

住民スタッフによる地域活動とそのネットワークづくり —NPOによる高齢者支援の実践を通して—

Regional Activities and the Network Development by Resident's Staffs
- Through the Practice for the Elderly Coordinated by NPO -

○東秋沙*1, 陶守奈津子*2, 戸村達彦*2, 鈴木雅之*3, 服部岑生*4

AZUMA Aisa, SUEMORI Natsuko, TOMURA Tatsuhiko, SUZUKI Masayuki, HATTORI Mineki

The Chiba Regional Revitalization Research, a non-profitable organization, is engaged in revitalization activities for large scale housing complex built more than 40 years ago, providing housing reform and home-delivery service for the elder people with the resident staff in the housing complex.

For the elderly to maintain safe life, they need human neighborhood networks that support their life, and keep the family function. In this study, we consider how the needed network above should be through the practice activity of Chiba Regional Revitalization Research (CR3), by analyzing used record of home-delivery and one-stop service.

キーワード：住民参加，高齢者支援，地域活動，交流，地域活性化

Keywords: Community participation, Elderly support, Community activities, Interaction, Regional activation

1-1. 研究の背景と目的

郊外の大規模団地では急速に高齢化が進行しており、さまざまな生活課題が起きている。地域の地縁によるコミュニティのネットワークが失われ、高齢者の孤立死・孤独死、貧困、人間関係の希薄化、住宅の老朽化、生活サービスの不足など問題が表面化してきている。^{1) 2)}

そこでは、家族が担う高齢者が必要とするサポートは、高齢者の居住条件が多様化し、高齢者の望むサポートを全て充足させることは難しい。多くの高齢者が安心して居住を継続するためには、家族機能を補完する近隣等のネットワークが必要と考えられる。³⁾ また、社会の仕組みそのものが、弱者を排除し、貧困・格差を助長するものになっており、地域の力が必要とされている。⁴⁾

NPO 法人ちば地域再生リサーチ (Chiba Regional Revitalization Research、以下 CR3)⁵⁾ は、専門家による住まい・まち再生調査とともに、地域住民のスタッフが主体となる地域活動として住宅の修理・リフォームの

コーディネート、宅配などの生活支援のワンストップサービス、高齢者の買物サポート、居場所づくり、地域文化を育む教室等、地域の課題解決のためのサポートをコーディネートしてきた。高齢者から現場に届く、民間も行政も取り扱わない細かな相談に対し、地域の専門機関との連携や CR3 のスタッフ自身によるサービス提供により、解決を図っている。今後高齢者が安心して住み続けられる環境づくりのためには、こうした従来は家族が担っていた役割を補う、NPO を中心 (ハブ) とする新たなネットワークが必要と構想した。

家族や近隣の相互支援のいわゆる伝統的なネットワークは、複数の支える人・支えられる人が網目 (ネットワーク) 状につながる。^{4) 6)} 必要時にそのネットワークが作動し、支え合う。本研究のネットワークは、CR3 のコアとのみ市民、特に高齢者はつながっており、自転車の車軸とスポークの様な関係で、メンバーの相互支援のネットワークではない。

*1 NPO 法人ちば地域再生リサーチ、統括、修士 (工)

*2 NPO 法人ちば地域再生リサーチ、専従職員、修士 (工)

*3 千葉大学キャンパス企画整備室、准教授、博士 (工)

*4 NPO 法人ちば地域再生リサーチ、理事長、工学博士

Chief, Chiba Regional Revitalization Research, M. Eng.

Staff, Chiba Regional Revitalization Research, M. Eng.

Associate professor, Campus Planning Office, Chiba Univ., Dr. Eng.

Chiba Regional Revitalization Research, Dr. Eng.

本研究では、11年間（2004～2015）のCR3での地域活動の実践から、特に高齢者のニーズに対応する宅配サービスとワンストップサービスの実態を明らかにし、高齢者の視点から実績となったネットワークとサービスの求められるあり方について考察することを目的とする。

1-2. 既往研究

既往研究には2種類のタイプがある。ひとつは、高齢者の家族関係に着目し、その形態や居住関係と、必要とされているネットワークとの関係性を考察するものである。藤井ら³⁾は、近隣とのネットワーク、金ら⁶⁾は、友人・知人および施設やサービスなどの派生的ネットワーク、鳥飼ら⁷⁾は親族、近隣、友人、老人会などの知人、ヘルパーなどのサービスなどのサポートネットワークについて取り扱っている。いずれも家族関係と比較をして傾向を考察するものである。ふたつめは、福祉や震災等、他の専門分野との関連に着目したもので、藤本ら⁸⁾は自立高齢者の見守りに関するもの、神原ら⁹⁾は地域包括ケアに関わるもの、中山ら¹⁰⁾は震災復興に関するものを扱っている。いずれも各担い手の関係整理やアンケート・ヒアリングに基づくものであり、本報告は実際に発生しているニーズの記録により必要なネットワークのあり方を探る新しい研究である。

2-1. 対象地域とNPOの運営

研究対象地域は、CR3の活動する大規模な千葉海浜ニュータウン（1965～）で、高齢化や商店街の衰退が起り、郊外団地の典型的な状態となっている。一斉に入居した団塊の世代が65歳を迎えるとともに若い世代の転出もみられ、高齢化と人口減少が進みつつある（図1）。CR3の生活サポート活動の中心は高洲・高浜地区である。対象地区の人口は約4.2万人、高齢化率は約20.6%、公共賃貸住宅（UR、市営、県営）、公団分譲団地、民間分譲マンションと、戸建て住宅が複合した地区である（図2）。商業施設としては、駅前に大型のショッピングセンターがあるほか、高洲第一ショッピングセンター（以下高洲SC）等の小規模なショッピングセンターが点在している。

1965年以降に建設された公共賃貸住宅は、建替えの計画はない。公共賃貸住宅、公団分譲団地のほとんどが5階建てでエレベーターが設置されていないウォークアップ型の住棟群となっており、高齢者の日常的な外出や荷物の運搬などが問題となっている。

CR3のメンバーの構成は、すまい・まち再生調査専門および事務の専従スタッフ5名および地域活動住民スタ

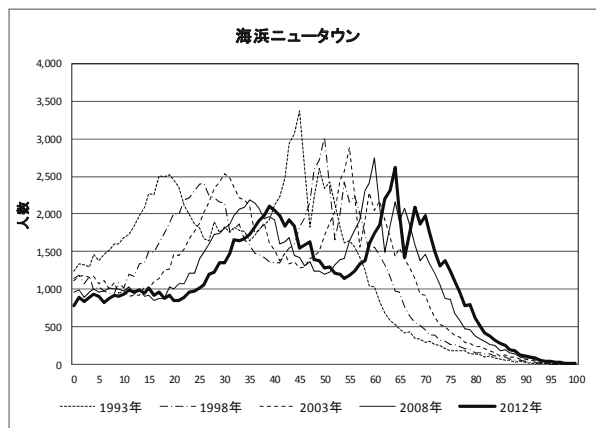


図1 海浜ニュータウンの人口変化

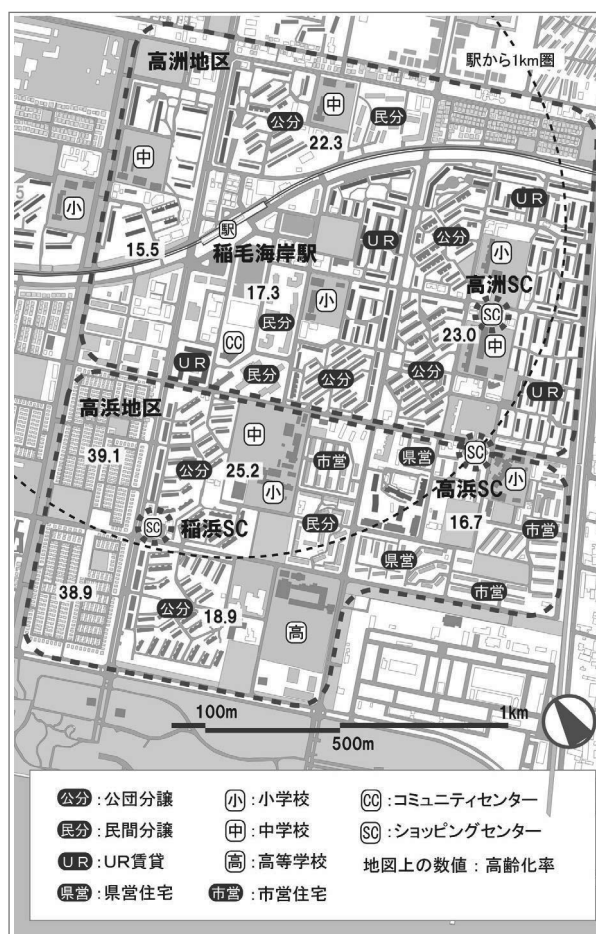


図2 高洲・高浜地区の地図

ップ5名（2015年10月現在）であり、活動経費は専従スタッフの調査が主な収入で住民活動の少ない収入を補充する。

2-2. 宅配サービスのしくみ

CR3では、高齢者・子育て世代限定に、高洲SCで購入した代済商品を自宅へ配達するサービスを行っている。配達にはCR3に所属する地元住民スタッフがおこなう。サービスの利用者負担は、商品の量によらず1回50円で、商品を販売した店舗が1袋50円を負担する仕組み

である。高齢者が自身で商品を見て、触り、選び、買物したいというニーズに沿ったもので、利用者が自ら買物に来る必要があるため介護予防にもつながっている。宅配は定期的にご利用されるサービスのため、利用が無い場合に異変に気づくことができることから、高齢者の安否確認を兼ねている。宅配サービスの広報を行ったのは活動開始時期に限られており、その後は高洲 SC の CR3 事務所およびスーパー店頭の掲示のみでの案内となっている。そのため、新規の利用者は店頭掲示か口コミでの情報に限られている。NPO 設立当初より継続しているサービスである。

2-3. ワンストップサービスのしくみ

CR3 では、生活・暮らしの相談および、小さな修理から住宅全体のリフォームまでの住まいに関する相談に幅広く対応している。相談内容によって、CR3 に所属する地元スタッフが対応する場合、専門業者へ紹介を行う場合、CR3 が元請けとなって対応する場合があります。相談に応じたコーディネートを行っている。軽微な修理や張替、掃除や日常生活のサポート業務は、CR3 のスタッフが対応する。より内容が専門的になった場合は、住宅、福祉、行政など専門業者・専門窓口への紹介をおこなう。リフォームの内容によっては、CR3 が専門家として対応するため、元請けとなる。NPO 設立当初から展開しているサービスである。

3. 研究の方法

本研究では、2004 年より CR3 で継続的に実施してきた宅配サービスおよびワンストップサービスの事例を整理し、分析する。

3-1. 宅配サービスの利用頻度

宅配サービスの利用頻度を居住地別に把握するため、利用者の居住地を地図上にプロットし、2004～2013 年の利用回数の合計を円の大きさで表した(図 3)。宅配の利用は高洲 SC から 500m 以内の居住者に多く、UR 賃貸住宅団地および分譲団地の頻度が高い。特に、駅からの距離が比較的離れた住区にある UR 賃貸からの利用頻度が高く、最寄りの商業施設である高洲 SC の利用頻度が高いためと考えられる。また、距離は若干離れるが、市営住宅・県営住宅からも一定の利用が伺える。同じ距離でも、高洲 SC と駅の間にあるバス通りより駅側の居住者の利用頻度は低く、これは駅近くの商業施設で買い物をしており、高洲 SC の利用頻度が低いためと予想できる。遠距離からの利用者も見受けられるが、利用頻度は低く、数回の利用のみで定常化はしていない。

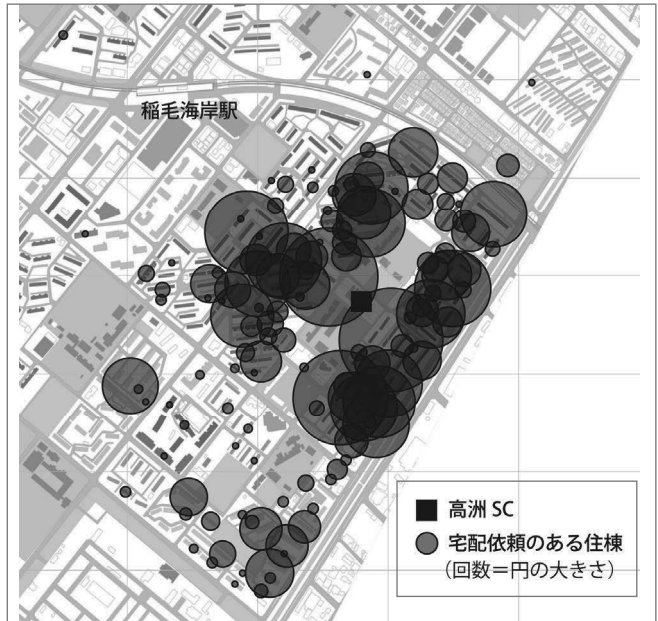


図 3 住棟別サービスの利用頻度(宅配サービス)

表 1 利用回数の推移

年度	利用住棟数(棟)	利用件数(回)
2004 年度	9	27
2005 年度	40	253
2006 年度	44	471
2007 年度	70	577
2008 年度	70	679
2009 年度	70	586
2010 年度	62	445
2011 年度	51	350
2012 年度	47	499
2013 年度	43	383



図 4 利用件数の推移

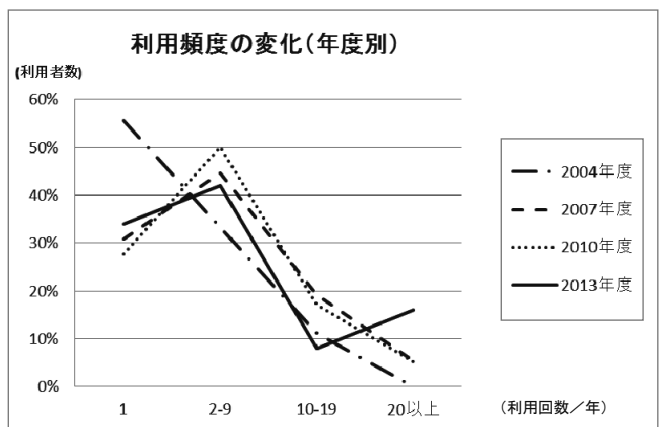


図 5 利用者と利用頻度の変化

3-2. 宅配サービスの年次変化

2004～2013 年の宅配サービスの利用の現状を表に示す(表 1)。利用住棟数は、利用者の居住地を住棟単位で整理し、集計した。2004 年から徐々に拡大し、2007～

2009年に最大の70住棟となり、次第に減少して2013年で43住棟となっている。宅配サービスの利用件数は、2004年で27件であったが、増加を続けて2008年に最大の679回となり、2013年で383回と、増減しながら緩やかに減少傾向にある(図4)。宅配サービスの利用には、高頻度で定期的な利用と、単発利用がある。利用者の利用頻度の割合を年度別に整理した(図5)。年間20回以上利用する利用者の割合は、2004年度で0%、2007年、2010年で5%であったが、2013年では16%まで増えている。単発利用のあった利用者の割合が減り、より頻度が高く定期的に利用する利用者の割合が増えている傾向が読み取れる。

3-3. 宅配サービスの利用圏域の年次変化

宅配サービスの利用圏域を地図上にプロットし、年次ごとに変化を分析した(図6)。駅からの距離が離れ、高洲SCに近い住棟において、利用が拡大している様子が伺える。さらに、サービス当初は利用のなかった市営・県営住宅および、駅側のエリアに圏域が拡大している。

3-4. 宅配サービスの利用者インタビュー

利用者の満足度を調査するため、インタビュー調査を実施した。対象者は13名で、70代が最も多く、UR賃貸が約6割、分譲が約3割である。(図7)。

①宅配サービスの満足度、②高洲SCおよび宅配サービスの利用の理由、③今後の継続予定について、インタビューを行った(表2)。①満足度では、「スタッフたちの人柄が良いから」と、対面で同じ地域のスタッフが対応する良さが挙げられた。また、「きめ細かい対応だから」も、個別に対応を考えるCR3ならではの良さと考えられる。また、②高洲SC利用の理由では、「近くで歩いて行けるので便利」と、高齢者の徒歩圏内での買い物のニーズが挙げられている。宅配サービス利用の理由では、「体が悪い、重いものが持てない」が最も多く、その他にもさまざまなニーズに応じたサービスの良さが挙げられた。今後の利用については、全員が「今後も継続したい」と回答しており、CR3のサービスが利用者にとっては地域で生活する上で不可欠なものとなっていることが伺える。

4. ワンストップサービスの利用範囲と頻度、件数

ワンストップサービスの利用範囲および利用頻度を居住地別に把握するため、利用者の居住地を地図上にプロットし、2010~2013年の利用回数の合計を円の大きさを表した(図8)。利用範囲について、最も近い分譲住宅の居住者の利用が多い傾向があるが、宅配サービスと比

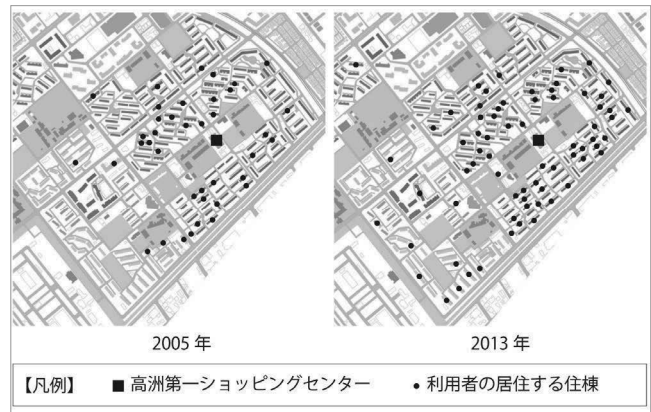


図6 住棟別宅配サービス利用圏域の年次変化

年代	60代 15%	70代 62%	80代 23%
性別	女性 100%		
住まい形態	UR賃貸 61%		分譲 31% 市営 8% (n=13)

図7 インタビュー回答者の属性

①		1. とても満足	2. やや満足	3. ふつう	4. やや不満	5. とても不満
	宅配サービスの満足度	12	1	0	0	0
理由		・スタッフ達の人柄が良いから(4名) ・きめ細かい対応だから(3名) ・自分では重いものを持って歩けないから(2名) ・早く持ってきてくれるから(1名) ・時間にきっちり届けてくれるから(1名) ・少しのものでも届けてくれるから(1名) ・留守の時でも届けてくれるから(1名)				
②		1. 安い	2. 近い	3. 高洲SCで買い物したい	4. ずっと使っているから	5. 利用しやすい
②-1	高洲SC利用の理由	2	8	4	4	1
②-2	宅配サービス利用の理由	3			3	6
②-1理由		・近く歩いて行けるので便利だから(4名) ・NPOが宅配をしてくれるから(2名) ・ずっと利用していて便利だから(1名) ・日頃使うものは近くで買いたいから(1名) ・高洲SCで買い物したいから(1名)				
②-2理由		・体が悪い、重いものが持てないから(10名) ・安上に時間を配慮してくれるから(1名) ・天候に関わらず必ず届けてくれるから(1名) ・お米と一緒に運んでくれるから(1名) ・玄関先まで運んでくれるから(1名) ・5階に住んでいて運ぶのが大変だから(1名) ・この宅配を利用するまで、タクシーの運転手に運賃+αを払って玄関まで運んでもらっていたが、出来れば利用しなくなかったから(1名)				
③		1. 継続したい	2. 条件付きで継続	3. わからない	4. 継続しない	
	今後の利用	13	0	0	0	
理由		・今後もずっと続けて欲しい(5名) ・年々体は悪くなっているから(3名) ・重いものを自分でもって転んだら困るから(1名) ・家族よりも頼りになるから(1名) ・NPO法人のサービスであれば安心だから(1名)				

表2 宅配サービスのインタビュー結果

べて、比較的広範囲に散在している。また、利用頻度について地域差はほぼ見られず、高洲・高浜エリアに広く利用されている。また、相談件数について、2010~2013

年度の変化を示す（図9）。平均すると、年間 100 件弱の相談が寄せられている。

4-1. 宅配サービスとワンストップサービスの関連

宅配サービスとワンストップサービスの併用利用者の相談内容をまとめた（表3）。2つのサービスを併用利用している利用者は15名で、うち14名は宅配サービスの利用者が、ワンストップサービスへ利用を拡大している。全員高洲地区の在住である。延べ件数は26件で、2回以上利用のあるリピーターは8名である。内容としては、軽微なリペア（修理）が17件、および、生活支援が多くなっており、日常的に困ったことがあった場合に、宅配を通してサポートをしているCR3へ相談が寄せられている。リペアの分野では、スタッフが張替や造作など、工夫をしながら対応するほか、専門家への紹介を行っている。生活支援では、掃除や電球交換など、日常的な困りごとへスタッフが都度対応をしている。また、リフォームに関する相談も2件ある。

4-2. ワンストップサービスの相談内容

ワンストップサービスの相談内容のうち、生活支援の事例パターンをまとめた（表4）。類似事例は同様のパターンとして取り扱っている。

16件中、14件をCR3のスタッフにより対応した。問い合わせルートとしては、宅配利用者からが10件、CR3の運営する不特定多数の住民が自由に訪れることのできるコミュニティ活動の拠点利用者からが2件、地域包括支援センター（あんしんケアセンター）からが2件、チラシが1件、民間生活支援アドバイザーからが1件である。大半がCR3のサービス利用者からとなっている。

対応として、CR3で対応したものが14件、親族が対応したものが1件、専門家へ紹介したものが1件である。

内容としては、電球の交換や掃除など、日常生活の困りごとの解決で特別に専門スキルのいらぬ「作業補助代行」が11件、第三者との交渉や不安などの解決のための「心理的補助」が4件、専門家の必要な「専門的補助」が1件であった。

依頼の理由として、作業補助代行は、①身体が不自由になり負担となる（できない）、②親族に頼みにくい（頼めない）、③民間に頼めない、という理由によるところが大きかった。また、心理的補助は、④交渉が不安（できない）、⑤判断の手助け、⑥一人で行動することの不安への対処のために、寄せられた相談である。特に、心理的補助に関しては、すべてCR3の利用者からの相談である。④、⑤については、専門家としての立場ではなく、

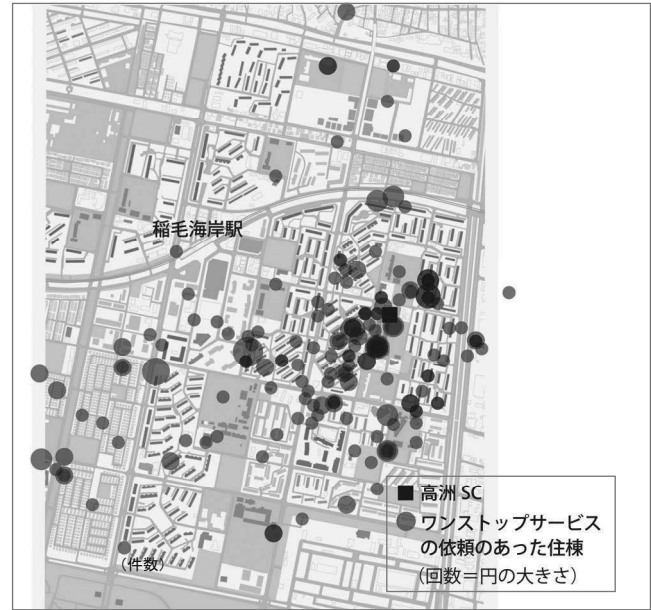


図8 住棟別サービスの利用頻度（ワンストップサービス）

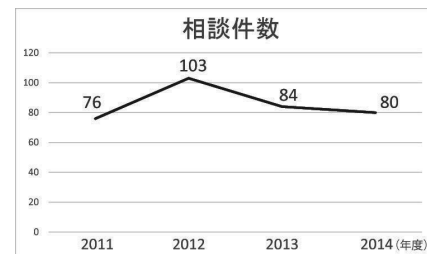


図9 ワンストップサービスの相談件数の推移

表3 宅配・ワンストップサービスの併用利用者の相談内容

名前	形式	受付日	カテゴリ	相談内容
ik	分譲	2013年4月	リペア	トイレにアルミマットの設置
		2013年7月	リペア	通路側窓に網戸を製作・設置
iz	賃貸	2013年5月	リペア	窓ふき、キッチン棚修理、網戸修理
		2012年3月	リペア	トイレの水漏れ修理
ka	賃貸	2012年5月	生活支援	電球交換
		2013年6月	リペア	キッチンと和室の襖張替
		2011年6月	リペア	すだれ取付、ベランダの整理
uk	賃貸	2012年2月	リペア	鳩除けネットの設置
		2012年6月	リペア	鳩除けネットの修理
		2013年2月	リペア	壁紙、襖の張替え
uj	分譲	2013年5月	リフォーム	洗濯機の排水管接続、洗濯機パンの設置
		2011年7月	リペア	サッシの修理
sa	分譲	2013年11月	生活支援	テレビの揺れ止め
si	分譲	2014年1月	リフォーム	キッチン設備交換
		2011年11月	生活支援	キッチンの掃除
		2011年12月	リペア	ベランダ、キッチン、廊下 戸車の修理
su	分譲	2012年11月	リフォーム、生活支援	トイレの手すりの設置、キッチンの清掃
		2014年6月	生活支援	洗面所の窓の錆びとり
ta	賃貸	2012年5月	生活支援	食器棚へガラス飛散防止のフィルム張り
		2013年8月	生活支援	風呂天井のカビ取り
ma	分譲	2015年1月	リペア	トイレ壁のクロス張替え
mu	分譲	2013年4月	リペア、生活支援	リビングに絨毯の敷き詰め、トイレ窓の掃除
		2014年3月	リペア	4畳半和室壁紙張替え
		2011年9月	リペア	椅子の張替え
yo	病院	2011年10月	リペア	障子張替え
wa	分譲	2013年6月	リペア	通路側窓に網戸を製作・設置

客観的な視点を持った第三者として、説明を聞いてわかりやすく伝えるなど、本人の判断を手助けする役割を担っている。⑥は、検査への付添いや医師の説明への同席など、信頼できる人が一緒にいることで心理的不安の軽減につながる効果が考えられる。信頼関係が成立していないと相談できない内容であることから、CR3 が一部の利用者からは頼られるネットワークの役割となっていることがわかる。

5. まとめ

1) 高齢者に必要なサービス内容について

以下①～③のニーズがあることがわかった。

①買い物・掃除など日常生活の作業の補助

：定型的なサービスにより、日常生活を支える。

②日常生活の困りごとの相談対応

：作業補助や心理的補助が必要な困りごとの相談に対して、柔軟に対応する。

③第三者との交渉や緊急時など心理的な不安の軽減

：信頼関係の元に、心理的な支えとなる役割を担う。

高齢者世帯にとって、こうした生活上のニーズがあり、地域内に信頼でき、作業的にも心理的にも頼ることのできるネットワークが必要とされていることがわかる。また、宅配サービスの利用者と信頼関係を築いていくことで、日常生活の作業の補助や、緊急時等の心理的な負担の補助のために役割を担える存在へ変わっていく可能性が示唆された。

2) ネットワークについて

NPO のようなハブとなるネットワークが作業的・心理的に高齢者の生活を支えている実態が明らかになった。NPO という存在によりそこで働く地元スタッフが支援の必要な高齢者とのネットワークを築いている。ただし、伝統的ネットワークが変化し NPO のネットワークにな

っていくべきか、あるいは NPO のネットワークが伝統的ネットワークのようになっていくべきか否かは今後のテーマである。

3) 残された課題について

高齢者を支えるサービスの維持・継続・発展のためには、運営の仕組みを整えることが必要である。コミュニティ・ビジネスとして運営の収支面の経験から、受益者からの負担だけではなく、別途の支援、例えば行政からの支援体制など、今後は検討が必要である。

【参考文献】

- 1) 総務省統計局 第2章人口・世帯
<http://www.stat.go.jp/data/nihon/02.htm>
- 2) 藤本信義、市田登、佐藤栄治、三橋伸夫、本庄宏行、下地高志、三浦朋恵：栃木県における高齢化の状況と調査地選定—自立高齢者の生活実態に即した地域見守り体制構築に関する研究1— 日本建築学会大会学術講演梗概集 2011.8
- 3) 藤井多希子、大江守之：高齢者の家族関係と近隣ネットワーク—世田谷区梅ヶ丘地区のケーススタディー— 日本建築学会大会学術講演梗概集 2000.9
- 4) 阿部彩：弱者の居場所のない社会 貧困・格差と社会的包摂、講談社現代新書、2011
- 5) 服部宥生、鈴木雅之、陶守奈津子、東秋沙、金森敬明：市民コミュニティ・ビジネスの現場 建て替えない団地再生のマネジメント、彰国社、2012.10
- 6) 金貞均、近江隆：現代家族の分散居住の実態と居住ネットワークの形成 日本建築学会計画系論文集 1994.2
- 7) 鳥飼香代子、上和田茂、傳開楠：親子の居住関係を軸とした高齢者のサポート構造の動向 その4 親世帯のサポートワーク 日本建築学会九州支部研究報告 2002.3
- 8) 藤本信義、三橋伸夫、佐藤栄治、本庄宏行、市田登、坂本茂樹：高齢者見守りにおけるネットワーク構造の方向性—自立高齢者の生活実態に即した見守り体制構築に関する研究8— 日本建築学会大会学術講演梗概集 2012.9
- 9) 神原康介、窪田亜矢：新宿区笹塚地区のまちのネットワークが地域包括ケアに果たす役割—都市部高齢者に対する支援主体の関わり方に着目して— 2011.8
- 10) 中川和樹、山崎寿一：能登半島地震被災集落・道下における高齢者の生活支援ネットワークの重層性—2009 年要介護高齢世帯調査の分析を中心に— 日本建築学会計画系論文集 2011.1

表4 ワンストップサービスの相談内容(生活支援系)

No	案件	結果	ニーズ	ルート	依頼の理由
1	電球の交換	対応	作業補助代行	あんしんケアセンター	自分では負担になる、気軽に頼みたい
2	ケーブルの配線、テレビ台の固定	対応	作業補助代行	宅配利用者	自分では負担になる、気軽に頼みたい
3	イスの組立	対応	作業補助代行	宅配利用者	頼んだイスが自分では組立できなかった
4	地震対策(転倒防止設置)	対応	作業補助代行	宅配利用者	自分では負担になる、気軽に頼みたい
5	掃除(押入れ、衣替え、ベランダ、冷蔵庫、タンス、キッチン、エアコン、換気扇)	対応	作業補助代行	チラシ	親族には頼みにくい、身体が悪くなり、掃除が負担、カビ取りなど負担が多い箇所の依頼
6	布団を家族のもとへ届けてほしい	対応	作業補助代行	宅配利用者	時間を指定して気軽に頼みたい
7	布団の取り込み、掃き掃除	対応	作業補助代行	宅配利用者	ヘルパーの都合が合わない(急な依頼、布団をどうしても午前中に取り込みたい)
8	リサイクルショップでの買い物	親族	作業補助代行	あんしんケアセンター	生活必需品を安価な価格で入手したい、自分は身体が不自由でできない
9	お墓の調査	対応	作業補助代行	宅配利用者	情報収集を手伝ってほしい
10	書類の代筆	対応	作業補助代行	宅配利用者	字を枠の中に記載するのが困難
11	印鑑証明の受取	対応	作業補助代行	生活支援アドバイザー	役所まで行くのが難しい、民間では対応できない
12	ケーブルテレビの解約	対応	心理的補助	宅配利用者	混雑していつつながるまで待てない、解約の話が通じない
13	病院の付き添い	対応	心理的補助	宅配利用者	検査が不安、着替えなども手伝いが必要
14	病院の付き添い(歯医者)	対応	心理的補助	宅配利用者	料金の過大請求がありそうで心配なので、同席してほしい
15	施設の見学	対応	心理的補助	コミュニティ拠点利用者	ひとりだと馬鹿にされる、2人なら断る理由もでき、客観性も担保できて安心
16	相続の相談	紹介	専門的補助	コミュニティ拠点利用者	信頼できる人に相談したい