

## ■□ 第2分科会

### 超高齢社会における生協の福祉の今

浜岡 政好（佛教大学名誉教授）



#### 解題

おはようございます。第2分科会は「超高齢社会における生協の福祉の今」というテーマで、3つの報告を中心に進めさせていただきたいと思えます。

進行役を務めます私は、暮らし福祉研究会のまとめ役をしています浜岡と申します。

われわれの研究成果は冊子というかたちでお手もとにお配りしていますが、かなり分厚いものになり、読んでいただくにも最初の手がかりが必要かなと思ひ、この分科会を企画しました。

近畿圏を中心に、多くの購買生協におじゃまさせていただき、福祉という切り口で購買生協の現況を調査研究してきました。この研究会をつくったきっかけは兵庫県姫路医療生協の調査を当研究所がお引き受けしたことからです。姫路医療生協が地域で展開している介護や医療の調査をさせていただきましたが、地域のなかで最期まで組合員の暮らしを支えること、健康を守るとはどういうことなのか等、いろいろ学ばせていただきました。

そこで生活協同組合にとって地域包括ケアとは何かをわれわれなりにまとめたいと考えて、暮らし福祉研究会を立ち上げたのですが、少し方向転換することになりました。最初は医療生協を中心に地域包括ケアの実践を追っていくことを考えていたので

すが、この研究会が中心になって総会シンポジウムを企画することになり、わが研究所の会員の多くが購買生協ですので、購買生協を中心に据えて、購買生協という立場から地域包括ケアをとらえればどうということになるのかを調査研究することにしました。

それで行き着いたのが「まちづくり」です。購買生協にとっての地域包括ケアとは、購買生協が持っている購買事業を中心にした総合力によって、地域の人たちの困りごとに応じていくこと、つまり、「まちづくり」なわけです。そのやり方は生協によって多様なかたちをとっているわけで、こういう仮説を手がかりにしながら、3年ぐらひかけて各生協を訪問したり、お招きしてお話を聴かせていただきました。

その結果が報告書なのですが、きょうはそのうちの3つの報告を中心にしたいと思います。

1番目は「当事者性を生かし、現場から地域の支え合いを考える」というテーマで、立命館大学の中川先生を中心に、京都市西京区の洛西ニュータウンをフィールドにしながら、京都生協だけでなく地域のさまざまな社会資源がどのように絡み合っていくと本当に安心できる地域ができるのか、地域包括ケアはどのようなかたちでできあがっていくのか、ということをお話しさせていただきます。

併せて西京区の社会福祉協議会で地域支え合い活動創出コーディネーターをされている小原さんからも、さまざまな社会資源についてお話が伺えるかと思えます。

2つめの報告は「自宅で最期まで-暮らしを支える10の基本ケアとICT活用の試み」がテーマです。

生協のケアを「10の基本ケア」という形で、明快に打ち出し、実際に地域で展開されているのが社会福祉法人協同福祉会の実践です。最期まで自宅で暮らすことをどのように支えるのかということでの最前線の取り組みのひとつをご紹介します。ご紹介します。ご紹介します。

最後の3つ目の報告は、われわれの「包括ケアはまちづくりなのだ」という仮説をかなり早い時期から地域で展開してきたのがコープあいちです。単に生協だけでなく、地域のさまざまな活動体を横につないでいきながら、地域を安心できる場にしていく非常に貴重な取り組みをしておられますので、このコープあいちの取り組みをご紹介します。ご紹介します。ご紹介します。

それでは、報告Iを中川さんと小原さん、よろしくお願ひいたします。

## ■報告I「当事者性を生かし、現場から地域の支え合いを考える」

中川順子（立命館大学名誉教授）

小原滉平（西京区地域支え合い活動創出コーディネーター）

【中川】ものごとは、角度を変えてみれば、かなり違った風景が見えます。生協の事業や活動についても、「地域におけるケアのための支え合いの社会資源」という角度から、見直しをかけたら、どのような風景が見えるか、それが報告の柱になります。

ここでは、「地域」を、以下のように考えます。

第一に、「生活圏」、つまり、「生活の客観的な基本的条件が、セットとしてきちんと整備され、そこで社会的交流が自然に行われる最大限度の圏域」です。ある種の線引きされた空間です。また、ここでは、その地域での「ケアのための支え合いの社会資源」（以下、「支え合い社会資源」）を、3層構造として考えています。1層目は、「日ごろの付き合い関係」—「お願い」と声をかけられるご近所や友人関係—と、「付き合い関係の先にある支え合いグループ」—支え合いを目的とした、インフォーマルな有償または無償のグループ—です。2層目は、地域の社協や自治会などの地縁団体・NPOなどです。1層目のひと回り外側にあつて、組織的・継続的支援を期待できます。これらが主体的に住民のニーズに対応できれば、地域に即した支え合い社会資源になっていきます。生協は、ここに位置づけられると考えます。3番目の層は、さらにその外側の、行政や地域包括支援センター、社協など、介護保険制度を軸とした制度的支援です。「日ごろの付き合い関係」という土台の上に、以上の3つが、重層的に、家族の脆弱な自助力を補完する地域の支え合い社会資源を形成していると考えます。

今回取り上げる地域は、京都市の洛西ニュータウン—私が要介護4の夫と住んでいる地域—です。主に京都生協が活動していますので、京都生協の事業と組合員活動を、洛西ニュータウン地域の「支え合い社会資源」という角度からみることになります。

まず、洛西ニュータウン（以下RNTと略称）は、1976年の入居開始から約40年。高齢化率は、37.3%。高齢化のスピードは

京都市で第1位です。RNTは、都市部の急激な高齢化を体現した地域といえます。RNTは、先ほどの生活圏の定義に照らして、「地域」ととらえることが出来る居住空間です。

では、「支え合いの社会資源」という角度から、京都生協のRNTでの活動を見直したら、どのような景色が見えてくるでしょうか。まず、店舗です。「コープらくさい」店は、RNTの端にあります。この地域での京都生協の顔、です。「食」を提供するだけでなく、「おかいものサポートカー」と「おかいもの便」の発着拠点です。「おかいものサポートカー」は、車で15分圏の買い物送迎車、「おかいもの便」は、スーパー撤退後の買い物難民支援として、地域・NPO・生協・社協の協力で発足したものです。店の集会室は、組合員活動の拠点になっており、市民活動にも貸し出されています。個配は、共同購入を上回る数になっていますが、利用者の虚弱化や認知症の増加のため、宅配担当者は、現場一届け先で一、ケアや支え合い役割を発揮するというケースが出ています。

その他「夕食サポート」や、京都市の「支え合い型支援事業」の受け皿として事業化された生活支援サービスがあります。RNTという同じ地域で、こうした、地域の支え合い資源という性格をもつ事業群が動いているわけです。しかし、これらの事業群は、京都生協の組織系列にごとに縦割り運営され、「地域」として、重要な支え合い資源となる事業連関であるとは認識されていないようです。

次に、RNTでの京都生協の組合員活動を「支え合いの社会資源」という視点で、見直してみます。「くらし助け合いの会」(以下「会」)は、「支え合いの社会資源」そのものですが、認知度は生協内でも低く、支

部や店舗の職員に対し、認知を求めて「お知らせ行動」をしています。その結果、店舗での相談事を「会」につなぐなど、「会」と「店舗」・「支部職員」「夕食サポート」との連携事例も出てきています。RNTでの「会」の利用者は、16人ぐらいです。近年は「会」に対し、地域包括支援センターやケアマネから、介護保険の対象外の人びとへの支援要請が多く、「会」には、介護保険制度の補完役割も果たしているわけです。

RNTで活動している組合員は50名前後で、5つのクラブとエリア会に属しています。エリア会は、エリア選出ですが、組合員リーダー養成を目的とし、エリアに責任はありません。クラブはそれぞれ所轄が異なりますが、ほとんどが、洛西店の集会室を活動拠点としています。それぞれのクラブは、相互に協力する場面もあり、ゆるやかに結びつきを持っています。また、クラブの集まりや店舗でイベントを地域に開放し、子どもたちやお年寄りなど地域の方々の参加もあり、地域への広がりも持ち、今後の交流が期待できそうです。京都生協西ブロックでは、近年、「地域コーディネーター担当」が新設され、地域の組合員活動のネットワーク化や、西京区社協との関わりをつくらうとするなど、地域のつながり意識しているようです。

RNT地域には、住民が担うさまざまな「支え合いの社会資源」があります。主なものは、学区を基礎として活動している自治会、女性会、老人会、学区社協などの地縁組織です。また、元気老人の活動を支える「洛西老人福祉センター」は、25の同好会とのべ5万3千人の年間利用者を持っています。その他、住民によるボランタリーな市民活動―「居場所」「まちづくり」「地域支えあいボランティア」の諸団体が活動

しており、京都市の中でもかなり活発な地域といえます。親団体を持つ「助け合いの会」も活動しています。乙訓医療生協の「支え合いの会」、新日本婦人の会の「紫陽花の会」、URの「おたすけっと洛西」などです。京都生協の「くらし助けあいの会」もその一つですが、いずれも組織内を支援対象としています。これらの会は、「ニーズは増えているはずなのに、利用が増えない。むしろ減っている」、「付き合いがない人には頼みづらい、と、利用が増えない」、「担い手が足りない上に、高齢化」といった悩みを抱えて頑張っています。RNTという地域には、こうしたさまざまな住民や社協などの活動があり、支え合いの社会資源として、ケアのまちづくりの担い手になっているのです。こうした活動をつなぎ、地域をカバーできる資源連携の構築のためには、プラットホームが必要なのだと思います。

京都生協の活動は、上述の通り、事業・組合員活動の一定部分は、「支え合い社会資源」としての評価できる側面を持つものです。組織としての明確な位置づけが無くても、職員や組合員ひとりひとりの実践によって、生協は「RNT地域の支え合いの環」のひとつ、になりつつあるのです。この点をしっかりと確認し、組織として共有していくことが大切です。生協の「地域の支え合いの社会資源」としての活動を地域に「見える」化し、地域とのつながりを広げ、「支え合いの環」の一つにとどまらず、地域のプラットホームを目指してほしいというのは、期待が大きすぎるでしょうか。

**【小原】**西京区には17の学区があります。行政も本所と洛西支所というかたちで分けられていて、洛西には7つの学区があります。西京区は、右京区・南区・長岡京市・

向日市・亀岡市、大阪府の高槻市等と隣接しています。

洛西地域、洛西ニュータウン内は新林学区・福西学区・境谷学区・竹の里学区という4学区に分かれています。

私からは、生協とは違った切り口で、地域での支え合いの取り組みなどを報告させていただきます。

まず、居場所づくりから生活支援の取り組みが始まった事例です。

この居場所では、筋トレやレコードコンサートなど、健康づくりと介護予防を目的とした活動が多く展開されています。居場所を続けるなかで、あるとき、お客さんから「入院することになって、花の水やりができへん。どうしよう」とか「電球が切れて、長いことほったらかしで…。替えたいんやけどなあ」という声が聞かれるようになったそうです。それで、この居場所を運営している男性が、「ちょっとしたお手伝いを、グループをつくってできないか」と考えられたのが、きっかけとなりました。

ちょうどそのとき、京都市の地域支え合いボランティア活動助成事業に助成申請して、居場所スタッフ等に声をかけて、生活支援グループの設立を検討されました。まず、スタッフさん等が集まって、「自分たちは、どういう目的でやっていくのか」「活動の心構えは?」「チラシの作成はどうしていこうか」といった相談から始めました。

そして、昨年9月頃から実際に生活支援グループを設立されて活動を始められています。グループ設立後は、「ゆっくり、ほちほちと、自分たちのペースで、みんなと相談し合いながら、楽しくやっぺいこう」をモットーに活動されています。

2つ目の取り組み事例は、UR賃貸住宅での、「おたすけっと洛西」という生活支援グループです。昨年4月頃から活動を始

められました。

私は定期的に活動状況を聴かせてもらったり、そのつどサポートをさせていただいたりしています。

利用者は女性が多く、依頼内容の上位5つを見ますと、1. 清掃、2. 大型ごみ・植木鉢等の搬出、3. 高所作業（電球交換、エアコン掃除）、4. ゴーヤネット張り・撤去、5. 大型家具・物置等の移動、買い物・病院の付き添いとなっています。

3つ目の取り組み事例として生活支援グループ交流会です。電球交換や草むしり等、高齢者の「ちょっとした困りごと」に支援を行う団体に対して、活動経費を助成する「地域支え合いボランティア活動助成事業」を受けた助成団体による交流会を行いました。助成団体は、京都市で16団体、そのうち西京区には4つの団体があります。この4団体とも洛西地域にある団体ですので、洛西地域は本当に支え合いの活動が進んでいるなと感じているところです。

「支え合い」は、「支える行為」と「支えられる行為」の2つがあって成立しますから、双方向の関係だと思えます。ただ、「支え合い」の現実には、みなさんも感じておられるかと思いますが、どちらかといえば「する側」から「される側」への一方通行の関係になっているのではないかと思います。

「支え合い」と「制度」の関係について言えば、たとえば地域にお住まいの、ひとり暮らしのおばあさんがおられたら、近所のおじさん・おばさんが、「何か困ったことがあったら遠慮しないで言ってね」と声をかけますね。地域では、こんな光景がよく見受けられます。

そこに訪問介護事業所などから制度に基づくサービスが入るようになると、近所のおじさん・おばさんは「福祉に関わるなら、これで安心だ」ということで、身を引いて

いくことが多々あります。これは地域では珍しくないことで、私はよく、『安心』があると『関心』がなくなる」という話をします。サービスが入る前はお互いがお互いに関心を持ち合っていたのですが、サービスが入ることによって、お互いに関心を持ち合うことがなくなってしまうことがあるわけです。

先ほど、「支え合い」は「支える行為」と「支えられる行為」の2つがあって成立すると言いました。言い換えると「支え合い」を「システム化」するということと言えますが、では「支援する側」を養成・育成し、「支援してほしい側」へ派遣するというのでいいのでしょうか。

ここでニーズの本質について考えてみたいのですが、みなさんのなかで、気軽に「助けて！」と言える方はいらっしゃいますか。なかなか手が挙がりませんね。

では、逆に、誰かから「助けて！」と言われたら、話を聞いたり助けたりできる部分もあるかなと思う方はいらっしゃいますか。やはり圧倒的に後者に手が挙がりますね。

つまり、ニーズの本質から考えると、私たちは「助けたい！」というニーズを持っているのかなと思いますが、逆に、「助けてほしい！」というニーズは表面化しません。実際、サービスが入った時点で手遅れの状態で、「なぜ、もっと早く言ってくれないのか」と言いたくなる状況があります。

となると、単に「支援する側」を養成・育成し、「支援してほしい側」へ派遣するというのではだめだとわかると思います。

「助けて！」と地域に言えると、先ほどのように「助けたい！」という気持ちを持っている方からたくさん手が挙がるのではないのでしょうか。たとえばAさんという認知症の方がおられたら、「一緒に散歩でき

ますよ」というボランティアがおられたり、「一日預かります」というボランティアがおられたり、「介護している娘さんのストレスを聞きます」というボランティアがおられたりするかもしれません。

一方、認知症のAさんにも、「おいしいお味噌汁をつくります」とか「絵本の読み聞かせをします」など、できることがあります。例えばサロンで、「私、昔から料理が好きで、味噌汁をつくるのもすごく得意なんや」ということだったら、逆にスタッフ側に回ってもらって、お味噌汁をつくってもらったり、作り方を教えてもらったりできます。「昔、絵本の読み聞かせをしていたの」という方だったら、子どもたちに本の読み聞かせをしてもらうことも可能だと思います。

最初に戻りますが、「支え合い」は双方向の関係ですので、「支援する」側と「支援される」側の一方通行ではなく、お互いが「できる」ことの交換かなと思います。

**【浜岡】** 第Ⅰ報告は「当事者性を生かし、現場から地域の支え合いを考える」というテーマで、お話ししていただきました。中川先生は、当事者から見て地域にどんな支え合いがあるかというかたちで、生協の社会資源や生協以外の社会資源について現状を報告されましたが、その到達段階をどう評価できるかという辺りについては、時間の関係で言及されませんでしたので、討論で深められたらと思います。

つまり、支え合いの社会資源は、生協も提供しているし、生協以外でも用意されていますが、当事者から見たとき、実際にそれがどの程度うまく使えるのか、または使にくいものなのか、あるいは足りないものがあるのか、という辺りは第2ラウンドで少しお話ししていただきたいと思いま

す。どうもありがとうございました。(拍手)  
続きまして、第Ⅱ報告に入りたいと思います。よろしく願いいたします。

## ■報告Ⅱ「自宅で最期まで一暮らしを支える10の基本ケアとICT活用の試み」

川口啓子（大阪健康福祉短期大学教授）

石丸大輔（社会福祉法人協同福祉会あすならハイツあやめ池施設長）

**【川口】** ここでは、社会福祉法人協同福祉会特別養護老人ホームあすなら苑の実践を中心に、それを支える「10の基本ケア」、**「ICTの活用」**を中心に紹介します。

協同福祉会は、ならコープが設立した社会福祉法人です。福祉事業を生協が直接担うのではなく、社会福祉法人によって展開するという方法で、次のような活動を目指しています。

1. 地域の元気高齢者も対象にしたサービスを展開する。
2. 高齢者の徒歩30分圏内で暮らしが成り立つ日常生活圏域を大切にする。
3. 自宅で最期まで暮らすための地域拠点となるよう連続したケアを提供する。これは、施設入所を目的にしない、ということです。
4. 社会福祉法人として専門家の配置によるサービスを提供する。

あすなら苑の入居者は、全員オムツをしていません。人として、「オムツをするのが当たり前」ではないからです。また、介護職員にとっては、「上手にオムツを換えられる」より「オムツはずしに成功する」ほうが働き甲斐があります。ここには、利用者の自立と働きやすい職場づくりがセットになった、QOL（Quality of Life）とQWL（Quality of Working Life）の相乗効果が生まれます。

さらに、介護のアプローチを大切にしています。特に、医療専門職の再教育を徹底し、「拘縮が残った。これ以上治療することがない。だから介護へ」という構図ではなく、「この人はどういう暮らしを取り戻したいのか」というアプローチから、専門職の役割を担ってもらいます。

こうしたあすなら苑の実践は10の基本ケア（下記）としてまとめられました。

### 【10の基本ケア】

- ①換気をする
- ②床に足をつけて椅子に座る
- ③トイレに座る
- ④あたたかい食事をする
- ⑤家庭浴に入る
- ⑥座って会話をする
- ⑦町内にお出かけ、外出する
- ⑧夢中になれることをする
- ⑨ケア会議をする
- ⑩ターミナルケアをする

日本生協連でも、「自宅で最期まで暮らせる地域へ」というテーマのもと、全国展開に向け始動しています<sup>1)</sup>。

「10の基本ケア」は、施設の実践から生まれましたが、地域で、自宅で最期まで暮らすためにこそ生かすべき考え方として受け止めることが可能（重要）です。なかでも、実践の土台となる①と②をご紹介します（③～⑩は本をお読みください<sup>2)</sup>）。

①の換気をする。窓を開けると気持ちがいい、ただそれだけがとても大切です。外気を吸い、季節を感じ、生きていることを実感します。よどんだ空気なかで生活しない、消臭剤でごまかさな。換気は、社会とつながる窓を開けることでもあるのです。たとえば、孫がひとり暮らしのおじいちゃん家に行くのであれば、「必ず、窓あちこち開けてね、1回でいいから。ついでに、一緒に散歩に行つてね」。こんな認識の広がり、セルフケアでもあり相互ケアでもあり、地域社会につながるのです。

②の床に足をつけて椅子に座る。座ると

いう動作は、日常生活で繰り返し現れる動作です。立つことも、歩くことも、足の裏にしっかりと体重を乗せてこそです。床に足をつけるのはそのため。元気なうちから少し意識するだけでも、将来は大きく変わるのではないのでしょうか。この動作を意識することが、排せつの自立（オムツ外し）、自分で食べる（経口摂取）を支えます。

「10の基本ケア」を、単なる動作（スキルや手順等）と捉えたら、それは違います。根底にある「地域社会とつながる」、「暮らしを意識する」ことによって、自らの介護予防、自立支援になる—そういう考え方なのです。だからこそ、ヘルパーら介護職員だけでなく、全ての人々に伝えるだけの価値があります。

「10の基本ケア」の実践はオムツ外しを成功させ、24時間サービスの実践にも生かされました。何の準備もなしに、いきなり24時間サービスに取り組むと言っても困難です。あすなら苑では、「10の基本ケアを徹底する」「医療との連携は慎重に行う」「他の事業所のケアプランは扱わない」など、「自宅で最期まで」を着実に導くため、丁寧に独自の段階を踏まえています。

こうした実践の周辺には、「あすなら安心システム」という住民参加型福祉の仕組みがあります。元気高齢者とつながり支える「あすなら安心支援システム」では、つながり連絡員制度、カフェの食事会、買物バス、一泊旅行の募参りまで催します。要介護者を支える「あすなら安心ケアシステム」では、要介護者を対象にテレビ電話やスマケアシステムによって在宅の暮らしを支えています。ここには、ICTの活用があります。

ICTの活用は、利用者の暮らしを支え、職員の働き甲斐を生み出しています。周辺業務の合理化・効率化をはかり、利用者

職員が触れ合う時間をつくりだしているのです。このことは、働きやすさ・働き甲斐を伴う職場づくりにもつながります。多額の予算を伴う ICT の活用には勇気がいりますが、その実際を協同福祉会あすならハイツあやめ池施設長の石丸さんから報告していただきます。

**【石丸】** 皆さん、こんにちは。あすならハイツあやめ池の石丸と申します。本日は法人内での ICT の取り組みの中のグループウェアと介護記録について報告させていただきたいと思います。

まずグループウェアですが、サイボウズ社のガルーンを導入しています。ガルーンを導入するまで他のグループウェアを使っていましたが、一部の機能しか使っていなかったことや事業規模が大きくなったこともあり、2016年にガルーンを導入しました。

主に管理職・事務職を中心に活用しています。何カ所かでは、幹部職員以外にも中間リーダー、ケアマネジャー、相談員、介護職、看護職もガルーンを持って、職員間の情報共有ツールとして活用しています。主にスケジュール、メッセージ、スペースというアプリケーションを活用しています。

スケジュールというのは、スケジュール帳が電子化されたものです。個人のスケジュールを管理だけでなく、チームのスケジュールも管理・共有する機能があります。特に現場の中間リーダーは、現場に入ったり、書類を作成したり、非常に忙しいスケジュールで動いていますので、それを「見える化」したり、会議の出欠を集約したり、施設長の所在の把握などに使っています。例えば私も施設長ですが、今日は京都で話をしていることが、皆にわかるわ

けです。

メッセージは、「あすならメール」と呼んでいまして、いわゆる社内メールです。個人や複数宛にメッセージを送って、さらにメッセージを送ったメンバーの中でコメントをつけて、やりとりできますので、法人内のコミュニケーションが非常に円滑になりました。

スペースという機能も、利便性が非常に高く、LINEに近い機能と考えていただければよいかと思いますが、何人かでグループを組み、そのグループの部屋の中で会話ができます。たとえばデイサービスの職員であれば、デイサービスの部屋をつくって、連絡ノートの代わりになるような機能を使うことができます。事業所全体の連絡事項を入れる部屋をつくって、そこを見てもらうようにもすることもできます。委員会活動やチーム活動で、事業所を超えたメンバーを編成する場合も、その部屋をつくれれば、いちいち集まらなくてもある程度はできます。

ガルーンの今後の活用計画としては、まだ全職員にIDを付与して活用する段階には至っていませんので、そこをやっていきたいと思っています。

また、今紹介した3つの機能以外にも、ワークフローという機能を使って、紙を回して印鑑を押して決裁するという従来の方法から電子決裁に変えて、スピーディーにすることなども考えています。

次に、スマケアシステムについてです。これは、定期巡回随時対応型訪問介護看護という24時間サービスに特化したシステムです。

最大の特徴は、すべてスマートフォン一台で介護記録ができる点にあります。今日の予定の確認や、そのケア記録が、スマートフォンから簡単にできます。スマート

フォンだけでなく、パソコンも使えますが、パソコンでは主に計画作成やオペレーション業務に使います。オペレーターや管理職はパソコンから各ヘルパーのスマートフォンに指示を出すことができますので、紙は不要で、基本的にパソコンとスマートフォンで完結できます。

実際にどのようにケアの記録をとるかという、スマートフォンから「スマケア」のアプリを立ち上げて、職員のICカードをスマートフォンに読み込ませます。スーパーやコンビニの店員が自分のICカードをピッと読み込ませるようなイメージです。そうすると、その職員がいまから仕事をするという認識をシステムがするので、その職員の今日のケアのスケジュールが一覧で出てきます。

実際に利用者宅を訪問したら、玄関に貼らせていただいているICタグをスマホで読み込みます。そうすると、そのお宅を訪問したと認証されますので、それからケアを開始します。

介護記録は、画面上の項目があるので、実施ケアした項目にチェックを入れるだけです。特記事項があれば、メールを打つように入力します。入力が苦手な職員もいるので、音声入力もできます。言葉では伝わりにくい状況があれば、撮影モードがありますから、そのまま撮影して、記録に添付します。

スマケアシステム以外でも、基本的には定期巡回の訪問介護職員は業務中、スマートフォンを持っていますから、スマートフォンからガルーンを閲覧したり、LINEを使ってヘルパー同士の連絡ができます。「クックパッド」でレシピを検索したり、「奈良市ごみ分別アプリ」でゴミの日の情報なども見ることができます。

テレビ電話については、2つのタイプの

テレビ電話を定期巡回随時対応型訪問介護看護（24時間サービス）に登録している方に無料で貸与しています。基本的にはすべての利用者宅に設置させていただいて、ボタン1つでつながるようになっていきます。

機能的には、定期連絡というのがあります。朝晩の安否確認が必要な方は定期連絡をプランに入れさせてもらい、事業所から電話をかけます。

緊急連絡の機能もあって、「ベッドから落ちたから助けてほしい」とか「ちょっとしんどくなってきた」といった緊急時には連絡をいただいて、必要性があれば緊急訪問をしています。

これらのシステムの今後の課題ですが、現在は訪問系サービスだけがこのシステムを入れています。しかし、施設系やデイサービスなどは紙媒体でやっていて、訪問系は電子化しているというのでは非常に効率が悪いです。すべての現場で電子化できないかと模索しています。また、スマートフォンを使えない職員もいますので、スマートフォンやタブレットの普及と操作教育も必要かなと思っています。サービス間の壁をなくしたいので、デイサービスだけで蓄積していくとか、定期巡回だけで蓄積していくのではなく、利用者を軸にして、すべてのサービスの情報が見えるようにできないかとも思っています。

さらに、職員だけでなく、地域住民やご家族の方もスマケアシステムを閲覧することができますので、「ご家族にはここまで見てもらおう」とか「地域の方にはここまで見てもらおう」というふうにして、地域にもICTを広げていけたらいいなと思っています。

以上で私からのご報告とさせていただきます。ありがとうございました。

【川口】 あすなら苑の取組は、10の基本ケア、ICTの活用、24時間サービス、あすなら安心システムによって、総合的に成り立っています。そうして、あすなら苑が地域の相談窓口となり、安心のシンボルとなっています。

私たちは、ここから何を学び取ることができるのでしょうか。「高齢者がたくさんいる」「誰もが歳をとる」というシンプルな事実を介して、「自宅で最期まで」が支えあい成り立つ地域社会を築いていきたいと思えます。

【浜岡】 介護という仕事のあり方や、介護を受ける側の暮らしの質や人生の質を、どうやって改善していくかを、あすなら苑の実践を通してお話ししていただきました。

併せて、ICTの活用によって節約された分が人と人との会話に向けられるという実践も報告していただきました。それについてはご質問もあろうかと思いますが、とりあえず現在の状況を報告していただきました。ありがとうございます。(拍手)

続きまして、報告Ⅲ「まちづくりを考えるー福祉の視点からー」は、コープあいちの取り組みを中心に、そこで行われているさまざまな取り組みを、まちづくりという観点から切り取ったご報告になろうかと思えます。よろしくお願ひします。

#### 注

- 1) 日本生協連として、2018年5月22日にプレスリリース。
- 2) 『あなたの大切な人を寝たきりにさせないための10の基本ケア』『人間力回復』いずれも、(株)クリエイツかもがわ。

### ■報告Ⅲ「まちづくりを考えるー福祉の視点からー」

上掛利博（京都府立大学教授）

向井忍（生活協同組合コープあいち理事長スタッフ）

【上掛】 今回、私は5月22日に名古屋市と豊明市、6月11日に新城市と設楽町を、向井さんと一緒に調査してきました。この地域での協同の新しい動きを福祉のまちづくりという点でどのように捉えることができるのか、最初に私からお話しして、その後、スライドを使って向井さんから、愛知県の各地域における生協がかかわる多様なまちづくりの取り組みについて福祉の視点から紹介していただく、というように分担したいと思えます。

旧めいきん生協は、1990年ぐらいから「くらしの相談室」を設け、そこが窓口となってくらしの助け合いなどにつながりという活動をしてきました。

2007年から「安心して暮らせるネットワークづくり」を始められ、2010年にみかわ市民生協と合併してコープあいちが発足したときのスローガンが「福祉の視点ですべての事業と活動を進める」というもので、このように大きな打ち出しをされたのは非常にインパクトがありました。2011年の東日本大震災を受けて、2012年愛知県の地域支え合いモデル事業としてそれが発展し、さらに2014年からは「安心して暮らせるまちづくり」へと展開しています。このように、「地域へ」という方向性が明確に打ち出されています。そのなかで注目したいのは、生協が全面に出るのではなく、組合員が地域住民として生活発で主体的に地域での取り組みを進めていることです。ここに、コープあいちの取り組みの特徴(=

地域づくり)があるのではないかと思えます。

これまで継続的にコープあいちの福祉について調べてきてわかった、「福祉のまちづくり」の特徴は、次の5つに集約できると考えます。

1つは、アウトリーチ(=福祉の出前)が徹底していて、移動販売でも店舗でも、何をするにも相談会がくっついていることです。つまり、相談と一緒に事業がなされていることが、「福祉の視点ですべての事業や活動を」という時の大切なポイントになっています。

2つめは、「オールあいち」という言い方をしていないことです。「地域ごとに違う」ということで、愛知県内の異なる地域のそれぞれの特性に根ざした取り組みが行われているのが印象的でした。NPO、医療生協・JA・大学生協などと一緒になって活動し、それぞれの地域のニーズに合った取り組みが行われています。

3つめは、コープあいちが持っている生活協同組合としての「総合力」に注目して事業が行われていることです。

4つめに、組合員の参加を広げていく観点に立って、取り組みが積み重ねられていることです。

5つめは、問題を次々に発見し、それを解決する活動をしながらかんでいくという取り組み(交流集会)がなされてきていることです。

これらの上に、今日までのコープあいちの福祉の取り組みの発展がありました。

ホームヘルパーの方たちの文集『おかげさまで5周年』が2016年に発行されています。仕事を始めて2年目の方が「毎回ヘルパーに行くと、そこで学ぶことがある。そして、自分が気づいて反省する」「家と同じ仕事をしていても楽しい」と書いてお

られます。また、最初は拒否をしていた利用者さんから「ありがとう」と言われたときに、「こんなに幸せな仕事があったのかと思った。家では仕事のようにうまくはできないけれども、ヘルパーをしているおかげで少しはやさしくなれた」というのです。

この本には、人間がやさしくなれるという変化(=物語、ドラマ)がたくさん書かれています。「自分の親だから同居したが、40年間別々に暮らしてからの同居というのは簡単ではない。けんかばかりやっている」と愚痴ったら、利用者さんが母親の思いを理解して話をしてくれ、「親から見れば子どもはいくつになっても子どもなのだから、お母さんはあなたのことを思っているのよ」と諭され非常に身に沁みたとという経験も書かれています。

このようなヘルパーさんが550人以上も誕生し、地域で活動しながら学習をし、自分の仕事を通じて家族や地域のことを見つめ直していることが、まちづくりを考える上で大きな力になりつつあります。

2015年の総会記念シンポジウムで、私は、「地域包括ケアを地域の実情に応じてカスタマイズする必要がある」という報告をしましたが、今回、愛知県のいろいろな地域を訪問して、「地域包括ケアの制度の枠を超える必要性」ということについて考えさせられました。というのは、「安心して暮らし続けられるように社会を具体的に変えていく」ためには、地域の歴史・言葉・食・文化なども含めた「広い意味での環境」を整えていくことが今日的な課題になっていると思うからです。地域包括ケアという制度だけではなく、もっと広く社会環境まで含めて考えるという観点からコープあいちの福祉の取り組みを見たらどうなるか、ということが1つめの視点として浮かび上がります。

2つめの視点として、向井さんと「強い協同と弱い協同」という話をしたとき、私は「弱い」ではなく、「小さな」とか「やさしい」と言い換えたほうがぴったりするのではと思いました。「小さな協同」や「やさしい協同」をどのように広げて積み上げていくか、これがコープあいちの取り組みの“要”になっています。その結果、どのような「想わざる効果」が生まれているかを、きちんと見ておくことが大切ではないでしょうか。組合員さんが気づいた問題をきちんと話し合えるような雰囲気や場所をつくる。そして、問題を解決していくことを積み重ねていくなかで、住民の主体的な力量も形成されていくと考えます。

3つめに、先週、京都府立大学に山田洋次監督が来られました。学生が「山田監督の作品は、人と人とのつながりを描いているのですか？」と質問したら、監督は「それは違う」と即座に否定されて、「人と人とのつながりを描くのは当たり前だ。そうではなく、例えば対立関係もつながりなのだ。そういう関係のなかで人間がどのように変わっていくのか、というドラマがあるから映画になる」という話をされました。それまでの自分を否定して新しい自分になっていく「人間の変化」と、そのなかで「人間って、そういうところあるよなあ」と感じてなんだかうれしくなる。そういう「共感に基づく笑い」がある。この人間の変化と笑いがあって、私たちが幸せに暮らせる地域になっていくのだと考えさせられました。

福祉というのは人間が相手の仕事ですから、マニュアル通りにはいかない。創意工夫が必要です。「創意工夫をする福祉」は楽しい仕事であり、福祉の楽しい側面をどのように見つけられるかが、これからの協同組合がかかわる福祉の役割なのではないでしょうか。

21世紀の協同組合の姿として、持続可能な開発すなわち「社会の発展」や「人間の発達」という面において、誰ひとり取り残さない（SDGs）ということが掲げられています。これを実現していくためには、「協同組合の地域化」すなわち協同組合が地域と結びつくことが大事で、そのことを通じて関わった人々が人間らしい気持ちになれるといいなと考えます。

このような点に着目しながら、愛知での多様な取り組みについて知っていただければと思います。

**【向井】**2007年に「安心して暮らせるネットワークづくり」を呼びかけ、2012年愛知県との協働モデル事業を挟んで「安心して暮らせるまちづくりのつどい」を10年間開いてきました。その後みえてきた県内の典型事例を報告します。

名古屋市（人口230万人・16区）のひとつ名東区には生協のお店があり、夕食宅配、共同購入センターや福祉の事業所もあります。昨年8月からお店で買った商品を家まで届ける「フレンズ便」が始まりました。「くらしすけあいの会」が10～2時まで受付けて、午後、ワーカーズの方が届けます。登録が350人ぐらいです。ヘルパーさんやくらしすけあいの会で「くらしのお役立ちガイドブック」という冊子を持って、夕食宅配の利用者、「フレンズ便」を届けている方、生協の日常生活支援をしている方、合わせて100人に聴き取りに行いました。「生協ではこういう総合的な情報があります」と紹介すると、たいへん期待されます。その人のゆっくりした生活時間に合わせて調整できるような提供の仕方が必要と報告されています。

春日井市の高蔵寺ニュータウンは三大ニュータウンのひとつで50年前に入居が

始まりました。5階までエレベーターがなく、高齢化率も高くなり、URは若い人向けに改造を進めています。岩成台というブロックに生協のお店があり、地域福祉を考える会（くらしたすけあいの会の会員も兼ねる）が二階でサロンを開いていて、サロンで認知症の方の話ができれば、地域包括支援センターにつながります。地域のコミュニティペーパーでも「くらしたすけあいの会」が紹介され、「依頼があったら断らない」とつないでいます。小学生のお店見学をうけいれ、登下校時も挨拶をして、地域の中心の顔になっています。URの集会所の一つが8月から改装され生活支援員が配置されますが、そこに生協も関われないかと相談を受けています。団地内で統合した小学校跡が改装され今年4月から多世代交流館になりNPOが運営しています。地域包括支援センターも入りました。生協との関わりはまだありません。このような、団地内のプラットホームになれるかどうかということです。

名古屋市近郊の豊明市は、訪問介護事業所が67しかなく住民比で県内ワースト2です。豊明市は企業とも協定を結び、日常生活支援の改善を目標に、住民が参加できるサロンや外出のためのバスを出す等取り組んでいます。コープあいちも市との協定を結んでおり、名鉄線の前後駅ビルに豊明店があり、買物をしたものを届ける「フレンズ便」で協力しており、「くらしたすけあいの会」の活動もあります。豊明店の近くで南医療生協の組合員さんが、自分たちで民家を借りて「おたがいさまの家いっぷく」を開いています。医療生協が進めている支え合いの力に注目した市の職員が、「協同組合」に注目し「南医療生協とJAあいち尾東とコープあいちの3つの協同組合で、住民参加型の生活支援ができない

か」と言ってきました。そこで、「ちょっと」という30分250円（地域通貨も使用可能）で利用できる住民主体型生活支援が始まり、生協も加わっています。豊明市は、南医療生協に委託して生活支援コーディネーターの費用も含めた運営費を出しており「第7期高齢者福祉・介護保険計画（日常生活支援）」で「多様なサービスの具体策」として「おたがいさまセンター『ちょっと』」を位置づけています。豊明市は担い手を200人育成する目標を立てています。現在「おたがいさま」サポーターは117人の登録です。三つの協同組合が参加する推進の会合があり、将来的には住民組織のなかに福祉委員会的なものをつくって、「おたがいさまサポーター」ができるといいなと話しあわれています。

奥三河はコープあいちとJA愛知東が協同組合間協同の総合提携を結んでいます。新城市の高地にある作手地区では、生協と農協で生活支援の話をしていると聞いた組合員が、「私たちができる協同組合間協同の住民版をやろう」と、生協と農協の組合員が「まずは寄らまいかん」というサロンを開きました。地元をまわったら「生協は事業組織では？」と受けとめられましたが「生協は農協と一緒に地域のことを考えている」と話して理解をえました。建物も無償で使えるようになり、生協は、食材を提供し健康用品を準備しています。「生協」が主語ではなくて、組合員が上手にコーディネートしています。

新城市八名地区では、Aコープのお店が昨年の3月に閉店しましたが、翌4月から店頭部分で毎週土曜日に朝市が始まりました。JA女性部が中心ですが、この方たちは生協の地域委員会のメンバーでもあります。ラジオでも紹介され、今年からは元の店舗部分も使えるようになり、ショーケー

スにバザー品や手づくり品が値付けして並んでいます。自宅の家具やイスなども持ち寄って、サロンにもなっています。

女性部の皆さんは新城市の八名地域自治区の委員もしています。朝市で聞く地域の相談は行政の役割として聞こうと、水曜と金曜は風除室部分に地域事務所を開いています。町がお金を出して農協からその場所を借りました。地域協議会は「これからは行政に頼るのではない」と住民アンケートをとって、たとえば八名地域の中学生が「通学路に照明がない」と書いたら、これを自分たちの地域計画にまとめています。こうした場面で“生協の地域委員会で話し合っただけ”という経験が生きています。JAが新城市の補助で移動販売車を出しており、八名のサロンでは生協の夕食宅配も紹介していますが、今後は「元店舗内の調理施設で惣菜を作って配りたい」「高齢者は生協の宅配の注文書も読みづらいから、私たちが説明する」と話し合っています。生協でできることは限られますが、住民である組合員が上手につながっています。

八名地域からさらに1時間ほど行くと、名古屋市と同面積に人口4900人が暮らす設楽町があります。その名倉地域に20年前に社会福祉法人によって重度身体障害者の方の入所施設ができ、生協も建設を支援したつながりがあり、その地域交流センターが2012年の地域支え合いモデル事業の会場になりました。この社会福祉法人は2013年に高齢と障害の相談支援センターをつくり、高齢の住民が集れるサロンを3つつくりました。JAの支所の2階、地域の集会所、社会福祉法人の地域交流センターの三つです。地域交流センターが生協の共同購入の拠点になり地元の人が配達を受け持っています。昨年からはJA女性部とサロンが合流しました。「安心してくらせ

るまちづくり」の設楽町版として、2年前の12月、名倉小学校に150人が集まり、地元医師会と一緒に在宅医療・看護について話し合いました。今年4月から、社会福祉法人に勤める看護師さんが設楽町の生活支援コーディネーターを受託しました。先日、岐阜県各務原市の八木山地区社協の生活支援の研修に行ってきましたが、生協や農協とも協力して住民の要望をつかめないかと話しあっています。

紹介した事例からわかるように、生協のお店(名東区、春日井市)、民家を借りた「おたがいさまの家」(豊明市)、Aコープ店舗跡(新城市八名)、社会福祉法人の交流センター(設楽町)などが拠点になり、地域包括支援センターや生活支援、行政も含めた相談窓口になっています。いろいろな団体が登場しますが、同じ人格の一人が組織とのつながりを柔軟に活かしています。「JA女性部と生協組合員のつながりは田舎だから見えるのではないか」と思われるかもしれませんが、都市部こそ地域資源もあり、いろいろな組織があるので、たくさんつながりがあります。そう考えると、上掛先生は「やさしい、小さい協同」と言われましたが、私の表現は「弱い協同」です。強い光を当てるとその関係は見えません。「なぜ、そんなことをやっているの」「うちの組織の方針ではない」と言わずに、1人の人格が持っている多様なつながりを活かせるような協同組合の側の包容性があって初めて、一人ひとりが感じている気づきや「こんなことができたらいいいのではないか」という思いを解決できると思います。

豊明市の職員さんは「医療生協の組合員が倍になったらうれしい」と医療生協を勧めているそうです。加入率50%組合員14000人のコープあいちの組合員組織よりも、現在2500人の医療生協に期待がかかっ

ています。医療生協で中心になっている人はコープあいちの組合員でもあります。医療生協の組合員として期待が寄せられています。「おたがいさま」は、市の職員さんが困った事例を解決してしまうのです。「生協」は事業や組合員活動の総合力で支え合いに努力してきましたが「生協」が主語になって進めるだけでは噛み合わないのではと思います。

1980年のICA大会で報告したカナダのレイドロ博士は「都市のなかにムラをつくるために異業種の協同組合が必要だ」と言いました。学区や日常生活圏でムラをつくる主体はさまざまな人間関係や組織との関係を持っている住民です。そのなかに間違いなく生活協同組合もあります。福祉事業をやっているから福祉のまちづくりができるという発想でなく、福祉事業をやっている人が必要な情報や関係をどうやって一緒につくるかがこれから課題となると思います。(拍手)

**【浜岡】** ありがとうございます。地域包括ケアを、ただ単に「まちづくり」に読み替えるだけでなく、「地域包括ケアシステム」というかたちで専門的なサービスを提供する仕組み」と受けとめられることも多いのですが、そこだけでは捉えきれないものも含めて、まちづくりにどう関わるのかということが非常に重要だと受けとめることができたかと思えます。

また、われわれも「多様な接近」というキーワードを使っていますが、コープあいちのさまざまな取り組みは、かなり地域に密着しているというか、結局、地域の個性などを活かしたかたちでしか「まちづくり」はできないということを示しているように思います。

生活という点では、第I報告にもありま

したが、生活圏という発想が大事かなという気がします。それは中学校区の場合もあるでしょうし、京都市内であれば元学区(小学校区)というふうには、それぞれの地域の歴史的経過がありますので、それを活かしながら生協がどのように関わっていくのかが問われています。これは生協の事業や活動で完結する話ではなくて、地域のさまざまな資源がつながりながら、まちづくりの力を強めていくものとしてあるのだということが、きょうのお話を通して示されたかなと思います。

## 第2分科会のまとめ

**【浜岡】** 「参加」という視点で、地域でのさまざまな困りごとを解決する活動を位置づけ直していくというか、洛西ニュータウンでもそうですが、入居者の年齢も支え手の年齢も上がっていますので、いずれにせよ、支える側と支えられる側を固定したうえで組み立てていくのは難しくなっています。だから、お互いに支え合い助け合う仕組みづくりをどうやって進めていくのかということがポイントですね。

そこで悩ましいのは、介護保険事業の対象限定の動きが上述の取りくみとセットで進んでいる点です。とはいえ、地域のなかの困りごとをどうやって解決するかは、コープあいちの報告にもあったように、行政頼りで「行政がなんとかして」と言うのではなくて、住民が自分たちで計画をつくって、それを実行し、その次に行政のいろいろなものをひっぱり出す、というステージに来ているような気がします。

いままでは、計画というのと、だいたい行政計画で、上がつくって、それに対して「参加してください」「手助けしてください」

というような計画づくりとその推進の仕方でしたが、今日の状況下では従来型のやり方では計画をつくっても計画倒れになるということが背景にあると思います。その点、きょうのお話では、「社会参加」の意味も含めて、自分たちのまちを自分たちでちゃんと運営していくというやり方が進み始めていることを、あらためて感じる事ができました。

ということで、そろそろおしまいにしたのですが、われわれの「くらし福祉研究会」は、狭い意味での介護や福祉にどう取り組むかというのではなくて、くらし全体を考えるという視点でやってきました。

それから、昨日の良品計画の話聞いて思ったのは、「くらしからまちづくりへ」を良品計画も考えているのかということです。生協がずっとやってきたことも含めて、民間企業でも同じように受けとめておられるんだなということがよくわかりました。

昨日の話は、職員がキャッチする能力や専門家をいかにうまく巻き込むかという話がかかなり前面に出ていましたが、今回の調査をしながらあらためて思ったのは、生協が持っている組合員や職員のセンサー機能です。つまり、地域で起こっていることをキャッチする力をどのように磨いていくか。しかも、その感度はかなり上がりつつある。これは、もちろん意識的にということもありますが、実際に困ったことが目の前に迫ってきているし、生協職員の宅配や共同購入の現場ですでにいろいろな問題が起こっているんで、それは受けとめざるを得ないということです。ここをさらに高めていきながら、自分たちの暮らすまち全体に対する感度を上げていく。こうしたことが今日一段と求められていることを、この調査を通じて、あらためて感じました。

それから、地域の持っている個性です。

それは、歴史的に形成されたものもあるし、自然条件のなかでつくられてきたものもある。それらを活かした多様なまちづくりが、いろいろなかたちで進んでいる。これも、もちろん意識的なところもあれば、実際のなかでそうならざるを得ないのでやっているところもあるのですが、「地域包括ケア」となると、厚労省の地域包括ケアの概念図を見ても、全国どこでも同じようなものが見られるかのように見えがちです。本当は、100の地域があれば100通り違うので、それをどうつくっていくかが求められていますし、そのためには生協だけで完結する話にはそもそもならない。その意味で、まちづくりにおける「つなぐ」力を高めていくことが、いま問われていると思います。

もうひとつ今回の調査でわれわれが目にしたのは、まちづくりに対する主体的な担い手づくりがどう進んでいるかです。その点では、組合員の受けとめる力や生協職員の力量が少しずつ上がっていることを、あらためて感じる事ができました。

そして、大きくなった組合員や職員の力量によって入ってくる多様な声に応えた「まちづくり」を自分たちでどうすすめていくかは、次のステージで問われてくるのだらうと思います。先ほども少し言ったように、協同する力を地域でどうやって高めていくかということと、同時にすすむ介護保険の制度的な枠組みの変化をにらみながら、協同する力をさらに高めていく課題で非常に難しい舵取りが求められる状況に入っていると思います。

長い時間お付き合いいただきまして、どうもありがとうございました。