

## 令和4年度 武蔵野市シニア支え合いポイント制度推進協議会 議事要録

■日 時 : 令和5年3月29日(水) 午後2時～午後3時30分

■場 所 : 武蔵野市役所 西棟4階 412会議室

■出席者 : 渡邊 大輔(会長)、酒井 陽子(会長職務代理者)、松田 正恵、  
大谷 壽子、川鍋 和代、村田 学、大久保 実、青木 如男 (敬称略)

### 1 開 会 (略)

配布資料確認(略)

### 2 委員及び事務局自己紹介(略)

### 3 議事

#### (1) 当協議会目的及びスケジュールについて

事務局より資料2、3及び4について説明があった。

#### (2) 令和4年度事業実績報告

事務局より資料5及び資料7について説明があった。

【会長】 コロナ禍の中でそれぞれ非常に苦労されていると思うが、受け入れの団体の方々に、今どのように受け入れをしているのかご報告いただきたい。

【委員】 活動内容としては月に1度開催している「ひろばひよこ」に来場する親子の話し合い手や会場の設営を手伝ってもらっている。

また、災害時要援護者関連の活動も手伝いをお願いしていたが、今はコロナで実施していない。

お手伝いしている人たちの中でも年齢や住まいの地域によって、ポイントがつく方とつかない方がいる。同じ活動をしているのに、どうなのかなと思う。

またサポーターの方は高齢化が進んでいるので、90歳過ぎの方がポイント手帳を持ってくる。来ていただいているので、ポイントを付与するが、実態としてはイベント参加者と変わりなくなっている。その方はサポーターとして来ているから、挨拶もしてくれるし、ちょっとは片づけもしてくれるが、実際は椅子に座っておしゃべりをしている。そのよう

な方にもポイントが付与されることに疑問を持っている。

【会長】 90 歳の高齢者の方々が、これまでの活動はできなかった。しかし、来てくれるということをどう評価していくのか。恐らくこの点は、ボランティアをした具体的な内容に対するポイントなのか、それとも地域に関わってくれることに対するポイントなのか、いろいろな評価があると思う。

続いて、傾聴ボランティアの受け入れをしている施設のお話についても伺いたい。

【委員】 まず傾聴ボランティアを導入した経緯については、この3年間のコロナ禍の中で、多くの生活の制限があったことと、入所者同士や他者との関わり、外部との関わりが減少していたという背景があった。特にフレイルであり、高齢者の認知機能等が弱ってきたというのは課題となっている。傾聴ボランティアの募集として事務局に相談し、ボランティアセンターの協力も得て、11月に市報に掲載したところ、11名の応募があった。年齢別だと20代が1名、その他に40代、60代、中には80代の方もいた。入所者の方とマッチングするかどうかお話を聞いて、結果的には4名の入所者の方と傾聴ボランティア4名をマッチングさせて9月から活動を開始した。

その他の活動としては、創作活動もやってみたいというサポーターがいたので、土曜日に1時間から2時間程度、空き箱に新聞紙を貼りつけてごみ箱を作ったり、飾りつけのものを作っていただいた。また折り紙が得意なサポーターを中心に、換気、手指消毒等、基本的な感染対策を徹底した上で、5～6名で1～2時間活動いただいた。

また、なぜ応募したのかとサポーターの方々に聞いてみたら、子育てが一段落した、親の介護が一段落して時間ができたので応募をしたという方が多かった。ボランティアさん自身が、社会との接点も少なくなっているため、高齢者の皆さんとお話をしたいというのが動機であったと伺った。

サポーターの方々からは、傾聴することで、高齢者の皆さんの人生経験がとても勉強になるというご意見や、人との触れ合いができて充実感があるといったご意見をいただいている。更には、社会との繋がりができていくなか、サポーター自身も充実した生活が送れているというふうな感想を伺っている。

【会長】 大事なことは、サポーターの方自身の関わりが減っていて、ボランティア活動をすることで、むしろそれ自体が自分のためになっているというところは、すごく重要なポイントであると思った。

その他の施設についても、活動状況を伺いたい。

【委員】 本施設では園芸ボランティアということで、お花の手入れが得意な方に、建物の外で活動いただいている。

また、繕い物ボランティアの活動も受け入れている。その他には、写真ボランティアとして、旅行に行った先や、お家の近くの風景を写真に撮ってきてくださって、それを施設に飾ってくれている。施設内に小さいギャラリーがあるので、老人ホームの入居者はそこに自由に見に来て楽しんでいただいているので大変助かっている。

リモートで体操等の講師をやってくださる方もいらっしゃるのですが、コロナ禍で全くできなかった頃よりは活動が増えてきている。

デイサービスは、ボランティアさんがいないことで稼働が非常に落ちていると思われる。応募が減少する要因として人と対面で会話ができないと楽しさも半減することが考えられるが、ボランティアさんが戻れば稼働が上がっていくのではないかとデイサービスの担当者は期待している。

【事務局】 コロナ禍でも可能な非接触型の活動ということで、オンライン動画での、体操とかヨガの配信を実施していたと思うが、そのような活動を継続するための工夫を伺いたい。

【委員】 自宅でZOOMを繋いで、デイサービスの人たちに大きなテレビ画面で見えていただくという方法もあるが、感染症対策をしたうえでサポーターの方に会議室に入ってもらって、会議室からの中継という形をとっている。

【委員】 リモートは非接触型のため、コロナが5類になっても、まだ感染者がいるという状況の中で、活動を継続するには有効的であると思うが、逆にリモートにすることによって、面と向かっての人との接触がないことで、人がそばにいる感覚を感じられてないところはどうかかなと。

【委員】 リモートの場合は、ボランティアさん側が「見えますかー！」「聞こえましたかー！」と声をかけていただき、それに利用者がお答えるといった形で交流ができていると思う。

【会長】 恐らくやる側の工夫が必要で、手を振る等、画面越しでも交流はできると思う。リモートの場合、施設側の準備の負担はあるのか。

【委員】 施設担当者の負担はある。

【会長】 リモートをするための支援をする等、準備にボランティアが入れると一番いいが、なかなか中に入れないという現状の中で、どういう工夫ができるか検討が必要であ

と思う。

【会長代理者】 SNSやパソコンをはじめとした IT の知識があるサポーターの方もいらっしゃる。そのようなサポーターの手助けがあつて、体操ボランティアさんが講師としてオンラインでレクチャーすることも考えられるのではないかな。話が少しそれるが、ボランティアセンターでは、コロナ禍ですぐ ZOOM の必要性を感じて、講習会で ZOOM を教えるボランティアさんを養成した。高齢者の中には、子どもに ZOOM や LINE をやってと言われたけど、どうやるかわからないという方が大勢いた。そのような方に手取り足取り講習した。もちろん何回来ても覚えられない人もいらっしゃる。ただ、同じような年齢の方が教えると、同じペースでお互いにできる。逆に大学生だと、何の躊躇もなく教えてくれる安心感もある。受講する方に応じて、講師の世代を合わせるのも大切だと感じた。

講習をつうじて習得した方々をみて、年齢を重ねても IT を使えるようになるほうが、これからの時代を生きていくためには楽しさが増えていくと実感した。

【会長】 感染症対策をしつつボランティアの方々が持っているノウハウをどのように生かすか、受け入れ施設の皆様が一生懸命模索されていることがわかった。

お話を伺う中で、ただ家でやるよりは、地域の皆さんと一緒にしゃべりながら活動をしたいというサポーターが多いと感じた。

横浜市のボランティア事例であるが、子ども用にぬいぐるみを作ったり、壊れたぬいぐるみを子どもが持ってきて、それを直してあげる活動をしている。おもちゃの修理工場のぬいぐるみ版としてボランティア活動をしていた。そのような活動もやはり一緒にしゃべりながらやるのが楽しそうであった。修理したぬいぐるみを返すとまた子供が喜んでくれる。このような活動はとてもよいと感じた。

もう一つは、ボランティア活動への感謝の集いもとても大事だと考えている。イギリスでは「チャンピオン」という言葉をよく使われている。日本だと、「チャンピオン」は「勝った!」という場面で使われるが、イギリスでは「擁護者」という意味であり、勤続 20 年の人はイギリス王室のお庭に呼んでもらえ表彰されるといった事例がある。そこではちょっとしたお茶がもらえるが、活動者からすればとても嬉しい体験となっている。武蔵野市であれば赤星邸などの珍しいところに見学ができるといった、特典を設けることができれば、「ああ、頑張ってよかったな」という感覚を生むことができるのではないかな。このような活動を継続してもらう工夫はすごく重要だと思う。

恐らく今後も課題としてあがるだろうが、活動ができていない人々を今後どうつなぎとめ

るかという点がとても困難である。武蔵野市以外の事例で様々な取り組みをされていることをぜひ皆さんと情報共有できればと思っている。やる気があり、施設に問い合わせをしても、「今は活動がない」と回答であれば、サポーターのモチベーションも継続しないと思うので、我々はどうつながり続けていくか、場合によっては、他の施設の活動を提案するといった対応が必要であると思う。

【事務区局】 ボランティア活動の対価としてポイントが付与されるというところがモチベーションになる人はもちろんいるが、ポイントがつくというより、その活動自体で地域との繋がりや、何かを返すというボランティアの本来的な活動の魅力がモチベーションに繋がる人もいると認識している。

サポーターの方と接していて、サポーターがどういうところにやりがい感じ、活動をしているのか受け入れ施設の方に伺いたい。

【委員】 ポイントが欲しくてという方ももちろんいるが、どちらかという、元々ボランティア活動をしていて、この制度ができたからポイントをつけてもらっているといった方が多いように感じる。

ボランティア活動の何が魅力かと言えば、来ればみんな顔見知りが増えるので、町を歩いているだけでも、「あつ、〇〇さん」と声をかけることできる。そのような地域との繋がりができることが何よりも嬉しいといった声が多い。

それは受け入れをしている私自身も同様であり、活動を提供している福祉の会が高齢者の集いを一番楽しんでいるという感覚もある。地域の高齢者と顔見知りも増え、声をかける。それは本当に一言、二言でいいが、「どこへ行くの?」、「買い物です」、「じゃ、またいついつあるから来てくださいね」といった繋がりが増えることで喜びを感じることができ。そのため施設の担当者や参加者共に声掛けが大切だと伝えている。

【会長】 「何でポイントをつけるか」というと、「こういう制度があるよ」と1つのきっかけになるといことが狙いであった。ポイントの実績が貯まっていくことがモチベーションになることも考えられる。1回目行くのはいいが、2回目、3回目と行き続けるのは大変なので、スタンプを押してもらうことによって、活動実績が見えるようになっていくところもいいことだと思う。

またこのような制度がなくても、ボランティア活動をしてくれる方々はありがたいが、そうではない方々にボランティア活動を知ってもらうきっかけになることが重要であると

考えている。

ただ、冒頭でもあったが現場の感覚としては、可能であれば年齢や制度の登録の有無に関わらず、参加いただいているボランティアさんを同じように扱いたいという感覚が芽生えることは当然である。そのため、制度の対象を広げる等検討が必要である。

【会長代理者】 民生委員さんの活動は、無償のボランティアだと思うが、ポイントをつけるボランティア活動とポイントをつけないボランティア活動で何か意見はあるか。

【委員】 「私はもらってないのにあの人はもらっている」みたいなのは、うちの地域ではあまり感じない。

最近の事例で、「くまのこひろば」という子育ての支援事業がある。そこで子どもたちが歌を歌うときに、ピアノの伴奏者が必要であった。その際に、地域で稽古等をしていたが、コロナ禍で活動が無くなり、鬱になってしまった方がいた。偶然その方と知り合いだったため、ボランティア活動をしないかお声がけしたところ、快く引き受けてくださった。現在は月に1回、1日に30分程度ピアノを弾いてくださっている。

その活動がその方の励みになり、症状が軽くなり、医者に「よかったね」と言われるほど回復した。その方はポイントをつけてないが、この制度の紹介をしたいと思っている。

また災害時の要援護者対策の活動でも、支援者になってくださっている方の中には、ポイントに関係なくボランティアでお手伝いしてくださる方が多いと思う。地域社協などの地域の活動にもこれから参加したいと言ってくださる方が大勢いて、こういう方は、ポイントはあまり関係なく皆さん活動していると思う。

【会長代理者】 特に前段の気分がちょっと落ち込んだ方にとっては、ボランティア活動がよいきっかけとなったことは素晴らしいと思った。活動に行けばポイントがもらえ、「ああ、こうやって外に出られたな」という自分の記録みたいにもなるし、より活動を継続していただくためにもお勧めするのは個人的にすごくよいと思った。

【委員】 最近、87～88歳の地域の方で、「ポイント制度があるから、登録して手帳を持ってくればポイントが付きますよ」と言ったら、月2回来てくれるようになって、すごく楽しいと言っている。そこでいろいろな人と知り合えるから楽しいし、ポイントがつくから、貯めたポイントで図書カードと交換して、孫にあげると嬉しそうに言っている。すごく喜んで来てくれて、地域福祉の会にも関わってくれたので、それはよかったかなと思っている。

【会長】 サポーターの活動のきっかけはいろいろあると思うが、もともと制度設計の

段階で重要だったのは、介護予防という視点は、単に体操するといったことではなく、社会的なつながりを維持することで、孤独感を緩和することにある。制度をおすすめした方が地域に馴染んで、活動を継続している今伺ったような事例が増えることを期待している。

赤十字奉仕団での活動を通じての意見を伺いたい。

【委員】 お年寄りのフレイルは課題のひとつであると思っている。コロナだからといって、家にひきこもって話し相手はテレビの画面だけで笑うこともないし、喋ることもないと、だんだん食欲はなくなるし、体力は落ちてしまう。そのようなフレイル問題もあるので、人との接触は大切だと思っている。

ワクチンを打っても陽性になるから、高齢者の方にしてみれば、コロナというのはまだ脅威があるのかなと思う。

高齢者のいるご家族も、ワクチンを打ったから感染しないというわけではないという恐怖がある。これがもっと緩和されて、もっと気軽に人と接触できて、ボランティア活動ができればいいと思う。

88歳の母は、手縫いで雑巾を縫うのが趣味で、人が来ると10枚差し上げたりしている。みんな喜ぶから、家で時間があるときは、たくさん人にあげるために縫っていて、生きる楽しみの一つになっている。そのため、そういう励みというのは皆さんにとって絶対大切だなと思う。

1人でひきこもっているよりは、皆さんと接してパワーを貰うというのは絶対大切だと思うので、私もシニア支え合いのボランティアをしなければいけないと痛切に思った。

【会長】 今のお話を伺って、ただボランティアをしていただくというよりは、お互いに関わり合いをつくることがむしろ大事だと感じた

### （３）令和５年度事業計画

事務局から資料６の説明があった。

【委員】 ポイントを持っている利用者さんからの意見ですが、こんなに立派なポイント手帳を毎年もったいないと。コロナ禍でポイントもあまり押してないのに、もう新しいのが来て、手帳にこんなにお金をかけて、これはもったいないよねとの意見があった。もっと手帳作成の経費を落としてもいいのではないか。

【会長】 横浜市は電子ポイント化したので、もっとお金がかかっている。横浜市はポ

イント制度の登録者が2万人を超えているので、電子化したほうが早い。ただ、規模の小さい自治体は、紙ベースのポイント手帳がほとんどである。

例えばパスポートのように手帳のスペースが足りなくなったら追加をするといった方法も考えられる。

ただ、協力施設をはじめ情報が毎回かなりアップデートされているため、毎年更新しているといった背景もある。そのあたりも含めてどういう形がいいのか、検討が必要。一年間では手帳のポイントが貯まらない方が多いか事務局に確認したい。

【事務局】 基本的にはコロナの影響でポイントが少ない方が多いが、中には 50 ポイント満杯で手帳を持ってこられて、欄外にスタンプを押されている方もいる。

【会長】 稀ですが 200 日活動されている方もいると伺ったこともある。

また、ポイント手帳を持っていくのが面倒くさいからといって施設に預けているというのが実態としてはよくある話であるが、そのような細かい点は問題がないように運用していただければよい。ただ、ポイント手帳を毎回更新するべきか否かは検討が必要である。

【会長代理者】 話が逸れるがオンラインを活用するボランティアは、ボランティアをする側はよくても、受け入れ施設側がITに弱い場合、準備の負担が大きくなるのは問題であると思う。やはりボランティアはウィンウィンのものでないとよくないと思う。オンラインをするためのツールが非常に難しいというのは、受け入れ施設の方々ご意見を伺って感じていたところなので、令和5年度の事業計画案にあるオンラインを入れるためのさらなる検討と記載があるように、スキルを持っているボランティアさんをきちんと有効に活動いただくことが重要であると感じた。

【会長】 オンラインでのボランティア活動をする上で実践している工夫があれば、今後ぜひ各施設にも共有いただきたい。交流会でパネルはその後どのように活用しているのか。

【事務局】 ボランティアセンター武蔵野に保管しているが、市役所のロビー等での再展示を検討している

交流会のため作成したパネルも、周知・広報の1つのツールとして使用していきたい。

【会長】 コロナの影響が残る状況でも、どのような活動ができるのかと知っていただくこと自体が、年齢に関係なく、とても重要だと思う。せっかくパネルを作ったので、倉庫にしまっておいて活用しないのはもったいない。ぜひ様々な場所で再利用いただけたらと思う。

【委員】 施設・団体で行ったことを、何らかの方法で施設に共有して、「あそこはこんなことをやっている。じゃ、うちも頑張ってみよう」といったような施設間での情報共有が必要だと思う。

【会長】 ニュースレター内の記事をつくるのもボランティアさんにやってもらうのも検討したらどうでしょうか。そういう活動も場合によってはボランティア活動に入れていただいてもいいと思う。

【事務局】 実施しているボランティアの好事例を横展開させるというのは1個の課題である。

交流会の参加者で1人の女性の方は、印象的だったのが、この3年間、ずっとボランティアをやりたかったが、行動自粛もあってできず、家族からも外に出ていくことに対する暗黙のプレッシャーがあり、「こんな中、出ていくの？」と言われていたとのことであった。そのような中、非接触型の活動を取り入れられた施設の情報を「ニュースレター」をもらって知り、ボランティア活動をすることが大義名分ではないが、非接触型の活動ということもあり、家族にも説明がついて家から出て活動ができたというご意見をいただいた。

我々はより高齢者のかたが活動しやすい環境を考えていく必要があると思う。

【会長】 サポーターだけでなく家族や周りの人にとっても、なるほどと思えるかどうかというのはすごく重要なポイントである。

【会長代理者】 この制度は介護保険の予算を使って、介護予防と健康の延伸を目的にしているというのは、皆さん理解されていると思う。しかし、今後はサポーターが、支援される側になることも見据えていかななくてはならない。そのような中で、今後このシニア支え合いポイントを使っているサポーターを、市の介護保険制度の包括的支援にどのように繋げていくと考えているか。

【会長】 それはすごく大事なポイントであると思う。気づけば自分が要介護者になってしまうといった懸念を持っている人は多いと思うが、こういう制度は、いろいろな福祉関係に繋がっている。地域と関わりがないと何もできない状況のため、ボランティア活動のため地域にでていくことが重要であると思う。定期的に来てみると、周りの人も「ちょっと変だな」と気づける。それはもしかしたら早めにフレイル対策をしたほうがいいかもしれないとか、もう少し専門的なところに早めに繋がったほうがいいとか、異変に対して早期発見のきっかけになる。また、要介護者になってもボランティアはできるというのも大事なポイントである。難しいことはできないが、傾聴ボランティアをはじめとした簡単な

活動はできると思う。この制度を通じて地域に顔をだしてもらうことが、サポーター自身への包括的支援に繋がると考えている。

また、日本の介護保険は種類もすごく多いですし、複雑である。個人で介護保険の仕組み理解することは困難であるが、このような制度を通じて施設の人と定期的に関わりがあれば、本人が認識していない制度に結びつけることができる。特に受け入れ施設は専門の方々なので、サポーターの異変に対して適切な介入が可能でしょうし、そのような施設でなかったとしても、少し異変に気づけば、福祉関係の窓口に繋がるといったことが期待できる。しかし、一番重要なポイントは、繋がったから終わりではなくて、繋げたあとも相談してくださいといった関係を継続して築いていくことが最も重要である。

【会長代理者】 仮に難しいことができなくても、ポイントを貯めて来てくださることによって、周囲もその人の様子を気にするし、その人も元気になっていることが理想であり、今会長がおっしゃったように、その方と関係が継続していくことが重要あると思った。

【会長】 しっかりとした活動を必ずしてくださいということではなく、まず来てくれることが一番の価値である。

行きたいけど行く場所がないというのは辛いことであるので、ほかに何かないか、可能であったら施設間や事務局で都度情報提供していくと等の工夫も大切である。

【委員】 活動の経験談として複数の施設に登録したが、施設側からの活動の依頼日が重複することが過去にあった。その際に、一方の施設は断りを入れたのだが、それが大変申し訳なく感じたことがある。

【会長】 そのようなサポーターのケアが大切だと思う。迷惑がかかってしまうと考えると気が引けてしまうことがある。しかし、本当は迷惑ではないということがうまくサポーターに伝える必要がる。ぜひそこは少しずつそのようなサポーターの不安を解消できればいいと思う。

#### **4 その他**

来年度の日程につきましては、また改めて会長ともご相談の上、ご連絡申し上げたいと思う。

#### **5 閉会**