

コミュニティ活動の活性化による地域のつながりづくり
～「地域支え合いの仕組み事業」に関するヒアリング調査を通して～

2018年3月

埼玉県立大学保健医療福祉学部
社会福祉子ども学科社会福祉学専攻 3年
地域調査ゼミ
(新井利民研究室)

齊藤優香 菅原美幸 塚本愛海
藤戸悠美子 星野沙畝

はじめに

本報告は、埼玉県立大学保健医療福祉学部社会福祉子ども学科3年次に開講している「社会福祉専門演習Ⅰ・Ⅱ」（ゼミナール）を受講した5名の学生による調査研究の成果です。ご協力をいただいたすべての皆様に、このような学習の機会を提供いただきましたこと、深く感謝申し上げます。

この調査活動に至った背景として、第2期北本市地域福祉計画・地域福祉活動計画の策定プロセスで開催された地域福祉懇談会への参加がありました。学生らは、懇談会で地域住民の様々な生の声を聴き、地域生活における福祉的課題が多様であること、そしてその多様な課題を解決する一つの取り組みとして、地域住民同士の関わり合い・助け合いも重要であると感じた様子です。

しかしながら、そのような地域住民同士の関わり合い・助け合いを地域社会に花開かせるためには、様々な工夫が必要です。学生はその工夫の一つとして、埼玉県では各市町村で「地域支え合いの仕組み」という取り組みを行っていることを学び、県内のいくつかの事例について調査研究することとなりました。

事前に Web サイトや各種資料で事業について理解したうえで、すべて学生主導で調査項目を検討し、対象地域を選定いたしました。突然のご依頼にもかかわらず、加須市及び北本市の関係者の方々には快く調査への協力をいただき、たくさんの情報を得ることができました。その情報を整理し、様々な観点から粘り強く議論を行い、本報告書を執筆いたしました。

学生にはこの一連のプロセスから、今後出会うであろう様々な社会福祉課題について、データを集め、現場に出向いて話を聞き、課題を分析し、解決の方向性を考え、表現するという問題解決能力を、少しでも獲得してもらえたらと願っております。

また、本報告書では、「地域支え合いの仕組み」の取り組みは自治体ごとに運営主体や事業内容も異なり、それぞれ抱える課題も異なることを示しています。本報告書が今後の取り組みの発展に少しでも貢献できれば幸いです。

埼玉県立大学保健医療福祉学部社会福祉子ども学科
社会福祉学専攻 准教授 新井利民

*本報告書において間違いや記述の不適切さがあつた場合は、すべて指導教員の力量不足によるものです。あらかじめお詫びさせていただくとともに、関係者の皆様よりご指導を賜りたく、心よりお願い申し上げます。

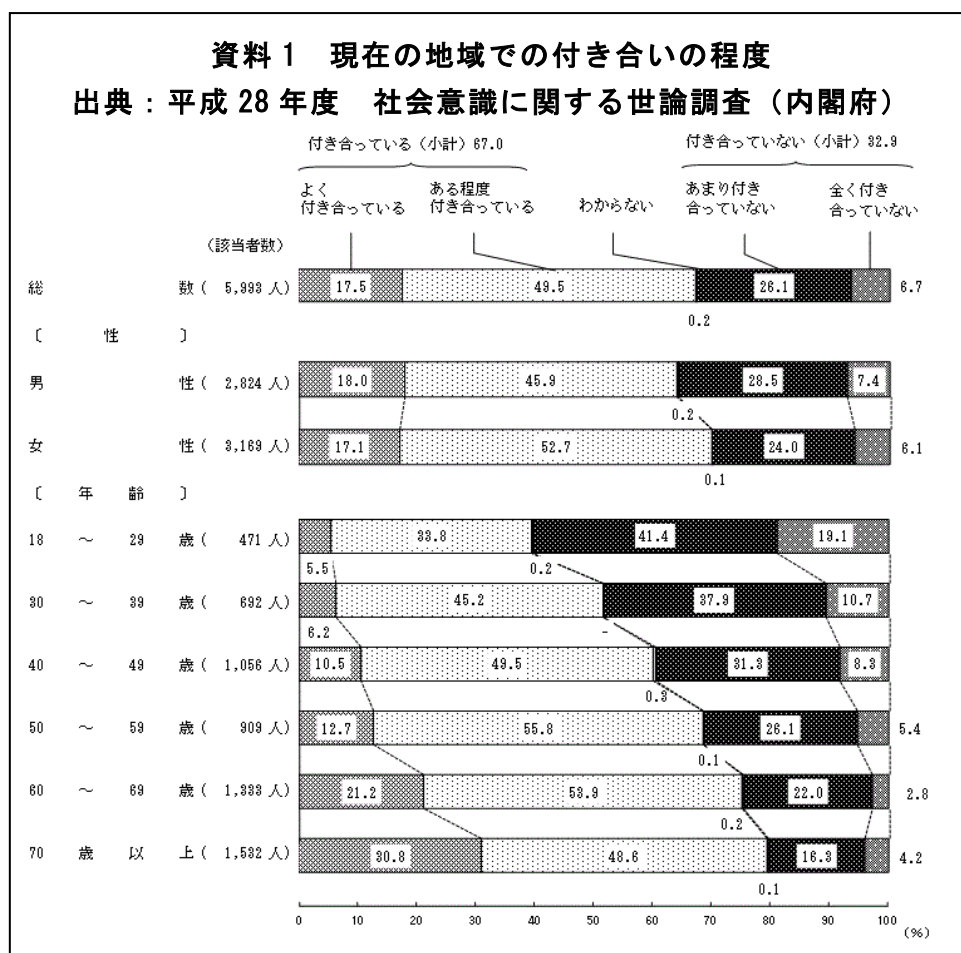
目次

1. 本研究の概要	1
1.1 研究の背景と目的	
1.2 調査の概要	
1.3 調査対象地域について	
1.4 各運営主体の概要	
2. 利用者のニーズにあった支援方法の展開	6
2.1 はじめに	
2.2 ヒアリングの内容	
2.3 考察	
2.4 他地域での取り組み事例	
2.5 まとめ	
3. 移動に対する支援	9
3.1 はじめに	
3.2 ヒアリングの内容	
3.3 考察	
3.4 まとめ	
4. 地域振興を達成するために	12
4.1 はじめに	
4.2 ヒアリングの内容	
4.3 考察	
4.4 先行研究からわかる地域通貨のメリット	
4.5 まとめ	
5. ボランティアの参加	15
5.1 はじめに	
5.2 ヒアリングの内容	
5.3 考察	
5.4 文献調査	
5.5 まとめ	
6. 他機関との連携	20
6.1 はじめに	
6.2 ヒアリングの内容	
6.3 事業実施主体と他の機関との連携	
6.4 まとめ	
7. 結論	22
資料 質問項目と回答の概要	25

1. 本研究の概要

1.1 研究の背景と目的

私たちは、2017年4月より半期開講された社会福祉専門演習Ⅰにおいて、埼玉県北本市の地域福祉計画・地域福祉活動計画の策定のための地域懇談会に参加する機会を得た。ここでは、地域に暮らす方々の生の声を伺い、どのような課題を持っているのか、地域活動で日々感じることは何かなど、たくさんの学びを得ることができた。そこで印象的だった課題が2点ある。1点目が、地域のつながりの希薄化が挙げられる。具体的には、隣近所や世代間で、触れ合う機会が少なくなってきたというものだ。挨拶すらかわすことが少なくなかったことを、身近な課題として挙げる人は多かった。2点目は、福祉活動への意欲はあるが、他者への支援を実践することが難しいというものである。支援の必要な人がどこにいて、何に困っているのかの把握が難しく、適切な対応ができないなどという声が聞こえ、福祉に意欲を持った人が活動しにくい現状を伺うことができた。



これらの課題は、北本市に限ったことではない。内閣府の『平成28年度 社会意識に関する世論調査』において、地域での付き合いをどの程度しているかという質問に対して、「付き合っている」とする人の割合が67.0%（「よく付き合っている」17.5%+「ある程度

付き合っている」49.5%）、「付き合っていない」とする人の割合が32.9%（「あまり付き合っていない」26.1%＋「全く付き合っていない」6.7%）となっている（資料1）。このように、地域のつながりが少ない人もしくはない人が3割を超えている。また、付き合っている人の中でも「ある程度」付き合っていると回答する人が最も多く、つながりがあるとは必ずしも言えないのが現状である。

一方で、阪神淡路大震災や東日本大震災を契機に、社会に貢献したいと考える人は増加傾向にある。既出の『平成28年度 社会意識に関する世論調査』において、日頃、社会の一員として、何か社会のために役立ちたいと思っているかという質問に対して、「思っている」と答えた人の割合が65.4%に上った。

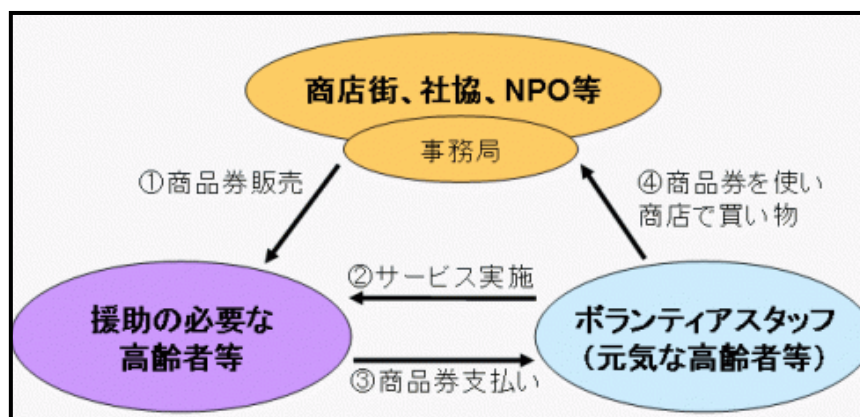
資料2 社会への貢献意識

出典：平成28年度 社会意識に関する世論調査（内閣府）

このように、北本市で伺った話は、全国的に共通する部分が多い。つながりが必要なことは、過去の震災等を通してわかってはいるが、現状、つながりの薄い人は多い。また、災害時だけではなく日頃の困っていることを少しでも解消するためにつながりが必要なことも明らかである。

この課題を踏まえ、住民同士をつなげる仕組みが必要となった。その仕組みの1つに、埼玉県の「地域支え合いの仕組み事業」（以下、「事業」とする）が挙げられる。県内63市町村すべてにおいて取り組まれているこの「事業」は、高齢者等の日常生活の困りごとを地域の住民から募り登録されたボランティアが支援する。その謝礼を地域で登録された対

象店舗で使える地域通貨で受け取る。その地域通貨を利用することで、地域振興の効果も期待されている。つまり、高齢者等の日常生活の安心確保、元気な高齢者の介護予防、地域経済の活性化という、いわば“一石三鳥”の効果のあるものとして、取り組まれている活動だ。ボランティア側に地域通貨という謝礼があることで、活動したいというインセンティブが働く。それと同時に、利用者側の視点から見ると、金銭的な負担がありつつも、無料で“手伝わせてしまう申し訳なさ”から解放され、「事業」の利用のしやすさにつながっている。



資料3 地域支え合いの仕組み イメージ図

出典：埼玉県 Web サイト

そこで、私たちは、この「事業」がどのように運営されているのか、主体の異なる2つの市へ調査を行った。そして本稿では、調査内容を踏まえ、比較検討を行いながら、そこに生じる課題を考察し、この「事業」がよりよいものになるようまとめていくこととする。

1.2 調査の概要

平成29年12月8日に加須市の商工会、同年12月11日北本市の社会福祉協議会（以下、社協とする）に訪問した。

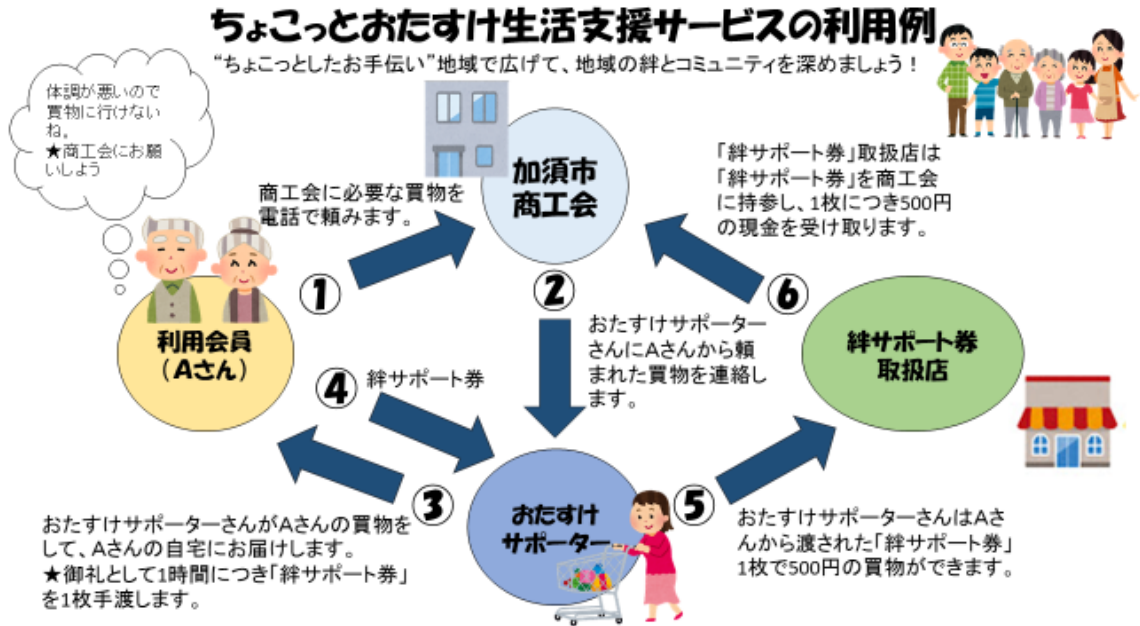
事前に先方に質問項目を送付し、当日は追加質問を加えながらインタビューを行った。調査の際、ボイスレコーダーの使用許可を得て、音声を記録した。

1.3 調査対象地域について

加須市

加須市は埼玉県の東北部に位置し、群馬県、栃木県及び茨城県に接する、面積133.30km²の市である。総人口113,917人、65歳以上の高齢者の割合26.6%で全国平均よりもやや高齢化が進んでいる(平成28年度12月31日現在)。利根川が運んだ土砂の堆積により形成された平坦地には、東武伊勢崎線と東武日光線が走っている。平成22年3月23日に旧加須市・旧騎西町・旧北川辺町・旧大利根町の1市3町が合併し、現在の加須市となった。

加須市の「事業」の運営主体は商工会である（資料4）。

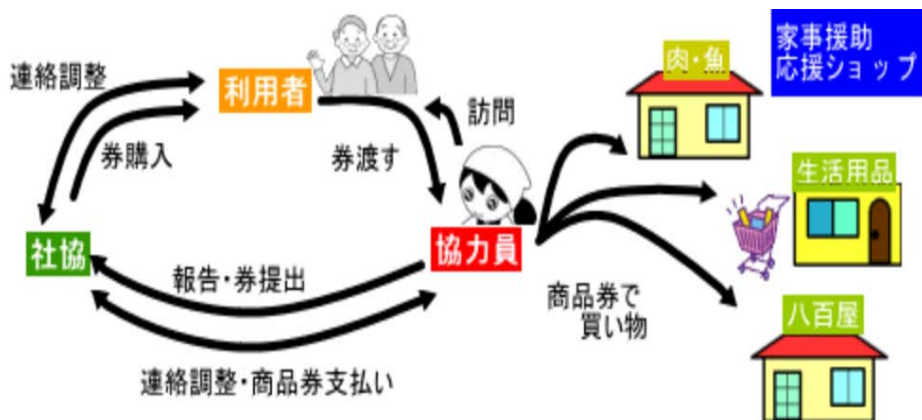


資料 4 ちよこっとおたすけ生活支援サービスの利用例
出典：加須市商工会 Web サイトを参考に筆者作成

北本市

北本市は県中央部に位置し、大宮台地上のほぼ平坦な地形となっており、武蔵野の雑木林など、魅力ある豊かな自然を残しており、面積は 19.82 km²の市である。市の中央部を国道 17 号や JR 高崎線が縦断し、これに沿って市街地が形成されている。総人口約 6 万 7 千人（平成 30 年）、うち 65 歳以上の年齢階層別人口の割合は年々増加傾向にあり、28.3%（平成 27 年）と国の平均を上回っている。

北本市の「事業」の運営主体は社協である（資料 5）。



時間	1時間	30分
9:00～5:00	800円	400円
上記以外	950円	475円

資料 5 家事援助サービスの仕組み
出典：北本市社会福祉協議会 Web サイト

1.4 各運営主体の概要

商工会

商工会は商工会法を根拠とする。商工会は、法律（商工会法）に基づいて、主に町村部に設立された公的団体で、全国に 1,660 の商工会がある。その地区内における商工業の総合的な改善発達を図り、あわせて社会一般の福祉の増進に資することを目的としている。

（商工会法第 3 条）商工会は、地域の事業者が業種に関わりなく会員となって、お互いの事業の発展や地域の発展のために総合的な活動を行う団体。また、国や都道府県の小規模企業施策（経営改善普及事業）の実施機関でもあり、小規模事業者を支援するために様々な事業を実施している。

社会福祉協議会

社協は、社会福祉法第 109 条において地域福祉の推進を図ることを目的とする団体であると規定されている。社協には、社会福祉を目的とする事業を経営するもの、社会福祉に関する活動を行うものが参加する。役割は大きく分けて 4 つ存在し、1.社会福祉を目的とする事業の企画及び実施、2.社会福祉に関する活動への住民参加のための援助、3.社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成 4.社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業、と定められている。

【参考資料】

- ・ 内閣府「平成 28 年度 社会意識に関する世論調査」
<https://survey.gov-online.go.jp/h28/h28-shakai>（参照日 2018/03/02）
- ・ 埼玉県「地域支え合いの仕組み」
<http://www.pref.saitama.lg.jp/a0302/sasaeai/index.html>（参照日 2018/03/02）
- ・ 全国商工会連合ウェブサイト
http://www.shokokai.or.jp/?page_id=45（参照日 2018/2/5）
- ・ 加須市商工会「ちょこっとおたすけ絆サポート」
<http://www.kazo-sci.jpn.org/chokotto/donna.html>（参照日 2018/2/25）
- ・ 北本市社会福祉協議会「家事援助サービス」
http://wwwb.jnc.ne.jp/kita-sha/jigyou/jigyozaitaku_kajienjo.htm
（参照日 2018/2/25）

2. 利用者のニーズに合った支援方法の展開

2.1 はじめに

北本市では、「事業」として取り組んでいる「家事援助サービス」（以下、「家事援助」とする）の他に、「ちょこっと困りごとサービス」（以下、「ちょここま」とする）というシステムが整備されている。これにより、利用者が受けたいサービスの種類や時間に応じて「家事援助」と「ちょここま」の使い分けがなされるということであった。本章では、2つの体系に分けられていることによる効果や課題について検討していく。

2.2 ヒアリングの内容

「ちょここま」は、平成29年11月より開始された新しいシステムである。ゴミ出しや電球の交換などの30分以内で終了する簡単な作業を対象に、最初の30分は300円、以降10分毎に100円が加算されていくという仕組みになっている。「家事援助」と比較すると、「ちょここま」の方が短い時間での利用が可能であることや、謝礼が商品券ではなく利用者から直接現金で支払われること、利用開始時間が1時間早いことが相違点として挙げられる。また、「ちょここま」の支援内容は住宅の修繕やゴミ出しなどの体力が必要な依頼が多いことから、男性が主な活動者として期待されていることも特徴である。加えて、「ちょここま」は、不定期で継続性の低い依頼が多いため単発の依頼が多く、突然の体調不良による依頼などの突発的な依頼にも対応しやすいという点が挙げられる。ちなみに、「家事援助」は掃除や調理など定期的に支援が行われる内容が多いため継続性があり、ボランティアの大まかなシフトが決まっている。

「家事援助」とは別に「ちょここま」を始めることとなった要因は、利用者のニーズの多様化にある。従来の「家事援助」のみのサービス体系であった際には、利用可能な時間時間帯が9:00~17:00で8:30までに行わなければならないゴミ出しの依頼を受けることができなかった。さらに、支援に1時間もかからないような内容の依頼をしたい場合に1時間分の料金を支払うことに抵抗感が生じ、サービスの利用を控えてしまうといった課題が生じた。この課題に対応するサービスとして「ちょここま」が創設されたのである。また、「家事援助」と一体化しなかった背景には、これまで培ってきた「家事援助」の制度体系を改変する事リスクがあった。

「ちょここま」は、「家事援助」と分けられた制度ではあるが、多くのボランティアが双方のサービスに登録しており、依頼内容に応じた支援を行っている。

2.3 考察

前節の内容からわかるように、「ちょここま」の導入により、利用者のニーズに柔軟な対応ができる体制が整えられようとしていることがわかる。利用者が依頼したい時間設定や料金設定がされていることで、利用のしやすさにつながっているだろう。

「ちょここま」が導入されることとなった要因からはゴミ出しのニーズの高さが推察される。ゴミ出しはすべての住民が行わなければいけないものであるが、高齢者にとって重いゴミを運ぶことの負担は大きい。そのため「ちょここま」が導入されたことにより時間がかからない“ちょこっと”の支援を早朝から利用しやすくなった効果は大きいだろう。

一方で、ゴミ出しに 300 円かかることに対して、高すぎるのではないかという声をヒアリング調査の際に伺った。このことから、ゴミ出しの料金設定が課題の一つとして挙げられることが示唆された。時間単位の料金設定であることで、費用が依頼内容に見合わなくなってしまうという難しさがあるのだとわかり、依頼内容に見合った料金設定の方法や支援策を考えることが必要であると考えられる。

2.4 他地域での取り組み事例

ゴミ出しに、30 分 300 円は高いのではないかという課題に着目して、他の自治体で行われている取り組みについて取り上げたい。

まず 1 つ目は、新潟市の亀田西小学校区コミュニティ協議会と早通小学校区コミュニティ協議会、新潟市立亀田西中学校が協働して活動している「冬期五味（支・愛・繋・合・協）出しボランティア支援活動」を紹介する。この活動は、積雪量の多い新潟県において、冬のゴミ出しが危険であるため、中学生に高齢者の家の前に出されているゴミ袋を通学のついでに運んでもらうというものである。この活動を推進することで、ゴミ出しに困難さを感じている地域住民のニーズに対し無料で応えられる。加えて、学生の社会参加の機会を創設することもできると考えられる。通学路から離れた家庭への支援に課題があるとも考えられるが、朝早く出かける学生にボランティアを求めることで、社会参加できる世代を増やすこともでき、地域支援の可能性を広げることにつながるのではないだろうか。

2 つ目は、札幌市社協で実施されている「地域支え合い有償ボランティア事業」である。この事業では、依頼内容を大きく 3 つに分類し、それぞれのサービスに対して基本の時間や料金を別々に設定している。特にゴミ出しに関しては、時間ではなく 1 回あたりの料金を設定されていた。サービスごとに料金を設定することは、商品券の運用を考えると難しい面もあると思われるが、支援内容に見合った料金設定をすることも、利用のしやすさや見守りのきっかけを作りやすくする点で有効であると考えられる。

各事業を埼玉県の「地域支え合いの仕組み」に応用させるには、様々な難しさや課題も存在するであろうが、新たな支援の形として、これらの事例は参考になるものであろう。

2.5 まとめ

「ちょここま」を通して、ゴミ出し支援の課題をもとに、利用者のニーズにあった支援方法の展開について考えてきた。今回は「ゴミ出し」をキーワードに検討してきたが、同様の課題が他の依頼にも当てはまるかもしれない。ゴミ出しにかかわらず、依頼内容に合った時間・料金設定の検討を行い、利用者のサービス依頼を促進することで、「事業」の目的のひとつである「高齢者等の日常生活の安心確保」を促進させることができるのではないだろうか。

【参考資料】

- ・新潟市福祉部福祉総務課・高齢者支援課「高齢者を地域で支える 活動事例集」
<https://www.city.niigata.lg.jp/iryo/korei/oshirase/koreisyajireisyu.html>
(参照日 2018/02/09)
- ・札幌市社会福祉協議会「ほっ・とプラザ サービス内容のご案内」
http://www.sapporo-shakyo.or.jp/hotnews/detail/00000226.html#a2_1
(参照日 2018/02/09)

3. 移動に対する支援

3.1 はじめに

本章では、ボランティアが自家用車を使用しての支援が可能な加須市と車を使用しての支援は行っていない北本市を比較した。そこから考えられる課題について検討を行いたい。

3.2 ヒアリングの内容

加須市

加須市では、自家用車での外出支援を行っている。平成 29 年度 4 月～10 月の間で「事業」全体の利用時間のうち「外出支援」が全体の 67.4%、その「外出支援」のうち「通院」が 47.4%と車での支援の需要は高いと言える。「事業」開始当初は車での外出支援は懸念材料となっていたが、現在も継続している。その理由として 2 点挙げられた。1 点目が、このニーズが徐々に高まったことにより、この支援をやめてしまうと「事業」の利用者が激減してしまう可能性があることである。2 点目は、高齢者が交通難民となり生活に支障が出てしまうことから、利用者に配慮しているということである。

加須市の「事業」全体の枠組みの参考とした三郷市では、車での支援は禁止していてタクシーを利用する形となっている。その理由には、地域性が関わっており三郷市は県南に位置し、交通の便が良いことが挙げられる。一方、主な交通手段が車であるという特徴を持つ加須市では、前述のとおり、自家用車での付き添いが可能となっている。このような良い点がある反面、事故などの不測の事態が危惧される。それに備え、利用者は、ボランティアが加入している自家用車保険契約や加須市商工会が加入している損害保険契約の範囲内で解決し、その他一切の責任について請求しないことを誓約する「誓約書」を記入する。この外出支援の不安要素となっている事故を考慮しようと商工会として車両を持つことも考えたが、乗り慣れた車が良いというボランティアの要望もあって自家用車が使用されている。この外出支援の際、ボランティアの了承のもと、複数人の利用者を車に乗せたという事例があった。しかし、利用者は自分のことを見てほしいという気持ちがあるため個別での支援を大切にしている。

また、通院の付き添いには「事業」の広報の効果もある。病院の診察時に利用者とボランティアが親しく話す様子を見た医者にボランティアが携帯しているサポーター証を提示することで、一人で来院することが難しい人も利用できる「事業」であることが伝わり、宣伝効果が示されている。

北本市

北本市では、徒歩、自転車で行ける範囲で行うこととなっており、車による移動支援は行っていない。それは、ボランティア保険の中に車の補償がないことにより、不測の事態に備えることができないためである。自動車による支援が必要な場合は社協の移送サービス（有料）につなげている。また、車を使用できなくても意欲的なボランティアもいて、交通費は支給されないがバスを利用してボランティア活動を行っている人もいる。

今後の目標は、市内 8 地区それぞれに 10 人のボランティアを置くことである。これに

よって、地区内で困りごとを解決する仕組みづくりの構築を目指している。
また、利用者から寄せられる病院へ行きたいというニーズにどのように対応していくのが、これからの課題となっている。

3.3 考察

両市のヒアリング調査を経て、車による移動支援については、“利用者のニーズ”と“事故というリスク管理”の間でジレンマを抱えながらも、それぞれの地域性に合った体制をとっていると感じた。また、車の使用が可/不可と正反対の2つの自治体だが、運営主体が異なることによる良さと限界の両側面があることが分かった。商工会が運営主体の加須市では、道路運送法にかからない範囲で車の使用を認めている点でフットワークの軽さがある。他方、北本市は社協が運営主体であることで車の使用が出来なくても、社協の現存する社会福祉資源につなげることができるという、それぞれの機関の特徴が表れている。また、加須市では利用者に介助が必要な時点でこの「サービス」の対象外だが、北本市では、介助が必要な場合には福祉有償運送の利用ができるという点でニーズにこたえている。

この福祉有償運送とは、要介護者や身体障害者等に対して、タクシーなどの公共交通機関によって十分な輸送サービスが提供できないと認められる場合に NPO や公益法人、社協等が行う個別輸送サービスのことをいう。この輸送サービスの対象者は、①身体障害者福祉法第4条に規定する身体障害者、②介護保険法第19条第1項に規定する要介護認定を受けている者、③介護保険法第19条第2項に規定する要支援認定を受けている者、④その他肢体不自由、内部障害、知的障害、精神障害、その他の障害（発達障害、学習障害を含む）を有する者となっている。このことから、このサービスを利用できる人が要介護者や障害者に限られてしまうことが分かる。これでは、障害者手帳の対象となっている人でも手帳の取得に抵抗がある人や自家用車を持っていない家庭、生活保護世帯などの人の場合の移動手段の選択肢が限られてしまう。このように「事業」としてのサービスと福祉有償運送としてのサービスの狭間にいる人はどうしたらよいか。このことは、今後、解消していかなければならない課題であると考えられる。

3.4 まとめ

以上から、移動支援について体制が異なる背景として、この「事業」の運営主体の違いがあった。このことから、介助が必要な人はボランティアの自家用車による移動支援を利用することができない加須市とボランティアによる移動支援は行っていないが福祉有償運送につなげる北本市それぞれの特徴から、それらの狭間にいる人への支援について今後の課題であるということを挙げた。

この移動支援の最終目的は、野田（2015）が「移動困難者にとって、選択肢が多ければ多いほど、生活は豊かになるはずである。」と述べているように、移動手段がないために生活の幅が狭められることなく、移動支援があることでその人らしい生活を可能にすることにあると考える。そのために前述したように、今後、「事業」やサービスの対象から抜け落ちてしまう人への対策が必要である。

【参考資料】

- ・ NPO 法人ワーカーズコレクティブてとて Web サイト
<http://tetotekitamoto.web.fc2.com/unso.html> (参照日 2018/2/25)
- ・ 国土交通省自動車交通局旅客課 (2008)「福祉有償運送ガイドブック」国土交通省
- ・ 野田秀孝 (2015)「福祉有償運送の現状と課題」富山大学人間発達科学部紀要 9(2):61-66

4. 地域振興を達成するために

4.1 はじめに

本章では、まず加須市及び北本市における、各「事業」の地域通貨及び対象店舗の比較を行う。そこから、「事業」が発展する際に抱えるジレンマを検討する。さらに、これらのジレンマを地域の様子、とりわけ商店街の状況に原因を帰属させることを以て考察し、先行研究から地域通貨のメリットについて述べる。

4.2 ヒアリングの内容

加須市

加須市の地域通貨は「ちょこっとおたすけ絆サポート券」という名称であるが、これには、1年間という使用期限が設けられている。そもそも、何も届出を行わなければ、「前払い式証票の規制に関する法律」に基づき、消費者保護の観点から、半年という使用期限が存在する。一方で、加須市商工会では、「資金決算に関する法律」に基づき、職員の住民票や身分証明証、東京法務局に登録されていないことの証明などを関東財務局へ登録、その他必要な書類を併せて登記を行うことで使用期限を無期限まで延長することができる。一方で、発行した商品券の枚数と両替した枚数の差額が1,000万円を超すとその50%の額を供託金として払わなければならない。このような状況から商工会は、供託金という出費を抑えようというインセンティブが働き、地域振興という側面で好循環が生まれている。加えて、地域通貨を利用するボランティア側にも、期限内に地域通貨を使おうという考えが働くというお話を伺うことができた。

また、その地域通貨が使える店舗には、大型店・チェーン店は含まれていない。これは、商工会が運営主体であることも大きく関係し、商工会の「商店街の育成・指導」という主目的に由来する。このように、運営主体である商工会と商工会加入店舗の強い結びつきが「事業」の体系にも現れている。

北本市

北本市では、社協が「家事援助」と「ちょここま」を運営している。そのうち「家事援助」では、謝礼に地域通貨を利用している。加須市との大きな違いとしては、使用期限が半年であることに加え、地域通貨が使用できる対象店舗について挙げられる。その違いは、北本市では、ボランティア側の要望を背景に、大型店やチェーン店が参入している。「事業」開始当初は商店街での利用が5割～6割程度あったが、現在は大型スーパーでの利用が8割に上っている。そもそも、商店街で地域通貨を利用できることを知らないボランティアもいるという現状がある。

4.3 考察

私たちはこれらの事実から、地域振興とボランティアを集めることの間を生じるジレンマを考察した。はじめに、地域振興という側面では、対象店舗に大型店やチェーン店の参入している状況が必ずしも好ましいとは言えない。それは、地元の商店が厳しい状況に立たされている今日、地域通貨の利用者さえも大型店やチェーン店に流出してしまい、より一層その状況は加速すると考えられるからである。序論でも述べたとおり、高齢者の日常の安心確保、ボランティア側の介護予防、そして地域振興という一石三鳥の「事業」の良さが失われてしまう。

一方で、ボランティアにとってメリットが多ければボランティア活動に参加する人が多くなり、延いては「事業」の発展が促進される。商店街や個人商店より大型店やチェーン店が買い物客に対するニーズを満たしていると推測されるため、どうしても利便性の観点から大型店で利用したいという考え方になるのが、ある種当然ともいえるべき思考であろう。

このようにどちらのやり方にも、メリットとデメリットが存在する。今回調査した商工会が運営主体となっている加須市では、大型店の参入がないという条件下で「事業」の運営を行っている。その要因として、商店街そのものの活性状況が挙げられると考えられる。加須市には商店街が複数存在し、地域通貨を利用できる対象店舗数も 589 店舗と多い。一方で北本市は加盟店舗 69 店舗と、その店舗数が限定されていることで、地域通貨を利用する側の満足感が得られず、大型店の参入を認めざるをえなかったのではないだろうか。

4.4 先行研究からわかる地域通貨のメリット

地域通貨に関して、河合・島崎（2003）は、そのメリットが経済的なものだけではないと示している。経済外的なメリットとして、地域通貨が人的交流・相互扶助・善意を促進するための象徴となりうるとしている。それは、国民通貨制度だけでは成立しない。現在、核家族化の進行や家庭内の絆、さらには地域内のつながりが希薄化しており、それが家族内・地域内での相互扶助の精神も失われることにつながる。こうした状況の中で、地域通貨を導入することにより、地域社会内の人的ネットワーク、非公式の社会的安全網（ソーシャル・セーフティネット）の仕組みなど「社会資本」を再構築することが可能になると述べている。

このように、地域振興という目的も含まれているこの「事業」が用いている地域通貨には、経済的な側面だけでなく、地域のつながりを構築するという経済外的なメリットがあるということが分かった。このメリットをうまく活かす「事業」の運営が求められるのではないかと考える。

4.5 まとめ

本節では、地域振興という側面から、「事業」について考察した。まず、地域通貨が利用できる対象店舗を比較することで、両市の違いを浮き彫りにした。その代表が、大型店の参入である。参入の有無によって、その生じるメリットにも差異があることを考察した。次に、地域通貨そのものについて文献調査を行い、地域通貨がもたらすメリットについてまとめた。

この「事業」では、利用者とボランティアのつながりに焦点化されがちであるが、私たちは、地域振興という目的のためには、ボランティアと地域がつながるシステム作りがより一層求められると考える。人と人とのつながりが、この「事業」の発展を促し、事業が発展することで人と人とのつながりがさらに強化されるのではないだろうか。

【参考資料】

- ・河合正弘・島崎麻子(2003)「日本の地域通貨制度:現状と課題」社会科学研究 54(1):145-169

5. ボランティアの参加

5.1 はじめに

今回のヒアリング調査から、グループ内でボランティアの参加促進要因・阻害要因について関心が高まった。調査を行った加須市と北本市における既存ボランティアの活動継続要因およびボランティア増加に向けた啓発活動について、両市で伺ったことを取り上げ比較検討していく。その中から、福祉に関心がある人をどのようにボランティア活動に取り込むかについて文献調査を行い、考察およびまとめとする一連の流れで本文を述べていく。

5.2 ヒアリングの内容

加須市

ボランティアが活動を継続できる要因としては、ボランティアができる範囲の活動だけを行ってもらい、利用者とボランティアの私的交流（お茶会など）を認めるなど、フレキシブルな対応で「事業」を展開していることにある。また、ボランティアの意識として、いずれ自分が利用者側になりうる状況を予測し、いつか利用者側になり支援を受けるのであるならば、自分が健康である時は困っている人を助けようという共助の精神が活動を支えているのだと推察される。「事業」に参加したボランティアが活動を継続できるようにするための支援としては、年1回のボランティア同士の交流会、専門職による研修・意見交換会などが行われている。地域での住民同士のつながりを作るため、商工会では、様々な企画を開催しているのだ。

こうした様々な取り組みから、加須市の事業におけるボランティア数は104人と3桁に達している。しかし、865人の利用者数に比べるとまだ少ないと思われ、さらに加須市にはヘビーユーザーの存在もあり、ボランティア参加の促進は今後も必要になってくるはずだ。そのことに対して商工会も、様々なニーズに対応するボランティアの安定した確保のために、これから退職する人を取り込むことを考えていた。同時に、ボランティアから利用者になる人が今後増加すると予想しており、どのように対応していくのかを模索していた。

北本市

北本市も、ボランティアが将来利用することになることを想定し、共助の精神から「事業」に参加している様子があることは加須市と同様であった。そのほかの要因としては、やりがいや福祉に対する理解があるのではないかとということが社協の職員の見立てであった。ボランティアを増加させるための取り組みとして、担い手養成講座、サロン、オレンジカフェ、地域包括支援センターなどでパンフレットを配り、広報活動に力を入れていると話していた。また毎年研修会も開催しており、特に「ちょここま」は、説明会を月2回

開催するなど、新しい取り組みを地域住民が認知するために、積極的に活動していることが伺えた。

北本市は啓発活動に熱心であるが、ボランティア数 41 人（うち実稼動数 11 人）と、参加する側の数に伸び悩んでいるようであった。利用登録者数 76 人であるが、実際の利用者は 19 人であり、加須市よりも需要と供給のバランスは取れているが、今後の高齢化による利用者増加を予測すると、若い世代の取り込むことが今後の課題であると述べていた。

5.3 考察

ボランティア参加の促進が伸び悩むのは何故か調査をもとにメンバーで話し合った。その結果、ボランティア加入に至るまでのハードルが高いのではないかと結論に至った。

両市ともに、利用者とボランティアのマッチングに細心の注意を払っていたり、ボランティア側からの悩みや苦情に対して素早く真摯に対応したりという様子が調査から読み取れた。そのことから、ボランティアが活動しやすい環境が比較的整えられていると推測でき、「事業」体制への不満がボランティア活動への参加・継続の阻害要因になっているとは考えにくい。では、どうして参加が伸び悩むのか考えてみたところ、2 点の仮説が立てられた。1 点目は、ボランティア活動自体にあまり興味・関心がなく、そもそも地域のつながりが煩わしいものであると感じている人の存在である。2 点目はボランティアに対する敷居が高く、興味はあるが行動にまでは移せない人がいるという仮説である。後者は、チラシを受け取ったり研修会に参加したりすることはできるが、そこで「事業」との関係が途切れている恐れがある。彼らは福祉に対する理解や意欲が高いと思われ、このような地域住民を「事業」に引き込むことができないのは非常に惜しいものだ。そこで今回は、ボランティア活動に興味があるけれど参加に至っていない人へ焦点を当て、文献を踏まえて彼らが参加しやすい「事業」にするためにはどうすればよいのか考察していく。

5.4 文献調査

ボランティア活動の動機付けに対する研究に対して桜井(2002)は、人びとは複雑な動機によってボランティアに参加し、その動機構造の種類や強弱は人それぞれとする、「複数動機アプローチ」が主流であると示している。複数動機アプローチの代表的なモデルは、VFI(the Volunteer Functions Inventory)モデルが挙げられる(Clary et al.1998,Clary and Snuder 1991)。VFI モデルは「価値」「理解」「社会」「キャリア」「防衛」「強化」の 6 つの機能要因に分類・分析されている（資料 6）。

分類	分析（動機づけ）
価値	利他的動機・自己犠牲・信念
理解	社会勉強・人生経験
社会	おつきあい
キャリア	知識・技術・能力を試す or キャリア開発への期待
防衛	罪の意識の払拭・自分の問題からの逃避行動
強化	自尊心・自己肯定感を高める

資料 6 複数動機アプローチの代表的なモデル（出典：桜井（2002））

この表とヒアリング調査を照らし合わせて考えてみると、両市のボランティアは、主にやりがいという「強化」やお茶会など他人と触れ合う機会を創出しようとする「社会」という動機から、ボランティア活動に参加していることが分析できる。両市ともに存在した互助の精神は、この表に当てはまる部分が見つからなかった。けれども、将来自分が困った際「事業」に助けてもらおうという感情があることから、お互い様の気持ちや今目の前の人を支援したいという奉仕精神を持ちつつも、将来の自己の利益を視野に入れるという思いが働いているのではないかと考えた。

このように、ボランティア活動は善意や人助けといった利他的動機だけで成り立っているわけではない。ボランティア活動に興味があるからといって、人の役に立つことや地域振興を謳っているだけでは魅力的に映らないと理解できる。

また、内閣府がボランティア活動を推進する調査研究の資料(平成 15 年)を作成しており、その中で「ボランティア活動に参加する上での障壁」という調査がある。そこでの回答として、「いったん始めると いい加減なことはできない」が 46.9%と最も高かった。その他、時間不足（「他にもしたい余暇活動がある 43.7%」、「とにかく時間がない 30.9%」）や情報不足（「自分にどのような活動ができるかわからない 36.4%」、「どのようなボランティア活動の場があるかわからない 25.9%」）も割合として高かった。このことから、ボランティアが気軽に参加できることをもっと広めていく必要があることが分かる。さらに、ボランティア活動へ参加を与えている要因としてテレビ・新聞・雑誌などのメディアが 35%を占め最も影響力が強いという結果が出ている。

以上のことをまとめると、「事業」のメリットをボランティアに広めていく必要があり、そのためには広報活動を充実させることと、ボランティア活動が気軽に参加できることを啓発していくことが必要ではないかと推察した。

5.5 まとめ

「地域支え合いの仕組み」に関する広報・啓発活動はどうか調べてみたところ、ホームページやチラシ等を見ても、活動の紹介やシステムは詳しく分かるが、ボランティアにとってどのようなメリットがあるのかが理解し辛いような気がした。また、どちらかといえば利用者目線で書かれた内容であると感じ、ボランティアが実際に何を行っているのかが、研修会に参加したり、電話をかけたりしてみないと詳しく分からないと思われた。そこから、ボランティア向けのチラシを作成し啓発活動を行うことで、参加促進につながるのではと考察した。チラシに掲載する文章は、有償ボランティアであるという金銭的なメリットの提示はもちろん、男性であれば運転技術を生かせる、女性であれば専業主婦として培ってきた家事スキルを生かす機会があるといった「キャリア」の部分の強調していくことも可能であろう。加えて、年代によって強調する部分は変化してくると考えられる。例えば若者向けのチラシであれば、社会勉強や学校生活や就職にプラスになるといった点を押し出す。逆に定年退職をした人向けであれば、これからの地域で暮らすための交友関係の構築のため、今までの培ってきた技術を生かして活躍してほしいといったことを文句に作成するのが良いのではないか。ターゲットにする層によって参加動機も変動してくると思われる。世代に合わせた広報活動が、ボランティア増加に密接に関わると考察する。

もう一つ、ボランティア活動は多くの責任を伴うものであるという懸念により、参加を敬遠してしまう心理背景に対しては、ボランティアへのサポート体制の整備を行い、不安を和らげることが大事である。調査した両市は、ボランティア側からの悩みや苦情に、きちんと対応するよう努めていた。事業団体がボランティアの意見を聞く場を設けることは、負担感や過度な責任感を軽減すると思われる。相談できる体制が常に存在することが安心感につながると考え、事業の責任者およびボランティアコーディネーターのような専門職が介入して、この役割を担っていくことが要求される。両市はこの体制が比較的作られていると推測できるため、これの更なる強化と周知をしていくべきだ。現状、ボランティア側から不安・悩みを発信しないと、問題に対処しにくい。そのため、事業側からボランティアに「困っていることはないか」などを聞き、積極的に介入する姿勢を示すことも重要な視点ではないか。利用者だけでなくボランティアも不利益を被らないよう、配慮が成されていることを提示したら良いと考える。

加えて、加須市はボランティア同士の交流会、北本市はボランティア向けの研修会を開催している。ボランティア同士が意見交換をし、関係作りを進めることで、同志の存在が認識できる。地域支え合いの仕組みはどうしても個人活動が主流である。そのため、ボランティア間の交流が乏しく、愚痴などちょっとした不満をこぼせる機会が少ない。そのため交流会はより良い取り組みだと感じる。交流会のような大々的なものでなくても、例えば事業を運営している建物の一角に出入り自由の休憩スペースを作り、ボランティアが気

軽に集まれる場を設けるといったものでも良いと思う。定期的な交流は、一人にかかる負担を減らせるだけでなく、地域の顔も見知りの関係構築にもつながるだろう。

さらに「事業」の様子が文章やシステムで説明されるだけでは、知らない人には活動を想像しにくいのではないかと予想した。そのことから、実際に活動を行う様子の写真の掲載や既存ボランティアの「声」を乗せ、活動を身近に感じられる広報の仕方が望ましいのではないか。

【参考資料】

- ・ 桜井政成（2002）「複数動機アプローチによるボランティア参加動機構造の分析－京都市域のボランティアを対象とした調査より－」ノンプロフィット・レビュー 2(2):111-122
- ・ 三井情報開発株式会社総合研究所（2004）「ボランティア活動を推進する 社会的気運醸成に関する調査研究報告書」（平成 15 年度 文部科学省委託調査 奉仕活動・体験活動の推進方策等に関する調査研究）

6. 他機関との連携

6.1 はじめに

今回「事業」についてヒアリング調査を行なった。調査対象に関して、加須市は商工会、北本市は社協と両市で運営主体が違っていたことが大きな特徴の1つであった。この違いにより事業の展開にも差が生じているのではないかと考えた。本章では、両市の運営主体と他機関との連携に注目し、事業の運営にどのような効果や影響をもたらしているのかについて検討していく。

6.2 ヒアリングの内容

加須市

加須市では、年に1回ボランティアへの支援として研修会を開催している。内容は、活動についての研修やボランティア間の意見交換、熱心に活動したボランティアへの表彰などがある。この研修会は地域包括支援センターや市役所の担当課と連携し企画している。

地域包括支援センターと連携することにより、ボランティアから、認知症の症状の進行が見られる利用者を発見した際に、その情報を地域包括支援センターと共有し適切な支援につなげることができる。

市役所と連携することにより、広報の方法として、インターネットの他に市の広報紙への掲載や公共機関の掲示板を利用でき、「事業」の周知が徹底できる。また、市役所からバックアップを受けた「事業」を展開することにより、行政の信頼性を生かした取り組みの活発化を図ることができる。

北本市

北本市では、ボランティアへの支援の一環として交流会や研修会を開催している。ボランティアが福祉に関する内容や掃除の方法などを学ぶことができるように、それぞれの分野を専門とする外部講師を招き、講演を開催することで「事業」の質を高めている。

実際の支援の中では、地域包括支援センターと連携を図り、利用者の認知症の症状の進行や介護保険の申請の有無を把握し、それらに対応できる機関に報告する体制が整えられている。

また、依頼を受けても対応できるボランティアがいなくなるときは、シルバー人材センターを紹介することで、困りごとを放置しないような体制がとられている。

加えて、市役所の担当課（高齢介護課）と年2回運営会を開催し、情報交換をすることで行政との連携体制を敷いている。

さらに、北本市商工会との連携も重要だ。なぜなら、地域振興という目的もある「事業」において地域通貨が重要になるからだ。このように、加須市と同様、多機関の連携を以て、この「事業」の運営がなされている。

6.3 事業実施主体と他の機関との連携

加須市商工会と北本市社協の他機関との連携に焦点を当て、特徴を検討した。加須市で

は行政と、北本市では地域包括支援センターと密に連携を取っていると特徴づけられる。今後は、加須・北本両市において、行政と地域包括支援センターの両機関とのさらなる連携が重要になってくるだろう。

加須市の「事業」は市から委託された事業で、予算を受けて運営している。インタビューを通して、加須市では市役所と密に連携を図っていることがわかった。回覧板を用いた広報や他市の事業の情報提供、福祉分野の知識の共有などの連携があり、現在の活発な事業運営が成り立っているのだと考えた。

一方で、高齢者の見守りの機能も兼ねた事業であるため、地域包括支援センターとの連携も活発なのではないかと考えていたが、予想と反していた。現段階では、元気な利用者が多いということも考えられるが、今後利用者の増加や高齢化が進むことが予想されるため、高齢者福祉の分野との連携は必要不可欠であると思う。高齢者の日常的な困りごとを解消することと同時に見守り・支援につなげる体制を果たしうる事業であるため、後者の役割も充実させていくために、地域包括支援センターとも積極的に連携を取っていくことが必要だと考える。

北本市の「事業」は社協が実施主体である。ボランティアへの活動支援として福祉分野の講習だけでなく掃除の専門家を講師として招いた講座なども行なっている。さらに、地域包括支援センターと、利用者の認知症の症状や介護保険の申請についての情報を共有し、必要に応じて見守りを強化したり、適切なサービスにつなげたりする体制が取られている。

一方で、加須市と比べて北本市では「事業」における行政との連携が薄いのではないかと考えた。年に2回の運営会で市役所の担当課を交えて情報交換を行なっているそうだが、さらに活発な情報交換や広報活動における協働を行うことで「事業」の浸透につながるのではなかろうか。行政機関の持つ情報を共有することで「事業」をどのように展開していくか手掛かりとなるだろう。また、行政のネームバリューを用いた広報は住民に受け入れられやすいものだと思う。

ここでは行政と地域包括支援センターを取り上げたが、その他の機関においても、どんな特徴・強みがあり、連携することでどのような効果が期待できるかを考えることで「事業」の展開につなげることができるのではないかと考えた。

6.4 まとめ

「事業」を行っていく上で、行政、地域包括支援センター共に連携が必要だと考えた。行政との連携を図ることにより、地域住民への「事業」の浸透や地域の需要に基づいたサービスの展開につなげることが期待できる。また、高齢者を対象とした事業であるため、地域包括支援センターと連携を取ることで、地域に住む高齢者の見守り機能の強化となるだろう。ボランティアからの情報を元に、認知症の進行や体調の変化をいち早く察知し、情報共有することで早期に適切な支援とつなぐことが期待できる。

その他の機関においても、それぞれが持つ強みを「事業」に取り入れることで、「事業」そのものの質の向上や、見守り等の付加的な効果の充実を図ることができるだろう。そのために、情報共有や協働などを行い、様々な組織との連携を図っていく必要性を感じた。

7. 結論

2つの市に対して「事業」に関する調査を実施した。このことから、本稿ではコミュニティ活動の活発化に向けた方策としての「事業」の効果と課題について考察し、まとめた。

第1章では、「事業」が住民同士をつなげる仕組みとして不可欠なものであることを述べた。

第2章では、依頼内容と活動時間・料金の関係に着目し、依頼内容に合った支援体制の確立の困難さについてまとめた。利用者が求める支援に柔軟に対応できる仕組みが求められており、その方法について検討した。

第3章では、移動支援のニーズの高さと運営の難しさについてまとめた。加須市にはサポーターの自家用車による移動支援が可能のため、通院の送迎をしてほしいとの利用者のニーズに応えることができる一方で万が一の事故などのリスクを拭い去れないことや要介護者への対応を受け付けていないといった難しさも見られた。北本市では、サポーターの自家用車による移動支援はできないが、利用者から移動に関する要望があった場合、社協の移送サービスにつなげる取り組みがなされている一方で、移送サービスの対象者が限定されているといった難しさもあることが示唆された。

第4章では、地域通貨を利用することによる地域振興の観点からまとめてきた。加須市では地域通貨の利用範囲が焦点に限定されていることにより、地域振興に貢献しているといえる一方で、商工会の特性上、大型店でも利用したいという要望を満たせないことや商店の活性化を図るために作られた地域通貨の存在を店側が知らず、円滑な地域通貨の利用が難しいケースがあったという困難もある。北本市では、地域通貨の対象店舗に大型店があるため、ボランティアにとっての利便性に優れているといえる一方で、地域通貨が大型店舗に流出することで、地域振興という「事業」の効果が限定されることが懸念される。

第5章では、「事業」へのボランティアの参加についてまとめた。ここでは、共通する取り組みとして、ボランティア同士の交流会や研修会を開催していることやボランティアの不安や悩みに対するサポートの体制が整えられていることによる効果について取り上げた。その一方で、共通の困難点として、広報活動が利用者向けに作られているものが多く、ボランティア向けのもものが少ないことや、「事業」を文章やシステムの図で説明するのみでは、活動を想像しにくいことが推察された。また、両市とも、サポート体制は整えられているが、事業者側から積極的に悩みや不安を聞く機会が少ないことを考察した。これにより、ボランティアから表出されていない隠れた課題が存在しているのではないかと推察された。

第6章では、他機関との連携という観点からまとめた。加須市では、市役所との連携が充実しているため、他市との情報交換や福祉分野の知識の共有ができることで活発な取り組みが行えると考えられる一方で、地域包括支援センターとの連携は十分であるとは言えず、今後、利用者の増加や高齢化の進行が予想されるため、高齢福祉分野とのより密接な連携が望まれると推察される。北本市では、地域包括支援センターと密な連携体制を敷いているため、利用者の認知症の症状や介護保険の申請に関する情報の共有を図ることで、適切なサービスにつなげられている一方で、行政との連携は希薄であるため、「事業」の周知が停滞しているといった困難が考えられる。

		移動に対する支援について	地域振興に向けた取り組み	ボランティアの参加について	他機関との連携について
良いところ	加須市	◆ ボランティアの自家用車による送迎	◆ 地域通貨利用可能店舗の限定	◆ (両市) ボランティアに対するサポート体制の充実	◆ 福祉分野の知識の共有
	北本市	◆ 社協の移送サービスの利用	◆ ボランティアにとっての利便性に富む	◆ (加須市) ボランティア同士の交流会等の開催	◆ 介護保険などの適切なサービスにつなげる
困難	加須市	◆ 事故等に対するリスク ◆ 要介助者への対応不可	◆ 「大型店の参入」というサポーターのニーズの実現 ◆ 商店の店員への周知	◆ (事業全体) ボランティア向けの広報が少ない 活動のイメージのしにくさ ◆ (両市) 運営主体側からの悩み等の積極的な聞き取り	◆ 高齢者福祉分野との連携
	北本市	◆ 移送サービスの対象者の限定	◆ 大型店への地域通貨の流出		◆ 行政とともに「事業」の周知を行う

資料 7 加須市および北本市の事業内容の比較

以上から、2つの市を比較すると運営主体が違うことで「事業」を運営する上での視点に特徴が生まれていることが読み取れた。その違いにより、それによる良さもあれば難しさもあることが見えてきた。

私たちの考えるこの「事業」の理想は、「事業」がなくても共助の関係構築と「支え合い」の実施が成されることである。しかし、現状は住民同士の関係が希薄化しており、この「事業」は必要である。これを基盤に住民同士が支え合えるような事業の展開を進めていくと良いのではないだろうか。今後、「地域支え合いの仕組み事業」をさらに発展させるとともに、住民同士が自主的に支え合えるコミュニティの形成についても考えていかなければならない。

～謝辞～

本研究のヒアリング調査に際して、ご協力いただいた加須市商工会議所、北本市社会福祉協議会の皆様をはじめ、その他関係機関の皆様には厚く御礼申し上げます。

埼玉県立大学保健医療福祉学部社会福祉子ども学科

社会福祉学専攻3年 齊藤優香 菅原美幸 塚本愛海 藤戸悠美子 星野沙畝

資料 質問項目と回答の概要

資料 1 加須市・北本市への質問項目とその回答の概要

質問項目	加須市	北本市
<p>【利用者に関して】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 現在の利用者数（登録者数）は何名いますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 865 人 	<ul style="list-style-type: none"> ● 76 人（平成 29 年 12 月）
<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の登録者数と実際の利用者数に差はありますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ある→今は必要ないが念のため。介護認定を受けて利用しなくなる・死亡届が来ないため、差が広がっていく。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ある。実際の利用者 19 人→いざという時のために登録だけはしている。
<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の性別や年齢層の具体的な数値があれば教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 男性 219 人 女性 646 人 ● 男性 40/1 50/7 60/19 70/38 80/154 ● 女性 39 以下 /3 40/10 50/8 60/42 70/150 80/433 90 歳以上も 	<ul style="list-style-type: none"> ● 男性：20 人 ● 女性：56 人 ● 平均年齢：80.9 歳
<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者の偏りなど、特徴がありましたら教えてください。 Ex.) 同じ人が多数のお手伝いを依頼しているなど 	<ul style="list-style-type: none"> ● ヘビーユーザーの存在によるヘビーサポーターの存在。サポーターを指名されることがある。休みたいというサポーターの声 ● →偏りのないような配置の工夫 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一人の協力員が多数の利用者の担い手となって活動している。
<p>【ボランティアに関して】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 現在のボランティア（登録者数）は何名いますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 104 人 	<ul style="list-style-type: none"> ● 41 人
<ul style="list-style-type: none"> ● ボランティアの性別や年齢層の具体的な数値を教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 男性 45 人 女性 59 人 ● 男性 39 歳以下/2 40 歳以上/2 50 歳以上/3 60 歳以上/19 70 歳以上/14 80 歳以上/5 ● 女性 39 以下/3 40 歳以上/8 50 歳以上/10 60 歳以上/21 70 歳以上/15 80 歳以上/2 	<ul style="list-style-type: none"> ● 41 人のうち男性：2 人、女性：39 人 ● 平均年齢：74 歳
<ul style="list-style-type: none"> ● ボランティアの活動のための支援として、どのようなことが行われていますか。 Ex.) ボランティア同士の交流・研修会など 	<ul style="list-style-type: none"> ● 年 1 回サポーターの交流会 ● 地域包括支援センターや市役所の担当部署が研修・意見交換会。 ● 利用者とサポーターの個人的交流も認める 	<ul style="list-style-type: none"> ● 毎年、研修会を開催 Ex.) 外部講師を呼んで、掃除の仕方を研修など オレンジリング。

<ul style="list-style-type: none"> ● ボランティアを長期間続けている方が継続できている要因は何だと思えますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● サポーターが出来るボランティアを事前に確認する→できる事だけやってもらう ● 必要とされているのが嬉しい ● サポーターのボランティア意識の高さお茶会の容認など、フレキシブルな関係 	<ul style="list-style-type: none"> ● やりがいがある ● 福祉に理解がある ● お互い様の気持ち（いずれ協→利）があると思う。（推測）
<p>【運営主体の活動について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● サービス開始時（平成 22 年 8 月）からサービス運営システムに変更点や追加点があれば、教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 病院などは、加須市外でも、サポーターが良ければ可能＝経済圏に対応。 ● 商品券の有効期限を一年間に変更←財務局に登記。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 新しい人も数名いるが、長期間続けている人が多い。
<ul style="list-style-type: none"> ● 利用時間について、利用者一人当たりの月平均と、事業全体の月平均を教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 10 月の事業全体の利用時間 292 時間 ● 毎月 400-200 時間を推移 ● 多い人 2 時間を週 1 回利用 	<ul style="list-style-type: none"> ● 一人当たり：月平均 4 時間 ● 事業全体：月平均 105.5 時間（平成 28 年度実績）
<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者から依頼されることが多い内容はどのようなものですか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 通院の依頼 115 時間・買物支援 80 時間・庭の手入れや雪かき 48 時間・部屋の掃除や模様替え、家の補修など 30 時間。その他買い物代行・ごみ処理・話し相手 ● 70・80 代は午前中の依頼が多い/車を使ったボランティア 	<ul style="list-style-type: none"> ● 主に、掃除、片付け、調理
<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者とボランティアのマッチングの基準はありますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報処理ソフトでサポート回数や過去の利用者とのマッチングを参考に。 ● ⇄家が近すぎない距離にあることや性格を考慮。事後調査を用いて組み合わせる。 	<ul style="list-style-type: none"> ● サービスの得意・不得意 ● 徒歩または自転車にて活動できる範囲 ● 人柄
<ul style="list-style-type: none"> ● 市外の利用者・ボランティア・加盟店の事業参加はそれぞれ可能ですか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 商工会と商店の関係も考えて、加須市内だけである。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者：市内在住 ● 協力員：徒歩または自転車にて活動 ● 地域活性化に繋げるため行っている事業のため基本的に北本市内のショップ。

<ul style="list-style-type: none"> ● 公的サービスが必要と思われる地域住民を新たに発見したケースがあればその対応と併せて教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● あまりない。認知症が進んでいそうな報告をサポートから受けたら地域包括支援センターへ報告。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 家事援助サービスを利用している中で、認知が進んでいることや介護保険の申請を未だにしていない利用者には、包括支援センターなどに知らせている。
<ul style="list-style-type: none"> ● 「事業」について、インターネット上以外では、どのように広報していますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 市の広報や公共機関、口コミで。時間をかけて認知してもらった。 ● 口コミが効果的。 	<ul style="list-style-type: none"> ● パンフレットを公民館や市役所等に置いている。
<ul style="list-style-type: none"> ● 今まで事業を運営する中で、利用者やボランティアからの要望や苦情のケースをその対応と併せて教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 店員が券の存在を知らず、券を利用できなかったという苦情があった。 ● 苦情が出ないように、1分でも伸びたら券2 ● 枚渡すように声掛け、報告があった際にも対応している。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 協力員からの要望：同じ利用者のところに2人が入っている場合は、サービスの提供方法を統一化してほしい。 ※研修会などで情報交換など行い、統一化を図った。
<ul style="list-style-type: none"> ● 受け入れることの難しい依頼に対しては、どのように対応していますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 旅客営業法に触れる依頼は説明して断る。タクシーやコミュニティバスを薦める。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 断るが、対応できるサービスがあれば紹介している。 Ex.)社協の移送サービス
<ul style="list-style-type: none"> ● 依頼に対応できるボランティアがいなくて、どうしていますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 断る。(庭が広いなど) ● ⇔7年やってきて、利用者も何をしてもらえるか、してもらえないかが分かっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ● シルバー人材センターを紹介している。
<p>【他の機関・職種との連携】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 事業全体の運営費の内訳を教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「ボランティア実施中」のマグネットや商品券。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 協力費支出のほか、職員人件費、車両リース代など
<ul style="list-style-type: none"> ● 市役所の関係課（商業観光課・高齢介護課）とはどのような連携の体制を敷いていますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 行政の信頼を受けられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 年2回の運営会を開催し、何か情報があれば、その都度報告。
<ul style="list-style-type: none"> ● 市役所のほかに連携している機関はありますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 市役所の高齢福祉課、地域包括支援センター、社会福祉協議会。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 北本市商工会→商品券の関係。
<ul style="list-style-type: none"> ● 「事業」において、福祉関係の専門職の関与があれば教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 研修会での講座の開講、市民協働振興課、民生委員。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域包括支援センター等。

<ul style="list-style-type: none"> ● 今後どのような機関と連携したいですか。その機関と連携することでどのような効果を得ることができるかと想定しているか教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 市の障害者福祉課、社会福祉課、子育て支援課、市民協働推進課。商業観光課を通して話をしている。 ● 行政では気づかない部分を民生委員が見てくれるから民生委員とつながりたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 回答なし。
<p>【地域の様子】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者とボランティアの分布に地域差はありますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ある。旧加須市利用者多い。旧北川辺町・旧大利根町は利用が増加。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 特になし。
<ul style="list-style-type: none"> ● 対象店舗とボランティア数に相関関係はありますか。 Ex.) 対象店舗が少ない地域のボランティア登録者数が少ないなど 	<ul style="list-style-type: none"> ● ある。人がいるから商売が成り立つ。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 特になし。
<ul style="list-style-type: none"> ● 多くの対象店舗の協力を得ていると思いますが、この事業による店舗あるいは商店街全体の売り上げの変化を把握していれば、その変化について具体的に教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 商品券は商店街でしか使えない。期限内に使おうとするため、商店街での売り上げに貢献している。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 発足当時は、多くの応援ショップでの買い物があったが、現在は大型店（いなげや）での利用が多い。
<ul style="list-style-type: none"> ● この「事業」によって、住民同士の顔見知りの関係が構築されている様子は見られますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● サポーターと利用者で仲良くなった。特に女性。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自分たちが住んでいる地域住民の情報等を共有して把握しようとしている。
<ul style="list-style-type: none"> ● 「事業」を始めて、地域活動の変化に関する調査を行っていれば、見られた変化を具体的に教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 明確な調査はしていないが、大越地域→民生委員中心となり地域の人同士で支える動きが出てきている。 ● 元気なうちに活動したいという人の活躍の場ができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 地域における支え合いの輪を広げようとして協力員になる人が増えている。
<p>【今後の活動に向けて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 応援ショップの拡大を考えていますか。その手段で想定しているものや実施しているものがあれば教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 現在 600 店舗。できればこれからも入ってもらいたい。（商店街やサービス業） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 大型店の利用が多いので、現在拡大は考えていないが、協力員からの要望がありしだい検討する。

<ul style="list-style-type: none"> ● 今後の事業における活動の展望、目標等について教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 様々なニーズに対応するサポーターの安定した補給。これから退職する人を取り込む。 ● サポーターから利用者になる人への対応。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 北本市、8支部社協があるので、それぞれに協力員及び利用者を登録していただき、近所で支援が必要な人にすぐ駆け付けられる体制を構築していき、今後は福祉医院を中心に協力員を募集し、見守りを兼ねた活動を行っていくことが望ましい。
--	--	--

資料2 加須市商工会への質問項目と回答の概要

質問項目	加須市
【おたすけサポーターについて】 <ul style="list-style-type: none"> ● サポーターの実働数はどのくらいですか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 実働が 80 人となっている。
【商工会の活動】 <ul style="list-style-type: none"> ● 活動日は、【月～金 10～16 時】とありますが、活動時間外の依頼はありますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 土日の依頼も金曜日の時間内に依頼を貰えれば、対応する。
<ul style="list-style-type: none"> ● 活動を地域住民や商品券対象店となる店舗に広めることが出来た要因を教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自治会集まりに参加して周知する。 ● サポーターが口伝えに広める。 ● 行政という公的な機関の名称を用いることで、信頼してもらえる。
<ul style="list-style-type: none"> ● 加須市では「絆マーク」を活用されていますが、事業での活用方法を教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「ボランティア実施中」のマグネットや商品券。
<ul style="list-style-type: none"> ● 「絆マーク」を利用することによる利点を教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 「行政」の信頼感。
【絆サポート券について】 <ul style="list-style-type: none"> ● 「絆サポート券」の配布枚数や回収数から「絆サポート券」の利用率について教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 約 54%の利用率。
<ul style="list-style-type: none"> ● 75 歳以上の地域住民へ配布している「ちょこっとおたすけ絆サポート券寿」の目的を教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 社協からの補助。試しに使ってみる→登録 ● 期限半年間。
<ul style="list-style-type: none"> ● 「ちょこっとおたすけ絆サポート券寿」を活用することによる「事業」への効果を教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者拡大への効果。
【追加質問】 <ul style="list-style-type: none"> ● サポーターとして活動している人が利用会員となったことはありますか。また、利用会員となったことでの要望があれば教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 今のところいない。ヘビーサポーターの一人が「今はサポーターができるけどいずれは利用者に（なるかもしれない）」と話していたことから、これからはあるかもしれない。
<ul style="list-style-type: none"> ● サポーターとの職員間でのコミュニケーションはどのようにしていますか。（サポーターごとに担当者がついているのか） 	<ul style="list-style-type: none"> ● 初回利用もしくは支援を行った利用者・サポーターに感想を聞く。利用者からサービス利用の電話が入ったときに連絡（ヘルパー利用で必要なくなった、など）
<ul style="list-style-type: none"> ● 若い世代のサポーター活動への参加について、どのような呼びかけをしていますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 市の広報で呼びかけている。若い世代は自分の生活で忙しく、利用する人の多い午前中には働いているため厳しいのではないかと。子どもを連れてのサポーター活動は、病院に行って病気をもらってくる恐れがある。

● サポーターの都合で依頼を断ることはありますか。	● 滅多にない。利用者2名の通院日が重なり、サポーター1人が2人同時に付き添ったことがあったが、利用者の自分だけを見てほしいと希望があり、今は時間をずらして対応するようにしている。
● 福祉教育の観点から、学生がサポーターとして活動することの想定はしていますか。	● 依頼の多くが車で病院送迎のため、考えていない。学生向けには社会福祉協議会でボランティア体験を実施。
● サポーターの登録に年齢制限はありますか。	● 18歳以下の場合保護者の署名が必要であるが、今までに18歳以下のサポーター登録者はいない。
● 事業は電話対応で行われているとのことでしたが、電話を所持していない人にはどのように対応していますか。	● 基本的には電話対応ができる方が事業の対象となっている。登録後耳が遠くなり、電話対応が難しくなった利用者に対しては、サポーターが支援に入ったときに次の利用の予定を聞くなどして、連絡係となって商工会に伝達している。
● 家族が利用者に代わって電話・予約をして利用することはできますか。	● できる。
● 通院の依頼が多いとのことですが、利用料とは別でガソリン代を出しているのですか。	● 出していない。
● 大型店・チェーン店の協力店舗はありますか。	● 商工会の会員は小規模の店舗が多く、1,000㎡未満の店舗が対象。利用者を買物に連れて行くことはできる。商品券を使いたい顧客がいるとのこと、大型店から使えるようにしてほしいと連絡がある。
● 市外的大型店に利用者を車で送迎することはできますか。	● 市外の病院は認めている。商工会は、商店街の育成指導が目的であるため立場上容認できない。
● 医療法人や夜会福祉法人の利用に商品券は利用できますか	● 利用できない。財務局から苦情を受けた時に対応が難しいため。
● タクシーで商品券は利用できますか。	● 利用できる。
● PCソフトでマッチングを行っているとのことですが、どのようなものですか。	● これまでに対応したサポーターの履歴や、集計して書類が作成できるようなシステム。独自に開発したもの
● 事業を始める前に三郷の調査を行ったそうですが、三郷の活動を参考にしたところがありますか。	● 枠組みを参考にした。事業周知の方法として、回覧版のバインダーを参考にした。
● 市からの要請があり、商工部門で事業を行うことになったのですか。	● 前身である配食サービスを商工会で実施していたため、高齢者向けのサービスを商工会で引き受けることに。

資料3 北本市社会福祉協議会への質問項目と回答の概要

質問項目	北本市
<p>【協力員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 市のホームページに「平成26年度の協会員登録数85人（うち実稼働協力員数23人）」と記載されていますが、平成26年度から平成29年度の間の変遷を教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 平成27年度 登録数：84人、実稼働数：19人 ● 平成28年度 登録数：40人、実稼働数：13人 ● 平成29年度 登録数：41人、実稼働数：11人
<p>【社協の活動】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 特別な理由があれば活動時間外活動も可能との事ですが、どのようなケースがありますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 夕食の調理。
<ul style="list-style-type: none"> ● 「家事援助サービス券」の利用率を教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 回収枚数：1,688枚 利用数：1,416枚 利用率：80%（平成28年度）
<ul style="list-style-type: none"> ● 「家事援助ありがとう券」の利用率を教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 22,562枚 利用率：100%に近いと思う。（平成28年度実績）（推測）
<ul style="list-style-type: none"> ● 家事援助応援ショップの協賛店について、ホームページに記載されている店舗以外で新たな加盟店はできていますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 特になし。
<ul style="list-style-type: none"> ● 「サービス券」と「ありがとう券」を分けた理由は。 	<ul style="list-style-type: none"> ● サービス券：利用者の利用料 ありがとう券：協力員の御礼
<p>【ちょこっと困りごとサービスについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「ちょこっと困りごとサービス」を開始しましたが、「家事援助やさしい手サービス事業」との違いについて教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ちょこっと困りごとサービスは、30分単位の利用時間で、30分300円で利用できる。謝礼は30分300円で現金により支払い。利用時間も朝8時からとしている。
<ul style="list-style-type: none"> ● 「ちょこっと困りごとサービス」と「家事援助やさしい手サービス」の事業を分けた理由があれば教えてください。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 家事援助サービスは、平成4年頃から始まっているサービスだが、近年利用者のニーズが多様化する中で、家事援助サービスで対応が難しいところを、ちょこっと困りごとサービスで対応できるようにした。
<p>【追加質問】</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者が亡くなっていたり、転居していた場合その人の把握はしていたりしますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 亡くなった人、施設に入り利用しなくなった人はいる。
<ul style="list-style-type: none"> ● 以前利用していたが、現在は利用していない人へのアプローチはどのようにしていますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 以前利用していて利用しなくなってしまった人→電話をし、現状把握。（見守りも兼ねて）何年も利用していなかった人が、利用に至ったケースもある。 ● ただし、近年は電話をしてもサービスに繋がっていない現状。

	<p>※事業全体の月平均が-200時間減。「家事援助サービス」の時間が9時〜と利用しにくい?→仕組みを変えることは <u>しがらみ</u> などで難しかったため「ちょここま」をつくる。</p>
→ <u>しがらみ</u> とは何ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ● サービスの仕組みを変えるのは、たくさんの組織が関わるため大変。(チケット作成費用など) ● 新しいサービスを作ったほうが楽。
● 平成28年度～平成29年度の間で、登録者数が半減している理由について教えてください	● 平成28年3月にこれから「家事援助サービス」に協力する意思があるかどうか調査を行った。その際、協力の意思を表明したのが40人であった。
● マッチングの基準として、協力員の得意不得意で分けているとのことですが、それは登録時に決めているのですか。	<ul style="list-style-type: none"> ● 登録時に得意なこと不得意なことなどを書面に記入してもらっている。 ● 協力員の人柄(お話上手、世話好きなど)も考慮している。
● 協力員が徒歩、自転車で行ける範囲とありますが、車の利用は可能ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ● 保険の中に車の保証がないため、協力員には徒歩、自転車で行ける範囲でボランティアを紹介。 ● バスを利用して(自身で負担)意欲的に活動する協力員もいる。
● 地域包括につながったというケースが実際にあったそうですが、公的サービスにつなげた後も「家事援助サービス」を利用することは可能ですか。	<ul style="list-style-type: none"> ● 介護保険サービスの利用まで1か月(認定)かかる。その間「家事援助サービス」を使い、見守りをしていく。 ● 介護保険の利用者も併用して利用することは可能。
● 「家事援助サービス券」を社協に戻す際に、利用者の様子について話していますか。	● 1か月に一回「家事援助サービス券」を返しに来る。そのとき利用者のいつもとは違う様子やけが等、気づいたことを報告書に記入してもらう。
● 受け入れが難しい依頼に対して社協のサービスを紹介しているとのことですが、具体的にはどのような事例がありますか。	<ul style="list-style-type: none"> ● 車で遠い病院に行きたいという依頼→移送サービスへ。 ● 隣のよしみ町は車の移送をしているが(駅がないため、移送サービスが発達)、北本は移送も介護も不可。 ● 病院に行きたいというニーズは多い。
● 1時間-700円の券と30分-300円の券があるそうですが、券が2枚あることにより、利用者が複雑で混乱してしまったということはありませんか。	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者から、使いづらいという話は聞いていない。 ● 1時間より早くボランティアが終わった→20分～30分で終わらないよう工夫してもらい、それでも余った時間はお話の時間にあてる。30分だけ頼むことは不可。 ● 券は利用者が予測して購入している。 ● 予想外に時間超過した場合は、社会福祉協議会に電話→その月以内で、+αに生じた分の券を利用者に購入してもらう。 ● 1回に買う券は10枚、1万円分などキリよく購入する人が多数。期限なしで払い戻し可能。

<ul style="list-style-type: none"> ● 「家事援助サービス」は継続性の高いサービスが多いとおっしゃっていましたが、突発的な依頼はありますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ある(Ex.急に熱が出たため来てほしい)。突発的な事態にそなえて登録する人もいる。 ● 「家事援助サービス」は1～2回/週の利用があり、ほぼ継続的な利用。 ● ボランティアはシフト制に近い。ボランティア内容が急遽変化した場合は、その支援内容に即した協力員に交代して対応。
<ul style="list-style-type: none"> ● 「ちょここま」が現金での支払いにした理由はなんですか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 川口市などいくつかの市を参考にして。 ● 300円でゴミだし一回は高額という意見もある。→今後見直し。
<ul style="list-style-type: none"> ● 応援ショップに大型店の協力も得ているとのことですが、大型店というのは具体的にはどのような店舗ですか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 食品スーパー「いなげや」「とりせん」。 ● 商店街活性化を目的に商店街で券を利用してほしいが、サポーターから不満が出る。 ● 券の利用の約8割が食品スーパー（8年前は商店街5～6割）。商店街で利用できることを知らない人もいる。
<ul style="list-style-type: none"> ● 大型店の参入で、商店街の店舗で加入していた店が応援ショップから抜けたということがありますか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ない。応援ショップは最初80店舗だったが、現在は69店舗まで減少。これは、廃業や閉店によるものである。
<ul style="list-style-type: none"> ● 協力員が口伝えでボランティア活動を広めているのか、それともシルバー人材センターなどを活用しているのか、どういった啓発活動で広めているのですか。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 担い手養成講座、サロン、オレンジカフェ、地域包括支援センターなどでパンフレットを配布・紹介。 ● 口伝えで伝える（民生委員の会議・ヘルパー間）。 ● 「ちょここま」は説明会を月2回開催。地域の人と触れ合うときは常にパンフレットを持参。

コミュニティ活動の活性化による地域のつながりづくり

～「地域支え合いの仕組み事業」に関するヒアリング調査を通して～

2018年3月

埼玉県立大学保健医療福祉学部社会福祉子ども学科社会福祉学専攻 3年

地域調査ゼミ：斉藤優香 菅原美幸 塚本愛海 藤戸悠美子 星野沙畝

指導教員 新井利民

〒343-8540 埼玉県越谷市三野宮 820 埼玉県立大学

電話：048-973-4382

Email: arai-toshitami@spu.ac.jp

Web サイト：<https://www.to4ta3.com>