



見守り・声かけ活動について

東大和市社会福祉協議会
岩崎 雅美

はじめに

東大和市社会福祉協議会では、小地域ネットワーク活動として「見守り・声かけ活動」に取り組んでいる。これは、一人暮らし高齢者や高齢者世帯の方々が安心して生活を送れるように、丁目ごとに近隣住民によるボランティアグループを組織し、利用者の希望に応じて、外から雨戸や郵便受けなどの状

態をみる見守りと、訪問をして挨拶や話かけにより身体状況の変化や安否確認を行うものである。平成13年2月現在で、東大和市全域の利用者が431名（見守り195名・声かけ236名）おり、310名の協力員が日々活躍している。

1 見守り・声かけ活動組織化のプロセス

(1) 組織づくりの経過

小地域ネットワークを形成するには、実際の活動を担う地域住民を組織化する必要がある。東大和市には地区社協が存在しないため、まず組織づくりを行い人材の確保を図り、活動内容や方法・運営等については、会議の中で地域住民と意見交換を重ね決定していった。ここでの社協職員の役割は、他地区実践活動の紹介（具体的にどのような活動があり、どのように運営されているかの資料を作成）を行うとともに、組織化と活動方法案を提示し検討が進めやすいよう、住民の出来にくい部分の準備を行うことにあった。

活動内容と方法を決定する際に留意したのは、「多くの住民が気軽に参加でき、かつ無理なく活動を継続できるような内容にする」ということであった。住民一人ひとりの地域に対する問題意識や活動能力（地域に貢献できる個人の時間や労力）は、それぞれ異なるので、だれもが参加しやすい条件を整備するには軽易な活動であることが望ましい。また高齢者の日々の生活を支える経常的な活動と

いう視点からも、細くても長い活動であることが求められる。

利用者・協力員の両方の生活リズムが大きく変化するのではなく、ごく自然な形で活動が浸透することをめざし決定したものが、見守り・声かけ活動である。問題意識や活動能力の大きい住民には、ややもの足りない内容と感ずるかも知れないが、活動を通して問題提起や実践活動を展開してもらえば良いかと考えていた（実際に問題意識を持った人たちが、利用者の声をすくい上げ、自分たちの思いと結びつけお花見会等を実施している例もある）。

市内で最初にモデル地区指定を行った南街・中央地区では、地域住民の参加をどのように図るかを検討した「住民小委員会」と、活動の内容を決定する「準備委員会」、さらに利用者・協力員の確保を進め組織を強化する「地区委員会」という三段階で委員会を構成し、人脈を広げていった。また、地域住民に活動を周知しさらなる協力を求める「地域のつどい」を開催している。（組織化プロセスの概略は表1）

表1 南街・中央地区の組織化のプロセス

I	住民小委員会 10名	～小地域ネットワークへの住民参加の手法をさぐる
	平成8年12月16日 12月25日 1月7日	小地域ネットワークの説明(ビデオ学習) 組織化の具体的な進め方について意見交換 住民小委員会のまとめ
II	準備委員会 21名	～小地域ネットワークの活動方法の検討と組織化へ向けて
	平成9年1月14日 1月22日	小地域ネットワークの理解(小島セツ子氏講演) 地域への啓発について
III	地区委員会 59名	～小地域ネットワークへ住民参加の気運を高める
	平成9年2月24日	委員長・副委員長の選出と地域のつどいについて 会場準備や受付事務等の確認
IV	地域のつどい 158名	～地域住民への見守り・声かけ活動の周知と協力依頼
	平成9年3月16日	前田大作氏の基調講演(推進委員長) 小地域ネットワークのビデオ上映

各委員会は近隣住民、登録ボランティア、家事援助サービス協力会員、民生委員、自治会関係者、PTA役員、青少協委員などから構成されている。「住民小委員会」「準備委員会」「地区委員会」へと名称を変更しつつ組織を段階的に拡大する手法を用いた。

他地区での設立についても、ほぼ同様の流れで進行したが、組織化の手法と活動内容については、南街・中央地区でオーソライズされたスタイルを他地区にも応用し、「準備委員会」レベルから組織づくりを行っていた。

更に平成9年に「見守り・声かけ活動」を視野に入れ、市と共同で「高齢者実態調査」を実施した。そこから得られた結果を利用者の基礎データとして活用している。

具体的には、家族構成で「一人暮らし」や「65歳以上のみの世帯」と回答のあった方々や、見守り・声かけ活動が始まった場合に「利用を希望する」という回答のあった方を丁目ごとにリスト化して、

ご利用ください

見守り・声かけ活動

社会福祉協議会では、高齢者の方が地域で安心して暮らせるように、見守り・声かけ活動を行っています。
安否確認の見守りや声かけを地域の方がボランティアで行うものです。



お問合せはこちらまでお気軽にどうぞ 社会福祉協議会 ☎ (566)2221へ

ご利用費用は無料です
概ね月1回程度の割合
で活動しています。
秘密は厳守いたします



「見守り・声かけ活動」のチラシ

重点的に働きかけ利用者を把握する際に役立てた。

利用者は「高齢者実態調査」結果の丁目ごとのリストと、民生委員や地域住民が把握している心配な方を中心に、地区委員会で組織された協力員が直接訪問して活動の趣旨を説明し、利用意向の確認をしている。利用希望者には「登録カード」に必要事項を記入してもらい事務局で管理する。また、

(2) ワーカーの動き

組織づくりにおける社協職員の動きは、活動の4つの段階ごとに次のように整理される。

①活動方法の検討段階

- 他地区実践の情報収集
ふれあいのまちづくり事業に取り組んでいる都内社協の状況や、他県の小地域ネットワーク実践の情報や手引きを収集。
- 組織づくり案を報告書にまとめる
事務局レベルで組織づくりの合意形成を図るために、上記の情報を整理して作成。
- 地域住民の理解を図る会議資料の作成
他地区のビデオを鑑賞するとともに、上記報告書をよりわかりやすくした資料を作成し、活動内容を決定するために使用した。

②関係機関の調整段階

- 民生委員協議会、市役所等へ協力依頼
総務会、民生委員協議会での趣旨説明と協力依頼。市役所関係各課へのレクチャーならびに委員会参加の呼びかけ。
- 会場の確保
各種委員会開催場所の確保として、市民センター長へ依頼。各センター長宛てに電話依頼

ならびに年間予約文書の送達。申請書の提出

③人材の確保段階

- 地区別人材リストの作成
協力員候補者(ボランティア、新旧民生委員、家事援助サービス協力員、自治会等)のリストを丁目別に作成し、電話にて趣旨を説明し協力を依頼した。
- 協力員の手引きの作成
地域住民、協力員候補者に活動の趣旨を理解いただくために「見守り・声かけ活動ってなあに?」という手引きを作成。

④利用者の把握段階

- 実態調査結果の丁目別一覧の作成
実態調査結果の必要項目を再集計し、地区委員会で配布(取り扱い注意・資料)
- 丁目別住宅白地図の用意
上記利用候補者宅が把握できるように、丁目ごとの住宅白地図を協力員に配布(この資料を基にマーカー等で住所を確認。作業自体は協力員自身が行った)
- PRリーフレットの作成
利用意向確認時に利用者に配布して、活動の趣旨を説明する簡単なリーフレットを作成し、地区委員会時に必要部数を配布。

2 組織構成と活動内容

(1) 見守り・声かけ活動の組織構成

見守り・声かけ活動には、月に何回活動するといった規約はない。丁目ごとに構成される協力員がメンバーの活動能力(実際に活動に提供できる時間や回数)等を話し合い調整して、グループごとの単位で活動の頻度を決定している。

例をあげると、南街2丁目では月に1回の割合で、南街3丁目では週1回の割合で活動をしている。地域・丁目ごとに協力員と利用者の人数、活動の頻度は異なっているのが大きな特徴である。また、

丁目の協力員の人数が十数名と多いところでは、実際の活動をする2~3名程度のグループに細分化されている。いずれのグループ分けも協力員同士の話し合いで決定している。

社協事務局では、協力員の活動を把握するために「地区委員会」を2か月毎に開催し、丁目リーダーに「活動報告書」を集計して提出してもらう。「地区委員会」は、協力員から選出された委員長と副委員長の進行によって進められ、丁目リーダーからの活動報告とともに、情報交換や学習会を実施している。地域ごとに市民センターや公民館等で



見守り・声かけ活動について

開催し、社協職員は部屋の予約や会場づくりを行うが、協力員の方々が自発的に手伝ってくれている。公共施設を社協名義で使用しているため、利用料はかからない。またお茶菓子代や活動費などの補

助や助成も行っておらず、本当に手弁当で協力員は活動している。協力員のボランティア保険のみ社協負担で掛けている。活動全体の組織構成は次のようになっている。(表3)

表3 見守り・声かけ活動組織の構成

組織の名称	開催頻度／主な討議内容
正副委員長会議	3か月に1回開催／合同研修会等の企画や情報交換
リ－ダ－会	2か月に1回開催／活動報告書の提出並びに情報交換
地区委員会	2か月に1回開催／活動報告書提出や研修、情報交換
丁目連絡会	1か月に1回開催／活動状況の把握や情報交換
実際の活動グループ	定期的な活動ごとに集まる／利用者の状態把握

(2) 活動の状況

各地区の活動状況は丁目ごとに異なるので、8地区の活動報告書をもとにコンパクトにまとめた「見守り・声かけ地区だより」を作成し、「地区委員会」で、事務局より協力員に市内の他地区の活動状況や出来事を紹介している。

(3) 見守り活動中発見された緊急事態

痴呆性高齢者の病院搬送(新堀地区)平成13年2月や、浴槽で死亡2日目の発見(南街地区)平成13年1月、腰痛の訴えから圧迫骨折で救急車連絡(清原地区)平成11年8月、身障者脳梗塞で死亡発見(狭山地区)平成11年1月などがあったが一例だけ簡単に紹介したい。

▽見守り中の気づきで緊急入院(清水地区)平成11年1月

見守りをしていた方で、半月ほど外出の様子がなく電話をしても「心配ない」の一点張りだったが、やがて雨戸も開けたままの状態となった。協力員が電話をしても「大丈夫」の一言が返ってくるだけですぐ切られ、取りつく島もなかった。心配した協力員が、

新聞の集金人に集金後に様子を尋ねると、糞尿が垂れ流して動けないとのこと。すぐに病院へ緊急入院することとなり、「あと3日発見が遅れたら衰弱死していただろう」と医師が親族に話した。

(4) 活動を通じての失敗・悩み・発見

○利用者と協力員との関係から

利用者の把握には、高齢者実態調査のデータを活用したが「調査は単に調査に過ぎない」ということは肝に銘じておくべきであろう。調査では「利用したい」と回答された方でも、実際には「まだ元気だから大丈夫です」という例はたくさんあったし、調査を実施したこと自体を忘れてしまっている場合も少なからずあった。

発見としては丁目単位で活動を行うため、民生委員・ボランティアなど協力員同士の横のつながりが活動の中から出て来たことである。(協力員のグループで忘年会を開催したところもある)

また、一方的に活動を提供するだけの関係ではなく、利用者との関わりの中から協力員が趣味や教養、生活の知恵などを伝授してもらうことも少なくない。そのような人間的な交流から、協力員

の訪問に際して留守だった利用者には簡単訪問挨拶文を記したメモを入れるが、それが入っていた利用者から「変わりなく、元気しております」といったお電話をいただいたり、協力員にだけわかるように外出の際に、玄関の飾りを移動するといった工夫をされている方もいる。利用者を学校の運動会に招待したり、誕生日カードを訪問時に届けたり、高齢者との交流を深めるお花見会を毎年開催しているグループなど、活動は広がりを見せてきている。

○協力員との関わりの中で

それぞれの地域で「地区委員会」を開催するのと、社協会議室で会合をするのとでは大きな違いがある。やはり、地元ということと担当職員しか出席しないという普段着の状況から、社協批判や問題提起をされる方も多い。ここでの鉄則は、協力員の主張をきちんと受けとめること。批判的意見や反対意見を述べてくれる方ほど問題意識が高く、地域での発言力や立場も強いことが多い。社協批判をされることは気持ちの良いものではないが、そこに職員の気づかない問題があったり、活動を広げるヒントが隠されていることが多い。批判や反対する人ほど趣旨を理解し、活動に参加すると大きな力となってくれる。会議を運営するにもやはり配慮が必要である。自治会長や民協役員をたてて発言を控える人もあり、発言力の強い人を中心に会議が運営されるきらいがある。意見があっても発言する機会のない人の意見を汲み取るよう、委員長を促したりアンケートをとったりするのも一つの策であり、委員会自体が活発な意見交換の場になるよう、できるだけ席を近づけることや、お互いの顔が見えるような会場設定も求められる。

また新たな提案等も、あまり社協職員から言いたくないで協力員にそれぞれ考えて提案いただいたほうが「自分たちで決定したのだから」という認識が強まる。その意味でも、他地区ではこういったやり方をしていますと「地区だより」で、協力員の活動や工夫を紹介するのは、事務局職員が説明するより良い刺激となる。

(5) これからの課題

最後に、これからの見守り・声かけ活動の発展の方向性について、事務レベル・組織レベル・活動レベルの三点から考えてみたい。

▽事務レベル

活動が4年目を迎え、活動開始当初に比べて利用者の高齢化が進んでおり、サービスの利用や介護保険制度の申請に結びつけるケースが増えてきている。そのような意味からすれば、もう一歩踏み込んで、利用者個々の日常生活の支援計画を考えることを視野に入れていく必要が出てきている。

▽組織レベル

活動をより円滑にするためには、関係機関との連絡調整を強化することも必要となる。現在は個々のケースで必要があれば、担当者レベルで他機関につないでいるが、行政・保健所・医療機関・消防・警察等との組織レベルでの関わりも検討する必要がある（診療所から最近来ない〇〇さんが心配だという連絡をくれる医師もいる）。そういった意味からは、地域の八百屋やスーパー、銭湯など高齢者の方が良く利用する商店等との連携を深め、生活支援のシステムを作ることも大切だ。

来年度はまず保健所との連携を強化し、「地区委員会」での協力員の研修だけではなく、地域住民を巻き込んだ「生きがい健康講座」等の予防的な働きかけを行っていく予定でいる。

▽活動レベル

協力員が活動から発見した利用者の生活ニーズに対する日々の対応はもちろんだが、「地区委員会」を情報交換の場としてだけで終わらせるのではなく、委員会に参加することで何か学べるような機会の提供や、利用者・協力員同士の交流を進める「情報紙」づくりなど、協力員の活動意欲を高める配慮も必要である。

(庶務係 主事)