

チャレンジ！！オープンガバナンス 2023 市民／学生応募用紙

自治体提示の地域課題名（注1）	No.	自治体提示の地域課題名	自治体名
	-（事務局用）	よこはまの明日をひらく地域循環型経済（サーキュラーエコノミーplus）の推進	横浜市
チームがつけたアイデア名（公開）（注2）	AyumiyorI ～横浜市すすき野団地から提案するアドボケーターとAI チャットボットによる個・孤に寄り添う行政システムの構築～		

（注1）地域課題名は、COG2023 サイトの中に記載してある応募自治体提示の地域課題名を記入してください。

（注2）アイデア名は各チームで独自にアイデアにふさわしい名前を付けてください。これは自治体提示の地域課題名とは別です。

1. 応募者情報 下の欄のうち赤字部分は削除して該当する番号を記入のこと

チーム名（公開）	個・孤の時代の人生ケア会議「AyumiyorI プロジェクト」		
チーム属性（公開）	1. 市民、 2. 市民／学生混成 、3. 学生	2	
メンバー数（公開）	11名		
代表者（公開）	菅原 潤人		
メンバー（公開）	吉田 政弘、寺西 眞一、Joe MinGi、小柴 健一、飯野 雅人、鎌村 誠司、黒澤 史津乃、神山 楓太、京増 心花、武藤 幸一		

【注意書き】※ 必ず応募前にお読みください。

＜応募内容の公開＞

1. アイデア名、チーム名、チーム属性、チームメンバー数、代表者と公開に同意したメンバー氏名、「アイデアの説明」は公開されます。
2. 公開条件について：
「アイデアの説明」でご記入いただく内容は、クリエイティブ・コモンズの CC BY（表示）4.0 国際ライセンスで、公開します。ただし、申請者からの要請がある場合には、CC BY-NC（表示—非営利）4.0 国際ライセンスで公開しますので、申請の際にその旨をお知らせください。いずれの場合もクレジットの付与対象は応募したチームの名称とします。
（具体的なライセンスの条件につきましては、<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.ja>、および、<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.ja> をご参照ください。また、クリエイティブ・コモンズの解説もあります。<https://creativecommons.jp/licenses/>）
3. 上記の公開は、内容を確認した上で行います。（例えば公序良俗に違反するもの、剽窃があるものなどは公開いたしません）
4. この応募内容のうち、「自治体との連携」は、**非公開**です。ただし、内容に優れ今後の参考になりうると判断したものは、公開審査後アドバイスの段階で相談の上公開することがあります。

＜知的所有権等の取扱い＞

5. 「アイデアの説明」中に、応募したチームで作成・撮影したものではない文章、写真、図画等を使用する場合、その知的所有権を侵害していないことを確認してください。具体的には、法令に従った引用をするか、知的所有権者の許諾を取得し、その旨を注として記載してください。「自治体との連携」中も同様でお願いします。
6. 「アイデアの説明」中に、人が写りこんでいる写真を使用している場合、使用している写真に写りこんでいる人の肖像権またはプライバシーを侵害していないことを確認してください。

＜チームメンバー名簿＞

チームメンバーに関する情報を最終ページに記載して提出してください。（2. の扱いによる代表者氏名を除き、他のメンバーに関する情報は本人の同意があるものを除き COG 事務局からは非公開です。詳細は最終ページをご覧ください。）

アイデアの説明が肖像権・著作権等を侵害していないことの確認 **確認後 OK なら右に○印を記入➡○**

2. アイデアの説明（公開）

(1) アイデアの内容（公開）

(1) アイデアの内容、(2) アイデアの理由、(3) 実現までの流れ、の三項目に分けて記入してください。

必要に応じて説明の途中に図表を入れていただいて結構です。

(1) アイデアの内容（公開）

アイデアは、対象とする課題解決のために、何をやる社会的な活動（サービス）なのか、をわかりやすく示してください。これが将来実現した場合、魅力的で新規性があり、実践したくなり、活用してみたいとなる、そしてその結果として、課題が解決される、そんなわくわく感のあるアイデアを期待します。2ページ以内でご記入ください。

<応募チームとして解決したい課題のポイントはこれです！をごく短く以下に書いてください>

<解決したい課題のポイント>21世紀に入り、横浜市においては世帯の単身化が急速に進み、あらゆる世代で「おひとりさま」が急増しています。そんな中で家族に頼ることができない高齢者や障害者が、社会的に孤立し、日々の生活情報やいざという時の医療・介護サービス等の情報を十分に入手できないことによって、憲法で保障された健康で文化的な最低限度の生活が阻害されたり、場合によっては命を縮めざるを得ない状況が生まれています。このような状況を改善していくためには、20世紀後半に形成された家族の存在を前提としたケア（福祉や医療等）の仕組みを21世紀の個・弧の時代に相応しいものへと転換していく必要があります。

<以上の課題解決のために「何を」するアイデアか、それを「誰が」「いつ」「どこで」「どのように」するかわかりやすく書いてください> <アイデアが具体的に実行される場面を想定してください。>

<よいアイデアを生むには関連データの分析確認とデザイン思考によるアイデアを使う人への共感が原点です>

<提案するアイデアの内容>

この度、横浜市に対して提案させていただくのは、家族に頼ることのできない身寄りのない高齢者等が、その尊厳を十分に守られながら、住み慣れた地域で老後とその先の死を不安なく迎えることのできる仕組みを、「アドボケーター」と「AIチャットボット」を活用して構築するアイデアです。

横浜市がリビングラボの活動の指針として提唱している「サーキュラーエコノミーplus」の4つの領域のうち、本アイデアは「ヘルスプロモーション～人生100年時代の健康戦略～」に該当し、誰ひとり取り残さない持続可能な新たな社会経済モデルの構築を目指す有効なツールとなると確信しています。

これまでの我が国では、本人が適切に判断や行動ができなくなったときは、本人に関する意思決定の主体が自動的に家族に移行するものと考えられてきましたが、家族の形の多様化により、本人に代わって思決定の主役となってくれる家族がいない人が急増しています。そういう人たちは、自分自身だけの力で、行政から適切に医療・介護等に係る公共サービスの情報を収集することが難しく、適切に本人の意思が尊重された状態で療養看護を受けられる環境から遠ざかってしまうリスクを抱えています。

そこで、横浜市の公民連携の取組であるリビングラボ（ひとりでも住み続けられる横浜リビングラボ）が、家族に代わって個人に寄り添い、個人の意思決定を支援する新しい専門職として「アドボケーター」を提唱しました。

令和5年10月からは、任意団体「個・弧の時代の人生ケア会議」が、横浜市青葉区のすすき野団地において、その「アドボケーター」の制度化に向けた実証実験を始めています。

「アドボケーター」は、家族に頼れない高齢者等がまだ元気なときから寄り添いつつ、その人の尊厳がどこにあるか、どんな希望を持っているか等を情報として蓄積していき、その人が病気や認知症になったとき、そして亡くなった後にも、その人の尊厳を守り、希望を実現するお手伝いをすることとなります。

こうした「アドボケーター」の仕事を効率化し、本人の意思決定支援を支えるためのツールとなり得るのが、横浜市ホームページの「AIチャットボット」の仕組みです。しかし現在の横浜市のAIチャットボットでは、チャットボットの回答そのものが縦割りになっているなど、総合的なケアの情報をすぐに提示してくれません。

もし横浜市のAIチャットボットが、多種多様で幅広く、また年々変更されてゆく行政の情報を瞬時に的確に得られるような改良がなされれば、新しい職業としてのアドボケーターが効率的に業務を行うことができ、その結果、社会的に孤

2. アイデアの説明（公開）

(1) アイデアの内容（公開）

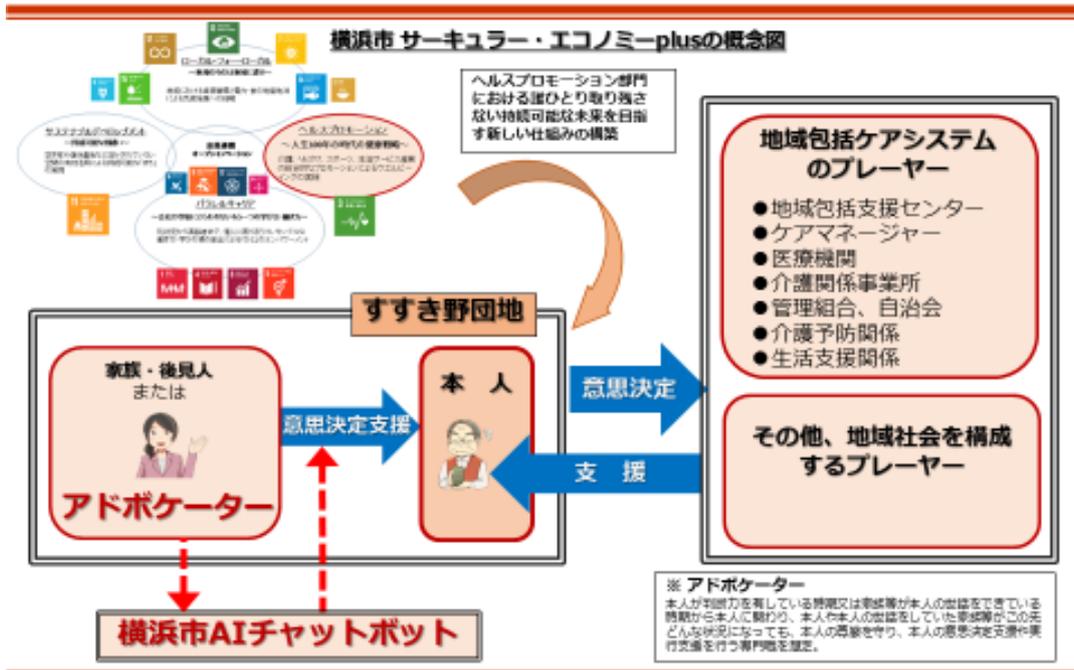
立し、公的サービスに関する情報が届きにくいとされてきた身寄りのない高齢者等に対して、アドボケーターを通じて必要な時に適切な情報が届けられるようになります。

このように、横浜市のAIチャットボットを、個々の住民の多様な人生に寄り添える回答を作り出せるように改良することで、「アドボケーター」が住民それぞれの意思決定支援をより効率的かつ適切に行うことができるようになり、必ずしも家族に頼ることができない人でも個人の尊厳が十分に守られるようになることが期待できます。

このことは、これまで申請主義と言われ、住民側が自らの確かな行政サービスに関する情報にアクセスできなければ、そもそもその行政サービスを申請することにすらとり着けなかった、特に高齢期に家族に頼れない住民はそのような状況に陥りやすかったところから、住民側は本人に寄り添う意思決定支援者である「アドボケーター」を通じて、また行政側は個々の住民に寄り添うことのできる「AIチャットボット」への改良を通じて、個・孤の時代の住民と行政が「歩み寄り～"A"yumiyor"I"」を実現することに繋がります。

その結果、「アドボケーター」が、地域の総合的な相談窓口である地域包括支援センターや、本人の介護看護の計画をマネジメントするケアマネージャー、実際に介護や看護を行う介護ヘルパーや訪問看護師などの専門職と連携し、その他にも医療・福祉・ヘルスケア、スポーツなど多様な地域の社会資源をつながげながら、「人生100年の時代」に相応しい地域全体のヘルスプロモーションとして、家族ありきを前提としない新しい時代の地域包括ケアシステムを、公民連携で展開していく仕組みについても、すすき野団地の実証実験に基づいて提案することが可能となります。

すすき野団地における「アドボケーター」と「AIチャットボット」による意思決定支援 ～誰ひとり取り残さない持続可能な未来をめざして～



(2) アイデアの理由（公開）

次にアイデアを提案する理由（なぜ）について、それをサポートするデータを根拠として示しつつ2ページ以内で説明してください。ここではアイデアの必要性、効果を確認します。データとは、統計類などの数値データやアンケート・インタビュー・経験の記述、関連の計画、既存の施策などの定性データも広く含みます。データは出所を明らかにしてください。

◎急速に進む「世帯の単身化」

近年、我が国における「家族」のありようが多様化し、従来求められてきた家族としての機能が弱体化していることが明確化しているにも関わらず、私たちは「家族の世話は家族がやるのが当たり前」という価値観を根強く持ち続けています。そうした価値観を正当化するかのように、我が国では社会制度の最小単位が「家族」として仕組まれているものがほとんどです。

まず、我が国において近代以降の「家族」の歴史を紐解いてみると、子供の数も多く三世同居が当たり前で、一世帯当たりの世帯人数が10人いても珍しくないような大家族が一般的でした。

第二次世界大戦後の経済的急回復と急成長を遂げた裏では、地方の農村から大都市への若年世代の大量の集団就職によってその労働力が下支えされ、彼らが大都市部で新しい家族を形成しながら、我が国の高度経済成長を牽引していきました。

そして大都市部で形成された新しい家族の形態は「核家族」と呼ばれ、地方住まいの祖父母とは離れて暮らす親世代と子世代の二世帯での暮らし、しかも子供の数は2人～3人程度、一世帯当たりの世帯人数は4人がモデル家族と呼ばれるようになりました。

しかしその後、2回のオイルショックを経て日本が高度経済成長期から低成長の時代に移行し、女性の社会進出が進展したこともあり、晩婚化さらには未婚化の傾向がどんどん進んでいきました。

2020年の国勢調査によれば、日本の総世帯に占める単独世帯の割合は38%となり、1980年の19.8%からほぼ倍増しました。「夫婦と子供」世帯（いわゆる核家族世帯）は25%となり、もはや標準とは呼べなくなっており、まさに、これから我が国が迎えようとしているのは「単独世帯中心社会」です。

さらに横浜市においては、単独世帯の割合が40.1%と4割を超えており、国内の他の地域と比較しても、単身化が急速に進んでいることが窺われます。

◎介護保険制度の導入とケアに対する意思決定支援の重要性

このように核家族化と高齢化が進展する過程で、介護という実働を家庭内だけで解決しようとする家庭内自助の限界が訪れた我が国では、2000年に介護保険制度が導入されました。現在では、約674万人の方が要介護（要支援）認定を受け、介護を必要とする高齢者を支える制度として、無くてはならないものとして定着しました。

しかし、介護保険制度ができたとしても、家族が家族の「ケア」から完全に解放されたわけではありません。介護の実働の一部は介護保険制度によってカバーされ、それは家族にとって大きな負担軽減にはなっているとはいえ、ケアを必要とする人の判断力や身体の機能が低下していく過程で、個人の尊厳を守るための意思決定の主役が、通常は家族が担うべきとされているのです。

とするとそこで、意思決定の主役の所在が不安定になりがちで、老老介護、ヤングケアラー、80-50問題、高齢者の孤立化（身寄りなし・おひとりさま）などの課題が浮き彫りとなってきます。

本人の尊厳を大切にするためには、人生の終盤とその先に必要となるいろいろな選択肢（受けたい医療や介護の希望、療養や住まいの場所の希望、葬儀や納骨の希望、お金の使い方の希望など）について、まだ判断が十分にできる元気なうちに、しっかりと考え備え、その希望や尊厳の実現を信頼できる人に託しておくことが必要です。

こうした備えをしておくことは、ケアを受ける本人の尊厳を守ることに繋がることはもちろん、ケアを担おうとする家族にとっても、重すぎる負担や重圧から解放されることとなります。

ここで大きな問題となるのが、単独世帯中心社会の到来が間近に迫っている日本において、判断力や身体の機能が

低下してきたときのケアの意思決定の主役を家族に頼れない・頼りたくない人は、誰にその重要な役割を頼めばよいかということですが。

高齢者だけの問題ではありません。働き盛りの人が交通事故・難病・病気（ガンなど）に罹患した際にも、ケアを受けることが必要となります。介護保険制度を利用することができますが、介護保険は介護という実働を提供してもらうことに過ぎないので、本人の大切な意思決定を誰が中心になって支援するのかということは大問題です。

そこで、介護保険の創設によって介護という実働の労働が一気に産業化したときのように、今度は、家族が無償で担ってきたそれ以外の意思決定支援を中心としたケアの役割を外部化し、家族がいる人もいない人も、どんな家族環境の人も、誰一人とり残すことなく安心して人生をまっとうできる世の中の仕組みづくりが急務であると考えます。

◎「アドボケーター」の導入と「AI チャットボット改善」の必要性

こうしたことから、私たちは令和 5 年 10 月より、横浜市青葉区の築 49 年のすすき野団地において、家族による支援を前提としなくても安心して団地にすみつけられることができる仕組みの実証プロジェクトを開始しました。

すすき野団地は、横浜市市営地下鉄「あざみ野駅」からバスで 15 分の距離にあり、川崎市麻生区に隣接して位置し、旧住宅公団が、昭和 49 年に分譲を開始した、820 戸を含む大規模な集合団地です。住民の「高齢化」と建物・設備の「高経年化」という、大きな「2 つの老い」が地域課題となっており、特に高齢化率は、すすき野団地が位置する青葉区全体で 21.9%であるのに対して、当団地を含むエリアでは 46.6%（2022 年 1 月現在）と、その深刻化が顕著です。

この「すすき野団地での実証実験」の中心となるのが、これまで家族が担ってきた意思決定支援の役割を担う「アドボケーター」という専門職です。

「アドボケーター」は、家族に頼らずに老後とその先を迎える人の人生に寄り添いながら意思決定の支援を行う専門家を想定しており、高い倫理観、カウンセリング能力と共に老齢期に関する幅広い知識を有していることが求められるとはいえ、行政が提供するサービスをすべてアップデートしながら把握していることは至難の業です。

そこで、「アドボケーター」がその業務を効率化し、時間を掛けずに住民本人が受けられる行政サービスを的確に把握することができれば、より住民本人の尊厳を守り、希望を実現する大きな助けとなります。

しかし、現在、横浜市のホームページにおいて提供されている AI チャットボットを利用しても、このような「アドボケーター」の業務の助けになるような効果は期待できません。

例えば、横浜市のホームページで「末期がんと診断され、自宅で終末期を過ごしたいと考えています。どのような支援があり、どのような手続きが必要か教えてください。」と入力すると、「お知りになりたいことはこちらにありますか？」という返事とともに用意された Q&A のコマンドが出てくるが、それに該当するものがないときは、その返答として「申し訳ございません。お調べしました回答が見つかりませんでした。恐れ入りますが、別の言葉で入力してください。」と表示され、知りたい情報を得ることができません。

また、先ほどの質問の目的を単語ベースで「在宅 終末期 医療」と入力すると、たくさんコマンドが出てくるが、ピンポイントで知りたい情報は出てこない、強いて言えば「在宅で医療や介護を受けたいのですが、どこで相談をのってもらえますか」というコマンドが一番適切に思えるが、終末期のという限定した内容に応えられているかは怪しいし、何より提示された横浜市のリンクにとどくと、「区役所福祉保健センター高齢・障害支援課高齢者支援担当や、地域ケアプラザ（地域包括支援センター）で相談に応じます」と表示され、結局、現場に足を運ばなければ知りたい行政サービスの情報にアクセスすることができないのです。

このように現在の横浜市の AI チャットボットでは、困難な状況に直面した住民それぞれの状況に適した幅広く複雑な行政サービスの情報を、一括して提示できるレベルには至っていません。

(3) アイデア実現までの流れ（公開）

アイデアを**実現する主体**、アイデアの**実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）**の大まかな規模とその現実的な調達方法、アイデアの**実現にいたる時間軸を含むプロセス**、実現の制度的制約がある場合にはその解決策等、**アイデア実現までの大まかな流れ**について、**2 ページ以内**でご記入ください。ここでは実現可能性を確認します。

＜アイデアに即した実現に向けての具体的な活動を上記のポイントに即して工夫して改定期まず＞

＜以下のように分けて書いていきます＞

1. **実現する主体**
2. **実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）**の大まかな規模とその現実的な調達方法
3. **実現にいたる時間軸を含むプロセス**

1. 実現する主体

このアイデアの実現は「個・孤の時代の人生ケア会議」が担います。「個・孤の時代の人生ケア会議」は、すすき野団地住民と大学研究者、専門学校の教諭、学生、ケアをテーマにしたリビングラボ、医療・福祉など生活サービス産業の事業者や NPO などが幅広く連携して、立ち上げた共創のプラットフォームです。「家族に頼らない新しい包括的ケア」の仕組みを構築することをテーマに、まず横浜市青葉区すすき野団地をフィールドとして活動を進めています。なお活動を進めるにあたっては、横浜市政策局や健康福祉局と情報を共有し、緊密に連携しています。

参考：<https://www.townnews.co.jp/0101/2023/11/02/704319.html?yahoo>

2. 実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）

① 実現に必要な資源の「ヒト」に該当する対象：

「個・孤の時代の人生ケア会議」が中心となり、すでにアドボケーター役の人材 4 名、そして実証プロジェクトにご協力いただくすすき野団地住民 11 名を確保しています。また地域包括支援センターやまちの保健室、すすき野地域で事業展開をしている介護保険関係事業所等、すすきの団地管理組合、すすき野団地自治会とも緊密な連携関係を構築しています。今後、実証プロジェクトを展開していく中で、アドボケーターを担う人材及び実証実験に協力して下さる団地住民の数を増やして行く予定です。

また、横浜市のHPにあるAIチャットボットの返答や内容や提案されるコマンドの選択肢の中身を十分なものになるよう検討するエンジニアや医療福祉の専門家の協力を、情報系の大学・専門学校や横浜市内の医療福祉機関、リビングラボ等を通じて募っていきます。

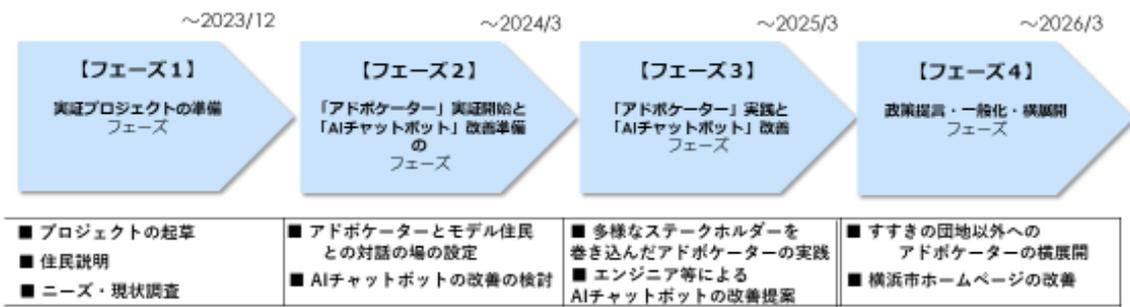
② 実現に必要な資源の「モノ」に該当する対象：

本アイデアの実現に必要な「モノ」については、実現に必要な上記の「ヒト」が集い、対話を重ねて探究を行う拠点として、すすき野団地内にスペースが主に挙げられます。現在は、すすきの団地管理組合所有の団地内集会所やコミュニティスペースを活用しています。

③ 実現に必要な資源の「カネ」に該当する対象：

本実証プロジェクトは、横浜市への企業版ふるさと納税を原資として、横浜市から事業委託されている「よこはま共創コンソーシアム」における民間主導の各種プロジェクトの一つであり、市から当該コンソーシアムを通じて予算の一部が拠出されています。今後は、実証プロジェクトの発展に応じて、それ以外の多様なファイナンスの方法を検討していく予定です。

3. 実現にいたる時間軸を含むプロセス



実現にいたる時間軸としては約 3 年程度を想定しています。

現在の準備期間をフェーズ 1 とし、具体的な実証プロジェクトの開始と情報収集をフェーズ 2 として約 1 年の時間軸で想定しています。

そこから実践及びトライ＆エラーの時期をフェーズ 3 として約 1 年で設定、3 年目には他地域への横展開及び横浜市ホームページでの実装を目指すフェーズ 4 として本プロジェクトの出口に設定しています。