

<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であり、福祉サービス等につなぐ役割として各地域に1～2名配置している。

そのため、各サポーターの知識向上及び円滑な業務遂行のため、毎月1回「地域福祉サポーター連絡会」（以下、「連絡会」という。）を開催し、各14地域の情報交換を始めとした業務に必要な研修を行った。

令和7年4月～12月末 9回

(別冊資料 資料1)

今年度は2名のサポーターの退職により、新たに2地域に2名の職員を配置した。年度当初にそれぞれの地域に出向き、業務内容を把握できるよう事業説明や仕様書に沿った引継ぎを行い、相談業務に就くにあたり不安がないよう支援を行った。

また、昨年度より取り入れた「連絡会」の運営委員にサポーターの中から代表者2名を選出し、連絡会の運営を担ってもらった。

2名のサポーターには、「連絡会」での開催内容（テーマ）の検討、当日の司会を担うため、サポーターの立場からの意見も反映させた企画を事務局と行った。そのため、全サポーターが日々の活動に繋げられる充実した研修内容を行うことができた。

その企画の中で10月の「連絡会」では、昨年度に続き、障がい者基幹相談支援センターに講師依頼を行い、「地域で生きづらさを抱えている障がい者ケース紹介」と題して障がい者に特化した事例学習会を開催した。

事例学習会の開催にあたっては、サポーターが理解しやすい内容にしたいという思いで、本会の生活支援グループである生活困窮者自立支援事業（くらしサポート）と日常生活自立支援事業（あんしんさぽと事業）、サポート事業の3事業の管理者で複数回会議を持った。

特にこだわった点は、障がい福祉サービスと介護保険との違い、手帳の種類、発達障がいや障がいの程度等を学び、軽度・重度の知的障がい、統合失調症やADHD、強迫性障がいなど様々な障がいの特性を事例にしてもらいたいという点であった。

サポーターからは「事例をたくさん出して頂いたうえで説明を聞くことができ、解りやすかった」との声もあり、今後の相談業務に活かせる狙いどおりの内容となった。

また、区内にある大阪府立の支援学校の見学を行った際は、学校での子ども達の生活や様々な取り組みを知る中で、校長から、子どもが学校から出てしまい行方不明となったことがあったが、そういったことのみならず、学校と地域が連携した取り組みができるよう、サポーターが地域との橋渡しとなってもらえたらとのお話もあり、サポーターも、地域で子ども達が一人でのいるようなときは声を掛ける意識を持ちたいとの声もあり、今後の連携を検討していきたい。

そして、本会の職員として業務に携わる中で不可欠な知識である、「個人情報保護法」や「コンプライアンス研修」、「人権研修」を実施し、適正な個人情報の取り扱いや、組織のルール、コンプライアンス違反によるリスクを抑えるため受講する機会を設けた。

(別冊資料 資料2)

② 広報活動

暮らしや地域での困りごとなど、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、区役所で転入者に配布する転入パックにも同封した。また、防災イベントや区民フェスティバル、福祉映画会、さわやか祭りなどのイベント時に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、全戸配布を行ったうえ、各高齢者施設や児童施設、障がい者施設など幅広く配布を行った。

(別冊資料 資料4)

ウ. 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. 以前より、サポーターの周知が課題であったが、昨年度末に14地域ごとのサポーターのチラシができあがり今年度より配布を行った。

このチラシには、本会登録の個人ボランティアがサポーターの似顔絵を描いたものを掲載し、とても似ていると好評で、手に取られた地域のみなさんにも判りやすい紙面になったと思われる。

(別冊資料 資料6)

オ. 若い方達にも情報発信していけるよう、本会ホームページにもサポーターの一覧を掲載し、情報発信を行った。そのうえでホームページを知ってもらうためにも、広報紙を作成の際にQRコードを付け周知するよう心掛けた。

また、区役所においても令和7年1月より各地域の相談場所をホームページにて掲載を行っている。

(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

サポーターは地域住民であることから、住民が各地域の会館を訪れた際に雑談から相談になることもしばしばある。

そういった機会の方が住民も相談しやすいため、サポーターは「高齢者食事サービス」や「ふれあい喫茶」、「親子サロン」などの定期的な集まりに顔を出し、住民に話しかけるよう工夫をして、相談に乗りやすい雰囲気を作り出している。

特に子育て世帯や障がい者などからの相談が増えるよう、子育て世帯に特化したアンケートの配布や、本会及びボランティア・市民活動センターの周知の場である「さわやか祭り」において、昨年度1,000人以上の来館者となったこともあり、一番来場者が多いと見込まれる時間帯での事業紹介や、会場でブース出展し、サポート事業のチラシとウェットティッシュの配布を行うなど、相談者が増えるよう周知活動にも取り組んだ。

② 専門機関、関係機関等との連絡調整

地域住民からの相談は、やはり高齢者からの相談が多く、区内4圏域の地域包括支援センターへ繋ぐことが必然的に多くなっている。

介護保険の申請をされていない対象者と地域包括支援センターへの橋渡しとなる場合もあり、中には、虐待を疑うケースや生活困窮など複合的な課題が挙がるケースもあることから、2か月に1回行われている地域包括支援センター主催の「情報共有会議」等に参加し情報把握に努めた。

しかし、サポーターの業務は高齢者に限られている訳ではないため、全世代対象である見守り相談室や民生委員との連携も心掛け、子育て世帯や障がい者への支援にも努めた。

このような連携の際にもケースに応じた対応が必要となる。そのためには研修などを通じてスキルアップしていくことが必要であるため、連絡会にて実施する研修内容の工夫も行った。

令和7年4月～12月末 8,539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 2,764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

5,775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、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、していないに関わらず、見守り相談室と共に対象者宅に訪問するなど、連携した見守り支援にあたった。

◆見守り相談室と連携を図った事例

<事例1> 93歳男性

警察からの保護情報から、見守り相談室と家族がつながり、家族の希望で介護サービスの利用を勧めるが本人は拒否。玄関先にて怒鳴って追い返されたが、後日サポーターと見守り相談室が訪問。特にサポーターは「地域のおばちゃんの訪問」という感じが受け入れられたことから程よい関係ができ、訪問した際には見守り相談室に共有し、連携による支援を行った。

<事例2> 65歳男性

地域住民から気になる方がいるとサポーターへ相談があり、サポーターから見守り相談室に連絡。見守り相談室が一旦訪問し、サポーターは状況に応じてゆるやかな見守りを行い、見守り相談室へ情報共有を行っていた。その後、サポーターから見守り相談室へ主が緊急入院になったと連絡するも、その後に死亡。関係性がなければ孤独死も予想されたケースであり、こういったケースからも見守り相談室とは随時連携を図るよう心掛けている。

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、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。

このように、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サポーターに状況を共有し、連携した見守り支援にあたっている。

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連長及び町会長に協力依頼し管理して貰っている「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、サポーターは見守り相談室に連絡を入れ、支援に繋がるまでのサポートにあたるなど、地域住民の相談窓口や関係機関とのつなぎ役として活動を行っている。

また、地域住民が異変を察知した際には、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、周りと関わりたくないといった方もおられることから、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

176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。

高齢者の居場所や地域福祉活動に参加していない人が活動に参加するきっかけづくりとして、誰もが参加しやすい「ポッチャ体験会」の開催を、毎年、本会の生活支援体制整備事業から地域に協力依頼している。

その際サポーターは、「高齢者食事サービス」や「ふれあい喫茶」に出向き、来られた利用者へ参加を促すなど周知の協力を行った。

また、年に一度、本会の生活支援体制整備事業にて更新している「シニアのための集いの場マップ」においては、サポーターは生活支援コーディネーターと連携して新たな集いの場の情報収集をするなど、作成協力を行った。そのうえで訪問先の住民に「シニアのための集いの場マップ」を配布するなどし、「高齢者食事サービス」や「ふれあい喫茶」、「百歳体操」等の集いの場の情報発信や参加の呼びかけを行った。

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。

本会の生活支援体制整備事業と地域福祉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」を開催した。今年度は引き続き、「高齢者食事サービス」と「ふれあい喫茶」の活動者を中心に、「集いの場を考える会」と題し、話し合いの場を開催。

その中で、地域の実情を網羅しているサポーターは本会と地域との橋渡しを行い、参加者の調整や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、地域の現状やニーズなど実態にも触れ、グループのまとめ役を担うなど、地域活動の後方支援を行い、地域課題の解決に向けた地域づくりの一躍を担った。

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を担っており、現代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」などの地域活動事業が行われている際には会場に出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 610件 5,770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。 50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 26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マップ」 (別冊資料 資料8)

(5) アンケート調査等の実施

サポーターが今後、地域でどのような支援が必要かを知るべく、1回目は「生活のお困りごとなど」、2回目は「子育てについて」のアンケート調査を行った。

1回目のアンケートは各地域のサポーターが1地域30枚を配布する形で**259名**から回答を得た。

「生活のお困りごとなど」に関するアンケートでは、会館を利用される方は高齢者が多いためか、60歳以上の方が259名中216名と偏った回答となった。

アンケートの中で、5.「困りごと」や「悩みごと」がある方は悩みを相談する人はいますかとの問いに、「悩みごと」等がある方は62名おられ、そのうち6名の方が相談する人がいないという回答があった。

また、困りごとがありかつ連絡先の記入がある方に対し連絡を入れるも、留守にされている方が多くいたが、既に親子サロンを利用されている方であったり、一人暮らしで寂しいという方にはお話を伺い、サポーターを紹介するなど対応を行った。

2回目のアンケートは、196名の民生委員にお一人3件程度と協力を依頼し、117名からの回答を得た。

「子育てについて」というテーマで実施したが、年齢は30歳代、40歳代の方が全体の78%（91名）で小学生を子育て中の方が多く回答している。

また、全体の84%（98名）の方が核家族であった。

「困りごとや悩みごと」としては、子どもの食事、叱り方・しつけの方法、仕事と子育ての両立、教育費の順に多く、経済面やしつけについては子育てにおいては必須の悩みかと思われる。

また、悩みごとはあるものの殆どの方は相談先があり、ひとりで思い悩んでおられる傾向にはなく、相談できる環境にあることがわかった。

今回の調査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、必要な方にはサポーターや民生委員の紹介を行い、それぞれにもご本人の承諾のうえ、今後気になる方としてサポーターや民生委員に対応してもらうよう連携を図った。

アンケートではなかなか孤立している方を発見することはできないが、これからのサポーターの課題としては、そういった方を早期に発見し的確なところに繋いでいけるよう、地域の声やゆるやかな見守りから住民の異変に気付くことができるよう、関係機関だけではなく、民生委員や地域住民との連携も行っていく仕組みが必要かと思われる。

(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7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	日 時 (令和7年)	主な確認事項
《育 和》	7月22日(火) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み
《桑 津》	8月 6日(水) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み
《北田辺》	7月22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 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み
《今 川》	7月29日(火) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み
《田 辺》	8月 5日(火) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み
《南田辺》	8月 1日(金) 午後 3時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み
《東田辺》	7月24日(水) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み
《南百済》	7月15日(火) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み
《湯 里》	8月 5日(火) 午後 1時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み

《鷹 合》	7月28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 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み
《矢田北》	8月 4日(月) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み
《矢田東》	7月 9日(水) 午前10時～	☆地域福祉サポーター日報・月報記入の説明 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み
《矢田中》	7月15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 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み
《矢田西》	7月30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 ☆相談内容について ☆サポーターの認知度上昇に向けた取組み

② 区社協との連携

【「災害ボランティアセンター」開設運営訓練への参加】

今年度も「ヤンマーフィールド長居」において、11月24日(祝)「東住吉区災害ボランティアセンター開設運営訓練」を実施した。昨年同様サポーターへ呼びかけ、8名のサポーターが参加。

訓練の内容は、災害ボランティアセンターの運営や役割を熟知してもらうためのツアーと、「被災者役」、「ボランティア役」に分かれてそれぞれの指示に従った役割を担ってもらい、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、東住吉区を支える一員として一緒に参加してもらった。

今年度参加したサポーターから「支援者の思いだけで支援するのではなく、被災者の気持ちに寄り添える支援が重要と気づいた」などの感想もあり、サポーターとしてあらためて地域を見直し、防災、減災の一助を担うきっかけとなったと思われる。

(別冊資料 資料10)

【「さわやか祭り」への協力】

令和8年1月31日(土)、本会(区ボランティア・市民活動センター)が主催する「さわやか祭り」を、開催する際に、地域福祉サポート事業を幅広い世代に周知するため、チラシを配架するだけでなく担当ブースを設け、サポーターを配置した。

昨年度、この「さわやか祭り」に親子連れや若い世代の方も含め約1,000人以上の参加者が来場しことから、高齢者のみならず子育て世代にも本事業を知ってもらうため、サポーターへ本事業に参加(協力)依頼を行った。個人ボランティア及びボランティア団体との顔合わせをすることで、今後各地域において地域福祉活動を担う

人材の発掘にもつながることを期待し運営に携わってもらった。

(別冊資料 資料 1 1)

【地域福祉活動支援事業との連携】

本会の地域支援担当とサポーターとの関係は、区社協と各14地域とを繋ぐ大事な役割があり、サポーターは地域の窓口とも言える立場でもある。特に区社協と地域の役員とのパイプ役でもあるため、区社協と各地域と共催で事業を行う際にもサポーターを通じて話を進めるとスムーズに行われ、すべてにおいて連携しやすく、情報も共有しやすいことから、常に連絡を取り合う関係にもなっている。

そういったことから、今年度実施した高齢者食事サービス及びふれあい喫茶の担当者等が話し合う場である「集いの場づくりを考える会」においても、サポーターが窓口となったことで役員等との連絡もスムーズに行われ、また当日のグループワークでも積極的な発言があったことで、周りの方が話しやすい雰囲気となり会も盛況となった。

<総評>

平成25年度に地域福祉サポート事業が始まったが、当時のサポーターは、長く務めた旧ネットワーク推進員から引き続き採用されている職員であったため、サポート事業の導入により、サポーターの業務内容や活動時間の縮小、また、地域の会館での業務であることから、地域の業務とサポーター業務との棲み分け等の環境の変化になかなか馴染めず、サポートセンターとしても職員の育成にかなりの時間を要してきたが、昨年度より14地域15名のうち9名の職員が入れ替わった。

現在の職員のほとんどが、現行の地域福祉サポート事業からの採用であるため業務内容を正しく理解してもらえている。

サポーターは、地域包括支援センターが開催する「地域情報共有会議」や、関係機関が開催する会議等にも出席している。サポーターは「地域のちょっとした相談窓口」ではあるが、地域の現状の把握にも努め、「連絡会」で学ぶ研修や事例学習会でのグループワーク等の経験も活かしながら日々の活動に尽力した。

また、過去の評価会議でのご意見からも課題であった「サポーターの周知」について、昨年度末にできあがったサポーターの似顔絵入りのチラシや、サポーター一覧が掲載されたチラシの配布、また、全戸配布である区役所発行の「広報なでしこ」や本会発行の「東住吉区社協だより」にサポーターの記事を掲載したところ、似顔絵と名前入りの記事を掲載したためか「似顔絵入り」のチラシと「広報なでしこ」に反響があり、特に「広報なでしこ」では、配布と同時に各地域に相談の問い合わせがあるなど反響が大きかった。

サポーターは地域の相談窓口ではあるが、まずは相談窓口がどこにあるのかを知ってもらえないと相談に繋がらない。そのためにも周知活動は事業を運営していくにも必須の活動であり、今後も引き続き周知活動に努められたらと思う。

そのうえで今後は、アンケートではなかなか拾えなかった孤立しておられる方の声を拾いあげるべく、民生委員等との連携を密にし、制度の狭間におられる方々等の個別訪問に繋がれたらと思う。