

支え愛・ほっとステーション活動報告

～コロナ禍での取り組みについて～

令和3年（2021）年度



品川区社会福祉協議会
支え愛・ほっとステーション

はじめに

品川区社会福祉協議会では、2019年に第三次「支え愛のほっと・コミュニティ事業計画」を策定しました。その中で支え愛・ほっとステーションは、「支え合い活動をするのが楽しいと思えるような活動や地域づくりをめざし、地域住民が自ら動き出せるよう支援をする」と掲げました。そのために様々な取り組みを行ってきましたが、新型コロナウイルス感染症の拡大による緊急事態宣言が発令され、多くの地域活動が休止せざるを得ない状況に至りました。

急激な生活様式の変化によりコーディネーターの活動の幅が狭くなり、何かできることはあるのか、今だからこそしなければいけないことは何かを考え続ける一年となりました。

今回の活動報告は町会・自治会関係、民生委員の方々をはじめ、地域の皆様のご意見やご協力をいただきながら、コーディネーターがコロナ禍で工夫をして取り組みを行ってきたことを報告する内容になっています。

今後も品川区と連携し、誰もが安心して暮らし続けられる地域づくりを目指してまいります。

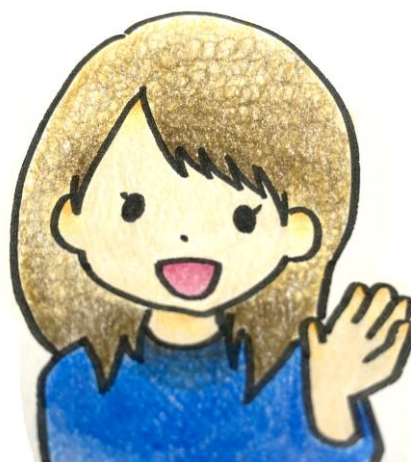
令和4年2月

社会福祉法人 品川区社会福祉協議会

事務局 長 大 串 史 和

目次

1. 支え愛・ほっとステーションって
どんなところ? P.3
2. 支え愛・ほっとステーションらしい見守り P.6
3. 地域の声を聞く P.11
4. 「こんなときだからこそ」の工夫 P.15
5. 地域の仲間と、元気に、笑顔で P.22



1. 支え愛・ほっとステーションって どんなところ？

地域センターにある「身近な福祉の相談窓口」です。
地域の皆さんからの相談を受けたり、高齢者が孤立しないように、
地域支援員（ボランティア）と一緒に見守り活動をしています。

相談 窓口

「こんな相談どこにしたらいいのかな？」
と迷った時は、職員と一緒に解決策を考えます。



ほっと サービス

「エアコン掃除や電球交換、ちょっとした
困りごと。誰かに頼みたいな」
そんな時は、地域支援員がお手伝い！



よりみち (フリースペース)

「近くに、気軽に行ける集まりはないかな」
身近な地域で、誰もが楽しく参加できる憩いの場へ、
いらしてみませんか？
(現在感染対策をしながら少しずつ再開し始めている
ところもあります)

定期電話 定期訪問

「一人暮らしで話相手がいない
誰かと話せたらいいのに・・・」
地域支援員や職員とお話しませんか？



救急代理 通報 システム

「家で倒れてしまったら、心配だな・・・」
機械による見守りで、24時間365日
いつでも警備員が駆け付けます！

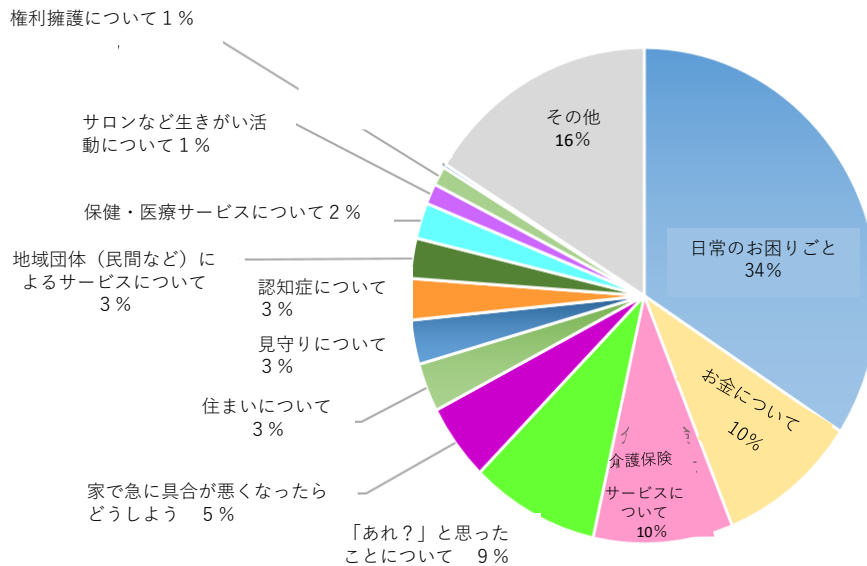


どんなことを相談したらいいの？

支え愛・ほっとステーションは「つなぐ役目」の窓口です。日常生活の中の困りごとや心配ごとをはじめ、「どこに相談してよいか分からない」ことも含めて、様々な内容の相談を受け付けています。お話を聞きながら、必要なサービスや適切な機関をご案内いたします。令和2年度は、新型コロナウイルス関連で、特別定額給付金の申請手続きに関する相談も多くありました。必要に応じて書類提出の流れを説明し、内容によっては、区の担当窓口におつなぎしました。



どんな相談が来るの？



「情報提供」をお待ちしていますと言われたけれど、どういうこと？



支え愛・ほっとステーションは、地域の中で孤立している人を発見できる仕組みを、地域の皆さんと一緒につくっていくことを目指しています。例えば「以前と違って様子がおかしい」「郵便物がたまったままになっている」といった変化は、職員だけでは気づくことができません。地域支援員から、「あれ？」と思ったことをお寄せいただくことも、増えてきました。地域の中での見守り意識を高め、見守りの輪がこれからも続くようにしていくために、大切なことだと考えています。

地域支援員数

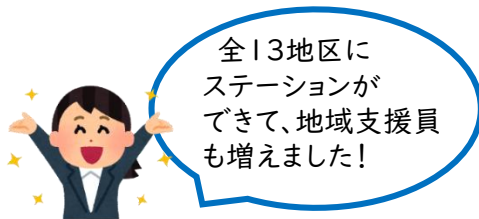


2地区開設
品川第二・荏原第二

2地区開設
大崎第二・大井第二

4地区開設
品川第一・大井第一・荏原第三・八潮

5地区開設
大崎第一・大井第三・荏原第一
荏原第四・荏原第五



「地域支援員」として、様々な背景の方々が、
それぞれのかたちで、地域を支えています。

引っ越したばかりで、知り合いが誰もいなかった。
地域とつながりたい気持ちが最初のきっかけ。

空いている時間で「人の役に立てれば」

地域活動に参加すれば、
自分も元気でいられるかなと思っ
て。

ボランティアというと、気が引けるけれど、
長年住んでいるこの地域のことは
知っている。
些細なことでも力になれるのなら。



2. 支え愛・ほっとステーションらしい見守り

ほっとサービス

地域支援員がちょっとした困りごとのお手伝いをします。



定期訪問

希望した登録者の自宅に地域支援員が月1回程度訪問します。



よりみち（フリースペース）

誰もが楽しく参加できる交流の場です。



これまでの

直接会って
つながる
「見守り」
活動

地域交流会の実施

支え愛・ほっとステーションの利用者や地域支援員、地域住民を対象とした講座・交流会を実施し、住民同士の交流を支援します。



コロナ
ウイルスの
感染拡大

集まる場の中止

会いたくても
会えない！

訪問が出来ない

外に出るのが怖い

まずは職員から発信する取り組みをはじめました。

電話での安否確認



状況確認はがき

利用者から近況を知らせていただけるように、簡単な質問とメッセージ欄を作って印刷した「返信用はがき」をお便りに同封し、お届けしました。

→こちらから電話をする
きっかけになり、つながりが
再び！

返信用はがき

心配な日々が続きますが、いかがお過ごしですか？近況をお知らせください。また、よろしければのメッセージもお願いいたします。(地域支援員、ステーション職員宛てにお願いします)

◎体調はいかがですか？

()

◎何かお困りのことはありますか？

(はい ・ いいえ)

→「はい」とお答えの方へ

困っていることは何ですか？

()

◎ほっとステーションの職員によるお電話をさせていただきますてもよろしいでしょうか？

(はい ・ いいえ)

◎メッセージがあればお願いします。

()

()

()

後援 第2 支え愛・ほっとステーション 山崎・塩田

それぞれのステーションで、
お便りを作ってお届けする機会を増やしました。

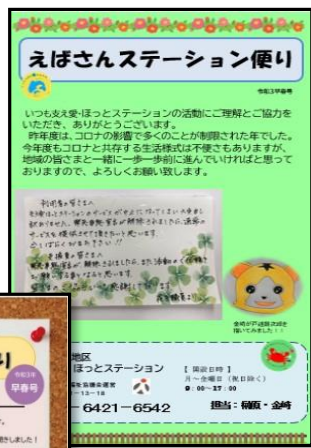
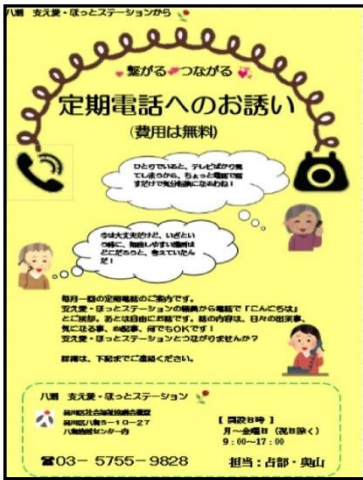
見守りサービスの紹介

コロナ禍の影響で、人と会う機会が減ってしまい、不安を感じている方へ必要な情報を伝える。



手書きメッセージ

つながりを感じられる
温かいメッセージを掲載。



おうちで楽しく健康に過ごそう！

日付を記入しよう																			
ひざのばし																			
バタカラ体操																			
家族や友達と話す																			
しっかり水分補給																			
お薬を飲む																			
背伸びをする																			
食事をとる	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩	朝/昼/晩

オリジナルのプログラムがある方は上記の空欄を記入してください。



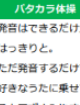
ひざのばし
10回～20回



バ 口閉じて背筋を伸ばす
バキバキ



タ 口閉じて背筋を伸ばす
タキタキ



カ 口閉じて背筋を伸ばす
カキカキ



ウ 口閉じて背筋を伸ばす
ウキウキ

バタカラ体操

発音はできるだけ大きく、はっきりと。

ただ発音するだけではなく、好きになったに発音するすると口ずさみやすくなりますよ。



背伸び
背伸びをした状態で10数え

ちょっとしたお楽しみ企画

自粛期間中の体力低下を防ぐため、自宅の中で出来る簡単な体操（ひざのばし・口腔体操など）をお便りの中で紹介。

コロナ禍ではじまった新たな見守り「ほっと電話」



①令和2年は
新型コロナウイルス感染拡大
というこれまでに経験したこと
のない事態に陥り、とても
大変な一年となりました。

②緊急事態宣言の発令
や外出自粛要請を受
け、私たちの事業の進
め方にも大きな変化が
求められました。

③“3密の回避”や
“ソーシャルディスタ
ンスの確保”など
これまで目指してきたこ
とは逆の方向へ、
「集まらない」「人との
距離をとる」「会って話
をしないように」
…とどうすればいいのか
悩みました。

④緊急事態宣言が解除された夏、数人の地域支援員と話をする機会を持ち、
地域の様子、コロナ禍でできること、すべきことを話し合いました。

テーマ
『地域支援員
による定期電話』
について

ミーティングを開催

利用者さんと顔合わせが
出来れば安心！

居場所のイメージが
湧かないから、
見学してみたい！

フリースペースの場所を
使って、地域支援員から利
用者さんに定期的に
電話をする活動は
どう思いますか？

電話がなかなか
切れなかったら
どうしよう…

⑤会わなくてもつながり
を持ち続けられるようにと、
電話をかけることで
つながり、見守ることが
できないかと始まったのが、

地域支援員による定期電話、
『ほっと電話』です。



ほっと電話の活動 ー地域支援員からの感想ー

初めは緊張しました。
対面とは違い、電話だと最初のころはあまり話すことができませんでした。
回数を重ねるごとに話せるようになり、楽しく会話ができています。

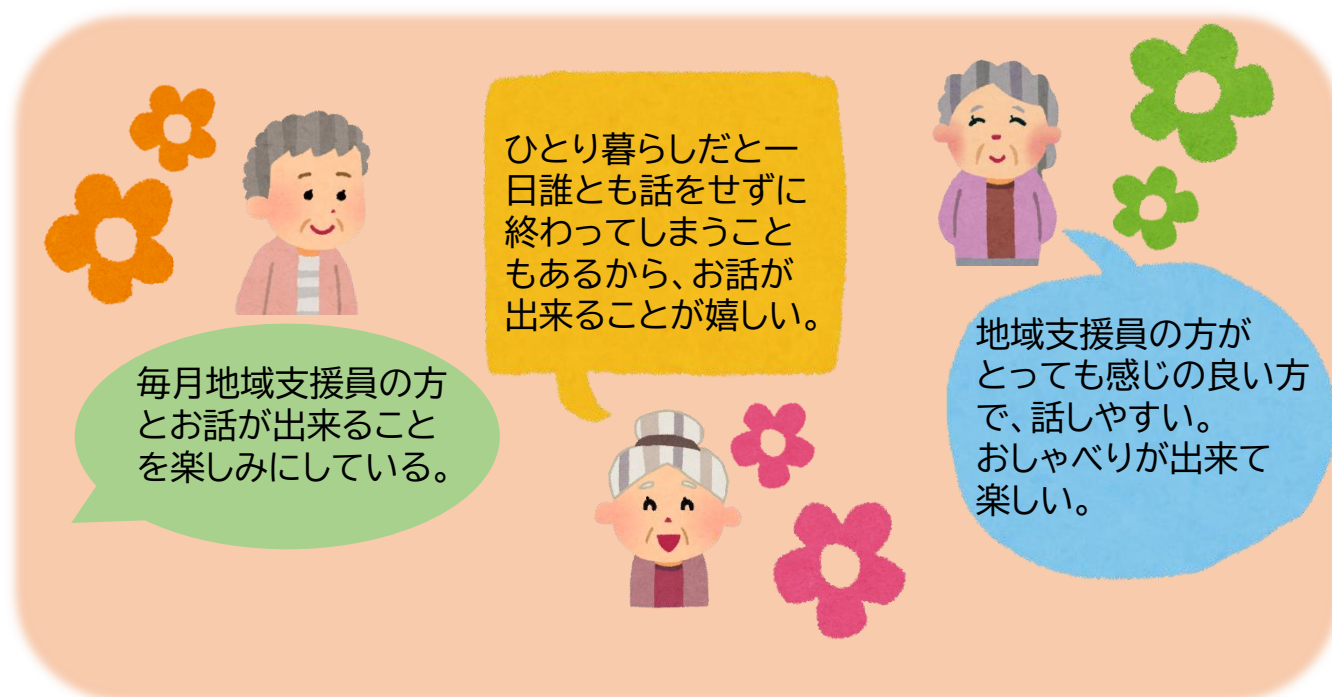
特に話すことは決めずに、良い加減で話すことが良いのかなと思います。
利用者さんも楽しみに電話を待っていてくれます。
今後も活動が広まってほしいと思います。



自分が元気なうちに出来ることを！
と思い、活動しています。
元気？と話すだけでも向こうは安心されていると思います。
また、拠点となる町会会館は、道路に面しており、通りすがりの人に見えるようになっています。
回を重ねることで、地域の方に寄ってもらえるのではないかと思います。



ほっと電話の活動 ー利用者からの感想ー



ほっと電話 ー現在の活動状況ー



3. 地域の声聞く

地域支援員アンケートの実施

活動が制限される中でも、
地域支援員とのつながりを保つため
「コロナ禍だから必要なことは何か？」
「やってみたいこと」や
「得意なこと」などをキーワードに
アンケートを実施。

アンケートを実施してみると、
地域支援員の皆さんの思いやアイデアを
改めて伺うことができ、
「こんな特技があったとは！」
「こんな熱い思いをもっていらっしゃる
んだ！」など・・・
嬉しい発見がいくつもありました。



皆さんから寄せられた
～今だからできることの一例～

- ・街で会えたらマスクしてても笑顔であいさつしています。
- ・電話で安否確認！
- ・小さなメッセージをポストに入れるだけでも喜んでもらえるのでは？
- ・家でも口ずさめる歌詞カードを皆さんに！
- ・クーラーがついているか、新聞がたまっていないか、外出のときに気にかけています。 などなど・・・!!

ステーション・ミーティングの実施 (地域の方々と、地域の話をする場)

アンケート結果や日頃の会話から聞こえてきた地域支援員の意見や、
それぞれが感じている課題などを職員の中だけに留めず、みんなで共有したい！
という思いから、**少人数で地域支援員同士が集まり、話し合う場**

(ステーション・ミーティング)を開催することになりました。
地域支援員の持ち味が活かせるように話し合うテーマを検討し、感染対策をしながら実施しました。次のページから各地区の内容を紹介します。

ステーション・ミーティング |

地域で地域の方々と話し合い、 考える場をつくる

ステーション・ミーティング
荏原第一



荏原第一地区では、地域支援員の思いや考えを知り、地域支援員同士の交流を兼ねたミーティングを全5回実施しました。

コロナによって変わったこと、困ったことについて意見交換する中で、コロナに関係なく、「昔からの近所付き合いが減ってきている」「新しいつながりを作っていくのが難しい」という共通意見を皆がもっていることを共有しました。



昔みたいな「お節介」
ができなくなったよね。

顔なじみになったら、
声のかけ合いが自然に
できると思うの。



若い世代の人たちの中にも
地域の人とつながりたい人
はいるはず。**きっかけを
どう作るのが鍵。**

コロナの時に、高齢者が商店街
の喫茶店に集まっていた。お金
を払ってでも**みんな集まる場
所を求めている**と思ったわ。

その中で、「声をかけ続けることの大切さ」「集まる場所やその機会が必要だ」「高齢の方に情報発信できるお便りを作っては？」「新しい地域支援員にも声をかけていくことが大事なのでは？」など幅広い意見が寄せられ、改めて皆さんと一緒に考えていく課題が見つかりました。

ミーティングをきっかけに、地域支援員にほっとレターのポスティングをお願いし、そのポスティングに職員が同行、さらに話を深める時間も作りました。また、地域支援員との「街歩き」を実施し交流を深めながら、荏原第一地区の歴史や地域性を知る機会となりました。

気持ちに寄り添いながら

ステーション・ミーティング
品川第一



ミーティングに参加された地域支援員の皆さんと職員



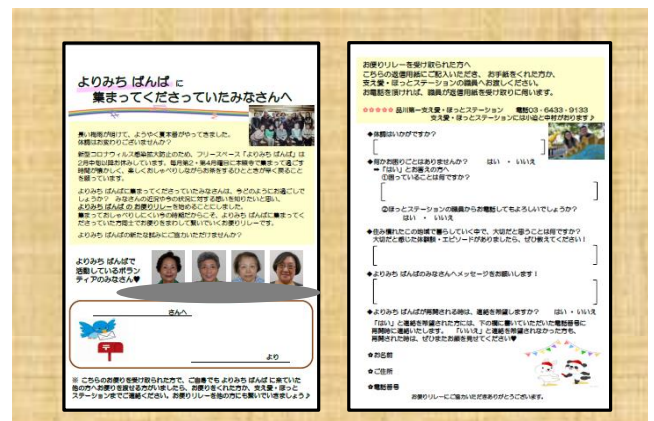
コロナ禍の影響で、令和2年2月を最後に、休止となったよりみち。
感染への不安が続くコロナ禍をきっかけに、「楽しみ」だけではなく、「安心・安全」についても考えなければならなくなりました。

感染拡大はなかなか収束せず、「この状況だと、再開するのは無理よね」と、よりみち再開をためらう気持ちを話されていました。

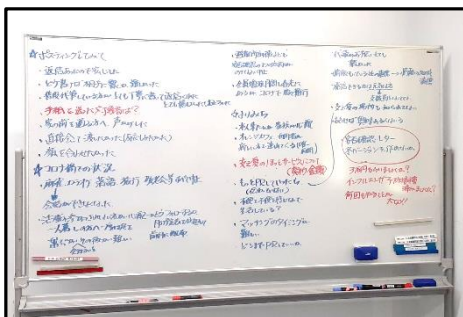
一方で、「今まで通っていた集まりがなくなって、行く場所がない」といった、長引く自粛生活によるストレスや不安を感じながら過ごされている利用者さんの声も。

今までと同様に集まることは難しくなりましたが、不定期でミーティングを開催することにより「こんなときだからこそ」地域の中で何ができるのか、地域支援員同士で改めて考え直す場となりました。

すぐによりみち「再開」には至らずとも、一人一人の気持ちに寄り添いながら「つながりを保ち続ける」ことを大切に、少しずつコロナ後も見据えた話し合いを重ねていきました。



↑つながりを保つための取り組みの一つ。
地域支援員が、よりみち利用者と町中で会えた際に近況伺いのお便りを「手渡し」。複数名から返事があり、地域の中でのつながりを再確認するきっかけとなりました。



ミーティングで出てきた意見をホワイトボードに「見える化」し、参加者全員で共有。
次の活動へつなげるヒントを一緒に探っていました。

「あそこにいけばみんなが来ている」 というだけでいい

ステーション・ミーティング
大井第一

「今だからできること、やってみたいことはありますか」をテーマに地域支援員にアンケートを実施した大井第一地区では、結果をもとに少人数のミーティングを合計8回行いました。

ご意見を伺う中で、立ち上げ準備から地域支援員同士、時間をかけて関わりを続けていたよりみちへの思いが多く聞かれました。コロナで中止となるまで、月2回活発に開催していたこともあり、利用されていた方はもとより、地域支援員も地域のつながりがなくなってしまう、早くみんなに会いたいと、改めてよりみちがつながりを生む居場所であったことを実感されていました。



中止になっているよりみちへの思い。
「盛り上がっていたから残念だね」
「みんなに会いたいな」
と話す地域支援員。



コロナ前のよりみちの様子。面白い記事や「頭の体操」など持ち寄ってワイワイ！みんなが楽しめることが一番！



コロナ禍に公園で、一人暮らしで一日誰とも話していない人と出会ったの。そんな人によりみちに来てほしい、よりみちってすごく大事だったんだって思った。再開したら誘うわ！

ボランティアをやっていると
お金に変えられない何か、自分の人生では味わえないようなことを頂いていると思う。

通いの場があって、そこで笑っていられること。
それが、何より大切なこと。



ミーティングを通して、地域支援員の思いに触れ、その思いをまたミーティングで皆さんに返していきながら、みんなで笑ってまた来たい！と思える場所＝よりみちの再開に向け、動き出しています。

4. 「こんなときだからこそ」の工夫

今までと同じようには
いかないけれど、
できることは何かあるはず。



八潮地区のステーション・ミーティングの様子



八潮地区の地域支援員と職員



ミーティングで出てきたアイデアを
かたちにするには？
地域支援員と相談しながら、
進めていきました。



荏原第二地区のよりみちの様子

思いをかたちに ミーティングから「活動」へ

大井第二地区では、「人と人とのつながりが切れないようにするためには、どのような方法があるか」「今後地域のために、こういうことをやってみよう」をテーマに個別のミーティングを行いました。ミーティングで出た意見から、支え愛・ほっとステーションと一緒に取り組みそうな実現性の高いアイデアに絞って、3つのグループに分け、ミーティングから「活動」へとつなげていきました。

①ほっとサービス 専用ちらし作成

困りごとを相談しやすいように「支え愛・ほっとステーションのちらしを高齢者のよく行く病院や薬局に置いてもらって、アピールしてみよう」というアイデアから、困りごとの手助けを地域支援員が行う「ほっとサービス」に特化したちらしを作ることになりました。



ちらしは何パターンか作り、
地域支援員と話し合いを
重ねながら編集しました。

ちらしを置いてもらえそうな場所に
設置を交渉するところまで、
地域支援員が行いました。



予防接種の必要性や
栄養価の高い食べ物を
紹介しました！

②お便りの作成と ポスティング

コロナ禍で外出しにくい状況の中で、
高齢の方に役立つ読み物にしようと、
「ほっとステーション便り10月号」では、
地域支援員と掲載内容を話し合い、コロナ
ウイルスと共に気を付けたいインフルエン
ザの予防方法について特集。地域支援員が
利用者のお宅にポスティングしました。

③地域交流会の手伝い

コロナ禍ではありましたが、こんなときだからこそ、感染対策をしながら集まり、話し合う場を持ちたいという声を受け、地域交流会を企画しました。地域支援員8名がお手伝いスタッフとして参加し、講師との打合せ、準備や当日の設営にも関わりました。

テーマは「防災」。

東日本大震災で被災した講師から体験談を聞き、皆で災害に備えるために、どうしたらいいのかを考え、改めて地域のつながりについて考えるきっかけとなりました。



交流会からグループワークへ

後日行われたグループワークでは、

「いつまでも笑顔で住み続けられる街にするために
～日頃から出来る心配事の解消とは～」をテーマに皆で話し合い、
普段からお互いを気にかけて合える関係作りの大切さを共有
しました。

共働き世帯の若い人たちに
地域に関心を持ってもらう
にはどうしたらいいか？

ふれあえる場がないとつながり
は生まれません。そのふれあえる場
に來られない人、來ない人をどう
誘ったらいいのか。

声かけは難しい！気持ちは
あるのに、なかなか勇気が
出なくて。

自助、共助の「共助」の部分
をどのようにわかってもらうか
…。人情のようなもの、心が
通じることが大事だね。

外国籍の方が増えていて、
コミュニケーションの難しさを
感じているの。

認知症の方との接し方も
知りたいわ。



沢山の意見を皆さんと
共有し、引き続き話し
合いを続けながら、地
域支援員同士のつな
がりも深めています。



声をかけ合う町を目指して

思いをかたちに
大井第三



コロナ禍において地域の方々がどのような思いで過ごしていたのか、個別のミーティングで得た意見を地域支援員の方々に伝えることから始まりました。民生委員さんからは、「セーフティネットを広げるために今あるものの活用として、救急代理通報システムを周知させたいと考えている」という声が、町会の方々からは、「孤立死を無くしたい!」という声があがっていることを共有しました。

ミーティングを重ねているうちに、さまざまな立場に関わらず、「声をかけ合う町」という地域像が基本にあることがわかりました。

声をかけるきっかけを作りたい

そこで「地域支援員として出来ることは何か」と、かたちにしたのが大井第三オリジナルのちらしです。

「職員の顔写真は絶対必要!」
「電話番号はとにかく大きく!」
「簡単に捨てられないように裏面に緊急対応の項目を加えたら?」など、地域の方目線の意見を多く盛り込むことができました。さらに「自分たちから声をかけやすくするため、きっかけになるものを作りたい。」と地域支援員オリジナルバッジの提案もなされました。

小さなこと、出来ることから始めれば、きっと声をかけ合う町に近づいていくことを願い、地域の皆さんや地域支援員と話し合いの場を持ち続けています。

私たちが相談を受けます。

ちょっと頼れる相談窓口

お困りごとはありませんか?

- ・買い物や洗濯を手伝ってほしい
- ・話し相手がほしい など...

※料金: 30分200円です。
高齢者対象(65歳以上)

相談・問い合わせ先

品川区社会福祉協議会 つば もみい

大井第三地域センター内 支え家・ほっとステーション 津田・穂井

開設時間: 月~金(祝日除く) 9:00~17:00

☎ 03 - 6429 - 9637

まずは気軽にお電話下さい。

品川区社会福祉協議会 大井第三地域センター内 支え家・ほっとステーション

氏名 _____

生年月日 _____ 年 _____ 月 _____ 日

性別 _____ 年齢 _____

住所 _____

電話番号 _____

緊急連絡先? _____

緊急連絡先2 _____

かかりつけ医 _____

相談(得意)内容 _____

品川区社会福祉協議会 大井第三地域センター内 支え家・ほっとステーション

03-6429-9637 (7:45~9:00)

みんなで進みながら考える

思いをかたちに
荏原第二

コロナ禍だからといって、何もしないまましていると、利用者が孤立したり、気持ちが離れてしまうのではないかと。地域支援員のモチベーションも下がってしまう。

「いざ再開となった時、すぐに会えるようにするために、今みんなで何が出来るだろう？」を考えて、心のこもったお手紙ができあがりました。



よりみち利用者とのつながりを
保つための手作りお手紙

地域支援員一人一人の特技を活かし、手紙を書くところから利用者のお宅に届けるところまで、分業しておこないました。

ミーティングでは、「正直なところ、再開するのは怖い」「以前と同じように麻雀や折り紙ができなかったら、皆さん来ないのでは…」という不安な思いがある中でも、「何もしないで止まった状態ではなく、できる範囲で毎週よりみちを開催して、その都度利用者の反応を見ながらやっていくというかたちでもいいのでは？」という意見を聞くこともできました。



9月から11月にかけて再開した
ミーティングの様子。
お便り企画の振り返りもしました。

一人一人のお話が聞きたい！
サイコロトークで楽しみましょう～！



「まずはやってみよう」ということで、感染対策をしたうえで、よりみちを開催。体を動かして気分転換ができるようにラジオ体操を取り入れました。久しぶりの再会で、近況報告も大盛り上がり。地域支援員は、開催後に毎回振り返りをおこない、「次回どうするか」を話し合い、次につなげていきます。

工夫の詰まったお便りで

人と人をつなげたい

思いをかたちに
荏原第五

コロナ禍にあっても、「地域の中でどのような見守りができるのか？」について、令和2年8月に実施した地域支援員アンケートをもとに考えていく会を開催。

困っている人が
話しやすくなったり、
元気な人を外に引っ張り
出せるような工夫を考え
たい

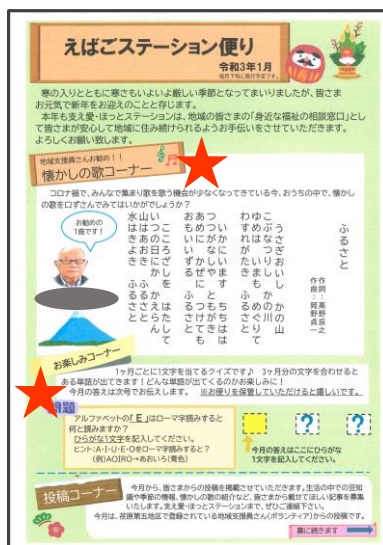
そこから「人と関わる」きっかけ作りとして、始まったお便り企画。地域支援員と職員が一緒に記事を練り、令和3年1月から、3か月連続でお便りを発行しました。



ミーティングの様子

★ 工夫ポイント (地域支援員のアイデア)

- ① 懐かしい歌を口ずさめるように歌詞を載せた。
- ② 3か月分集めると完成するクイズ。(捨てずに手元に残してもらえるように)
- ③ 地域支援員の特技を活かした作品コーナー。
- ④ 地域支援員の紹介＆連載コーナー。(興味を惹くものとなるように地域の歴史に関する内容を入れた)



お便り配布後の反響

毎月お便りをもらえてうれしい。

季節にぴったりの曲が載っていて、
懐かしい気持ちになります。

家の中で口ずさんでいます。

「次はこんな記事がいいのでは？」と、高齢の方にとって、読みたくなる内容にしたいと地域支援員から積極的な提案があった今回のお便り企画。

「町会の人にも渡したい」との意見から、地域支援員のつながりで、もともとの利用者だけにとどまらず、地域の方へ広くお届けすることができました。

支え愛・ほっとステーション 職員の声

コーディネーターとしての思い



コロナ禍で、利用者さんからは「友人と話す機会が減り寂しい」というお声が聞かれるようになりました。職員が電話するのとは違った安心感や、会話を楽しむ気持ちが増すのではと考え、同じ地域住民同士の見守り活動である「ほっと電話」を提案しました。

日頃から利用者さんの気持ちに寄り添い、気づきや考えを職員に伝えてくださる地域支援員さんに、新たな「つながり」ができたことがとてもうれしく、お顔合わせの時に、自然とお二人で地域の話をされている様子を見て、これからの活動がより楽しみになりました。



人と人の出会いが



地域の力になっていくことを実感

地域支援員さんと地域についてお話する機会が増え、他地区の地域支援員さんとも意見交換し、つながれる場を作ることができました。

「電話だけでも刺激になるし、誰かとつながっているとただで元気になれる」というお話から、ほっと電話は、見守りだけではなくお互いに元気になれる活動なのだと思います。地域支援員さんが感じたことを教えていただきながら、一つ一つを一緒に、進めていけたらと思います。



ほっと電話の活動を行う
地域支援員松崎さん

ちょっとの時間でお手伝いできるのが「支え愛」のいいところ。少しの時間であっても定期的に関わっていれば、相手の方の変化に気付いたり、次につなげることができる・・・それが見守りになっていくのかなと思います。少しでも手伝うよっていう人が増えていったら一番いいですね。

地域支援員さんの意見や思いを丁寧に聞いていくと共に、支え愛・ほっとステーションの取り組みや、ステーション・ミーティングの内容などを地域の皆さんへ発信していくことも意識していきたいと思っています。

5. 地域の仲間と、元気に、笑顔で

それぞれの思いで活動している地域支援員にインタビューしました。

高崎さん・成田さん

社会が変わってきているなら
我々も変わっていかないと。
地域支援員同士の「つながり」を広げたい



— コロナ禍で、直接会うことが難しくなっても、「電話」という手段でつながりを保とうと、令和2年度に始まった新事業、「ほっと電話」（地域支援員による電話での見守り）。実際、利用者さんにかけてみて、いかがですか？

高崎さん：コロナが終わっちゃっても、ずっと続けなくちゃだめだよ。今、僕たちの地区で1か所やってるでしょ。将来広げていけば、絶対いいアイデアだと思いますよ。場所がないとか、課題はあると思うけど。ほっと電話をやっている地区が、一つ二つと増えていったら、絶対幅が広がるから。みんなでミーティングしたりね。



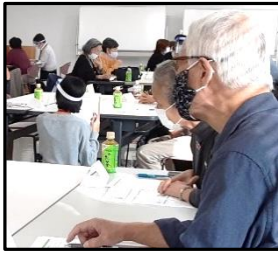
— 利用者さんからは感想など寄せられていますか？

高崎さん：感想は特にないけど、待ってた！というのは、電話で伝わってきますよ。だから話もずっと入っていける。堅苦しい話から入っていかないもんね。

成田さん：その辺で会って話す感じですよ。ざっくばらんがいい。疲れちゃうもの。相手も生活しているんだから、うまくいかないときもあると思う。様子を見て、困っているようであれば、引き出してあげるとか。

高崎さん：最初は緊張するけれど、だんだんと慣れてきて「できる」って思い始めた。次に始める地域支援員にも、「だんだん慣れていくものだから」と教えてあげてほしい。こちらの個性と、相手の個性のバランスがうまくいって、成立していると思う。まずは、やってみること。

成田さん：相手も緊張しているんですよ、はじめは。回を重ねると、「また電話待ってるね」ってほぐれてくるんですよ。会話の内容も変わっていくし、「次までに困ったことや話したいことをためておいてね」なんて言って。だんだん他の人には話せないことも話すようになるんですよ。



ミーティングだけではなく、地域支援員全体交流会にも参加された高崎さん。

高崎さん：コロナ禍で社会が変わってきているんだから、それに合わせて当然我々も変わっていかなくちゃね。会えた方がいいけど、できない分、電話とかで補っていくとかね。広がりを持たせていくことが大事だと思います。

— ほっと電話をするにあたって、他地区の地域支援員さんと、意見交換のミーティングをしたと思いますが。

高崎さん：ミーティングは絶対必要。情報が入ってくるという意味で。それぞれ活動をやっても、交流がないでしょ。よその地域だけ顔なじみができたり、いろんな話が出来たり、そういうのって絶対大事だよ。仲間がいるな～って、顔を見て実感できるでしょ。気持ちもあがりますよ。

— 「横のつながり」ですね。ほっと電話については、お二人がさきがけですし、お話を伺いたい方がたくさんいるのではないのでしょうか。

高崎さん：ほっと電話も、いつも俺じゃなくたって、誰かやりたい人がいたらやったらいいと思うし、そうすると広がりが出てくると思う。そのためにも、地域支援員を増やさないと！ぜひ仲間を増やしていきたい。広がりが出てきたら、うれしいです。



成田さん：我々だって歳だから。いずれ世話にならなければならない。元気なうちは、できる範囲でやろうかなと思っている。やりたい人がいたら、どんどん参加してもらいたい。いろいろな意見交換が大事になってきますよ。

「高齢者にも教えられるし、周りにも教えられている。人生、勉強だな～と思います」と成田さん（左）。

高崎さん：そんな人が多いと思う。自分だってそのうち助けてもらうようになるから、今のうちは一生懸命やろうという人はいっぱいいると思う。そうじゃなければやらないでしょ、ボランティアなんて（笑）。そういう人が集まって、話して、情報交換して、「横のつながり」ができれば、何か発展するんじゃないかと。

宗村さん

— 地域支援員として、9年間活動を続けていらっしゃる宗村さん。
積み重ねがあるからこそ、今改めて感じることは？

「何かに属さなくていい」「会員にならなくてもいい」
ちょっとした頼みごとをぱっと頼みたいとき、そういう人にとって、自分の地域にある身近なところで相談ができて、
つないでもらえるというのが、支え愛のいいところ。

例えば、ほんとサービスなら30分200円というのが絶妙。
頼む側にとって、負担感はないけれども全くタダでやってもらっているわけではない。手伝う側も、お金が欲しくて行っているわけではないので、お互いに負担感なく、助け合う関係が続けられる。「また困ったからお願い!」と言いやすい仕組みだと思う。



宗村さんは、支え愛・ほんとステーションを初めて知ったとき、地域の人同士で支え合う仕組みという点で「ああ、これはいい! すごいじゃない」と感じたという。



「ほんと電話」を新事業として始めるにあたり、ミーティングを重ねる宗村さん（奥中央）

本当にその人を見守っていく一つの要素として、
支え愛という立ち位置をきちんと作ること。
網の目から落ちそうな方を支える網になれるのが、
「支え愛」なのでは

ボランティアをやっていると「ああ申し訳ないです」って返ってくる人が多いんですよ。そうじゃないんだけど、その伝え方がよくわからない。そんなときに出会ったのが支え愛。私にしてみたら、人と出会えるいいきっかけをもらっていると思っている。お仕事としてやるのとはまた違う、地域のただの人の良さで成り立っている、自由であることの良さがある。

— 活動していく中での出会いや経験を通して、気づいたことや今後の展望について、お聞かせください。

やると返ってくるものがあって、返ってくるものを積み重ねるのが楽しいの。
誰とでも、関係した時に返ってくるものがあるじゃないですか。
一人一人違って、そのことを自分の中にためていく、そのことが楽しいし、
ありがたいと思っています。ああ、そうか～と感ずることが活動していると
たくさんあるんですよ。

地域を支えるというのが、もっと頑丈になっていけばいいなと。
支え愛・ほんとステーションは、自信を持ってそこを打ち出していったらいいのでは。

西田さん・高橋さん

— 様々なボランティアがある中で、「支え愛・ほっとステーションの地域支援員」を選んだきっかけは？

西田さん：やっぱり、地域に密着しているから。自分の自由な時間でできる、束縛されない。自分のこともやりながら、地域の方とふれあうこともできる。それがいいなと思って。

高橋さん：私はシルバーセンターでお手伝いをしていたときに勧められて。利用者のみなさんが喜んでくださることを楽しみにやっている。

— どういう地域になっていったらいいなという思いはありますか？

西田さん：声をかけ合える地域。何かあったときに、お互いに関心を持ったり。新聞がすごいたまっていたけど、誰も声をかけなかったとかいう話を聞く。「なんかおかしいな」とそういう関心を持つことが大事だと思う。その後、どういう風に行動したらいいのかというのは難しいけれど。

高橋さん：その通りで、つながりが一番大事。まずは人と接しないと。

人とのふれあい、「縁」を大事にしたい。
仲間を作って、
自分たちの住む地域を良くしていくために



「ほっと電話」の活動最中の西田さん（右）。「コロナが終わったら、楽しみがいっぱいある」とよりみち再開を心待ちにされている。

— コロナ禍で休止中のよりみち（フリースペース）について。

高橋さん：休止前は、最後にみんなで歌って、踊ったりして盛り上がっていた。こんなに盛り上がって終わり？って。

西田さん：せっかく盛り上がってきたところに、コロナ。いい感じに盛り上がって、これで定着するかなというところだった。地域支援員同士のつながりも少しずつ出来てきていた。街で会ったときに、挨拶ができるようになっていた。「仲間がここにいたんだ」というのが分かり、ふれあう場所が出来てよかったと思っていた。コロナが落ち着いた後、ゼロから始めるわけではなく、土台が少しずつ出来てきているので、軌道に乗るのは早いと思う。

— お二人のお話から、地域の土地柄というか、元気の良さや、皆で一緒に楽しもうという気持ちを強く持っている方が多いような印象を受けました。
よりみちのお話からも、地域支援員同士の絆の強さを感じます。

高橋さん：やっぱり住んでいるところを良くしていきたい。仲間を作って、品川なら品川の発展のために。私は下町育ちだけれど、品川区っていいですね。伝統的なお祭りなど、地域みんなが楽しみにしていると思う。雰囲気もお祭り仕様になるというか、いつもと違った雰囲気になりますよね。

西田さん：よりみちも、最初は利用者が誰もいなかった。地域支援員だけが集まって、そこで顔合わせができて、少しずつ親しくなって。支え愛を通して出会った高橋さんとは、お互いに「なんか相性がいいな～」ってなってね。



高橋さん：人間って、生きていく時にどうしても合わせて生きている。

西田さん：無理に合わせていくと疲れちゃうので続かない。自然にふれあえるのがいい。

西田さん：「ほっと電話」も、初めてのことから不安もあるけれど、やっぱりこうやって知っている方と一緒に活動だと、何でも言える。そうすると安心感もあって、何かあっても、フォローしてもらったりできる。それが一番。

高橋さん：「縁」ですね。

西田さん：利用者さんとの縁も大事にして、つながっていたいからと思ってやっている。ほっと電話であれば、相手の方の安否確認だけではなく、「ふれあう」ということ。お付き合いが続くことで、声の様子だけでも、元気そうだなとか、調子が悪そうだなというのが分かってくる。喜んでもらえるのが一番うれしい。「ありがとうね」って言われるのが一番。そういう流れが、地域に広がっていけばいい。

よりみち（フリースペース）一覧

開催状況については、各支え愛・ほっとステーションにお問い合わせください。

問い合わせ相談時間 ※各ステーション共通	月から金曜日（年末年始祝日を除く） 9：00～17：00
1. よりみち ぱんぱ（品川第一地区）	
場所	本照寺 （品川区北品川2-20-25）
お問い合わせ先	品川第一 支え愛・ほっとステーション 電話：03-6433-9133
2. よりみち 南品川（品川第二地区）	
場所	南品川シルバーセンター （品川区南品川5-10-3）
お問い合わせ先	品川第二 支え愛・ほっとステーション 電話：03-6433-0441
3. よりみち 三楽会（品川第二地区）	
場所	三睦会町会会館 （品川区南品川3-3-5）
お問い合わせ先	品川第二 支え愛・ほっとステーション 電話：03-6433-0441
4. よりみち 東品川ゆうゆう（品川第二地区）	
場所	東品川ゆうゆうプラザ （品川区東品川3-32-10）
お問い合わせ先	品川第二 支え愛・ほっとステーション 電話：03-6433-0441
5. よりみち ほっとひといき（大崎第一地区）	
場所	大崎第一地域センター 地域活動室 （品川区西五反田3-6-3）
お問い合わせ先	大崎第一 支え愛・ほっとステーション 電話：03-6421-7810
6. よりみち お～いっ（大井第一地区）	
場所	日生薬局 大井町店2階研修室 （品川区東大井6-4-3）
お問い合わせ先	大井第一 支え愛・ほっとステーション 電話：03-6404-6878
7. よりみち鈴ヶ森（大井第一地区）	
場所	大経寺 （品川区南大井2-5-6）
お問い合わせ先	大井第一 支え愛・ほっとステーション 電話：03-6404-6878

8. よりみち 関ヶ原（大井第一地区）

場所	関ヶ原シルバーセンター （品川区東大井6丁目11-11）
お問い合わせ先	大井第一 支え愛・ほっとステーション 電話：03-6404-6878

9. よりみち やまなか（大井第二地区）

場所	大井3丁目ゆうゆうプラザ （品川区大井3-17-16）
お問い合わせ先	大井第二 支え愛・ほっとステーション 電話：03-5728-9093

10. よりみち 荏原いきいき倶楽部（荏原第二地区）

場所	荏原いきいき倶楽部1階 （品川区荏原6-2-8）
お問い合わせ先	荏原第二 支え愛・ほっとステーション 電話：03-6426-4110

11. よりみち 荏三（荏原第三地区）

場所	平塚橋ゆうゆうプラザ 1階コミュニティ室3 （品川区西中延1-2-8）
お問い合わせ先	荏原第三 支え愛・ほっとステーション 電話：03-6421-6542

12. よりみち わかば（荏原第三地区）

場所	場所についてはお問い合わせください。
お問い合わせ先	荏原第三 支え愛・ほっとステーション 電話：03-6421-6542

13. よりみち ほっと八潮（八潮地区）

場所	八潮地域センター1階 （品川区八潮5-10-27）
お問い合わせ先	八潮 支え愛・ほっとステーション 電話：03-5755-9828

14. よりみち ホットふたば（荏原第五地区）

場所	宅配クック123 品川店 （品川区二葉2-14-8 第一飯塚ビル1階）
お問い合わせ先	荏原第五 支え愛・ほっとステーション 電話：03-6426-2625

支え愛・ほっとステーション 窓口一覧

地区	電話番号	住所
品川第一	03-6433-9133	北品川3-11-16
品川第二	03-6433-0441	南品川5-3-20
大崎第一	03-6421-7810	西五反田3-6-3
大崎第二	03-6303-9139	大崎2-9-4
大井第一	03-6404-6878	南大井1-12-6
大井第二	03-5728-9093	大井2-27-20
大井第三	03-6429-9637	西大井4-1-8
荏原第一	03-6421-5557	小山3-14-1
荏原第二	03-6426-4110	荏原6-17-12
荏原第三	03-6421-6542	平塚1-13-18
荏原第四	03-6426-2464	中延5-3-12
荏原第五	03-6426-2625	二葉1-1-2
八 潮	03-5755-9828	八潮5-10-27

支え愛・ほっとステーション活動報告
～コロナ禍での取り組みについて～

令和4年2月1日 第1版第1刷発行

発行 社会福祉法人 品川区社会福祉協議会

支え愛・ほっとステーション

〒140-0014 東京都品川区大井1-14-1 大井1丁目共同ビル

電話 03-5718-7186 FAX 03-5718-0015

担当 荒井 美里 塩澤 若菜 手書きイラスト(本文内) 山崎 貴子



令和4年 2月

発行 社会福祉法人 品川区社会福祉協議会

編集 社会福祉法人 品川区社会福祉協議会 支え愛・ほっとステーション