

## 平成 29 年度第 2 回二宮町お互いさま推進協議会 議事録

- 1 開催日時 平成 29 年 7 月 27 日（木）午後 6 時 30 分～午後 8 時 10 分
- 2 開催場所 二宮町役場 第 1 会議室
- 3 出席者 お互いさま推進協議会委員：14 名  
事務局：健康福祉部長、地域包括ケアシステム担当課長、地域包括ケアシステム班員 1 名  
社会福祉協議会事務員 1 名  
傍聴希望者：1 名
- 4 協議事項
  - (1) 二宮町生活支援体制整備の枠組み及び進め方
  - (2) 買物及び移動支援（交通）に関する現状について
  - (3) その他

### 5 議事録

#### 1. 開会挨拶

事務局 定刻となりましたので平成 29 年度第 2 回目二宮町お互いさま推進協議会を始めさせていただきます。本日は梅沢地区の西山さんが欠席となっています。また、他の 3 名の委員さんも遅れていますが先に進めさせていただきます。委員の皆様におかれましては大変ご多忙の中、ご参加いただきましてありがとうございます。今回の協議会は前回に引き続いて、机を 5 角形にしてフラットでリラックスした中で行っていきたいと思いますのでよろしくお願い致します。

それでは、議題に入る前に前回もお諮りさせていただいた傍聴の関係ですが、本日の傍聴の確認をさせていただきます。

資料の確認をさせていただきます。（配布資料確認）

それから、今日の協議会の様子を記録として写真を撮らせていただきたいのですが、よろしいでしょうか。また、今後、あと 2 回開催します会の写真もお願いできればと思いますのでよろしくお願いします。

委員一同（異議なし）

## 2. 挨拶

事務局 会長よりご挨拶をお願いいたします。

会長 今日はどうもご苦勞様です。暑い中、大暑ということで23日から半月くらいは一番暑い時期ということで、みなさんどうぞご自愛ください。  
今日は第2回のお互いさま推進協議会ということで、議題がその他を含めて3つございます。どうかみなさん積極的ご発信をお願いしたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

## 3. 議題

事務局 それでは、議事の進行を名倉会長よりお願いいたします。

会長 それでは議題に入りたいと思います。議題の(1)二宮町生活支援体制整備の枠組み及び進め方について事務局より申し上げます。

事務局 前回も、それから昨年度につきましてもお互いさま推進協議会について説明をいたしました。再度、みなさんと確認し合い共有を図って、きょうの協議会を進めていきたいと思っています。

資料1をご覧ください。

「助け合いのある地域づくりで得られること」として、困りごとを地域で解決する力、地域の福祉が高まる。助ける・助けられることによってお互いの理解が深まり、生きがい生まれ、生活支援だけでなく介護予防にもつながる、また、社会参加が介護予防になる。地域の住民とともに、行政・地域包括支援センター・社協が各々の強みや情報を共有し協働で取り組むことが大切です。地域づくりはすぐに結果が出るというより、5年後、10年後、20年後と長期的にとらえることが大事ということで、やるかやらないかで助け合いの効果が地域にはっきりと表れます。

2ページをご覧ください。

「お互いさま推進協議会が行うこと」についてですが、前回資料として配布した町の生活支援体制整備事業実施要綱から抜粋したものになります。

- (1) 地域資源及び地域ニーズの把握並びに「情報の見える化」の推進に関すること。資源があっても知らないという現状があると思いますので町民の方に知ってもらうこと、どうしたら「見える化」が推進されるかについて、この場で話し合っていきたいと思います。
- (2) 地域づくりにおける意識の統一に関すること。やはり意識がバラバラでは進んでいきませんので、意識の統一を図っていきたいと思えます。
- (3) 地域資源については、前回も不足している資源などについて話合ってみました。ア地域に不足する支援及びサービスの企画 イ支援及びサービスの担い手の育成。支援があってもやってくれる方がいなく

れば使えないということで、担い手の育成が必要となっていきます。

(4) ネットワークの構築

ア関係者間の情報交換や情報共有、イサービス等提供主体間の連携体制の構築を進めていきます。

(5) 最終的にはサービス等提供主体と地域ニーズのマッチングを考えていけると良いと考えています。

3 ページをご覧ください。

こちらの図の中で、行政、第1層、第2層、地域とありますが、それぞれ地域の様々なニーズ、対応の主体、地域の担い手候補者、例として移動のニーズがあります。

第1層がお互いさま推進協議会で、町域レベル、町全体の部分になります。

第2層は現在、一色小学校区が動いていますが3つの小学校区になります。

第1層と第2層では対象エリアが異なるが、第1層と第2層は連携し活動のサポートなども行っています。

4 ページをご覧ください。

「二宮町の協議体の体系案」についてです。図の右上にお互いさま推進協議会、左下に一色小学校区があります。今後は右下にあります二宮小区、山西小区がありますが、二宮小学校区に関しては地域が広い山側・海側の二つに分かれています。第2層の日常生活圏域といわれています一色小学校区は身近な具体的なことについて取り組みます。第2層の取り組みを第1層の町域でも考えられるねということであれば、その地域の取り組みや課題などの活動報告や情報提供などを行います。また逆に第1層から第2層へつなぐなど、双方で共有し支援したりなどつながりがあるということで図で表しています。

簡単ですけれども、以上で説明を終わります。

会長

わかりやすい資料だと思います。この中で私が確認したいことは、確かに5年後、10年後に効果が出てくるということで、まさにそうだと思いますね。このことは時間をかけて、我々のこの協議会は4回しかないということで、4回で何ができるか、継続してやらないと良い効果がでない。5年後、10年後に効果が出てくるということです。私も5年後10年後にこういう仕組みを行政とできるかわかりませんが。

ここに、お互いさま推進協議会が行うこと5項目がありますが、具体的話になるとわからないですね、難しいですね。

委員

何かをやろうとすると難しい。むしろ、必要なのは地域包括ケアシステムをどのように、住民の方に浸透させていくかということ。その中で協議会がどのようにしていくか、どのようにして担い手を作っていくか、難しいですが。今までやっていく中で、やる人はいつも同じ人。いつも同じ顔ぶれだと。新しい人がどんどん、出てくるとか。人づくり、意識づけ、皆さんの協

力をいただきたい。もう少し浸透させていかなければいけないと思います。

会長 それとですね、協議体の体系の案ですが、お互いさま推進協議会のサイクルと一色小学校区のサイクルが書いてあるんですよね。協議会の方向性の共有、活動状況の把握・整理、それから事業活動の充実、活動の見える化・ネットワーク化、施策の検討・担い手の育成、活動主体のマッチングということですが、ここでマッチングというワードが出てくる。一色小学校区のサイクルの中にも支援とニーズのマッチングという活動内容が出てくる。これは同じでよいのか？同じ意味ととらえてよいですかね？活動主体のマッチングは何と何のマッチングでしょうか？

事務局 まず一色小区の支援とニーズのマッチングは実際に“助けて”と手を挙げた人と、“やれるよ”と手を挙げた人のマッチングが中心になるかと思います。町全体のマッチングとなると、お互いさま推進協議会のように活動自体の対象エリアが大きくなる。一つの団体だと難しいが複数の団体で協力すればできると考えたときに、活動主体同士が協力できるといったマッチングが加わってくるのかと思います。

会長 活動主体同士のマッチング、調整が必要ということでもわかりました。  
資料1の中で何か不明点などがありましたら

事務局 補足ですが、先程、担い手のことが出ていましたが、ボランティアのような方や介護認定を受けている人でも、これだったらできる、小さいことでも一人ひとりができることがあれば、担い手にもなれるということを付け加えます。

会長 担い手といっても顔と名前が一致しないと頼めないというか、頼みづらいといったこともあるんじゃないかと思うがいかがでしょうか

委員 信頼を作るのが大変なんですよ。

会長 私も2回目でみなさんの顔と名前が一致しないところがある。担い手の育成というのが、これが大変であるという話ですね。

委員 一色小学校区が今どこまで進んでいるのか聞きたいのですが、こういうことが問題とか、今どこまで進んでるといったことですね。

委員 一色小学校区も第1層をみながら、どういうふうに進めていくのか、気にしています。一応、町の介護保険の冊子をみんなに説明しようか、町の方に頼もうかと考えている。また、メゾンさんに頼んで研修を予定。まだ、細かなところは進んでない。昨年立ち上げたところで、担い手をどのようにしていくのか話している。スキルはもっているがどのようにしていけばよいのかというのがわからない。基本的なところを募集して養成していくとか。ヘルパーさんなどは別に。ボランティア活動を意識づけしていくのは難しい。個人個人のことをやってもらうわけですから、その辺は行政でやってもらえないかと思います。

会長 あまり、2層のようにやる必要はないかと思いますね。

- 委員 百合が丘の方で“ゆりふく”という活動を2～3年やっているの、進めるのに課題とか見えてきている。それを参考にしながら、我々が2層協議体の中でやっていこうとするのは結構できているんですね。アンケートをとったり、結構進めていますので、どういうニーズがあるかというのは、ある程度つかめているといった状況です。その辺は一色小学校区でも参考になるかなと思っています。
- 会長 地域の内情として、例えば組内でやるとか。例えば独居の方への声掛けのやり方などはどうやっているのでしょうか。
- 委員 この方はやっていただけるかなと思ってお願いはしてあるんですが、できませんと言われるのは私たちの説明不足かなと思っている。その方にわかっていただいて、やっていただくのが一番良いと思うのですが。それと、地域の困りごとがわからない、なかなか把握ができない。そういう場合は地域の民生委員に聞くとかしないと。それから、先日、近所の方に頼まれて買い物と一緒にいったんですが、結局あちこち回って疲れてしまい、帰りは結局はタクシーで帰ってきたということがあったのですが。その方はどうしても自分で見て買いたいということで、一緒に行きました。“ゆりふく”でもお買い物のこととかあるんですが、なかなか、うまくいきません。そして今、“ゆりふく”では通いの場のことになっている。
- 会長 90歳独居ですが、「どうですか？」とは声掛けしなかったが、雨戸が閉まっていたら声かけはしていた。近所のしくみとして、制度として大げさなものではなく、何かできないか。
- 委員 すぐにできるものではなく、なかなか、時間のかかることじゃないか。意見が出ていましたが、担い手がいたとしても同じ人になってしまう。頼む人、頼まれる人のバランスなどがあって、なかなか頼みにくいといった色々な課題もある。まずは町民の方にここが住みやすいということを広めていかないと使うのも使いにくいですし、町民の方にまずは理解していただくことが課題じゃないかと思います。
- 会長 高齢者にとって、からだが動かなくなったらあると助かるということが、必要じゃないかと思うんですね。たとえば独居になって安心の発掘、誰か自分を気にかけている人があれば安心。隣近所でそういうしくみがあったら良いと思います。
- 委員 仕事上、介護保険、医療などでリハビリをしてニーズはわかるんですが、担い手の情報がわからない。近くは歩けるけれども、近くのコンビニまではいけない、通いの場は行ける、コーラスががんばって行っていたが、行けなくなった。そういう方に対して、できることはたくさんある。近所の方も回覧板を持っていったり、回収したりはしてるんですけど、本人としてはそれで満足をするという能力の低い方ではない。そういう場合、どこに相談したらいいのか、どこに伝えていったらいいのか、担い手がどこにいるのかわから

ない。担い手の前の受け口について考えていけたら良いのかなと思います。  
会長 いろいろ、課題はあるところだと思います。

それでは議題2の買物及び移動支援（交通）に関する現状について事務局よりお願いします。

事務局 資料2の説明の前に事務局より説明します。前回いただいたご意見を事務局で整理するというお伝えしてしました。みなさんから多くの意見をいただきまして、中でも買物や外出の促進、移動の部分が多く出ていました。買物・交通編ということで二宮町の現状を資料2としてまとめましたので、SC（生活支援コーディネーター）より説明をお願いします。

SC それでは、資料2について説明いたします。まず、1層で何をやっていくのかというのが、なかなか難しいので、絞っていった方が話しやすいということで、町にあるものをまとめてみました。インターネットで社会資源が調べられるように現在、準備しています。いくつか項目ごとにまとめているのですが、今回はもくじの部分だけ抜粋して御用意しています。

資料2の3ページ目の二宮町社会資源マップですが、もくじとしてあげていますが、生活支援サービス、相談機関、医療機関、介護保険サービスと大きく分けて順次情報収集し整理しています。今回は買物と移動支援・交通に絞ったものですが、1ページ目に最初に地域の声ということで、町の声について私（SC）が聞いたりしたものをまとめてみました。

いくつか紹介してみますと、買物は自分で選んで買いたいという思いとか、ご自身で買物に行きたいが一人では行けない、家族に頼めない、なじみのお店が閉店してしまったので近所に復活させてほしいなど、どちらかというところと困りごとのところ。中には近所の差し入れを持ってきてくれるなど、地域の力があったりもします。

次に交通のことに移りまして、マイクロバスみたいなものがあつたらいいな、近所の人を病院まで付き添ってくれるなど、実際、困りごとがありながらも何とか生活している現状もあります。

2ページ目をご覧ください。

社会資源を整理し大きく3つに分類してみました。交通では民間企業などによる路線バス、タクシー、行政が行っているコミバスなどです。地縁として友人が乗せてくれるといった現状があります。大きく買物と交通とありますが、すきまをうめるのが町民の力として食事のお裾分け、買い物を代わりに行ってくださるとか車での送り迎えをしてくれるといった、町の資源として図式化したものです。

次に買物の一覧表4ページ5ページ、交通サービス事業の一覧表が6ページ7ページにあります。その後コミバスの広報6月号8月号の記事を参考に添付してあります。

一覧表をみると、結構お店があつたり、二宮はドラッグストアが充実してい

たりと、意外と社会資源はあるほうなのかなと私の感想ですがそのように思いました。交通も町内だけではありませんが、バス会社やタクシー会社など決して多くはないと思うのですが、数的にはあると今回整理して思いました。この資料をまとめながら私自身を感じたことはサービス事業を行っているところは、お店であったり、宅配系、バスといった大きなものや小さいながらも町の中でやっているものもありますし、代行サービスや地縁でやってもらうものの存在も大きくはないのですが、あります。今後、2層のお互いさまで私も含め、みなさんで検討していく中で支え合いの力をどのように形にしていってよいか、一番大事なのは地域のつながりをどう作っていくかについて、アイデアを出し合っていきたいと思います。

会長

二宮町の買い物・交通の現状の中で地縁ということがある。友人が送り迎えする、これをあまり大きくやると白タクにひっかかってしまう。家族を駅まで送っていくぐらいの範囲で、そのための担い手ということで、一つの手段として登録制にしてはどうか。今、ITが進んでいる中でスマホやタブレットなどを活用して、高齢者が行き先を登録して支援が必要な人がいるんだと。近くだから行ってあげようというようなことがあれば良いんじゃないか。ただ、これはお金もかかることですし、また、スマホやタブレットは使えない高齢者もいると思うが、高齢者によく説明して全町的にやったらどうですか？それはお金と時間はかかりますけれども。

SC

あつたら便利だとは思いますが。

委員

使える人はいいんだと思います。使えない人が問題。

委員

使えない人が現実、困ってらっしゃると思うんです。生協も頼めない人がいますし。

委員

どこまでならできるんでしょう。電話ぐらいならできるんじゃないか。

委員

買い物の一覧を見たときに、実際に使う人はいないんじゃないかなと思った。

会長

西友などはどうでしょうか。電話して配達はしていただけるんでしょうか

委員

今まで、お客様がレジで会計が終わったら品物にあった箱を用意して割れないように梱包し配送を承っていた。今ではサービスカウンターで行っていますが各レジでも対応せざるを得ない状況があります。配送については日にちをいただいてもよろしいか確認をしています。

委員

団地は若い人が多く、入れ替わりも激しいため隣組が難しい。中里は組というものがあって、組長の仕事が素晴らしいと思った。組長をしているから家族状況がわかる。担い手を考えているのであれば、もう少し組内というものを活かしてみたらどうでしょうか。

退職した3人の方に聞いたが、メゾンでボランティアをしている人はとっても楽しいと。もう一人は身内の介護で、他のことはできない人。もう一人は出不精だから無理かなという人もいた。住んでるところの地域をもう少し見

直しすることが大事になんじゃないかと感じました。

会長 回覧板を回す時でも状況がわかってくることもある。

委員 昔は冠婚葬祭で組内でやっていた。

委員 冠婚葬祭とかではなく、組内が仲間。防災もそうだが組でやると安心。

委員 助け合いをするんでしたら、組長は地域にとっては大きい。

委員 組長の存在は大きいと思います。何かあれば、そういうシステムがあればと思いますね。組長も毎年変わり 10 数件持っているが、高齢者がいたり、お子さんがいたり。防災でも役割がある。防災と福祉はつながりはすごく大事な要素になると思います。

委員 組長もだんだん高齢化しているので、最近では組に入らない人もいる。組長が大変なので抜きたいという人もいる。

委員 組長の時に、90 歳の高齢者がいたときに隣の隣まで回覧板を回したことがある、階段を登れないので。元気かどうかもわかる。若い、動ける人がやるという現状がある。これをどういうふうにするかということも一つの課題となると思います。

委員 今まで、組内とかいろんな話しが出たと思うのですが、資料の中で買い物と交通とあるが、例えば買い物に絞っていったほうがよいのではないか。それで次にどうしたら良いかと詰めていった方が具体的に見えてくるんじゃないでしょうか。買物でも交通でもどちらでもいいんですが、一つずつこうしたほうがいいよね、と先を考えていくと交通の時もこれが使えるねということもできる。論点を絞ってはどうですかね。例えば買物にしたらどういうふうにしたらいいか考えていってはどうか。いろんな業種の方がいて、いろんな困りごとがある。それを全部広げていくと全然、収束しなくて何も決まらないような気がしまして。

会長 ご近所で買物をどうしたらよいのかといったようなことでしょうか。

委員 そうですね。そうすると、もう少し踏み込んだ話ができるのではないのでしょうか

会長 何かいいアイデアはありませんか。

副会長 ボランティアの話しが出て、担い手の話しが出たのですが、ニーズが地域の声として資料 1 に書いてあるが、そういう例があれば、改めてここでやるんじゃなくて一つの参考にして、もう 1 回全体でどう支援していくか考えてみる。資料 1 の 3 に地域の困りごとに対する担い手について、ニーズの把握をして担い手をどうするかという組み立てが必要。それがあって初めて具体的にどうするか、次に向かって進んでいくといいのかなと思います。

会長 買物の支援が必要な人のニーズとなってくると移動もなくなってくる。

副会長 それは人によって違うのかな、それはもちろん多いのですが。例えば、ネットとか自分で選びたいという人があれば、それを組み立てていく必要があるし、それ以外の方法として出張販売など、お家からそんなに遠くないと

ころにお店が来てくれる。そうすれば自分で選べる。過疎地など、買物にバスに乗って1時間かかる場合などはそうしている。手法として考えればよい。

委員 自分で選んで買いたいとなると移動が絡む。それができないならスマホや携帯という話も出ましたけれども。その両方を兼ね備えるという形で考えていけばよいのではないか。買物について、ざっくりしていますがこの資料をみるとネットは結構あるみたいですね。

会長 これは注文したら当日に送ってくれますか？

委員 お店によってですね。ケアマネジャーは知っていると思うが、本人ができなくても遠方に家族がいたら電話で頼むことはできる。そうすると家族とコミュニケーションができるということで、活用している方もいらっしゃいます。

委員 セブンイレブンでもやっている。

会長 買物代行サービスはシルバー人材センターの方が家まできて代行してくれますか？

委員 そうですね、代行して買物をしてきてくれます。

会長 自分で選ぶということはできなくなくなるわけですね。他に買物についてどうでしょう。

委員 組長をやっている、若い人だけで10世帯ぐらいいるのですが、組長をやっていると組内のことがわかるからいいのですが、組長さんの中にはやらされていると感じたりする方もいる。二宮も少子高齢化が進んでいるので、見守りなどといったところを組長会議でやっていたりするので、意識が高くなったりするのはいいことではないかと思います。買物に関しては、やはり、今、実際にサポートをしてもらいたいと思っているのは80歳前後だと思います。買物に困っているということで、私たち地域包括支援センターや民生委員さんなどを通じて相談を受けています。そうすると本人の趣向に合わせながら、サービスの提供をさせていただいたりしています。正直あきらめて、代行にしている方もいらっしゃるかもしれませんが、その中でも、いろいろと組み合わせることは多いかなと思います。これから団塊の世代の方にサポートが必要となるのが5年後、10年後なので、それに向けてこれからどうするかということが大事なんじゃないかと思います。例えば、父を例にすると買物といえば、近くのクリエイトぐらいで、スマホでと思うが全然できない。65歳過ぎたぐらいの方にはITの活用といった支援や情報を提示するとかというのは、実際にサポートをする時に自分で使えるようなことを、身につけていただくことはできると思いますが、80歳を過ぎた人にスマホやタブレットを教えるのは難しい。でも、90歳過ぎの方でも使っている方もいるので、様々ではあります。

会長 担い手の登録制についてどうでしょうか。

- 委員 社協の中で行っている助け合いネットワークなど、説明してもらってはどうかでしょう。
- 委員 私は助け合いネットワークでは生活支援を担当している。それほどたくさんは来ないが、社協さんから依頼があるとサポーターが行くのですが、サポーターはそんなに多くないんです。コーディネーターは8名、サポーターは10名くらいで女性は2〜3名、男性は家具の移動などで、女性はゴミ出しや部屋のそうじなどを行っています。
- 会長 サポーターは手を挙げてもらっているのですか？
- 委員 前から実施していたのでその時に登録をしていた方です。コーディネーターは8名であんしん電話をかけているのが主で、毎月2回ほど、あんしん電話をかけている。それから、生活支援を頼まれると私は下見をして支援ができるか判断して、社協に報告し対応していただいています。
- 委員 助け合いネットワークは、もともと百合が丘で始まって、全地区で11の地区社協で実施する予定だった。平成23年の頃ですがなかなか立ち行かないというのがあって、社協で行っている。社協のコマーシャルが弱いというのもあると思うが利用者が少ない。何がいけないんだろうと思うのですが、利用者登録をしているかたは約100人で年間利用件数は約100件。なので1人が1件くらいしか利用していない。サポーターが40人くらいで実動は20人もいない状況です。買い物の付き添いも代行も両方あるが、車の利用はダメ、白タクになってしまうのでお散歩付き添いの延長のようなもの。どうしてニーズが掘り起こせないのかを考えると、そもそも組長さんなどが情報として持ち、組内で困っていることがあれば、こんなサービスがあるよと冊子化して、つなげていただければいいんじゃないかと思います。サービスを作っていくというよりは情報を伝える人を増やしていけたらいいんじゃないかと思います。
- 委員 買い物一つとっても、もっとあると思うんですよ、町内に。先日も相談の中でインターネットを使っていたが、色々な事情があってやめられたんです。まとめ買いをする方で、ご家族と一緒にいけるときは買物も行っていましたが、なかなかうまくいかない。セブンイレブンなどの宅配なども調べ、実は後で町内の酒屋でも電話で問い合わせたら配達をしていたこともわかったのですが。そういった細かな情報は知らない。細かい情報や冊子などにまとめて、色々な方が目に触れていただけるようにすれば、それほど困らないとは感じています。
- 委員 いわゆる自助の強化でしょうかね。
- 委員 いろんな情報をしっかり町民の方にお伝えしていくことが大事だと思います。町民が知らない情報を包括が持っていたりということがありますので。
- 委員 逆に売ってる側の感覚からすると、どれぐらいのニーズがあるのかというのを店舗側では把握してない。採算が合うかといった、そういう情報がない。

情報があったり、協議体の支援があれば試しにやってみようかということになる。現状では、たぶん、声かけしてもそれがどれぐらい商売になるかわからないのに、やれないよってという話しになる。

委員 寄（やどりぎ）という地域で高齢化が進み、近隣で買物できる場所がないという状況で、松田町と商店街でニーズに基づき移動販売が始まったんですが、事前のニーズに比べ、思った以上に購入者が少ない。ルートの問題なのか、商品の種類や数の問題なのか色々と検討している。聞くとあがってくるけど実際どれだけの利用者がいるのか。助け合いネットワークでもニーズや登録者は多いけれども年間1件という感じだと、結構商売している人からみるとかなり厳しい。

会長 車がないと買物には行けないという現状はありますね。

委員 実際、目で見て商品を買いたいという人もいる。

委員 助け合いネットワークでコーディネーターが話していた中で、ニーズとウォンツがあって、食料品を頼まれていたが、一番近いスーパーはここだけど、私が買いたい商品があるのは平塚市内の店でそこに行きたいっていう欲求の部分でウォンツ。助け合いネットワークでの買い物支援が、平塚市内の店舗にお気に入りの商品ということになると、欲求の部分を満たすことが困りごとになってしまうことにもなるということがある。際限がなくなってしまうことにもなる。

会長 要求の水準が高くなる。代行で自身でもできないことを頼むとなるとサポートする側と受ける側の思いがかけ離れてしまう。

委員 掃除の水準も高くなる例もある。1時間では済まない掃除を要求されることもある。

委員 お店にお友達の付き添いで買物に来られたお客さまがいらして、車いすでした。サービスカウンターで呼ばれて、何回か利用されていましたが買物に時間がかかってしまうとのことで、2階の商品は私が車いすを押してご本人と買物をしている間、メモにある商品をお友達が買うことにいたしました。帰りのタクシーをお呼びし、タクシーに乗るまで手荷物を持ってお手伝いしました。「こういうシステムというのは前からあったんでしょうか？」と言われ、「開店と同時に高齢者に対してサービスが必要だという店長の方針でできたんですよ」とお話ししました。やはり、買物に来て2時間もウロウロしなきゃならない状況だったのが、「きょうはお手伝いしていただいて、本当に助かりました」という言葉をいただいた時に、もっと、西友のサービスをもっと使っていただけないかなと思いました。そういう需要が少ないような気がするし、こういったサービスを情報として載せていただければ助かるなと思いました。

委員 知らなかったです。情報発信をしていただければ。

委員 そうですよ。開店と同時にちらしにも入れましたし、店員は赤いベストを

着ています。売り場を1日中回っていて、困ってらっしゃる方がいらしたら必ず声かけしています。会社で作ったサービスをぜひ使っていただきたいと思っています。

委員 ちらしを見ていなかったかもしれませんが、知らなかったです。

委員 PRすれば利用する人がいると思いますので  
事務局 サービス内容を一覧表に載せたいと思います。

委員 赤いベストを着た店員は3名。予備に3名います。見当たらなかつたらサービスカウンターにお越しいただき、ぜひ、活用していただければと思います。

会長 先程の話ではないけれども、ニーズがあって、その要求が高まってですね。2時間ぐらい、かかってしまったんでしょうか？

委員 1時間ぐらいでした。

会長 それで、人件費とか費用の面がかかってしまうのでは？

委員 普通に売り場の仕事もしていますが、改装と同時に専属でという話があり、サービスに重点を置いています。

事務局 助け合いネットワークの立ち上げの際、近所の方には恥ずかしくて頼めない、西友は店員さんだから頼みやすいということはあると思います。それで、地域ではなく、全町でやることによって、隣の地域の人なら頼めるかもしれないって考えたんです。それでも登録はするけれども、どうして利用しないかという、やはり町内は恥ずかしいということと、お金が200円ぐらいと安い。それで、これしか払わないから頼めない、もっと払っているんだったら頼める。ボランティアに頼むことも、町民は意外と控えめで頼んでくれない。人間関係ができていない人には頼めるが、できていない人には頼めない。掃除に行く人は同じ人じゃなきゃ、いやだとかということもある。組では安否確認とか命に関わることならやる。要望が言える間柄なら助け合いができる。だんだん、近所の付き合い方も変わり、組の力が弱くなっている。組の力を強くしていくことが助け合いができるようになるということを感じています。

委員 今の話聞いて思ったのですが、見える化ってすごく大事だと思うんですね。きょうの資料はまだ作っている最中ということなので、それは全体で作っていくとして、見える化は早急にやった方が良いかないと思いました。一方で、もし買物と移動支援についての話を掘り下げていくのであれば、もう少し先行してやっていくのであれば先程、委員さんがお話ししてましたが1回、ニーズをしっかりと把握してニーズの方も見える化して、それが果たしてニーズなのかウオントツなのかを見極めることもおもしろいのではないのでしょうか。

会長 いろんなニーズがあって、多様化というか。これを集約するとバラバラになってしまうのではないかとということもあって、なかなか、難しいところもあ

ります。見える化、ニーズ把握というのは協議体が終わるころには成果物として、目標としますか

委員 先程の、ニーズというものをどのようにとらえるか。ニーズはほとんど生き物ですよ。今のニーズは、高齢者にとって、数か月で変わってしまうと思います。調べることは必要は必要だと思いますが、それが即本当のニーズとしてとらえるのは難しいかと思うので、やはり段階を経てそういうニーズがあるということは調べておかないといけないと思います。それをすぐ使うんじゃないで、ニーズがあるということ、本当に必要かどうかを選ばないといけない。買物にしてもニーズの本質を探るということではないかと思

会長 アンテナを高くして、常にそういう意識を持つていくことが大切ですね。

委員 本当に難しいと思います。例えば、Aさん、Bさんがコープで買物をしま

す。Aさんはそれで満足してもBさんはやっぱり西友に買物に行きたいんだけど、欲求はあるけれども、何とかそこに落ち着いてる。同じ買物であっても考え方とか価値観とか欲求の強さとかによっても変わる。難しいですね。正直、二宮にもいろんな資源があるのだから、例えば買物に困って生きる、死ぬ、餓死することではないと思う。そういった部分で価値観とかが違い、難しい。買物の部分ではそう思ったし、移動に関してもいろいろ思うところがあるんですけども、買物はそういったところです。

副会長 ニーズっていうと、すごく必要に迫られているようですが、資料1の困りごとぐらいで、例えば買物の困りごとで、いろんなものを出してもらって、その中でこの部分は生活の質の部分だったりとか、解決の方向がいろいろとあって、我々が支援することを取捨選択して、必要なものだけ選んで何ができるか、あるいはこれならできそうとか組み立てていくと少しできそう。活動が見えてくるんだと思います。1回は広げてもそれでは進まない、エネルギーが散ってしまうので、とりあえずこれをやっていこうという方がいいのかなと思います。エリアが狭くて資源もたくさんあって、人口もちょうど良くて手頃というか、何とかなる範囲だと思うので、その中で可能性のあるものを少しずつ確実にやってみる。完成はなかなかできない。やりながら考えていくしかない。

会長 完成はしないですね。

副会長 変化していく、そんな感じがします。

会長 資料をみて買物が中心になってしまったが、移動についてはコミバスやデマンドタクシーもある。今回の資料は参考ということですね。資料2の買物と移動支援に関する内容でした。

では、次の議題3のその他に移ります。何かみなさんからありますでしょうか

か。

事務局 資料の確認のところ、説明しなかったのですが、二宮町地域ケアシステムの姿（案）についてです。前回、図の中の線が何種類かありまして、その線の意味と会議の説明について裏面に記載してあります。わかりにくい点がありましたら後で、聞いていただければと思いますし、ご意見をいただければと思います。

会長 ケアシステムの姿はよく見るんですが、必ず（案）となっていますが、案はとらないんでしょうか

事務局 今、動いているもの、検討中のものもありますので平成30年度に向けて出来上がっていくものになっています。

委員 案と書いてあるんですが1回案をとって、このケアシステムの姿や資料1に関して各地区で広めた方が良さそうな気がするんです。ケアシステムということに全然聞いたことがないということが出てくるので、この中でお互いさま推進協議会もあるんですよ、このような形で進めていますよとPRしないといけないのではないかと思います。それから、買物のところであったのですが、リストをもう少し充実をさせて住民に発表しても良いのではないかと思います。

事務局 そうですね。事業所に確認をして了解を得ていきます。

委員 注文してもいいよという、もう少し細かな情報を提供してあげたら良いと思います。そして住民の方の反応をみたいと思います。

事務局 この資料はどんどん変えていくものだと思っています。

会長 まずは第2層の協議体の情報も共有することが必要ですね。

委員 2層の中で資料を配布をしたいと思いますがどうでしょう。

事務局 第1回のお互いさま推進協議会の資料も第2層の一色小学校区で説明していただきましたので、今回の資料も提供していただければと思います。資料2についても、今回はもくじだけですが内容が入りましたら今後、通いの場等でも活用していただければと思います。

委員 2層の中で普及活動をしていきたい。ボランティアなどお手伝いをしてもいいですよという人も探しています。そういったことを進めていくうえでも、普及活動を重点的にしていきたい。今、包括ケアシステムが動いています。その中でお互いさま推進協議会も資料1のような形で動いていますということも普及していきます。

事務局 変わります、動いていますということで活用していきたい。

会長 そういった意味で案はつけたままでいいと思います。

では、以上で議題については終わります。

事務局 今日、いろいろとご意見をいただきました。本日の2回目の協議会で、結論を出すとか何かを決めるというわけではありませんので、会長からもどんどん意見を出していただくということで、進めていただきました。少し、買

物の部分ということで絞って意見もいただきました。移動についても買物と関連して課題も出てきましたので、今後に向けて事務局の方でも整理していきたいと思います。次回は10月24日火曜日か27日の金曜日になります。

会長  
事務局

決まりましたら連絡してください。

長時間にわたりましてありがとうございました。次回も多くのご意見をいただきたいとおもいますので、よろしく申し上げます。