

2019年度事業報告書

【期間】2020年4月1日～2021年3月31日

1. 事業報告

1-1 2020年度全体総括

2020年度は、新型コロナ禍による活動の制約で、従来の講座・イベントや交流事業の開催実施することができない環境の中で、「今、最も必要とすること」「これから先を見てやるべきこと」を熟考する時間が与えられた期間でした。

10年前、2011年東日本大震災の後、不安感や焦燥感から震災前の平穏な日常を取り戻したい衝動で、がむしゃらな行動に駆り立てられたという苦い反省があります。後から振り返ると、未来に向かって何が必要なのか、もっと冷静に話し合うことができなかつたのかと思います。起こった現象に迅速に対応するNPOやボランティア活動はそれなりの評価を得た面もありますが、CoCoTとしては、災害による社会の変革と価値観の変容を見通すことができず、地域に暮らす人々の利害関係や感情、瞬間的な政策に押し流されていきました。復興支援を掲げた被災地に流れ込む資金に取り込まれていったと思います。

10年後の今、復興支援の際に自分たちが取った行動を顧みて、このパンデミックが社会をどのように変え、私たちはどんな未来を手に入れたいのか、冷静に思考する必要があります。

ここ数年間で、CoCoTの仕事は、現場で活動する団体や個人の方を支えるという中間支援の事務局業務が中心になりました。主に、地域見守り活動を担う人や団体の組織化を進め、ビジョンの共有や継続のための課題を事務局として格闘してきました。

一般社団法人あんしん地域見守りネットは、「地域見守りシステムあんしん電話事業」の収益化を目論みましたが、ボランティアネットワーク組織では、収益事業に取り組むには限界がありました。そこで、CoCoTは、2019年から、「地域見守りシステムあんしん電話事業」の根幹のシステムとなるクラウド型地域見守り電話「げんきです」の開発を引き継ぎました。

2020年度は、クラウド型地域見守り電話「げんきです」を新しい社会的商品・サービスと位置付けて、収益事業にするための本格的な取り組みを始めました。構築の初期費用として、初めての将来への先行投資で、多額な支出を予算化しましたが、赤い羽根共同募金会の助成を受けることができたので、資金的な問題は一時的ではありますが、回避することができました。

CoCoTは、設立当初より、社会的企業としてのNPO法人を目指していたので、地域見守り活動の収益事業化に取り組むことはCoCoTの夢の実現でもありました。ここで、社会的事業(ソーシャルビジネス)への参入の一步を踏みだすことができました。その拠点として、2021年4月1日大阪事務所を設立することにしました。また、その事業を、中心となって担ってもらえる人材も得ることができました。

これは、公益財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団のご支援があったからできたことです。2012年から8年間に亘って、あんしん電話による見守り事業をCoCoTに対して実践的調査研究事業として発注していただきました。その間、社会的信用や評価、人脈、資金など多岐にわたってご支援していただきました。この調査研究事業は2020年度を持って終了します。これからは、この成果を財産にして、高齢社会のコミュニティ再生を促す社会的事業(ソーシャルビジネス)に取り組むことになるでしょう。と

これまで、CoCoTは、地域性にこだわりを持った中間支援組織として、活動に携わってきました。地域から抽出される課題を普遍化していく発想で活動に取り組んできました。ところが、先のニッセイ聖隷健康福祉財団の調査研究やあんしんネットの支援の活動から見えてきたことは、地域性では括ることのできない多様な社会的要因が複雑に絡み合っ、生きづらい暮らしにくい地域を生み出していることでした。地域課題の解決に取り組むのは住む人々が主体であるからこそ、CoCoTは側面支援に徹し、横断的な社会課題に取り組んでいくべきだと新たな方向が見えてきた一年でした。

2020年度当初に、3年計画(2020年度～2022年度)の事業方針を以下のように出しました。それぞれの項目について、個別の報告をご確認ください。

1. コミュニティ型地域見守り電話「げんきです」システムの開発
2. コミュニティ型地域見守り電話「げんきです」のビジネスモデルの確立
3. 地域見守りに関わる総合的な相談窓口の開設
4. 「認定NPO法人格」の取得

2. 個別事業報告

事業系

(1) コミュニティ・コーディネート部門(地域活性化センター松戸)

①【地域連携】地域活性化センター松戸の運営

②【地域連携】一般社団法人あんしん地域見守りネットと共同事務所の経営

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)拡大防止の緊急事態宣言により、2020年4月～7月中旬まで、事務所閉鎖。リモートと自宅作業で対応。

③【地域連携】地域見守りに関わる総合的な相談窓口「あんしんほっとライン」の運営

住宅所得困難者居住支援法人として、地域見守り事業の相談窓口を設置。

<実施期間> 2020年4月～2021年3月

月～金 10:00～16:00

<実績> ほっとライン相談件数 120件/年間

<実施内容>

●居住支援相談窓口

国土交通省住宅セーフティネット機能強化推進事業

(実施期間:2020年8月～2021年1月 予算:300万)

独居高齢者等の住宅確保要配慮者に対し、賃貸住宅への入居に係る住宅情報の提供・相談、見守りなどの相談を受け、専門部署に振り分ける。

居住に関する情報提供、「コミュニティ型地域見守り電話」への加入のサポート。
導入したい団体への仕組みを説明対応
相談や問い合わせに合わせて、必要な機関を紹介、コーディネート

1.相談窓口の開設状況（窓口にて相談対応、情報提供を実施している時間を記載ください）

設置場所:千葉県松戸市小根本 42-3 アセット松戸Ⅱ 401

開設曜日、時間(月曜日～金曜日) 10時00分～16時00分

2.補助事業期間(交付決定日～令和3年1月31日)における活動状況

2-I 対応人数

	説 明		対応人数
入居前の支援	入居に向けた相談等	相談窓口の設置や訪問による相談対応といった、住宅やサービス等の総合的な情報提供及びマッチング	21名
	不動産店への同行・コーディネート	不動産業者や物件情報の紹介、不動産店等同行、物件内覧同行、契約時の手続き立ち会い	1名
	家賃債務保証	家賃債務保証の実施、家賃債務保証機関の紹介・取り次ぎ	0名
	緊急連絡先の確保	緊急連絡先の実施、緊急連絡先の調整・取り次ぎ	0名
	サブリース等による賃貸住宅への入居支援	所有の賃貸住宅、又は借り上げた賃貸住宅への入居までの支援	0名
入居中の支援	見守りサービス	定期的または随時の訪問等による見守り	473名
	入居後の相談等	一般的な生活相談や、緊急・トラブル発生時の解決	46名
	就労支援・生活指導	就労支援の実施・同行、金銭管理、居場所の提供、社会参加のための取り組み	0名

重複分を除いた実対応人数 57名

実対応人数の属性集計

属性	人数	属性	人数	属性	人数
低額所得者	1	被災者		高齢者	46
障がい者	1	子ども養育者	1	外国人	
DV被害者		犯罪被害者		矯正施設退所者	
上記以外 地域の孤立する人の支援者 8名					

●松戸あんしん電話の加入受付

加入希望者の受付、申込用紙の郵送業務

④【地域連携】松戸東口周辺活性化「ヒカッテルネ！松戸マルシェ」

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)拡大防止のため、中止。

(2)コミュニティ・シンクタンク部門

①【調査研究事業】

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

委託者:公益財団法人ニッセイ聖隷健康福祉財団

期間:2020年1月～2021年3月

成果物:調査報告書提出

調査概要の冊子の発行

②【地域連携】あんしん電話事業構築の相談業務とコンサルティング

●地域見守りに関わる総合的な相談窓口事業「あんしんほっとライン」の運営(再掲)
住宅所得困難者居住支援法人として、地域見守り事業の相談窓口を設置。

あんしんネットと協働事業。国土交通省住宅セーフティネット機能強化推進事業

●コミュニティ型地域見守り電話「げんきです」システムの開発

2020年度は事業の基盤であるシステム開発を安定したものにする業務を最優先しました。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)の拡大に取り組みました。

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、容量の問題です。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した。

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きました。

ニッセイ聖隷健康福祉財団と東イン株式会社の協力を得て、収益事業化に向かう道筋が見えてきた一年でした。足がかりとなる大阪事務所が設置できたことも大きな成果です。

これまで、松戸市内のあんしん電話の発信システムは、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ました。

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す。

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す。

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ます。

「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ました。また、クラウドを導入したことにより地域住民の見守り活動の情報集約が容易になり、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ます。

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す。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しょうが、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ました。開発費に関しては、赤い羽根共同募金会の広域助成を受けることができ、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ました。

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。

③【NPO支援】組織運営マネジメントのコンサルティング
取り組みませんでした。

④【人材育成】講座運営と講師派遣

住宅所得困難者居住支援法人として、地域見守り事業の相談窓口事業に付随して実施。

居住支援セミナー(不動産事業者向けセミナー)開催報告

テーマ: 居住支援と見守り活動について

概要

住宅提供する際、不動産事業者・管理会社の皆様が入居を躊躇する一人暮らし高齢者の方について、リスク管理の視点から、地域見守り電話「げんきです」のメリットを説明した。

1. 日時:令和 3 年 1 月 28 日(木)15:00~16:30
2. 場所:松戸商工会議所会館(松戸市松戸 1879-1) 4 階 中会議室
3. 参加費:無料
4. 内容:

一部

◇「一人暮らし高齢者の見守り活動について」

登壇者 一般社団法人あんしん地域見守りネット 代表理事 川瀬裕思氏

◇「独居高齢者世帯の現状について」

登壇者 株式会社森谷エステート 代表 森谷秀樹氏)

二部

◇「一人暮らし方の入居支援～地域見守り活動と連携した独居世帯の孤立化予防～」

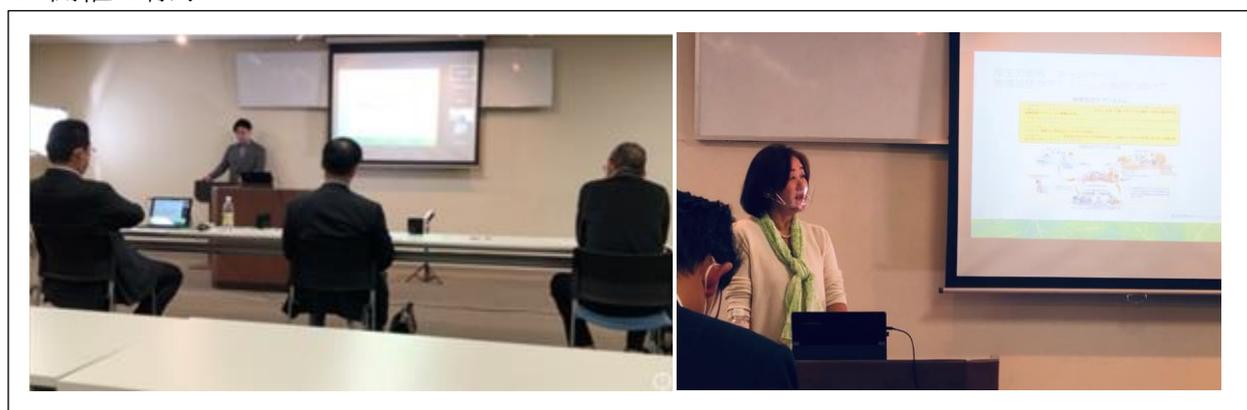
登壇者 NPO 法人コミュニティ・コーディネーターズ・タンク 代表理事 小山淳子

5. 参加者:

【会場】新型コロナウイルス拡大防止のため、事前連絡のあった地域団体関係者2名。

【オンライン】居住支援法人 2 団体(3 名) 不動産事業者 3 名 孤立化孤独死に関心のある個人・団体 3 名

6. 開催の様子



⑤【CSR支援】企業のCSR支援

「コミュニティ型地域見守り事業」に連なる民間企業にCSRプログラムを提案。

○連携ができた企業

東イン株式会社

＝大阪事務所の無償貸与を受けることになった。

東急リバブル株式会社 関西支社 事業開発部

＝関西地区の普及活動に協力を得られることになった。

株式会社森谷エステート

＝松戸市内の普及活動に協力を得られることになった。

⑥【政策提言】

あんしんネットの松戸市補助事業5年目となるところから、補助事業の内容の見直しを実施するため、あんしんネットに対して、政策提言のサポートを行った。

松戸市との話し合いをすすめ、下記のように、松戸市の施策への位置づけられた。

=====

【いきいき安心プランⅦまっど

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。

=====

管理系

「認定NPO法人格」は、信頼性や税制優遇など、将来的な事業拡大に寄与するものとして、取得を試みたいが、今年度は取り組むことができなかった。

(1)広報

- ・HPの見直し
- ・メルマガの定期的発信
- ・Facebookの身近な情報発信

(2)組織運営

- ・総会 (年1回実施)
- ・理事会 (年2回開催)
- ・経営会議(週1回開催)

「げんきです」の開発を中心に、外部プログラマーを交えて定期的を開催

(3)経営

今年度は、持続的給付金等のコロナ支援金により、運営資金が確保できた。

個々の企画の採算より、法人全体のキャッシュフローを重視した経営を進めていますが、固定費の支出が抑えられず、ひっ迫した状況にある。