

# 2021年度事業報告書

【期間】2021年4月1日～2022年3月31日

## 1. 事業報告

### 1-1 2021年度全体総括

2021年5月、CoCoTは、法人設立15年を迎えました。

この15年間の活動を支えてくださった多くの方に心より感謝申しあげます。

#### ソーシャルビジネスに取り組む社会的企業として

2021年度は大きな区切りの年でもありました。2012年から継続してきた9年間にわたる公益財団法人ニッセイ聖隸健康福祉財団の調査研究が2012年3月をもって終了しました。この調査研究に係ったことにより、現在のCoCoTがあると言っても過言ではありません。

この調査研究は、梨香台団地の孤独死防止の市民活動団体NPO法人アイギスが取り組んだ「あんしん電話」による見守り活動から始まりました。初期の地域見守り活動に取り組む人たちが自身に持つイメージは、自動応答電話を活用して医療機関からの支援を受けた地域の「お節介焼き」のようなものでした。これは市民活動する人たちが、謙虚な姿勢と、社会的な地位の専門機関の支援を受けて活動することが、地域に受け入れてもらいやすいものだということを経験的に知っていたからだと思います。しかし、調査研究からみえてきたものは、取り組む人たちの逞しい自発的な生きざまともいえるものでした。やがて、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つことになりました。

CoCoTは、この可能性を現実のものとするために、クラウド型地域見守り電話「げんきです」を社会的商品として開発し、完成させることができました。

さらに、コロナ禍から触発され、これまであまりに表に出でこなかった潜在的な「孤独・孤立」「不安」が、相談件数の増加という形で表れてきました。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として、社会的弱者を支援する自治体の補助事業で、利用料金無料でサービスを提供してきました。それが、活動の基本姿勢でもあったわけです。ところが、コロナ禍をきっかけに寄せられた相談の内容は、「孤独・孤立」「不安」は、お金のあるなしや世代にかかわらず、この社会で生きていく人の心の奥底にあるものだということをあらためて気づかされました。ここに来て、やっと、CoCoTは、あんしん電話事業の独居高齢者の支援という枠組みから一步踏み出し、「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す。

2021年度は、これまでの事業を峻別清算し、ソーシャルビジネスに取り組む社会的企業としての第一歩を踏み出す年でした。

#### 関西地区での活動

2021年4月、大阪事務所を設置し、兵庫県宝塚市で、クラウド型地域見守り電話「げんきです」の周知啓発に取り組みました。ニッセイ聖隸健康福祉財団とその親法人である社会福祉法人聖隸福祉事業団にご協力いただいて、社会福祉協議会や民生委員の会合、地域の交流会などに参加し、宝塚市役所や地域包括支援センターなどにも働きかけ、周知を進めてきました。宝塚市の現状は、団地内で2か月間孤独死されたことがわからなかつたなど、徐々に、高齢社会の危機的な状況が散見されるようになりましたが、支援者の皆

さんは、コロナ後は、見守りも人手による電話かけが主となり、手書き記録やFAXで情報交換しています。回線も固定電話に限定されていました。支援者の方の年代も高く、現状認識は、まだ困難な状況です。これは、宝塚市に特化したものではなく、地域に入り込んでいくと、これが日本社会の現状だと思います。

### **民間企業への働きかけ**

クラウド型地域見守り電話「げんきです」を普及拡大していくための策として、一人暮らし高齢者の入居率が高い公営住宅やUR団地を管理している企業への働きかけを行いました。導入の実現には至りませんでしたが、「げんきです」を活用することにメリットを感じる事業者の存在を実感し、今後の活動の方向性を見つけることができました。

### **居住支援相談業務について**

2020年度より、居住支援相談業務（補助：国土交通省住宅セーフティネット機能強化・推進事業）を継続しています。2021年度は、内閣官房孤独・孤立対策担当室から孤独・孤立対策として、NPO等が実施する住宅確保要配慮者に対する支援活動への補助の拡充する方針が示され、人件費や事業費の拡充により、活動が保証されました。不動産事業者や自治体の連携、各専門機関からの情報収集も進み、徐々にではありますが、相談と対処に関する体制ができつつあります。ここでは、相談員の技量育成と定着・拡充が課題となります。

### **相談員とコミュニティコーディネーターの育成**

システムの開発から見えてきたことは、居住支援相談員と「げんきです」対応のコーディネーターは、仕事の内容が違うということです。居住支援相談員は、「住まい」を中心とした専門機関や支援機関との連携や情報収集、交渉事が中心となります。具体的には、不動産事業者、自治体の生活保護支援担当部署及び他の福祉部署、公営住宅などの管理会社などと連携しつつ、課題のある住まい探しをサポートすることになります。専門分野に特化した相談対応のコーディネーターです。日常の仕事を精査し、オン・ザ・ジョブ・トレーニング(On-the-Job Training、OJT)として、仕事を通して、必要な知識・技術・技能・態度などを習得してもらう段階まで辿り着きました。その背景には、相談内容が多岐にわたることと、居住支援相談事業が定型化されたものではないため、指針やマニュアルなども一切ない状態からの出発で、相談業務は手探り状態であったことが挙げられます。相談員に精神的にも負担がかからないように、カンファレンスやマニュアル化などで、全体的な業務処理能力や力量を育成するできる指導体制が今後の課題です。

一方で、クラウド型地域見守り電話「げんきです」対応の仕事は、連絡が欲しいという意思表示をするシステム利用者への対応と、蓄積されるデータから、異変を読み取り、対処を考える業務であることが想定されます。連携先は、地域包括支援センターや介護事業者、地域の自治会や民生委員、社会福祉協議会などです。まさに、地域に出てネットワーキングするコミュニティコーディネーターの仕事と思われますが、これは未知数です。

いずれにしても、相談対応できるコーディネーター育成に取り組むことが、これからの事業拡大の優先課題です。

### **認定NPO法人格取得に向けて**

企業との連携や資金構成の立て直しから、「認定NPO法人格」の必要性を切実に感じたため、これまでの会計処理を見直し、認定NPO法人格の取得の準備を始めました。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、必要不可欠のものと考えています。

## 2. 個別事業報告

### 事業系

#### (1) 地域連携

① 地域活性化センター松戸の運営

一般社団法人あんしん地域見守りネットとの協働

② 居住支援事業

イ 地域見守りに関す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> 2021年4月～2022年3月

月～金 10:00～16:00

<実績> ほっとライン相談件数 のべ250件/年間

<実施内容>

住まいと見守りに係る相談(電話相談、対面相談)

国土交通省住宅セーフティネット機能強化推進事業補助事業

(実施期間:2021年4月～2022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

<相談対応件数>

対応件数			
	項目	詳細	件数
入居前の支援	入居に向けた相談等	A 住まいに関する相談 B 物件の紹介・不動産事業者の紹介	21
	不動産店への同行・コーディネート	C 内覧同行や賃貸借契約時の立ち会い D 支援プランの作成・必要なサービスのコーディネート	13
	緊急連絡先の確保	E 緊急連絡先の確保	1
入居中の支援	見守り等の支援	K 安否確認・緊急時対応（緊急通報、駆けつけ等） L 定期、または随時の訪問（見守り、声かけ等）	64
	生活支援・就労支援	M 生活支援（家事、買い物支援等） N 金銭、財産管理 Q 就労支援	6

	入居中の相談等	O 近隣との関係づくり、サロン等への参加 P 近隣や家主との間のトラブル対応	11
入居後の支援	入居後の支援	R 死後事務委任（行政への手続、関係者への連絡）等 S 家財処分・遺品整理 T 葬儀、納骨等	1
2-2 対応属性確認	※属性が重複する場合は、最も支援を必要とした属性に計上		

対応属性	支援人数	対応属性	支援人数
高齢者	68	生活困窮者	1
身体障害者	2	低額所得者	3
知的障害者	0	被災者	0
精神障害者	3	犯罪被害者	0
子育て世帯	1	児童養護施設退所者	0
外国人	0	刑余者	0
D V 被害者	4	L G B T	0
ひとり親世帯	0	その他	0
生活保護受給者	2	合 計	84

### 3-2 孤独孤立対策としての支援

説 明	人數
2-1 「入居中の支援→見守り等の支援」のうち、孤独孤立対策として実施した人数を記載してください。	61
2-1 「入居中の支援→生活相談・就労支援」のうち、孤独孤立対策として実施した人数を記載してください。	2
2-1 「入居中の支援→入居中の相談等」のうち、孤独孤立対策として実施した人数を記載してください。	71

#### □ 住まいと見守りの相談会

主催： NPO 法人コミュニティ・コーディネーターズ・タンク CoCoT

内容

- ・ 住まい探しの相談

- ・ 地域見守り電話「あんしん電話」 加入相談と手続き

対象： 松戸市内のお一人暮らしの方

参加費：無料

定員：各回 4名（1人40分） 申込：予約制

実施：■1回 2021年 7月22日（木） 13:30～15:30

場 所： 新松戸市民センター第2会議室 相談者：2名

■2回 2021年 7月 24日（土） 10：00～12：00

場 所： 新松戸市民センター第2会議室 相談者：1名（キャンセル）

■3回 2021年 7月 24日（土） 13：30～15：30

場 所： 新松戸市民センター第1会議室 相談者：1名

■4回 2021年 7月 27日（火） 13：30～15：30

場 所： 新松戸市民センター第2会議室 台風のため中止（予約2名）

相談員：小山淳子 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

倉田 久 一般社団法人あんしん地域見守りネット

齋藤正史 一般社団法人あんしん地域見守りネット 野菊野団地自治会会长

相談内容：

- ・地域見守り電話 「あんしん電話」の申込手続き

- ・住まい探しが困難な方の物件探しの相談

- ・有料老人ホームの紹介依頼



### ③クラウド型地域見守り電話事業

イ システム開発

連携事業者

公益財団法人ニッセイ聖隸健康福祉財団

<https://www.nissay-seirei.org/>

普及広報活動支援 高齢者見守りに係るアドバイス

東イン株式会社

<http://www.toin-inc.co.jp/>

システム設計・管理 運用コンサルティング

株式会社サポートアス(Supportas Inc.)

<https://supportas.co.jp/>

## システム開発会社

### □ 地域への導入支援

兵庫県宝塚市において、普及啓発の取り組みを行った。

#### ハ 民間企業への働きかけ

##### ○公営住宅への導入提案

近鉄住宅管理株式会社が、大阪府に対して、指定管理業務の取り組みとして、府営住宅入居の一人暮らし高齢者を対象とした見守り活動の提案をする際に、地域見守り電話「げんきです」を採用、協働で企画を作成した。

##### ○UR 団地への導入提案

独立行政法人都市再生機構の高齢者向け見守りサービスに係る連携事業者の募集に応募し、最終審査まで残り、公益財団法人ニッセイ聖隸健康福祉財団、東イン株式会社と共に、プレゼンテーションを行った。

### 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」

新型コロナウィルス感染症（COVID-19）拡大防止のため、中止。

## (2) NPO支援

### ①一般社団法人あんしん地域見守りネット事務局

#### イ 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

#### ロ ニュースレター「かけはし」編集補助・郵送業務

#### ハ 松戸市あんしん電話事業政策提言支援

### ② 組織運営相談

NPO法人会計経営相談 3件

公益法人運営相談 1件

NPO法人イベント運営相談 1件

## (3) 人材育成

### ①退職シニア地域活動支援

大阪事務所を拠点として活動する退職シニアの支援体制の構築は十分ではなかった。

### ②居住支援相談員の育成

オン・ザ・ジョブ・トレーニング(On-the-Job Training、OJT)として、居住支援相談員としての相談窓口で業務についていた。

## 管理系

### (1)広報

- ・HPの修正・再構成を行った
- ・メルマガの定期的発信はできなかつた
- ・Facebookの身近な情報発信は、定期的に更新することはできなかつた。

### (2)組織運営

- ・総会（年1回実施）
- ・理事会（年2回開催）
- ・経営会議 毎週水曜日に定期的に、げんきです開発プログラマー、理事、大阪シニアボランティアを交えて開催した。

### (3)経営

今年度は、民間補助金や助成金の応募は控え、極力経費の削減により、緊縮財政を維持した。  
「認定 NPO 法人格」の必要性を切実に感じたため、これまでの会計処理を見直し、認定 NPO 法人格の取得の準備を始めた。