

## 資料 3

# 鎌倉市くらし見守りネットワークの取組について

鎌倉市地域共生課

# 自治体概要

都道府県名	神奈川県
市町村名	鎌倉市
市長	松尾 崇（平成21年11月より現職。4期目）
人口	172,544人（令和4年9月1日時点）
世帯数	76,920世帯（令和4年9月1日時点）
高齢化率	30.28%（令和4年7月1日時点）

# 鎌倉市共生社会の実現を目指す条例

すべての人が、お互いを尊重し合い、  
支え合い、多様性を認め、  
自らが望む形で社会との関わりを持ち、  
生涯にわたって安心して自分らしく暮らすこと  
のできる社会の実現をめざす条例

## 大切にしたい理念

- (1) 自分らしく生きる
- (2) 支えあって生きる
- (3) 自らが望むかたちで  
社会参画しながら生きる



H31.4~

鎌倉市では、誰もが安心して、自分らしく暮らすことのできる共生社会への取組を進めています

第3回

# 地域共生社会推進 全国サミット in かまくら

いざ!

オンライン  
開催!



いざ、共生・共創

～安心して自分らしく暮らせるまちをともに作る～

すべての人が、住み慣れた地域で、自分らしく生活できる「地域共生社会」を考えるイベントです。みなさんは、地域のなかで「安心して自分らしく」暮らしていますか? 「デジタルテクノロジーは、暮らしのなかにどんな可能性を秘めているのか」「地域で災害に備えるには」など、まちの「これから」を考えます。



- 主催 神奈川県鎌倉市
- 主管 第3回地域共生社会推進全国サミットinかまくら実行委員会
- 後援 神奈川県、公益社団法人日本医師会、公益社団法人日本歯科医師会、公益社団法人日本薬剤師会、社会福祉法人全国社会福祉協議会、公益社団法人全国老人福祉施設協議会、公益社団法人日本社会福祉士会、一般社団法人日本介護支援専門員協会、公益社団法人日本介護福祉士会、認定NPO法人市民福祉団体全国協議会
- 協力 厚生労働省関東信越厚生局



無料で誰でも  
参加できます!  
(先着1500人)

開催日

2021年(令和3年)

生配信

18日(木)

11月

10:30~16:00

19日(金)

9:30~14:30

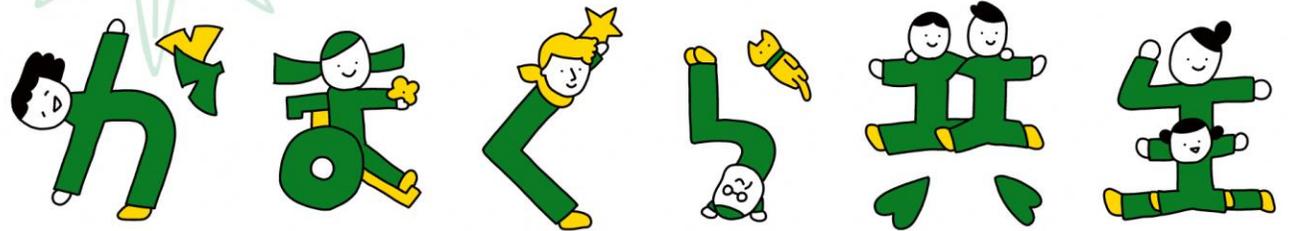
録画配信

12月 4~19日

録画配信のみをご視聴の方も参加登録をお願いします  
動画配信は一部視聴できない講演がある場合があります

# 共生社会を共創する

いざ、共生・共創 ～安心して自分らしく暮らせるまちをともに作る～



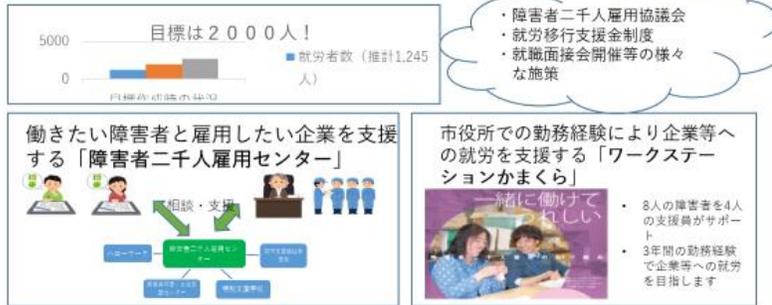
鎌倉市公式YouTube 録画配信

<https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/chikyo/summit-youtuberokugahaishim.html>



# 共生社会の実現に向けた取組

## 【鎌倉の共生社会の実現に向けた共創の取組】 障害者2000人雇用



## 【鎌倉の共生社会の実現に向けた共創の取組】 バリアフリー対応の海水浴場

- 誰もが楽しめるビーチに
- 約800mのボードウォークや特殊マットを海水浴場に設置
  - 監視所で水陸両用車いす(写真)の貸し出しを行う
  - 週末や祝日は水陸両用車いすに対応する介助員を2名配置



## 【鎌倉の共生社会の実現に向けた共創の取組】 農業就労体験セミナー

農業を通じた就労体験により、さまざまな人とのコミュニケーションの中で作物を育てる楽しさなどを学ぶ。

対象者は、

- 就労・自立に不安がある方
- 障害のある方

毎月1回、農園で講座を受講し作業を行うことで、社会参加のきっかけをつかむ。



## 【鎌倉の共生社会の実現に向けた共創の取組】 鎌倉リビングラボ



## 【鎌倉の共生社会の実現に向けた共創の取組】 鎌倉テレワーク・ライフスタイル研究会

- 都内等へ通勤するというライフスタイルの転換
- 鎌倉の優れた環境に住み・働き、地域に関わりながら豊かに生活する新たなライフスタイルの創造
- クリエイティブな「人材」集積によるイノベーションの誘発



## 【鎌倉市共生社会の実現に向けた取組】 パートナーシップ宣誓制度

- 令和元年12月から開始
- 互いを人生のパートナーとして、日常生活において、経済的、精神的に相互に支え合い、協力し合うことを約束した関係にあることを公に証明するもの。
- さまざまな事情によって、婚姻の届出をせず、あるいはできず、悩みや生きづらさを抱えている性的マイノリティの方や事実婚の方が対象

個人を尊重しながら分野を超えてつながる、共創する取組

など

# 共生社会の実現に向けた取組

## くらしと福祉の相談窓口

令和2年6月開設



- 1.どこに相談へ行けばいいのかわからない。
- 2.自分のことをうまく伝えられないかも。
- 3.福祉の相談と生活の相談はわけにくい。

→まるごと聞いて、

相談者に負担をかけずに「つなぐ」

窓口開設後  
福祉相談件数  
約3倍！

令和3年6月には地域包括支援センターを併設(移設)

# 共生社会の実現に向けた取組 ～福祉制度と地域づくり

## 重層的支援体制整備事業

・令和3年度、移行準備事業実施、令和4年4月実施

### ○分野を問わない相談支援（断らない相談）

地域単位で高齢者のよろず相談に対応する地域包括支援センター、生活困窮者自立相談支援事業所、基幹相談支援センター（障害者相談）、子どもと家庭の相談室（こども相談）など各種相談支援事業所で、分野を問わず本人、本人以外の家族の困りごとへの相談支援を行う

### ○多機関・多分野によるチームでの対応、地域づくり（すき間のない支援）

「まるごと」相談を受け止めた上で、より専門性の高い事業所に確実につなげ、最適な支援が見つけにくくても市民、支援者が孤立しない、地域による支援を含めたバックアップ体制を整備する

「つながる」

# 共生社会の実現に向けた取組

## くらし見守りネットワーク



- ・令和3年4月1日条例施行、7月1日から開始
- ・事業者、福祉団体、行政が連携し、消費者トラブルを予防する取組
- ・事業者から市民への3つの「お節介」で、トラブルの未然防止を図る

見守り  
声かけ  
相談を促す (状況に応じて消費相談から福祉相談へつなげる)

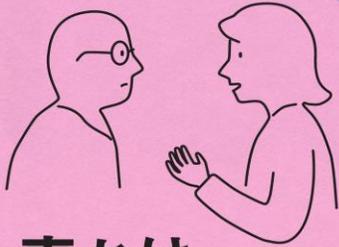
「つなげる」

(事業者: 運送会社、コンビニエンスストア、生命保険会社など)

# 消費者トラブルの予防に 協力しています

見守って、声をかけて、相談を促す。  
3つのお節介で消費者トラブルを未然に防ぐ  
鎌倉市くらし見守りネットワーク

## 見守る



## 声かけ



## 相談を促す



注文した覚えがない商品が届いた。急に振込みの依頼が来た。  
近年の高齢化や、販売・購入方法の多様化・複雑化ともなって増加傾向にある  
消費者トラブルを未然に防ぐための活動が鎌倉市で始まっています。

# 悪徳商法などの消費者トラブルを未然に防ぐ

お届けや支払いに関する不審な点や、困りごとなどがないか、  
様々な消費者トラブルを未然に防ぐための活動を行っています。  
協力事業者や各種団体などと連携し、見守って、声をかけて、相談を促すなど、  
お声がけさせていただくことがあるかもしれません。

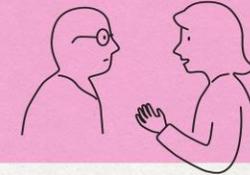
## 見守る



- 1 見慣れない段ボールやたくさんの新しい商品がある。
- 2 慌ててコンビニエンスストアのATMで操作している。
- 3 不審な郵便物やカタログ、請求書・領収書がある。
- 4 見慣れない人物、業者が出入りしている。
- 5 お金を使わなくなった。

## 声かけ

- 1 購入方法や購入理由を確認する。
- 2 慌てている理由を確認する。
- 3 契約等の請求理由を確認する。
- 4 勧誘を受けているか確認する。
- 5 生活状況を確認する。



## 相談を促す



**鎌倉市消費生活センター**  
**0467-24-0077**

「くらし見守りネットワーク」の協力事業者・協力団体はこのステッカーが目印です

### ■事業者

宅配事業者・コンビニエンスストア事業者・生命保険事業者など、生活に身近な  
事業者に登録していただいています。登録に関しては随時行っています。  
(詳しくは、市ホームページをご覧ください)

### ■関係行政機関

神奈川県鎌倉警察署・神奈川県大船警察署・神奈川県鎌倉三浦地域児童相談所・  
神奈川県鎌倉保健福祉事務所

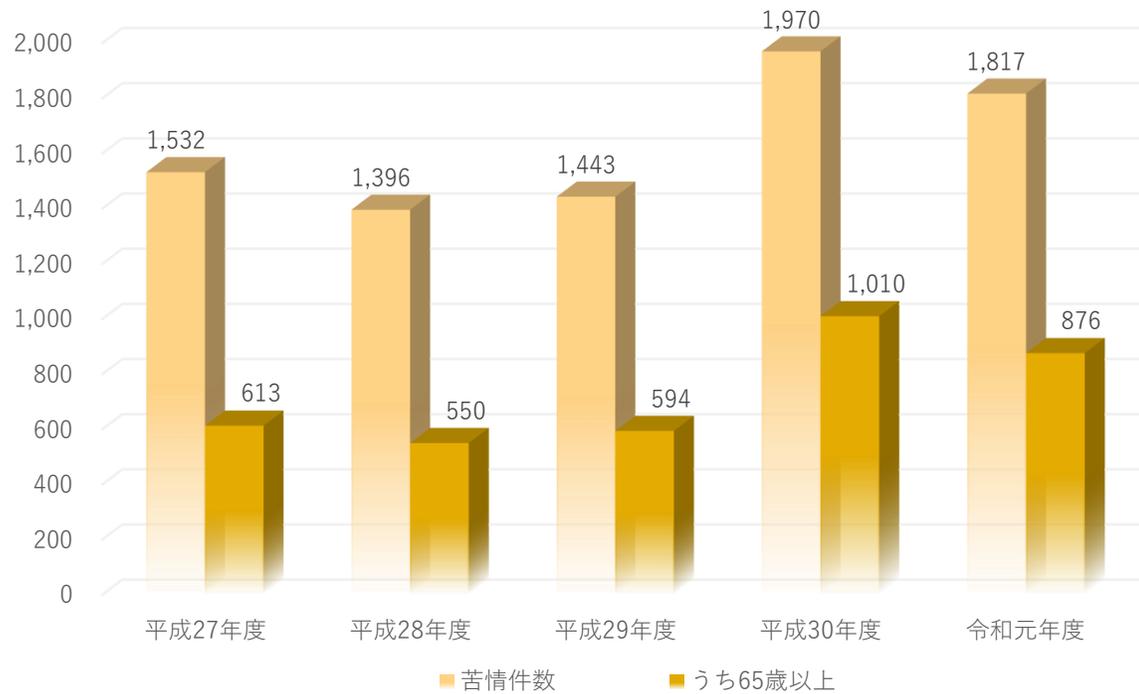
### ■福祉の関係団体

鎌倉市民生委員児童委員協議会・鎌倉市社会福祉協議会・市内の地域包括支援センター・  
鎌倉市基幹相談支援センター

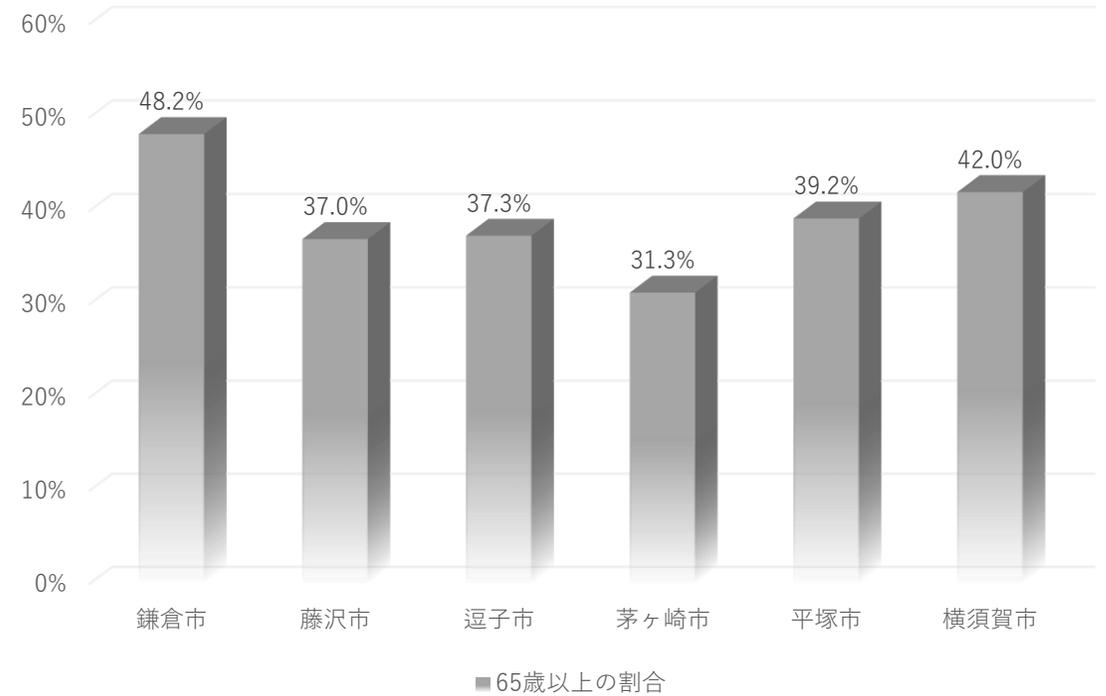


# 事業開始時点の状況

消費生活相談 苦情件数



近隣市との比較(令和元年度 消費生活相談 苦情)



高齢者における  
消費生活相談の増加

判断不十分者による  
消費者被害

消費者被害による  
生活困窮のリスク

相談者が抱える  
複合的課題への対応



行政・民間企業・市民団体等による地域全体での支援体制が必要



誰もが安心して暮らすことのできる仕組みの構築  
(鎌倉市くらし見守りネットワーク)

# 鎌倉市消費生活条例の改正

鎌倉市市民のくらしをまもる条例 令和2年12月改正

## 【主な改正点】

消費者安全確保地域協議会（第15条）の設置

くらし見守りネットワーク（第17条）の構築

庁内包括的支援検討会（第18条）の設置

# 鎌倉市消費生活条例改正までの流れ

(年度)

2018 (H30)

2019 (R元)

2020 (R2)

2021 (R3)

目的確認  
内容検討

課題整理

消費者安全確保地域  
協議会を設置の方針へ

条例改正の検討開始

条例(素案)作成

鎌倉市市民のくらしをまもる条例改正

改正条例  
4.1施行

生活保護業務、援護業  
務担当部署との協議

12月議会  
報告

2月議会  
報告

消費生活  
委員会

消費生活  
委員会

9月議会  
報告

12月議会  
上程

消費生活  
委員会

消費生活  
委員会

協力事業者・  
関連団体への説明

庁内意見  
募集

庁内関係課への説明

パブリック  
コメント

更なる  
事業者への  
ネットワーク  
協力依頼

周知用  
ステッカー  
チラシ作成

# 鎌倉市暮らし見守りネットワーク・鎌倉市消費者安全確保地域協議会（図解）

## 鎌倉市暮らし見守りネットワーク

### 民間事業者等

- ・ライフライン事業者
- ・宅配事業者 など
- 例 電気・ガス・水道事業者
- 宅配便サービス事業者
- 食材配達事業者
- 生活協同組合
- コンビニエンスストア
- 消費者団体 自治・町内会
- NPO など

#### 活動内容

- ①見守り活動の実施
- ②市の相談窓口の紹介
- ③相談窓口の周知協力
- ④市に対する情報提供（個人情報含む。）

把握

把握・支援

相談

## 鎌倉市

### 事務局

地域共生課  
生活福祉課

【総合相談窓口】  
暮らしと福祉の相談窓口

【消費生活相談窓口】  
消費生活センター

### 鎌倉市庁内 包括的支援検討会

複合的な課題を抱える見守り対象者に対する包括的な支援に向けた検討会

庁内関係各課

情報提供

## 鎌倉市消費者安全確保地域協議会

### 関係行政機関

- ・警察
- ・保健福祉事務所
- ・児童相談所 など

### 福祉関係団体

- ・鎌倉市社会福祉協議会
- ・鎌倉市民生委員児童委員協議会
- ・地域包括支援センター
- ・基幹相談支援センター など

#### 活動内容

- ①見守り活動の実施
- ②市の相談窓口の紹介
- ③相談窓口の周知協力
- ④市に対する情報提供（個人情報含む。）
- ⑤相談解決に向けた支援

相談解決に向けた協力要請

情報提供

把握・支援

市民

消費者被害

見守り対象者

生活困窮

消費者被害の未然防止・拡大防止 生活困窮等の早期発見・適切な支援 → 市民の暮らしをまもる

# 協力民間事業者(9社)

佐川急便株式会社



株式会社ファミリーマート  
(鎌倉市内5店舗)



株式会社セブン-イレブン・ジャパン  
(鎌倉市内全20店舗)



明治安田生命保険相互会社  
大船支社



株式会社ローソン神奈川東支店  
(鎌倉市内15店舗)



富国生命保険相互会社  
横浜支社



明治牛乳湘南宅配センター



日本生命保険相互会社  
湘南支社



朝日生命保険相互会社  
湘南支社