

## 2023 年度事業報告書

【期間】 2023 年 4 月 1 日～2024 年 3 月 31 日

### 1. 事業報告

#### 1-1 2023 年度全体総括

##### 「あんしんプレミアムサービス『げんきです』」のビジネスモデルについて

2023年度は、補助金や寄付で維持してきた見守りサービスを、持続可能な収益事業に育てることに取り組んできました。2023年度前半は、千葉県内、関西地区の医療介護関係の事業所に提案を重ねましたが、目に見える成果を得ることはできませんでした。2023年度後半は、以前より、事業連携の可能性があると考えていた介護保険外サービスの事業者働きかけることにしました。介護保険外サービスの事業者を対象に、販売する商品サービスの名称「つながりサービス『たよりん』」とし、その概要と価格を規定しました。

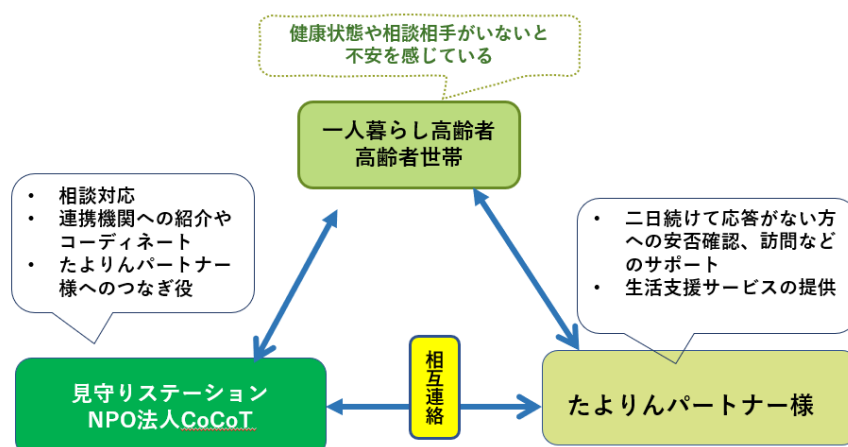
一方で、再度、民間事業者のニーズをヒアリングし、「げんきです」を活用してもらうためのシステムや仕組みの検討を進めました。

##### 〇つながりサービス「たよりん」の開始

たよりんは、家族・親族の関係が希薄になり、社会的に孤立化する人が増えてきたことを背景に作られた仕組みです。

「げんきです」を基軸に、これまでの相談対応を充実させ、「ご近所見守り」がみつからない人のために、事業者が「ご近所見守り」（たよりんパートナー）となって日々の生活を支えていくというサービスです。

\*注「ご近所見守り」とは、「緊急連絡先」の遠方の家族や親族以外に、自身に何か異変があった時自宅を訪問してくれる身近な人で、システムに登録されます。



### ○たよりんパートナーについて

2024年1月より、私たちと一緒に、地域つながりの活動を広げていく団体や事業者を「たよりんパートナー」として募集を開始しました。

「たよりんパートナー」とは、ご近所見守りを引き受ける団体・事業者の名称で、当法人と代理店契約をした団体・事業者を指します。

事業者と当法人が、販売代理店(たよりんパートナー) 契約を締結して、以下の役割を担ってまいります。

- (1) 利用者が二日続けて応答なしの場合の安否確認（ご近所見守りさん）
- (2) たよりん利用者の拡大（募集パンフレット等の配布）
- (3) 利用申し込み受付

### 見守りステーション運営体制について

2022年度に見守りステーションの日々の業務フローを定型化したので、安定した運営ができています。相談員の対応スキルも、日々の研鑽によりスキルアップしています。

加入手続きと集金の仕組みの業務は集金方法や業務内容の見直しを進めています。

### 「あんしんプレミアムサービス『げんきです』」システムオペレーションについて

「げんきです」システムを最適な状態に保つために行う監視やメンテナンス、利用者サポートなどの一連のオペレーションについて、対応事例の洗い出しや研修の体制が整いました。情報システムが本来の能力を発揮し続けられるよう監視や管理、保守などを継続的に行うことのできる体制づくりは、今後も、最重要課題として取り組まなくてはなりません。

### ○居住支援事業の現状について

居住支援相談業務とコーディネート業務について、拡充してきました。居住支援相談窓口として、世代地域に関わらず生活困窮者・障がい者などの相談を受けています。2023年度相談件数は約500件程度です。（コロナ以前は年間40件程度）

物件探し、交渉や契約時の同行なども実施しています。

居住支援は、相談業務と関係各所のコーディネートや課題整理に時間がかかり、見える化ができず、具体的な成果として評価しにくいものです。住居を探す以前の問題として、生活の立て直しや家族関係の整理、収入の手立てなどが大きな壁となっています。相談内容は、不安を訴えるものから緊急な対応が必要な案件に変化してきました。DV・貧困の連鎖・疾病・介護の多く問題を抱えて行き場をなくしたり、引きこもり・家族の介護・経済的苦境から家庭内暴力に至り住居分離が必要なケースなど、複合的で解決の糸口を見つけるのが困難な事例が多くなっています。

これらのケースについて、生活支援に取り組む事業者や、不動産事業者やシェルターを運営する NPO などとの連携を深め、高齢者だけでなく、DV 被害者やシングルマザーの住まいの探しのサポートを行いました。状況が深刻になる前の対策として、入居前・入居後の日々の見守りの体制づくりを進めるために、居住支援相談の来訪者に対して、住まい探しの依頼を受ける場合は、「げんきです」の加入を条件とすることにしました。

当事者の課題としては、

1. 緊急時の連絡先も知人もいない孤立した低所得者が多い。
2. 情報や理解の不足で対応策がわからず、救援を求める意思表示ができない。
3. 入居後も地域とのつながりが希薄で日常的な話し相手もなく孤立しやすい。
4. 生活を支えていく仕組みやサービスが不十分。

支援者の課題としては、

1. 相談対応に専門性を持つ人材が確保できない。
2. 物価の高騰で支援に関わる経費や食糧費の捻出が困難になった。
3. 支援組織の運営者が高齢になり活動が継続できない。
4. 公的な保証や経済的な安定性がなく、信頼が得にくい。

## 2. 個別事業報告

### 事業系

#### 柱1. 地域連携

##### (1) あんしんプレミアムサービス「げんきです」事業

###### A 見守りステーションの日々の業務フロー

- ① 応答状況の確認
- ② 9番対応
- ③ ご近所見守りと緊急連絡先への連絡
- ④ 連携団体への月次報告

###### B 2024年度末 有料サービス利用者

- ① 累計: 36名 (在籍 26名)
- ② 性別: 男性10名 (8名) 女性26名 (18名)
- ③ 年代: 平均75歳
- ④ 加入グループ内訳: 松戸グループ 15名  
不動産管理会社 4名  
北海道グループ 8名  
高齢者支援グループ 6名  
たよりんパートナー 3名

###### C 各分野で働きかけた事業者・団体

- ① 地域包括ケア体制を推進する自治体・地域包括支援センターへの働きかけ 16件
- ② 医療介護分野事業への働きかけ 3件
- ③ 身元保証・死後事務委任分野事業への働きかけ 2件
- ④ 不動産管理分野事業への働きかけ 3件
- ⑤ 社会福祉協議会 2件
- ⑥ 弁護士等への働きかけ 2件
- ⑦ その他 1件

##### (2) つながりサービス「たよりん」事業

代理店契約 (たよりんパートナー) 3社

##### (3) 居住支援相談「住まいと見守りの相談窓口」

国土交通省住宅居住支援法人補助事業

「住まいと見守りの相談」あんしんほっとライン: 0120-386-117

開設曜日時間: 月曜日～金曜日 10時00分～16時00分

相談件数: 延べ500件

入居成約件数: 5件

## 柱2. NPO支援

中間支援組織として、非営利活動に取り組む組織に対して、法人形態にこだわることなく、活動の支援を行いました。

### (1) 一般社団法人あんしん地域見守りネット事務局業務

ニュースレター「かけはし」編集のサポートをしました。

### (2) 運営支援

○NPO法人 法人運営支援 2 団体

会計支援 1 団体

○非営利団体 助成金申請支援 1 団体

### (3) 相談

NPO法人 2 団体

## 柱3. 人材育成事業

### (1) 居住支援相談員育成

全体的な業務処理能力や力量を育成するために、研修を実施しました。

システムのオペレーションの理解と正確な処理のために、研修を実施しました。

### (2) コミュニティコーディネーター育成

取り組むことができませんでした。

### (3) 退職シニア地域活動支援

取り組むことができませんでした。

## 管理系

### (1) 広報

- ・マーケティング会議

理事2名、Webデザイナー、スタッフで構成され、随時開催しました。

「げんきです」を活用したつながりサービス「たよりん」の対象とする層を絞り込み、キャッチコピーやイメージカラー、広報ツールなどの戦略を重点的に話し合いました。

- ・「げんきです」LPを公開しました。

→ <https://npo-cocot.com/genkidesu/>

- ・Instagram ・Facebookを継続して更新しました。

- ・メルマガの定期的発信はできませんでした。

### (2) 組織運営

- ・総会 1回開催

- ・理事会 3回開催

- ・経営会議

月1回開催 理事を中心に、法人経営状況や各事業の進捗状況を確認しました。

- ・げんきですプロジェクト会議

主に月2回開催 CoCoT会員に限定せず、「げんきです」にかかわる方や関心を持って  
いる方に参加していただき、意見交換を行いました。

### (3) 経営

「げんきです」と居住支援事業の運営資金について、3年間の財源を整理しました。

年度	実績	活動財源 (財源種類及び額)
2023 年	国土交通省セーフティネット推進事業 孤立孤独予防 居住支援事業補助事業	補助金 300 万円
2023 年	公益財団法人日本フィランソロピック財団 助成事業 クラウド型見守りシステム 拡大事業	助成金 216 万円
2023 年	令和 4 年度(補正予算)独立行政法人福祉医療機構(厚生労働省)孤立孤独 予防相談事業	助成金 513 万円
2022 年	国土交通省セーフティネット推進事業 孤立孤独予防 居住支援事業補助事業	補助金 400 万円
2022 年	Yahoo!福祉基金 IT 推進部門 助成金 クラウド型見守りシステム開発	助成金 100 万円
2021 年	国土交通省セーフティネット推進事業 孤立孤独予防 居住支援事業補助事業	補助金 420 万円

### (4) 認定 NPO 法人格の取得について

2023 年度は、認定 NPO 法人の要件に沿う法人の体制と会計処理を進めました。