

資料3

第22回地方消費者行政専門調査会

# 地方消費者行政専門調査会資料

千葉県生活協同組合連合会  
首藤 英里子

# 目次

- 1・生活協同組合について
- 2・高齢者見守りの現状
  - (1) 自治体との協定による生協の地域見守り活動
  - (2) 地域コミュニティ活性化によるつながりづくりによる緩やかな見守り  
東千葉 和・輪・環の会 の取り組み  
多様なテーマを通じたネットワークづくり（生協事例）
  - (3) 見守りの事例からわかること
- 3・高齢者見守りの課題
- 4・消費者問題に関するネットワーク構築にむけた方策
  - 消費者行政充実ねっとちばの取り組み
  - 消費者行政充実ねっとちばの事例からわかること
- 5・消費者問題に関するネットワーク構築にむけた課題

## 1・生活協同組合について

### ● 生協とは

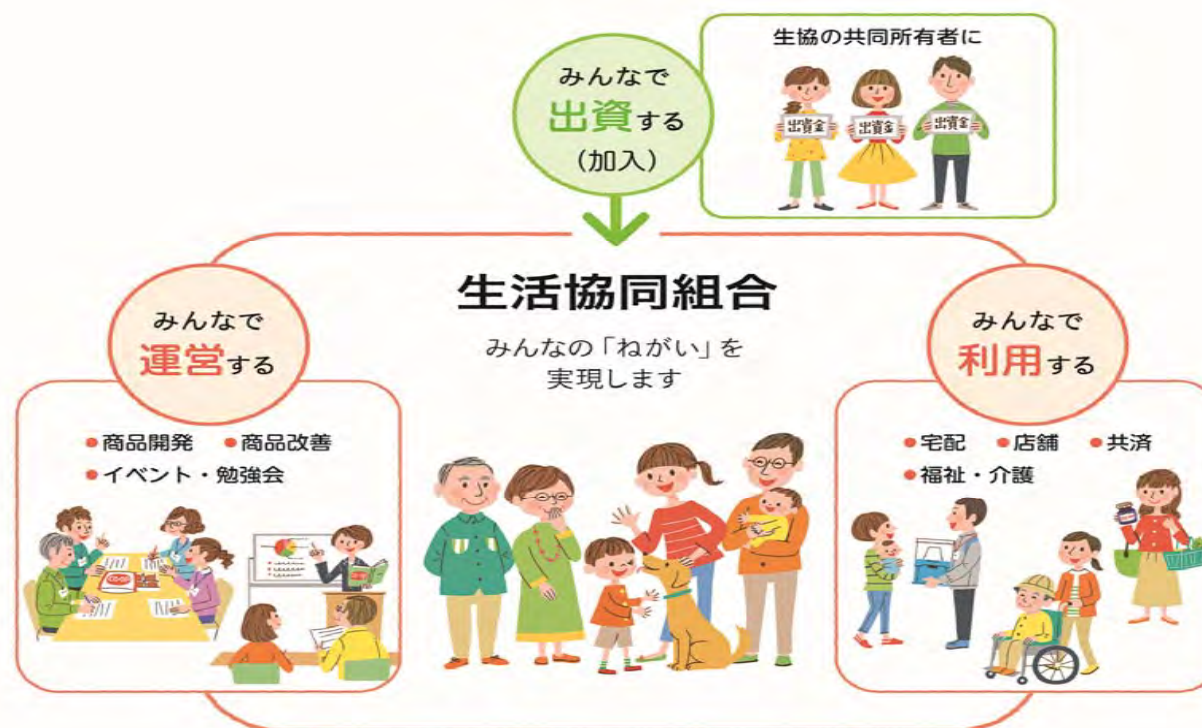
「消費生活協同組合法(略称 生協法)」に基づいて設立される協同組合のひとつで、利用者である組合員自身が出資し、意思決定や運営に参画しています。

### ● 事業種類は

宅配や店舗での商品供給、共済、医療・福祉事業などを行っています。

### ● 組合員組織として

組合員同士の助け合い活動や暮らしに関わる学習活動など、各地域で幅広い活動に取り組んでいます。



## 1・生活協同組合について

### 全国の会員生協の事業概況（2018年度推計）

組合員数 2,923万人

総事業高 3兆5,245億円

#### 宅配

組合員から注文を受け、毎週同じ曜日の同じ時間に配達。グループ単位に配達＝班配、個人宅に配達＝個配。



#### 店舗

全国で約960店舗。大型店から小型店まで「ふだんの暮らし」を支える。

#### 共済

ケガや病気、災害など、暮らしの「もしも」を保障。

#### 福祉

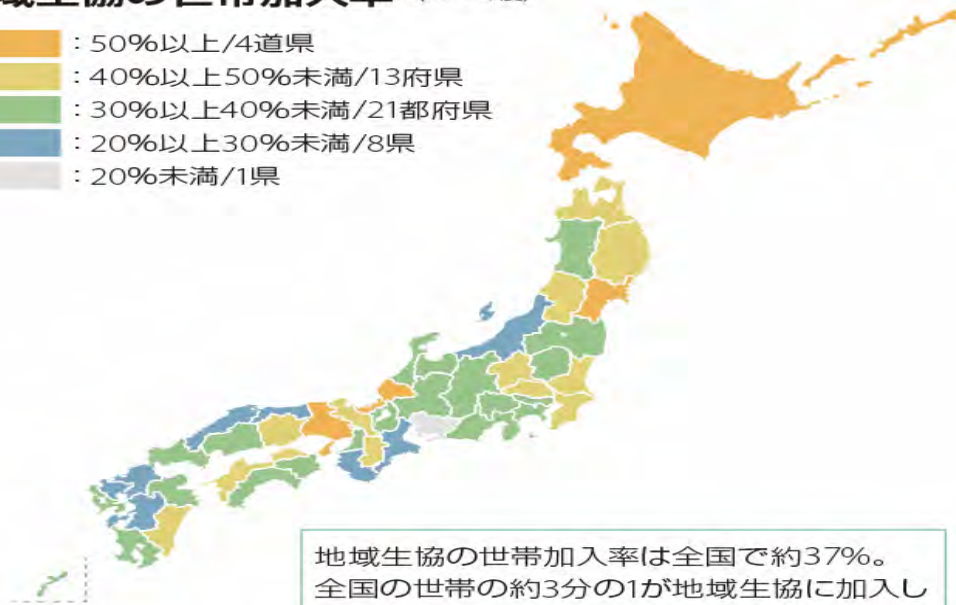
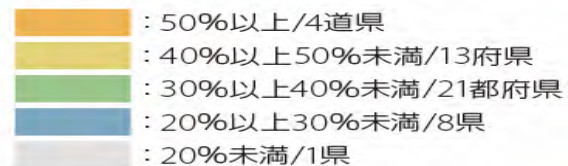
介護保険事業を中心に、訪問介護やデイサービスなどを展開。



## 1・生活協同組合について

**地域生協組合員数 2,187万人、世帯加入率 37.7% (2017年度)**

### 地域生協の世帯加入率 (2017年度)



地域生協の世帯加入率は全国で約37%。  
全国の世帯の約3分の1が地域生協に加入しています。

### 世帯加入率

50%超・・・宮城県

兵庫県

北海道

福井県

45%超・・・宮崎県

奈良県

岩手県

香川県

京都府

愛媛県

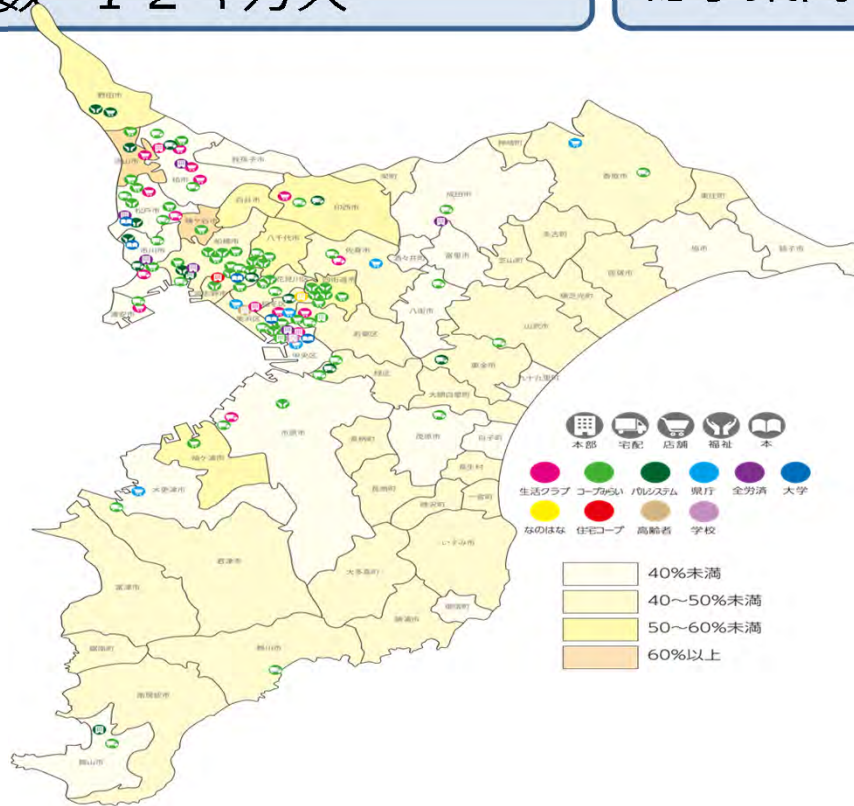
# 1・生活協同組合について

## 千葉県の会員生協の事業概況（2018年度推計）

組合員数 1 2 4 万人

総事業高 1, 3 7 2 億円

（除く 共済生協）



世帯加入率  
60%超・・・2市  
50%超・・・6市

## 1・生活協同組合について

# ふだんの暮らしを支えるインフラとして、地域社会に貢献

1. 宅配事業所数	約700カ所
2. 宅配配送車台数	約2万5千台
3. 一日当りお届け件数	約115万カ所
4. 一日当りお届け点数	約17百万点
5. 店舗数	965店舗

※2016年度数値



車の入れない山腹の家庭にもお届け

生活インフラのひとつとして、地域にならない存在を目指しています

- ・諸団体、行政とともに、地域の課題解決に貢献
- ・居場所や拠点をつくり、助け合い・困りごとの解決へ
- ・生活インフラの役割を果たし、つながり・支えあいの場へ

## 2・高齢者見守りの現状 (1) 自治体との協定による生協の見守り活動



### 宅配事業のインフラを活用した「地域見守り活動」で協定を締結

- ✓ 全国99生協が、全47都道府県の**1,139市区町村**と協定を締結
- ✓ 全市区町村 (1,741) の**65.4%**、人口カバー率で**75.0%**
- ✓ 職員の認知症サポーターは、全国で**4万2千人超**(2019年4月現在)



宅配や配食サービスを基盤に高齢者を見守り

#### 千葉県の状況

千葉県と4つの地域生協は「ちばSSKプロジェクト (高齢者孤立化防止活動) 協定締結。

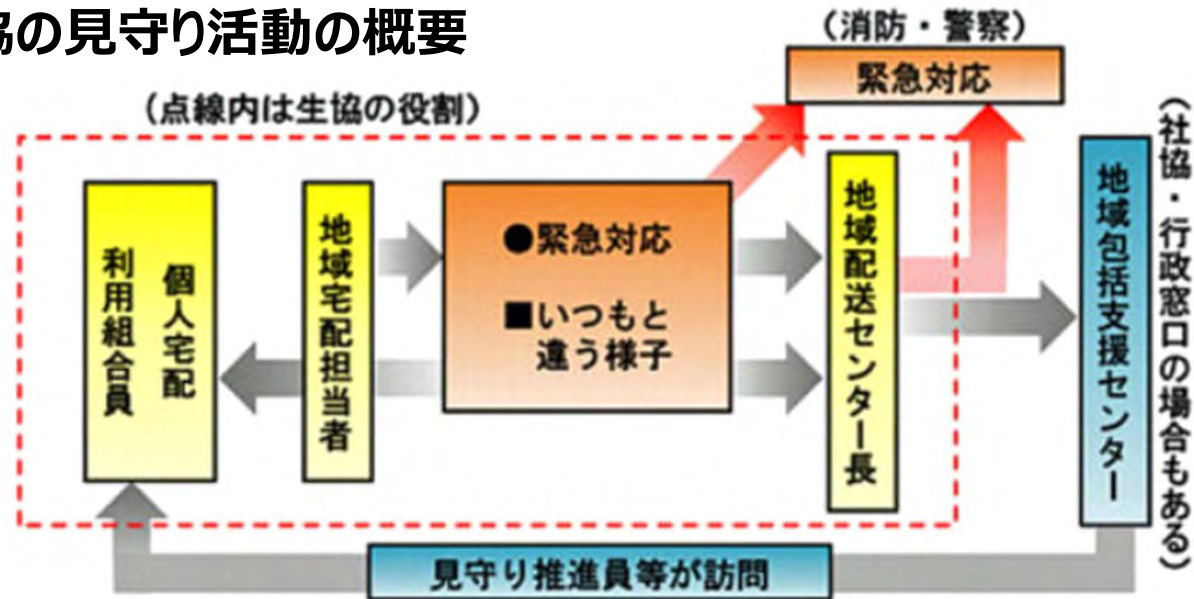
地域生協それぞれが活動する県内の市町村と協定を締結し、県内54箇所全ての市町村で地域の見守りに協力。

県内全市町村と締結したのは、青森県、岩手県、宮城県、茨城県、埼玉県、千葉県、富山県、石川県、福井県、岡山県、鳥取県、山口県、徳島県の**計13県**。福祉や子育て、まちづくりなど、様々な分野を含めた包括的な連携協定を締結する事例も増えています。



## 2・高齢者見守りの現状 (1) 自治体との協定による生協の見守り活動

### 生協の見守り活動の概要



生協の「見守り活動」では、「地域配送センター長」が「地域宅配担当者」からの一報を受け、緊急時対応の判断と、管轄する地域包括支援センターや行政などへの連絡を行う。ただし、緊急の場合は、「地域宅配担当者」から消防・警察に直接連絡する場合もある。

## 2・高齢者見守りの現状 (1) 自治体との協定による生協の見守り活動

### 事業の特徴

- 生協の宅配は、毎週同じ曜日、同じ時間に同じ担当者が商品をお届けしていることから、地域をよく知り、信頼関係を築き、小さな変化に気付くことができる。
- 職員による認知症サポーター養成講座 業務マニュアルの作成 事例の共有 高齢者疑似体験 など異変に気付く学習を実施。⇒啓発

## 生協の見守り事例（東京・千葉の生協） 高齢者の支援につながった事例

○組合員宅へ配達に伺い、インターホンを押したところ、返事があった為いつも通り商品を入れようとドアを開けました。すると、組合員が倒れていました。意識もあり会話が出来る状態でしたが、起き上がることが出来なかった為、救急車を要請。組合員は救急搬送されました。

○配達中に非組合員の奥様(高齢者)が「助けて下さい」と叫んでいました。声のする方に向かった所、ご主人が家を出てすぐに転倒したらしく、頭から大量の血が出ていました。救急車を呼びましようと言いましたがご主人は「呼ばなくても大丈夫、家まで運んでくれたらいい」と言われましたが、奥様がパニックで震えていたので、ご主人に奥様を安心させる為にも救急車を呼びましようと言われ、7分程で急車が来て救急隊員に今までの状況を説明し、配送に戻りました。翌週、担当はご夫婦が大丈夫だったか心配になり、ご自宅までお伺いし、安否の確認を取りました。ご主人は入院されましたが、命に別状はありませんでした。

○道端に男性が倒れており、男性の周囲に数名の中学生が騒いでいるのを発見。様子を伺ったところ年配の男性が倒れており、胸が苦しく暑いと訴えていました。警察への連絡を入れた後、警察から救急車手配を指示され、救急車を手配。警察が来るまで現場待機した。

○夕食宅配利用者の方でしたが、昨日の弁当がそのままになっていました。新聞受けには2日分の朝刊が入ったままで部屋の中などは確認できない状態。高齢の一人暮らしのようでしたので、市役所の高齢者支援課に相談して確認してもらったところ室内で倒れていました。幸いにも息はあり、すぐに救急車で搬送されました。入院することにはなりませんが、ご家族の方から非常に感謝されました。

○配達にいったら、不振な電話に困惑していた。いろんな情報を聞き出そうとしていたので、電話を切るよジェスチャーで伝えた。番号を検索したら詐欺グループの番号だったため、警察に通報。すぐ振り込め詐欺対策の録音機器を設置し未然に被害を防止。

## 2・高齢者見守りの現状 (1) 自治体との協定による生協の見守り活動 生協の見守り事例の特徴

・専門機関と連携し、連絡や通報を行っている。東京の生協では年間100件、千葉の生協では年間80件の通報件数(2018年度)。

- ・各会員生協ごとに事業所等で通報事例を報告・共有し、気付きのレベルを向上
- ・区市町村や地域包括支援センターなどの関係者、専門機関との関係づくり
- ・自治体主催による協定締結事業者どうしの情報交換会に参加し、民間どうしのネットワークを強化

⇒自治体の開催状況による

見守り事例はほぼ福祉的な内容  
消費者被害防止につながる事例はすくないのが現状

## 2・高齢者見守りの現状 (2) 地域コミュニティによるつながりづくり

### ゆるやかで重層的なつながり

1「東千葉和・輪・環の会」の地域コミュニティづくりによる重層的な見守り・安心して暮らせる地域づくり  
住民が主体となって、地域ニーズ実現のために専門機関・行政が連携。公的財源を有効活用。

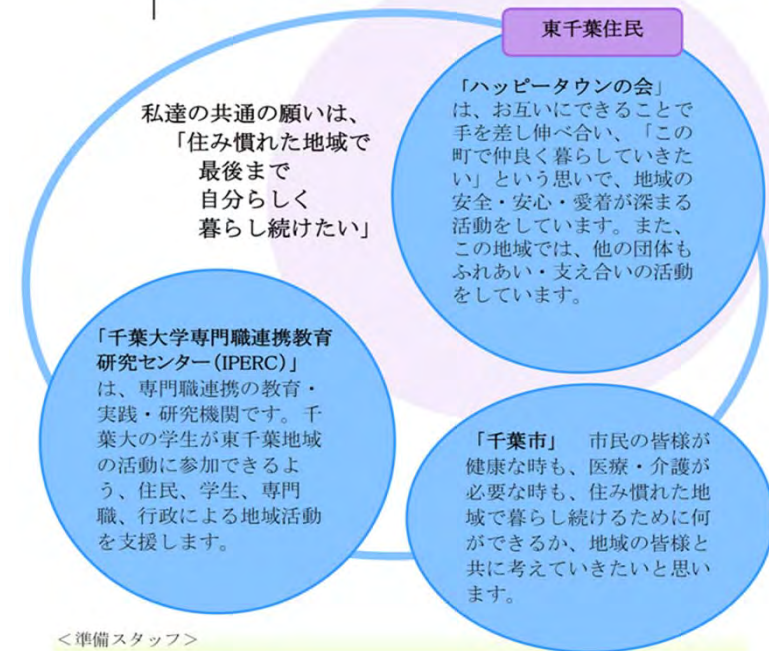
- 連携のコーディネイトは住民⇒会社や団体での活動経験
- 組織的なアプローチではなく、出入り自由な緩やかな活動⇒住民主体
- 課題の共有と、プロジェクトの企画・運営をセットで進めた。⇒大学支援
- 既存組織や活動に参加していない住民の巻き込みを狙っており、地域に対して、活動状況などの情報提供をリアルタイムに行った。⇒縦割り既存組織の横断か
- 補助金を得て予算が確保されたことで、特に男性参加者のやる気が増大。
- 医療専門職や自治体職員が参加することで、主要メンバーが安心感をもって活動を進めることができた。

「地域の和・輪・環の会」ニュースレター第1号 2015年8月24発行

#### 東千葉住民の皆様へ

東千葉住民-千葉大-千葉市の連携ではじまる  
「地域の和・輪・環の会」が発足します

5年後・10年後・これからの私たちの暮らしをつくっていくために、みんなで考え、できるところから実践していきませんか？



## 2・高齢者見守りの現状 (2) 地域コミュニティによるつながりづくり

多様なテーマを通じたネットワークづくり 生協の事例

○人のつながりが希薄になる地域での居場所づくり・子育て支援・環境・食育などさまざまなテーマで地域課題の解決に組合員自らが参加

○地域で活動するNPOや諸団体と連携して、地域課題の学習、協働への参加

○ネットワークづくりをコーディネートする組合員のリーダーの育成

⇒ 多様なテーマとともに消費者問題に関する学習も実施⇒地域への広がり



環境問題や、高齢者対策、居場所づくり、参加の場づくり、子育て、防災・減災など地域社会における身近でおきている多様な問題に関心を持ち、解決にむけて地域の諸団体、住民と連携することで、地域コミュニティを活性化⇒ゆるやかな見守りへ

## 2・高齢者見守りの現状

### (3) 見守りの事例からわかること

- ✓ 自治体を中心となって、民間と連携することで見守りが推進されている。地域の状況を考慮しながら、自治体が連携をコーディネートしていくことが大切。
- ✓ 民間と民間がつながるコーディネートが有効。地域で起きていることを、関係者で共有することで、具体的な課題への対処につながっている。
- ✓ 見守りの事例は、福祉的な課題や身体的な課題が中心。消費者被害・消費者問題につながるような事例は少ないのが現状。

### 3・高齢者見守りの課題

## 水平展開に向けた課題

- ✓ 官民連携をコーディネートし、集まった地域課題を専門人材を横断的につないで解決する機能を権限をもって運用する自治体機能が必要。
- ✓ ゆるやかにつながる地域の住民主体団体と自治体がつながって、役割分担をして重層的な見守りをひろげる。地域コミュニティとのつながりづくり。
- ✓ 消費者問題視点からの見守りを既存のネットワークに付加すること。



### 3・高齢者見守りの課題

## 水平展開に向けた課題

- ◆ そうはいつでも、現状の福祉課題で現場は手一杯・・・
- ◆ 流動性が高まっている今日の地域社会では、ネットワークは常にテコ入れしなければ持続しない・・・



コーディネイトの核になる体制・人材の確保と育成  
⇒行政による支援が必要(ネットワークを組織する人材・財政)  
⇒重層的な見守りへの財政支援・持続可能なネットワーク構築へ

## 4. 消費者問題に関するネットワーク方策

### (1) 消費者行政充実ネットちばの取り組み

2008年9月27日に設立

県内の消費者団体等17団体で構成されるネットワークグループ

千葉県下の消費者行政の充実・強化等を目的として活動中

あさひ会/ 消費者団体千葉県連絡会/ 全国消費生活相談員協会千葉消費者問題研究会/ 千葉県商工団体連合会/ 千葉県消費者団体連絡協議会/ 千葉県生活協同組合連合会/ 千葉県生活再建支援のための法律家ネットワーク/ 千葉県連合婦人会/ 千葉青年司法書士協議会/ 千葉県消費生活相談員の会/ ちば菜の花の会/ 千葉民主商工会/ 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会千葉分科会/ 習志野市消費者生活研究会/ 社団法人千葉県労働者福祉協議会/ 香取消費者問題対策ネットワーク/ 消費者安全ネットいちかわ

## 4. 消費者問題に関するネットワーク方策

### (1) 充実ネットちばの取り組み

#### 行政・地域諸団体・消費者団体との連携

個別の市町村で消費者被害の予防等をテーマにした  
シンポジウムを開催

ポイントは現地実行委員会

実行委員会の構成メンバーの所属団体(例)

・町内会連合会・老人会・防犯組合  
・地域包括支援センター・中核支援センター・教育  
委員会・社会福祉協議会・民生児童委員協議会・  
消費者団体

地元で活動する諸団体に消費者問題を理解してもらい、地域のネットワークを作るきっかけに。

消費生活相談窓口の存在・役割などを住民に直接周知。

消費者行政担当者の意識も高まる！首長への働きかけ。

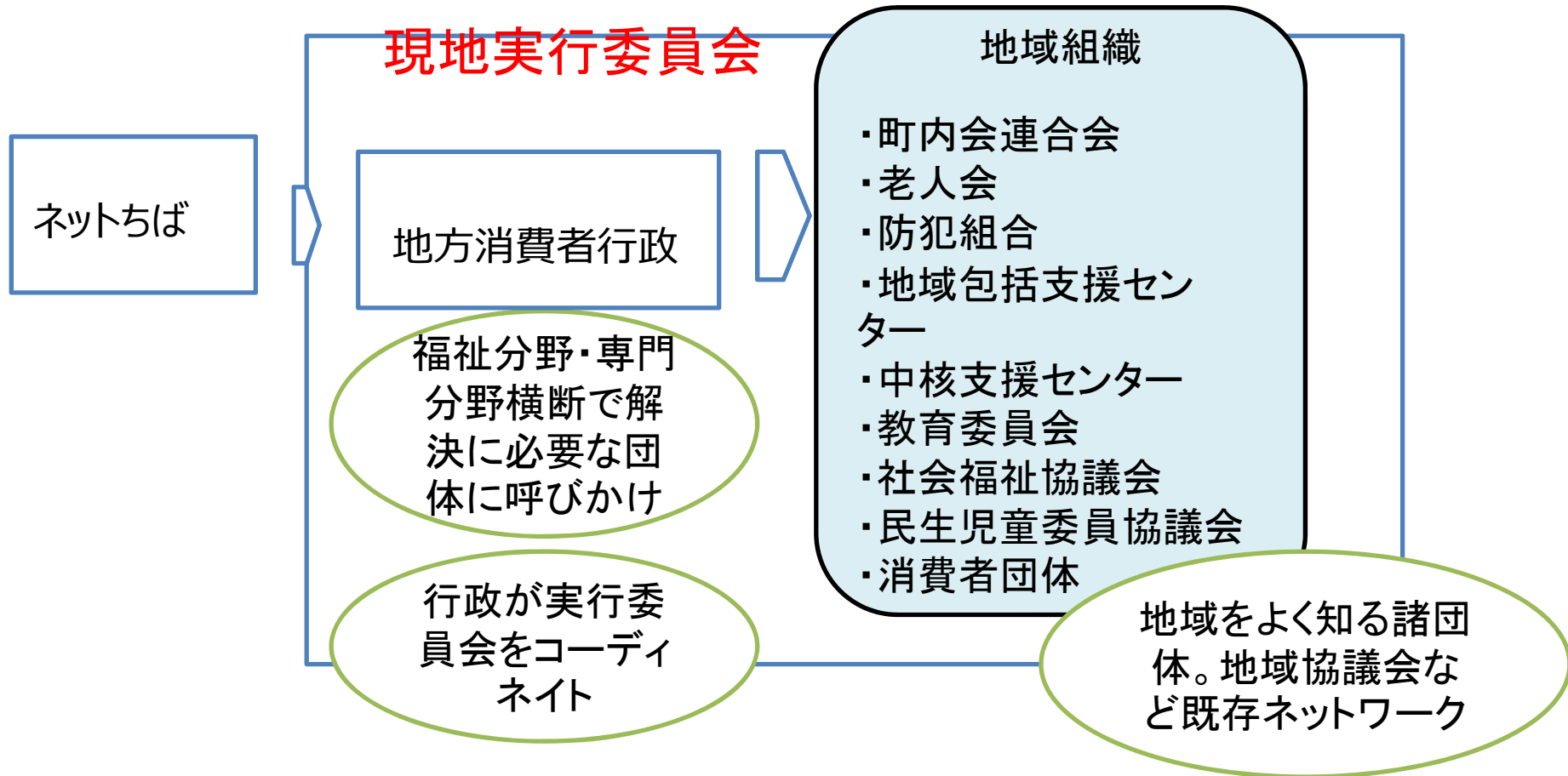
香取市・旭市・茂原市・富里市・野田市・大網白里町・館山市・白井市・東金市・匝瑳市・千葉市・鎌ヶ谷市の計12市町で実施。

(2010年～)

※千葉県弁護士会主催 船橋市、南房総市、勝浦市で実施

## 4. 消費者問題に関するネットワーク方策

### (1) 消費者行政充実ネットちばの取り組み



# ネットちばの取り組みの特徴

- 1・県内の消費者団体が緩やかにつながった団体が消費者行政充実ネットちば
- 2・それぞれの団体が、地域でもつネットワークと人材を活用した取り組み
- 3・市町村の状況を把握して、連携の可能性をさぐる 地域状況に応じた課題設
- 4・行政が取り組みの核となり、現地での実行委員会（ネットワークづくり）をすすめる。  
そのための、民間消費者団体としての支援を実施
- 5・実行委員会で地域の状況を共有し、既存団体のネットワークを活用して、共通の課題をみんなできめる。
- 6・首長の参加で、位置づけを高め、ネットワークの持続可能性をつくる。
- 7・福祉系行政との連携を重視し、自治体内で横断化を推進。
- 8・消費者課題だけではなく、団体がもつ課題を他の団体も知ることができる。
- 9・消費者センターが消費者問題の核機能となり、情報収集・必要な情報提供  
⇒弁護士など専門分野との連携機能

民間消費者団体 & 行政 & 地域の団体のコラボレーション！！

## 4. 消費者問題に関するネットワーク方策

### (1) 消費者行政充実ネットちばの取り組み

#### 市町村シンポのメリット

地元で活動する諸団体に消費者問題を理解してもらい、地域のネットワークを作るきっかけに。

消費生活相談窓口の存在・役割などを住民に直接周知。

消費者行政担当者の意識も高まる！

首長自身への働きかけが直接できるため「提言」の実現可能性が高い。

#### 4. 消費者問題に関するネットワーク方策

## 消費者ネットワークの事例から

- ✓ 既存の地域ネットワーク(福祉系)と諸課題に取り組む諸団体ネットワークに消費者行政がよりそっていく⇒既存の団体のネットワークの活用に相談員が関わり連携する⇒既存団体を行政の力で集める
- ✓ 行政側にネットワークを作り、維持する体制(人・費用)が担保されている
- ✓ 専門課題を解決するための仕組みを消費者センターが支援することが有効

## 5. 消費者問題に関するネットワーク方策

# 水平展開に向けての課題

- ◆ 地方消費者行政の人員は不足⇒専門体制(弁護士・都道府県の消費生活相談員など)の派遣や広域連携で体制の格差を解消する。
- ◆ ネットワークをコーディネートする人材の育成。



- ◆ 行政と民間の連携づくりを進める施策を。
- ◆ 専門性を持続するための位置づけを明確にし、財政補助を。