

豊かな高齢社会システムづくり実践的研究事業

社会的孤立状況にある高齢者を
継続的に支えるソーシャルビジネスの可能性を探る

2021年4月

公益財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団

目次

1. はじめに	4
2. これまでの 4 期にわたる調査研究のテーマと到達	4
3. 調査研究の概要と現状分析及びその成果	6
(1) コロナ禍による調査研究の進め方の見直し	6
(2) 信頼性の高いシステムの構築とそのプロセスの検証	7
(3) 経営基盤の現状をベースに今後のあり方を検討	7
① 施策への位置づけ	8
② 財源の構成	9
③ 新たな事業分野への進出	9
④ 新たな活動の開拓	10
⑤ 新たな利用者層の可能性	11
A. 「げんきです」の利用者の概要	11
B. あんしん電話の必要性の再認識	12
4. ソーシャルビジネス化による安定した経営基盤づくり	13
(1) ソーシャルビジネスと地域見守り活動「あんしん電話」	13
① ソーシャルビジネスとは	13
② あんしんネットにおけるソーシャルビジネスの 3 つの要件について	13
③ あんしんネットにおけるソーシャルビジネスとしての収入財源	14
(2) 地域見守り活動「あんしん電話」の社会的商品化	15
① クラウド型サーバーへの移行の必要性	15
～安定性の確保～	
② 支援対象者に焦点を当てた新たな事業形態の検討	15
～無料サービスから、有料化へ～	
A. 孤立化した生活困窮者や低所得者層	16
B. 孤立化した中流世帯層	16
③ 社会的商品としての差別化	16
5. 今後の展望	17
(1) 住民主導型の社会インフラの形成	17
～「医療モデル」から「地域福祉・生活モデル」へ	
さらに、「専門家による福祉的支援」から「地域住民の自発的な活動」へ～	
(2) 高齢社会の困難を乗り越えて、次世代に希望をつなぐ	18
～豊かな高齢社会の形成のための実践的調査研究に寄せて～	

【別紙】(ご参考)「げんきです」とその他の主な見守りサービスプラン……………	20
参考文献……………	21

図表目次

図 1. 新システムによるあんしん電話の概要……………	5
図 2. あんしんネット財源構成(2019 年度)……………	9
図 3. 「げんきです」の 2021 年 3 月時点での利用者データ(50 件)……………	11
グラフ 1 男女の割合	
グラフ 2 固定・携帯電話の割合	
グラフ 3 年齢別(5 歳刻み)の割合	
図 4. ソーシャルビジネス事業者の収入財源……………	14
図 5. 医療モデルと地域福祉・生活モデルの比較……………	17
表 1. 松戸市内「あんしん電話」利用世帯数の推移……………	7
表 2. 応答状況……………	8

1. はじめに

この調査研究は、地域住民が主体的に立ち上げた地域見守り活動が、自動応答電話「一人暮らしあんしん電話」(略称：あんしん電話)をツールに、多様なステークホルダーを得て、地域で定着していく過程を追ったものである。あんしん電話事業は、孤立化する高齢者とコミュニケーションをとる方法を模索するという必要から生まれた。調査研究を開始した2012年10月からの8年の間で、IT技術の発展と社会のデジタル化により、あんしん電話事業に新たな時代のコミュニティづくりを支える、社会的インフラとなる可能性が見えてきた。

今回の第5期調査研究(2020年1月～2021年3月)では、地域住民の主体的な活動を持続的なものとするために、事業性を確保しながら自ら課題解決に向かおうとするソーシャルビジネスの手法を取り入れることが可能であるかを検討する。そして、高齢社会における地域見守り活動のあり方と今後の方向性について、提言を行う。

2. これまでの4期にわたる調査研究のテーマと到達点

第1期 高齢社会における安心なまちづくり調査研究(梨香台団地を事例として)

2012年10月1日～2014年9月30日

第2期 地域の多様性を活かした高齢社会におけるまちづくりの方策の検討

(松戸市の地域見守り活動を事例として)

2014年10月1日～2016年9月30日

第3期 高齢社会における住民主体のまちづくりの調査研究

(住民主体活動による「あんしん電話」導入事例の検証を通して)

2016年4月1日～2017年9月30日

第4期 高齢社会における公共性の高い福祉サービス事業

「あんしん電話」の包括的調査研究

2017年10月～2019年9月

これまでの調査研究の到達点は以下のように整理される。

第1期調査研究は、千葉県松戸市梨香台団地で、3.11震災をきっかけに自ら声を挙げることのできない社会的弱者が置き去りにされる現状を変えようと立ち上げた見守り活動を、対象として始まった。孤立化する高齢者の日常を支え、自動応答電話「一人暮らしあんしん電話」(略称：あんしん電話)のつなぎどころとなっている梨香台団地内の「アイギスサロン」を中心に、見守りの実践的なシステムのモデル検証を行い、「あんしん電話」が地域社会の緩やかな関係づくりのツールとなることを明らかにした。

第2期調査研究では、地域住民が主体的に活動し、自治体に働きかけていくプロセスを検証していくことにより、「あんしん電話」のシステムを、孤立化する高齢者の直接的支援策から、地域コミュニティのコミュニケーションツールとなる社会インフラとして捉えなおした。「あんしん電話」は、住民主体と公共性の高さが評価され、市民提案の高齢者支援策として松戸市の補助事業となった。

第3期調査研究では、地域包括支援センターへのあんしん電話導入プロセスの検証から、住民主体の自発的な地域見守り活動がボトムアップで地域包括ケアシステムを構築していく手掛かりと松戸市の更なる政策への関与の可能性を探った。

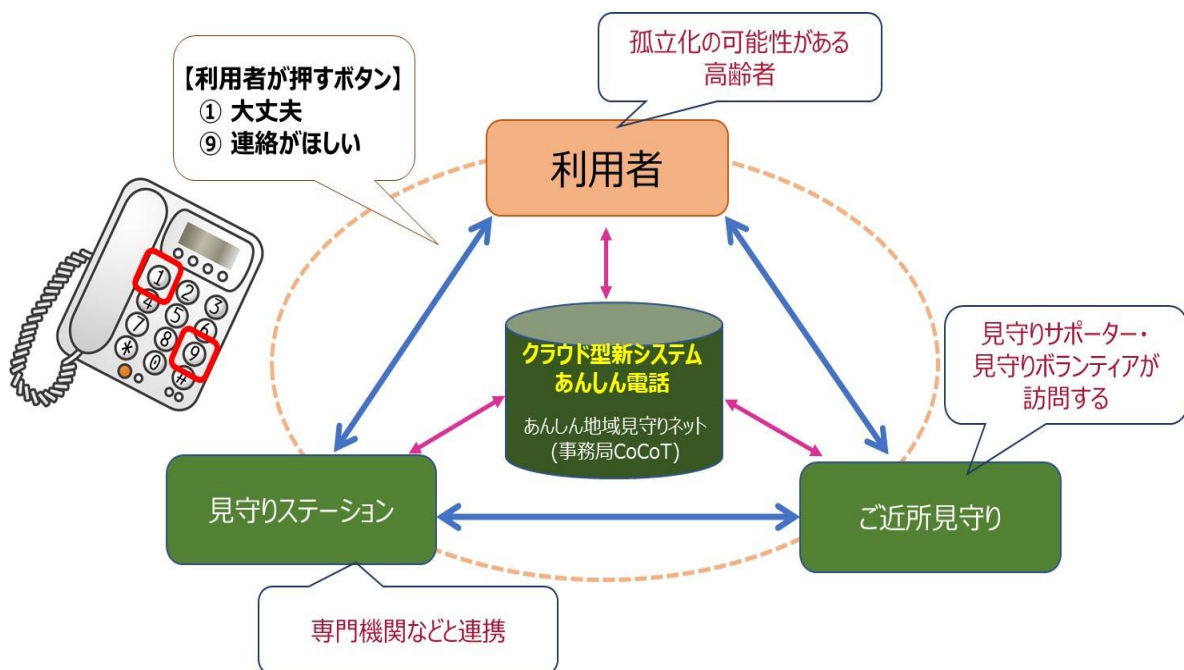
5年間の参与観察の過程で、あんしん電話システムは、時代に呼応したクラウド型地域見守りシステムの開発により、誰でも、どこでも、いつでも、安価に導入できるシステムとなり、より汎用性の高いものとなった。一方で、調査研究の受託者NPO法人CoCoTは、あんしん電話地域見守り活動に取り組む自治会との信頼関係のもと、(非営利型)「一般社団法人あんしん地域見守りネット」(以下、「あんしんネット」という)を立ち上げるまでに至った。

第4期調査研究では、あんしん電話事業を公共性の高い福祉サービス事業として捉えなおした。これまでの調査研究活動の実績と知見により住民主体で地域を包括的に支え合っていくための事業形態を明瞭にし、個々の要素の定義を試みた。

具体的には、導入する見守りステーションの業種や役割、「あんしん電話」のサービスを受ける利用者の対象範囲と対象期間、見守りボランティアの活動範囲と専門家との連携のタイミングなどである。これにより、福祉サービス事業としての概要の可視化を試みた。

また、活動の担い手の姿を描くことを目的に、組織運営や孤立する高齢者と向き合う「見守りボランティア」(「ご近所見守りさん」と呼ぶ)に実際に携わる人物からヒアリングを行った。それにより、地域活動を担う人材が持つ個人的資質や経歴から得た経験値、社会的な要請などを抽出した。

図1. 新システムによるあんしん電話の概要



※クラウド型地域見守り電話「げんきです」のケース

利用者は週1回の自動応答電話に1(大丈夫)、又は9(連絡がほしい)のボタンを押す。見守りステーションは利用者管理をし、ご近所見守りは見守りステーションからの依頼で利用者宅の訪問や電話確認を行う。

3. 調査研究の概要と現状分析及びその成果

調査研究の概要をまとめ、現状分析を行い、その成果について記述する。

(1) コロナ禍による調査研究の進め方の見直し

2020年2月から始まった新型コロナウイルス（COVID-19）は、世界規模のパンデミックを引き起こした。コロナ感染予防と自粛生活を余儀なくされる日常生活によって、多世代に渡る孤立と孤独が社会問題化した。2021年4月現在、未だ収束の道筋は見えていない。

最終章となる第5期調査研究は、まさに、そのような混沌とした中で始まった。

自動応答電話を活用した地域見守り活動が、当初からの目的である社会的排除による孤立化する高齢者を支え、彼らが暮らす地域を再生していくための有効な手立てであることが、コロナ禍において、再度注目されていった。この調査研究報告書の中で、コロナ禍の収束とコロナ後の社会に、このあんしん電話事業にいかなる道があるのかを明らかにしていきたい。

第4期調査研究報告(2019年10月)では、以下の3点を事業の展開のための重点事項として提案した。

1) 安定した経営基盤づくりに取り組む

あんしんネットの活動の実績を基礎に、運営方法の見直しと組織の再編により、公共性を維持しつつ収益とのバランスをとっていく。

2) より信頼性の高いシステムの構築に務める

安定的な安否確認の電話発信サービスを提供するために、サービスの継続的な開発と、システムの保守管理などの管理体制を固める。

3) 信頼の土台となる組織や企業との連携を進める

あんしん電話地域見守り活動は、医療機関、介護事業者、研究機関や自治体をはじめ、様々な公益性を持つ団体や事業所など、多くのステークホルダーと関わっていくことが価値となるため、その具体策を考案し、広範な地域見守り体制の構築を推進していく。

そこで、第5期調査研究は、「社会的孤立状況にある高齢者を継続的に支えるソーシャルビジネスの可能性を探る」とし、その検証の項目として、以下の3点を挙げた。

a. クラウド型新システムを導入した二つの事業所を中心にしたモデル検証

b. システム構築のためのプロセスの検証

c. 相乗効果を生む事業パートナーとの組み合わせの検証

ところが、2020年2月から始まったコロナ禍により、想定外のことが次々と起こり、導入の検証事例として第4期調査研究報告書で挙げた二つの事業所の動きは、順調には進まなかった。

人が直接的に交流するお寺などの交流サロンの事業所は、あんしん電話を導入する体制には至らなかった。また、死後事務委任などを受ける事業所は、コロナ禍をきっかけに、これまでのような緩やかな見守りから、明確なニーズを引き出してサービスの購入に結びつける動きに変わってきた。もともと、あんしん電話による見守り活動は市民活動とまちづくりの流れをくむもので

あり、これまで、高齢者層を対象にした事業所との親和性は高いものであった。しかし、コロナ禍の社会の経済的停滞感による経営的課題に直面する事業所にとっては、直接的な収益をもたらすことの少ないあんしん電話事業と距離を取らざるを得ない状況になったと推測できる。

あんしん電話事業を推進拡大しようとしているあんしんネットにとっても、見過ごすことのできない問題である。

直接的な交流・情報共有や訪問による見守りが凍結された状況下で、調査の進め方も、見直しを余儀なくされ、「2）より信頼性の高いシステムの構築に務める」ことを最優先とし、「b. システム構築のためのプロセスの検証」を手始めに開始した。

(2) 信頼性の高いシステムの構築とそのプロセスの検証

調査の方向性を転換していく中で、改めて問われたことは、信頼性の高いシステムとは何かということである。

サーバーの設置場所やセキュリティ、保守管理の体制の充実と、受信できる容量（どのくらい人数に安定的に、かつ実現可能な経費で発信できるか）が最重要項目であると判断した。

これまでの電話回線を使った医療機関ごとにサーバーを置く旧システムであるアンデスフォンや、アンデスフォン制作会社の倒産により、急ぎ開発したクラウドシステムを使った地域見守り電話「げんきです」にしても、大きな課題は、サーバーをシステムの専門家が保守管理する体制がなかったことと、容量の問題である。もちろん、十分な資金があれば、簡単に解決することだが、手弁当で始めた地域見守り活動にとって、乗り越えるにはとても高い壁であった。

ソーシャルビジネスとして成り立たせていくためには、システムの信頼性は、大前提であることから、この点を解決すべく、2020年1月より、システム会社数社に積極的にアプローチしていった。

(3) 経営基盤の現状をベースに今後のあり方を検討

松戸市における「あんしん電話」の利用状況を示したのが、下表である。稼働世帯数は433件～506件の間で推移しており、大きな増減は見られない。累計世帯数が着実に増加していることから、新規加入と脱退数がほぼ拮抗していることがわかる。脱退の理由としては、施設に入居した、認知症で電話が使えなくなった等が多い。

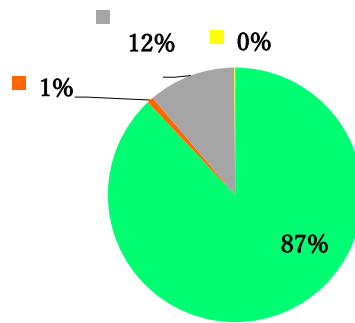
表1. 松戸市内「あんしん電話」利用世帯数の推移（単位：件）

年/月	稼働世帯数合計	累計世帯数合計	見守りステーション数
2016/10	443	691	5
2017/8	472	735	7
2018/4	433	761	7
2019/4	479	836	8
2020/4	506	892	8
2021/4	493	935	8

表2. 応答状況

(単位：件)

元気です	連絡希望	2日続けて応答なし	訪問による確認
20,436	198	2,758	36



■ 元気です ■ 連絡希望 ■ 2日続けて応答なし ■ 訪問による確認

※松戸市の「あんしん電話」は、現在、従来システム（個別サーバー型）と新システム（クラウド型「でんきです」）が共存稼働している。

■加入世帯 506 世帯（2020 年 4 月）、総発信件数 26,701 件

期間：2019 年 4 月～2020 年 3 月

■訪問件数は 36 件、不幸な事案はなし

① 施策への位置づけ

あんしんネットは、自治会や住民団体のネットワーク組織で、収益を上げて組織を運営していく事業体ではない。収益が見込めない法人であるので、行政との協働や補助金に頼らざるを得ない。また、そうであるが故に、行政や自治体の信頼度が高く、補助事業として、松戸市の施策に位置づけられている。

(ご参考)

【いきいき安心プランⅦまつど

第9期松戸市高齢者保健福祉計画

第8期松戸市介護保険事業計画

(令和3年度(2021年度)～令和5年度(2023年度))】より抜粋

第5章 施策の展開

施策1 地域共生社会に向けた参加と協働の推進による社会的支援の体制強化

(1) 多様な見守りネットワーク構築の推進

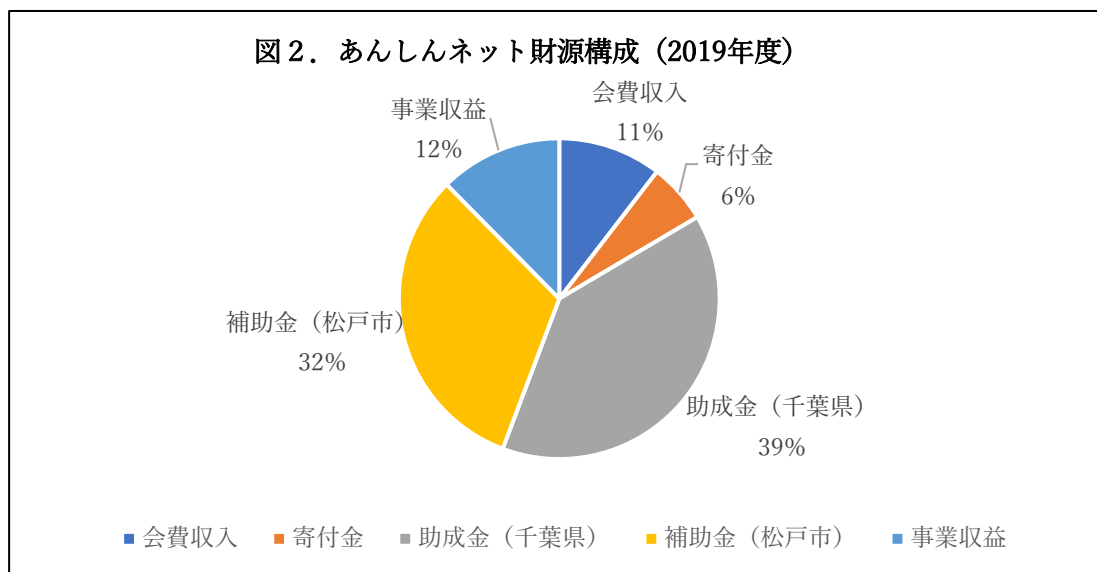
②多様な主体・方法による高齢者の見守り活動の推進

iv. 安否確認システムを活用した見守り活動の推進

ひとり暮らし高齢者を対象に緊急時にボタンを押すとコールセンターへ通報できる「緊急通報装置」の貸与や、自動応答電話の機能を利用して、週1回、利用者宅に安否を尋ねる電話を自動的にかけ、体調不良や要連絡等、プッシュボタンの回答を医療・介護機関が確認し、状況に応じて、地域のボランティアが利用者宅を訪問する等のシステム「あんしん電話」の活用を通じて、引き続き、高齢者の地域見守り活動を行います。

② 財源の構成

あんしんネットの財源としては、会費、寄付金、助成金、補助金、事業収入が、考えられる。下図は、あんしんネットの2019年度の各財源の構成比である。



このグラフから読み取れるように、単年度ごとに承認される千葉県の助成金と、松戸市の補助金で7割を占める。今後は、事業収益と、会費収入・寄付金の拡大に取り組まなければならない。

しかし、実際のところ、低所得者層が主たる利用者であるあんしん電話事業で、収益事業を成り立たせることは、非常に困難なことである。収益の見込めない事業を法人として継続していくためには、会費や寄付金などの財源を拡大していくことと、行政からの補助金・助成金を取得できる分野を広げていくことが鍵となる。

③ 新たな事業分野への進出

そこで、あんしん電話事業と連動できる事業分野を検討した。

あんしん電話加入者は、低所得者層の独居高齢者が多い。生活保護の被保護者調査では生活保護世帯の50%が独居高齢者である。生活保護世帯は全体としては減少の傾向にあるが、独居高齢者の受給者数、特に貧困な独居高齢者が増加傾向にある。これらの人々は、市営住宅や民間賃貸住宅に住む単身高齢者で、緊急時の連絡先もなく知人もいない孤立した低所得者が多い。情報が足りず理解不足で手段がわからず自尊心が傷つくことを恐れ、救援を求める意思表示ができない人が多い。必要な人に情報を届け、支援者が当事者にたどり着くまでの経路と連携が課題である。

このような背景を踏まえ、2019年12月、あんしんネットは住宅確保要配慮者居住支援法人の指定に向けた申請を行い、2020年4月に千葉県により指定を受けた。

国土交通省のホームページによると、「住宅確保要配慮者居住支援法人とは、住宅確保要配慮者（低額所得者、被災者、高齢者、障がい者、子供を養育する者、その他住宅の確保に特に配慮を要する者）の民間賃貸住宅への円滑な入居の促進を図るため、住宅確保要配慮者に対し家賃債務保証の提供、賃貸住宅への入居に係る住宅情報の提供・相談、見守りなどの生活支援等を実施する法人として都道府県が指定するものです。（住宅セーフティネット法第40条）」とある。

令和3年度においては、住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅等への入居の円滑化に係る活動（マッチング・入居支援等）を行う団体に対して、国がその活動に要する費用の一部を補助するだけで

なく、コロナ禍の中、孤立・孤独対策としての入居後の見守り行う場合には、追加支援を行うことになっている。

あんしんネットは、ネットワーク組織で、人を雇用する組織的な体制を持っていないので、事務局の NPO 法人 CoCoT に業務を委託することになるが、活動の補助金が出ることは、地域での個々の見守り活動を継続していくうえで大きな助けとなる。

また、居宅支援法人として指定を受けたことで、自治体のあんしんネットに対する信頼は高まり、連携は大きく進んだ。このような地道な活動の積み重ねが、会員や寄付の拡大につながっていくと思われる。

④ 新たな活動の開拓

2017 年から実施している相談窓口あんしんほっとラインでは、独居高齢者や精神的課題をもつ単身者からの生活・住居・仕事や経済的な不安に関する相談がこれまで年間 40 件程度あったが、新型コロナ感染拡大防止の観点から、一時期、事務所閉鎖を余儀なくされた。見守りボランティアの軸を担う世代が 70 代前後の世代であることも影響して、対面の見守りが困難となった。直接会わないで済むオンラインの見守り活動の充実が急務となってきている。

上記の現状を踏まえ、これまでとは違う見守り体制を再構築していく必要が出た。

現状が暗中模索のため、見守り活動に携わる支援者の情報共有態勢の見直しから始めた。支援者が当事者にたどり着くためには、①支援者の層を広げていくこと。②支援策（相談窓口あんしんほっとライン、あんしん電話）があることを当事者に周知することの二つが重要である。

まず、支援者の層を広げていくこととして、あんしんネットの活動グループ *注 1「地域連携チーム」を核として、以下の取り組みを行った。

1. 見守りの現状を共有するための支援者を対象とした広報活動
 ニュースレター「かけはし」の発行
2. 「地域活動の勧め」として、「オンライン交流会・研修会」を実施し、YouTube で配信
3. 上記の活動を主体的に取り組む人材「コミュニティワーカー」の継続的な育成

*注 1「地域連携チーム」

様々な形で地域の見守り活動をしている人たちが連なり、交流し、課題を出し合い、励まし合い、解決を模索していくプラットフォームづくりを目指しているグループ

松戸市高齢者支援課を通して、松戸市高齢者支援連絡会にニュースレター「かけはし」と「見守り電話の概要」を配布し、見守り活動への参加を呼び掛けたところ、新松戸地区の地域包括支援センター（高齢者いきいき安心センター）が中心となって、2021 年 1 月 21 日に「見守り活動の研修会」が開催された。話し合いの結果、団地内の通信に、「見守り電話の概要」を掲載して、団地内に周知し、加入者が現れた段階で、見守り体制づくりを話し合うことになった。（2021 年 2 月 26 日、通信発行済みを確認）

さらに、新松戸地区の民生委員が、ご近所見守りになることを申し出てくれ、自分が担当している独居高齢者に、あんしん電話のチラシを配布し、加入を勧める活動を始めるに至った。当事者に支援策があることを伝えるきっかけになったのである。

(ご参考) 見守り活動に参加申込をした元気高齢者

- ①編集に参画 3名
 - ②Facebook から → 1名
 - ③あんしんネット交流会での勧誘 → 3名
 - ④かけはしを読んで → 2名、新松戸サンライトパストラル2番街高齢者支援のグループ
 - ⑤オンラインセミナーから → 2名
- 合計 個人11名 団体1グループ

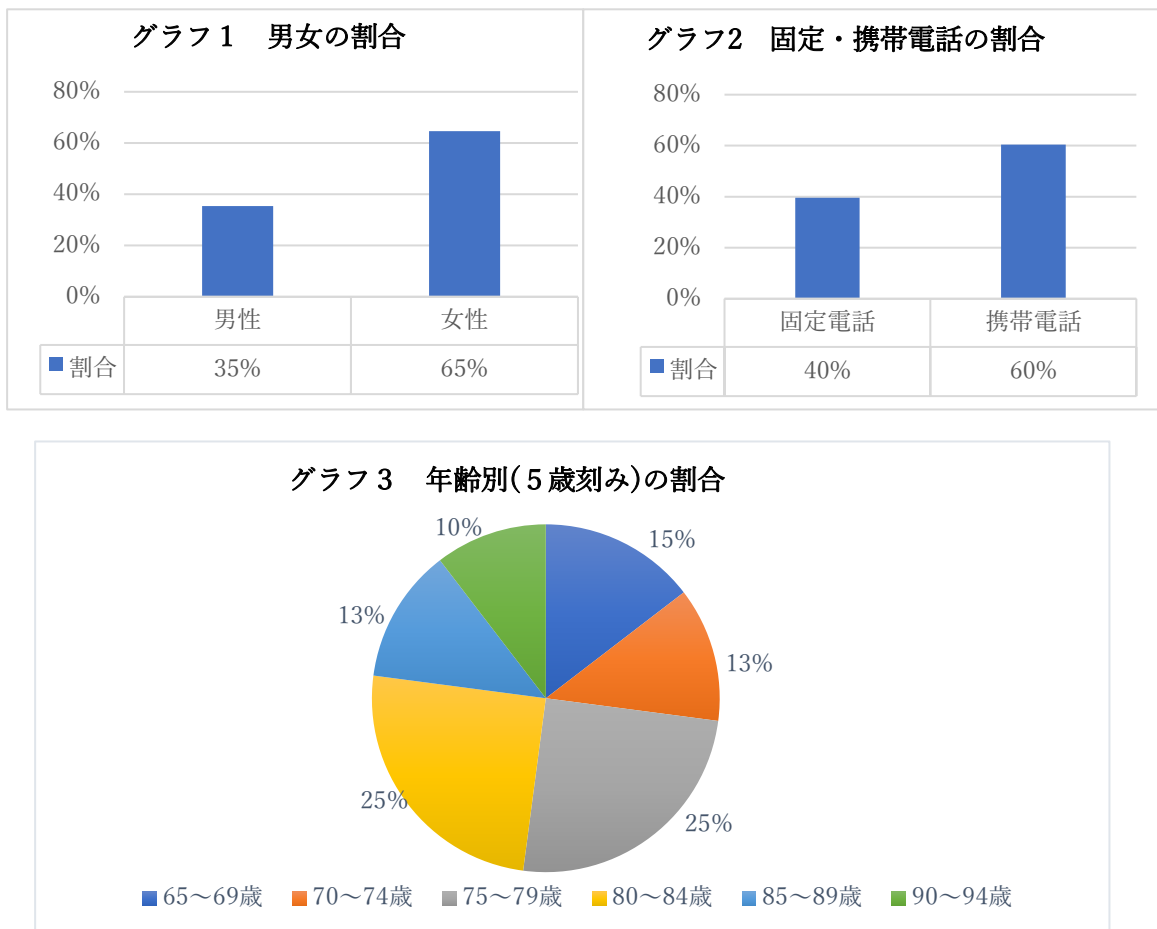
今後については、コロナ禍において、元気高齢者の活動を活性化させるために、SNS や WEB 上での情報共有など、これまでとは違った視点での取り組みが必要になってきた。より多くのシニアに関心を持ってもらえるように、今回のオンラインセミナーの動画を、YouTube で配信して、地域見守り活動に取り組む団体やグループを立ち上げて、支援者の層を広げることで、当事者への周知活動が広がることを目指している。

⑤ 新たな利用者層の可能性

A 「げんきです」の利用者の概要

クラウドシステムを使った地域見守り電話「げんきです」の利用者データを分析したのが次のグラフである。

図3. 「げんきです」の2021年3月時点での利用者データ (50件)



<考察>

年齢別 5 歳刻みのグラフ 3 を見ると、想定していたよりも、70 歳から 74 歳の世代が 65 歳から 69 歳よりも少ない。これはどういうことを示しているのか、もう少し詳細に調べてみなければならぬが、60 代後半、65 歳前後の世代では、すでに携帯電話の普及が進み、かなりその扱いに慣れてきており、自動応答電話で自分の状況を報告したり、スマートフォンなどで近況のやり取りをすることに抵抗がないのではないかと思える。一方、75 歳前後の団塊世代は、まだまだ現役で頑張れると言う思いが強く、見守りサービスに加入することに抵抗感のある人が比較的多いのではないかなどと推察できる。これらのことから、高齢者に対してのデジタルデバイドの解消の取り組みは、非常に意義があると思える。

B あんしん電話の必要性の再認識

コロナ禍で、注目された社会問題は、自粛生活で表面化した単身世帯や若い世代の「孤独・孤立」であった。

2020 年 4 月より 6 月まで、自粛要請によりあんしん電話の事務所を閉鎖していた。相談窓口「あんしんほっとライン」は稼働させていたが、その間、電話相談が来ることはほとんどなかった。事務所を再び稼働させ、関係各所にチラシなどを配布したところ、一気に相談電話の件数が増え、7 月から翌年 3 月までで、相談件数は 120 件を超えた。これまで、年間 40 件程度であったことから、この数字は驚きに値する。

相談の内容は、コロナ禍により、一人暮らしの状況が不安になったと言うものが多い。

例えば、70 代の一人暮らしの女性は、『これまで、多くの友人とランチやお茶を楽しんだり、カラオケに参加していたが、全く、出かけることも訪れる人もなくなった。体の節々に痛みを感じるようになり、このままどうなるのか不安になった。病院に行っても、先生は「病気ではありませんね。」というだけ。どうしたらいいのだろう。』という。

また、65 歳になったばかりの女性は、「昨年、近くに住んでいた弟家族が海外に転勤になった。パートにも行っているし、病気もしてないけど、自宅に帰ると一人だということが急に怖くなった。これまで、感じたことのない不安だ。」という。

90 代の男性は、「子供が二人いたが、一人は数年前に病気で亡くなった。妻も、3 年前に亡くなった。別居している 60 代の娘は、失業し引きこもった状態が何年も続いている。コロナ禍がきっかけで、自分はこれからどうなるのだろうか不安になった。夜眠れないので、話を聞いてほしい。」というものだ。

この人たちの向かい合う「孤立・孤独」「不安」は、潜在的にあったものが、コロナ禍によって表に引き出されたようだ。簡単に解決できるものではないが、あんしん電話に加入すれば、近隣の人や地域の自治会役員などと緩やかにつながることができる。「ご近所見守りをお願いする人を探そうと、マンションの管理組合の役員さんに相談しました。」「週に 1 回電話がかかってきて、寂しくなったらほっとラインに電話すればいいと思うだけで、気が楽になりました。」「娘のアパートに行きました。」と、時々報告を受ける。

これまでように、低額所得者層ばかりでなく、ごく普通の生活者でパートなど一定の収入もある一人暮らしの 60 代にも、定期的に連絡をするという見守りの必要性のあることが見えてきた。

コロナ禍は、この調査研究で私たちが主張し続けたこと、あんしん電話は 1 対 1 の個人的な関係、見守る人と見守られる人の関係を、個人対コミュニティの関係に変えていく。緩やかにつな

がり、うっすらと気遣い合う関係に変えていくことを、図らずも証明してくれた。

4. ソーシャルビジネス化による安定した経営基盤づくり

前述の現状分析を踏まえて、ソーシャルビジネス化による安定した経営基盤づくりの検討を行う。

(1) ソーシャルビジネスと地域見守り活動「あんしん電話」

① ソーシャルビジネスとは

ソーシャルビジネスとは、経済産業省ホームページによると、以下のように説明されている。

「地域社会においては、環境保護、高齢者・障がい者の介護・福祉から、子育て支援、まちづくり、観光等に至るまで、多種多様な社会課題が顕在化しつつあります。このような地域社会の課題解決に向けて、住民、NPO、企業など、様々な主体が協力しながらビジネスの手法を活用して取り組むのが、ソーシャルビジネス（SB）／コミュニティビジネス（CB）です。

SB／CBの推進によって、行政コストが削減されるだけでなく、地域における新たな起業や雇用の創出等を通じた地域活性化につなげることを目的としています。」

また、経済産業省に置かれたソーシャルビジネス推進研究会が公表した報告書（平成23年3月公表）には、以下のように定義されている。

○ソーシャルビジネス

- ・ 様々な社会的課題（高齢化問題、環境問題、子育て・教育問題など）を市場として捉え、その解決を目的とする事業。「社会性」、「事業性」、「革新性」の3つを要件とする。
- ・ 推進の結果として、経済の活性化や新しい雇用の創出に寄与する効果が期待される。

「社会性」：現在、解決が求められる社会的課題に取り組むことを事業活動のミッションとすること。

※解決すべき社会的課題の内容により、活動範囲に地域性が生じる場合もあるが、地域性の有無はソーシャルビジネスの基準には含めない。

「事業性」：ミッションをビジネスの形に表し、継続的に事業活動を進めていくこと。

「革新性」：新しい社会的商品・サービスや、それを提供するための仕組みを開発したり、活用したりすること。また、その活動が社会に広がることを通して、新しい社会的価値を創出すること。

○ソーシャルビジネス事業者

- ・ 主に、ソーシャルビジネスを行うことを目的として活動する事業主体*1。

*1 「社会起業家」「社会的企業」などと表現されることもある。

② あんしんネットにおけるソーシャルビジネスの3つの要件について

ここで、注目すべきは、「社会性」、「事業性」、「革新性」の3つを要件とし、経済的な波及効果を期待されていることである。

まず、3つの要件をクラウド型地域見守り電話「げんきです」（以降、「げんきです」という）を使用した地域見守り事業（あしん電話事業）に照らし合わせてみると、

「社会性」 高齢社会において高齢者が社会的孤立状況にあることを社会課題と捉えている。

「事業性」 孤立状況にある独居高齢者を地域社会とつなげていくというミッションを、あしん電話事業という福祉生活モデルの地域住民活動から、事業化していく段階にある。

「革新性」 a. 仕組みが、コミュニケーションツールとして開発されている。
b. 自治会・高齢者支援団体が導入対象
c. 支援者が高齢者の見守りデータを管理できる。

民間事業者の見守りサービスは、既に多種多様化している。既存のサービス（P20の別紙参照）は、直接的な利用者（エンドユーザー）である独居高齢者と家族などの個人を対象としている。または、介護施設などの設備（人感センサーなど）としての設置や導入を想定している。

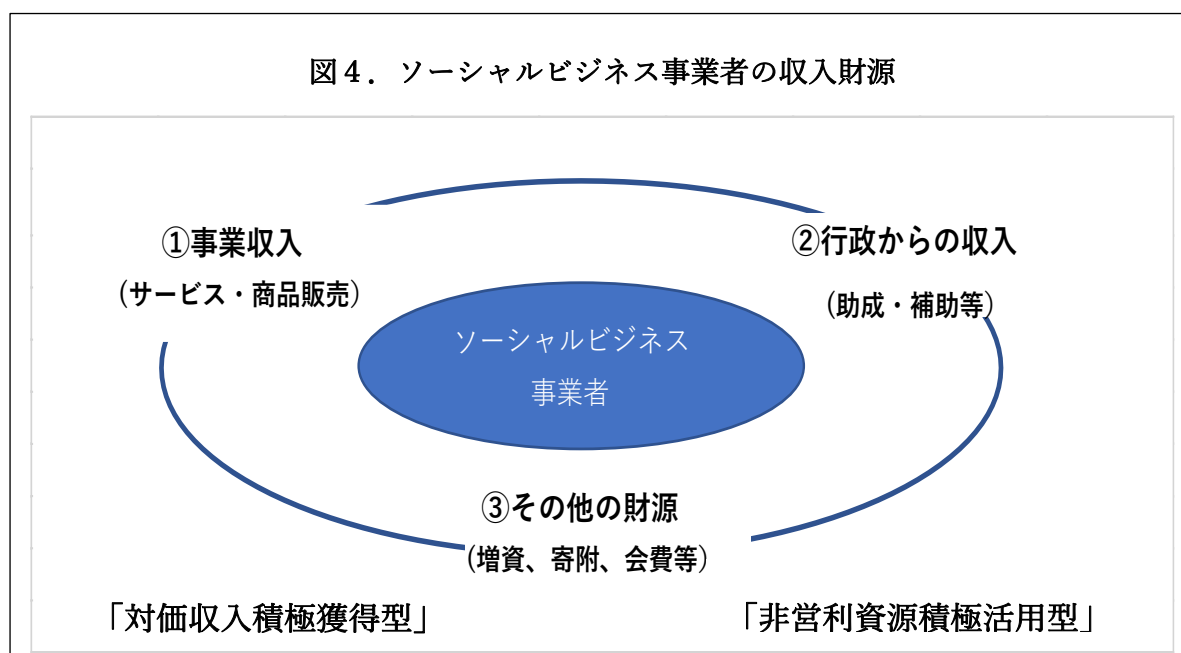
「げんきです」は、地域のコミュニケーションを高めることにより社会的孤立を防ぐという「公共の利益」を目的としている。したがって、サービスを導入するのは、自治体や地域団体、高齢者の支援団体などが想定されており、「公共の利益」を実現しようとする支援者が使うツールとなっている。すなわち、それぞれの特性から、

民間既存サービス＝個人の安心安全が優先目的で、個人・施設が対象

「げんきです」＝地域社会の公共の利益が優先目的で、自治会・高齢者支援団体が対象と、区分できると考えられる。

③ あしんネットにおけるソーシャルビジネスとしての収入財源

また、この報告書では、ソーシャルビジネス事業者の収入財源を、下記の図のように描いている。



前述したあんしんネットの財源構成に、非常に似通っていることがわかる。

「対価収入積極獲得型」と、「非営利資源積極活用型」という区別の仕方をしているが、この区別に従えば、あんしんネットは、これまで、「非営利資源積極活用型」であったが、安定した経営基盤づくりのために、これからは、「対価収入積極獲得型」も取り入れていかなければならないだろう。

(2) 地域見守り活動「あんしん電話」の社会的商品化

①クラウド型サーバーへの移行の必要性

～安定性の確保～

これまで、発信システムは、既に製造されていない旧型システム「アンデスフォン」とクラウド型システム「げんきです」が混在して、あんしん電話事業として、地域見守り活動に取り組んできた。

旧型システム「アンデスフォン」とクラウド型システム「げんきです」の違いは、大きくは使用しているサーバーの種類である。

サーバーとは、利用者のリクエストに応じて、データやファイルなどの情報を取り出したり送り返したり、あるいはデータの保管・整理をするコンピュータやプログラムのことである。

アンデスフォンは、物理的な「専用サーバー」が個別の診療所などに設置され管理されており、サーバーの設置者である医療機関の地域住民に対する社会貢献活動として活用されている。

「げんきです」は、インターネット上のクラウド環境に設置されたサーバーに置かれ、そのサーバーのプログラムは、あんしんネットの活動により開発された。また、地域住民の見守り活動の情報集約により、そのデータは見守り活動の判断基準や経過観察の重要な材料となっている。

松戸市におけるあんしん電話事業は、サーバーの種類形態に連動して、医療機関などの社会貢献活動と地域住民の市民活動が混在した形である。いずれは、サーバーの種類形態は、デジタル化の波でクラウド型に集約され、医療機関の社会貢献活動と地域住民の市民活動のそれぞれの強みが生かされる状況が来るであろうが、現状では、デジタル化やクラウドに関する知識の普及が十分ではないことから、移行への過渡期と思われる。

2020年1月より、信頼性の高いシステム構築を目指して数社のシステム会社と交渉を開始した。紆余曲折はあったものの、結果として、信頼できる大手システム会社と民間企業のプログラマーの協力により、以下の3点を実現させることができた。

1. 多機能なコールセンターシステムを、これまでのあんしん電話システムの仕様を基本構想にして、独自の運用ができるようにカスタマイズした。
2. 2020年12月より、試験的運用を繰り返して、安定的な発信体制と保守管理体制を作った。
3. 将来的に、収益を上げていくために、mailやメッセージとの連動、大量一斉配信ができる仕組みにグレードアップする基本構想ができた。

②支援対象者に焦点を当てた新たな事業形態の検討

～無料サービスから、有料化へ～

これまで、あんしん電話事業は、①で既述したように、医療機関などの社会貢献活動により

利用者の経費負担をゼロとした「無料サービス」の地域活動としていた。患者拡大と診療所の信頼度向上、地域社会への貢献が優先されていたので、利用サービスへの対価を求めるという収益事業の構造は持っていなかった。

見守り活動としての地域住民の主体的な活動の要素が強まるにつれて、組織内部では、見守り活動費の捻出や事業継続性についての議論が起こるようになった。資金調達が大きな課題となってきたのである。一方で、前述したように、コロナ禍が引き越した潜在的な不安の表出は、新たな支援対象層を浮かびあがらせた。

そこで、支援対象の層について、整理を行い、活動と事業継続のための資金調達方法として、サービス対価をだれに支払ってもらうかを検討することになった。

A. 孤立化した生活困窮者や低所得者層

これまで継続的に支援対象としてきた受益者負担が成り立たない層、生活困窮者や低額所得者層については、コロナ禍による経済的な危機により、困窮の度合いが進んでいく。

さらに、パンデミック後、富の偏りがさらに進み、これまで、普通の暮らしをしていた層が困窮層に移行していく可能性が出ると同時に、社会保障制度や福祉政策の見直しが必要との予測もあり、「孤独・孤立」・「不安」の問題が増大するおそれが出てきた。

この層への支援者である事業者は、経済産業省の報告の分類によれば、「非営利資源積極活用型」になるであろう。これまでの活動はこの型であった。

あんしんネットの活動の基本はこの部分にある。継続して、行政との連携を強め、地域包括支援センターへの導入や補助事業として強化を行っていくことが重要である。

B. 孤立化した中流世帯層

コロナ禍が引き起こした潜在的な不安の表出による新たな支援対象層である。経済的な損失を直接的に被らない層であっても、経済的状况による社会的分断が進むと、既存のコミュニティが壊れて、孤独感が増し、孤立化が進む。この層への支援者である事業者は、ある程度の経済的な余裕のある層への支援を想定して、「対価収入積極獲得型」が担うことになる。

③ 社会的商品としての差別化

さらに、多種多様化した民間の見守りサービスを整理し、「げんきです」の特徴とこれらのサービス中での位置づけを明確にした。商品の差別化である。(P20の別紙参照)

一般的な見守りサービスを4つに分類した。

A型 機器が異常を察知する自動監視通報型

B型 自分の意思で通報する手動緊急通報型

C型 自動応答電話やメール等による定期的な安否確認型

D型 人的サービスが主体となる訪問観察型

「げんきです」は、「C型 自動応答電話やメール等による定期的な安否確認型」と「D型 人的サービスが主体となる訪問観察型」の融合型である。

自動化による見守りツールと人的サービスによりコミュニケーションツールの双方のメリットを有することで、商品を差別化することができた。

以上により、「げんきです」を、ソーシャルビジネスの手法を活用し、社会的商品・サービスとして、広域社会に提供していくための準備が整えられた。

5. 今後の展望

(1) 住民主導型の社会インフラの形成

～「医療モデル」から「地域福祉・生活モデル」へ

さらに、「専門家による福祉的支援」から「地域住民の自発的な活動」へ～

第3期調査研究で、あんしん電話の活用モデルを2つに分類した。以下の比較表は、住民による日頃からの関係づくり、またはコミュニティづくりとしてあんしん電話を活用し、見守り活動を推進するあんしんネットが、医療モデルとは共存するが同質ではないということを示している。

図5. 医療モデルと地域福祉・生活モデルの比較

	医療モデル	地域福祉・生活モデル
発想	患者のフォロー 在宅医療の延長	住民によるセーフティネットづくり
特徴	専門家による確認	日頃からの生活圏内での関係づくり (親密圏の構築)
運営主体	医療機関 連絡先→地域住民	住民組織 協力者→機器設置機関 (医療介護機関)

「医療モデルとは共存するが同質ではない」としたが、どの点が同質ではないのか、さらに掘り下げて検討してみる。医療モデルの特徴は「専門家による確認」、地域福祉・生活モデルの特徴は、「日頃からの生活圏での関係づくり（親密圏の構築）」にある。

「見守り電話の応答を専門家が確認後、その指示により、住民が動く」というものと、日頃からの関係により、見守り電話の応答をきっかけに、住民が動く」というものでは、主体性のあり方が違う。「医療モデル」から「地域福祉・生活モデル」を見守り活動の動きに着目して言い換えると、「専門家の指示による見守り活動」から、「地域住民の経験的な判断による見守り活動」へと移っていったということだ。

さらに、第3期調査研究に事例として挙げられた幸谷町会の見守りシステムや野菊野あんしん電話運営協議会の活動の考察から、ITを活用した安否確認の集積したデータが、地域住民に、地域全体の傾向を把握する機会を与え、見守りに関わった個人的な経験と重ね合わせることで、正確な判断材料になり、的確で効率的な見守り活動につながったと思われる。こうして、地域住民の自発性が引き出され、活動は自然発生的に自治会や地域団体の中に広がっていったのではない

かと想定している。

「げんきです」による地域見守り活動は、「専門家による福祉的支援」から、「地域住民の自発的な活動」への移行を促進させ、住民の手によるセーフティネットとして、松戸の地域性を超えて、社会インフラの一つを形成する可能性を持った。この可能性を現実のものとするための次のステップは、ソーシャルビジネスとして立ち上げていくことである。

あんしん電話事業の財源については、「3. (3) ②財源の構成」でふれたが、地域住民の主体的な活動の要素が強まるにつれて、あんしんネット内部では、活動経費の捻出や事業継続の問題についての議論が起き、事業を発展させるための資金調達が大きな課題となってきたのである。

さらに、コロナ禍による潜在的な「孤独・孤立」・「不安」の表出は、新たな支援対象層の出現につながった。これまで、あんしん電話事業は、社会貢献活動の一環として地域活動の中で、利用料金無料でサービスを提供してきたが、コロナ禍をきっかけに、事業の対象者層が広がり、地域活動を基盤に持ち収益事業を行う持続可能なソーシャルビジネスは現実味を帯びてきた。

ここに来て、やっと、あんしん電話事業は、独居高齢者の支援という枠組みから一歩踏み出し、「人」と「お金」が両輪となって、つながりとコミュニティを生み出すソーシャルビジネスとしてのビジョンを描くことができたのである。

残された課題は、8年間の調査研究で詳細に踏み込むことのできなかつたものとして、担い手育成と地域住民の活動から派生する課題を各分野の専門職とどのように連携して解決していくかという方策の問題である。次の章で、担い手育成への手がかりと次世代に向けたビジョンを示したい。

(2) 超高齢社会の困難を乗り越えて、次世代に希望をつなぐ

～豊かな高齢社会の形成のための実践的調査研究に寄せて～

この調査研究の8年間、高齢白書やデータが示す高齢社会への悲観的な予測に対して、地域活動の対応の緩やかさや高齢者本人の危機感の希薄さに、時に焦りを感じるがあった。「そうは言っても・・・」という風潮はおそらく社会全体にあったのである。

状況を一気に転換させたのは、新型コロナウイルスである。新型コロナウイルスによりこれまで当たり前だったコミュニケーションの方法や手段、例えば、直接の訪問や顔なじみのメンバーによる交流会の開催などが実施できなくなったことだ。代わりになるコミュニケーションツールが必要となったのだ。

そのような必要に迫られて、「3. (3) ⑤新たな利用者層の可能性」の考察部分でも記載したが、以前から、薄々とその効用や必要性に気づいてはいたものの、いざ取り組むほどではなかつたあんしん電話事業を再認識し、積極的に活用しようとする人々が現れた。

社会の状況が激変して、いよいよ見守り活動の必要性は高まってきたのだ。

予想外のところで、ソーシャルビジネスとして稼働していく外的条件が整ってきたのである。条件が揃ってきた道具を誰がどのように使っていくかということが大きな課題として残されている。つまり、前章でも述べたように、この事業の担い手の問題である。

ここで、注目するのが、「お金だけじゃない。もっと活躍したい。」と考えるシニア世代である。

参考となるのは、8年間の調査研究の集大成として編集した冊子「地域見守り電話『あんしん電話』未来へ」に掲載された退職シニアの対談である。

現役時代に調査研究に仕事として関わり、その延長線上に地域活動に始めた二人の退職シニアの対談だ。

二人の対談の中で、印象的な内容として、2つの視点があった。

一つは、「退職したからと言って、すぐさま『こと』を始めるのは難しいので、助走期間や予行演習の時間を持てたら理想的である。企業には定年退職者に対して体験プログラムの提供できるような取り組みをしてほしい。それを橋渡しする仕組みや人が必要である」ということである。

二つ目は、「自分たちの経験から、『これまでの仕事の延長線上にある地域活動』や『現役時代と接点のある地域活動や公益活動』なら、入って行きやすい。これまでの経験を役に立てて、退職後の第2の人生を豊かにしていくために、多様な選択肢と場、その活動を支える収入、そして、何より、いろいろな関わり方を互いに認め合い、自分に合った一步を踏み出すことが大切である」ということである。

制度や組織からの支援と、地域の受け入れ態勢が指摘されているのだ。

このように、洞察力あるシニアが地域で厚い層を形成する時代がやってくる。地域をエンパワーメントしていく存在になることは間違いない。これまでのように、個々人に任せるのではなく、*注2「改正高年齢者雇用安定法」(2021年4月施行)などをベースに制度や仕組みを整えて、この存在を活かしていく方向に進んでいくだろう。

一方で、厚みを増した高齢者層も、医療機関や介護事業所などの専門職に生活全般を委ねるような「受け身」の生活から、高齢者自身が活躍の場面を作り、それが社会の豊かさを形成していくような動きが始まっていくだろう。

あんしん電話事業の観点から読めば、ソーシャルビジネス化により二つの側面を持つことになる。社会的に孤立化する高齢者を地域につなげていくと言う側面と、まだ余裕のある元気な高齢者に活躍の場を提供すると言う二つの側面である。二つの側面をうまく活用すれば、人やお金が循環していく地域が生まれるはずである。

見守りサービスを利用する高齢者は対価を払い、その対価は、事業を回す資金となり、仕組みを維持するための経費となる。見守り活動に参画する高齢者は活動の場を得て、健康寿命を延伸させ、多少の活動費を得ることができる。地域の中に、互いに支え合うコミュニティが生まれ、お金が回り、あんしん電話事業が緩やかに継続していく。それにより社会的に孤立する人を減少させ、様々な形のつながりから社会を豊かにする循環を創り出す。

このより良い循環は、「高齢化」「少子化」による人口減少が進むと、これまでとは違う人口規模に見合う社会を形成して、新たな価値や豊かさが生まれることを示唆している。あんしん電話事業は、高齢社会のインフラとして、ソーシャルビジネスへ大きな転換をし、高齢社会のトンネルの先のささやかではあるが光になるはずだ。

このビジョンをカタチにして、高齢社会の課題を乗り越えて、次世代につなぐ希望としたい。

*注2

「改正高年齢者雇用安定法」(2021年4月施行)

高齢者が活躍できる環境の整備を目的とした「高年齢者等の雇用の安定等に関する法律」(高年齢者雇用安定法)を一部改正したもの。

70歳までの就業確保措置を講じることが「努力義務」となった。

(ご参考)「げんきです」とその他の主な見守りサービスプラン

分類	運営会社	サービス名	概要	相談対応	異変通報	駆付対応
A 機器が異常を察知する 自動監視通報型	日本ソフトウェア	「まごころLivOn(リボン)」	人感センサー	×	メール送信	×
	アイテム	見守りカメラピースアイ	検知センサー付きカメラ	×	メール送信	×
	東京ガス	くらしの見守り	センサーの設置	×	メール送信	6,000円/回
	オリバー	みまもりサービス	人感センサー	×	メール送信	8,000円/回
B 自分の意思で通報する 手動緊急通報型	ALSOK	みまもりサポート	センサーと緊急ボタンを設置。ボタンを押すと専門員が駆けつける。	×	メール送信	○
	象印マホービン	みまもりほっとライン	無線通信機を内蔵したボットを利用した見守り・安否確認	×	使用状況を1日2回メール	×
	セントラル警備保障	みまもりビジネス	センサーと緊急ボタンを設置。ボタンを押すと専門員が駆けつける。	健康相談無料 生活支援 有料	警備会社に 通報	8,000円/回
	ミマモリエ(東京)	フオトスタンド型見守り「ミマモリエ」	フオトスタンド型モーションセンサー-異常時緊急コールボタンによるメールの受信	×	メール送信	×
C 自動応答電話やメール等による 定期的な安否確認	日本郵便	みまもりでんわサービス①	毎日定刻に自動応答電話で体調確認。その日の健康状態をプッシュボタンで選んで押す。	別契約	メール送信	別契約
	グランフーズ	らいふコール	希望の曜日・時間帯に自動応答電話で体調の確認、その日の健康状態をプッシュボタンで選んで押す。	×	メール送信	×
	エンリッチ	LINE見守りサービス	希望の曜日・時間帯にLINEメッセージで安否確認、「OK」をタップする。	×	メール送信	×
C+D 自動応答電話による 定期的な安否確認+ 相談訪問型	CoCoT	地域見守り電話「げんきです」	希望の曜日・時間帯に自動応答電話で安否確認。連絡希望はプッシュボタンで9番を押す。	○	レポート報告	○
D 人的サービスが主体 となる訪問観察型	こころみ	会話型見守りサービス「つながりプラス」	初回に担当者が訪問し、会話内容について打合せ。その後、週1回定刻に電話で見守り・安否確認	○	レポート報告	×
	日本郵便	みまもりでんわサービス②	郵便局員が毎月1回/30分程度、訪問。質問項目で生活状況を確認し、メールで連絡するサービス	別契約	レポート報告	別契約
	コープかながわ(神奈川)	夕食宅配「マイシイ」	夕食の宅配の際、手渡して見守り・安否確認。配色見守りは、基本的には地域限定弁当代実費	○	家族に報告	川崎市内

2020年11月 NPO 法人 CoCoT 作成

参考文献

- ・松戸市、第9期高齢者保健福祉計画・第8期介護保険事業計画
「いきいき安心プランVIIまつど」（令和3年度(2021年度)～令和5年度(2023年度)）
- ・厚生労働省ホームページ、被保護者調査(平成30年度確定値)
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/hihogosya/m2019/kakutei.html>
- ・国土交通省ホームページ、「住宅確保要配慮者居住支援法人について」
https://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_fr7_000026.html
- ・公益社団法人全国宅地建物取引業協会連合会、公益社団法人全国宅地建物取引業保証協会
「住宅確保要配慮者等のための居住支援に関する調査研究報告書」、平成31年3月
- ・経済産業省ホームページ、「ソーシャルビジネス」
https://www.meti.go.jp/policy/local_economy/sbcb/index.html
- ・ソーシャルビジネス推進研究会報告書（平成22年度地域新成長産業創出促進事業）、平成23年3月
- ・日本政策金融公庫総合研究所、ソーシャルビジネスの経営実態～「社会的問題と事業との関わりに関するアンケート」から～、平成26年11月18日
- ・広石拓司(著)、専門家主導から住民主体へ、2020年5月18日
- ・ジャック・アタリ(著)、林昌宏(翻訳)、坪子理美(翻訳)
「命の経済～パンデミック後、新しい世界が始まる」、2020年10月15日
- ・公益財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団(調査研究委託者)
NPO法人コミュニティ・コーディネーターズ・タンク(調査研究受託者)
「豊かな高齢社会システムづくり実践的研究事業」として取り組んだ下記調査研究報告書
第1期 高齢社会における安心なまちづくり調査研究(梨香台団地を事例として)、2014年10月
第2期 地域の多様性を活かした高齢社会におけるまちづくりの方策の検討、2016年10月
第3期 高齢社会における住民主体のまちづくりの調査研究、2017年10月
第4期 高齢社会における公共性の高い福祉事業サービス「あんしん電話」の包括的調査研究、
2019年10月

公益財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団

豊かな高齢社会システムづくり実践的研究事業

社会的孤立状況にある高齢者を

継続的に支えるソーシャルビジネスの可能性を探る

2021年4月

調査研究受託者

NPO法人コミュニティ・コーディネーターズ・タンク

代表理事 小山 淳子

〒271-0073 千葉県松戸市小根本 42-3 アセット松戸II 401

TEL 047-712-2868 FAX 047-369-7445