

事業実施状況

(1) 東住吉区地域福祉サポートセンターの運営

① 地域福祉サポーターの育成と支援

地域福祉サポーター（以下、「サポーター」という。）は日常生活における、地域の身近な相談窓口や福祉サービス等につなぐ役割として各地域に1名配置している。今年度もサポーターのスキルアップを図り且つ、円滑に業務を遂行できるよう、毎月「地域福祉サポーター連絡会」を開催し、各14地域の情報交換を始め業務に必要な研修を行った。

令和4年4月～12月末 8回

(別冊資料 資料1)

研修内容については、サポーター自身が普段からの活動で必要と感じている研修を取り入れたいため、「地域福祉サポーター連絡会」においてグループワークを行い、グループから出た意見を集約し研修を実施した。

あがった意見としては、防災、消防、見学等が殆どを占めていたため、夏場に高齢者の熱中症等による死亡事故も多くなっていることから、「普通救命講習Ⅰ」を受講し、いざとなった時の対応を習得してもらい、また普段地域外に出る機会が少ないことから、体験型の施設見学「津波・高潮ステーション」に出向き、地域での防災意識を高めてもらった。

特に介護に関してや介護保険制度等への相談対応として、地域包括支援センターの役割について再度学び、専門機関へのつなぎ役として意識向上に努めた。そのうえ地域住民の個人情報を取得する機会が多いことから、個人情報の取り扱いについても学ぶ機会を持った。

また、今後の新型コロナウイルス感染症拡大の観点からも、14地域が集まることができない場合や毎月の事業報告を円滑に行うべく各地域にノートパソコンを貸与し、パソコンの基本的な使い方から電子メールの送受信、Z o o m会議の開催方法等を学び、今後の「大阪市のICT戦略推進」の1つである市民サービスの充実のためにも技術の向上を図る環境を整えている。

そして活動中のサポーターからの相談には即時対応できるよう、電話や訪問を心掛けている。また、昨年度スマートフォンでグループLINEを導入したことからも、区役所等との連絡調整もスムーズに行えるようLINEでの対応をすることで、できるだけ素早く情報収集や発信ができるように対応した。

(別冊資料 資料2)

② 広報活動

支援が必要な方たちが、身近で誰もが相談できる「地域の相談窓口」を広く知っていただけるよう、下記の活動を行った。

- ア. ちらし「地域の相談窓口」を約8,000部作成し、各地域の会館や本会窓口はもとより、区役所での転入者に配布する転入パックにも同封した。また、長居公園で開催された「区民フェスティバル」等のイベントにおいても広く配布を行った。

(別冊資料 資料3)

- イ. 外出機会が少ない地域住民にも情報が届くよう、本会「東住吉区社協だより」に地域の相談窓口を掲載し、各高齢者施設や児童施設、障がい者施設を始め、病院、郵便局、新聞折り込みを利用して配布を行った。

(別冊資料 資料4)

- ウ. 新聞を取らないために情報が届いていないということがないよう、区民が一番情報を目にする区役所発行の「なでしこ」にも掲載依頼し、情報を発信した。

(別冊資料 資料5)

- エ. 見守り活動等で地域住民を訪問した際に、「地域福祉サポーター」の存在を知ってもらうためにも名刺を作成し、また、不在であった際にも伝言が残せるよう、名刺の裏にもメモ欄を載せる工夫のうえ配布した。

(別冊資料 資料6)

(2) 地域相談窓口の運営

① 地域住民からの日常生活における“困りごと”相談に対応

サポーターの業務は、相談された内容をサービス機関等へつなぐことが多く、地域の“ちょっとした困りごと”の対応も少なくない。そのためサポーターが各地域の会館にすることからも、“顔の見えるつながり”が地域住民の孤独感を和らげる存在になっており、また、“遠くの親戚より近くの他人”の関係で、サポーターを頼りに来館されるケースもある。

相談内容は、近隣のトラブルやごみ問題、ご夫婦の問題から悪質業者の困りごと、また、連れ合いや知り合いが亡くなった時にどうしたら良いかなど、相談内容も多岐にわたる。そのため活動時間のみならず対応することもあるが、時間に囚われず丁寧な対応を心掛けた。

② 専門機関、関係機関等との連絡調整

サポーターに相談される方は、やはり高齢者が多く、相談内容も介護保険の制度に関することや、通院のため車椅子を貸してほしい、また地域住民からは、独居高齢者宅がごみ屋敷になっている等の相談により、各圏域の地域包括支援センターや安否確認等のため見守り相談室に連絡をするなど連携を図っている。

また、「最近姿を見ない」、「新聞がたまっている」などの情報により、地域の民生委員や町会長とも連絡調整し、場合によっては警察や消防とも連携することもある。

そういった中で複合的な問題を抱えた方のケースにおいては、地域包括支援センター主催の「地域ケア会議」へ出席するなど、関係機関等と情報共有も行った。

令和4年4月～12月末 26,071件

内 訳

① 地域住民からの「日常生活における“困りごと”相談」に対応

・個別相談に対しての情報提供及び地域住民への情報発信 13,567件

② 専門機関・関係機関との情報共有・連絡調整

・援助が必要な住民を適切に専門機関、関係機関へつなぐための連絡調整

12,399件

・複合的な課題を抱えた人を相談支援機関につなぐための連絡調整

105件

(別冊資料 資料7) A・B・C

(3) 見守り相談室との連携により、地域住民による要援護者に対する見守りや助け合い活動を支援	
① 地域住民による要援護者に対する見守りや助け合い活動と見守り相談室の活動をマッチング	
東住吉区では、以前からの友愛訪問活動を行っている地域も多く、サポーターもその活動状況を共有している。 しかし、友愛訪問活動の対象者は75歳以上の高齢者となっていることが多いため、要援護者名簿の対象者が該当しない場合が出てくる。 このような場合、見守り相談室に地域住民からの問い合わせがあると、サポーターに連絡し、要援護者名簿の対象者の同行訪問にも関わり、見守りや助け合い活動を支援した。	
② 地域住民が要援護者等の異変を察知した場合の対応	
サポーターが地域住民から要援護者等の異変の報告を受けた際には、ただちに見守り相談室につなぎ担当者と同行訪問するなど、見守り相談室とも連携を行った。	
③ 地域における「ゆるやかな見守り活動」への支援	
地域では、町会に加入していない地域住民においては、民生委員が「ゆるやかな見守り活動」を行っているが、町会加入の住民はもとより、未加入の対象者情報も民生委員との連携から見守り相談室につなぐなど、「ゆるやかな見守り活動」から見えてくるあらゆる地域住民の問題も、取りこぼすことなく見守り相談等へつなぎ支援した。	
・見守り相談室との連絡調整・情報共有	362件
・地域福祉サポーターが名簿の整理等に費やした時間	(13,760分) 229時間
	(別冊資料 資料7) D・E

(4) 生活支援コーディネーターとの連携により、「地域包括ケアシステム」の構築及び高齢者等が地域福祉活動に参加するきっかけとなる居場所・つながりづくりを支援
① 地域福祉活動に関心はあるものの、情報不足から参加に至っていない人に対して、ふれあい喫茶や親子サロンのように、誰もが気軽に参加できる活動の場や、イベント等への協力のように期間やテーマが限られた活動など、取り組みやすい活動事例の情報を発信する。
各地域では、コロナ禍においても「食事サービス」や「ふれあい喫茶」などを開催している。しかし、そういった活動も知ってはいるものの参加しにくい、億劫であるといった方たちに対し、一人でも多くの地域住民が孤立してしまわないよう、また、住みなれた地域でいきいきと暮らし続けていけるよう、地域で参加しやすい事業やイベントを開催する取り組みを行っている。 サポーターにおいては、コロナ禍で高齢者が閉じこもってしまわないよう生活支援コーディネーターと連携し、地域住民にラジオ体操の参加を促したり、また参加時には声掛けを行い、次回開催の情報発信や参加しやすい事業やイベントを聞き取るなど、きめ細かな対応を行った。
② 地域課題やニーズを住民同士で共有し解決策を話し合う場をつくることにより、支え合い活動を推進し、みんなで支え、助け合う地域づくりをめざす。
本会、生活支援体制整備事業及び地域活動支援事業との共催で、「居場所・地域の生活支援情報共有会議」を各地域単位で開催した。 会議にはサポーターを始め地域の役員、地域包括支援センター、見守り相談室等も参加し、地域課題の掘り起しや地域ができる取り組みについて話し合った。 サポーターは地域住民や関係機関とのつながりがあり、また地域の資源も熟知していることから、地域での話し合いの場に参加し、地域みんなで支え助け合う地域づくりに寄与した。
③ 居場所づくりなどの地域福祉活動やボランティア活動を支援するとともに、地域福祉活動を担う人材の発掘と育成に寄与する。
サポーターは、「食事サービス」や「ふれあい喫茶」、「ラジオ体操」などの居場所づくりの支援をし、ボランティアが活動しやすいよう、また将来の地域の担い手の育成のためにも地域の学生を受け入れるなど、さまざまな取り組みにも寄与した。
・ <u>生活支援コーディネーターと連携し、地域資源を把握し情報提供を行うなど、資料作成・ネットワーク化等を支援</u> 553件 ・ <u>1層・2層協議体等、区全体及び包括圏域ごとの会議へ参加した。</u> 36回 (別冊資料 資料7) F・G ・ <u>連携により作成した「シニアのための集いの場リスト」</u> (別冊資料 資料8)

(5) アンケート調査等の実施

本事業やサポーターについてアンケート調査を行った。

アンケートはホームページからと、「区民フェスティバル」にて271名から回答を得た。

「区民フェスティバル」においては長居公園にて広く調査を行った結果、10歳代から80歳代までさまざまな年齢の方からの回答を得ることができた。

サポーターの知名度としては271名中、「知っている」と回答された方は128名で、その中の東住吉区外・大阪市外の34名を除く94名が東住吉区で知っている」と回答された。その内の50名が自分の地域のサポーターや活動内容等まで把握できているということがわかった。

また、「今まで相談されたことはありますか」との問いには、271名中19名が「相談したことがある」と回答されている。年齢で分けてみると、70歳代が8名、80歳以上と50歳代がそれぞれ3名、60歳代と30歳代が2名、40歳代が1名となっており、高齢者からの相談が多いとわかった。

80歳以上からの相談内容は、①子育て・保育に関すること、②障がいに関すること、④生活困窮に関すること、⑤地域福祉に関すること、と意外にも③高齢者・介護保険に関することはあがってこなかった。

一方、区役所が毎年、無作為抽出で行っている「区民アンケート報告書」からの「地域相談窓口を知っていますか」との問いでは、556名中168名(30.2%)の方が知っている」と回答されている。

両方のアンケートから言えることは、今後も継続して、広く区民にサポーターの周知を行っていく必要があると言える。

しかし、サポーターとヒアリングを実施した中で、特に高齢者は、「サポーター」というカタカナ名称よりも「会館の人」との認識が強い傾向にあるともわかり、名称からの認知度は低いことから、今後は活動内容やサポーター名を記載したチラシを作成し、「会館の人が相談にも乗ってくれる」という安心感も周知すべく、サポート事業をできるだけ多くの方に利用してもらえよう事業の普及に努めたい。

アンケート調査については年2回の実施となっているが、2回目については現在実施中である。

(別冊資料 資料9)

(6) 区・区社協との連携	
各地域への事業説明や「サポーター連絡会（研修会を含む）」等の事業推進にあたっては、区役所及び区社協が協働し、実施した。	
① 区との連携	
令和4年度「地域相談窓口業務」について、下記のとおりサポーターとの意見交換を実施。	
区役所担当者と区社協担当者が各地域の会館に訪問し、地域の実情について聞き取りを行った。	

《地域名》 サポーター名	出席者 ※サポーター以外	日 時 (令和4年)	主な確認事項
《育 和》 上 阪 美 穂	A会長	7月28日(木) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について
《桑 津》 筏 谷 勝 義		7月15日(金) 午後1時30分～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について
《北田辺》 芝 真 澄	B会長	7月15日(金) 午後3時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について
《今 川》 藪本 美由起	C会長	7月14日(木) 午後1時30分～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について
《田 辺》 小 畑 正 美	D会長	7月19日(火) 午後1時30分～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について
《南田辺》 和 田 幸	E部長	7月11日(月) 午後3時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について
《東田辺》 松下 美佳子		7月27日(水) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について

《南百済》 大東 美津子	F 会長	7 月 2 5 日 (月) 午前 1 0 時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について
《湯 里》 小野 知恵子	G 氏	7 月 2 1 日 (水) 午前 1 0 時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について
《鷹 合》 本田 美保子	H 会長	7 月 2 2 日 (金) 午後 1 時 30 分～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について
《矢田北》 村 嶋 礼 子	I 会長 J 氏	令和 5 年 1 月 1 8 日 (水) 午前 1 0 時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について
《矢田東》 青 野 清 美	K 会長	7 月 1 5 日 (金) 午前 1 0 時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について
《矢田中》 佐 藤 典 子	L 会長	7 月 2 2 日 (金) 午前 1 0 時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について
《矢田西》 阪 口 奈 生		7 月 2 0 日 (水) 午後 1 時 30 分～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆コロナ禍における行事等の再開状況 ☆要援護者名簿と友愛訪問活動について

② 区社協（地域福祉活動支援事業）との連携

《活動１》専門学校生の地域活動への参加【北田辺地域】

- ・ ５月に地域の居場所として立ちあげた「みんなのラジオ体操」
毎週水・金曜日の午前１０時３０分～（３０分間）に毎回５名の学生が参加。
「若い子達から挨拶をされると元気になる」と、学生が来るのを楽しみに参加する高齢者もおられ、サポーターが学生と参加者をつなぐことで場が和み、高齢者の閉じこもり防止となった。
- ・ 毎月定例開催の高齢者見守りネットワーク「つながり」
１２月・花と緑の即売会に学生７名が参加し、サポーターが参加者と学生をつなぐ橋渡し役として地域の活動を広める一助となった。

同地域にある中央ＩＴビジネス専門学校より、生徒にボランティア活動を経験させたいという相談がきっかけで福祉教育やボランティア活動等、区社協と連携して取り組んできたが、地域と学校とのコミュニティを強化することが地域活動の活性化につながると考え、サポーターと連携し働きかけを行った。

（別冊資料 資料１０）

《活動２》高齢者のための「スマホ体験教室」【鷹合地域】

- ・ 令和５年２月２８日（火）開催予定

サポーターとして、地域活動参加者の固定化、担い手不足を課題に感じる中、地域活動に参加してもらうにはどうすれば良いかを区社協と共に検討。

東住吉区社会福祉協議会、鷹合地域活動協議会、大阪市シルバー人材センターと共催で高齢者のための「スマホ体験教室」を企画。２月２８日の開催に向け、関係機関や地域との連絡調整を行った。

（別冊資料 資料１１）

＜総評＞

サポーターは、地域の“困りごと”を関係機関につなぐことが仕事ではあるが、昼夜問わず相談ごとに対応している。

地域によっては夜中に相談があることも少なからずある。拘束時間は1日中と言っても過言ではない。やはり地域住民からは頼られる存在になっているのも確かである。

「食事サービス」や「ラジオ体操」などが再開され、地域の行事に出向き、毎月、参加者からの声を聞くことも度々あった。

また、一見、サポーターの業務は楽そうに見られるが、個別ケースがあがってくると、関係機関につないだあと、複合的な課題等があればケース会議に出席を依頼されることもあった。

地域包括支援センターとの会議、生活支援コーディネーター等との情報共有会議や見守り相談室との訪問、町会での共有会議など多くの出番が生じ、その一役を担ったことは効果的であった。

今年度も変わらず高齢者からの相談も多く、区役所や地域包括支援センターへとつなぐケースはあったが、ごみ屋敷や火災による建物消失の対応など、地域課題等の対応も少なくはなかった。

そういったことから、勤務外での業務としても期待以上の成果が得られたと思われる。

また区社協としても、スムーズに活動を行えるよう、必要な情報交換の場や研修、区社協事業との連携を行い、今年度末にはノートパソコンを導入し、日々の日報・月報をスムーズに行える対応や、今後、大阪市が目指す「大阪市ICT戦略」推進に向け、市民サービスの向上等に寄与すべく準備ができたことは、期待以上の成果が得られたことだと思われる。

事業を実施していくなかで、日々の日報・月報からサポーターが相談を受ける要素として、「会館で開催している事業の参加者や会館利用者からの相談」の割合が多いことが分かった。そのため、地域会館の利用者数が多い地域が相談件数も多いという傾向がある。

アンケート調査では、サポーターの認知度が低く、地域活動の参加者や会館利用者以外の認知度が低いことが考えられる。

こうしたことから、今後の事業実施については、高齢者等が参加できる地域福祉活動の場を引き続き生活支援コーディネーターと連携することで支援し、気軽に相談できる環境を増やし、地域住民の“困りごと”をスムーズに関係機関等につなぐため、見守り相談室や関係機関との連携をより一層密にすることが必要であると考えます。

また、地域活動の参加者や会館利用者以外の区民へのサポーターの認知度向上のためには、区役所とも連携しながら、引き続き広く広報活動を行う必要があると考えます。