

平成 28 年度千葉商科大学地域志向研究助成報告書

生活支援総合事業を見据えた市民サービスの履歴管理に関する研究

千葉商科大学人間社会学部 齊藤紀子
富士通研究所知識情報処理研究所 熊野 健志

1. 本研究の背景、目的

<背景>

高齢者の介護・見守りのニーズが増大していく中、介護予防・日常生活支援総合事業（以下、総合事業）として地域で支え合う仕組みが模索されている。地域では問題意識をもった人々が地域人材を結びつけ、生活支援サービスを有償／無償で提供する取り組みを試行している。こうした市民による自発的な取り組みが発展・普及していくためには、効率的・持続的実施のためのマネジメントシステムづくりが急務である。

<目的>

- ① 利用者ニーズに柔軟に応えつつ利用者の自立・社会参加も促す生活支援サービスとはどのようなサービスであるか、明らかにすること。
- ② 上記サービスを提供する地域人材の発掘・組織化、人的体制づくりを進めること。
- ③ 活動履歴管理システムの活用が、活動履歴の管理および利用者－支援者のマッチングや支援者間の知見共有・モチベーション向上など、効率的・持続的な地域人材マネジメントに資するかどうか検証すること。
- ④ 上記①～③ののち、他地域への普及可能性を視野に入れつつ、CUC 宅配サービスが自立的運営の可能な生活支援サービスとして発展するためのビジネスモデルをつくること。

2. 研究内容、スケジュール

「CUC 宅配サービス（千葉県市川市）」と「まごころサービス（埼玉県上尾市）」の 2 つの生活支援サービス事業を研究フィールドとして、活動履歴管理システム（クラウドシステム）の実証実験、グループインタビュー、および分析・検討を行う。

2016 年 8 月	実験準備、活動履歴管理システムの導入
2016 年 9 月～12 月	各フィールドで 2 か月ずつ、上記目的②を進めつつ活動履歴管理システムへ下記項目のデータ蓄積を進める。また改善点の検討も行う： ・生活支援サービスの依頼者・依頼内容の登録、管理 ・支援者の登録、依頼内容に合致する支援者の選定・配置 ・生活支援サービスの提供 ・支援者による活動内容報告 ・突然／想定外の依頼への対応方法等、支援者間での迅速な知見共有 実験終了後に支援者を対象としたグループ・インタビューを実施する。 発言内容をもとに、上記目的の①および③につき検討を行う。
2017 年 1 月～3 月	上記目的④につき検討を行う。

3. 研究成果

3-1. まごころサービスを対象とした実証実験およびインタビューによるインプリケーション

1) 利用者ニーズに柔軟に応えつつ利用者の自立・社会参加も促す生活支援サービスのあり方		
項目	現状	今後
介護保険制度内でのサービスでは対応できない利用者ニーズに応えること。融通が利き、きめ細やかな“寄り添う”サービスができること。	○	—
何でも要望に応えるのではなく、地域住民間の「互助」「互酬 ¹⁾ 」であることの理解を促し（社会復帰する／支援者になるなど）“利用者を元気にさせる”コミュニケーションを行うこと。	×	・利用者教育と待つ姿勢 ・利用ルール策定
利用者・支援者双方にとって、サービス契約にかかる事務負担が少ないこと。	○ サービス内容の合意書と、利用者・支援者双方からの誓約書のみ	—
支援者の空き時間表および現在位置情報をリアルタイムで把握し、急ぎのニーズにも対応できるマッチングを行うこと。	×	活動履歴管理システムの改善
支援者の活動履歴をポイント換算し、(介護保険の代わりに) たまったポイントを使って将来サービスが受けられること。	×	活動履歴管理システムの改善

2) 上記サービスのための地域人材の増やし方		
項目	現状	今後
【対支援者】 介護や高齢者向けサービスに関する知識や経験がなくても、興味がある方にはやってみる機会を提供すること。	△	やってみる機会の積極的な提供
支援者間での情報共有（オンライン・対面の両方）を密にすること。	△	活動履歴管理システム上に残せる情報量を改善
まごころサービスがうむ「インパクト（社会経済的变化）」を定義し、興味をもっている支援者候補を発掘／選出して研修を行うこと。	×	・インパクトの定義 ・マニュアル策定&研修
【対利用者】 地域住民間の「互助」「互酬」のサービスであることを利用者にも理解いただく“利用者教育”を行うこと。	×	利用ルールの策定

3-2. CUC 宅配サービスを対象とした実証実験およびインタビューによるインプリケーション

利用者にとっても商大学生にとっても意義ある宅配サービスのあり方		
項目	現状	今後
単に買い物をして商品を届けるだけではなく、届ける際に高齢者の様子を確認する“見守り”機能をもつこと。	○	—

¹⁾ 「誰か他者が自分に何かしてくれることを確信して、あなたからは特定の見返りを期待せずに自分はこれをしてあげる」というもの（ロバート・D・パットナム 2006）

利用者と商大学生の間で、様々なテーマ（学生生活、趣味、アメリカ大統領選、プーチン大統領来日、日本の外交政策など）での会話がなされ、双方これを楽しみにしている。すなわち利用者は話し相手を得られ、商大学生は学び考え意見を言う機会を得られること。	○	—
将来、福祉領域での就職を目指す学生にとっては施設でのサービス体験機会はあっても、在宅サービス体験機会はなかなかないため、貴重な体験フィールドとなっていること。	○	—
利用者からの感謝の言葉が、商大学生の自己肯定感を高めることに寄与していること。	○	—
いかなる利用者も断らない、「人を選ばない」サービスであること ² 。	△ (担い手不足のため、現在は継続利用者のみを対象としたサービス)	・ボランティア人材の増加 ・現在 Excel で行っている利用者管理のシステム化、データベース化
継続利用者については、依頼内容の経時変化を可視化できること（それにより、利用者の状況変化が把握できる）。	×	
カレンダーのような画面で、どの支援者をどの日に配置したかを支援者間で共有できること（他のどの支援者が対応可能かも分かること）。	×	活動履歴管理システムの改善
夏には宅配に加え草むしりの依頼が増えるなど、ニーズには季節変動がある。ボランティア人材の増減とニーズの増減のマッチングができること。	×	活動履歴管理システムの改善

3-3. 観察結果

本研究において次のことが観察された。

- ・利用者ニーズに柔軟に応えつつ利用者の自立・社会参加も促す生活支援サービス、利用者・支援者双方にとって意義ある生活支援サービスとして、(3-1、3-2 に示した通り) 複数の要因が抽出されたこと。

また上記のようなサービスの提供を意図して活動を継続することにより、今後の普及が期待されること（支援希望者に対して他の事業者と競合している場合に特に顕著であるという³。まごころサービスは市内の新たな区でも実施準備がスタートしている）。

- ・「生活支援サービスの持つ機能は、高齢者本人への直接的なケアだけでなく（家族の愚痴を聞くなど）家族へのケアという総合ステーション化している」という仮説が得られたこと。
- ・活動履歴管理システム活用により、リアルタイムでの正確な情報蓄積が可能になると同時に、人の動きをトレースできること。

そして支援者間でひとつのシステムを活用して日常的にコミュニケーションすることにより、活動へのコミットメントが高まり、コミュニティ形成が進むこと⁴（まごころサービス支援者間では実験期間後にメーリングリストも立ち上がり、定例会での打合せと併せてオンライン・オ

² 犬を飼っている利用者宅に犬が苦手な学生が商品を届けることになったケースがあった。学生としては「犬嫌いを克服するか、そうではない仲間に頼めば、サービス提供できる」と発言。

³ 2016年11月29日細野さんのメールより

⁴ これは支援者のモチベーション向上・引き留めとして機能すると考えられる。

フラインでのコミュニケーション頻度が増した。またその結果、利用者 1 人に対して 3 人で支援する体制づくりが進んだ。

- ・本実証実験への参加をきっかけとして、これまで生活支援サービスにとくに強い関心を抱いていたわけではなかった支援者の中から、関心とコミットメントが高まった支援者が輩出されたこと（CUC 宅配サービス・まごころサービス両方で見られた現象である）。まずは気楽にやってみる機会・場を提供することが、関心層を広げていく可能性をもつこと。
- ・市民間の互助・互酬のサービスであることを新たな利用者にも理解いただくためには（消費者教育のような）利用者ルールの策定が必要と考えられること。

3-4. 自立的運営の可能な生活支援サービスとしての人的体制・ビジネスモデル

CUC 宅配サービスにおいては、利用者ニーズに柔軟に応えることのできる「人を選ばない」サービスを目指して、人的リソースを増やすとともにビジネスモデルを確立することが必要と考えられる。本実証実験への参加をきっかけとして活動に関心をもった学生を含む有志学生により、新たなワーキンググループが立ち上がり、今後「だれのために」「どのような」活動を（自立的運営を可能とするために）「どのようなビジネスモデルで」実施していくのか検討が始まっている。

CUC 宅配サービスの本質は何か？ CUC 宅配サービスにはどんな可能性があるか？
学生たちにとって、学びとなる場、スキルを身につける場。さらにトラベルヘルパーなど様々な可能性を連携させ新しいサービスを作っていく。
学外でしか得られない知識がある。行動力を磨く場。事業者など外の人の活動を観察できる。
学生にとっては、アルバイトとは違う「非日常」が体験できる。新しい刺激から気づきが得られる。例えば、CUC 宅配サービスは、高齢者だけではなく子供にも活かせるのではないかと。
利用者とのコミュニケーションによって「心のケア」が大事だと気づいた。世代を超えてコミュニケーションできることが大事になる。
自分が勉強した（ビジネス創造など）ことが活かせる場。市川だけではなく千葉県全体で実現できるのではないかと。またリーダーシップを養う場だと感じた。
世代間の交流を通じて、自分にできることは何かを探す意識が芽生えた。決められたことをやるのではなく自分ができていることを考える、あるいはできる人を探し出すことが大事。
利用者の家族のことを考えた。家族がいても宅配サービスを利用する人がいる。どうしてなのだろうと思った。家族にはできないサービスを提供している。
CUC 宅配サービス自体の認知度が学生の中でも低い。リーダーを育てる必要がある。
「何かを成し遂げた体験」「所属が増えた喜び」を他の学生たちと共有できる可能性がある。

まごころサービスにおいては引き続き有償ボランティア活動を継続していくことが予定されているが、利用者 1 人に対して 3 人で支援する体制づくりの観点からも人的リソースを増やしていくことが必要である。これまでイベントを開催して集客を図り、活動への参加呼びかけを行ってきたものの、それが人材確保に直結するわけではないことが明らかになってきた。本実証実験後には特定の候補者を対象として、支援者自らが積極的な声掛けを行い新たな支援者を獲得する動きが出ており、今後はこうした形で地域人材の発掘・組織化を進めていくことが予定されている。

5 本サービスの存在を知らしめる広報・普及啓発の目的においては必要不可欠である。

4. 今後の課題と可能性

4-1. 今後の課題

- ・サービス提供人材の拡充に向けた具体的方策の策定。
- ・活動履歴の蓄積を、支援者のモチベーション向上により強く結びつけていくため、「活動実施によりいかなる成果とインパクトをうむのか／うみたいのか」「どうなれば成功したと言えるのか」ということを支援者間で議論すること。そしてその際は数値化が可能な指標を設定すること。

4-2. 今後の可能性

- ・CUC 宅配サービスの今後を検討するための新たなワーキンググループでは、ボランティア活動を通して実績とスキルを可視化、蓄積し、本人の自信と次のチャンスの獲得のための武器とする。
- ・大学発の継続的ビジネスモデルをつくり、CUC 宅配サービスを成長させる。これまで陸先生が継続されてきた CUC 宅配サービスを、生活支援総合事業などの方向性を見ながら、ビジネスとして成立させる。
- ・CUC 宅配サービスを核として、地域事業者・地域人材との連携を深める。CUC 宅配サービスを中心に、市川市内の地域事業者／地域人材との協業によって新たな担い手の育成を実現させる。
- ・ゲーミフィケーションなどを導入し、システムの高度化を目指す。世界的なシェアリングエコノミーなどの動きを踏まえながら、社会的課題に対し、最先端のコンピュータ技術などと連携し、ここでしかできないシステム構築を行う。
- ・留学生と連携して、サービス・システムを多言語化対応させる。上記のような課題解決は、単に市川だけの問題ではない。大学に在籍する留学生との連携を深め、諸外国の課題とも合わせて研究を進める。

上記提案の意義

- 「知と技法、関係づくり」を前提に学生と社会人の活動を連携させる。クラウドコンピューティングなど新しい技術を駆使しながら、様々な社会課題に対し、大学の英知、社会人の経験、学生の実践を融合させた活動を通じて、ともに成長するチャンスを増やす。
- 市民との連携によりソーシャルビジネスを連綿と創出する。首都に隣接し、交通の要衝であり、人材とチャンスにあふれる地の利を活かし、ソーシャルビジネスを生み出し、新たな社会的価値を生み出していく。
- 「イチカワ」をソーシャル・イノベーションの源泉にする。今回の研究を契機として、社会的課題、生活課題に対し、解決をはかる営みをつづけていく。「イチカワ」を日本、あるいは世界の課題解決を実現するソーシャル・イノベーションが絶えず発生するエリアにする。

<主要参考文献・ウェブサイト>

大倉邦夫（2015）「特定非営利活動法人ケア・センターやわらぎ－24 時間 365 日の在宅介護サービスを通じた高齢者・障害者支援の取り組み」谷本寛治編著『ソーシャル・ビジネス・ケース：少子高齢化時代のソーシャル・イノベーション』中央経済社、pp.203-252。

厚生労働省「介護予防・日常生活支援総合事業」

<http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000074126.html>

ロバート・D・パットナム著、柴内康文訳（2006）『孤独なボウリング』柏書房。