



平成 28 年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業  
新しい包括的支援事業における生活支援コーディネーター・  
協議体の先行事例の調査研究事業 報告書

# 「高齢者の活躍と暮らしを応援する 地域づくりのヒント集」

平成 29 年 3 月  
株式会社 日本総合研究所



## 目次

はじめに	1
考え方編	5
1. 生活支援体制整備事業とは？	6
(1) ねらいは？	6
(2) なぜ社会参加・介護予防・生活支援は重要か？	7
(3) なぜ地域ごとの取り組みが必要か？	11
(4) どうやって進めるのか？	13
2. 生活支援体制整備の枠組み	16
(1) 枠組みの全体像	16
(2) 得意分野を持ち寄る	17
(3) できることから取り組む	17
実践編	19
1. 地域で協働する基盤づくり	20
(1) 体制を設計する	21
(2) 住民に広く働きかける	47
(3) 協議体を立ち上げる	52
(4) 協議体を運営する	57
2. 地域資源の把握と地域課題の抽出	61
(1) 地域資源を把握する	62
(2) 地域課題を抽出する	72
(3) 課題を構造化する	80
(4) 資源の充実にに向けた方針を検討する	86
3. 地域資源の充実	88
(1) 多様な参加のきっかけを作る	89
(2) 今ある活動やサービスを強化する	95
(3) 新たな活動やサービスを開発する	99
資料編	111
1. 参考文献・ウェブサイト	112
2. アンケート調査の実施概要	114
(1) 自治体向けアンケート調査	114
(2) 生活支援コーディネーター向けアンケート調査	114
3. 検討経緯	115



はじめに

---

高齢者が意欲や能力を活かして社会に関わり続け、周囲の支えにより地域で自立して暮らし続けられる。そのような社会を実現するには、多くの高齢者が健康づくりに取り組んだり、様々な地域・社会活動に参加したり、生活に役立つモノ・サービスを活用しながら自分らしい暮らしを続けられるように環境を整えることが重要です。

それを後押しするため、平成 27 年度の介護保険法改正で、生活支援体制整備事業（以下、体制整備事業）という新たな事業が創られました。高齢者をはじめ地域の住民やボランティア・NPO 団体、企業、行政などが協働で取り組み、高齢者の社会参加・介護予防・生活支援につながる活動やサービスの充実をうながす体制を構築することが求められています。

体制整備事業の実施方法は全国一律ではなく、それぞれの地域が試行錯誤で取り組んでいるのが現状です。一筋縄ではいかず息の長い取り組みだからこそ即効薬はありませんが、体制整備事業をきっかけに地域づくりを推進できるよう、実践例を盛り込んだヒント集を作成しました。アイデアの種や悩みを解決する糸口を探しているときに活用頂けると幸いです。

## （ヒント集の位置づけ）

- この「高齢者の活躍と暮らしを応援する地域づくりのヒント集」（以下、「ヒント集」）は、様々な地域へのヒアリング及びアンケート調査と、本調査研究の検討委員会を経て作成されたものです。
- 行政職員、生活支援コーディネーター、協議体メンバーを主な読み手として想定した手引書の位置づけです。

## （活用のしかた）

- 本ヒント集は、体制整備事業の基本的な考え方や進め方の工夫、留意点をまとめたものですが、網羅的に、順番どおりに進めれば良いとは限りません。
- 地域づくりは一直線に進むものではなく、徐々に協働関係を作っていくものです。一歩進むためのアイデアを考えたり、困ったときの解決策を考える際のヒントを得て頂くことをねらいとしています。

## （ヒント集の構成）

- 考え方編と実践編の 2 部構成となっています。
- 考え方編では、「体制整備事業とは何か」、「なぜ必要か」という基本的な考え方を示しています。また多岐にわたる取り組みの全体像を捉えやすくなるように基本の枠組みを示し、主なポイントを解説しています。関係主体との認識を合わせる際に参考にして下さい。
- 実践編では、具体例を交えながら実施上の工夫や留意点をまとめています。ご自身の地域の取り組み状況に応じて、関連のありそうな箇所を参考にして下さい。
- ヒント集では、高齢者が何らかの形で活動・サービスに関わっている事例（活動の参加者や運営者、サービスの利用者、就労やボランティアなど）や、協働により地域の支え合い・生活支援サービスの提供体制を強化している事例を紹介しています。

## ヒント集での基本用語集

このヒント集では、以下のような定義で言葉を用いています。

### ●活動

住民が自らの関心や価値観に基づき、生活や楽しみ、社会のために自発的に動くこと。

### ●サービス

住民の個別の（生活）ニーズに応える役務・しくみ。  
一般的には対価が発生するが、無償で提供される場合もある。

### ●地域資源

住民の暮らしを支えている人、物、お金、情報。

### ●地域課題

住民の困りごとを解決するため、地域として取り組むべきこと。

### ●協働

様々な主体が互いを尊重しながら、できることを持ち寄って取り組みを進めること。



# 考え方編

---

# 1 生活支援体制整備事業とは？

## (1) ねらいは？

### ポイント

- 体制整備事業は、高齢者が住み慣れた地域で元気に暮らし続けられるよう、住民主体の活動をはじめとした多様な資源の充実に向けて地域づくりを応援する。
- 体制整備事業のねらいは、高齢者の社会参加を通じた介護予防の促進や、多様な生活支援サービスの創出と幅広いため、活動やサービスは多様なラインナップが必要である。
- 多様な活動やサービスの充実には、住民主体の活動、地域の団体、企業、専門職などの多様な主体が取り組むこと、そして協働で実施することが必要である。

高齢者が人生経験と時間を活かしながら、世代を超えた人とのつながりの中で役割を感じて活躍し、自分らしい生活を続けられる。そのような社会を実現するには、多くの高齢者が健康づくりに励んだり、様々な地域・社会活動に参加したり、生活に役立つモノ・サービスを活用しながら暮らせる環境を整えることが重要です。

それを後押しすることを目的に、平成 27 年度の介護保険法改正で、生活支援体制整備事業（以下、体制整備事業）という新しい事業が創られました。

### 生活支援体制整備事業の定義（介護保険法第 115 条の 45 第 2 項第 5 号）

被保険者の地域における自立した日常生活の支援及び要介護状態等となることの予防又は要介護状態等の軽減若しくは悪化の防止に係る体制の整備その他のこれらを促進する事業

厚生労働省の「介護予防・日常生活支援総合事業の適切かつ有効な実施を図るための指針」（平成 27 年厚生労働省告示第 196 号）では体制整備事業について以下のように説明しています。

市町村が中心となって、元気な高齢者をはじめ、住民が担い手として参加する住民主体の活動、NPO、社会福祉法人、社会福祉協議会、地縁組織、協同組合、民間企業、シルバー人材センター等の多様な主体による多様なサービスの提供体制を構築し、高齢者を支える地域の支え合いの体制づくりを推進していく必要がある

体制整備事業では、高齢者をはじめとした住民が地域社会に関わり、また住民主体の活動、地域の団体、企業、行政の協働を通じて社会参加・介護予防・生活支援につながる活動やサービスが充実している地域づくりを目指しています。

次頁からは「社会参加」、「介護予防」、「生活支援」、「住民主体の活動」、「多様な主体による多様なサービス」、「地域づくり」というキーワードに着目して体制整備事業の意義や内容を解説します。

## (2) なぜ社会参加・介護予防・生活支援は重要か？

### ポイント

- 高齢者自身や家族・友人などの変化に伴い、家庭内外での役割や居場所が変わることもあるが、社会参加（地域活動や就労など）を続けることで役割や居場所を持ち続けて、生きがいを得られる。
- 高齢者の社会参加への関心は高いものの、情報やきっかけを得られず参加に至っていない人もいる。地域全体で高齢者の役割づくりに取り組むことは、高齢者だけでなく、障がい者や子育て世代など様々な住民による助け合いや交流の促進につながる。
- 高齢者の心身機能が低下してきても、日常の活動や社会参加の継続（介護予防）、生活上の困りごとの解消（生活支援）により健康寿命を延ばすことが期待できる。
- 高齢者数が増え続ける中、地域全体で介護需要の伸びを抑えることは、地域の持続のためにも求められている。

### 社会参加が生きがいと助け合いを生み出す

「人生 90 年時代」を生きる高齢者は、長寿の賜物である高齢期を地域で長く過ごしています。高齢期と一口に言っても、現役時代と変わらず元気な時期があれば、心身機能が低下していく、あるいは介護を必要とする時期もあります。

高齢者自身や家族・友人などの様々な変化に伴い、家庭内外での役割や居場所は変わることもありますが、例えば現役時代の経験を活かした活動やボランティアを退職後に始める、地域のサロンに行ってみるなどの社会参加を続けることで役割や居場所を持ち続けて、生きがいを得ることが期待できます。介護を受ける状況になっても活動を続けて、経験を活かして何かを教えたり、話し相手になったりするなど、地域での役割を何らかの形で担い続けることはできます。

内閣府が実施した「平成 25 年度高齢者の地域社会への参加に関する意識調査」を見ると、高齢者の 72.5% がいずれかの社会参加活動に参加したいと回答しており、関心が高いことが伺えます。一方で、直近の 1 年間で何らかの活動に参加した人は 61.0% であり、関心がありながら参加に至っていない人もいます。

図表 1 高齢者の社会参加活動への参加意向



(出所) 内閣府「平成 25 年度高齢者の地域社会への参加に関する意識調査」

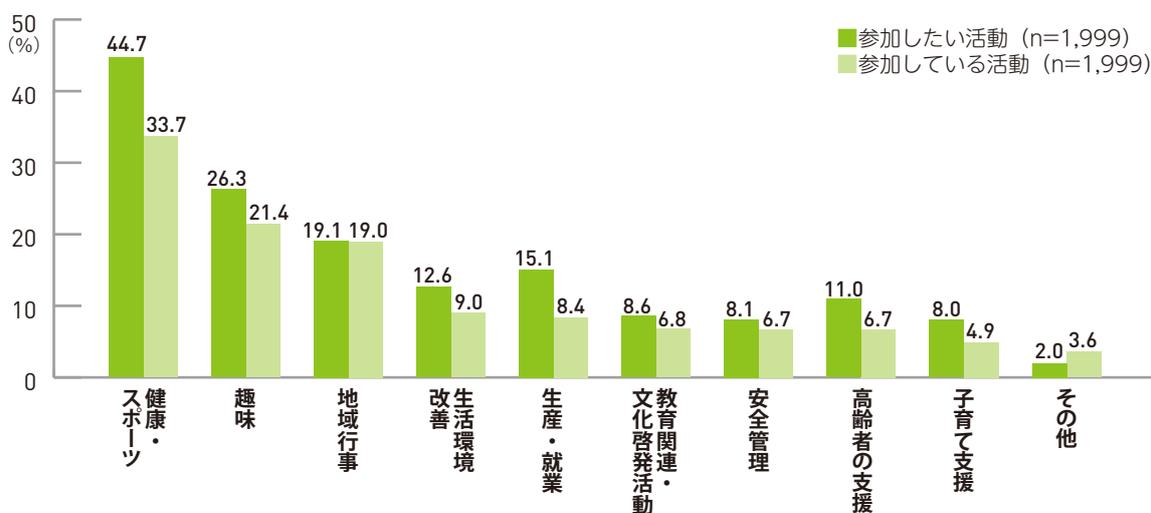
図表 2 高齢者の社会参加活動への参加状況



(出所) 内閣府「平成 25 年度高齢者の地域社会への参加に関する意識調査」

参加したい、あるいは参加している活動の種類をみると、健康・スポーツ、趣味をはじめとして幅広い分野にまたがっており、高齢者の社会参加を促進するには福祉分野にとどまらず様々な分野での取り組みが必要です。また高齢者が社会参加をして地域で活躍することは、全世代の住民の助け合いや交流の促進にもつながります。

図表 3 高齢者が参加したい活動と参加している活動（複数回答）



(出所) 内閣府「平成 25 年度高齢者の地域社会への参加に関する意識調査」

## 日常の活動を続けることが健康寿命を延ばす

高齢者が健康を保つには、元気なときから日常の活動を続けるように意識することが重要です。ただし、加齢に伴って以前に比べてやりにくいことが出てきたり、怪我や病気で入退院したりすることもあります。何か困りごとが出てきたときに適切なサポートを得られないと、徐々に本人や周りがあきらめて不活発な状態に陥り、要介護状態になるリスクが高まってしまいます。

また介護予防は、以前は要介護になるリスクの高い層を把握し、専門職が個別にアプローチする方法が採られていました。しかし、動機づけが弱いといった課題が明らかとなり、自助や互助を活かしながら「自分のしたい活動や普通の生活を継続することで、結果的に介護予防になる」という発想の転換がされました<sup>1</sup>。

1 三菱UFJリサーチ & コンサルティング『新しい総合事業の移行戦略 地域づくりに向けたロードマップ』（平成 27 年度）

すなわち、健康なときはもちろんのこと、心身の機能が低下してきても日常の活動や社会参加の継続（介護予防）で機能を維持したり、生活を支えるモノ・サービス（生活支援）をうまく活用することで、自分のことは自分でできる期間をなるべく延ばすことが期待できます。

高齢者自身や周りがあきらめずに家事、お出かけ、趣味などの日常の活動や社会参加を続けるには、以下のような本人や周りの意識の変化と社会的なサポートが必要です。

### ●高齢者が参加しやすい活動を増やす

高齢者が活動に参加したい、続けたいと思っても、物理的あるいは心理的な障壁が存在する場合があります。例えば「町内会のイベントに参加したくても、会場の畳での正座がつかなくて足が遠のく」、「サロンの参加者が全員女性で、男性である自分は参加しにくい」といった例はよく見られます。

このように一人ひとりの社会参加のニーズは意外と地域に潜んでいるものです。それらを丁寧に拾い上げて今の活動をちょっと見直してみたり、新たな活動を作り出すことで高齢者にとっての選択肢を広げることができます。

### ●「年だから」とすぐに諦めない、諦めさせない

高齢者自身が家事や外出をしたい気持ちがあっても、家族が心配して「もう無理だろう」と止めることは起こりがちです。また新しいものに興味を持って、周りの目を気にしたり失敗を恐れて「もう年だから」と自分に言い聞かせ、なかなか行動に移せないこともあります。

長い高齢期を豊かに過ごすためには、平均寿命が今より短かった世代と比べすぎず、新たな高齢期の過ごし方を考えるきっかけを提供したり、新しいことに一緒に取り組む仲間づくりを応援することが重要です。

### ●ニーズに合った手段を知って選ぶ

例えば重い掃除機が使いにくいと感じたときに、掃除を諦めてしまうのではなく、掃除の頻度や範囲を変えるなど、やり方を見直してみる方法があります。また、モップやほうき、自動掃除機、家事代行サービスといった新たなモノ・サービスをうまく生活に取り入れることも大切です。

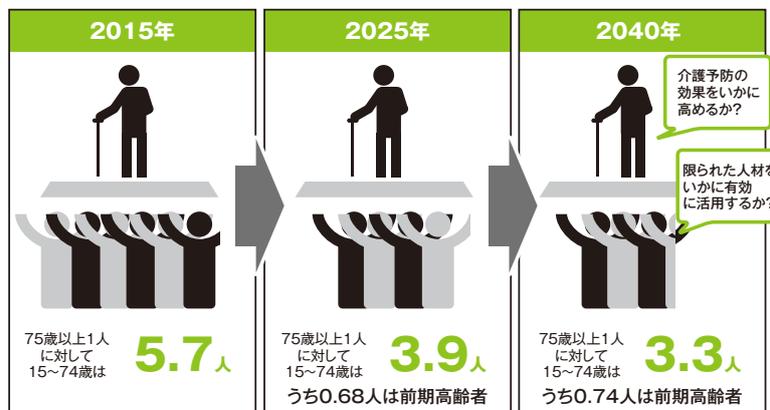
高齢者は行動や交流の範囲が狭まるにつれて情報を得にくくなるため、ニーズに合った手段を知って選ぶことができるよう、情報を提供する、実際に見る機会を作る、困りごとの相談を受けるなどの支援が重要です。



## 地域の担い手を増やす

介護予防や生活支援は、前述のとおり高齢者一人ひとりの生活の質を保つ上で重要であるのに加えて地域の活力を維持するためにも求められています。高齢者がますます増加し、支える側と支えられる側のバランスが急激に変化する中では、高齢者が意欲や能力を活かして地域の担い手になることと、地域全体で介護需要の伸びを抑えることの両方の取り組みが必要です。

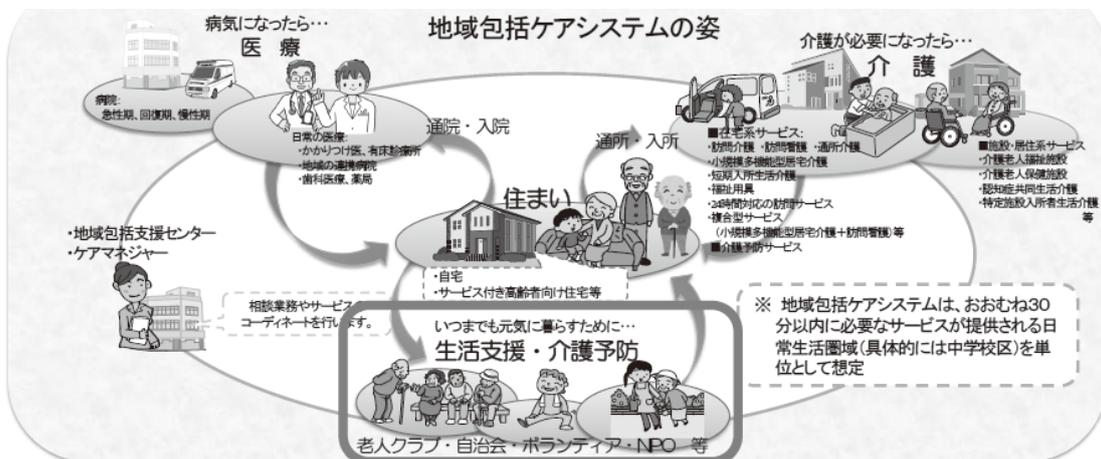
図表4 支える側と支えられる側のバランスの変化



(出所) 三菱UFJリサーチ & コンサルティング『新しい総合事業の移行戦略 地域づくりに向けたロードマップ』(平成27年度) ※データは国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口(平成24年1月推計)」

介護予防や生活支援は、医療、介護、住まいとともに高齢者の生活にとって重要な社会資源であり、それらを確保する体制(地域包括ケアシステム)の構築が各地域で求められています。体制整備事業は地域包括ケアシステムの構築を専門職に任せきりにするのではなく、住民が地域包括ケアシステムの担い手として関わるきっかけを作る取り組みとも言えます。

図表5 地域包括ケアシステムを構成する5つの社会資源



(出所) 厚生労働省

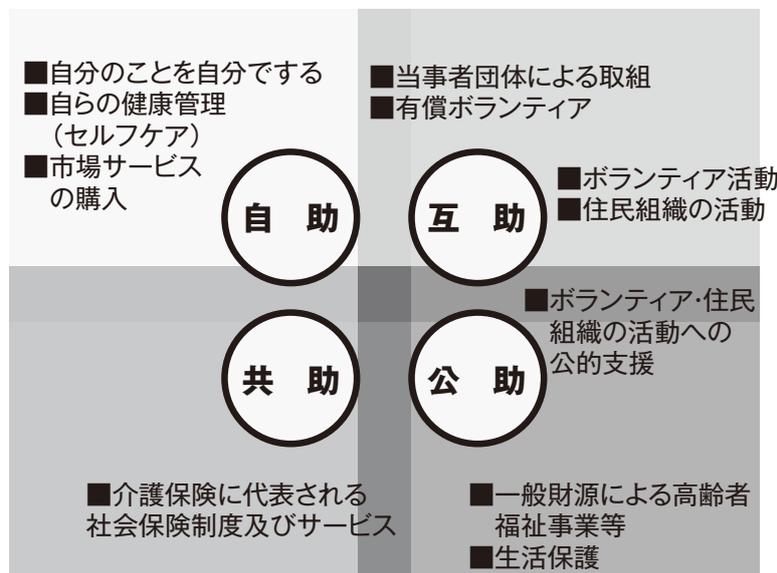
### (3) なぜ地域ごとの取り組みが必要か？

#### ポイント

- 社会参加や日常の活動の継続、困りごとの解消は、まずは自助や互助によって対応するのが基本である。
- 高齢者の社会参加・介護予防・生活支援を支える地域資源は、地域によってそれぞれ異なる。
- 地域資源を活性化し、眠っている資源を活かす取り組みは、今後、担い手の確保が難しくなる課題を踏まえると地域全体で協議しながら進める必要がある。

高齢者が元気で自分らしい生活を続けるには、まずは本人が健康に気をつけたり、必要に応じてモノやサービスを使うなど工夫を凝らして生活を営む「自助」（自らの生活を自らで支える）が基本となります。その上で何らかの支えが必要ときには家族や友人、住民の支え合い（互助）での対応が求められます。自助や互助で対応しきれないニーズに対しては、介護保険や医療保険（共助）、福祉サービスなど（公助）として専門職のサービス・支援が提供されます。

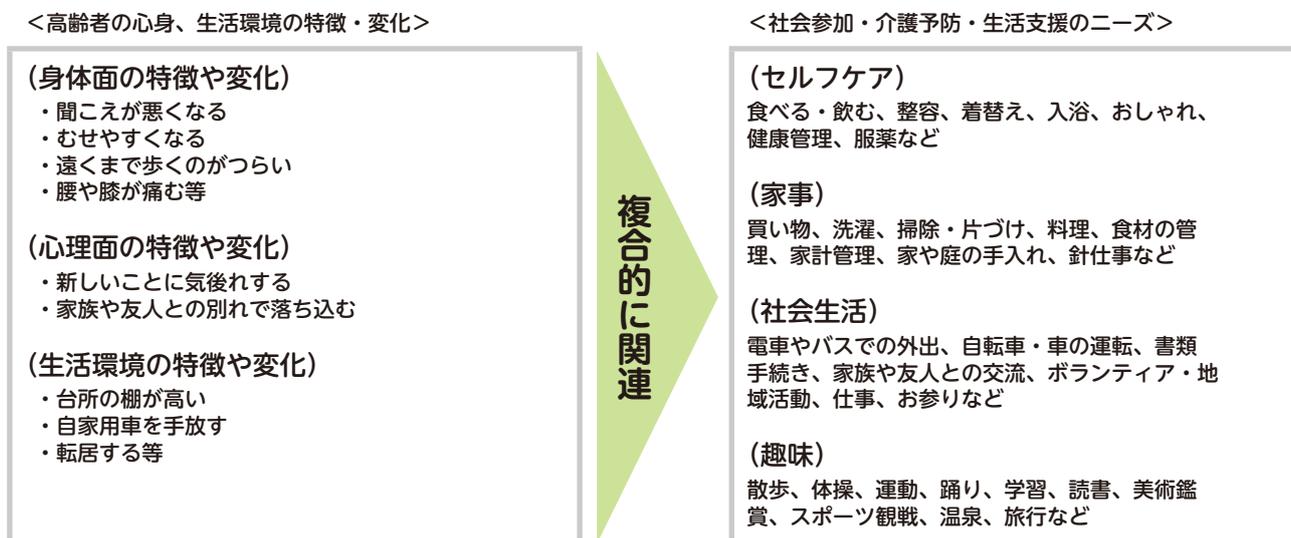
図表 6 高齢者の生活を支える「自助・互助・共助・公助」



（出所）三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング『＜地域包括ケア研究会＞地域包括ケアシステムの構築における今後の検討のための論点』（平成 25 年 3 月）

自助や互助での対応が求められる生活の困りごとや、日常の活動・社会参加の内容は、状態像やライフスタイル、地域の状況によって様々です。このような様々なニーズに対応するには、各地域においてどのようなニーズがあるのかを把握し、住民の支え合いの力や団体・企業の創意工夫を引き出し、多様な活動やサービスを充実させることが必要です。

図表7 高齢者の社会参加・介護予防・生活支援のニーズの例



図表8 社会参加・介護予防・生活支援につながる活動やサービスの例

自分で取り組む、またはそれを応援する（自助）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・散歩</li> <li>・健康づくりを支援する用品、機器、サービス</li> <li>・家事や移動をしやすくする用品、機器、サービス</li> <li>・就労支援サービス など</li> </ul>
家族や友人、地域住民の助け合い（互助）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・趣味やスポーツ、まちづくり活動</li> <li>・近隣住民による見守り活動</li> <li>・ボランティアやNPOが実施する活動・サービス など</li> </ul>
専門職や行政による支援（共助、公助）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護、福祉、保健サービス（家事援助、リハビリテーション、栄養指導等）</li> </ul>

自助や互助における活動やサービスの実施主体としては、高齢者、住民主体の活動、NPO、社会福祉法人、社会福祉協議会、地縁組織、協同組合、民間企業、シルバー人材センターなどが挙げられます。ただし、どのような主体が活動やサービスを行っているかは地域ごとに異なります。また多くの地域では人口減少や高齢化に伴って、担い手の確保が難しくなる課題に直面しています。

体制整備事業の幅広いねらいに対して、あれもこれも一度に取り組むのは難しく、各地域に合ったやり方で効率的・効果的に進める必要があります。そのため高齢者の生活ニーズを把握し、住民が望む活動や必要性の高いサービスを見極めて強化・開発をうながす取り組みは、地域全体で協議しながら進める必要があります。

## (4) どうやって進めるのか？

### ポイント

- 活動やサービスは一回整備すれば終わりではない。高齢者のライフスタイルや地域の変化に応じて、活動やサービスの強化・開発が継続的に行われる「地域マネジメント」の定着が必要である。
- 様々な主体が協働することで、地域全体で参加のきっかけが増える、新たな担い手が出てくる、新しい取り組みが活発になることが期待される。

### 地域マネジメントを定着させる

自助や互助における活動やサービスの強化・開発は簡単なことではありません。また体制をいったん整備すれば完了というものでもありません。高齢者のライフスタイルや地域の状況は変化するものであり、それに応じて活動やサービスの強化・開発が継続して行われるような地域の基盤ができていることこそが重要です。これは地域包括ケア研究会<sup>2</sup>が平成28年3月に発表した報告書で強調されている「地域マネジメント」の考え方に相当します。

#### 「地域マネジメント」の定義（地域包括ケア研究会による）

地域の実態把握・課題分析を通じて、地域における共通の目標を設定し、関係者間で共有するとともに、その達成に向けた具体的な計画を作成・実行し、評価と計画の見直しを繰り返すことにより、目標達成に向けた活動を継続的に改善する取組

体制整備事業をきっかけに地域マネジメントが定着することで、日頃から新たなニーズが発見され、必要な活動やサービスが生まれて、それを広めるしくみが根付くことが期待されます。



<sup>2</sup> 地域包括ケアシステムの基礎的な考え方や政策の方向性について広く社会に提案している研究会。平成20年に高齢者政策の専門家によって設立され、これまで5期にわたり研究会が開催されている。平成28年3月に報告書「地域包括ケアシステムと地域マネジメント」を発表。

## 住民などの多様な主体での協働を進める

住民や団体・企業は、自分たちの思いや理念に基づいてそれぞれの活動やサービス提供を行っています。そのような個別の取り組みに加え、体制整備事業では多様なニーズに対応するため、住民などの多様な主体が協力して協議や実践を行う「協働」を進めることが期待されます。協働とは様々な主体が互いを尊重しながら、できることを持ち寄って取り組みを進めることですが、初めは合意形成や調整に手間も時間もかかります。それでも体制整備事業が協働を重視しているのは、以下の効果が期待されているためと考えられます。

### <協働に期待される効果>

- ・住民の主体性を引き出し、自分ごととして関わる意識を醸成できる
- ・多様な主体が情報を共有することで、地域の資源や課題を網羅的に把握できる
- ・各主体の得意分野を組み合わせ、新たな担い手を発掘したり、単独では難しい新たな活動やサービスの開発に取り組める
- ・各主体の資源を持ち寄ることで、今ある活動やサービスをさらに強化できる

## 行政から関係主体に働きかける

要支援者などに対する支援を提供する介護予防・日常生活支援総合事業（以下、「総合事業」）が平成 27 年 4 月から開始し、行政は介護予防ケアマネジメントや自立支援に向けたサービス整備を地域ごとに推進する立場となりました。また行政は体制整備事業の実施主体でもあります。

ここで注意が必要なのは「総合事業のための体制整備事業」ではないという点です。体制整備事業は幅広い地域資源の充実を目指すものであり、地域の多様な活動やサービスのうち総合事業の対象になるのはその一部です。行政は地域の課題と資源に関する情報共有、関係主体への協働の働きかけ、分野横断での庁内調整、資源の充実に向けた方針の検討、総合事業の対象事業の選定などを実施し、体制整備事業と総合事業の関係性を意識しながら両事業を推進する役割を担います。

行政の役割は、生活支援コーディネーターや協議体、地域包括支援センターが代替するものではありません。たとえ住民への働きかけのように将来的には生活支援コーディネーターや協議体を中心に行うことが期待される内容であっても、体制整備事業の制度上の位置づけや行政としての考えは行政職員が地域に対して説明を行い、理解を得ていく必要があります。

図表 9 体制整備事業と総合事業の関係性

高齢者の社会参加・介護予防・生活支援を支える地域の多様な活動、多様なサービス

総合事業の対象となる活動・サービス

## 協議体や生活支援コーディネーターが各地域での協働を推進する

協働は関係主体がばらばらに動いては進みません。関心や価値観の異なる主体が信頼関係を作り、協力する方法を見つけるには、顔を合わせて互いの得意分野を知り、役割分担が上手く機能するやり方を実感する過程が必要です。

そのような過程を各地域で生み出すため、体制整備事業では「協議体」と「生活支援コーディネーター」という仕掛けが盛り込まれています。

### 協議体とは？

関係主体が地域づくりに向けて協働で取り組むチーム

### 生活支援コーディネーター（地域支え合い推進員）とは？

関係主体の協働をうながし、高齢者の社会参加や住民主体の活動、多様なサービスの充実を推進する人

協議体や生活支援コーディネーターは、主体間の関係づくりを後押ししたり、役割分担の調整を支援する機能を担い、関係主体による協働の過程に伴走して、地域の支え合いが充実するよう支援を行います。

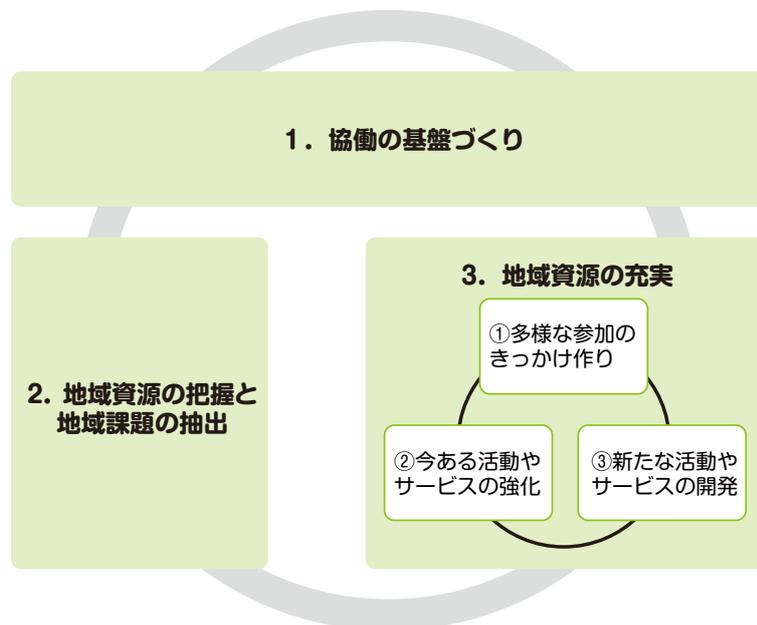
なお行政は、前述のとおり関係主体に働きかけるのと合わせて、協議体や生活支援コーディネーターの活動の支援、関係主体や行政庁内の連携の推進など全体の推進・調整役を担います。

## 2 生活支援体制整備の枠組み

### (1) 枠組みの全体像

生活支援体制整備は、各地域での実践を踏まえると以下のような枠組みで捉えられます。実践編では各項目の内容や進め方について、具体例を交えて解説します。

図表 10 生活支援体制整備の枠組み



#### 1. 地域で協働する基盤づくり

体制（チーム）を組み、試行錯誤の協働を通じてチーム力を高めていく。

#### 2. 地域資源の把握と地域課題の抽出

地域資源の把握や地域課題の抽出に関わることで地域づくりを「自分ごと」として捉える人を増やすのと同時に、資源の充実に向けた方針を検討する。

#### 3. 地域資源の充実

高齢者を中心とした住民の活動への参加のきっかけを地域全体で作るとともに、活動・サービスを協働で強化・開発する。

## (2) 得意分野を持ち寄る

生活支援体制整備の枠組みで示した項目は、いずれも大変幅広い内容を含むため、一つの主体ですべて担えるものではありません。地域の様々な主体が得意分野を持ち寄ることで、地域全体で見ればこれらの取り組みが繋がって実施されている状態が望まれます。

地域で既に活動している主体の得意分野を尊重し、協議体や生活支援コーディネーターが不十分な取り組みを補ったり、各主体の取り組みをつないだりすることが期待されます。得意分野は一緒に活動する中で見えてくるため、取り組みを進めながら協議体や生活支援コーディネーターの関わり方を探っていくと良いでしょう。

## (3) できることから取り組む

各項目は必ずしも同時に取り組む必要はありません。むしろ地域の現状と体制整備事業のねらいを踏まえて、何から着手してどう発展させていくかというシナリオを考える方がより重要です。

多くの人が地域の課題として認識していることから検討を始める、共感してもらえそうなキーパーソンを最初に巻き込む、上位計画の理念・方針で明示されていることから着手するなど、シナリオの描き方はいくつか考えられます。その中で「これならできそう」という、わかりやすい、小さなことから始めることで理解が進み、複数の取り組みを同時に行えるようなチーム力がついてきます。

なお、初めに想定したシナリオどおりに取り組みが進むとは限りません。新たなアイデアや気づきを得る場合もあれば、意見がまとまらず回り道をすることもあります。そういった予期せぬプロセスや結果を受け止めて、「今はどこまでできて、今後は何をしたら良いだろうか」という振り返りを行いながら、見直しや改善をしていきましょう。



實踐編

# 1 地域で協働する基盤づくり

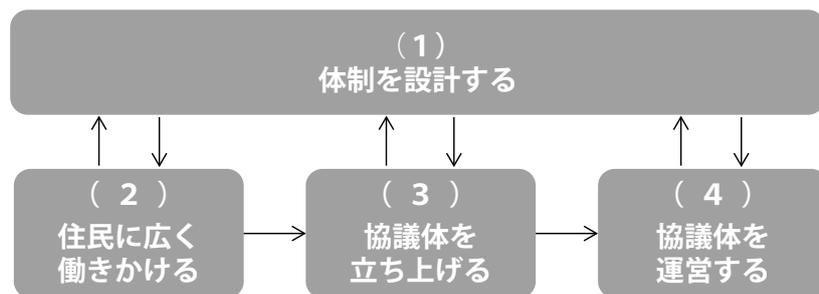
## 目指すこと

- 地域の様々な人・組織（メンバー）が集まって思いを共有し、地域づくりに向けてとらえあひする状態を作る（＝チーム・ビルディング）。
- メンバーや地域のニーズの変化に応じて、チームの活力を維持・向上し続ける。

## <基本的な考え方>

地域で協働する基盤づくりは、地域の様々な人・組織（メンバー）による協働体制（チーム）を作り、チーム力を高めるといふ一連の取り組みを意味する。メンバー同士がとらえあひする過程を通じて目的を共有し、信頼関係を築き、資源の充実に向けて協力しあえる環境を整えていく。

協働といふと組織間の調整といったことを想像しがちだが、実は茶話会やワークショップなど身近なところから始められるものである。それらの実践を通じて協働の楽しさを分かちあひ、地域のチームづくりに「自分ごと」として関わる人を増やしていく。



## (1) 体制を設計する

### ポイント

- 行政、生活支援コーディネーター等、地域づくりの推進役となるメンバーで、地域における生活支援コーディネーターや協議体のあり方、地域づくりの道筋に関して叩き台をもとに議論を重ね、地域の関係主体と意識の統一を行っておく。

### 事業のねらいと目標を明確にする

体制整備事業の基本的なねらいは、「考え方編」で述べたように「高齢者をはじめとした住民が地域社会に関わり、社会参加・介護予防・生活支援につながる活動やサービスが充実していること」ですが、具体的な内容は地域によって異なります。

そのため事業の立ち上げ段階では、地域の状況や取り組みの経緯を踏まえて、行政が体制整備事業のねらい（何を指すか）の叩き台を検討しましょう。ただし、叩き台は指示や命令のためのものではありません。関係主体で議論・実践を重ねることが重要で、当初のねらいから発展したり、形を変えたりすることもあります。

検討の視点としては以下のようなものが挙げられます。



#### <ねらいの検討の視点>

##### ● 地域で充実・不足している資源、優先度の高い課題は何か？

行政が介護保険事業運営を通じて把握している情報や、後述する「地域資源の把握と地域課題の抽出」に関する取り組みを踏まえ、地域で充実・不足している資源や優先度の高い課題を明らかにする。今、課題として現れていることは、「本当はこうだったら良い」という思いの裏返しでもある。

##### ● 各種計画で示されている地域の目指す姿と整合は取れているか？

総合計画、地域福祉計画、介護保険事業計画などの各種計画には、地域の目指す姿について何らかの形で言及されている。体制整備事業は分野横断的な取り組みのため、介護分野以外の計画との接続を考慮する必要がある。

##### ● 高齢者や住民が実感できる言葉になっているか？

体制整備事業が推進を目指す社会参加、介護予防、生活支援には幅広い内容が含まれる。ねらいに対する共感を得るには、その地域で暮らす高齢者が「そうそう、こういう暮らしを続けたい」と実感できる言葉で表現することが大切である。

「地域で出番がある」、「畑仕事を続けられる」、「きょういく・きょうよう（今日行く場所と用事がある）」など実践の場で生み出されているキーワードを参考にして、地域ならではの言葉を話し合いや活動の中で拾い上げよう。

ねらいを達成するためには、関係主体がイメージを共有できるような目標を設定することが重要です。体制整備事業の基本的な目標は、「地域において支え合いの体制ができていること」ですが、ねらいと同様に、各地域の具体的な目標はそれぞれ設定する必要があります。

体制整備事業の目標は、机上で綺麗に決められるものではなく、関係主体と目標を議論する過程こそが重要です。また固定的なものではなく、「まずはこれを実現しよう」と関係主体の力を集めるためのものです。取り組みを進める中で、思い切って目標そのものや実現時期の見直しを行う方が良い場合もあります。大きな最終目標を掲げつつ、地域が「これならできそう」と思えるわかりやすい中間目標を設定し、達成感を生み出していくのも効果的です。

目標の検討の視点としては以下のようなものが挙げられます。

### <目標の検討の視点>

#### ●地域がどんな状況になれば、ねらいに近づくか？

ねらいの達成に向けては、住民や団体・企業など関わる人の気持ちや行動が変化したり、活動・サービスの量や質が充実したりするなど、いくつかの段階を経るものである。

こういった変化は一足飛びには起きないので、今の地域の状態とねらいを踏まえて、徐々に「こんな状態になると良い」という想像を巡らそう。

#### (地域の状態の例)

住 民：「健康づくりの意識が高まる」、「地域活動に参加する人が増える」、「様々な世代が集まって交流する機会が増える」

専門職：「地域の人から相談を受けるようになる」、「地域活動のアドバイザーになる」

活動団体：「他の団体と一緒にイベントを行う」、「運営に関わる人が増える」

商 店：「商店街の空きスペースに交流拠点を作る」、「配達サービスを始める」

#### ●どのくらいの広がりを目指すか？

先ほど例示したような変化は、最初は小さいものかもしれないが、徐々に広がることでより多くの高齢者や住民が関わるができる。今の地域の状態を踏まえて、どのように広がると良いか検討しよう。

#### (広がり例)

- ・住民の活動への関心や参加の度合い
- ・活動・サービスの種類
- ・活動・サービスの展開範囲



### ●いつ頃に実現を目指すか？

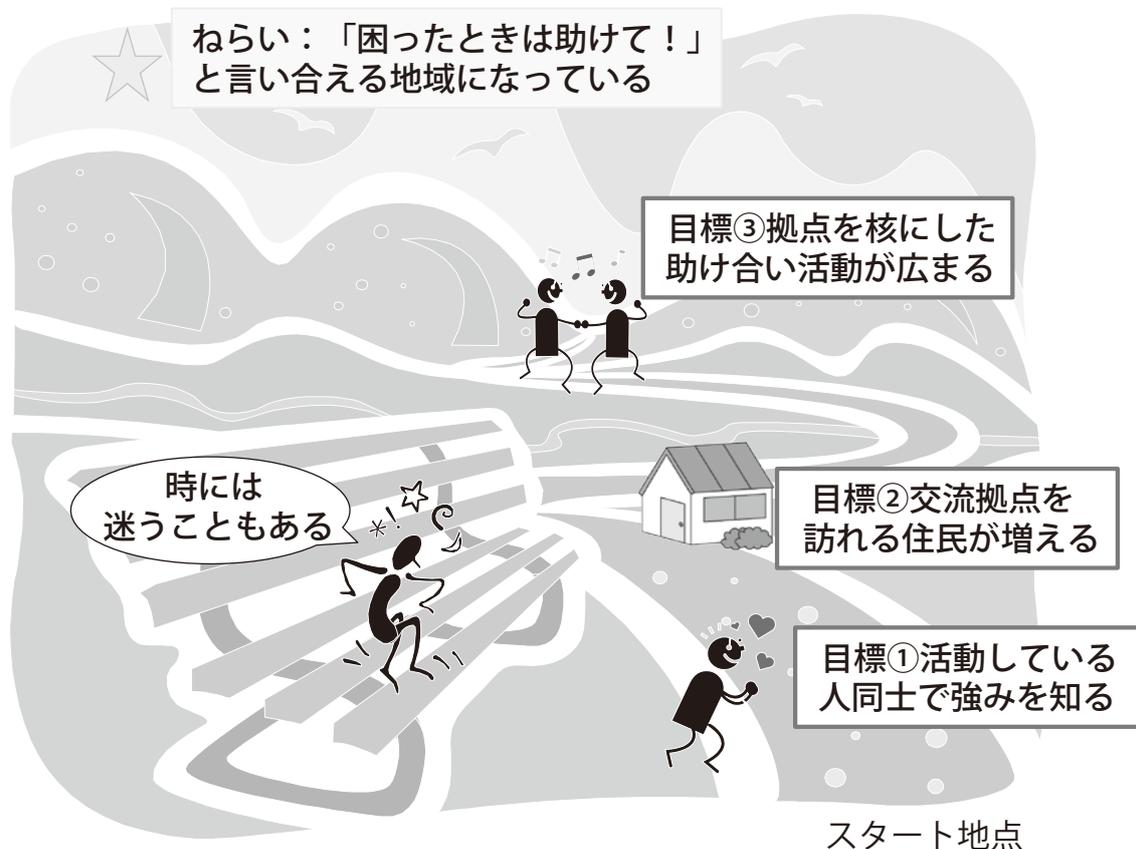
目標を検討するときに、「来月に」、「何年以内に」、「高齢化のピークを迎える〇年までに」など具体的な時期を想定することはイメージの具体化につながる。短期で実現できそうなこと、中長期で実現を目指すことを洗い出して「こうなったら良い」という道筋を描いてみると、どこから始めたら良いか整理しやすくなる。

なお、達成時期を目標値として掲げるかどうかは協議を経て慎重に決める方が良い。関係主体の合意が得られる場合は、目安を示すことで各自の具体的な行動につながり、また振り返りをしやすくなる。

### ●始めやすそうか？

地域づくりには時間がかかるため、ねらいや最終目標は大きく掲げつつも、興味のある人が取り組みやすい「初めの一步」を作ることがコツである。例えば、地域活動に既に取り組んでいる人にまず共感してもらって、関心のある人を一本釣りして研修への参加を呼びかける、リーダーがいる地域からモデル的に取り組むなどが挙げられる。

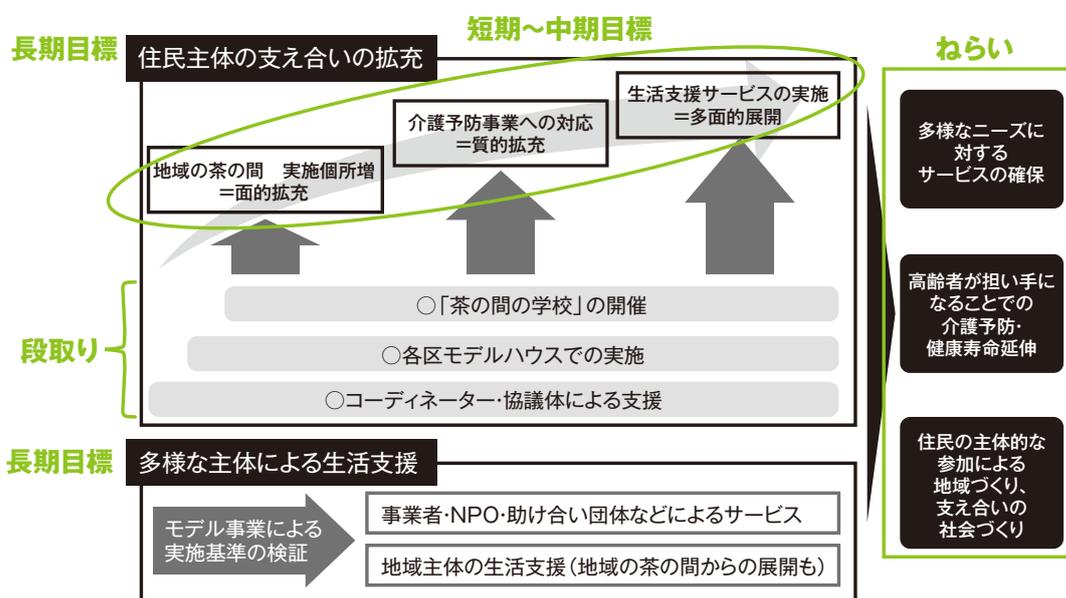
(新潟市の取り組みをベースにした、ねらいと目標のイメージ図)



**事例** 「地域の茶の間」を拠点に「全ての市民が気軽に助け合う」まちを目指す【新潟市】

新潟市では、「地域のことは地域で考え、自ら行動する」という住民自治の考えのもと、自治会や自治会を含む多様な団体で構成する地域コミュニティ（小学校区又は中学校区毎に活動）の充実や活性化を推進するとともに、住民相互の助け合い・支え合いのしくみづくりを最終目標（目指す地域像）として掲げている。

その実現に向けて、高齢者だけでなく、子ども、若者、障がいの有無などを問わず全ての市民が日常的に訪れることが出来る場として「地域の茶の間」という拠点づくりを推進している。



出所：新潟市資料を基に、日本総研が加筆（緑字・緑枠箇所）

**<事例のポイント>**

● **目指す地域像を生活者目線で表現**

「困ったときは、助けて！」と言える自分をつくろう。  
 「困ったときは、助けて！」と言い合える地域をつくろう。  
 みんな、お互いさまなのだから・・・と。

● **目標を段階的に設定**

- ・ 住民主体の支え合いの拡充という長期目標に向けて、段階的な短期～中期目標を設定し、その実現に向けた段取りを設計している。
- ・ 「地域の茶の間」は、住民にとって交流・助け合いの場になるだけでなく、運営に関わる人が次の「地域の茶の間」の核になるような人材の発掘・育成の仕掛けとしても位置づけている。また、各行政区に「地域包括ケア推進モデルハウス」を設置し、各地域への活動ノウハウの普及を図るとともに、地域にある様々なサロンや助け合い活動の情報センター的な役割を持つ、「基幹型居場所」を目指す。

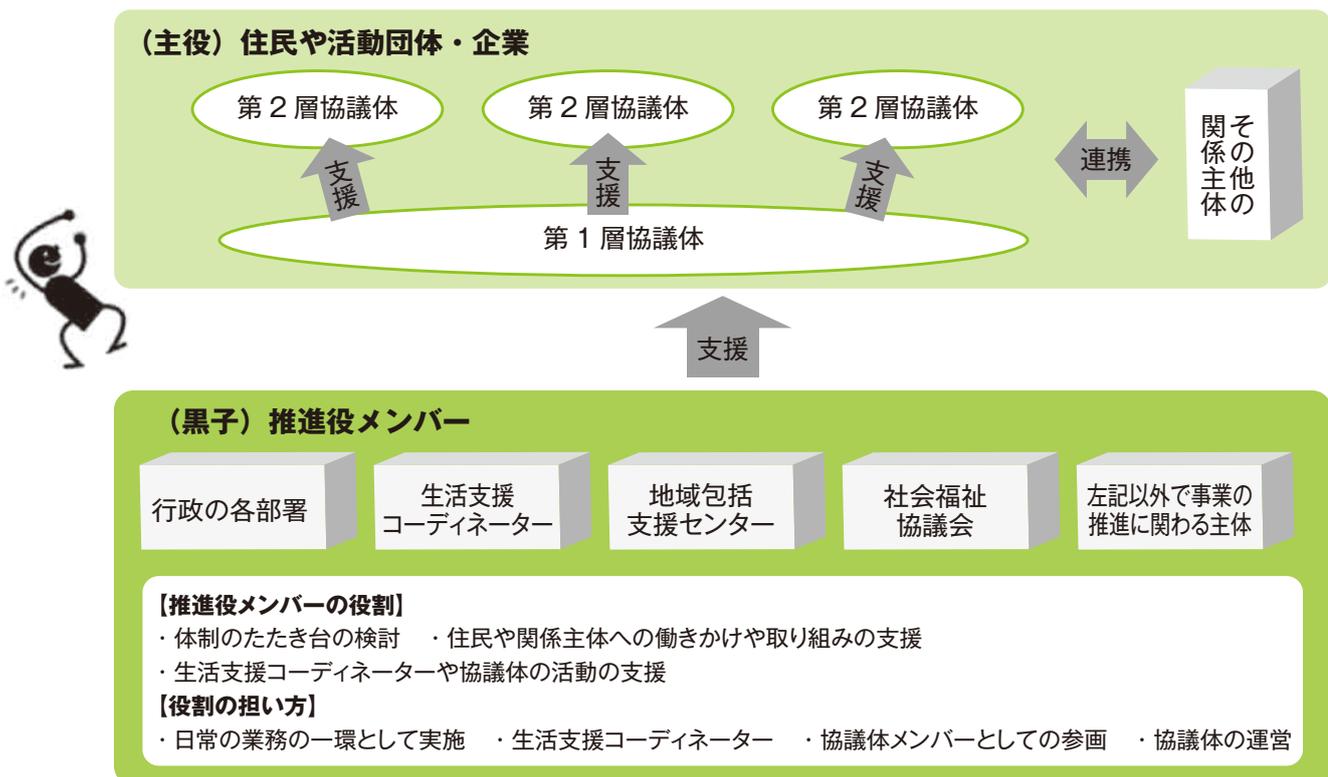
## 推進役メンバーによる打合せで議論する

体制整備事業において多様な主体による取り組みを進めるには、行政、生活支援コーディネーター、協議体事務局、地域包括支援センター、社会福祉協議会など地域づくりの推進役となるメンバーが、関係主体に対して働きかけや支援を行うことが重要です。

これらの推進役メンバーは、体制の叩き台の検討、住民や関係主体への働きかけや取り組みの支援、生活支援コーディネーターや協議体の活動の支援などを行います。これらは日常の業務の一環として行うほか、生活支援コーディネーターの活動を行う、各協議体の運営あるいは参加に関わる方法があります。

まずは行政が体制整備事業のねらいや目標の叩き台を示した上で、推進役メンバー同士の打合せで議論を重ね、推進方法や役割分担を検討していきましょう。

図表 11 体制整備事業の推進体制



**事例** 連携会議や情報交換会議を活用して推進体制を機能させる【武蔵野市】

武蔵野市における体制整備事業の推進体制は、市役所、基幹型地域包括支援センターを中心にしながら、エリア別在宅介護・地域包括支援センターが圏域レベルで社会福祉協議会（市民社協）と密接に連携する形を採っている。

**<協議体設置・生活支援コーディネーター配置の方法>**

**（第1層：市全域）**

従来の地域包括支援センター運営協議会のメンバーに、ボランティアセンターやシルバー人材センターを追加して「地域包括ケア推進協議会」に発展させ、第1層協議体として位置づけている。第1層生活支援コーディネーターは市直営の基幹型地域包括支援センター職員が担っているが、市職員の立場のため庁内の他部署との連携も取りやすい。

**（第2層：日常生活圏域）**

地域課題について検討する会議（地域ケア会議など）を第2層協議体として位置づけている。第2層生活支援コーディネーターは、社会福祉法人や福祉公社などに委託する在宅介護・地域包括支援センターの職員が担っている。

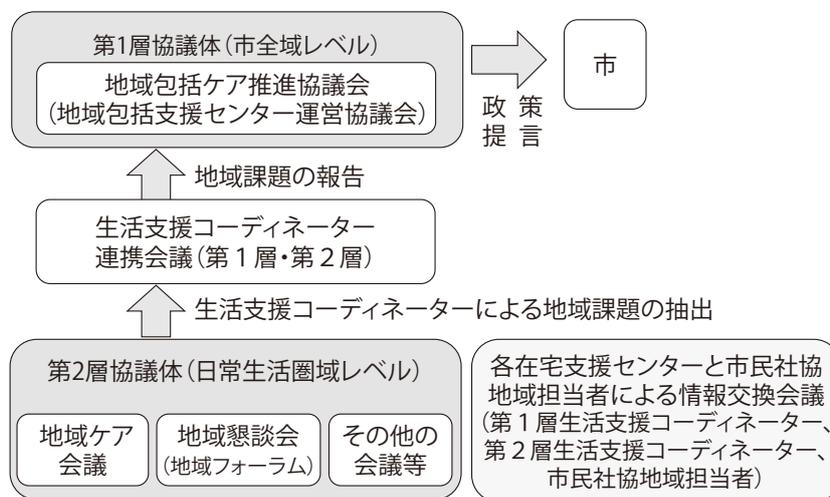
**<事例のポイント>**

**●生活支援コーディネーター連携会議の開催（2ヵ月に1回）と市民社協の地域担当者との情報共有**

生活支援コーディネーター同士の情報共有や、第2層では解決の難しい地域課題を集約するため、第1、2層の生活支援コーディネーターが集まる連携会議を市が開催している。

**●第2層での生活支援コーディネーターと市民社協の情報交換（各圏域で2ヶ月に1回）**

第2層の取り組みを推進するため、圏域ごとに、第1層の生活支援コーディネーター、当該圏域の第2層生活支援コーディネーター、市民社協の地域担当者による情報交換会議を開催している。



\* 第2層の協議体は固定せず、地域課題について検討する会議等を第2層の協議体として柔軟に位置づけている。

出所：武蔵野市資料

## 庁内連携体制を構築する

体制整備事業との関わりを持つのは、事業を担当している部局にとどまりません。高齢者の社会参加・介護予防・生活支援の促進という観点からは、行政の様々な部局が連携することで事業間での実施協力や役割分担を行いやすくなります。

### ●関わりを持つ可能性がある分野

体制整備事業は介護保険制度の事業ですが、体制整備は介護分野だけで推進できるものではありません。下記のような分野で行われている高齢者を含めた住民の社会参加・健康推進・生活支援と、介護分野での支援をつなげる取り組みのため、両者が連携することで効果が高まり、事業の関係性の整理を行いやすくなります。自分たちの地域としての体制整備事業のねらいや目標を踏まえ、各分野との連携の方法やその度合いを検討しましょう。

分野	関連事業、関わり方の例
高齢者福祉・介護	総合事業や一般財源による事業との一体的な事業企画・運営 高齢者の生活課題の抽出、地域包括支援センターとの連携
地域福祉	多世代での支え合い体制づくり 地域福祉コーディネーターとの役割分担
障害福祉	障害者の生活課題や支援策の把握（就労、移動・交通など） 障害の有無に関わらない支え合い体制づくり
生活困窮	生活に困窮している住民の生活課題や支援策の把握
子ども福祉	共生拠点の設置・運営支援 子ども・子育て世代の支援の促進
まちづくり・市民協働	町会・自治会、ボランティア団体・NPO 法人との連携（地域のリーダーに予め話を通すなど）、ボランティア養成
生涯学習・文化・スポーツ	生涯学習・文化・スポーツ活動の推進、地域を担う人材育成
保健・医療	地域または高齢者担当の保健師との連携
市民生活（税金・年金など）	住民の生活課題や支援策の把握
教育	見守り活動の推進、学校を核とした地域づくり
商工・労働	商店街や企業による活動・サービスの推進
都市開発・建設	空き家の活用、バリアフリーの推進
防災	防災活動の推進、地域での支え合い体制づくり
政策企画・財政	地域づくりにおける庁内連携の推進
区役所、支所	住民への周知、地域での支え合い体制づくり（町会・自治会などとの連携）

## ● 庁内連携の具体的な内容

連携とは「連絡をとって一緒に物事をする事」であり、連絡をとりあう程度のゆるやかな関係を持って行動するという意味合いがあります。各部署の目的や事業内容がそれぞれ異なる中で、連絡を取り合いながら、大きな目標に向けて一緒に取り組みを行うのが庁内連携です。

一緒に行うことを具体的に挙げると、所管事業の内容や地域の課題・資源に関する情報共有、地域づくりに関わる各事業の検討への参加、住民や関係主体への働きかけ（キーパーソンの紹介・顔つなぎ、学習会の共同企画・運営）などが挙げられます。

特に立ち上げ時期に重要なのは住民や関係主体への働きかけです。介護部局は要介護高齢者や専門職、介護事業者とのネットワークは直接持っていますが、体制整備事業で働きかけを行う住民の活動、ボランティア団体・NPO 法人、企業・商店街などとの関わりは薄かったり、他部署の方がよく知っていたりします。それらの主体やキーパーソンへの声かけは部署同士が協力して行うことで地域側の理解を得やすくなります。

## ● 連携を進めるための工夫

「連携は重要」とお題目だけを言うだけでは、なかなか庁内での共感は得られません。「考え方編」で示したような体制整備事業の趣旨を丁寧に伝えた上で、連携によって互いの業務が却って過大にならない工夫が必要です。具体的な方法としては以下のようなものが挙げられます。

### < 連携を進めるための工夫 >

#### ● わかりやすいことから取り組む

「この団体に働きかけたいから一緒に訪問してほしい」といった関わり方を示す、関連部署が実施する住民向けイベントの周知に協力するなど、互いのメリットを実感しやすい行動から始めよう。その際、既存の取り組みを活用する（自治会長が集まる定例会議など）、体制整備事業に関するパンフレットを作成するなど、できる限り具体的なやり方を示そう。

#### ● 実質的な動きを見せる

連携の輪をいきなり広げても形式的な会議になりがちである。ボランティア養成研修で複数の部署から説明役として参加する、地域資源マップをワークショップで作るといった「目に見える形」で動くことで、連携の効果を他部署や上層部に伝えやすくなる。

#### ● 連携の推進役となる部署を明確にする

行政に限らず組織内での連携が進みにくい理由として、各部署が自分の業務で手一杯である、自分や他の部署の強みに気づいていない、権限がないといったことが挙げられる。地域づくりという視点から庁内連携を進めるには、福祉部局の中で対象世代や制度を超えて総合調整を行う部署を設ける、政策企画・財政やまちづくり・市民協働といった部署が推進役を担うなど、体制整備事業という一事業の枠にとどまらない体制を検討することも重要である。

### 事例 住民に対して「連携している姿」を具体的に示す【竹田市】

住民からは行政の関係部署の違いはわかりにくく、複数の部署が同じことをやっているように見えるため、関係部署が連携して取り組んでいる姿を住民に示すことが大切である。

具体的には、市の関係部署、社協、地域包括支援センター、経済活性化促進協議会が参加する連絡会議を2年前から毎月開催している。会議では地域づくりに関わる事業を共有し、類似のものは協働で実施するといった調整を図り、地域づくりに向けた取り組みを推進している。また市高齢者福祉課、社協、地域包括支援センター、経済活性化促進協議会は同じ建物で机を並べ、日常的にコミュニケーションを取りやすい環境を作っている。

### 事例 解決したい課題を明確にする【池田町】

解決したい課題が明確になったら、まず庁内で相談してみることから始める。庁内の連携が出来ていなければ、地域の他の団体との協働など到底できないと考えている。

移動に関する課題が持ち上がった際は、庁内で検討している部署があるかを確認したところ、企画課でも同様の課題について検討していることが分かった。そのため高齢福祉課と企画課が解決に向けて協働で検討し、地域支え合い見守りタクシー事業を創出できた。これは高齢福祉課だけの検討では実現できなかった成果だろう。

## 第1～2層のあり方を検討する

体制整備事業では、住民や関係主体への支援・調整機能を重層的に展開することを想定しています。第1層は市町村区域、第2層は日常生活圏域（中学校区域など）を想定していますが、地域における高齢者の交流・行動範囲、団体・企業の活動やサービスの展開範囲などとの兼ね合いを踏まえて検討を行います（地域支援事業交付金の対象は第1、2層）。

協議体の設置や生活支援コーディネーターの配置を行うのは、制度上は第1層、第2層という2つの層です。しかし、市町村の面積や人口規模、充実を目指す資源によっては、圏域をまたがって、あるいは圏域内を細かく分けて実践を進める方が良い場合があります。

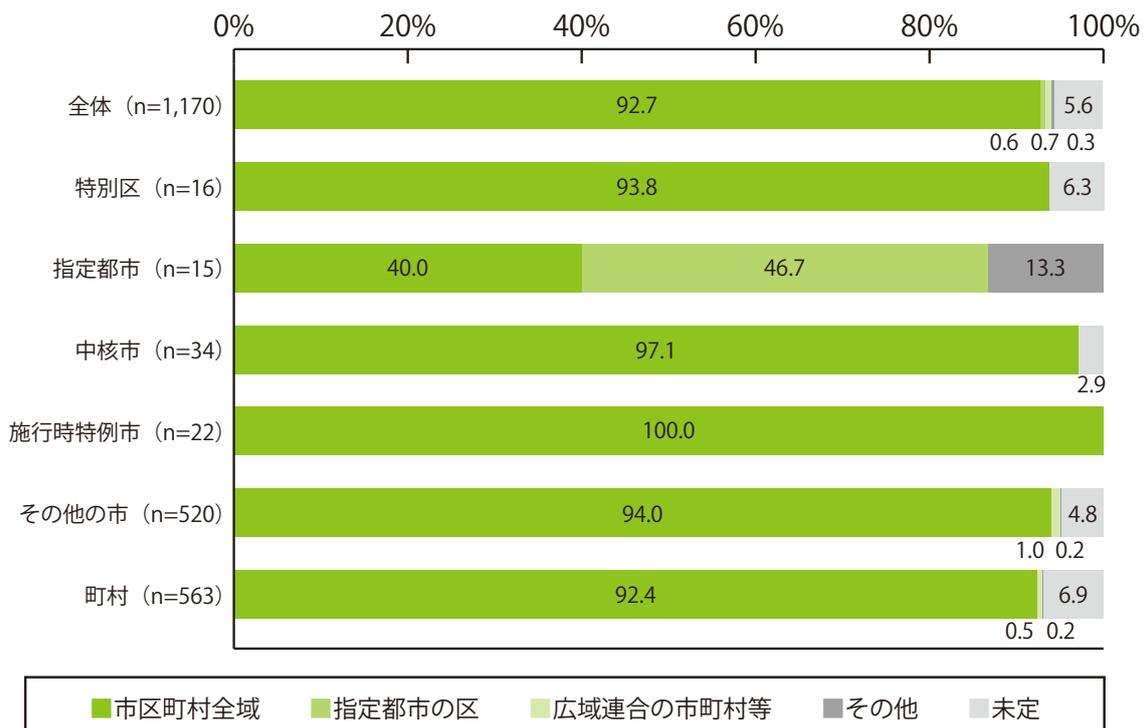
第1層、第2層の範囲は、予算や推進体制との兼ね合いで判断する面もあるため、実際の取り組みでは第1層、第2層という言葉にとらわれ過ぎないことが大切です。個別の議論や実践は、必要に応じて前述の様々な圏域も視野に入れて行いましょう。例えば協議体で部会を作り、より小さい圏域単位で検討している地域もあります。

### ●第1層とは？

第1層は、地域横断的な課題の抽出や資源の充実への取り組みを行ったり、第2層への支援を実施する圏域を意味します。

第1層の対象範囲は、自治体向けアンケート調査によると、ほとんどが市区町村全域です。指定都市の約半数は、指定都市の区を第1層としています。

図表 12 第1層の対象範囲（自治体アンケート調査）

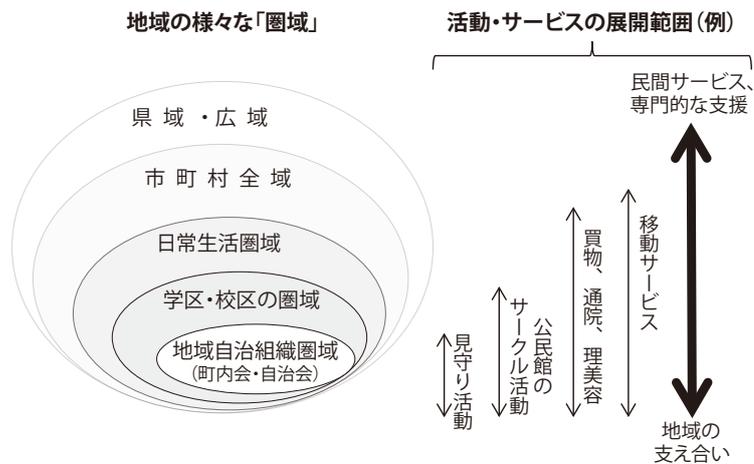


## ●第2層とは？

第2層は、住民に身近な地域で資源の充実を進めるために、関係主体が議論したり、協働での取り組みを行ったりする圏域を意味します。

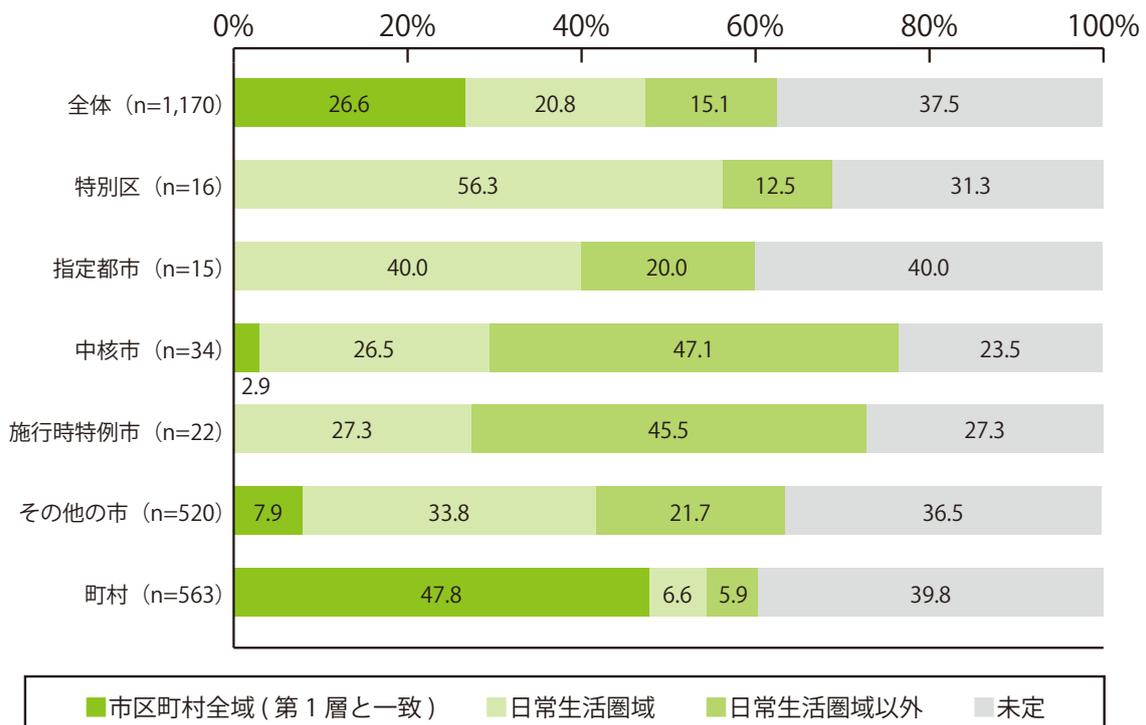
地域は様々な層の圏域が重なり合って成り立っています。資源の充実を進めるうえで取り組みやすい範囲は、面積、人口構成、地域の成り立ち、介護保険事業や地域福祉活動における圏域などの影響を受け、地域によって大きく異なります。

図表 13 地域における重層的な圏域

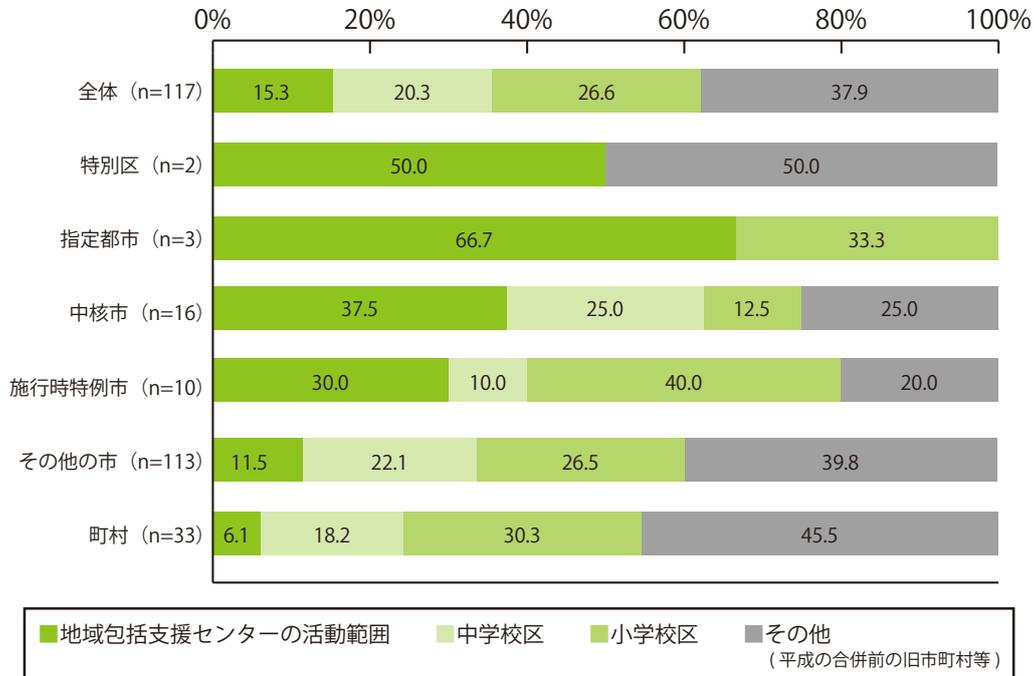


第2層の対象範囲は、自治体向けアンケート調査によると、町村では町村全域（第1層と一致）が多く、特別区、指定都市、その他の市では日常生活圏域が多い状況です。日常生活圏域以外としている場合の対象範囲は、地域包括支援センターの活動範囲、中学校区、小学校区、その他（公民館、地区社協、自治会、民生委員児童委員の活動範囲、平成の合併前の旧町村）と様々です。

図表 14 第2層の対象範囲（自治体向けアンケート調査）



図表 15 日常圏域以外の場合の第2層の対象範囲（自治体向けアンケート調査）



## 第2層設定にあたっての工夫（自治体向けアンケート調査結果）

支え合い活動は日常生活圏域より小さな地区単位がイメージしやすいため、小圏域ごとに地域づくりの会議を開催している。

協議体などでの意見交換に基づき、必要に応じて日常生活圏域をさらに細かく分けた第2層協議体の設置を検討したい。

高齢化率が50%を超えた限界集落に第2層を設置し、第1層とは異なる課題があることを認識してもらう。

第2層は日常生活圏域ごとの設置予定だが、圏域により資源が偏在するため、協議体メンバーの重複も想定している。



第2層は小学校区を想定し、2つの小学校区（日常生活圏域）を1人の生活支援コーディネーターが担当する予定である。

日常生活圏域と住民団体の活動範囲が合致しない地区は、複数の圏域で一つの協議体とするなど地区の意向を反映させている。

地域活動は小学校区単位のため、第2層協議体（中学校区）のもとに小学校区ごとの協議体を設置して活動している地域もある。

日常生活圏域単位では、地域住民の考え方がまとまりにくいと判断し、小学校区単位で第2層を行うこととした。

## 協議体のあり方を検討する

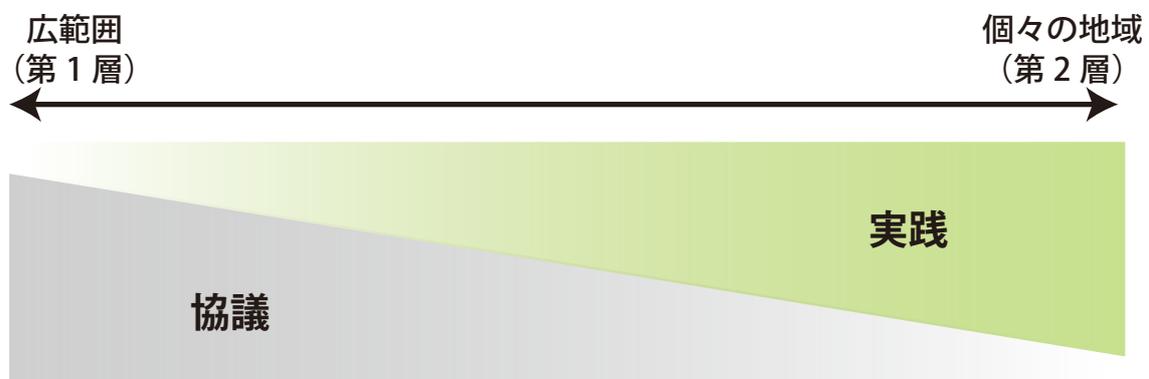
「考え方編」では、協議体について「関係主体が地域づくりに向けて協働で取り組むチーム」と概説しました。以下では、協議体の具体的な役割や形を紹介します。

### ●協議体とは？

協議体という名称には協議という言葉が入っていますが、単なる話し合いの場ではありません。地域づくりという共通の目的を持った、関係主体と生活支援コーディネーターという「人」の集まり、つまり「チーム」です。

目的意識や関係性を持たずにメンバーが集まるだけではチームはうまく動きません。チームの形を設計し、メンバー候補に声かけし、集まったメンバーでねらい・目標を共有して、関係性を築く中で一緒に取り組む気持ちを高め、ともに行動する環境を整える過程（チームづくり）が必須です。協議体の機能には、大きく「協議」と「実践」の2つがあります。協議と実践のウェイトの置き方は、協議体メンバーの関心事項や既存のネットワーク会議の機能によって異なりますが、第1層と比べると第2層では実践の割合が高まります。

図表 16 協議体の機能



### <協議体の機能>

#### ●協議

- ・地域づくりを進めるねらいや目標を議論し、共有する
- ・協議体メンバーの役割を検討し、一緒に取り組む気持ちを高める
- ・協議体として実施する取り組みを検討し、決定する
- ・実践を振り返り、今後の取り組みを検討する

#### ●実践

- ・取り組みの具体的な内容や方法を検討し、実施事項を調整する
- ・協議体メンバーで分担しながら、取り組みを実行する
- ・協議を踏まえて、企画検討チームが立ち上がる・組織化される

なお、協議体のすべてのメンバーが協議と実践の両方に関わるやり方もあれば、各自の関心事項や人数を考慮して、実践に特化した分科会を設けるやり方もあります。また地域ケア会議など既存のネットワーク活動において地域の課題や目指す姿が議論されている場合、協議体としては実践に重きを置いて資源の充実に取り組む位置づけにする方法もあります。

#### 事例 協議体は会議ありきではなく、一緒に動く仲間である【新潟市】

協議体は会議自体が目的ではない。協議体メンバーは、生活支援コーディネーターが地域で動くときに一緒に行動したり、顔をつないだりしている。協議体メンバーの活動内容を共有する、協働企画を検討するなど具体的な目的のために、必要に応じて会議を行っている。

### ●第1層協議体の形

第1層を対象に取り組みを行う協議体、生活支援コーディネーターは、以下のような役割を主に担います。

#### <第1層協議体、生活支援コーディネーターの役割>

##### ●地域横断的な課題の抽出や資源の充実

- ・市町村全域での体制整備事業の推進方針の検討
- ・複数の第2層、市町村全域、広域に関わる課題の抽出・対応策の検討
- ・市町村全域での資源の充実にに向けた取り組みの実施、施策提言
- ・広域で活動・事業を展開している団体・企業のネットワーク構築

##### ●第2層の支援

- ・第2層の取り組みの共有、取り組みに対する支援・助言
- ・第2層だけでは対応が難しい課題の抽出・対応策の検討、解決に向けた支援・助言

### ●第2層協議体の形

第2層を対象に取り組みを行う協議体、生活支援コーディネーターは、以下のような役割を主に担います。

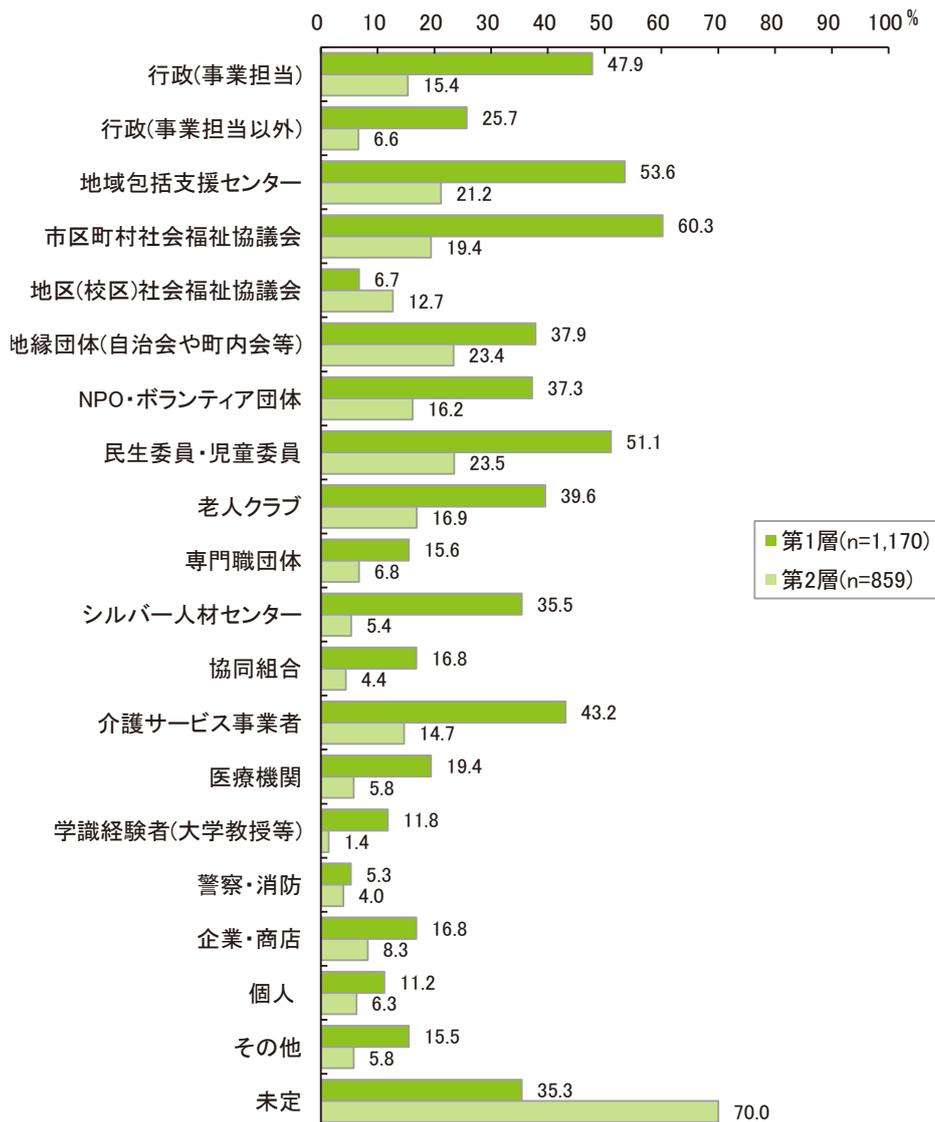
#### <第2層協議体、生活支援コーディネーターの役割>

- ・対象地域に関わる課題の抽出・対応策の検討、第1層への共有
- ・対象地域における資源の充実にに向けた取り組みの実施
- ・対象地域で活動・事業を展開している団体・企業のネットワーク構築
- ・第1層との連携による他地域の取り組みの把握、対象地域の団体・企業への紹介

## ● 協議体のメンバーの考え方

協議体のメンバー（構成員）は、地域として協議体に期待する役割を踏まえて候補を挙げましょう。自治体アンケート調査によると、様々な立場のメンバーが参加していることが伺えます。

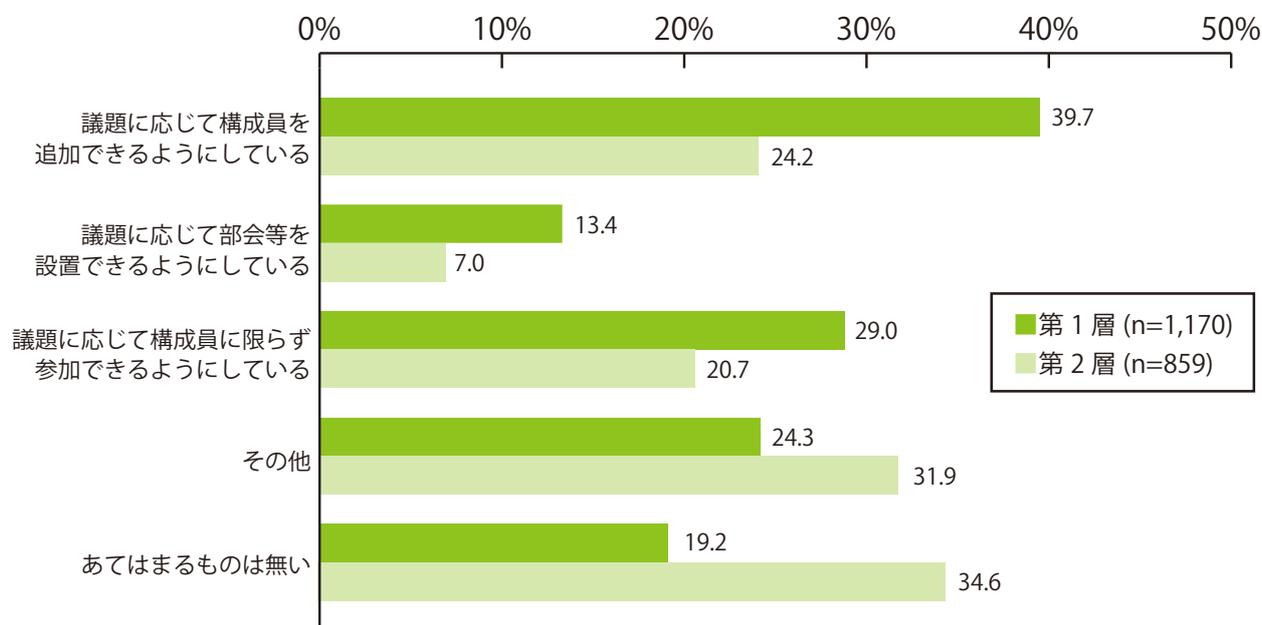
図表 17 第1層及び第2層協議体の構成員の所属先（自治体向けアンケート調査）



協議体メンバーが集まって協議や実践を行う際、個別の場面では人数を考慮する必要があります。意見交換や意思決定が進みやすい人数は5名から最大でも10名程度のため、協議体メンバーが多人数の場合、部会などを設置する、議論や実践の内容に応じてグループサイズを使い分ける（グループワークを行うなど）といった手法も取り入れましょう。

協議体として構成員を明確にすることは主体的な関わりを引き出す上では有効ですが、より多くの人を巻き込む工夫として、構成員に限らず参加できる場を設ける、誰でも参加可能とするといった運営方法もあります。また協議体の協働を進める場としての性格を踏まえると、特に第2層では、委員会のような限られたメンバーで議論するスタイルありきではなく、活動の進捗に応じてメンバーが加わったり入れ替わったりするスタイルも選択肢として検討すると良いでしょう。

図表 18 第1層及び第2層協議体の運営方法（複数回答）



#### 事例 柔軟なメンバー集め【多賀城市】

協議体メンバーに対して委嘱状は出しておらず、任期も定めていない。決まった人で会議を行うのではなく、議題に合わせて参加者は柔軟に増減しても良いと考えている。

#### 事例 他薦でなく自薦を促す【竹田市】

第2層協議体メンバーの検討にあたっては、行政が関係団体を推薦する形も考えた。しかし、住民の自発的な運営を目指すため、まずはフォーラムに参加した住民の話し合いの場を設けるなど焦らずに準備を進めている。

### ●既存のネットワーク活動との連携

地域ケア会議、地区社協、町内会・自治会の福祉部会、まちづくり協議会のように、既にネットワーク活動が存在する地域もあります。その場合、位置づけや活動内容、参加者を踏まえて別で設置する方法もあれば、その枠組みを活用する、つまり協議体として読み替える選択肢もあります。既存のネットワーク活動の取り組みが協議体としての目的や取り組みと一致する場合、あるいは参加してほしい人が重なる場合に読み替えを行っている地域があります。

ただし、ネットワーク活動の内容や活発さに地域差がある場合、そのまま読み替えてしまうとその差が大きくなってしまふ懸念もあります。その場合、協議体としては別に置いて新たな担い手を発掘するきっかけにする、既存のネットワーク活動の分科会として設置するといった方法もあります。

## ●チームづくりの重要性

協議体メンバーは、地域の資源と課題の把握や、資源の充実に自ら取り組むことが求められます。そういった取り組みをする人・組織を支援する立場になる場合もありますが、まずは自ら手を動かす意欲がなければ協議体は機能しません。

ただし、立ち上げ段階からメンバー全員の参加の度合いや動機が揃っているとは限りません。互いを知る中で徐々に自分ごととして捉え、取り組みを始めるメンバーが出てくるよう、チームづくりの促進役（ファシリテーター）が必要です。具体的な役割としては、議題の提案、議論の整理、実践に向けた協議体メンバーへの働きかけなどがあります。協議体の運営に関わる主なメンバーで打合せを行いながら、協議体の状況や変化を捉え、そのときに必要なチームづくりをうながす仕掛けを打っていくことで協議体がチームとして機能し続けることができます。

### 事例 市職員と生活支援コーディネーターの二人三脚【多賀城市】

第2層協議体の会議を行う前は、市職員と生活支援コーディネーターが議題や進め方について事前に打合せを行い、取り組みの課題や方針について認識のすり合わせを行っています。

会議には市職員が同席し、参加者の議論を見守っていますが、市への要望や苦情が出た場合は市職員が受け止めて対応しています。そういった部分を生活支援コーディネーターに任せきりにせず、市としてきちんと関わることを大切にしています。

## 関係主体との認識のすり合わせや連携の推進における工夫 (自治体向けアンケート調査結果)

協議体での会議のほかに、必要に応じて各種検討部会を設置し、小グループで膝を割った打ち合わせを実施している。

準備会のメンバーがみな役割を持てるよう、司会や議事録の作成を持ち回りで行っている。

要望からではなく、まずは相手の職務内容や理念、得意とすること不得手とすることなどを知ることから始める。

資料を持ち帰って、関係機関の事業所内で共有してもらうよう伝える。

2025年のイメージを持ち、共通目的を持つ。

テーマによって参加者を分ける。



## <チームづくりを進める工夫>

### ●地域の目指す姿や体制整備事業のねらいを繰り返し共有する

協議体メンバー同士は普段は異なる活動をしており、またフラットな関係性である。チームとしての意識が薄れないように、立ち上げ段階だけではなく活動の節目やメンバーが入れ替わるときなどのタイミングで、地域の目指す姿や体制整備事業のねらいを繰り返し共有することが重要である。

### ●人同士の関係づくりをうながす

所属団体の代表として協議体に参加する人も多い。ただし、協議体は団体の意見を伝えるだけの場ではないことから、組織対組織ではなく人同士のつながりができるように、参加者個人の特技を活かす機会を作る、会議後の懇親会を設けるといった工夫が有効である。また団体によっては異動などもある。複数名で関わることで、入れ替わりがあったとしても顔が見える関係を維持することができる。

### ●各団体内での共有をうながす

地域としてチーム力を高めるには、協議体の会議などに参加する人だけでなく、各団体で活動している人の理解や参加をうながす必要がある。例えば、協議体の活動記録を作成して団体内で共有してもらう、参加者を増やした拡大会議・交流会を開催するなど、運営上の工夫や約束事を取り入れるのも有効である。

### ●議論が見える形で示す

協働は試行錯誤しながら進むものなので、議論が停滞したり、ときには後戻りしているように感じるときもある。また途中で参加者が加わることもある。議論の過程が見える形で示すことで、「みんなでアイデアを持ち寄った」、「ここまで大変だったけれど合意できて良かった」という実感を持ちやすくなる。

#### (議論の見える化の方法)

- ・写真や動画を撮る
- ・会議の資料や議事録、報告書を作って共有する
- ・模造紙や付箋を使って、個人の意見と議論の過程を示す
- ・目指したい地域像や計画を取りまとめ、文字やイラストで示す

## 生活支援コーディネーターのあり方を検討する

「考え方編」では、生活支援コーディネーターについて「関係主体の協働をうながし、高齢者の社会参加や住民主体の活動、多様なサービスの充実を推進する人」と概説しました。以下では、生活支援コーディネーターの具体的な役割を紹介します。

### ●生活支援コーディネーター（地域支え合い推進員）とは？

生活支援コーディネーターは地域の支え合いを推進する立場で、高齢者が有している社会参加・介護予防・生活支援のニーズと関係主体が行っている活動・サービスを結びつけ、地域全体で高齢者の社会参加や住民主体の活動・サービスの強化・開発が進むように関係主体の協働を支援する人です。「コーディネーター」はいろいろな要素を統合したり調整したりして、まとめあげるという意味です。つまり生活支援コーディネーターは、地域に点在するニーズ、活動・サービス、関係主体を受けとめ、結びつけて、新たな組み合わせを生み出すことで資源を充実させる役割を担います。

コーディネーターの具体的な活動としては、以下のようなものが挙げられます。具体的な内容は、後述の章を参照して下さい。

#### <コーディネーターの活動>

- ・集める：地域の課題や資源に関する情報を収集する
- ・伝える：住民・関係主体が必要とする情報を整理して伝える
- ・思いを知る：関係主体と知り合う、相談を受ける
- ・場をつくる：関係主体を集めたり紹介したりして、コミュニケーションをうながす
- ・結びつける：地域課題を解決する資源を見つけ出す、関係主体の協働をうながす
- ・応援する：関係主体とともに、資源の充実に向けた取り組みのアイデアを出し合ったり、その実現のための支援を行う

#### 事例 生活支援コーディネーターの3つの役割【立川市】

生活支援コーディネーターの役割の1つ目は住民のグループ作り・人の輪づくり、2つ目は住民活動と専門家ネットワークをつなぐこと、3つ目は、制度・施策と地域の活動をつなぐことと考えている。協働で取り組めるところをつないでいきたい。

生活支援コーディネーターが上述の活動すべてを同時並行で行うのは大変な労力を要します。これらの活動は生活支援コーディネーターだけで行うのではなく、行政や、協議体あるいは推進体制のメンバー（地域包括支援センター、社会福祉協議会など）と分担しながら進めるものです。事業の立ち上げ当初は、生活支援コーディネーターが率先役となる場合が多いですが、地域の状況を踏まえて優先順位をつけたり、協議体メンバーが自らできるようにやり方を示したりして、徐々に生活支援コーディネーターが担っている機能を地域に浸透させていきたいと思います。

## 生活支援コーディネーター1人で地域づくりなんてムリ！



## (コーディネーター)

突然、生活支援コーディネーターに任命されたけれど、市はこちらに任せっぱなし。協議体の会議でもほとんど発言しない。地域からも「生活支援コーディネーターって何をする人？」と聞かれるばかりで、孤独感ばかりが募ってきます……

## (取り組みのヒント)

協議体の集まりなどで、行政職員が「こういう地域にしていきたい」、「こういう課題があると考えている」という行政としての方針を明確に示すことが大切である。その土台があって初めて、生活支援コーディネーターはそういう取り組みを推進する役割であると地域から認識されていく。

生活支援コーディネーターが地域の活動者や高齢者に「この人にちょっと相談してみよう」と思ってもらうことが活動を行う上で重要だが、それには行政と連携していることを地域側に理解してもらう必要がある。

行政職員が自ら地域に出かけて生活支援コーディネーターの紹介役を務める、行政として地域向けの説明資料を作成して生活支援コーディネーターに提供するといったバックアップも有効である。

## ●地域の住民・専門職・支援組織との連携

生活支援コーディネーターは高齢者の社会参加・介護予防・生活支援の促進という観点から地域全体に対する支援を行います。一方、地域では住民が他の住民の課題に気づいて活動していたり、その活動を「地域福祉コーディネーター」（住民と協働する個別支援ワーカー）が支援しています。また民生委員・児童委員、地域包括支援センター、社会福祉協議会、保健所など様々な住民・専門職・支援機関が各分野で個別支援や地域支援に取り組んでいます。最初から役割分担を固めすぎず、地域訪問や会議など協働での取り組みを進める中で、互いに取り組みやすい形を探していきましょう。特に地域福祉コーディネーターは、生活支援コーディネーターと同様に地域づくりのコーディネーターであり、違いがわかりにくい面があります。地域の実践を踏まえると、各コーディネーターの活動には以下のような特徴があります。

- 生活支援コーディネーターの活動の軸：「高齢者」「地域支援」
- 地域福祉コーディネーターの活動の軸：「全世代」「個別支援」

活動の軸はそれぞれ持ちつつも、両コーディネーターが協働して取り組む場面は多くあります。例えば、個別支援で必要な地域資源の情報を生活支援コーディネーターが提供する、高齢者が子育て世代の支援に関わる活動を両コーディネーターが協力して周知するなどが挙げられます。

## ●第1層生活支援コーディネーターの姿

第1層生活支援コーディネーターは、以下のような役割を主に担います。

### <第1層協議体、生活支援コーディネーターの役割>

#### ●地域横断的な課題の抽出や資源の充実

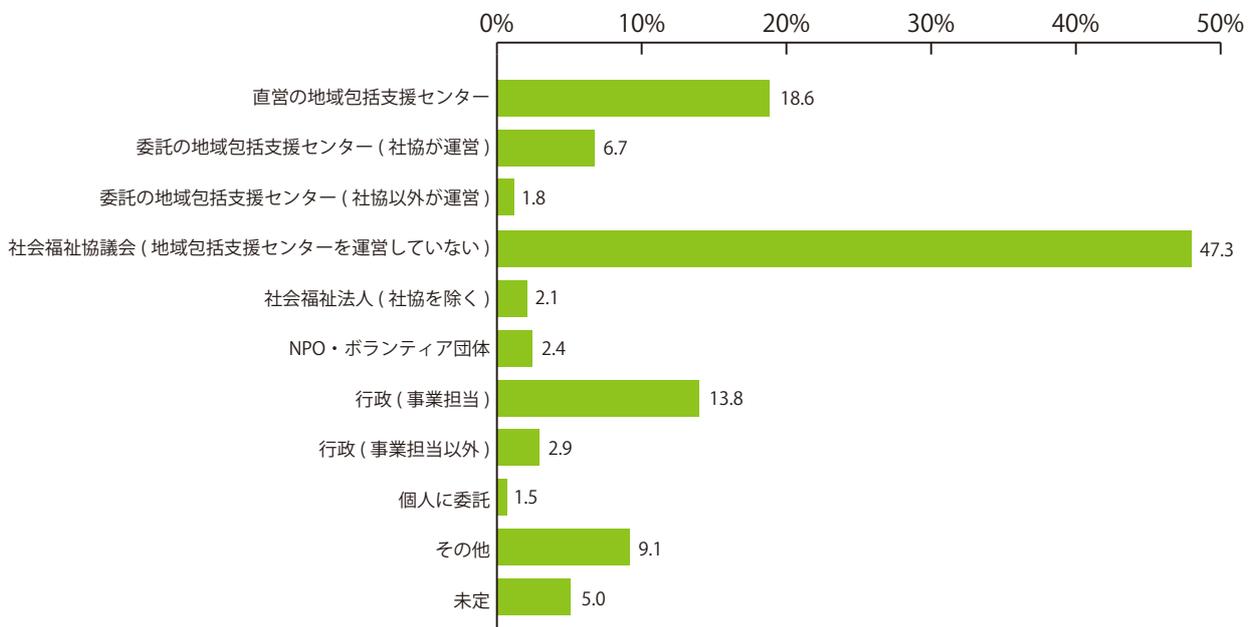
- ・複数の第2層、市町村全域、広域に関わる課題の抽出・対応策の検討
- ・対象地域における資源の充実に向けた取り組みの実施、施策提言
- ・広域で活動・事業を展開している団体・企業のネットワーク構築

#### ●第2層の支援

- ・第2層の取り組みの共有、取り組みに対する支援・助言
- ・第2層だけでは対応が難しい課題の抽出・対応策の検討、解決に向けた支援・助言

第1層生活支援コーディネーターの所属先は、自治体向けアンケート調査によると、社会福祉協議会（地域包括支援センターを運営していない）が最も多く、直営の地域包括支援センター、行政（事業担当）が続きます。

図表 19 第1層生活支援コーディネーターの所属先（複数回答）（自治体向けアンケート調査、n=827）



## ●第2層生活支援コーディネーターの姿

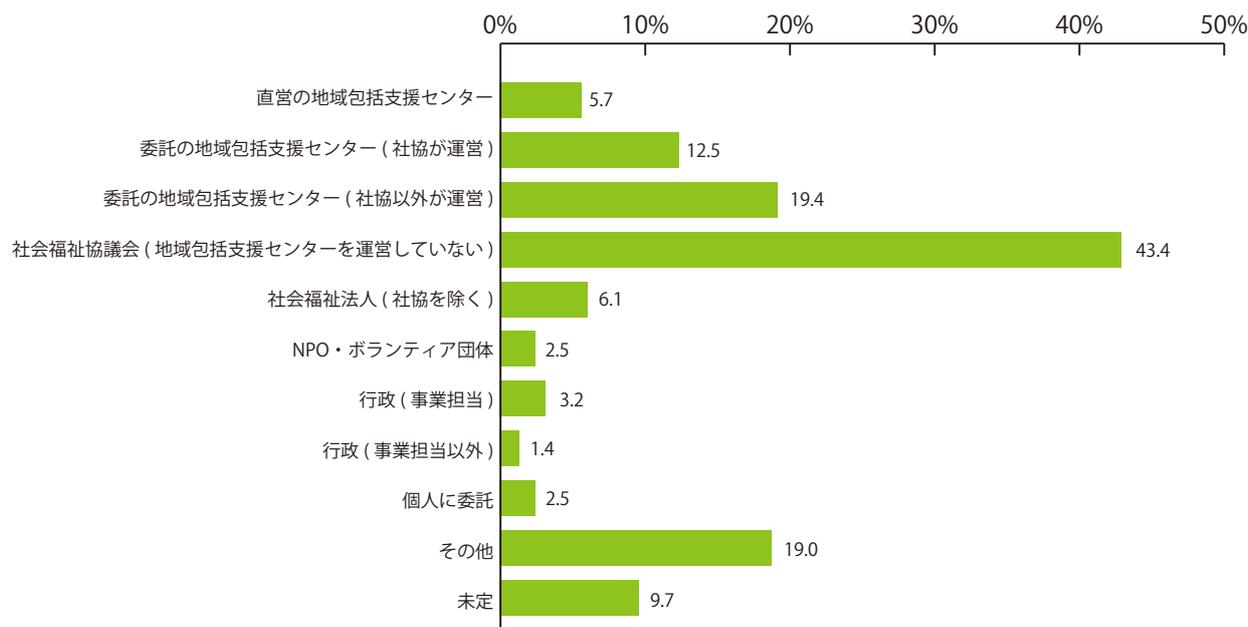
第2層生活支援コーディネーターは、以下のような役割を主に担います。

### <第2層協議体、生活支援コーディネーターの役割>

- ・対象地域に関わる課題の抽出・対応策の検討、第1層への共有
- ・対象地域における資源の充実に向けた取り組みの実施
- ・対象地域で活動・事業を展開している団体・企業のネットワーク構築
- ・第1層との連携による他地域の取り組みの把握、対象地域の団体・企業への紹介

第2層生活支援コーディネーターの所属先は、社会福祉協議会（地域包括支援センターを運営していない）が最も多く、委託の地域包括支援センター（社協以外が運営）、その他が続きます。

図表 20 第2層生活支援コーディネーターの所属先（複数回答）（自治体向けアンケート調査、n=279）

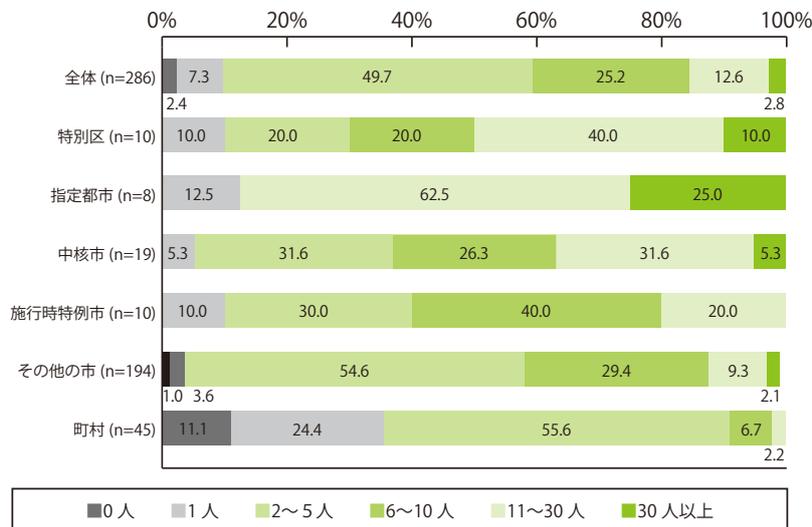


### <第2層生活支援コーディネーターの所属先 その他の回答>

- ・サロン事業の代表
- ・地域自主組織
- ・地域づくり委員会
- ・民間企業
- ・社会医療法人
- ・医療法人
- ・各地区の自治振興会
- ・地域活性化協議会
- ・経済活性化促進協議会
- ・生活協同組合
- ・居宅介護支援事業所
- ・一般財団法人
- ・まちづくり協議会代表
- ・地区コミュニティ協議会
- ・地区で推薦された人
- ・シルバー人材センター
- ・地域ささえあいセンター
- ・在宅介護支援センター

第2層生活支援コーディネーターの配置人数は、6割強の自治体で未定です。配置人数を回答した自治体における配置人数は以下のとおりです。

図表 21 第2層生活支援コーディネーターの配置人数（自治体向けアンケート調査）



## ●生活支援コーディネーターの選び方

生活支援コーディネーターは、高齢者が有している社会参加・介護予防・生活支援のニーズと、関係主体が行っている活動・サービスの両方に精通している必要があり、活動の実施やサービスの提供または地域支援に携わった経験を持つ人が担うことが望まれます。それに加えて協議体メンバーとの信頼関係ができている、体制整備事業に継続的に関わることができるといった視点から検討している地域もあります。

### 事例 継続性を重視して法人に委託【函館市】

生活支援コーディネーター業務が個人に依存してしまうと、人が変わった時に取り組みが途絶えがちであることを考慮して、生活支援コーディネーター業務は法人（NPO や地域包括支援センター）に委託する方法を採っている。

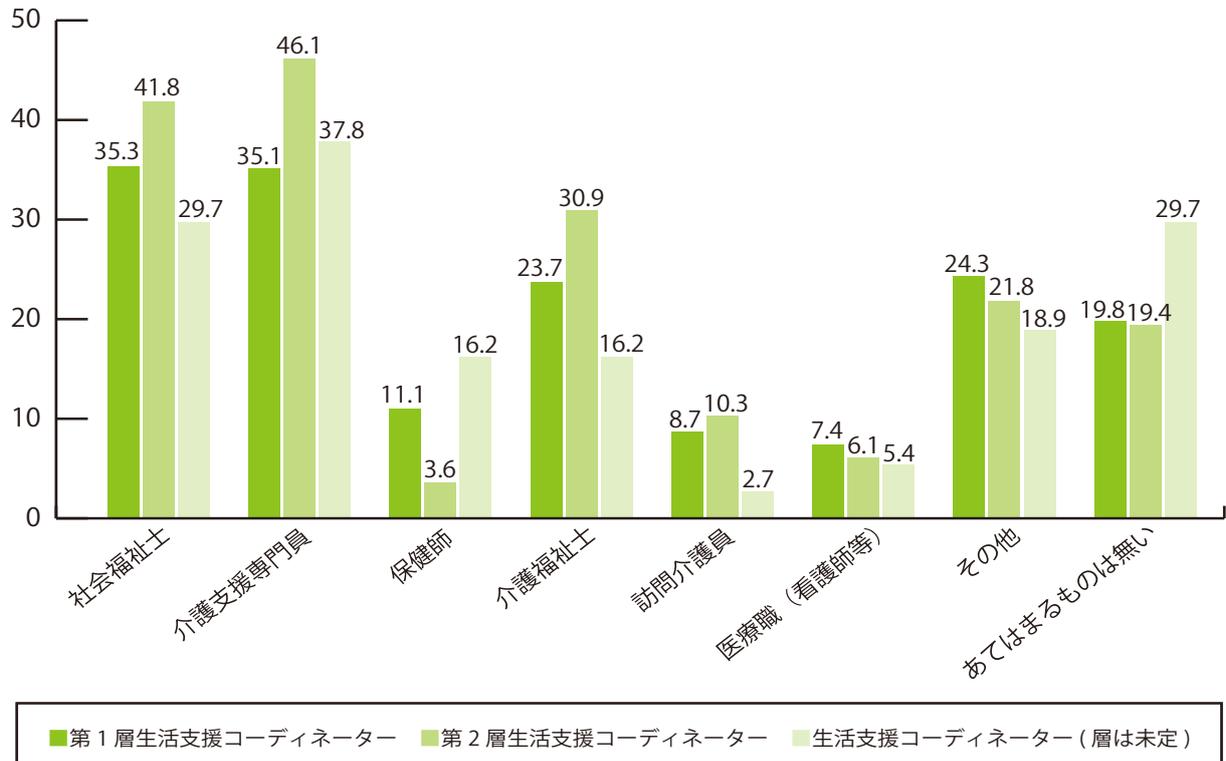
### 事例 協議体からの生活支援コーディネーターの選出を目指す【藤岡市】

協議体で地域づくりについて話し合うことで、メンバー間に当事者意識や仲間意識が芽生え、その中から生活支援コーディネーターの役割を担う人が自然発生的に出てくることを期待している。それによって他の協議体メンバーもコーディネーター依存体質にならずに、みんなでバックアップしていく結束が生まれると考えている。サロン開催のための住民会議に、生活支援コーディネーター以外の方も応援に来て、他地区の取り組みを紹介したり、参加募集の声かけに回っていただいた。

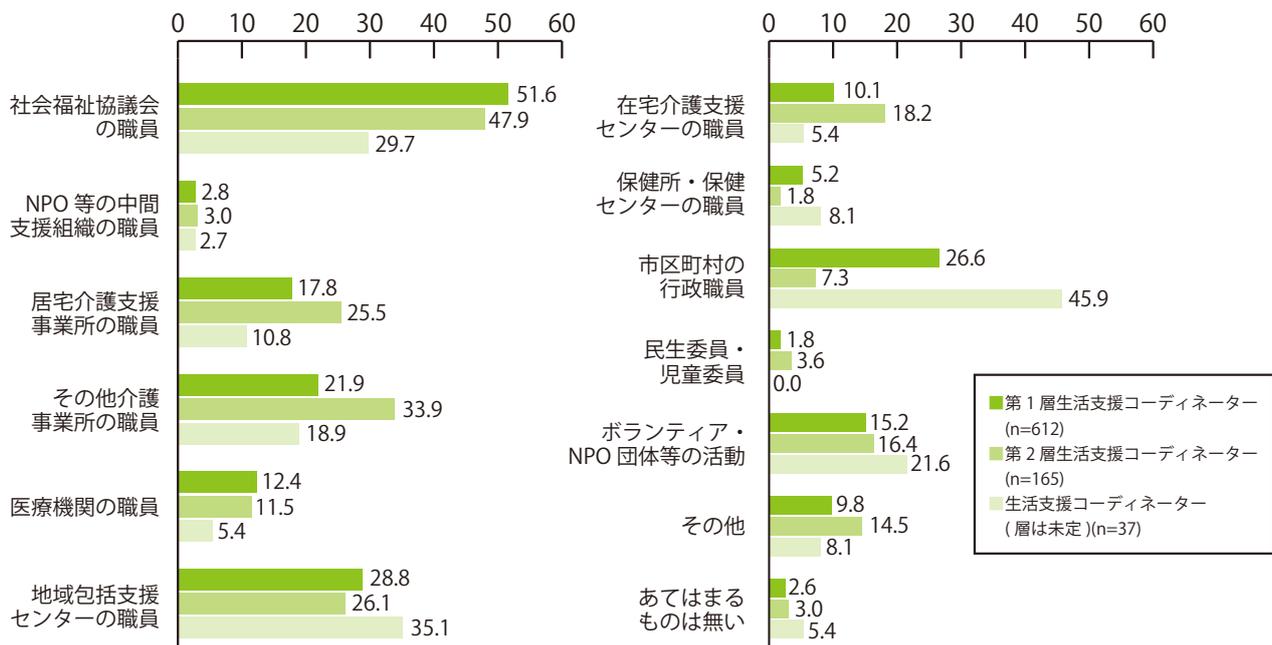


生活支援コーディネーター向けアンケート調査によると、介護・福祉などに関する保有資格、介護・福祉などに関する業務や活動経験については、以下のような傾向が見られます。

図表 22 生活支援コーディネーターの介護・福祉などに関する保有資格（複数回答）（生活支援コーディネーター向けアンケート調査）



図表 23 生活支援コーディネーターの介護・福祉などに関する業務や活動経験（複数回答）（生活支援コーディネーター向けアンケート調査）



## 中長期的な道筋を描く

基盤の整備、資源の充実は時間を要する取り組みであり、また地域の高齢者のニーズや協議体の状況は変化していくものです。そのため、中長期的な目標の達成のために、どのような道筋を辿ったら良いか、粗いイメージでも構わないので描いておくとい良いでしょう。

例えば、同じ市町村内にある第2層において同じスピードで基盤が固まっていくとは限らないため、最初のモデルづくりは一カ所で行ってから他の地域に広めるといった戦略もあります。

### 事例 住民にバトンを渡していく4ステップ【藤岡市】

藤岡市では、第2層協議体と第2層生活支援コーディネーターの活動の定着に向けて、以下のように4つのステップに分けて道筋を描いている。立ち上げ段階は行政が進行役、生活支援コーディネーター役を担う一方、議論を重ねていく中で、徐々に協議体や生活支援コーディネーターにバトンを渡していくことを目指している。

この方法の利点は、行政が地域ごとのコーディネーターの役割・課題を横断的に把握できること、コーディネーターを互選する際に、今まで行政がしていたようなことをすれば良いなど、バトンを渡すときに活動のイメージが湧きやすく、何をすれば良いかわからないということがない。



### 事例 事業の戦略を練る「第0層」を設置【新潟市】

新潟市（人口約81万人）は第1層が複数あり（区ごとに設定）、第0層の位置づけで「戦略会議」を開いている。戦略会議では、全市の情報を集約し、方向性の提示、研修の立案・実施、第1、2層の取り組み上の課題の把握と解決方法の検討を行っている。参加メンバーは地域で支え合いのしくみづくりを実践してきた方、さわやか福祉財団、市（地域包括ケア推進課など）である。

## 走りながら形を作っていく

ここまで解説してきた体制の設計に関しては、体制整備事業の準備段階では行政が中心に検討を行います。協議体の設置、生活支援コーディネーターの配置の後には、行政、生活支援コーディネーター、協議体事務局、地域包括支援センター、社会福祉協議会などの推進役メンバーが議論・実践を重ねながら、具体的な形を作っていきます。行政が最初から完璧な設計図を示すのではなく、関係主体を巻き込んで試行錯誤する過程こそがより良い体制を築くことにつながります。

なお行政は、協議体や生活支援コーディネーターの活動が定着するにつれてより黒子に近い役割になりますが、それは協議体や生活支援コーディネーターに体制整備を任せきりにするという意味ではありません。地域の状況は変わっていくものであり、ニーズに応じて体制の改善や見直しが進むように、行政は継続的に協議体や生活支援コーディネーターなどを支援する役割があります。

### 事例 議論の積み重ねを通じたイメージのすり合わせ【竹田市】

地域との情報共有・協議の場として、「新しい地域支援のあり方を考えるフォーラム in 竹田」を開催し、関係団体、行政職員、住民、さわやか福祉財団が参加している。第1回は「目指す地域像とは？～あなたに今できること～」をテーマに、「地域包括ケア」のまちづくりに向け、「こんな地域になったらいいな」という思いを共有した。第2回は「もしものときの地域での支え合い」をテーマに、前回イメージした地域像の確認と実現に向けて取り組んだ活動の報告を行い、移動に関する取り組みが重要であることを共有できた。

フォーラムで議論した意見は、行政や協議体がそれぞれ持ち帰って検討を重ねている。何度も勉強会や打合せを繰り返すことで、関係者のイメージをすり合わせることで、同じ目標に向かうことができる。

### 事例 当初のシナリオと微妙にずれても柔軟に対応していく【池田町】

行政側で事業のシナリオを固めて実施しても、当初の想定から微妙にずれた形で進行するケースが多い。微妙なずれに対応しつつ、事業の目指すところはぶらさない柔軟性が必要だと思って取り組んでいる。

### コラム 行政と他の推進役メンバーの相互理解

#### (行政職員)

体制整備事業を進める中で、推進役メンバーの方々が本当に地域のためにいろいろと動いて下さっていることを実感しました。また体制整備事業に対する理解を深めるにつれて、地域づくりにさらに積極的になって下さる方もいました。このような経験は今後の施策展開に活かしていきたいと思えます。

#### (取り組みのヒント)

体制整備事業や総合事業に対する理解、推進役メンバー間の役割分担を進めるには時間がかかるものである。推進役メンバーは話し合いを重ねたり、一緒に地域を訪問したりする中で、チームとして同じ方向に向かう関係づくりを進めよう。

## (2) 住民に広く働きかける

### ポイント

- 住民に対し、座談会の開催、タウン誌による広報など、様々な方法により地域づくりの狙いを理解してもらう。
- 行政は、生活支援コーディネーター等、地域の主体が、住民へ働きかけを行いやすいように支援を行う。

### 自分ごととして捉えてもらう

体制整備事業は、高齢者本人と地域づくりを担う関係主体の関心や行動に変化を起こすことで、高齢者の活動への参加やサービスの活用、住民主体の活動をはじめとした活動・サービスの強化・開発をうながすものです。したがって、高齢者、関係主体に関わる人を含めた多くの住民に対して体制整備事業のねらいを知ってもらい、地域でのチームづくりを「自分ごと」として捉えてもらう働きかけが重要です。

社会参加・介護予防・生活支援に関する活動に参加する動機は人それぞれです。地域に役立ちたいという社会貢献への関心もあれば、一緒にやろうと誘われた、関わってほしいと頼まれた、人と話したい、体力の衰えが不安である、家族から勧められた、人に褒められたいなど多岐にわたります。そのため住民への働きかけにあたっては、住民の多様な関心事を踏まえた多様なアプローチが必要です。

例えば、まだ介護を必要としていない人に対しては、介護保険制度における体制整備事業の位置づけを詳細に説明するよりも、まずは「住み続けられる地域づくり」という点を強調し、ねらいの理解をうながしましょう。その背景にある地域の現状や将来の姿についても、統計データや施策動向を交えてわかりやすく伝えることで、自分たちの地域に必要な取り組みとして認識してもらいやすくなります。

高齢化が急速に進んでおり「そっとしておいてほしい」という反応を示す地域もあるかもしれません。そのような場合、防災のように優先順位の高いテーマに絞って働きかけるなど、地域のできる範囲や取り組みのペースに配慮することが求められます。

### 事例 地域のことを考えるフォーラムの開催【竹田市】

地域との連続した関わりと情報共有の場の創出を目的として、関係団体、行政職員、住民、さわか福祉財団が参加し「新しい地域支援のあり方を考えるフォーラム in 竹田」を開催している。

第1回目は「地域包括ケア」のまちづくりに向け、目指す地域像を共有した。第2回目は、前回イメージした地域像の確認と、それに向かってどのような活動を行ったのかを報告し、移動に関する課題があることを共有した。フォーラムで共有した課題や意見は、行政は行政で、協議体は協議体でと持ち帰り、それぞれに検討を重ねている。

## 事例 様々な住民への丁寧な周知活動【多賀城市】

住民に向けて「介護保険がどう変わるのか」という説明が必要と考え、早くから地域に出て説明を行ってきた。

### ●今の担い手を対象とした講演会

総合事業の講演会を地区役員や各種団体の人を対象に開催したところ（参加者 174 人）、「自分達の今の活動が介護予防につながっている」という意識づけが図られた。

### ●地域説明会

地域包括支援センターの担当エリアごとに地域説明会を 6 回開催し、合わせて 203 名の住民が参加した。生活支援の活動やサービスの立ち上げに向けた取り組みを紹介し、地域でできることを見つける取り組みであると説明した。

## 事例 地域包括支援センターとの連携による周知【秦野市】

秦野市では、市から委託された 7 ヶ所の地域包括支援センターの職員が地域の中で中心的な役割を担っている。体制整備事業は、住民が持っている力を引き出すことが重要であるため、地域包括支援センターが毎月行っている地域課題について検討するための「地域ケア会議」では、民生委員、自治会の方をはじめ、多くの方達とのネットワークの構築を目指している。買い物、移送、世代間交流、空き家対策、地域の拠点づくりなど、身近な心配事をテーマに、気軽に意見を出し合える機会をつくっている。これらの課題解決に向けて、他の分野との連携をどうとっていくか考えているところである。

## < 事業の趣旨をうまく伝えるには？ >

### ●生活支援コーディネーター



住民の方に体制整備事業について説明するとき、最初に「介護保険」という言葉を出すと、「自分はまだ若いから」など自分には関係ない話として受け止められてしまい、なかなか関心を持ってもらえません。

そこで、「私自身、仕事を退職したら行くところもやることもなくなってしまいかもしれません。そういう人が集ったり、活躍したりできる場を増やすしくみなんです。」と説明したら共感を得られました。

### ●取り組みのヒント

住民にとって大事な「元気で暮らしつづけること」を後押しする取り組みである点をまず伝え、「こんな地域に暮らしたい」、「こういう活動を続けたい」といった声を引き出そう。

介護保険制度への理解はその後に付け加える。また介護保険制度の枠にとどまるものではなく、地域づくりを進めるうえで活用できる事業である点を強調する。生活支援コーディネーターと行政職員で説明内容を分担するのも効果的である。

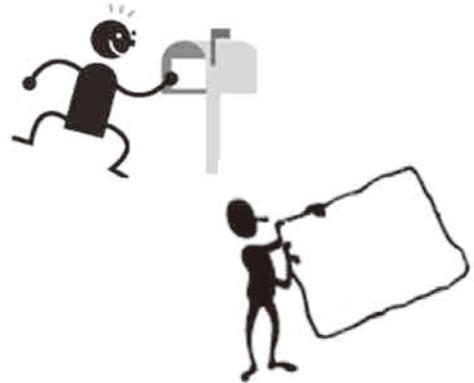
## まずは知ってもらう

体制整備事業の開始段階は、幅広い住民に対して事業のねらいや内容を知ってもらう取り組みが特に求められます。周知・啓発のための方法は以下のように様々なものがありますので、重点的に働きかけたい人の特性、予算などを考慮して、効果的な組み合わせを考えましょう。

これらの働きかけは、推進役メンバーや個別の団体・企業など様々な立場の人がそれぞれ工夫しながら行う必要があります。特に行政は、体制整備事業の実施主体として自ら住民に働きかけを行うとともに、推進役メンバーや団体・企業が行いやすいように支援することが大切です。

### < 周知・啓発の方法 >

- ・シンポジウム、セミナー、フォーラムの開催
- ・住民座談会、学習会、懇談会、茶話会の開催
- ・行政の広報誌やウェブサイト、ポスターへの掲載
- ・パンフレット、チラシの配布
- ・ケーブルテレビ、タウン誌への掲載
- ・新聞、雑誌、テレビ、ラジオでの取り組み事例の紹介
- ・関係団体の定例会議やイベントでの説明
- ・関連するテーマの映画上映会、イベントの開催 など



## 住民への働きかけの工夫（自治体向けアンケート調査結果）

地域の核となる方々にまずは十分に理解してもらう。

その人達から地域住民に向けて自分たちの言葉で事業の推進を説明してもらい、しっかりと地域に浸透していくように進めていく。

フォーラムを開催して、住民主体の支え合いに対して周知を図り、その参加者から有志を募って体制整備事業の研究会を発足した。

研究会で話し合われた内容を協議体につなげようとしている。

地域で活動している人を対象に説明会&懇談会を開催した。

取り組みを広げるため先進地の活動紹介を盛り込み、住民や地域の声を把握するためグループワークを行った。

生活支援コーディネーターが住民の集いの場に出て行き、説明の機会を作っている。

また住民にカフェなどに集ってもらい、説明をしている。

## 住民への働きかけの工夫（生活支援コーディネーター向けアンケート調査結果）

啓発・周知したい情報を一方的に伝えるのではなく、まず住民の思い（話）を聞く。それにより、良い関係（話ができる）を作り、会話の中で関係する啓発・周知を行い、情報を伝える。



シニア世代の課題について話し合う、住民参加の茶話会を開催し、行政職員から事業についての説明を行った。

少人数（10～15名）で開催することで各参加者が発言する機会があり、質疑応答なども丁寧にできるため、事業の理解につながる。



協議体で検討した住民向けリーフレットによる周知を行うことで、専門職ではない住民の目線で取り組みを伝えることができる。

町の現状や将来像などをイメージしやすいように伝え、5年後10年後には自分たちが暮らす地域がどのような地域になっていたらいいかを主体的に考えてもらえるようにしている。

住民座談会を開催して、町の現状などについて講義を行った上で、参加者が「地域の良いところ」、「これくらいなら私もできる」をテーマにグループワークを行った。

行政職員と生活支援コーディネーターと2名体制での説明することで、行政と一体的に推進している取り組みであることが周知でき、住民の理解が深まる。行政も本気であることが伝わる。

## 住民座談会を開く

住民に働きかける方法のうち、住民一人ひとりの思いを引き出す上で特に効果的な手法が住民座談会です。住民座談会は代表者として意見を述べ合う委員会とは異なり、住民一人ひとりが自分の感じていることを話し、共有しあうことを大切にしています。そのような対話の中で住民の関心を高めるには、特定の人だけでなく参加者が多様な意見を出せるような運営の工夫が求められます。

### 事例 住民座談会「よっちはなそう会」【竹田市】

住民全体に対して開催する「新しい地域支援のあり方を考えるフォーラム in 竹田」を機に、「新しい地域支援のあり方を地域で話し合う場」として始めました。地区社協が中心となり、住民が地域の課題を整理し、「自分たちが住んでいる地域がこんな地域になるといいなあ・・・」という“思い”を、地域の住民、企業、組織、団体をはじめ、市の関係部署、社協、地域包括支援センター、経済活性化促進協議会と一緒に自由に話し合う場です。

#### 【よっちはなそう会の流れ】

- ①地区担当職員による事前打ち合わせ（関係部署の職員で、地区担当者チームを編成）
- ②地区社協会長・事務局長への趣旨説明・打ち合わせ
- ③地区社協役員への趣旨説明「よっちはなそう会勉強会」
- ④開催前の打ち合わせ
- ⑤「よっちはなそう会」の開催
- ⑥反省会（次の取り組みへつなぐ）

## きっかけを用意する

啓発を重ねるだけでは、なかなか次の取り組みにつながりにくいので、合わせて「初めの一步」を用意するのが効果的です。例えば、地域資源マップづくり、協議体メンバーによるボランティアの機会の用意（ちょっとしたお手伝いの依頼）、ボランティアセンターの紹介、他の地域での取り組みの見学などがあります。先進事例だけでなく、近隣の地域の取り組みを知ることによって「自分たちでもできそう」、「やってみよう」と思ってもらいやすくなります。きっかけ作りの具体的な方法については「3. 地域資源の充実（1）多様な参加のきっかけを作る」をご参照下さい。

### (3) 協議体を立ち上げる

#### ポイント

- 地域づくりのために、強く協議体に関わって欲しい人物には、個別に働きかけを行う。
- 協議体の立ち上げ時は、異なる考え方を持ったメンバーとの関係構築や地域づくりの狙いの共有を図る。

#### 個別に声をかける

住民への働きかけと並行して、協議体メンバー候補に対しては推進役メンバーから直接参加を呼びかけましょう。すでに地域の活動や事業に関わっている人・組織の理解を得ておくことで、彼らが協議体の活動に直接参加しない場合も、実践を進める際の協力を得やすくなります。

また高齢者の社会参加・介護予防・生活支援は、介護保険、高齢者福祉の分野に限られたものではありません。そのため範囲を限定しすぎず、地域を支えて盛り上げるパートナーという観点で、幅広い主体に対して協議体への参加・協力を呼びかけることが大切です。

#### コラム 子育て支援団体が高齢者の生活支援？

##### (子育て支援団体リーダー)



協議体って高齢者の生活支援を議論する場ですよ。最初は「なぜうちに声がかかるの?」と思ったのですが、実はつながっているんですね。子育て世代は地域から支えられることが多いですが、ママ達には「子どもが大きくなったら、今度は自分が地域の人を支える番ですよ」と伝えていきます。その方がママも高齢者も気が楽なんです。

##### (取り組みのヒント)

地域には高齢者だけではなく、障がい者、子ども、生活困窮者など地域の支え合いが欠かせない人たちがともに暮らしている。それぞれの活動は異なっても、「高齢者サロンの大きなイベントは若いパパ・ママが手伝う」、「高齢者が子どもの通学路を見守る」など連携する方法はある。

高齢者が暮らしやすい「地域」づくりに関わる人を限定しすぎず、裾野を広げるきっかけとして協議体という器を活用しよう。

### 事例 ひたすら地域を行脚する日々【藤岡市】

体制整備事業は多様な主体で検討していく事業のため、方向性を間違えたり、将来行き詰まって軌道修正することのないように、最初が重要だと思った。そこで協議体のメンバー候補や、事業に対するバックアップのメンバーとして参加してもらいたい団体や企業、有識者の元をひたすら回り、事業の趣旨や市の方針を説明し、納得を得られるまで何度も通った。

下準備の日々は非常に大変だったが、協議体が立ち上がってみて、あの苦労があったからこそ協議体メンバーや地域の企業が協力的に参加していると感じられて、あらためて下準備の重要性を実感した。

## 協議体を設置する

協議体を設置するタイミングは、地域によって千差万別です。準備会や住民座談会として活動を始めて参加者の合意形成ができてから協議体を設置する地域もあれば、既存のネットワーク活動を基盤に協議体を設置して新たなメンバーへの声かけを行う地域もあります。また第1層協議体から設置する地域もあれば、第2層から設置する地域もあります。

地域の状況を踏まえて、取り組みやすい方法を探りましょう。同じ市町村内で必ずしも同時期に第2層を立ち上げる必要はなく、それぞれの地域のペースを尊重することが大切です。一つの地域で立ち上げの実例を作ることは他の地域にとっての刺激となり、全体の取り組みを進めることにもつながります。

### 事例 準備会からのスタート【福津市】

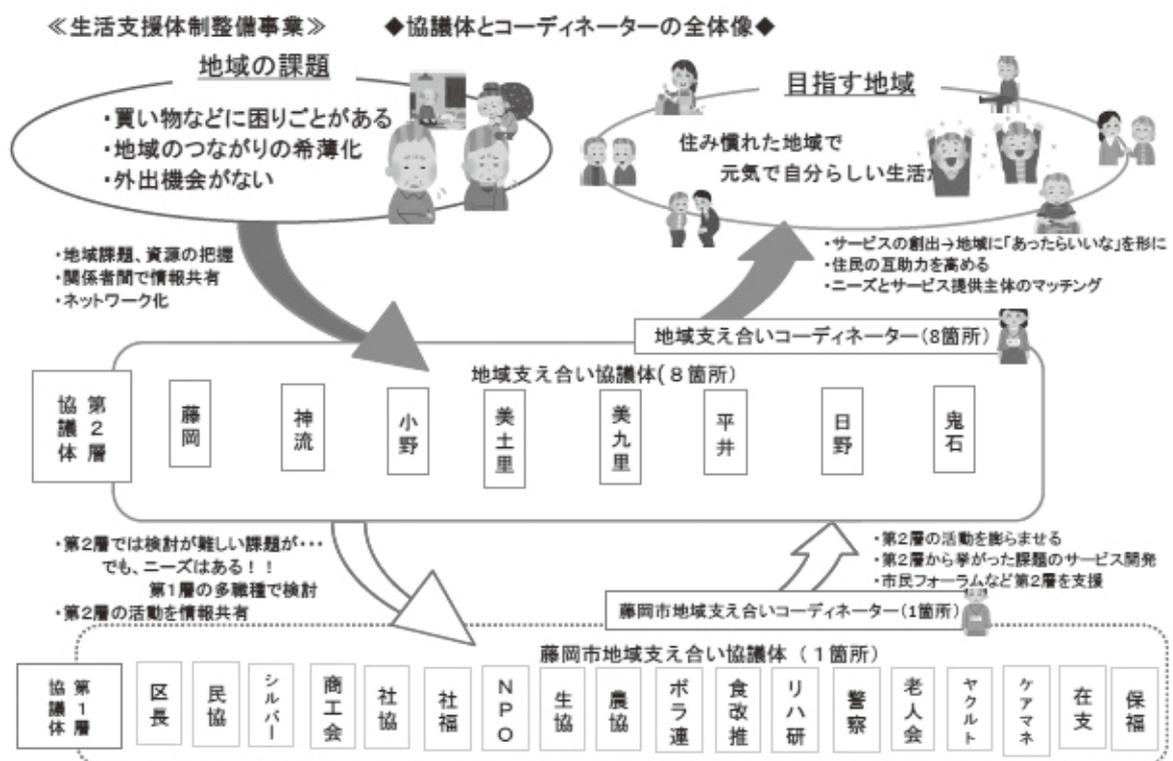
まずは準備会を設置して協議体や生活支援コーディネーターのあり方について検討を重ね、話をしていく中で、協議体の設置時期や生活支援コーディネーターの配置時期についても参加者の意見を聞いて決めていった。なお、準備会のメンバーは固定ではなく自由参加にしていたため、毎回新しい人が増え、その度に説明や相互理解が必要となるため合意に時間を要した。

### 事例 地域にある話し合いを協議体として位置づけ【池田町】

1人でも多くの人に生活支援や地域について考えてもらうために、協議体という話し合いの場が必要なのだろうと気がついた。それには各団体の代表を集める形よりも、すでに開かれている事業者や住民の話し合い（地域ケア会議、連合会、町内会、老人クラブ単位の会合）を協議体とみなす方が良いと判断した。

事例 第2層協議体の設置から着手【藤岡市】

この事業の主な原動力となる第2層の方向性を確認するため、区長会や民協など各地区の特性を活かしながら、まず始めに第2層協議体の設置を目指した。第2層の定義や協議体の位置づけなどの勉強会を重ねながら検討していった。第1層協議体は、第2層だけでは解決が難しいニーズに対して検討を行ったり、第2層の活動を第1層で情報共有して、専門職の予防の観点など、複眼的により効果的な活動にできないかの検討などの場として位置づけて設置を行った。



## 顔合わせをする

協議体メンバーは同じ地域で活動していても、実は横のつながりが少なく縦割りになっていることがままあります。そのような場合、生活支援コーディネーターが橋渡し役となって、まずは顔を合わせる機会を作ることから始めます。顔合わせの機会としては、協議体メンバーが集まる会議のほか、生活支援コーディネーターが「ぜひこの人を、あの人に紹介したい」とつなぐ方法もあります。

団体・企業の代表として出席するような会議スタイルでは、人となりや得意分野を理解しあう雰囲気がかなか作りにくいので、会議の前後にちょっとしたイベントを入れる（茶話会、季節のイベント）、各種のワークショップ手法を活用する、ファシリテーションの専門家に関わってもらうなど、場をほぐしたり対話をうながしたりする工夫を取り入れましょう。

### 事例 相手を知ることから始める【藤岡市】

第2層協議体を立ち上げたところ、地域で活動している人同士がお互いの活動内容を実はあまり知らないことに気が付いた。相手の活動を知ること、協働の重要性に気づきつつある。

また、情報収集のため第2層よりも小さい地域で、各区長が区長代理や班長などを集会所に集めて、この事業への関わりや地域資源などを意見交換した協議体もある。

### 事例 意識が変化することで主体的な行動が増えた【福津市】

準備会の段階から丁寧に話し合いを重ねたことで、間接的な波及効果として、参加者の地域活動に対する意識に変化が見られ始めた。例えば包括の職員が地域を見に行く、必要な人がいた場合には参加者自らが誘ってくるなど主体的に行動を起こすようになった。また参加者と包括の関係性が深まり、地域資源に関する情報も入りやすくなった。

### コラム 協議体の運営は生活支援コーディネーター1人の仕事？



#### （生活支援コーディネーター）

会議の運営にあまり慣れておらず、委員会によく参加している協議体メンバーから「資料の作り方が甘い」などと叱られました。また開催案内、議事の進行や記録、報告まで1人で行っており、会議の準備に追われています。

#### （取り組みのヒント）

協議体の会議は、行政が開催する委員会などとは異なり、型にはまらず自由な意見交換を行うことが本来の趣旨です。行政や協議体メンバーは会議にお客様として参加するのではなく、進行や記録を分担して行うなどの関わりが求められます。あらかじめ会議の運営ルールを定めるのも良いでしょう。いずれにしても、協議体の役割をメンバー皆が共有することが大変重要です。勉強会で議論を重ねて理解を深めていくことも良いでしょう。

## <ワークショップ手法のあれこれ>

### ●空間を工夫する

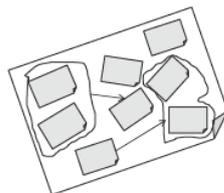
- ・机や椅子の配置を変える（円卓、講義形式など）
- ・小さいグループを作る
- ・会議の場所を変える、まち歩きをする

### ●場をほぐす

- ・アイスブレイク（自己紹介、クイズなど）
- ・音楽で和やかな雰囲気にする
- ・お茶会や飲み会を組み合わせる

### ●議論を盛り上げる

- ・議論が見える形にする（模造紙、付箋、写真、イラストを活用する）
- ・基本ルールを示す（「人のアイデアを否定しない」などの約束事を壁に貼り、前向きな場を醸成する）
- ・ワールドカフェ（小グループを多数作り、メンバーが移動しながら対話を重ねる）



## アイデアを出し合う

協議体メンバーが互いを知ることによって、「これなら一緒にできるかも」、「こんなことをやってみないか？」という具体的なアイデアが生まれやすくなります。また信頼関係ができて初めて、「実はやりたいことがある」という思いを口に出す人が現れることもあります。そういったアイデアや思いのかけらを丹念に拾い上げて具体化を支援することは、特に生活支援コーディネーターに期待される役割です。

### 事例 住民が自ら課題出しを行い、解決に関わる人を決める【藤岡市】

まず始めに、将来の課題に対して「理想の藤岡市」についてグループワークを行った。住民の方が自ら課題出しを行い、課題解決に関わる人を決めるやり方で進めている。市は住民の方々が活動しやすいように伴走をしている。

### コラム 住民自身で気づくまで見守る

第2層協議体の会議では、同じ話題が繰り返し話し合われることも多い。既に活動をしている人は、自分の活動を広めることや拡大することばかりになりがちで、協働して何かを行うという方向には話が進まないこともある。

話し合いが進展しないときも、参加者自身で原因を気づいてもらう必要があることから、行政や生活支援コーディネーターから指摘せずに見守ることも大切である。

## (4) 協議体を運営する

### ポイント

- 協働の場は、異なる考え方が集まる場であり、地域の活動は、地域の様々に異なった考えから生まれる。
- そのため、協働の場は、試行錯誤の繰り返しだが、経験の共有や取り組みの振り返りを通じて、協働の実感に結びつく。

### 場や経験を共有する

各自が得意なことを分担しながら一緒に良いものを作り上げ、充実した場と時間を共有することが協働の醍醐味です。地域づくりという大きな目標に向けた、協議体としての協働での取り組みとしては、茶話会、勉強会に始まり、セミナー、他地域の見学、イベントの場の提供や運営の協力、活動・サービスの共同企画・実施など様々なものがあります。

協働のきっかけづくりとして、地域の人を訪れやすく、行けば面白いことがあると思ってもらえる場を作ること効果的です。場を新たに立ち上げる場合、最初から大掛かりにせず、単発で開催する、公共施設を活用するなど小さくスタートできる環境を整えることで、立ち上げに関心はあっても一歩踏み切れない人を後押しすることができます。

#### 事例 参加できる場を作る【立川市】

地域課題についての懇談会や話し合いでは、意見交換で終わるのではなく、実際に住民主体で活動できる場を作ることを心がけている。「見守り」「ペット問題」「防災」などテーマを変えながら多様な場づくりをしている。

#### 事例 「事例発表」という方法による助け合い活動の推進【福津市】

協議体では、市内8つの郷づくり推進協議会（地域自治組織）のエリアごとに互いの活動を参考にしてもらうため、地域の助け合いに関する活動を発表し合っている。各エリア内で現在行われている活動を発表し合う動きも出ており、予算や実施場所など具体的な質疑応答も飛び交っている。同じエリア内でも、活動内容や課題をほとんど知らないのが実状であり、発表を通じて地域のことを知り、また他地域の発表について同じエリア内で話し合うことにより、地域の助け合い活動の活性化につながっている。

#### 事例 自治見守り活動（生活支援コーディネーター向けアンケート調査結果）

地域の課題を見出しながらも、なかなか思いがまとまらないため、文化祭を行うことで有志が揃った。それを機に地域での自主防犯組織を組ごとに立ち上げた。定期的集まるしくみを作り、未来の協議体づくりを図っている。

## 関心や考え方の違いに気づく

協議体は、同じ団体・企業内での会議や活動と異なり、目的や関心の異なる人が参加します。住民と専門職、あるいは非営利団体、民間企業、行政の間では、行動規範、社会的な役割、得意分野、物事の進め方、スピード感など様々な点が異なります。

最初は「なぜそう言うのか?」「何だかやりにくい」と感じることもあるでしょう。それでも推進役メンバーや生活支援コーディネーターが伴走して、各主体の強みが伝わるエピソード（活動内容、支援事例など）を引き出したり、議論の論点整理を支援したりすることで、互いの良さや折り合い方を見出しやすくなります。

### 事例 一緒に考えて化学反応を生み出す【立川市】

行政と住民の協働だけではなく、企業もコミュニティとの連携に活路を見出そうとしている。そういった機運も捉えて、あらゆる相乗効果を生んでいくのが生活支援コーディネーターの役割と考えている。誰かが自覚して高いアンテナを立ててつなぎ合わせないといけない。

企業や生協との協働にあたっては、誤解を受けやすいなどの悩みをどう解決したら良いか一緒に考える。異業種なので一緒に考えていけば良く、折り合えるところでやればよい。相手の欲しているものが何かを汲み取り、こちらがやろうとしていることを提案し、一緒に協議して、新しいもの、化学反応を生み出していく。

推進役メンバーや生活支援コーディネーターには、自分で何でも説明したり調整したりするのをいったん踏み止まって、住民や団体・企業が自ら気づいて動き出すのを信じて待つことが求められる場面もあります。

自分たちの地域を良くしたいという思いはありつつ、具体的な活動になるにつれて「ここはできる」、「ここは賛同できない」といった関心や考え方の違いが現れてくるものです。参加者全員で協働する必要は必ずしもなく、活動やテーマに応じて、手を挙げた人がまず率先してやってみる、協働ではなく個別の活動にするというのも、協働が進む過程では必要な選択肢です。

### コラム 不満の言い合いから提案の出し合いへ

いやあ、協議体の初期の頃の話し合いは大変でしたよ。誰も相手の話を聞かずに不満を言うだけの会議でしたから。それでも議論を仕切らずに見守っていたら、4回目くらいから徐々に互いの意見を聞くようになってきて。

そしてポツリ、ポツリと、地域でこういうことをやったらいいんじゃないか、この課題はこう解決できるんじゃないかという、ただの“不満”を言い合う会から“提案”を出す会へと変わっていきました。



## 様々な人と知恵や悩みを共有する

体制整備事業を進めることで出てくる知恵や悩みは、他の地域や他の分野での地域づくりの取り組みと多くの共通点があります。そのため、市町村内や都道府県内での生活支援コーディネーター同士の交流会や、他分野で地域づくりに取り組んでいる人との接点を増やすのも有効です。

### 事例 コーディネーター連絡会と外部アドバイザーの活用【多賀城市】

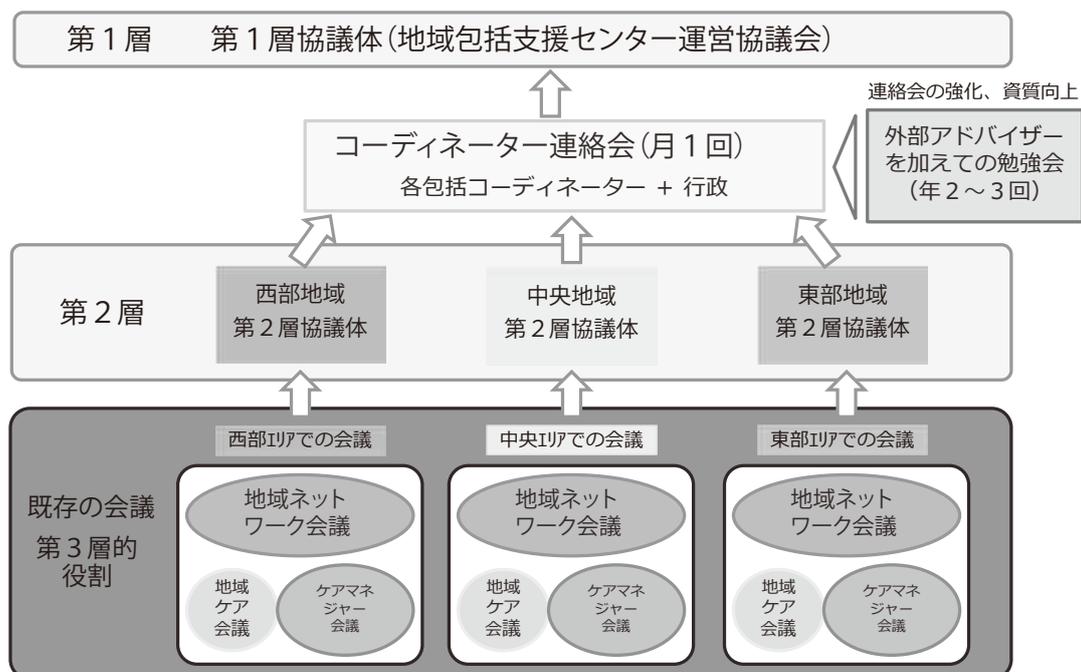
協議体の活動を円滑に進めるために、知恵や悩みを共有する場を定期的に設けている。

#### ●コーディネーター連絡会議

他のエリアのコーディネーターとともに定期的に情報交換・情報共有する場をつくり、他エリアの先行事例を取り入れたり、互いに補完し合ったりすることで、市全体の地域づくりに活かせるよう取り組むことを目的に月1回開催している。

#### ●外部アドバイザーの活用

コーディネーターの悩みを解消するため、宮城県社会福祉協議会が実施している「生活支援アドバイザー派遣事業」を活用し、外部アドバイザーを加えての勉強会を年2～3回開催している。アドバイザーからは、第2層協議体の進め方に対する助言や、参考事例などの情報提供を受けている。



## 振り返りをする

協議体での協議・実践は、各主体が個別に取り組むのに比べて難儀なこともままあります。できない理由を出せばキリがありません。ときには反省しながら「こうやったら一步進むかも」という試行錯誤を繰り返すことで、徐々に一緒に取り組むと良いという実感が湧いてくるものです。

つまり、協働とは最初から役割分担を決めることではなく、対話しながら一緒に活動する中で「協働になっていく」のがポイントであり、初めて取り組む人にはわかりにくい理由でもあります。

試行錯誤で息切れしないためには、取り組みの成果や課題を定期的に振り返る機会を作ることが重要です。振り返りは第三者が関わることでより広い視点で取り組めることから、第2層に対して第1層や他の第2層が助言を行ったり、他の市町村との情報交換を通じて行ったりすると良いでしょう。

## 2 地域資源の把握と地域課題の抽出

### 目指すこと

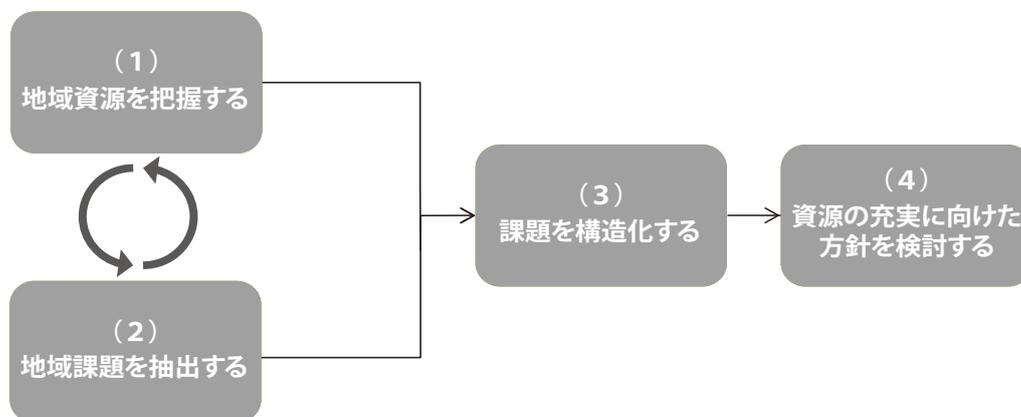
- 地域資源の把握や地域課題の抽出を行う過程を通じて、自分ごとと思う人を増やす。
- 地域で埋もれている資源の価値に気づき、活用のアイデアを出す。

### <基本的な考え方>

地域資源の把握と地域課題の抽出は、協議体メンバーなどが資源の充実に向けて「こういう活動をやろう！」と力を合わせる動きを生み出すために行う。資源と課題を整理する枠組みは一つではないため、議論を重ね、試行錯誤しながらじっくりする枠組みを見つけていく。

地域資源や地域課題に関する情報収集や整理・検討は、行政をはじめとした推進役メンバー、生活支援コーディネーター、協議体メンバー、地域ケア会議などが持つ情報や人的ネットワークを駆使して地域全体で行う。アプローチとしては、主に専門職などが行う個別支援と、主に生活支援コーディネーターなどが行う地域支援の両面があることに留意する。

なお、地域資源を把握する場面において地域課題が抽出されることもあるので、実際の取り組み（地域の訪問、アンケート調査など）においては地域資源の把握と地域課題の抽出を両輪で進めると良い。



## (1) 地域資源を把握する

### ポイント

- 資源の価値は、見る人や場面によって異なることから、多様な関係者の多様な視点で見つめ直す。
- 「高齢者が参加する活動」、「高齢者が利用するサービス」、「実施主体」、「場・拠点」等の観点に分類し、地域の資源を整理して把握する。

### 情報を集める

地域資源の充実に向けた出発点は、まず今の地域についてよく知ることです。地域には様々な資源がありますが、住民や専門職が資源の存在を知っているか、その価値に気づいているかは、一人ひとりの関心事項や地域との関わり方によって異なります。多様な視点や情報源に基づいて地域資源を把握することで、住民が「これは地域資源だ」と認識でき、活動への参加やサービスの活用をうながしやすくなります。

体制整備事業でまず着目すべき地域資源は、「高齢者が参加する活動」、「高齢者が利用するサービス」、「実施主体」、「場・拠点」です。それらの情報は個々の団体・企業がチラシ・パンフレットなどに掲載している場合が多いですが、関心を持つ（可能性がある）高齢者や支援者がその情報を知らないことが往々にしてあります。また活動に対する思いや、活動を続けるうえで困っていることは、資料などからは把握しにくく、関係主体との対話の中から引き出す必要があります。

そのため生活支援コーディネーターや協議体メンバー、推進役メンバーは、地域に分散している情報を集めて整理し、住民への情報提供や団体・企業に対する支援策の検討などに活用しましょう。特に住民への情報提供に活用する場合は複数の情報源から確認するなど、信頼性の高い情報を得るように意識する必要があります。地域のネットワークを活かしつつ、次頁以降で紹介する方法を組み合わせることで情報を集める過程自体が、地域資源の価値を関係主体が共有することにつながります。

### コラム 地域資源とは？

地域資源とは、広い意味では「住民の暮らしを支えている人、物、お金、情報」を意味する。活動やサービスに関する情報を集める際は以下の切り口も参考にして、多様な資源を見つけよう。

大分類	中分類	具体例
人	個人、組織、関係性など	・地域の各種組織 ・健康に対する意識 ・専門職 ・各種研修の参加者 ・散歩仲間 ・同級生ネットワーク
物	自然、歴史、文化、人工物など	・地域活動 ・生活サービス ・図書館 ・マラソン大会 ・団地 ・学校の余裕教室 ・コミュニティバス
お金	購入費、寄付金、行政の財源など	・赤い羽根募金 ・市民寄付 ・会費 ・サービス利用料 ・助成金 ・補助金 ・委託費
情報	知恵、ノウハウ、制度、誇りなど	・生活サービスの 立ち上げ経験 ・市民協働事業 ・地域への愛着 ・町内会のウェブサイト・活動団体リスト

## ●地域に足を運ぶ

生活支援コーディネーターや協議体メンバー、推進役メンバーは地域に足を運び、住民や関係主体に会ったり地域の様子を直接見ることによって多様な資源を把握しましょう。関係主体との対話では、活動やサービスの立ち上げに対する思いや、取り組みを続けるうえで感じている困りごともしっかり聞き取りましょう。特に生活支援コーディネーターは新しい役割のため、地域の団体・企業に顔と役割を知ってもらいながら地域資源に関する情報を引き出しましょう。

### 事例 挨拶回りから相談される立場になるまで【立川市】

コーディネーターといっても住民から見れば「何する人ぞ」という感じなので、最初の1年は挨拶回りから始まり、誘われれば断らないという姿勢で、お祭りを含めていろいろな場所に足しげく通う。顔を出し続けてかわいがってもらい、ようやく相談を持ちかけてもらえる。

### <地域の訪問先（例）>

- ・高齢者が集まる場（地域サロン、老人クラブの会合、病院の待合室）
- ・高齢者の自宅
- ・活動やサービスの場・拠点（公民館、理美容院、スーパー、介護施設）
- ・団体・企業同士の交流会や連絡会（活動発表会、社会福祉法人の連絡会、商工会）



### <活動主体・サービス提供主体との対話における留意点>

#### ●双方向で情報を交換する

情報を受け取るだけでなく、困りごとに応じた支援策を紹介するなど、双方向の情報交換を心がける。

#### ●自分の目で見て理解する

活動の悩みや良い点には本人が気づいていないものもある。話を聞くだけでなく、実際に現場を訪れることで理解を深める。

**事例 地域包括支援センターへのヒアリングを通じた資源の整理【調布市】**

第1層生活支援コーディネーターが全ての地域包括支援センターにヒアリングを行い、地域資源の調査を行った。対応した包括からも「課題の整理や資源の把握状況を見直す機会になった」「包括は介護分野には強いが他分野の資源に気づくことができた」という声が挙がった。

また「あの地域にはこういう公共施設、市民活動団体がある」「この地域では町内会が活動しているが、別の地域では回覧板も回っていないかったりする」など地域ごとの違いを整理することができた。

(地域包括支援センターごとの資源と課題のリストアップ例)

<b>地域包括支援センター ゆうあい</b>		担当地区：国領町1～6丁目，8丁目1・4番地， 菊野台2・3丁目	
<b>地域組織</b>		<b>医療・保健・福祉関連 機関・団体</b>	
自治会等 9団体 地区室 4団体		特養 通所介護 6箇所 地域密着型認知症介護 有料老人ホーム サービス付高齢者住宅 居室 4箇所（市外含む） 保育園 子ども家庭支援センター 知的障害者ケアホーム 医療機関 26箇所 福祉公社	
<b>ひだまりサロン・ボランティア・ NPO・当事者活動等</b>		<b>公共施設</b>	
ひだまりサロン 9団体 当事者活動等 11団体		市民プラザあくろす ふれあいの家 5箇所 分館 小学校 2箇所 中学校 保育園 児童クラブ 2箇所 児童館 市民スポーツ施設	
地域の特性：地域に密着した商店の見守りがある。 ふれあいの家が多いが地域福祉センターがエリア内にない。 自治会で見守りを行っているところが増えた。 電球の交換などを自治会でやっているところがある。 住民参加型事業の協力会員が地域で活躍している。		<b>生活関連産業</b>	
		配食サービス事業所 4団体 薬局（配達） 無人野菜販売 居カラ スポーツクラブ 2箇所 ちょこっとさん 宿人間宿（見守り） 3箇所 店の休憩スペース（交流の場）	

**●行政庁内の情報を集約する**

高齢者に対する支援は介護保険サービスにとどまりません。体制整備事業の担当部署は、行政運営を通じて把握している地域の資源や課題に関する情報を「庁内連携体制」の項目で挙げた部署などから収集し、整理する必要があります。

情報を集約する際は、様式を決めて配布・回収するほか、各部署が作成している資料（団体・企業リストなど）を提供してもらい、庁内の地域づくりに関わる事業の会議に参加する、各部署が集まって地域マップ作成などのワークショップを行うといった方法があります。

## ●住民自身が情報を出し合う

近隣での助け合いなど地域に密着した活動は、住民自身が最もよく把握しています。前述の住民座談会などで住民と協議体メンバーなどが一緒に地域資源マップを作成することは、住民が自ら情報を出し、地域に対する認識を深める機会になります。

### 事例 ネットワークを活用した資源の見える化【立川市】

- ・既に住民との関係ができていた地域福祉コーディネーターを中心に課題を発掘しつつ、高齢分野に関するものは生活支援コーディネーターと連携して対応する形で進めている。
- ・市内の認知症カフェ、家族会、住民主体のサービスなどの情報交換会に参加して現状を把握し、社会資源マップの作成を行っている。
- ・各圏域で住民視点と専門職視点から資源を出し合う活動をしたら、「この居酒屋は高齢者に優しい店だ」という話も出てきた。「私は年を取ったら、そういうお店を開きたい」、「じゃあ私が飲みに行く」とわいわい話していた。資源は何でも良いし、そういう発想もありとして、自由に出してもらおうと良い。



## 地域資源の価値を見出す

地域資源の把握では、不足している資源を明らかにするだけでなく、資源として認識されていなかったものを取りあげて新しく価値を発見したり、資源をさらに磨いたりすることが重要です。例えば、持ち主は単なる古い家と認識している空き家が、活動拠点を探している NPO にとっては宝に見えることもあります。

資源に対する見方を変えるには、それをよく知る人とあまり知らない人が話し合いながら様々な角度から見てみる、他地域の事例を知って自分たちの地域に当てはめてみるといったやり方があります。また活用する意欲や方法のイメージがあって初めて「実はあれも資源かもしれない」というひらめきが起るものです。資源の把握、課題の抽出、資源の充実に向けた検討は、互いに関連させながら進めていくと良いでしょう。

### 事例 社会福祉法人連絡会との連携（生活支援コーディネーター向けアンケート調査結果）

市内すべての社会福祉法人による連絡会が設立され、すでに生活困窮者支援などで地域貢献事業に取り組まれている。個別支援（ふくし何でも相談、緊急貸付など）や制度外の生活支援サービスなどの開発（モデル地区への施設支援、こども食堂支援、調査研究など）について、適宜柔軟な連携・実施体制が作られており、連絡会を有用な資源として考えている。

## 地域資源を整理する

様々な情報源から集まってくる情報は、何らかの枠組みを用いて整理を行い、関係主体で共有できる形にする必要があります。活動やサービスの整理にあたっては、分野、対象者、展開地域、実施主体といった切り口で分けると良いでしょう。このうち以下では分野と実施主体に着目して、整理の方法や具体例を紹介します。合わせて、活動やサービス実施の場・拠点の種類も紹介します。

### ●活動やサービスの分野

活動やサービスの分野に関しては、高齢者や住民の生活場面やニーズに基づいて分ける方法があります。以下はあくまで一例ですので、住民がわかりやすいように地域ごとにアレンジして分野を決めると良いでしょう。

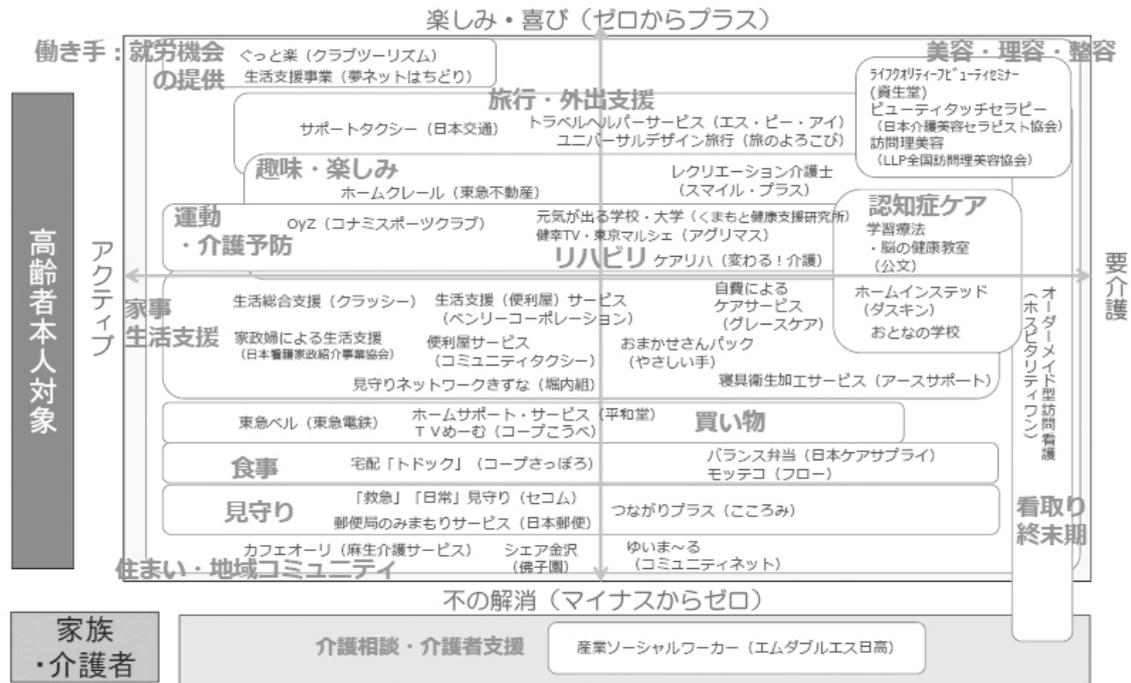
高齢者の暮らしを支えるには、住民主体の活動、団体・企業が提供する多様な生活支援サービスの両方が重要なため、情報を整理する過程で分野や主体に偏りがないように確認しながら、追加の情報を集めましょう。

図表 24 活動・サービスの分野の例

分野	主体	具体例
交流する	住民活動	井戸端会議、地域サロン、茶話会、老人クラブ、まちづくり活動、ボランティア活動、イベント、祭り、防犯活動、登下校の見守り
	団体・企業	喫茶店、飲食店、電話、インターネット
楽しむ・学ぶ	住民活動	趣味サークル（カラオケ、手芸、お菓子作り、俳句など）、学習会、園芸、農園、国際交流活動
	団体・企業	図書館や美術館での活動、高齢者大学、旅行、通信講座、語学・音楽教室、カルチャーセンター、起業支援講座
健康づくり	住民活動	ラジオ体操、散歩、運動サークル、山登り
	団体・企業	銭湯、スポーツジム、フィットネスセンター、健康管理サービス
お出かけ	住民活動	外出付き添い、サークルの日帰り旅行
	団体・企業	移動サービス、カーシェアリング、切符手配、美容・着付け
家での日課	住民活動	家事のお手伝い、近隣での声かけ・見守り活動
	団体・企業	家事代行、ホームセキュリティ、ペットシッター、リフォーム
食事	住民活動	昼食会、料理教室、子ども食堂
	団体・企業	配食サービス、食材配達サービス、コミュニティレストラン、栄養管理サービス

### <高齢者の QOL 向上につながる保険外サービスの整理方法>

保険外サービスの対象者や内容は大変幅広いことから、整理にあたっては様々な切り口がある。以下の例では、横軸に対象者、縦軸に目的（楽しみ・喜び / 不の解消）を設定し、主な分野をプロットしている。



(出所) 厚生労働省・農林水産省・経済産業省『地域包括ケアシステムの構築に向けた公的介護保険外サービスの参考事例集 保険外サービス活用ガイドブック』(平成 27 年度)

## ●活動やサービスの実施主体

活動やサービスの実施主体（団体・企業）を整理する切り口としては、組織の種類、活動やサービスの内容、展開地域、規模などが挙げられます。様式などを用いて各実施主体の情報を収集し、整理の目的（情報提供、支援策の検討など）に応じて切り口を選びましょう。

### <実施主体に関する項目>

- 団体・企業名
- 組織の種類
- 所在地
- 活動やサービスの展開地域
- 連絡先
- 設立時期
- 実施体制（メンバーの人数など）
- 団体・企業の目的
- 活動やサービスの内容
- 活動やサービスの立ち上げの経緯
- 活動やサービスの実績（参加者数、利用者数、実施回数など）

### <組織の種類>

組織の種類としては、大きく「民間非営利組織」と「営利組織」に分けられる。

#### （民間非営利組織について）

営利を目的としない民間の団体を指す。非営利とは、収益を組織構成員などで利益分配（営利）するのではなく、適切な人件費充当や事業継続のための再投資に用いることを意味する。法人格を有する場合と、有さない場合（任意団体）がある。

	法人	任意団体
狭義の NPO	特定非営利活動法人（NPO 法人）	市民活動団体、ボランティア団体
公益法人等	社団法人、財団法人、社会福祉法人、学校法人、医療法人、宗教法人	
地域団体	認可地縁団体	（法人格をもたない） 町内会、自治会、まちづくり協議会等
その他	協同組合、労働組合、経済団体等	業界団体、同窓会、同好会等

#### （営利組織について）

営利組織（株式会社、有限会社など）の中には、公益的な活動を主な目的とする組織（ソーシャルビジネス、社会的企業と呼ばれる）も含まれる。また営利組織は事業として生活サービスを提供するだけでなく、社会貢献の一環で地域活動を行う場合もある。

## ●活動やサービスの場・拠点

活動やサービスの実施にあたっては、目的や人数に合った場・拠点の確保が重要です。地域には、公共施設として公民館、学校などの教育施設、図書館、文化会館、市民ホールなどの生涯学習・文化施設、福祉センター、高齢者センターなどの福祉施設、体育館、運動場、公園などのスポーツ施設、地区センター、住民センターなどがあります。地域によっては世代を問わず利用できる共生型施設も増えています。

また民間が提供する場・拠点として、町内会・自治会の集会場、社会福祉法人の施設や団地・マンションの交流スペース、カフェ、貸会議室、レンタルスペースなどがあります。商店街の空き店舗や空き家、団地・マンション内の空き室、自宅の空き部屋を活用して、活動やサービスを行っている例もあります。コミュニティレストランで食事以外の時間帯を活動の場として提供している例もあり、今は活動拠点ではない場所であっても働きかけによって場・拠点になる可能性があります。

### <場・拠点に関する項目>

- 所有者 ●立地、アクセス ●利用目的（会議、スポーツ、調理、音楽など） ●対象者
- 仕様（定員、面積、設備、バリアフリー対応など） ●利用条件（利用料金、予約方法など）

### 事例 活動したい人と空きスペースの持ち主を仲介【武蔵野市】

市として市報やケーブルTV、チラシを活用して「サロンの開催に活用できる場所を探しています」というPRを行ったところ、学習塾やアパートの空き室などが候補として挙がってきた。中には生活支援コーディネーターから持ち主に話をして許可を得た例もある。

また住民と話す中で、スーパーの休憩スペース、集合住宅の集会室、福祉施設の交流スペースなどのアイデアが出てきた。このように、地域住民の声かけやアイデアで様々な情報があることが分かった。

## 高齢者が活用しやすい形にする

地域資源を必要とする人に活用してもらうには、その存在や価値をきちんと伝えていく必要があります。高齢者は行動や交流の範囲が狭まるにつれて、せっかく良いものがあったとしても知らないという状況になりがち。そのため、高齢者が活用しやすい形にして情報を提供する必要があります。

多様な情報の中から自分に合ったものを選んでもらうには、一覧表や地図のように一目でわかり、比較しやすい示し方は有効です。一方、情報量が多すぎると却ってわかりにくいので、分野別に分ける、写真や動画を活用するといった工夫も取り入れましょう。

情報の提供方法としては、紙媒体（チラシ、パンフレット、冊子）、動画、ウェブサイトなど、様々なメディアがありますので、地域の高齢者による活用状況を考慮して選びましょう。また実際に活動に参加した人、サービスを利用した人から話を聞く、実物を見る、試しに参加したり利用してみる、といった「口コミ」や「実体験」は大変効果があります。例えば、地域の活動のお披露目会を開く、活動・サービスの紹介資料や実物を展示・試用する場を地域に設けるといった方法もあります。

## 情報の整理や提供方法の工夫（自治体向けアンケート調査結果）

仲間づくり、介護予防などにつながるサークル活動を住民に広く知ってもらい、新たな活動につなげてもらうきっかけづくりのため、「月間サークル活動カレンダー」を作った。日ごとの活動、活動団体の紹介などを掲載、毎月情報を更新し、公共施設に掲示している。

ちょっとした困り事に対応できるよう地域のインフォーマルサービス（介護タクシー・宅配サービス・弁当配達サービス・ヘルパーサービス）についてまとめた冊子を発行し、ケアマネジャーがケアプラン作成時や相談受付時に活用している。

ボランティアグループ一覧、地域交流室マップ等、別々に出ていた地域資源情報を1つに集約した冊子として、「地域資源リスト」を作成した。

フォーマル・インフォーマル問わず情報を収集し、6つの区分（日常的な家事、安心、外出、交流、その他）に分けて整理した。

事例 八王子市高齢者あんしん相談センター川口 地域資源一覧表

地域包括支援センターである「八王子市高齢者あんしん相談センター川口」は、住民が住みなれた地域で安心して暮らせるように、生活、趣味活動などの分野にわたり集めた情報をリストにして発行している。また介護保険や障害者福祉の問い合わせ窓口や関連情報誌も紹介している。

(目次)

00 地域情報リスト発行にあたって 八王子市高齢者あんしん相談センター川口	07 ホームセキュリティサービス . . . 20
01 趣味活動サロン・集いの場 ・お茶飲みサークル . . . 1	08 整理等 / 訪問美容 サービス . . . 21
02 配達サービス . . . 4	09 有償ホームヘルプサービス . . . 22
03 趣味活動系サークル . . . 7	10 介護予防教室 . . . 24
04 運動系サークル . . . 11	11 介護予防 健康体操教室 . . . 25
05 配食サービス . . . 15	12 シニアクラブ . . . 26
06 送迎サービス . . . 18	13 その他の情報やお問い合わせ窓口

(各項目の一覧表)

趣味活動系サークル②

団体名	活動内容・日時・場所	会費	備考	連絡先
花工房ベルガモット (押し花とレカンフラワー)	第1・3月曜日 13:00～15:00 やまゆり館	月2回 1,000円	ピンセット・ハサミ・木工ボンド持参 額縁、ハガキ、小物等、1回毎に作品を作りあげます。	042-654-2571 090-7728-0977 (岩松淑江)
二胡の会 玉生煙 (中国楽器 二胡)	第2・4金曜日 13:00～17:00 やまゆり館	月会費制 楽器貸出 別途	中国の楽器を使って楽しく演奏しています。 初心者・楽器未経験者歓迎	090-6505-6707 (坂本一恵)
一草会 (着付け練習 手結び)	毎週水曜日 14:00～16:00 19:00～21:00 やまゆり館	3,000/月	簡単に着付けを学ぶサークルです。 和気あいあいと活動しています。	090-1766-0764 (清水明美)
ひでりかい 秀皇会 三味線	第2・4木曜日 10:00～12:00 やまゆり館	月2回 3,000円	三味線 70,000円～ 購入希望者は講師が調達	042-654-5164 (代表:大川美代子)
マクラメサークル (マクラメ編み)	○やまゆり館 第2・4土曜日 ○川口東部会館 日時は御相談下さい	600円/回 (会場費、お茶代含む)	おしゃべりしながら作品づくりを楽しんでいます。	042-654-5762 (松崎栄子)

## (2) 地域課題を抽出する

### ポイント

- 地域の課題は、一人ひとりの生活の課題の積み重ねである。そのため、個別支援に関わっているケアマネジャー等専門職や、住民、行政等が把握する情報の集約から始める。
- 行政は、地域ケア会議等の取組強化を推進し、地域の課題等の抽出機能を強化する。

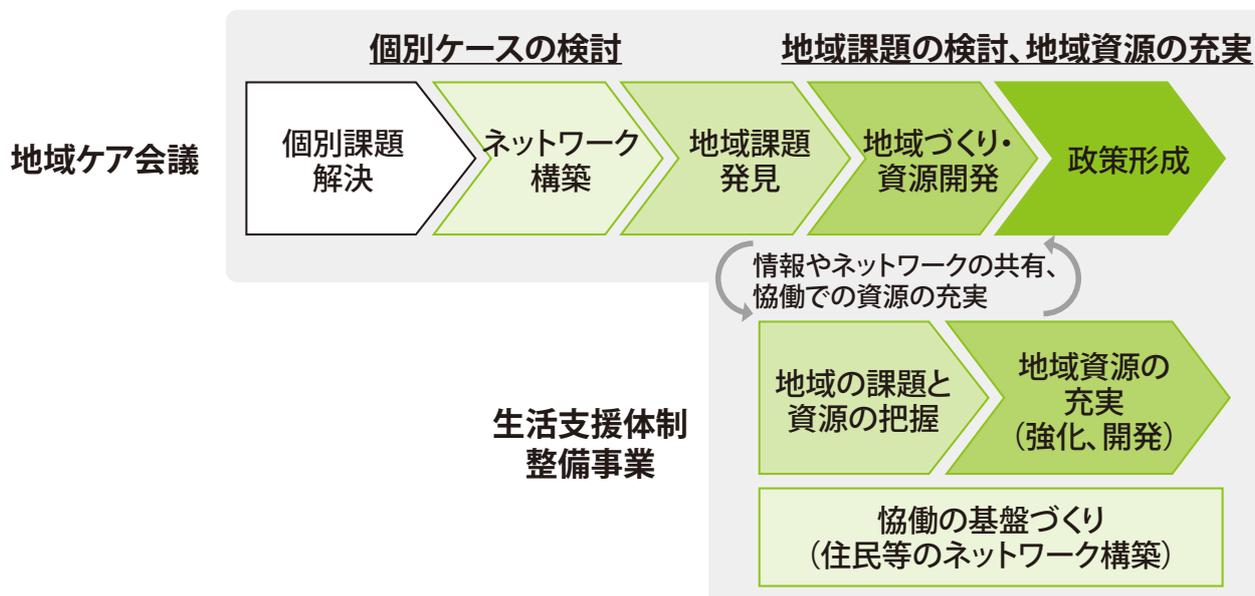
### 個別支援を通じて抽出する

#### ● 地域ケア会議から情報を受け取る

高齢者の社会参加・介護予防・生活支援のニーズを把握する出発点は、高齢者一人ひとりの生活です。主に要支援・要介護高齢者のニーズを把握する手法としてまず挙げられるのが「地域ケア会議」です。地域ケア会議では、個別ケースの検討を通じた多職種協働のケアマネジメントの支援、支援ネットワークの構築、地域課題の抽出を行います。個別の課題解決にとどまらず、個別支援の検討を積み重ねることで、地域としての課題や、地域資源活用の成功要因を見出す機能を担います。

地域ケア会議の機能には地域づくり・資源開発機能も含まれますが、地域ケア会議が個別ケースの検討を中心に行っている場合は、地域ケア会議で把握した地域の課題や資源の情報を協議体や生活支援コーディネーターが受け取ることで、住民や団体・企業を中心とした地域づくり・資源開発に活かすことができます。

図表 25 生活支援体制整備事業と地域ケア会議の関係性



地域ケア会議から情報を受け取るには、地域ケア会議とは別の機会に、地域ケア会議のメンバーから生活支援コーディネーターや協議体メンバーが情報を受け取るほか、地域ケア会議で地域課題発見、地域づくり・資源開発に関する議論が行われる回には生活支援コーディネーターや協議体メンバーが同席するといった方法があります。また協議体メンバーがもともと地域ケア会議に参加している場合もあります。

地域ケア会議に生活支援コーディネーターや協議体メンバーが参加することは、以下のような意義がありますが、個別ケースの検討すべてに関わることは地域支援の範囲を超えており、会議の回数によっては負担も大きいことから、参加にあたっては目的・位置づけを明確にしておきましょう。

### <生活支援コーディネーターや協議体メンバーが地域ケア会議に参加する意義>

#### （「1人の課題」を起点に、資源の充実に向けた方針を具体化する）

体制整備事業において地域の課題を抽出する際に、個別課題から考えることで、どのような資源を充実させたら良いか具体的なイメージを持ちやすくなる。

#### （住民主体の活動と専門職サービスの協働におけるルールを整備する）

住民主体の活動は自発性に基づくものであり、専門職サービスとは異なる特性がある。また認知症高齢者の見守りなど、住民主体の活動だけでは対応が難しい場面もある。住民が意欲を持って継続的に関わられるように、個別課題解決の積み重ねを通じて、住民と専門職が協働するための基本ルールを整備していくことは重要である。

### 事例 Aさんを地域で支える視点で考える【竹田市】

竹田市では、専門職がAさんのケアについて検討する個別ケア会議と、Aさんを地域で支える方法を検討するケース会議の2種類の会議を開催している。個別ケア会議には、第1層生活支援コーディネーターが参加し、Aさんを地域資源につなげるための検討を行っている。一方、ケース会議では地域の関係者と生活圏域に関する情報を共有している。

## ●支援者や専門職から情報を受け取る

地域ケア会議で検討する個別ケース以外の情報は、地域包括支援センター、地域福祉コーディネーター、保健師、民生委員、ケアマネジャーなどが把握しているものがあります。生活支援コーディネーターは地域の様々な支援者や専門職と連携して、高齢者の生活ニーズ、地域資源の内容や活用方法を集約・分析することを通じて、彼らが把握している地域の課題や資源を抽出しましょう。

### 事例 個別ケース担当者との連携【武蔵野市】

在宅介護・地域包括支援センターの個別ケース担当者と、同じセンターに所属している生活支援コーディネーターが連携して地域課題の把握に取り組んでいる。「Aさん、Bさんはどんなニーズがあるか」という個別ケースからの課題把握が重要と考えている。

また地域ケア会議でサロン作りが必要という一般的な話をしても、「大事なのは分かるが・・・」という反応になりがちである。「実際に〇〇のことで△△が必要な高齢者がいますよ」や「〇丁目では△△なことで困っている高齢者が多いです」などの具体的な課題を出すことで、住民の地域活動の参加促進につなげることにしている。

### 事例 高齢者世帯状況把握マップの作成（生活支援コーディネーター向けアンケート調査結果）

民生委員、自治会、地区社協と連携し、地域内のすべての高齢者のいる世帯状況を把握するマップを作成した。作成プロセスにおいて地域の現状を改めて見つめ直す機会となったほか、地域に必要な資源を検討する一つの材料として活用している。

## ●行政の窓口が把握した情報を受け取る

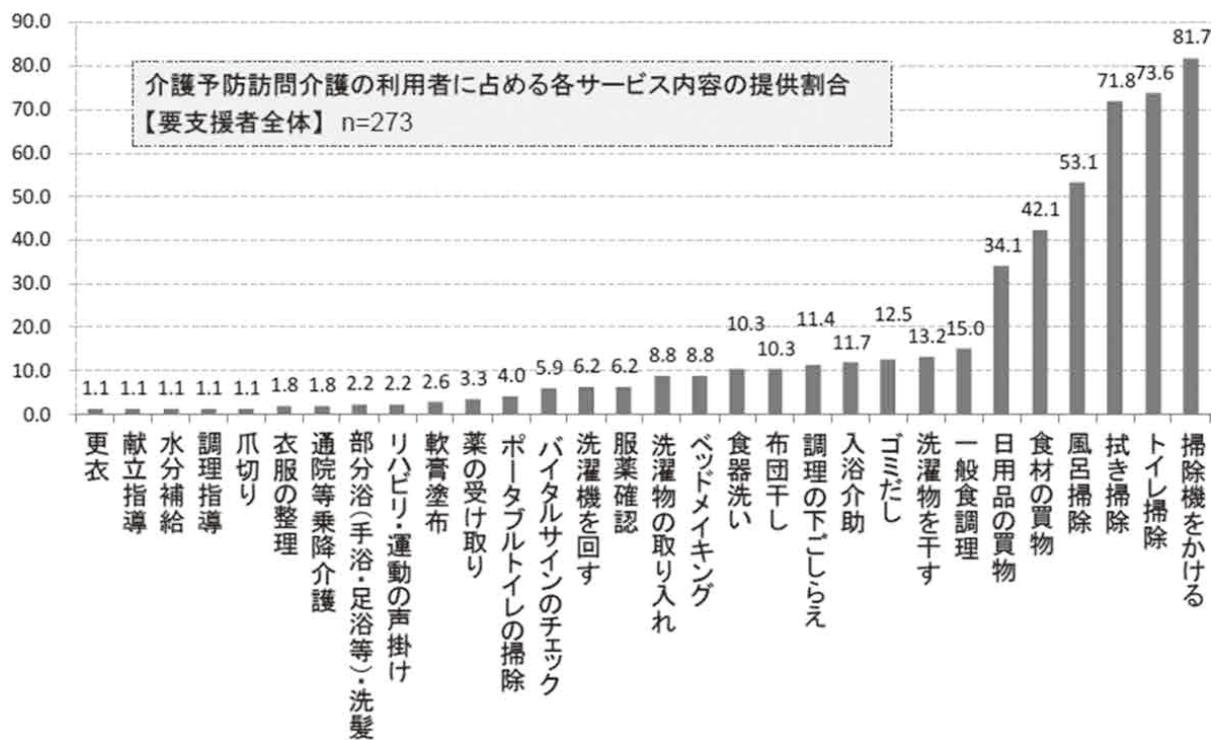
行政は各部署に窓口を設けており、住民が相談に訪れます。また地域包括支援センター、支所、区役所、公民館なども住民との接点が多い窓口です。生活困窮に関する相談で訪れたところ実は高齢者の生活支援のニーズも見つかるなど、高齢者の生活ニーズは様々な分野から見えてくる場合があります。

そのため各窓口が把握した情報を集約する、あるいは各窓口を担当する職員が集まって課題や資源を抽出する取り組みは重要です。総合相談窓口のように住民から見て相談をしやすいしくみを設けることも、課題の早期把握や解決策との橋渡しを進める効果が期待できます。

## ●ケアプラン分析を通じて抽出する

要支援高齢者などのケアプランには、生活上の課題や利用しているサービスなどが記載されています。個別事例に基づいて課題を抽出し、それを蓄積することで、状態像や地域別の課題抽出に活用できます。分析方法や全国の調査結果をまとめた参考資料は巻末で紹介しています。

### 事例 大和高田市のケアプラン分析の例



(出所) 三菱UFJリサーチ & コンサルティング『介護予防・日常生活支援総合事業への移行のためのポイント解説 (概要版)』(平成26年度)

## いろいろな住民の声を拾う

### ●住民と懇談の機会を設ける

地域に足を運んでいろいろな住民と話すことで、住民の思いや悩みをより具体的に知ることができます。訪問の際は、体制整備事業に関するパンフレット、地域資源をまとめた資料（一覧表、情報誌）、行政や関係主体が作成した住民向けの各種チラシなどを用意しておくこと、生活ニーズに関する話を引き出しやすくなります。

#### 事例 住民に直接聞くことで本当のニーズを発掘【池田町】

移動サービスの検討にあたって、当初は病院や役場、買物への移動を想定していたが、住民は実は町内会館などの話し合いの場に行く手段を求めていることが分かった。そこで企画課と連携し、話し合いの場に行けるようなサービスの検討を進めている。

住民の意見を聞かずに思い込みでサービスを整えても、本当に求められている物と違ったものになってしまい、結果としてあまり利用されなくなる。まずは住民と話し合うことから始めるべきであり、そうすることで課題は自然と見えてくる。

#### 事例 何でも相談して！【函館市】

第1層生活支援コーディネーターは地域交流まちづくりセンターのセンター長を務めており、地域全体の課題から、個人の小さな課題まで多種多様な相談を受けている。センター長として市の様々な課との協働関係を構築しているため、高齢者分野に留まらない課題解決の取り組みができています。

## いろいろな住民の声を拾っている事例（生活支援コーディネーター向けアンケート調査結果）

圏域内のサロン活動に定期的に参加することで、圏域内で生活に苦慮されている方の情報が以前に比べて円滑に寄せられるようになった。

新聞販売店と第1、2層生活支援コーディネーターによる意見交換会を行い、販売店の方が感じている地域の課題などについて意見交換や情報共有を行っている。

個別課題の重責で自治会長や民生委員、ボランティアがストレスを抱えているのを受けて集合住宅における出張相談所を開始した。

アウトリーチによるニーズ把握、関係機関につなぐ役割を担い、見守り、支援ネットワークづくり、サロン活動、多問題の個別化ができた。

## アンケート調査を行う

新たな課題や資源を幅広く把握したい、人口の多い地域で住民の関心を引き出して参加を呼びかける接点を作りたいような場合、アンケート調査が有効です。アンケート調査は、座談会や訪問に比べると多くの人にアプローチしやすい点が強みです。日常生活圏域ニーズ調査など既存の調査を踏まえながら、調査の目的、実施方法、設問項目を検討しましょう。

### 事例 ニーズ把握のためのアンケート調査【藤岡市】

訪問型サービスBを想定したときに、藤岡市のサポーター活動などは、無償という考えが活動者の中で根強い。一方、有償の方が支援を頼みやすい声もあるため、協議体で検討しやすいようにデータで把握したかった。

そこで、生活支援ニーズや担い手としての意向を把握するため、高齢者を①サービスを受ける側（75歳～89歳）、②サービスを提供する側（65歳～74歳）に分けてアンケート調査を行った。

例えば、お助け隊（助け合い活動）について9割の人が謝礼を支払って良いと回答したのは驚いたが、むしろ無償だと頼みづらいという意見を集めることができ、サービスの内容や料金の設定を協議体で決める際に大変役立った。

### 事例 助け合い活動に関するアンケート調査【函館市】

市内の町会、社会福祉協議会、地域包括支援センターを対象に「地域の高齢者生活助け合い活動などに関するアンケート調査」を実施し、生活支援ニーズ（雪かきなど）や活動に対する期待・課題（気軽に行けるサロン設置など）といった生の声が集まった。

### アンケートで地域資源を把握した事例（生活支援コーディネーター向けアンケート調査結果）

- ・ケアマネジャーからインフォーマルサービスの情報収集を行っていたが、個々の店舗のサービス内容や情報の公開などについては事業所の同意を得ていなかった。
- ・アンケート調査を実施したことにより、情報の公開や町から特定の事業所を住民に照会できるなどメリットがあった。

## 地域全体のデータから抽出する

### ●高齢者数・高齢化率・認定率の推移を見る

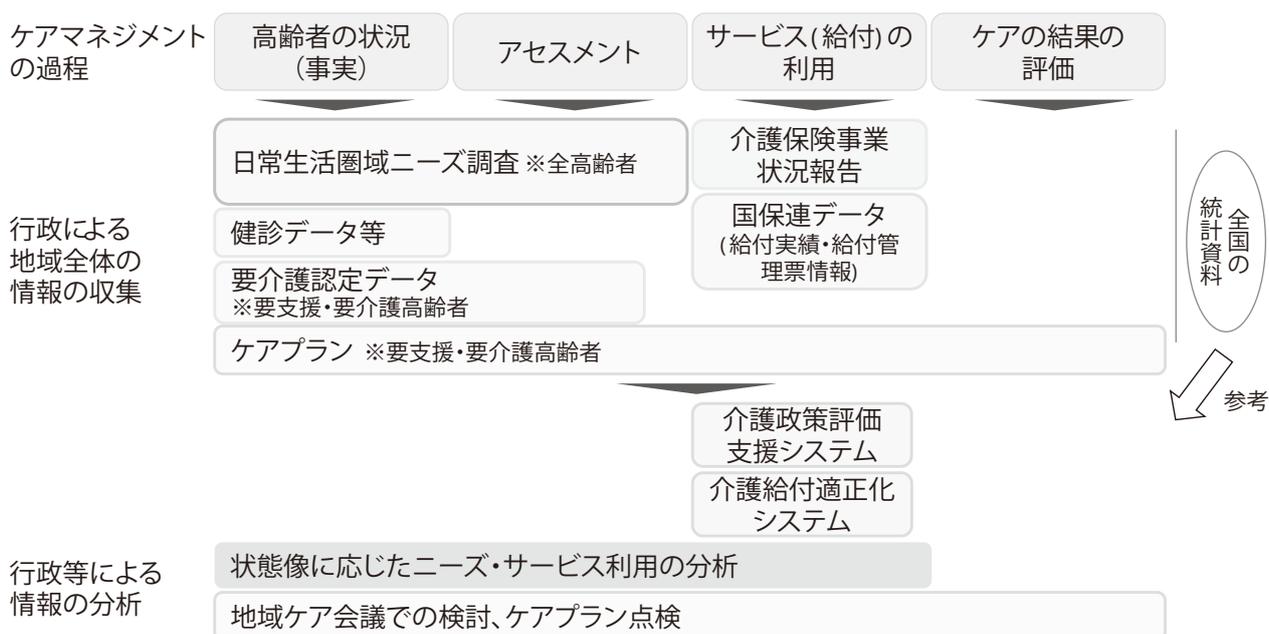
体制整備事業は将来を見据えた地域づくりのため、現状を見るだけでなく、地域が今後どのような変化に直面するかを数字として把握しておくことが大切です。行政は介護保険事業運営を通じて収集している情報を活用しながら、高齢者数、高齢化率、認定率といった高齢者と住民を取り巻く状況を第1層、第2層の圏域ごとに分析し、地域に対して示すことが求められます。

社会参加・介護予防・生活支援のニーズは、地域の前提条件（人口動態、住民のライフスタイルなど）の影響を受けることから、各圏域における一人暮らし高齢者や75歳以上高齢者の人数や人口に占める割合、年齢別の認定率の推移などを見ることは、圏域ごとの現在と将来の課題の抽出に役立ちます。

### ●日常生活圏域ニーズ調査を活用する

どのような生活ニーズが地域にどのくらいあるのかを把握するのは、行政の重要な役割です。行政が収集できる情報と分析方法についてケアマネジメントの過程に沿って整理したのが以下の図です。中でも日常生活圏域ニーズ調査は、要支援・要介護高齢者だけでなく全高齢者を対象としていることから、生活ニーズの把握にあたって十分に活用しましょう。分析方法やモデル自治体の調査結果をまとめた参考資料は巻末で紹介しています。

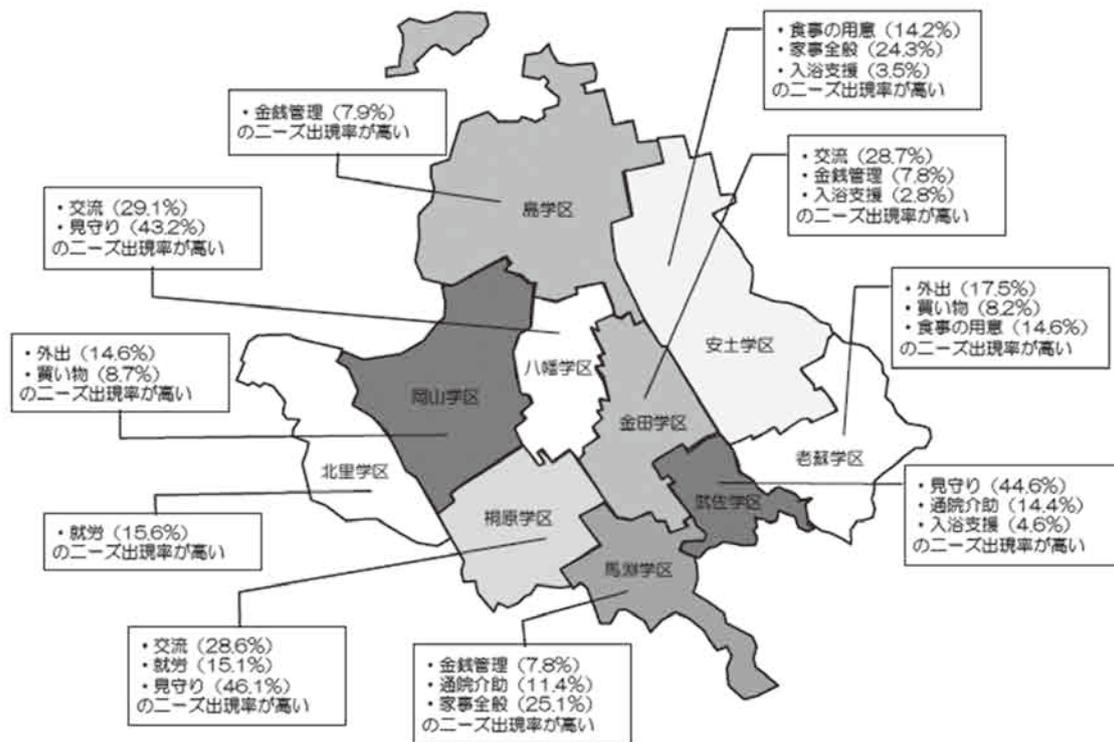
図表 26 行政が収集できるデータと分析方法



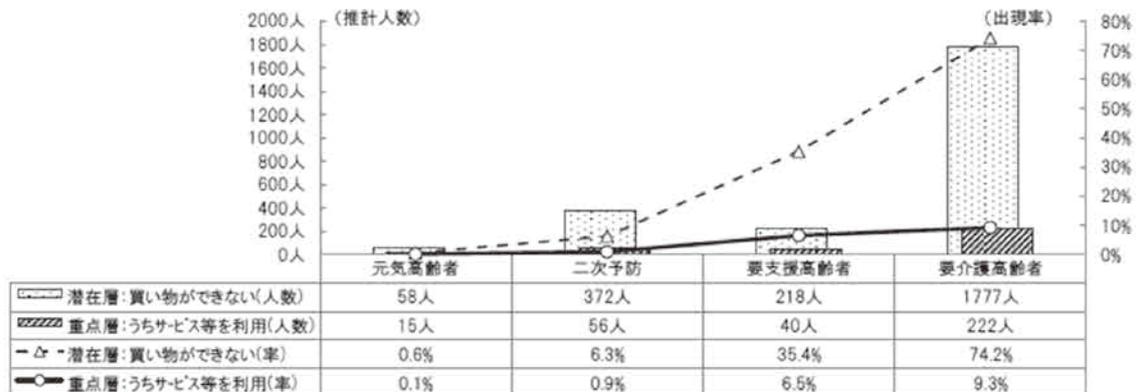
事例 小学校区別の生活ニーズの分析【近江八幡市】

地域が必要とする活動・サービスの開発をうながすため、日常生活圏域ニーズ調査結果を活用して小学校区別の生活ニーズや生活ニーズごとの推計人数を分析し、第6期介護保険事業計画で示している。

(小学校区別の生活ニーズ)



(日用品の買い物についてのニーズ出現率と推計人数)



### (3) 課題を構造化する

#### ポイント

- 個別事例の検討を通じた地域の共通課題の抽出や、KJ 法等を用いた課題の整理を行った上で、各課題について緊急度、発生地域等で構造化を行う。
- 課題を構造化することで、協議体や地域の関係者が、地域の課題を「自分ごと」として捉えやすくなり、対応策の検討（次項）が進みやすくなる。

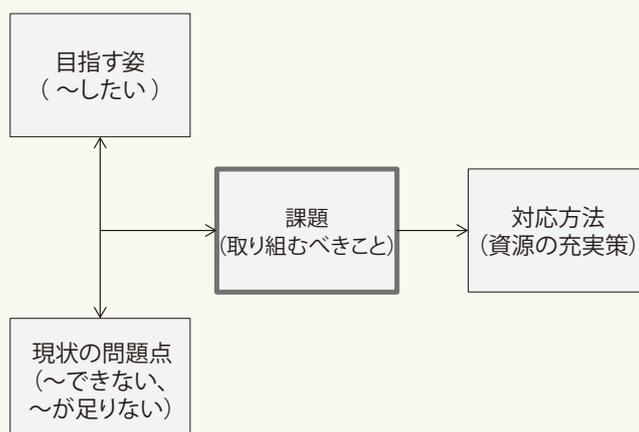
### 課題を構造化する

地域課題とは「住民の困りごとを解決するため、地域として取り組むべきこと」です。地域課題を整理する目的は、地域の課題を「自分ごと」として捉えて解決に取り組む人を増やすことです。

課題が曖昧なままだと、協議体を中心とした地域の関係者の力を結集しにくく、また「自分には関係ない」と受け止められがちです。そういう人の意識を変えて、チームとして課題を解決する動きを作るには、地域資源と同様、メンバーが試行錯誤しながら整理を行う中で「自分にも関わりがある」と意識づける必要があります。

#### コラム 課題って何？

本ヒント集では、課題を以下のように捉えている。



困りごとを集めると、これができない、あれが足りないといった現在の問題点の形で出てくることが多いが、それらを関係主体が「課題」として認識するには、「本当はこうなりたい」という目指す姿と照らし合わせる必要がある。

例えば、「地域のサロンが足りない」という意見があったとして、それがそのまま課題になるわけではない。地域として「近所でおしゃべりを楽しみたい」という目指す姿があって初めて、「気軽に話せる場を増やすこと」という課題が設定される。

その課題への対応方法は「新たな地域サロンの立ち上げ支援」もあれば、地域サロンに限らず「公民館の趣味サークルの活性化」など様々なものが考えられる。

## ●課題の整理の方法

課題の整理とは、以下のような検討作業を積み重ねて、問題点と課題、あるいは課題同士の関係性を明らかにすること（構造化）を意味します。

### <課題を整理する手順>

- ・課題に抜けがないよう「分類する（統合する / 区別する）」
- ・関係主体で認識を揃えるために「具体化する」
- ・原因をつきとめるために「関係性を見つける」

課題の構造化によって、山積している課題が実は曖昧なものだと気づいたり、重要な課題を絞り込んだりすることができます。課題がきちんと構造化されていれば、検討の場にはいない人に対しても課題を正確に伝えられます。課題の整理にあたっては、以下のような整理の視点を組み合わせて議論を進めましょう。

### <課題の整理に用いる視点>

#### ●いつから / いつまでに？（時間軸）

課題には緊急性の高いものから、中長期的に取り組むものまで含まれる。課題が大きいほど解決に時間もかかるため、時系列で課題を細分化することでより具体化できる。

#### ●どの地域の？（課題の発生地域）

特に第1層で課題を検討する際、その課題が第1層全域で共通なのか、一部の地域に限定されるのかを考慮する。地域間での比較も課題を深堀するのに役立つ。

#### ●誰にとっての？（課題を抱えている人）

「高齢者」と一括りにせず基本属性で分けるなど、誰に関わることなのか明確にする。

#### ●誰が取り組むのか？（実施者）

地域の様々な人・組織のうち、中心となって取り組む主体を明確にする。

特に第2層の場合、住民が取り組めるか、住民だけでは取り組みが難しいかを検討することは重要である。住民に加えて専門職との連携が必要、あるいは広域での取り組みが求められる課題もある。

協議体メンバーの様々な視点を活かしながら課題を整理するには、アイデア出し・取りまとめに役立つ以下のような手法を取り入れるのも良いでしょう。

### <アイデア出し・取りまとめに役立つ手法>

#### ●アイデアを似たもの同士でグループにする (KJ 法)

- ・各参加者がアイデアを付箋に書き出す
- ・アイデアを発表しあいながら、似たものを集めて小グループにする
- ・小グループを比較しながら中～大グループを作って階層化する
- ・グループ間の関係（因果関係、類似、反対など）を矢印で結ぶ、配置を見直す
- ・全体の関係性を文章にしてまとめる

#### ●表や図にまとめる (マトリックス)

前述の軸のうち 2 種類を縦軸・横軸に用いて、表や図として整理する

#### ●「なぜ」を繰り返す (ロジックツリー)

一つの問題点や課題に対して、それが「なぜ」発生しているのか、「なぜ」重要なのかを繰り返し考える。

#### ●特定の人行動に沿って考える (プロセスフロー)

活動に参加する人、ボランティアといった特定の人を想定し、その人の行動ごとに関係する課題を紐付ける。

## 個別事例に立ち戻る

課題を整理する過程では抽象的な議論になることもあります。議論の中で、結局は何が問題なのか、なぜこれを課題として捉えることにしたのかなど、メンバーが迷ったときにはその課題に関わる個別事例（具体例）を取り上げて考えてみると良いでしょう。

生活支援コーディネーターや特定の専門職が先走ってまとめてしまうのではなく、協議体メンバーや地域ケア会議の参加者自身による問題提起、発言を積み重ねて、「やっぱりこれが課題だ」という共感を作っていくことが重要です。

コラム 課題を整理する手順の例

**(生活支援コーディネーター)**

一人暮らしの高齢者の食事が大変、問題だという意見はよく聞くのだけど、地域としてどう取り組んだら良いのだろうか？

**(取り組みのヒント)**

地域の課題を整理する手順として、例えば以下のようなやり方がある。

●個別事例の問題点を整理する

食事の準備～片付けというプロセスに沿って問題点を整理してみる。

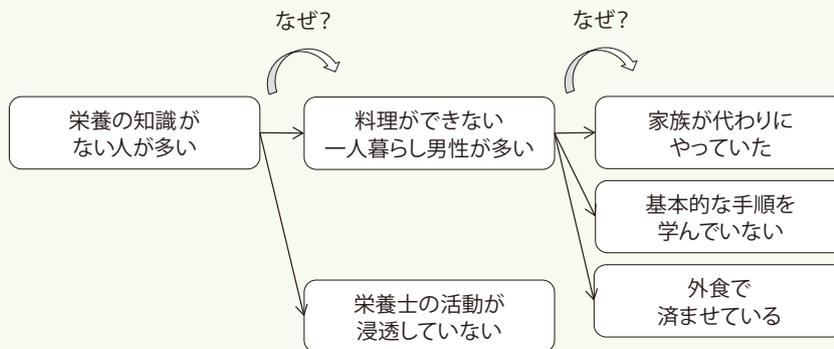
食事が大変だ



- ・スーパーが遠い
- ・栄養の知識がない
- ・荷物が重くて運べない
- ・火の元の管理が不安
- ・調理器具が使えない
- ・家族のサポートがない
- ・食欲がない
- ・好き嫌いが多い
- ・一人で食べる気がしない
- ・食器棚に手が届かない
- ・野菜や調味料が余る
- ・食器洗い機が壊れた

●地域の問題点を整理する

「近くに住む高齢者も同じ問題を抱えているのか?」「なぜこの地域に多い問題なのか?」など地域としての問題点を整理してみる。



●地域の課題と対応策を整理する

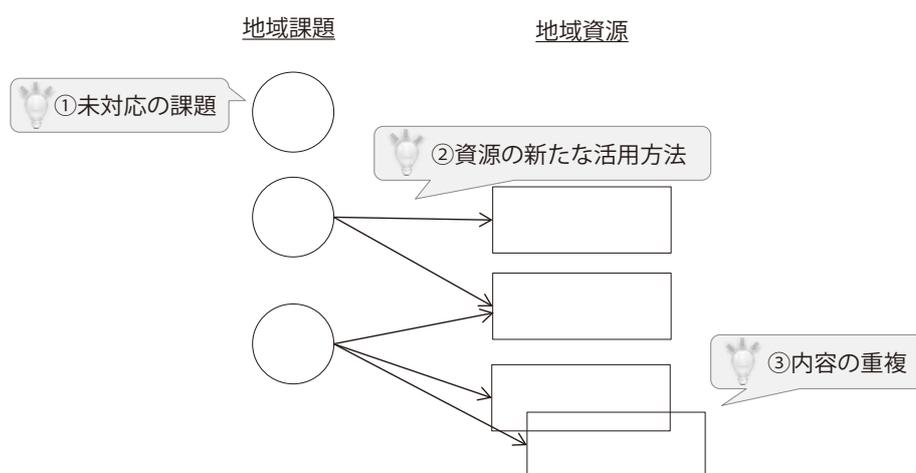
時間軸と実施者という2軸を用いて、地域の課題と対応策を整理してみる。

		時間軸	
		すぐに取り組む	中長期で取り組む
実施者	地域サロン	<b>【課題】</b> ・みんなで食事をする機会をつくること <b>【対応策】</b> ・昼食会を月1回開く	<b>【課題】</b> ・日々の食事の質を高めること <b>【対応策】</b> ・住民から「簡単レシピ」を募り、冊子にして配る
	住民	<b>【課題】</b> ・買物の移動手段を確保すること <b>【対応策】</b> ・近所の住民と一緒に買物に行く	<b>【課題】</b> ・自炊方法を身につける機会をすること <b>【対応策】</b> ・高校生の料理クラブが男性向け料理教室を開く

## 課題と資源の対応状況を確認する

地域の課題と資源を照らし合わせて、それぞれの課題にどのように対応できているのか、またできていないことは何かを確認しましょう。確認の視点としては以下のようなものが挙げられます。

### <確認の視点>



#### ●未対応の課題はどれか？

地域課題のうち、対応している資源が十分でない、あるいは全くないものがあれば、メンバーに課題として認識してもらうことから始める必要がある。

#### ●新たな資源を活用できないか？

資源としては存在しているにも関わらず、資源として認識されていない、あるいは課題の解決に活用されていないものがあれば、活用事例の普及などを行う必要がある。

#### ●資源の内容が重複していないか？

民間と公共が同じようなサービスを提供しているなど、内容や対象者が重複している資源があれば、提供方法などの見直しを行う必要がある。

### 事例 庁内外の連携による活動の整理・開発【武蔵野市】

複数の課が高齢者向けの体操教室を実施しており、参加者が重複するなどの課題が明らかになった。そこで関係課が参加する「介護予防事業連絡調整会議」を設置し、対象者像や実施地域などを整理した。効果測定の実施、申込み様式の統一化、事業申込み時期の分散などの運用ルールも整備している。

## 事例 資源の整理を通じて、新たな気づきやアイデアが生まれた【多賀城市】

協議体準備委員会で「地域資源の見える化」を行ったところ、地域の課題を発見したり、資源の充実に向けたアイデアが生まれたりした。この検討結果を踏まえて、協議体の活動につなげていった。

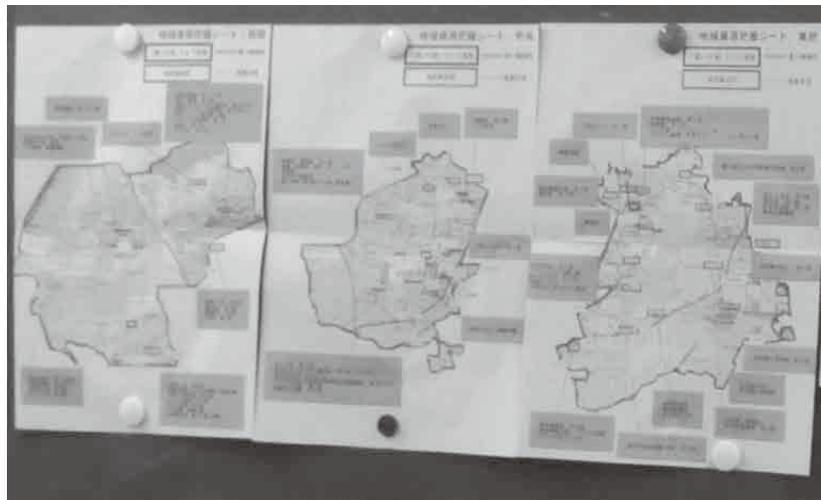
### ● 地域の課題への気づき

- 「地区によって活動に差がある」
- 「活動場所がないところがある」
- 「地区役員がお互いの活動、役割を知らない場合がある」
- 「出てこられない人をどうするか」

### ● 資源の充実に向けて生まれたアイデア

- 「集う活動がたくさんあってもバラバラに動いているのでつなげたらどうか」
- 「いつでもふらっと立ち寄れるような毎日型のサロンがあればよい」

(包括の担当エリアごとに地域資源をまとめたマップ)



## (4) 資源の充実に向けた方針を検討する

### ポイント

- 対応出来ていない課題や、未活用の資源があることを協議体のメンバー間で共通認識を持ち、資源を作り出すアイデアは、一人の発想に頼るのではなく、多様な人の発想の組み合わせで膨らませる。
- 地域だけでは対応が難しい、行政の対応が必要なものについては、市町村全域をカバーする生活支援コーディネーターや協議体、行政庁内担当部局へ引き継ぐ。

### 資源の充実に向けたアイデア出しを行う

資源の充実が必要だと思われる課題については、どのような資源を強化・開発していきたいかアイデア出しを行っていく必要があります。アイデア出しは、「三人寄れば文殊の知恵」ということわざもあるように、いろんな人が集まって自由に意見を出し合うことで、より多くのアイデアが生まれやすくなります。

アイデア出しの手法としては、前述の「ワールドカフェ」、「KJ法」を含めて様々なものがありますので、メンバーが使いやすいものを試していくと良いでしょう。

#### <アイデア出しの工夫>

- 「一人が出来ること」を起点に広げていく

地域としてできることから考えてしまうと批判的な意見にとどまりやすい。参加者自身ができることからまず考えて、各団体・企業ができること、協働でできることに広げていく。

- ブレインストーミング手法を用いる

アイデアを増やすために「自由奔放」「批判厳禁」「質より量」「便乗歓迎」という4つのルールに基づいて、和気あいあいとした雰囲気アイデアを出し合う。

- 類似事例からヒントを得る

他の地域の事例からも良いと思う点を積極的に取り入れる。自分たちで実際に見に行ったり話を聞いたりすると、さらにアイデアが膨らむ。

- アイデアを見える形にする

文字にする、絵で表現することで、アイデアを具体化して伝えやすくなる。



## 資源の充実に向けた作戦を練る

高齢者の社会参加・介護予防・生活支援に含まれる内容は幅広いことから、課題と資源の対応状況を踏まえて、体制整備事業で重点を置く内容や、取り組みの優先順位を検討しましょう。対応状況を判断する際は、活動やサービスの有無だけでなく、必要とする人が知る術があるか、参加・利用しやすいかといった観点も重要です。

社会参加に関しては、高齢者の生活課題やそれを解決するサービスだけを見ても出てこない取り組み方があります。例えば子育て世代が多い地域では、子どもへの支援活動の強化と、その活動を支える側として高齢者の参画促進を連携して行う方法もあります。

体制整備事業を通じて把握された課題や、充実が必要と考えられる資源の中には、地域だけでは対応が難しく、行政の事業として実施する、あるいは近隣の市町村や都道府県、国との調整・連携が必要なものも含まれます（移動手段の確保など）。そのような情報は、生活支援コーディネーターや行政職員によって、第1層や行政庁内に引き継ぎましょう。

### 事例 最初に働きかける分野を絞り込む【新潟市】

行政、社協、包括が情報提供して、ある程度地域資源を把握し、「でもこの地域ってこれが足りないんじゃないか」というニーズを特定して、「じゃあここの分野から攻めていくか」という話になる。別の分野で活動する団体から不満が出る懸念もあるが、2層と3層の活動は一緒ではない。少し広めに見て、こことあちらをつなぐという動きである。

# 3 地域資源の充実

## 目指すこと

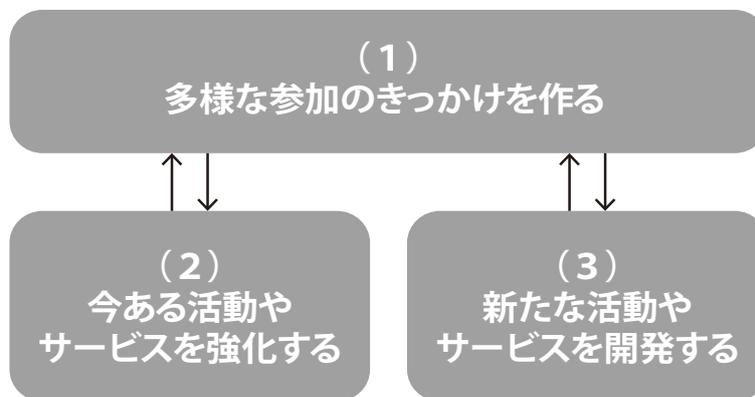
- 高齢者の意欲と能力を活かせる活躍の場を増やす。
- 新たな課題に対応する活動やサービスが強化・開発され、地域資源が豊かになる。
- 高齢者が多様な活動に参加したり、必要とするサービスを使いながら、自分らしい生活を送り続けられる。

## <基本的な考え方>

地域資源の充実とは、生活支援コーディネーターだけで取り組むものではない。社会福祉協議会、ボランティアセンター、NPO 支援センター、行政の協働推進部局、公民館、生涯学習部局などと連携したり、それらの既存事業を活用しながら、地域全体で取り組む必要がある。

地域の活動や仕事に関心を持っている高齢者はいるものの、参加に至るには丁寧な働きかけが必要となる。そのためには、学ぶ機会を用意する、一緒に取り組む仲間づくりを支援するといった取り組みが重要である。

また地域資源の充実のアプローチには、今ある活動やサービスを強化するやり方と、新たに活動やサービスを開発するやり方の2つがある。どのようなアプローチが地域として取り組みやすいかを考えてみよう。



## (1) 多様な参加のきっかけを作る

### ポイント

- 地域の活動に興味があっても、参加まで踏み出せないでいる高齢者に対しては、学習会やちょっとした手伝い等の参加のきっかけを用意する。
- 活動の仲間づくりの観点から支援を行うことで、活動の継続や活発化へのモチベーションが高まる。

### 学びから入る

地域の活動や仕事には漠然と興味はあるものの、参加をためらっている高齢者は多くいます。彼らが参加をためらっている理由としては、以下のようなものが挙げられます。

#### <地域の活動や仕事をためらう理由>

- ・ これまで関わる機会がなく、情報やツテがない
- ・ 特定の活動への関心を深める機会がない
- ・ 受け入れてもらえるか不安である
- ・ 参加のきっかけをつかめない

こういった状況から一歩踏み出して、地域の活動や仕事に関わる人を増やすには、活動や仕事との接点を見出す支援が必要です。最初の接点づくりとしては、高齢者自身が関心のあるテーマを掲げて学習会を開催し、その参加者の中から具体的に行動に移す人を探索する方法があります。

地域の高齢者の興味・関心を把握するには、アンケート調査やインタビュー調査の際に日本作業療法士協会の「興味・関心チェックリスト」といったツールを活用する方法もあります。

学習会に参加する時点では活動のイメージを持っている人は少数であっても、学習会の中で具体的な活動や仕事の内容について情報を提供することで、意欲が芽生えることがあります。

#### 事例 協議体メンバーが講師となって研修を実施【函館市】

ボランティアセンターや在宅福祉委員会などの活動を活かしたいが後継者確保に困っている。そこで一般市民を対象に「くらしのサポーター養成研修」(5日間の課程)を開催した。その際、第1層協議体のメンバーが研修プログラムのアイデアを出し合ったり、交代で講師を務めたりした。研修参加者の情報は社会福祉協議会が把握しており、地域ケア会議や第2層協議体などへの参加を呼びかけていく。

**事例** 研修に続いて活動のきっかけを提供する【立川市】

事業者向けの生活支援サポーター研修（緩和型ヘルパー研修）を開催したところ、「何か役に立てることがあれば」という気持ちで参加した住民がいたので、そういった意欲のある住民を対象にフォローアップ研修や、活動見本市（ボランティア活動や就労の場などの紹介とマッチング）を開催した。

（生活支援サポーター研修の様子）



（活動見本市のチラシ）

**生活支援サポーター研修  
修了生のための  
活動見本市**

平成28年7月5日(火) 13:00~14:30  
女性総合センターアーム 5階 第3学習室  
(会場は15:30まで利用できます)

研修終了後の活動先のイメージがあって研修を受講した方も、「誰かの役に立ちたい」と思っていて受講した方も、地域にある事業所や住民団体・活動を知り、つながれる場です。

●参加団体(予定)

- <総合事業 事業所から> 訪問・通所サービス事業所  
住民主体型の訪問・通所サービス事業所  
立川市シルバー人材センター
- <ボランティア・地域活動グループから>  
ちよこつとボランティア(立川市地域包括支援センター)  
支えあいサロン(地域福祉コーディネーター)  
夏！体験ボランティア(市民活動センターたちかわ)

お問い合わせ

立川市生活支援コーディネーター(高井・吉川)  
電話 042-540-0200  
ファックス 042-529-8714  
メール [hanazon@nicklas-club.jp](mailto:hanazon@nicklas-club.jp)  
住所 立川市富士見町2-36-47

（活動見本市の様子）



**事例** 高齢者大学での講義（生活支援コーディネーター向けアンケート調査結果）

高齢者大学ではもともと「ボランティアのススメ」というコマがあったが、「生活支援体制整備事業について」をカリキュラムに追加した。講義の中で地域資源を実際に探し、自分たちができることを考える内容を含めたところ、広報、担い手、ニーズ、地域資源などを把握することができた。

また生活支援コーディネーターや協議体メンバーなどが把握した地域課題に関連する学習会を開催し、参加者に対して活動への参加を呼びかけるのも有効です。単発の学習会に参加して講師の話を受け身で聞くだけでは、なかなか次の行動にはつながりません。そのため以下のような参加者の自発性を高める工夫を取り入れると良いでしょう。

### <活動・サービスの開発のきっかけとなる学習会の工夫>

#### ●関連テーマで連続して開催する

一回限りの学習会では、「今日は勉強になった」で終わりがちである。連続して開催することで、地域の課題を深掘してより関心を高める、複数回参加する中で参加者同士のつながりを作るといった効果が得られる。

#### ●ワークショップ形式で発言を引き出す

講師が情報提供を行う講義形式と、参加者同士で意見交換を行うワークショップ形式を組み合わせることで、自分の考えを発言しやすい場を作る。また他の参加者との意見交換を通じて、地域の課題が「自分たちの課題」として受けとめやすくなる。

#### ●グループワークによって地域との接点を作る

話し合いに加えて、地域の課題が現れている場を実際に見に行く、課題の解決に取り組んでいる団体にインタビューを行う、模擬的な活動を行う（1回限りの地域サロンなど）といったグループワークを行うことで、問題意識を高める、自分にもできそうと感じる、このメンバーと一緒に続けたいなど、学習会終了後の活動の具体化につながる。

#### ●先輩の熱意・知恵から刺激を受ける

専門職や有識者だけでなく、地域の課題に取り組んでいる先輩たちに自らの体験を語ってもらうことは、これからの担い手にとって一番の刺激になる。生活支援コーディネーターや協議体メンバーがそのような立場にある場合、協議体として学習会の企画・実行を行う方法もある。

#### ●学習会終了後の活動の選択肢を示す

学習会を通じて関心が高まった機会を逃さず、担い手を必要としている地域の活動・サービスとのマッチング、自ら立ち上げを考えている人への支援策の紹介を学習会の最終回あるいは直後に行う。

## ちょっとしたお手伝いから始める

地域の活動や仕事に多少関心が出てきた人であっても、いきなり責任の重い役割を担うのは心理的なハードルが高いものです。特に高齢になるほど新しいことへの抵抗感があったり、慣れるまでの時間を要したりします。

そのため、まずは地域サロンを訪れてお茶を飲む、ちょっとした掃除をする、単発のイベントを手伝うなど、初めての人も取り組みやすい役割を用意し、少しずつ関わってもらうのが有効です。本人の得意分野や興味を活かしたのものや、体力などに応じて無理のない形で行えるものがあるとより良いです。生活支援コーディネーターなどが団体・企業に働きかけながら、そのような役割づくりを検討していきましょう。

### 事例 「一緒に食べる」という役割で声かけする【立川市】

社協が子どもの貧困を支援する取り組みを始め、夏休みに一緒に食事をする活動を行っている。高齢者に対して「歩いて行ける場所で、足元がおぼつかなくてもいいから、子ども達と一緒に食べるだけでいいから、それがすごくありがたい」という誘い出しをして、彼らの活躍の機会にもなっている。

またシニア男性向け料理教室のメンバーに子どもたちの状況を話したところ、普段は自分たちの健康と楽しみのために活動しているが、夏休みは子ども達のために何かやりたいといった話も出ている。

(寿限無 & 子ども食堂のチラシ)

(寿限無 & 子ども食堂の様子)

小学生限定!

わかば★寿限無 & 子ども食堂

(キッチン寿限無(男性料理教室)とのコラボ企画)

地域のお年寄りと一緒におむすびをつくって、  
おいしいおみそ汁と一緒に食べよう♪

日にち: 8月21日(日) 10:00集合 (受付:9時40分)

会場: 若葉会館(若葉町3-34-1)

●持ち物: エプロン、タオル、三角巾(ハンダナ)

●メニュー: おむすび(2個)、奥だくさんおみそ汁、サラダ

●定員: 15名(子ども) ※先着順

●参加費: 200円(子ども1人)

●主催: キッチン寿限無、立川市社会福祉協議会

●申込: 8月18日(火)まで ※参加者の実名が必要です  
立川市社会福祉協議会/担当・柳澤  
電話042-537-7147 FAX:042-537-7157  
Eメール: sakaewakaba@room.ocn.ne.jp

メールやFAXでお申込みの方は、参加者名・連絡先  
学校名・アレルギーの有無を必ずご記入ください。

裏面に記載  
ください



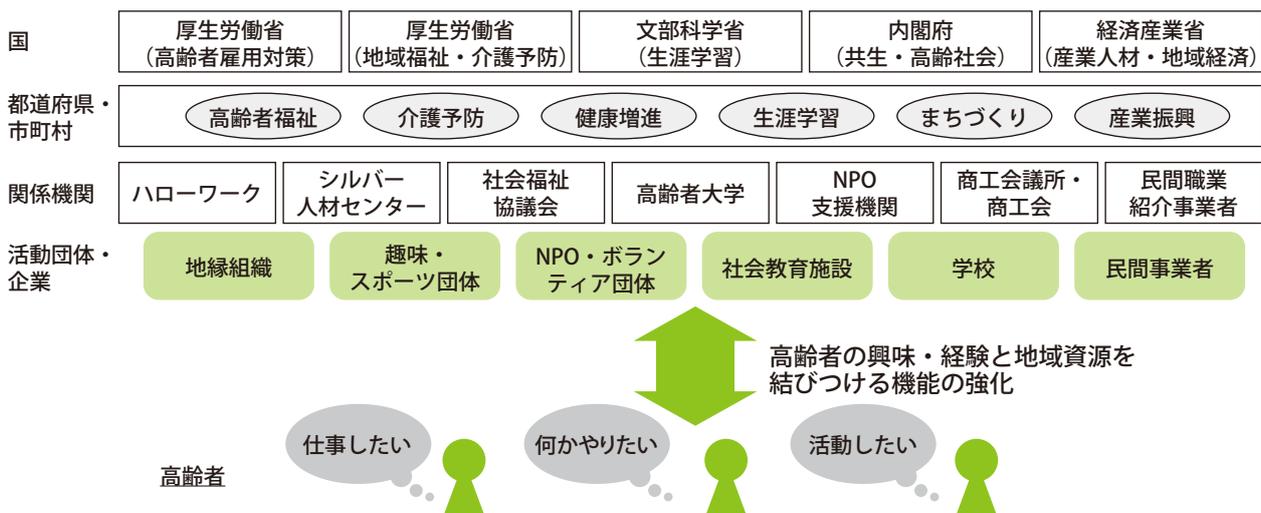
## 地域ぐるみでマッチングを進める

高齢者の活動や仕事を支援する取り組みとしては、ボランティアセンターやシルバー人材センターなどでの情報提供、相談窓口の設置、活動場所の提供などが存在しますが、高齢者をひと括りに捉えた一般的な内容にとどまるものが多く、十分なプロモーション効果を上げていません。

また福祉から産業振興に至るまで様々な分野の関係機関が個別に支援を行っており、福祉分野としては「介護ボランティアになってほしい」、まちづくり分野としては「防災活動に取り組んでほしい」など分野ごとの期待が先行したものになりがちです。高齢者側から見ると情報源や窓口がばらばらでわかりにくく、自分に合った活動や仕事に辿りつきにくい状況があります。

そのため高齢者が自分の興味・経験に合わせて活動や仕事に関われるように、生活支援コーディネーターや協議体メンバーが地域内の活動や仕事の情報をまとめて紹介する、市町村内の各種窓口が分野を横断して連携し、高齢者と支援策を結びつける機能を強化するといった地域全体での取り組みが求められます。

図表 27 高齢者の社会参加に関わる主体



### 事例 互いの活動を知ることによって「一緒に担い手を育てる」意識が生まれてきた【調布市】

高齢者の興味は人によってばらばらで、環境に興味がある人もいれば、子育て支援に興味のある人もいます。しかし各活動の情報が必要な人に伝わっておらず、「自分が思ったのと違う」と言って帰ってしまう人がいたり、「ここでは無い」とたらい回しになったりしがちである。

ボランティアはいろいろな分野で必要とされていて、協議体の会議も最初は「担い手の取り合いだ」という話から始まった。しかし、協議体メンバーが互いに顔が見える関係になって活動を知ることによって、「力を合わせて頑張らなきゃいけない」という思いが醸成され、一緒に考えていくチームが出来てきた。高齢者本人の興味に合わせて、お互いの活動を紹介しあったり、中間支援組織が窓口となって分野を超えて案内できるようになれば良いと考えている。

## 仲間づくりを支援する

地域の活動に関わった経験が少ない、あるいは転居などで地域に新たに入っていく場合、活動の内容には興味があっても、知らない人の集まりに参加することに気後れを感じる人は少なくありません。

例えば、生活支援コーディネーターや協議体メンバーなどからの働きかけで、学習会でグループワークを取り入れて関係づくりをうながす、一人でも参加しやすいスポーツや手芸などのコンテンツを活用するなどの取り組みを地域全体で行っていくことは有効です。最初は一人で参加した人も仲間ができることで、継続するモチベーションが高まることから、参加の前段階から定着段階まで一貫して仲間づくりを支援することが重要です。

### 事例 最初の一步を後押しする【立川市】

全世帯に年4回配っている情報誌で、一人暮らしの女性の会の活動や、地域のつながりを作る活動を紹介しており、それを読んだ住民が「自分もやってみたい」と触発されることを期待している。読者が生活支援コーディネーターに連絡してきて、何ができるか一緒に考えるとといったつながりを作っていきたい。

また市民の中には、自分たちで仲良くやろうと活動を始められる人がいる一方で、市や社協などが用意する場にお客様として一人で参加する人も多い。最初はそういう場を利用して集う中で仲間を見つけて、自主グループが生まれるように支援している。

### 事例 おとなりさんクラブ（生活支援コーディネーター向けアンケート調査結果）

- ・地域包括支援センターが主催した「人材育成講座」（地域デビューして活躍するコアメンバーの育成）の参加者、民生委員（OB・OGを含む）、サロン関係者の30名が有償ボランティアとして活動している。
- ・活動内容は施設の草取り、サロンの手伝い、ごみ捨て等である。事務局・マッチングは地域包括支援センターが行っているが、来年度からは講座参加者有志による自主組織として立ち上げを予定している。

## (2) 今ある活動やサービスを強化する

### ポイント

- 今ある活動等を地域で知ってもらうために、生活支援コーディネーターや協議体、行政が PR を行う。
- 意見交換会など、活動の担い手同士が学び合う機会を設けることや、団体・企業同士のマッチングによる協働の推進が地域の基盤強化に繋がる。

### 地域により知ってもらう

地域に良い活動やサービスがあっても、関心を持ちそうな人、必要とする人に知られていない場合もままあります。そこで生活支援コーディネーターや協議体メンバーは、活動やサービスの内容をよく理解し、地域に対して伝える役割が期待されます。地域の様々な活動の発表会を開催する、情報発信や地域のメディアへの働きかけを行うなど、現場の実践を多くの人に知ってもらう機会を作りましょう。

団体・企業が期待する周知先（参加者、利用者、従業員、ボランティア、支援者などの候補）はそれぞれ異なります。誰に知ってもらいたいのか、どのような言葉や手段を用いると伝わりやすいかを団体・企業と生活支援コーディネーターや協議体メンバーが知恵を寄せ合って考えましょう。

高齢者の場合、年代や心身状態によっては交流・外出範囲が限られる、あるいはインターネットの活用率が低い場合もあるので、友人・知人の口コミや、行政・専門職からの情報提供は効果的です。協議体メンバーや生活支援コーディネーター自身が PR 役となり、ネットワークを活用して地域内外に紹介するのも大切な役割です。

### <地域への周知方法の例>

#### (どんな形で?)

- ・ 団体・企業が作成するパンフレットやチラシ、ウェブサイト
- ・ 地域資源リストやマップ、活動を紹介する情報誌やウェブサイト
- ・ 行政の広報誌、町内会の掲示板
- ・ 活動紹介セミナー、シンポジウム

#### (誰を通じて?)

- ・ 協議体メンバー、生活支援コーディネーター、推進役メンバーなど
- ・ 家族、友人、知人

## 学び合いの機会を作る

類似の活動やサービスを行っている団体・企業に関わる人（担い手）は、同じような悩みを感じていることも多いです。生活支援コーディネーターや協議体メンバーが働きかけて、担い手が交流しあい、悩みや困りごと、あるいは解決のための知恵・工夫といった情報を交換し、顔が見える関係づくりの機会を設けることは有効です。

### <学び合いの場の効果>

#### (担い手)

- ・他事例の創意工夫に触発されて、より良い方法を考える
- ・相対化や意見交換を通じて、今まで見過ごしていた成果や課題に気づく
- ・継続的に学び合う相手に出会う

#### (生活支援コーディネーターや協議体メンバー)

- ・共通の成果や課題を把握し、必要性の高い支援策を考える
- ・ノウハウを体系化し、新たな担い手に伝えやすくなる
- ・参加者による口コミで呼びかけることで、新たな活動やサービスを発掘できる

## 振り返りを支援する

活動やサービスを行う中で、当初目指していた目標にうまく到達できることもあれば、状況が変わって見直しが必要になる、あるいは目の前の対応に追われて目標を見失ってしまうこともあります。今の立ち位置を確認して、今後の目標や道筋を共有し、取り組みを改善し続けるには、定期的に歩みを振り返ることが大切です。

振り返りは担い手自身でも実施できますが、多角的な目で行うことでより深い示唆を得ることができます。そこで生活支援コーディネーターなどが「ちょっとワークショップをやってみよう」といった振り返りの機会を提案することは有効です。

振り返りの場では活動・運営上の課題が数多く洗い出されますが、それらに一度に取り組むのは大変です。そこで課題を整理し、どの課題から順番に解決に取り組むか検討することが重要です。生活支援コーディネーターや中間支援組織は、第三者の視点から隠れている課題を発見したり、検討が進むように進行を支援したりしましょう。

また振り返りを通じて、新たな地域の課題（生活ニーズ）が発見されることもあります。生活支援コーディネーターや中間支援組織は、課題を発見した担い手自身での取り組みをうながすほか、他の担い手との連携をうながす、協議体の会議の場で共有するなど、課題の発見をうまく資源の充実につなげる役割が求められます。

### 事例 取り組みの意義を評価・周知する機会作り（生活支援コーディネーター向けアンケート調査結果）

- ・独居高齢女性から「夫が亡くなり一人になり寂しい。近所の同じような思いをしている人たちと集いたい」と相談を受け、地区内に集会所がなく、本人の「自宅を使っても良い」との意向もあったことから、自宅開放サロンを立ち上げるサポートを行った。
- ・月1回、個人宅を開放してのお茶飲み会が開かれている。コーディネーターとして、本人の意思に沿った形をともに考え、参加者の想いを共有する時間を設けたり、「社協だより」で活動を紹介するなど、取り組みの意義を評価・周知する機会を作ったりすることを意識して関わりを持っている。

## 団体・企業同士の協働をうながす

活動やサービスを強化する際、他の団体・企業と組む方が効率的・効果的な場合があります。「何を目指しているか」を共有し、得意なことを組み合わせた関係が構築できると、互いの課題の解決や得意分野の強化につながります。こうしたマッチングを成立させるためには、生活支援コーディネーターなどが各主体と関わる中で把握した成果や課題を整理しておき、他の主体との組み方の選択肢を示すと良いでしょう。

協働の形態は、情報交換に始まり、助言、広報の協力、場所や資金の提供、共同での実施など様々です。どのような形態がお互いにとってふさわしいか、取り組みの段階や内容を踏まえて検討を行います。協働を進める際は、どのような主体間であっても、対等なパートナーとして関わること、目的を共有して得意分野を持ち寄ること、自主性・自立性を尊重しあうことが大切です。

### コラム 組織の特性を踏まえた協働の留意点

#### （個人や非営利組織同士の協働）

地縁組織と社会福祉法人、NPO と助成財団の協働などが該当する。一見、他のパターンに比べて進めやすそうに見えるが、あくまで別の組織であり取り組みの方針や展開範囲も異なることから、口頭ベースだけではなく明文化しながら進める必要がある。

#### （非営利組織と営利組織の協働）

営利組織が地域づくりに関わる際の方法は、地域貢献活動（寄付、製品や場所の提供、清掃活動など）に加えて、本業を通じた関わり（生活を支えるモノ・サービスの開発や提供、見守りネットワークへの参加、高齢者の雇用、ボランティアの受け入れなど）がある。

非営利組織と営利組織では組織文化の違いが大きいことから丁寧なコミュニケーションが必要だが、得意分野が異なる分、組み合わせ方が明確になると協働のメリットも大きくなる。

### (民間と行政の協働)

民間(非営利組織、営利組織)と行政の協働には、共同で事業を行うもの(共催や協力など)、民間が実施する活動・サービスに対して資金支援などを行うもの(補助や助成など)、行政が基本的な枠組みを決めるもの(事業委託)、情報提供などがあります。

体制整備事業で充実を目指す多様な活動・サービスは、民間の特性や主体性を活かして提供するものですが、立ち上げ段階、活動・サービスの内容を拡充する段階、対象者を広げる段階などを後押しするために、行政が協働という形で関わることも選択肢として考えられます。

## 体制整備事業を通じて強化された活動・サービス (生活支援コーディネーター向けアンケート調査結果)

### 「お茶しませんか」(カフェ活動)

7年目を迎えた地域交流がねらいのカフェ活動にコーディネーターが関わり、活動の課題は何かを運営者とともに考えたところ、欠席者宅を訪問する企画を考え始めた。



### 地域サロンからノルディック講習会へ

地域サロンの活動相談で出た「高台移転をすると高齢者の外出が減るのでは」という意見を踏まえ、コーディネーターが共通の課題を抱える他地区にも呼びかけ、住民主体のノルディック講習会の開催に至った。

### ボランティア団体のサロン

事業開始前から実施していたボランティア団体によるサロンは、以前は月1回だったが、事業を開始してから回数が増えて、現在は月2回開催している。

### お助けネット事業

一部の自治振興区が地域のニーズを拾い、住民の特技を生かした支援活動(家の手入れ等)を展開している。その取り組みをコーディネーターが広報することで他の地区が知り、新たに3地区で始まった。

### (3) 新たな活動やサービスを開発する

#### ポイント

- 地域活動に関心のある人物と地域のニーズのコーディネートを行うとともに、その人の新たな活動が継続するよう支援することで新たな活動が生まれる。
- 行政が考えたものの押しつけではなく、地域の関係者が「出来ること」、「やってみたいこと」から始める。

#### 思いを持つ人を発掘する

地域課題の解決に取り組む思いを持つ人を発掘するには、まずは今ある活動・サービスの担い手の中から探索すると良いでしょう。活動やサービスを提供する中で新たな課題への認識が培われていると、生活支援コーディネーターなどの働きかけは「実は自分たちも気になっていた」という気づきを引き出すきっかけになります。また現在取り組んでいる活動やサービスとは一見関係がないように見えても、地域の一員という視点から様々な地域の課題に関心を持っている人もいます。

生活支援コーディネーターや協議体メンバーは、担い手にどのような人がいるのか、どのような地域の課題に関心がありそうなのかを意識的に把握するようにしましょう。

#### 事例 協力的な人から口説く【新潟市】

どこから誰に声をかけるかは重要である。ある自治会長が「まずはうちでやってみる」と実践し、その取り組みを共有することで真似する地域も出てくる。近隣の地域や他県の事例を情報提供することで、少しずつ進んでいくものである。

#### 事例 人が出入りする場で人を育てる【新潟市】

いろんな人が出入りする「地域の茶の間」（通いの場）を身近なところで開催して、ボランティアを育て、活動を通じて柱となって動ける人を育てていこうとしている。今までボランティア活動をしたことがない人も参加しつつある。

#### コラム 先輩ボランティアへの思いが次の担い手を育てる

##### (サロンを立ち上げた人)

これまでボランティア活動を引っ張ってきた先輩ボランティアが認知症を発症し、社会参加が少なくなってしまう。その先輩が地域に関わり続けることを応援したいというボランティア仲間が集まって、自宅を開放した形のサロンを行うことにしました。

先輩にはサロンのスタッフとして活躍してもらい、ボランティア仲間がサロンの前日に連絡を入れるなどみんなでフォローをしています。

## 事例 静かな熱意を引き出してコミュニティカフェの立ち上げへ【調布市】

### ●取り組みのきっかけ

有償ボランティアに長年取り組んできた、控えめなタイプの人が「地域に何かしたい」という思いを持っていた。

生活支援コーディネーターはその思いを大事にしたいと感じ、またサロンの少ない地域だったこともあり、その人の思いと地域のニーズをつないでコミュニティカフェの立ち上げをうながした。



### ●コーディネーターの伴走

アクティブなリーダーではなく「どちらかというとなら方がいい」という人も思いがあれば実現できるよう、コーディネーターは社会福祉士としてのスキルを活かしているような働きかけを行い、ノウハウを少しずつ伝えながら立ち上げる人や周りの担い手を応援している。



### ●試しながら準備を進める

立ち上げる人が参加者への対応に慣れるため、他のカフェでボランティアとして接客してみることを提案して1年ほど実践した。認知症の方や家族とどうい話をしたら良いかなど経験を積んだ上で、カフェを開く決心をした。



### ●活動の様子

包括が連携して声かけしたことや駅に近い場所ということもあり、要支援の方も複数の地域から電車で訪れている。食事や口腔体操、お話の会など、介護予防にもつながる内容を取り入れており、参加者は楽しみにしていて毎回参加している。

### ●焦らない

「気負わずに、本当に自分たちが5年後、10年後も集まれる場所だったらいいよね」というコンセプトで、スタッフは気負わずに長く続けていこうという話をしている。

### ●担い手の輪づくり

ボランティア仲間とのつながりを活かして、活動を盛り上げるバックアップ体制を作っている。「今日、助けて」と声をかけて臨時スタッフとして健康体操を行ってもらったりする。



### ●専門職のバックアップ

消極的なボランティアは人前で話すのが難しいので、健康体操に使えるツール（顔の形で、口の辺りをくり抜いているもの）を提供して、誰でも出来るような方法にした。

ボランティアが負担なく取り組めるように、専門職とボランティアと一緒にそのような仕掛けを作ろうとしている。



専門職の技を  
みんなに伝授♪

### ●地域への広がり

「どうやってやるの?」という問合せや、「うちも姉の家が空いているのよ、ちょっとやりたいわ」という話が出てきた。草の根的に広げていける取り組みと感じている。

新たな活動やサービスの開発においては、「何かあれば参加する人」だけではなく、集まりの中心で動く人が必要です。中心で動く人（リーダー）と言うと、先頭に立ってみんなを引っ張っていくタイプを思い浮かべがちですが、リーダーは必ずしもそういう人とは限りません。みんなの縁の下の力持ちとなるタイプや調整型のタイプの人もあります。生活支援コーディネーターや協議体メンバーは、そういった人を含めて地域のリーダー層を発掘し、担い手の厚みを増していくことが求められます。

## コラム リーダー役を譲り合って決まらない

### (生活支援コーディネーター)

やりたい気持ちがある人は集まるけれど、「リーダーは?」と言われた瞬間にみんな引いてしまうんです。「私は遠慮する」、「どうぞ、どうぞ」と。でも、リーダーがいないと舵が取れないことがあるので、どうリーダーとして育ててもらおうか悩んでいます。

### (取り組みのヒント)

自ら手を挙げる人ではなくても、周りの人の力をうまく活かしながらリーダーの役割を果たせる人はいます。そういう人が「まあ、やってみようか」と思うには、一緒に活動する人や、生活支援コーディネーターなどの支援者が「あなただからこそこれができる」、「あなたのおかげでできた」、「こういうやり方をやってみたらどう?」など、新しい経験を積んだり振り返ったりする支援を行うことが大切です。他にも、広報誌に紹介記事を載せる、助成金に応募するなど、対外的な場面を意識的に作ってリーダー役がいないと進まないという決断をうながす方法もあります。

## 立ち上げ時の課題を洗い出す

新たな活動やサービスを立ち上げる際は、様々な課題が現れるものです。例えば、参加者や利用者への周知、活動やサービスのプロセスの改善、スタッフやボランティアの確保・養成、資金の確保、介護保険法や各種業法といった法律の理解・対応などが課題としてよく挙げられます。

生活支援コーディネーターや協議体メンバーは、立ち上げに取り組む人が「重要な課題は何か」、「どのような支援や情報があれば課題を解決できそうか」を検討する際に解決策の選択肢を示すなどの支援を行います。

### <課題の洗い出しの進め方>

#### ●議論を目で見える形に残す

これまでの取り組みや課題を、書類、模造紙、付箋などを用いて目で見える形でまとめる。それによって検討に関わる人の意見を引き出す、課題を構造化する、認識をすり合わせるのがやりやすくなる。また今後同じ状況に陥ったときの振り返りにも活用できる。

#### ●様々な意見を取り入れる

活動・サービスの参加者、利用者、提供者、支援者など立場が変わると、課題として捉えていることが異なる場合がある。立ち上げの中心となる人の思いを尊重しつつ、参加者アンケート、支援者からの助言などを活用して議論をうながす。

## アイデアを持ち込む場を作る

住民個人あるいは団体が活動やサービスの開発に関心を持っていたとしても、開発に至って取り組みを継続するには様々な主体との連携が必要となります。そこで、互いの関心や得意分野を共有し、協働の方法を探るきっかけとなる場が地域にあると、新たな主体が出会う機会になります。

そのような場としては、協議体のような地域単位のものに加えて、活動やサービスの種類ごとの交流会・連絡会や、行政と民間が顔を合わせるネットワーク会議などの形があります。特に地域にとって新しい課題に対応する、新たに協働関係を作る、これまでつながりのなかった主体を巻き込むときは、アイデアを持ち込む場が明確になっていると良いでしょう。

助成事業や協働事業においてテーマそのものを募集する、廃校や空き家の活用を考えるワークショップを行うといった方法も、アイデアを持ち込む一つの形態と言えます。

### 事例 官民がアイデアや資源を持ち寄る場の整備【立川市】

民間の提案を積極的に活用するため、官民連携を進めるための制度を2016年9月に整備した。具体的には、民間の提案と、市が進める介護予防や健康促進といった枠組みで協定を締結し、協働で事業を実施していくものである。

## できることから始める

「新たな活動やサービスの開発」と言うと、住民としてはハードルが大変高い印象を受けます。また計画をきっちり作って始めたとしても、実は高齢者のニーズとずれていたり、担い手が集まらなかったりすることもあります。

興味はある人はいるけれど、経験者もいなくて少し不安がある。そういう場合に自分たちができることから始めるのは効果的な方法です。例えば定常的なサロンを開く前に、準備期間に気軽なお茶会やイベントを開いてみることで、来てほしい人に声かけする難しさに気づいたり、意外と何とかなったという自信を得られたりします。また自分たちで立ち上げる前に、他のところで自ら体験してみる、実際に見てみるのもできることのひとつです。

### 事例 とにかくやってみる【新潟市】

「地域の茶の間」をとにかくやってみようと、誰でも来られる集いの場を作ったところ、協議体メンバーがボランティアとして来てくれたり、地域の人も訪れたり、自然にボランティアが増えていった。また隣の地域でも「自分たちもこういうのをやりたい」という話が出てきた。

地域の支え合いという自発的な取り組みは、市町村内の全地域で足並みを揃えて進むわけではありません。そのため行政が普段行っているような一律の事業の進め方ではなく、できる地域から取り組み始めて、「隣の取り組みは良いな」と思ってもらえれば広がりやすくなります。

### 事例 ふんわり広がるのを伴走する【立川市】

安否確認の見守り訓練などを行った地域では、日頃から住民が困りごとを発見して関係機関に連絡をしたり、体操教室があつという間に立ち上がったりする。生活支援コーディネーターや地域福祉コーディネーターは、一つの活動からいろんなことがふんわり広がっていくことを意識して取り組んでいる。できるところからモデル的にいろんな住民活動を作っていく、徐々にパズルのピースを埋めていくイメージで活動している。

まずは小さくやってみることが重要なのは、準備がしやすいからだけではありません。せっかく「やってみよう」という気持ちが出てきたときに具体的な行動に移さないと、時間が経つにつれて本人や周りの熱が冷めてしまったりするものです。小さくても具体的な成功体験があることで、それを土台にして次の行動に進みやすくなります。

## コラム 意欲の芽を摘まないために

### (生活支援コーディネーター)

地域での見守り活動に興味を持つ方に出会いました。そこで立ち上げの支援を行い、もう少しで事業として動き出す段階まで来ました。

ただし、事業として成立させるには町内会での承認が必要らしく、説明に回ったものの否定的な意見が出されるのみ。やがて発案者の意欲もそがれ、事業化の話は白紙に戻ってしまいました。



### (取り組みのヒント)

地域には、新しい取り組みに対して好意的な人もいれば、面倒が増えそうだと懐疑的な人もいます。生活支援コーディネーターが立ち上げの取り組みを支援する際は、まず誰に相談したら良いのか、どういう声のかけ方をしたら共感を得やすいかなど、地域の人を巻き込む上でのコツ・手順を押さえる必要がある。

地域事情に詳しい人にこまめに相談する、協議体メンバーのネットワークを洗い出すなど、情報チャンネルを培っていくことが重要である。

どんなことでも、実際にやってみると考えていたときとのズレが見え始めます。思わぬ出会いや工夫が生まれることもあれば、想定していなかった難しさに直面することもあります。そういうときこそ生活支援コーディネーターや協議体メンバーの出番です。立ち上げの過程に伴走して、何か困ったときには一緒に考えたり、解決のヒントとなる情報や支援策を探したりして、活動・サービスが軌道に乗るまでの道のりを応援しましょう。

## 先輩団体や先行事例を紹介する

立ち上げに必要となるノウハウや知識は、活動・サービスの内容によって様々です。また他分野との調整・連携や、専門的な手続が必要になることもあります。そのため生活支援コーディネーターや協議体メンバーは、自らができることは支援しつつ、自分で抱え込むのではなく、支援者ネットワーク作りを進めることこそが重要です。

同じテーマで活動する先輩団体は有力な支援者です。地域内の先輩団体との関係構築の支援は、立ち上げ後の運営支援にもつながることから特に効果的です。

### 事例 立ち上げ経験を共有する【藤岡市】

ある協議体では、筋トレ教室以外で顔の見える関係を作ることから始めようという話になったことから、地域サロンの立ち上げ経験のある人を協議体の会議に呼んで、立ち上げのプロセスや苦労、ノウハウなどを話してもらい意見交換を行った。経験談を聞いた協議体やコーディネーターは、サロン開設を細かく増やすため、その地域の有力な方を見つけて、サロンの立ち上げに関わっていただき開設を行った。

(美土里地区地域支え合い協議体で、最初に開設されたサロン)



↑ 参加者で脳トレが得意な方が、笑いながら指導している様子

↓ 参加者でふるさとを合唱している様子



↑ 将棋が趣味の人同士が持ち込んで対戦している様子

関心はあるけれど何から始めたら良いかわからない、ちょっと始めてみたものの何だか上手くいかないという悩みを抱える人に対しては、生活支援コーディネーターなどが情報を集めて提供しましょう。他の地域や異なる分野の取り組みであっても、取り入れ方次第で参考になる事例は地域内外にたくさんあります。

数多くの事例の中から今の状況に役立つ事例を見つけ出すには、団体が直面している課題や、それを解決する方法について自分なりに「仮説」を持って収集する必要があります。例えば参加者が集まらないという課題がある場合、対象者が明確でない、対象者がよく見ている媒体を活用できていない、場所がわかりにくい、初回のハードルが高いなど複数の要因が考えられますが、そのうちどれが当てはまりそうか目星をつけておくと、事例の探し方や示唆の出し方もより具体的になります。

### 事例 みんなで取り組みをより良いものにする【立川市】

「隣の地区でこんなことをやっていて、とても評判が良かったのでこの地区でもやってみませんか?」といった持ち掛け方をして活動を広げようとしている。各地区の特長を明確にしなが、徐々に市全域で連絡会をしよう、交流会を開いてみんなでブラッシュアップする機会を作ろうといった働きかけを行っている。

## 支援組織を紹介する

議論の促進（ファシリテーション）、法人の設立、事業の立ち上げなどの場面で専門的なノウハウが必要な場合は外部の専門家を活用しましょう。NPO やボランティアの中間支援組織、ソーシャルビジネスへの融資を行っている金融機関は各地に存在するので、行政は自らの地域で活用可能な支援組織をリストアップして、生活支援コーディネーターなどに情報提供を行いましょ。その際は、市町村内にとどまらず、近隣の市町村や都道府県単位で幅広く把握を行います。

生活支援コーディネーターや協議体メンバーは、行政などからの情報提供に基づいて、地域の枠にとどまらず様々な力を呼び込む仲介役になることが期待されます。

### <支援組織の例>

#### (助け合い活動を推進している全国組織)

新地域支援構想会議の構成団体など（参考文献を参照）

#### (各地の NPO 支援センターの一覧)

<http://www.jnpoc.ne.jp/>

#### (福祉関係団体などの一覧) ※老人福祉関係団体、助成団体などを含む

<http://www.shakyo.or.jp/links/index.htm>

### 事例 自分ができる支援を行いつつ、必要に応じて関係機関につなぐ【調布市】

生活支援コーディネーターには高いファシリテート能力が求められる。住民は解決を求めて相談に訪れるため、もし解決方法が提示できないと信頼関係を築くのが難しくなったりする。第1層生活支援コーディネーターは地域包括支援センターに所属していたことがあり、その業務を通じて培った知識やネットワークを活かしなが、相談に対応している。また自分で対応しきれないことはきちんと関係機関につないでいる。

## 支援策の情報を整理する

課題の洗い出しを踏まえて、生活支援コーディネーターや協議体メンバーは課題を解決するための支援策の情報を集め、整理して伝えることが期待されます。協議体メンバーの場合は、新たな活動・サービスと協働することがそのまま支援になります。

生活支援コーディネーターは、推進役メンバーやその他の支援組織と連携しながら、地域内外から支援策の情報を集めましょう。どの支援策を選ぶのは立ち上げに取り組む人自身ですが、幅広い情報を伝えることで、課題を解決する可能性を高めることができます。

### 事例 地域のガス会社から開所に向けた協力を得られた【新潟市】

地域の茶の間づくりにあたって、開催場所は確保できたがインフラ設備が整っていないという課題があった。生活支援コーディネーターが地域のガス会社の元を訪れ、当該事業の趣旨を説明したところ、快く地元地域への協力の申し入れがあり、初期整備が必要であったガス窯などを寄付してもらえた。

### <支援策のあれこれ>

#### ● 悩みを聞く

生活支援コーディネーターや協議体メンバーなど、何か困ったときに相談できる先が身近にあることは励みになる。

#### ● 組織としての発展をうながす

立ち上げ段階は経験が不足していたり、組織内部のコミュニケーション方法が定まっていなかったりする。支援組織などが開催する研修の紹介なども有効である。

#### ● 行政庁内の調整を行う

行政は、地域での周知や法律への対応の支援など、行政だからこそできる支援を担う。

#### ● 資源の調達方法を紹介する

場所の確保は、公共施設や介護施設の交流スペースの利用方法・周知方法の見直し、廃校や空き家など未利用資源の発掘・活用は、行政が関わりながら地域で検討することで選択肢を広げやすくなる。

資金の確保は、共同募金、地区社協の会費のほか、活動・サービスの趣旨や規模に応じて助成や寄付など様々な選択肢がある。それぞれの選択肢の特徴や留意点は、支援組織などに相談しながら把握すると良い。

## 地域による応援の体制を整える

新たに立ち上がった活動・サービスの場合、その取り組みを知ってもらうことが第一歩です。いわゆるPRのためのコストをかけることが難しい分、生活支援コーディネーターや協議体メンバー、推進役メンバーが普及・周知を支援することが期待されます。

PRにあたっては、生活支援コーディネーターや協議体メンバー、推進役メンバー自身が新たな活動・サービスのことをよく理解し、共感して「応援したい!」と思うことが第一歩です。そのためには協議体の会議、イベントの場で新たな活動やサービスを紹介する機会を作る、活動やサービスの場を実際に見ながら意見交換をする、地域向けの情報誌を作成する一環でインタビューを行うなどの関わり方があります。

### コラム 協議体メンバーは応援団

#### (立ち上げ準備中の人)

地域サロンをやってみたいと思うけれど、参加する人はいるのかしら。それと運営を少人数でやるのは大変なので、一緒に支えてくれる人をどうやって募っていけばよいか不安です。



#### (取り組みのヒント)

立ち上げ準備の段階から、生活支援コーディネーターが支援するだけでなく、協議体の参加メンバーを巻き込み、どんどん頼ろう。協議体を会議の場として狭く捉えるのではなく、「地域の応援団」として位置づけることで、「ちょっと手伝って」と声をかけやすい関係にする効果もある。

例えば、「ゆったりカフェ」という活動を始めたところ、協議体に参加している本人だけでなく、友人や親戚も来てくれるようになり、輪が広がっていったという例もある。

応援団づくりは息の長い取り組みのため、生活支援コーディネーターなどは新たな活動団体に対して、活動・サービスが地域に定着していく中で取り組みの効果をアピールする、協議体メンバーとの協働でさらに関係を強化する、経験を伝えて後輩たちを支える側になるなどの提案とそのような機会づくりを続けていきましょう。

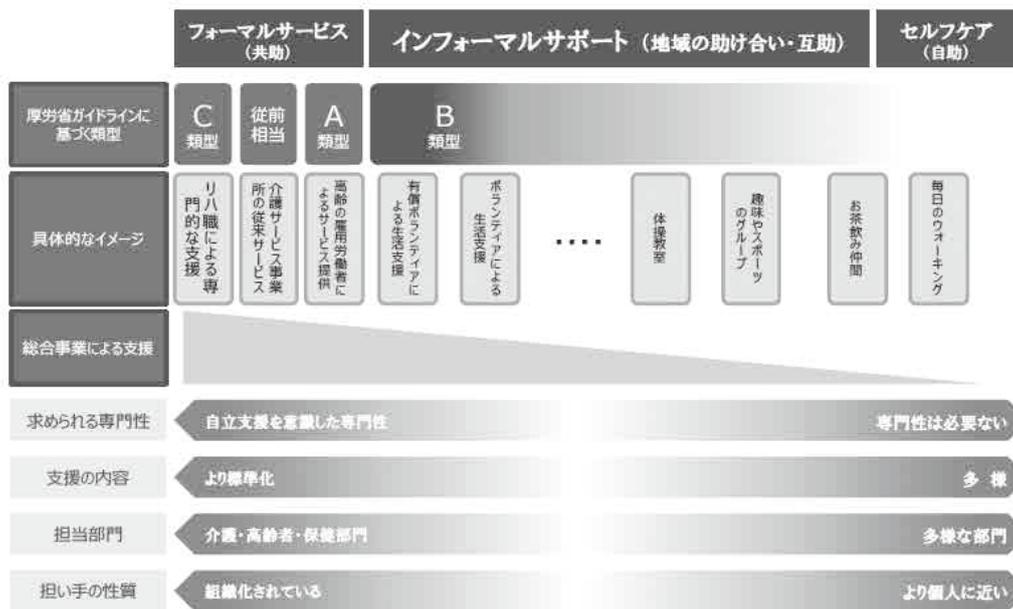
### 事例 サロンの立ち上げ・周知を支援（生活支援コーディネーター向けアンケート調査結果）

- ・音楽鑑賞や茶話会等を行うサロンを、町会が主体となり、民生委員や見守り支援員とともに運営を行っている。
- ・生活支援コーディネーターは企画会議から出席して立ち上げに関わった。立ち上げ後も定期的に関わることによって情報共有や活動の周知を行っている。またサロンへの参加を通して、地域活動をしている方や出演者等とのつながりを広げている。



なお、行政との協働で活動の基盤を整える方法としては、総合事業や一般介護予防事業を活用することも選択肢として考えられます。総合事業には多様な活動・サービスの実施にあたって補助（助成）や委託という方法があり、そのうち「住民主体による支援（訪問型・通所型サービス B）」という枠組みの活用が考えられます。ただし、その場合は民間の活動・サービスの主体性を損なうことのないよう、協働の目的や進め方を行政として検討し、団体・企業と共有することが求められます。

図表 28 総合事業によって活動の基盤を支援する際のイメージ



(出所) 三菱 UFJ リサーチ & コンサルティング『新しい総合事業の移行戦略 地域づくりに向けたロードマップ』(平成 27 年度)

## 担い手とつなげる

最初は小さく始めた活動やサービスが軌道に乗り、継続的な取り組みになっていくには、核となって立ち上げに関わった人だけでなく、新たな担い手を巻き込んでいく必要があります。高齢者の生活にとって欠かせない存在になるほど、担い手づくりは重要な課題になります。

団体自身が担い手づくりに取り組むのと合わせて、地域としても新たな担い手とつなげる支援をすることが重要です。立ち上げ段階は試行錯誤の場面も多いことから、活動・サービスのねらいや担い手に期待する役割を住民にわかりやすく伝えることがポイントです。生活支援コーディネーターなどが“通訳役”を担う、新たな担い手が関わりやすい役割を提案するといった支援・助言が有効です。

### 事例 住民によるサービス提供「暮らしのサポートセンター」【竹田市】

平成 24 年から立ち上げ始めた「暮らしのサポートセンター（くらサポ）」では、サポーター（活動会員）がちょっとした困り事などへの対応をしている。サポーターの養成や、75 歳以上の方を対象とした個別訪問による生活課題実態調査を行い、サービスの展開につなげている。

## 体制整備事業を通じて開発された活動・サービス (生活支援コーディネーター向けアンケート調査結果)

### 児童センターとのタイアップ企画

高齢者と児童センターを利用する子ども達と防災マップなどを作成して世代間交流を行う。また児童センターで行っている子ども食堂のボランティアとして高齢者が活躍できる場を広げていく。

### お互いさまサロン

民間企業、自治会、老人保健施設、特養と連携して無料で活動場所を貸してもらい、歩いて通える介護予防サロンを展開している。

### ミニマルシェ

スーパーが閉店し買い物に不便をきたしている地域の方の買物支援のため、サロンや歌おう会など人が集まる場で、シルバー人材センターや地元企業の数店舗に協力してもらい、ミニ市場を開催している。

### 公園を活用した居場所づくり

高齢者がまちづくりに参加するきっかけづくり、花の管理を通じた介護予防や居場所づくりを目的に、使われていない公園の在り方を見直し、自治会や地域住民と連携して花いっぱい活動を展開している。

### らいふサポーター派遣事業

日常生活において15分程度のちょっとした困りごとを抱えている一人暮らし高齢者に対しサポーターを派遣し支援する。

### 街なかひと休みイスプロジェクト

市民活動として街なかに「ひと休みイス」を置くことで外出支援になると考えて、まず1ヶ所の地域包括支援センターが地域でプロジェクトを実施し始めた。

### 買い物支援の移送サービス

介護事業所の協力のもと、スーパーと自宅の往復を試行的に実施している。送迎は事業所が社会貢献活動として運転手付きで協力、買物支援を必要とする高齢者の情報は担当民生委員がリスト化し、乗降や買物、休憩スペースでのおしゃべりをサポートするボランティアなど、多くの方がそれぞれできることで協力し合っている。

### 地区ボランティアセンター

地区まちづくり推進委員会と同地区社協が協賛し、高齢者の日常生活の困りごとを支援する活動を立ち上げた。活動内容は事前のアンケート調査により困りごとの上位4番目までの話し相手、草取り、部屋清掃、ゴミ出しで、地区内でボランティアを募集して活動を行っている。

# 資料編

---

# 1 参考文献・ウェブサイト

## ●厚生労働省ウェブサイト

### 介護予防・日常生活支援総合事業

事業のガイドライン、市町村向け研修資料、介護予防や生活支援サービスに関する事例を掲載。

<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000074126.html>

「地域づくりによる介護予防を推進するための手引き」（平成 27 年 3 月）（三菱総合研究所）

[http://www.mri.co.jp/project\\_related/roujinhoken/uploadfiles/h26/h26\\_07\\_tebiki.pdf](http://www.mri.co.jp/project_related/roujinhoken/uploadfiles/h26/h26_07_tebiki.pdf)

### 生活支援サービスの充実と高齢者の社会参加

生活支援コーディネーターの育成に関する資料や、保険外サービス活用ガイドブックを掲載。

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

## ●新地域支援構想会議の構成団体の発行物

「住民主体の生活支援サービスマニュアル」（平成 27～28 年）（発行：全国社会福祉協議会）

第 1 巻 助け合いによる生活支援を広げるために～住民主体の地域づくり～（新地域支援構想会議 編）

第 2 巻 身近な地域での見守り支援活動（社会福祉法人 全国社会福祉協議会 地域福祉部 編）

第 3 巻 居場所・サロンづくり（公益財団法人 さわやか福祉財団 編）

第 4 巻 訪問型サービス（住民参加型在宅福祉サービス）（住民参加型在宅福祉サービス団体全国連絡会 編）

第 5 巻 食事サービス（一般社団法人 全国老人給食協力会 編）

第 6 巻 移動・外出支援（特定非営利活動法人 全国移動サービスネットワーク 編）

第 7 巻 宅老所（宅老所・グループホーム全国ネットワーク 編）

「全社協ブックレット (4) 地域にひろげよう“お互いさま”の生活支援サービス～新たな介護予防・日常生活支援総合事業の展開にむけて～」（平成 27 年 1 月）（社会福祉法人 全国社会福祉協議会）

「生活支援サービス」が支える地域の暮らしー地域に根ざした地域包括ケアづくりー（平成 23 年 3 月）（社会福祉法人 全国社会福祉協議会 生活支援サービスの普及促進に関する調査研究委員会）

[http://www.shakyo.or.jp/research/2010\\_pdf/livelihood\\_support\\_all.pdf](http://www.shakyo.or.jp/research/2010_pdf/livelihood_support_all.pdf)

「新地域支援 助け合い活動創出ブック【改訂版】～足りない助け合い活動の創出とネットワークづくり～」（改訂：平成 27 年 6 月）（公益財団法人 さわやか福祉財団）

[http://www.sawayakazaidan.or.jp/new\\_community\\_support\\_project/support\\_book.html](http://www.sawayakazaidan.or.jp/new_community_support_project/support_book.html)

## ●コミュニティビジネス、企業などが関わる生活支援サービス

地域における生活支援サービス提供の調査研究事業報告書（平成 27 年 3 月）（総務省）

[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01gyosei09\\_02000033.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyosei09_02000033.html)

コミュニティビジネス事例集 2015 健康・高齢者生活支援サービスに関する先進事例（平成 27 年 3 月）（経済産業省 関東経済産業局）

[http://www.kanto.meti.go.jp/seisaku/community/index\\_cb-example.html](http://www.kanto.meti.go.jp/seisaku/community/index_cb-example.html)

高齢者の生活支援及び見守りネットワークの構築における民間企業等の機能に関する調査研究事業（平成 22 年 3 月）（一般社団法人 シルバーサービス振興会）

[http://www.espa.or.jp/surveillance/h21\\_05report.html](http://www.espa.or.jp/surveillance/h21_05report.html)

## ●小さな拠点づくり

住み慣れた地域で暮らし続けるために～地域生活を支える「小さな拠点」づくりの手引き～（平成 28 年 3 月）（内閣官房内閣府）

<http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sousei/about/chiisanakyoten/chiisanakyoten-tebiki.pdf>

実践編「小さな拠点づくり」ガイドブック（平成 27 年 3 月）（国土交通省）

[http://www.mlit.go.jp/kokudoseisaku/kokudoseisaku\\_tk3\\_guidebook.html](http://www.mlit.go.jp/kokudoseisaku/kokudoseisaku_tk3_guidebook.html)

## ●地域運営組織

地域の課題解決を目指す地域運営組織－その量的拡大と質的向上に向けて－最終報告（平成 28 年 12 月）（地域の課題解決のための地域運営組織に関する有識者会議）

[http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sousei/meeting/chiisana\\_kyoten/rmo\\_yushikisyakaigi/rmo\\_yushikisyakaigi-saishuuhoukoku.pdf](http://www.kantei.go.jp/jp/singi/sousei/meeting/chiisana_kyoten/rmo_yushikisyakaigi/rmo_yushikisyakaigi-saishuuhoukoku.pdf)

集落ネットワーク圏の形成に向けた地域運営組織の取組マニュアル（平成 28 年 3 月）（総務省）

[http://www.soumu.go.jp/main\\_content/000403262.pdf](http://www.soumu.go.jp/main_content/000403262.pdf)

暮らしを支える地域運営組織に関する調査研究事業報告書（平成 27 年 3 月）（総務省）

[http://www.soumu.go.jp/menu\\_news/s-news/01gyosei09\\_02000035.html](http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyosei09_02000035.html)

## 2 アンケート調査の実施概要

### (1) 自治体向けアンケート調査

目的	各市区町村における生活支援体制整備事業の取り組み状況に関する実態を把握すること	
調査の概要	調査対象・発送数	全国の各市区町村 生活支援体制整備事業担当部署
	配布・回収方法	メールにて発送、専用ウェブサイトにて回答
	実施期間	平成 29 年 1 月 11 日(水)～平成 29 年 2 月 1 日(水)
	回収結果	計 1,170 市区町村

### (2) 生活支援コーディネーター向けアンケート調査

目的	生活支援体制整備事業の取り組みに関して、生活支援コーディネーターが感じている成果や課題を把握すること	
調査の概要	調査対象・発送数	全国の各市区町村の第 1 層生活支援コーディネーター 1 名、第 2 層生活支援コーディネーター 1 名
	配布・回収方法	メールにて発送、専用ウェブサイトにて回答
	実施期間	平成 29 年 1 月 11 日(水)～平成 29 年 2 月 1 日(水)
	回収結果	814 人 うち第 1 層生活支援コーディネーター 612 人 第 2 層生活支援コーディネーター 165 人 配置方法は未定 37 人

※上記の調査報告書は、株式会社日本総合研究所のウェブサイトに掲載している。

# 3 検討経緯

本ヒント集の作成にあたっては、「新しい包括的支援事業における生活支援コーディネーター・協議体の先行事例の調査研究事業」の検討委員会の皆様、及び事例インタビュー先の皆様にご協力頂いた。

## ●検討体制

(検討委員会 委員) (敬称略)

氏名	所属
清水 肇子	公益財団法人さわやか福祉財団 理事長
◎諏訪 徹	日本大学 文理学部社会福祉学科 教授
武安 眞珠	公益財団法人 調布ゆうあい福祉公社 事業課 担当主幹
中村 美安子	神奈川県立保健福祉大学 保健福祉学部社会福祉学科 准教授
平井 庸元	社会福祉法人 全国社会福祉協議会 地域福祉部 副部長

(検討委員会 事務局)

氏名	所属
山崎 香織	株式会社日本総合研究所 創発戦略センター マネジャー
齊木 大	株式会社日本総合研究所 創発戦略センター シニアマネジャー
辻本 まりえ	株式会社日本総合研究所 創発戦略センター

(アドバイザー)

氏名	所属
谷内 一夫	厚生労働省 老健局 振興課 課長補佐
寺崎 謙	厚生労働省 老健局 振興課 地域包括ケア推進係 生活支援サービス係 主査
三政 貴秀	厚生労働省 老健局 振興課 地域包括ケア推進係 生活支援サービス係

## ●事例掲載先

北海道函館市、北海道池田町、宮城県多賀城市、群馬県藤岡市、東京都立川市、東京都武蔵野市、東京都調布市、神奈川県秦野市、新潟県新潟市、滋賀県近江八幡市、福岡県福津市、大分県竹田市

※本調査研究は、平成 28 年度老人保健健康増進等事業として実施したものです。

平成 28 年度 老人保健事業推進費等補助金 老人保健健康増進等事業  
新しい包括的支援事業における生活支援コーディネーター・協議体の  
先行事例の調査研究事業 報告書

～高齢者の活躍と暮らしを応援する地域づくりのヒント集～

平成 29 年 3 月  
株式会社日本総合研究所

〒 141-0022 東京都品川区東五反田 2-18-1 大崎フォレストビルディング  
TEL : 03-6833-5370 FAX : 03-6833-9479



