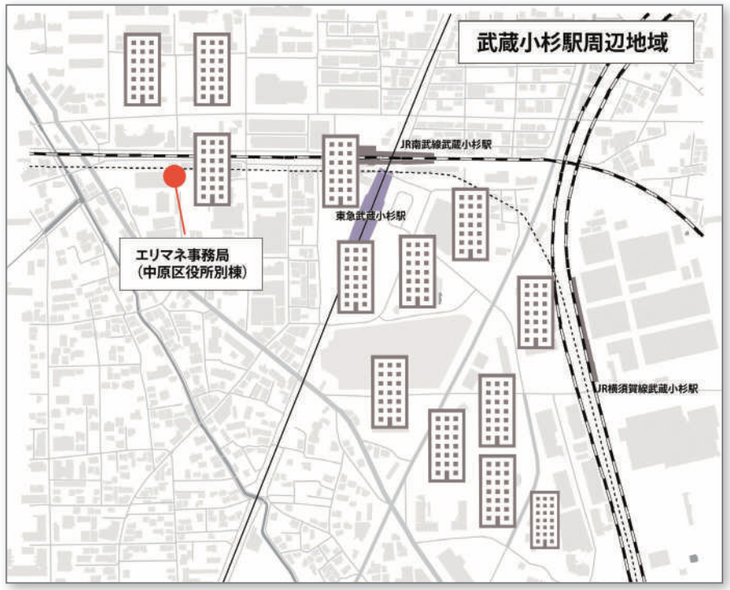
住まい活動助成

NPO法人小杉駅周辺エリアマネジメント

神奈川県川崎市

高層分譲マンションに居住する高齢者の孤立化防止サポート事業の仕組みづくりと運営活動

「エリマニー」サービスの最終トライアル募集チラシより



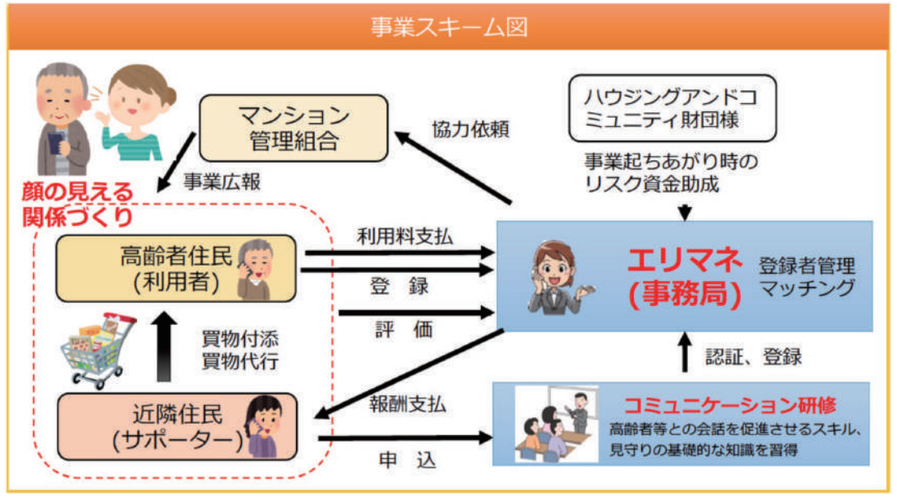
団体設立経緯

タワーマンションが林立する川崎市武蔵小杉エリア（住民数約4万5000人）において、地域住民のコミュニティ活性化を促進する団体として、川崎市の意向も受け2007年に設立。タワーマンション住民も含む地域住民20人が理事となり、会員マンション、周辺町会、商店街、周辺企業、行政など「人と人をつなぐ橋」の役目として、エリアマネジメント活動を行なっています。

活動内容と活動対象範囲

活動内容：会員マンションに居住する高齢者の孤立を防止し地域で見守るため、高齢者に対する御用聞き（実費レベルの有料サービス）を法人内の有志で行い、顔の見える関係づくりを目指します。

活動範囲：武蔵小杉駅周辺のタワーマンション内に居住する高齢者を原則対象とし、御用聞きに当たる有志も、原則当法人会員とします。



サービス事業のスキーム図。高齢者住民とサポーターをエリマネ事務局が仲介する

活動に至った理由や背景

2018年、活動の一環として法人会員である高層マンション住民を対象に、各年代のコミュニケーションの実態についてアンケートを実施したところ、70代の4人に1人は「1日の平均会話時間」が「30分未満」、また60代・70代の約30%が「近所で会話する人」が「全くいない」状態との結果が明らかになりました。

これはタワーマンション内での高齢者孤立化の可能性を示すもので、当団体として孤立化の防止・見守り支援を行う事業を立ち上げることとしました。

活動内容と成果

●事業概要策定（平成31年4月～令和元年7月末）

当法人内で事業を企画運営するワーキンググループを結成し、4月から6月まで断続的に会合を持ちながら事業計画を策定しました。

サービス名称、及びサービスの担い手については、エリアマネジメントのサポーターという意図を込めて「**エリマニー**」としました。有償での相互扶助の仕組みとして、地域内でエリマニー希望者を募り、コミュニケーションスキルの研修を経て、利用希望者とマッチングする枠組みを想定しています。

ポイントは3つで、1つめはアンケートで現れてきた御用聞きのニーズを検討し、これに応えられる人材をどう集めるかということ。2つめは事業目的が高齢者の孤立防止であることから、御用聞きの担い手の方々にコミュニケーションスキルをいかに身につけていただけるか。3つめは価格設定でした。

ニーズ対応については後述しますが、利用希望の高齢者と御用聞きの担い手双方にしてほしいこと、できることを細やかに聞き取り、法人内で都度マッチングをすることで解決を図ることとしました。ウェブサイトや電話で受け付け後、事務局と担当理事間でクラウド上の台帳を共有しながら選定することにしました。

コミュニケーションスキルの習得については、認知症などの疾患発症の可能性もあり得る高齢者に応対する必要性があるため、専門知識が必要となる場面も想定されます。その一方でメインは御用聞きのため、担い手の方々が身につけやすいレベルにするというバランスの取り方が課題でした。

策定した事業計画の資料から抜粋。サービス料金はトライアルとして、20分間を1単位として、利用者が2000円を支払い、そのうち1500円をサポーターであるエリマニーが受け取る想定とした

そのため、担当理事の以前からの知り合いで、高齢者に対する定期的なコミュニケーションそのものを事業としている「こころみ」に協力を仰ぎ、一般的なコミュニケーションスキルと、高齢者に応対する際のポイントをまとめて知ることができる、ワークショップ型の研修プログラムを共同で策定しました。

この際、実験的な試みとして、大

「エリマニー」の研修プログラム資料。高齢者の見守り事業などを手掛ける「こころみ」（東京・渋谷）に協力を仰ぎ、ワークショップを盛り込んだ内容を策定した

2019年8月、川崎市中原区役所内の会議室を会場として、集合研修を開催した。講師は「こころみ」から派遣、小杉駅周辺エリアマネジメントの理事や会員が受講した（**上の写真**）。座学（**下左の写真**）に加えて、会話のロールプレイングなどの実践も交えた（**下右の写真**）

阪大学で開発された「日常会話式認知症評価検査（CANDy）」を採用し、御用聞きの担い手に、応対した高齢者の印象を基準に従って評価してもらうフローを取り入れました（義務とはしない）。この基準は15のチェックポイントに該当するかを答えるだけの簡単なもので、病院での検査ほどではないものの、研究により有用性が確認されているものです。また、サービスの信頼性を担保するため、本人確認の手段として利用希望の方々、御用聞きの担い手の方々双方に当法人の個人会員入会を必須としました。

価格策定に関しては、同様の御用聞きサービスを参考にしながら、事業継続が可能な最低限のサービス料をいったん設定しました。トライアルでの反応を見ながら再検討することとしました。

●研修プログラム開始、トライアル（令和元年8月～12月末）

研修プログラムを策定した「こころみ」には、集合研修を実施する際の講師派遣も依頼。研修自体の検証も兼ね、令和元年8月31日に、法人理事・会員を対象に第1回の集合研修を実施しました。

研修は座学だけではなく、受講生同士で実際の話し方や反応をロールプレイするワークショップも取り入れました。笑いも起きるような内容に仕立ててもらい、反応は上々でした。

その後、令和元年11月から会員マンションのひとつが大規模修繕に入るとのことでニーズの高まりが予想されることから、トライアルとしてそのマンションを対象に、1カ月の期間限定での実施を決定。実際の作業フローをまとめた運用マニュアル、広報チラシを作成するなどの準備を進めました。

しかし報道の通り、その直前の10月中旬、台風19号の猛威が川崎市中原区武蔵小杉を襲いました。トライアル対象ではなかったものの会員マンションのひとつが甚大な被害を受けるなどに至り、当法人だけでなく地域住民のほぼすべてがその対応に追われることとなりました。当法人でも有志とともに被害地域の清掃活動やボランティアに加わるなどリソースをそちらに向けたため、トライアルの開始時期を後ろにずらし、12月下旬までの期間で利用者を募集しましたが、残念ながら利用希望が1件もありませんでした。

●再度のトライアル（令和2年1月～4月）

利用希望なしという結果を受け、年明け1月から対応を協議した結果、現在の個人会員へ、マンション単位ではなく幅広く利用希望を募るトライアルを再度実施することとしました。事例創出と検証を第一の目的と割り切り価格設定も見直し、3分の1に値下げした上で3月・4月を実施期間と決め、広報チラシを改定。2月下旬に会員のメールアドレスに一斉同報を行いました。

しかし残念ながら、この報告書を執筆時点の4月23日時点で、担い手の希望は数件あったものの、利用希望のほうは1件も集まっておりません。この時期にコロナ禍が発生し広報宣伝ができなかったこともあり、大変残念ながら、年度を通じサービスの実績を作ることができませんでした。

課題と解決方策

トライアルでの実績も積むことができなかったため事業全体の課題抽出ができたかも不明ですが、まずはサービスの周知と理解の努力が圧倒的に足りなかったことは、結果から鑑みて確実に考えられます。

当法人のみの特殊事情ですが、国土交通省の通達によるマンション標準管理規約の変更によって、法人の会員制度を個人会員中心に切り替えることとなり、本助成事業と並行して、各マンション住民に「個人会員としての入会のし直し」をお願いせざるを得なかったこともあげられます。当法人としては、理事長以下すべての役員が無報酬で活動しているため稼働リソースも限られている中、運営資金調達に直結し法人存続自体が危ぶまれる事態であり、どちらを優先するのかといえば、将来に向けた事業のトライアルよりも、会員の移行を優先せざるを得なかったという事情を、どうかご理解ください。大変残念ながら、現実に当法人は個人会員への十分な移行も進まず運営資金が近々に尽きる見通しとなり、NPO法人としての活動を終える方向です。

今後の予定

御財団の事業へのご理解とご支援にも関わらず、実際の需要を確認することができず大変残念に思っています。ですが、着想のきっかけとなったアンケートの結果は事実であり、報道などでも時折見られるように、高層マンションにおける高齢者の孤立は現実に存在します。

昨年夏に実施した研修には川崎市の担当部局の方もいらっしゃり、「全国でも見られない取り組みであり応援したい」とおっしゃっていただけました。当法人自体、来期以降は新しい体制で活動を継続する方針です。そして引き続き、この事業の新しいアプローチを検討する予定です。

特定非営利活動法人 小杉駅周辺エリアマネジメント

2007年3月設立、同年4月法人化／メンバー数：9人（会員数5000人）／代表者：安藤均（あんどう・ひとし）

●〒211-8570　神奈川県川崎市中原区小杉町3-245　中原区役所別棟エリマネ事務所

☎044-819-5888　FAX044-819-5887　✉info@musashikosugi.or.jp

musashikosugi.or.jp

本NPOは会員の皆様と周辺町会、商店街・商業施設、そして行政の「橋渡し」を通じて、武蔵小杉エリアの発展を目指す非営利団体です。様々なイベントを通じて人と人を結ぶことを目標にして運営しています（通称は「エリマネ」です）。