

令和5年度版

# 第1層生活支援 コーディネーター 活動事例集



社会福祉法人 横浜市社会福祉協議会  
横浜市健康福祉局

# はじめに

## 事例集の作成にあたって

横浜市では、平成28年度に体制整備事業が始まり、8年が経過しました。市内18区の区社協に配置された1層Coは、CP（または特養包括）の2層Coや区役所の包括ケア係長、事業担当者と連携して「交流・居場所」「生活支援」「見守り・つながり」の各取組を通じて地域づくりを進めてきました。

この事例集は、1層Coがどのような想いをもって区役所や2層Coと共に地域づくりを進めているかという点を中心に、取組の背景や経過をまとめたもので、本冊子で7冊目となります。

今回は、1層Coが区域において、複数年にわたり進めてきた、3つの区取組をご紹介します。

また、市域・区域・地区域という各圏域の強みを生かして展開した、移動販売と移動支援の2つの取組についてご紹介しています。

事業の推進には、まだまだ多くの課題を抱えている中ではありますが、試行錯誤を重ねた取組について、是非ご一読いただければと思います。

## 略字表記

※この冊子では、次の用語については（ ）内の表示とします。

- ・ 地区社会福祉協議会（地区社協）
- ・ 区社会福祉協議会（区社協）
- ・ 市社会福祉協議会（市社協）
- ・ 地区民生委員児童委員協議会（地区民児協）
- ・ 民生委員・児童委員（民生委員）
- ・ 地区連合町内会（地区連合）
- ・ 自治会町内会（自治会）
- ・ 地域ケアプラザ（CP）
- ・ 地域包括支援センター（包括）
- ・ 生活支援体制整備事業（体制整備事業）
- ・ 地域包括ケア推進担当係長（包括ケア係長）
- ・ 生活支援コーディネーター（生活支援Co）
- ・ 第1層生活支援コーディネーター（1層Co）
- ・ 第2層生活支援コーディネーター（2層Co）
- ・ ケアマネジャー（CM）
- ・ ボランティア（Vo）
- ・ 新型コロナウイルス感染症（コロナ）
- ・ 特別養護老人ホーム併設地域包括支援センター（特養包括）

# 目次

## 事例紹介

- |     |   |
|-----|---|
| 西 区 | 地域住民と福祉専門職が共に考える「高齢者の見守り」…………… 2<br>～区社協の高齢者福祉関係分科会の場を活用して～ |
| 磯子区 | 企業と福祉の連携による支援が必要な方への見守り…………… 6<br>～見守りネットワーク事業「いそまる」の立ち上げ～  |
| 栄 区 | 移動販売拠点に関わるボランティアの連絡会…………… 10<br>～移動販売を通じた見守り・つながりの地域づくり～    |
| 横浜市 | 民間企業と連携した移動支援・移動販売の取組…………… 14<br>～市域・区域・地区域、各圏域の強みを生かした展開～  |



# 地域住民と福祉専門職が 共に考える「高齢者の見守り」

～区社協の高齢者福祉関係分科会の場を活用して～



西区社協  
原田 麻里

## 取組のきっかけ

西区社協の高齢者福祉関係分科会（以下、「分科会」という。）は、高齢者福祉に関心のある地区社協、地区民児協、地区連合、Vo、障害者施設の職員など様々な立場の方が参加し、取組を行っています。

令和2～3年度はコロナ禍で予定通り開催することができませんでしたが、令和4年度の集合型会議の再開に向けて、分科会メンバーが今課題に感じていることを把握するために令和3年度末にアンケートを実施しました。「分科会で取り上げてみたいこと」「話し合いたいこと」「学んでみたいこと」などの問いに、「地域とのつながりづくりや助け合い」「8050問題」「身近な相談窓口」「ダブルケア」「ヤングケアラー」「他の

分科会との話し合い」などの様々な回答がありました。その中でも特に多かったのは見守りに関する意見です。「コロナで人と人とのつながりが見えなくなってしまったことで改めて見守りの大切さに気づいた」「見守りが必要だと思われるが、関わりを拒否される時の受け止め方、対応の仕方を知りたい」「コロナ禍での高齢者の見守り・見守り合いの啓発について話し合いたい」「地域住民に向けた見守り勉強会の企画をしたい」などの意見がありました。

それらを踏まえ、令和4年度の分科会では、「見守り」をテーマに意見交換や課題に対する検討を進めていくことにしました。

## Point 西区社協の分科会のしくみ

社協は「誰もが安心して自分らしく暮らせる福祉のまちづくり」を目指した会員組織で、地域のさまざまな福祉保健関係の団体や施設が正会員となり構成されています。正会員は規約等で定められた部会や分科会に分類され、その中で地域の課題をみんなの課題として考え、話し合い、計画を立て解決にあたっています。

一方、西区社協では、あらかじめ決められた分科会ではなく、毎年度、会員が関心のある分科会を選んで自由に参加できる仕組みになっています。

## 一層Coの想い①

配属された令和3年度当時は、コロナ禍で人が集うことがまだ難しい時期でした。1層Coとして配属されたものの、地域や高齢者の状況が見えず、地域の担い手の方がどんな悩みを抱えているのかも分からない日々が続く中、他の職員とも協力しながら分科会再開に向けた取組を進めました。

西区は約7km<sup>2</sup>に10万人ほどが住む横浜市で一番小さな区で、区社協会員もそれほど多くないことから、分科会を横断できるシステムができたと思われます。お陰で分科会には高齢者の入所通所施設やCP、民生委員やVo、地区社協、地区連合などの地域住民がまんべんなく参加しています。この場で情報交換を行うだけではもったいないとの思いから、西区の見守りの姿をともに考える場として活用することとしました。



### ●見守りについて話し合いがスタート (令和4年度)

見守りに関心が高いことは分かったものの、「見守り」と一言で言っても、見守りの啓発、社会参加の場を通じた見守りなど、それぞれがイメージしている見守りの内容は様々です。そこで、「高齢者の見守り・つながり」をテーマに何の為のどんな見守りが必要かを意見交換することから始めることにしました。

第1回の分科会で高齢者の見守り・つながりについて「こうなったらいいな」と思うことを話し合うと、「隣近所で挨拶ができていない関係性」「民生委員やVoなど地域住民と、CMや後見人などの専門職が一人暮らし高齢者を一緒に訪問できている状況」などの目指す姿が見えてきました。

また、「困っていること、気になっていること」を話し合うと、参加者からは「コロナで行事がないため住民同士がつながるきっかけがない」「集合住宅の見守りの仕組みづくりは難しい」「町内会に入っていないとどのような人かが分からない」「民生委員、ふれあい会、友愛活動がそれぞれどのような見守り活動をしているか分からない」など、分科会メンバーが感じている課題が共有されました。

会議後、分科会長と2名の副分科会長、区社協で振り返りを行いました。見守り・つながりについて出た意見を、厚生労働省安心生活創造事業の中で提示された見守りの定義の5つの要素「Ⅰ早期発見」「Ⅱ早期対処」「Ⅲ危機管理」「Ⅳ情報支援」「Ⅴ不安解消」に分類・整理したところ、一番多く意見が出ていたのは「Ⅰ早期発見」であり、この項目に対する分科会メンバーの関心が高いことが分かりました。



分科会では話しやすいようにレイアウトを工夫

### ●見守りの課題を探り、解決方法を検討

第2回、3回の分科会では、関心の高かった「Ⅰ早期発見」と「Ⅱ早期対処」に分類された課題の中からグループごとに一番気になる項目を選び、なぜ今その状態になっていないのか、その原因を探るロジックツリーの手法で、目指す姿とそれを解決するための取組について検討を進めました。

「Ⅰ早期発見」からは「あいさつ・声かけができるまち」がテーマとして選ばれました。「日頃からあいさつが交わされていれば異変に早く気付けるはずなのに、その関係がなかなか築けない」との課題から、あいさつ・声かけができていないのはなぜか、その原因を追究し、解決方法を検討しました。

#### テーマ：あいさつ・声かけができていないのはなぜか

##### 主な原因

- ・マンションの住民同士で交流する機会がない
- ・地域行事やイベントで交流の機会がない
- ・若い世代につながるメリットが知られていない
- ・認知症の方、認知症かもしれない方にどう声かけしたら良いか分からない



##### 主な解決方法

- ・誰でも参加できるイベントを開催する
- ・早期に地域と繋がるように親子が参加できる場をつくる
- ・転入時などに自治会に入るメリットを伝える資料を配布する
- ・認知症の方の支援方法を話し合える場を作る

#### Comment

分科会の場合は、他の価値観や視点での意見を聞くことができ、自分の思考を見直す場にもなっています。お互いを理解するには情報が必要です。ちょっとした困りごとを話したり聞いたりできる場があることが大事だと思っています。分科会で良い事例を聞いて、いいなと思ったことや、やってみたいと思った気持ちが行動の第一歩になり、気づいたら何か動き出しています。



副分科会長  
精神障害者グループホーム 第一戸部荘管理者  
民生委員他 川村 美江さん

「Ⅱ早期対応」からはテーマとして、「民生委員やVoなど地域住民と専門機関がつながっているまち」が選ばれました。「介護保険などのサービス利用が始まると、それまで見守りをしていた地域住民と本人との関係が途切れてしまう傾向がある」との課題から、民生委員やVoなど地域住民と、CMや後見人などの専門職がなぜつながっていないのか、その原因と解決方法を検討しました。

テーマ：地域住民と専門職がつながっていないのはなぜか

主な原因

- ・お互いの連絡先を知る手段が分からない
- ・お互い行っていることがよく分からないので、どんな役割分担ができるのかも分からない
- ・専門職が、介護保険サービスにはない地域のつながり合いによる“+αの暮らしの潤い”を知らない



主な解決方法

- ・民生委員や関係機関の連絡先を記入できる「あんしんカード」を活用する
- ・民生委員とCMがお互いの役割を学べる場を設ける
- ・介護保険サービスを利用する前に築いた本人と地域住民のつながりを専門職に知ってもらう

CMや後見人など専門職の方からは、「民生委員やVoの活動内容を知る機会がない」「介護保険サービスで本人の生活を支えているので、地域とつながらなくても困らない」という意見もありました。しかし、他のメンバーから、「地域とつながることが気持ちの支えになる」といった経験に基づく話もあり、地域住民と専門職とが一緒に話をする事の良さが垣間見えました。

意見交換をすることで、本人にとっても支援者にとっても、つながることの重要性が分かってきたため、引き続き話し合いを重ねながら、見守り・つながりのあるまちを目指すことになりました。

## ●具体的な取組実施に向けて（令和5年度）

分科会長、副分科会長、区社協で検討し、令和5年度の分科会では、次のステップとして具体的な取組を行うことにしました。「あいさつ・声かけができる、つながりのあるまち～早期発見・早期対応～」を複数年のテーマとし、第1回分科会で、事務局から具体的な取組案を6つ提示しました。

### ○具体的な取組案

- ・認知症の方の支援方法について話し合える場づくり
- ・あいさつ週間（月間）の実施
- ・地域活動に参加するメリットを伝える資料の作成・配布
- ・マンション住民・管理組合などとの意見交換の開催
- ・民生委員とCMの勉強会（事例共有会等）の開催
- ・あんしんカード・もしも手帳・ACPガイドなどの勉強会の開催

第1回分科会では特に認知症の方の支援について、「近隣で話せる場が欲しい」「サポーター養成講座を集合住宅で開催したい」「認知症支援について、分科会のメンバーそれぞれの立場から話が聞きたい」などの意見が出ました。



分科会は約30名が参加し、検討しています

第2回の分科会は、第1回分科会の声を受けて、「認知症の方の支援方法について話し合う」に取り組みました。前半を、分科会メンバーでもあり認知症支援に携わっている家族や民生委員、専門職の立場からのトークセッション、後半を認知症の方の支援についてみんなで話し合う、という構成にしました。

トークセッションでは、認知症の方や家族が孤立しないように配慮していることや、認知症の方の気持ちを傷つけないよう、接し方で心がけていることなど、

具体例を交えたお話がありました。また、子ども向けの講座では、「子どもも大人も、障害のある人も認知症の人も、その人と向き合うという点では一緒だと伝えられている」とのお話もありました。

トークセッションの後、「認知症のあるなしに関わらず、つながりのあるまちになるために“私たちが出来ること”」をテーマにした意見交換では、「元気なうちに地域のイベントへの参加を促せるような声かけが大事」「認知症になった後にご近所さんに現状を理解してもらい、ずいぶんと助けてもらった。普段からのつながり、関わりが大切」「見守る中で対応方法に不安を感じている方も多いため、近隣で見守りをしている

人同士で集まる場が欲しい」「民生委員や近隣の人が一人に対応するのではなく、CMや他の支援者と情報共有できるチームづくりが大事」などの意見がありました。

この分科会は、高齢者福祉に携わる様々なメンバーが参加していることが最大の特徴です。家族を介護している方、地域住民として見守りをしている方、専門職として支援を行っている方など立場の異なるメンバーがそれぞれの視点で意見を交わしたことで、お互いの理解が深まり、引き続き一緒に取組を進める機運が高まりました。

### Comment

分科会は、認知症キャラバンメイトとしての啓発と異なり、お互いが高め合うことが出来る場です。立場の異なる者同士が集い、テーマを設けて学び、意見を交わし、相互理解を深めることは、グループ活動だけではなかなか実践できないことです。参加メンバーが発信者となり分科会で学んだことを、それぞれのグループや地域に持ち帰り小さな実践を積み重ね、それがまた取組事例として共有され、西区全体に広がっていくことを望んでいます。



分科会長  
西区介護者のつどい「あけぼの会」代表  
認知症キャラバンメイト  
竹下 淳子さん

### 一層の思い②

ロジックツリーを用いた課題分析は、日々様々な思いを胸に活動されている皆さんが、それぞれ率直な意見や疑問を交わす場となり、お互いの考えや思いを知り合う機会にもなりました。一見ネガティブな発言も、なぜそのように思うのか、多様な視点で質問し合うことで理解を深められたと思います。

また、改めて知ることも多く刺激的な場でした。多様性にあふれる社会の中、連携し合うことで、見守る側も見守られる側も、より安心できる重層的な見守りを進めるために、目下の課題は、地域と専門職がお互いに“知らない”から“知っている”へ。引き続き、メンバー間で学び合い、そしてその取組を地域に発信していくことで、より安心した見守りにつながればと考えています。

### 今後に向けて

これまでの話し合いの中から、分科会メンバーに限らず、認知症の方を地域住民として日々見守っている方が、悩みや気になっていることを話せる場があったらいいのではないか、との声があがっています。分科会メンバーには施設職員、サロンで活動している方、家族介護者など様々な方がいるため、「認知症の方にこんな対応をしたら良かったよ」といったアドバイス

をし合うなど、社協ならではの会員組織のメリットを生かした学び合いができれば良いと考えています。また、分科会での声をメンバーそれぞれが、普段自分が活動している場（団体・施設・地域など）に持ち帰ることで、新たな取組や見守りの輪が少しずつ広がっていくことを期待しています。



# 企業と福祉の連携による支援が必要な方への見守り

～見守りネットワーク事業「いそまる」の立ち上げ～



磯子区社協  
右馬 彩子

## 取組のきっかけ

令和3年6月、第一生命保険株式会社・横浜総合支社杉田営業オフィスの所長より、地域貢献の一環として「高齢者向けに体操のDVDを作成したので、役立ててほしい」との連絡が区社協に寄せられました。DVDの配布先としてはCPなどの関係機関を紹介しましたが、その他にも「会社として地域のために何かしたいと思っているものの、地域課題が分からないため何から始めたら良いのか」という話を聞くことが出来ました。

また、「契約者の中には、一人暮らしの高齢者などで日頃の安否などが気になる方がいたり、心身に異変を

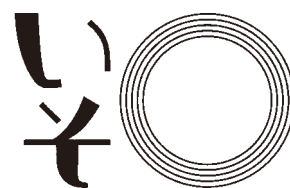
感じた場合でも、個人情報の取扱いが壁になり関係機関に相談できない」ということや、営業職員は地元に住んでいる方が多いため、「通勤途中や外出の際に何かできるのではないかな」などのお話を伺いました。

区内の数多くの企業や商店も同じような想いを抱いているのではないかと考え、区社協として、企業と福祉専門職などが連携し、ゆるやかに重層的に見守る仕組みである、見守りネットワーク事業「いそまる」を立ち上げることにしました。

## Point 「いそまる」の由来

このネーミングは、区名 (ISOGO) とキーワードである見守る (MIMAMORU) を掛け合わせ、「働いています。見守っています。ISOGO + MIMAMORU = ISOMARU いそまる」とし、デザインは重層的な見守りの輪をイメージして、円が重なる様子を表現しています。これまでつながりの薄かった企業と福祉専門職とが連携し、住民一人ひとりをみんなで気に掛ける「重層的な見守りの輪」を地域に作り、何気なくゆるやかに気にかけて、早期に発見して適切な支援につなげることで、状況が深刻化しないように予防することができる仕組みとして機能していくことを目指しています。

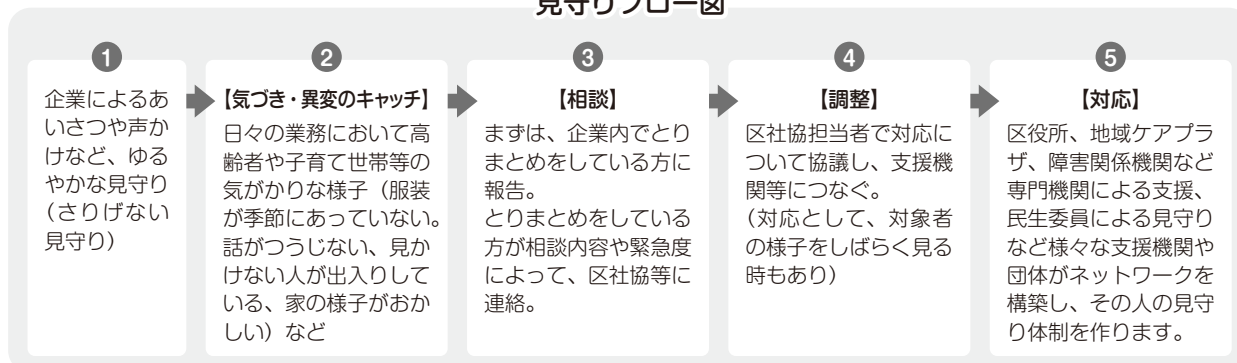
働いています。見守っています。



ISOGO+MIMAMORU=ISOMARU

いそまるロゴマーク

## 見守りフロー図

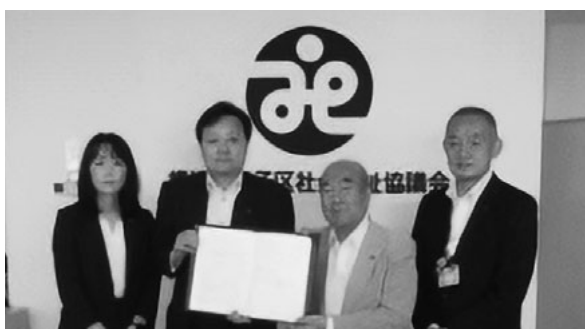




## 協定の締結

この事業は、企業の職員が業務を通じてゆるやかに見守りをしながら、住民の様子で何か異変を感じた時に、企業が区社協に情報提供をし、区社協が支援機関と共に本人にアプローチするものです。企業と区社協で協定を締結し、個人情報の取扱いについての取り決めや、企業の職員に対して福祉的な知識や視点を学ぶ研修の開催、協力企業同士のネットワークづくりを目的とした連絡会を開催することなどを定めています。

区内初の協定は、令和4年7月に第一生命保険株式会社・横浜総合支社と締結しました。



第一生命保険株式会社との協定締結の様子

### ● 第一生命保険株式会社との連携

協定の締結後に保険会社から、その時点で気がかりに思っていることが区社協に寄せられました。その中に「通勤途中に、認知症と思われるような気になる人がいた場合はどうしたら良いのか、どのように声をかけたら良いのか」との質問がありました。日頃から地域を回っている営業職員だからこそ、住民の様子に自然と気がつき、それに対して疑問や不安を感じていることが分かりました。

そこで、令和4年の冬に、オフィスがあるエリアを担当する新杉田CP包括職員が講師となり、高齢者の見守りをテーマに営業職員向けの研修を行いました。参加した方からは、「通勤途中で困っている高齢者に遭遇し、自分は声をかけてお手伝いをしたことがあったが、どこまでするべきなのか迷っていた。連携先であるCPの存在が分かって安心した」という感想がありました。

その後も新杉田CP 2層Coと訪問し、オフィスの所長や営業職員と意見交換をしています。意見交換での「契約者が詐欺被害にあっていると疑われる場合、どのように声かけをしたら良いのか」という声を受け、

### Comment

第一生命保険株式会社・横浜総合支社は、令和4年7月20日に、横浜市磯子区社協と地域における見守り活動に関する協定を締結させて頂きました。協定は地域住民の福祉向上を図り、誰もが安心して暮らし続けられる社会を目指して結ばれたものです。

当社杉田営業オフィスの営業職員が、日頃の業務で接する高齢者や子育て世帯の様子を見守り、健康や身の回りの状況などに気がかりな点などがあった場合には、区社協への相談・連携を図り、必要な支援に繋げていきたいと思っております。従来から活動頂いている民生委員や住民の皆様の見守りに加えて、地域に根差した活動を主体とする営業職員が、磯子区社協と協力することで、更なる地域連携の強

化が図られることを切に願っております。



第一生命保険株式会社  
横浜総合支社杉田営業オフィス  
オフィス長 松本 早奈絵さん

### Comment

様々な要因で地域の支え合いの基盤が弱まっていると考えられている昨今、杉田地区においても多様な主体が世代・分野・制度等の垣根を超えてつながり、地域社会を支えていくことが重要だと考えています。

今回、1層Coとの取組の中で新杉田CPと第一生命保険株式会社がつながり、包括職員と一緒に企業の職員研修への協力や地域情報の共有を行い、保険会社の皆様に地域の見守りについてご協力いただけることになりました。今後も定期的な研修への協力や情報交換を行い、営業職員の皆様に地域の見守りサポーター的な役割を担っていただきたいと思えます。

今回の保険会社のように共に地域を支えてくださる企業・団体との連携を1層Coと進め、誰もが

孤立することなく安心して住み続けていける地域づくりを進めていきたいと考えています。



新杉田地域ケアプラザ  
2層Co 清水 礼さん

令和5年の春に詐欺被害防止の研修として、新杉田CPから詐欺被害の手口やその防止策、地域での詐欺防止の取組などを話してもらいました。

営業職員の皆さんは、契約者とのやりとりの中で生活の様子をよく見ており、親身になって気にかけていることが改めて分かりました。

また、研修の成果として、企業と福祉専門職が互いの強みを知り、相談しやすい関係づくりにつながったのではないかと思います。

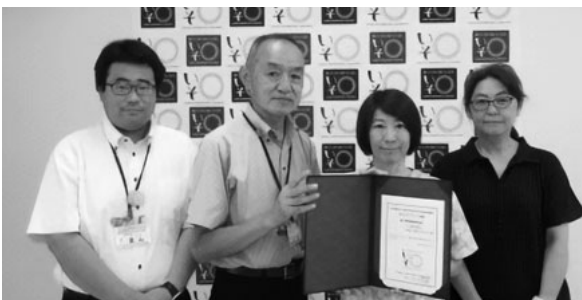


新杉田CPによる詐欺被害防止の研修

## ● アン動物病院との連携

令和5年5月にアン動物病院の院長から区社協に「飼い主で気になる人がいる。どこか相談できないか」と連絡がありました。さっそくお話を伺ったところ、動物病院に来る飼い主の中には多頭飼育問題を抱えている方もおり、背景には高齢による寂しさから次々とペットを飼ってしまうことや、認知症で適切な飼育が難しくなってしまうなどの課題を、飼い主自身が抱えていることが多いことが分かりました。「猫や犬の病気などは自分たちで対応できるが、飼い主の課題への対応は難しい。福祉の専門家とつながりながら一緒に課題解決をしていきたい」との思いを伺いました。

そこで、本事業「いそまる」の説明をしたところ、動物病院から賛同が得られ、協定の締結に至りました。



アン動物病院との協定締結の様子

現在、多頭飼育の課題がある世帯について、病院側から相談をいただき、区役所（生活衛生課）、CP（2

層Co）などの支援機関と病院関係者でカンファレンスを行い、対応について検討しています。

動物病院と連携した取組は、これまで経験がなく手探り状態で進めています。ペットの問題と福祉課題は関係が強いことが分かったため、高齢者に携わる福祉職であるCP職員などを対象として、「地域猫活動から読み解くまちづくり～残された猫をどうするか～高齢者と猫問題～」というテーマで研修会を開催しました。研修では、地域猫活動の背景として、飼い主が高齢になり適切な飼育が出来ずに手放したことで野良猫が増え、保護活動が始まったという話がありました。

アンケートでは、「具体的な相談窓口がわかって良かったです」「ペット飼育を通して把握された社会課題について、深く考えるきっかけになりました」「猫に限らず高齢者が飼育できなくなったペット問題は、今後大きな課題になると思う。高齢者支援に直接関わっている職員向けに、具体的なペットの飼育方法などについて、研修をしてほしい」との感想をいただきました。

そこで今後は、CMなどに向けて、適正飼育の方法や飼えなくなった場合の譲渡先などを伝える研修を実施する予定です。また、改めて「いそまる」の仕組みを理解してもらい、企業から支援機関だけではなく双方向に相談し合える関係作りをしていく必要があると感じました。



CP職員などを対象とした高齢者と猫に関する研修



講師：元神奈川県動物愛護協会理事 黒澤氏

## Comment

当院は磯子区猫の飼育ガイドライン推進協議会という「飼い猫の適正飼育」と「地域猫活動」を進める団体の事務局をしている関係上、高齢者が飼い猫を飼いきれなくなる、野良猫を増やして地域で問題になるなどの相談事が多く寄せられてきました。そんな時に動物医療関係者だけでは解決できない部分を福祉と連携する事で、問題の早期発見・予防ができるのではと期待しています。また地域の一人として磯子区のコミュニティづくりに関わっていきたいです。



左からアン動物病院 愛玩動物看護師 佐藤 由紀子さん  
院長 成田 まどかさん

## 一層Coの想い

コロナ禍で人とのつながりが希薄になり、「助けて」と言えないまま、深刻化してから相談につながるケースが増えてきています。協定を通じて企業の方々から伺った話の中には、制度の狭間にこぼれ落ち、重篤化しているものの、いまだに本人はSOSを発信できず社会的に孤立している方もいました。もっと早く福祉専門職とつながっていれば、安定した生活を送っていたのではないかとと思われることもありました。だからこそ、この取組をきっかけに早期に課題を共有し、地域住民とも連携しながら、課題解決する仕組みづくりが出来ると良いと感じています。

生活支援Coは、何か問題が起こる前に、将来を予測しながら予防的に地域に関わることが出来る立場です。その強みを生かしながら、住民や企業の皆さんと地域づくりを進めていきたいと思っています。

また、企業は営業エリアの範囲が千差万別で、時には他区のケースが情報提供される場合もあると思います。そのような場合に、横断的にいろいろな機関に呼びかけつなげることができるのは、区社協ならではの役割と感じています。

## 今後に向けて

今後は、移動販売や移動支援として既に社会貢献に取り組んでいるコンビニエンスストアやタクシー会社にも参加を呼び掛ける予定です。その他にも住民が日常的に利用しているスーパーマーケットや個人商店から大企業まで多くの従業員の方が参加することで見守りの輪が広がっていくと考えています。

また、参加しやすい取組として個人情報を取り扱わずに、あいさつや声かけを行っていただく活動として「いそまる Lite版」も設置する予定です。誰でも気軽に参加できるような仕組みを作り、推進できるように検討しています。

現在、従業員の方が自分自身も地域の一人であり、コミュニティづくりに参加している意識を高める目的として、「いそまる」のデザインを生かしたボールペンやフラッグなどの啓発グッズも作成し、協定を結んだ企業向けに配布を始めています。また、企業だけではなく、地域住民への理解と啓発を目的としたツールも

作成し、今後の事業展開に活用する予定です。

将来的には、CPを中心としたより身近なエリアで、住民と企業とが連携した取組へとつなげていきたいと考えています。地域には、見守りの輪がたくさんあります。隣近所のつながりから民生委員の訪問、自治会の見守りなど多くの輪があり、それらに「いそまる」の輪が加わることで、重層的に重なり合いながら、多くの人がお互いを気にかけてあえる地域をつくりたいと考えています。



ロゴマークの入ったボールペン(左)  
企業窓口に置いていただくミニフラッグ(右)



# 移動販売拠点に関わる ボランティアの連絡会

～移動販売を通じた見守り・つながりの地域づくり～



栄区社協  
若尾 ちづる・荻野 尚  
(前1層Co)

## 取組のきっかけ

体制整備事業を通じて行う移動販売は、買物の場にとどまらず、その場で顔を合わせた住民同士が見守りあうことや、つながりを作ることを目的として活動しています。栄区では、地域特性上、移動販売を希望する声が多く、これまで区内7地区全てで導入を進めてきました。令和5年10月末現在、19の移動販売の拠点（以下、「拠点」という。）があり、それぞれの地域特性に合わせて、地元のVoが販売のサポートをするなど、住民主体で展開されています。

拠点では、定例会を実施しているところがあります。開催の頻度はそれぞれですが、買物に来ている人の中で気になる人や、見守りが必要と感じる人について共有したり、運営上の課題について話し合ったりしています。定例会といっても、会議室で行うだけではなく、移動販売を行った当日に、そのまま屋外で話をしているところもあります。「参加者や売上げが減っているということは、見守りにつながっていないのではないか」という気づきが生まれ、「もうちょっと声をかけ

ていこう」「どうすれば、もっと必要としている人に知ってもらい、その人たちに来てもらうことができるのか」ということを話し合っている拠点もあります。一方で、まだこのような定例会のない拠点もあります。そのため、移動販売を行う全ての拠点で定例会の実施ができるようにしていきたいと考えました。

栄区では、日頃から2層Coが移動販売に足を運び、担い手・利用者との会話や定例会などを通して、活動の工夫・課題・悩みを聞いています。2層Co連絡会では、そういった日頃の移動販売の様子を共有しており、お互いの拠点の取組を情報交換する機会があると良いのではという意見が出ました。区域での移動販売連絡会を開催することで、移動販売は住民の見守りやつながりが目的の取組であることを改めて確認するとともに、各拠点での工夫点を共有でき、相乗効果があると考えました。

## 各拠点の現状

拠点で活動しているVoのメンバーは、民生委員や自治会の有志、シニアクラブ、自治会の中で活動するサークル参加者など地域によって異なります。そして、Voをグループ化したり、負担が偏らないようにローテーションを組んだり、有志が活動できる時だけ活動したりと形式も様々です。中には、日頃のつながりを強めておくことが、防災や災害時の助けあいにも

つながるという視点から、自治会防災部の方が協力してくれている拠点もあります。

また、買物に来た人に、「次はVoに来たら？」と声をかけて、ユニフォームを渡し、新たな担い手のすそ野を広げている拠点もあります。Voからは、「行かないといけないという負担感がない」「近所の方とおしゃべりが出来て楽しい」「こんなに楽しいVoはない」



「活動していることが、自分たちの安否確認にもなる」などのポジティブな声を聞くことが多くあります。

また、買物をした荷物を運んでくれるVoがいるところもあれば、「自分のものは、自分で持ち帰ろう!」というように、支援の方法も様々です。移動販売を行う企業に対して、「ここでは、一人暮らしの人が多から、丸ごとのフルーツよりカットしたフルーツの方が

売れるわよ」など、利用者目線で売れ筋商品を伝えることもあります。他にも、毎回、同じものを大量に買っていく方についてCMに相談したり、介護サービスの時間を調整して、ヘルパーと一緒に買物に来られるようにしてもらったり、気になる人がいた時には、必要に応じて包括につないでくれた拠点もあります。



たくさんの商品が並ぶ販売会場



買物の途中に皆でほっと一息

## 取組の内容

2層Co連絡会で移動販売連絡会の進め方について具体的に検討した結果、各拠点の運営上の工夫や、どのように見守りにつながっているかを、発表してもらうことにしました。当日は、それぞれの拠点のVoが、自分たちの活動の工夫として、「買物をしている隣でコーヒーやお茶を出しているよ」「得意な人に協力してもらい、包丁研ぎコーナーをやっています」など、とても誇らしげにお話したり、中には、いつも使っているメガホンで呼びかけの実演を行うなど、とても和やかな雰囲気でした。また、2層Coからは、担当している移動販売の拠点Voに対して、素敵だなと思っていることなどをそれぞれ伝えました。普段は、なかなか伝えられない気持ちを言葉にして伝える機会となりました。

グループワークは、団地や公園など、実施場所に応じたグループで話し合い、活発な意見交換がなされました。Voのおもてなしの心から、「寒い日には、ひざ掛けを用意しています」「若いお母さんが来たときには、声をかけて、新しいつながりを作っています」な



移動販売の目的を再確認しました



民生委員が「気軽に声をかけてね」と呼びかける拠点もあります

ど、たくさんの取組の工夫が語られました。それらは、買物に来る方々との交流や、つながりのきっかけになっています。他にも、移動販売連絡会の会場内に、各拠点の活動の様子がわかる写真やチラシを展示しました。

この移動販売連絡会の実施後、他の拠点で取り組んでいる工夫（コーヒーやスープの提供など）を取り入れるようになった拠点や、防災などのチラシの配布やミニ講座を実施するなど、情報を発信する場としても移動販売の時間を活用するようになった拠点ができました。また、区域での移動販売連絡会の開催については、「他の拠点の人と会える機会をまた作ってほしい」と嬉しいご意見もいただきました。



熱心にグループで意見交換

## Point 飯島団地の取組

飯島団地の販売拠点の定例会で、Voがそれぞれ自分たちの得意なことを出しあい、包丁研ぎをする場を移動販売車の隣に設けることになりました。

包丁研ぎのコーナーには、当初予想していたよりも多くの方が立ち寄る姿があり、買物以外のニーズにも対応できるようになり、住民の新たな活躍の場にもなりました。

また、Voの募集をしたところ、デザイナーをしているという男性が手をあげてくれ、住民の目に留まりやすいチラシを作成してくれました。そのチラシを令和4年度の移動販売連絡会で披露したところ、他の地区から、「自分たちの拠点でもこんなチラシが欲しい」という声上がり、その方が作るチラシのデータを差し上げるなど、拠点同士のつながりが生まれました。



人気の包丁研ぎは、Voが特技を生かして活躍中



Voが作成した住民の目に留まるデザインのチラシ

## 一層Coの想い

移動販売連絡会を実施したことで、「移動販売は単なる買物支援だけではなく見守りの機会にもなり、新たなコミュニティの形成につながる」ということを住民の皆さんと一緒に確認し、移動販売の意義を伝えることができたと思います。

ただし、移動販売で生まれた見守りやつながりは、きっかけの一つです。活動の中で見えてきた個人の困りごとや課題を、地域の中でどのように解決していけるか、話し合える場を作っていく必要があると思います。その為にも、各拠点で定例会を実施することで小さな変化や異変を見逃さないように工夫しています。また、普段関わっているVo以外の地域

住民や関係者にも、移動販売が地域にある意味や目的を伝えるようにしています。普段関わっていない方にも、まずは移動販売という取組を知ってもらうこと、さらに移動販売で生まれた見守り・つながりの事例を、周囲に積極的に発信し、買物支援以外の効果を伝えるようにしています。そうした地道な情報発信が移動販売の継続・発展につながると考えます。

また、栄区では区社協のネットワークを生かし、理事会・評議員会、専門機関部会、地区社協分科会、包括連絡会、居宅介護支援事業所連絡会などの様々な集まりの場で、2層Coや区役所と共に移動販売の取組内容を積極的に発信しています。



## Comment

移動販売を始めて5年目を迎え、住民は買物だけでなく、お喋りを楽しみに参加しています。毎週来ている方が来ないと「どうしたのかな」と心配して様子を確認したり、移動販売以外の場所でも声かけしたり、移動販売をきっかけにしたコミュニティが確立されています。今後は、保育園や小中学校なども連携して、多世代交流の場になるように新たな取組も検討したいです。

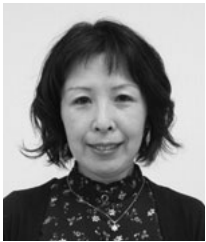


西ヶ谷ハイツ／西ヶ谷団地 移動販売Vo  
(左から) 佐藤 陸さん、米崎 文雄さん、田代 和昭さん

## Comment

笠間地区はほぼ平坦で、大船駅に近くバスの便も良いため、買物に課題があるとは思っていませんでした。

ところが令和2年11月に地区社協が買物に関するアンケートを実施したところ、不便を感じている住民が少なからずいることが判りました。この結果を受けて移動販売開始を希望している自治会の住民を招き、翌年3月に説明会を開催しました。事業者から移動販売の目的が伝えられ、ある自治会から導入したいと相談があり、1層Coに協働してもらいながら、本格的にスタートしました。見学に来た複数の自治会からも導入したいと声

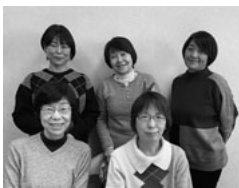


が上がリ、移動販売が広く、自然に浸透してきたことを実感しています。

笠間CP 2層Co  
上野 聡子さん

## Comment

移動販売が開始されたことで買物の選択肢が増え、なくてはならない生活の一部になっています。それだけでなく、近所の方と定期的に顔を合わせ会話する「居場所」としての機能が大きいと感じます。支援者が積極的に関わらなくても、地域の方が自主的に関わり楽しそうに活動している姿が印象的です。



中野CP 2層Co・包括の皆さん

## 今後に向けて

令和4年度に実施した移動販売連絡会は、(株)ダイエーと連携した移動販売の拠点を対象としたものでした。他にも、別の企業から提案を受けて移動販売を始めている拠点や、対象を地域住民だけではなく、地域内の福祉施設の利用者とする移動販売もあります。そのため、様々な企業と連携した拠点も含めた連絡会を実施することで、新たな発見やつながりが生まれるのではないかと考え、令和6年1月に2回目となる移動販売連絡会を開催しました。今回は、拠点の活動者だけでなく、移動販売を行っているいくつかの企業の方にも参加していただき、様々な取組の様子や、地域住民の方の声を聞いていただきました。

栄区の移動販売は住民Voの力がなければ成り立ちません。地域によっては、移動販売を担当する自治会役員が1年で交代するところもあります。そのためCPや区社協では、年度初めに自治会の定例会へ伺い、地域住民の見守りやつながりづくりを目的としていることを丁寧に説明し、引き続き、自治会の協力をいただけるよう努めています。また、移動販売の利用者が固定化してきているところもあるため、子育て中の世帯やまだ取組を知らない人などに知ってもらうために、栄区役所のホームページに移動販売紹介のページを作成しました。今後も移動販売を利用したり、お手伝いしてくれる方をさらに増やすため、積極的な周知を行っていきたく考えています。

今後も移動販売が、見守り・つながりあう栄区の地域づくりの一助になるよう取り組んでいきたいと思えます。



令和5年度は販売事業者の方もお招きし、Voさんへの感謝や、企業としての移動販売に対する想いを伝えていただきました



工夫していること、困っていることなどを共有

# 民間企業と連携した移動支援・移動販売の取組

## ～市域・区域・地区域、各圏域の強みを生かした展開～

横浜市では、区域の担当として区役所に包括ケア係長、そして区社協に1層Coが配置されています。また、CPに2層Coが配置され、市域全体の事業推進を市役所と市社協で行っています。

市・区・CPでそれぞれの圏域ごとに果たす役割は異なりますが、目指すところは同じため、それぞれが運動性をもって相互に補完しあって取組を進めています。

### 市域の取組

体制整備事業開始当初より、高齢者の生活課題の解決に役立つ市場サービスの活用や、地域課題解決に向けた企業との連携の必要性を意識していました。

しかし、これまでの社協と企業との関わりは、企業による社会貢献活動のコーディネートが大部分を占め、通常の企業活動を生かして地域課題解決を行うといった連携までには至っていませんでした。

そこで平成30年度に、各企業の取組について学び、そこから地域課題解決の糸口を探ることを目的に、市社協で開催している1層Co連絡会の中で多様な業種との連携に向けた勉強会を開催しました。講師としてお招きしたのは、移動販売を行っているコンビニエンスストアやスーパーマーケット、生活支援サービスを提供している会社、移動支援の連携先としてタクシー会社です。

この勉強会は2層Coや包括ケア係長も参加できる

ようにしたことで、各企業が実施している具体的な取組や社会課題に対する思いなどを直接伺う機会となりました。

勉強会終了後には、参加者が企業の方と名刺交換を行ったり、区の状況に応じて具体的な相談を持ち掛けるなどの交流が図れました。また、当日参加できなかった2層Coにも勉強会の内容を伝えられるよう、毎回、1層Coが分担して勉強会の報告書をまとめ、各区の生活支援Co連絡会で報告しました。

勉強会の開催以降、各区ではそれぞれの地域課題の解決に向けて、企業と一緒に検討する場を設ける動きが進みました。ここでは、「タクシー会社と連携した移動支援の取組・見守り体制の構築」と「コンビニエンスストアやスーパーマーケットと連携した買物支援の取組」について報告します。



1層Co連絡会 企業の勉強会の様子



企業の勉強会 報告書



## 移動支援の取組

JR根岸線沿線を生活圏域とする中区・磯子区・栄区の3区では、令和元年度より、区を越えた広域的な課題の一つである「移動手段の確保」について検討を進めてきました。その中で、住民主体の地域活動だけでなく、企業とも協力しながら課題解決を進めていくこととなり、『ドアtoドア』を提供できる輸送サービスであるタクシー会社との連携に取り組むことになりました。まずは神奈川県タクシー協会を訪問して話を伺ったところ、お互いが持っている情報や取組を連動させることで高齢者の移動手段の確保につながる可能性が見えてきました。

そこで、神奈川県タクシー協会と3区を中心に営業所がある数社、1層Co、包括ケア係長とで継続した検討の場を持つことにし、3区合同の「協議体」として取り組みました。

協議体を通じて情報共有する中で、3区はそれぞれの地域特性により移動に関する課題やタクシーの利用状況が異なっているため、一律ではなく、各区の課題に応じて様々な取組が展開されました。

中区では、山坂・行き止まりや道幅が狭く車が通れない道・階段の多いエリアも多く、「高齢者の外出」が以前より課題としてあがっていました。また、コロナ禍では地域で実施するバス旅行やサロンなどのイベントが中断され、外出機会や交流の場が減り、住民同士のつながりが途切れた方が多いことや、身体機能が低下していることを心配する声が聞こえていました。

そこで、高齢者が安心して外出する一手段として、令和元年度から移動手段の視点から高齢者の生活支援について協議する3区の合同協議体をきっかけに、タ

クシーで金沢工業団地や南部市場へお買い物に行くイベントを地区社協で試行しました。その後イルミネーションツアー、お花見会など、季節折々のイベントや、買物など外出を楽しむものなどが企画され、参加者から好評を得ています。

コロナが落ち着いてきた令和5年度には、多くの地区社協などの地域活動団体がバス旅行を再開しましたが、タクシーツアーを継続実施している団体や、新たに実施する団体もあります。また、タクシーでの移動はバスに比べて駐車場の制限が少ないため、気軽にお手洗いに寄れたり、家の近くまで送迎が可能のため、外出が多少楽にできることなどから、集団行動や遠距離の外出に不安のある方も参加しやすいことも分かりました。

磯子区は、山坂が多く高齢化率が高いエリアやマンションが立ち並ぶエリアなど様々な特徴を持つ地域が混在しており、地域課題も多様です。特に山坂が多いエリアは、最寄りのバス停や駅までが遠く、高齢者の移動支援が長年の課題になっていました。タクシー会社と連携することで移動支援の課題解決の一歩になると思い、具体化に向けて動き出しました。初めの取組は、配車アプリの活用促進でした。これは、区内CPの協力で開催されるスマホ講座等で使い方をタクシー会社から教えてもらいました。また、新たに地元タクシー会社と連携し、地区社協が主催する行事などに「相乗り」を活用する取組を始めました。

ある町内会では、毎月高齢者を対象とした昼食会を開催しています。会場が坂の上のため、遠方に住む家



南部市場専門店街でお買物（中区）



高齢昼食会の送迎（磯子区）

族やVoが送迎をしていましたが、大きな負担となっていました。地域やタクシー会社と調整しながら、今では毎月利用しています。毎回、同じドライバー、同じメンバーのため、高齢者も安心して乗車できています。

栄区では、高齢化率が高く要介護認定者数も増加傾向にあります。山坂が多い地域であり、身体の状態が少しでも悪化するとそれまで通えていた地域の居場所に行けなくなるなど、高齢者の移動手段に関して課題がありました。少しでも外出の機会が増えるよう、3区合同協議体をきっかけに区内2社のタクシー会社と協議し、2つの取組を開始しました。

一つはサロンや買物など同じ目的地へ行くために、ご近所や仲間同士でタクシーに乗り合う「あいタク」です。サロン等の運営団体が参加者を取りまとめ、タクシーは参加者のご自宅を回って目的地へ送迎します。「あいタク」の利用により、これまで参加を諦めていた方も安心して活動に参加できるようになっています。

もう一つは、タクシー会社が日頃の業務の中で、タ



乗り合いタクシーで地域活動の送迎（栄区）

クシーを利用している地域の高齢者を見守り、異変に気づいた際に専門機関へ連絡する「タクシー見守り事業」です。区内2社のタクシー会社・区社協・CP・区役所が協定を締結し、定期的な研修や意見交換の場も設けています。見守りを効果的に行うために、2層Co連絡会でドライバー向けの「見守り気づきポイント」を記載したチラシを作成し、活用していただいています。

タクシー事業者の協力をいただきながら取組を進めることによって、外出の選択肢が増えることや各区の地域課題の解決につながりました。

各区の取組内容は異なるものの、タクシー会社との連携を通じて地域の中での住民同士のつながりを維持するという体制整備事業の目的は共通しています。

3区合同協議体には他区の1層Co、包括ケア係長がオブザーバー参加をしたり、これらの取組をまとめたヒント集を作成したりしました。

また、3区の取組をきっかけに、タクシー業者と連携した取組は他区にも広がってきています。



取組をまとめたヒント集

## 移動販売の取組

企業が新規に移動販売を始める場合、一台の販売車両で効率よく複数の販売拠点をめぐるルートを設定する必要があります。区内で買物支援のニーズが高いエリアは限られるため、1つの区だけで検討するよりも、複数区でスケールメリットを生かした方が企業との調整がしやすくなります。そこで企業の商圈に合わせて、幹線道路沿い等の複数の区社協が合同で企業との調整を行いました。具体的な導入に向けた調整は区毎に

行っていくという展開方法で、徐々に各区に広がっていきました。

様々な企業が移動販売を始めるようになり、令和5年9月末現在、把握している範囲で市内の移動販売の取組は225ルートで実施されています。

複数の移動販売の導入支援を行うことにより、1層Coの経験値が高まり、移動販売の支援のポイントが明確になっていきました。移動販売の導入の過程で、

地域住民と一緒にしっかり検討を重ねた販売拠点では、買物支援に留まらず、販売拠点自体に住民同士の交流、見守り、支えあいといった付加価値が備わり、住民にとって大切なコミュニティの場となっています。つまり、移動販売の拠点を地域にとってどういう場に育てていくか、そこにどういう人たちに来てもらいたいかといったことを話し合うことで、その拠点を大事に守ってくれる地域のVoが組織化されていきます。移動販売が始まった後も、Voが住民の様子を見守り、そこで気になったことを話せる場があることが、移動販売の継続にも大きく影響してくることがわかってきました。

こうした経験を他区での新たな移動販売の導入支援に役立てるため、市域で実施する1層Co連絡会で事例として共有するとともに、1層Co事例集にまとめるなどの取組も行っています。

各区で移動販売の導入に向けた検討が具体化してくると、販売場所の確保が課題として挙がってきました。移動販売の多くは、個人宅や福祉施設の駐車場を利用するなど、許可が得られた私有地で実施されてきました。しかし、買物支援を必要とする方の歩いて行ける範囲内に販売スペースを確保できない場合もあります。

こうした課題を受け、横浜市健康福祉局では関係部署との調整を行い、買物困難者の生活支援を目的とし、地域住民が組織的に移動販売を誘致する場合には、公園や市営住宅の敷地内での実施を申請することが出来る仕組みが整備されました。公園や市営住宅の敷地はそれぞれに本来の利用目的があるため、あくまで例外的な対応で、条件が揃って初めて許可が下りる仕組みではありますが、地域課題解決に向けて、市域でしか出来ないことに取り組んだ成果と言えます。

#### Comment

体制整備事業では、住民主体の活動による地域での支えあいや、民間企業をはじめとした多様な主体と協力・連携した地域づくりを進めることで、高齢者一人ひとりができることを大切にしながら暮らし続けられる地域を目指しています。横浜市内においても、山坂が多い等の理由から、移動や買物支援のニーズが高く、課題解決に向けて生活支援Coなどの支援者が中心となって様々な取組にチャレンジしてくれています。今後、更なる超高齢社会において、一つ一つの課題に対してチーム横浜として細やかに対応できるよう、それぞれの立場で役割を果たしていきたいと思います。



横浜市健康福祉局地域包括ケア推進課  
係長 小山 直博さん、職員 岩田 陽介さん

## 今後に向けて

移動支援と移動販売、どちらの取組にも共通しているのは、移動や買物といった主たる課題の解決だけを目的とせず、それらを通じて、見守り・つながり・支えあいといったコミュニティづくりを意識して1層

Co、2層Coが地域住民に働きかけをしている点です。今後も、市・区・CPという各圏域の特徴を生かし、相互に連携しながら取組を進めていきたいと思っています。





## 第1層生活支援コーディネーター活動事例集



発行月 令和6年3月  
発行 社会福祉法人 横浜市社会福祉協議会  
〒231-8482  
神奈川県横浜市中区桜木町1-1  
横浜市健康福祉総合センター8階  
(地域活動部 地域福祉課)  
TEL : 045-201-8616 FAX : 045-201-1620



※この事例集は横浜市健康福祉局地域包括ケア推進課の委託契約に基づき作成しています。