

## 第3章 ヒアリング調査結果



## 第3章 ヒアリング調査結果

### 1. ヒアリング調査の概要

- ヒアリング調査名：  
「高齢者・障害者とのコミュニケーションに関する意識・実態調査」
- 調査目的：  
高齢者・障害者とのコミュニケーションに関する意識の強い商店街・商業施設等並びに先進的取り組みを行っている自治体の事例を把握し、地域における高齢者・障害者と地域住民（企業・組織・団体を含む）とのより良いコミュニケーション構築の支援方策検討の参考とする。
- ヒアリング調査実施先：（各区分内は50音順）
  - <商店街関係>
    - ・大須商店街連盟（名古屋市中区）
    - ・品川区商店街連合会（東京都品川区）
    - ・向島橋銀座商店街協同組合（東京都墨田区）
  - <自治体>
    - ・沖縄県福祉保健部障害保健福祉課
    - ・近畿地方 A 市
    - ・東海地方 B 市
    - ・宮崎県福祉保健部障害福祉課
  - <その他団体等>
    - ・沖縄バリアフリーツアースセンター那覇空港（沖縄県那覇市）
    - ・全国旅館生活衛生同業組合連合会（東京都千代田区）
    - ・多田グリーンハイツ自治会（兵庫県川西市）
    - ・宮崎商工会議所・中小企業相談所（宮崎県宮崎市）
- 主な調査項目：
  - ・ 問題意識
  - ・ 取り組み事例  
(概要、実現へのプロセス、苦勞・困難、克服策・効果、要改善点など)
  - ・ 今後の取り組み
  - ・ 他へのアドバイス
- 調査時期：平成19年11月～平成20年3月

## 2. 個別ヒアリング調査結果

個別のヒアリング調査結果の概要は以下の通り。詳細は、末尾の資料Ⅲ「ヒアリング調査報告」を参照。

(各区分内は 50 音順)

< 商店街 >

### ① 大須商店街連盟（名古屋市中区）

#### a) 概況：

その主な通りには連坦性を持った 8 つの商店街が形成され、アーケードタイプの商店街が主流で、個性的で多様な個店が集積した庶民的で広域的な商店街。

#### b) 取り組み事例：

緊急時対応として AED（自動体外式除細動器）を設置。消防署と共同で同機器の管理スタッフの訓練を行っている。

#### c) ヒアリング先からのコメント：

各商店街から店主が参加し、催しの企画・実行を行うが、そうしたグループのトップには若い人を据え、これを毎年変えることにより、力のある人材を育成している。

### ② 品川区商店街連合会（東京都品川区）

#### a) 概況：

傘下に 69 の商店街（加盟店約 3, 600 店舗）を擁する品川区の商店街連合会。同連合会では、「品川の一発店発見プロジェクト」によるマイスター（MyStar）店の選出・支援、「エコクリーンキャンペーン」等、様々な施策に取り組み、商店街活動の支援を行っている。

\* マイスター（MyStar）店：区民の投票及びモニター調査を実施し、区内の「キラリと輝く、がんばっている店」を「マイスター（MyStar）店」として品川区が認定する事業。

#### b) 取り組み事例：

○ 商店街連合会主催の「少年少女サッカー大会」等

- 商店街で高齢者の球団を持つ  
昼間は空いている子供球場をお年寄りが使わせてもらう。野球だけでなく、飲食を共にし、交流を図る。
- 商店街 3, 000 店舗の「つまみ食いウオーク」
- 「高齢者にやさしい街づくり」(中延商店街)  
NPO 法人バリアフリー協会と共同して、商店街周辺の高齢者の身の回りの世話を周辺のボランティアが有償で引き受ける事業を行う等、地域との融和・地域の活性化に積極的に取り組んでいる。

c) ヒアリング先からのコメント :

- ・ まずは地域の再生。キーワードは「商店街」。商店街は地域のプラットフォーム(公共財)であり、物を売るだけの存在ではない。地域に密着し、消費者に密着し、まずはまちづくりをする。売り上げはその結果として後からついてくる。
- ・ 全て実践。とにかくやってみる。面白いと思うことをやってみる。
- ・ みんなでやろうとせずに、やりたい人達でまずは始めることが肝要。

③ 向島橋銀座商店街協同組合(東京都墨田区)

a) 概況 :

昭和 30 年以前に創立された歴史ある商店街。現在会員数(店舗数)約 90 店舗。下町の商店街。

b) 取り組み事例 :

○ シルバーカード

60 歳以上のお客様への「シルバーカード」(写真付)の発行を 1996 年に開始、現在も継続。会員(カード所有者)は、午後 1 時~3 時の間ゆっくり買い物ができ、加盟店では、連日その時間帯に割引やサービス等が受けられる。また、ライフカードとしての機能を備えており、お年寄りの身分証明書としても使える。

c) ヒアリング先からのコメント :

- ・ 商店街は「ハート」「ソフト」「ハード」がポイント
- ・ 接客が大事、お客様と時間を共有することが大切
- ・ 助成金が出なくなると継続できない取り組みはお客様の支持を得られない。

<自治体>

① 沖縄県福祉保健部障害保健福祉課

取り組み事例 :

○ バリアフリーマップ

高齢者や障害のある方などに配慮した施設を紹介し、気軽に安心して出かけ、様々な活動に参加していただくためのマップ。障害を持つ人を中心に、施設ごとの調査、バリアフリー評価を実施している。

② 近畿地方 A 市

取り組み事例 :

○ 独自で実施している福祉サービス

- ・ 配食サービス
- ・ 緊急通報装置の貸与
- ・ 理容サービス
- ・ 高齢者外出支援サービス事業
- ・ 老人貸農園事業
- ・ 福祉活動・ボランティア活動の拠点整備

③ 東海地方 B 市

取り組み事例 :

○ 助成事業

- ・ 商店街空店舗活用事業
- ・ 商店街イベント事業

○ その他の施策

- ・ 商店街が農家とタイアップし野菜市を実施

④ 宮崎県福祉保健部障害福祉課

a) 取り組み事例 :

○ 福祉マップ・バリアフリーマップ

宮崎県のマップに関するホームページは、全国初の障害者用トイレの図面掲載、全国 3 番目の携帯電話対応、メールマガジンの開設などの工夫や、

音声読み上げソフトや文字の大きさを容易に調整できるなど、障害のある方や高齢の方にも使ってもらえる工夫が見られる。

b) ヒアリング先からのコメント :

- ・ハードの整備だけでは福祉のまちづくりは実現しない。ハードの整備に加えて思いやりのある心（ソフト）が一体となってこそ実現する。
- ・一人ひとりの対応だけでは福祉のまちづくりは限界がある。例えば、商店街であれば、自分たちのまちの中で何が不足し、それを補うためには何が必要なのかを全体で考える必要がある。

<その他団体等>

① 沖縄バリアフリーツアーセンター那覇空港（沖縄県那覇市）

a) 概況 :

沖縄を訪れるすべての人に「ストレスを感じない観光地」を目指したバリアフリー観光の促進と啓発活動を目的とし、NPO 法人バリアフリーネットワーク会議が運営。

b) 取り組み事例 :

沖縄での旅行を快適に過ごしてもらえるよう、県内の観光施設、宿泊施設等のバリアフリー対応状況の紹介、交通機関の手配、補助器具のレンタル、介助者の派遣を実施。

② 全国旅館生活衛生同業組合連合会（東京都千代田区）

a) 概況 :

都道府県毎の組合の中央連合体として、昭和 33 年に設立された厚生労働省所管の団体。傘下に、都道府県毎の組合 47 組合、支部旅館組約 1, 500 組合、組合員数（旅館・ホテル）約 20, 000 軒を擁する。

b) 取り組み事例 :

○ シルバースター登録制度

高齢者が快適に過ごせる、利用しやすい宿泊施設の整備と増加を目的に、厚生労働省の協力を得て、平成 5 年から推進している制度。同制度では、設備・サービス・料理面で一定の基準を満たす宿である

ことを登録の基準としている。

- 高齢者・障害者の接客心得ハンドブック「人にやさしい宿」  
高齢者やお身体が不自由なお客様を安全にお迎えし快適に過ごしていただくための心得、対応などをハンドブック「人にやさしい宿」（コンシェルジュ育成必読本）にまとめ、旅館・ホテルの従業員に配布。

c) ヒアリング先からのコメント :

- ・高齢者の中でも世代間のギャップがでてきた。例えば、高齢者世代でも「新人」（比較的若い世代）は、団体旅行は嫌いで、少人数の旅行を好み、かつ、趣味等のプラスアルファが必要。
- ・コミュニケーションが大切。細かな配慮がお客様に喜ばれている。

### ③ 多田グリーンハイツ自治会（兵庫県川西市）

a) 概況 :

川西市の総人口の一割を占める4,636世帯（平成19年4月現在）の会員で構成される大規模の組織。地区の高齢化率が30%を超える中、多くのボランティア活動に支えられて運営されている。自治会は、地区の丁目を単位とした16の部会が活動の中心となっており、各部会は更に約20世帯で班を構成し、日常の活動を行っている。また、部会が抱える共通の問題に対応するため、本部機構として5つの専門委員会を設けている。

b) 取り組み事例 :

- 災害時要援護者支援の取り組み  
地域の自治会、地区コミュニティ及び民生委員の協力で、「災害時要支援検討委員会」を設置し、「安否確認」登録リストを作成中。
- 情報誌の発行及びホームページによる情報発信  
地域の掲示板的役割として、情報誌を月2回発行、地区住民に幅広く情報を伝えている。また、ホームページの更新も頻繁で、情報の発信と共に、会員の意見を積極的に取り入れている。
- 福祉バスツアーの実施とアイネット活動  
年2回春と秋に高齢者等を対象としたバスツアーを実施。ハイツ発のハイツ着とする、ツアー先の下見を十分に行う等、高齢者に配慮した計画を立て実施。また、65歳以上の一人暮らしの高齢者等が、住まいや暮らしのことを気軽に頼みたい場合に有償ボランティアを結びつける安心ネ



ットワーク「アイネット」活動を行っている。

○ 地区コミュニティ推進協議会との連携

c) ヒアリング先からのコメント :

自治会の基本姿勢は、サービスを受けるだけでなく、自分でできることは自分で行ってもらう。サービスはあまり手厚くせず、参加してもらうことに重点を置いている。

④ 宮崎商工会議所・中小企業相談所（宮崎県宮崎市）

a) 取り組み事例 :

○ Do まんなかモール委員会

宮崎市の中心市街地7商店街、5大大型店を中心としたエリアを一つのショッピングモールと見立てて、地域コミュニティの再生を目的とするイベントの実施など、まちづくりに取り組む組織。

・『よってんプラザ』まちづくりの拠点として開設。商店街の空き店舗を活用している。

・観光バリアフリー連続講座

身体、視覚、聴覚障害者のほか、介助者などがモニターツアーに参加、店舗入り口のスロープ、障害者用トイレの設置場所、使い勝手などを確認していき、意見交換会を行う。

b) ヒアリング先からのコメント :

・個店ではハード面に関する対応に限界を感じている。組織（商店街連盟・商工会議所）としてバリアフリー対応を試みている。大切なのは「こころのバリアフリー」から始めることだと考えている。

### 3. ヒアリング調査結果のまとめ

個別のヒアリング調査結果の概要は以上の通りだが、ヒアリング先で、高齢者・障害者と地域住民のコミュニケーション構築に関連して、様々な観点からの指摘があった。個別のものは、前節「2. 個別ヒアリング調査結果」の「ヒアリング先からのコメント」として記載しているが、共通事項として整理できるものを以下にとりまとめた。

#### ○ ニーズの多様化

昔はお任せスタイルの団体旅行が多かったが、高齢者の中でも世代間のギャップがでてきた。例えば、高齢者世代でも「新人」(比較的若い世代)は、団体旅行は嫌いで、少人数の旅行を好み、かつ、趣味等のプラスアルファが必要。従って、旅館としては、こうしたグループ毎の特性を把握し、付加的なサービスを提供することが重要となる。

#### ○ 接客が大事

商店街は「笑顔」が売りである。お年寄りは全てにおいてゆっくりなので、それに合わせる事が大切となる。そして時間を共にする。旅館においても、ハードよりも従業員がうまくコミュニケーションをとり、うまく対応していくことの方が喜ばれている。細やかに配慮することが満足度の向上につながる。

#### ○ まずは地域の再生から

シャッターどおり、地域の荒廃がある。まずは、地域を再生することから始めなければならない。商店街がキーワード。商店街は24時間そこにいる。商店街が核となって、まずはまちを再生する。売り上げは後からついてくる。

#### ○ まずは始める

何か新しいことをやろうとすると反対はつきもの。みんなでやろうと議論をしてもなかなかまとまらない場合も多い。やろうと意欲のある人だけでも、まずは始めることが肝要である。

○ 自分でできることは自分で

自治会の基本姿勢として、サービスを受けるだけではなく、自分でできることは自分で行ってもらおう。サービスはあまり手厚くせず、参加してもらおうことが大切である。

