

中学生による熟年者の見守り活動（ジュニア訪問員活動）

東京都江戸川区

【事例の特徴】

中学生ボランティアが熟年者宅を訪問し交流と見守りを行う

東京都江戸川区では、ジュニア訪問員と呼ばれる中学生ボランティアが近所の熟年者世帯宅を訪問し、話し相手を務めることで、世代間の交流を図り、地域の熟年者の見守りの一助とする取組を行っている。（江戸川区では、高齢者のことを高齢者や老人とは言わず、「熟年者」という言い方をしている。）

区としては、交流を通じて地域のつながりが強まることで、熟年者にとっても住みやすい街づくりを目指しており、子どもたちが中学を卒業してジュニア訪問員でなくなっても熟年者と地域で気軽に会話ができるような関係を築いてほしいと考えている。

【経緯・取組概要】

（経緯）

東京都江戸川区では、平成13年から、毎年敬老の日に小学校6年生と中学生で作る「お背中流し隊」を結成し、区内の銭湯で熟年者の背中を流している。また、平成14年からは、毎年10月に開催される区民まつりで「肩コリなくし隊」を結成し、熟年者に肩もみをするなど、小・中学生が熟年者と触れ合うボランティア活動が根付いている。

しかし、これらの取組は年1回の単発的な活動であるため、さらに一定期間継続して行うボランティア活動として、中学生による「ジュニア訪問員活動」を実施することになった。

中学生に注目した理由は、大人ともスムーズに会話ができる年頃であること、中学校の学区域内での活動が顔の見える関係づくりに適していると考えたことによる。また、小学生だと毎回大人がついていく必要があり、高校生だと地元から離れる学生も多くなる傾向にあることにも鑑み、中学生が適切と判断した。

実施内容の検討にあたっては、熊本市で既に実施されている中学生による高齢者見守りボランティア「ジュニアヘルパー活動」をモデルとした。また、事業の計画段階から教育委員会と相談してきたことで、教育委員会や中学校からの賛同もスムーズに得られた。

（取組概要）

平成27年5月に区内の中学校長会でジュニア訪問員(中学生ボランティア)

の募集概要を周知した。訪問先は、中学生と訪問先熟年者の双方にとって負担とならないよう、今回は比較的元気で話が得意な熟年者を対象とした。募集に対し、ジュニア訪問員 121 名、訪問先(民生委員等の協力団体より推薦された熟年者) 52 名が集まった。

同年 8 月に訪問先熟年者とジュニア訪問員の組み合わせを行い、顔合わせを実施。原則として中学校の学区内で組み合わせた。

同年 9 月、訪問活動を開始した。訪問活動は、月 1 回を目途に、原則として中学生の 2 人組で行うこととし、1 回の訪問時間は 30 分から 1 時間程度とした。初めの 3 回は民生・児童委員等が同行するが、4 回目以降はジュニア訪問員が自主的に訪問する。

訪問活動に際しては、活動のポイントや熟年者とのコミュニケーション方法についてまとめた、中学生向けの「ジュニア訪問員活動の手引き」を作成し、配付している。

本活動は、来年度以降も継続される予定である。(平成 27 年度の実施期間：平成 27 年 9 月～平成 28 年 3 月)

小冊子「手引き」



訪問活動の様子



【今後の課題】

中学生、熟年者の双方ともに忙しく、訪問日の調整が難しいため、訪問候補日を予め決めておくなどの事前の調整が必要と思われる。

【消費者行政等に関する基礎情報】

・江戸川区の基礎情報

人口：687,856 人(平成 28 年 4 月 1 日時点)

高齢化率：20.7%(平成 28 年 4 月 1 日時点)

- ・江戸川区の消費者行政の体制 15名
消費者行政本課の職員数：5名
消費生活相談員数：8名 運営補助員：2名
消費生活センター（週5日開所）
相談受付件数：4,684件（平成26年度）

武里団地における大学生の地域貢献活動の取組(官学連携 団地活性化推進事業)

埼玉県春日部市

【事例の特徴】

団地でルームシェアをしながら地域貢献活動に取り組む学生を市がサポート
埼玉県春日部市では、包括連携協定を結んでいる近隣大学と連携し、「官学連携団地活性化推進事業」に取り組んでいる。高齢化が進む武里団地内に大学から推薦を受けた学生に住んでもらい、家賃や交通費の一部を助成する代わりに地域貢献活動に取り組んでもらうことで、団地の活性化を図る事業である。住民との食事交流会や高齢者向けの健康体操指導などが学生の自主企画で実施され、新たな交流の機会が生まれている。

【経緯・取組概要】

(経緯)

埼玉県春日部市の人口は平成 13 年をピークに減少を続けており、高齢化率(65 歳以上の割合)も 27.8%と全国平均より高くなっている(平成 27 年 10 月 1 日時点)。そうした状況を受け、平成 21、22 年度に人口減少の抑制や定住促進に関する対策等を検討した結果、武里団地における人口減と高齢化が著しいことが分かった。

そこで、市では、平成 23 年度から、包括連携協定を結んでいる近隣大学(日本工業大学、埼玉県立大学、共栄大学)と協力し、大学から推薦を受けた学生にルームシェアで武里団地内に住んでもらい、家賃や交通費の一部を助成する代わりに地域貢献活動に取り組んでもらう事業をスタートした。平成 26 年からは聖学院大学とも協定を結んでおり、現在(平成 27 年 10 月 1 日時点)は、日本工業大学 2 名(1 部屋)、埼玉県立大学 6 名(3 部屋)、共栄大学 4 名(2 部屋)が入居している。

(取組概要)

「官学連携団地活性化推進事業」の助成制度を利用する条件は、「武里団地にルームシェアにより居住すること」、「居住に際し、春日部市に住民登録すること」、「市と協定を結んでいる大学から推薦を受けていること」、「武里団地の活性化を目的とした地域貢献活動を行うこと」となっている。

ルームシェアという条件については、アンケート調査を行ったうえで、学生が払える家賃を考慮した。地域貢献活動の内容については、市が決めるものではなく、学生の自主性に任せており、毎月実績を報告することとしてい

る。

学生ミーティングの様子



具体的な地域貢献活動としては、住民との食事交流会（のちの「ふれあい喫茶」につながった）、地域の子供と取り組んだキャンドルナイト、高齢者向けの健康体操などが学生の自主企画で実施されている。また、自治会の夏祭りなど既存の地域活動を支える活動も行われている。

この事業をきっかけに、住民自らが主催する「ふれあい喫茶」が定期的開催されるようになり、毎週 100 人を超す参加者が軽食と会話を楽しんでおり、新たな交流や情報交換の場が生まれている。

武里団地に入居している埼玉県立大学の学生の専門分野は保健・医療・福祉であり、共栄大学には教育を専門分野とする学生がいる。また、日本工業大学には機械工学やものづくりに強い学生がいるので、今後、各大学や学生自身の強みを活かした社会貢献活動がさらに展開されることが期待される。

地域貢献活動（ふれあい喫茶、健康体操）の様子



【今後の課題】

当該事業を開始したことにより、ふれあい喫茶などの新たなにぎわいの場が創出されたり、自治会開催のイベントにおいて貴重なマンパワーとして学生が活躍したりと武里団地の活性化に着実に貢献してきている。しかし、高

齡化が進む武里団地においては、まだまだ学生の数が必要であり、入居学生の促進が課題である。

この点については、大学・UR都市機構・市の連携をより深めることで、さらなる入居学生の促進を図り、ひいては若い世代や子育て世代の入居促進に繋がるよう積極的な事業展開をしていきたい。

【消費者行政等に関する基礎情報】

・春日部市の基礎情報

人口：236,583人（平成28年4月1日時点）

高齢化率：28.0%（平成28年4月1日時点）

・春日部市の消費者行政の体制

消費者行政本課の職員数：4名

消費生活相談員数：4名

消費生活センター（開所日：開庁日に同じ）

相談受付件数：507件（平成27年度）

「見守りサポーター」の養成（老人クラブ高齢消費者被害防止キャンペーン）

公益財団法人全国老人クラブ連合会

【事例の特徴】

「見守りサポーター」の養成と関係団体との連携

全国老人クラブ連合会では、平成 26 年からの 3 カ年を「老人クラブ高齢消費者被害防止キャンペーン」として全国運動を展開しており、同キャンペーンでは地域の老人クラブ会員を「見守りサポーター」として養成し、消費生活センターなどの関係機関や団体と連携して、高齢消費者被害防止活動を行っている。

【経緯・取組概要】

（経緯）

老人クラブは、地域を基盤とする高齢者の自主的な組織で、現在、全国に 11 万クラブ、670 万人の会員がいる。概ね 60 歳以上の会員が、日常的に声をかけ合い、歩いて集まることのできる小地域の範囲で生活を豊かにする活動や地域を豊かにする活動を行っている。

以前は、行政から福祉や見守りの対象者の団体として見られていたが、最近では元気な高齢者が多くなってきたため、地域貢献活動を行う団体として捉えられることも多くなってきた。

近年の高齢者の消費者被害の増加を受け、警察を含む行政関係者は、高齢者に対し、様々な機会を設けて詐欺被害防止等に関する注意喚起や啓発を行っているが、受け手の高齢者を見ると、老人クラブ会員のように多くの情報を得ている人もいれば、ほとんど情報が届いていない人もいる。また、老人クラブ会員自身、説明を受ける機会が多いだけに、「また注意喚起か」という受け止め方をすることもある。

そこで、老人クラブ連合会では、高齢者が情報の受け手となるだけでなく、自ら情報の発信者になり、これまで情報が届いていなかった同じ世代の高齢者を見守ることができるのではないかと考え、「老人クラブ高齢消費者被害防止キャンペーン」の一環として、会員を「見守りサポーター」として養成し、主体的に活動を行ってもらう事業に取り組むことにした。

（取組概要）

全国老人クラブ連合会では、平成 26 年からの 3 カ年を「老人クラブ高齢消費者被害防止キャンペーン」として全国運動を展開し、地域の老人クラブに

「見守りサポーター」を設置するとともに、消費生活センターなどの関係機関や団体と連携して高齢消費者被害防止活動を実施している。

キャンペーンを全国の老人クラブで一斉に行うことは難しいため、手挙げ方式でモデル市町村を募り、平成26年は35、平成27年は90市町村が手をあげて、現在までに延べ8,000人が参加している。継続的に活動するために、行政や関係機関とうまく連携している地域もある。

駅前の啓発活動の様子（横浜市都筑区老人クラブ連合会）



「見守りサポーター」に期待される役割は、情報を伝える、困っているサインを気にかける、被害防止のため関係機関につなげるというものである。具体的には、老人クラブが以前から行っている「友愛活動」(訪問活動)における声かけや、サロン活動における消費者啓発に関する情報提供などを行う。

「見守りサポーター」の養成にあたっては、消費者問題の専門家を育てるのではなく、少しの知識と意識を持つ一般高齢者の会員が“口コミ力”を活用し情報を広く拡散することを期待している。そして、「見守りサポーター」が日頃からアンテナを張り、異変を感じたら専門機関に連絡するといった実践的な活動ができればと考えている。

小冊子「見守りサポーターの心得」



地域の高齢者が被害にあわないようにすることが目的なので、足が悪く表

に出られない人だけでなく、老人クラブの会員でない人に対しても「友愛活動」として訪問し、そこで様々な情報を提供したり、悪徳商法お断りのステッカーを配布したりしている。

【今後の課題】

「老人クラブ高齢消費者被害防止キャンペーン」は3カ年計画の運動だが、運動の継続と拡大が重要だと考えている。しかし私たちの組織だけでこの運動を継続推進するのは財源の点から難しさがある。

高齢者の見守りや消費者の被害防止には住民の連携が不可欠である。今後は、行政、消費者団体、民間事業者、地域住民の官民が一体となって、「消費者被害防止サポーター養成講座」(仮称)が全国的に開催され、高齢者はもとより、多くの地域住民が学び、共通理解のもとに地域の見守り力、被害防止力を高めていくことが課題であり、また方向ではないかと考えている。

配達時の高齢者見守りサービス

ヤマト運輸株式会社

【事例の特徴】

「お買い物物品のお届け『まごころ宅急便』」・「リコール告知チラシのお届け」による高齢者の見守り

ヤマトグループでは、グループ各社の事業を通して、自治体と連携しながら地域の社会的課題を解決することに積極的に取り組んでおり、ヤマト運輸（株）は、地元商店などと連携して高齢者の買い物代行と見守りを行う取組「まごころ宅急便」や、同グループのヤマトマルチメンテナンスソリューションズ（株）とともに高齢者へのリコール関連情報の周知と見守りを行う取組を実施している。

地域の課題は地域ごとに異なることから、各地域に合ったサービスを提供できるよう、日頃から職員や地域の声に耳を傾けて事業を展開している。

【経緯・取組概要】

お買い物物品のお届けによる見守り「まごころ宅急便」 （経緯）

「お買い物物品のお届けによる見守り『まごころ宅急便』」は、ヤマト運輸岩手主管支店の職員が配達先の高齢者の孤独死を経験したことを契機に、対面で配達を行うドライバーが高齢者宅への配達時に得た気付きを見守り情報として行政につなぐ仕組みを構築できないかと検討し、開始された取組である。平成 21 年 3 月、厚生労働省のモデル事業として、岩手県立大学と岩手県社会福祉協議会と連携してメール便を用いた見守りサービスの実証実験を行ったところ、この見守りサービスについて同県西和賀町社会福祉協議会から問合せがあり、平成 22 年から同町において運用を開始した。

（取組概要）

「お買い物物品のお届けによる見守り『まごころ宅急便』」は、地域の自治体、社会福祉協議会、地元商店などと連携して高齢者の買い物代行と見守りを行うサービスで、そのスキームは地域（自治体）の事情に応じて同一ではないが、高齢者から注文を受けた食料品や日用品等を提携先の地元スーパーに発注し、その商品をヤマト運輸が配達する際に高齢者の見守りを行う仕組みである。注文や見守り情報の受付窓口は社会福祉協議会が担う地域が多いが、地域包括支援センターや地域の NPO 法人と連携している地域もある。1 人暮らしや老々世帯等で自治体が支援や見守りの必要ありと判断し、情報提供に同

意した高齢者を対象とした会員制のサービスとしており、会員の注文頻度は平均すると10日に1回程度である。

ドライバーは、商品を手渡しで配達する際、各地域で定められた「〇市まごころ宅急便 利用者の状況確認書」のチェック項目に従って配達先の高齢者の体調や自宅の状況等を確認し、配達後にチェックを付けて窓口となる社会福祉協議会等にFAXで報告する。チェック項目は地域によって異なるが、担当するドライバーによってばらつきが出ないように、いずれも4～5個程度の簡単な項目としている。倒れている人を通報するというよりは、事前の変化を捉えて情報提供し、消費者被害防止や認知症の早期発見等にもつながるようにしている。

ヤマト運輸では、現地採用のドライバーが担当制で配達を行うため、ドライバーは地元出身者が多く、地域のことをよく知っており、また顧客の在宅時間など生活パターンもよく把握している。これまでは、配達先のちょっとした変化に気づいてもどこに連絡すればよいかわからなかったが、この取組により、気づいた情報を関係機関につなぐ仕組みが構築され、継続して見守りができるようになった。

現在はまだ限られた地域でしか運用できていないが、全国展開に向け運用地域を拡大すべく、各地の自治体等と協議を進めている。



リコール告知チラシのお届けによる見守り (経緯)

上記「お買い物物品のお届けによる見守り『まごころ宅急便』」は、自治体が支援や見守りの必要ありと判断した高齢者のみを対象とする仕組みとなっており、ヤマト運輸岩手主管支店では、「まごころ宅急便」では支援の対象外とされてしまう健常な高齢者も含めた地域の高齢者を見守る仕組みを作ることができないかと考えていた。

一方、リコール情報の周知については、消費者庁及び経済産業省においても取組を強化する中で、特にリコール情報に接する機会の少ない高齢者に対する周知方法が課題となっていた。

そこで、ヤマト運輸は、ヤマトグループで企業向け物流サービス事業を展開し、リコール発生時に対象製品の自主回収を支援するサービスを提供しているヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)と協力して、高齢者へのリコール情報の周知と見守りを組み合わせて行う仕組みを考案し、平成25年、西和賀町において社会福祉協議会等と連携し、65歳以上の独居高齢者及び高齢者のみの全世帯を対象に試験的な運用を行った。この試行は6件のリコール製品を発見するなどの成果を上げ、平成27年から本格運用を開始した。

(取組概要)

「リコール告知チラシのお届けによる見守り」は、地域の自治体や社会福祉協議会と連携して高齢者へのリコール情報の周知と見守りを行うサービスで、リコール実施企業からヤマトマルチメンテナンスソリューションズに提供されたリコール製品の情報を、ヤマト運輸が自治体の配布物とともに高齢者宅に配達し、その際に配達先の高齢者の見守りを行う仕組みである。見守りの方法は「お買い物のお届けによる見守り『まごころ宅急便』」と同様であるが、対象者を会員に限定し、注文を受けたときにだけ配達を行う「まごころ宅急便」とは異なり、自治体を対象として設定した全高齢者世帯を回ることができる利点がある(例えば、秋田県湯沢市では、65歳以上のすべての高齢者世帯を対象としている)。封筒には、自治体からの配布物として警察から提供された防犯情報等も封入し、年1~2回程度実施している。

企業がリコール告知チラシをポストに入れるだけでは見てもらえないこともある。自治体の封筒を用いて、また手渡しで配達されることで、高齢者に見てもらいやすくなり、リコール製品の回収促進につながる。この仕組みにおいては、運用にかかる経費はリコール実施企業が負担するため、行政の予算措置は必要としない。また、ヤマトグループとしても採算性が見込めるスキームとなっている。

現在は岩手県の5市町と秋田県湯沢市、宮崎県日南市、宮崎県川南町で運用しているが、行政による高齢者の見守りにおける財源やマンパワーの不足を補う仕組みの1つになればと考えており、「お買い物のお届けによる見守り『まごころ宅急便』」と同様、運用地域の拡大に取り組んでいるところである。

【今後の課題】

今回紹介した取組に対する課題としては、継続的に運用ができるかどうか
が最大のポイントである。

運用原資はもとより、地域住民のニーズに合い地域の社会的課題の解決に
つながる取組でないと長続きはしないため、取組内容に対して官民双方で理
解をした上で取り組むことが大切と考える。