

パネルディスカッション —官民連携による高齢者の見守り—

【パネルディスカッションの概要】

官民連携による高齢者の見守りについて、行政関係者・研究者、ICT（情報通信技術）の活用アイデアを持つ事業者団体等に取り組事例やアイデアを紹介していただき、その後、登壇者にディスカッションをしていただきました。

【コーディネーター】

東 珠実（椋山女学園大学現代マネジメント学部教授）

【パネリスト】

金尾 浩志（富山県警察本部生活安全部生活安全企画課課長補佐）

小川 晃子（岩手県立大学社会福祉学部教授）

村上 文洋（一般社団法人オープン&ビッグデータ活用・地方創生推進機構（VLED）事務局、株式会社三菱総合研究所主席研究員）

齊藤 秀樹（公益財団法人全国老人クラブ連合会常務理事）

杉浦 裕樹（NPO法人横浜コミュニティデザイン・ラボ代表理事）

【導入（要旨）】

○東 珠実（椋山女学園大学現代マネジメント学部教授）

私が、この見守りのことに最初に接したのは、内閣府の国民生活局の時代に「高齢者の消費者トラブル『見守りガイドブック』」というのが作成されたときです。その後、消費者庁に変わってからリニューアル版が出たのですが、その作成のときに、初めてこういった見守りのことにかかわらせていただきました。

それまでは、御本人が知識をつけて消費者トラブルから身を守るということで、いろいろな消費者啓発が行われていましたけれども、「見守りガイドブック」で初めて、自分のことだけではなく、周りの方のためにお声がけをして消費者トラブルを防いでいくという新しい発想に基づく消費者啓発の一つの方法が紹介されました。これを機会に、その後もこういった見守りに関するさまざまな事例や実践が見られているところでございます。

今日のテーマは「官民連携による高齢者の見守り」ということで、御登壇いただいている皆様から、取組やアイデアの報告などをしていただきたいと思います。



【パネリスト報告（要旨）】

○金尾 浩志（富山県警察本部生活安全部生活安全企画課課長補佐）

「特殊詐欺撲滅のための官民合同会議～「だまされんちゃ」を合言葉に～」

私からは、特殊詐欺撲滅のため、「だまされんちゃ」を合い言葉に富山で取り組んでおります富山県民だまされんちゃ官民合同会議について御紹介させていただきます。

初めに、この会議の名称の一部になっております「だまされんちゃ」という言葉からちょっと御説明いたします。これは、富山の方言で、標準語に直しますと「だまされませんよ」とか「だまされてはいけませんよ」といったところでしょうか。

そもそも特殊詐欺とは、一般的には、振り込め詐欺という言葉のほうがなじみがあると思いますが、被害者と対面することなく、電話とかメールといったものでだまして、口座振込、その他の方法で現金などをだまし取る犯罪の総称であります。

富山県も、全国の例に漏れず、特殊詐欺が非常に猛威を奮っております。富山県における被害の推移ですけれども、一昨年、被害総額が5億円を超えたということで、過去最悪を記録しました。昨年は、予防活動とか取締り活動で、件数・被害金額とも、一昨年に比べて減少しました。ただし、平成24年から毎年3億円を超えるペースで推移しております、依然として深刻な状況にあることに変わりはありません。

特殊詐欺が狙う標的、つまり被害対象ですけれども、8割近くを60代以上の御高齢の方で占めておまして、御高齢の方がこの犯罪の標的となっております。特に富山は、私も今日、新幹線に乗ってきたのですけれども、昨年3月に北陸新幹線が開業しまして、2時間で乗り換えることなく東京と結ばれるようになりました。非常に便利になった反面、こういった犯行集団が一層容易に侵入できるようになりましたので、高齢者の被害がさらに高まるということが懸念されます。

本題のほうですが、高齢者を中心に被害が拡大し、警察だけではとても特殊詐欺を撲滅するどころか、減らすこともできないのではないかという困難な中で、平成26年5月に「富山県民だまされんちゃ官民合同会議」を立ち上げました。

官民合同会議の構成ですが、県警から高齢者と係わりを有する機関・団体・事業者などに参加を呼びかけました。自治体、金融機関、消費者団体、防犯団体といったところだけでなく、理容店とか美容室、接骨院、公衆浴場といった業界団体の方にも声をかけまして、70を超える機関・団体の方が呼びかけに応じていただけました。

官民合同会議のねらいですけれども、方向性としては、我々、官の一方的な任命とか指示ではない会議をコンセプトとしております。警察を含めまして、参加団体全てが対等の立場で、特殊詐欺に関して一緒にやりましょうということ。あと、一緒に知恵を絞ります



よう。そして、みんなで決めていきましょう。高齢者を守る環境づくりを進めましょうという意思形成の会議であります。

官民一緒にやりましょうというメッセージの発信は、この会議の肝であります。私たちは、本気になって特殊詐欺対策に取り組みますよという決意を、共同宣言として、またそれぞれの団体の方々に、こんなことに取り組みますよという具体的な行動をアクションプランとして発信していただいております。



参加団体によるアクションプランの一例としては、接骨院でマッサージを受けながら、あるいは理髪店で散髪をしながら、あるいは美容院でパーマをかけながら、そういったところでロコミによる気軽な声かけ広報を行っていただいております。

また、北陸新幹線が開業した関係で、JR西日本さんには県内の新幹線の駅におきまして、構内放送で被害の防止を呼びかける防犯アナウンスというものをかけていただいております。私鉄でも、中吊り広告で被害防止広報を行って

りしていただいております。

事業者による声かけも行っていただいております。富山県明乳会という明治乳業の取扱店グループさんの取組で、牛乳と一緒に被害防止情報を配達していただいております。

また、北陸銀行では窓口で高額の出金をされる申出者に、銀行独自でつくられました窓口調査アンケートに記載を求めるなどして、被害に遭っているかどうかの可能性を探り、顧客の預金保護と被害の未然防止というものに努めていただいております。

今日紹介したのは、参加団体による取組の中のほんの一例ですけれども、特殊詐欺被害防止に向けまして、社会の多くの方々にそれぞれの立場・役割に応じて、自主的な取組を地道に続けていただいております。特殊詐欺というひとつの犯罪に対して、社会全体がここまでかかわるのは、他の犯罪ではあまり例がなく、別の見方をすると、こうした取組がないと、被害防止はおろか、さらに甚大な被害が発生していたということも言えます。

高齢者の被害防止に力をあわせて、社会全体の抵抗力を高めて、特殊詐欺を封じ込める。これが、この会議の目標でありまして、最後、この会議が解散するときは、特殊詐欺の撲滅を宣言して解散しようと県警察では考えております。

○小川 晃子（岩手県立大学社会福祉学部教授）

「ICTを活用した孤立防止と生活支援型コミュニティづくり」

私は、ICTを活用した孤立防止と生活支援型コミュニティづくりということで、今まで取り組んでまいりました。

岩手県は四国と同じ面積がございまして、そこに人が離れて暮らしているところが多く、それだけでも孤立の原因になります。また、高齢化・少子化ということが先んじて進んでいるところです。

また、いろいろ調査をしてみますと、遠慮感が大変強く、人に助けをくださいということがなかなか言えない方が多く、消費者詐欺も含めて生活の異変ということに周囲の人が気づきにくい孤立した状態というのを引き起こしています。これは全国レベルで進んでいることですし、これから先の高齢化を考えると、首都圏などの都市のほうが問題は重篤になってくると思われるところです。

整理をしてみると、次の3点が解決のためにやらなければいけないことです。

1つは、遠慮感の壁みたいなものがありますので、自分から「助けをください」とか「困っている」ということが言いやすい文化にしていかなければいけないということ。それから、異変を通報するとか把握するということを確実化していく。ICTができるところはここです。それから、コミュニティづくりですね。つながりの再構築を一緒にやっていかなければいけない。

さて、見守りについては、それぞれの人たちが地域で頑張りながら、いろいろな苦勞をしてきており、見守りの仕組みの一つに1980年代から普及している緊急通報システムというものがあります。これは、何か起きたときに緊急ボタンを押せば、見守りセンターあるいは業者さんなどにつながって、ハンズフリーの電話で、助けを求めることができるという仕組みです。緊急通報を設置すると、高齢者さんは手を合わせまして、「これで私はいざとなったとき助けてもらえる、ありがたい」と言って、その機械を仏壇に上げていたりします。仏壇に上げていると、いざというときに押せないのですね。そして、使っている間に、「もしかするとこれで私は助けてもらえないのではないか」と思うようになります。それが、調査してみると出てきます。

それから、民生委員さんたちの調査をしてみますと、民生委員さんは唯一地域での見守りがあなたの仕事ですよという役割になっている方々ですが、実に6割の方が、見守りの具体的な方法が分からなかったり、孤立死が起きたら自分の責任と言われるのではないかとといった不安を感じたりしていることが分かりました。一方、高齢者さんのほうは遠慮感が非常に強くて、私をそんなに見張ってくれなくてもいいですという見張り問題がそこに生じます。つまり、いかに適切な距離を保ちながら、見守りを見張りにしないでおくかという、大変難しい問題がそこにあります。



そのような調査をしているうちに、岩手の川井村という高齢化も過疎化も一番進んでいる村の方たちと話をすることで、緊急通報システムがどうも機能していない中で毎日、今日も元気ですということを通信を活用してやってもらうのはどうだろうと考え、「おげんき発信」というものを開発しました。これは何年も順次取り組んできて、川井村というところでLモード電話機で始めたのですが、平成20年からは岩手県と青森県では、県の社会福祉協議会の事業として岩手県立大が開発したものを事業化していただいております。



「おげんき発信」は新しい端末は不要で、電話番号を登録すれば、黒ダイヤル電話でも、プッシュホンでも、スマホでも、携帯電話でも何でもいいのです。あるサーバーの電話に高齢者さんは毎日朝、自分の好きな時間を決めて電話をしますと、登録しております方の名前が呼ばれます。「〇〇さん、おはようございます。今朝のおかげんはいかがですか」と聞こえてきます。

それをお聞きになり、1番「げんき」、2番「少しげんき」、3番「わるい」を押します。

そうすると、サーバーのほうは自動音声で、げんきと押すと、「きょうも1日げんきにお過ごしください。終わります」と聞こえます。「終わります」と聞こえると、受話器をおろすという仕組みです。4番というボタンも作っており、これは「話したい」ボタンで、直接、見守りセンターの市町村社協にもしもしとつながるという仕組みをつくっています。

毎日の発信はインターネットで市町村社協が見ておまして、発信がない場合は、午後、まとめて電話かけをします。ただし、この自己発信率は10年やってきて95%ですので、追っかけが必要なのは100件登録していて、わずか5件です。そして、電話かけをすると、大体、「ああ、忘れていた」ということで、そこで終わります。

何度電話してもつながらない場合は、あらかじめ説明し、同意書をとっている中で、民生委員や隣人の方に社協から電話をかけて様子を見に行っていただくという仕組みです。

4番「話したい」ボタンは予定を伝えるための番号だったのですが、だんだんと、これまで関係のなかった社協さんとの関係が高齢者さんにできて、信頼関係が生まれます。そうすると、これを使って、ひとり暮らしの方とか高齢夫婦のみの方たちは、徐々に見守りセンターにいろいろな生活相談をするようになります。お金がなくてお葬儀に行けないとか、変な業者さんがやってきた。どうしたらいいだろうか。つまり、これが本当に福祉相談窓口機能として運用されるようになってきます。

そんなことから、第3次という取組は科学技術振興機構の研究費をいただきまして、これまでバラバラだった地域の高齢者の情報を重ねていくことになりました。見守りセンター側も、社協さんだけではなく、話したいとか、そういう相談を受ける窓口をサブセンターと称して学生のボランティアセンターやマンションの管理人室など、様々なサブセンターのタイプをつくって、この情報の流れをつくることによって、生活の中の異変、困って

いるということをコミュニティごとに解決できる部分はしていこうという社会実験をやりました。

また、生活支援型ということで、ヤマト運輸がやっているまごころ宅急便を、5番の「頼みたい」ボタンをつくって助けを呼ぶことができるとか、学生たちがチャリパト隊と言いまして、授業の合間にその辺をパトロールして見守るとか雪かきをすとか、ローソンさんが買い物支援プラス見守りをすとか、そのような事例を大学のプロジェクト室が統括をして、2カ月に1回会議をやっていく。もちろん、消費者の問題もここで勉強会をやるという、地域づくりの中で見守りネットワークをつくっております。

こんなことを大学のアクションリサーチとしてやってきていますが、そこで東日本大震災が起きました。特に、被災地はいろいろな人的見守りの問題も、ICT見守りも非常に錯綜していて、これから災害公営住宅に移る方とか、コミュニティの再構築が問題になってきています。

そこで、平成26年度に復興庁の先導モデル事業の採択をいただいたときに、ドコモなどの共同研究費もいただきまして、見守りポータルサイトというものを既につくっています。さまざまな見守りの異変情報を地域の人たちが入れていたり、自己発信ということで、高齢者の能動的な力もどんどん生かしながら発信してもらおう。

そして、見守り協力者さんたちが、私の見守り情報は誰と誰に出してくださいということをあらかじめ説明と同意で割り振って共有していただくという、ICTとコミュニティと人のつながりを重層化・一元化していくという取組を今、モデル的に釜石というところで始めているところです。まだまだケースは非常に少数ですけれども、地域ごとに少しずつ拡大していくことをしています。

○村上 文洋（一般社団法人オープン&ビッグデータ活用・地方創生推進機構（VLED）事務局、株式会社三菱総合研究所主席研究員）
「オープンデータで変わる官民の役割」

私からはオープンデータで何が変わるのかとビッグデータを活用するとこんなことができる。もう既にできるようになりつつあるという2点を中心に「オープンデータで変わる官民の役割」というテーマでお話しします。

まず、わかりやすい例として、2つのサービスを比べてみたいと思います。

まずは、私の住んでいる世田谷区のホームページの、子育て関連の給付金のページです。例えばお子さんが何歳の場合、こういう助成が得られますよとか、医療費が無料になりますよという情報を提供しています。ただ、残念ながら、我々は行政機関のホームページを日々目にすることは余りないと思います。行政機関が頑張っている情報を出している、必ずしも住民にうまく届いていないのではないかと。

一方、日本で約450万人が使っている「Zaim」という家計簿アプリがあります。住所、家族構成、子どもの年齢、所得などの基本情報に加え、今日は何を買ったとか、幾ら給料の振り込みがあったというのをいれて、家計簿として管理するものです。このサービスは、非常に使いやすく人気がありますが、ここに全国1,700自治体の給付金とか控除に関する情報を、載せているのです。これは、「Zaim」を運営している会社が自分たちで情報を集めて、一生懸命載せているのです。

ここに給付金情報が載っていると、これは毎日使うアプリなので、日々利用する中で、こんな給付金があるのか、ちょっと申請してみようかなということに気づくわけです。先ほど金尾さんから、富山県の取組として、牛乳配達の方とか公衆浴場とか美容院とか、高齢者が日々接したり、使う施設やサービスを経由して情報を届けるという話がありましたが、このほうが効果的だし、効率がいいですね。

オープンデータとは、行政が全部自前で住民に情報を届けるのではなく、民間のサービスをうまく使って、行政が届けたい情報を住民に届けてもらおう。そのためには、誰でも自由に使えるように情報を出しておこうという考え方に変えていくことなんです。

「Zaim」以外にもいろいろあります。例えばアスコエというNPOは子育て関係の情報を、自治体にかかわって住民に届けています。行政が全部自前でやらずに、民間のサービスをうまく活用することで、住民は情報にアクセスしやすくなり、行政機関にとってもよりタイムリーに多くの人に情報が届き、住民の満足度も上がり、コストも安くて済むというメリットがあるわけです。





海外では、もう一歩進んだ動きがあります。例えば過去7年分の犯罪情報を分析して、今日、何時ごろ、どこで、どんな犯罪が起きそうかを予測して、そこを重点的にパトロールすることで犯罪を未然に防ぐという、いわゆる予測予防型のサービスがあります。

また、これまで自動車保険というのは、例えば20代は事故率が高いから保険料が高いとか、40代は安くしようと、ある一定の統計データに基づいてやってきましたが、この機械を自動車につけると、その人が、どこを何kmぐらいで走って、ブレーキを踏ん

だりアクセルを踏んだということが全部わかります。この情報を保険会社が入手して、安全な運転をしている人には保険料を割り引くサービスを提供しています。年齢や統計データではなく、一人一人の情報をもとにサービスをつくることも可能になっているのです。

つまり、これまではどうしても事件や事故が起きてから対応するケースが多かったのですが、大量のデータをうまく使うことで、事前に予測・予防することができるようになってきました。これは、見守りや消費者被害防止にも使えると思います。このような技術の進化をうまく取り入れることで、新しい世の中が作れるのではないかと考えています。

○齊藤 秀樹（公益財団法人全国老人クラブ連合会常務理事）

高齢者の消費者被害が非常に拡大している状況の中、私どもの団体に対して、警察関係者、消費生活の関係者でありますとか、銀行協会など、様々なところから、高齢者が被害に遭わないようにぜひ啓発してくださいという情報を届けていただきます。また、場合によっては、会議で5分とか10分時間をください。そこで情報をお伝えしたいという要請がございます。

このような話は、中央団体だけではなくて、都道府県や市町村に至るまで同じです。そうすると、そこに参加しておられる私どものリーダークラスですが、「もう3回聞きました、5回聞きました」と言って余り関心を示さなくなってくる。

私は、我々がいつも情報の受け手になってしまっているということが大きな原因ではないかという反省をする中で、高齢者自身が語り部になっていくといいますか、見守りの側になり、また情報の発信者になるようなことを考えていかないと、どうもイタチごっこのように感じています。

今日、皆様に黄色いパンフレットをお配りしておりますが、表紙に「伝える 気にかける つなげる」という3つの言葉を書いております。伝えるというのは、自分が聞いた、知り得た情報というものを口コミで仲間に伝えていくということであり、気にかけるというのは、その伝える中で、どうもおかしいな、いつもと違うなという様子、異変に気づくということであり、つなげるというのは、自分は専門家ではありませんから、そういう機関や人につないでいく。助けを求めていくことにもつながる。そういうことをしていかなければいけないということで、こういう簡単なものをつくりました。

また、高齢消費者被害キャンペーンの概要というペーパーを入れてございます。これをご覧いただきますと、自治会単位ぐらいのところ組織化されている地域の老人クラブに1人の見守りサポーターを設置するようなイメージを持っております。どんなことをやるかといいますと、4番に見守りサポーターを養成するために、40分くらいの講座、サポーターの役割とかトラブルの現状とか、それから消費者庁でDVDで「地域の見守り力」という立派な、いい資料をつくっておられますから、そういったものを活用しながら、自分たちが知るということに力点を置いた講座を開いております。

財源の課題もありまして、まずお手を挙げていただく積極的な地域を中心にやっというということで、平成26年から3年計画、来年度まで含めて、38の都道府県指定都市で180近くの市町村が対象になり、最終的には1万8,000人ぐらいのサポーターをつくってというようにしております。

これは自分たちだけでやるのではなくて、いろいろなところと連携し、協力を要請しながら、つながりを持って勉強していこうとしております。

見守りサポーターの活動は各地でマスコミからの取材を受けます。高齢者の被害の話は



非常に多くなりニュースの新鮮さがなくなったように思いますが、高齢者自身がこのような講座を開いて、自分たちがサポーターになろうということは、マスコミでも非常に関心が高く取材対象になっています。高齢者のほうも取材されたということで、講座に出たくなかったような人でも、翌日の新聞に掲載されると非常に盛り上がって、積極的になる方も少なくありません。

横浜市都筑区の老人クラブ連合会では、揃いのベストを着てのぼり旗を立てて、地元の警察や防犯協会と一緒に街頭に出て呼びかけるということをしています。どれほどの知識があって、どれだけの人に呼びかけられるのかどうかという課題はありますけれども、サポーターという意識を持って、自分たちは単に見守られるのではなくて、仲間に伝えていくとか、そういうことに自分たちも気づいていくということになってまいります。

先ほど、岩手の小川先生から福祉の見守りの実態の話がありましたけれども、福祉の対象者を介護保険で見ると、多くても高齢者全体の2割です。残る8割は、逆に言うと元気な方々と考えますと、こういう形で自分自身が立ち上がり、発信していくということになれば、我々としては非常に大きなパワーとして期待できるし、情報の発信者であるほうがより効果が高いのではないかと思って実験的に取り組んでおります。

ただ、皆様ほどのレベルに達する、サポーターとしての専門性を高めようとは思っておりませんで、知らないことのほうがたくさんあっていいのですけれども、こういうことは大事で、いつも勉強する場があり、教えてくださる人がいる、つながる機関があるということを知っていただくことが一番大事だと思い、御紹介させていただきました。

○杉浦 裕樹（NPO法人横浜コミュニティデザイン・ラボ代表理事）

皆さん、こんにちは。横浜でまちづくりのNPOをやっております。コミュニティというキーワードに中心的な力を入れて、2003年にNPO法人になったのですけれども、これまで13年間、活動をしてまいりました。

私達のNPOでは横浜のまちの中で日々起きていること、人と共有したらいいなと思う情報をキャッチして配信するという活動を、ヨコハマ経済新聞という名前で2004年からもう12年続けて



います。既に1万本ぐらいの記事を出しております、メディアの活動を通じて、地域にどんな人がいるのか、どんなことを考えているのかといったことをとらえていくということをしています。メディアという意味は、間に入るとか、つなぐという意味です。人と人とのつながりをつくる、いいつながりをつくっていくということ自体が非常に大事なのかなと考えています。

富山県警の金尾さんからお話があった、さまざまな分野の団体の方がつながっていく。これは、コミュニティが持っているいろいろな知恵とか知識とか、そういうものがコミュニティ同士でさらにつながっていくということで、非常におもしろいなと思いました。

また、小川さんのおっしゃっていた見守りという言葉。僕らがコミュニティを考える上で、最近、まなざしという言葉をよく思うのです。どういうふうに対象の人とか情報を見るか。好きとか嫌いではなくて、そのまま受け入れてということ、見守りというキーワードの中にも、そのまなざしということが1つ大事なのかなと、伺っていて思いました。

横浜市では、官と民の連携、「共創」に力を入れて取り組んでおります。私たちは、NPOの立場の中で、共に創る。分野やジャンルが違えば、その人たちのしている経験も違うわけで、当然、知恵やノウハウも違うわけです。そういうものを集めていく。そのために場をつくっていくことが大事なのかなと考えています。

団体も違えば作法も違うということの中で、いろいろな壁があります。官と民という大きく2つとただけでも、市民の人たちはお役所と言ったときに、それぞれ考え方や認識は違いますね。税金を払っているのだから、そういうことはやってほしいなと思う人もいるし、かつて何か意見をしたりしたのだけれども、そこでいい経験が得られなくてあきらめてしまうとか、いろいろな壁があると思います。そういうことをいかにして超えて、一緒に舞台をつくって、一緒に踊れるか。そういうことを取り組んでいくのが大事なのかなと考えています。

今、私たちのNPOでは、先ほど村上さんから話がありましたように、オープンデータを一つのキーワードとして、プロジェクトとして動いています。オープンであること。そういうところからいろいろなものを共有する。地域を考えると、地域資源というものがあると思うのですけれども、資源というのは有限で、限られていると思うのです。その限ら

れている資源を共有していくということが大事なことなのかなと思います。

私たちは具体的な取組として、インターネットとリアルな場の両方を連携して、人と人とのつながりをつくっていく。それと、地域の資源を有効につないでいく。不足しているところに持っている人が出会って、それがつながっていく。そういう仕組みづくりを企業、大学、行政、そういったところとの協働型のプロジェクトで推進しております。

私は、もともと舞台監督という仕事をしていたのですけれども、大事なことというのは、他人ごと、自分には関係ないことと、自分自身のこと、自分の家族、将来、仕事の間、これは自分たちにとって大事だよねという共通の思いをつくっていくことなのではないかなと思っております。そのためのきっかけづくり、そのための場づくり、そういうことを一つの技術として、いろいろな人たちと共有していくといった取組をしてきております。

【意見交換（要旨）】

○東

皆様にお伺いしたいなと思っていることがいくつかございます。

1つ目は、見守りはもともと福祉関係のところで先進的な取組があるわけですが、福祉関係の見守りを消費者被害防止に活用している取組事例をたくさん聞きます。そこで、見守りを消費者被害防止のために特化していったときに、どんな課題があるのかということ。2つ目は、ICTです。これまで見守りというと、どうしても人の力というところが中心になっていましたけれども、ICTがどうやって活用できるかということです。3つ目は、多様な主体が見守りに参画していくための、連携やネットワークの在り方です。

■消費者被害の防止を念頭においた見守りについて

○東

まず最初に、消費者被害の防止を念頭においた見守りについて、福祉の分野の取組を、どのようにうまく発展的に応用して取り入れていったらいいのか。小川様と齋藤様にお聞きしたいと思います。



○小川

福祉分野は要介護の人たちだけを対象にしているわけではありません。例えば、老人クラブもその活動の一つです。そういう意味で、安否確認の安の部分だけを確認すればいいというのが福祉の見守りネットワークではないと私は思っています。

さまざまな問題が一緒くたに起きているのが地域での生活だと思うので、民生委員さんとか地域包括支援センターとか、いわゆる社会福祉の分野の専門職・専門機関と言われるところも、消費者被害を把握して、一緒に取り組んでいくネットワークの一員に十分なり得ると思っています。

ただ、残念ながら、困難事例だけが地域包括支援センターの役割だと思っているところもまだまだあると思います。そういうところにいかにうまく情報を伝えて、姿勢を変えていくのか。これも福祉側の課題でもあり、消費者行政側の課題でもあると思います。

それと、老人クラブの方がおっしゃったように、当事者意識を変えていく。高齢者も被害に遭う側だけではなくて、それを解決していく側であるという意識づけ。これも地域づくりの一つだと思います。

○齋藤

地域の中で、必ずしも高齢者だけが見守られるわけじゃなくて、高齢者が子どもを見守ったり、子どもが逆に高齢者を見守ったりという関係というのが、我々の生活上はたくさんあります。この関係というのは地域の中で、言葉を変えると「支え合いの関係」になる

のだと思います。

私たちは地域の問題の一つが消費者の問題でもあると捉えるべきで、子育てや環境など、様々な分野のことを中央では個別に議論しても、地域の現場では同じ人たちが一堂に集まって、同じことを何遍も議論しているようなところがあります。縦割りの問題ではありませんけれども、いろいろな人たちとの協力関係があって初めて、解決につながっていくのだと思います。

私たちはそれぞれの持っている能力をもう少し互いに認め合って、発揮できるような環境づくりを考えていく。そういう視点の中で、この消費者問題も捉えていければなと思っています。そういう意味では、「高齢者のマンパワーも捨てがたいものですよ」ということは、皆様にも御理解いただければと思っております。

■ ICTを消費者被害防止や見守りにどうやって活用していくか

○東

2つ目のテーマとして、ICTを消費者被害防止あるいは見守りにどうやって活用していくか。具体事例もいただきましたが、もう少し消費者被害防止に生かすというあたりをイメージしながら補足の説明をいただくとありがたいと思っております。ここでは、村上様、小川様、杉浦様、お願いできますか。

○村上

今、ICTというとスマホを使うイメージがあるかもしれませんが、恐らくあと5年もすると、スマホの画面を見ないと使えないというサービスがどんどん減っていくのではないかと思います。一例として、KDDIさんが最近、傘立てとごみ箱を販売したのです。KDDIが何で傘立てと思うかもしれませんが、天気予報の情報を持ってきて、きょう、雨が降るよというときに傘立てが光って教えてくれるのです。自治体のごみの収集日の情報をもとに、きょうは燃えるごみの日だから、ごみを出したほうがいいよとごみ箱が光って教えてくれる。つまり、一々スマホを見なくても、物が直接情報を入手したり、教えてくれたりするような時代が来つつありますので、それだったら高齢者も使いやすいわけですね。

ふだん使っているものを介してICTの恩恵を受ける時代となってきますので、そこにいかに消費者被害を防ぐ情報を、どのタイミングでどう見つけるか。あるいは、見守りということをその仕組みにどう入れていくかを考えていくのがいいかなと思います。

そのときに、私、ユニバーサルデザインもやっているのですが、高齢者専用商品やサービスはつくりたくないほうがいいと思います。これは、皆さん、使いたくないですね。一般のサービスを高齢者の方も使えるようにするという発想が重要かなと思います。

○小川

消費者被害ということで考えれば、地域の中で被害が起きている人たちがどういうところにいるとか、被害に遭っているのがこの辺の地域で、業者がこんなふう動いていると

か、そういう情報が共有できるツールができていけばいいかなと思っています。

岩手の過疎地で見えていますと、悪徳業者側は「あそこにだまされやすい人がいる」等共有していますので、1回だまされると次々被害にあうことが起きています。これの逆バージョンですね。地域の中で誰がどう被害に遭っていて、その業者がどう動いていくのかみたいなことを見守る機関、見守る人たちで共有していくというのが、まずはICTを活かせる部分かなと思います。

○杉浦

コミュニティへの参加の仕組みをどのようにデザインしていくかということが大切です。例えば、認知症サポーター制度についてみると、生まれて育ってきた中で、認知症に接点がない人は、なかなか関心が向かないと思いますが、人と人とのつながりの中で、課題や当事者の思いを知り、その活動に加わっていくということはあると思うのです。そのように「参加したくなるような仕組み」をつくっていくということが、1つ大事なのかなと思います。

特に15～20年前に比べると、情報コミュニケーション技術（ICT）の利活用もあって世の中に役に立ちたいという「ソーシャルな意識の芽」を持った若い人たちの活動が目に見えるようになってきました。そうした若手も巻き込んで、多様な人たちが参加できるような一つの情報の収集・編集・発信の仕組みをつくっていくということも、切り口としては大切なかなと思いました。

○東

ICTについて、これまで見守りや消費者被害防止について語られることは少なかったかなと思います。自治体によっては、消費者被害防止のネットワークをウェブ上で展開しているところもございますけれども、今回は、とても具体的で面白い御提案をいただきまして、これは恐らく、



人の力の限界のところを超えていくものになるに違いないと思います。

また、そうだけれども、最後は人にもかかわってくるのです。ICTを利用しようとしても、最後は人がそこにかかわってくるということも今のお話で感じたところでございます。

■消費者被害防止のための見守りに多様な主体が参画するには

○東

最後に、消費者被害防止のための見守りについて、さまざまな主体がかかわっていくにはどうしたらいいか。あるいは、特に行政と民間団体、今回は官民連携ということもございますので、そのあたりも念頭に置きながら、主体の参画・連携ということを伺いたいと思います。金尾様、杉浦様、お願いいたします。

○金尾

多様な主体の方に参画いただくという点に関しては、どの機関・団体・事業者と手を組むかということの選定です。そして、直接足を運びまして、高齢者が被害に遭っている現状を説明し、なぜあなたのところに声をかけたかということや、何を期待しているのかということをも具体的に説明させていただきました。

また、参画いただいている団体や活動内容をオープンにして、活動の見える化を図っているということ。みんなが知っているということ、ある意味、これはやらなければいけないということも世間に公表しているのと同じですから、本気になっていただく。よいか悪いかは別として、そういったことで情報をオープンにしております。

あと、効果的な取組があれば、皆さんに積極的に、ほかの関係機関とか団体にも紹介したり、これはいいか悪いかは別として、よい取組があれば、県警として、その機関・団体に感謝状を贈呈したりして、励みにしていただいているということもあります。

○杉浦

いろいろな人たちが一緒になって動いていくためには「舞台の設定」が必要かなと思うのです。作法が違ったり、スタイルが違ったりする人たちの間をつないでいく機能・役目が大切になってきます。

今回も、1つは世代を超えたつながりの中で、お互いの顔が見える、知っている。そんなに深く強くなくてもいいけれども、コミュニケーションができる関係、そのきっかけをつくるということが1つのポイントになるように思えます。

ソーシャルメディアやウェブサイトなど、ICTを使った情報発信自体にコストはそれほどかかりません。ですから、集めた情報をそこに蓄積して発信していくという活動自体を、つながりをつくる参加の仕組みとして試すことも1つの考え方ですね。

■まとめ

今日は、官民連携による見守りということでパネルディスカッションをさせていただきました。それぞれのお立場でお話しいただきましたけれども、まずは人がつくる見守りのネットワーク、仕組みがある。

ただ、その前提として、見守りという言葉自体、少し範囲を広く捉える必要があるということ。福祉の見守りは福祉の見守り、消費者被害防止は消費者被害防止というのではなくて、ほかにも子育てだったり、環境保全だったり、いろいろなことで地域の課題があるので、共通の土壌といいますか、もとになるところをみんなで作る。その中で共通の見守りの仕組みを、地域をベースにしてつくっていくということ。

さらに、そこではまさにICTの力もものすごく効果を発揮するという。これをうまく管理する立場の人がいて、それをうまく利用できる人がいるというICTの活用。民の力を活用して、さまざまな地域の課題を官とともに解決していく。その中の一つの場面として、高齢者の見守りがあるということではないかと思えます。