

＜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5年4月～12月末 9回

(別冊資料 資料1)

今年度、地域福祉サポーターが2名新しくなったこと、また従来の日報・月報の項目を細分化して入力しやすくしたことから、日報・月報の入力方法や内容についてサポーター連絡会において説明指導をおこなった。

また、毎月の地域福祉サポーター連絡会の情報交換の際に、特に気になった相談内容を共有してもらい、対応に困ったケースについては、他のサポーターはどのような対応をしているかなど意見を求め、新しくサポーターになられた方や対応に困られている方の参考となるよう、学んで頂く機会を増やした。

そして、普段の日報・月報の相談件数より、各地域の相談窓口では高齢者の相談が多数を占めていることから、研修会では高齢者に特化した「普通救命講習Ⅰ」と「特殊詐欺と防犯について」の講習を、それぞれ地域の消防署や警察署と連携し実施した。

「普通救命講習Ⅰ」では、「AEDの使い方と心肺蘇生」の実技を学び、いざという時の対応を習得してもらった。また、「特殊詐欺と防犯について」では、近年多発している高齢者をターゲットにした還付金詐欺に関わる特殊詐欺の実情と対策を学び、地域の高齢者が被害に遭わないよう、学んだことを地域に持ち帰り、周知、啓発にも繋げてもらった。

普段、地域福祉サポーターがいる会館には高齢者の来館が殆どであるが、高齢者のみならず、地域で生活する障がい者や子育て中の方々も気軽に立ち寄れるよう、コミュニケーションツールの一つとなる「手話」や、子ども達が大好きな「バルーンアートと折り紙」を習得し、地域の活動者と連携し幅広い来館者を増やすことを目的に同講座を実施した。

その他、地域福祉サポーターは、関係機関や専門機関に相談をつなぐ際にも個人情報を取り扱うため、「個人情報の取り扱いについて」の研修を開催し、学ぶ機会を持った。

のちに報告する、各地域での「スマホ教室」開催や、スマホの使い方の相談を受けた際に備え、実際にプログラム内容を体感し講座開催や相談対応に活用してもらえよう、地域福祉サポーター連絡会においても「スマホ講座」を開催した。

また、本会の生活支援グループの事業である地域福祉サポート事業、見守り相談事業、あんしんさぽと事業、生活困窮者自立支援事業との共催で、事例学習会『「ほ

『つとかれへん』をみんなで考えよう～気づこう・つなごう・話し合おう～」を開催した。

事例をとおして、地域福祉サポーターの業務内容や相談の対応、社会資源や専門機関との連携について学び、地域包括支援センターや障害者基幹支援センター、区役所、地域の民生委員等も参加し、グループワークでそれぞれの組織の立場からの視点で意見交換することで、サポーターの質の向上につなげた。

(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. チラシ「地域の相談窓口」を約7,700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」等のイベントや、本会を会場として行われた「さわやか祭り」や啓発事業である福祉映画会開催時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、本会発行の「東住吉区社協だより」に地域の相談窓口を掲載し、新聞折り込みをはじめ、各高齢者施設や児童施設、障がい者施設、病院、郵便局など幅広く配布を行った。

(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に、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、全戸配布にて情報を発信した。

(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サポーター業務や会館の場所、連絡先を記載した14地域ごとのサポーターのチラシを作成し配布した。

また、アンケート調査を行う際にも、相談窓口を気軽に利用していただけるよう、同サポーターのチラシを同封し周知した。

(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

区役所の窓口で聞くほどではないが、「ちょっとこんなこと教えてほしい」、「こんな封書が届いたが、どうして良いかわからない」など、地域住民からのちょっとしたお困りごとに対し、身近で相談できる窓口として地域福祉サポーターは日々、様々な相談に対応している。中でも、日常から「高齢者食事サービス」や「ふれあい喫茶」で来所された方へは、サポーターが実施場所に出向き、お一人おひとりに話し掛けることで相談しやすい雰囲気を作り丁寧に対応した。

最近では、スマートフォンを持つ高齢者も多くなり、住所録に名前を入れたいがどうしたら良いのか解らない、友達とLINE交換をしたいがどうやったら交換ができるのか解らないなどの相談も増えて来ており、地域福祉サポーターが関係機関に繋ぐ内容ではなく、サポーター自身が対応しないといけない相談も増えて来ており、事務局への問い合わせのみならず、地域福祉サポーター連絡会での研修を活かしてもらうなど、サポーターとしての知識の向上も常に必要となってきた。

② 専門機関、関係機関等との連絡調整

地域福祉サポーターは、地域住民などからの相談や日常生活の「ちょっと気になること」を、地域や各圏域の地域包括支援センター、見守り相談室をはじめとする関係機関、専門機関などの協力を得ながら課題解決に向けて日々活動を行っている。特に本会が受託している見守り相談室に行方不明者の登録があった際には、その地域の地域福祉サポーターに気にかけてもらうなど、常に連絡体制を整えている。

このようにスムーズな関係を保つためにも、日ごろからの関係づくりを大切に、地域包括支援センターが主催する「地域ケア会議」や各圏域で行われる会議へ出席し、情報の共有を心掛けている。

今年度においては、ケアマネジャーと地域福祉サポーターとで互いの仕事や活動の紹介、地域の集いの場の活用についての意見交換を行うなど、新たな関係づくりも構築していった。

また、毎月開催の地域福祉サポーター連絡会の研修において、警察署からの「特殊詐欺と防犯について」や、区役所保健福祉課からの「制度の狭間について」の説明では、「つながる場」を知る機会を設け、各関係機関と地域福祉サポーターとの関係づくりにも努めた。

令和5年4月～12月末 18,736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 7,780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
10,956件

(別冊資料 資料7) A・B

(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、古くからの見守り活動である「友愛訪問」を実施している地域が多い。その対象は町会加入である75歳以上の独居高齢者や高齢者夫婦に限っており、本会の見守り相談室の要援護者名簿の対象者とも重複している。

そのため、地域が独自で行っている「友愛訪問」実施時に、対象者に異変等があった場合についても、地域福祉サポーターは見守り相談室と連携を取り、「要援護者名簿」に該当している、いないに関わらず、見守り相談室と共に対象者の支援にあたっている。

また、地域は障がい者や子育て中の支援が必要な方の情報を得る機会はあまりないため、見守り相談室の要援護者名簿に登録がある方で、地域の「友愛訪問」の対象者ではない方については、地域福祉サポーターが協力し、見守り相談室と訪問を行うことがある。

一度関わった要援護者については、見守り相談室が対象者宅を訪問した後に地域福祉サポーターに状況を報告し、地域福祉サポーターが地域にいて入ってくる要援護者の情報は見守り相談室に情報提供をするなど、相互の活動をつなぐ役割も行っている。

② 地域住民が要援護者等の異変を察知した場合の対応

見守り相談室が各地域の会長及び町会長に協力依頼し設置している「要援護者名簿」があるが、その名簿に掲載されている要援護者等に異変があった際には、地域福祉サポーターは見守り相談室に連絡を入れ、担当者と協力し、支援に繋がるまでのサポートにあたるなど、地域住民の相談役として活動を行っている。

そのうえ、地域住民が「要援護者名簿」に該当している、していないに関わらず異変を察知した際には、地域福祉サポーターに連絡のうえ、見守り相談室と連携を取り対

象者宅への訪問や、のちに気になる方への訪問活動を行う体制づくりを行っている。

③ 地域における「ゆるやかな見守り活動」への支援

地域には、支援を受けたくない、周りに関わりたくないといった方もおられることから、地域福祉サポーターや民生委員等の活動者が、普段から「ゆるやかな見守り活動」を行っている。

毎日同じ洗濯物が出ている、新聞紙や郵便物がポストに溜まっているなど、普段の生活から感じ取れるちょっとした気づきを大切に、異変を感じた際には見守り相談室と連携を取り、場合によっては警察や消防と一緒に支援を行うなど、地域のパトロール的な役割を担っている。

・ 見守り相談室との連絡調整・情報共有

194件

(別冊資料 資料7) C

(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、高齢者食事サービスやふれあい喫茶のように、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。

令和5年度に入りコロナも5類となった今、各地域の活動も再開し始めた。

しかし地域では、コロナ禍で一旦活動を控えていた影響は大きく、高齢者も自宅から出ない生活が続き、フレイルに陥らないよう進行を防ぐ必要がある。

そこで本会の生活支援体制整備事業のコーディネーターが各地域を回り、まずは誰もが参加しやすい「ラジオ体操」の開催を地域に協力依頼し、地域福祉サポーターは以前から高齢者とのつながりがあったことから地域住民への参加を促し、現在では各地域にたくさんの参加者が集まっている。

また、「ラジオ体操」や「高齢者食事サービス」等に参加できていない方にも参加者同様、引き続き「ポッチャ体験」や「ポッチャ大会」、男性が参加しやすい「囲碁・将棋」、「健康マージャン」など、地域福祉サポーターが参加協力を尽力し、少しずつではあるが各地域に以前の参加者が戻るなど、地域の事業再開を支援した。

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。

本会の生活支援体制整備事業と地域活動支援事業との共催で、令和5年度と令和6年度の2年をかけて区内14地域で「地域懇談会」を開催することとなり、今年度は半分の7地域（南百済・南田辺・田辺・育和・矢田中・矢田東・湯里）で開催した。

この「地域懇談会」とは、地域で活動する方と話し合いの場を持つことで、区社協や関係機関と顔の見える関係づくりができ、そして、地域の現状やニーズを知ることで区社協として地域活動の後方支援を行い、誰もが孤立をせず安心して暮らせる地域づくりを目指すことを目的に開催。

地域社協会長をはじめ、高齢者食事サービス委員長、ふれあい喫茶代表、女性部長、民生委員長、親子サロン代表、圏域の地域包括、ランチなど、地域から10名程度の関係者が集まって行われた。

その中で、地域の実情を網羅しているサポーターは区社協と地域との橋渡しを行い、当日のグループワークでは、ファシリテーターである地域担当と共に活動者の声を拾いあげ、時には活動者の代表として発言をするなど地域の現状を伝え、活動者がこれからも様々な活動に取り組んでいきたいと前向きな意見が出るよう協力を行った。

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。

地域では、地域活動協議会を中心に様々な地域活動が行われている。

しかし、活動の中心は、高齢者がボランティアで行っており、現代の社会において

若い世代は働きに出ていることから、次世代の担い手不足に頭を抱えている。

そこで地域福祉サポーターにおいては、各会館で行われる「親子サロン」や「ふれあい喫茶」などの地域活動を実施の際には会場に向いて声掛けを行い、次世代を担う人材の発掘及び人材の育成に一役をかつている。

- ・ 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 703件 5,468人
- ・ 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。 51回
- ・ 地域福祉活動やボランティア活動の支援及び、それを担う人材の発掘と育成 33回
(別冊資料 資料7) D・E・F
- ・ 連携により作成した「シニアのための集いの場リスト」 (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、生活のお困りごとについてアンケート調査を行った。

アンケートは9月発行の広報紙「区社協だより」に掲載したQRコード及び、民生委員児童委員協議会を通じて区内の各地域の民生委員に協力依頼をし、地域で気になる家庭700名にポスティングを行う方法で調査を行い、同封の返信用封筒で116名から回答を得た。

「生活のお困りごと」に関するアンケートでは、60歳代以上の方の回答が116名中100名と86%を占めたことから、関心が高いのは高齢者だということがわかる。

「現在、生活している中で困りごとや悩みごとはありますか」との問いには、回答複数選択可能項目であり、120件の回答を得た。

「悩みごとがない」と「未回答」を除き何らかの悩みごとがある方は、その他も含め25%（30件）であった。そのうち「収入や年金、生活保護受給等の金銭に関わる困りごと等がある方」は30%（9件）で、「話し相手がいなくて寂しい」が23%（7件）、「障がいや介護の悩み」が13%（4件）、その他「高齢のため体調や健康に不安のある人」や「孫育てや家庭のことが悩み」などの回答があった。

困りごとや悩みごとがある人で相談する人がいない方は116名中8名の7%であり、未回答の21%を除いて72%の人が家族や友人、専門機関に相談できていることがわかった。

今回の調査の中で、悩みがあり連絡先の記載がある方については、全ての方に連絡を取り、事務局と地域福祉サポーターとで訪問するなど、丁寧な対応を心掛けた。

地域福祉サポーターについての問いには、「相談したことがある」と回答した人が116名中15名の13%で、社会福祉協議会の知名度が116名中66名の57%に比べて少ない結果となった。

近年は核家族化、高齢者世帯等の増加で、地域での関りや人間関係が希薄になり相談しにくくなっているため、地域の身近な相談窓口の地域福祉サポーターについては、引き続き多くの方が集まる地域のイベント等で周知していく必要があると言える。

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、親子サロンや子どもの居場所等を通じて実施中である。

(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5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を訪問し、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5年)	主な確認事項
《育 和》 上 阪 美 穂	連合振興町会長	7月27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	連合振興町会長	8月 1日(火) 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
《北田辺》 芝 眞 澄	連合振興町会長	7月19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
《今 川》 数本 美由起	連合振興町会長	7月19日(水) 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
《田 辺》 玉 岡 祥 代	連合振興町会長	7月13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
《南田辺》 和 田 幸	連合女性部長	7月12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
《東田辺》 松 下 美 佳 子	連合振興町会長	8月10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
《南百済》 大 東 美 津 子	連合振興町会長	8月 1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
《湯 里》 小 野 知 恵 子	連合振興町会長	7月19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

<<鷹合>> 本田 美保子	連合振興町会長	7月31日(月) 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>> 伊藤 淳子	連合振興町会長 民生委員長 連合女性部長 町会女性部長	8月 2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
<<矢田東>> 青野 清美	連合振興町会長	8月 2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
<<矢田中>> 佐藤 典子		7月31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
<<矢田西>> 阪口 奈生		8月 4日(金) 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

② 区社協との連携

【「災害ボランティアセンター」立ちあげ訓練への参加】

今年度、東住吉区にある長居公園の指定管理事業者である「わくわくパーククリエイト株式会社」と「大阪市」とで災害時の覚書を締結したことから、区社協も大阪市の協力する立場として、災害時には災害対策本部を立ちあげ区役所と連携を取ることも、のちに設置される災害ボランティアセンターの拠点を、本会の場所から「ヤンマーフィールド長居」に移し使用することが可能となった。

そのため、規模が大きくなったことから、今年度は「ヤンマーフィールド長居」において、災害ボランティアセンター立ちあげ訓練を実施する運びとなり、地域福祉サポーターも参加して行われた。

訓練には、講師を迎えて行われた座学と、ガイドツアーを含めた災害ボランティアセンター立ちあげ訓練とが行われ、立ちあげ訓練に参加の際には車いすで避難所へ連れていく役割、避難所での炊き出し役などとして参加してもらい、災害時にどのようなニーズ依頼があり、どのような流れで被災地を支援していくかを想定しての活動についても、東住吉区を支える一員として一緒に参加してもらった。

(別冊資料 資料10)

【事例学習会】

「ほっとかれへん」をみんなで考えよう～気づこう・つなごう・話し合おう～】

地域福祉サポーター連絡会に位置付けて開催した事例学習会「『ほっとかれへん』をみんなで考えよう～気づこう・つなごう・話し合おう～」では、区社協の生活支援グループの事業である地域福祉サポート事業、見守り相談事業、あんしんさぽーと事業、生活困窮者自立支援事業とが一つになり、区内関係機関等を含め約60名の規模で学習会を開催した。

事例としては、今年度支援を行ったケースの中で、支援を拒否されるケースであったが関係機関等が連携をすることで、その人らしい生活を支援することができた事例について、この事例ではどういう所(人)が良かったのか、参加者自身ならばどんなことならできるか、などをグループワークで話し合い発表を行った。

この事例をとおして、ゆるやかな見守りやちょっとした声掛けも支援であること、介護保険などの制度に繋げることや、その人にしっかり関わることだけが支援ではないなど、サポーター自身が今後のサポーター業務において、関係機関との連携や支援方法について学ぶ機会となった。

(別冊資料 資料11)

【スマホ教室の開催】

「大阪市のICT戦略推進」の観点から、「スマホ教室」の開催について、東住吉区役所から区社協に協力要請があり、高齢者がスマートフォンを使うことで市民サービスの充実につながることから、各地域の身近な場所においても「スマホ教室」を開

催してもらえよう、地域福祉サポーターが中心となり、地域と区社協が共催のうえ同講座を開催した。

講師には、区役所と協定を結んだ企業が務め、打合せには地域福祉サポーターも同席し、講座内容は普段の地域住民からの相談内容や経験豊富な講師の意見を反映させた内容に仕上げた。

参加者は、殆どがスマートフォンで写真を撮ることや電話を掛けるだけといった70歳以上の高齢者であるため、文字が打てない、カタカナの表現が解らないといった方に対応した内容で実施。

毎回約2時間の講座を実施したが、終了後には「また開催してほしい」との声が多く、2回目を開催する地域も増えてきた。

そのためにも今年度は、今までの業務に加え「スマホ教室」を開催するといった業務も増え、現代ならではの相談に対応すべく活動を行った。【4回（3か所）75名】

（別冊資料 資料12）

<総評>

今年度はコロナが5類になったこともあり、各地域でも活動の再開が見られることから、地域福祉サポーターは生活支援体制整備事業との連携や、各団体との会議が増えたように思われる。

なかでもフレイル予防の観点からも、コロナ禍からの事業再開に向けた取り組みについてや高齢者の集いの場のあり方、また高齢者の事業の参加減少について、などの課題についても地域福祉サポーターが中心となって話し合う機会も多くあった。

特に生活支援コーディネーターとは、コロナ禍で一旦離れた利用者を地域に取り戻すべく、老若男女の誰もが楽しめて参加しやすい「ポッチャ」の面白さを広めるため、各地域で「ポッチャ大会」を開催するよう地域への働きかけを行い開催につながったことや、「ラジオ体操」を通じて一旦地域活動から離れてしまった利用者が再び活動に戻って来られるきっかけ作りに寄与したことは効果的であり、期待以上の成果であったと思われる。

また、現代ならではの課題でもある、「スマホ」の使い方については、やはり高齢者がスマホ難民とならないために、少しでもスマートフォンに興味を示しSNSを使うよう積極的に周知し、「スマホ教室」を開催したことは、今後の地域の活性化にもつながるきっかけ作りにもなり、地域と区役所や区社協等との橋渡し役となって地域を支える重要な役割を担っていると思われるため、地域福祉サポーターとしては引き続き地域のための活動に尽力し、また事務局としては、地域福祉サポーターの活動がしやすいよう、支援していける体制を作っていきたい。