

# 誰もが地域とつながりを持てる社会へ

～人生をずっと、この街“八王子”で～

**Toward the city everyone has connection with communities.**

～Love the life you live, live the life you love.～

TeamAmor

西尾ひとみ<sup>1)</sup>, 榊原りほ<sup>1)</sup>, 長谷川耀<sup>1)</sup>, 矢島直美<sup>1)</sup>, 松永心<sup>1)</sup>, 安次嶺春華<sup>1)</sup>

指導教員 安田賢憲<sup>1)</sup>

1) 創価大学経営学部経営学科 安田研究室

キーワード：社会参加, モラトリアムシニア, コミュニティまとめサイト, 情報発信

## 1. はじめに

八王子市の目指す「健康で笑顔あふれる、ふれあい、支えあいのまち」を実現する上で、「地域とつながりを持てる社会参加」が必要だと考える。そこで私達は前期高齢者が社会参加をすることで、生きがいを持って暮らせる八王子市を目指す。

## 2. 現状分析

### (1) 社会参加の重要性

社会参加とは、集団で行う活動（趣味サークル、ボランティア活動等）への自発的な参加を目指す。

社会参加をしていない人はしている人と比較して、うつ病は3年間で2.2倍、認知症は10年間で1.22倍、それぞれ発症リスクが上昇する（経済産業省2018）。実際に八王子市内でもうつ病、認知症リスクの割合が高い長房町や大横町等7つの町は社会参加している人が少ない（八王子市2016）。加えて、社会参加をしていない人はしている人と比較して、医療費・介護費が3年間で一人あたり47,791円高くなり、3年間で30億の費用がかかる。（吉田裕人らの研究を参考に独自算出）。これらを軽減するため、高齢者の社会参加を促すことは重要だといえる。

### (2) 八王子市の現状

八王子市は、各地の高齢者サロン197件以上の支援や高齢者ボランティア・ポイント制度等、高齢者の社会参加を促す取り組みが充実している。しかし、八王子市が運営する「はちコミねっと」に掲載されているコミュニティ22団体にヒアリング調査したところ、集客に課題があることがわかった。実際に、77%の団体において参加者数を増やしたいとの回答を頂いた。さらにAmor独自調査（7月20日～8月31日N=380）によると、八王子市の高齢者の43%が月に1回以上社会参加していないことがわかった。しかし、その中で社会参加に意欲がある

人は57%おり、4人に1人が社会参加への潜在的なニーズがあることがわかった。

### (3) ターゲット：モラトリアムシニア

そこで私達は社会参加していないが意欲がある「モラトリアムシニア」をターゲットに定めた。彼らは①自ら率先して行動することは苦手だが、変化や刺激を求める傾向にあり、②デジタルへの抵抗感が低いためインターネットで様々な情報を集め、③周囲からの誘いがあれば行動を起こしやすいといった特性がある（ビデオリサーチ社2018）。

### (4) モラトリアムシニアの課題

AISASモデルを基に、シニアが社会参加するまでの認知・行動フローを「認知→興味→情報収集→行動→共有」と設定した。高齢者（N=105人）及び有識者へのヒアリングから、意欲はあるが参加に至っていない要因として“情報収集”及び“行動”の段階に様々な課題があることがわかってきた。

まず情報収集の段階では、33%の人が「コミュニティの人や雰囲気は自分に合うかどうか不安」と感じており、参加を検討するには代表者の人柄やコミュニティの雰囲気などの情報を得たいと思っている人が少なくないことがわかった。実際、「はちコミねっと」等の既存のサイトには、日時や活動内容などの「概要」に関する情報は掲載されているものの、代表者の人柄や参加者の気持ちなどの「実態」に関する情報が殆ど掲載されていない。モラトリアムシニアの社会参加を促すには、提供する情報の質を向上させる必要があると思われる。

但し、それだけでは十分ではないことも見えてきた。ビデオリサーチ社の對馬氏へのインタビューによれば、「モラトリアムシニアは情報収集をしているものの、行動への一歩を踏み出せない」人が少なくないらしく、行動の段階で「何らかのきっかけ・後押し」が重要となると指摘していた。実際にモラトリアムシニアに該当する方にヒアリングしてみる

と、「周囲からの誘いがあれば参加したい」という声があった。これらの点から、①実態にまで行き届いた丁寧な情報提供、②参加までのお誘い、この2つのアプローチが不可欠であると考えた。

### 3. 提案

#### (1) プランの概要

私達は高齢者とコミュニティをつなぐ、まとめサイト「AmorConnect」を提案する。本サイトでは、次の2点の特徴により、モラトリアムシニアを始めとする高齢者の社会参加促進を目指す。

まず1点目に、「丁寧な情報提供」である。具体的に、平均参加者数、活動の写真、参加者の声や代表者の声を閲覧することができる。これらにより交友関係が希薄で直接的な口コミが入りづらいモラトリアムシニアに対して、ネットを介し口コミ情報を届けることが可能となる。そして、彼らにとってより活動の雰囲気などが伝わりやすくなり、参加時の不安が解消されると考えた。

さらに2点目に、「お誘い機能」である。本機能は利用者の趣味や特技、居住地域などの登録情報を基に、その人に合ったコミュニティからメールが届く。このお誘いメールにより、他者からの誘いを必要とするモラトリアムシニアが社会参加への一歩を踏み出すことができると考えた。

以上の2点の特徴から、モラトリアムシニアの参加までのハードルを低くすることを目指す。

#### (2) 検証

私達は施策の特徴である2点の有効性を図るため、2つの検証を行なった。対象はどちらも、社会参加に関して潜在的なニーズのある高齢者である。

まず1つ目に、雰囲気の分かる情報について、AmorConnect とはちコミねっとの2つの利用イメージ画像を使用し、検証を行なった(N=50)。具体的には、①雰囲気が分かるかどうかと②それを踏まえて参加意欲がどのくらい上がったか、をそれぞれのサイトにおいて、1~5ポイントで評価してもらった。その結果、AmorConnect は、はちコミねつとに比べて、①では1.9ポイント、②では2ポイント高かった(図表1)。また、「(はちコミねつとと比べて)字が大きく見やすい、写真やレビューがあるから雰囲気も伝わりやすい。」等の好意的な声を50人中48人の方から頂いた。以上のことから、雰囲気が分かることで、参加意欲が向上することがわかった。

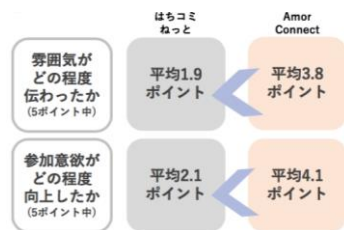


図1 検証結果

また2つ目に、お誘い機能について、お誘いメー

ルにより参加に繋がるかどうかの検証を行なった。実際にサイトを利用していただいている4人の方に、コミュニティのお誘いメールを送ったところ、そのうち1人は次回の活動への参加が決定している。また、全員から紹介されたコミュニティに興味があるとのご意見をいただいている。以上のことから、現状お誘いメールが参加に繋がることを見込まれるが、より有効性を高めるために、今後も引き続き検証を実施していく。

#### (3) 進捗状況

私達は今までに延べ70回の現地調査を行なった。

具体的には、問題の現状・原因分析のため、八王子駅前や図書館付近で、①高齢者への街頭アンケート(N=380)を実施し、②有識者の方3名と直接面会し、高齢者の率直な意見をいただいた。並行して、私達のサイトに掲載するコミュニティを増やすために、③コミュニティ104団体に対して架電やメールを送信し、その内25団体(10月22日時点)からの掲載許可をいただき、サイトに掲載している。また、私達のサイトの周知のために、八王子市役所の関係部署に協力を仰ぎ、現在、④学園都市センター内にて「AmorConnect」のチラシを配布中である。加えて、八王子市市民活動推進部協働推進課から協力を得て、八王子市内の市民センター19箇所ポスターを掲載させていただくことが決定している。

最後に、⑤八王子の飲食店2店舗に広告を兼ねたクーポンの提供をしていただき、チラシに掲載予定である。モラトリアムシニアは、クーポン利用率が高いと言われており、その利用が多くなれば、飲食店利用による八王子の経済活性化にも繋がると考えている。そのため、クーポンを掲載してくれる飲食店を多く募ろうと考えている。

### 4. 今後の展望と八王子市への提案

私達は引き続き、AmorConnect をより多くの八王子市の高齢者に利用していただくために検証を積み重ねる予定である。そのために、八王子市市長にぜひ以下の点についてご協力を仰ぎたい。それは、「はちコミねつとに、AmorConnect の特徴である『丁寧な情報提供』『お誘い機能』の2点を取り入れていただけないか」というものである。しかしながら、はちコミねつとの管理者から、現在使われている「元気365システム」では、その実現がなかなか難しいと伺っている。そのため、まず第1段階として、現状のはちコミねつとのシステムでできる、写真の充実等を八王子市の協力を得ながら、私たち主導で行なっていく。さらに、第2段階として、はちコミねつとの次期バージョン(「第1号議案平成30年度事業報告の件」より)にAmorConnect の特徴2点を組み込んでいただきたい。