

集合住宅で できるだけ元気で幸せに 住み続けるための マニュアル



もくじ

居場所（ワンストップ窓口）があると良い理由	P03
居場所（ワンストップ窓口）のつくり方	P07
集合住宅で住み続けるための取組モデル	P12
取組を進めるために、みんなで考えたいこと	P18

はじめに

事業で目指したこと・このマニュアルで伝えたいこと

このマニュアルは、平成29年度から3か年で実施された宮城県事業（集合住宅等における既存資源活用型の介護機能構築に向けた調査事業）をもとに作成しました。

まもなく超高齢社会がやってきます。

あなたは、あなたのご家族は、どのように歳を重ね、暮らしていきたいですか。健やかに過ごせる日が少しでも長く続くように願っているのではないのでしょうか。

一方で、歳を重ねるにつれて少しずつできなくなることが増え

日常生活のちょっとしたことを難しく感じる時には

「私はこの先どうなってしまうのだろう」と不安に感じたり

交友関係が少なくなって寂しい気持ちになったりすることもあるのではないのでしょうか。

こうした日常の困りごと、不安、孤独感は、誰しもが感じるものでありながらその内容や感じ方は人それぞれです。

本事業では、マンション・アパート・団地などの集合住宅において

「高齢になっても、介護が必要になっても、できるだけ住み慣れた自宅で暮らしたい」と希望する人が、それを実現するための方法について検討を重ねてきました。

どうしても難しい場合があります。

しかし、近所の方の理解や、ちょっとした心配り、サポートを受けながら介護・医療・日常生活支援などのサービスを活用し、問題を1つずつ解決していけば実現できる場合もあることが分かってきました。

大事なことは、たった2つだけでした。

- **日頃の何気ない会話ができる**
「えんがわ」のような居場所（ワンストップ窓口）があり、そこに集う人たちに顔が見える関係、見守り合える関係があること。
- **困ったときには、このワンストップ窓口を通じて地域包括支援センターや介護事業者、生活支援サービスを提供する企業、自治体等とつながることができること。**

たったそれだけで上手くいくわけがない...と思うかもしれません。

確かに、いくつかのコツがあります。

このマニュアルは『**介護の専門家とつながりのあるワンストップ窓口**』を広く普及するために作成しました。

本事業で実施した実証的な取組のノウハウも織り交ぜながらワンストップ窓口のつくり方、介護の専門家とのつながり方、運営の仕方、注意点などをまとめました。

集合住宅の住民、住宅所有者・管理者、地域包括ケアシステムの関係の方々などにご活用いただけると幸いです。

1. 居場所（ワンストップ窓口）があると良い理由

まずは「集合住宅」が抱える問題を理解しましょう

集合住宅は、多くの世帯がまとまって暮らす場だからこそ抱える問題、またその反対に期待できる特性があります。

1. 地域包括支援センターや介護サービス事業者等の外部機関との関係構築が難しい

集合住宅では、戸建住宅街よりもプライバシーが重視される傾向にあり、地域包括支援センターや介護サービスなどから個別世帯へのアプローチが難しく、住民の抱える問題が見えにくい、という問題があります。一方で住民にとっては、こうした外部機関への相談は敷居が高く感じられ、本当に介護が必要な状態にならないと相談するに至っていないのが実情です。

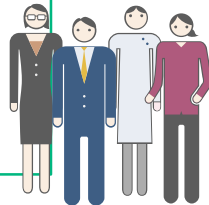
2. 住民の多様性と高齢者・介護に関する情報不足

集合住宅の居住世帯は、子育て世帯、共働きで夫婦のみの世帯、高齢世帯や独居世帯など多様です。お互いの置かれている環境には馴染みがなく、なかなか理解できない、想像できないことも多いのが現状です。

■ 地域包括ケアシステムを支える人材

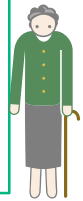
マンションや団地は

- ・困っている人を見つけるのが難しい。
- ・誰にどのような情報を届けると良いのかわかりにくい。
- ・健康に暮らすための食習慣や良好なコミュニケーションには、専門人材のアドバイスと一緒に頑張る仲間・身近で心配をしてくれる人が必要。



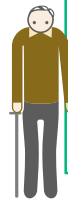
■ 高齢独居世帯

日常の話し相手がいなくて寂しい。普段は困らないが、体調を崩したときなど、頼れる人がいなくて不安だ。



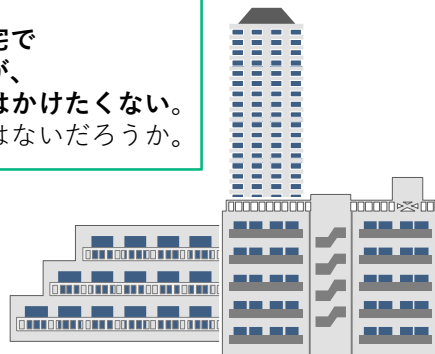
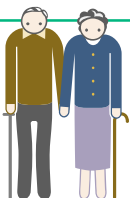
■ 要介護認定を受けている人

できれば住み慣れた住宅で暮らし続けたいが、日常生活にも困る状態、家族や同じ集合住宅の住民に迷惑・心配をかけたくない。



■ 高齢夫婦世帯

できれば住み慣れた住宅でいつまでも暮らしたいが、子どもやご近所に迷惑はかけたくない。今から準備できることはないだろうか。



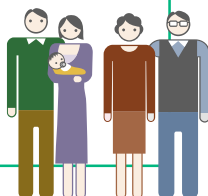
■ 子育て世帯

仕事や子育てで忙しくて自分たちの毎日だけで、精一杯。自分の住むマンションでも高齢者が増えているが、何に気をつけると良いか見当もつかない。



■ 自治会、若手・壮年世代

必要とされれば、助け合いながら暮らしたいと思うが、必要としている人は、どこにいるのだろうか。



■ 在宅介護世帯

在宅介護をしており、できるだけ一緒に住みたいが、毎日、気が張っていて息が詰まる日もある。気軽に悩みを共有できる相手が身近にいないだろうか。



「集合住宅だからこそ」活用できる特性もあります

1. 意識・関心を同じくする人たちの思いが広がりやすく それぞれの希望に沿った暮らしを実現することが期待できる

今後、少しでも安心して健康に暮らすためには、医療・介護保険や各自治体の支援制度のような公助に加えて、セルフケア・仲間同士での助け合いといった自助・互助も不可欠です。集合住宅では多くの世帯がまとまって暮らす場だからこそ、住民同士で志や思いを共有することを起点に、活動の輪を広げていくことで、望む生活に少しでも近づけていくことができます。

2. 地域包括支援センターなどの支援者や、専門知識を有する事業者とともに 「より良い暮らし」について考えるきっかけを持ちやすい

集合住宅は、多くの世帯がまとまって暮らす場なので、「住民たちの声」として、地域包括支援センターや介護事業者、その他様々な事業者に届けることができます。事業者にとっても、個々の世帯の声をまとめて把握することができれば、それに対応したサービスを提供しやすくなります。

集合住宅に「居場所（ワンストップ窓口）」があると良い理由

高齢者が集合住宅で安心して住み続けていくためには、以下の2点が大切です。

1. 大きな問題が起こる前から、地域包括支援センターや介護事業者、生活支援サービスを提供する企業や自治体との連携を含めた、外部機関とのつながりを持つこと
2. 住民同士が顔見知り・見守り合いの関係をつくるとともに、みんなで楽しみながら、歳を重ねていくことや、介護について理解を深めること



「地域包括支援センターと連携した居場所づくり」は、
高齢者が集合住宅で安心して住み続けていくために大切な2点を
満たすことができる取組です。

■ 実証から見えたこと

日常的な交流の場である居場所（ワンストップ窓口）を通じて、

- ・ 住民同士の「顔が見える・見守り合い」関係がつくられ、
- ・ この居場所が地域包括支援センターと連携していることで、地域包括ケアシステムと個人の結節点となり、
- ・ 日常的な暮らしの安心・必要に応じた日常生活支援・介護などのサービス提供につなげる上で有効である

ことが分かりました。

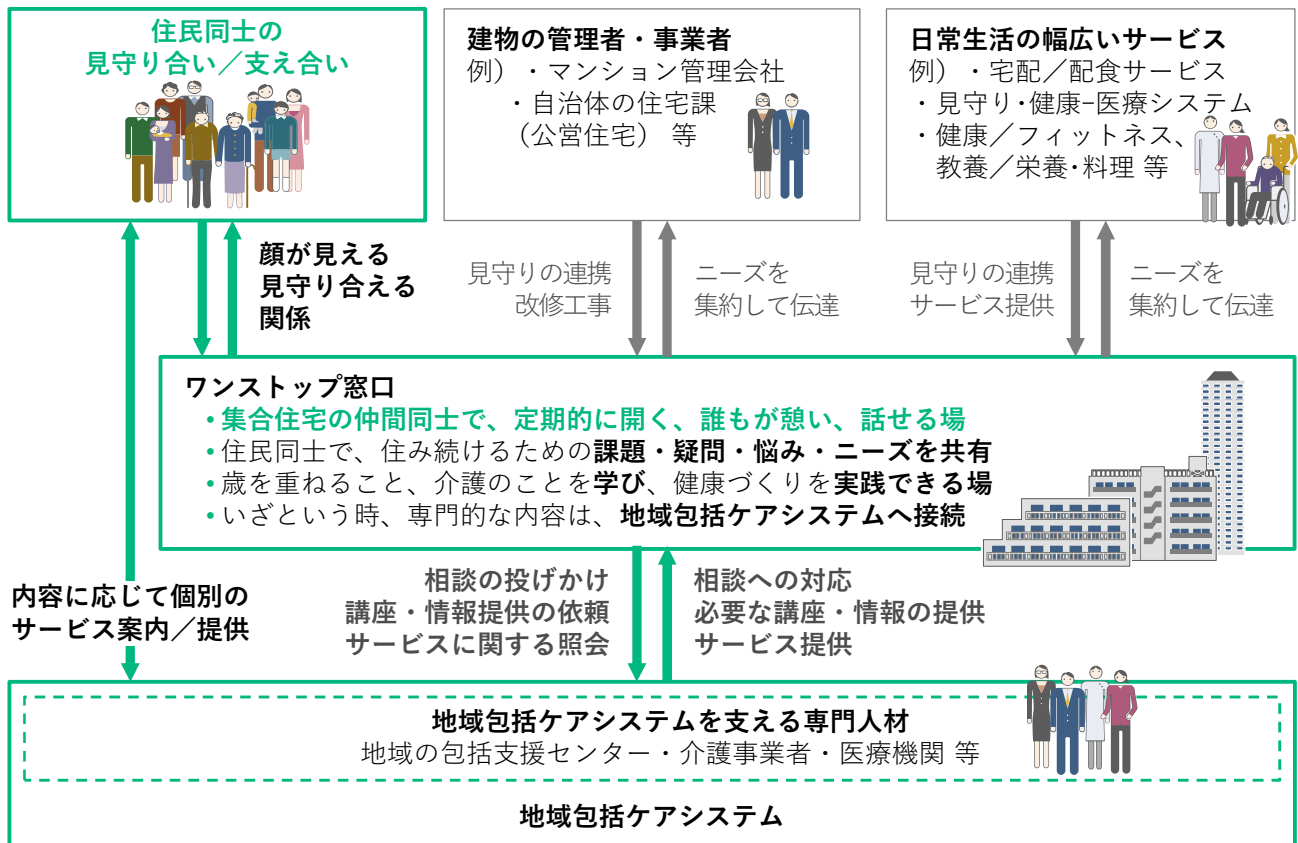
実際に、実証を行ったマンションの住民や事業者からは、取組継続への前向きな意見が多くあり、自走化の動きもあります。

集合住宅にワンストップ窓口を置くことで「目指す姿」

■ ワンストップ窓口により目指す姿

住民の自助、見守り合いを基盤に、地域包括ケアシステムや生活サービス事業者等と連携した地域共生社会を目指します。

地域共生社会の実現



■ 目指す姿を実現するステップ

住民同士の顔が見える関係づくりから始め、地域包括ケアシステムとのつながりづくりまでは基本の枠組みとしてぜひ取り組んでください。

入門編

(上図の緑枠、緑字)

まずはここを目指します

住民同士または自治会や町内会などの住民組織と協力して、住民が集まってお話ができる場をつくり、顔が見える関係を少しずつ広げていきます。

中級編

(上図の緑枠、黒字)

ここまでであると安心

住民が集まる場と地域包括ケアシステムを支える人々とのつながりをつくっていきます。

上級編

(上図の黒枠、黒字)

さらに安心

居場所（ワンストップ窓口）が組織され、建物の管理者や日常のサービスを提供する様々な事業者とのつながりが出来ていきます。

ワンストップ窓口は、みんなに嬉しい（実現することで期待されるメリット）

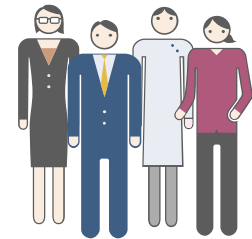
■ 集合住宅に住んでいる方ご自身

- 定期的に憩える場ができる
- 互いの理解が深まり、顔が見える関係ができることで、安心できる
- 災害時、体調不良時に支え合える身近な関係ができることで、安心できる
- 本当に介護が必要になる手前から、介護や生活の仕方に関する情報を得ることができて安心できる
- 意見を集約することで、健康づくり・学びの機会、色々なサービスを試すことができる



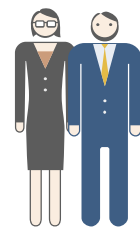
■ 地域包括ケアシステムを支える専門人材

- 集合住宅側の窓口ができることで、困っている人へのアプローチがしやすくなる
- 各集合住宅が持つ課題認識が分かり、効果的な情報提供ができる
- 前広に相談を受けることで、介護が必要になる前や軽度の段階で早期にリスクを感知し、対応することができる
- 地域包括支援センターと協力的な事業者との連携が深まる



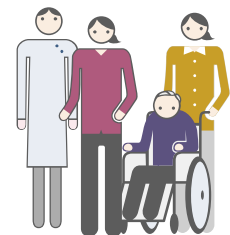
■ 建物の管理者・管理事業者

- 超高齢社会を迎えても、住民が安心して住み続けられる環境をつくることことができる
- 見守りを通じて住民と連携していくことで、集合住宅全体の安全管理が実施しやすくなる
- 緊急時に、集合住宅と地域包括ケアシステムとのネットワークができている
- 建物改修などのニーズについて、ある程度まとまった住民意見として把握することができる



■ 日常生活の幅広いサービスの関連事業者

- 集約された住民ニーズを受け取ることで、効率的なサービス紹介・提供ができたり、新しいサービスが展開できる可能性がある
- 見守りで連携することで、ある程度まとまった数量でのサービス提供ができる可能性がある



2. 居場所（ワンストップ窓口）のつくり方

さあ、始めましょう（具体的に取り組みたいこと）

皆さんが、不安に感じていることに対して、さっそく取組を始めてみましょう。

■ 取り組みたい4つのこと

入門編

まずはここを
目指す

ステップ1

日常的な交流・居場所をつくる

まずは、集合住宅にお住まいの方同士でつながりをつくることから始めます。「場」は、住民組織の状況等によって、集合住宅の外の団体などと取組を進めることも考えられます。「えんがわ」のように人が集まる居場所があると安心です。

ステップ2

「顔が見える／見守り合い」の関係をつくる

居場所ができると、これまでお付き合いがなく気付かなかったが、実は支えや見守りが必要な方、必要としていた方も顔を見せてくれるかもしれません。お話ししながら、どんな支えがあったら良いか、自分たちもできそうかと考えることもできます。

中級編

あると安心

ステップ3

地域包括支援センター・介護の専門事業者とのつながりをつくる

お話をしていくうちに、介護に関する専門的な相談やお悩みが出てきたり、地域包括支援センターや介護事業者に相談したいができずにいた、ということが出てくるかもしれません。取組を進めるボランティアや既存の住民組織など中心メンバーが相談者と地域包括支援センター・介護事業者とをつなぐ窓口になれば、安心感が増します。

上級編

さらに安心

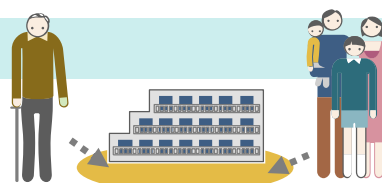
ステップ4

日々の健康づくり・困りごと・心配に対応する 専門事業者や専門家と連携する

介護に関する悩み以外にも、健康維持を目的とした講習会や教室、趣味や学び（PCスマホ教室・料理教室、将来の財産管理に関する講習会）など、事業者や専門家による知識やサービス提供があることで、最低限の安心から、一人一人のより良い生活につながっていきます。

次ページ以降では取組の進め方を解説します。

ステップ1 | 日常的な交流・居場所をつくる



共用スペースに定期的に住民同士が集まり、
交流して顔の見える関係を構築する

仲間を探す

思いを周りの方に共有して一緒に取組を進める仲間を探す

- ・ 隣近所の顔なじみの方と助け合いながら、できるだけ元気に暮らしたいという思いを共有して、協力する仲間をつくります。
- ・ 「気楽に何かを始めてみたい」「安心して暮らし続けるために何かしてみたい」と声を掛けてみましょう。

運営方法を考える

取組を中心となって進めるメンバーを決める

- ・ 決まった曜日・時間に、その場所に行けば「必ず誰かがいて、お話できる」という環境をつくるのが重要です。
- ・ 居場所で、住民の皆さんとお話をする人（4～8名程度）を募りましょう。

実施する場所を考える

- ・ 多世代が使用する場である場合は、その場を使用する目的を理解し、その他の利用者の方へ十分に配慮する必要があります。

場所の例：集合住宅内の共用スペース／公民館／コミュニティセンター

実施する頻度を考える

- ・ 息の長い取組ですので、無理なく持続できる頻度を考えることが重要です。メンバー同士で希望を確認し合い、調整しましょう。

運営するための費用を考える

- ・ 交流の場そのものには費用はかかりませんが、例えば、ゆっくりお話ができるように、お茶などを準備する場合、その費用はどこが負担できるか考えます。

仕組みの例：

- ・ 参加者の持ち寄り（立ち寄った際に、コーヒー1杯100円など）
- ・ 自治会や町内会から支援してもらえそうか、相談する。

参加を呼び掛ける

周りの方に交流の場の参加を呼び掛ける

- ・ 顔見知りの方、いつも立ち話をする方を、交流の場にお誘いしてみましょう。「お茶でも飲んでお話ししましょう」
- ・ チラシを作成して配布すると、これまで顔が見えなかった方も参加いただけるかもしれません。

■ 取り組むことで生まれる効果

- ・ 話し相手が欲しい時、誰かと一緒にいたい時に、気にかけてもらえるようになったり、ふと集まることができる場所を持つことができる。
- ・ 現在は支えを必要としなくても、今後もずっと元気で幸せに暮らしていけるか、不安を抱えている方の心の支えになる。
- ・ 万一の不安を抱える独居者や高齢世帯が、気にかけておいて欲しいと頼め、住民同士の声掛けや見守りなど、様々な取組の入口になる。

ステップ2 | 「顔が見える・見守り合い」関係をつくる

まずは、お互いの顔が見える、顔なじみの関係をつくる

※民生委員をはじめとする公的な見守りの基盤は前提としています。



交流の場で話す

交流の場に参加してくれた方と「お話」をする

- 「相談に乗らないと」と気負わず、まずは、お話をしましょう。
- お互いに日頃お悩みのこと、考えていることを少しずつお話するだけでも、安心感につながります。

こんなことを話そう

日常の困りごと、介護に関する悩みについて話し合ってみる

- 今まさに困っていること、介護に関するお悩み、将来への不安など、交流の場で思いを共有してみましょう。
- お互いが工夫していること、利用しているサービスなどの情報交換の場にもなります。

イベントを実施する

イベントを実施する、市町村などの介護や健康に関する講座を利用する

- 場に人が集まって来れば、お話する機会も広がります。
イベントは、人が集まるきっかけになります。
- 健康や生活に関することなど、講座を実施してもらえることがあります。自治体や地域包括支援センターに相談してみましょう。

実施するイベントの例：

近所の宅配サービスを利用したランチ会、ヨガ教室、料理教室など

記録する 相談する

お話する中で、気になったことは「日誌」に書き留める

- その日の出来ごとや様子、雑談の中で気にかけてくれた方が良いこと等、メンバーで共有したいことは、日誌に書き留めておきましょう。
- ただし、日誌には個人のお話が記載されるので、鍵付きの保管庫に管理するなど取り扱いには十分注意が必要です。

専門的な相談・気になることがあれば専門家に相談する

- 日頃の会話や見守りの中で気になることがあったり、専門的な相談があった場合には、無理に自分で答えようとせず、身近な介護事業者や地域包括支援センターへ相談してみましょう。

■ 取り組むことで生まれる効果

同じ集合住宅にどんな人が住んでいるか知ることができることで、

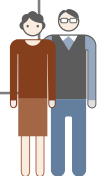
- ▶ 自治会役員等が災害時の要支援者・要配慮者を把握するのに役立つ
- ▶ 要介護・要支援者や支える家族同士が知り合って情報交換ができる
- ▶ 元気な住民にとっても将来を学ぶ機会となる

顔が見える関係が生まれることで、

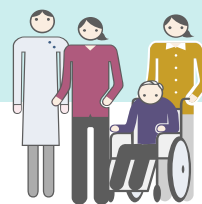
お互いの生活に理解をもち、気持ちよく安心して暮らすことにつながる。

実証での声

隣近所の方と顔が見える関係になったことで、隣室からの物音など、お互いの生活環境に対して理解を示せるようになりました！



ステップ3 | 地域包括支援センター・ 介護の専門事業者とのつながりをつくる



地域包括支援センターや介護事業者と顔が見える関係を築くことで
安心して暮らし続けるための仕組みを構築する

地域包括 支援 センター

地域包括支援センターとの窓口役を設ける

- 地域包括支援センターは、市町村事業として実施運営されているものであり、住民からお問い合わせがあれば、対応いただけます。
- 介護に関する専門的なお悩みについては、地域包括支援センターへの相談を提案する、または、実際にお悩みの方に代わって相談を受けた方が地域包括支援センターへ問い合わせいただくことにより、対応できます。

地域の 介護事業者

地域の介護事業者等と見守り合う関係が築けるか相談する

- 地域包括支援センターに限らず、地域全体で見守り合うことができれば安心感も増します。集合住宅に出入りする時などに、**日頃から声をかけあう介護事業者等があれば、この取組のことを紹介してみましよう。**

みんな で 見守る

地域を見守る人・団体にも参加してもらい、話し合ってみる

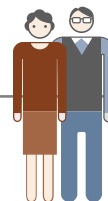
- 地域の見守りをしている方々にも参加してもらい、将来についての不安や、どうすればみんなで元気に幸せに暮らすことができるか、一緒に話し合ってみましよう。
- 住民による地域見守りのボランティアに取り組んでいる地域もあるので、ボランティアの方々をお誘いするのも良いです。

地域の見守りをしている人・団体の例

民生委員、保健師、公民館、まちづくり協議会、社会福祉協議会、校区のPTA、その他地域のNPO、集合住宅に定期的に配達にくる人など

実証での声

- 「安心して、健康に暮らしていくためには、知識を得ることも必要だ」という意見も多く、地域包括支援センターや地域の介護事業者等に相談して、講座を提供してもらいました！
- 現在の悩み・将来の不安を解消するだけでなく、住民相互に話し合う機会にもなりました！



実施例) 地域包括の役割・サービス紹介、介護のいろは、認知症サポーター講座、歯の健康教室、保健師さんの相談会、体組成計での健康チェック等

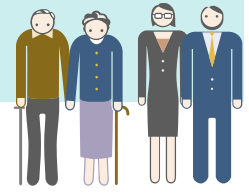
■ 取り組むことで生まれる効果

住民同士の居場所づくりの取組を紹介する等して、地域包括支援センターや地域の介護事業者への連絡窓口を設けておくと

- ・ 住民にとっては困った時に頼れる先がつかれる。
- ・ 地域包括ケアシステムにとっては住民の理解が深まり協力体制が構築しやすくなる。

オートロックの集合住宅等でも、地域包括支援センター・介護事業者から個々の世帯へのアプローチのしにくさを解消する効果が期待される。

ステップ4 | 日々の健康づくりや、将来への心配に対応する 専門事業者、専門家と連携する



より健康に、安心して暮らし続けるために、
専門家や民間の知見やサービスを活用する

さまざまな 連携

住民の方のお悩みをまとめて、事業者に依頼する窓口をつくる

- 集合住宅の住民のお悩み、問題意識、ニーズとして、意見をまとめてみましょう。

交流の場でのイベントや

講習会、相談会に協力してくれる事業者に相談する

- 健康教室や料理教室、健康診断、介護や介助、相続指導など、健康づくりや将来の備えとして知りたいこと、やりたいこと、必要なサービス等が出てきたら、それらを取りまとめて、講習・イベント・サービス等を提供してくれる団体・事業者・専門家等に相談してみましょう。

実証での声

(住民)

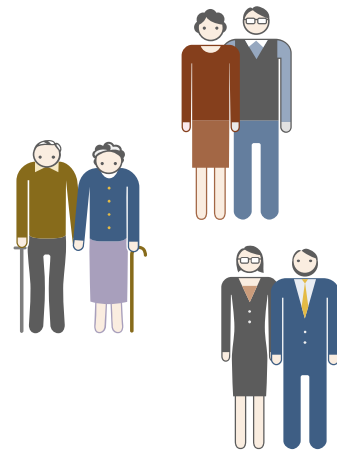
- とても勉強になった。何より楽しかった！
今後の生活に役立つ情報をいただいた。
- 見守ってくれる家族に負担をかけたくない、という思いで生きてきたが、作業療法士から在宅ケアの講話を聞いて心がスッキリした。

(介護事業者)

- 講座提供とその後のおしゃべりを通じて、地域の介護事業者として頼りにしてもらえたのが良かったし、勉強にもなった。

(その他の事業者)

- 今のうちから、顔が見える関係をつくっておくと、地域にお住まいの方もいざとなったときに安心してくれると思っている。
- 施設に入るという選択肢もあるが、住み慣れた我が家に住み続けることを考えるのは非常に重要なこと。今後も一緒に考えていけると良い。ぜひ知識を得るために事業者を利用してほしい。



■ 取り組むことで生まれる効果

- 例えば、ヨガ、体操などの健康づくり、料理教室や健康診断、家族向けの介護や介助の仕方、相続などの指導、宅配弁当のお試しなどは、**集合住宅内でまとめて依頼することで、色々なサービスがお試しで体験できる**こともある。
- 事業者にとっても、**集合住宅側で、ある程度の人を集めてもらえると、サービスが効率的になることで対応しやすくなる**。専門家の講習については、行政や支援機関からの紹介を活用することもできる。
- 取り扱う話題により、**更に多くの住民に交流の場に参加してもらおうきっかけにもなる**。

3. 集合住宅で住み続けるための取組モデル

集合住宅の住民組織の状況に応じた2つの取組モデル

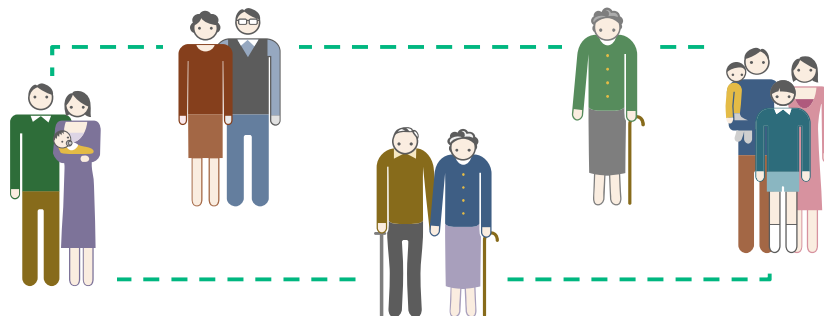
このマニュアルで示した取組は、いずれも住民同士のつながりや住民組織（自治会・町内会）を起点として想定しています。一方、集合住宅においては、集合住宅内の住民組織の有無、組織の機能、住民同士のつながりの度合いなどは様々です。

そこで、住民のつながりや住民組織の結びつき方の状態による2つのモデルをお示しします。ご自身の集合住宅の住民組織の状況と照らし合わせ、参考にしてみてください。

取組モデル1：住民組織や住民同士の結びつきはこれから、という場合

お住まいの集合住宅の住民組織（自治会・町内会）があまり活発でない場合などには、仲間づくりから始めましょう。

今後のために、みんなで話し合ったり考えてみたいという思いから取組は始まります。ご自身の周囲に、一緒に思いを共有できる方はいるでしょうか。集合住宅の外でも構いません。地域包括支援センターや、地域の方の交流やまちづくりを進めているNPO法人などはありませんか。まずは一緒に話をしてみましょう。



取組モデル2：既存の住民組織が機能している場合

お住まいの集合住宅の住民組織（自治会・町内会）がしっかり活動していたり、相談できる仲間もいる場合には、それぞれの方がご自身の将来の生活に対する意識をもちながら、取組を進めていくことができます。

同時に、住民同士がより良く暮らし続けるためには息の長い取組が必要になるので、ボランティアな取組のみでは誰かの負担になることもあります。

何から一緒に始められるか、その方法を考えてみましょう。



次ページ以降では、2つのモデルの取組のポイントを解説します。

取組モデル 1 | 住民組織や住民同士の結びつきはこれから、という場合

集合住宅の住民組織の状況

- 多様な世代、生活環境の方々が暮らすなどにより、住民間の交流、連帯感は目立たない。
- 住民組織（自治会や町内会）はあまり活発でない、またはこれから拡充される。

■ 取組のポイント

1. 日常的な交流・居場所をつくる

一緒に取組を進める上での仲間を探す

- 地域包括支援センターや自治体が集合住宅内に入ってサポートする取組がある場合は、交流の場へのアドバイスや、一緒に運営できるか、相談する。
- 取組がない場合は、地域で活動するNPO法人などの団体があるか確認し、交流の場へのアドバイスや、一緒に運営できるか、相談する。

実施する場所を考える

- 集合住宅の外にも目を向け、公民館／コミュニティセンターを活用することも検討する。

運営するための費用を考える

- まずは、自治会や町内会から支援を受けられるか相談する。
- 参加者の持ち寄りによる実施が難しい場合は、市町村の地域活動、市民活動などを支援する部署や市民活動サポートセンターなどに相談する。

周りの方に交流の場の参加を呼び掛ける

- 普段、顔が見えない方とも交流するきっかけになるよう、チラシを作成する。
- また、集合住宅の共同掲示板や、公民館にも掲載してもらえよう相談する。
 - ↳ できるだけ住民の方に広く情報を届けることで、集合住宅内に取組を広げます。

2. 「顔が見える・見守り合い」関係をつくる

交流の場に参加してくれた方と「お話」する

- 相談に乗ろうと気負わず、他愛もない話から始める。

イベントを実施する、市町村などの介護や健康に関する講座を利用する

- 住民の得意なことを活かしたり、市町村などの制度や事業を利用して、住民が参加できるイベントを実施する。
 - ↳ 住民の中に、絵が上手な方がいたら、その方にみんなで絵を覚えてもらう、持ち寄りでお茶会を開催するなど、住民の方の得意なことを活かして、みんなで楽しむことも考えられます。
 - ↳ このようなイベントから、顔が見える関係を広げていきます。

3. 地域包括支援センターとのつながりをつくる

地域包括支援センターとの窓口役を設ける

- 地域包括支援センターと集合住宅との連絡窓口を住民の代表や自治会、町内会が担えるか検討する。

└ 地域包括支援センターは、住民からお問い合わせがあれば対応いただけますが、集合住宅に窓口役の方がいれば、地域包括支援センターにとっても情報提供がしやすくなる面があります。まずは地域包括支援センターに相談してみてください。住民や自治会が利用できる事業もあるかもしれません。

地域を見守る人・団体にも参加してもらい、話し合ってみる

- 地域を見守ってくれている人にも相談してみる。

└ 地域には、高齢者等の見守りやまちづくりに取り組んでいる人・団体がいます。集合住宅の住民同士だけでなく、そうした方々にも相談してみてください。一緒に取り組める新しい仲間やより良いサポートが得られるかもしれません。

4. 日々の健康づくりや、将来への心配に対応する 専門事業者、専門家と連携する

住民の方のお悩みをまとめて、事業者に依頼する窓口をつくる

- 住民が必要としている、または試してみたいサービスを取りまとめ、そのサービスを提供する事業者への連絡窓口となる機能を住民の代表や自治会、町内会が担えるか検討する。

└ 住民一人ひとりだと事業者や専門家に相談するのが難しい場合でも、集合住宅内に窓口機能があると、個々の住民の悩みをまとめることができ、住民にとっても、事業者にとっても、お互いの関係が築かれやすいことがあります。

└ どのようなサービスがあるか検討する際には、巻末の事業者・専門家のリストを、参考にしてください。

取組モデル 2 | 既存の住民組織が機能している場合

集合住宅の住民組織の状況

- 住民組織（自治会、町内会）が機能している。
- 住民組織（自治会、町内会）による住民イベント（クリスマス会など）が開催されている。
- 住民同士のつながりが比較的強く、立ち話をする仲間がいる。

■ 取組のポイント

1. 日常的な交流・居場所をつくる

一緒に取組を進める上での仲間を探す

- 自治会や町内会の取組の一環として、協力をお願いします。
 - ↳ 息の長い取組です。持続的に取り組むために、住民組織が機能している場合は、住民ボランティアだけでなく、組織をつくるのも一つの選択肢です。

実施する場所を考える

- 自治会や町内会の協力を得て、場所を確保する。
 - ↳ 利用する場所は見通しが良く、何かが行われていることが外から一目でわかり、参加してみたい気持ちになるような場所であることが大切です。
 - ↳ ただし、多世代が使用する場である場合は、それぞれの場を使用する目的に理解、配慮する必要があります。

（場所の例）

集合住宅内の共用スペース／公民館／コミュニティセンター／
近隣商店街の空き店舗／開店前・閉店後の店舗／待合室

運営するための費用を考える

- 自治会や町内会が機能している場合は、支援を受けられるか相談する。

（必要なもの）

- 場で提供する お茶やお茶菓子、紙食器、ゴミ袋
- 文房具（自由に思ったことを記入するノートやペンなど）

周りの方に交流の場の参加を呼び掛ける

- 自治会や町内会でチラシを配ってもらえるか、または配る際に許可が必要か、ということを確認する。

2. 「顔が見える・見守り合い」関係をつくる

イベントを実施する、市町村などの介護や健康に関する講座を利用する

- 何のテーマについてのイベントを実施するか、どうやってテーマをみんな決めていくか検討する。
 - ↳ テーマの決め方の例：皆で話し合う、アンケートボックスを置く、介護事業者・地域包括支援センターに相談する、マンション管理会社に相談する 等
- 自治会や町内会の取組の一環として講習会の費用を支援していただけるか、または参加者が負担するか事前に検討する。

3. 地域包括支援センターとのつながりをつくる

地域包括支援センターとの窓口役を設ける

- 窓口の機能を自治会や町内会に持たせることができるか検討する。
 - ↳ 自治会や町内会が窓口役になれば、地域包括支援センターにとっても情報提供がしやすくなる面があり、地域包括支援センターと集合住宅の住民とのつながりがより築きやすいです。

地域の介護の専門事業者と見守り合う関係を築けるか相談する

- 協力できる介護の専門事業者を探す。
 - ↳ いざ介護が必要になる前から、専門事業者と顔が見える関係があれば、互いの理解が深まります。この取組に共感して、可能な範囲で協力してくれる事業者がお住まいの地域にいることが期待されます。
 - ↳ 地域の事業者を探すときの手掛かりとしては、「地域包括支援センターに相談してみる」こと、「マンションの住民が利用している事業者に声をかけてみる」こと等が考えられます。
- 窓口の機能を自治会や町内会に持たせることができるか検討する。
 - ↳ 住民一人ひとりだと事業者や専門家に相談するのが難しい場合でも、集合住宅内に窓口機能があると、個々の住民の悩みをまとめることができ、住民にとっても、事業者にとっても、お互いの関係が築かれやすいことがあります。

4. 日々の健康づくりや、将来への心配に対応する 専門事業者、専門家と連携する

交流の場でのイベントや講習会、相談会に協力してくれる事業者に相談する

- 訪問理容サービスや配食サービスなど、住民から試してみたいサービスの声を集め、集合住宅内の希望者みんなでお試し利用をする。
 - ↳ 一度試してみたいが初めは利用するのが不安というサービスがあれば、ワンストップ窓口へ相談すると、皆で試してみようと住民へ声掛けをしてくれる、またサービスを提供する事業者へ連絡してくれる、という機能を持たせると、住民の日々の健康づくりなどのきっかけになるかもしれません。
 - ↳ どのようなサービスがあるか検討する際には、巻末の事業者・専門家のリストを、参考にしてください。
 - ↳ 宮城県では職員による「みやぎ出前講座」を実施しています。興味のあるテーマがあるかもしれません。

住民の方のお悩みをまとめて、事業者に依頼する窓口をつくる

- 窓口の機能を自治会や町内会に持たせることができるか検討する。
 - ↳ 住民一人ひとりだと事業者や専門家に相談するのが難しい場合でも、集合住宅内に窓口機能があると、個々の住民の悩みをまとめることができ、住民にとっても、事業者にとっても、お互いの関係が築かれやすいことがあります。

こんな場合にはどうする？

これまで紹介した取組モデルには当てはまらない場合、どのように取り組むと良いか、Q&Aで説明します。

Q. 周りに相談できる仲間、相談相手が見つからない。

まず、地域包括支援センターに相談してみましょう。また、地域には、高齢者等の見守りやまちづくりに取り組んでいる人・団体がいます。そうした方々や、各市町村の地域活動、市民活動などを支援する部署などに相談してみましょう。

Q. 集合住宅内に十分な共用スペースがない。

地域の公民館やコミュニティセンターは、地域に住む方々が地域活動に取り組むための拠点としての機能があります。談話室やちょっとした会議室などを借りて、みなさんが集まる場にすることもできます。または、地域の社会福祉協議会でも同様に地域の方に向けた施設を有していることがあります。利用するためには、事前申込が必要ですので、公民館やコミュニティセンターや社会福祉協議会、管理する市町村へご連絡しましょう。

Q. 取組を始めたくても自治会や町内会がない。誰に声をかけると良いか。

市町村には、地域活動やボランティア活動などを支える拠点としてサポートセンターが設置され、NPO法人や社会福祉協議会などによって運営されています。サポートセンターと一緒に取り組める仲間や良いサポートが得られるかもしれません。または、集合住宅から少し飛び出して、地域の交流サロン活動に参加してみて、「場」のイメージを膨らませたり、そこに集う方と思いを共有することも考えられます。

Q. ワンストップ窓口を運営するために必要な物品リストが欲しい。

「えんがわ」のように、みんなで集まりお話ができる場所にしましょう。また、話す中で出てきたお悩みや、お悩みの方を、ワンストップ窓口を通じて地域包括支援センターや介護事業者につなぐことも考えられますので、話の内容や、日々気付いたことを書き残しておくことも効果的です。

【物品リストの例】

お茶菓子、コーヒーやお茶などの飲み物、記録用ノート（場を運営するボランティアなどで共有するもの）、自由帳（場を訪れた方が自由に思いを書くもの）、筆記用具

Q. 思いを共有する介護事業者はどうやって探すと良いか。

地域の社会福祉法人の中には、介護事業を運営しているところもあります。地域に根ざす活動を進める団体ですので、思いを話してみることも考えられます。

Q. みんなで集まって話をしてみたい。どのようなテーマで話すと良いか。

将来安心して暮らし続けるために、みんなで支え合える部分はないか考えることが、取組の第一歩です。人が集まる場所には情報も集まります。実証でも「自分は知らなかったけれど、地域のあの方が経験していて、色々教えてくれた」ということがありました。まずは「今、困っていること、不安に思っていること」を話してみましょう。

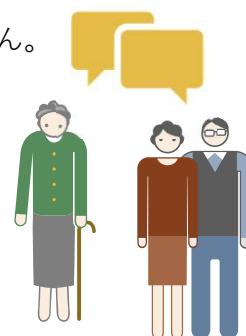
4. 取組を進めるために、みんなで考えたいこと

取組を進めるためには

お住まいの方を起点に、より安心して、健康に暮らすための取組が今後一層広がっていくことが期待されます。そのためには、自分ゴトとして行動していく住民だけでなく、自治体や事業者の方々との、より一層の協働が必要になります。

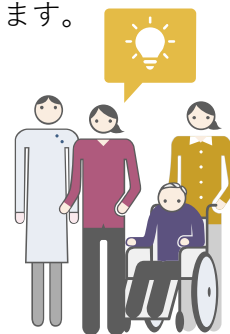
住民、要支援・要介護世帯の方々へ

- まずは、仲間同士で相談してみることから始めてみましょう。隣近所の方々も将来への不安を同じように抱えているかもしれません。
- 集合住宅に住む方々でお互いの将来の健康や、自立的な生活を支える、息の長い持続的な取組が必要になります。誰か個人の負担にならず、みんなで支え合う仕組みにするには、自治会活動で体制を整えるなどの仕組みをつくると安心です。



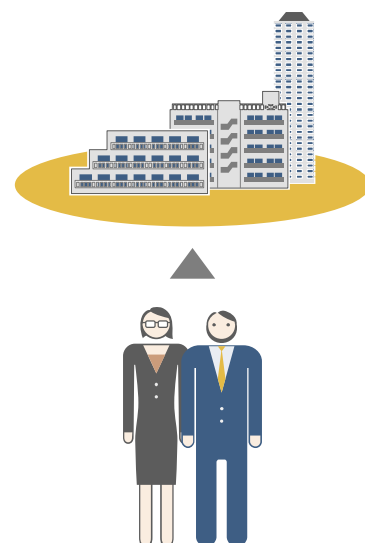
事業者、専門家の方々へ

- 日々の生活の困りごとを抱える方は多く、また、今は支えを必要としない方でも将来の不安を抱えています。こうした中で、将来に向けて備えつつ、より良く幸せに生きるために、住民同士で考える機会や何か試してみようという動きが生まれています。健康、介護に関すること、将来の財産のことなど、専門的なサービスや情報を必要とし、学びたいという方も多くいらっしゃいます。
- 住民の主体的な取組、セルフケアマネジメントを支える専門的サービス、知見をぜひ提供、提案してください。新たなサービスや暮らしづくりに一緒に取り組めることがあるかもしれません。人生100年時代を豊かなものにするための「共創」にご参加ください。



自治体の方々へ

- この取組は、地域包括ケアシステム構築の一環で、集合住宅において住民起点で活動を進めるものです。要支援・要介護者が適切な段階で支援を受けて地域で住み続けるための今後の施策推進に活用、連携してください。
- 地域福祉だけでなく、住民の自治活動・互助や、高齢者以外の健康増進、あるいは防災など、集合住宅の住民が元気で幸せに暮らし続けるために必要な取組について、幅広い面で支援いただけることを期待しています。



実証に協力いただいた事業者・専門家の紹介

平成29年度から令和元年度にかけて実施された本事業の実証では、以下の事業者・専門家の方々にご協力いただき、集合住宅で安心して元気で楽しく暮らし続けるためには、どうしたら良いのか、そのために何ができるのかを、それぞれの立場で住民の方々と一緒に考えていただきました。事業者、専門家とのつながりづくりの一例として参考にしてください。

※サービスの提供などには費用が必要なことがあります。
(五十音順)

社会福祉法人青葉福祉会

何度もワンストップ窓口で足を運び、住民の介護に関する疑問に、きめ細かく応えていただきました。また、健康づくりや介護に関する様々な講座を実施していただきました。

■ URL | <http://aofuku.or.jp/>

コセキ株式会社

健康機器やコミュニケーションツールを提供し、地域・コミュニティで一緒に楽しみながら健康に関心を持つことで“Happy”になるきっかけづくりを支援していただきました。

■ URL | <https://www.koseki.co.jp/>

株式会社大京アステージ 東北支店

管理業務を行うマンションのサポーター（管理員）・アドバイザー（担当者）の方に、ワンストップ窓口の運営支援と共に住民の安心した暮らしについて一緒に考えていただきました。

■ URL | <https://www.daikyo-astage.co.jp/management/business/index.html>

日本赤十字社 事業推進課

健康生活支援講習を開催し、災害時に住民同士で自立して生活を維持するための知識や技術について学び、実践する場を提供していただきました。

■ URL | <http://www.jrc.or.jp/>

ハウス食品グループ本社株式会社

住民同士のコミュニティ形成の起点として料理教室を捉え、多世代が交流しやすくなる企画・教室の運営を通じて、場の創出を支援していただきました。

■ URL | <https://housefoods-group.com/activity/e-mag/magazine/123.html>

株式会社フィリップス・ジャパン Philips Co-Creation Center

ヘルステック領域（ヘルスケア×デジタル技術）で「健康なコミュニティ」という価値創造に向けた取組の一例として、歯の健康教室を提供していただきました。

■ URL | <https://www.philips.co.jp/a-w/about-philips/co-creation-center.html>
Co_Creation.Center.Japan@philips.com / 担当：赤坂

みやぎ生活協同組合

住民の方同士の交流の場の延長として、ランチ会が開催されました。配食のお弁当を提供して、交流の場を支援していただきました。

■ URL | <https://www.miyagi.coop/>

宮城大学 教授 糟谷昌志氏

将来の財産管理や後見人制度に関する不安を抱える方が多くいらっしゃることから、講義を通して相談を受付けていただきました。

■ URL | <http://www.myu.ac.jp/teacher/plan/kasuya/>

株式会社わざケア 渡部達也氏

作業療法士の視点からの在宅におけるケアに関する講話を通じて、住み慣れた住宅にできるだけ住み続けることを一緒に考えていただきました。

■ URL | <http://www.wazakea.com/>

各エリアの地域包括支援センター

本事業に賛同いただき、ワンストップ窓口の設置の際のバックアップや、交流の場を通じた住民の方々への地域の介護・生活支援情報の提供などをしていただきました。

Special thanks

モデル住宅となった仙台市内のマンション・気仙沼市の災害公営住宅の住民の皆さまには、実証への参加・アンケート・ヒアリング等、多大なるご協力をいただきました。なお、本マニュアルに登場する取組モデルは、マニュアルを理解しやすくするための分類であり、実際のマンション・公営住宅等を表すものではありません。また、地域の見守りをする方々、公民館・保健師・民生委員の方々にもご協力いただきました。東北大学特任教授・杉山丞氏には集合住宅での実証にあたり全般にわたるご助言・ご協力をいただきました。皆さま、ありがとうございました。

「集合住宅でできるだけ元気で幸せに住み続けるためのマニュアル」

令和2年3月 発行

編集・発行：宮城県保健福祉部長寿社会政策課
〒980-8570 宮城県仙台市青葉区本町3丁目8番1号