

2019年度 東住吉区地域福祉サポート事業 評価会議資料

(2019年4月～9月)

1. 事業目標

法人名	社会福祉法人大阪市東住吉区社会福祉協議会
事業目標	<p>【今年度目標】</p> <p>○住民同士の助け合い『とんずみサポート』を効率よく進めていけるよう、 『地域福祉サポーター』と連携しながら運用していき、登録者、依頼件数を増やしていく。 協力会員 149名(2019年4月初)⇒170名(2020年3月末)目標 *1 依頼会員 310名(2019年3月末)⇒340名(2020年3月末)目標 依頼件数 308件(2019年3月末)⇒380件(2020年3月末)目標 活動件数 250件(2019年3月末)⇒300件(2020年3月末)目標 *1 2019.3月末の協力会員数は192名だが、登録抹消者を引き149名としている</p> <p>○福祉に関する総合的な相談窓口である『地域相談窓口』を地域住民に広く周知する。 相談には細やかに応じ、適切な相談支援につなぐ。 相談件数 1,885件(2019年3月末)⇒2,500件(2020年3月末)目標</p> <p>○地域福祉課題の情報収集と課題解決に向けた取り組みへの支援を行う。</p>

2. 実施体制

「東住吉区地域福祉サポートセンター」

	職 種	勤務形態 (常勤専従など)	氏 名
従事者の 勤務体制	業務責任者	常勤兼務	茂利 聡子(4～7月) 溝淵 肇(8月～3月)
	業務担当者	常勤兼務	吉田 美幸
	コーディネーター	常勤専従	三和田 佳子

「地域相談窓口」

	地 域	相談窓口 設置場所	勤務時間	氏 名	備 考
従事者の 勤務体制	育 和	育和社会福祉 会館	9:30～12:30	上阪 美穂	
	桑 津	桑津会館	10:00～12:00 13:00～14:00	筏谷 勝義	
	北田辺	北田辺会館	10:00～12:00 13:00～14:00	芝 真澄	
	今 川	今川地域振興 センター	9:30～12:30	藪本美由起	

	田 辺	田辺福祉会館	10:00～12:00 13:00～14:00	小畑 正美	
	南田辺	南田辺会館	10:00～12:00 13:00～14:00	和田 幸	
	東田辺	東田辺会館	9:30～12:30	松下由佳子	
	南百済	南百済会館	10:00～13:00	大東美津子	
	湯 里	湯里社会福祉会館	9:30～12:30	藤井 雅代	
	鷹 合	鷹合西会館	9:30～12:30	本田 美保子	
	矢田北	矢田北会館	9:00～12:00	村嶋 礼子	
	矢田東	住道矢田福祉会館	10:00～13:00	青野 清美	
	矢田中	矢田中ひまわり会館	10:00～12:00 13:00～14:00	佐藤 典子	
	矢田西	南部文化コミュニティセンター	10:00～12:00 13:00～14:00	阪口 奈生	

3. 業務内容

<とんずみサポート(有償ボランティアシステム)の運用と促進>	
① 会員数	資料1～2
【実績】 協力会員 2020年3月末目標 170名 2019年9月末時点 157名 *達成率92% (1か月に1.7名登録すべきところ 1か月1.3名登録のペース) 昨年度は10月末で達成率92%だった。	
依頼会員 2020年3月末目標 340名 2019年9月末時点 360名 *達成率106% (1か月に2.5名登録すべきところ 1か月3.3名登録のペース) 昨年度は10月末で達成率95%だった。	
【検証】 ○昨年度より1か月早く、協力会員の達成率は同じ数字になっており、3月末には達成できる見込みである。 ○依頼会員はすでに年度末の目標を達成している。 ○資料1のグラフのとおり、協力会員、依頼会員ともに目標数を達成している。 ○平成30年3月に依頼会員に対して登録更新の案内を送ったところ、36名が退会、平成31年3月に協力会員に対して登録更新を行い、42名が退会したため、会員数が一旦減少している。 ○資料2の新規登録会員数の平成30年度3月は登録説明会をしたため、8名と少し多めの登録があった。依頼会員に関して、草むしり希望で夏前の登録が多い傾向にある。 ○資料3の登録経路をみると、ケアマネからが最も多くなっている。平成30年度、31年度にケアマネ連絡会等で説明をした効果だと考えられる。包括・ランチでも同様に会議等で説明した。また知人からの紹介はすでに登録された方からの紹介となっている。	

② 広報活動の実施

資料3～4

【実績】

- 「東住吉区社協だより」記事掲載による周知
「東住吉区社協だより」秋号(10/16 発行)に記事を掲載し、東住吉区内に新聞折り込みで配布、関係機関や地域会館等への設置をした。(発行部数 39,000 部)
- 区社協ホームページによる広報活動
東住吉区社協ホームページ内に記事を掲載し、継続的な周知を行っている。
ホームページのリニューアルを行い、とんずみサポートを分かりやすくバナーで出した。
- 区役所への広報周知依頼
区役所ホームページへの掲載や区内にある大阪市掲示板にポスターを掲示し、継続的な周知を行っている。
- ポスター掲示、ちらし設置による広報活動
ちらしを地下鉄の駅(田辺・駒川中野)に掲示、区内郵便局(24 局)にちらし配架、ポスターを掲示して周知を行っている
- 啓発ティッシュによる広報活動
区社協のイベントや区民フェスティバル等では、ちらしよりも手にしていただけるティッシュを配布するとともに、とんずみサポートの認知度をアンケートではかった。

【検証】

- とんずみサポートの認知度はまだまだ低く、「地域福祉映画会」での調査では 24%、区民フェスティバルの調査では 9%、区社協イベント(さわやか祭り)は 26.7%の認知度だった。 資料4
- 資料9をみると、60 代以上の年齢層では認知度が高めだが、区民フェスのように 30～40 代には認知度が低いことが分かった。
- ホームページをリニューアルしたが、資料2に出ているように、ホームページから登録につながった人はいない。ホームページそのものをみてもらうための努力が必要。

③ 利用率の向上

資料5

【実績】 資料10～11

- 依頼件数 2020 年 3 月末目標 380 件 2019 年 9 月末時点 373 件
* 達成率 98% (1 か月に 32 件依頼あるべきところ 1 か月 62 件)
昨年度は 10 月末で達成率 47%だった。
- 活動件数 2020 年 3 月末目標 300 件 2019 年 9 月末時点 297 件
* 達成率 99% (1 か月に 25 件活動すべきところ 1 か月 49.5 件)
昨年度は 10 月末で達成率 47%だった。

【検証】

- 依頼件数、活動件数ともに飛躍的に増加している。アンケートで検証し、さらに利用を伸ばしていく。
- 依頼件数については、リピーターが増えたことに加え、丁寧・柔軟な対応の結果と考えている。
- 依頼内容をみると、掃除、代行(買い物等)、掃除、庭関係、外出付添が多い。これらは、再依頼(リピート)も多いが、介護保険認定までの間というケースも多い。
- 協力件数は、登録更新をきっかけに活動につながることもあった。登録更新は、会員が減るデメリットもあるが、活動の動機付けというメリットもあった。
- おもにケアマネからの相談で「対応困難」の内容も増えてきた。相談に対しては、他部門の担当とも連携をはかり、相談者に寄り添い、困りごとの解決をめざす。

④ 協力会員の確保とスキルアップ

資料 6

- 協力会員の確保を目的に説明会を開催する。(令和2年2～3月ころ予定)
- 協力会員に登録された際のモチベーションを落とすことのないよう、登録後できるだけ早く活動をコーディネートするよう心掛ける。
- ホームページをみやすく、検索しやすい画面にリニューアルした。今後、活動のようすや活動者の感想、依頼者の感想も掲載し、活動をイメージしやすくしていく。
- 依頼会員にアンケートを実施している。協力会員のモチベーションがあがるよう、依頼会員からの感謝の言葉を伝えるとともに、アンケートで得た感想等をフィードバックする。

⑤ PDCAによる取り組みのステップアップ

資料 6

「とんずみサポート」をよりよく改善していくため、依頼会員にアンケートを実施している。アンケート結果を検証し、会員・利用・活動の増加を目指す。

<『地域相談窓口』の設置>

資料 7～9

① 相談者への対応

【実績】

相談対応件数 2020年3月末目標 2,500件 2019年9月末時点 2,646件
*達成率 106% (1か月に208件相談あるべきところ 1か月441件)

- 各地域に1名ずつ地域福祉サポーターを配置し、地域住民の「ちょっとした『困りごと』」解決をめざして相談支援業務を行っている。

【検証】

- 平成30年度と比較すると飛躍的に増加している。年度初めのサポーター連絡会で、記録の書き方について話し合ったこと、またサポーターの意見を取り入れながら、日報・月報の様式を変更したことが大きな要因だと思われる。活動が4年目になり、慣れてきたがために、相談を相談と捉えていないこともあった。サポーター一全員で話し合ったことの意義は大きかった。

② 専門機関、関係機関との連絡調整

【実績】

関係機関との連携 2020年3月末目標 4,500件 2019年9月末時点 5,166件
*達成率 115% (1か月375件連携すべきところ 1か月861件)

- 支援が必要な住民を、地域包括支援センターや行政機関、地域で見守り活動に取り組んでいる各種団体等につないでいる。

【検証】

- 相談件数同様、平成30年度と比較すると飛躍的に増加している。やはり相談者への対応と同様に年度初めのサポーター連絡会で、記録の書き方について話し合ったこと、またサポーターの意見を取り入れながら、日報・月報の様式を変更したことが大きな要因だと思われる。
- 包括支援センターの会議にサポーターが参加することも増えてきた。サポーターの認知度が上がってきたとともに、その存在や役割への期待も高まってきている。

③ 『地域福祉サポーター』の育成

【実績】

毎月1回「地域福祉サポーター連絡会」を開催 ⇒ 2019年9月末時点 6回開催

- 4月:「活動記録(日報)、月報について」
- 5月:映画「八重子のハミング」上映
- 6月:大阪市環境局「ごみ収集について」
- 7月:区役所防災担当 防災ゲーム「クロスロード」
- 8月:「精神障がいの方への寄り添い方」
- 9月:「東住吉区リハビリテーション連絡会について」

上記内容の研修とともに、情報提供、情報交換(グループワーク)を実施した。

【検証】

- 今年度のサポーター連絡会での研修は、サポーターの意見を取り入れてプログラムを組んだため、「役に立った」「知りたい情報だった」等の意見が出ている。
- 今後もサポーターが相談を受ける際に困ることのないよう、研修を重ねるとともに、個別にサポーターからの相談に応じる等、サポートを続ける。

④ 広報活動

地域福祉サポーターの認知度を上げ、支援が必要な方等に対して、より身近な相談窓口として相談者目線による情報発信をおこなう。
※広報紙やホームページを活用して、地域相談窓口での相談事例(対応)をできる範囲で紹介し、相談しやすい窓口であることを周知する。

【総括】

平成30年度は、「とんずみサポート」、「地域相談窓口」ともに件数は伸び悩んだ。平成31年度は、年度初めに前年度の検証結果を踏まえ、話し合いをした。その結果、「とんずみサポート」「地域相談窓口」ともに件数は大きく増えた。

「とんずみサポート」では今まで、チケット制度の理解が難しい認知症の方等からの依頼は、支払い時のトラブルを避けるため、お断りすることが多かったが、今年度はケアマネや支援者が同席すれば活動調整するなど、柔軟な対応を心掛けた。

「地域の相談窓口」も、相談件数として挙げる見解の統一を図り、また毎月提出する月報は、日報の数字が自動的に集計されるよう変更した。

これらの積み重ねが、今年度の件数の増加につながったと考える。

件数が増えたことに伴い、本事業の趣旨とは違う相談も増えてきている。住民同士の助け合い活動である本事業が、サービスの穴埋めをするためのサービスと捉えられてきている傾向にある。住民同士の助け合い活動の部分が薄れてしまうと、ボランティアな活動や地域活動は衰退しかねない。

本事業の趣旨をしっかりと周知していくことで、協力会員や地域福祉サポーターが無理なく継続して活動でき、助け合い・支え合いの輪が広がるようにしていきたい。