

令和6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7年3月28日（金）午前10時から午前11時58分まで

■場所：武蔵野市役所西棟8階811会議室

■出席者：渡邊大輔（会長）、酒井陽子（会長職務代理者）、飯田圭子、大谷壽子、
川鍋和代、村田学、大久保実、木香二郎

午前10時 開会

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）当協議会の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5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】 事務局より、令和6年度今年度のシニア支え合いポイント制度の事業の実績報告と、交流会の状況についてのご報告がありました。

まず、今のご報告につきまして、ご質問やコメント等何かございますでしょうか。確認とかわからないことでも構いません。どうぞお願いいたします。

【委員】 資料5の1ページ目の「お父さんお帰りのパーティー、おとばサロン」とはどんなものでしょうか。

【会長代理者】 退職したお父さんを何とか地域に引っ張り出せないかということで、「お父さん、長らくお仕事お疲れさまでした。お帰りのパーティー」というコンセプトで、25～26年前に立ち上がって、市民が自発的に始めた活動です。ボランティアセンターがずっと事業として継続しているものです。

【会長】 このような事業周知をする際に、男性なのか女性なのかによって、どこでリーチするかが結構違っていますので、こういった「おとばサロン」のようなところでも、男性をターゲットとして、事業周知していることはすごく重要なポイントなのかなと思っています。

【委員】 資料5の「ポイント付与の対象となった主な活動」のところで、テンミリオンハウスにプログラム講師、調理補助とかいろいろあります。しかし参加人数や実施日数が多いところの具体的な活動が、これだとちょっと読み取れない部分がある。0名のところはいいですけども、人数が多いところに関して、その理由を説明をしていただければと思います。

【事務局】 特に多い受け入れ施設さんは、親の家さん、吉祥寺ナーシングホームさん、きんもくせいさんかと思っています。

親の家さんでは、もともとボランティアさんがとても活発でいらっしゃって、主にボランティアを受け入れる環境が事前に整備されていました。施設の周りのお庭の草むしりとか、畑にジャガイモを植えて、ジャガイモを掘る等が主な活動です。あとはコロナが大分落ちついてきたので、デイサービスの利用者の方に配茶をする。あとは体操をするときに、ボランティアさんが椅子を準備したり、椅子を下げたり、そういったプログラムの補助をしていると聞いています。

テンミリオンハウスのきんもくせいさんは、様々なプログラムをされています。資料8を見ていただきますと、28番の「テンミリオンハウスきんもくせい」がございします。調理のほか、例えばパソコンを教える講師の活動や、体操するときの補助等があります。いろいろなプログラムを開催していますので、プログラムの講師としてご活躍されている方にポイントを付与されるのと同時に、プログラムの補助のボランティアさんにポイント付

与をしています。

【事務局】 せっかく施設側からご参加いただいている委員もいらっしゃるのです、もしよろしければ一言ずつお願いします。

【委員】 やはり今お話があったように、当施設ではプログラムの主催というか共催、お手伝いが、ボランティアさんとしてもかなり人気の高いところかなと思っています。コロナの間はちょっとそれを控えていただいております、昨年度からデイサービスにのみ入っていただくようになりました。今年度からは、養護老人ホームが併設されていますので、養護老人ホームにも入っていただいて、いよいよ来年度5月からは特養にも入っていただくということです。少しずつ拡大をしているので、予告をさせていただいて、来年は特養もオーケーですよという形でお話をさせていただいているので、待ってくださっている方々がいらっしゃるという状態です。

プログラムは、一緒にカラオケも時々します。コロナの感染者が出てしまうと、しばらく中止にはさせていただくのですが、カラオケなどは、やはりボランティアさんみずからマイクをとる方もいらっしゃると思いますので、一緒に楽しめるというところもあります。

また写真ボランティアさんが、いろいろなところに行って、写真を撮ってきてくださったものを、パネル化して飾らせてくださっています。入所者の方たちはとても遠いところまでは行けないわけです。それらの遠方の景色ですとか、昭和時代の吉祥寺駅周辺等の一昔前の武蔵野市の街並みの写真などが貼ってあったりすると、入所者はとても喜ばれます。回想法まではいかないのかもしれないんですけれども、昔の時代を思い出してくださる方もいらっしゃるのです、とても効果的というか、いいボランティア活動だなと思って感謝しております。

【委員】 先ほどのお話の中で、コロナ禍でやはりボランティアさんが入るのはなかなか難しかったというお話があったのですが、桜堤ケアハウスとしましては、逆にそれが追い風になった。募集をかけたところ、多分来ないのだろうなと思ったら、逆に大勢の応募の方がいらっしゃった。

理由を聞きましたら、「ほかの施設さんで募集を休止していて、どこも受け入れてもらえないんだよ。できるだけやりたいんだけど、こちらの施設のほうでボランティアを募集しているけど、大丈夫なの？」と。当施設では感染症対策として、マスクと手指消毒と換気を行いボランティアさんの受け入れをしていました。その当時は傾聴ボランティア

さんとして、4名の方が一気に入られたと記憶しています。現在3名の方が継続されているところです。

あと、入所者さんが俳句をやりたいということで、私どもは新たに俳句の会をやっています。こちらではお子さんの学習教室のお部屋を市へ無料貸し出しをさせていただいている関係で、そこに学校の先生のOBがいらっしゃって、自分だったら俳句もできるよということで、その方が俳句の講師ボランティアという形で入っていただいております。私も2回ほど参加しましたがけれども、俳句ってこんなに素晴らしいのだな、こういう意図でつくられているのだなということで、とても勉強になりました。今うちでは俳句の会が入所者さんには人気があります。

また男性の方には麻雀が人気です。ケアハウスも入所者が心身ともに機能が低下しておりますして、手がなかなかうまく動かない、頭の認知力がないということで、麻雀する方が実は少なくなっております。そうすると、麻雀は4人でやるものですから、1人欠けると、できないということで、募集をしたら、この制度には当てはまりませんが、何と40代の若い男性の方が来てくれた。あと、私どもの隣に学生寮がございますので、学生さんに来ていただいて、何とか4人でやってうまく回しているところです。麻雀も男性には人気があるということでございます。

今うちでは近々の募集をかけているのは習字です。習字をやりたいという入所者さんが何名かいらっしゃいます。かといって習字の先生となるボランティアさんがいらっしゃらないので、もし習字をやってもいいなというボランティアさんがいたら、ぜひ皆様からご紹介いただければと思っております。

以上でございます。

【会長】 もしよろしければ、委員のなかに月見路の方もいらっしゃるので、取り組みで何かございましたら、少しご紹介いただければと思います。

【委員】 テンミリオンハウス月見路についてです。

テンミリオンハウス月見路では講師ボランティアがほとんどです。1回1時間半ぐらいの講座を、午後の時間帯に、週に3～4回はやっております。書道ですとか、俳句ですとか、絵手紙ですとか、そういう技術ある方をお願いしているケースが多いです。以前は麻雀もやっていたのですがけれども、コロナを機にやめまして、麻雀は今ではやっていません。シニア支え合いポイントを使っているのは囲碁の方が多いです。全員がシニア支え合いポイントを使っているわけではなくて、ご本人が希望されれば使っていただくという形で行

っております。

今シニア支え合いポイントについて、テンミリオンハウス月見路で話題になっていることは、やはり時給がどんどん上がっていきまして、人件費が足りなくなってくるので、何とかしてボランティアさんにもうちょっと手伝っていただきながら、その作業とか業務内容のお手伝いをお願いできないかとは思っているのですけれども、30分以上とか、時間の枠をやらないと、ポイントがつけられないということに悩んでいます。

例えば施設の利用者さんで、ちょっと早く来たから手伝えるよという人がいるのですけれども、10分とか、15分とか、そういう短い時間のお手伝いになってしまいますし、まとまった時間でやるというのはちょっと負担が大きい。体力的にもそこまではやれないけれども、ちょっとしたお手伝いならできるよというものはあるのですけれども、それではシニア支え合いポイントには該当しないよねということで、どのように利用者さんにそのような業務をお願いしていこうか悩んでいるところです。その点で、もうちょっと制度が使いやすくなるといいなと正直思っているところです。

【会長】 委員から素晴らしい問題提起をいただきました。こちらは後でまたぜひ考えたいと思います。

今回はせっかく現場で活躍されていらっしゃるボランティアの方もいらしていますので、今どんなことをやっているのかとか、どんな感じだったのかということを、率直なご感想でも構いませんし、紹介でも構いませんので、何かありましたらお願いいたします。

【委員】 私は制度を活用してまだ1年目のサポーターです。ボランティアをやるのに、最初は実はどんなボランティアをやりたいということもなかったです。さくらえんで麻雀とか将棋とか囲碁とかの手伝い、やりたい人の相手をしています。

デイケアサービスですが、毎回20人くらいの方が集まっており、当初は自分がやるのは想定していませんでしたが、利用者の声を聞き試行錯誤で皆さんと一緒に演歌をはじめてみました。1回40分くらいで13曲から14曲やるのですが、来年度も継続していこうと思っています。

最初は戸惑っていたのですが、今は皆さんと友達みたいになっている感じで、行くと、「待っていたよ」とか、いろいろ合いの手を入れてくれるので、こちらもやりがいがあります。私の経緯は特殊な感じかもしれませんが、毎週1度は出かける用事ができたところです。

私自身は会社もまだやっていますが、基本的には家にいることが多くなって、女房から

「きょうはどこへ行くの？」と催促されるような状況なので、私としてもボランティアをスケジュールの中に組み込むことで楽しんでいるというような状況です。

【委員】 施設というと大体高齢者施設が多いのですが、福祉の会とか地域社協では、幼児のお母さんたちが集まるような子育て支援のところも、1つ活動の場としてあると思います。

たまたま私は民生委員をしておりますが、地域の方で、コロナ禍で鬱になられた方がおられた。ピアノの伴奏ができる方を探していたので、その方に紹介したところ、そこに参加されて精神的に自分で前向きになれたということで、シニア支え合いポイントの活動に行ったことで非常に健康的になられた。そういう事例もあつたりするので、この制度はご紹介する価値があるのだなと思っています。

資料8を見ていただくと、吉西福祉の会でも、子育て部会の「ひろばひよこ」というのがありますし、境南の地域社協でも、子育て支援で「くまのこひろば」というのをやっていたりします。小学校でも、総合の時間があつたりします。そこに地域の方にもご参加いただきたいということで、境南では、先生方からの要請があると、境南小学校の授業にお手伝いに行くとか、そんな感じで参加して、子どもたちと交流をしています。学校のコーディネーターさんを通して、地域福祉の会に要請があつて、それによって地域の福祉団体の人たちが関りを持てる。そのような流れが1つできました。今後はこのような繋がりにより、活動の幅がもっと広がっていくのではないかと思います。

また、同じ地域福祉の会、それから地域社協では、市の災害時の要援護者の対策事業を請け負っています。ボランティアとして協力いただいている支援者の方が、シニア支え合いポイント制度に登録されていると、ポイントも貯めることができます。まだ協力団体になっていない地域社協もあると思うが、このような事業間の相乗効果を周知すれば、協力団体も増えるし、各地域社協の協力者も増えると思いました。

あとは、やはり先ほどお話の中にあつたように、今は「退職しました」といっても、皆さん本当に75歳ぐらいまで仕事していらっしゃいます。そこで急に「じゃ、何かボランティアを」というのはすごく難しいことだなというのは感じています。

うちの主人も退職してすぐに市の配食サービスに手を挙げて、やっていたのですけれども、今回その配食サービスがなくなりますよね。6月からサービス自体がなくなる・改めて何か探してやるというのもすごく難しいなと思って、今何を勧めていいかなとちょっと考えたりしているところです。

【会長】 皆様ありがとうございました。今、各事業者さんは、本当にいろいろな工夫をしながら、こういったことができるのかなとか、こういったボランティアはどうなのかということを、それぞれやっていたらいいと思います。

また、先ほどの委員の話もすごくおもしろくて、初めは例えば将棋とか麻雀が自分のできるものだと思っていたのですけれども、行ってみると、それではなくて違う活動で力になれるかもしれない。サポーターと受け入れた施設の皆さん、さらに言うと利用者様の方から、「あっ、これがいいじゃん」というふうと一緒に考えていける。一緒に考えて、自分がやれることを見つけていくことがすごく重要ですね。そういった取り組みが柔軟にできているところがすごく重要なのかなと思ったところです。

今、事業実績報告の確認と皆さんの今年度の活動について伺ったわけですが、そのほかに、もし皆さんから、事業実績のあり方等について、もう少しここは聞いておきたいとか、知っておきたいことがございますでしょうか。

【委員】 例えば私は大野田福祉の会からも来ておりますが、大野田福祉の会は、まだこの活動に参加していません。「よく勉強してきてね」と言われて来ております。

今お話がありましたように、福祉の会での取り組みをいろいろ聞かせていただきましたけれども、例えば災害時要支援者対策事業というのはどの地域社協でもやっていると思うのですが、それにもかかわらず、西久保福祉の会は、シニア支え合いポイント制度の活動実績がゼロとなっています。このような差異がでるのは、やり方の部分なのか。手続で誰が判子を押すのかみたいな難しさなのか。そのあたりに課題が隠れているのかなと思います。

大野田福祉の会としても何かお手伝いできればと思うのですけれども、やはり皆さんいろいろな活動に参加されている方が多くて、これにじっくり取り組むことがなかなかできない中で、ほかの地域社協が活動の中で、今感じている課題とかあれば、教えていただければと思います。

【事務局】 我々はこの制度をいかに周知していくか、または協力関係団体のほうもどうつなげて広げていくかというのを課題として持っております。周知のところでも触れましたが、テンミリオンハウスさんや地域社協さんの横展開を期待してまして、そういう形で、ボランティアセンター武蔵野の方から出張説明を実施しているところです。

ボランティアの活動として、シニア支え合いポイント制度の外でいろいろ活動されている方は幅広くいらっしゃいます。その中で、シニア支え合いポイント制度にあてはめて、

その方が同じボランティアをしていたとしても、ポイントを貯めたいと思っていただければ、この制度を活用していただければいいなと思っています。また、それが最終的な目的として、健康寿命の延伸や担い手の各掘り起こしにつながっていけばと思います。

また、シニア支え合いポイントの活動としてはやらないけれども、地域社協として、災害時の訓練には、防災面の協力として意識して参加していますという方もいらっしゃるのです。各地域社協にただただ広げたいというわけでもなくて、実態に合わせてシニア支え合いポイントを活用していただきたいと思っています。シニア支え合いポイントをつけることができるので災害時要援護者事業に協力してくださいと見せ方にするのか、それとも、これは地域の大切な1つの防災訓練なのでシニア支え合いポイント制度は結びつけないのか、それは地域によっていろいろな考え方があるのかなと思います。

事務局としては、やはりこの制度を活用していただいて、より使われる方を巻き込んでいきたいので、既にやられている方の地域社協の横展開ですね。本日は社協さんもいらっしゃるのです。地域社協で参加して、このような活動に対してこういうポイントのつけ方をしているよという横展開をして賛同してくれるところがあれば、自分の地域社協でもやってみようという形で使ってもらえればいいかなと思っています。

特に大野田福祉の会さんは、災害時要援護者事業の訓練も熱心にやられていて、朝のあいさつ運動とか、いろいろな活動をされていますよね。ああいうのもうまく1時間程度の活動として、この制度に当てはめることも検討いただければと事務局としては考えています。

【会長】 恐らくここで1つ難しいのは、例えば災害時要援護者支援制度であっても、65歳以上の方だけがやっていれば、それで構わないのですけれども、例えば50代の方も一緒にやっていて、65歳以上の方はポイントがつくけど、50代はポイントがつかないのは何なのかなというのは、私はいろいろな自治体でこの制度を見てきましたが、どこでも必ず言われることです。

特別養護老人ホームでもどこでも、いろいろなところで同じようにやっているけど、特に世代を超えてボランティアさんが関わっているときに、これは介護保険の制度でやっているために、財源が介護保険なので、どうしても65歳で切らざるを得なくなってくる。そういうときに、同じボランティアをしているのに、年齢によってポイント付与の差があるのはどうかと考える方もいる。

なので、このあたりは多分、会として自分たちがやっている活動をどう位置づけるか

というある種のポリシーみたいなものかなと思います。利用者さんの中とかボランティアさんの中で、無駄な分断を生むのは一番もったいないことですので、それが起きないようにしつつ、こういった活用をするのがいいよねというように意見のすり合わせは、会ごとで悩まれていると思うのです。そのような悩みを丁寧に聴取し、こんなふうに行っているというのを、むしろマネジメントする側にとって、説明の仕方の工夫みたいなものを共有できると、各団体の運営がしやすくなると思います。このあたりは結構難しい問題がたくさんあります。

何かあれば、ぜひお願いします。

【会長代理者】 今お話を伺いながら、まず、シニア支え合いポイントは、要綱の一番上にある「高齢者の介護予防及び健康寿命の延伸」というのが最大の目的なわけです。私も地域活動をしていて、コミセンもそうだし、地域福祉の会もそうですけれども、やはり地域活動の担い手がなかなかいない。そういう地域活動をする人が減っているという実態も、自分でも実感しているのですけれども、それとシニア支え合いポイントは目的が全く違うので、そのあたりをきちんと認識した上で参加していただく。そこを団体側がきちんと認識する必要があるなと感じたところです。

もう一方で、活動の実績が全くないところがいくつかある。その理由を考えているとニュースレターの中で、「こういう活動を募集しています」というのがあります。

今すごく際立ったのが、例えばさくらえんさんのところは「やってみたいこと、できることをご相談ください」という書きぶりでしたし、元々募集していたボランティア活動は頭打ちだから、ほかに何かできることがあると言われて、自分でこれができるようになった。私はこの流れが本当に理想だと思うのです。やはりご高齢になって自分が元気で、地域で健康寿命を延ばそうというときに、自分のしたいこと、楽しいこと、やってみたいことで参加できるというのは、心身ともに一番重要だと思うのです。

けれども、来ていただきたい募集内容に、「車両の清掃」とか「食器洗い」とかある。下膳と食器洗いは全く違うわけです。皆さんが召し上がったものを、「もうよろしいですか。もう少し召し上がりますか」と言って、ご高齢の方とお話ししながら食器を下げるのと、その下げられたものを厨房で洗うのでは全く違う。私は今ここに「車両の清掃」とか「食器洗い」を出しているところは、まさに時給をつけて、きちんと仕事としてやっていただくものなので、シニア支え合いポイント制度のものとは一線を画すと思います。

戻りますが、やはりいま一度「高齢者の介護予防及び健康寿命の延伸」、楽しく生き生

き暮らしていけるための活動というところに立ち戻ってもらうことを、今皆さんのご意見を聞きながら、資料も見ながら改めて感じたところです。

【会長】 マッチングをどうしていくのか。これは特に小さな事業者さんであればあるほど、ボランティアの専門の方を用意しているわけでは決していない中で、なかなか難しさがありますね。でも、例えば車を洗う1個とっても、車好きの人にとっては楽しいかもしれないわけです。

私が見てすごくよかったなと思うのは、車椅子の清浄とかをするボランティアです。特養とかにたくさんありますね。どうしても汚れてしまう。これは川崎でしたけれども、機械いじりが大好きな男性の高齢者がおられて、傾聴とかは苦手である。機械をいじるのが大好きな人にとって車の清掃のボランティアは楽しいかもしれない。これはまさにマッチングで、どういった人に何が合うのかということはすごく重要かもしれません。ボランティアさんにとっても、やりたくないことをやらされる。しかもお金ももらえない。これは最悪です。でも、やりたいこととか、あるいはちょっと興味があることをどう見つけるか。ただ、これはなかなか大変なことです。

それから、さっき話した世代を超えるボランティアが一緒にいるということもありますし、同じことをやっていて、ポイントの対象になっている、なっていないというのは、やはり持ちやすい違和感でもありますので、このあたりをどう整理するかというのは、今後の課題だと言えるかもしれません。

【会長代理者】 書きぶりですね。

【会長】 多分見せ方もすごく大事です。食器洗いも職人みたいな方もいるかもしれませんし、皆さんそれぞれ好き嫌いがありますので、確かに書きぶりは大事かもしれませんね。

【委員】 先日、社協さんの研修に参加させていただきましたが、今年のボランティアコーディネーター講習会はすごくよかったと思います。どこか違う自治体のボランティア受け入れ団体だったのですが、今おっしゃったように、私たちも書きぶりで、こちらの都合で「こういうのを求めています」と書いてしまいます。そうすると、ボランティアに来た人とのマッチングがなかなか難しい。

すごく魅力的でも、スタッフの気持ちと合うところまでなかなか持っていけなくて、やはり一步踏み出すところまでいかないという悩みが多いわけです。

でも、今回の研修では、「ボランティアをしたい人の得意なことをやってください」と

いう書き方をした団体さんが、すごくうまくいったという事例を知ることができました。例えば全然関係ないコマ回しとか、小学生も来てしまって、「僕、ベーゴマができるから、ベーゴマを教えてあげる」という感じで参加すると、利用者さんも一緒に活気づいて、雰囲気がすごくよくなりました。ボランティアの人もすごくたくさん来てくれましたよという報告があったのです。そういうものがあるのかなと、今お話を聞きながら、まさにマッチングですが、やはり施設側の都合でいろいろ言うのではなくて、どんなことでもやってみようみたいな受け入れ方も1つあるのかなと思いました。

先ほど言いました時間の長さとかもそうですし、あまり規定が多いと、なかなか難しいことになってしまうので、気軽に、しかもご高齢の方がシニア支え合いポイントでなさるとなると、遠くまで出かけていくのはなかなか難しいことなので、やはり近隣の施設とか場所で気軽にできると言ったら、何でもできるみたいな雰囲気のほうがいいのかな。施設が求めているピンポイントのこれに当てはまる人を探すのはなかなか難しいなというのは感じます。

【会長】 もちろん施設側には施設側のいろいろな理由もありますので、何でもかんでもというのは難しいところではありますが、ぜひそのあたり意識し、あるいはそれを支えられるような仕組みというのを、我々としても考えていければと思っております。

そのほかに、事業実績につきまして何かございますでしょうか。

【委員】 近隣でボランティアさんをやってくださる方々には、市民ではない方が多く含まれております。先ほどの同じことをやっても年齢によってポイントがつく、つかないのと同じで、うちは市境にありますので、練馬区の方が多く入ってくださっていますが、その方々には何にもつかないということになると、だんだん減っていつてしまうというか、いなくなってしまうたりするので、全く同じようにということは難しいかとは思いますが、何か特別枠のような形で今後考えていただければいいのかなとは思っております。

【会長】 それは非常に重要な問題提起でして、武蔵野市は小さい自治体ですし、三鷹であるとか、小金井であるとか、杉並であるとか、本当にどこも同じようなものだと思うのです。全く制度を入れていないと難しいのですけれども、制度の相乗りみたいなものができても、正直、全然おかしくはない話ですので、このあたりはぜひ来年度の事業計画で、これは研究段階のものかもしれませんが、考えられればと思います。そのことはぜひ次のところで議論できればと思います。

そのほか、実績報告で皆様何かございますでしょうか。大丈夫でしょうか。——ありがとうございます。

（３）令和７年度事業計画

事務局より資料６及び資料８について説明があった。

【会長】 まず、今のご報告への確認と、その上での要望とか、あるいはこういった提案とかを議論できればと思います。

【委員】 今ご説明のあった資料６の３番「協力施設・団体について」の中の「スタンプが小さく、日付が変えにくい」についてです。去年私もこちらの委員会で提案させていただいたのですが、これは改善の見込みはあるのでしょうか。

【事務局】 昨年もいただいており、また社協を通していろいろな団体からもいただいています。我々業務で使う同じような決裁の印鑑がありまして、いろいろな業者というか調べた中で、大きな改善はできないのですけれども、一番大きいのが、決裁判があった。皆さんからやはり使いづらい、見えづらいというご意見を一定数いただいていますので、例えば来年度の予算の中で、更新できるかは前向きに考えていくべきだなと思っています。ただ、なかなか特注するものではないので、大きく見やすくなるということにはならないかなというところもあるのですけれども、やれることを考えていきたいと思っています。

【委員】 これは日付とかを手で回すのが回しづらいというのですけれども、今お話しされたのはそういうタイプのものでしょうか。

【事務局】 回す作業は一緒だと思うのですけれども、円が少し大きいというか、押したスタンプの表示が大きい。去年、結局見づらいというご意見もいただいたと思ったので、その印を一番大きいものにするという改善ができるかなと思っています。まずは既存のもので調べ、より良いスタンプを見つけたいと思います。

【会長】 改善できる余地があれば、ぜひ頑張っていただければと思っています。

そのほか、皆様、何かございますでしょうか。

私からも１点、今の２行下の「毎月の協力施設受入実績のフィードバックがない。」というコメントがあります。これはもう少しだけ文脈がわかれば教えていただければと思います。こういったコメントとしてこれが出てきたのでしょうか。

【事務局】 こちらの「施設からの意見」の上の３つに関しましては、テンミリオンハ

ウスの運営団体代表者連絡会を行っておりまして、その中で出てきた意見になります。

今ご質問のありました「毎月の協力施設受入実績のフィードバックがない」というのは、事業実績で各施設のボランティアさんの受け入れ日数とか受け入れ人数、ポイントの付与数を先ほど一覧でご報告したかと思いますが、実はこれに関しまして、毎月施設から実績をいただいている状況がございます。それを施設側としては出してはいるけれども、ほかの施設がどれぐらい受け入れているのかというのを教えてほしいという趣旨だったかと思えます。

ただ、これに関しましては、今33施設あるのですけれども、33施設・団体がきっちり締切までに全部毎月出してくれている状況ではございませんので、それを毎月集計したものを皆様にフィードバックするというのは難しいかなと思っております。こちらの実績につきましても、大体年度末とか、上半期の段階で実績をまとめてご報告をするために、施設さんのほうに報告がないところには、こちらからお願いをして出している状況がございますので、今、皆様のお手元に上半期時点でニュースレターの発送等をしているかと思いますが、そのタイミングで例えば上半期と下半期の年間2回ぐらい集計したものを、施設のほうにはフィードバックできればいいかなとは考えております。

【会長】 わかりました。一言で言うと、報告しているけど、なしのつぶてなので、やっている甲斐が感じられないとか、そういうことがとても大きいのかなとも思うところですので、このあたり、事務負担を上げるような対応は、私は決して望ましくはないと思うのですが、事務負担をそんなに上げなくて、かつ、例えばオンラインで勝手に集計されていくとか、そういうことがもし可能であれば、いずれ考えていってもいいのかなと思います。

ただ、恐らくこの手の制度は、ありとあらゆる施策、介護保険などはその際たるものですが、事業者さんには報告をさんざん求めても、その結果がなかなか返ってこないというのは非常によくあることです。なので、そのあたりの大きい文脈の中でも、少しずつ改善の余地があれば、できるところから改善していけばいいのかなと思います。

もう一つ、恐らく事業者さんとしては、ただ統計を報告するだけではなくて、ちょっと情報が欲しいみたいなことはあるかもしれませんので、その情報の出し方というのは、例えばメーリングリストで流すだけでもいいので、こんなことがありましたよというのを、コストが安い感じで、簡単に速報的に出すタイミングというのは考えていただいてもいいかもしれません。

そのほか、事業計画につきまして、ご質問とか、この点はもう少し計画に盛り込んでほしいということはございますでしょうか。

【委員】 「協力施設・団体について」で「施設からの意見」として、「新規のサポーターがアポなしで協力施設に（活動をするために）来るケースがあり、困っている。」のところですが、サポーターと施設のコンタクトはどのようにとっているのですか。

【会長】 事務局から、例えば説明会のときに、サポーターにはこういうのがありますよ、ここにありますよというときに、どのように指導しているかとかの具体的なパターンがあるのか、もしよろしければ教えていただければと思います。

【事務局】 まず、説明会ですが、市と、ほとんど中心になるのはボラセンさんのほうでやっていまして、1回に5名程度の方がいらっしゃいます。そのときは、今後ボランティア活動でポイントをためていくという制度の概要と、どういう施設でどういう活動がありますというところを周知しております。

登録はしても、電話をされないという方も実際にいて、結構課題認識がありますので、まずは自分のお家のお近くのところに電話をしてみてくださいという案内をしています。その中で、やれる活動、したい活動があれば、聞き取って、そこに参加をしてもらえんという案内をしています。

【会長】 新規のボランティアの方々がコンタクトをとるときは、どういうパターンが多いですか。実際に来ちゃうこととか、電話とか、いろいろあると思いますが、もし何かあれば、教えていただけるとありがたいです。

【委員】 私どものほうは、コンタクトはやはり電話です。あと、地域の方からの紹介という形でいらっしゃる場合が最近多いです。

【委員】 うちも同じくほとんど電話だと思います。あと、こういうボランティアさんが、こういうことをやりたいと思っていらっしゃるんですけどということで、ボランティアセンターさんから直接コーディネーターが電話をいただくこともあるようです。

【会長】 ちなみに、本日参加されているサポーターの委員は、一番初めのコンタクトはどうやってとられましたか。

【委員】 私は、まず、先ほど言いましたように、囲碁とか将棋とかができるので、その活動がある施設を選んだのですが、その中で、さくらえんを選んだのは、近くだと、「すぐ帰ってきちゃうのね」みたいに女房に言われるので、できるだけ遠いところということでさくらえんを選んだ。

【会長】 ちなみに、一番初めは、さくらえんには電話をしてからということですか。

【委員】 いえ、ボランティアセンターさんにその旨をお伝えしたら、さくらえんと連絡をとってくれた。

【会長】 先ほどの委員からのご質問で、電話というのが1つですが、お願いをすると紹介をいただくとか、そういうことも可能ですし、あと、地域の方々の紹介というのもあります。

基本、私は日常、学生と会っていますが、学生は電話が嫌いなんです。でも、話を聞くと、高齢者の方々も、知らないところに電話をするのが嫌だという人は実はたくさんいらっしゃいます。電話という1つのハードルをどう考えるか。受け入れ側のほうも、ではメールでと言われると、それが結構大変だということもありますので、その辺は考えなければいけないのですが、コンタクトのあり方について少し考えるところはあってもいいですし、実はボラセンにお願いすると、コンタクトの仲介をしてもらえるということは、少し安心材料として提供していくのがよいかもしれないです。

【事務局】 この文面からいくと、多分、新規サポーターで登録された方が勝手にこの施設に伺って、「何かやることはないのか」ということが発生したのかなと思いますので、これを受けた対策としては、会長のおっしゃられるとおり、まずは、説明会で最初に、どこに行きますというアポをちゃんととってくださいというのは言っているのですが、そこを徹底します。

それと、おっしゃるとおり電話のハードルはやはり高いので、実は昨年地域支援課のほうでも地域福祉の計画をつくったのですが、その中でも、説明会の手間が嫌だという人もいますので、登録説明会をなくして、いきなり行って、そこで簡単に説明して活動に入れることも考えたほうがいいのかというのを一方で話をいただいているのです。説明会の中で徹底するのと、ボラセンにまず連絡をもらってもいいですよというような周知を加えて、丁寧に案内していきたいなと思います。

その中で、ハードルを下げていきなり活動に行かせないようにしている1つの点としては、やはり活動の内容とボランティアさんがやりたいことのマッチングというのは課題だと思いますので、「思っていたのと全然違うよ」、「もうやらない」とならないようにする。それは避けたいので、説明会へ来ていただくことで、そういうところのミスマッチも無くしていく。そのようなところも説明していますので、説明会でまず登録していただいて、より丁寧に施設に繋いでいくことを心がけていきたいと思っています。

【会長代理者】 多分この方は全部またいで、自分の都合でいきなり行ったのですね。ボランティアをしたことがない方は、もちろん気持ちは親切で、やる気満々でいらしたの
で、悪意は全くないと思うのです。なので、ご本人というよりは、やはり受け入れる側の
対応です。

ただ、施設さんは、基本は利用されている方、入所されている方の日々の支援が一番の
本業で、そこが一番重要なところなので、その支援をする方のためのサポートというのは、
大きなところならば、ボランティアコーディネーターさんなど、窓口で専門にやっている
方がいらっしゃるけれども、小さいところにはいない。ボラセンでも、そういうボラ
ンティアを受け入れたいけれども、コーディネーターがいないから、兼任で職員がやるけ
ど、そういうときのノウハウをということで、年に何回か施設の職員さん向けに、武蔵野
大学の先生に来ていただいて研修をしたりしています。

やはりそのあたりは説明会のときにきちんと説明をしていただく。図にして描く。何な
ら「年寄りが来るのだから、いきなり勝手に行ってはならない。×」とか、そのくらいに
「相手に迷惑をかけます」みたいなことを書いてもいいぐらいだと思っています。逆に言
うと、説明会やボランティアセンターさんでの説明を工夫する方向で検討していただける
といいかなと思います。お願いします。

【事務局】 ありがとうございます。検討いたします。

【委員】 資料で「サポーターからの意見」で「施設に電話するのに勇気がいる」とい
うのは、やはりハードルが高いということでしょうか。私どものほうの施設もあるのです
けれども、具体的に何かこちらの対応に不備があったとか、そういったものがあるとちょ
っと困るので、今後こちらのほうでも、そういうものがあれば改善していきたいと思っ
ております。

【事務局】 全くそういうことではなくて、先ほどもお話が出ているように、やはり電
話をするのは若い方も高齢者の方も同じで、結構高齢者の方も本当に嫌がられるんですよ
ね。それでこのニュースレターにも書かせていただいたのですが、「どんな施設がいいの
かわからない」、「どんな活動ができるのかな？電話がかけづらいと迷われている方はぜひ
ボランティアセンター武蔵野までご相談ください！！」と書き足したのです。私どももま
さか「電話をするのが本当に嫌なのよ」というお声を、お一人だけではなく、数人の方か
ら聞くということは想定していなかったもので、そういったことも含めて、説明会で、お気
軽にご相談くださいということもあわせてご案内していまして、決して施設様のご対応が

云々ということではございません。

【会長】 実は電話については、単に嫌なだけではなくて、今は特殊詐欺の問題もあって、かかってきた電話には、基本もう出ないとか、そういったこともかなり増えているのですね。もしかしたら電話というあり方そのものがいろいろ曲がり角に来ているところもありますので、皆さんが安心できて、ハードルが低いようなあり方を少し考えていければと思います。もし可能であれば、事業とかでも、その周知とかサポートも市としてもぜひ考えていただければと思います。

【事務局】 委員から発言があったことで、先ほど大変重要なことだと思ったことがあったのは、ボランティアを始めるとき、近くでできることでボランティアに参加してもらうというのが、やはり入り口としては一番重要なのだなということを再度確認させていただきました。

ニュースレターで、我々はこの活動があるよというのをPRしていますということで今言っていて、まさに来年度の計画もそうなっているのですが、PRというか周知のやり方として、さっきおっしゃっていたように、やれることでご協力くださいというのが、一番ハードルが低くて行きやすいかなと思うのです。ただ、活動の内容もある程度イメージできたほうがいいのかと思うのです。そこで、どういう切り口で、今後のマッチングも見据えて、どの辺の表現で書くのがいいのかということについて、もし何かヒント等があれば、この後ご意見をください。

なぜそこを聞かかという、我々は令和7年度のポイント手帳を書いたのですが、33施設のリストを簡略化しております。先ほどの別紙で文字が小さいのですが、各施設の活動等はこちらに詳細が書いてありまして、活動の列挙というのを今回の手帳ではやめているのですね。そこもあったほうがいいのかどうかというのもご意見があれば、まとめてこの場で今後に向けていただければと思います。よろしくお願いします。

【会長】 要は募集、それからマッチングのときの広報ですね。広報は皆様に届くようなことでないと意味がありません。また同時に、それが受け入れ施設側としてもある程度やりやすいものであることがすごく重要ですので、そのあたりについて何かご意見等があればと思いますが、いかがでしょうか。

では、考えていただいているうちに。海外のボランティアとかだとすごくよいのは、もちろんこれをやってくださいというのを書く場合が多いのですが、同時にもう一つは、ストーリーを出すということです。例えばAという人がいて、Aはこんなことをやっている。

Aはこんなことに興味があって行ってみた。行ってみたら、まさにさっきの委員の話ではないですが、囲碁と将棋と麻雀を教えようと思ったのだけど、それよりも実はこういうことが大事だと思って、最近はこういうことをやっている。そういうふうな1人のストーリーみたいなものを見せていく。実はそこはいろいろ話をしながら変わったのだよとか、こういった楽しみがあったのだよとか、こんなふうな子どもと交流したとか、高齢者と交流したとか、介護保険の知識を得たとか、そういうストーリーを見せていくことがもう一つ大事です。

ボランティアさんにはいろいろな人がいる。そしてそれが幾つかあると、自分に親近感が湧くストーリーがどこかにあるので、それを見せる。これを全部市がやると大変ですので、それこそそういった取材とかも、取材が好きなボランティアさんに、場合によってはそれにもポイントをつけてもいいと思いますので、入っていただいて、インタビューしてもらって、それをその人が記事にして出す。

そうやって回していくと、いろいろな人がいるので、どこに引っかかるかわからないけれども、いろいろなストーリーがあると、それが目に見えるところになる。ただ、日本の場合、さすがに個人名を出すとか、写真を出すのは苦手かもしれないのですが、そういうことでやっていってストーリーで見せるというのが1つあるのかなと思いますし、それをボランティアさんにお願ひすれば、負担も若干減るのかなと思います。

あと、そういうことで事業者さんもやってほしいことがあるので、むしろ知らなかったけれども、事業者さんからこういうことを言われてやるようになったみたいなストーリーがあってもいいのかなと私は思うところです。1つ参考になればと思います。

そのほか、皆様、こんなことがあったらいいというのが何かあればぜひお願いします。

【会長代理者】 1つ質問ですが、ニュースレターはサポーターの方向けですか。どなたでも見ることができるのか。

【事務局】 基本的にはサポーターの方向けです。

【会長代理者】 登録した人すべてですか。

【事務局】 登録した方全員に個別に郵送させていただいております。

【会長代理者】 そうすると、シニア支え合いポイント事業は、今のところアナログ対応ですね。さっきコロナ禍というのが施設さんのほうでキーワードになって、すごくご苦労されているのですが、一方で、やはりコロナ禍で、スマホを使うように頑張っている方もいる。

今の65歳以上は団塊の世代より10年若い世代なので、パソコンが入ったのは中年になってからですが、現役のときにもう既にスマホとか、そういうことに対しては随分と身近になっている。だから、全くそれを使えない、使いたくない、使わないという世代と、さっきの電話も含めて、こっちのほうがいいわという世代と、両方が今65歳以上になっているので、なかなか難しいのですが、今の会長のお話を受けて、恐らく来年度以降は、そのあたりのデジタル化、例えばXなのか何なのかわからないけれども、それも併用するような形を、すぐにはできないけれども、計画の中に考えていきます、皆さんで考えましょう、検討しましょうみたいなものが計画に入っていたほうが、使う方について、よりよいやり方を考えることができるかなと思いました。

【委員】 今いただいた資料6の「広報」の中にホームページとかSNSというのがありますが、例えばホームページなどでニュースレターを閲覧することは可能ですか。今してはいいのかな。

【事務局】 ないですね。

【委員】 せっかくそういうところがあれば、そこでも一般の方が見られるような形にする。あとは会長がおっしゃったように、この方がこんな感じで考えていて参加しましたみたいなストーリー性のあるような話のところもこういうところに載せていく。それで一般の方にも目にとまれば、そこで広報の1つとしてニュースレターが、登録している方だけではなくて、ほかの方にも伝えられると、活動する方のアプローチの仕方がもう少し変わってくるのかなと思います。そういうものを使わない私として発言するべきではないのかもしれないけれども、そんな感じも受けたので、もし可能であれば、そんなこともいいのかなと思いました。

【事務局】 広報というところは、やはり市はすごく課題を持っているところですので、貴重なご意見をありがとうございました。

今ニュースレターについては、ボラセンのほうから会員向けということなのですが、いろいろな活動に入るきっかけとか、どういう活動をしていますよという点もよくまとまっていると思うので、これはその通知ではあるのですが、せっかくここを使わない手はないと思います。例えば「ニュースレター」を取って、そのまま市のホームページで、参考の資料とか、活動のきっかけみたいな形で、この素材を使ってPRすることは可能だと思いますので、そこは検討していきたいと思います。せっかくいろいろなパターンを挙げてもらっているので、インタビューの結果とかを挙げたいと思います。

私も1点、皆さんに共有したいと思ったのが、昨年と今年度の交流会に出て、ある男性の方がどうやってそこに参加しているのかなと気になったので、男性の参加者にヒアリングをしました。そうしたら、入り口としては、奥さんが65歳になられたので、介護保険証が届いた。その中にこれが入っていたので、一緒に見に来たというのが1件あった。あとは、ボラセンの通知の「ふれあい」を見たという方もいた。いろいろなチャンネルで、広報するのは有効であると再確認した。

男性の方で一番印象的だったのが、定年退職した方ですが、おもちゃドクターというおもちゃの修理をテレビで見た。自分も手先が器用だし、好きなので、いつかやりたいと思っていた。探していて、テンミリオンハウスでおもちゃの修理を手伝えるようになった。そのテンミリオンハウスでシニア支え合いポイント制度を知って交流会に来ました。だから、やりたいことがあってテンミリオンハウスに行って、この制度を知らなかったけれども、逆にそちらにつながった。

その中で、テンミリオンハウスとか、近くでこういうのがあるから、活動を広げて、ポイントをためていますという方がいらっしゃったのです。どこが入り口ということもなく、いろいろなパターンでつながっていけるようなストーリーを見せられればいいかなと思っていますので、またいろいろご意見をいただければと思います。

【会長】 あと2つ確認をとっておきたいことがあります。

まず1つ目は、委員がおっしゃった10分問題です。あえて言いかえると、30分は連続しなければいけないのかということでもあります。正直言って、「10分単位で管理しなさい」だと、事業者側に物すごく負担がかかると思います。「10分単位で管理しなさい」は、私は避けたほうがいいと思うのですが、「状況によって、10分単位でも管理していい」にするとか、そうすると、10分に分かれたものを3つ合算したら30分ですよとか。

【委員】 累積でいったら押してあげるみたいなことができれば使いやすいなと思います。

【会長】 これは運用の仕方ですね。だから、基本30分単位でやるのだけれども、10分掛ける3はオーケーですよというのは全然あり得ると思うのですが、そのあたりいかがでしょうか。

【事務局】 細切れにすると、皆さんの管理が大変になるかなというのが一番課題だと思っています。もう一度確認すると、この制度上は、おおむね1時間程度の活動でポイン

トを1ポイントつけるとなっています。それが累積を認めるのかというのは、ケースによって、一々こうしてくださいというのは、こちらで原則示すべきだと思うのですが、この制度の趣旨から言うと、少しでも活動に参加していただいたほうがいいのかなと思いますので、例えば1時間程度なので10分を6回カウントしてつけるというのが、施設側で大変だと思うのですが、それでもそういう管理ができるのであれば、ぜひとは思いますが。そこに「細切れはだめです」と言うつもりは全くないです。

【会長代理者】 今、会長がおっしゃったように、表現の仕方ですが、私はさっきも言ったように、1日の中で、朝ちょっと行って戻ってくる。また昼から行って戻ってくる。そうやって家から出る時間がある。要するに、歩く時間も含めて運動がてら、足しげく行けるところがあるというの、ある種、健康寿命の延伸になるのかなと思うのです。

施設のほうでご負担がなければ、例えばシールがあるじゃないですか。それでとりあえず〇〇さんの表をつくって、そこに貼っておいて、あっ、6個になったなど。そんな簡単なやり方で、私はやはり毎日ちょちょこ、1日何回も出てもらえるとすごくいいなと思ったのです。

【事務局】 施設側の管理の仕方として、わかりやすく活動実績がたまって、「6回来たから、じゃ、これで1個スタンプを押すね」とかができれば問題ないと思います。ただ、本来業務もあって、ボランティアもつくり出している中で、施設側の方の管理とかが大変にならないように、そこはちょっと考えていただければと思いますけれども、事務局としては問題ないかなと思います。

【委員】 ありがとうございます。テンミリオンハウス月見路は、そんなに何百人も一度に受け入れるところではないので、やり方はいろいろ工夫できるのかなと思っております。

【会長代理者】 1回実施していただいて、精査してもらおう。

【事務局】 来年どのように運用したかを発表してほしいです。

【委員】 今、高齢者の健康寿命の延伸というお言葉がいっぱい出るのですが、65歳と80歳では状況が全然違う。今は80歳でも元気な方が結構多くなっている。テンミリオンハウスの受け入れ年齢も、もともと65歳以上だったのが、今は80歳前後になってきているのです。そうすると、80歳前後の方々の日々の活動と、65歳になったばかりの人の日々の活動は全然違います。

私はどうしても70代後半とか80歳を過ぎた方を思い浮かべるのです。そうすると、

そういう長い時間にわたってのボランティアはなかなか難しいなとも思います。テンミリオンハウス月見路みたいに足を運んでいただける場所があるのは、武蔵野市のすごくいいところなのですが、そこで自分も何か役に立てるというのはすごくいいかなと思って、今施設の中で考えていきたいと思っています。また何かあったらご報告させていただきます。

【会長】　　そういうことで今の状況を見ますと、事業者の負担、受け入れ施設の負担のない範囲内において累積にしても構わないよということを、今後、市としても各事業者さんにご説明いただく。ただ、それは必ず絶対やらなくてはいけないものではないという形で、少しずつ事業者さんのやりやすいように、そして今まさに委員がおっしゃったように、ボランティアさんにとっても10分単位のほうがやりやすい人もいるし、逆に長時間やりたい人もいるので、その状況にあわせて、そこら辺は柔軟に運用しましょう。ただ、保険料は原資が税金ですので、何でも適当はだめですよというぐらいの形にしていけばいいのかなと思います。

あともう1点、これは多分、今回の事業計画に載せるものではありませんが、先ほども議論が出ました境界の問題です。ちょっと調べますと、練馬区とかも同様の事業を持っている。恐らくほぼ同じような介護支援何とかポイント制度を持っていたりしますので、すぐは難しいかもしれませんが、相互乗り入れみたいなものの可能性がないのかといったことは考えていただければと思います。

むしろこれは先ほどのデジタル化とかの話にもつながるかもしれませんが、すぐに実現できるかはわからないのですが、意外と結構簡単に協定ができそうな気もしないです。また、今後どういった形ができるのかといったことは、行政的な課題として、あるいはもうちょっと言うと、広域連携の課題としてぜひ考えていただければと思います。大丈夫でしょうか。

【事務局】　　デジタル化、それから広域連携というところは、本当にこの制度が持続していくための考えるべき課題だと思いますので、いろいろなところを調べたりしながら、今後研究していきたいと思っています。

【会長】　　そのほか、皆様、この点はぜひ言っておきたいとか、こういったことを考えてほしいといったことなど、もし何かアイデア等がございましたら、いただければと思います。

【会長代理者】　　郵送していますとさっきおっしゃったのですが、今郵便料が110円じ

やないですか。小さい事業所はその１１０円問題をどうするかで今すごく苦勞しているの
で、やはりそれでオーケーとはしないで、サポーターさん全員に郵送というのを当然とせ
ずに、そのあたりの経費を削減する努力もお願いします。

【事務局】 ありがとうございます。どのような伝達方法が適当なのかというのは研究
していきたいと思います。

【会長】 そのほか、皆様よろしいでしょうか。――ありがとうございます。

それでは、議事の（３）「令和７年度事業計画」はここで終了としたいと思います。

４ その他

【事務局】 来年度については、別途お知らせをする。

５ 閉会

午前１１時５８分 閉会