

三鷹市快老プロジェクト事業
事業の実施内容及び実績に関する報告書

三鷹市快老プロジェクト協議体
2013年3月

目 次

- 1 地域の課題
- 2 モデル事業の概要
- 3 マルチステークホルダーの概要（役割分担等）
- 4 実施事業の詳細な内容
 - (1) 成果目標の達成状況
 - (2) 事業の実施体制の円滑な確立
 - (3) 傾聴士養成講座の開催
 - (4) コーディネーターの設置
 - (5) TV 電話端末の利用と神田川町会での見守りのしくみづくり
 - (6) 傾聴・見守り事業アニュアルの作成
 - (7) 傾聴・見守り活動の展開
 - (8) 傾聴活動の利用者評価の結果
 - ①利用者評価の実施
 - ②神田川町会傾聴士の評価
 - ③鷹ロコ・ネットワーク大楽所属傾聴士の評価
 - ④傾聴士の専門知識と自立生活支援、生きがいつくりへの可能性
- 5 事業実施上の課題
 - (1) TV 電話端末等の利用に関して
 - (2) 鷹ロコ所属傾聴士の課題
 - (3) モニター確保の課題
- 6 モデルとしての他のNPO・行政等に紹介する仕組み
- 7 平成25年度以降の予定
- 8 附属資料

1 地域の課題

三鷹市では一人暮らし高齢者や高齢者のみ世帯が増加傾向にあり、なかでも一人暮らし高齢者世帯は、高齢者世帯の2割強を占める。これらの孤立しがちな高齢者への安否確認や傾聴活動が課題となっている。傾聴ボランティア等の活動実績も高まっているものの、施設での活動も多いため、より一層個人宅への傾聴・見守り活動に力を入れ、一人暮らし高齢者等に向けた生きがいづくり、健康維持および老後の生活不安に対して、地域での支援を強化することが求められている。

2 モデル事業の概要

三鷹市快老プロジェクト事業（以下「本事業」という。）の目的は、第一に、傾聴士の養成講座を実施し、高齢者の傾聴・見守りの担い手育成を行うこと。第二に、ICT（TV 電話付き端末機：ルシアン）を活用し、モデル地域である井の頭地区の神田川町会において、孤立不安を抱える高齢者へのコミュニティサービスを提供するものであり、傾聴士等による傾聴・見守り活動によって、利用者の安否確認や日常生活での不安感などを軽減するとともに、町会による地域イベント情報等の広報活動を行うことである（資料1：ICTを活用した高齢者自立支援コミュニティサービス事業イメージ図）。

地域では不安を抱え孤独な生活を強いられている人が増えている。地域包括支援センターをはじめとして地域福祉サービスは充実してきたが、未だに制度の狭間で孤立し排除されがちな人がいる。そのため、新たな見守りの仕組みを構築し、既存の地域のセーフティネットがさらに機能を発揮できるよう相乗効果をねらった。

3 マルチステークホルダーの概要（役割分担等）

三鷹市快老プロジェクト協議体（以下「本協議体」という。）は以下の7つの団体によって構成された。三鷹市生活環境部コミュニティ文化課、神田川町会、特定非営利活動法人 鷹ロコ・ネットワーク大楽（本事業の主担当者）、特定非営利活動法人 多摩東成年後見の会、学校法人 早稲田大学 地域社会と危機管理研究所、株式会社 アイ・コミュニケーション、有限会社 インフォメーション

マネージメントコンサルティング。

本事業では、当初の傾聴士養成の目標を上回ることができたが、これは、三鷹市、神田川町会および多摩東成年後見の会などが協働し、傾聴士の適任者の確保ができたからであり、養成講座の企画運営は鷹ロコ・ネットワーク大楽が主導したが、1団体のみでは目標達成は難しかった。モニターの選定でも、町会を中心に協議体内外の団体と連携することができた。さらに、多摩東成年後見の会出身の傾聴士に対して、モニターより、家族の後見人受任依頼があり、多摩東成年後見の会では平成25年度に、受任に向けた手続きを進める予定である。これも、多様な担い手による協働の成果である。

傾聴士の傾聴活動は、対象者の希望や生活状況等に合わせて行うべきであり、傾聴活動を始めるにあたっては、傾聴士と対象者の関係づくりの支援が必要である。関係づくりの支援やマッチングのため、コーディネーターを置き、これは、本協議体副会長である神田川町会会長および本事業の主担当である鷹ロコ・ネットワーク大楽の顧問が担った。

また、傾聴活動の課題や機器トラブルの解決のため 早稲田大学地域社会と危機管理研究所、アイ・コミュニケーションなどが専門・特技を生かして問題解決にあたり、傾聴活動を展開できた。

4 実施事業の詳細な内容

(1) 成果目標の達成状況

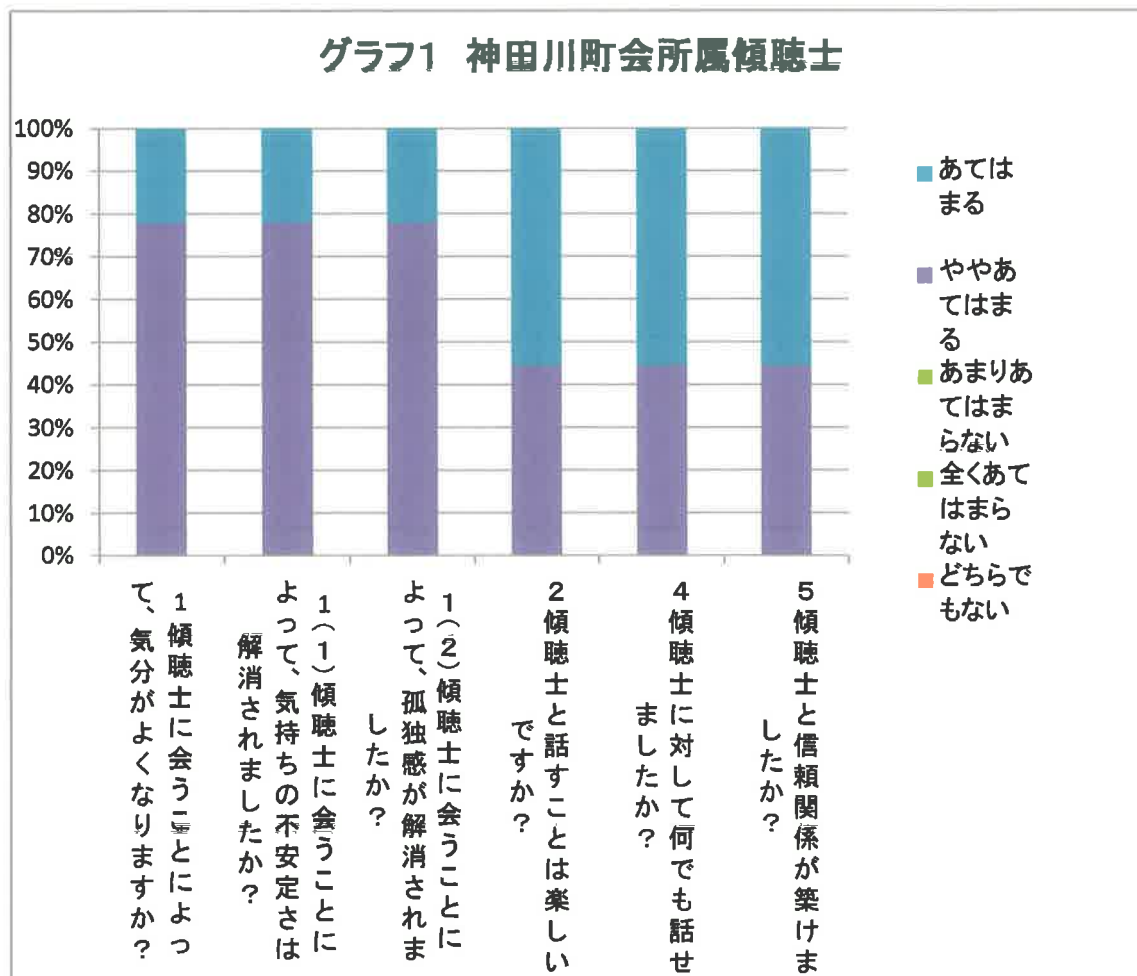
高齢者モニター（傾聴対象者）は20人を目標とした。また、傾聴士養成は、事業継続による傾聴対象者の増加も見込み、35人を目標とした。

達成状況は、モニターは11人（一人暮らし高齢者が8人）、傾聴士養成は45人である。傾聴士養成については目標より達成状況が高いものの、高齢者モニターの方は達成状況がやや低い結果となった。モニターの確保はほとんどが神田川町会会長が担った。医療機関からもモニターの紹介を受けたが、当初の見込みよりも、医療機関および地域包括支援センターからのモニター紹介が少なかったことが目標の達成状況に影響した。

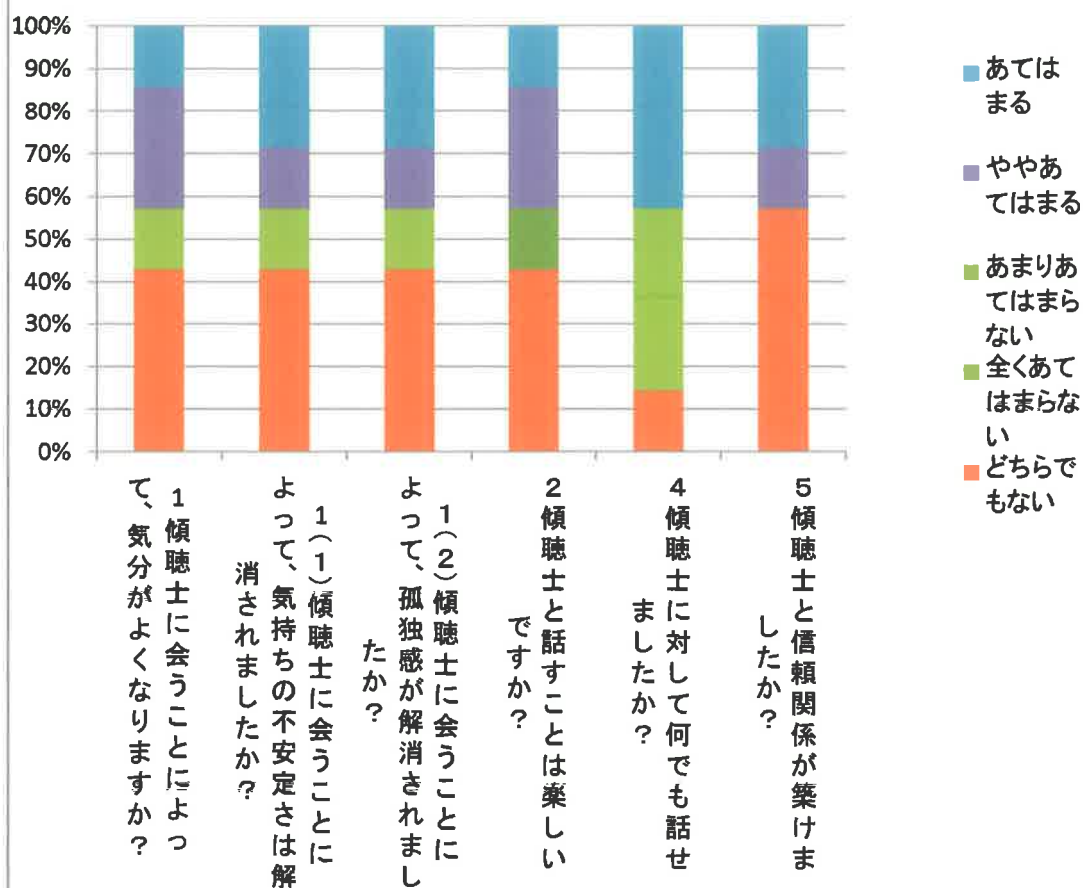
傾聴士の傾聴回数は、モニター1人に月2回を目標値としていた。それに対し、神田川町会所属傾聴士は635回、鷹ロコ・ネットワーク大楽所属（通称・第3者）傾聴士は、96回の実績となった。それぞれ訪問とTV電話端末での傾聴を合算したものである。モニターは11名であり、1か月あたりでは、平均するとモニター1人につき5回以上の傾聴ができていることになるので、この目標値は達成できたことになる。

また、モニターへの傾聴活動の利用者評価（満足度調査）を実施し、満足している人（5段階中、上位2段階の評価をした人）の割合が80%となることを目標値とした。傾聴活動の利用者評価の項目は、附属資料3のとおりであり、平成25年3月に協力を得られたモニター9名に対し実施した。

利用者評価は、体調や生活面での変化など傾聴の波及効果を含め調査しているので、評価項目のうち、傾聴士と会うことや会話することへの直接的な評価項目に限定すると、「質問1 傾聴士に会うことによって、気分がよくなりますか?」、「質問1（1）傾聴士に会うことによって、気持ちの不安定さは解消されましたか?」、「質問1（2）傾聴士に会うことによって、孤独感が解消されましたか?」、「質問2 傾聴士と話すことは楽しいですか?」、「質問4 傾聴士に対して何でも話せましたか?」、「質問5 傾聴士と信頼関係が築けましたか?」の6項目となり、これらにより、利用者の満足度を推し量るのが適切と思われる。結果は、グラフ1、グラフ2のとおりである。



グラフ2 鷹ロコ・ネットワーク大楽所属傾聴士の評価



この結果のとおり、神田川町会所属傾聴士に関しては、評価6項目について、「とてもあてはまる」、「ややあてはまる」の上位2段階の評価を獲得しており、目標を達成できた。

(2) 事業の実施体制の円滑な確立

本協議体は、平成23年度より東京都新しい公共支援事業（新しい公共の場づくりのためのモデル事業）の助成金交付を受け、「ICTを活用した高齢者自立支援コミュニティサービス事業」を平成24年2月から実施した。

2月以降、本協議体の定例会を鷹ロコ・ネットワーク大楽の事務所のある三鷹市産業プラザで毎月開催し、協議体全メンバーでの情報共有をしつつ本事業を進めた。3月からは作業部会（本協議体の会長、副会長2名、コーディネーター、早稲田大学地域社会と危機管理研究所で構成）において、傾聴・見守り活動のマニュアル作成などの事業実施の詳細について検討を行った。また、毎月月末には、井の頭コミュニティセンターで、傾聴士の活動報告会も実施した。

協議体構成メンバー間で適切な役割分担を図りながら、本事業の着実な実施体制を確立することができた。

(3) 傾聴士養成講座の開催（平成24年3月と6月）

傾聴士養成講座は3月3日・4日に開催し、25名が受講した。講座の主たる受講者は、社会福祉士などの高齢者福祉の専門職、親族後見人、市民後見人としての受任を目指し活動する市民、民生委員などであり、傾聴士には、傾聴の専門家としての役割が求められることから、高齢者福祉での活動実績のある人に受講を限定した。

一日目は、臨床心理士による傾聴活動の基礎講座、地域包括支援センターの管理者による包括ケアの機能や傾聴士に期待される役割に関する実務的な視点を交えた講座内容であり、二日目は、傾聴の心構えや実践的な傾聴方法などの習得を目標としたロールプレイなどを行い、合計10時間の講座を実施した。講師は、山田豊吉（ホールファミリーケア協会）、川上園子（臨床心理士）、加藤充良（三鷹駅周辺地域包括支援センター）の各氏である。

また、傾聴士養成講座では、傾聴士にどのような役割を求めるのかを明確にした。傾聴士の傾聴活動は、第一に、安否確認や声かけ見守り活動だけでなく、対象者と信頼関係を構築し、傾聴による対象者の不安・孤独感の解消や自立生活の維持などを目的とする。第二に、地域包括支援センターが中核となって形成される地域包括ケアのしくみの中で、見守りネットワークの1つとして傾聴活動を位置付け、対象者の変化や課題を把握し、必要に応じて関係機関への伝達役となることである。

第2回目の傾聴士養成講座（16時間分）は6月3日、9日、10日に開催し、20名が参加した。講師は、川上園子（臨床心理士）、東郷清児（武蔵野ホームケアクリニック医師）、山科満（精神科医）、中田利恵（タッピングタッチ協会認定インストラクター）の各氏である。

傾聴士養成講座は、受講者を介護職経験者や市民後見人受任を目指す人等に限定したが、2回で45名が受講し当初目標を上回った。これは傾聴士養成講座の意義や内容が市民に評価されたからであると思われる。

(4) コーディネーターの設置

前述のとおり、傾聴士の傾聴活動は、対象者の希望や生活状況等に合わせて行うべきであり、傾聴活動を始めるにあたっては、傾聴士と対象者の関係づくりの支援が必要である。関係づくりの支援やマッチングのため、コーディネーターを置き、これは、本協議体副会長である神田川町会会長および本事業の主

担当であるNPO法人鷹ロコ・ネットワーク大学の顧問が担うこととした。

（５）TV電話端末の利用と神田川町会での見守りのしくみづくり

本事業での傾聴・見守り活動は、対象者宅への訪問とTV電話端末を利用した活動とを組み合わせしており、平成24年3月23日に井の頭コミュニティセンターにおいて、対象者に対しTV電話端末の使い方の説明会を行った。

その後、コーディネーターである神田川町会長が中心となり、対象者宅8世帯でのTV電話端末を設置した。TV電話端末の使い方を高齢者が一度の説明で理解するのは難しいため、コーディネーター等が1世帯につき数回訪問し説明することにより、TV電話端末の利用に慣れてもらった。

対象者がTV電話端末を利用できるまで、コーディネーターをはじめ神田川町会のメンバー等が手助けする必要があるため、見守り側の負担があるものの、TV電話端末の設置作業や説明のために訪問することによって、顔を合わせる機会や話をする機会が増えた。神田川町会では、地域包括支援センター等と協力し、見守りのマップづくりなどの「向こう三軒両隣の見守り活動」を本事業と平行して取り組んでいるが、本事業の実施により、結果として安否確認や見守り活動の充実という成果が生み出された。対象者宅で、コーディネーターが1時間あまり傾聴したケースもあった。コーディネーターとしても、対象者とのより深い信頼関係の醸成に役立っていると自己評価している。

（６）傾聴・見守り事業マニュアルの作成

本事業の目標や進め方などについて、本協議体のメンバーや傾聴士の間で共有するため、傾聴・見守り事業のマニュアルを作成した。マニュアルづくりは、モデル事業として確実な成果を生み出すため必要なものである。また、他の地域において本事業を応用できるよう、事業の仕組みや取り組みのノウハウについて、可視化（見える化）することも求められており、マニュアル作成はそれにも貢献する。本協議体の4月16日の定例会において、傾聴・見守り事業のマニュアルが承認された。

（７）傾聴・見守り活動の展開

その後、TV電話付き端末機（ルシアン）を活用し、神田川町会のモニター対象宅（9世帯・10人）、町内傾聴士4名および地域の栗原ストア・杉山薬局にルシアンを設置し、訪問を含む傾聴・見守り活動を実施している。

平行して、高齢者福祉活動の経験者に受講を限定した傾聴士養成講座により、通称・第三者傾聴士（鷹ロコ所属）の育成を行い、第三者傾聴士とモニター対象者との関係づくりを進展させるため、茶話会を3回実施し、合計60名の参

加者があった。

鷹ロコ・ネットワーク関係者、多摩東成年後見の会を中心にした第三者傾聴士（5名）による傾聴活動（ルシアンおよび訪問）を開始し、さらに8月より、訪問診療を行う武蔵野ホームケアクリニック（東郷清児院長）の依頼を受け、モニター1名に対し傾聴士の派遣を始めた。

神田川町会内では、モニター同士も茶話会、ルシアンを通じての交流が深まり、お互いにお茶の招きあいや折り紙等同好の会への誘い合いなど、楽しい時間の共有も増えた。また、町内傾聴士を交えて、ご近所を誘っての持ち寄りパーティーも催されるようになり、地域の繋がりがより緊密になり、活性化も図られるようになっている。

（8）傾聴活動の利用者評価の結果

①利用者評価の実施

平成25年3月に、モニター9名（11名中、1名は事業期間中にお亡くなりになり、もう1名は利用者評価への協力が得られなかった）に対し、傾聴活動の利用者評価を実施した。評価票は、資料3のとおりである。

②神田川町会傾聴士の評価

ア 評価が高かった事項

「質問1 傾聴士に会うことによって、気分がよくなりますか?」、「質問1（1）傾聴士に会うことによって、気持ちの不安定さは解消されましたか?」、「質問1（2）傾聴士に会うことによって、孤独感が解消されましたか?」、「質問2 傾聴士と話すことは楽しいですか?」、「質問4 傾聴士に対して何でも話せましたか?」、「質問5 傾聴士と信頼関係が築けましたか?」に対する評価が高かった。

ここから読み取れることは、まず、質問1、質問1（1）、質問1（2）の評価が高かったことから、大部分のモニターが神田川町会傾聴士と会うことによって、気分が良くなったり、気持ちの不安定さや孤独感が解消または軽減されたりしたということである。

次に、質問2、質問4、質問5の評価が高かったことから、神田川町会傾聴士と話すことは楽しいことであり、また、何でも話せるような信頼関係を構築することができたことが分かる。ただし、身近な地域で自分の話が広まることを恐れて、隣近所の住民に対し自分や家族の詳しい事柄を話したくないという人もいるであろう。今回のモニターは比較的そのような考えの人が少なかったり、事業期間中は深刻な悩みを持つ人があまりいなかったりした結果なのかもしれない。

イ 評価が低かった事項

「質問1(3) 傾聴士に会うことによって、夜眠れないことはなくなりましたか?」、「質問1(4) 傾聴士に会うことによって、起きられないことがなくなりましたか?」、「質問1(5) 傾聴士に会うことによって、食欲がない状態がなくなりましたか?」、「質問3 傾聴士が来る前と比べて、体調が良くなりましたか?」、「質問11 傾聴士が来る前と比べて、外出する機会は変わりましたか?」、「質問12 傾聴士が来る前と比べて、行動範囲は変わりましたか?」、「質問13 傾聴士が来る前と比べて、友人と会う機会は変わりましたか?」、「質問15 傾聴士が来る前と比べて、新たな活動を始めることができましたか?」に対する評価が低かった。

まず、質問1(3)、質問1(4)、質問1(5)、質問3などの評価が低かったのは、そもそも、傾聴活動前に、夜眠れない、朝起きられない、食欲がないといった各症状を生じていないモニターが多かったためである。医療機関等からの要支援高齢者が当初の見込みどおりにはモニターになっていなかったため、本事業での傾聴活動によって基礎的な日常生活面に及ぼす影響について、必ずしも十分に把握することができなかった。

次に、質問11、質問12、質問13、質問15への評価が低かったことから、今回の傾聴活動では、対象者の地域活動・交友関係や外出機会などへの影響が少なかったことが分かる。しかしながら、注意しなければならないのは、対象者の中には行動範囲が広がった、交友関係の変化があった、新たな活動を始めることができたと回答した方がいることである。また、毎月の活動報告会で対象者同士の交流が多々あることが報告されており、傾聴活動によって、本人の生活を充実させるための生きがいがづくりが促進される可能性もあると思われる。

③鷹ロコ・ネットワーク大楽所所属傾聴士の評価

ア 評価がやや高かった事項

鷹ロコ所属(通称・第三者)傾聴士への評価は、神田川町会の傾聴士と比較すると、全体的低い傾向にある。これは、神田川町会の傾聴士の活動実績が、ルシアンのお話と訪問併せて635回に及ぶ一方で、鷹ロコの傾聴士の活動がルシアンのお話と訪問併せても96回であることが原因であろう。ただし、「質問8 ルシアンのお話の使い方は覚えられましたか?」、「質問10 ルシアンは快適に利用できましたか?」に対する評価がやや高かった。これは、鷹ロコの傾聴士は、ルシアンによる傾聴・声かけを中心に実施しており、対象者がルシアンをある程度使いこなせるモニターに限定されていたためである。

鷹ロコ所属(通称・第三者)傾聴士も、茶話会への参加や訪問活動により、

モニターと一定程度は直接顔を合わせており、モニター宅へ食事に招かれるなどモニターと親密な傾聴士もいることは言及しておきたい。

イ 評価が低かった事項

「質問 1 (3) 傾聴士に会うことによって、夜眠れないことはなくなりましたか?」、「質問 1 (4) 傾聴士に会うことによって、起きられないことがなくなりましたか?」、「質問 1 (5) 傾聴士に会うことによって、食欲がない状態がなくなりましたか?」に対する評価が低いのは神田川町会と同様であり、モニターの属性に影響を受けていると思われる。

神田川町会と異なり、「質問 2 傾聴士と話すことは楽しいですか?」、「質問 5 傾聴士と信頼関係を築けましたか」の評価が低いのは、前述の活動実績の差に理由がある。また、「質問 11 傾聴士が来る前と比べて、外出する機会は変わりましたか?」、「質問 12 傾聴士が来る前と比べて、行動範囲は変わりましたか?」、「質問 13 傾聴士が来る前と比べて、友人と会う機会は変わりましたか?」、「質問 14 傾聴士が来る前と比べて、交友関係は変わりましたか?」、「質問 15 傾聴士が来る前と比べて、新たな活動を始めることができましたか?」に対する評価も低かった。

④傾聴士の専門知識と自立生活支援、生きがいつくりへの可能性

神田川町会傾聴士の利用者評価の高さは、活動実績に支えられたものである。しかし、鷹ロコ・ネットワーク大楽所属の傾聴士は、町会傾聴士とはまた異なる成果をもたらしている。鷹ロコ所属の傾聴士(多摩東成年後見の会出身)が、モニターより、家族の後見人受任依頼を受けてその手続きを現在進めている。こうした事例は、今回の利用者評価では十分捉えきれないところである。傾聴士の持つ専門知識・特技によって、対象者の潜在ニーズが顕在化され、従来の傾聴ボランティアにはない、新たな成果が生み出される可能性を見出せるのではないだろうか。

また、本満足度調査では、全体からみると行動変容や生きがいつくりへの評価はやや低かったが、対象者の中には行動範囲や交友関係が広がり、新たな活動の開始などができたと回答するモニターもいた。

本事業での傾聴活動は、高齢者の自立生活支援の≡つとして位置づけており、気持ちの不安定さや孤独感を軽減できることだけでなく、行動範囲や人間関係を維持し発展させることも目標としている。検証により、本事業での傾聴が対象者の生きがいつくりにも貢献していることを示すことができた。さらに、専門知識や適切なスキルを身に付けた傾聴士が傾聴活動を行うことにより、自立生活支援の充実が見込まれる。

5 事業実施上の課題

(1) TV電話端末等に関して

課題の一つは、TV電話端末の利用に関わることである。使い方の説明会を開いた後、町会長中心に対象者宅での設置作業をした。高齢者が一度の説明で使い方を理解するのは難しく、数回訪問し説明して慣れてもらった。また、この端末は、両手で持った際に音量ボタンを無意識に押してしまうことなどがあり、気づかないうちに音がオフになっている場合などには、その都度使い方を町会長が説明しに回った。また、インターネットの固定回線が導入されていない世帯には、モバイルルーター（イーモバイル）でインターネット接続を行ったが、電波状況が悪い家庭が多く、家の中で一番電波をつかむ場所を一軒一軒確認しながら、設置する手間もあった。

機器の導入過程でトラブルが多かったが、その過程でモニターに家に上がり込む機会が増えるとともに、話をする時間も長くなった。結果として見守り活動の充実という成果が出て、町会も対象者との信頼関係の醸成に役立つ部分もあると評価しているのは既述のとおりである。

TV電話の通信機能の改善のため、一部の家庭では、WiMAXへとシステム変更を実施した。工事経費の節減のため導入できなかったが、インターネット接続は固定回線の方が安定している。

TV電話端末については、操作方法がわかりづらいとの声が利用者評価でも出ており、高齢者にもより使いやすい端末の開発や選定が望まれる。

(2) 鷹ロコ所属（第三者）傾聴士の課題

前述のとおり、鷹ロコ所属の傾聴士は、神田川町会の傾聴士と比較すると、活動実績や利用者評価の点で低い傾向にあるが、これは第一に、モニターの確保が当初の計画どおり進まなかったことから、鷹ロコ所属の傾聴士は、神田川町会の傾聴士がすでに傾聴・見守りをしているモニターに対して、傾聴を行うかたちとなったためである。モニターは神田川町会による傾聴にすでにある程度満足していたため、モニターとの関係づくりがしづらかったのではないかと思われる。第二に、結果として訪問活動が十分にできず、TV電話端末にかなり頼った活動となってしまう、モニターとの関係づくりが思うようにはかどらなかった。

神田川町会の傾聴士は23年度末からすでに活動し、モニターの近所であるため訪問も容易であって、もともと互いに面識のある方もいる。他方で、7月

頃から本格的に活動し始めた鷹ロコ所属の傾聴士は、関係づくりを周到に行う必要があった。

協議体としては、鷹ロコ所属傾聴士はモニターとご近所の関係ではないため、茶話会を3回実施し両者の交流を図った上で、7月にコーディネーターである町会長が各モニターとのマッチングを行った。それまでも、個別に傾聴士が傾聴を行っていたが、茶話会終了後、コーディネーターと傾聴士が共にモニター宅を訪問し、本格的な傾聴活動が始まった。

しかし、マニュアルや実績検討会（定例会）の議論では、訪問あるいはTV電話端末で行う傾聴のスケジュールについて、事前にモニターと傾聴士の間で取り決めることになっていたが、その段取りを上手く進めることが必ずしも出来なかった。コーディネーターは二人体制であったが、町会長はTV電話端末のチェックや自らも傾聴・見守りを行っているし、また鷹ロコのコーディネーターも、他の仕事がある中で、傾聴士のモデルとしてモニターとの関係づくりをしなければならない立場にあった。協議体全体として、鷹ロコ所属傾聴士へのフォローがやや不十分であったと思われる。

また、利用者評価などでは、男性モニターの中に、政治、教育といった時事問題を語りたい、話したいという声も聞かれた。そうした潜在的なニーズがあったのに対し、鷹ロコ所属傾聴士がモニターに語ってもらう環境をつくる点で未熟なところもあった。そもそも関係づくりができていない傾聴士と話すより、町会傾聴士と話す方が楽しいと感じた方がいるのは当然かもしれない。

（3）モニター確保の課題

鷹ロコ所属の傾聴士の活動が町会と比べて低調だったのは、モニターの確保が当初計画通り進まなかったこととも大きく関係している。要支援高齢者の中で誰かに思いの内を話したいという強いニーズを持った方を、モニターとしてお願いすることを想定していたが、町会以外のモニターとしては、医療機関から紹介を受けた一人にとどまった。

「独居」「昼間独居」「老老介護」世帯等に傾聴ニーズがあるはずだと考え、町会中心の要支援世帯把握にも限界があることから、協議体が傾聴事業を行っていることを地域包括支援センター等から要支援世帯に周知してもらい、希望世帯に対し傾聴活動を行うことを検討していた。協議体としては、要支援世帯の把握、要支援者と鷹ロコ所属（第三者）傾聴士のマッチング、傾聴士による適正な傾聴活動のサポート、訪問医療関係者や地域包括支援センター等との協力関係の構築などを進める必要があると考えていた。

本事業の協働体制は一定の成果を生み出したが、地域包括支援センターや医療機関などと深い連携をはかり、要支援高齢者への傾聴を本格的に実施するま

では残念ながら至らなかった。しかし、地域包括支援センターやケアマネジャー、民生委員等、地域を取り巻く様々な組織、人材と連携して、よりきめの細かい見守りへと発展させる必要があり、その課題は平成25年度以降も引き続き各団体で取り組んでいく予定である。

6 モデルとして他のNPO・行政等に紹介する仕組み

本事業の背景としては、これまで神田川町会が市の地域自治組織活性化事業を活用し、鷹ロコ・ネットワーク大楽と協働して年3回一人暮らし高齢者への花の寄せ植え宅配事業を実施してきたが、一人暮らし高齢者等が在宅でいつまでも安心できる老後を送るには、そうした見守り体制では不十分であり、新たな仕組みが必要であるとの認識から、本事業を企画し実施したところである。

本事業がモデルとなる点は、第一に、町会自身が傾聴活動に取り組むという仕組みであり、それによって、一人暮らし高齢者等の見守りが充実することである。町会に入っている、班長などの役職を引き受けられない限りは、地域の方と知り合いになる機会が少ないし、面識があり町会イベントで顔を合わせても、親密な会話をする関係へと発展しないことが多い。町会メンバーが傾聴士となることによって、どのような方なのか気になっていたモニターと話すことができるようになった。安否確認や声かけにとどまらない傾聴活動だからこそ、本事業の期間中、訪問やテレビ電話での会話を重ねることができ、モニターの人物や、生活状況、健康状態等が徐々に把握できるようになったのである。それは傾聴活動の意義である。

また、これまでは、神田川町会の地域では民生委員が町会と一緒に高齢者を見守ることはしていなかったが、本事業により、町会長と民生委員との間で初めて意見交換などができるようになり、傾聴・見守り事業を共に行うことができた。

ところで、そもそも町会とNPO法人をマッチングしたのは、三鷹市コミュニティ文化課であり、鷹ロコ・ネットワーク大楽が町会と協働して、地域での見守り事業を行いたいと考えていたところ、市が神田川町会を紹介したのである。平成22年度から、町会、NPO法人、行政の協働の取り組みがスタートした。本事業は、町会にとっては負担の重い事業かもしれない。傾聴・見守り活動を町会が行うことには消極的な地域が多いと思われるが、これが可能となったのは、本事業の前段階の協働の取り組みがあったからである。

また、本事業のモデルとなる点、第二には、訪問とテレビ電話の両方によって傾聴を行うという仕組みである。テレビ電話を利用することで、コミュニケ

ーションを取る機会が増える傾向にはある。すでに指摘したように、端末の完成度や無線の場合は電波状況に使い勝手が大きく左右されることが課題であるが、鷹ロコ・ネットワーク大楽が参加している、(株)まちづくり三鷹との連携事業として「三鷹市コミュニティ創生プロジェクト支援業務(総務省の事業)」にテレビ電話による傾聴が採用された。これは、モデルとしての有効性が高いためではないだろうか。

7 平成25年度以降の予定

神田川町会は、井の頭地域包括支援センターや井の頭地域福祉支援センター等と協力し、「向こう三軒両隣の見守り活動」として、平成25年度以降も、町会の傾聴士がモニターの見守り・傾聴を続けていく。

多摩東成年後見の会は、モニターより、家族の後見人受任の依頼があり、受任に向けた手続きを進めている。

また、鷹ロコ・ネットワーク大楽は、(株)まちづくり三鷹との連携事業として「三鷹市コミュニティ創生プロジェクト支援業務(総務省の事業)」に基づき、地域包括支援センターおよび医療機関から紹介を受けた要支援高齢者への傾聴主派遣を継続するとともに、三鷹市のがんばる地域応援プロジェクト事業に申請し、下連雀地区の町会と協力して、町会内の一人暮らし高齢者に対し、TV電話端末を利用した傾聴・見守り事業を平成25年度中に実施する予定である。

協議体としての事業という位置づけはなくなるが、協議体の中核をなす町会および二つのNPO法人は、平成25年度以降も、このように傾聴・見守りの事業を三鷹市や関係機関の協力を得ながら継続させていく体制を整えている。

8 附属資料

資料1

ICTを活用した高齢者自立支援コミュニティサービス事業イメージ図

資料2

傾聴士養成講座、茶話会、定例会の写真

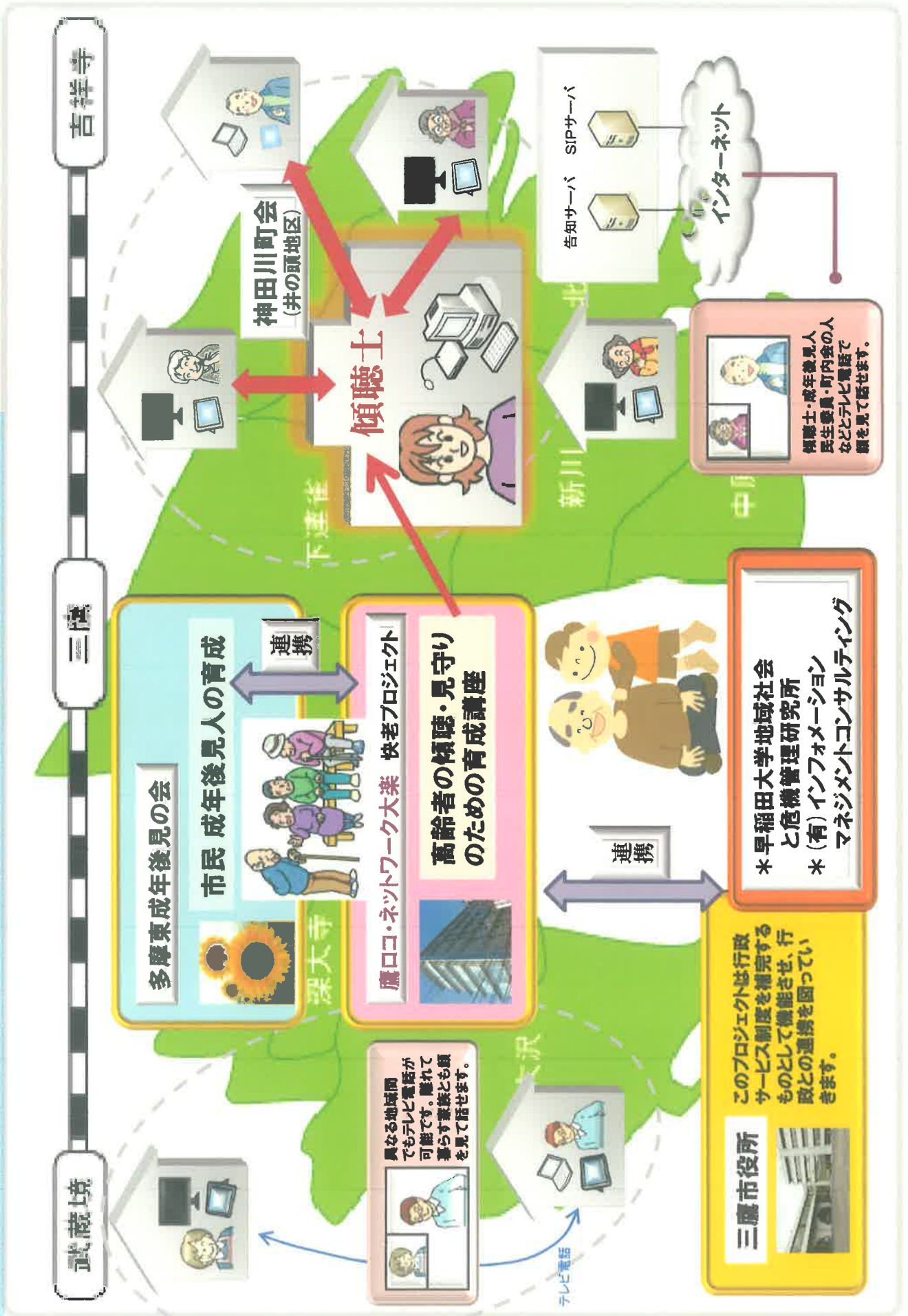
資料3

傾聴活動の利用者評価・評価票

資料1: 三鷹市快老プロジェクト事業

ICTを活用した高齢者自立支援コミュニティサービス事業

～ 華風に加齢 楽しく人生を送るために ～



資料 2

傾聴士養成講座、茶話会、定例会の写真

1. 「三鷹市快老プロジェクト事業 第1回傾聴士養成講座」

日付：平成24年3月3日（土）、4日（日）

場所：三鷹産業プラザ（東京都三鷹市下連雀3-38-4）

講師：山田豊吉先生（NPO法人ホールファミリーケア協会）



神田川町会茶話会 (NO.1)

～モニター、傾聴士の交流会～

2012.7.16 井の頭コミュニティセンターにて



町会のモニターさんと町会の傾聴士さんの笑顔、また笑顔！



第三者傾聴士のIさんの挨拶に耳を澄ますモニターさんたち



コーディネーター、Oさんの挨拶

「私は川向こうの吉祥寺に住んでいるが昔は井の頭にも住んでいた。三鷹が大好きで、プロジェクトに参加した。」



座が弾み、みんなだんだん元気になってきたよ！

神田川町会/茶話会 (NO. 2)

～モニター、傾聴士の交流会～

2012. 7. 16 井の頭コミュニティセンターにて



「ルシアン」の操作方法を教える町会の
傾聴士 N さん



最長老モニターの W さんの話に花が咲く



モニター S さんの話を聞き、メモを取る
コーディネーターの O さん



病み上がりの H さんへやさしい気配り

快老プロジェクト定例会

2012. 10. 15 鷹ロコネットワーク大楽にて



1. 東京都モデル事業状況報告
2. 作業部会報告（9/29実施）
3. ルシアン通信障害対策
4. 大槻町仮設住宅における福祉コミュニティ形成事業紹介



第三者傾聴士による神田川町会
モニターへの傾聴活動
(定例会終了後実施：TV電話
ルシアンによる)



「傾聴活動の利用者評価」

三鷹市快老プロジェクト協議体

対象者	記入月日	月	日	ケース No.
1 傾聴士に会うことによって、気分がよくなりますか？				
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない			
1 (1) 傾聴士に会うことによって、気持ちの不安定さは解消されましたか？				
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない			
1 (2) 傾聴士に会うことによって、孤独感が解消されましたか？				
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない			
1 (3) 傾聴士に会うことによって、夜眠れないことはなくなりましたか？				
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない			
1 (4) 傾聴士に会うことによって、起きられないことがなくなりましたか？				
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない			
1 (5) 傾聴士に会うことによって、食欲がない状態がなくなりましたか？				
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない			
2 傾聴士と話すことは楽しいですか？				
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない			
3 傾聴士が来る前と比べて、体調が良くなりましたか？				
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない			
4 傾聴士に対して何でも話せましたか？				
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない			
5 傾聴士と信頼関係が築けましたか？				
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない			
6 傾聴士に対して、なにかしてほしいことはありますか？				
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない			
(回答が5、4の場合具体的に記入)				

7 傾聴士に対して、なにか不満を感じることはありますか？	
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない
(回答が5、4の場合具体的に記入)	
8 ルシアンへの使い方は覚えられましたか？	
評価	5 覚えられた ・ 4 やや覚えられた ・ 3 あまり覚えられなかった ・ 2 全く覚えられなかった ・ 1 どちらでもない
9 ルシアンをどのくらいの頻度で使われていましたか？	
評価	5 ほぼ毎日 ・ 4 週に数回程度 ・ 3 月に数回程度 ・ 2 年に数回程度 ・ 1 全く使用しなかった
10 ルシアンは快適に利用できましたか？	
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない
(回答が3、4の場合は具体的に記入)	
11 傾聴士が来る前と比べて、外出する機会は変わりましたか？	
評価	5 増えた ・ 4 やや増えた ・ 3 やや減った ・ 2 減った ・ 1 どちらでもない
12 傾聴士が来る前と比べて、行動範囲は変わりましたか？	
評価	5 広がった ・ 4 やや広がった ・ 3 やや狭くなった ・ 2 狭くなった ・ 1 どちらでもない
13 傾聴士が来る前と比べて、友人と会う機会は変わりましたか？	
評価	5 増えた ・ 4 やや増えた ・ 3 やや減った ・ 2 減った ・ 1 どちらでもない
14 傾聴士が来る前と比べて、交友関係は変わりましたか？	
評価	5 広がった ・ 4 やや広がった ・ 3 やや狭くなった ・ 2 狭くなった ・ 1 どちらでもない
15 傾聴士が来る前と比べて、新たな活動を始めることができましたか？	
評価	5 あてはまる ・ 4 ややあてはまる ・ 3 あまりあてはまらない ・ 2 全くあてはまらない ・ 1 どちらでもない
特記事項等	