

マルチメディアに対応した SNS 活用による 地域福祉推進の方法に関する研究

樋下田 邦子

1. はじめに
 2. 先行研究からの考察
 - (1) 給食サービスに関する先行研究から
 - (2) 給食サービスの提供状況から
 - (3) 携帯電話の利用に関するアンケート調査
 3. 本研究の目的と方法
 - (1) 研究の目的
 - (2) 研究の方法
 4. 調査の考察と方向性
 - (1) 調査の結果と考察
 - (2) ヒヤリング事例調査の考察
 5. 本研究目的の考察
 - (1) 地域福祉型福祉サービスの特徴
 - (2) 地域福祉型福祉サービスとしてのマルチメディア活用
 - (3) 民間企業が地域福祉に貢献する役割と機能
- 〈資料〉 配食サービスご利用者アンケート内容

1. はじめに

介護保険制度が施行されてから、給食サービスは介護保険サービスの横だし部分となり、財源は、第1号被保険者の保険料で賄われるようになった。それ以前は、市町村の公費が充てられていた。そこで、第1号被保険者の保険料の負担を増やさないために、NPOや民間企業への入札という方法がとられるようになってきている。

そもそも、給食サービスは、独居高齢者への安否確認を目的にスタートしている。現在も、NPOなどは、「声かけ」や「安否確認」を目的に取り組んでいる。しかし、給食サービスを受けている利用者の生活がどのように変化し、また、どのようなニーズが発生しているのか、利用者の住むコミュニティは、どのような状況であるのかなどのデータは、少ないと思われる。

給食サービスは、365日の1日1回～2回の提供など、市町村により回数は違う。提供を間違えば、閉じこもりやADL(日常生活動作能力)の低下を招くこともありうる。それは、ADL機能があるにもかかわらず、外出、買い物や調理をしないで済むことから、自立の助長を妨げている

と考えられるからである。そこで、給食サービス利用者の社会関係や人間関係、コミュニティ状況を把握し、「その人らしい生き方・生活」を支援する方法を検討することが必要になる。

本研究では、給食サービスへのアンケート調査からこれらの実態を把握した上で、利用者が持つ力を発揮できる地域福祉支援システム SNS (=social network service) としてのマルチメディア活用について研究を進めていく。同時に、地域福祉推進の方法としても考察していきたい。

2. 先行研究からの考察

(1) 給食サービスに関する先行研究から

給食サービスに関する調査研究は、ほとんどなされていないといえるだろう。比較的近いと思われる研究には、「① 外出頻度の低い閉じこもり高齢者の特徴に関する研究」(老年社会学, 26(4): 424-437 (2005)) や「② 地域高齢者における“タイプ別”閉じこもりの出現頻度とその特徴」(日本公衆衛生雑誌, 52(6): 443-455), 「在宅高齢者の閉じこもりに関する要因」(社会福祉学, 46(3): 38-46 (2006)) などがある。①と②は、高齢者社会の政策へ対応するためのマクロ的な視点が研究の特徴であるといえるだろう。

「在宅高齢者の閉じこもりに関する要因」¹⁾は、要介護認定を受けていない在宅高齢者に対して外出頻度による閉じこもりを定義し、その関連要因を明らかにすることを目的に調査研究を行っている。この研究の中で、他者との関係性、「ソーシャルサポート」頻度調査を見てみると、「閉じこもり群」で友人へのサポートと家族からの受領サポート頻度が有意に低下していたこと、他者との交流を伴う外出では、友人・知人に対し励ましや相談を受ける等の家庭外での「役割」が伴うこと、家庭との関係では声かけや見守り等の日常関係性が外出頻度と関係している、家族からの声かけは外出頻度を促す要素がある。つまり、他者との関係性については、達成感、役割意識を持てる等の肯定的な要因を増加させるような外出が有効であり、家族との関係性では、同居、別居にかかわらず、高齢者に対して声かけ等のサポートが重要である可能性を示している²⁾。

これらの研究を踏まえて、齊藤は「高齢者の社会的孤立に関する類型分析——事例調査による予備的研究——」の中で、「閉じこもり」研究が報告されているが、社会的に孤立している高齢者を、生活の諸側面(経済困難・住宅問題・社会関係上の困難・生活意欲の低下等)との関連から分析する研究はほとんど行われていないと述べている³⁾。それでは、この研究が示唆する点をいくつか整理してみたい。

齊藤は、「社会関係・健康状態・経済状態」から類型別に該当者数を整理して、ケーススタディから考察している。孤立群に該当する高齢者の場合、社会的に孤立した高齢者への支援を検討する際に、その生活を多様な側面から捉えることにより、必要となる援助や施策が異なるこ

と、そして、非孤立群の特徴としては、「子ども、親戚、友人や地域の人との交流を維持している。居住している地域において新たな交流関係を形成している。従事した職業が地域の人と関わる仕事である。他者との交流機会に対して積極的である」の4点にあるとして考察している。

高齢者が培ってきた生活を継続するには、その固有な生活を多様な側面から捉えて、具体的な支援方法を明らかにする必要があると思われる。そこで、制度としてサービスを提供していることに甘んじることなく、住民が主体となるコミュニティを作り上げていくためには、どのような仕組みづくりが必要なのか、一般化できるような実践研究を進め、新たな理論として示唆する必要があるだろう。給食サービスは、生活の一部に支障をきたしている利用者に対する支援のひとつである。そこで、サービスを提供する側は、提供しているサービスを評価し利用者の声を反映する開かれたシステムづくりを進めるように求められている。

(2) 給食サービスの提供状況から

給食サービスの実施主体は、市町村であるが、委託という方法を取り入れ、NPOと民間企業によって提供されている場合が多く見受けられる。介護保険制度の横だしサービスになってからは、民間企業の参入が増えてきている。そこで、民間企業は、選ばれる事業所になるだけでなく、福祉コミュニティ形成への貢献や、市町村行政、コミュニティ、地域住民との協働を視野に入れた事業展開が望まれる。

「第27次地方制度調査会最終報告」には「地域における住民サービスを担うのは行政のみではないということが重要な視点であり、住民や重要なパートナーとしてのコミュニティ組織、NPOその他民間セクターとも協働し、相互に連携して新しい公共空間を形成していくことを目指していくべきである」と報告されている。

給食サービスは、概ね65歳以上の「一人暮らし老人」、「日常生活上の食事について、調理等の援助を必要とする者」が対象となり、民生委員や福祉担当職員の実態調査、申請、調査を経て受けることができる。また、このサービスは、「閉じこもり」や「社会的孤立」を軽減もしくは防ぐサービスの中に含まれる。

岐阜県では、1997年3月、岐阜県シルバーサービス振興会が『在宅民間サービス調査研究報告書』の中で、「訪問給食サービス」の利用状況について以下のような報告をしている⁴⁾。

その結果によると、『回答者全体』では利用した経験が「ある」という回答は20.3%であった。『一般高齢者』や『ねたきり高齢者』では利用経験者は5%未満であったが、『一人暮らし高齢者』では53.4%が「ある」と回答している。その利用経験者の利用頻度については、全体では「月に2~3食以下」が90.7%で最も多く、ついで「週に1~2食」7.0%となっている。なお、『一人暮らし高齢者』では、「週に1~2食」という回答も28.6%を占めている。また、利用時において不便に思ったことなどについては、「特にない」が64.7%と大半を占める。その中で、『一人暮らし高齢者』を中心に「利用できる回数が少ない」という回答が31.3%と多くなっ

ている。ついで、訪問給食サービスへの利用意向については、全体として「わからない」が54.1%を占める。その中であって、『一人暮らし高齢者』では「月2〜3食以上」(19.4%)、「週1〜2食」(24.5%)といった頻度が多くなっている。地域別では、都市近郊部では「月2〜3食以下」といった程度の頻度を希望する回答が都市部や農山村部に比べて多く、24.0%を占めている。

この調査は、給食サービスの利用状況の一部を把握しているにとどまり、利用している利用者の生活実態や新たなニーズを把握するには至っていないと考えられる。それでは、サービスを受けている高齢者の生活の暮らし向きは良くなり、「閉じこもり」や「社会的孤立」へどのような効果があり、社会的な変化が見られてきたのだろうか。これらは、さまざまな要因が絡み合っただけで起きることは、前述した研究からもわかる。そこで、在宅サービスとしての給食サービスを利用する高齢者の生活状況を「マイクロ・メゾ・マクロ」の視点から捉えた実態調査を進め、包括的に支援する具体的方法、システムづくりを考える必要があるだろう。

周知のとおり、近年、民間企業は、社会福祉にさまざまな形態で貢献している。給食サービスは、サービスエリア内で調理され、高齢者へ提供されている場合が多いといえる。まさしく、地域文化を共有できる特性を活かすことで「連携して新たな公共空間」を作り出す力強い戦力になりうると期待できるだろう。民間企業のフットワークの良さや効率性、大量性を活用し、給食サービスという「ツール」を用いて、利用者ニーズ、地域性を活かした、コミュニティづくりへ貢献することが可能になると思われる。

(3) 携帯電話の利用に関するアンケート調査

現在、携帯電話業界では、多様な機能を持った携帯電話が開発されている。電話としての機能だけでなく、コンピュータに匹敵するさまざまな機能を持つ。また、安否確認としても使われてきている。それでは、高齢者はどのような使い方をしているのだろうか。

アライド・ブレインズ(株)では、高齢者・障がい者を対象とした「携帯電話の利用に関するアンケート調査」を、2007年4月に実施している⁵⁾。

調査概要

1. 調査の目的

高齢者・障がい者の携帯電話の利用動向、機能面・コンテンツ等に関する要望を把握し、今後の調査や支援サービス検討の基礎情報とする。

2. 調査対象

60歳以上の高齢者、視覚障害、聴覚障害をお持ちの方、肢体不自由の方合計20名

3. 調査方法：メールもしくは訪問にて調査票を配布

4. 調査実施時期：2007年4月

5. 調査結果より

- ・携帯電話を利用することによってコミュニケーションの相手や頻度が増えたという人が大

半（特に聴覚障がい者は全員）

- ・携帯電話からのホームページ利用で不便に思うことは画面のスクロールや色使い、文字の大きさなど。不安に思うことは個人情報の管理と料金
- ・携帯電話を利用して困ることは「有料サービスか無料サービスかが分かりづらい」ほぼ全員が指摘
- ・最もよく使う機能はメールという人が 20 人中 12 人
- ・携帯電話からインターネットを利用している人は 20 人中 7 人
- ・一日何度も携帯電話を利用する人と、月に数回程度という人に分かれる
- ・携帯電話の各種機能について、シンプルタイプ利用者でほとんどの機能を知っている人もいれば、多機能タイプ利用者で知らない機能が多い人もいる。

携帯電話を利用しはじめたきっかけは、家族や友人・知人と頻繁に連絡をしたいから（10 人）、メールがしたいから（10 人）、公衆電話が少なくなったから（9 人）といった理由が多い。その他の内訳としては「緊急時の連絡手段」を挙げた人が多かった。

利用用途は、一番よく利用する機能として、20 人中 12 人が E メールと回答。音声通話は 6 人であった。

携帯電話の利用頻度としては、20 人中 12 人が一日に何度も利用している。一方で、月に数回通話をする程度という人もいる。携帯電話でのホームページ利用は、携帯電話でホームページを閲覧している人は、20 人中 7 人であった。よく利用するのは時刻表・乗り換え案内（5 人）、天気予報（4 人）などの情報系コンテンツ。ショッピングやオンラインバンキングの利用者はいなかった。

携帯電話でホームページを利用して困ることは、操作性の問題のほか、料金や個人情報の管理についても不安を感じている。

携帯電話を利用するようになったことによる日常生活の変化では、回答者の多くが、コミュニケーションの頻度や相手が増えたと感じている。また、外に出る機会が増えた（全盲、聴覚障害）、どこにいても家族と連絡がとれるので安心感が増した（全盲）といった効能も挙げられている。

自由記述のコメント（アンケート内容から抜粋）

- ① 息子夫婦と孫の情報を写真つきでメールしてもらえるようになった
- ② 普段なかなか話す機会が少ない他の学校の友達とメールできるようになった
- ③ 減多に電話しなかった旧友との交流の頻度が増した
- ④ 携帯を買ってから連絡がとりやすくなり、詳しく打ち合わせもできるため、友人と会う機会が増えた
- ⑤ 外出時にいつでも家族などに連絡ができるという安心感は大きい
- ⑥ 同じ聴覚障がい者とのコミュニケーションが増えた
- ⑦ 一方的に伝えるだけだったが、メールやテレビ電話の利用により会話がスムーズになった

- ⑧ 電話を使えない相手と気楽にやり取りできるし、周りを気にせずに利用できる
- ⑨ 家の中で、パソコンの前に座っている生活から、外に出て色々な団体の集まりに参加したり、音声付き映画を見るなど、外に出る機会が大幅にアップした。

携帯電話を利用して困ることは、最も多かったのが「有料サービスか無料サービスかわかりづらい」という点で、20人中17人が挙げている。

これらの調査結果を地域福祉推進という視点から考察すると、携帯電話は、使い方を工夫すると高齢者の社会機能を活発にするといえるだろう。高齢になると、これまで持っていた居場所や役割が減少し、ADLの低下により、コミュニティの縮小も考えられる。マルチメディアの活用は、社会参加を促し、居場所を増やし、新たな役割を見出すきっかけになると考えられる。情報を受け取るという行為から情報を送るという行為は、「参加」になり、身体機能や生活の質の向上に結び付くことが期待できる。コミュニケーションは、「出会い・学び・参加」を促進させ、コミュニティ形成の一端を担うことができるだろう。しかし、マルチメディアが持つ危険性として誰もがアクセスできるという点がある。高齢者・障がい者が簡単・安全・安心して活用できるように「信頼・顔が見える」マルチメディアの開発が必要になる。

以上の考察を踏まえた上で、本研究の目的、方法を示してみる。

3. 本研究の目的と方法

本論は、「平成19年度 財団法人ソフトピア研究開発支援事業」に採択された共同研究「Web 2.0に基づいた地域福祉支援システム(SNS)の研究開発」((株)デリカサイト スイテックデヴィジョン、給食サービスの提供事業者と岐阜経済大学経営学部経営情報学科、コミュニティ福祉政策学科による共同研究)を地域福祉推進という視点から論考している。

(1) 研究の目的

地域福祉支援システムを開発するための研究ではなく、地域福祉推進に具体的に活用することを志向している。

以上の先行研究や問題意識から考えた本研究の目的は、次の2点になる。

- ① 地域福祉推進に向けてマルチメディア活用によるコミュニティ形成の方法を検討すること。
- ② 民間企業が地域福祉づくりに果たす役割や機能を示唆すること。

一点目は、給食サービス利用者の生活状況(特に社会参加・その手段など)から給食サービス利用者の社会参加や参加手段に、どのような支障が起きているかを調査・分析してマルチメディア活用によるコミュニティ形成の方法を考え、今後増加すると思われる一人暮らし高齢者世帯、核家

族化, 高齢者夫婦世帯が, 安心で生きがいを持った生活を維持するために, 進歩しつづけるマルチメディアの活用でコミュニティ形成にどのような方法で寄与できるかを示唆してみたい。

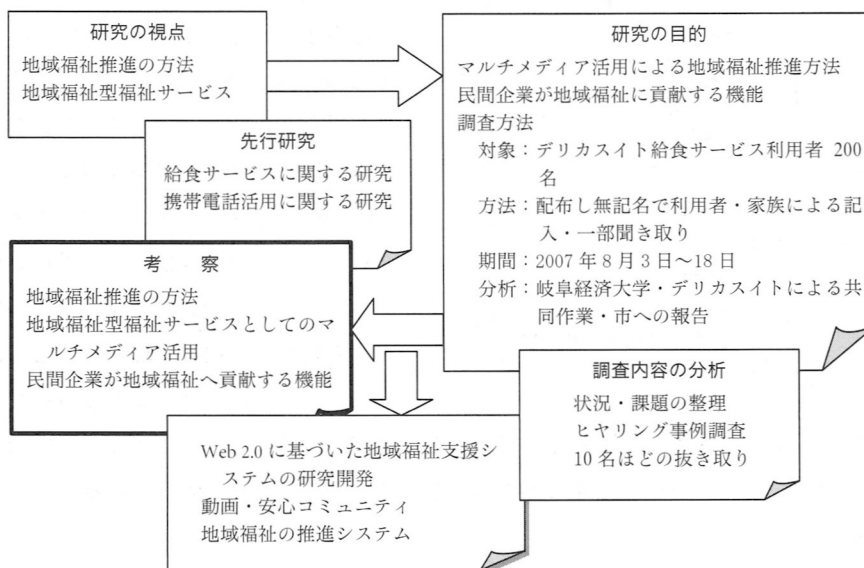
二点目は, 地域福祉推進における民間企業の果たす役割や機能について, 給食サービスを提供する事業者を例に取り上げて考察する。

地域機能の変化による近所づきあいの希薄化, 家族形態の変化による独居高齢者の増加, 介護保険法や障害者自立支援法の施行により民間企業の参入, 市場化が進んでいる。一方では, サービスの市場化により利用者の声が届きにくいこと, 民間企業の地域貢献「産・学・官・民」が一体となる地域づくりのあり方が問われている。民間企業は, 営利追求から地域福祉推進へ具体的に貢献する方法を検討する時にきているのではないだろうか。

(2) 研究の方法

民間企業である(株)デリカサイト スイテックデヴィジョンが市から委託を受けている給食サービス利用者への調査から開始する。この調査は, 給食サービス利用者の社会参加状況とその手段を把握することである(調査項目は後掲(資料)を参照)。調査結果を整理, 分析, 考察した上で, ヒヤリング調査を行う過程になる。調査を行うにあたり, 目的の共有, 内容の調整, 個人情報保護について, 市と話し合いを重ねてきた。給食サービスを提供しているが, その成果や評価, 利用者の生活状況, 特に社会参加については, ほとんど把握していないことがわかった。本研究は, 地域福祉計画や高齢者福祉計画の参考資料になること, 民間企業との連携方法を考える材料になることも期待できるだろう。その研究方法は, 図1のような枠組みに示すことができる。

図1 研究方法の枠組み



これらの見取り図に沿って研究を進めていくが、あくまでも利用者が主体であることを強調しておきたい。個別ニーズを社会化し、新たなサービスや制度を作り上げる過程で、「産・学・官・民」が議論する道具になることを期待する。考察は、あくまでも地域福祉推進のひとつの方法として示唆したいと考えている。

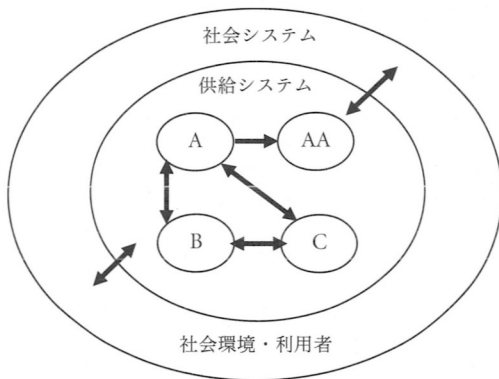
事実、マルチメディアの活用にどのような期待が持てるか不安も生じている。しかし、日常生活の身近にあふれているメディア情報はその活用や使い方次第で地域福祉推進のひとつになる可能性もあるように思えてきた。それは、有機的（安心・安全・簡単）なつながりで、オープンに展開するマルチメディアシステムの開発ではないだろうか。セキュリティ機能はもちろんだが、参加する利用者のほしい情報が提供され、自立の助長や生活の質の向上に役立つこと、利用者の声が反映されて新たな社会サービスを開発すること、特に、参加する利用者が主体となれるシステムである。

＊システムの考え方（図2）

社会福祉サービス（給食サービス）を「システム」という視点から、民間企業を取り上げて考えてみる。

供給システム内のA（デリカサイトの給食サービス）は、社会環境や利用者ニーズにより新たにAAというサービスの開発、他の供給サービスとの協働BやCとのネットワーク構築が可能となる。「社会システム（供給システムが内在する）は、オープンに展開し、システムの維持や安定、成長、発達を促す。」⁶⁾

図2 供給サービスシステムがオープンに機能する効果



出所：松原一郎ほか編『社会的ケアシステム——高齢者福祉の計画と実践——』全国社会福祉協議会、1998年、173頁の図に筆者が加筆。

期待できる成果としては、「新たな福祉コミュニティシステムの方法を示唆できること」、「民間企業として福祉コミュニティ形成への貢献だけでなく、他の民間企業が社会福祉に果たす役割を示唆することができること」、「利用者ニーズから新たな事業の開発が可能になり、経済効果や地域産業の活性化に貢献が期待できること」などが考えられる。今日、市町村の財政は決して見通しが明るいとはいえない。行政は、民間企業が持つノウハウや効率性、危機管理能力などを活かしたサービス提供から学ぶことは多いだろう。地

域福祉の推進力は、地域住民の福祉力の獲得や地域企業の活性化があってはじめて継続性が伴ってくる。本研究が、これらの課題解決の糸口になることができたかと考えている。

4. 調査の考察と方向性

(1) 調査の結果と考察（下線は特徴や考察を提示）

① 性別は、女性 66 名 男性 51 名の総数 117 名で、年代は、65～95 歳代で、70～85 歳代まで 93 名で構成される。一人暮らしが 81 名、高齢者夫婦世帯が 30 名であり、後期高齢者の一人暮らし、夫婦世帯が多い。

② 要介護度は、認定を受けていないが 19 名、要支援が 47 名、要介護が 32 名で、介護度 2 が 12 名と多い。3～5 度は 11 名で介護保険サービスを受けて生活している。夫婦世帯の場合は、まさしく老老介護といえる。75 歳以上の要介護者が多いが、認定を受けていない方も 75 歳以上が多い。後期高齢者の人口が多いことを示している。

③ 食事は、98 名の方が、給食サービスに頼っている。家族が届けてくれるが 3 名、店で購入、自炊が 5 名で、同居の家族が作るが 3 名となっている。介護サービスを受けている方は、ヘルパーさんをお願いしているとの回答もある。介護認定を受けていない方や要支援の方は、調理する能力があると思われるが、昼食、夕食の 2 回、365 日の給食の提供は、身体機能を低下させ自立やコミュニティの縮小にならないだろうか。

④ 経済状況は、国民年金 54 名、厚生年金 55 名、給与 1 名、事業収入 2 名（85 歳代・95 歳代）となっている。国民年金で一人暮らし高齢者は、十分なサービスを受けているだろうか。老人医療費、介護保険料、介護サービス費など以外に、光熱費や交際費などが必要になり、生活の質を高めるには十分であるとはいえない。

⑤ 家族との連絡方法や頻度は、電話が 54 名、訪問が 13 名、来訪が 8 名、空白が 41 名である。要介護度認定を受けている場合は、電話と訪問がある。空白で回答がない方は、電話する家族がいない場合も想定できる。

介護認定を受けていない方は、週 1 回程度が 6 名である。要支援の方は、月 1 回～2 回が多いが、85 歳代になると回数がやや増えている。要介護度 1～2 は、毎日が 4 名、週 1 回より週 2 回、3 回が増えてきている。要介護度 3～5 でも同様の傾向である。本人の意見を尊重している場合や家族構成、仕事の都合で離れて暮らしていることが考えられるが、お互いが気遣いながら生活している状況を想像できる。介護サービスを受けている場合は、介護サービス事業者からの情報提供が主になるだろう。家族とのコミュニケーションには、生活の積み重ねで作り上げた、他人には介入できない深い領域がある。それは、父や母、地域、社会での役割であり、家族固有のコミュニティともいえる。思い通りにできない場合は、このコミュニティが縮小していくだろう。

⑥ 近隣、友人との連絡方法や頻度は、連絡方法は、電話が 54 名、訪問が 13 名、来訪は 8

名、回答なしが41名である。大半は電話での連絡が多い。年齢や性別、要介護状態に関係ない。回答がない方は、近隣・友人との交流がないことも考えられる。

頻度は、毎日が15名で多く、ほとんどないも6名である。他は、月2～3回の交流があると回答している。家族との交流と比べてみると、頻度が減少する傾向である。近所との付き合いが活発でないこと、近隣の助け合い機能が低下していること、友人知人が高齢であることなどが予想される。意識的に福祉コミュニティを作ることが必要に思われる。社会のさまざまな情報が入手しにくい状況は、閉じこもりや身体機能を低下させる恐れがある。

⑦ 趣味活動への興味や参加状況は、活動しているが、65～80歳代で9名、興味がないが年齢にかかわらず37名、興味があるが70歳代6名、80～95歳代で18名、回答なしが45名である。自立、要介護状態にかかわらず興味があると回答している。なんらかの趣味を以前に活動していた方、何かをしなければという前向きな24名の回答にどのように応えていくか。趣味活動は、人とのふれあい、コミュニケーション、生活の質の向上に結び付くものである。趣味活動の情報提供から参加する機会があれば自分の持つ力に気づき、前向きに生きる力にもなる。

⑧ 町内会活動への参加状況は、参加していないが71名、参加しているが28名、回答なしが18名である。参加していない内訳を見てみると、要介護度3～5の方は、参加している割合が少ないが、自立、要支援状態でも大きな差異はない。趣味活動との関連から見てみると、趣味活動を行っている、関心があると回答した方の15名が、町内会の活動へも参加している。これは、ある一つの活動や人との出会いが、次の活動へ動き出すきっかけになること、社会への参加意識が向上するからと思われる。自由記入欄に、「町内の会合を聞きにくい」との回答があった。個々が持つ力が発揮できるような町内組織にすることが必要であるが、老人会への加入者が減少傾向の中で、高齢社会にふさわしい町内会活動へ育てるか、仕組みづくりが課題になる。

⑨ 病院への通院状況は、月に1回程度が45名、週2回程度は、24名であり、要介護度や年齢との関連性はなさそうである。回数に差はあるが、回答者は、何らかの疾病で通院している。情報提供内容として、保健・医療・福祉との有機的な連携や利用者情報の共有が必要になるだろう。

⑩ 体調を崩したときの連絡は、家族との交流頻度と要介護との関連性から見てみると、交流回数と家族への連絡とは関係性が少ないと思われる。家族が県外在住である、隣人や友人と毎日と、週3回、電話で連絡をとっているという2名が、隣人に連絡すると回答している。また、2番目の連絡先になると近隣が若干増えてくる。かかりつけ医への連絡は、19名である。通院回数が週2～3回と回答した方に多い傾向がある。安心電話や緊急通報装置の設置は2名であり、近隣や知人と日常生活から交流できるような仕組みづくりが必要になる。

⑪ 食生活での工夫は、回答者全員が、3食きちんと食べる、野菜中心の食生活であると回答している。食へのこだわりは、健康でありたいという気持ちの表れと考えられる。楽しく食事すると3名が回答している。ストレスや不安のない生活は、楽しい食事、消化吸収につながる。どんな高カロリーの経管栄養や補液であっても、自分の力で経口摂取する食物にはかなわない。

食事は、生きるための力といえる。

⑫ パソコンや携帯電話の使用は――

パソコンでインターネットの検索ができると 80 歳代の男性 4 名が回答している。かつての職業は会社員である。携帯電話で通話ができると、21 名が回答している。その中で、携帯メールができるのは 3 名である。使ったことがないが 63 名で、回答なしが 30 名である。高齢者だからできないと決め付けずに、どうしたら使えるようになるのか、どのような機能が必要なかを把握することが必要になる。一般的に、高齢者をネガティブに捉える傾向がある。「～がしたい」「～へ行きたい」などの声をポジティブに捉えてどうしたら実現できるか、当事者と共に考えること、行動することがとても重要な視点である。

⑬ 現在の生活で困っていることや改善したいことは――

家族と頻繁に会いたい	4 名	趣味活動をしたい 2 名（家族と頻繁に連絡したいが改善できると 4 名）
家族と頻繁に連絡したい	2 名	
経済的にゆとりが欲しい	10 名	色々な人と話をしたい 3 名（経済的ゆとりや家族と頻繁に連絡が改善できると 10 名）
健康でいたい	68 名	
空 白	29 名	

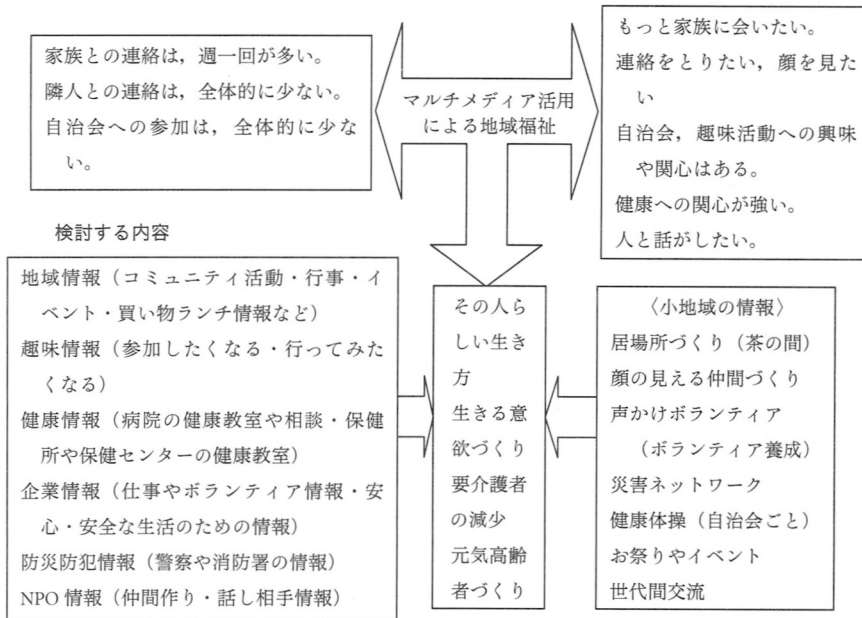
年齢や要介護度、世帯などに関係ない回答になっているのが特徴である。回答者に共通することは、健康で、経済的にゆとりがある生活を望んでいること。次に、家族に会いたい、連絡したいとなる。これらの二つが満たされて趣味活動や色々な人と話がしたいという段階になっている。

これは、マズローの欲求段階説の生理的な欲求（生きる上での根源的欲求）――衣食住が満たされ、第二段階の「親和の欲求」――家族と関わりたい、会いたいとなり、次に第三段階の家族と頻繁に会いたいという、「所属と愛の欲求」へ進む。そして、その中の数人は、趣味活動や色々な人と話をしたいという、「承認の欲求」を持っていることがわかる。

しかし、大半の方は、第二段階の欲求でとどまっている。住みなれた地域で自分らしく生活をしつづけたい気持ちはあっても、現実には、生理的な欲求を満たすことで精一杯であるといえるだろう。自己責任が前面にだされた社会保障の仕組みと現実の生活との乖離がある。そこで、今回の調査内容は行政へ積極的にフィードバックしていきたいと考えている。要介護度に関係なく、「～がしたい」という意見や希望が多いことに注目してみたい。特に世帯別、ADL、身体機能、要介護度で社会参加への意欲があるかないかを定めることはできない点である。

例えば、自治会活動への興味や関心は、身体機能が低下すると減少するが、趣味に関しては、身体機能や要介護度、世帯別に関係なく興味や関心がある。特に、健康や食生活への関心度は高く、「健康でありたい・なるべく今の生活を継続したい」という意見が多い。現実を受け止めて、何ができるか、何を改良すればよいのか、どのような仕組みづくりならできるかを考えることが重要になってくる。そこで、給食サービス利用者宅に訪問してヒヤリングを行った。対象者は 5 名であるが、貴重な意見を聞くことができた。また、今回は家族の要望については、調査を

図3 課題の整理



行っていない。家族の生活状況，利用者支援のためにどのような仕組みを必要としているか，その調査が新たな課題となってきた (図3)。

(2) ヒヤリング事例調査の考察 (実施日：2008年1月16日・18日)

調査に回答した給食サービス利用者5名を抜き取り調査した。質問内容は、基本情報 (年齢・性別・家族構成)，情報機器の利用度 (パソコンを利用・家族や友人との連絡方法)，地域福祉情報 (家族や友人に伝えたい情報，趣味の話や買い物の話，ボランティアや仕事の話，地域のイベントや自治会活動) ADL情報 (毎日やっていること・手伝ってほしいこと) 情報のやり取り (仕組みについて・安否情報や地域情報のやり取り) などについて，自宅へ訪問して聞き取りを行った。

① ヒヤリング対象者

男性3名 71歳・81歳・86歳 介護保険サービス (訪問介護，通所介護利用) 2名

女性2名 81歳・82歳 介護保険サービス (訪問介護，通所介護利用) 1名

② 家族構成

利用者全員が一人暮らしであるが

- ・男性71歳は2年前に妻が死亡
- ・男性81歳の妻はグループホーム入所
- ・男性86歳の妻は福祉施設入所
- ・女性81歳の夫は一昨年死亡
- ・女性82歳は家族がいない

③ ADL 機能

男性，71 歳の利用者は内部障害があり身体障害者手帳所持，車の運転ができる。通院（人工透析）は自力で可能。他 2 名の男性は，近所の散歩程度は杖や見守りで可能。簡単な調理はできる。庭の剪定もたまに行う。買物は子どもが行う。

女性，82 歳の利用者は自立，買い物，調理，通院は自力。掃除がやや困難。経済的な余裕がなく福祉サービスは利用できない。

女性，81 歳の利用者は，福祉サービス利用，近所の散歩は杖，見守りで可能。

④ 家族との連絡

男性利用者 3 名は，家族が市内在住であり，毎日の訪問，週 1 回の訪問，必要に応じて訪問だが毎日電話がくる。

女性 82 歳の利用者は，娘が神戸在住のため，弟嫁が訪問。81 歳女性利用者は不明。

⑤ 近所の訪問

男性利用者 3 名は，自治会活動，老人会活動の情報も入り，できるだけ参加している。民生委員，近所の訪問もある。71 歳の男性は，地域のお祭りへの指導も行っている。

82 歳女性利用者は，自治会活動，老人会活動の情報も入り，できるだけ参加している。民生委員の訪問はあるが，近所の付き合いはほとんどない。81 歳女性利用者は，民生委員の訪問がある。

⑥ パソコン利用

81 歳の男性利用者が現在もワープロを使用している。ほかの方は触ったこともない。

⑦ 携帯電話利用

71 歳男性利用者は，携帯電話を持っている。電話として使用，メールは受け取るのみ，操作はできるが機能が面倒で字が小さいから使っていない。ほかの 2 名の男性利用者は，かつて使っていたし使っていた。あると便利で，また使いたい気持ちがある。女性利用者は，使う気はない。

⑧ 情報収集方法

自治会活動や老人会活動に参加している場合は，人からの情報収集が多い。広報誌や子どもからの情報もあるが，趣味などの情報は入らない。現在は動けるので情報が入るが，動けなくなったら困ってしまう。携帯電話がもっと簡単に使えたら，友人や子どもに生活情報や安否状況を伝えることができる。写真がとれたり，動画が送れたりするのはおもしろい。

⑨ その他

自由に出かけることができないので，話し相手がほしい。アンケートでは，マズローの生理的な欲求が多い結果がでた。しかし，ヒヤリングしてわかったこととして，「たくさん話がしたいこと」，「自分の生き方を受け止め，認めてほしいこと」，「受け身ではなく，なんとか前向きに生活していきたい」と考えていることがわかった。高齢，ADL 機能，要介護，家族形態などが要因になって，人と話す機会が減少し，高齢者が持っている力を活かすことができない状況である

といえるだろう。

今回のヒヤリング結果を地域福祉推進の視点から考察すると次のようになる。

① ほしい情報や伝えたい情報として、安否情報、生活状況、自治会活動、趣味情報、能力活用情報などがある。多くは、家族や自治会、老人会、サービス提供事業者から情報の収集を行っている。行動範囲が縮小すると、情報提供・収集が減少する。すると、社会における自分の存在や役割に対して不安を覚えることが考えられ、人恋しさから話し相手を求めるようになる。

② 情報収集・連絡手段として、現在は人を仲介とした情報収集が主になっている。携帯電話の操作が簡易になれば活用したい希望はある。家族から見れば、安否や生活状況を知りたがっていることが考えられ、家族の要望を把握することが課題になる。

③ ADL低下を防ぐために、身体機能活用や利用者の力を引き出す情報提供が必要かと思われる。人との交流が少なくなるとコミュニティは縮小し、他人への依存や認知症を引き起こす危険性があるだろう。

④ 今後の高齢化社会に向けて「見えるつながり」としてのパソコンや携帯電話が有効に機能するようなシステムが必要かと思われる。

⑤ パソコン教室などでPR。使いやすい携帯電話の開発などが必要になるだろう。

⑥ 調査課題として、家族の支援要望、利用者の生活状況の何をどのような方法で知りたいのか、生活の質を高めるための情報内容や提供方法やマルチメディア活用への意見、地域における助け合い機能を把握する必要性が見えてきた。

5. 本研究目的の考察

地域福祉型福祉サービスとは「地域福祉志向のサービス」あるいは「福祉サービスを地域福祉の視点から変えるサービス」ということができる。地域福祉とは、専門職だけでなく住民が関わることで、支援を必要とする人も、単に支援の受け手であるだけでなく、地域社会の一員として生活することを念頭に置く必要がある。具体的なサービスとして挙げられるのは、宅老所（小規模多機能施設）、認知症高齢者や知的障がい者のためのグループホーム、地域小規模児童養護施設、ふれあいいきいきサロン、住民参加型在宅福祉サービスなどであるが、ほかにもさまざまな実践があるだろうし、その範囲を厳密にすることに意味はないと考えて、調査研究が進められている⁷⁾。

地域福祉型福祉サービスの目的は、地域でのなじみの人間関係を継続（または再構築）するというプロセスが意図的・段階的に踏まれ、「その人らしい生き方・生活」の実現を目指していると整理できる。本研究は、高齢・障がい・ADL機能低下、要介護状態でも、その人固有の、なじみのコミュニティを作ること、その方法としてマルチメディアの活用を試みようとするものであり、地域福祉型福祉サービスのひとつ、方法と考えることができる。そこで、地域福祉型福祉

サービスの特徴を考察した上で、地域福祉型福祉サービスとしてのマルチメディア活用が地域福祉推進に期待できる点を示してみたい。

(1) 地域福祉型福祉サービスの特徴

地域福祉型福祉サービスの報告書から、サービスには三点の特徴があることを整理できる。一点目が、利用者の「関係性」を重視するサービスであること。一人ひとりがそれまでに築いてきたその人らしい生き方・生活状態（空間、時間の流れ、人間関係、役割、意思等）やそれに起因するさまざまな「関係性」を尊重し、生活の連続性を確保しながら、利用者の主体的な力量を引き出し、高めることによって、サービスを必要とする住民が地域でその人らしい主体的な生活を送ることができるよう支援すること。その中で、受け身の姿勢ではなく、利用者が積極的に新しい関係を築くために家族や友人、地域等に積極的に働きかけていくこと。ステレオタイプの見方から、高齢者、障がい者が持つ力を引き出すためのサービスといってもよいだろう。家族形態、地域機能の変化により、孤立や孤独が進む中でその人の人間関係、社会関係に着目している点である。

二点目は、利用者の「関係性」を断ち切らないために、サービスを利用者の生活の場で提供すること。さまざまな生活障害を抱えても、住み慣れた地域で住みつづけられるよう、サービス拠点まで利用者と呼ぶのではなく利用者の生活の場まで出向き、地域に「在る」福祉サービスによって「生活のしづらさ」を解消しようとする。これまでは、サービスのマネジメントが専門職の視点で提供されていたが、利用者の視点（地域社会の生活者としての視点）に立って、利用者の生活形成に沿ったサービスを提供することを目標としている点である。

三点目が、サービス提供主導ではなく専門職と利用者の交流を重視すること。利用者のニーズ優先のサービス提供から、利用者の「関係性・コミュニティ」に着目する点である。

サービス提供主導とは、ケア中心でサービスの連続性や生活の継続性に視点を置いてなかった反省であり、専門職（ソーシャルワーカー・社会福祉士）は、利用者を包括的に捉える視点があること、つまり、エコロジカルに生活を捉えて、支援するスキルを持つ必要性を示していると考えられる。

地域福祉型福祉サービスは、利用者地域社会をつなげるサービスといえるだろう。利用者中心といわれながら、いったい主体は誰なのか。介護保険サービスを例にとって見ると、家族形態、所得に関係なく、要介護状態で使えるサービスをマネジメントしている。個別性、人としての尊厳、「その人が生きてきた歴史の重みを尊重」するよりも、サービス提供側がいかに効率的に利益をあげることができるかが優先されている。

それでは、地域福祉型福祉サービスとしてのマルチメディア活用による地域推進の方法について考察してみたい。

(2) 地域福祉型福祉サービスとしてのマルチメディア活用

マルチメディア活用は、教育現場で使われている事例が多い。ネットワーク普及により、誰もが、双方向で、文字・音声・映像等の情報を交換することが可能になってきている。一般に、マルチメディアとは、技術の進展により、文字・音声・静止画・動画等をデジタル処理し、一体的に扱うことができる状態を指しており、同時性、双方向性、表現の多様性などの特徴を有する。

筆者の研究分野ではないため、これ以上の内容について詳細に論じることは避けて、本研究が目的とすることから考察したい。地域福祉型福祉サービスになりうる可能性を持つマルチメディアサービスは、上記で述べた特徴を個人のコミュニティづくりに活かそうとするものである。

同時性とは、今の時間を複数の人が共有することである。給食サービス利用者の日々の生活を家族、友人、知人が知ることができる。例えば、今、ヘルパーさんが来て一緒に夕食を作ったとか、話し相手ボランティアと若かりし時代の話で盛り上がっているとか、安否情報を動画や静止画面で共有できることである。顔を見ないで声だけで元気に暮らしていると伝えることより、その時を共有することは、利用者の生活状況を人との交流という場を介することで、よりリアルタイムに交流ができ信頼性が高くなる。安心・安全・元気を実感することができる。

双方向性とは、給食サービス利用者と家族、友人、知人が、生活に必要な社会資源について、安心、安全に情報のやり取りをすることである。電話での会話は、コミュニケーションが成立していないことがある。コミュニケーションは、言葉のキャッチボール、双方向性が機能して成り立つ行為であるが、顔が見えないと「会話の内容」は報告として伝わるだけで、今ここでの生活事象は伝わりにくいといえる。

高橋は「新しい時代のコミュニティを探るインターネットとコミュニティワーク」の中で、人と人とが希薄になった要因に多種多様な生活感という精神的な部分と職業・行動時間の多様化という物理的な部分があるとし、地域と関わるには、違いの壁を乗り越えるパワーが必要になってきたと推測している。インターネットの特長を活かして地域で動くコミュニティを作ることが大切である⁸⁾。

宮島は「自分の持っている力で生活することは、地域との人間関係、社会関係が維持され、新たに築かれ、その結果、サービス利用者は、単に地域に存在するだけでなく、地域社会の構成員として認められて生活することである。人は人の中で人になる。つまり関係の継続性が、人が人であるためには大切な要素である」と述べている⁹⁾。

人と人との関係性で大切なことは、双方向性のコミュニケーションである。存在が認められるコミュニケーションは、高齢者に限らず人間誰もが求めている。表現の多様性とは、どのような利用者でも、生活状況の過程局面の事象に必要な情報を入手すると共に、さまざまな表現方法で内容を相手に伝えることができることである。例えば、給食サービス利用者が、安心・安全な食材を使う要望を申し出たり、介護予防体操プログラムにマルチメディアを使って参加したり、か

かりつけ医師にバイタルチェックを報告し、指示をもらったりと、その日その時の生活状況を、双方向性のコミュニケーション方法を活用して主体的に参加することである。人が本来持つ内発的な力に利用者自らが気づき、行動へとつなげるために多様な参加方法といえる。

マルチメディア活用にあたっては、使いやすさ、セキュリティ機能、料金面、プラットフォーム化など、解決しなければいけない問題が山積しているが、今後の高齢社会を睨んだ先駆的な取り組みとして研究を深めていくことが必要になるだろう。地域とつながる、きめこまやかなサービス、まちづくりサービスについては、特に、民間企業が持つ役割に期待したい。

(3) 民間企業が地域福祉に貢献する役割と機能

現在、さまざまな企業が地域福祉に貢献する事業を展開している。サービス提供事業としての取り組みや地域福祉活動団体への助成、まちづくり事業など多様な支援がある。民間企業の発展と地域福祉の推進には大きな相乗作用がある。企業が位置する地域に住む一人ひとりが地域社会に関心を持ち、住みつけたい地域福祉社会を住民自ら作り上げようとする意識を持っていると、民間企業は発展するだろうが、住みたくない地域、5年後、10年後には労働人口が減少するような問題がある場合は、企業の発展も見通しが暗いといえるだろう。

また、平成の大合併、地方分権の移行によって社会福祉制度は大きく変化し、同時に、社会福祉の普遍化、多元化、市場化が進み、行政サービスだけでなく、企業やNPO、当事者、市民がサービスの担い手として期待されてきている。本研究の事例、マルチメディア活用を進めている(株)デリカサイト スイテックデヴィジョンも、岐阜県大垣市からの委託という形態で給食サービスを提供して地域福祉の一端を担っている。単に委託事業を担っているという姿勢ではなく、給食サービス利用者から得た生活課題に対して、民間企業として何ができるかを検討して、新たなサービス、事業の開発へと結び付けていくことが求められている。ひいては、雇用の拡大、地域経済、地域福祉の発展に寄与することが可能になる。

ここで再度、全国社会福祉協議会が示す地域福祉型福祉サービスを取り上げ、地域社会との関係について整理してみる。

地域福祉型福祉サービスは地域社会とつながる運営を目指している。従来の福祉サービスは、すべての資源を備えているため、地域資源とはつながりにくい自己完結型の傾向を持っているのに対して「地域福祉型福祉サービス」は、地域に「在る」ことを重視し、地域との相互交流を大切にしている。サービスの提供主体は、地域の力を借りる一方で、地域を支える存在となっている。「地域福祉型福祉サービス」は、① 地域に「在る」ことを意識し地域社会と関わるサービスであり、② 地域から支えられるだけではなく地域を支えるサービスであることを目指している¹⁰⁾、と要約できるだろう。

また、民間企業は、まちづくりにつながるサービス提供方法として、地域住民とのパートナーシップを持つことが大切になる。企業は内部の福祉教育を行い従業員の主体性を向上させるこ

と、さらに、地域課題、産業、文化、住民意識、社会資源の状況を把握して、地域とつながるサービス、事業を開発する。それは、地域の活性化に貢献することになるだろう。

民間企業がマルチメディアを活用し、地域福祉推進に貢献するとしたら、福祉・保健・医療関係の施設・サービス提供事業者、町内会・自治会、老人クラブ、商店(街)、学校などの情報を提供でき、利用者の参加、交流が可能になるシステムづくりを期待したい。多様な情報を提供する民間企業の協力も必要になってくる。

本研究は、「産・官・学・民」が有機的な連携を実現し、地域福祉推進のひとつの方法となることを示唆できるだろう。社会福祉が、人の幸せを追求することであれば、地域福祉は、どこで誰がどんな方法で人の幸せを実現するかを研究するものと考えている。人として生きる、「ひとりの人」の幸せを実現できない方法論は、生活と乖離しているからである。

〔注〕

- 1)・2) 久保昌昭・横山正博「在宅高齢者の閉じこもりに関する要因」日本社会福祉学会『社会福祉学』46巻3号, 2006年, 38-46頁。
- 3) 齊藤雅茂「高齢者の社会的孤立に関する類型分析——事例調査による予備的研究——」『日本の地域福祉』第20巻(地域福祉の未来へのシナリオ)所収, 日本地域福祉学会, 2006年, 81-85頁。
- 4) 『在宅民間サービス調査研究報告書』岐阜県シルバーサービス振興会, 1997年3月。
- 5) アライド・ブレインズ(株)は, 同社によれば「先進技術/先進システムと, その利用者である様々な『人』に焦点を当て, この両者のフィッティングによって, より価値が高く人に優しい製品・サービス・社会へのイノベーションを支援するコンサルティング・ファーム」であるとしている (<http://www.a-brain.com>)
- 6) 松原一郎ほか編『社会的ケアシステム——高齢者福祉の計画と実践——』全国社会福祉協議会, 1998年。
- 7) 社会福祉法人・全国社会福祉協議会『『地域福祉型福祉サービス』の普及・啓発に関する事業調査研究委員会からの報告』2006年度。
- 8) 高橋弘幸「新しい時代のコミュニティを探る——インターネットとコミュニティワーク——」日本コミュニティワーク研究所/NPO法人地域福祉研究室 pipi『コミュニティワーク実践研究紀要』第1号, 2006年2月。
- 9) 宮島 渡(アザレアンさなだ施設長), 第44回社会福祉セミナー(2007年7月24・25日, 於有楽町朝日ホール, 主催:(財)鉄道弘済会)「地域生活を支援する社会福祉システム——新たな担い手を問う——」『担い手としての社会福祉法人』46頁。
- 10) 前掲注7)に同じ。

〔参考文献〕

- 〔1〕 園田恭一編『社会福祉とコミュニティ』東信堂, 2003年
- 〔2〕 岐阜県シルバーサービス振興会『在宅民間サービス調査研究報告書』平成9年3月
- 〔3〕 久保昌昭・横山正博「在宅高齢者の閉じこもりに関する要因」日本社会福祉学会『社会福祉学』46巻3号, 2006年
- 〔4〕 齊藤雅茂「高齢者の社会的孤立に関する類型分析——事例調査による予備的研究——」『日本の地域福祉』第20巻(地域福祉の未来へのシナリオ)所収, 日本地域福祉学会, 2006年
- 〔5〕 高田真治著『社会福祉内発的發展論』ミネルヴァ書房, 2003年
- 〔6〕 第44回社会福祉セミナー 地域生活を支援する社会福祉システム 財団法人鉄道弘済会 2007年7月
- 〔7〕 地域福祉型福祉サービスのすすめ 社会福祉法人全国社会福祉協議会 2006年

〔8〕「マルチメディアを活用した 21 世紀の高等教育の在り方について」（マルチメディアを活用した 21 世紀の高等教育の在り方に関する懇談会報告）1996 年 7 月 4 日

〔9〕松原一郎ほか編『社会的ケアシステム——高齢者福祉の計画と実践——』全国社会福祉協議会，1998 年

〈資料〉 配食サービスご利用者アンケート内容

この調査は、配食サービスご利用の皆様の御意見をお伺いし、地域づくりのための研究開発に使用いたします。調査内容は個人情報として大切に取り扱いさせていただきますので、ご協力をよろしくお願い申し上げます。

質問 1 性別 男 ・ 女 質問 2 年齢 歳

質問 3 介護保険の認定を受けている場合は、介護度をお聞かせください。

認定を受けていない

要支援 1 要支援 2 要介護 1 要介護 2 要介護 3 要介護 4 要介護 5

質問 4 家族構成をお聞かせください。

一人暮らし 夫婦世帯 その他（ ）

※ご家族はどちらにお住まいですか？（近所 市内 県内 県外 海外）

質問 5 普段の食事はどのようにされていますか？（複数回答可）

給食サービス自炊 同居の家族が作る 家族が届けてくれる 店で購入、又は外食
その他（ ）

質問 6 現在お仕事をされていますか？

している していない ※どのような職種ですか？（ ）

質問 7 職業歴をお聞かせください。

会社員 公務員 自営業 農業 主婦業 その他（ ）

質問 8 現在の主な収入源をお聞かせください。

国民年金 厚生年金 事業収入 給与収入 その他（ ）

質問 9 同居していない家族の方との連絡方法は？ 頻度は？

方法：電話 メール 訪問 来訪 手紙 その他（ ）

頻度：毎日 週に（ ）回 月に（ ）回 年に（ ）回 殆どなし

質問 10 友人、隣近所の方との連絡方法は？ 頻度は？

方法：電話 メール 訪問 来訪 手紙 その他（ ）

頻度：毎日 週に（ ）回 月に（ ）回 年に（ ）回 殆どなし

質問 11 趣味活動に興味がありますか？ 活動している、又は興味がある場合はその内容は？

活動している 活動はしていないが興味はある 興味がない ↓

※どのような活動ですか？（ ）

質問 12 町内会活動もしくは行事に参加されていますか？ 参加されていればその内容は？

参加している 参加していない

※どのような活動又は行事ですか？（ ）

・清掃活動・廃品回収・役員/班長など・旅行・食事会・運動会・祭り・その他（ ）

質問 13 現在病院へ通院されていますか？

ほぼ毎日 週に 2～3 日 月に 1 回程度 年に数回 その他（ ）

質問 14 急に体調を崩したとき、どのような方法をとっていますか？

自分で対処する 家族に連絡する かかりつけ医に連絡する

隣人に連絡する 友人に連絡する その他 ()

質問 15 食生活で心がけていることはありますか？

野菜中心の食生活 3食きちんと食べる 好き嫌いなく食べる

楽しく食事をする工夫をしている あまりこだわらない その他 ()

質問 16 携帯電話やパソコンを使ったことがありますか？

携帯電話で通話ができる 携帯電話でメールができる

パソコンでインターネットの検索ができる 使ったことがない

その他 ()

質問 17 現在の生活で困っていること、改善したいことがありますか？

家族と頻繁に連絡したい 友人と頻繁に会いたい 経済的にゆとりが欲しい

健康でいたい 趣味活動をしたい 色々な人と話をしたい

その他具体的にご記入ください ()

ご協力ありがとうございました。