血圧計があり、意識が高い人はそちらに測りに行くという活動もしている。</li> <li>・高齢者相談室は市の高齢介護課委託事業なので、市の了解が必要となる。</li> </ul>
地域包括支援センター	地域包括支援センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・要支援者については把握している部分はあるが、要介護者のニーズについてはケアマネージャーが担当しているためデータがなく把握していない。モデル住宅については高齢者相談室がニーズは把握している。</li> <li>・住民は、日常の困りごとについて連絡をくれており、ケアマネージャーや介護保険事業者に情報提供もできる。住民としてもこちらに把握しておいてほしいというニーズがある。</li> </ul>
健康測定機器提供	コセキ株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフを週1回は派遣することは可能である。測定結果の説明は保健師さんや住民の方をお願いすることになる。最初はコセキが説明するが、住民に引き継ぎ自立した運用を支援したい。</li> <li>・測定後、専門家が朝に散歩をしてほしいなどの助言をしてくれれば皆健康に関心を持つと思う。</li> <li>・各自で毎回の記録用紙を管理すれば、実証期間内で継続的に取得し、測定数値を比較することもできる。</li> </ul>

分類	事業所	ヒアリング概要
保健師の派遣事業	特定非営利活動法人生活支援プロジェクトK（地域で活動する保健師）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者は、午前の方が集まりがいいと思う。</li> <li>・ NPOにおいても機器を設置して健康相談をする活動を実施していたが、復興予算がなくなったこともあり、事業が停止し、常駐しての活動が終了した。機器設置の際には、同じ保健師が常駐していた。</li> <li>・ 利用者は大体固定されているが、お祭りなどがあるとその関係で新しく利用する人が多い。</li> </ul>
ヘルステック事業者	株式会社フィリップス・ジャパン	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機器測定とデータ面では連携すると新しいことが見えてくる可能性はある。食事の写真を撮ってもらう等、実情の調査ができれば、動けない方について平均体重がこれくらい違うといった、プロファイリング分析、その後の活動に繋がるのではないかと考えている。例えば、ここを一周すると何キロカロリーというように散歩をするカルチャーづくりといった指導ができると良い。健康データをとったことと活動を繋げるとベストシナリオではないか。</li> </ul>
見守り IT サービス	KDDI 株式会社	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 見守りサービスの導入候補デバイスは、無線通信アダプター（必須）、開閉センサーによる部屋間移動の見守り、人感センサーによる在室見守り、非常時連絡等用のかんたん通知ボタンである。期間中の実証対象者(応募制検討)に対して、必要数のデバイスとマニュアルを提供し、設置利用いただく。期間中のサービス利用に関わる au ID は KDDI 社が貸し出し、実証中のサービス利用にかかるコストは不要となる（機器導入費用のみ）。実施には Wi-Fi 環境が必要である。また、自分で自分のデータを確認する場合はスマートフォンが必要である。</li> <li>・ 実証期間終了後、継続利用意向のある方には QR コード付ですぐに申込できる特定パートナーのチラシから申込いただく。</li> <li>・ 実証と並行して興味ある方には with HOME で同様のサービスに申込できる環境を調整提供する。</li> </ul>

## 4. モデルケースにおけるサービスの設計・検討

### 4.1 仙台市の実証

サウンディング調査の結果を踏まえて、以下の体制・サービス設計を行った。

#### 4.1.1 重点テーマ

昨年度実証では、日常的な暮らし・元気に暮らし続けることを中心とした内容だったが、今年度は要支援・要介護の方、またそのご家族を対象とした実証を中心に実施することとした。プログラムを企画するにあたり、特に、要介護・要支援者とその家族（介護者）へのヒアリングを踏まえ、悩み・困りごとに対応する内容を、イベントとして反映した。

#### 【重点テーマ】

- 来年度以降、マンション自身の取組として進めていくにはどうしたら良いかを検討する。
- 自治会活動・サークル活動と協働して、住民同士のつながりを形成するきっかけづくりを支援する。
- 介護に関してより切実な悩みを持つ方の情報交換の場を設け、在宅介護で感じている介護者としての難しさについての情報を得る。

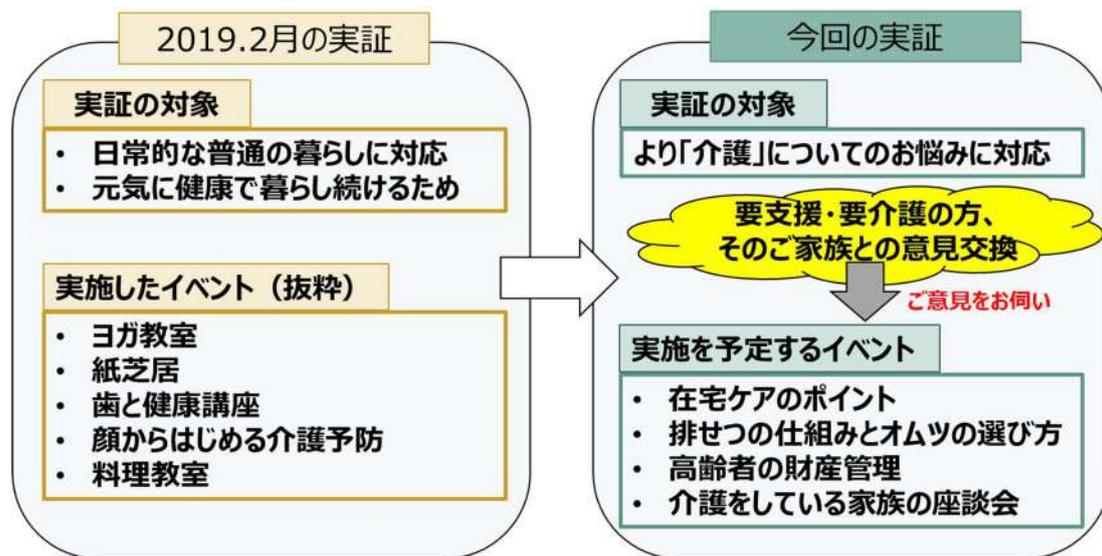


図 4-1 今年度実証の重点テーマ

出所：オープニングイベント資料

#### 4.1.2 体制

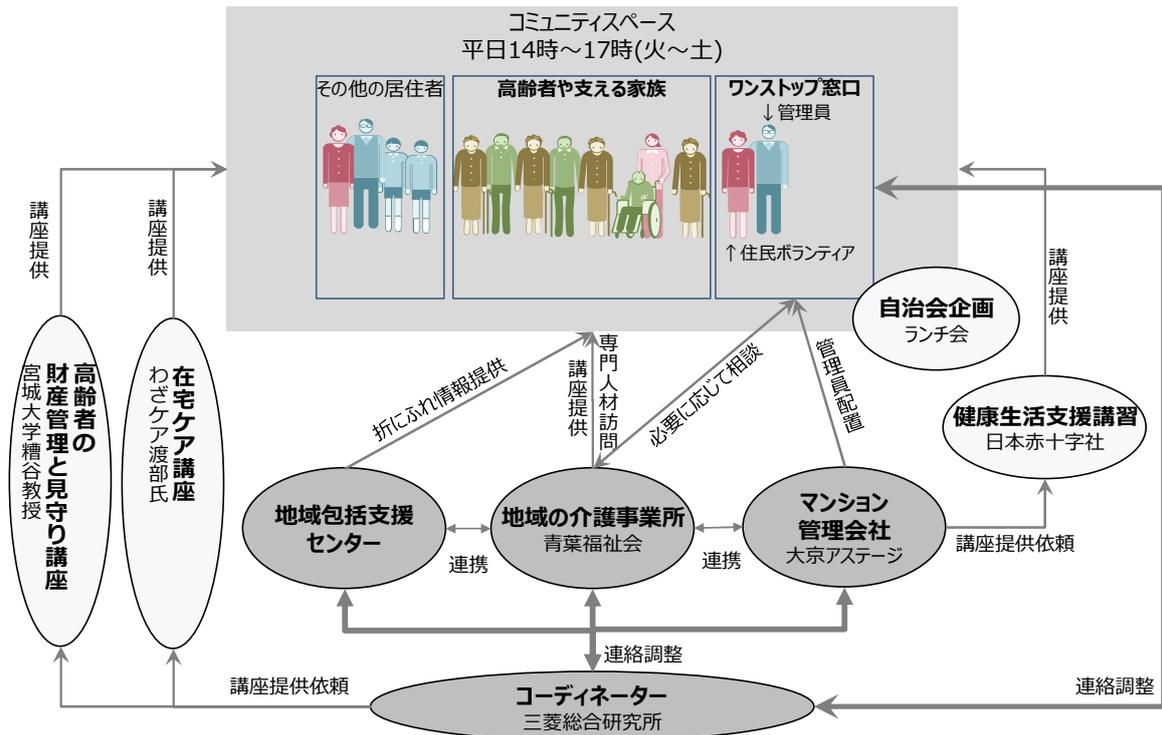


図 4-2 実証実施の体制図（仙台）

#### 4.1.3 開催日程など

モデル期間：2019年11月5日（火）～2019年12月7日（土）のうち、  
火曜～土曜 14:00～17:00 ※火曜・木曜・土曜は 13:00～17:00

場 所：マンション内・コミュニティスペース

対 象 者：マンションの住民全員

（特に要支援・要介護状態での当マンションでの生活に不安のある方、そのご家族）



図 4-3 事業実施のイメージ（毎日できること・イベント）

出所：オープニングイベント資料

## 4.2 気仙沼市の実証

サウンディング調査の結果を踏まえて、以下の体制・サービス設計を行った。

### 4.2.1 重点テーマ

ヒアリング・サウンディング結果から、以下の点が主な課題と認識された。

- ・ 災害公営住宅の特性、居住歴が浅いことによりコミュニティ形成が不十分（一部の人は積極的だが、それ以外の人との関わりが作られていない）な状況である。
- ・ コミュニティスペースはあるもののサークル活動・イベント等がなければ利用されず、誰もが参加可能で何となく集まってコミュニケーションを取ったり、情報交換をしたりする場にはなっていない。なお、高齢者相談室を通じて、高齢者や要配慮者の声掛け・安否確認・緊急通報や地域包括支援センター等との連携は行われている。

これを受けて、気仙沼市における実証では以下を重点テーマとした。また、今後の活動の持続性も考慮して、本実証単発のイベント等を多く盛り込むのではなく、地元の公民館の行事等も活用しつつ一体性を持たせた進め方を行うこととした。

#### 【重点テーマ】

- 普段の自治会・コミュニティ活動よりも幅広い居住者同士でのコミュニケーションの促進
- 居住者が、より積極的に自分の健康を意識・お互いの健康について気軽に話し、健康維持のための活動に取り組むためのきっかけづくり
- 自治会・居住者・高齢者相談室の連携の深耕

### 4.2.2 実施内容・体制

重点テーマに対応する形で、以下の活動を企画した。

活動	概要	ねらい	実施時期
①健康測定機器体験コーナー	体組成計、体のさび測定、血圧計、ストレス測定、血管年齢測定等健康状態を測定する機器を体験できるスペースを設置	身近な関心事である健康をテーマに、個人が立ち寄りやすいコーナーを設置する	10月下旬～1か月程度
②専門家による健康講座	①の実施期間中に、設置機器の数字の判断の仕方や、自分で簡単にできる健康活動等の専門家による講座を開催（貸出希望者にはテレビ電話を貸し出し、中継）	①に関心を持った人同士が集まる機会を設け、顔見知りになり継続的にコミュニティ活動に参加する基盤を醸成する	期間中に1～2回程度
③地域の活動への参加促進（公民館活動）	公民館で開催される集まりを告知し、参加を促す ・昔遊びの会：11月3日 ・公民館祭り：11月10日 ・手芸ふれあいフェスタ：12月1日	モデル住宅の外で実施するイベントを組み合わせることで、新規のメンバーが参加しやすいようにする	11月3日、10日、12月1日（すべて日曜日）
④自治会活動への参加促進	期間中に開催される自治会活動について、通常時より広く声がけし、参加促進例：花の配布(11月中旬)、ランドゴルフ(11/10)、健康増進教室(12/24)等	地域のコアの活動となる自治会活動を活かし、より幅広い層が参加できるすそ野を広げる	期間中に1回程度

図 4-4 実証での実施内容

出所：住民説明資料

また、居住者を活動状況によりA・B・Cに分類し、それぞれの本事業への関わり方として期待される形について整理した。

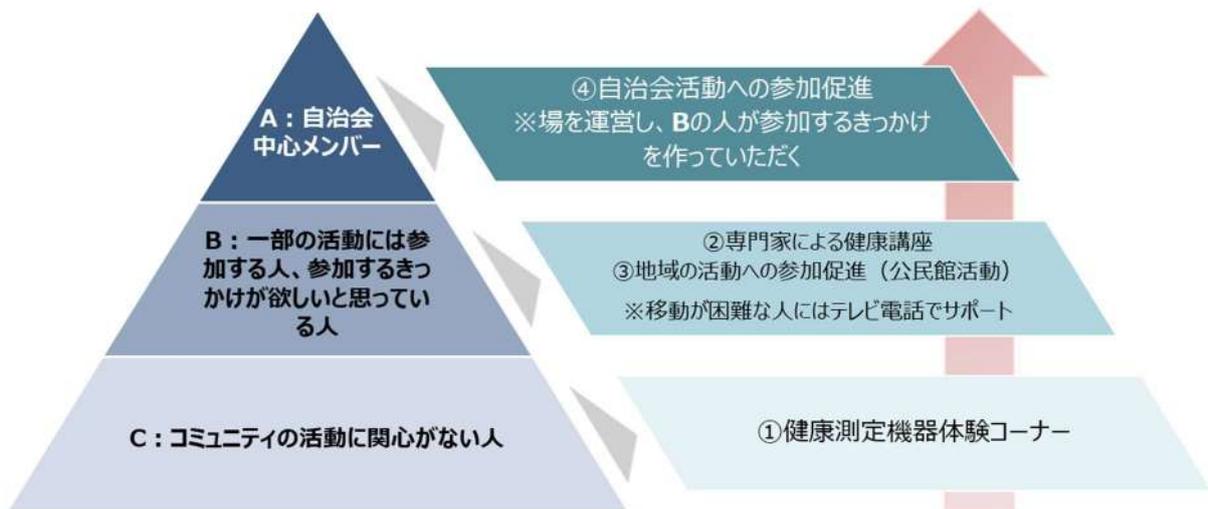


図 4-5 モデル住宅 住民活動状況と本事業との関わりに関する整理

出所：住民説明資料

体制は以下の通りである。

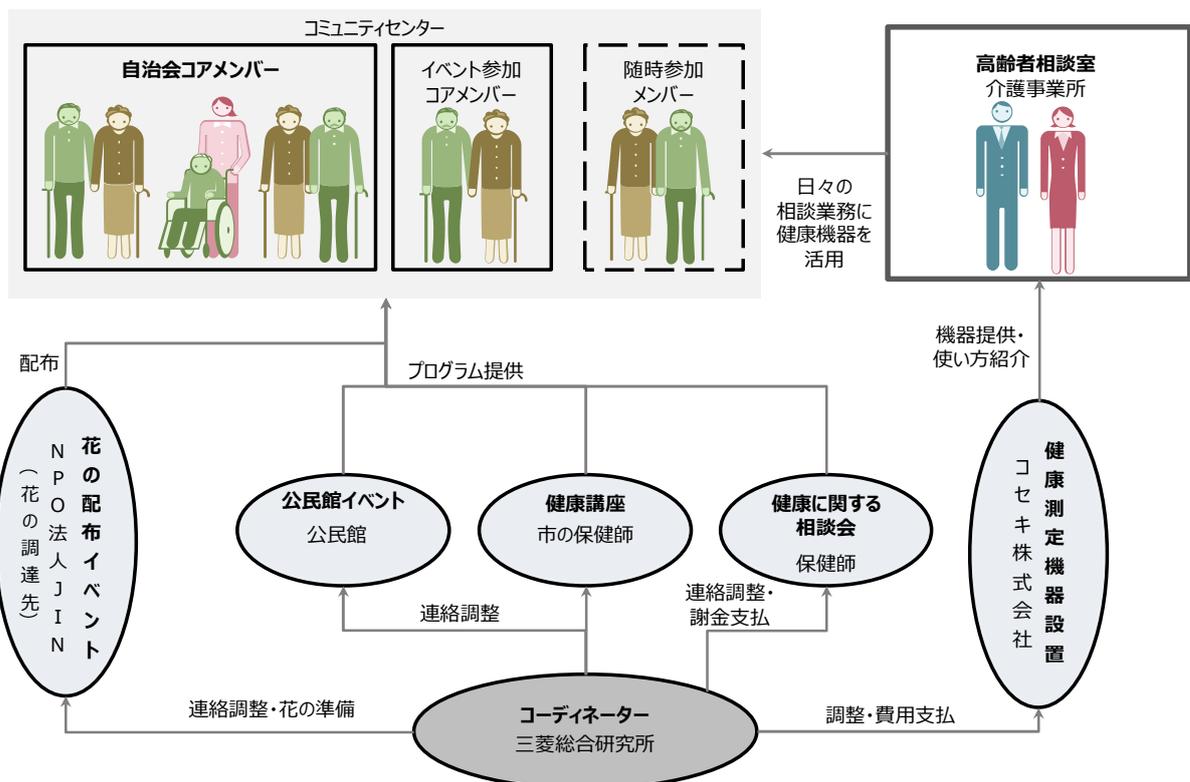


図 4-6 実証実施の体制図 (気仙沼)

#### 4.2.3 開催日程など

モデル期間 : 2019年11月15日(金)～2019年12月13日(金)

場 所 : 集会所、高齢者相談室

対 象 者 : 公営住宅の住民全員

表 4-1 実施内容の概要

分類	内容
設置機器	健康測定機器 (ボディチェッカー (血管年齢)、体内 AGEs (サビ測定)、体組成計)
定期イベント	看護師・保健師相談会
単発イベント	お花の配布、保健師による健康講話 (公民館まつり・ふれあいフェスタ等の公民館イベント)

## 5. 実証の実施・検証

### 5.1 仙台市の実証

#### 5.1.1 実施内容の検討・計画

##### (1) 詳細計画・調整

4. 4. モデルケースにおけるサービスの設計・検討の結果を受けて、各者に対して、開催予定のイベントやコミュニティスペースに配置する物品・チラシ等について、詳細な内容・日程調整等を行った。結果として、以下の通りのスケジュール、内容となった。

表 5-1 実証実施期間中の協力者と役割（仙台）

協力者	役割
住民ボランティア	・ワンストップ窓口運営（週 5 回、火～土）
株式会社大京アステージ 管理員	・ワンストップ窓口運営支援（週 3 回、火・木・土） ・日常的な参加呼びかけ・声掛け
自治会	・ランチ会企画
社会福祉法人青葉福祉会	・講座（週 1 回） - 認知症サポーター講座、パパッと簡単調理実習、排泄の仕組みと正しいオムツの選び方、介護をしている家族のための座談会 ・講座後の相談、情報提供など ・ワンストップ窓口からの一時的な相談窓口 - 期間中携帯電話設置
地域包括支援センター	・情報提供（コミュニティスペースへの資料設置、オープニング・クローズングイベントでの情報提供等） ・ワンストップ窓口からの相談窓口（青葉福祉会）の後方支援・連携
株式会社わがケア	・講座（在宅におけるケア～作業療法士の視点～）
宮城大学 糟谷教授	・講座（高齢者の財産管理と見守り）
日本赤十字社	・講座（健康生活支援講習）

日	月	火	水	木	金	土
					11/1	11/2
11/3 休	11/4 オープニング イベント	11/5	11/6 14時～16時 認知症 サポーター講座	11/7	11/8	11/9 ランチ会
11/10 休	11/11 休	11/12	11/13 14時～16時 パパッと 簡単調理実習	11/14	11/15 在宅における ケア～作業療法 士の視点から	11/16
11/17 休	11/18 休	11/19	11/20 14時～16時 排せつの仕組み と正しいオムツの 選び方	11/21	11/22 健康生活支援 講習	11/23
11/24 休	11/25 休	11/26	11/27 14時～16時 介護をしている 家族のための 座談会	11/28	11/29	11/30
12/1 休	12/2 休	12/3	12/4	12/5	12/6 14時～16時 高齢者の 財産管理	12/7 クロージング

図 5-1 実証期間のカレンダー

出所：オープニングイベント資料

## (2) 運営支援スタッフ募集

昨年度事業と同様に、居住者から運営支援スタッフの募集を行ったところ、9名（昨年度4名）の応募があった。運営支援スタッフには以下の内容を依頼した。

- |   |
|---|
| <p>① <b>コミュニティスペース内における場づくり、運営（会話・見守り・声掛けなど）</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ コミュニティスペースに居住者の方が入りやすい雰囲気を作り、積極的なコミュニケーションを行う</li><li>・ 装飾（季節感のある小物、場づくり和むもの）など</li></ul> <p>② <b>居住者等との会話を通じて出された課題、ニーズ、対応策についての実証終了時の発表</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 介護が必要になっても安心して住み続けられるための意見集約（自身の意見を含む）</li><li>・ 企業に対するサービスニーズ、居住者間で協力できること、気持ちよく支え合うために必要なこと等</li></ul> <p>③ <b>相談受付</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ コミュニティスペースを訪れる方の、日常の困りごと、不安・悩みなどの相談受付</li><li>・ 介護や高齢者に関すること等、専門的な知識を必要とする質問の場合は青葉福祉会に相談</li><li>・ 相談内容は、「相談受付シート」（別途、様式を準備）にも記載</li></ul> <p>※青葉福祉会への相談方法：定期訪問時又は電話相談</p> <p>④ <b>記録の作成（日誌・雑記帳）</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 日誌（別途、様式を準備）について、管理員と連携して記入</li><li>・ 雑記帳は、参加者全員で自由に記載</li></ul> <p>⑤ <b>物品の管理（日誌、相談受付シート、雑記用のノート）</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 日誌のファイル、相談受付シートのファイル、雑記用のノートの管理</li></ul> <p>⑥ <b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ イベント募集時の受付</li></ul> |
|---|

図 5-2 運営支援スタッフへの依頼内容

この他、以下のとおり相談・調整を行った。

- |   |
|---|
| <p>① <b>運営支援スタッフの配置体制</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 常に誰かがコミュニティスペースにいる環境にするため、管理員・運営スタッフが相互補完できるよう調整する</li><li>・ イベントがあるときは、人手が必要なので、適宜、協力しあって実施する</li><li>・ 昨年度の開始時刻 13時は昼食後で慌ただしかったので 14~17時で実施する</li></ul> <p>② <b>お茶菓子について</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ お茶菓子は、運営支援スタッフが、随時補充する（コスト計測のため事業費から拠出）。</li><li>・ 鍵がかかる押入に保存する。</li><li>・ コップは多めに準備し、ポットは運営支援スタッフが自宅から持参する。</li></ul> <p>③ <b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ ランチ会はぜひ実施したい。できるだけ早い時期に実施して関係をつくる。</li><li>・ 別途準備が必要なもの：ノート（雑記帳）、ファイル3つ、袋、ホワイトボード、何をするかの貼り出し紙、スタッフの名札</li></ul> |
|---|

図 5-3 運営支援スタッフとの相談・調整内容

### (3) 周知

以下のチラシを作成して、全戸配布を行った。

お住まいの皆さまへ

## 現在の住まいに安心して住み続けるために 必要なサービス検討モデル事業について

● 昨年度宮城県実証事業（本年2月に実施したもの）に引き続き、当マンションにて、「現在の住まいに安心して住み続けるために必要なサービス」の検証を行います。

● コミュニティスペースを会場に、住民の皆さまがご利用いただけるサービスやイベントを実施して、**介護や支援が必要になっても住み続けられるためのヒントを探ります。**

● **皆さまのご参加にご利用をお待ちしております！**

※ 当モデル事業は宮城県の「令和元年度集合住宅等における既存資産活用型の介護機能構築に向けた実証調査事業」の一環で行われます。

### モデル事業概要

**モデル期間** 2019年11月5日（火）～2019年12月7日（土）のうち、  
火曜～土曜 14:00～17:00  
※火曜・木曜・土曜は、13:00～17:00の時間帯で実施します。  
※スタッフの皆様のボランティアで運営していますので、終了時間は日々変動する可能性があります。

**場所** コミュニティスペース ※一部イベントは別の場合があります。

**対象者** 当マンションの住民全員  
(特に要支援・要介護状態での当マンションでの生活に不安のある方、その他ご家族)

**事業主体** 宮城県 ※事務局 ㈱三堂総合研究所

**協力企業・団体** 積谷昌志氏（宮城大学） ㈱大京アステック、株式会社、  
地域包括支援センター、社会福祉法人青葉福祉会

**11/4（月・祝）13時より、オープニングイベントを開催します** 途中入退場OK！是非ご参加を！

モデル事業開始に当たり、本モデル事業の説明や住民の皆さまにご利用いただけるサービス・イベントなどの説明を行います。（詳細は2ページ）

◆ **開催日時**：2019年11月4日（月・祝）13時～14時

◆ **会場**：コミュニティスペース

毎日できること（事業実施のイメージ）

1 **コミュニティスペース**

● モデル期間中は必ずスタッフがいてお茶を飲みながらお話ができます！

● コミュニティスペースをいつものようにご利用いただけます！

● 介護など今後の不安に対応する講座やイベントに参加できます！

● 生活上の相談・困りごたがあれば、スタッフが専門員等へ連絡をとることが可能です！

2 **スケジュール（2019年10月18日時点）**

モデル期間中は様々なイベントが開催されます。事前申し込みが必要なものもありますので、次ページにて事前に内容・応募条件をご確認の上ご参加ください。

**2019年** ※ 運営時間・イベントが変更される場合は、コミュニティスペースに掲示してお知らせいたします。

日	月	火	水	木	金	土	日
11/3	休	11/4 オープニング イベント	11/5	11/6 14時～16時 認知症 サポーター講座	11/7	11/8	11/9 ランチ会
11/10	休	11/11	11/12	11/13 14時～16時 パパッと 簡単調理実習	11/14	11/15 在宅における ケア～作業療法 士の視点から	11/16
11/17	休	11/18	11/19	11/20 14時～16時 排せつ物の仕組み と正しいオムツの 選び方	11/21	11/22 （調整中） 健康生活支援 講習	11/23
11/24	休	11/25	11/26	11/27 14時～16時 介護をしている 家族のための 座談会	11/28	11/29	11/30
12/1	休	12/2	休	12/3	12/4	12/5	12/6 14時～16時 高齢者の 財産管理
							12/7 クロージング

イベントプログラムを追加する場合は、随時ご案内します。

◆ 14:00～17:00は住民運営支援スタッフが常駐します  
◆ 住民の運営支援スタッフは、ボランティアで協力いただいておりますので、実施時間が変動する可能性があります。

### レイアウト図

モデル期間中の基本のレイアウトです。イベント実施などにより多少変更されます。共有スペースが多少狭くはなりご迷惑をおかけしますが、いつも通りの使い方も歓迎です。

14～17時 職員（1名程度）が常駐し、受付・案内を行います。

11/4（月・祝）オープニングイベント説明会

11/4（月・祝）オープニングイベント説明会

以下の実証は、こちらの広いスペースの利用を想定  
● オープニングイベント（11/4開催）  
● 青葉福祉会イベント（開催中）：介護にお悩みの方に向けた講座や実習  
● その他講座の実施

（別会場）青葉福祉会による高齢者の調理実習

認知症サポーターの研修（調整中）

パパッと簡単調理実習

※少人数になりますが、いつも通りに入れます。

出入口

収納

トイレ

収納

### 注意事項

● 11月4日（月・祝）お昼前には、モデル事業のための設営を行います。物品搬入などでご迷惑をおかけするかもしれませんが、何卒ご了承ください。なお、設営中もコミュニティスペースは利用可能です。

● このチラシに記載したイベントや提供サービスなどの内容は10月18日時点のものであり、変更になる可能性があります。変更になった場合はコミュニティスペースに掲示してお知らせいたします。

● 当モデル事業は宮城県の「令和元年度集合住宅等における既存資産活用型の介護機能構築に向けた実証調査事業」の一環で行われます。

● 上記の宮城県事業や当マンション管理組合・自治会における資料として、モデル事業の様子の写真を撮る場合がございます。事業主体、事務局、協力企業・団体からの発信情報において、真マツコ、および、個人が特定されることがないよう十分に配慮した編集を行います。写真に写るとは出る方は、お手数ですが、都度、撮影者がスタッフまでお申し出ください。

### お問合せ

問い合わせは以下の宛先をお願いします。

■ **事務局（運営）**  
㈱三堂総合研究所  
担当：南宮、赤木  
e-mail：miyagi\_apartment\_care-mi@mri.co.jp  
TEL：03-6858-0324 平日10～17時（12・13時を除く）

■ **事業主体**  
宮城県健康福祉部長官政策課 地域包括ケア推進班  
担当：伊藤  
TEL：022-211-2552 平日10～17時（12・13時を除く）

### イベント案内

#### 社会福祉法人青葉福祉会

① 認知症サポーター講座  
日 時：11月6日（水）14:00～16:00  
持ち物：筆記用具、メモ帳  
参加費：300円（テキスト代を含む）  
認知症について正しく理解し、地域や職場で認知症の方やご家族を支援するにはどうすれば良いか考える講座です。  
※事前申し込みが必要で、[11/4まで] 本日申込みを受付いたします！！

② パパッと簡単調理実習  
日 時：11月13日（水）14:00～16:00  
持ち物：エプロン、三角巾、手拭きタオル2枚  
参加費：500円  
定 員：12名  
※事前申し込みが必要で、[11/6まで] 申込先：運営支援スタッフ（14時～17時）

③ 排せつ物の仕組みと正しいオムツの選び方  
日 時：11月20日（水）14:00～16:00  
排せつに関する講義とオムツの使い方の、実演を行います。

④ 介護をしている家族のための座談会  
日 時：11月27日（水）14:00～16:00  
ご家族の介護をしている方、また介護をしている方と専門員が日頃の悩みや戸惑いをお話します。

● 11月の毎週水曜日14時～16時の時間帯で、社会福祉法人青葉福祉会によるイベントを実施します。  
● 介護について現在お悩みの方、また今後の不安を感じている方など、皆様のご参加をお待ちしております。

#### 認知症サポーター講座

開催：11月6日（水）  
時間：14:00～16:00

持ち物：筆記用具、メモ帳  
受講代：300円（テキスト代込み）

講師終了後「昼トレ」開催致します。に限り可能です。  
※受講希望の方は11/4までに  
TEL：022-341-1402までご連絡ください。  
認知症について正しく理解し、地域や職場で認知症の方やご家族を支援するにはどうすれば良いか考える講座です。  
※事前申し込みが必要で、[11/4まで] 本日申込みを受付いたします！！

#### パパッと簡単調理実習

開催日：11月13日（水）14:00～16:00  
参加費：500円/おひとり

持ち物：エプロン、三角巾（髪の毛の長い方など）、手拭きタオル2枚  
申込み方法：022-341-1402（平日 9:00～17:00）  
※11/6（水）締切り 定員：12名

図 5-4 実証の周知用チラシ（全戸配布）（一部変更）

イベント案内  
社会福祉法人青葉福祉会

③ **排せつの仕組みと正しいオムツの選び方**

便秘で、ぐちゃぐちゃしない・・・  
お出がけのときどうやってあげよう？  
どんな種類があるの？  
ごむしで履きにくそうだし・・・  
自由に合うオムツってどんなの？  
どうして臭いしちゃうのしら？

開催日：11月20日（水）14：00～16：00  
参加費：無料

内容：排せつに関する講話とオムツの使い方、展示などを行います。  
また会場内では、ケアマネ等専門職が参加者の相談や質問に応じます。  
※参加者には**プレゼントあり！！**

④ **介護をしている家族のための座談会**

開催日：11月27日（水）14：00～16：00  
参加費：無料

配偶者などご家族の介護をしている方、または介護をしていた方など、介護をしているからこそ抱える悩みや戸惑いを話したり、聞いたりしてみませんか。  
お茶のみをしながら、ゆっくりと日頃の肩の荷を下してみよう。  
※専門職が一緒にお話しを伺います。

イベント案内  
株式会社わざケア

⑤ 在宅におけるケア～作業療法士の視点から～  
日時：11月15日（金）13：30～15：00 **無料**

※お申込みは、運営支援スタッフにお声かけください。  
（火～土 14時～17時）  
当日の飛び入り参加も大歓迎です。

日常生活での困りごとや気になることが解消されるように、支援してくれるのが**作業療法士**です。この機会に普段気になっていたことを相談してみませんか。

**在宅におけるケア～作業療法士の視点から～**

普段の生活の中で気になるところはないですか？

トイレに間に合わないことが時々あるんだ・・・  
1回で起き上がれないんだよね・・・

◆日常生活での困りごとや気になることを解消して、日々穏やかに生活できるよう支援することが得意なのが**作業療法士**です。  
◆当日は、作業療法士の視点から、少しでも生活にお役に立てるお話をできればと思います。  
◆皆さまのご参加お待ちしております。

日時：2019年11月15日（金）13：30～15：00  
講師：作業療法士 浦部達也 氏  
参加費無料  
お申し込みは、運営支援スタッフにお声かけください。当日の飛び入り参加も大歓迎です。

協力：株式会社わざケア 訪問看護ステーション（24時間体制で在宅における介護職員のサポートを実施する専門施設）

イベントの参加申込は、運営支援スタッフにお声かけください！  
（受付時間：火曜～土曜 14時～17時まで）その他イベントも随時ご案内します。

イベント案内  
宮城大学 教授 糟谷昌志氏

**高齢者のための財産管理と見守り**

◆ 今後の**財産管理**や、**介護保険**・病院等に関する手続きについて、不安に思うことはございますか？  
◆ 今回の講座では、**財産管理**や**身上監護**（しんじょうかんご）について情報提供し、皆様の不安にお応えします。  
◆ また、ご家族やご親族が**認知症**などで**判断能力が低下した場合の対応**について、制度を学びながら、一緒に考えましょう。

日時：2019年12月6日（金）14：00～16：00  
講師：宮城大学 教授 糟谷 昌志 氏  
参加費無料  
参加希望者は、運営支援スタッフにお声かけください。当日の飛び入り参加も大歓迎です。

様々な事例を交えながらお伝えします

プログラムの概要

I. 成年後見制度について

- 成年後見制度とは？
- 任意後見と法定後見
- 後見人等になることができる人・できない人
- 後見人等ができること・できないこと
- 親族が後見人等になる場合／第三者が後見人等になる場合（一部抜粋）

II. その他の財産管理方法について

宮城県「集合住宅等における介護職連携構築に向けた実証事業」協力

イベント案内  
運営支援スタッフ

**ランチ会**

● ランチを食べながら楽しくお話しませんか？

● 今回は、**高齢者専門宅配弁当「宅配COOK123」**をご用意します。

● **宅配弁当をお試ししたい方、楽しくお話ししたい方など、みなさまお気軽にご参加ください。**

日時：2019年11月9日（土）12：00～14：00  
参加費 500円（お弁当代）

申込は、運営支援スタッフにお声掛けください。  
（受付時間14：00～17：00）

**宅配COOK123とは？**

- ✓ 1日1食から注文OK。1食単位での注文。
- ✓ 作り立て（常温）でお届け！
- ✓ 配達料は無料。（費用はお弁当代のみ）
- ✓ お届け時に、安否確認（配達時のお声掛け、手渡しが原則）
- ✓ アレルギーや刻み対応、おかゆへの対応も可能。

図 5-5 実証の周知用チラシ（全戸配布）つづき（一部変更）

## 5.1.2 実施

### (1) 実施スケジュールと参加人数

期間中は、火～土曜・14～17 時（管理員がいる火・木・土は 13 時から）にワンストップ窓口が開設され、以下のとおりイベントが実施された。

- ・ 健康教室（社会福祉法人青葉福祉会、毎週水曜）
- ・ ランチ会（自治会主催、11/9）
- ・ 在宅におけるケア(株式会社わざケア、11/5)
- ・ 健康生活支援講習（日本赤十字社、12/4）
- ・ 高齢者のための財産管理（宮城大学 糟谷教授、12/6）

また、期間中にワンストップ窓口を延べ 237 名が来訪した。イベント実施日の来訪者が多いが、イベントを実施しない日も 2～10 名が来訪していた。特に、木・金曜は、その他曜日よりも来訪者数が比較的多い傾向にある。期間の後半は、イベント実施日以外でも初めて来訪した方が相談したり雑談を交わしたりする姿が増えた。

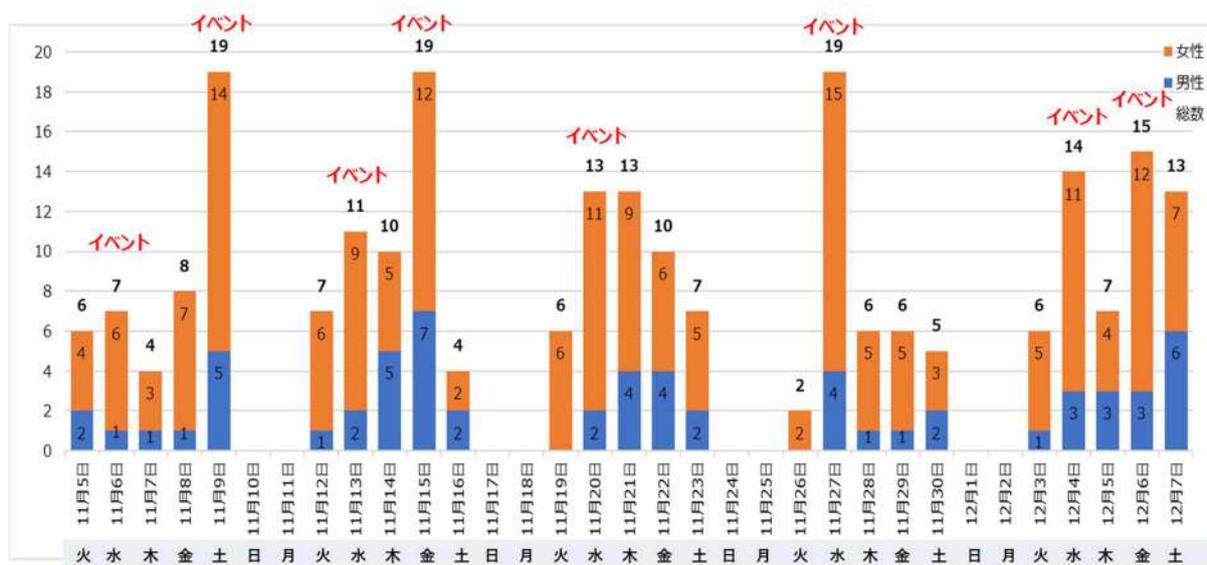


図 5-6 実証期間中のワンストップ窓口利用状況

出所：クロージングイベント資料

昨年度の実証では、介護に関連した講習会（「認知症サポーター講座」、「介護のいろは」）の参加者が多く、将来に備える内容のニーズが高いことが分かった。また、住民運営支援スタッフにより企画・運営された「ランチ会」は住民の方同士の声掛けで多くの参加者があった他、料理教室など「食」を介したイベントは参加者数が多く、交流を生むのに有効な手段であった。

今年度の実証では、例えば、介護に関する講習に、現在は介護をしていないが、将来の不安や疑問を持つ方の参加があり、財産管理の講習にも世代を問わず多くの参加者があった。また、ランチ会は、住民の方同士の誘い合いで、前回に引き続き多くの参加者があった。

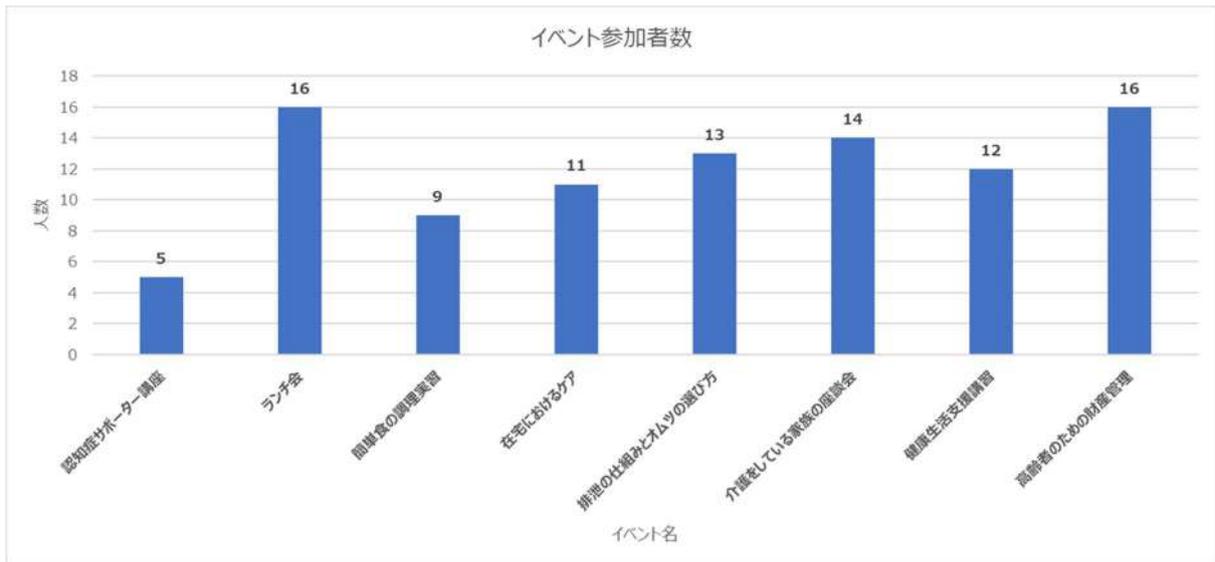


図 5-7 イベントの参加者数

出所：クロージングイベント資料

## (2) ワンストップ窓口でのコミュニケーション内容

ワンストップ窓口に駐在した運営支援スタッフと参加した居住者との間の会話内容として、以下のようなものがあった。参加者同士の会話についてはテーマを設定していなかったが、毎回参加者との他愛ない会話から、医療や健康、介護に関する話題に展開した。

- 自身の病気や介護の状況、また、健康に関して実践していることに関する情報共有がなされた。
- 参加者と運営支援スタッフが、将来の不安を解決して、できるだけ長く住み続けるにはどうすれば良いかということを経験者同士として一緒に考える機会となった
- 電球交換やちょっとしたことについて、マンション内でできる人が予め登録していて有償で引き受けてくれるようなシステムがあると助かる、といったアイデアも出された。
- 日を重ねるごとに、ワンストップ窓口が認知され、新規の参加者も増えた。
- 老々介護をしている参加者から介護時の不安について相談があり、運営支援スタッフが訪問介護事業所を教えるケースもあった。
- 運営支援スタッフからは、自分たちにも知識が必要だと感じたという声もあった。



図 5-8 ワンストップ窓口での会話の様子

### (3) 個別イベントの実施

以下のとおり、実証期間に9つのイベントを実施した。また、振り返りの機会として2月8日（土）にクロージングイベントを実施した。

- ・ オープニングイベント（11/4）
- ・ 認知症サポーター講座（社会福祉法人青葉福祉会 11/6）
- ・ ランチ会（自治会 11/9）
- ・ パパッと簡単調理実習（社会福祉法人青葉福祉会 11/13）
- ・ 在宅におけるケア～作業療法士の視点～（株式会社わざケア 11/15）
- ・ 排泄の仕組みと正しいオムツの選び方（社会福祉法人青葉福祉会 11/20）
- ・ 健康生活支援講習（日本赤十字社 11/22）
- ・ 介護をしている家族のための座談会（社会福祉法人青葉福祉会 11/27）
- ・ 高齢者の財産管理と見守り（宮城大学 糟谷教授 12/6）
- ・ クロージングイベント（2/8）

### (4) 記録

#### 1) 日誌

ワンストップ窓口における日々の出来事は日誌に記録して、運営支援スタッフ同士で共有できるようにした。また、運営支援スタッフの中には、日誌を見返して「先日の話の続き」という形で、参加する高齢者との話を円滑に進めていた例もあった。日誌には、誰とどのような話をしたかが記載されることもあるため、自治会が管理・保管を行った。また、ワンストップ窓口を訪問した人が感想や連絡事項等を自由に記載できる雑記帳も設置した。

2019年 月 日 ( )  
 管理員 (名前: )  
 支援スタッフ (名前: )  
 (滞在時間 : ~ : )

コミュニティスペースへの訪問者数	合計 ( ) 人 うち男性 ( ) 人、女性 ( ) 人 多かった年齢層 ( ) 最も訪問者が多かった時間帯 ( 時頃)						
当日実施されたイベント	・イベント名 ( オープニングイベント ) ・参加者数 ( ) ・イベントの様子						
イベント時間外の様子							
気づいたこと 印象に残ったこと その他話したこと など	どんな話をしたのか、悩みやニーズなど、聞き取れたことがあれば記載。						
申し送り事項	<table border="1"> <thead> <tr> <th>概要</th> <th>シートNo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>例) ●号室・●さんから、……についてお問い合わせがあった。</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">裏面へ</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	概要	シートNo	例) ●号室・●さんから、……についてお問い合わせがあった。		裏面へ	
概要	シートNo						
例) ●号室・●さんから、……についてお問い合わせがあった。							
裏面へ							
雑記帳より	この日の雑記帳で気になったコメント・記事を記載してください。 例) ●●さん、…………。						
片付ける荷物のチェックリスト	<input type="checkbox"/> 日誌 (ファイル) <input type="checkbox"/> 相談受付シート (ファイル) <input type="checkbox"/> 雑記帳 (ノート) <input type="checkbox"/> イベント申込受付表						

図 5-9 日誌のフォーマット

## 2) 相談受付シート

ワンストップ窓口の話題の中で、介護の専門職からのアドバイスや、マンション管理組合・自治会等への確認・情報共有が必要と思われる内容が出てきた場合に備え、相談受付シートを作成し、記録・対応した。なお、個人情報を多く含む内容が記載されるため、日誌同様に自治会が管理・保管を行った。

相談受付シート		No. <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 100px; height: 20px; vertical-align: middle;"></span>
受付者：管理員・運営支援スタッフ（名前： _____）		
受付日： _____ 年 _____ 月 _____ 日		
対応時間： _____ : _____ ~ _____ :		
問合せ者の属性（詳細不明な場合は言葉で： _____） 性 別 ▶ 男・女 年 齢 層 ▶ 10代 20代 30代 40代 50代 60代 70代 80代 90代 不明 問合せ方法 ▶ イベント参加時 イベント以外の時間 個別対応 ▶ その他 ▶具体的に（ _____ ）		
相談対象者の属性（詳細不明な場合は言葉で： _____） 性 別 ▶ 男・女 年 齢 層 ▶ 10代・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代・90代・不明 問合せ者との関係 ▶ 夫・妻・親・子・孫・親戚・ご近所・不明 ▶ その他 ▶具体的に（ _____ ）		
《相談内容と対応》		
相談内容	① 医療・介護に関すること    ② 家族に関すること    ③ 老後に関すること ④ 住宅に関すること            ⑤ 心（メンタルケア）に関すること ⑥ お金に関すること            ⑦ 生活上の困りごと ⑧ その他（ _____ ） ※相談内容と応答内容を記載してください	
対応・処置	① その場で回答・解決    ② 管理員・運営支援スタッフに連絡    ③ 地域包括支援センターに連絡 ④ 三菱総合研究所に連絡    ⑤ 青葉福祉会に連絡 ⑥ その他（ _____ ）	

図 5-10 相談受付のフォーマット

## 3) イベント実施記録

個別イベント実施に際しては、イベント企画者・実施者等によって実施記録を作成して、参加状況、参加者の様子、企画者・実施者の感想や気づき、発生したコストを記録した。

### 5.1.3 検証

#### (1) 投入量・コスト

各者の投入量は以下の通りである。

表 5-2 今年度事業における各者の投入量（仙台）

実施者	実施内容	時間・人数等
運営支援スタッフ （住民ボランティア）	・運営支援 ・お茶菓子の提供、文房具等	・2人×4時間×26日＝208人・時間 ・延べ237人の居住者・イベント等参加時に利用
株式会社大京アステージ	・運営支援 ・受け入れ支援	・48時間（管理員） ・10時間（物件担当）
社会福祉法人青葉福祉会	・イベント＋電話待機 ・資料・備品準備	・84人・時間（48＋26＋他10時間） ・実費
株式会社わざケア	「在宅におけるケア」に関する講義	・謝金・交通費
宮城大学 糟谷教授	財産管理・見守りに関する講義	・謝金・交通費
日本赤十字社	健康生活支援講習	・謝金・資料費・交通費
株式会社 NTT ドコモ	携帯電話レンタル	・2台×19日（ワンストップ窓口、青葉福祉会で各1台）

- ワンストップ窓口に必要な機能について、来年度以降の継続実施も想定してより持続的な仕組みにしていくことを目的に、事前に居住者に議論していただいた。結果として、運営コストは昨年度比で半分程度に抑えられた。
- 青葉福祉会とワンストップ窓口を繋ぐ専用携帯電話を設置したが、実証期間中の利用はなく、週1回程度の訪問時のコミュニケーション以上に個別に連絡を必要とする特段の問題は発生しなかった。連絡が必要な場合も、事業所設置の電話で足りると想定される。
- 以下の出費については、ワンストップ窓口の効果的な運営のために必要であると判断された。
  - 会話・コミュニケーションを促進する程度のお茶菓子＋紙コップ等（64円/1人回程度）
  - イベント実施の告知物の作成・配布
  - 居住者の興味関心に応じたイベント費用
  - 勉強会実施にかかる費用
  - ワンストップ窓口運営支援スタッフ間の情報共有のための記録物品

なお、来年度以降は自治会が主体となり、週2回2時間程度で仕組みを継続し、少しずつ取組を充実させていく予定である。

#### (2) 成果・効果

今年度の仙台市における実証では、以下の3つを重点テーマとして実施した。

#### 【重点テーマ】

- 来年度以降、マンション自身の取組として進めていくにはどうしたら良いかを検討する。
- 自治会活動・サークル活動と協働して、住民同士のつながりを形成するきっかけづくりを支援する。
- 介護に関してより切実な悩みを持つ方の情報交換の場を設け、在宅介護で感じている介護者としての難しさについての情報を得る。

## 1) 実施状況

### ● 取組、ワンストップ窓口の認知拡大による利用者数の増加

実証期間は昨年度とほぼ同一だったのにも関わらず、昨年度よりも更に多くの住民がワンストップ窓口の交流の場を利用した（昨年 169 名、今年 237 名）。イベントの効果と共に、実証期間の後半に向けて参加者数が少しずつ増えていっているとおり、継続的・定期的にワンストップ窓口があることで利用が定着していった結果と考えられる。

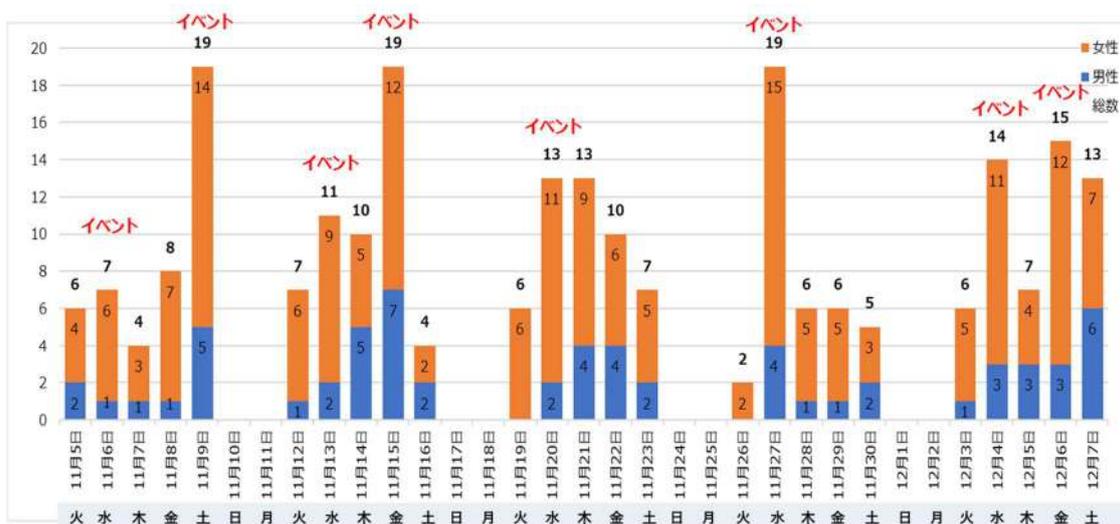


図 5-11 実証期間中のワンストップ窓口利用状況（再掲）

出所：クロージングイベント資料

### ● 住民同士の日常的なつながり形成、見守り合いのきっかけづくり

独居や高齢世帯の居住者はもとより、自立した居住者にとっても集合住宅内に集まって話す場があることが、会話の楽しさだけでなく、安心感も提供していることが確認できた。

また、日頃抱えるこれからの生活や介護に係る心配事や経験を共有する機会ともなっていた。

（ワンストップ窓口での交流をした方々の様子・感想）

- その場に行くと誰かがいることで、外出先から帰宅する際に必ず立ち寄って温かい気持ちになってから部屋へ戻ることができた。
- 外に出るのが億劫になったが、この場なら参加しやすかった。
- 独居や高齢世帯の居住者からは、3日立ち寄りなかったら心配してほしい、今度は自宅に来てほしいという、日常的なつながりを期待する声が寄せられた。
- 場を運営する住民ボランティアと参加者は、話を聞く・聞いてもらう関係というよりも、お互いにコミュニケーションを楽しむ関係であった。
- 居住者が集まり、お互いの悩みや経験談を共有することが、自然と生活で必要な情報の共有

に繋がった。

### ● 介護家族の座談会による、介護の悩みを抱えている人同士のつながり形成

- (参加者・運営支援スタッフ) 介護中の方、介護経験者、これから介護予定の方に声を掛けるところ、顔見知りの方もいれば、日頃の付き合いがない方など、様々な居住者の参加があった。悩みや不安を共有したり、情報交換ができる場として非常に満足度が高かった。
  - ◇ きわめて機微な個人情報であり、もともと懇意にしている等の事情がなければ他世帯の介護状態を見聞きすることは困難であることから、こうした調査をもとに実施・形成される「介護をしている家族のネットワーク」の需要はあり、介護者の不安解消や情報交換の場としても有効と考えられる。
- (介護専門職の意見) 既に準備すべき人(介護対象者になりえる人)が「まだ大丈夫」だと思っていることは珍しくない。こうした場に出された意見を踏まえて、元気なうちに自分の終末に向けて考えたり、整えたりすることができる機会を持つことが重要である。
- 集合住宅の不動産価値の点から、管理会社の意識や方針によって、自分たち居住者が望む、望まないに関わらず、集合住宅で「終末」を迎えることが可能なのかという問題提起もあった。
  - ◇ 個人が望めば最期まで暮らし続けられるような環境整備に、管理会社をはじめ、地域内外の関係機関や事業者等と共に取り組んでいこうとしていることについて、居住者の理解を広める必要性がある。

### ● 独居高齢者・高齢者のみ世帯・配偶者を介護する人等が抱える不安・不便が共有された

この他、アンケート・ヒアリング等を通じて、独居高齢者・高齢者のみ世帯・配偶者を介護する人等が、抱える不安・不便についても以下のように整理された。

(直面している課題)

- 独居高齢者、高齢者のみ世帯等の傷病等の緊急時の支援の確保
- 日常生活の力仕事、食事等の手間のかかる仕事の負担の軽減
- 介護をする立場の居住者の心身のケア・相談先の確保  
(今すぐではないが、あったら良いと思う支援や必要な情報、問題意識等)
- 介護保険、身だしなみ、財産管理、後見人等の介護に関する知識に関する学び
- 在宅診療・看取り・自身にあう介護サービス事業者の見つけ方等、地域の情報
- 見守ったり、相談に乗ってくれる(敷居の高くない)気軽な人物・コミュニティ

上記の課題のうち、黒字の部分については、今年度のワンストップ窓口運営の中で検討し、実施することができた。また今後、継続される予定の自治会によるワンストップ窓口運営でも引き継がれる見込みである。一方で、赤字の部分については、今回は検討・実施に至らなかったことから、今後のワンストップ窓口運営の中で対応方法について検討を要する項目である。

## ● 参加された住民の皆様のご意見・ご感想

### コミュニティスペースでの交流の場について

- 独居だが、帰宅前にコミュニティスペースを覗くと少し楽しい気持ちで帰宅できる。交流する場があるのは良い。
- 実証を通じて自室の上階の方と初めて交流した。その中で住まいの状況をお話できたので、普段の生活の物音にも理解を示せるようになった。
- このマンションで高齢になっても住み続けることについて居住者同士で考えられた。
  - 「共用スペースに車イスがあると良い」「緊急時のこと、電化製品のトラブルなど、どうしたら良いのだろう・・・」「体を動かすイベントが充実して欲しい」など
- お茶・お菓子、食事の場、イベント等がきっかけになって、これまで顔は知っていても、話したことがなかった人同士で、理解が深まった。
- 家族の見守り・介護等について、気軽に専門員（青葉福祉会）に相談できた
- 居住者同士で、温かく見守りあう雰囲気は段々につくられてきた
  - 「元気よ！」と立ち寄って下さる方
  - イベント申込みついでに、茶話会をしていく方々たち
  - 認知症サポーター講座で学び、マンション内外で役立てたいと感想をくださった方々
  - 紙芝居・料理教室等を通じて世代間交流を深めた参加者

### イベントについて

- 新しい情報もあったし、交流もあり良かった。和気あいあいとしていた。
- 介護をする家族のための座談会では、参加者は日頃話を聞いてもらいたいのだろうな、と思った。
- 健康生活支援講習では、体も使って楽しい講習だった。講師も分かりやすかった。

## ● 運営支援スタッフのご意見・ご感想

- 実証で顔が見える関係が生まれたので、この繋がりを今後も生かして、取組を続けたい。
- 運営支援スタッフの役割にやりがいを感じるようになった。
- 無理なく取組を続けて、顔が見える関係を徐々に広げたい。
- 住民同士で気軽に相談し合える関係は大事だと思った。

## ● 管理員のご意見・ご感想

- 普段から住民の方とは積極的にコミュニケーションを取るようになっているが、今回実証を通じて初めて交流できた方も多く、良かった。
- 管理員と気軽に話せるようになると、住民の方は安心して暮らせると思う。
- マンションの住民同士が交流する場があるということは大事なことだと思った。

図 5-12 実証の感想

出所：クロージングイベント資料（表現を一部変更）

## 2) 継続的な実施体制の構築

### ● 昨年度実証も踏まえた、プログラムおよび実施体制等の確認

住民ボランティアによる運営スタッフで継続的に実施できる体制を見据えて、昨年度に比べてイベント実施頻度を少なめ（週 1～2 回）に設定し、ボランティアの人数を 8 人（昨年 4 人）に増強し、開催時間も 2 時間短縮した。

結果として、昨年度の経験も助けとなり、今年度はある程度のゆとりを持って運営できた。一方で、小

学生が帰宅する 15 時以降の時間帯はコミュニティスペース内が騒がしくなり、高齢者がゆっくりと会話できる環境でなくなり、子ども側にもストレスがかかることが指摘された。

	2018年度	2019年度
実施期間	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019.2.2～3.2 (火曜～土曜)</li> <li>延べ21日間</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019.11.5～12.7 (火曜～土曜)</li> <li>延べ33日間</li> </ul>
時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>13時～19時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>13時～17時</li> </ul>
運営支援スタッフの皆様	<ul style="list-style-type: none"> <li>居住者ボランティア4名</li> <li>管理員さん1名</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>居住者ボランティア8名</li> <li>管理員さん1名</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>オープニングイベント(2/2)</li> <li>クロージングイベント(3/2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オープニングイベント(11/4)</li> <li>事業実証報告会&amp;今後の取組に関する意見交換会(本日)</li> </ul>



図 5-13 交流の場の様子

出所：クロージングイベント資料

### ● 来年度以降の実施体制の構築

以上を踏まえて、来年度以降について自主運営のあり方について自治会から以下のような提案があり、この取組が継続されることになった。

#### <ワンストップ窓口の運営継続にあたっての自治会提案>

- 週 2 回、2 時間程度（13 時～15 時）
- 自治会がワンストップ窓口運営支援スタッフのボランティアを募集（男性の参加を促すために、男性のボランティアを確保）
- 日誌等の記録について、個人情報・機微情報が記載される可能性があることから（防災関連の避難時要支援者リスト等も管理している）自治会が責任者となり管理する。
- 運営支援スタッフ同士での話し合いを通じて、開催時間の調整、内容の拡充を進めたい。

### (3) 課題と対応策

今回の実証の参加者以外にも支援を必要としている方への対応については、引き続き検討が必要である。特に、ヒアリング・意見交換会等で出されながら、今年度の実証事業では検討できなかった点については、以下の対応策が考えられる。

#### ● 独居高齢者、高齢者のみ世帯等の傷病等の緊急時の支援の確保

当該マンションでは、警備会社との駆け付け契約ができるため、必要とする世帯が個別にそれらを利用することも可能である。今回、居住者から挙げられたのは傷病時の病院送迎や身の回りの手伝い等であったが、独居や高齢のみの世帯への緊急時支援は、居住者自身からの発信を受けてちょっとした支援をするものから、見守る側がプッシュ型で対応する必要性があるものまで、かなりの幅があることが想定される。

- 当該マンションでは、自治会において災害時の要支援者リストの整備も進めていることから、

この取組とも連携して、独居や高齢者のみ世帯が必要な緊急時支援を、その時、誰が何を  
してあげられるのか、何を外部に委託するのかを再検討することも重要と考えられる。

● **日常生活の力仕事、食事等の手間のかかる仕事の負担の軽減**

日常生活の力仕事については、居住者間での助け合いの中で実施できるのではないかという意見がワ  
ンストップ窓口でのコミュニケーション内でも出されている。どのように希望を受け付け、誰がどのように対応す  
るのかについては、今後、ワンストップ窓口等で議論が進むことが期待される。関連する事例として、平成  
29 年度に調査した以下のものを掲載する。

**長久手ワンコインサービス**

(場所) 愛知県長久手市

(概要)

- ・ 在宅高齢者の日々の生活の困りごとを、サービス提供者がワンコイン（100 円または 500 円）で解決する。
- ・ サービス内容は専門的な技術を要さないもので、作業時間が 1 人で 10 分未満のもの（100 円）と、作業時間が 1 人で 10 分以上 30 分未満のもの（500 円）に分けられている。

(利用方法)

- ・ 利用希望者は、事前に長寿課窓口で利用申請を行う。利用決定後は、電話などで利用受付や相談を行う。
- ・ サービス提供者は、長寿課窓口申請書を提出することで提供者になれる。募集条件は、おおむね 60 歳以上の市民等 3 人以上で構成されるグループ（1 人でも登録可能）。報酬は「100 円または 500 円 + 1 件あたり 300 円の市の助成金」となる。

・ 料金	サービス内容
ワンコイン 100 円 (作業時間が 1 人で 10 分未満)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 朝のゴミ出し（指定日、指定袋詰めしてある物）</li> <li>・ 郵便物の投函</li> <li>・ 電球、蛍光灯の取り替え</li> <li>・ 植木、花の水やり</li> <li>・ 電池交換（買い置きがある場合）</li> </ul>
ワンコイン 500 円 (作業時間が 1 人で 10 分以上 30 分未満)  (※) については、500 円追加で 30 分の延長が可能。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 資源ゴミの分別出し（市の指定品目、指定日に限る）</li> <li>・ 電球・電池交換（買い置きがない場合）</li> <li>・ 庭の清掃・草取り (※)</li> <li>・ 簡単な大工仕事</li> <li>・ 家具の移動（1 人作業の場合）</li> <li>・ 買い物代行 (※)</li> <li>・ お話し相手</li> </ul>

出所：長久手市 HP「ワンコインサービス事業～みんなで助け合い～」

<https://www.city.nagakute.lg.jp/chouju/chouju/service/onecoin.html>

また、食事については、昨年度・今年度ともに自治会が企画したランチ会は高齢者にもとても喜ばれて

いた。一方で、毎日の宅食サービス等は好み・飽きの問題もあり、なかなか定着が難しいとの声も出ていた。今後も、定期的なランチ会や料理イベント等を通じて、日々の食事に関する意識を高めたり、時々のお息抜きを助けたりすることも考えられる。

- **介護の悩みを抱えている人同士のコミュニティ形成**

介護をしている方の座談会は、参加者からの満足度が非常に高かった一方で、継続的に実施しないと一過性のイベントで終わってしまうという指摘もあった。こうした調査をもとに実施・形成される「介護をしている家族のネットワーク」は貴重であり、介護者の不安解消や情報交換の場として、継続的にワンストップ窓口の定期的な取組の1つとして（例えばランチ会のような形式で）継続することも考えられる。

- **集合住宅でも自宅で「終末」を迎えられることについての居住者間の認識共有の推進**

介護家族から、集合住宅で「終末」を迎えること、看取りを行うことは、不動産価値の低下を招くおそれがあることから、居住者の意向によらず、マンション管理会社に忌避されて不可能ではないかとの問題提起があった。実際には、本マンションにおいては管理会社も全国的に居住者の高齢化が進展する中で本実証に積極的に協力いただいたのをはじめ、関係する各分野の専門家、事業者からも趣旨に賛同、協力いただいたところであり、むしろ上記に挙げた点も含めて、居住者同士で取組を進め、管理会社をはじめとする関係機関と共に、「終末」を迎えるための環境整備を進めていくことこそが求められているとも言える。その点、本マンションにおいては今後も自治会において取組が継続される予定であり、こうした不安や問題意識を持つ介護家族も受け入れて取組を推進すると共に、若年世代も含めたより多くの居住者の認識共有を得て多世代共生を実現することが期待される。

## 5.2 気仙沼市の実証

### 5.2.1 実施内容の検討・計画

#### (1) 詳細計画・調整

4. 4. モデルケースにおけるサービスの設計・検討の結果を受けて、各者に対して、開催予定のイベントやコミュニティスペースに配置する物品・チラシ等について、詳細な内容・日程調整等を行った。

表 5-3 実証実施期間中の協力者と役割（気仙沼）

協力者	役割
自治会	会長：事業内容に関する打ち合わせ、自治会メンバーへの声かけ 棟長：健康測定機器の試行的利用、公民館イベントへの試行的参加
高齢者相談室	日常の相談業務に加え、健康測定機器の管理・測定者の記録、相談内容に応じて保健師相談会、医療機関等に案内
コミュニティセンター	看護師相談会、花の配布、健康づくり講座等の会場
気仙沼市 健康増進課	市の保健師による健康講座の実施（がんについての話、市のプログラム）
特定非営利活動法人生活支援プロジェクトK（地域で活動する保健師）	健康に関する相談を実施（全9回、1回約2時間）
コセキ株式会社	健康測定機器（ボディチェッカー（ストレス・血管年齢測定）、体内 AGES 測定装置（体のさび測定）、Inbody270（体組成・骨密度測定））の手配、操作説明、運用の相談
特定非営利活動法人 JIN（浪江の花の会社）	花（不揃い等の理由で出荷されないもの）の手配
公民館	むかし遊びの会、公民館まつり、気仙沼ふれあいフェスタの実施（通常通り）

#### (2) 周知

以下のチラシを作成して、居住者への配布を行った。

お住まいの皆さまへ  
『現在の住まいに安心して住み続けるために必要なサービス検討事業』

## イベントご案内

**①あなたの健康年齢がわかる！健康測定機器体験**  
(11/15～12/13)

- ◆高齢者相談室に、コセキ㈱の提供する健康機器を体験できるスペースをつくります。自分の健康年齢を無料で自由に測定できます！
- ◆【測定機器一覧】
  - ◆体組成計（骨密度等）
  - ◆体のさび測定
  - ◆ストレス・血管年齢測定
- ◆機器の使い方説明会：11/15(金) 13:30～14:30
- ◆検査結果について、コミュニティセンターで看護師・保健師に相談できる会を定期的に開催します。（裏面カレンダー参照）



**②福島県浪江町産のお花の無料配布イベント**  
(11/20 13:30～)

- ◆福島県浪江町は福島第一原発事故の影響による全町避難指示が一部解除となつてから2年半、新たに花の町として農業の復興を目指しています。
- ◆全くの新規就農から栽培に取り組み、東京の大田市場でも高い評価を受けているトルコギキョウをお届けします！



**③健康について学べる！健康づくり講座**  
(11/29 13:30～15:30 他)

- ◆コミュニティセンターにて、市の健康増進課の保健師による健康づくりに関する講話を実施します。
- ◆体の健康づくりについて、普段の生活からどのように不調を予防し、健康でいられるかについてお話しいただきます！

出典) いろすとぴ

イベントスケジュール (2019年11月15日時点)

日	月	火	水	木	金	土
11/10 9時～12時 第38回 公民館まつり	11/11	11/12	11/13	11/14 11/15～ 11/29 ボディチェッ カー（血 管年齢）	11/15 高齢者相談室： 健康機器 説明開始 13:30～14:30 機器使い方 説明会	11/16
11/17	11/18	11/19 10時～12時 看護師・保健師 相談会	11/20 13:30～15:30 集会所 お花の無料 配布イベント/ 看護師・保健師 相談会	11/21	11/22 13時～15時 看護師・保健師 相談会	11/23
11/24	11/25	11/26 10時～12時 看護師・保健師 相談会	11/27	11/28	11/29 13:30～15:30 集会所・ 保健師による 健康づくりに 関する講話	11/30 11/25～ 12/6 体内AGEs (サビ測定)
12/1 10時～14時 公民館・気仙 沼ふれあいア スタ	12/2	12/3	12/4 13時～15時 看護師・保健師 相談会	12/5	12/6 13時～15時 看護師・保健師 相談会	12/7
12/8	12/9	12/10 10時～12時 看護師・保健師 相談会	12/11	12/12 11/29～ 12/13 体組成計 Inbody270	12/13 13時～15時 看護師・保健師 相談会 機器設置終了	12/14

◆お問い合わせ先：事務局（委託事業者）：株式会社三菱総合研究所  
tel 03-6858-0176（担当：小津・濱田・北井）  
事業主体：宮城県保健福祉部 長寿社会政策課 地域包括ケア推進班  
tel022-211-2552（担当：伊藤）

出典) いろすとぴ

図 5-14 実証周知のためのチラシ（一部修正）

## 5.2.2 実施

以下のとおり、実証期間に健康測定機器設置、週2回程度の看護師・保健師相談会、2つのイベントを実施した。

### (1) 健康測定機器設置（ボディチェッカー、体内 AGEs、体組成計）

- 各機器を2週間程度ずつ設置し、それぞれ以下のように利用された。36名が2種類以上の機器を利用し、10名は3種類すべての機器を利用した。

機器名	利用状況
ボディチェッカー（ストレス・血管年齢測定）	66名(72回)
体内 AGEs 測定装置（体のさび測定）	37名(38回)
Inbody270（体組成・骨密度測定）	19名(19回)

- 初回設置時には、自治会の手芸イベントと併せてコミュニティセンターにて説明会・体験会を実施した。10名程度の方に実験に協力いただいたほか、結果をもとに自らの日頃の健康に関する話題や不安の相談などが住民間で実施されていた。
- 機器の測定結果をもとに高齢者相談室に相談し、保健師相談会での相談、または医療機関の受診に至った例もあった。

## (2) 看護師・保健師相談会

- 週 2 回程度開催した。
- 住民 14 名が来訪し相談を行った（うち、4 名が 2 度ご相談）。機器を利用した上で来訪したのは 8 名（ボディチェッカー 8 名。うち、全ての機器を利用した方 1 名）。
- 健康に関する相談等を行った。また、相談に来ていただいたことで健康測定機器を利用した方、それをきっかけに病院の検診に行った方もいた。

## (3) お花の無料配布イベント（11/20）

- 住民 50 名が来訪し花を受け取った。
- 受付を担当いただいた自治会の方の話によれば、以下のような点で、普段のイベントと異なる状況が見られたとのことである。
  - ◇ 普段はコミュニティセンターに来ていない人の来訪が見られた。
  - ◇ 足の悪い隣の友人のために花をもらいに来た人がいた。
  - ◇ 小さい子供を連れた若年世代の人が花を受け取っていた。
- 花を受け取りに来た際、同日に開催していた看護師・保健師相談会について案内を行ったことでその存在を知り、相談会を訪問した人が 2 名いた。

## (4) 保健師による健康づくりに関する講話（11/29）

- 気仙沼市健康増進課に講師を依頼して実施した。
- 住民 22 名が参加し、市から派遣された講師（保健師）によるがんについての講話や、市が配布する「救急医療情報キット」（※救急時に備え、駆け付けた救急隊員等が健康情報を把握できるよう、必要な情報を封入して冷蔵庫に保管するボトル）や「ヘルプカード」（※体調急変時や避難時に周囲からの援助が受けやすくなるよう、専用シールに携帯者の個人情報やかかりつけ医、必要な配慮等を記載し、カード余白に貼り付け携帯するカード）の説明を聴講した。
- 講話終了後には、日頃の健康に関する悩みや「救急医療情報キット」、「ヘルプカード」に関し、活発な質問があった。

## (5) 見守りサービスに関する案内

- KDDI 株式会社の見守り機器サービス、およびその他の見守り関連機器サービスについて、高齢者相談室、保健師相談会において説明を実施したが、住民の方からの申し込みはなかった。

### 5.2.3 検証

#### (1) 投入量・コスト

各者の投入量は以下の通りである。

表 5-4 今年度事業における各者の投入量（気仙沼）

実施者	実施内容	時間・人数等
自治会 (居住者)	・イベントの参加 ・花の配布時、花の受け取り	
自治会 (モニター居住者)	・健康機器の継続的利用モニター（3名） ・公民館イベント参加モニター（5名）	・3人×日数×平均30分 ・5人 (※1)
高齢者相談室	・健康測定機器管理、使い方指導 ・健康測定利用記録を基にした相談	・3人×21日（1か月、平日のみ）×平均4時間＝252時間（※通常業務と並行）
気仙沼市 健康増進課	健康に関する講話	無料
特定非営利活動法人生活支援プロジェクトK（地域で活動する保健師）	健康に関する相談（保健師の派遣事業）	・1人×9回×2時間＝18時間
コセキ株式会社	健康測定機器のレンタル・運用	・機器搬入・搬出・利用方法説明 2人×5回×平均4時間＝40時間
特定非営利活動法人JIN（浪江の花の会社）	花（不揃い等で出荷されないもの）の手配	
公民館	イベントへのモデル住宅住民の参加	なし（通常業務）

※1 モニター居住者へのヒアリングにおいて確認する予定としていたが、新型コロナウイルス感染防止の観点から訪問調査を見送らざるを得ず、具体的な数値把握に至っていない。

- 費用面で大きかったのは健康測定機器のレンタル費であり、それ以外では相談のための専門職（保健師）や講師の謝金が主な出費である。
- 今回は、気仙沼市のご了解の下で高齢者相談室にご協力いただき、健康測定機器を設置し、本来業務に並行して機器の管理や住民への使い方指導、相談等について対応いただくことができた。そのため、ワンストップ窓口設置のためだけのコストが生ずることなく実施できた。他地域においても、今回のように、本来業務を逼迫させる負担が生じないように配慮するという条件付きではあるが、常駐する専門スタッフがいる場所にワンストップ窓口の居場所を付属させる方法も1つの形態として考えられるかもしれない。

## (2) 成果・効果

今年度の気仙沼市における実証では、以下の3つを重点テーマとして実施した。

### 【重点テーマ】

- 普段の自治会・コミュニティ活動よりも幅広い居住者同士でのコミュニケーションの促進
- 居住者が、より積極的に自分の健康を意識・お互いの健康について気軽に話し、健康維持のための活動に取り組むためのきっかけづくり
- 自治会・居住者・高齢者相談室の連携の深耕

### 1) 実施状況

#### ● 健康測定機器の設置によるコミュニケーションの促進

高齢者相談室に健康測定機器を設置し、いつでも健康の相談ができる状態を作った。

健康測定が参加者自身の健康への関心喚起に繋がただけでなく、健康測定がきっかけとなってコミュニケーションが生まれ、健康に関する相談や他サービスの利用に至ることができた。

#### ● 公民館との連携による、集合住宅外の地域コミュニティへの展開可能性

居住者の一層の活動の促進、新たな居場所、コミュニティの広がりを狙って、公民館のイベントについて、本事業により案内を行った。

これにより参加に至った居住者からは、地区住民の出店コーナー・展示コーナーについて、とても楽しむことができたという感想が得られ、集合住宅外の地域コミュニティとのつながり、新たな居場所獲得の可能性が確認できた。

### 2) 継続的な実施体制の構築

#### ● モデル住宅を見守る組織と居住者のつながりの深化

高齢者相談室をはじめ既存の支援体制、関係機関の協力を得て1ヶ月間の実証が実現できた。

これまでも気仙沼市では、多分野の支援組織の連携ネットワークが形成され、災害公営住宅等の高齢者・要介護者やコミュニティを支援してきたが、居住者にとっては、その連携の全体像が必ずしも明確にはなっていなかった面がある。

今回の実証で、モデル住宅を見守る組織の全体像を相互に確認することができ、つながりを深めることができた。

#### ● 自治会コアメンバー等の積極的な参加とコミュニケーションの進展

イベント実施について自治会コアメンバーは積極的に参加いただいた。また、健康イベント等の実施を通じて居住者同士でのコミュニケーションもより活発化した面もある。

今後の自主運営の具体化には至らなかったものの、自治会を中心としたコミュニティのつながり強化には一定の寄与があったものと考えられる。

### (3) 課題・対応策

#### ● 居住者ニーズに応じた取組の推進

モデル住宅では支援体制が充実しており、自治会、居住者側の意思があればこうした「上乗せ」の取組も実施可能である。

今回のイベント実施・参加を通じて、改めて支援体制とのつながりも確認されたところ、居住者のニーズの高まりに応じて、自治会等が主体となって取組を推進していくことが期待される。

#### ● 健康維持、管理の取組継続

今回、健康測定機器の利用、保健師への相談等により、参加者は自身の健康状態を確認することができた。

健康測定機器の利用は費用を必要とするが、今回の利用を契機としつつコストをかけずに行える取組も考えられる。今回の保健師派遣は、市の健康増進課事業の利用であり、今後も同課をはじめ支援機関の協力を得て、今回の健康意識の高まりを一過性のものとせず、取組の継続が期待される。

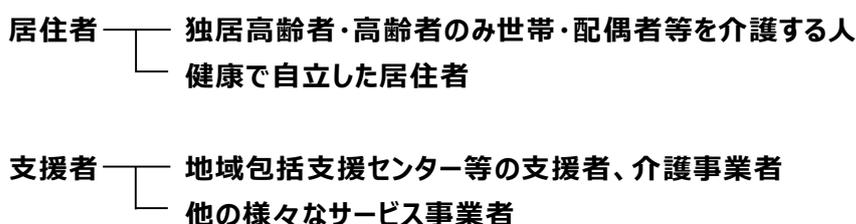
#### ● 地域活動等の取組充実

今回の実証で、公民館イベントの案内したところ、参加者からはより良くするためのプログラム提案も出された。自治会のサークル活動も活発に取り組まれてきているところであるが、今回の参加経験を踏まえ、居住者の活動ニーズ、アイデアを活かす形で更なる充実が期待される。

## 5.3 今年度実証を通じて明らかになったこと（総括）

### 5.3.1 最期までできるだけ元気に暮らせる集合住宅実現に向けた、居住者・支援者双方のニーズ、期待 ～集合住宅における地域包括ケアシステム構築への期待～

今回の実証内容の検討段階や実施段階におけるヒアリング・アンケートを通じて、最期までできるだけ元気に暮らせる集合住宅実現に向けた、居住者、支援者双方のニーズ、期待を確認した。



#### (1) 独居高齢者・高齢者のみ世帯・配偶者等を介護する人等が抱える不安・不便

介護世帯であっても介護サービス自体への不足感があるわけではなく、介護する立場の人の日常生活における支えや見守りであったり、自身が介護できなくなってしまう場合への備え、介護や財産管理等に関する専門的なことに関する相談先へのニーズが挙げられた。

（直面している課題）

- 独居高齢者、高齢者のみ世帯等の傷病等の緊急時の支援の確保
  - 日常生活の力仕事、食事等の手間のかかる仕事の負担の軽減
  - 介護をする立場の居住者の心身のケア・相談先の確保
  - 住宅内施設の段差等、車いすでの不便
- （今すぐではないが、あったら良いと思う支援や必要な情報、問題意識等）
- 介護保険、身だしなみ、財産管理、後見人等の介護に関する知識に関する学び
  - 在宅診療・看取り・自身にある介護サービス事業者の見つけ方等、地域の情報
  - 見守りや相談に乗ってくれる（敷居の高くない）気軽な人物・コミュニティ

#### (2) 健康で自立した居住者等のニーズ、不安

今回の実証に積極的に参加された居住者の方々は健康で自立した生活ができているが、現在の自らの生活の充実とともに将来への備えとして、健康、介護予防、財産管理等に係る不安解消への関心や、現在の集合住宅で共に暮らし続けるための互助についての意識が高い。一方で、こうしたコミュニティに参加されない層も存在しており、自治会コアメンバーなど積極参加された方々は彼らのことも気にかけている。

#### (3) 支援者、介護事業者からみた課題、期待

地域包括支援センター、民生委員等からは、アウトリーチと関係者間での情報共有が課題として挙げられた。集合住宅はそもそもセキュリティの面からアウトリーチが難しい面がある上に、気仙沼の高齢者相談室のように当該集合住宅向けの機能があっても男性独居者などひきこもり傾向の方々をいかに見守り、

サポートするかが大きな課題となっており、その安否確認などの情報が関係者間での共有が円滑にいかないケースもあることも指摘された。

また、介護事業者からは、介護を必要とする前から接点を持ち、介護予防を支援しつつ、より本人に相応しいサポートをしていくことが双方にとってメリットになることが指摘された。

こうした中で、集合住宅居住者による相互の見守り、介護予防、介護についての学び等の取組が進められることへの期待は大きい。

#### (4) 他の様々なサービス事業者からみた課題、期待

人生 100 年時代における健康長寿、高齢者等の生活支援について事業者も積極的に事業展開、事業開発を進めているところであり、社会課題解決と経済発展の両立が期待されている。

今回の実証は、事業者にとっては、問題意識のある居住者によるモニタリングの機会、課題やニーズの深掘りの機会であり、実施に至らなかったものも含めて多くの提案があった。特に集合住宅においては、一定の需要者が確保できること、同一規格の住戸であること等から、事業者にとっては効率的なサービス提供が可能と考えられる。

一方、実証実施に至らなかった提案もあった。その理由としては、実証後の継続利用における受益者負担を踏まえて居住者側が採用しなかった、スマートフォン向けサービスなど居住者側の環境に合わなかった等が考えられ、この点は、先進的サービスであるがゆえの課題ともいえる。

こうした事業者だけでなく、講義・講演いただいた専門家も含めて、彼らの集合住宅における居住者による取組への関心は高く、人生 100 年時代の豊かな暮らしを共に創り上げるパートナーとなってほしいという期待は大きい。

以上のように、居住者からは既に支えを必要としている家族についても、介護等の新たなサービスへの具体的なニーズはなかったものの、日常生活支援や介護者同士の相談といった集合住宅内での支え合いやコミュニケーションへのニーズや、自立高齢者からの将来に向けた介護等に係る専門的情報収集に関するニーズも挙げられた。

地域包括支援センター等の支援者からは、集合住宅居住者による取組により、アウトリーチ推進とともに、定常的な情報提供充実による介護予防やより良いサービス利用実現への期待が寄せられた。

その他、健康長寿、高齢者等の生活支援に係る様々なサービス等の事業者からは、世の中に先駆けたサービスを共創するパートナーとして居住者による取組への期待、関心は大きい。

これらから、居住者・支援者等の双方から

- ① **介護、高齢者福祉等を必要とする居住者世帯と地域包括支援センター等の支援者とのコミュニケーションの充実により必要不可欠な介護サービス利用を担保（＝公助）**することをベースに、
- ② **居住者間（介護世帯を含む）の日常的なコミュニケーションの促進（つながりの機会/場所の提供）（＝互助（の基盤））**
- ③ **上記で形成された居住者コミュニティと支援者や事業者との接点（「上乗せ」サービスや活動機会の提供）（＝自助）**

により、人生 100 年時代のより元気な暮らし（健康長寿、介護予防、将来への備え等）の実現が求められている。

居住者にとっては、介護分野だけでなく生活全般について、公助・互助・自助を使い分け、将来を見据えつつ現状から取り組んでいくという広範なものであるが、これは本来、「地域包括ケアシステム」が目指しているところであり、「すまい」を同じくする集合住宅だからこそ居住者コミュニティで取り組みやすい面があると考えられる。

地域包括ケアシステムの5つの構成要素と「自助・互助・共助・公助」

平成25年3月  
地域包括ケア研究会報告書より

○高齢者の尊厳の保持と自立生活の支援の目的のもとで、可能な限り住み慣れた地域で生活を継続することができるような包括的な支援・サービス提供体制の構築を目指す「地域包括ケアシステム」。

地域包括ケアシステムにおける「5つの構成要素」



「介護」、「医療」、「予防」という専門的なサービスと、その前提としての「住まい」と「生活支援・福祉サービス」が相互に関係し、連携しながら在宅の生活を支えている。

**【すまいとすまい方】**

- 生活の基盤として必要な住まいが整備され、本人の希望と経済力にかなった住まい方が確保されていることが地域包括ケアシステムの前提。高齢者のプライバシーと尊厳が十分に守られた住環境が必要。

**【生活支援・福祉サービス】**

- 心身の能力の低下、経済的理由、家族関係の変化などでも尊厳ある生活が継続できるよう生活支援を行う。
- 生活支援には、食事の準備など、サービス化できる支援から、近隣住民の声かけや見守りなどのインフォーマルな支援まで幅広く、担い手も多様。生活困窮者などには、福祉サービスとしての提供も。

**【介護・医療・予防】**

- 個々人の抱える課題にあわせて「介護・リハビリテーション」「医療・看護」「保健・予防」が専門職によって提供される（有機的に連携し、一体的に提供）。ケアマネジメントに基づき、必要に応じて生活支援と一体的に提供。

**【本人・家族の選択と心構え】**

- 単身・高齢者のみ世帯が主流になる中で、在宅生活を選択することの意味を、本人家族が理解し、そのための心構えを持つことが重要。

「自助・互助・共助・公助」からみた地域包括ケアシステム

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 自分自身による自助</li> <li>■ 自らの健康管理（セルフケア）</li> <li>■ 市場サービスの購入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 当事者団体による取組</li> <li>■ 高齢者によるボランティア・生きがい就業</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ボランティア活動</li> <li>■ 住民組織の活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ボランティア・住民組織の活動への公的支援</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 介護保険に代表される社会保険制度及びサービス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 一般財源による高齢者福祉事業等</li> <li>■ 生活保護</li> <li>■ 人権擁護・虐待対策</li> </ul>

**【費用負担による区分】**

- 「公助」は税による公の負担、「共助」は介護保険などリスクを共有する仲間（被保険者）の負担であり、「自助」には「自分自身による自助」に加え、市場サービスの購入も含まれる。
- これに対し、「互助」は相互に支え合っているという意味で「共助」と共通点があるが、費用負担が制度的に裏付けられていない自発的なもの。

**【時代や地域による違い】**

- 2025年までは、高齢者のひとり暮らしや高齢者のみ世帯がより一層増加。「自助」「互助」の概念や求められる範囲、役割が新しい形に。
- 都市部では、強い「互助」を期待することが難しい一方、民間サービス市場が大きく「自助」によるサービス購入が可能。都市部以外の地域は、民間市場が限定的だが「互助」の役割が大。
- 少子高齢化や財政状況から、「共助」「公助」の大幅な拡充を期待することは難しく、「自助」「互助」の果たす役割が大きくなることを意識した取組が必要。

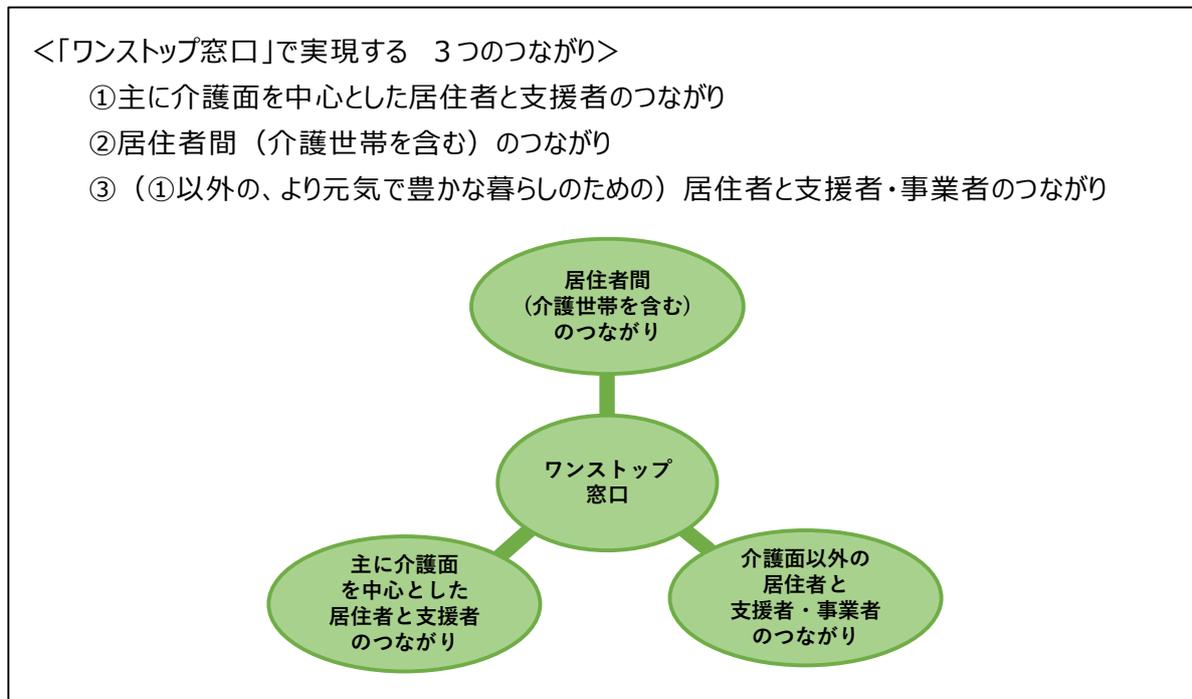
出所：厚生労働省「地域包括ケアシステム」

([https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/chiiki-houkatsu/](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiiki-houkatsu/))

65

### 5.3.2 地域包括ケアシステムの入口としての「ワンストップ窓口」の意義・効果と導入のポイント

以上の居住者・支援者双方のニーズ、期待を踏まえ、今回の実証では2つの集合住宅において上記の居住者、支援者に関わる3つのつながりを包括的に実現する機能を「ワンストップ窓口」と称し、事務局がコーディネーターとなって、居住者コミュニティ（自治会、管理組合等）、支援者（行政、事業者等）との協議を経て実証プログラムを実施した。



集合住宅において現在、介護を必要とする方だけでなく、居住者が共にできるだけ元気で暮らし続けるために、居住者・支援者が繋がる「ワンストップ窓口」について、今回の実証を通じて確認された効果・意義と導入・運営等に当たってのポイントは以下の通りである。

#### (1) 「ワンストップ窓口」の効果・意義

##### ● 自立居住者同士の日常的な交流、居場所の確保（人が集まって話す場があることの安心感）

特にイベントがなくても集まって話す場があり、それが継続されることで、少しずつ居住者同士が訪れては会話をする機会が増えていくことが分かった。

独居や夫婦のみ世帯も増える中、用事がなくても気軽に立ち寄れるコミュニティスペースがあることが、楽しさだけでなく、安心感も提供できていることがアンケートの結果等からも確認できた。

##### ● 自立居住者同士の緩やかな見守り合い関係の構築

ワンストップ窓口を利用する人が予告なく3日間ほど現れないと、具合が悪いのではないかと運営支援スタッフの間で噂になる。また、「ここに3日間来なかったら家のインターホンを鳴らしてほしい」と話す独居高齢者もいた。このように何となく相互に見守り合い、緩やかに心配し合う関係を形成できることが分かった。

- 高齢化によって生じる様々な不安の共有と解決策を共に探る場

同世代の居住者が普段はあえて話題にしないものの、健康、介護、財産管理など将来に向けて抱える様々な不安を共有し合う場、機会となっていた。

2回目の実証となった仙台では参加者が広がり、日常的な居場所・つながりを求める方々の他、住民だけでは得られない専門的知識やサービスを共に獲得していくことに関心を持った方々もおられ、行政や専門家との接点の必要性も認識されていた。

- 居住者と介護専門職等の支援者の敷居の低い結節点

アンケート・ヒアリングの結果から、そろそろ要介護認定を考えようかという人であっても、地域包括支援センターや民生委員への相談は敷居が高く感じることもあることが分かっている。一方で、そうした方々でもワンストップ窓口での何げない交流には安心感を抱いており、そこを訪問する介護の専門職とは様々な会話をしていることが分かった。

ワンストップ窓口があることで、支援者が居住者と前広に結節点を持つことが可能になり、適切な介護予防、適時に必要な支援・サービス等を提供できる可能性が高まる。

- 介護の悩みを抱えている人同士のつながりづくり

介護はきわめて機微な個人情報を含むため、もともと懇意にしている等の事情がなければ他世帯の介護状態を見聞きすることは困難である。そのため、本事業を通じて介護専門職同席の下、「介護をしている方の懇談会」を実施したところ、初めて集合住宅内でお付き合いがうまれた居住者もあり、継続的にネットワークとして活用したいとの声も多かった。また、介護サービスよりも日常生活の支援や将来への備えについての情報ニーズがあり、自立居住者にとっても意義あるつながりの機会となった。

- 集合住宅の周辺環境・地域情報（課題・資源）の共有

日常生活サービス・介護保険サービス等は、集合住宅の立地する地域によって充実度合いや内容が異なり日々変化する。

居住者同士や、さらに介護の専門職等を交えてコミュニケーションをとることで、効果的に各々が必要とする情報を交換・共有できることが分かった。

- 支援者、事業者等からみた、アウトリーチの手段、ニーズ探索のための接点

協力事業者のサウンディング調査からも分かる通り、支援者、事業者や専門家にとっても、こうした問題意識を持った高齢者やその家族等にサービスを届けること、また、彼らの課題を把握することは貴重な機会となっている。

また、サービス提供だけでなく、日常的な交流の一環として接点を持つことにより、相互に敷居が低く、幅広い話題を持つことができるため、有意義であることが確認できた。

- 話さなくても参加できるイベント、外部イベントによる、新たな居住者の参加促進

支援者や見守る立場にとって、居住者コミュニティへの参加者拡大は大きな課題であるが、できあがったコミュニティへの参加に抵抗感を持つ方や慣れるのに時間を要する方もいる。そこで、ワンストップ窓口としての間口の広さを活かして、健康測定、花の配布や育生、掃除等の話さなくても良いイベント・作業や、集合住宅以外からも参加する公民館等の外部イベントの案内を実施し、新たな居住者の参加促進に有効であることが確認できた。

## (2) ワンストップ窓口の設置・運営に向けたポイント

### 1) 居住者コミュニティによる取組推進

#### ● 居住者グループ・自治会組織による主体的な取組推進

地域包括支援センター等により支援側の仕組みは構築されていることから、今回の取組は、その支援プログラムをより上手に活用したり、より健康長寿、介護予防やより元気で豊かな生活を実現するために、居住者側の発意によって進められるものである。

その際、居住者同士、あるいは支援者・事業者等を集め、繋ぐための、中心となる居住者のグループ、コミュニティが必要となる。

仙台のモデル住宅では来年度以降、自治会によってワンストップ窓口運営が進められる方向で取組が進んでいる。自治会の活動とすることによって、活動の資金や共有スペース等の場所の利用、居住者への案内・周知等の面で安定的な運営が期待できる。さらに行政からの支援も活用しやすくなる等のメリットがある。

#### ● 地域包括支援センター、公民館など、地域の関連団体との連携による取組推進

自治会の取組としての合意形成に至るまでには、有志グループによる取組から始めていくことになる。また、小規模の集合住宅では単独で自治会が組織されていない場合も多い。そうした場合には、地域包括支援センターや基礎自治体の地域活動、住民活動の支援を得て、試行的に取組を重ねながら仲間を増やしていくことが考えられる。

気仙沼のモデル住宅では、高齢者相談室による介護専門職の支援が確立されている一方、自治会活動は基盤強化の時期にあることから、今回の実証においては公民館イベントへの参加案内や市の健康増進課による保健師派遣事業の活用などで、活動プログラムの充実を図った。自治会コアメンバーの積極的な取組意欲を基盤に少しずつ居住者の参加を増やししながら、共に元気で暮らし続けるための仲間としてのコミュニティを構築していくことが期待される。

#### ● 想いを持った少数者の背中を押してあげるための機運醸成

これまでこうした取組がなかった集合住宅でも、自身や家族の高齢化や介護についての不安や問題を抱える居住者は歳を重ねていくごとに増えていくものと考えられる。想いを持った居住者が集合住宅内や地域において取組の仲間探しが進められるよう、あるいは、支援者がサポートしやすいよう、行政等において機運醸成、普及啓発を図っていくことが期待される。

### 2) ワンストップ窓口と介護の専門職とのつながり

#### ● 相談できる介護の専門職とのつながりの確保

集合住宅におけるワンストップ窓口は通常は居住者間のコミュニケーションが専らであり、その運営においても居住者の有志・ボランティア等で十分に実施可能である。一方で、介護等に関する専門的知見・情報ニーズ、相談への対応が求められる。相談先として必要に応じて問い合わせられる介護の専門職を確保しておくことが重要である。

そこで、地域包括支援センターや近隣の介護事業所と定期的にコミュニケーションをとり、顔が見える関係を作っておきたい。気仙沼市の高齢者相談室においても、集合住宅に常駐して居住者と顔見知りになったことで効果的支援ができるようになったとのことであった。支援が必要になった時により有効に活用す

るためにも、居住者コミュニティの側から相談先となる介護の専門職をパートナーとして探しておきたい。その第一歩としては、地域包括支援センターへの相談から始めることが考えられる。

### 3) 居住者コミュニティによるワンストップ運営時の留意点

ワンストップ窓口は地域包括支援システム構築のための居住者、支援者のつながり機能であるが、それを円滑にするためにも居住者が定期的に集まって会話できる環境を持つことが有効である。

そのためには、定期的開催を運営するスタッフと、場所の確保が必要である。

#### ● 開所時間に駐在する運営支援スタッフ

居住者の話し相手となり、必要に応じて相談内容を介護専門職に繋げる役割を担うスタッフを確保しておきたい。

居住者のボランティアで運営する場合の目安として、仙台での実証より以下の点が挙げられる。

- 開催時には2人ずつボランティアを配置
- 介護等に関する相談を受けた場合など介護専門職に伝えるため日誌等の記録を行う。個人情報・プライバシー情報が記載される可能性があることから責任を持って管理できる体制が必要。
- 居住者同士の交流・見守り合い・支え合いの一環として相談受付をするにあたり以下に留意。
  - ◇ 判断がつかないこと、分からないことは適切と思われる人（地域包括支援センター、介護事業者、管理組合、自治会、民生委員、マンション管理者等）に相談すること
  - ◇ 特にプライバシーに関する内容は聞き過ぎず守秘義務のある専門職に任せること
  - ◇ 相談を受けるのだと身構えず、互いを尊重して語り合おうとすること
- 運営支援スタッフが無理なく続けられる範囲で開催頻度・時間やイベント等を検討（曜日・時間の異なるパターンを設定できる方が多くの方が参加しやすくなる）
- 男性居住者の参加促進には、スタッフにも男性がいることが重要

#### ● 定期的に利用できる場所の確保

居住者が立ち寄りやすいよう、定期的にかつ決まった場所で開催されることが望ましい。

- 居住者が通りがかりに寄って行きやすい場所の方が望ましい。
- 外から中の様子が覗ける場所（透過性のある扉、通路に面して窓がある）の方がより多くの方が参加しやすいよう。運営支援スタッフも外を通る人を招き入れやすい。
- 共用スペースがない場合には、近隣の公民館・集会所、商店街の空き店舗等を活用することも考えられる。

#### ● その他の運営上のポイント

本実証で好評であった、より良い運営のためのポイントとしては以下が挙げられる。

- 会話・コミュニケーションを促進するための、お茶・お菓子<sup>2</sup>
- 居住者の興味関心に応じたイベント・勉強会の開催
- 健康測定機器による、各自の健康測定

---

<sup>2</sup> 仙台市における実証では1人回あたり60円程度（紙コップ等の備品も含む）。

## 6. 指針等の作成

### 6.1 指針等に盛り込む内容の検討（骨子の検討）

これまでの検討・実証の実施・検証結果を踏まえて、マニュアルに盛り込む内容の検討を行った。

マニュアルの検討にあたり、集合住宅内で取組を自走化するために、居住者や住民組織が検討すべき項目に焦点を当てた。

#### 6.1.1 作成方針

実証成果を、宮城県内の集合住宅に係る関係者に広く普及するために作成するもの。県内市町村に配布し、市町村が（地域包括ケアシステム確立に向けて）集合住宅居住者はじめ、住宅所有者・管理者、地域包括ケアシステムのご関係者等に紹介できるよう、住民を主な読み手と想定する。

「集合住宅で（できるだけ元気で幸せに）住み続けるために」 マニュアル  
～「集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた実践調査事業」より～

#### 6.1.2 ワンストップ窓口について

##### (1) 必要な機能

実証から、日常的な交流・居場所づくり、住民同士の「顔が見える・見守り合い」の関係づくり、地域包括ケアシステムとの連携、専門家・事業者による関連サービス提供等が有効と分かった。

- ・ 住民同士の交流の場、居場所づくり
- ・ 「顔が見える・見守り合い」関係づくり
- ・ 地域包括支援センター・介護の専門事業者とのつながり
- ・ 日々の健康づくりや、将来への心配に対応する専門事業者、専門家との連携

##### (2) 取組の起点・構造

- ・ 住民自身の「集合住宅でできるだけ元気に暮らし続けたい」思いを起点とした行動を期待
- ・ 取組を支えるものとして、地域包括支援センター・介護事業者、および、日常の幅広いサービスを提供する事業者がある

##### (3) 想定される担い手と協力者について

###### 1) 担い手

- ・ 担い手の中心としては住民を想定（介護等の専門性は必要ない）
- ・ 将来の暮らしを支え合う息の長い取組であるため、自治会や町内会などの住民組織が機能している場合は、住民組織にワンストップ窓口の機能を備えることを検討
- ・ 居住者がこの機能を担う、または住民組織を運営、支援する場合、ボランティアであることが想定されるため、誰もが無理なく参加できる体制を整えることが重要である。
- ・ 定常的に地域の見守り等を行っている事業者が担う可能性もあり得る。

## 2) 協力者

- ・ 地域包括支援センターや介護事業者、日常の幅広いサービスを提供する事業者等
- ・ 集合住宅外にある事業者が集合住宅へアクセスしようとした時、ワンストップ窓口が、当該事業者との連絡窓口となる必要がある。

### (4) 各段階で必要な実施項目の整理

上記（１）必要な機能で記載した通り、集合住宅でできるだけ元気で幸せに住み続けるために、4つの取組が必要である。住民や事業者から取組継続に前向きな意見があり、自走化の動きもあることから、居住者自身を起点として取り組むことを想定して、居住者自身が検討すべき項目を整理した。

#### 1) 日常的な交流・居場所づくり

同じ集合住宅で暮らす住民が、話し相手が欲しい時、誰かと一緒にいたい時に、ふと集まれる場所を持つことが重要である。たわいもないお話だけでも安らぎの場となるだけでなく、心配事や楽しみを共有することで共により健康で充実した生活を始めるきっかけになる。

検討すべきポイントは以下の通りである。

- ・実施内容
- ・実施する場所
- ・実施体制
- ・実施頻度
- ・運営費用
- ・取組の位置付け等

#### 2) 「顔が見える・見守り合い」関係づくり

居住者の相互理解の下で、隣近所で見守ったり、ちょっとしたことを手伝い合ったりすることで、暮らしの安心が増す。なお、住民相互の見守り合い、支え合いは、あくまでも住民が相互に無理なく実施するものであり、介護や生活保護の観点からの見守り等の公的な仕組み、専門的支援との連携確保は必要。

#### 3) 地域包括支援センター・介護の専門事業者とのつながり

安心して暮らし続けるために、地域包括支援センターや介護の専門事業者との連携は不可欠である。一方で、集合住宅はオートロックのものなど、支援センター側から見てサービスしにくい面もある。取組組みは地域包括ケアシステムが十分に機能するためにも有益であることから、地域包括支援センターに相談するなど、連絡窓口を設けておくことで、双方にとって利便性が高まることが期待される。

#### 4) 日々の健康づくりや、将来への心配に対応する専門事業者、専門家との連携

住民が健康で安心して暮らし続けるためには、専門家や民間の知見やサービスの活用が有効である。例えば、健康づくりに関してはヨガ、体操、料理教室や健康診断等がある他、家族向けの介護や介助の仕方、相続等の指導や、宅配弁当の活用等が挙げられる。事業者にとっても集合住宅へのサービスは効率的な面もあり、前向きであることは実証から明らかである。専門家の講習については、行政や支援機関からの紹介を活用することもできる。また、居場所づくりの取組の一環として住民の相談に係る専門家やサービスについて取りまとめて講習会等を進めることが考えられる。

#### (5) 設置にあたって想定される課題と対応策

将来の暮らしに備える息の長い取組であるため、自治会や町内会などの住民組織の中に位置付けることが望ましい。ただし、集合住宅によっては住民組織がない、または機能していないことも想定される。この場合は、既に、地域包括支援センターや自治体が集合住宅内に入ってサポートする取組があれば、交流の場へのアドバイスや、一緒に運営できるか、相談することを検討する。取組がない場合でも、地域で活動する NPO 法人などの団体があるか確認し、交流の場へのアドバイスや、一緒に運営できるか相談する。

#### (6) 発展の可能性

自然災害が多発する中、災害時に支援を必要とする方が地域内にどれほどいるか、またどの程度の支援が必要か居住者同士で共有することが望まれる。災害時要援護者の名簿を各市町村等で所有しているものの、支援者として想定される住民一人一人が、地域内の情報を把握することは困難である。

そのため、ワンストップ窓口で、居住者の健康状態や生活環境を集約することができれば、災害時に支援を必要とする方、また支援できる方で助け合うことが可能になる。個人情報の管理が必要であることから、ワンストップ窓口を住民組織等に位置付けることが望まれる。

## 6.2 マニュアルの作成

---

上記を踏まえて、マニュアル作成に際しては、基礎自治体の職員、ワンストップ窓口を設置・運営を主導する自治会等の関係者を読み手として想定し、分量、書きぶり、記載内容の調整を行った。取組を始め、進める上での工夫等については、5.3 今年度実証を通じて明らかになったこと（総括）で記載した内容も必要に応じて取り込んだ。また、実現可能な仕組みに感じられる工夫として、実証で得られた感想・意見やポイント、本事業における協力事業者についても、紹介することとした。

これらを受けて、「集合住宅でできるだけ元気で幸せに住み続けるためのマニュアル」として取りまとめた。以下に、概要版のみ掲載する。

（詳細版は、別途公開のマニュアルを参照）

# 集合住宅でできるだけ元気で 幸せに住み続けるための マニュアル【概要版】



※このマニュアルは平成29年度から3か年で実施された宮城県事業  
（集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた調査事業）をもとに作成しました。

## 大切なのは『集える場』『顔が見える関係』『いざという時のサポート体制』

集合住宅に住む住民同士で、相互に理解・協力しようとする「気持ち」と「行動」を持ち寄れば、住み慣れた住宅で、より長く安心して暮らせるように環境を整えていくことができます。

最も重要なのは、

**ステップ1 | 日常的な交流・居場所づくり**

**ステップ2 | 「顔が見える・見守り合い」関係づくり**

そして、いざという時のサポート体制、身近な相談・協力先として

**ステップ3 | 地域包括支援センターとの連携**

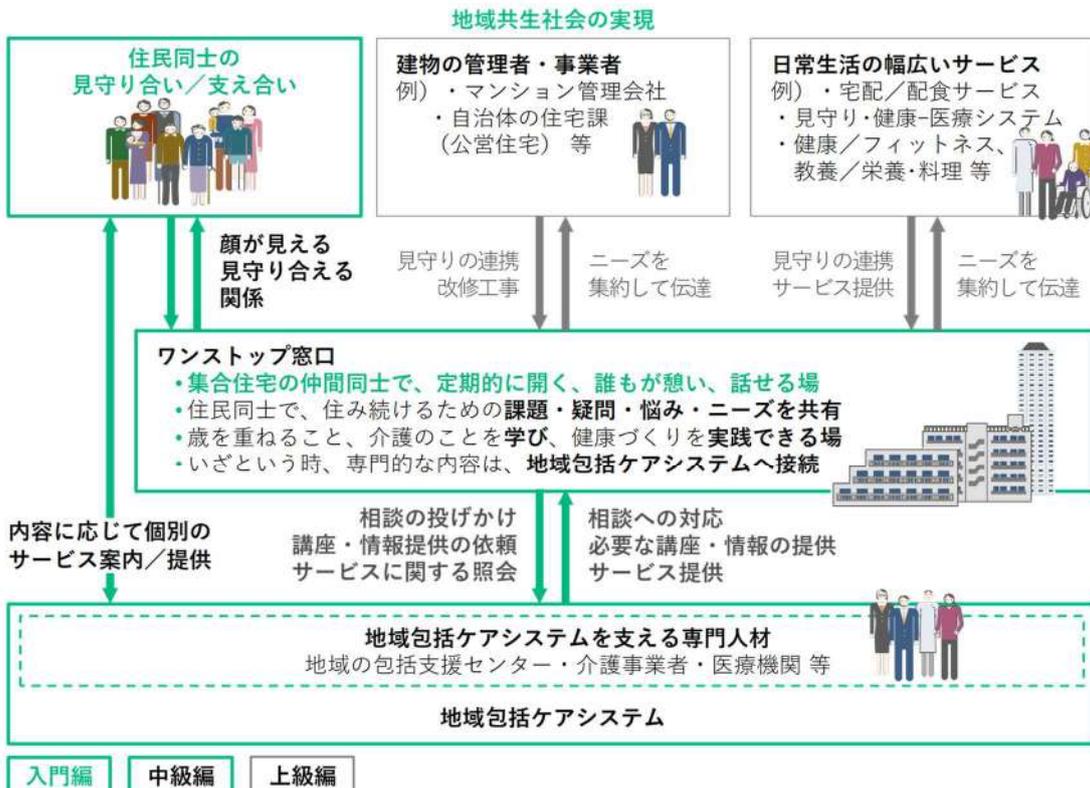
**ステップ4 | 専門家、事業者による関連サービス提供**があれば、

さらに心強い仕組みにすることができます。

次のページで、具体的にどうすれば良いか解説します

### ■ 目指す姿

住民の自助、見守り合いを基盤に、地域包括ケアシステムや生活サービス事業者等と連携した地域共生社会を目指します。



## ステップ1 | 日常的な交流・居場所をつくる



共用スペースに定期的に住民同士が集まり、交流して顔が見える関係を構築する

### 仲間を探す

#### 思いを周りの方に共有して一緒に取組を進める仲間を探す

- ・ 隣近所の顔なじみの方と助け合いながら、できるだけ元気に暮らしたいという思いを共有して、協力する仲間をつくります。
- ・ 「気楽に何かを始めてみたい」「安心して暮らし続けるために何かしてみたい」と声を掛けてみましょう。

### 運営方法を考える

#### 取組を中心となって進めるメンバーを決める

- ・ 決まった曜日・時間に、その場所に行けば「必ず誰かがいて、お話できる」という環境をつくるのが重要です。
- ・ 居場所で、住民の皆さんとお話をする人(4~8名程度)を募りましょう。

#### 実施する場所を考える

- ・ 多世代が使用する場である場合は、その場を使用する目的を理解し、その他の利用者の方へ十分に配慮する必要があります。

#### 実施する頻度を考える

- ・ 息の長い取組ですので、無理なく持続できる頻度を考えることが重要です。メンバー同士で希望を確認し合い、調整しましょう。

#### 運営するための費用を考える

- ・ 交流の場そのものには費用はかかりませんが、例えば、ゆっくりお話ができるように、お茶などを準備する場合、その費用はどかが負担できるか考えます。

### 参加を呼び掛ける

#### 周りの方に交流の場の参加を呼び掛ける

- ・ 顔見知りの方、いつも立ち話をする方を、交流の場にお誘いしてみましょう。「お茶でも飲んでお話ししましょう」
- ・ チラシを作成して配布すると、これまで顔が見えなかった方も参加いただけるかもしれません。

## ステップ2 | 「顔が見える・見守り合い」関係をつくる



まずは、お互いの顔が見える、顔なじみの関係をつくる

※民生委員をはじめとする公的な見守りの基盤は前提としています

### 交流の場で話す

#### 交流の場に参加してくれた方と「お話」をする

- ・ 「相談に乗らないと」と気負わず、まずは、お話をしましょう。
- ・ お互いに日頃お悩みのこと、考えていることを少しずつお話するだけでも、安心感につながります。

### こんなことを話そう

#### 日常の困りごと、介護に関する悩みについて話し合ってみる

- ・ 今まさに困っていること、介護に関するお悩み、将来への不安など、交流の場で思いを共有してみましょう。
- ・ お互いが工夫していること、利用しているサービスなどの情報交換の場にもなります。

### イベントを実施する

#### イベントを実施する、市町村等の介護や健康に関する講座を利用する

- ・ 場に人が集まって来れば、お話する機会も広がります。イベントは、人が集まるきっかけになります。
- ・ 健康や生活に関することなど、講座を実施してもらえることがあります。自治体や地域包括支援センターに相談してみましょう。

### 記録する相談する

#### お話する中で、気になったことは「日誌」に書き留める

- ・ その日の出来ごとや様子、雑談の中で気にかけての方が良いこと等、メンバーで共有したいことは、日誌に書き留めておきましょう。
- ・ ただし、日誌には個人のお話が記載されるので、鍵付きの保管庫に管理するなど取り扱いには十分注意が必要です。

#### 専門的な相談・気になることがあれば専門家に相談する

- ・ 日頃の会話や見守りの中で気になることがあったり、専門的な相談があった場合には、無理に自分で答えようとせず、身近な介護事業者や地域包括支援センターへ相談してみましょう。

### ステップ3 | 地域包括支援センター・介護の専門事業者とのつながりをつくる

地域包括支援センターや介護事業者と顔が見える関係を築くことで  
安心して暮らし続けるための仕組みを構築する



#### 地域包括支援センター

##### 地域包括支援センターとの窓口役を設ける

- ・地域包括支援センターは、市町村事業として実施運営されているものであり、住民からお問い合わせがあれば、対応いただけます。
- ・介護に関する専門的なお悩みについては、地域包括支援センターへの相談を提案する、または、実際にお悩みの方に代わって相談を受けた方が地域包括支援センターへ問い合わせいただくことにより、対応できます。

#### 地域の介護事業者

##### 地域の介護事業者等と見守り合う関係が築けるか相談する

- ・地域包括支援センターに限らず、地域全体で見守り合うことができれば安心感も増します。集合住宅に出入りする時などに、**日頃から声をかけあう介護事業者等があれば、この取組のことを紹介してみましょう。**

#### みんなで見守る

##### 地域を見守る人・団体にも参加してもらい、話し合ってみる

- ・地域の見守りをしている方々にも参加してもらい、将来についての不安や、どうすればみんなで元気に幸せに暮らすことができるか、一緒に話し合ってみましょう。
- ・住民による地域見守りのボランティアに取り組んでいる地域もあるので、ボランティアの方々をお誘いするのも良いです。

### ステップ4 | 日々の健康づくりや、将来への心配に対応する事業者・専門家と連携する



より健康に、安心して暮らし続けるために、専門家や民間の知見やサービスを活用する

#### さまざまな連携

##### 住民の方のお悩みをまとめて、事業者に依頼する窓口を作る

- ・集合住宅の住民のお悩み、問題意識、ニーズとして、意見をまとめてみましょう。

##### 交流の場でのイベントや講習会、相談会に協力してくれる事業者に相談する

- ・健康教室や料理教室、健康診断、介護や介助、相続指導など、健康づくりや将来の備えとして知りたいこと、やりたいこと、必要なサービス等が出てきたら、それらを取りまとめて、講習・イベント・サービス等を提供してくれる**団体・事業者・専門家等に相談してみましょう。**

## 取組を進めるために、みんなで考えたいこと

#### 住民、要支援・要介護世帯の方々へ

まずは、仲間同士で相談してみることから始めてみましょう。  
隣近所の方々が将来への不安を同じように抱えているかもしれません。  
誰か個人の負担にならず、みんなで支え合う仕組みにするには、  
自治会活動で体制を整えるなどの仕組みをつくると安心です。



#### 事業者、専門家の方々へ

住民の主体的な取組、セルフケアマネジメントを支える専門的サービス、  
知見をぜひ提供、提案してください。新たなサービスや暮らしづくりに  
一緒に取り組めることがあるかもしれません。人生100年時代を豊かなものにするための  
「共創」にご参加ください。



#### 自治体の方々へ

この取組は、地域包括ケアシステム構築の一環で、集合住宅において住民起点で活動を進めるものです。  
要支援・要介護者が適切な段階で支援を受けて地域で住み続けるための  
今後の施策推進に活用、連携してください。地域福祉だけでなく、住民の自治活動・互助や、  
高齢者以外の健康増進、あるいは防災など、集合住宅の住民が元気で幸せに暮らし続けるために  
必要な取組について、幅広い面で支援いただけることを期待しています。

## 実証にご協力いただいた事業者・専門家の紹介

平成29年度から令和元年度にかけて実施された本事業の実証では、以下の事業者・専門家の方々にご協力いただき、集合住宅において、安心して元気で楽しく暮らし続けるためには、どうしたら良いのか、そのために何ができるのかを、それぞれの立場で、住民の方々と一緒に考えていただきました。事業者、専門家とのつながりづくりの一例として参考にしてください。

※サービスの提供等には費用が必要なことがあります。(五十音順)

### ■ 社会福祉法人青葉福祉会

何度もワンストップ窓口に足を運び、住民の介護に関する疑問に、きめ細かく応えていただきました。また、健康づくりや介護に関する様々な講座を実施していただきました。

### ■ コセキ株式会社

健康機器やコミュニケーションツールを提供し、地域・コミュニティで一緒に楽しみながら健康に関心を持つことで“Happy”になるきっかけづくりを支援していただきました。

### ■ 株式会社大京アステージ 東北支店

管理業務を行うマンションのサポーター(管理員)・アドバイザー(担当者)の方に、ワンストップ窓口の運営支援と共に住民の安心した暮らしについて一緒に考えていただきました。

### ■ 日本赤十字社 事業推進課

健康生活支援講習を開催し、災害時に住民同士で自立して生活を維持するための知識や技術について学び、実践する場を提供していただきました。

### ■ ハウス食品グループ本社株式会社

住民同士のコミュニティ形成の起点として料理教室を捉え、多世代が交流しやすくなる企画・教室の運営を通じて、場の創出を支援していただきました。

### ■ 株式会社フィリップス・ジャパン Philips Co-Creation Center

ヘルステック領域(ヘルスケア×デジタル技術)で「健康なコミュニティ」という価値創造に向けた取組の一例として、歯の健康教室を提供していただきました。

### ■ みやぎ生活協同組合

住民の方同士の交流の場の延長として、ランチ会が開催されました。配食のお弁当を提供して、交流の場を支援していただきました。

### ■ 宮城大学 教授 糟谷昌志氏

将来の財産管理や後見人制度に関する不安を抱える方が多くいらっしゃることから、講義を通して相談を受付けていただきました。

### ■ 株式会社わがケア 渡部達也氏

作業療法士の視点からの在宅におけるケアに関する講話を通じて、住み慣れた住宅にできるだけ住み続けることを一緒に考えていただきました。

### ■ 各エリアの地域包括支援センター

本事業に賛同いただき、ワンストップ窓口の設置の際のバックアップや、交流の場を通じた住民の方々への地域の介護・生活支援情報の提供などをしていただきました。

## Special thanks

モデル住宅となった仙台市内のマンション・気仙沼市の災害公営住宅の住民の皆さまには、実証への参加・アンケート・ヒアリング等、多大なるご協力をいただきました。また、地域の見守りをする方々、公民館・保健師・民生委員の方々にもご協力いただきました。東北大学特任教授・杉山丞氏には集合住宅での実証にあたり全般にわたるご助言・ご協力をいただきました。皆さま、ありがとうございました。

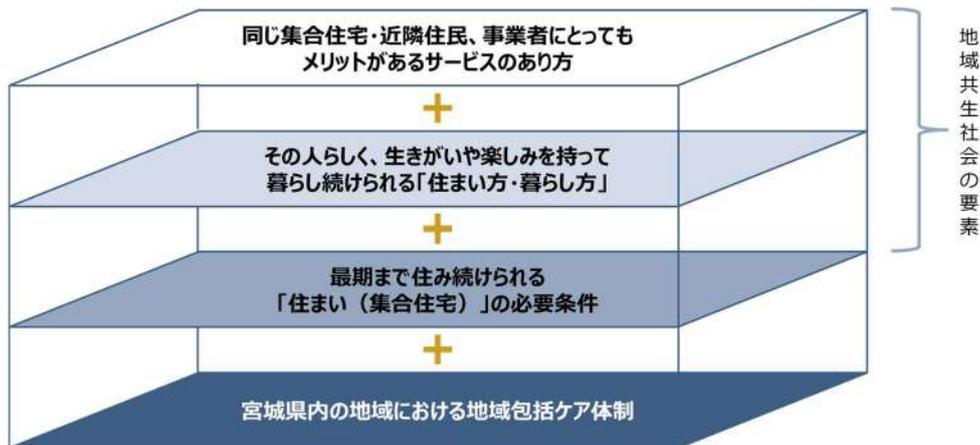
## 「集合住宅でできるだけ元気で幸せに住み続けるためのマニュアル」

令和2年3月 発行 編集・発行：宮城県保健福祉部長寿社会政策課

〒980-8570 宮城県仙台市青葉区本町3丁目8番1号

## 7. 今後の展開に向けて

本事業は、歳を重ねても、要介護状態になっても最期までその人らしく、生きがいや楽しみを持って、自宅（集合住宅）で暮らし続けられる「新しい体制」の構築を目標として3年間取り組んできた。また、この目標像を実現していくための枠組みとして「住宅に付属するワンストップ窓口が、介護・医療を始め様々な得意分野の集合体と連携して、様々な居住者ニーズに対応していく」という絵姿を提案し、実践的な取組を続けてきた。



※集合住宅という多様な人が住む環境を取り上げることで、地域包括ケアだけでなく、地域共生社会のあり方についても検討する枠組みである。

図 7-1 目標

出所：平成 29 年度集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた調査研究事業 報告書より

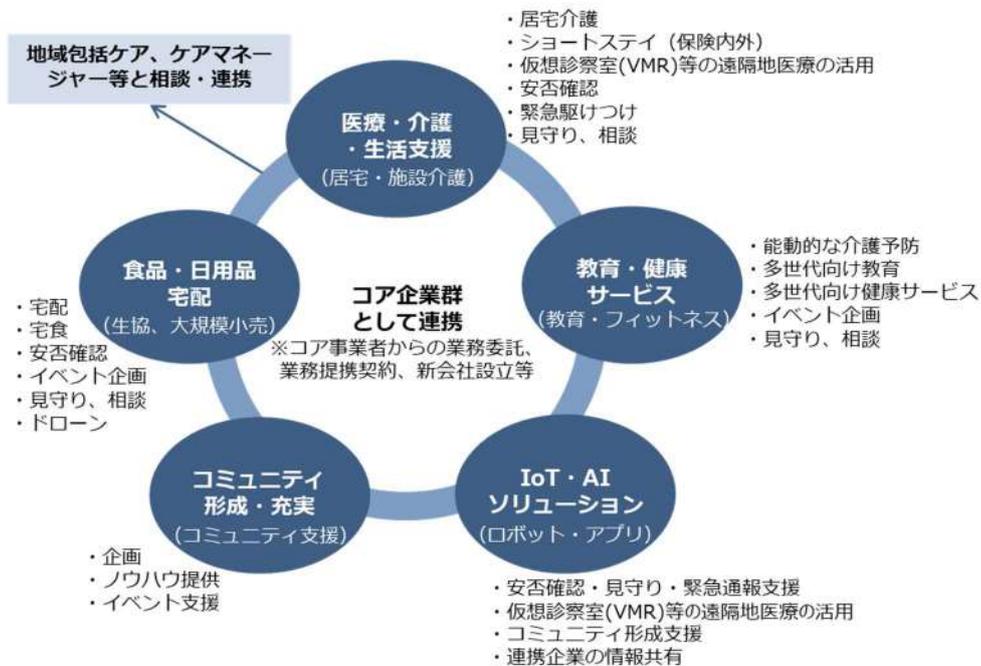


図 7-2 ワンストップ窓口の構成要素

出所：平成 29 年度集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた調査研究事業 報告書より

当初は、上図のように IoT・AI ソリューションの活用も含め様々な事業者からの先進的サービスを取り込んだ民間ビジネスを起点とする枠組みを想定していた。

しかし、実際にモデル住宅において実証的な取組を進める中で、民間ビジネス起点で提案される様々なサービスを取り入れるためにも、「自助（受益者負担）」の担い手となる居住者間で十分な基盤づくりを行った上で進めていく必要があることが分かった。

また、目標像に対して、居住者間でのコミュニケーションや互助、地域包括支援センター等との連携、地域活動や健康増進など高齢者の生活を支える幅広い行政分野との連携、即ち広義の地域包括ケアシステム構築といった基盤づくりで解決できる部分が多くあることが分かった。

下図は、本事業で実践したワンストップ窓口ができる前（Before）と後（After）の居住者・地域包括ケアシステムを担う人材・その他のサービス商品提供者の関係を示している。

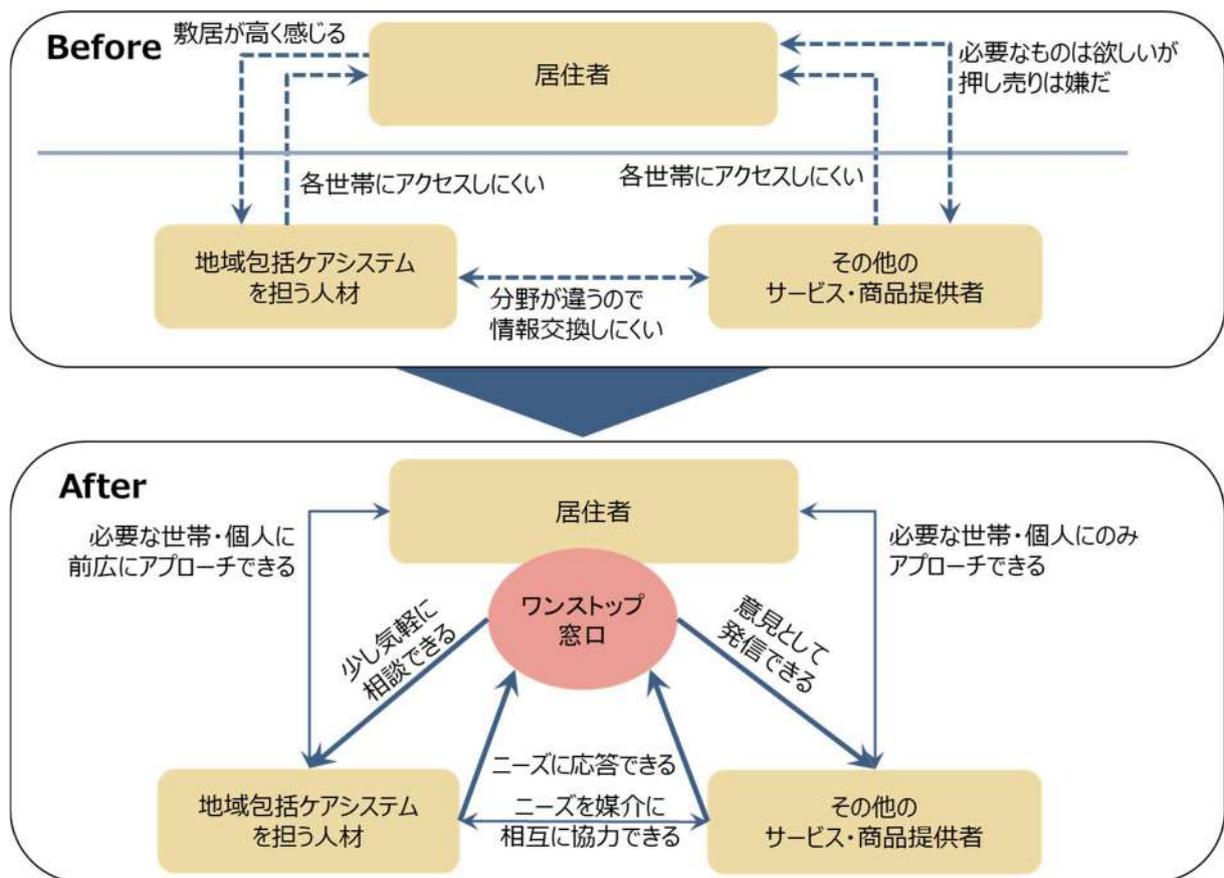


図 7-3 集合住宅におけるワンストップ窓口による、居住者起点で「できるだけ元気に暮らし続けるため」の事業者とのつながり

地域包括ケアシステムの確立に向けて、公助の充実に限界がある中、自助・互助についての住民主体の取組等を活発にしていくことの重要性はますます高まっていく。

自助として新たなサービスを使いこなしていくとしても、まずは居住者として地域包括支援センター等の公助活用も前提として、どのような暮らし方を目指すのかを持つことが必要になる。同じ「すまい」を持つ集合住宅の居住者が互助の充実も想定しながら「できるだけ元気に暮らし続ける」自分達ならではの暮らしを設定することが必要である。その実現に向けて、介護の専門職の支援を得ながら、居住者間、居住者

と支援者・事業者のつながりを強化するのが、今回の「ワンストップ窓口」機能として目指したところである。それぞれの集合住宅の居住者が、それぞれに公助、互助、自助の組み合わせで暮らしを共創していくことになる。

本事業の開始時に描いた目標像を、社会に持続的に根付くものとして実現するのであれば、「居住者個々が互いを尊重した意見交換の下、居住者コミュニティが介護をはじめとする外部の支援者、事業者とつながる準備ができています」という基盤構築が不可欠だったということである。

AI、IoT等の技術革新を背景としたSociety5.0の実現に向けて、「リビングラボ」と呼ばれる住民と企業が連携してより良い社会の仕組みやサービスを実証的に作り上げていこうとする取組が盛んに進められており、様々な分野に拡大してきている。一方で、企業側（供給者）の技術・商品・サービスが先走ってしまい、なかなか社会実装まで至ることができず、居住者側（需要者）の意見やニーズを基に進める「ユースードリブン」の環境を作ることの重要性が指摘されている。翻って、本事業は一貫して「居住者の意見」を大切に進めてきており、「ユースードリブン」での実証だったと言える。

今後、本事業の成果やマニュアル等を活用して、各地に作られた集合住宅のワンストップ窓口が成熟していく中で、その一つひとつが「地域共生社会実現に向けたリビングラボ」へと成長して行けば、多様な「最期までその人らしく、生きがいや楽しみを持って、自宅で暮らし続けられる仕組み」が見出される可能性がある。

居住者の発意によるコミュニティ起点のより豊かな暮らしを支える地域包括ケアシステムの実現に向けて、狭義の高齢者福祉、介護にとどまらず、地域活動や産業振興等の幅広い分野において居住者と共に官民協働による地域共生社会づくりとして広く取り組まれることを期待したい。

---

令和元年度 集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた  
実践調査事業委託業務 報告書

株式会社三菱総合研究所

2020年3月

---