

戦略的創造研究推進事業  
(社会技術研究開発)  
平成30年度研究開発実施報告書

「安全な暮らしをつくる新しい公／私空間の構築」

研究開発領域

「高齢者見守りコーディネータ育成による地域見守り活動  
の有効化」

研究代表者氏名 村井 祐一  
(田園調布学園大学人間福祉学部 教授)

## 目次

1. 研究開発プロジェクト名 .....	2
2. 研究開発実施の具体的内容 .....	2
2-1. 研究開発目標 .....	2
2-2. 中間達成目標 .....	3
2-3. 実施内容・結果 .....	4
2-4. 会議等の活動 .....	15
3. 研究開発成果の活用・展開に向けた状況 .....	15
4. 研究開発実施体制 .....	16
5. 研究開発実施者 .....	16
6. 研究開発成果の発表・発信状況、アウトリーチ活動など .....	17
6-1. シンポジウム等 .....	17
6-2. 社会に向けた情報発信状況、アウトリーチ活動など .....	17
6-3. 論文発表 .....	17
6-4. 口頭発表（国際学会発表及び主要な国内学会発表） .....	17
6-5. 新聞／TV報道・投稿、受賞等 .....	18
6-6. 知財出願 .....	18

## 1. 研究開発プロジェクト名

高齢者見守りコーディネータ育成による地域見守り活動の有効化

## 2. 研究開発実施の具体的内容

### 2-1. 研究開発目標

本プロジェクトが目指すのは、公的機関と地域住民が連携して地域のセーフティネットとして機能する地域見守り活動のモデルを確立するとともに、そのモデルに基づいた地域見守り活動を各地域に適した形で立ち上げ、育み、定着させる高齢者見守りコーディネータの育成ならびにその活動内容を形式知化することである。

1) 地域見守り活動の仕掛け・立ち上げ～育み～継続・定着をリードする高齢者見守りコーディネータの活動モデルと育成プログラムを確立する。

- ・ 地元コーディネータとスーパーバイザーとの協働モデルをたたき台として、地域社会において機能し得る高齢者見守りコーディネータの構成と役割のモデルを確立する。
- ・ 地域見守り活動の仕掛け・準備から立ち上げ、運用、継続の各段階でのコーディネータの役割と活動内容、手順を具体的にまとめたコーディネータマニュアルを作成する。
- ・ 高齢者見守りコーディネータを育成するためのカリキュラム、フィールド実習手法等をまとめる。
- ・ 本プロジェクトを通じ、これらの知見・ノウハウを修得した第1期コーディネータ10名（スーパーバイザー5名、協力地域における地元コーディネータ5名）を育成する。

2) 地域の状況、環境に即して有効に機能する地域見守り活動モデルを確立する。

従来の地域見守り活動では意識されていなかった要素や、個々の担当者の「暗黙知」により実践されてきた以下の要素を「形式知」化し、地域見守り活動を住民が確実に実践できるようにする。

- ・ インフォーマルな社会資源をも把握する住民参加型地域アセスメントのモデル手順をまとめる。
- ・ 対象者や地域の特性を考慮した見守り調整手法（見守りアセスメント）のモデル手順をまとめる。
- ・ 優れた見守りスキルを収集・集約した見守りレベルアップツールを開発する。
- ・ 地域とのつながりが希薄な人への効果的なアプローチ手法・手順モデルをまとめる。

3) 地域見守り活動を効果的にバックアップする政策基盤モデルを示す。

地域見守り活動の裏付けとなる具体的な施策と高齢者（保健）福祉計画・介護保険事業計画や地域福祉計画等への組み込み方を整理して示す。

- ・ 見守り活動における個人情報提供や取扱いルールモデルをまとめる。
- ・ 地域見守り活動の有効性・持続性を確保するための一連の施策モデルをまとめる。
- ・ 高齢者（保健）福祉計画・介護保険事業計画や地域福祉計画等への地域見守り活動とその支援施策の組み込みのモデルを示す。

4) 地域見守り活動の各関係者を適切に支援する情報基盤モデルシステムを開発する。

地域見守り活動を支援する情報基盤となる、以下の要素を備えたモデルシステムを開発する。

- ・ スマートフォンやタブレット端末で簡便に利用でき、専門知識がない見守り担当者でも効果的な面談やリスク判定、見守りアセスメント等が可能となる見守り活動支援アプリケーション
- ・ 多様な見守り手段に対応した見守り情報の交換や、見守り活動実施に応じたポイント付与を行う見守り情報交換システムと、これらの情報を適切に蓄積・管理するクラウドシステム
- ・ 見守り情報交換システムには、災害時発生時等に見守り対象者の安否確認等を支援する緊急時モード（仮称）を実装する。

5) 地域見守り活動のアウトプット、アウトカムの評価指標を定め、取組効果を検証する。

地域見守り活動による直接の状況変化（例えば見守り対象者の活動量、コミュニケーション量の変化等）や地域コミュニティで得られる成果（例えば孤立・孤独死発生数の減少）を示す実用的な評価指標群を定め、最終的に本プロジェクトの地域トライアルで得られた効果の検証を行う。

## 2-2. 中間達成目標

平成30年度末の中間達成目標と達成状況は以下のとおり。

- ・ 地域見守り活動の先行事例（10地域程度）を詳細調査し、地域見守り活動のコーディネータに関するノウハウ、知見等を収集・整理したコーディネータマニュアルの素案をまとめる。
  - 平成20年度から横浜市が進める見守りネットワーク構築支援事業で見守り活動に取り組んだ地域のフォローアップ調査を実施中。後述のモデル地域2カ所におけるキーマンが「コーディネータ」と呼ばれている現状に鑑み、今後報告書等ではマニュアルの名称を「コーディネータマニュアル」に統一することとした。コーディネータマニュアルは現在概要版を作成しており、今後、フォローアップ調査の知見をマニュアルに反映していく。
- ・ ベテラン見守り者100名の見守りスキルや地域見守り活動先行事例の成果を取り入れた訪問チェックシート、アセスメントシート類及びそれらを電子ツール化したアプリ（評価版）を開発する。
  - 横浜市港北区城郷小机地区で行った見守り参加者のスキル調査結果を踏まえ、アセスメントシート、見守りチェックシートの第1版を作成した。また、見守りチェックシートの一部を後述する見守り活動支援システムの報告フォームとして実装した。
- ・ 地域との関わりが薄い人の地域見守り活動への参加を促す方策の素案をまとめる。
  - 未協力住民に協力を呼びかける計画を立案するためのカード式の『地域見守り活動の計画ツール』を制作し、その一部に未協力の地域資源や未協力住民とどのような協力関係を構築すべきかを検討できる機能を盛り込んだ。このツールは見守り隊向けのワークショップツールであり、制作にあたっては城郷小机地区の協力を得てプロトタイプを用いたワークショップを2回実施し、改善作業を行なった。
- ・ 複数の見守り手法に対応するよう拡張した情報基盤モデルシステムを開発する。

- 城郷小机地区で実施する見守り活動をモデルとし複数の見守り手法に対応する支援システムの仕様を検討・実装し、拡張版見守り活動支援システムを開発した。
- ・ 協力地域で、多様な関係者を集めた検討会を立ち上げ、地域アセスメント、対象地域の選定、地域見守り活動プランニング等の地域トライアル準備を完了させる。
  - 川崎市麻生区の2地域で検討会を立ち上げ、地域見守りニーズ調査、アセスメント、地域見守り活動プランニングをほぼ完了した。
- ・ 検討成果を取り入れた第一期地域トライアルを3地域で実施しその評価結果をまとめる。
  - 前述のとおり2地域で見守り活動の立ち上げを準備中だが、日常の見守り活動開始には至っていない。
- ・ 地域見守り活動を有効化する施策や基準を整理した政策基盤モデルの素案をまとめる。
  - 川崎市および麻生区の施策「川崎市（麻生区）における地域包括ケアシステムの構築」の一部として見守り活動を組み込むモデルと、そのためのコーディネートの仕組み案をまとめた。
- ・ 第一期地域トライアルを通じ、高齢者見守りコーディネータの最初の育成を図る。
  - モデル地区となった三井百合丘第二地区・虹ヶ丘一丁目地区では、地域トライアル（地域アセスメントや具体的な見守り対象者の選定など）を通じて、地域のキーマンや見守り担当者、民生委員を中心とした地元コーディネータがそれぞれ3、4名程度、また行政職員、地域包括支援センター職員、本PJ研究員などのスーパーバイザー型コーディネータも数名育成されてきている。

## 2-3. 実施内容・結果

### (1) 各実施内容

#### 今年度の到達点①

（目標）事例調査、ワークショップ等を通じて把握した優れた高齢者見守りコーディネータの活動、特に地域見守り活動の立ち上げプロセスや地域アセスメントの手法を形式知化したコーディネータマニュアル素案をまとめる。

#### 実施項目①-1：コーディネータマニュアル素案の作成

##### 実施内容

地域見守り活動の先行事例等への現地調査として、平成20年度から横浜市が進める見守りネットワーク構築支援事業で見守り活動に取り組んだ17地域のフォローアップ調査を実施した。横浜市の協力を得て、各区を訪問し区役所が保管する報告資料を閲覧し概要をまとめた。

これと並行して、研究代表が地域見守り活動への関わりで得た知見を整理・分析し、高齢者見守りコーディネータが果たすべき役割や活動の内容・ノウハウ等を実践手順に沿ってまとめた「コーディネータマニュアル」の素案作成を進めた。

本項の実施に当たり外部専門家との検討会を月に1回程度開催し、マニュアルのフレームワーク、記述内容の妥当性の検討を行った。

#### 今年度の到達点②

（目標）優れた見守り者の見守りの視点やノウハウを反映した、見守り活動レベルアップツールの素案のブラッシュアップを行う

#### 実施項目②－1：優れた見守り者への半構造化ヒアリングによるツール素案のブラッシュアップ

##### 実施内容

ベテラン見守り者のスキルを詳細に把握するため、2018年3月10日に城郷小机地区でワークショップを行った。そこでの知見を反映した見守り活動レベルアップツールとして、見守り希望者向けの「個人アセスメントシート」および活動者による具体的な見守りチェックポイントを記載した「見守りチェックシート」を作成した。

#### 今年度の到達点③

（目標）川崎市麻生区で地域見守り検討会を立ち上げ、地域トライアルの準備、立ち上げ、実施の進捗管理等を行う。

#### 実施項目③－1：地域見守り検討会の立ち上げ

##### 実施内容

川崎市麻生区の協力を得て、トライアルを行うモデル地域として後述する2地域を選定し、各地域の自治会・町内会役員をはじめ、民生委員、地域包括支援センター、NPO、麻生区職員等で構成する地域見守り検討会を立ち上げた。地域見守り検討会は、それぞれの地域で月1回のペースで開催し、現在は検討会から月次連絡会となって開催している。ただし、麻生区全体での地域見守り協議会の立ち上げと協議会の開催は行っていない。

#### 実施項目③－2：地域アセスメントの初期プロセスの実践

##### 実施内容

麻生区から関連する地域資源についての情報提供を受けるとともに、麻生区と田園調布学園大学が共同で開発している「ちいき（みんな）のちからシート」を用いた住民参加型の地域アセスメントをモデル地域で行い、住民視点での情報を加えた地域状況の把握を行った。これについては実施項目⑥－1で後述する。

#### 実施項目③－3：モデル地域の選定と各地域での調整

##### 実施内容

田園調布学園大学と麻生区役所で締結した大学協定に基づき、麻生区役所に対して2017年5月を皮切りに大小10回程度の説明会および打ち合わせを行った。そこでの行政の役割、PJ側の役割が整理された時点で合意形成が行われ、2018年5月に区内すべての自治会が対象となる自治会連合会総会で本PJの説明とモデル地域募集の機会を得るに至った。そこで関心を示した5地域に詳細説明を行い、三井百合丘第二地区と虹ヶ丘一丁目地区の2カ所が立候補したため、地域トライアルの対象とするモデル地域として選定した。その後、それぞれの地域の関係者への説明、協力依頼、実施に向けた調整を進めた。

#### 実施項目③－4：モデル地域における地域見守り活動立ち上げの実践（地域トライアルの実施）

##### 実施内容

モデル地域として選定した2地域で見守り活動の初期プロセスを実践した。本PJの研究員がスーパーバイザー型コーディネータとして参加し、各地域で立ち上げた見守り検討会（後に月次連絡会へと移行）と協力して、地域の見守りニーズを把握するための住民アンケート

ト調査、見守り対象候補者の選定、見守り希望者へのヒアリング（個人アセスメント）、見守り担当者の募集と選定、見守り活動支援システムの説明等を実施した。また、2地域の地域属性を反映した会則および個人情報取扱規約を作成し、月次連絡会でそれぞれの地域住民に共有した。

#### 今年度の到達点④

（目標）トライアル対象地域での地域特性および新住民の状況を把握するとともに、住民参加型のワークショップなどを行い、見守り活動を支える住民を活動に巻き込んでいくプロセスの計画を立てる。また、このプロセスを記録し、他地域で活用可能性を検討する。

#### 実施項目④－1：地域トライアル対象地域の特性把握・未協力住民（新住民）状況の把握 実施内容

麻生区でのトライアル地域の選定後、地域の人口構成や地域活動の現状などの社会資源情報を客観的に把握するため、見守り支援計画のヒントとなるようなデータのビジュアライゼーションを行なった。また、各モデル地域でフィールドワークを行い地域活動の状況と活動拠点の利用状況などを確認し報告書として取りまとめた。

未協力住民（新住民）の状況把握については、現在実施している見守り活動の立ち上げ地域のリーダーの方と相談したところ、不信感や実施の負担などを考慮し、まずは見守り活動を立ち上げることを優先すべきとの判断から、フィールドでの見守り活動が立ち上がった後に実施する方針に変更した。

#### 実施項目④－2：未協力住民（新住民）の意識・実態調査の実施

年度当初に計画していた地域との関わりが薄い人への意識調査の実施については、現在実施している見守り活動の立ち上げ地域のリーダーの方と相談したところ、住民の不信感や実施の負担などを考慮し、まずは見守り活動を立ち上げることを優先すべきとの判断から、フィールドでの見守り活動が立ち上がった後に実施する方針に変更した。また、虹ヶ丘地区で今回実施した住民アンケートで地域との関わりが薄い人の属性やニーズについて多くの情報が得られたため、これらを踏まえ進め方を検討していく。

#### 実施項目④－3：住民参加の参加型ワークショップの実施

新たに見守り活動を立ち上げたトライアル地域では、④－2でも述べたように、見守り活動の立ち上げを優先させることとしたため、今年度のワークショップの実施は見送ることとなった。そこで、すでに見守り活動が展開されている城郷小机地区の協力を得て『未協力住民を巻き込むための地域見守り主体向けワークショップツール』を開発し、ワークショップを実施した。今後、麻生区のトライアル地域でもワークショップを実施し、具体的に未協力住民を巻き込んでいく計画を立案する予定である。

#### 今年度の到達点⑤

（目標）見守り活動レベルアップツールの一部を「いるかメール」と連携した形でアプリ化し、横浜市港北区及び川崎市麻生区での地域トライアルで活用・評価する。

#### 実施項目⑤－1：見守り記録シートのアプリ設計・開発

##### 実施内容

千葉工業大学チームの協力により、UXデザインの手法に則った支援アプリの設計を行っ

た。具体的には想定される利用イメージの詳細な可視化、見守り支援機能の洗い出し、機能要件整理、画面設計等を行い、実際の見守り行為に合致した手法・場面別の見守りチェックシートを実装した見守り担当者支援アプリ（いるかメールアプリ）を開発した。

実施項目⑤-2：見守り情報基盤システムの機能拡張開発

実施内容

前項で開発したアプリと連携するよう「いるかメール」サーバー側システムの機能の拡張を行うとともに、管理用画面等、サーバー側システムのユーザーインターフェースやログイン手順の大幅な見直しを行い、一般のユーザーにとって使いやすいものにした。なお、見守り活動の実行に応じたポイント付与機能は2019年度の開発事項とした。

実施項目⑤-3：見守り情報基盤システムの地域トライアルでの活用・評価

実施内容

平成30年度は、従前から見守り活動を行っている城郷小机地区で導入済みのいるかメールのバージョンアップを行った。しかし、アプリ開発が年度末までかかったことと、新規モデル地域での見守り活動立ち上げが年度内に完了しなかったため、いるかメールアプリの新規モデル地域への導入は行えなかった。

今年度の到達点⑥

（目標）地域見守り活動の政策基盤モデルについて、川崎市麻生区と協力して基本的な検討を行い、モデルのアウトラインや自治体の役割等の案を示す。

実施項目⑥-1 地域トライアル、地域見守り検討会を通じた政策基盤モデルの検討  
実施内容

「見守り活動」を政策に組み込む方法について検討を行い、川崎市版地域包括ケアシステムおよび麻生区版地域包括ケアシステムの構築・推進施策の一環として位置づけた。

地域ケア圏域会議（地域ケア会議）において、地域課題を可視化する「ちいき（みんな）のちからシート」を活用し、「見守り活動」が地域に必要な活動として抽出された際に、本研究成果をコーディネートする仕組みづくりを行った。

（2）成果

今年度の到達点①

（目標）事例調査、ワークショップ等を通じて把握した優れた高齢者見守りコーディネータの活動、特に地域見守り活動の立ち上げプロセスや地域アセスメントの手法を形式化化したコーディネータマニュアル素案をまとめる。

実施項目①-1：コーディネータマニュアル素案の作成

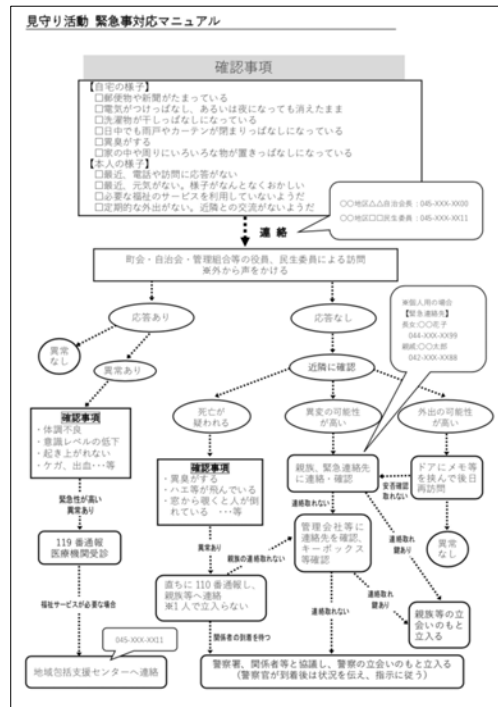


図1 マニュアル素案の例  
（緊急時対応チャート）



成果：

横浜市で行った地域見守り活動先行事例のフォローアップ調査の結果、補助事業終了後、サービスBに移行した地域が3カ所、活動継続が7カ所、模索状態にある地域が3カ所、活動終了が4カ所あることが分かった。地域ごとに様々な課題があり、高齢化率だけでなく、自治意識や新規移住者の数、行政との距離感といった要素が関連していることが予想された。今後は、模索状態の地域と活動終了した地域を中心に関係者への聞き取り調査を進める。

マニュアルの素案については、コーディネータマニュアルと活動者向けマニュアルの簡易版をとりまとめた。コーディネータマニュアルには、自治会役員や区役所とのラポール形成や月次連絡会立ち上げのタイミング、見守り活動に資する地域資源の把握など、スーパーバイザー型コーディネータとしての本PJ研究員の知見を盛り込んだ。活動者マニュアルは、具体的な見守りチェックポイントや緊急時対応のノウハウなど、見守り活動者がすぐに活動できるよう簡潔にまとめたものを作成し、住民に配布することができた。

今年度の到達点②

（目標）優れた見守り者の見守りの視点やノウハウを反映した、見守り活動レベルアップツールの素案のブラッシュアップを行う。

実施項目②-1：優れた見守り者への半構造化ヒアリングによるツール素案のブラッシュアップ

成果：

2018年3月10日に行われた優れた見守り者へのワークショップでの知見を参考に、見守り活動の具体的なチェックポイントに重み付けを行なった。構造化されたチェックポイントをまとめて「見守りチェックシート」を作成した。

また、先行地域の城郷小机地区で用意されていた「見守りメモ」をたたき台とし、見守り希望者への半構造化ヒアリング時に効果的な見守り情報が抽出できるような「個人アセスメントシート」も作成した。

今年度の到達点③

（目標）川崎市麻生区で地域見守り検討会を立ち上げ、地域トライアルの準備、立ち上げ、実施の進捗管理等を行う。

実施項目③-1：地域見守り検討会の立ち上げ

成果：

モデル地域となった三井百合丘第二地区、虹ヶ丘一丁目地区の2地域で、自治会役員、地域住民、地域包括支援センター、民生委員、NPO、麻生区職員等を含む地域見守り検討会が始動した。両地域において活動の名称（三井百合丘第二地区は「ほほえみの会」、虹ヶ丘一丁目地区は「虹ONE CLUB」）が決定した段階で検討会は月次連絡会へと移行し、後述する住民アンケート調査、見守り対象者の選定、見守り体制の検討などを地域主体で進めることが可能となった。ただし、7月28日に麻生区役所で行われた地域説明会をきっかけにモデル地域が先行して決定する状況となったため、麻生区全体での地域見守り協議会の立ち上げは2019年度の取り組みとなる。

実施項目③-2：地域アセスメントの初期プロセスの実践

実施内容

麻生区から関連する地域資源に関する「地区カルテ」の情報提供を受けるとともに、「ちいきのちからシート」を用いた住民参加型地域アセスメントを虹ヶ丘一丁目地区で行った。さらに、三井百合丘第二地区自治会および虹ヶ丘一丁目自治会の両地域において地域アセスメント「地域見守り活動 実態調査アンケート」を実施し、両地区から約80%の回答を得ることができた。また、アンケート集計時には自治会役員と協働してアンケートデータ入力を行ったため、関係者一同による地域の状況についての理解と意識合わせに大きく役立った。



図2 アンケート集計の様子  
(虹ヶ丘一丁目地区)

実施項目③－3：モデル地域の選定と各地域での調整  
成果：

自治会連合会総会での概要説明（5月14日）、関心を示した地域への詳細説明会（7月28日）といったプロセスを踏んでアプローチを行った結果、三井百合丘第二地区と虹ヶ丘一丁目地区の2カ所を地域トライアルの対象とするモデル地域として選定することができた。

実施項目③－4：モデル地域における見守り活動立ち上げの実践（地域トライアルの実施）  
成果：

選定した2地域では、見守りニーズの把握のため全世帯を対象とする住民アンケート調査を実施した。行政や自治会主体のアンケートの回収率は30%程度が平均である中、2地域ともに80%を超える高い回収率を達成した。その理由として、班長経由での回覧板やキーマンによるロコミ、アンケート用紙のデザインを工夫するなど、実施前に広報活動を含めた様々な対策を講じたことが考えられる。また、三井百合丘第二地区においては今まで数多くのアンケートを実施してきた実績があり、住民がいわゆる「アンケート慣れ」していること、虹ヶ丘一丁目地区においては逆にこのような全戸アンケートを過去に実施したことがなく、住民が今回のアンケートを地域に対してフィードバックする良い機会と捉えたことも要因の一つである。

アンケートの結果からは地域に対する具体的な困りごとや要望が多く抽出され（アクセスが悪く買い物が不便、住民同士の関わりを深めるためのサロンを増やしてほしいなど）、高齢者の見守りニーズが両地域にあることが確認された。特に茶話会やサロンなどは具体的な見守りの機会となるため、これらの要望を自治会役員や地域のキーマンが把握できたことは、今後の見守り活動を地域が主体的に取り組むための意識づけという面で重要な成果と考えられる。

さらに、自治会役員や民生委員と協力して、アンケートで見守りを希望した住民への個人アセスメントを実施した。三井百合丘第二地区では6名、虹ヶ丘一丁目地区では1名に個別でヒアリングを行い、希望する見守り活動方法や見守り担当者について伺うことができた。すでに隣同士や向かいのお宅、近所の住民に見守られている人もいること、ICT端末を用いた見守りを希望する住民がいることも明らかとなった。

また、見守り活動に入る際には個人情報に関する不安が大きいという住民からのフィードバックを受け、それぞれの地域で個人情報取扱規約を取りまとめた。それに先がけ自治

会の下部組織として円滑に見守り活動を行うための会則も作成し、月次連絡会で地域住民に共有した。

今年度の到達点④

(目標) トライアル対象地域での地域特性および新住民の状況を把握するとともに、住民参加型のワークショップなどを行い、見守り活動を支える住民を活動に巻き込んでいくプロセスの計画を立てる。また、このプロセスを記録し、他地域で活用可能性を検討する。

実施項目④-1：地域トライアル対象地域の特性把握・新住民状況の把握

成果：

麻生区でのトライアル地域について、地域の人口構成や地域活動の現状などの社会資源情報を客観的に把握するため、データのビジュアライゼーションを行ない、図3のようなチャート類を作成した。

また、各地域でフィールドワークを行い、地域活動の状況と活動拠点の利用状況などを確認し報告書として取りまとめた。

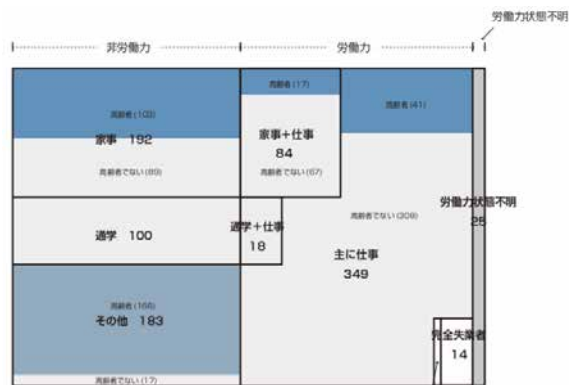


図3 虹ヶ丘一丁目の労働力人口と高齢者比率

実施項目④-2：新住民の意識・実態調査の実施

成果：

川崎市麻生区のモデル地域となった虹ヶ丘一丁目地区、三井百合丘地区で実施した住民全戸アンケートでは、これまで近隣とのつながり、自治会への参加がなかった住民から多くの回答が寄せられ、これらの地区の未協力住民の属性、意識、生活上の課題、見守りニーズについて重要なデータが得られた。今後、データの精査・分析を進め、未協力住民への効果的なアプローチ方法の検討につなげる。

実施項目④-3：住民参加の参加型ワークショップの実施

成果：

すでに見守り活動が展開されている城郷小机地区の協力を得て『未協力住民を巻き込むための地域見守り主体向けワークショップツール』を開発した。このツールは、見守り対象者と関わりのある未協力住民と地域活動資源を具体的に特定して、協力を呼びかけるかどうかを検討するものである。今後、川崎市麻生区のトライアル地域でも実施し、具体的に未協力住民を巻き込んでいく計画を立案する予定である。



図4 計画立案ツールの使用例

今年度の到達点⑤

(目標) 見守り活動レベルアップツールの一部を「いるかメール」と連携した形でアプリ

化し、横浜市港北区及び川崎市麻生区での地域トライアルで活用・評価する。

実施項目⑤－1：見守り記録シートのアプリ設計・開発

成果：

千葉工業大学チームの協力により、最新のUXデザイン手法に則ったアプリの設計・開発を行った結果、実際の見守り行為によく合致し、操作負担が小さい見守り担当者支援アプリ（いるかメールアプリ）が完成した。開発したいるかメールアプリの特長は次のとおりである。

- ・ 見守り活動参加者（見守る側、見守られる側双方）に発行するQRコードをアプリで読み込むことで、パスワード入力がない簡便な手順で安全にサービスへのログインができ、シンプルな手順で見守り報告ができる。
- ・ 様々な見守りの手法や場面に応じたチェックシートを簡単に呼び出して見守りの記録や報告を行うことができる。
- ・ 報告の宛先を都度指定する必要がなく、あらかじめ登録した宛先（ご家族、見守り担当者、地域包括支援センター等）だけに自動的に報告内容が送信される。

図5に、いるかメールアプリでの基本的な見守り報告手順を示す。



図5 いるかメールアプリを使った見守り報告の手順例

実施項目⑤－2：見守り情報基盤システムの機能拡張開発

成果：

大手キャリアが提供する新しい見守り端末に対応するとともに、前項で開発したアプリと連携するよう「いるかメール」サーバー側システムの機能の拡張を行った。また、管理画面等、サーバー側システムのユーザーインターフェースやログイン手順の大幅な見直しを行い、一般のユーザーにとって使いやすいものにした。この開発により、連携するいるかメールアプリのユーザビリティも格段に高まり、簡便に日常の見守り報告が行える仕組みとなった。（具体的な特長については前項を参照）

実施項目⑤－3：見守り記録シートアプリ、見守り情報基盤システムの地域トライアルでの活用・評価

成果：

いるかメールアプリの開発が年度末までかかったため、平成30年度には、いるかメールアプリのモデル地域への導入は行えなかった。一方、機能拡張したサーバー側システムについては、城郷小机地区に段階的に導入し、それによって使用可能となった新しい見守り端末（見守りポット、新型の見守り携帯端末等）を使った見守り活動を開始した。これらの端末はいずれも問題なく対象者に導入でき、特に見守りポットは、端末の持ち歩きが不要であることから要支援高齢者になじみやすく、見守り担当者から高い評価を得た。

#### 今年度の到達点⑥

（目標）地域見守り活動の政策基盤モデルについて、川崎市麻生区と協力して基本的な検討を行い、モデルのアウトラインや自治体の役割等の案を示す。

実施項目⑥－1 地域トライアル、地域見守り検討会を通じた政策基盤モデルの検討  
成果：

当初は「見守り活動」を単体の事業として市や区の政策に組み込む手法について検討を行ってきたが、川崎市版地域包括ケアシステムおよび麻生区版地域包括ケアシステムの構築・推進施策の一環と位置づけて政策に組み込むことで、無理のない形で政策基盤に組み込めることが判明した。

具体的には麻生区役所や区内の地域包括支援センターと連携して地域ケア圏域会議（地域ケア会議）を開催し、その中で地域課題を可視化する「ちいき（みんな）のちからシート」、課題から取り組むべき地域活動を整理・抽出する「気づきシート」、具体的な地域活動に取り組むための各種マニュアルとしての「取り組みモデルシート」の3点を用いる中で「見守り活動」が当該地域に必要な活動として抽出された際に、本研究成果をコーディネートする仕組みづくりを行った。

#### （3）当該年度の成果の総括・次年度に向けた課題

- ・ モデル地域での月次会で自治会役員などのキーマンと話し合いながら、住民活動の組織化と見守り活動の実戦に向けた支援を進めてきた。そこでは一方的な取組の提案ではなく、地域住民を対象とした全戸アンケートなどを通じた地域ニーズの洗い出しの中で、見守り活動の必要性を客観的に確認し、取り組むべき事柄であることが地域主体で認識された。またPJとしては、他の課題（例えばちょいボラの立ち上げ）についても情報提供のサポートを行っている。
- ・ 月次会にはほぼ毎回麻生区役所の担当者や地域包括支援センターの職員が同席しており、顕在化した地域ニーズやそれに住民がどう対処していくのかといった意思決定がリアルタイムで共有されている。当初のスケジュールより個別の見守り活動の開始が遅れてはいるものの、モデル地区の自治意識は非常に高い形で形成され、今後に期待できる結果となっている。今後の課題としては、潜在的な見守りニーズ保有者が今回把握された対象者以外にも存在していると考えられるため、見守り活動に関する広報活動などをより効果的かつ強力に押し進めていく必要がある。
- ・ 未協力住民に対する調査およびワークショップは、トライアル地域の選定の遅れおよび見守り隊の方々から、無理に調査を行うことにより地域住民から見守り活動への不信感を抱かれるようなことになりかねない、という指摘から見守り活動が立ち上がり後に実施することとした。実際の地域では、地域活動に協力的でない住民への呼びか

けは思いの外難しく、本プロジェクトで当初計画していた未協力住民への呼びかけは容易でないことに気付かされた。このことから、未協力住民を広く全体を対象とするのではなく、具体的な属性を特定したアプローチを検討するように計画を変更した。次年度は実際に意識調査を行う予定であり、この結果によっても実施内容を調整しつつ、地域住民に即した有効な施策となるよう改善を行う予定である。

見守り活動支援システムの開発については、当初計画より時間を要したものの、UXの検討を丁寧に行った結果、モデル地域での試用に十分に耐えるアプリ及びシステムを開発することができたと考えている。今後、モデル地域への導入・試用を通じて、機能とユーザビリティの改善を図っていく。

- ・ また、ポピュレーションアプローチで軽減された行政コストを、より重篤な対象者の個別ケアにつなげていくことが重要である。行政や地域包括支援センターが住民の取組情報を得ることで、住民主体の活動から漏れ落ちている対象者に対して公的サービスが責任を持ってサポートする役割分担が望ましい。
- ・ 次年度に向けた住民・市民参加が主体的に進む戦略については、見守り活動の具体的な実践者、すなわち自治会による効果的な広報活動が必須となる。その一方で、インフォーマルな社会資源（サロン、認知症カフェ、体操活動、老人クラブ、会食会）や公的サービス（デイサービス、訪問・在宅介護）、配食事業者や宅配・郵便といったインフラを中心とした社会サービス（麻生区の施策で各事業者との協定「麻生区高齢者見守りネットワーク」が構築されている）との連携も重要である。

(4) スケジュール

実施項目	平成29年度 (H29.10～ H30.3)	平成30年度 (H30.4～H31.3)		平成31年度 (H31.4～H32.3)	平成32年度 (H32.4～ H32.10)
			マイルストーン		
高齢者見守りコーディネータ活動のスキル調査とマニュアル化	→	→	→	→	
地域トライアルを通じたコーディネータ人材の育成		→	→	→	
人材育成プログラム及び導入支援ツールの開発					→
ベテラン見守り者のスキル調査とツール化	→	→	→	→	→
見守り支援ツールのアプリ開発		→ (いるかメールアプリ)	→	→ (見守り対象者用アプリ)	→
地域住民の地域見守り活動への参加・定着方策検討	→	→	→	→	→
情報基盤モデルシステムの開発・拡張	→ (簡易報告機能等)	→ (QRコード対応、チェックシート実装)	→	→ (ポイント機能、災害時モード)	→
地域見守り活動のトライアル	→ (横浜市港北区での実践)	→	→	→ (横浜市港北区＋川崎市麻生区)	→
地域見守り検討会の立ち上げ・運営	→	→	→	→	→
地域見守りの政策基盤モデルの検討		→	→	→	→
効果指標の検討(追加)		→ (効果指標の検討、モデル地域アンケート)	→	→ (モデル地域での効果評価)	→

※実践は当初予定、破線はH30年度の内容を反映した変更案

## 2-4. 会議等の活動

年月日	名称	場所	概要
2018/4/4	宿根地区見守り定例会	宿根町内会会館	宿根地区での見守り活動状況報告など（毎月1回定期開催）
2018/5/10	PJ進捗ミーティング	イデア・フロント	各タスクの進捗状況確認とToDo事項の検討（以後月1回定期開催）
2018/5/14	マネージャーミーティング	貸会議室（新宿）	全体管理の検討、各グループ進捗の確認と検討（以後隔月開催）
2018/5/14	麻生区町会連合総会	麻生区役所	区内の町会役員への本PJ概要説明と参加依頼
2018/5/29	外部専門家による検討会	田園調布学園大学	コーディネータおよび活動者向けマニュアルに関する専門家による情報提供（以後月1回定期開催）
2018/7/28	地域説明会	麻生区役所	町会役員や包括支援センター職員等、地域関係者に向けたモデル地域募集のための説明会
2018/10/7	虹ヶ丘一丁目地区月次連絡会	ヴィラージュ虹ヶ丘	虹ヶ丘一丁目地区の見守り検討会（月次連絡会に移行してからは月1回定期開催）
2018/10/28	三井百合丘第二地区月次連絡会	百合ヶ丘自治会館	三井百合丘第二地区の見守り検討会（月次連絡会に移行してからは月1回定期開催）
2018/12/17	横浜市との打合せ	横浜市健康福祉局福祉保健課	横浜市「地域の見守りネットワーク構築支援事業」フォローアップ調査に関する相談・意見交換
2019/1/30	横浜市との打合せ	横浜市健康福祉局福祉保健課	「地域の見守りネットワーク構築支援事業」フォローアップ調査の各区との日程調整について

## 3. 研究開発成果の活用・展開に向けた状況

①横浜市港北区城郷小机地区（宿根地区）において、見守り機能付き端末と「いるかメール」を活用した高齢者見守り活動を実践している。

②川崎市麻生区三井百合丘第二地区、同虹ヶ丘一丁目地区において、本プロジェクトメンバーがコーディネータとなって、地域住民が主体となった高齢者見守り活動の立ち上げに取り組んでおり、2019年春から実際の見守り活動を開始する予定である。見守り活動自体はPJ終了後に住民自身に引き取られることで自治活動としての継続が期待され、コストもほとんどかからない。またスーパーバイザー的な役割の担い手として地域包括支援センター、もしくは麻生区役所の「地域みまもり支援センター」（「保健福祉センター」を平成31年4月よ



り呼称変更)を位置付けていく方法も考えられる。一方、ICTインフラの維持・継続には一定の予算が必要であり、この捻出の方法については行政や地域包括支援センターのサポートや、個人の負担を含むさらなる研究の必要性も考えられる。

#### 4. 研究開発実施体制

##### 見守りコーディネーション研究グループ (村井 祐一)

実施項目： コーディネータ活動の整理とコーディネートマニュアル素案作成  
地域見守り検討会（協議会）の立ち上げと運営  
地域アセスメントの初期プロセスの実施  
モデル地域の選定と各地域での調整  
モデル地域における地域見守り活動立ち上げの実践  
地域トライアル、地域見守り検討会を通じた政策基盤モデルの検討

##### サービスデザイン研究グループ (安藤 昌也)

実施項目： 地域トライアル対象地域の特性把握、未協力住民状況の把握  
未協力住民の意識・実態調査の実施  
住民参加の参加型ワークショップの実施

##### 情報基盤検討グループ (内田 斉)

実施項目： 見守り記録シートのアプリ設計・開発  
見守り情報基盤システムの機能拡張開発  
見守り情報基盤システムの地域トライアルでの活用・評価

#### 5. 研究開発実施者

##### 見守りコーディネーション研究グループ

氏名	フリガナ	所属機関	所属部署	役職 (身分)
伊東 秀幸	イトウ ヒデユキ	田園調布学園大学	人間福祉学部	教授 (副学長)
村井 祐一	ムライ ユウイチ	田園調布学園大学	人間福祉学部	教授
青木 千帆子	アオキ チホコ	イデア・フロント(株)		研究員
伊藤 綾香	イトウ アヤカ	田園調布学園大学	人間福祉学部	研究員
杉山 昇太	スギヤマ ショウタ	田園調布学園大学	人間福祉学部	研究員

日高 未央	ヒダカ ミオ	田園調布学園大学	経理・総務課	アルバイト
-------	--------	----------	--------	-------

サービスデザイン研究グループ

氏名	フリガナ	所属機関	所属部署	役職 (身分)
安藤 昌也	アンドウ マサヤ	千葉工業大学	先進工学部	教授
別府 拓也	ベップ タクヤ	千葉工業大学	付属研究所	研究員

情報基盤検討グループ

氏名	フリガナ	所属機関	所属部署	役職 (身分)
内田 斉	ウチダ ヒトシ	イデア・フロント(株)		代表取締役
青木 千帆子	アオキ チホコ	イデア・フロント(株)		研究員
石崎 昌春	イシザキ マサハル	イデア・フロント(株)		研究員
竹本 統夫	タケモト ムネオ	イデア・フロント(株)		研究員

## 6. 研究開発成果の発表・発信状況、アウトリーチ活動など

### 6-1. シンポジウム等

### 6-2. 社会に向けた情報発信状況、アウトリーチ活動など

- (1) 書籍・冊子等出版物、DVD等
- (2) ウェブメディアの開設・運営
- (3) 学会（6-4.参照）以外のシンポジウム等への招聘講演実施等

### 6-3. 論文発表

(1) 査読付き（\_\_\_\_\_件）

●国内誌（\_\_\_\_\_件）

・

●国際誌（\_\_\_\_\_件）

・

(2) 査読なし（\_\_\_\_\_件）

### 6-4. 口頭発表（国際学会発表及び主要な国内学会発表）

(1) 招待講演（国内会議\_\_\_\_\_件、国際会議\_\_\_\_\_件）

(2) 口頭発表 (国内会議 1 件、国際会議 \_\_\_\_\_ 件)

- ・別府拓也, 安藤昌也, 岩井一真: 地域見守り活動の計画支援の考え方とツールの検討, ヒューマンインタフェースシンポジウム2018, 2018.

(3) ポスター発表 (国内会議 \_\_\_\_\_ 件、国際会議 \_\_\_\_\_ 件)

#### 6-5. 新聞／TV報道・投稿、受賞等

(1) 新聞報道・投稿 ( \_\_\_\_\_ 件)

(2) 受賞 ( \_\_\_\_\_ 件)

(3) その他 ( \_\_\_\_\_ 件)

#### 6-6. 知財出願

(1) 国内出願 ( \_\_\_\_\_ 件)

(2) 海外出願 ( \_\_\_\_\_ 件)