

WHO「高齢者にやさしい街」プロジェクト調査⁽¹⁾

—— Vancouver Protocol に基づいた港区高輪地区調査の概要——

岡 本 多喜子
高 橋 佳 代

はじめに

人口の高齢化は先進国だけではなく、開発途上国においても大きな課題となっている。国連が2009年12月に発表した人口推計では、2050年には80歳以上人口の31%は先進国に、69%は開発途上国に住むという（U. N. : 2009, p25）。このことは10年以上前からすでに予測されていた。そのため国連は2002年4月にスペインのマドリッドで第2回国際連合高齢者問題世界会議を開催し、人口の高齢化への対策を各国に求めた。WHOはこの会議に合わせて“Active Ageing: A Policy Framework”を提出し、地域・国家・地方レベルで人口高齢化に取り組むための基本となる視点を提示した。

その後、WHOはこの“Active Ageing: A Policy Framework”を推進するための一つの活動として、2005年6月にブラジルのリオデジャネイロで開催された第18回老年学・老年病学世界会議の席で、“Age-Friendly Cities Project”の推進を提案した。その結果、22カ国33都市がこのプロジェクトに参加して、“Age-Friendly Cities”のチェックリストを作成するための研究調査を実施した。この研究調査は、カナダ政府およびバンクーバー市の協力で最初の協力都市会議が開催されたことを記念して、“Method of Age-Friendly Cities Project:

Vancouver Protocol”と名づけられた研究調査方法に基づき実施された。この研究調査は参加都市政府（国・州・市）、非政府機関（NGO）、学術グループなどの協力を得て実施することになっていた。このプロジェクトが都市を中心に展開される理由は、先進国・開発途上国ともに高齢者人口は都市部に集中していること、将来も都市部に多くの高齢者が住むと予想されているためである（WHO：2007=2007, pp.96-104）。

岡本はこの“Age-Friendly Cities Project”（以下「高齢者にやさしい街」プロジェクトとする）に東京都港区高輪地区の代表（プロジェクト・リーダー）として参加した。日本からは他に姫路市が参加した。

本稿では、「高齢者にやさしい街」プロジェクトの Vancouver Protocol に沿った調査方法が、高齢者と地域社会との関わりを考える上で有益な方法のひとつであると思われるので、その調査方法とその結果について報告する。

1 調査方法

Vancouver Protocol では、すでに調査対象者の選定方法及び調査方法が明示されており、このプロジェクトに参加した33都市は、その方法に沿って研究調査を実施することになっていた。

（1）前提条件

「高齢者にやさしい街」プロジェクトには2つの主要目標があった。それは、① WHO は、高齢者にやさしい街の具体的な指標を確定し、都市のコミュニティを高齢者にやさしいものにする支援・社会発展・政策変更を促進し、指導するための実務的なガイドを作成すること。②この研究調査に参加している都市からの調査結果をもとに、高齢者にとってよりやさしい都市環境の開発を促すために、各地域での状況、地域によるギャップ、優れたアイデア等を収集

し、互いに高齢者にやさしい街の知識を高めること、である。そしてこの「高齢者にやさしい街」プロジェクトは、高齢者が年齢を重ねても活動的な生活を送れるように地域環境を整えることを前提として、Active Ageingの実現をめざしている。ここではActive Ageingを、「人々が年齢を加えるに従って生活の質を向上させるため、健康・参加・安全のための機会を増大させるプロセス」(WHO「活動的な加齢：政策の枠組み」, 2002年)としている。

その上で「高齢者にやさしい街」となる都市の条件として、以下の4点を挙げている。

- ① 高齢者の間での相違が極めて大きいことを認識していること。
- ② 社会生活のあらゆる分野での高齢者の参加・貢献を促進していること。
- ③ 高齢者の決定や生活スタイルの選択を尊重していること。
- ④ 加齢に関連するニーズや高齢者の好みを予測し、これに柔軟に対応すること。

このような条件は、高齢者だけではなくあらゆる年齢及び能力レベルの人々が生活を送る上で必要な、「包摂の文化」の存在が前提になる。「包摂の文化」とは、物理的・社会的環境に関わる政策・サービス・組織が、高齢な人々の生活を支援し、これらの人々が「活動的に老いる」、即ち安全に暮らし、健康を喜び、社会に十分に参加し続けながら老いることを可能にするように配慮された文化を持つことを意味している。

(2) 調査手順

「高齢者にやさしい街」プロジェクトは、何が高齢者にやさしく何がそうでないか、またそれぞれのコミュニティで高齢者に対するやさしさを向上させるために何ができるかについて、高齢者自身の生活体験を聴くことから始める。さらに調査対象地域や都市の公共施設で働く人々、ボランティアな活動を展開している人々、商業的なサービスの提供者の知識や経験を聴き、そのコミュニ

ティの高齢者に対するやさしさという側面からの長所や弱点を確認する。その上で、高齢者からの情報と組み合わせて地域の状況の検討を行うという、いわゆるボトム・アップ・アプローチを採用している。それぞれの都市での調査結果は、コミュニティを高齢者にとってより住みやすくするための行動の出発点であると位置づけ、各地域のプロジェクト・リーダーは地域の人々や行政関係者に対して、マスコミなどを活用して、この調査研究の成果を伝えることまでが、プロトコールによって示されている役割である。

まずプロジェクト・リーダーは、研究調査を実施する都市・街がどのような物理的・社会的環境の特徴を持っているか、それは高齢者にやさしい特徴か、または高齢者に厳しい特徴かを明らかにする。その上で、高齢者にやさしい街となるためのアイデアや提案を、その地域で生活する高齢者やその介護担当者、公共分野・商業分野・ボランティア関係セクターの人々との検討会で明らかにする。この検討会では高齢者問題に熟知しているアシスタントを配置することになっている。港区高輪地区調査では明治学院大学社会学部の非常勤教員であり、高齢者福祉分野に造詣の深い3名（高橋佳代、福岡綾子、柴崎祐美）に協力を依頼した。また、この調査は質的調査であり、参加者の発言内容を老年学の専門的見地から分析するローカルチームの選定が要求されていた。このローカルチームは、プロジェクト・リーダーである著者と当時の日本老年行動科学会会長・佐藤真一（大阪大学教授・老年心理学）、当時の同学会副会長・大川一郎（筑波大学教授・老年心理学）、高齢者と直接かかわる機会の多い港区職員によって構成した。

(3) 調査対象の選定

調査対象は高齢者グループとそれ以外に分けられる。高齢者グループは年齢と社会経済的な地位により、さらに4つのグループに分かれる。しかし日本では社会経済的な地位で高齢者を分けることは困難なため、高齢者の活動性は社

会経済的な地位によって影響を受けやすいとの研究結果に基づき、高齢者の活動性によって分類をした⁽²⁾。

高齢者グループ

グループ1：60歳から74歳までで、活動性が低位のグループ

グループ2：60歳から74歳までで、活動性が中位のグループ

グループ3：75歳以上で、活動性が低位のグループ

グループ4：75歳以上で、活動性が中位のグループ

高齢者以外のグループとしては、以下の4つである。

グループ5：高齢者の介護者グループ

グループ6：調査対象地区で活動しているボランティア・NPOグループ

グループ7：調査対象地区の公的な組織で働く人々のグループ

グループ8：調査対象地区の企業などで働く人々のグループ

これらの8つのグループごとに集ってもらい、検討会を開催し、参加者は互いの意見を確認しながら調査を進めるという方法がとられた。グループ構成は以下のような指示にしたがって集められた。

- ① それぞれの検討会は8人から10人の人々で構成されるように工夫をする。
- ② さまざまな分野から参加者を募る努力を払う。
- ③ 当日参加しない人々を見込んで、12人から15人程度の人々を検討会に参加するように招待する。
- ④ 検討会で提供される情報の量や効率の向上を図るため、募集された人々には、会合を準備する前に検討会で示される質問のコピーを提供する。
- ⑤ 高齢者のグループであるグループ3とグループ4には85歳以上の人々が参加するように努力する。
- ⑥ 各グループの男女を3対5の比率になるように按配する。
- ⑦ 高年齢のグループでは、障害の無い人や、軽度の障害者、中程度の障害者の方々などが混じるようにする。

- ⑧ 全ての参加者は明確に話し合うことができ、この調査研究の意義を理解し、質問が理解でき、自分自身の見解を表現することができなければならない。
- ⑨ 高齢者や介護者・企業で働く人など全ての参加者は、調査対象となっている地理的なコミュニティの中から募集する。
- ⑩ もし資金が許すなら、また調査地域で受け入れられている調査方法であれば、少額の贈与金品を検討会の参加者に贈ってもよい。
- ⑪ すべての参加予定者には調査目的・手続き・質問内容を口頭または文書で通達し、またこれらの人々から検討会での調査に先立って「告知に基づく同意」を受け取ること。
- ⑫ 各グループの検討会は20分から30分の休憩時間を含めて、2時間半から3時間とする。

これらに従い、港区の調査では検討会の当日に以下のような配慮をした。

- ・高齢者グループに当日朝に電話をして、検討会への参加をうながす。
- ・名札の用意と参加者確認（名札は名のみ・姓は入れない・所属は明示しない）をする
- ・茶菓子の用意とお礼の用意をする
- ・質問紙を配布する
- ・テープ2台で録音をする
- ・発言記録および場の雰囲気や参加者の様子を記録する

(4) データの収集方法

調査は8つの項目によって構成され、それぞれの項目で質問すべき内容が用意されている。Vancouver Protocolには、どのように質問を投げかけるかも指示されている。

調査の進め方

1 あいさつ 集まっていたいただいたお礼 アシスタントの紹介

2 調査の趣旨 WHO「高齢者にやさしい街」調査の説明

「『高齢者にやさしい街』とは、高齢者が安全に生活を送ることができ、健康を維持でき、社会的な活動や社会参加が完全にできる街のことです。

そこで今回の調査では、高輪地区の環境、建物、道路、サービスや社会的な活動など、いくつかの異なる側面から話し合いを行いたいと思います。

高輪地区でのあなたのよい経験やよい地域特性は、高輪地区が『高齢者にやさしい街』であることを示しています。

高輪地区でのあなたのよくない経験やよくない地域特性は、高輪地区が『高齢者にやさしくない街』であるということを示します。そして、この場合は改善方法を提案していただきたく思います。

ここでは、正しいとか間違っているとかが問題ではありません。皆さんのご意見が重要なのです。

話し合いを行うにあたり、2台のテープレコーダーを使用しますが、これは皆さんのご意見を聞き逃さないためです。その後のまとめの段階では、皆さん個人個人が特定されることはありません。

テープに録音するため、発言はお一人ずつ行ってください。皆さんに発言の機会があるようにしたいと思います。

では、開始します。」

ウォーミングアップのための質問

「ご高齢のあなたにとって高輪地区はどんな街ですか?」「この地区の特徴としてよい点がありますか? 問題な点がありますか?」

屋外スペースと建物

「戸外の空間や建物について話しましょう。このテーマについて、あなたの『よかったと思う経験』や『よくなかったと思う経験』についてお話し頂き、また、改善のためのあなたのご意見を伺いたいのですが。」

「新鮮な空気を吸うための散歩やお使い、訪問などで外出なさる時について、どのような感想をお持ちですか?」

「歩道や緑色のデザインや保全状況はいかがですか?」「交差点と横断歩道は?」「交通量や騒音は?」「街灯は?」「日差しや雨風からの保護は?」「ベンチや休憩場所は?」「身体の安全についての配慮は?」「犯罪被害を受けないための配慮は?」「屋内の階段、ドア、

エレベーター、廊下、床、照明、標識、ドア、トイレ、休憩場所はどうですか？」

このような具体的な流れに従って、「ウォーミングアップのための質問」からはじまり、8つの項目「屋外スペースと建物」「交通機関」「住居」「尊敬と社会的包摂」「社会参加」「コミュニケーションと情報」「市民参加と雇用」「地域社会の支援と保健サービス」について質問し、最後に「その他の意見」を聞いて終了する。

(5) 分析方法

検討会では、その都市の高齢者に対するやさしさについて、高齢者のさまざまな経験を本人の言葉で語ってもらうこと、また介護者を通じて間接的に語ってもらうことになる。研究者の目標は、各検討会を通じてウォーミングアップのための質問と8項目に関する意見を集め、それらを比較することである。そして、比較を通して、以下の3点を明らかにすることにある。

- ・高齢者にやさしいコミュニティの特質（長所）
- ・コミュニティがどのように高齢者に厳しいかを示す障害や問題点（障害）
- ・特定された問題や障害を改善する提案（改善点への示唆）

分析を実施する上で、グループで合意された意見と少数の個人的意見（それがどれほど強く主張されようとも）とを区別することが重要となる。解釈に具体性を持たせる目的で分析に引用文を語句通り挿入するが、それらの引用は、異論ではなく一般的な見解を強調するためだけに使用することとする。

検討会のデータの分析でもう一つの重要な点は、その検討会におけるグループ・ダイナミクスの影響を示し、検討会の参加者の相互の動きが明確に解るような方法で話し合いを分析する必要があるということである。言語にならない身振り、沈黙、強い反応等が貴重な情報を提供することがあることを理解することである。

2 高輪地区調査の概要

WHOのVancouver Protocolに従い、全8回（8グループ）の検討会により得られたデータを質的に分析した。各グループの特徴などは以下の通りである。

(1) 対象地区の選定

WHOの依頼を受け、2006年7月5日（木）から港区との折衝を開始した。7月10日（月）に港区福祉部長に調査主旨と協力依頼を行い、港区の行政単位である5ヶ所の総合支所のうち、候補地として2ヶ所が選定された。その結果、プロジェクト・リーダーが地域を理解している場所であり、かつ港区の都心区としての特徴がほぼ揃っており、また港区内では居住者人口が一番多い地区であること、60歳以上人口が全人口に占める割合は港区の平均と同じであることから、高輪地区総合支所を選択した。

次に、港区高輪地区総合支所（以下、高輪地区）の責任者を紹介され、地域政策課係長が本調査の担当者となった。地域政策課係長から社会福祉会館長をはじめ地域の調査協力可能機関および人材の紹介を受ける。

一方、プロジェクト・リーダーはリサーチ・アシスタントの選定およびローカルチームの選定を開始し、7月中旬には調査実施メンバーを揃えることができた。また各グループの検討会は、8月下旬に、高輪地区総合支所の会議室で実施した。

(2) 調査対象者の選定

グループ1～4（高齢者）

高齢者グループの選定のためにまず、調査実施地区である高輪地区の4つの

福祉会館を管理している館長に、調査の趣旨、内容を説明し、調査対象者の推薦を依頼した。館長は事前に、本調査の対象者に該当しそうな高齢者の中心的な人びとに調査趣旨を説明し、さらに福祉会館内に掲示などを行い調査協力を依頼した。同時に、館長およびプロジェクト・リーダーが高輪地区の老人クラブの会長に挨拶をし、調査への協力を依頼した。また2ヶ所の福祉会館で高齢者に調査の趣旨、内容を説明し、調査協力を打診した上で4つのグループ別に合計51名の高齢者を調査対象者とした。そのため調査対象者の多くは、福祉会館で何らかの活動を行っている高齢者である。他に高輪地区にあるキリスト教会員からの推薦が1名、推薦された高齢者が当日連れてきた高齢者が3名いた。

次に、52名の調査対象者に対し、プロジェクト・リーダーより調査の趣旨と検討会の実施方法、質問内容を書面にまとめ送付し、改めて調査への協力を依頼した。

なお、調査対象者の選定にあたり、社会経済的な階層によるスクリーニングは行わなかった。その理由は次のとおりである。まず、調査実施上の必要性からのみ、行政から各調査対象者の経済的な階層を把握する資料を提示してもらうことは不可能であること。またそのようなスクリーニングを行えば、調査対象者の協力を得にくくなる恐れがあること。そして何よりも、社会経済的な階層によるスクリーニングは日本社会には馴染まないことからである。

よって、調査対象者が自分自身を「活動的である」「あまり活動的ではない」のどちらに捉えているかという面からスクリーニングを行うことで社会経済的な階層によるスクリーニングの代替とした。しかし結果として、社会経済的な特徴がいくらかは反映された。

グループ5（高齢者の介護者）

高齢者の介護者グループは7名であった。その内訳は、港区高齢者支援課からの紹介で、高輪地区にある特別養護老人ホームのデイケアサービスに参加し

ている高齢者の家族が2名、高輪地区で活動している民生・児童委員からの推薦が4名、高輪地区にあるキリスト教会員からの紹介が1名、高輪地区にある高齢者住宅の生活協力員1名である。

全員にプロジェクト・リーダーより調査の趣旨と検討会の実施方法、質問内容を書面にまとめて送付し、改めて調査への協力を依頼した。

グループ6（公的サービス機関）

高輪総合支所の推薦で8ヶ所の公的サービス機関（図書館、地下鉄の駅、警察署・消防署など）を選定した。その後、各公的サービス機関に調査への参加者を推薦してもらうために、プロジェクト・リーダーが調査の趣旨を説明した文書を各公的サービス機関の長宛てに出した。

その後、各公的サービス機関から推薦された8名に対し、プロジェクト・リーダーより調査の趣旨と検討会の実施方法、質問内容を書面にまとめて送付し、改めて調査への協力を依頼した。

グループ7（ビジネス・商業関係者）

高輪総合支所から地域の商店街の会長を紹介され、プロジェクト・リーダーから依頼をした。調査には商店街会長と高輪地区の地域開発をしているコンサルタント1名が参加した。

またプロジェクト・リーダーが所属する大学と関わりのある高輪地区のビジネス関係者4名の推薦を受けた。

プロジェクト・リーダーより調査の趣旨と検討会の実施方法、質問内容を書面にまとめたものを商店街会長に送付し、商店街会長がコンサルタントへ連絡をとった。また大学からの推薦者に対しても文書を配付し、調査への協力を依頼した。

グループ8（ボランティア・NPO）

港区高齢者支援課から区内にあるボランティアセンターへ調査協力者の依頼を行った。ボランティアセンターでは高輪地区に居住し、ボランティア活動・NPOでの活動を行っている9名の推薦を受けた。

その後、プロジェクト・リーダーより調査の趣旨と検討会の実施方法、質問内容を書面にまとめて送付し、改めて調査への協力を依頼した。

3 調査対象者の特徴

今回の調査対象者の高輪地区に対する評価は、基本的には類似していた。地理的な条件である坂の多さが心身機能の低下した高齢者には不便であるが、比較的元気な高齢者にとっては運動になること、坂道を楽しむことが可能であるとされた。また高齢者には住みやすく安全であること、古くから居住する住民にとっては地域関係が濃厚であるが、新しく居住した高齢者、特に高層住宅の住民との関係をどのように取っていくかが課題とされている。

グループ1～4（高齢者）

高齢者の検討会の結果では、各質問項目に関して4つのグループで話題となった内容に大きな差が見られなかった。ただし、居住地域の違いにより交通機関が便利という回答と不便という回答が見られた。これは地下鉄が開通したことでバスの本数が減らされたという事情によるもので、以前との比較での発言である。高齢参加者の多くからは、交通手段としてのコミュニティバスの運行への要望が強く見られた。

また高層住宅の増加により、古くから高輪地域に居住する高齢者と新しく居住し始めた高齢者との関係をどのように形成するかが関心事であった。いかにしてよりよい関係を形成するかに、古くから居住する高齢者は悩みつつ新しく

居住した高齢者の行動様式への批判も見られた。新しく居住した高齢者からは相反する見解、「馴染みやすい」と「排他的である」が見られた。

グループ5（高齢者の介護者）

このグループはどの質問に対しても自らの介護の大変さについての訴え、不満が多く語られた。その中でも近隣関係が希薄になったこと、新しい居住者へのこれまでの地域社会のルールを尊重しない態度への不満が多くなっていた。

また項目7「市民参加と雇用」に関しては、このグループが介護している高齢者は、ボランティア活動や職業活動ができない程度に心身状態の悪い者であったため質問はしていない。

グループ6（公的サービス機関）

このグループでは、それぞれの立場からの発言が多く聞かれた。それは制度上の限界や職務上の規則を守っていることの強調である。高輪地区は高齢者にとって住みやすく、安全で、便利な地域との評価が大半である。全体としては高齢者グループの回答と類似しており、新旧住民の融合、坂が多いという地形上の困難などが課題としてあげられた。

グループ7（ビジネス・商業関係者）

このグループの基本的な姿勢は、高齢者が地域の活動の中心であり、地域の顧客であるので、高齢者を無視するとはできないというものである。課題は他のグループと同じように新旧住民をいかに融合するか、人間関係をどのように構築していくかであった。高齢者に対しては好意的にとらえていた。

グループ8（ボランティア・NPO）

このグループも基本的には他のグループと同様に、高輪地区を高齢者の住み

よい地区としてとらえている。ただ、このグループでは自ら活動している中で見聞きした高輪地区の高齢者について、他のグループとは異なる視点からの発言が見られた。再開発地区で高層住宅に住むことになった旧住民である高齢者の課題は、このグループによって明らかにされた。

4 地域研究での限界

高輪地区は都内の高級住宅地のひとつである。そのため、この地区に居住していることがひとつのステイタスと考えている住民もいる。一方で古くからこの地区に住む高齢者は濃厚な人間関係を形成しており、新しくこの地区に住み始めた住民との間で意識の差がある。

今回の調査に協力してくれた高齢者および高齢者の介護者の多くは、高輪地区での居住年数が長い者が中心となってしまった。それは公的な施設である福祉会館の利用者を中心に、高齢者のサンプリングを行ったためである。福祉会館の利用者の多くは古くから高輪地区に住む高齢者か、この地区に溶け込むことを自ら望んだ新しくこの地区に越してきた高齢者である。しかし新しく越してきた高齢者のなかで、積極的に福祉会館を利用して、人々との交流を持つ者は少ない。一方、新しい高齢者住民をサンプリングする手段がないのも事実である。この点は調査の限界といえる。

新しい高齢者住民をどのように地域社会の一員として組み込むかは、高輪地区のみでなく東京都をはじめとした都市部の課題でもあり、その意味では今回の調査は日本の都市がかかえる一般的な課題を示しているといえる。個人商店が減少し、商店街が消失して大型スーパーマーケットやコンビニエンスストアが買物の中心となるのも、高輪地区だけでなく全国的な傾向である。

5 調査結果

8つのグループによる検討会のまとめは**要約1**および**要約2**を参照いただきたい。ここでは、要約では取り上げられなかった内容も含めて、各グループの検討会での発言などを示す。最初にグループごとの結果の概要を述べる。

(1) グループ1（高齢者・60歳から74歳・活動性低位）

参加者は12人であった。途中5分程度中座した方がいた。

調査の趣旨は理解しているが、以下のような調査項目への質問がなされたグループである。他の国でも同じ調査をしていると言うが、高輪地区は開発途上国の都市と比較すれば住みよい街に決まっている、レクリエーション活動は参加するのではなく、必要があれば行くので自分は参加とは思っていないなどである。その都度、プロジェクト・リーダーは説明をして理解を得た。

男女とも外出を意識している服装である。夏のため日傘や帽子の着用がめだった。

高輪地区にコミュニティバスがないこと、一部地域に街灯がないこと、光化学スモッグ警報のアナウンスが聞こえないことでは参加者全員で話が盛り上がった。コミュニティバスについては高輪地区での署名活動をしようとか具体的な運行ルートまで話された。街灯のない点については、街灯がなくとも安全で犯罪が少ない、暗い道は情緒があっていいため現状のままが望ましいという意見への賛同者が多くいた。初対面の参加者もいたが、笑いもよくあり、まとまりのよいグループであった。

ウォーミングアップのための質問：住みよい所で、都心にしては緑が多く交通の便もよい。しかし坂が多く、高層住宅が増えて日当たりが悪くなり、ビル風にも悩まされる。解決策に悩んでいる。

屋外スペースと建物：買物が便利で歩きやすくなった。道路が舗装されていない。すでに街路樹が切られているところがあり、日陰がなくなった。買物が不便。スーパーマーケットの段差でつまづいた。道路の整備や段差の解消が必要。相反する意見が出るのは居住地の差といえる。休憩する場所について質問をしたが、一同「ないわ」と言ってそれ以上の議論にはならなかった。

交通機関：便利であり、安全な地区であるとの意見が全体を占める。ただ、高齢者自身も事故や犯罪に巻き込まれないように注意している。車の運転では知っている場所しか通らないので標識を意識したことがない、標識は見えにくいなどの意見があったが、車を運転する者は12名中3名のみであった。ここではコミュニティバス運行への要望が強く出された。また高齢者が若者や子どもの手本になるように、交通ルールを守ることが必要であるとの意見には一同が賛同した。

住居：住居には全員が満足しているが、近隣との関係、特に高層住宅の住民と地付きの住民との関係では双方がどのようにしたらよいか悩んでいる。

尊敬と社会的包摂：バス運転手の態度の良し悪しがバス会社によって差がある。バスの運転手への教育の必要性、高齢者の優先席に一般の方が座ることへの不満も聞かれた。その場合は高齢者が自ら声を出し自分の状況を相手に伝える、優先席の位置を現在の前方から後方へ変えるなどのアイディアも出された。

社会参加：福祉会館の利用者は、そこでの行事を中心に参加して楽しく過ごしている。新しく高輪地区に越してきた者も周囲の方の配慮でとてもとけ込みやすいと述べた。古くからの居住者からは逆に「とけ込みにくい地区のはず」との質問が出され、地域のボスの存在を指摘。福祉会館や行政が行う催し物はいつも同じような内容であり新鮮味に欠けるとの意見に賛同者が多くいた。

コミュニケーションと情報：情報は区報や新聞、インターネットなどで入手。だが、口コミも重視。全体的には情報入手に困難を感じていない。しかし緊急時の拡声器が聞きにくい点は、多くの参加者から指摘された。

市民参加と雇用：自主的にグループを創って活動する楽しさを語った参加者、町内会長などの地域の役割を担っている参加者は地域への参加の高さを自負している。地域組織のボス支配が話題となる。ボランティアをしているが楽しくないと意見もあった。高齢者自ら意識的に地域に出ていくことが必要であるとの意見が見られた。だが、自らの趣味活動などで忙しく地域の役員は出来ないとの発言に一同が同意。

地域社会の支援と保健サービス：福祉会館への評価が高い。だが職員の移動で馴染みの人間関係がなくなった、福祉会館のなかでもグループによるボス支配がある。その点については行政や職員へ訴える必要性が強調された。

その他：地域で生活する上でのマナーの悪さに関する意見が多かった。

(2) グループ2 (高齢者・60歳から74歳・活動性中位)

参加者のうち女性は特にアクセサリーや化粧品でおしゃれをしていた。60歳以上の集団とは思えない若さであった。グループは明るく、質問に対する各人の意見は簡潔で要領を得ており、発言者のかたよりは見られなかった。発言の内容が個人の経験から地域社会を見る視点があり、視野の広さを感じた。また現在は自転車、バイクを使って、また徒歩で生活を楽しんでいるグループである。高輪地区に居住していることに誇りを持ち、どの質問に対しても「高齢者にやさしくない点」への指摘は少なかった。

ウォーミングアップのための質問：物価は高いが人情のあるよい地区。古くからの住人は親切。だが買物には不便で、安全面での不安がある。

屋外スペースと建物：空気がよく、朝は近隣との挨拶からはじまる。緑が多く静かな地区。コンビニエンスストアやスーパーマーケットがあり便利。反面、商店街が寂れていくのが淋しい。人が多くなり違法駐車も増え、空気も悪いとの意見もあった。

交通機関：便利であるとの意見が大半であったが、信号や道路標識の見にくさが指摘された。地下鉄が出来たことによってバスの便数が減らされたことへの不満は多く、コミュニティバスと地下鉄の下りエスカレーターの設置要望が出された。

住居：住居には全員が満足している。他の意見を促しても安全でよい地区であるという意見以外は聞かれない。不満といえば交番が閉鎖された点のみであった。

尊敬と社会的包摂：社会の構成員として扱われており、全般的に見て行政職員の対応が、以前と比較するととてもよくなった。ただ一部の職員に横柄な対応が見られる。子どもが礼儀を知らないことが気になる。また高齢者の中には、他者からしてもらって当然という態度の者がいるのは問題である、との意見も出た。

社会参加：心情的な関わりは薄いですが、高齢者が参加することについては受け入れてくれる。ただ新しい住民の受け入れは悪い。解決策は新しい人を仲間に入れる努力を古くからの住民がすることで、近隣で挨拶をかわすようになることができればよい。

コミュニケーションと情報：古くからの人との関係はよいが、新しい人との関係が難しい。排他的で、近所で助け合うという気持ちがない。情報は自分から積極的に求めれば何でも得られる。フリーペーパーからの情報もある。自治会も情報提供している。

市民参加と雇用：老人クラブで活動したり、自主的なグループで活動を展開。地域にい

る野良猫の世話で、避妊手術をしてえさを与え、死ぬと弔う。行政から依頼される役割をボランティアに手伝う。しかし港区は全体にボランティアが少ない。健康のためにシルバー人材センターから仕事を紹介してもらう。仕事があるときに短期間仕事をする。

地域社会の支援と保健サービス：無料で年1回の健康診断を受けている。大病院が複数あり恵まれている。

その他：幅の広い道路では信号の時間が短くて渡れない。

(3) グループ3 (高齢者・75歳以上・活動性低位)

最も活発なグループであった。発言に賛成の場合は拍手をし、不満だと沈黙や苦笑いで反応する。外出用の服装であると感じられる装いであった。ウォーミングアップのための質問での発言が多かった。事前の質問に対する回答を、自分の経験からではなく一般論として書籍で調べ用意している参加者が見られた。

ウォーミングアップのための質問：交通の便がよく、とても住みやすい場所。店は若い人向けになってきている。

屋外スペースと建物：公的な建物は利用しやすく、買物にも便利。昔は会話を楽しみながら買物ができたが、今はそれが無い。高層住宅の建設で空が狭くなった。商店が狭い。

交通機関：便利で、時間も正確に運行。地下鉄が出来たことによってバスの便数が減らされたことへの不満はコミュニティバスへの要望となって現れている。ただし、小型バスは車椅子の人が乗りにくいという意見や医療器具をつけた利用者への配慮を要求する声もあった。またバスの車内でのマナーの悪さ、特に外国人がお喋りをしてうるさいという意見、椅子のある停留所は利用しやすいという発言があった。

住居：坂があるが便利で住みやすい。全員が高輪地区を気に入っており、他の地区に引越しをするつもりはない。犯罪への不安はなく、一人でいることが不安。身体が不自由になった時に高輪地区にケア付きの住宅があればいい。

尊敬と社会的包摂：どこでも親切に、敬意を持って接してもらっている。警察や区役所が親切になった。ただスーパーマーケットにより店員の対応にばらつきがある。この点はスーパーマーケットへ直接話をする必要があるという意見と、自然と客足が遠のくので自然淘汰されるという意見が聞かれた。

普段は回覧板が廻ってくるが祭りの時には抜かされる。高層住宅は住民の繋がりが無い。

WHO「高齢者にやさしい街」プロジェクト調査

高輪地区に住み続けるのであれば若い人との共存も考えなければならない、との意見が出された。

社会参加：ボランティア活動をしている。老人会で活動している。精神的な安らぎは教会で得られる。高輪地区は保守的な地区で、参加者の親の代は付き合いで苦勞したと思う。新しい人を古くからの住人が受け入れることだが、どちらも大変。

コミュニケーションと情報：近隣関係が残っている。情報は得やすい。ケーブルテレビもある。福祉会館に行くとき必要な情報が掲示してあり、わからなければ説明してもらえる。

市民参加と雇用：この項目での発言が少なかった。町内会の役員や行政の委員にはなりたくない。認知症の防止と自分の小遣いのために、短時間の仕事を職業紹介所から斡旋してもらっている。

地域社会の支援と保健サービス：福祉会館の風呂は、自宅で一人で入るより安心なので利用している。福祉会館の評価が高い。

その他：バスの中でのマナーの悪さ。バスの時刻表を大きな字にし、コピーを下げたおいて取れるようにしてほしい。

(4) グループ4 (高齢者・75歳以上・活動性中位)

全員が外出着でおしゃれをしていた。75歳以上のグループであったが雰囲気は活発であった。話の長い参加者や他の人の発言中に隣と話をする人に対して、参加者同士で注意をしていた。客観的な発言が聞かれた。女性が多いために女性の意見が反映された。参加者の多くが地域の役員をしており、毎年海外のスポーツ大会に参加する90歳代の方もおり、活動的で社会的な会合に慣れていると思われる方の多いグループであった。

ウォーミングアップのための質問：静かで住みよい。越してきて本当によかった。年寄りには便利な地区。反対に若い人にはよいが年寄りには住みにくい、坂が多くて大変などの意見もあった。

屋外スペースと建物：緑が多く自然があるので快適で、散歩には適している。日用品の買物には便利だが、個人商店や専門店が減ったのが不便である。車や自転車が多く、のんびりと歩けない。福祉会館のなかにバリアフリーでない建物がある。

交通機関：地下鉄が出来て便利になったがバスの便数が減らされた。コミュニティバスを福祉会館や区役所を通るルートで作ってほしい。地下鉄は下りのエスカレーターが必要。

WHO「高齢者にやさしい街」プロジェクト調査

バスの運転手のなかにマナーの悪い人がいる。乗客の車内でのマナーも悪い。歩行者のマナーが悪く車を運転をしていると危険を感じる。バス停に雨よけや椅子が欲しいが、椅子を置いたら道が狭くなり歩行の障害になる。

住居：港区内の他の場所と比較すると、郊外のように大家さんもよい人。近所付き合いもある。周囲は高層ビルで陽があたらないため、環境を考えると自分が他の場所へ引越すしかない。法律の関係で建て直しができないため、いつかは家を出なければならないが、移りたくない。死ぬまでここに居たい。

交番がなくなったこと、交番はあっても警察官がいないことが不安。

尊敬と社会的包摂：公務員は親切で、嫌な思いをしたことはないが、知識のない職員がいる。スーパーマーケットで店員から嫌な態度を取られた。

高齢者と若い人が一緒に企画する催しを実施する機会を増やしてほしい。高齢者が低姿勢であれば、相手も応じてくれる、理解してくれる人も多くなる。

社会参加：高輪地区に越してきた参加者は、とけ込みやすい地区である、下町的な気風が濃厚に残っていると発言。高輪地区で生まれ育った参加者は、個人的な付き合いがない、高層住宅の住人とは挨拶もしない、とけ込みにくいはずと発言。

社会参加としては老人クラブでの活動、福祉会館でのレクリエーションが中心。

コミュニケーションと情報：老人クラブでの活動をしており、高齢者と児童との交流がある。情報は区の広報やケーブルテレビから入手できているが、地域の祭りでのお餅の配布などの情報は入ってこない。

高層ビルが増え、人と人とのコミュニケーションは最悪である。挨拶もない。近隣関係の親密感は薄れている。

市民参加と雇用：老人クラブの役員、町内会の役員やボランティアを長期にわたって行っている。

地域社会の支援と保健サービス：個人病院から大学病院まであり、安心である。マッサージも保険がきくので利用している。参加者は医療機関が多い点を評価。

その他：地域の歴史を知る活動をしたい。

要約 1 高齢者グループ

高輪地区は高齢者にとってどのような街ですか？

都心にしては公園や緑が多く、人情もあつく、交通の便がよくとても住みやすい地域である。その反面、坂が多く元気なときはよいが身体の調子が悪くなると坂が生活の障害となる。また個人商店が減少し、スーパーマーケットが増えて物価も高い。高層マンションも増えてきて、新しく住み始めた住民との交流が課題である。

WHO「高齢者にやさしい街」プロジェクト調査

項目	高齢者にやさしい長所	高齢者にやさしくない障害	改善点への示唆
屋外スペースと建物	<ul style="list-style-type: none"> ・静かで、緑が多く散歩に適している。それでいて夜も安全 ・公共機関やスーパーマーケットの設備は使いやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・商店街が減少して日常の買物が不便 ・道路の舗装が不完全で歩きにくい場所や歩道の狭い場所がある ・公共の建物の一部に高齢者に配慮していない建物がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・公共の建物の改築 ・道路の補修
交通機関	<ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄ができて便利になった ・東京都の高齢者パス（無料または低額で購入できる）でバスや都営の地下鉄を利用していろいろな場所へ行ける 	<ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄ができて、バスの本数が減少し、不便になった ・交通量が多く、高齢者には危険 	<ul style="list-style-type: none"> ・小型の地域バスの木目細かい運行
住居	<ul style="list-style-type: none"> ・坂はあるが、便利で住みやすい ・満足している、住み続けたい ・住んでみればこんなによい所はない 	<ul style="list-style-type: none"> ・一戸建てでは建て替えができないことがある ・高層住宅では安全のためのシステムが、高齢者にはかえって使いにくい ・交番がなくなったことが心配 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域に小規模のケア付き住宅ができればよい
尊敬と社会的包摂	<ul style="list-style-type: none"> ・警察、消防、区役所職員など公務員は敬意を持って接してくれている ・スーパーマーケットなどの商店や企業も客に対する対応はよく、教育されている 	<ul style="list-style-type: none"> ・バスの運転手や店員のなかには、高齢者に敬意を払わない対応をする者がいる ・困ったことを相談しても真剣に聞いてくれない公務員もいる ・子どもや若者が礼儀を知らない ・祭りなどのイベントの知らせが届かないことがある 	<ul style="list-style-type: none"> ・公務員や企業での職員教育の充実 ・若い人と一緒にイベントを企画したり、共存の方法を考える

WHO「高齢者にやさしい街」プロジェクト調査

<p>社会参加</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・老人クラブの活動や地域の活動に参加している ・福祉会館が地域内に3ヶ所あり、様々な高齢者向けプログラムが、無料・低額で用意されている ・ボランティア活動への登録や教会、寺院の催しがある 	<ul style="list-style-type: none"> ・公共の講座は同じ内容や初級が中心で魅力が薄い ・新しく活動に参加しようとする、閉鎖的で入りにくい 	<ul style="list-style-type: none"> ・講座の内容を工夫する ・新しい参加者への配慮をする ・近隣同士が気軽に挨拶を交わせるようにする
<p>コミュニケーションと情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・情報はとても得やすい ・自分から情報を得ようとすれば、多くの情報を得ることができる ・福祉会館ではいろいろな情報が貼っており、分からないことは説明してくれる 	<ul style="list-style-type: none"> ・戸外に設置してある拡声器からの緊急放送が、何を言っているのかわからない ・居住している地域の近隣情報が得にくい 	<ul style="list-style-type: none"> ・自分から情報を得るように、日頃から福祉会館に出入りする ・福祉会館の職員は会館の活動に参加しない高齢者へ参加するように働きかける
<p>市民参加と雇用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアや地域の役員をしている ・シルバー人材センターを通じて短時間の仕事を紹介してもらっている ・収入よりも健康のために非常勤や自営業で働いている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア参加者が少ない ・地域の役員をしているとよくできて当然で、何かあると苦情を言われる 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者が自分から活動に参加する努力をする
<p>地域社会の支援と保健サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・個人病院や大学病院などの大病院もあり、健康管理にはとてもよい場所である ・年に1回70歳以上の高齢者は健康診断を無料で受けられる ・福祉会館や地域のプールで健康のための活動をしている ・福祉会館の入浴サービスはひとり暮らしの者には安心して利用できる 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉会館の入浴サービスやグループは、ボスがいて利用しにくいことがある ・施設によって対応に差がある ・国、都が実施している在宅高齢者福祉サービスはすべて揃っている。区の独自サービスも、実施されている 	<ul style="list-style-type: none"> ・各グループで新しい人を受け入れる雰囲気をつくる ・問題があれば行政へ訴える

その他：幅の広い国道では信号の時間が短く、渡りきれないことがあるので、信号の時間を延ばして欲しい。また若い人にマナー、公共のマナーを守って欲しい。バスの時刻表を大きくして、見やすくして欲しい。

(5) グループ5 (高齢者の介護者)

調査の趣旨を理解しての参加というよりは、介護者としての不満、行政への不満を述べるのが目的の参加者が多く見られた。そのため高齢者の目線としての発言を引き出すことが困難であった。一人で話し続ける方もおり、他の参加者の意見を求めるのが難しい場面が多々あった。会の終了を告げても話し続ける参加者もいた。最後に「今日は言いたいことが言えてスッキリした」という参加者からの発言は、日常的に介護者の話を聞く者が不在であること、介護者が集う場所の必要性が感じられた。

ウォーミングアップのための質問：住みやすい街。親切な人が多い。高輪地区は高齢者にやさしい街だと思う。投書をするとうすぐに歩道に椅子が、建物にエレベーターが設置された。

近所付き合いが稀薄で、介護が必要な高齢者のところに遊びに来てくれるように頼んでも1、2回しか顔をだしてくれない。地域社会のルールを知らない人が住むようになった。

屋外スペースと建物：バリアフリーが進んでいる。緑は多いが歩道も車道も狭い。車椅子を押して外出しても坂が多く、不便。治安も悪くなった。

交通機関：地下鉄の駅にエレベーターが付き便利になった。その分バスの便数が減った。住宅街でも抜け道になっているところは交通量が多く、危険である。狭くて救急車が入れない道がある。

住居：このまま高輪地区に住み続けたいが、立ち退きを迫られている。家が狭く、住宅改造ができない。高齢者用の集合住宅でも車椅子になると出ていなくてはならない。

尊敬と社会的包摂：福祉サービス提供者から心無い発言を受け、介護を受けている母は傷ついたため、その職員を変えてもらった。ストップウォッチで計ったように、同じ時間に同じ言葉しか言わないサービス提供者だが、それが芝居みたいで気持ちがよい。

社会参加：介護している高齢者は人付き合いが嫌いなため、誘われても社会的な活動には参加しない。親を介護のために呼び寄せたので、地域に知り合いがいなくて馴染めない

い。元気な頃は地域で様々な活動を行っていた。

コミュニケーションと情報：パソコンがあればインターネットで検索ができるが、持っていないので行政に電話をして情報を得ている。介護保険のケアマネジャーも、こちらから聞かないと制度についての新しい情報を教えてくれない。行政は介護者に理解がない。

市民参加と雇用：(高齢者の状態が重度な方が多かったため、この質問は省略した。)

地域社会の支援と保健サービス：施設やサービスの質・量が不足している。ホームヘルプサービスでは、やってはいけないことが多すぎ、101歳の母親の介護を頼む気がしない。

その他：ベンチを置いて欲しい。介護者のための家族会があればいいと思う。

(6) グループ6 (公的サービス機関)

本調査への参加を依頼した時点では、所属する行政機関の代表である必要はなく、個人の経験に基づいて発言をして欲しいと伝えたが、結果としては各機関の建前的な回答が多くなった。全員が男性で背広にネクタイという服装で参加。

ウォーミングアップのための質問：バリアフリーが進んでいる。歴史があり緑が多く港区内でも高齢者が生活しやすい地区である。犯罪事件も少なく安全である。祭りが盛んで若い人との交流も多い。高齢者の施設が整っている。反面、坂が多く活動は難しいのではないか。新旧住民の差が明確で、付き合いは古くからの住民間でのみ行われている。物価が高い。

屋外スペースと建物：バリアフリーで公共施設へのアプローチはよい。高齢者の表情は明るく、よく友人と連れ立って話しながら歩いている姿を見る。街路灯が整備され暗くて危険な場所や高齢者が歩けない場所はない。坂が多いために歩く人は体力が必要であろう。

歩道が狭く危険な場所がある。買物には不便。国道は道幅が広く、信号が青となっている時間では渡り切れない高齢者がいる。この発言に対し、信号は国の基準で時間が決められており、その時間の範囲で渡れない人は本来一人で外出してはいけない人で、外出させている家族に問題があるとの発言があった。

交通機関：高齢者はバスでの移動が多く、バス停が集合場所になっている。交通の便のよい地区だが、高齢者にとって便利かは疑問。高齢者には地下鉄の下りエスカレーターが必要。道路標識は整備されているが、歩行者への案内図が少ない。

住居：安心して住める住宅が増え、一般住宅も民間警備保障会社と契約し、セキュリティを高くしている。皆住み続けていたいだろうが、経済的な問題がある。超高層高級住宅が

WHO「高齢者にやさしい街」プロジェクト調査

ある反面、3階～5階建ての住宅ではエレベーターが付けられないものもある。コミュニティが残っている場所もあり、そこでは住民間の交流がある。近隣の交流、ちょっとした会話がない。交番がない。

尊敬と社会的包摂：この地域のコンビニエンスストアの店員は、どのお客に対してもきちんとした対応をするように教育されている。地元の商店と比較すると店員の顧客対応のレベルが高い。町内会の行事参加者は高齢者ばかり。役員も含め高齢者はメンバーの一部ではなく、重要なリーダーである。福祉施設の高齢者への対応に問題がないわけではないが、問題が生じた時点で対応している。

社会参加：老人クラブの活動、ボランティアなど的高齢者の集まりが活発。これらの組織が社会的・文化的な活動をしている。だが、後継者がいない。そこへ新しい住民が参加できるかが課題。高層住宅に住んでいる人は、密接な人間関係を求めている。

高齢者の教育拠点として大学をもっと開放して欲しい。

コミュニケーションと情報：テレビやラジオなどよりも人を介しての情報入手が重要。こちらとしては重要だと思ふ情報を提供しているが、高齢者がその情報を必要であると認識しているかは不明。要望があれば情報は提供する。地区の掲示板は効果がある。

市民参加と雇用：ボランティア団体は多く、参加者は高齢者中心。一時的な人材確保に高齢者は重要な資源。シルバー人材センターへの登録は多いが、高齢者が希望する仕事が少ない。

地域社会の支援と保健サービス：福祉会館の利用者が多い。特別養護老人ホームがあり、在宅サービスもある。大病院があるが、診療所はすくない。高齢者向けのカフェレストランなどができた。飲食店が少なく、出前をしてくれない。広域の宅配ピザや弁当配達が高輪地区をカバーしている。世代間交流とコミュニティの構築が課題。

その他：なし。

(7) グループ7 (ビジネス・商業関係者)

事前に質問項目は理解しており、グループでの検討会であることも知っていたが、最初に名刺交換がない本調査の方法に強く異議を唱える参加者がいたため、重苦しい雰囲気からスタートした。だが、最後には全員が検討会による本調査に協力してくれた。参加者の職業からの視点での発言が多く見られたが、司会者が高齢者にとってどうか、という質問を繰り返すことで高齢者の暮らしを意識することにつながった。

WHO「高齢者にやさしい街」プロジェクト調査

ウォーミングアップのための質問：60歳以上の高齢者を考えると、住みやすい地区。坂があり他の地区と比較すると不便だが、車で移動できれば問題はない。高層ビルに囲まれて、気持ちよく住まれているのか疑問。住んでいる人はそれを納得している。

屋外スペースと建物：公共施設や歩道橋にエレベーターがあり便利。案内板も分かりやすい。坂が多く高齢者が一人で歩くのには不便ではないか。商店街に活気がない。道幅が広く交通量が多い。

交通機関：歩道の幅が狭い。そのうえバス停に椅子を置くと障害者やベビーカーを押した人は歩けなくなる。歩行者にはやさしくない街。駐車場が少ない。車の運転に不便はない。バス停の椅子や屋根はバス会社の負担になるため、機関の調整が必要。地下鉄でエレベーターのない駅がある。バスを木目細かく通すと利便性が高まる。

住居：高輪地区は治安と教育がよい。新築の高層住宅は高齢者や障害者への対応もなされており、コンシェルジュもおりホテルのよう。お金がなくても住める公営住宅もあり、ひとり暮らしの高齢者も住みやすいと思う。この住民は皆、ここを離れたくない。

尊敬と社会的包摂：商店街は売り手ではなく高齢者とともに年を取っていく住民という意識が強く、一緒に住んでいる地域の高齢者に嫌われるわけにはいかない。高齢者を大切にしないと商売は成り立たない。高齢者が買物にきたら配達してあげる。

社会参加：70歳代が地域の中心メンバーで、町内会の仕事を手伝ってもらう。土日に行事を行うと新しい人が参加する。ベビーブーム時に生まれた人々が高齢者となるので、それらの人々を地域の活動に参加して貰うための対策を考える必要がある。旧住民は新住民に対して敷居を低くして、参加しやすくするとよい。教育・文化活動は活発で、そのような活動に参加していると高齢者の精神的安定に繋がる。

コミュニケーションと情報：地元の情報は圧倒的に口コミ。ひとり暮らしの高齢者が多いことを考えると、緊急対応、病気やけがなどの情報が一番欲しいのではないか。

市民参加と雇用：地域の役員はボランティア。このようなことを引き受けてくれるのは高齢者しかいない。ボランティアは30歳代からはじめて、60歳ぐらいで相談役になり後輩に譲るようにしないと、高齢者になって急に参加するのは無理。

個人商店では商店主はほとんど60歳以上。

地域社会の支援と保健サービス：全国平均と比べても、港区内でも高輪地区はサービスがよい。うるさい高齢者が多い。行政がよくやっている。

その他：企業としては地域に詳しい高齢者に働いてもらいたい。高齢者のことは高齢者が中心になってやるべき。

(8) グループ8 (ボランティア・NPO)

ボランティア活動を通じて高輪地区の高齢者の実態をよく把握している。課題についての具体的な提案を持っており、すでに行政へ提案している事柄もあった。調査に協力的で、活発な話し合いがなされた。質問に対する回答を文献で調べてきた参加者がいた。

ウォーミングアップのための質問：大病院が多く、介護者も高齢者自身にとってもよい地区で、ボランティア活動の場もある。緑が多くよい環境。交通の便がよい。坂が多いので高齢者にとっては辛いことがある。戦災で焼けていないため狭い歩道がある。

屋外スペースと建物：丘陵地帯のため、空気の流れはよく、自然があり鳥の声が聞こえ、緑が多い。小売の商店が減少し、店と客との密接な関係も減った。スーパーマーケットでは欲しい品を探すのが大変。会社が多く人通りはあるが、その人達は生鮮食品を買わないので、店が減少する。福祉会館のなかには交通の便が悪く、バリアフリーになっていない建物があり、利用者が少ない。

交通機関：道路が整備され、渋滞が減り、どこへ行くのも便利。バスの本数が少ない。コミュニティバスがあればいい。バリアフリーになっていない地下鉄の駅がある。障害者が利用できる無料のタクシーを高齢者も使えるようにして欲しい。

住居：地域に住み続けたい、生活しやすい街。ビルが増えて息苦しい。日当たりも悪い。一戸建ての住宅が高層住宅になり、そこに住んでいた高齢者が高層住宅の上階で暮らすようになり、地上に降りてこなくなった。そのために地域との交流もできない状態。セキュリティのしっかりした住宅は高齢者にとっては不便。まるで「関所」である。立ち退きを迫られている高齢者もいる。

尊敬と社会的包摂：地域の行事などでは、赤ちゃん言葉のような話しかけや幼稚なゲームを高齢者にさせることがあり、それは高齢者をばかにしている。やさしさと慇懃無礼は違う。高齢者だけが集うのではなく、若い人と一緒に交流をする場が大切。

社会参加：高齢者を排除しているとは思わない。講演会などは沢山あり、自分から求めればチャンスは沢山ある。高層住宅に住む人は交流が少ないので、防災訓練などのときには特にひとり暮らしの高齢者に声をかける。90歳代になってもボランティア活動を希望する方に対しては参加してもらおうようにしている。

コミュニケーションと情報：高層住宅の住民は交流がなく、情報が伝わりにくい。近くで祭りをしていても参加しない。一戸建ての住民は交流があり、情報も得られる。目が悪

WHO「高齢者にやさしい街」プロジェクト調査

くなると高齢者は字を読まなくなり、テレビと口コミが頼りで情報は得にくい。電話がかかってきても出ない高齢者がいる。ボランティアとして必要な情報を提供して、サービスの利用を勧めても拒否される。同居の若い人がいれば情報は入手できるが、高齢者だけでは無理。

市民参加と雇用：いろいろなボランティア活動があり、様々な場所で活動をしている。高齢者も参加している。地域の役員の世代交代が大変で、70歳代を過ぎると交代となる。行政の調査や文化事業の企画に参加すると少額だが謝礼が支払われる。

地域社会の支援と保健サービス：発言が少なく沈黙の時間が長くあった項目である。

ひとり暮らしの高齢者に食事の配達を週に1回実施している。高齢者を集めて食事をしている。

スポーツセンターがあり高齢者も利用できるが、高齢者には余り知られていないのではないか。

その他：ボランティア活動でミスがあると裁判沙汰になる。限定された活動しかできなかった。

要約2 高齢者以外

高輪地区は高齢者にとってどのような街ですか？

バリアフリーが進んでおり、交通の便もよく緑の多い環境で元気な高齢者にとっては住みやすい地域である。だが、地形は坂が多く高層マンションが増えたことで住みにくい面もある。

項目	高齢者にやさし長所	高齢者にやさしくない障害	改善への示唆
屋外スペースと建物	<ul style="list-style-type: none"> ・自然が残り、よい環境である ・再開発地域では建物はバリアフリーである ・街灯の整備がなされ、夜でも高齢者が安心して歩ける安全な街 	<ul style="list-style-type: none"> ・商店街に活気がなく、道幅も狭く買い物が不便 ・道路に歩道の整備がなされていない地域がある ・高齢者がよく使用する建物がバリアフリーになっていない 	<ul style="list-style-type: none"> ・公共の建物の改築 ・車道の幅を狭めて歩道を充実する配慮をする ・渋滞解消にバス停のスペースを取る
交通機関	<ul style="list-style-type: none"> ・都内だけではなく地方への交通手段も近くにあり、公共交通機関は便利 ・車の運転もしやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・地下鉄では下りのエレベーターがなく不便 ・交通量が多く、駐車場が少なく、歩行者全体が危険 	<ul style="list-style-type: none"> ・小型の地域バスの木目細かい運行

WHO 「高齢者にやさしい街」プロジェクト調査

<p>住居</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・公営住宅（低家賃）も含め、安心して住める ・できるだけこの地域で住み続けたいと思っている高齢者が多い ・元気であれば住み続けられる ・障害や病気のために住宅改造をして住んでいる 	<ul style="list-style-type: none"> ・古い3階～5階建ての集合住宅では、エレベーターを設置できないのでバリアフリーではない ・高層住宅では安全のためのシステムが、高齢者には関所のようになっている ・地価の値上がりが激しく、土地や住居購入費が高い 	<ul style="list-style-type: none"> ・公共住宅の整備
<p>尊敬と社会的包摂</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の顧客は高齢者中心のため、高齢者を大切にしないと商売にならない ・高齢者には丁寧に接している ・高齢者が地域のリーダーシップを取っている ・高齢者が地域の中心メンバーである 	<ul style="list-style-type: none"> ・赤ちゃん言葉みたいな丁寧さは高齢者が馬鹿にされているようである ・気持ちがこもっていないやさしそうな接し方は、慇懃無礼な印象を受ける ・サービス提供者の発言で高齢者が傷つくことがあった 	<ul style="list-style-type: none"> ・若い人との交流を通して、高齢者への尊敬の念を教えること ・何か高齢者に対する問題が生じた時にひとつずつ対応して、不適切な高齢者への対応などを改善していく
<p>社会参加</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者は社会の一員であり、老人クラブやボランティアとして活動している ・70歳代後半から80歳代が活動の中心で、講演会への参加や文化的な活動の担い手である ・第2次世界大戦前から活動しているボランティアグループをはじめ、教育文化レクリエーションサークルもいろいろある ・地域社会には様々な高齢者向けの活動プログラムが用意されている 	<ul style="list-style-type: none"> ・グループが古くから活動しているために、新しい参加者は参加しにくい ・高層住宅で生活する高齢者と一戸建てで生活する高齢者との間には価値観の違いがあり、交流がすくない 	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい参加者が入ってきても断らない開放性と、地域の活動への飛び込み、新しく住み始めた人との交流の努力が必要 ・防災訓練などをきっかけとして、地域の活動に参加しない高齢者に声をかけていく

WHO「高齢者にやさしい街」プロジェクト調査

<p>コミュニケーションと情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者に必要な情報は、区の広報、掲示板、ケーブルテレビなどで得やすい ・口コミなど人を介しての情報が重要である ・福祉サービスを利用しているが言うことがマニュアル化されていて、ストップウォッチで計って言葉をかけている。芝居のせりふみたいで気持ちがよい 	<ul style="list-style-type: none"> ・大切な情報でも高齢者が重要な情報であるという認識を持ってくれない ・高層住宅の高齢者はつながりががないため、情報を伝える手段が難しい ・目が悪くなると活字情報を読まない ・新聞を取っていないと新聞と一緒に配布される情報を知ることができない ・情報はシステムとしては流れているが、必要な人が受け止めてくれない 	<ul style="list-style-type: none"> ・人を介しての情報が重要である ・民生委員の活動を大切にする ・テレビ、口コミ、訪問、電話活動によるコミュニケーションを促進する
<p>市民参加と雇用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアは非常に多い ・地域の活動や委員会はすべてボランティアでお願いしており、このような活動をしてくれるのは高齢者しかいない ・シルバー人材センター（高齢者に適した仕事の紹介を行う場所）の登録者は多く、少額の収入のある仕事をしている人もいる 	<ul style="list-style-type: none"> ・社会的な活動をしている高齢者の高齢化が進み、後継者問題がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・非常勤の採用に年齢制限を設けなくて、高齢者を採用する ・若いときから地域の活動やボランティア活動をしてもらうようにする ・若い後継者を意識的に活動に引き出す
<p>地域社会の支援と保健サービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・大病院があるし診療所も多い ・特別養護老人ホームを始め医療・保健・福祉サービスはたくさんある ・福祉会館での会食サービスや配食サービスがある ・福祉会館の利用者は恵まれている 	<ul style="list-style-type: none"> ・高級住宅地というイメージがあるが、不衛生な環境の中で生活している高齢者もいる ・認知症の高齢者には施設での介護をしてもらえない 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの形成と世代間交流の促進をはかる工夫をする

その他：地域に詳しい高齢者は企業にとっても重要な存在であるので、待遇の問題さえ解決できれば、高齢者に働いてもらいたい。また高齢者のことは高齢者自身で解決してもらいたい。高齢者のことを考えると地域のあちこちにベンチを置いて欲しい。

6 分析

検討会に参加して頂いた高齢者の方々は、検討会を社会的な場所と考えていたと思われる。杖を使用している方や立ち居振る舞いがいくらか不自由な方も参加していたが、服装は外出を意識したと思われる綺麗なもので、社交的であった。この点は、検討会の会場が高輪地区総合支所であったことの影響もあるかもしれない。

福祉会館の利用者が中心であったために、知り合いの方もいらしたが、福祉会館では顔を見る程度であり今回の検討会で話をしたという方、初めて会う方もいたが、高齢者の多くはすぐにグループに馴染んで積極的に発言をしてくれた。またプロジェクト・リーダーの指示にも素直に応じてくれた。

高齢者の介護者は、とにかく自分の話を聞いて欲しいという欲求が強く感じられた。検討会に参加することを了解してくれた介護者ではあるが、高齢者を介護する上での不満や不安を多く抱えていることが理解できた。このような会に参加することも拒否する介護者のことを考えると、高齢者の介護者への支援の必要性を強く感じた。高輪地区では家族会などは成立しないと切り切る家族介護者もいた。この家族介護者は家族会の必要性は感じているが、自ら他の地域の家族会に参加することや高輪地区で家族会を立ち上げることには関心を示さなかった。

高齢者以外のグループは、今回の検討会の方法に違和感を持った方と興味を持って対応した方とに分かれた。高齢者以外のグループの高輪地区に対する認識は、高齢者の発言内容とほぼ一致していた。しかしなかには高齢者よりも厳

しく高輪地区を観察している方もいた。また職業によっては高齢者の地域参加について、高齢者をステレオタイプ化してしまっていると思われる発言もあったが、高齢者に対する考え方の一つであるという意味では貴重な意見であるといえる。高齢者だけではなく、高齢者以外の方々に集まってもらうという今回の調査方法の成果といえる。

検討会の結果、高齢者であるグループ1～4が指摘する高輪地区の評価と、高齢者以外のグループの評価に大きな違いは見られないことが明らかになった。自然条件である坂の多さは、高齢者の身体的な能力の差によって評価は異なるが、一般的には大きな問題とは考えられていない。

「屋外スペースと建物」では、緑の多い自然環境は高輪地区の大きな特徴である。しかしそれを享受できる地域の住民と、幹線道路沿いで高層ビルに囲まれた住居で生活する住民とでは、この項目の評価が異なるのは当然である。このことから、同じ地区でも個々の高齢者の居住環境はかなり異なることがわかった。高輪地区の多くを占める、静かで生活環境のよい地区ではない所で生活する高齢者にも、目を向ける必要のあることが認識できた。

また、道路の整備が進んでいる地区とまだ歩道の整備が十分でない地区とでは、屋外スペースのイメージが異なっていた。「高齢者・障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」はあるが、すべての建物や交通機関がバリアフリーとなっているわけではない。そのため、高齢者にとって使い勝手の悪い場所も存在する。高輪地区ではバリアフリーが比較的進んでいるために、かえってバリアフリーとなっていない社会環境上の障害が目立つという点もあるのかもしれない。今回の参加者が利用する高輪地区の福祉会館の一つが老朽化して建て替え工事を予定している。この福祉会館の使い勝手の悪さが批判のひとつとなっていたと考えられる。

またグループ8（ボランティア・NPO）の指摘は、他のどのグループからも聞かれない内容を含んでいた。それは、これまで土地付きの一戸建てで生活

していた高齢者が土地を提供して土地の所有権分の広さの高層住宅に居住するようになった場合の問題点である。自ら進んで高層住宅への入居を考えたというよりは、高輪地区で生活を継続するためには高層住宅に入居するしかなかった高齢者にとって、暗証番号を入力しないと開かない扉を2～3ヶ所通過しないと自室に入れないことは、外出への大きな障害となっていた。また救急車を呼んでも、暗証番号が判らないために救急隊が高層住宅の中に入れないという事態も起こっていた。これは、高齢者の安全と安心を考えた場合、今後の大きな課題と言える。

「交通機関」は、地下鉄が開通して便利になった反面、バスの便数が極端に減らされたために、地域によっては便利になり、地域によっては不便になったという正反対の意見が出された。また、高齢者にとっては地下鉄よりは地上を運行するバスへの要望が強いことも明らかにされた。そのために、港区の他の地区で運行しているコミュニティバスへの要望が強く出された。

高輪地区は羽田空港にも近く、品川駅から東海道新幹線にも乗車できる。五反田駅や目黒駅も近く、都内だけではなく日本中、世界中へのアクセスのよさが魅力としてある。この点は、高齢者にとっても魅力的な地区として考えられていた。特に今回の検討会に参加した高齢者は健康状態がよいため、日常的に交通アクセスのよさを十二分に活用していた。

「住居」については、高い満足感を持っている。しかし、もし今の住居から移動しなければならなくなった場合、高輪地区に住み続けることは難しいという意見も多く聞かれた。それは、住宅を購入する場合だけではなく、賃貸物件を探すにしても高額なものしかないという現実があるためといえる。区営住宅、都営住宅もあるが、その数は少ない。高齢者が優先的に入居できる施設は少なく、高齢者が身体的な機能が低下し、介護が必要になった場合でも高輪地区に住み続けるためには、かなりの自己資産が必要となる。

「尊敬と社会的包摂」は、全体的には問題はないと言える。しかしまだ一部

の公務員・企業の従業員のなかで、懇懇無礼で不適切な対応をする者がいるとの指摘がなされた。高齢者一般についての理解を促進する教育の必要性があるといえる。高齢者の多くは、地域社会から疎外されているという意識は持っていない。だが、祭りなどの行事のときに連絡がないと、強い疎外感を感じるようであった。実際の参加状況とは別に、地域の行事の連絡は、密に行う必要があることがわかった。

「社会参加」では、福社会館の利用者が多いために、福社会館についての見解が多くなった。その中で、ボス的な存在がいること、特定の集団が形成されると仲間として迎えられにくいことなどが指摘された。これらのことは行政でも問題視している点であるが、解決が難しい問題でもある。また古くからの住民と新たに高層住宅に越してきた住民とでは社会参加の意識が異なるといえる。老人クラブや町会・自治会活動の担い手として高齢者は期待されているが、実際には一部の高齢者に役割が集中している実態も見られた。多くの高齢者は自分の楽しみを大切にしており、社会的な役割への関心は必ずしも高くはなかった。

「コミュニケーションと情報」では、様々な方法で情報を得ている実態がわかった。また口コミという手段が多いことも特徴といえる。口コミは必ずしも正確な情報ばかりとは限らないため、高齢者にとって必要な情報を的確に伝える工夫は今後とも検討していく必要がある。ここでも福社会館の役割が大きいことが特徴といえる。高齢者にとっての福社会館の役割を見直し、高齢者に正確な情報を提供する場のひとつとすることを考える必要がある。

「市民参加と雇用」では、ボランティア活動への参加やシルバー人材センターの登録について高齢者たちは語ったが、高齢者以外のグループでは高齢者の知識を生かした雇用という発想が示された。しかし実際には高齢者が企業に雇用されることは難しいのが現実である。

「地域社会の支援と保健サービス」でも福社会館の話が多く出された。また

医療機関が多く存在することも保健サービスの充実した地区であるとの意識があることがわかった。介護保険制度については、高齢者の介護者グループ以外には意見が出されることはなかった。地域支援も保健サービスも基本は行政が行うものとの意識が強く見られた。

これらの結果をふまえて、港区と協賛で本調査の報告会を開催した。報告会には本調査に参加いただいた高齢者の方にも連絡をしたが、多くの参加は得られなかった。ただ、この報告会は港区のホームページに掲載されたが、テレビや新聞というマスコミに取り上げられることはなかった。

7 その後

本調査を実施した2006年度から2010年度までの高輪地区の変化としては、コミュニティバスが運行されるようになったことが一番の変化といえる。それは、この調査がきっかけというよりは、すでに港区内で案として検討されていたものが実施されたというものである。同じく、高輪地区にある地下鉄の駅にエレベーターとエスカレーターが設置された。これも駅の上の土地が再開発されたことに伴って実現したことで、直接この調査の影響とはいえない。

また、検討会で高齢者のどのグループからも多くの発言がなされた「福祉会館」は、2011年度から名称も「いきいきプラザ」と変更し、指定管理者制度により港区の直営から離れる。そして、新たな福祉会館は高齢者だけでなく、団塊の世代の方々、地域の区民も含めて福祉会館の利用者と位置づけ、1 高齢者のいきがづくり、学びの場 2 介護予防、健康づくりの場 3 ふれあい、コミュニティ活動の場として位置づけられた。検討会でよい点と評価された部分を残し、問題点とされた点を改善して生まれ変わって欲しいと考える。また年齢の比較的若い頃から社会福祉施設へ出入し、社会福祉関連情報に接することで、高齢者になってからの情報入手をスムーズにする効果も期待されて

いる。

唯一、この調査をきっかけとして誕生したものに「救急医療情報キット」がある。これは高齢者だけを対象としたものではないが、高齢者の医療情報や緊急の場合の連絡先を明示した紙を筒に入れて、冷蔵庫で保管するというものである。冷蔵庫に医療情報が入っていることを入り口のドアの裏側と冷蔵庫のドアにシールを貼って明示することで、救急車を呼んだときに救急隊に基本的な情報を速やかに提供できるというシステムである。このシステムは東京消防庁と港区とで開発し、その後、全国に広がりつつある。

WHOとの関係では、この調査のまとめを提出し、33都市での話し合いがロンドンで行われた。その後、WHOは世界33都市の調査結果から2007年10月1日の「高齢者の日」に“Global Age-friendly Cities: A Guide”（「高齢者にやさしい世界の都市ガイド」）をまとめ、ロンドンで発表した。

現在は、世界各地で「高齢者にやさしい世界の都市ガイド」に掲載されている「チェックリスト」を活用して、それぞれの都市が高齢者にとって「やさしい」か「何らかの障壁がある」かを検討し、「高齢者にやさしい街」になるための工夫をしている。日本では岡本がリーダーとなって2007年12月～2008年1月にかけて高輪地区で調査を実施したのが最初である。この「高齢者にやさしい街チェックリスト調査」は、港区と明治学院大学との共催で実施している高齢者のためのチャレンジ・コミュニティ大学の第1期生の第2グループの有志で実施した。その結果は『WHO 高齢者にやさしい街チェックリスト調査報告書』として、2008年3月にチャレンジ・コミュニティ大学で配布した。医療福祉生協が、その組織を活用して各地でチェックリストを使った模擬調査を2010年度に実施し、2011年度には全国調査を行う予定である。また秋田市は独自に「高齢者にやさしい街」の調査を2010年度に実施した。

今後は日本国内でも様々な地域でこのチェックリストを使った調査を実施し、それぞれの都市が高齢者にとって「やさしい」点はどこか、「やさしくない」

点を改善するにはどのような方法があるかを検討し、心身の機能が低下した高齢者であっても地域社会で生活ができるような工夫がなされることを期待している。さらに、地域の高齢者の声や地域の高齢者を他の人々がどのように観ているかを知るためには、今回報告した Vancouver Protocol に基づく調査はとも有効である。是非、チェックリスト調査と同時に実施していただきたいと考える。

注

- (1) 本論は、日本老年行動科学会誌『高齢者のケアと行動科学』Vol.14, No.1 2008に掲載した「WHO 高齢者にやさしい街東京調査」を基に、大幅に加筆したものである。
- (2) 日本老年行動科学会監修、井上勝也・大川一郎編集代表『高齢者の「こころ」事典』中央法規 2000 306頁

参考文献

- 岡本多喜子・佐藤眞一・大川一郎・新井樹夫・森マサ子・高橋佳代・柴崎裕美・福岡綾子
「WHO 高齢者にやさしい街東京調査」、日本老年行動科学会編『高齢者のケアと行動科学』Vol.14, No.1 2008
- United Nation Department of Economic and Social Affairs Population Division, *World Population Ageing 2009*, Dec. 2009
- WHO, 日本生活協同組合連合会医療部会訳『WHO「アクティブ・エイジング」の提唱』萌文社 2007