

令和4年度 困りごとと何でも支援事業

池田、小鹿地区
実施報告書

令和5年4月



目次 (CONTENTS)

はじめに	4
第1 困りごと何でも支援事業(池田、小鹿地区)の事業地区	6
第2 困りごと何でも支援事業(池田、小鹿地区)の制度概要	8
1 事業の背景	
(1) 困りごとの現状	
(2) 相談機関の現状	
2 事業の理念	9
(1) 都市化した地域の強み	
(2) 既存の地域資源の有機的連携	
(3) 互助社会(共生社会)のイメージ	
3 事業の趣旨	10
4 事業の内容	
(1) 困りごと相談の受付	
(2) 支援方針の決定	
(3) 支援の実施とフォロー	
5 事業の体制	
(1) 実施体制	
(2) 協力体制	
互助社会(共生社会)のイメージ図	11
第3 困りごと何でも支援事業(池田、小鹿地区)の実施概要	12
1 相談状況	
(1) 相談状況	
(2) 相談月別の相談件数	
(3) 相談回数	13
(4) 相談者の属性(年代)	
(5) 相談者の属性(性別)	14
(6) 相談内容	
2 支援状況	15
(1) 支援の様態	
(2) 相談、支援担当者	
3 広報状況	
付属資料	16
資料1 相談一覧表	
資料2 広報一覧表	22
資料3 アンケート結果	24
事業評価書(株式会社地域まちづくり研究所)	28
おわりに	36
編集後記	37
特定非営利活動法人こころしさの紹介	38
支援活動の様子	39

はじめに

この報告書は、当法人「こころしさ」が実施する

困りごと何でも支援事業の活動成果を取りまとめたものです。

まずは、本事業に助成を賜りました独立行政法人福祉医療機構(WAM)様に

厚くお礼申し上げます。

次に、当法人のこれまでの活動を振り返ってみたいと思います。

1. 多様化するこの時代に、もっと柔軟に対応できないだろうか。

「その地域にいて、移ろいを肌で感じながら。」が当法人の活動理念です。

その地域の変わりゆくニーズを、その地域に住みながら感じる。その中でできる範囲の生活支援をしていきたい。私は、現在ケアマネジャーとして働きながらこの活動をしています。公的制度だけでは埋めることのできない、困りごとの数々を日々見聞きます。人生の大先輩であります高齢者は勿論、同じ地域に住む住民同士が、ほんの少しだけ支え合うことで、とっても困っている人が安心することができる。そんな地域社会を想像しました。

2. 出番がやって来たかもしれない!

法人化して早々に地元池田の自治会の中でこんな話を聞きました。

「みんな電話がつながらないって困ってるだよなあ。3日間ぐらいかけてもダメだってさ!何だか他の地区は公民館で予約代行とかやってるみたいだなあ。」

予約とは、新型コロナワクチン接種の予約のことです。行政機関としては「予約は混み合う電話ではなくスマホで簡単に」ということでしょうか、高齢者にはハードルが高い。

そこで、早速ワクチン予約のサポートをすることにしました。

なお、移動が困難な人には会場まで付き添います。会場に行けなければ予約をしても不安は解消されず、「真に高齢者の心に寄り添った関わり」とはいえないかもしれない。

早速法人内外で、サポートの手順を定め、自治会の回覧板で案内したところ、毎日のように電話があり、これまで延べ101人の方にご利用いただきました。

高齢者にはスマホでの予約は困難なことですが、若者にはスマホでの操作はとても簡単なことです。若者からしたら、ほんの少しの支援でとっても喜んでもらえるのです。

これが最初の貴重な体験。NPOを立ち上げて本当に良かったと実感した出来事でした。

その後、外出する機会の少ない高齢者向けに脳トレや体操をする「みんなの活動教室」、いわゆる交通弱者向けの移動支援カーを運行する事業(静岡市交通弱者対策事業に認定)の事務局を担う活動などにも取り組みました。

3. 困りごと何でも支援事業を始める!

ケアマネジャーをしていて、5分や10分の支援を必要としている人がたくさんいることに気がきました。しかし、既存の公的制度では対応できないことが多くあります。

そこで、令和4年1月から困りごと何でも支援事業を始めました。

事業の内容は次ページ以降に譲り、ここでは事業を実施しての私の感想を述べます。

- ①「自治会やNPOや民間などの様々な組織が垣根を越えてみんなで同じ気持ちで地域の役に立っていった。支え合っていくんだ。」という思いを共有すると心底和みます。
- ②毎回、支援者も受益者も、とっても喜びます。会話も生まれます。笑顔も生まれます。困りごとの解決より世間話の方が長くなることも。素敵ですよ。
- ③近くの人が近くの人を支援するコンパクトさが安心や信頼につながっている。
- ④たくさんの人たちが巻き込まれていく。その方々はみんな地域をより良くしたいと思っています。

4. 結びに代えて

困りごと何でも支援事業では「困りごとであれば、内容を問わず基本的に何でも支援する」と大風呂敷を広げ、試行錯誤の1年でしたが、地元自治会、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、協力企業その他多くの方々のご理解とご協力のお蔭様で一定の成果を上げることができました。改めて感謝申し上げます。

特定非営利活動法人こころしき
理事長 本田弘哉

困りごと何でも支援事業のご案内!

特定非営利活動法人(NPO法人)「こころしき」が
さまざまな困りごとに悩むあなたに寄り添い、支援する新たなサービスを東豊田地区で開始!

困ったときは、知り合いに付けてもらったり、役所に電話したり、スマホで調べたりでも、資料に頼る知り合いがない、スマホの操作ができない、かといって専門業者に頼むほどお値段も高くて...
そんなときはNPO法人こころしきにご相談ください!

たとえば、

- 庭の木の枝切りをしたいが、重くて...
- カーテンを取り付けたいが、手が届かない...
- 買物に行きたいが、荷物が重くて運べない...
- テレビが映らないが、自分では直せない...
- 一人暮らしで話し相手がない...
- 旅行に行くので、お車を預かってほしい...
- 高齢医療制度があると聞いたが、要件と手続きは...
- よく分からない日落としがあつさりしたい...
- 不審電話がかかってきたが、どうすればいい...
- 土砂災害が心配、我が家は大丈夫か...
- 近所にスマホの店があまりない...
- 近所の道は防犯灯がなく、夜道が怖い...
- 重いものの買い物ができない...
- 災害ボランティアをしたいが、どうすればいい...

NPO法人こころしきにご相談ください

054-295-9900 受付時間 午前9時～午後4時 (土曜・日曜・祝日を除く)

役所の課長部局や公的な相談機関を調べて紹介します(無料)。
ご自宅内での軽作業のお手伝いします(1回200円又は500円+往復として作業時間が15分以上かどうか)。
ご希望に応じて、専門職(社、個人)を紹介、派遣します(請求料、専門業者に頼む場合は、その業者が定める料額)。
特定非営利活動法人「こころしき」は、障がい者が安心して生活できるように活動するがめざす社会を創出するために設立されました。
困りごと何でも支援事業は「こころしき」の活動、寄付金、助成金等により運営します。

特定非営利活動法人 **こころしき**
事務所 静岡県豊田地区池田765番地
活動拠点 静岡県豊田地区池田761番地(さくらが丘駅前徒歩5分のところ)
電話番号 054-295-9900
URL <https://www.kokorashiki.com>

このサービスは、毎週、東田及び周辺地区にお住まいの方を対象とさせていただきます。
主催：NPO法人こころしき 協力：池田自治会、桜ヶ丘自治会、聖一色自治会、東豊田地区社会福祉協議会

広報チラシ(表)

お困りごと・ご相談から解決までの流れ

さあ、困った! どうしよう...

池田にいる人が対応するからスピーディー!

NPO法人こころしきにお電話ください

054-295-9900 受付時間 午前9時～午後4時 (土曜・日曜・祝日を除く)

困りごとの内容を把握します! 秘密厳守

支援方法の決定
困りごとの内容に適した支援方法を決定

直接解決 **他の機関を紹介**

<p>電話で回答</p> <p>県地区のバードマップについてのご金庫で閲覧できるお電話で回答(無料)</p>	<p>訪問して支援</p> <p>スマホの操作代行、目の見えない、車椅子の移動、電話の取り換えなど専門性が必要としない軽作業を派遣(200円~500円/回)*1</p>	<p>他の機関に支援依頼</p> <p>県、スマホの操作代行について市会館民生委員連盟(池田)内管を伝達の上、依頼を依頼(無料~一部有料)*2</p>	<p>他の機関を紹介</p> <p>県、高齢者の就業相談について市の就業センター(さくらが丘)を紹介し、担当の電話番号を伝えた。(無料~一部有料)*2</p>
---	---	--	--

*1 作業時間が概ね15分以内は200円、それ以上500円/作業開始後にお知らせします。
*2 依頼先は任意の機関、その機関が定める料額になります。

主催：NPO法人こころしき
協力：池田自治会、桜ヶ丘自治会、聖一色自治会、東豊田地区社会福祉協議会

広報チラシ(裏)

第1 困りごと何でも支援事業(池田、小鹿地区)の事業地区

本事業の事業地区は、静岡市駿河区池田地区及び小鹿地区です。

池田地区及び小鹿地区は、都市近郊の住宅地であり、戸建て住宅が多くありますが、集合住宅も点在しています。

1. 地理

(1) 位置

池田地区及び小鹿地区は、静岡市駿河区の南東部(清水区寄り)で、日本平(有度山)の西麓、JR東静岡駅の東に位置しています。

池田地区及び小鹿地区は、池田地区の一部が日本平の山麓にかかり、標高100mの所もありますが、大部分は平坦地で標高は12m程度です。

(2) 面積

池田地区は約2.5km²、小鹿地区は約2.7km²、合わせて5.2km²です。

(3) 気象

静岡市のデータと東京のデータ(2022年)を掲載し、比較します。

項目		静岡市	東京	静岡—東京
ア	年間平均気温(°C)	17.4	16.4	1.0
イ	年間降水量(mm)	2,967	1,616	1,351
ウ	年間日照時間(時間)	2,240	2,029	211

(5) 土地利用

池田地区及び小鹿地区は、都市計画法上の市街化区域に指定されています。

用途地域の区分は、第一種低層住宅専用地域、第一種中高層住宅専用地域、第二種中高層住宅専用地域などです。

(6) 周辺施設

池田地区及び小鹿地区の周辺には、静岡大学、静岡県立大学、静岡県立美術館、静岡県コンベンションアーツセンター(グランシップ)、静岡県草薙総合運動場、日本平、久能山東照宮など、静岡県を代表する教育・文化施設、スポーツ施設、歴史・観光施設が集積しています。

2. 人口と世帯数

(1) 概況

全国的な傾向と異なり、今のところ人口の増加が続いています。

また、小鹿地区は、学生の単身世帯が多いと推測されます。

区分	年	池田地区	小鹿地区	計	増減率
総人口	2012(H24)/12/31	8,069人	5,553人	13,622人	5.6%
	2022(R 4)/12/31	8,250人	6,131人	14,381人	
人口密度	2022(R 4)/12/31	3,300人	2,271人	2,766人	
高齢者人口	2012(H24)/12/31	1,597人	1,010人	2,607人	25.1%
	2022(R 4)/12/31	2,004人	1,257人	3,261人	
高齢化率	2012(H24)/12/31	19.8%	18.2%	19.1%	3.6ポイント増
	2022(R 4)/12/31	24.3%	20.5%	22.7%	
世帯数	2012(H24)/12/31	3,536世帯	2,966世帯	6,502世帯	11.8%
	2022(R 4)/12/31	3,881世帯	3,386世帯	7,267世帯	
平均世帯人員	2012(H24)/12/31	2.28人	1.87人	2.10人	-5.5%
	2022(R 4)/12/31	2.13人	1.81人	1.98人	
世帯当たり高齢者	2012(H24)/12/31	0.45人	0.34人	0.40人	12.0%
	2022(R 4)/12/31	0.52人	0.37人	0.45人	

(2) 年齢別人口構成

年齢別では、20-24歳、45-49歳、70-74歳にそれぞれピークがあります。

70-74歳は戦後のベビーブームによる「団塊の世代」、45-49歳は「団塊ジュニア世代」ですが、20-24歳のピークは全国には見られません。

10年前の10-14歳の人数は563人、5年前の15-19歳的人数は606人です。

死亡や転入、転出がなければ現在20-24歳的人数は563人ですが1,057人と増加しています。これは近隣大学への進学による転入が主因と考えられます。

また、2012年(15-19歳)は619人、2017年(20-24歳)は962人、2022年(25-29歳)は955人で、卒業後も住み続けている人が多いと推測できます。

(3) 将来人口の推計

①出生数

25-34歳の女性の人口と0-4歳の男女別人口には強い相関関係があります。

そこで、静岡市の人口(令和4年12月31日)から今後の出生数を推計しました。

男児	10,779人	5年前の25-34歳の女性	男児÷25-34歳女性数	31.4%
女児	10,356人	34,293人	女児÷25-34歳女性数	30.2%

②社会増減(特に20-24歳の転入超過)

20-24歳の人口は2017年が1.74倍、2022年は1.55倍の転入超過です。

今後も同様の傾向があるものとし、年代別の社会増減を見込みました。

③将来人口

10年後(令和14年)は14,951人、20年後(令和24年)は15,296人と、引き続き増加すると見込まれます。これは、20-24歳の転入超過によるものです。

令和4年12月	総人口	14,381人	高齢者	3,261人	高齢化率	22.7%
10年後		14,951人		3,546人		23.7%
20年後		15,296人		4,039人		26.4%

年齢	年齢別人口の推移と将来推計						構成比			
	池田、小鹿地区					全国 人口(万人)	池田、小鹿地区			全国 =100
	これまでの推移		将来推計				2022/12	2042/12	2023/1	
	2012/12	2017/12	2022/12	2032/12	2042/12	2023/1				2023/1
0-4	659	667	633	643	668	422	4.4%	4.4%	3.4%	129.4
5-9	553	634	663	616	637	493	4.6%	4.2%	4.0%	115.0
10-14	563	546	618	605	615	530	4.3%	4.0%	4.2%	102.4
15-19	619	606	631	724	673	552	4.4%	4.4%	4.4%	100.0
20-24	1,015	962	1,057	1,138	1,107	624	7.3%	7.2%	5.0%	146.0
25-29	1,022	888	955	969	1,110	639	6.6%	7.3%	5.1%	129.4
30-34	1,072	943	922	965	1,036	641	6.4%	6.8%	5.1%	125.5
35-39	1,122	978	932	889	903	717	6.5%	5.9%	5.7%	114.0
40-44	1,091	1,104	1,008	882	923	790	7.0%	6.0%	6.3%	111.1
45-49	860	1,060	1,086	918	876	939	7.6%	5.7%	7.5%	101.3
50-54	763	869	1,051	989	865	950	7.3%	5.7%	7.6%	96.1
55-59	720	739	840	1,058	894	813	5.8%	5.8%	6.5%	89.2
60-64	956	712	724	1,009	950	747	5.0%	6.2%	6.0%	83.3
65-69	790	919	710	817	1,029	747	4.9%	6.7%	6.0%	81.7
70-74	637	734	874	676	942	922	6.1%	6.2%	7.4%	82.4
75-79	499	591	664	629	725	714	4.6%	4.7%	5.7%	80.7
80-84	362	413	500	709	547	574	3.5%	3.6%	4.6%	76.1
85-	319	412	513	715	796	665	3.6%	5.2%	5.3%	67.9
計	13,622	13,777	14,381	14,951	15,296	12,479	100.0%	100.0%	100.0%	100.0

第2 困りごと何でも支援事業(池田、小鹿地区)の制度概要

1.事業の背景

(1) 困りごとの現状

人には暮らしの中で様々な困りごとが発生します。この場合、まずは自分で解決方法を見つけ(自助)、次に家族や知人、近隣の人に相談し(互助)、さらに市役所等の公的機関に相談(共助、公助)するなどして対処します。

しかし、核家族化、少子高齢化、都市化(近所付き合いの希薄化)などにより、特に高齢者の単身世帯などでは、①困りごとを自ら解決できない、②家族、知人などの気軽に相談できる人がいない、③役所などに相談したいが窓口が専門分野別に細分化されており、どこに相談してよいか分からない、④解決方法を調べたくてもパソコンやスマートフォンなどのインターネット・ツールを使いこなせないという問題があります。

(2) 相談機関の現状

各種の困りごとに対しては様々な相談機関があり、市の広報やテレビその他の媒体を通じて積極的な利用を呼び掛けていますが、高齢者にとってはアクセスしにくく、必ずしも使い勝手がよいとはいえません。

ア 相談機関の細分化

世の中が複雑化、高度化するにつれて、専門分野も細分化します。それに伴って困りごとの相談窓口も細分化し、一体どこに相談すればよいのか分からないのが現状です。

他方、このような細分化の弊害を除去するため、窓口を再統合化する動きもあります。

例えば、家族が死亡した時には市役所の住民課、健康保険課、介護保険課、税務課などへの届出が必要ですが、届出が一回で済む「おくやみ窓口」を設置した市役所があります。

イ 相談体制のIT化

多くの相談機関は、効率的な相談対応のため、自動音声応答システムを備えたコールセンターやインターネットを活用した相談体制を築いています。

これらの相談体制は、ITの利用等を前提としているので、ITリテラシーが十分でない者にとっては、却って不便です。

- ①コールセンターでは全国から相談を受け付けるため、電話をかけても中々通じません。
- ②電話が通じて「何々の要件は何番を…」などと音声ガイダンスが流れ、何をしてよいのか困惑します。
- ③インターネットで検索して相談しようとしても、そもそもネット検索の方法が分かりません。
- ④検索方法が分かっても、様々な画面入力を求められ、知りたい情報にたどり着けません。
- ⑤知りたい情報にたどり着いても内容が難しく理解できません。



2. 事業の理念～池田版地域包括ケアシステムの推進に寄与～

(1) 都市化した地域の強み

ア. 都市化は互助の源泉

地域社会の都市化(職業や生活時間帯が様々→近所付き合いの希薄化)は地域コミュニティの衰退原因の一つと考えられ、これまで否定的なイメージでとらえられてきました。

しかし、逆に言えば、都市化された地域には様々な分野の能力を有する住民や企業が多く存在しているということです。

誰もが住みやすい地域づくりのためには、地域の人的、物的資源を活用し、その有機的結合(ネットワーク化)を図ることが必要であり、ひいては、それが地域の底力となり、互助の源泉になると考えます。

イ. 池田、小鹿地区の潜在能力(ポテンシャル)

池田、小鹿地区には14,381人が居住しています(令和4年12月31日現在)。地区面積は約5.2km²ですので、人口密度は約2,766人/km²です(静岡市全体(約600人/km²)の5倍)。つまり、池田地区、小鹿地区には、14,381人ものが5.2km²という狭い範囲(徒歩交通圏)に居住し、極めて自治度(地域完結力、互助能力)の高い地区だと言えます。

困りごと何でも支援事業を通じて、企業を含む住民の相互扶助の考え方が普及すれば、みんなが真に暮らしやすい地域互助社会となることも不可能ではないと考えます。

(2) 既存の地域資源の有機的連携

互助の潜在能力を顕在化させるためには、少なくとも次の3者の連携強化が必要です。

ア. 自治会及び地区社会福祉協議会等(互助の伝統的担い手)

自治会、地区社会福祉協議会、民生委員・児童委員等は、制度化された互助組織であり、互助に関して蓄積されたノウハウや制度を有しています。

イ. 企業(地域貢献による互助の新たな担い手)

企業は地域社会の構成員であり、それぞれの事業分野における知見と能力を有する専門家集団です。

ウ. 住民(互助の受益者かつ担い手)

住民には、「知らないこと、できないこと」がある半面、「知っていること、できること」があります。そこで、地域住民の相互扶助(互助)の具現化として、「こんなこと知っています。こんなことができます」という情報を集積し、「CAN DOリスト」に登録します。

人は支援されれば感謝するし、支援して人から感謝されれば嬉しく、それが当人の生きがいや地域活性化の原動力になると考えます。

(3) 互助社会(共生社会)のイメージ

互助の取組では、要支援層(支援を必要とする人)と支援層(支援する人)を区分して考えがちですが、これでは一方向の支援で、本来の互助とはいえません。

要支援層と支援層を固定的にとらえるのではなく、「今日は誰かに助けてもらい、明日は誰かを助ける」という姿が本来の互助の姿であると考えます。

互助社会(共生社会)のイメージ図(11ページ)を参照してください。



3.事業の趣旨

困りごとについて、自ら解決できない人や家族、知人などの気軽に相談できる人がいない人は、専門の相談機関に相談しますが、相談窓口が細分化しているため、どこに相談すればよいのか分からないのが現状です。

このような日常生活上の様々な困りごとの解決を支援する仕組(生活支援サービス)には既に多くの取組事例がありますが、これらの取組事例は、概ね広い意味での家事(炊事、洗濯、裁縫、清掃、家具の配置・修繕、育児、買物など)を射程(適用対象)とし、例えば、コロナで失業した、がけ崩れのハザードマップを知りたい、スズメバチの巣がある、道路に穴ぼこがあるなどの相談には応じていないと思われる(役所や警察に相談してね…)。また、既存の相談機関の多くは地域とのつながりが薄く相談者の顔が見えず敷居が高いので気軽に相談することがためられ、また、相談機関からの積極的なアプローチもないという問題もあります。

そこで、「地域住民による互助」の精神を踏まえつつ、既存の支援の射程を超えて地域住民の抱えるあらゆる困りごと(自助では解決できないこと)を門前払いしない総合支援窓口を設置し、その解決を支援しようとするものです。

4.事業の内容

(1) 困りごと相談の受付

困りごとがある住民が「こらしさ」に電話又は電子メールで相談します。

(2) 支援方針の決定

本事業は自ら解決できない困りごとを地域のチカラ(互助)で支援するもので、単なる便利屋事業ではありません。相談内容が互助に相応しいかどうか検討し、支援方針を決めます。

(3) 支援の実施とフォロー

支援方針にしたがって、支援を実施し、必要に応じてフォローします。

5.事業の体制

(1) 実施体制

相談と支援は、当面、こらしさの職員・会員・連携団体が実施します。

(2) 協力体制

都市化された地域には様々な分野の能力を有する住民や企業が存在します。このような地域の人的、物的資源を活用し、その有機的結合(ネットワーク化)を図ることが地域の底力となり、互助の源泉になります。

ア. 自治会及び社会福祉協議会等

自治会、社会福祉協議会等に、制度の広報、住民が抱える困りごとの把握など、協働して事業実施ができるよう依頼します。

相談内容が日常生活自立支援事業など社会福祉協議会で実施する事業に該当すると判断される場合は同協議会の担当を紹介します。

イ. 企業

企業は、地域社会の構成員であり、専門家集団です。そこで、こらしさの会員企業その他地域の企業に働きかけ、無料、有料を問わず、困りごと解決に協力していただける場合は支援機関一覧表に登録し、相談者に紹介します。

ウ. 住民

地域住民の相互扶助(互助)の具現化として、「私、こんなこと知っています。こんなことできます」ということを申し出ていただき、「CAN DOリスト」に登録し、相談者に紹介します。

互助社会(共生社会)のイメージ図

着眼点

- 助けられる人(要支援層)と助ける人(支援層)を固定化して考えていないか
- 「高齢者＝助けられる人」と決めつけていないか

これでは互助ではなく、一方的な支援(慈善)ではないか

考察

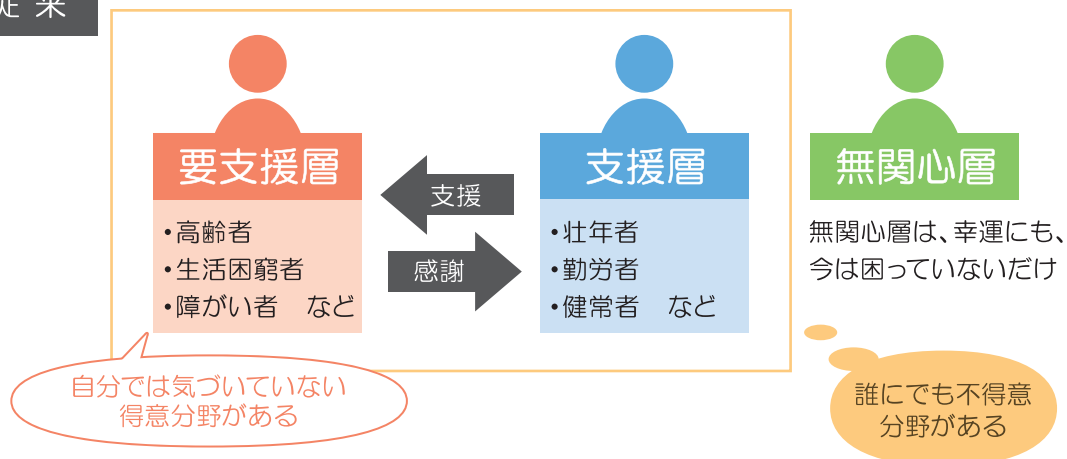
- 人は、誰でも、多少なりとも、「できないこと、知らないことがある」「できること、知っていることがある」
- 助けられる人(要支援層)にも、自分では気づいていない得意分野がある
 - ・スマホは使えないけど、大工仕事なら任せろ
 - ・キーボードは打てないけど、文字を書かせれば達筆

「高齢者＝助けられる人、かつ、助ける人」を再認識
誰かを助けるということは、その人(高齢者)の生きがいにもなる

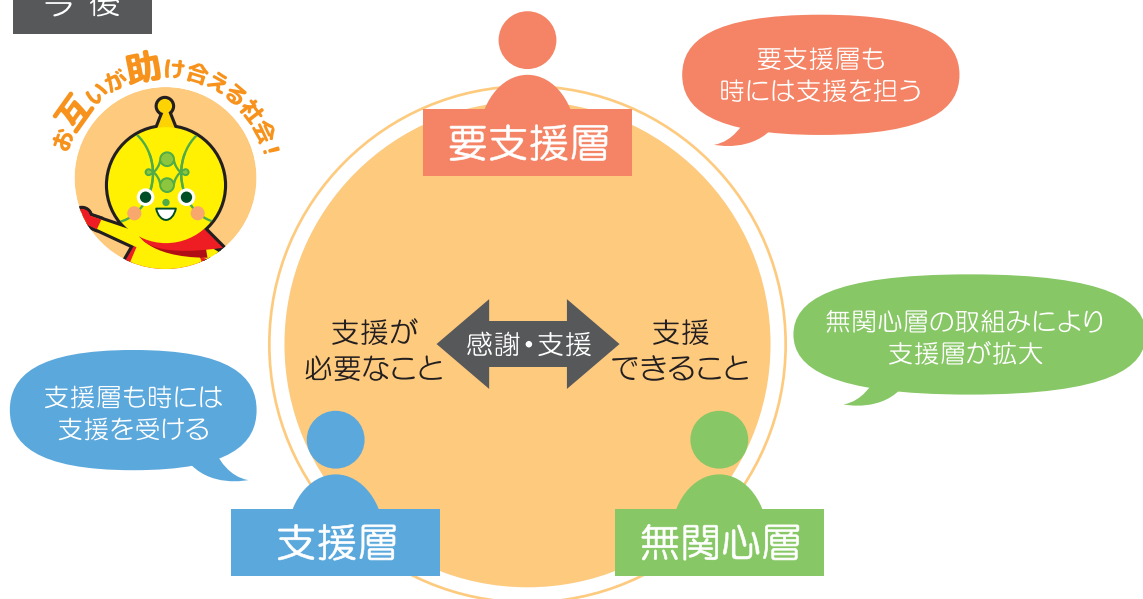
- 半面、助ける人(支援層)にも、当然に不得意分野がある

互助とは、一方的な支援ではなく、助けたり、助けられたりすること

従来



今後



第3 困りごと何でも支援事業(池田、小鹿地区)の実施概要

1.相談状況

(1) 相談者と相談件数

2022年4月1日から2023年3月31日までの相談者数と相談件数は次のとおりです。なお、1人で複数回の相談をした人もいますので、相談件数は相談者数より多くなっています。

区 分		池田・小鹿地区	(参考)全体	池田、小鹿地区の比率
実施期間(事業日数)		365日間	455日間	80%
相談者数	実相談者	52人	68人	76%
	延べ相談者	88人	122人	72%
相談件数		153件	226件	68%

- ① 相談者数(延べ相談者)は、1日当たり平均して約0.24人です。
なお、全体では、1日当たり平均して約0.27人です。
- ② 相談件数は、1日当たり平均して約0.42件です。
なお、全体では、1日当たり平均して約0.50件です。
- ③ 実相談者1人当たりでは、平均して約2.94件の相談がありました。
なお、全体では、平均して約3.32件の相談がありました。

(2) 相談月別の相談件数

相談月	池田・小鹿地区					(参考)全体					相談件数比率
	相談者数		相談件数			相談者数		相談件数			
	相談者数	構成比	うち新規相談者数	相談件数	構成比	相談者数	構成比	うち新規相談者数	相談件数	構成比	
R4/1	-	-	-	-	-	3人	2%	3人	5件	2%	-
R4/2	-	-	-	-	-	2人	2%	1人	2件	1%	-
R4/3	-	-	-	-	-	2人	2%	1人	3件	1%	-
R4/4	2人	2%	2人	4件	3%	2人	2%	1人	4件	2%	100%
R4/5	1人	1%	1人	1件	1%	3人	2%	3人	4件	2%	25%
R4/6	3人	3%	3人	4件	3%	5人	4%	3人	8件	4%	50%
R4/7	11人	13%	8人	20件	13%	13人	11%	9人	25件	11%	80%
R4/8	14人	16%	11人	18件	12%	16人	13%	11人	25件	11%	72%
R4/9	18人	20%	14人	23件	15%	21人	17%	15人	30件	13%	77%
R4/10	6人	7%	4人	11件	7%	8人	7%	5人	16件	7%	69%
R4/11	9人	10%	5人	17件	11%	12人	10%	6人	24件	11%	71%
R4/12	6人	7%	1人	16件	10%	10人	8%	4人	24件	11%	67%
R5/1	7人	8%	2人	13件	8%	8人	7%	2人	18件	8%	72%
R5/2	5人	6%	0人	12件	8%	9人	7%	2人	19件	8%	63%
R5/3	6人	7%	1人	14件	9%	8人	7%	2人	19件	8%	74%
計	88人	100%	52人	153件	100%	122人	100%	68人	226件	100%	68%

- ① 6月から本格的に広報を開始したため、7月以降、相談件数が増えました。
- ② 10月以降は、当初の広報効果が薄れたと思われる、減少傾向にあります。



(3) 相談回数

利用回数	池田・小鹿地区				(参考)全体				比率	
	相談者数		相談件数		相談者数		相談件数		相談者	相談件数
1回	35人	67%	35件	23%	46人	68%	46件	20%	76%	76%
2回	3人	6%	6件	4%	5人	7%	10件	4%	60%	60%
3回	5人	10%	15件	10%	5人	7%	15件	7%	100%	100%
4回	1人	2%	4件	3%	2人	3%	8件	4%	50%	50%
5回	3人	6%	15件	10%	3人	4%	15件	7%	100%	100%
6回以上	5人	10%	78件	51%	7人	10%	132件	58%	71%	59%
計	52人	100%	153件	100%	68人	100%	226件	100%	76%	68%

- ① 相談者数で見ると、1回のみの人が35人で全体の67%を占めています。
また、6回以上利用された人は5人で、全体の10%を占めています。
池田、小鹿地区と全体とでは、大きな傾向の差が見られません。
- ② 相談件数で見ると、6回以上利用された人は78件で全体の51%を占めており、
反復継続した支援を求める利用者の多いことが分かります。
池田、小鹿地区の方が、6回以上の利用者がやや少ない傾向があります。

(4) 相談者の属性(年代)

年代	池田・小鹿地区					(参考)全体				
	相談者数		相談件数		平均回数	相談者数		相談件数		平均回数
50歳未満	4人	8%	28件	18%	7.0回	6人	9%	30件	13%	5.0回
50代	1人	2%	1件	1%	1.0回	4人	6%	4件	2%	1.0回
60代	10人	19%	15件	10%	1.5回	13人	19%	22件	10%	1.7回
70代	20人	38%	78件	51%	3.9回	23人	34%	89件	39%	3.9回
80代	10人	19%	22件	14%	2.2回	11人	16%	25件	11%	2.3回
90代	5人	10%	7件	5%	1.4回	6人	9%	51件	23%	8.5回
不明	2人	4%	2件	1%	1.0回	5人	7%	5件	2%	1.0回
計	52人	100%	153件	100%	2.9回	68人	100%	226件	100%	3.3回

- ① 相談者数で見ると、70代が20人で全体の38%を占めています。
なお、全体では、70代が23人で全体の34%を占めています。
池田、小鹿地区も、全体も70代がこの制度利用のコア層と考えられます。
- ② 相談件数で見ると、70代が78件で全体の51%を占めています。
また、80代以上は29件で全体の19%を占めています。
なお、全体では、70代が89件で全体の39%を占めています。
また、80代以上は76件で全体の34%を占めています。
- ③ 平均利用回数は、50歳未満、70代、80代が多い結果となりました。
なお、全体では、90代の平均利用回数が突出しています。



(5) 相談者の属性(性別)

性別	池田・小鹿地区					(参考)全体				
	相談者数		相談件数		平均回数	相談者数		相談件数		平均回数
男性	23人	44%	71件	46%	3.1回	27人	40%	82件	36%	3.0回
女性	28人	54%	81件	53%	2.9回	39人	57%	142件	63%	3.6回
不明	1人	2%	1件	1%	1.0回	2人	3%	2件	1%	1.0回
計	52人	100%	153件	100%	2.9回	68人	100%	226件	100%	3.3回

- ① 相談者数で見ると、女性が28人で全体の54%を占めています。
- ② 相談件数で見ると、女性が81件で全体の53%を占めています。
- ③ 平均利用回数は、性別による大きな差は見られません。

(6) 相談内容(相談件数順に整理)

相談内容	池田・小鹿地区					(参考)全体				
	相談者数		相談件数		平均回数	相談者数		相談件数		平均回数
ゴミ出し	5人	7%	30件	20%	6.0回	9人	10%	77件	34%	8.6回
金銭管理	2人	3%	23件	15%	11.5回	3人	3%	24件	11%	8.0回
除草	7人	10%	18件	12%	2.6回	7人	7%	18件	8%	2.6回
ワクチン接種	10人	14%	11件	7%	1.1回	10人	11%	11件	5%	1.1回
室内清掃	1人	1%	10件	7%	10.0回	2人	2%	12件	5%	6.0回
家電関係	4人	6%	9件	6%	2.3回	6人	6%	11件	5%	1.8回
生きがい	8人	11%	8件	5%	1.0回	8人	9%	8件	4%	1.0回
修繕	6人	9%	7件	5%	1.2回	9人	10%	10件	4%	1.1回
力仕事	3人	4%	5件	3%	1.7回	5人	5%	11件	5%	2.2回
IT関係	4人	6%	5件	3%	1.3回	5人	5%	6件	3%	1.2回
伐採、剪定	3人	4%	3件	2%	1.0回	4人	4%	4件	2%	1.0回
害虫駆除	3人	4%	3件	2%	1.0回	3人	3%	3件	1%	1.0回
移動支援	1人	1%	3件	2%	3.0回	4人	4%	6件	3%	1.5回
見守り	1人	1%	3件	2%	3.0回	1人	1%	3件	1%	3.0回
相続関係	2人	3%	2件	1%	1.0回	2人	2%	2件	1%	1.0回
コロナ対応	2人	3%	2件	1%	1.0回	2人	2%	2件	1%	1.0回
PTA活動	1人	1%	2件	1%	2.0回	1人	1%	2件	1%	2.0回
託児	1人	1%	2件	1%	2.0回	1人	1%	2件	1%	2.0回
心身の悩み	1人	1%	1件	1%	1.0回	2人	2%	2件	1%	1.0回
郵便物管理	1人	1%	1件	1%	1.0回	3人	3%	4件	2%	1.3回
その他	4人	6%	5件	3%	1.3回	7人	7%	8件	4%	1.1回
計	70人	100%	153件	100%	2.2回	94人	100%	226件	100%	2.4回

(注)同一人による複数分野の相談があるため、相談内容別の相談者数は、実相談者数よりも多くなっています。

- ① 相談者数で見ると、ワクチン接種に関することが最多です。
- ② 相談件数で見ると、ゴミ出し、金銭管理が全体の35%を占めています。
- ③ 平均利用回数は、金銭管理(11.5回)、室内清掃(10回)が多いです。



2. 支援状況

(1) 支援の様態

支援の様態			池田・小鹿地区		(参考)全体	
			件数	構成比	件数	構成比
支 援	直接解決	電話(メール)で回答	14件	9%	17件	8%
		訪問等して解決	122件	80%	187件	83%
	解決仲介	他機関に解決依頼	1件	1%	2件	1%
		他機関に内容伝達	1件	1%	1件	0%
		他機関を紹介	4件	3%	6件	3%
	小 計		142件	93%	213件	94%
不支援	不支援(自助可能)		0件	0%	0件	0%
	不支援(違法)		0件	0%	0件	0%
	不支援(公序良俗違反)		0件	0%	0件	0%
	不支援(その他)		5件	3%	6件	3%
	小 計		5件	3%	6件	3%
未対応			6件	4%	7件	3%
合 計			153件	100%	226件	100%
支援(解決)率(支援÷(合計-未対応))			96.6%		97.3%	

- ① 支援内容で多いのは訪問等して解決で、支援全体の80%です。
 ② 不支援(その他)は、相談後に知人に頼んだと連絡があった事案などです。

(2) 相談、支援担当者

活動区分	池田・小鹿地区					(参考)全体				
	人数	構成比	相談、支援の件数	1件当たり		人数	構成比	相談、支援の件数	1件当たり	
支援実施	179人	51%	支援 142件	1.3人		254人	56%	支援 213件	1.2人	
支援調整	71人	20%	相談 153件	0.4人		95人	21%	相談 226件	0.4人	
事業広報	56人	16%	相談 153件	0.4人		58人	13%	相談 226件	0.3人	
受付、記録	48人	14%	相談 153件	0.3人		48人	11%	相談 226件	0.2人	
合 計	354人	100%	相談 153件	2.3人		455人	100%	相談 226件	2.0人	

- ① 支援実施は、支援をした担当者の延べ人数です。1件の支援に対して、複数の人が同時に対応することがあるため、支援件数(142件)より多くなっています。
 ② 支援調整は、相談内容が支援に相応しいか否か判断するもので、複数回支援の場合も調整は1件ですので、支援件数よりも少なくなっています。
 ③ 事業広報は、チラシ配り、自治会、ケアマネ等への広報依頼などです。
 ④ 受付、記録は、相談の(電話)受付け、事業データの整理などです。

3. 広報状況

事業を広く知っていただくため、延べ27回の広報を実施しました(資料2)。
 このうち、事業の報告会(9月の勉強会及び3月の実施報告会)による
 広報が計2回、マスコミによる広報が計2回です。
 このほか、他の地区でも2回広報を実施しました。



【資料1】 相談一覧表（池田、小鹿地区）

※同一人からの相談で、支援が複数回にわたるものなどは重複掲載していません。

番号	相談内容	対応内容(支援内容)
1	銀行に行って振込(支払い)をしてほしい	相談のお電話の後、再度連絡あり「友達に頼んだので不要」とのこと。
2	部屋の窓が硬くて開けられないので何とかしてほしい。	窓横のボタンを押しながら開けるため、依頼者手も届かず開けられなかった。窓を少し開けた対応をした。
3	病気の後遺症で手が不自由のため、自宅敷地内の植木の高い部分の枝切りをしてほしい。	広範囲であったので、30分で可能な範囲の枝切りを実施した。
4	先日、窓を開けてもらったが、もう少し開けてほしい。	窓開けをした。
5	洋間のドアが少ししか開かず、歩行器を使用する障害の方がいて困っている。	ドアを外し開閉作業したが、改善しなかったため、業者に依頼するよう助言した。
6	お祭りがあり外出するが、要介護の妻が1人で留守番になる。見守り支援をしてほしい。	奥様の様子を確認した(計3回)。
7	資源ごみを回収場所へ出してほしい。	回収日に対応する打ち合わせに訪問した。
8	庭木の剪定・松の木につく虫の駆除をしてほしい。	普段依頼している専門業社への依頼を勧めた。
9	相続の問題があるが、どこか相談できる所があれば教えてほしい。	相談機関の案内資料を電話にて伝えた。
10	25年前に植えた樺の枝切りをしてほしい。	10m以上の高さで軽度なサポートのレベルを超えているとしてとりあえずお断りした。
11	隣人からうちにスズメバチの巣が出来ていると言われどうしたらいいか。	玄関先の植え込みにスズメバチの巣を確認し、市の生活衛生課に通報した。(二人で対応)
12	敷地の雑草の除去をしてほしい。良心的な金額で対応する業者はないか(以前依頼したら2名半日作業で数万円)。	月曜・金曜の午前中30分ほど除草した(計5回実施予定)。
13	ひかり回線を解約したら電話とFAXが使えなくなった。使っていないインターネットサービス(月数千円)もある。	プロバイダー2社との解約手続をサポートした。
14	庭の除草作業をしてほしい。	広大な屋敷で人の高さほどある雑草の除草作業だったため、対応不可能と判断し民生委員を通して回答した。
15	エアコンフィルターを洗ってほしい。	エアコンフィルターを掃除した。
16	今日、エアコンフィルター掃除に来てくれる時に、床をアルコールでふいてほしい。	床の拭き掃除をした。
17	家族が医院への受診の際の送迎をお願いしたい。	ご自宅から医院までの送迎をした。
18	ベットの下の畳の掃除をしてほしい。	介護ベッドの下の畳の掃除をした。
19	4回目のコロナワクチン予約をしてほしい。	予約を取って、その旨、ケアマネさん伝えた。

番号	相談内容	対応内容(支援内容)
20	3回目のコロナワクチン予約をしてほしい。	3回目予約完了。
21	4回目のコロナワクチン予約をしてほしい。	4回目予約完了。
22	3回目のコロナワクチン予約をしてほしい。	3回目予約完了。
23	引っ越しをした際に、引っ越し先でテレビの配線を依頼したい。	転居先でのテレビの配線をセットした。
24	4回目のコロナワクチン予約をしてほしい	4回目予約完了。
25	引越し予定の為、ベット・衣装ケース・毛布・冷蔵庫の処分をしたい。	訪問し冷蔵庫の容量確認して、郵便局へ行きリサイクル券の発行をした(静岡市環境公社扱い)。
26	ノートパソコンとプリンターを持っているが、Wordで知人に手紙を送りたい。Wordの操作方法を教えてほしい。	Wordの使い方をレクチャーした。
27	4回目のコロナワクチン予約をしてほしい	4回目予約完了。
28	4回目のコロナワクチン予約をしてほしい	4回目予約完了。
29	庭の草取りをしてほしい。石で囲われた植木のあるところと、ブロックで囲われた場所と2か所。	植木のある一画と花壇の雑草取りをした。植木の一画の草が残っているため後日対応する。
30	電球を取り換えてもらったが電気の笠が斜めにはまっていますので直してほしい。電池と電球も処分してほしい。	電球のかさ付け替え、電球・電池の引き取りをした。話し相手もした。
31	スピーカーを手元におく装置をテレビに挿して使っていたが引っ越し後に音が出なくなったので見てほしい。	設備を調整し、スピーカーが使用できるようになった。
32	電球を取り換えてほしい。	電球の取り換えをした。
33	蛇口から水漏れがあり見積を取ったが、他に信用できる業者があったら紹介してほしい。	別の業者と一緒に訪問。見積は妥当な金額だが、必要な箇所のみ修繕とし同行業者に依頼することになった。
34	コロナの感染が不安で抗原検査を受けたいが、やり方などがわからないので、手順などを教えてほしい。	抗原検査キットを持参し、検査した(結果は陰性)。抗原検査キット代をいただく。
35	2階の雨どいが外れかかかっていて、脚立で釘を打とうとしたが、届かなくて直せず困っている。	屋根に上り釘を打って修理を完了した。
36	コロナ陽性。着替えをさせたいがベットから起き上がれず家人だけでは着替えもできないので手伝ってほしい。	対象者が要介護者の為介護保険法対象。NPOでは対応不可。担当ケアマネに連絡し対応を依頼した。
37	コウモリが古い家屋の2階の軒と外壁の隙間に出入りしているので、隙間をふさいでほしい。	当事業の協力業者に依頼。業者と相談者で連絡を取り合えるよう仲介した。
38	病院受診の際にタクシーが近距離のため嫌がられる。帰りの予約も断られるがどうしたらいいか。	嫌がられても気にしない、頑張って歩く、こらしさに支援を依頼するなどの解決策を提示した(安心したとのこと)。
39	背中を圧迫骨折し動けないので、今後の介護保険の相談と庭の草刈りをしてほしい	草刈りは4日間に分けて行った。

番号	相談内容	対応内容(支援内容)
40	松の木を1本切って処分してほしい。	大木のため業者への依頼を助言。高額なので友達の大工に頼むとのこと。出来なければ一緒にやろうと約束。
41	アパートの網戸が動かなくて困っている。サッシ枠の掃除もしてほしい。	サッシの掃除をして、網戸が動くように調整した。
42	4回目のコロナワクチン予約をしてほしい	4回目予約完了。
43	畳の上の拭き掃除をしてほしい。	ホームクリニックの往診の予定が入ったため、今回はキャンセルしてほしいとのこと。
44	父親が入院。相続放棄をする予定なので父の借金を返済してもその後相続放棄が出来るのか知りたい。	法テラスや司法書士は紹介できる(有料)と伝えた。必要であればこらしさに連絡しますとのこと。
45	生きがいを持てずにいる。楽しい経験をしたい。	らしいお写真プロジェクトイベントを開催。メイクなどしてもらい公園で写真撮影し、記念写真をプレゼントした。
46	畳の上の拭き掃除をしてほしい。	畳拭きをした。
47	所有しているアパートの2階の廊下の天井にソフトボール強のハチの巣があるので、駆除してほしい。	市コールセンター、保健所生活衛生課のそれぞれの連絡先を伝え、駆除の依頼をしていただくよう助言した。
48	家のテレビ(地デジ)がつかなくて困っている。ブルーレイは観られる。	B-CASカードが反対に挿入されていたので、カードを入れ直した(TVは正常に作動)。
49	玄関から道路までのアプローチ間の雑草が生い茂り歩行が危険な為、草取りをしてほしい。	草刈を実施した。
50	テレビが映らなくなりました。	何をしてもテレビが映らず、故障していると判断した(本人了承済み)。
51	今後災害や病気等で不自由があった際に、どうしたらよいか不安、今後の相談に乗ってほしい。	将来が心配というので、今後実際に困った場面が起きたら再度連絡してほしいと伝え、落ち着いてもらった。
52	庭の芝刈りと松の木の剪定をしてほしい。	庭の草刈りをした。
53	古新聞を束ねておいてあるが、捨てることが出来ないなので、回収と廃棄をお願いしたい。	古紙の束を数十個を回収し、ステーションに運んだ。
54	障害があり、ゴミ出しの場所が遠いため、週に1度ゴミ出しを頼みたい。	ゴミ出しをした。
55	自宅の畳の拭き掃除とエアコンのフィルターの水洗いをしてほしい。	エアコンフィルター掃除、タタミ拭きをした。
56	金銭管理等をお願いしたい。	通帳・お薬手帳などを預かり、認デイ管理者に生活費を渡す(月に1度程度信用金庫へ同行し本人が窓口で出金)。
57	スマホの操作方法をおしえてほしい(子ども食堂について調べたい)。	子ども食堂に参加したいとのこと。HPの応募フォームから申込手順まで手伝った(申込自体は本人が行える)。
58	外の倉庫の扉が閉まらなくなり、修理してほしい(現在すだれを垂らして猫等の侵入を防いでいる状態)	吊戸形式のもので、一か所外れていたため、その部分をはめ直した。
59	敷地内の草むしりをして欲しい。	草取りをした。

番号	相談内容	対応内容(支援内容)
60	子供の具合が悪く保育園で預かりを断られたが、仕事を休めず一時的に預かってほしい。	公民館で回覧版整理を子供と一緒にやりながら、預かった。
61	ワクチン5回目の予約を取ってほしい。予約の電話が全然つながらない	予約完了
62	旗振りをお願いしたい。美容室前交差点	7:00旗等の受け取り、7:10-7:40旗振り実施、7:50次の人へ渡す
63	5回目のワクチン接種の予約をしてほしい。	予約を完了
64	畳の拭き掃除をしてほしい。	畳拭きをした。
65	畳の部屋の掃除をしてほしい。	電話がありキャンセル(体調がすぐれないため)。
66	大工工事があるので、和ダンス(2段式)を部屋から部屋への移動をしてほしい。	ダンスの上段を外して別のところへ置き、外の物干し台を処分するため4つを移動した。
67	外に不要な木がある。小さい木は自分で捨てられるが大きい木の処分に困っている。	娘さんが来て、解決したとのこと。
68	廊下のカーテンレールの端が取れてしまい、カーテンが落ちてきている。端の部品も無くなっているかもしれない。	カーテンレールにビスを取り付け、使用できるように調整した。
69	5回目のワクチン接種の予約をしてほしい。	予約完了
70	蛍光灯の交換をお願いしたい。	台所の蛍光灯2本とトイレの電球を交換した。
71	耳鳴りがするので、病院に行きたいが当番医がわからないので教えてほしい。	当番医である耳鼻咽喉科の住所と電話番号を伝えた。
72	家の中で転んでしまい、起き上がれないので、起こしてほしい。	訪問し、起こしてイスに座らせた。
73	後見人変更に関して、今依頼している司法書士を変えたいが、内容について相談したい。	後見人は家庭裁判所で任免するため、家族の希望で変更することは難しいのではと伝える。
74	旗振りをお願いしたい。美容室前交差点	支援者は3月頃に決定する。
75	停電の後、固定電話の電話機の設定が初期に戻ってしまい不便なので、設定してほしい。	日時設定、留守電履歴削除等の対応。
76	民生委員の方。ご主人のスマホに通知がたくさん来て触って開いてしまい煩わしいとのこと。	アンドロイド端末、不要なアプリをアンインストール、頻繁に使わないアプリの通知をオフ設定にした。
77	蛍光灯の交換とエアコンのフィルター掃除。窓ガラスにフィルムを貼ってほしい。	蛍光灯と電球交換・エアコンフィルター掃除をした。
78	玄関扉が閉まらなくなり、直してほしい。	玄関ドアのちょうつが外れておりはめ直した(不安定なためまた外れそう)。
79	マイナンバーカードの申請やポイントの期間はどうなっているのか?どこに行けばポイントをもらえるか?	駿河区役所・静岡市役所の特設コーナーへ行くのが確実と回答した。

番号	相談内容	対応内容(支援内容)
80	ピンカンの回収日に、回収場所まで出してほしい	支援できることをお伝えし、お願いしたい時にご連絡をいただくことになった。
81	エアコンのフィルターと、扉が硬くなっているドアがあるためそこを開けてほしい。	エアコンフィルター清掃(窓開けの依頼もあったが、まだ季節的に早いので今回は行わず)
82	4月に幼稚園の休園日があるため、1時間ほど子どもを預かってほしい。	未対応
83	バイクの任意保険の更新をするが金額が上がる見込みのため、他社と金額を比べたい。	未対応

(参考) 相談一覧表(先行事業及び池田、小鹿地区以外)

1	引っ越しの準備として、高所収納物品等を整理したい。	引っ越しの準備作業をした(二人で対応)。
2	建築業者らしき人が来て屋根が破損しており特殊な釘で直すと言われ頼んだが不安になった。どうしたらよいか。	相談者宅を訪問し、対応方法(クーリングオフ等)を助言した。
3	損傷した水道管の凍結防止カバーを交換したい。	買物(凍結防止カバー)を代行し、修繕した。
4	携帯操作のレクチャーをしてほしい。	携帯操作のレクチャーをした。
5	室内のエアコンフィルター掃除	室内のエアコンフィルター掃除
6	タンスを移動してほしい。	タンスを横に移動したい希望。横に動かしてもタンスが開かないことを伝えると「移動はしなくていい」とのこと。
7	網戸の隙間へのテープを貼ってほしい。	サッシの傾きでテープを貼っても効果がないため、不動産屋に連絡を依頼した。
8	毎週月曜日のゴミ出し・トイレ掃除をしてほしい。	トイレ掃除とゴミ捨てをした(毎週月曜日)。
9	窓ふきをしてほしい。高齢なのと障害もあるため。	窓ふきをした(二人で対応)。
10	病院受診の付添をしてほしい。	専門業者を紹介した。
11	引っ越しにあたってコンクリートブロック・レンガを回収処分してほしい(業者の見積希望あり)。	不動産業者との連絡を助言した(物干しの土台とBSアンテナは前住人の物なので廃棄不要との回答あり)。
12	2階の雨どいが雨風により外れてしまい、はめてほしい。	素人では不可。業者の見積を取って相談者に提示したところ、依頼したいとのことなので業者に取り次いだ。
13	引越する為、婚礼タンス3本を市の回収に出すため、家の中から外にだしてほしい。	処分するタンスを外へ運び出した。
14	脊柱管狭窄症の為、ゴミ出しができないので出してほしい。	ゴミ出しをした。

番号	相談内容	対応内容(支援内容)
15	心が落ち込んでいる。体調は回復しているが心のストレスが大きく誰か話し相手や悩みを話せる場がほしい。	静岡市が運営する心の相談窓口を紹介。「そういう窓口があることを知らなかったので電話してみる」とのこと。
16	蛍光灯がつかなくなったので、新たに蛍光灯を購入し息子に付け替えてもらったが、スイッチをいれても点かない。	訪問し確認すると器具が故障していた。協力業者を手配し器具の取り換えを依頼した。
17	トイレの水が流れない、工事業者へ修理依頼したら、3日後の対応といわれキャンセルした。	トイレのパッキンが壊れており、協力業者に依頼し、即対応してもらった(部品交換により修理完了)。
18	玄関前の樁の木を2/3くらいに切ってほしい。枝がとりの敷地にかからないように。道具等はない。	木の枝と幹を切り、隣家に伸びる枝も切った(ゴミ袋に枝や葉を入れることは本人がやるとのこと)。
19	通販の支払をコンビニでできてほしい。	近くのコンビニで、振込完了。領収書とおつりを渡す。
20	要介護で病気あり。家族が入院し受診の付添いが出来なくなったため付添いをしてほしい。	エリア外で時間もかかるためお断りした。
21	家族全員入院し郵便受が一杯になって配達員が困ると心配。週に1度程度、屋外下駄箱に移動してほしい。	郵便物を移動した。今後は本人から電話があり次第で対応する。
22	受診の帰り、介護タクシーを利用。2階へ上がる階段は乗務員が背負ってくれるが、後ろから支える人を頼みたい。	乗務員が1人で階段を上がり無事に部屋に送れたとのことで、依頼はキャンセルになった。
23	自宅固定電話のナンバーディスプレイに電話番号を登録してほしい。いたずら電話が多いため。	ナンバーディスプレイの申し込みをしていないことを確認。申し込むことになったらまた連絡するとのこと。
24	夫が単身赴任で一人で子育てをしているため、自分や子供に病気等で何かがあった時どんな対応をしてくれるのか知りたい。	子育てに関する過去のサポート事例や高齢者に対するサポート事例を伝え、今後の安心材料にしてもらった。
25	町内の古紙回収の日程表を紛失してしまったため、その表を手配してほしい。	公民館に行き区長の連絡先を教えてください、区長の自宅へ行き日程表の写メをもらい、依頼者宅へ行き紙を渡した。



【資料2】事業広報（池田、小鹿地区）

	実施日	時間	場所	内容
1	2022年4月21日	9:00-12:00	池田公民館	チラシ配布、ストレッチ運動、音楽演奏を通じた広報
2	2022年4月25日	-	小鹿豊田地域包括支援センター	チラシ配布
3	2022年4月26日	-	東豊田地区社会福祉協議会	チラシ配布
4	2022年5月9日	-	池田自治会役員	チラシ配布
5	2022年5月10日	-	池田自治会支え合い部会	チラシ配布
6	2022年5月11日	-	東豊田地区社会福祉協議会総会	チラシ配布
7	2022年5月12日	-	交通空白対策実行委員会	チラシ配布
8	2022年5月19日	9:00-11:00	池田公民館	ストレッチ運動、音楽演奏を通じた広報
9	2022年5月23日	-	NPO法人あいしず	チラシ配布
10	2022年5月31日	-	池田桜ヶ丘公民館	チラシ配布
11	2022年6月16日	9:00-11:00	池田公民館	ストレッチ運動、音楽演奏を通じた広報
12	2022年7月22日	-	池田桜ヶ丘公民館(自治会長)	チラシ配布
13	2022年8月7日	-	池田桜ヶ丘公民館(自治会長)	チラシ配布
14	2022年8月21日	-	静岡市地域福祉共生センターみなくる	地域の支え合いシンポジウムで制度発表、チラシ配布
15	2022年8月22日	-	池田公民館	広報依頼、チラシ配布
16	2022年8月22日	-	小鹿豊田地域包括支援センター	広報依頼、チラシ配布
17	2022年9月2日	-	居宅介護支援事業所	広報依頼、チラシ配布
18	2022年9月9日	19:00-20:00	池田桜ヶ丘公民館	チラシ配布、ポスター貼り、支え合い部会で活動報告・宣伝
19	2022年9月14日	14:00-15:00	こころしさ活動拠点	勉強会の場での広報

	実施日	時間	場所	内容
20	2022年11月4日	9:50-10:10	小鹿公民館	さわやかサロンにて チラシ配布と説明
21	2022年10月28日	8:20-8:25	こころしさ活動拠点	J-WAVE(東京FM)「JKRADIO TOKYO UNITED」に出演
22	2022年11月29日	8:30-8:40	こころしさ活動拠点	K-mixモーニングラジヲ 「マスタートーク」のコーナーに出演
23	2022年11月24日	9:00-9:15	東豊田小学校PTA会長宅	チラシ配布
24	2023年2月27日	9:15-11:00	池田桜ヶ丘公民館	チラシ配布と事業説明
25	2023年2月27日	13:00-14:00	健康文化交流館来てこ	西豊田地区社協 チラシ配布と事業説明
26	2023年3月8日	9:00-9:30	桜ヶ丘団地	実施報告会の広報
27	2023年3月17日	10:00-11:30	池田公民館	実施報告会の場での広報

(参考) 事業広報(池田、小鹿地区以外)

1	2023年8月22日	-	聖一色公民館	広報依頼、チラシ配布
2	2023年9月2日	-	大谷地域包括支援センター	広報依頼、チラシ配布



令和4年5月11日
東豊田地区社会福祉協議会総会でチラシ配布



池田公民館の掲示板に広報ポスターを掲示

1.利用者アンケート(開始日/令和5年2月3日 集計日/令和5年3月20日)

- (1) 依頼人数…………… 49人
 (2) 回答者数…………… 30人
 (3) 回収率…………… 61%
 (4) アンケート項目と結果

①相談と支援を何で知りましたか。

情報源	回答数	構成比	備考
回覧板	4	13%	回覧板、チラシなどの広報媒体から制度を知った人は10人で、全体の33%です。
チラシ	6	20%	
ポスター			
ホームページ			
家族	1	3%	他方、介護職員、ケアマネジャー、民生委員・児童委員、知人等から制度を知った人は20人で、全体の67%です。
知人	3	10%	
ケアマネジャー	5	17%	
民生委員・児童委員	3	10%	
自治会			この事業は「ロコミ」に依存する割合が高いといえそうです。
その他(介護職員など)	8	27%	
回答計	30	100%	

②受付の対応

評価	回答数	構成比	評価点	備考
大変よい	4点 21	72%	84点	受付の対応は「大変よい」と「よい」を合わせると28人で、全体の97%です。 よい対応がよい支援の始まりです。
よい	3点 7	24%	21点	
普通	2点 1	3%	2点	
悪い	1点			
大変悪い	0点			
回答計	29	100%	平均3.7点	

③支援の内容

評価	回答数	構成比	評価点	備考
大変満足	4点 19	63%	76点	支援の内容は「大変満足」と「満足」を合わせると29人で、全体の97%です。
満足	3点 10	33%	30点	
普通	2点 1	3%	2点	
不満	1点			
大変不満	0点			
回答計	30	100%	平均3.6点	

④利用料金

評価	回答数	構成比	評価点	備考
大変安い	4点 17	65%	68点	利用料金は「大変安い」と「安い」を合わせると26人で、全体の100%です。
安い	3点 9	35%	27点	
普通	2点			
高い	1点			
大変高い	0点			
回答計	26	100%	平均3.7点	

⑤今後の利用

評価		回答数	構成比	評価点	備考
利用したい	4点	30	100.0%	120点	今後も利用したいという人は30人で、全体の100.0%です。
利用したくない	0点				
分からない	2点				
回答計		30	100.0%	平均4.0点	

⑥友人、知人への紹介

評価		回答数	構成比	評価点	備考
薦めたい	4点	27	93%	108点	他の人に薦めたいという人は27人で、全体の93%です。
薦めたくない	0点				
分からない	2点	2	7%	4点	
回答計		29	100%	平均3.9点	

⑦改善点、その他(ご感想など)

- ・ ワクチン接種の時は大変世話になり助かりました。
- ・ 相談しやすく対応が早くて、とても助かりました。
- ・ 留守宅の防犯に対して利用してとても良かった。
- ・ どこに相談してよいか困っていました。素早い対応と良い業者の方を紹介してください大変感謝しております。素晴らしい活動ですね。
- ・ お世話になり大変心強く思いました。
- ・ ちょっとの修理でも快く直してくれました。
- ・ 「木」などの、ただのこぎりで切る物はやってほしい。
- ・ 介護認定されたので、助かります。
- ・ 契約解除できずに困っていました。ありがとうございます。
- ・ 来てくれて大変安心しました。
- ・ 短時間でスピーディーな作業により感嘆し感謝しております。
- ・ 毎週来てくれるので、安心。心の拠り所です。

(5) コメント

不満のある人はわざわざ回答を寄こさないとも考えられ、回答者集団(母集団)に偏りがあるのではないかとの懸念も否定できませんが、それでも、今後も利用したいという人が回答者の100.0%で、全回答依頼者(49人)の61%という結果は、この事業が皆様に喜ばれていることの表れで大変嬉しく思います。

2.実施報告会出席者アンケート(開始日/令和5年3月17日 集計日/令和5年3月17日)

- (1) 依頼人数…………… 25人
 (2) 回答者数…………… 25人
 (3) 回収率……………100%
 (4) アンケート項目と結果

①あなたの所属について教えてください。

所属	回答数	構成比	備考
自治会関係	4	16%	実施報告会は、平日の午前中にも関わらず、介護関係、自治会関係、民生委員・児童委員、社協関係などバランスよく出席いただいた。
社協関係	3	12%	
介護関係(ケアマネ等)	5	20%	
民生委員・児童委員	4	16%	
一般市民	2	8%	
その他	7	28%	
回答計	25	100%	

②この事業の取組みは、地域住民の助け合いの観点から、どう思いますか。

評価	回答数	構成比	評価点	備考
大変よい	4点 24	96%	96点	この事業の取組みは「大変よい」と「よい」を合わせると25人で全体の100%です。
よい	3点 1	4%	3点	
普通	2点			
あまり意味がない	1点			
全く無意味	0点			
その他	1点			
回答計	25	100%	平均4.0点	

③2月末までの利用件数は池田、小鹿地区で139件、全体では207件ですが、これをどう評価しますか。

評価	回答数	構成比	評価点	備考
意外に多い	4点 13	52%	52点	利用件数は「意外に多い」と「想定した範囲」を合わせると18人で全体の72%です。
想定した範囲	3点 5	20%	15点	
思ったより少ない	0点 2	8%	0点	
何とも言えない	1点 5	20%	5点	
その他	1点			
回答計	25	100%	平均2.9点	

④利用者から頂く利用料金(15分200円、30分500円)について、どう思いますか。

評価	回答数	構成比	評価点	備考
妥当である	4点 22	88%	88点	利用料金は「妥当である」が22人で全体の88%です。
もっと高くてもいい	3点 2	8%	6点	
もっと安い方がいい	2点			
無料がいい	0点			
その他	1点 1	4%	1点	
回答計	25	100.0%	平均3.8点	

⑤もし、あなたに困りごとが生じた場合、利用したいですか。

評価	回答数	構成比	評価点	備考
利用したい	4点	22	88%	88点
利用しない	0点			
分からない	2点	1	4%	2点
何ともいえない	1点	2	8%	2点
その他	1点			
回答計	25	100%	平均3.7点	利用の意向については「利用したい」が22人で全体の88%です。

⑥時間があれば具体的な支援者になっていただけますか。

評価	回答数	構成比	評価点	備考
是非なりたい	4点	7	30%	28点
なってもよい	3点	6	26%	18点
何ともいえない	2点	3	13%	6点
今は無理	0点	6	26%	0点
その他	1点	1	4%	1点
回答計	23	100%	平均2.3点	支援者は「是非なりたい」と「なってもよい」を合わせると13人で全体の57%です。 未回答2

⑦機会があれば、この事業をPR(チラシ配布など)していただけますか。

評価	回答数	構成比	評価点	備考
是非PRしたい	4点	13	54%	52点
機会があればPRしたい	3点	11	46%	33点
何ともいえない	2点			
遠慮したい	0点			
何ともいえない	1点			
回答計	24	100%	平均3.5点	事業のPRは「是非PRしたい」と「機会があればPRしたい」を合わせると24人で全体の100%です。 未回答1

⑧改善点、その他(ご感想など)

- すばらしい!
- 事業活動を周知させることによって、今後、益々利用が増えると感じた。
- 微力ながら、今後とも活動支援させていただきます。
- たいへん立派な活動をしていると思います。今後を期待しています。
- これから10年は高齢者が続きます。介護保険ではとても対応できないと思います。5分、10分のことがその方の在宅を支えると思います。これからも頑張ってください。よろしくお願いします。
- 企業経営として長期継続(10年以上)に期待しています。
- すばらしい事業だと思います。ぜひ、今後とも、より充実しつつ、継続されることを期待します。
- 制度で拾いきれない困りごとに焦点を絞って、ニーズに対する適切な支援ができており、このような社会資源が地域に存在していることに心強さを感じます。利用者にとっても、支援者にとっても活用しやすい事業であり、今後、積極的に活用させていただきたいと思います。本田さんの考え方にも感銘を受けました。
- 藤枝の大援隊のような仕組みは導入するとよいのでは。登録費(年)の1,000円をシール又はクーポン(250円×4枚)で登録者に利用してもらい、それ以上使用するようなら都度1,000円(一枚250円)でクーポンを購入し、譲渡も可能にすればどうでしょう?
- 市の行政との関りを強くすることも検討を。
- 相談者の話されている困りごとだけでなく、その方の置かれている背景状況をうかがいながら寄り添われている活動に感謝です。いつもありがとうございます。
- ネットワークを広げるにあたり、協力できることがあれば一緒に参加させていただきたいです。
- 仕事、子育てしながらだと、とにかく時間がないのですが、力になればと思いました。働く世代だけでなく、子供から高齢者まで活躍できる仕組みづくりをしていただきたいです。本日は有難うございました。
- 相談者の持つ困りごとには背景があり、相談者の話す言葉だけでなく、しぐさやふるまい等に注意を向ける大切さを学びました。貴重な話を有難うございました。

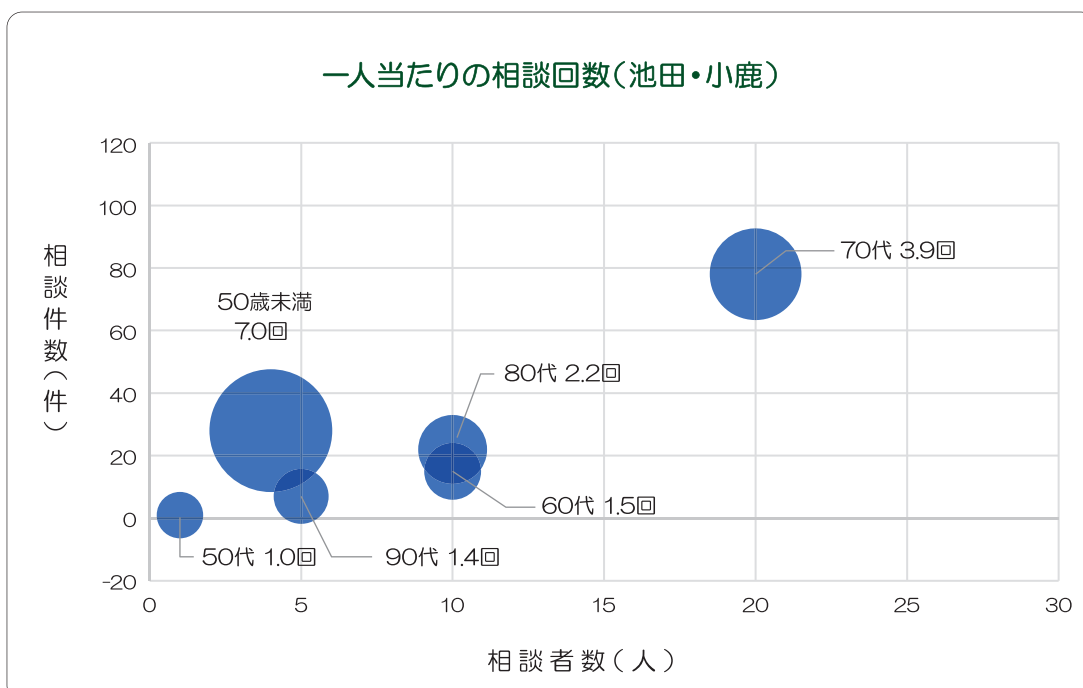
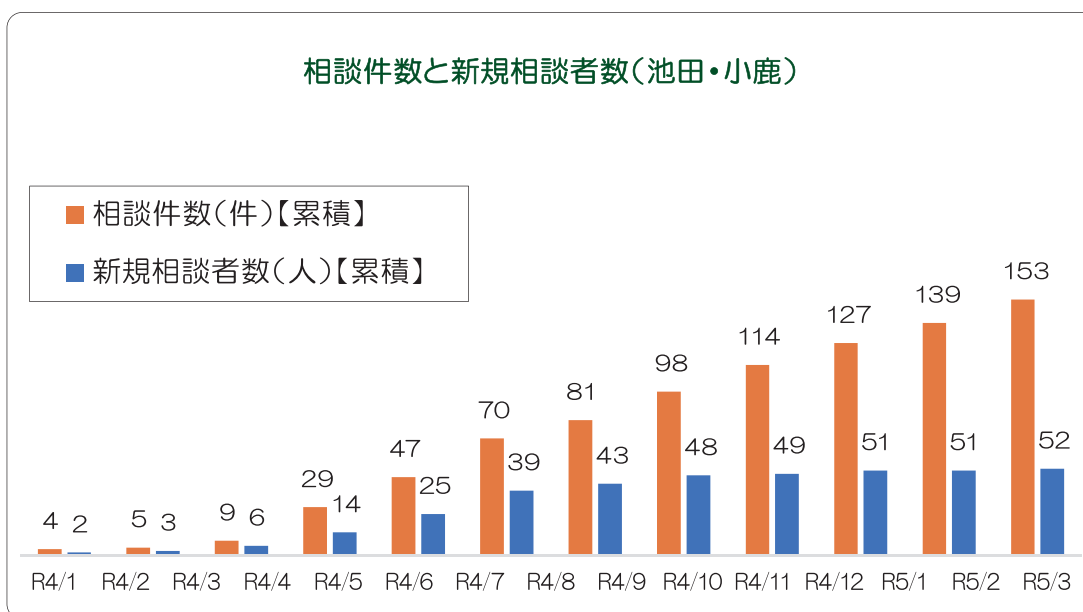
1.活動実績の評価

《活動実績》 池田・小鹿地区 (R4.4~R5.3):相談人数52人 相談件数153件

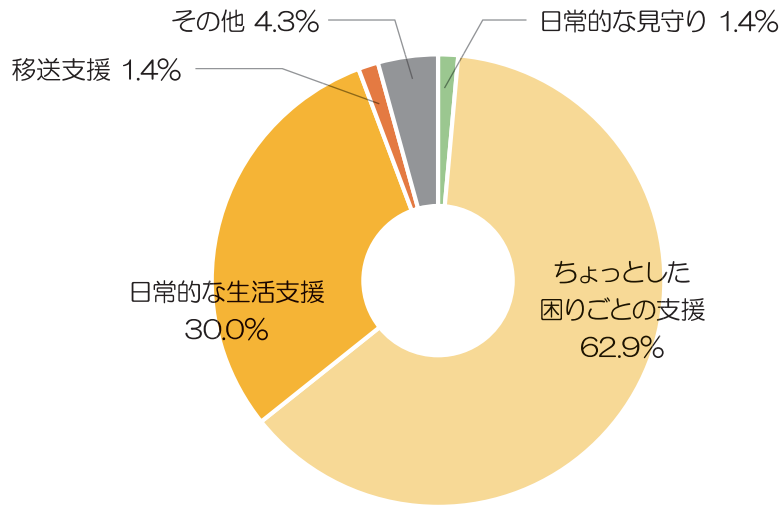
- 令和4年4月以降、累積相談件数は伸びており、特に5月に強化実施した広報活動により、7月以降の伸びが顕著である。
- 相談件数が増えるなか、新規相談者が令和4年11月以降伸び悩んでいる。
- 相談件数は70代が多く、リピート回数が多いのが50歳未満である。
- 相談内容は「ちょっとした困りごとの支援」が6割を占めている。

《利用者アンケート》 (R5.2~R5.3)

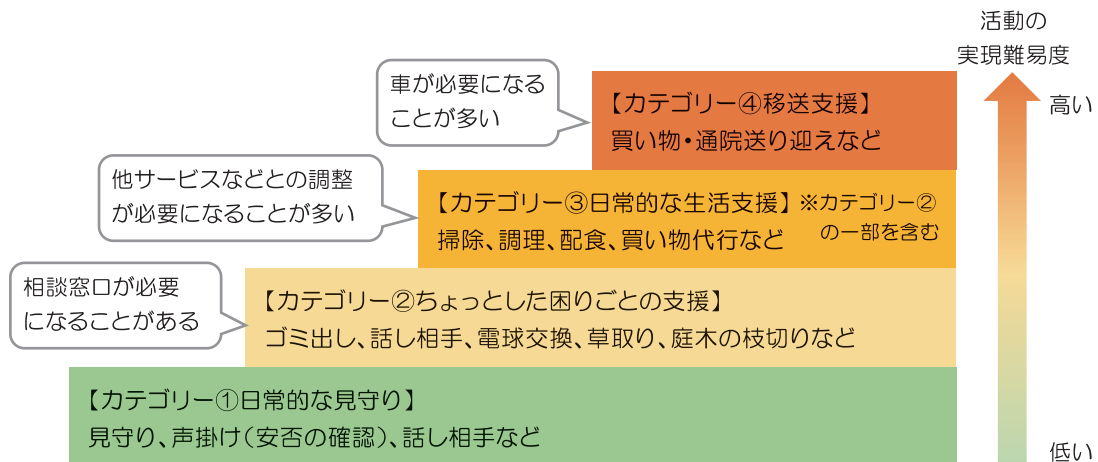
- 情報源は口コミによる方が多く、6割を占める。
- 利用者のほとんどが受付対応や支援内容、料金に満足している。
- 知人・友人に勧めたいとする方は、9割を超えている。



相談内容(池田・小鹿)



カテゴリー	全体(70)	
	件数	内訳(人数)
①日常的な見守り	1	見守り(1)
②ちょっとした困りごとの支援	44	ゴミ出し(5)、除草(7)、ワクチン接種(10)、家電関係(4)、生きがい(8)、IT関係(4)、伐採・剪定(3)、心身の悩み(1)、郵便物管理(1)、損害保険相談(1)
③日常生活支援	21	金銭管理(2)、室内清掃(1)、修繕(6)、力仕事(3)、害虫駆除(3)、相続関係(2)、コロナ対応(2)、PTA活動(1)、託児(1)
④移送支援	1	移動支援(1)
その他	3	



[駿河区生活支援活動立ち上げガイド R3.3 静岡市 より]

2.背景・目的の捉え方

■困りごとの現状

自ら解決する「自助」、家族・知人・隣人の「互助」、公的機関の「共助」「公助」によって解決をしていくはずの『困りごと』が、課題となっている。

核家族化、少子高齢化、都市化(近所付き合いの希薄化)などにより、特に高齢単身者において、

- ① 困りごとを自ら解決できない。
- ② 家族・知人などの気軽に相談できる人がいない。
- ③ 役所などに相談したいが窓口が専門分野別に細分化されており、どこに相談してよいのかわからない。
- ④ 解決方法を調べたくてもパソコンやスマートフォンなどのインターネット・ツールを使いこなせない。

などの問題がある。と位置付けられている。

■評価コメント

特に注目された高齢単身者に加えて、高齢者のみの夫婦、子育て世帯などが対象として挙げられる。このほか、困りごとの社会的背景には、IT推進が進められる中における高齢者のデジタルデバイドや、高齢者を対象とする詐欺被害が巧妙化しているために発生する不安、多忙な子育て世代の窮状なども背景となっている。

⇒「NPO法人 こころしさ」が捉えている現状・課題は、ケアマネージャーとして活動している経験に基づいたリアリティのある需要想定であった。このため、需要についての的確な対応へとつなげることができたと評価できる。

⇒高齢者を対象とする「困りごと支援」については、これからも、その需要が高まるであろうことが、活動を通じて明らかになった。

■相談機関の現状

「相談機関の細分化」「相談体制のIT化(音声ガイダンスの導入、インターネットを通じた情報の提供)」について、高齢者にとってアクセスしにくい環境にあることを取り上げている。

■評価コメント

相談内容に専門性が求められる「細分化」、人手不足や働き方改革を背景として進められている「IT化」については、今後も傾向が進んでいくことが考えられる。

⇒この傾向には、新型コロナウイルス感染症によって高まっている非接触・非対面型の相談対応、正確な相談対応に専門性が求められるようになっている社会潮流があり、いずれも「困りごと支援」に必要な相談機関の背景と捉えることができる。



3.事業理念の評価

■都市化した地域の強み

- 都市化された中に様々な能力のある人が高密度で暮らしている。都市化(近所付き合いの希薄化)はマイナスだけではなく、誰もが住みやすい地域づくりのためには、地域の人的、物的資源を活用し、その有機的結合により、互助の源泉となる。
- 自治度(地域完結力、互助能力)の高い池田地区は静岡市全体から見ても「互助」のポテンシャルが高い。
と位置付けられている。

評価コメント

都市化について補助の源泉と捉えていることは、新たな支援者を発掘し、地域の新たなネットワーク形成につながるヒントになると評価できる。

■既存の地域資源の有機的連携

- 互助の潜在力を顕在化させるために「3者の連携強化」が必要としている。

【連携が必要な3者】

ア.自治会及び社会福祉協議会(制度化された互助組織)

社協が実施している事業(日常生活自立支援事業など)に該当する者は担当者につなぐ。

イ.企業(地域の構成員であり、専門家集団)

会員企業、地域の企業に働きかけて「支援機関一覧表」に登録し、相談者に紹介する。(費用の有料無料は問わない。)

ウ.住民(互助の受益者かつ担い手)

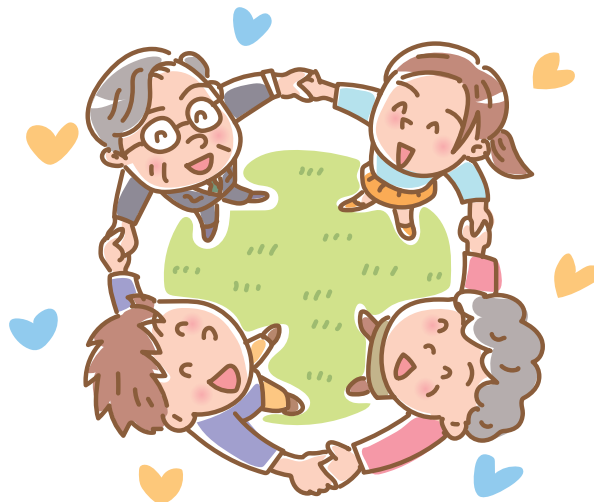
支援を受けた人を含めてた地域住民を対象として、住民自らができることをリスト化した「CAN DOリスト」を作成し、相談者に紹介する。

評価コメント

有機的な連携を示す資料として、①社協事業につないだ相談内容、②支援機関一覧表と紹介した相談内容、③「CAN DOリスト」と紹介した相談内容 について、個人情報には十分に配慮して情報を開示することで、連携の強化につなげたい。

特に、話題となりそうな支援については、支援のようすを丁寧に記録(支援調整の経過、相談・支援実施の写真、動画撮影)されたい。

支援機関が協力する支援内容、互助の性格付けや請負費用について、取組み実績を踏まえながらベンチマークを検討する必要がある。(組み立て・分解、粗大ゴミ・訳ありゴミの片付け、排水づまり、パッキンの交換、ウォシュレット取付・取外し、耐震グッズの取付け、鳩除けネット設置 など)



4.利用者アンケートの評価(令和5年2~3月実施:回答者30人:回答率61%)

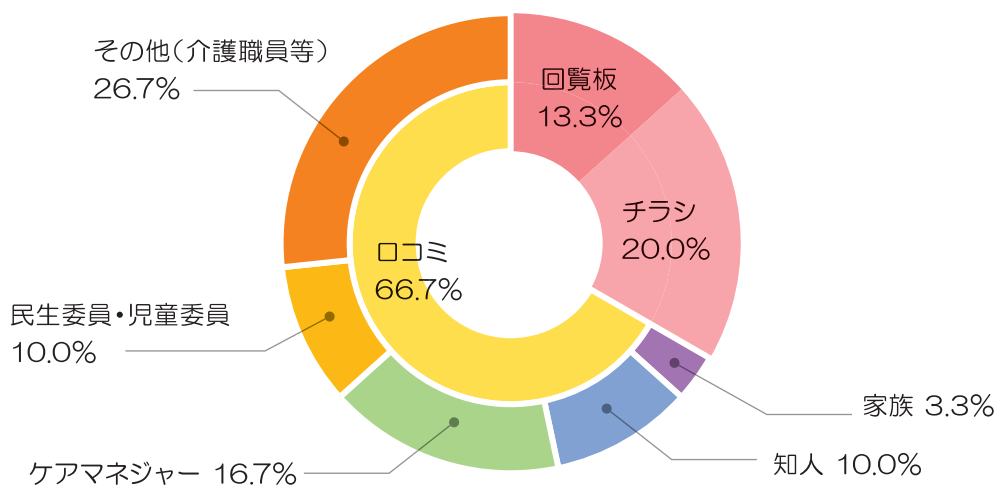
- 情報源は口コミによる方が多く、約7割を占める。
- 利用者の評価については、
受付の対応は「大変よい・よい」(97%)、
支援の内容は「大変満足・満足」(97%)、
利用料金は回答者全員(100%)が「大変安い・安い」、
回答者全員(100%)が「今後も利用したい」
など、評価が高い。
- 知人・友人に勧めたいとする方は、9割を超えている。



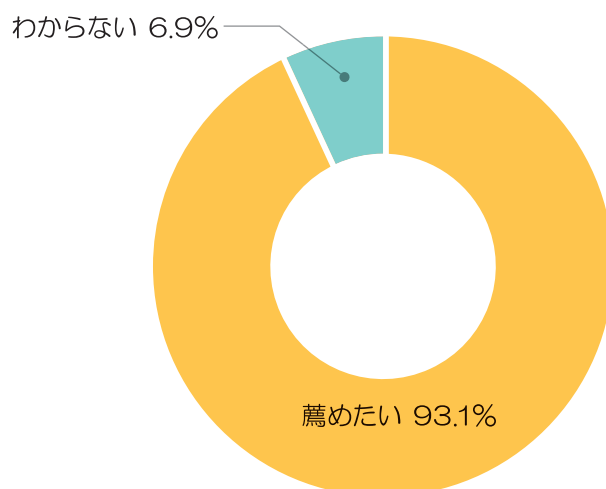
評価コメント

アンケートの回収数は多くないが、利用者の評価は特に高く、自由回答欄も含めて、否定的な評価は見られない。利用者から高い評価を維持するとともに、回答率を高めていくことに留意したい。

情報源



友人、知人への紹介



5.基本的な支援方針の実績評価(申請書記載項目)

評価コメント

①困りごとを選ばない

相談記録及び利用者アンケート、そのほか、中間報告で紹介のあった高齢者の話し相手となった事例などを総括すると、依頼者の困りごとを選んでいない実態は、十分に達成されていると評価できる。

②支援の可否は吟味する

相談記録及び利用者アンケートなどを総括すると、対応案件には自助可能、違法、公序良俗違反などの疑いがある事例はないと分析できる。支援の可否については、十分に精査されていると評価できる。

③すぐに対応する

利用者アンケートの満足度や相談記録を総括すると、類似の事例(F市社会福祉協議会の生活サポートサービス)と比較しても、十分に迅速な対応であると評価できる。

④見捨てない

相談記録によると、市役所担当課、介護保険担当者、専門的な技術が必要な業者などへの仲介機能を発揮している。NPO法人こらしさが目指しているネットワークの強みを活かした支援が進んでいると評価できる。



6.課題・今後の方針について

評価コメント

①「困りごと相談」を知らない地域住民への訴求

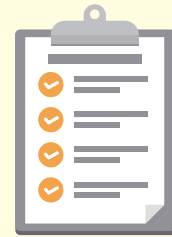
⇒ 地域住民のなかには、誰かに助けてほしいと思いながら、「困りごと相談」があることを知らない人が、まだまだいらっしゃるため、口コミや広告でPRしていくことが必要である。



②相談を受けられる人・支援できる人の拡大

⇒ 支援を求める人が増えると、求められている支援について相談を受け人や、求められている支援に応えることができる人が必要になる。このため、当面は「こころしさ」の職員・会員・連携団体が支援実施することで対応していく一方、社会福祉協議会、企業、住民に働きかけを行い、相談や支援を担うことができる人を拡大していく必要がある。

⇒ 支援できること(項目)のリスト化、支援のできる人の登録などを試験的に進めてみてはどうか。



③費用についてのルールづくり

⇒ 支援してほしい内容が増えて、やや専門的なものが増えてくると、請負費用と互助の棲み分けについて判断が必要となる。このため、支援者が負担する費用についてルールを作成する必要がある。(組み立て・分解、粗大ゴミ・訳ありゴミの片付け、排水づまり、パッキンの交換、ウォシュレット取付・取外し、耐震グッズの取付け、鳩除けネット設置 など)

⇒ 支援を求めている人が負担する費用と支援をした人の金銭的報酬について、「困りごと何でも支援事業」の継続に必要な費用(会費・寄付金、補助金・助成金)の確保と併せて、基準を作成する必要がある。



【参考事例】「キー坊大縁隊(おおえんたい)」(藤枝市社会福祉協議会)

相談機関の現状としては、藤枝市社会福祉協議会が実施している生活サポートサービス「キー坊大縁隊(おおえんたい)」がある。

取組概要

- 住民が参加して住み慣れた地域でサポートを必要とする人に、日常のお手伝いを住民が主体となって実施する会員制の「住民参加型在宅福祉事業」。
- 助けられたり、助けたり「お互いさま」の気持ちで支えあう地域づくりを目指している。
- 利用日・時間：年末年始を除く月～土曜日 午前8時から午後5時
- 年会費1,000円
- 利用する人：ごみだし250円/回、ごみだし以外500円/時間
- サポーター：ごみだし200円/回、ごみだし以外400円/時間

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
依頼件数	702件	492件(▲30%)	378件(▲23%)

【ポイント】

- ・ 電話で依頼があった後、藤枝社協が本人を訪問して、具体的な支援内容と費用、支援スケジュールを決める。(早急な解決を求める支援はない。)
- ・ 費用については、当事者が社協からシールを購入して、シールで支払う。
- ・ 社協職員は支援することはない。(損害保険の待遇もない)
- ・ 利用は減少している

<サービス利用の流れ>

○印・・・利用会員の流れ
□印・・・サポーターの流れ

サポーターと会員の「縁」を大切に、それを「大きな縁」につなげていただきたいという願いがこめられています。

社会福祉法人 藤枝市社会福祉協議会
在宅福祉センター
〒426-0075
藤枝市瀬戸新屋83-6

TEL 643-3511
FAX 643-3544

住民相互が助け合い、誰もが安心して暮らせるまちづくりに参加しませんか

生活サポートサービス
おおえんたい
キー坊大縁隊

ご案内

社会福祉法人
藤枝市社会福祉協議会

H26.4

おわりに

本報告書をお読みいただきありがとうございました。

まず、本事業を開始するにあたって、ご協力して下さった方々、背中を押して下さった方々（「地域の為になるんだからどんどんやったらいいよ！みんなに言ってあげてから！」ってお言葉、すごく嬉しかったです。）、事業内容の相談に乗って下さった方々、様々な取りまとめをして下さった方々、多様な相談の電話に出て、下さった方々、実際に支援に行ってくださいました方々、皆様、本当にありがとうございました。

最後に、私の本事業への思いを述べたいと思います。

2003年以降、厚生労働省が地域包括ケアシステムと叫び始めたころ、「こんな地域社会になるなんて信じられない。」と思ったのと同時に、少子高齢化が進む昨今を鑑みたとき、「こんな地域社会になるしかない。」と驚きと納得の気持ちが入り混じった感情を抱きました。

そして日々介護の仕事を通して、高齢者と触れあっていると、「みんな自立して生活したい。」「みんな自分らしく生きていきたい。」と考えているのだと真に気付かされます。しかし、様々な病気や認知症などで、できないことが増えてきてしまうと、日常で意欲が低下していきます。

この住み慣れた、この大好きな地域で老いていく。

その為にはちょっとした支え合いが必要で、そして、『気兼ねなく支え合える』には、仕組みが必要です。

例えば私は、スマートフォンの操作が得意です。しかしそれが苦手な人にとっては是が非でも教えてもらいたいのです。さらに、私は重いものを持つことができます。しかし慢性的な腰痛を抱えている方にとっては、支援が必要です。

自分の「小さなできること」は、それを必要とする誰かの役に立つことができる。そうした想いはきっと皆さんにあって、その想いの輪が広がればその地域に住む人たちはきっと、今より安心して暮らし続けられるのではないかと思います。

今後この仕組みがますますの広がりを見せ、この地域が好きだ、この地域で老いたいという人が一人でも増えますよう、今度とも邁進してまいりますので、今後とも、末永くご支援を賜りますよう改めてお願い申し上げます、結びといたします。

特定非営利活動法人こらしさ
理事長 本田弘哉



編集後記（ 私たちも一言 ）

日頃から介護保険事業に携わる中で、ご利用されている方たちにより良いサービスを提供したいと思っております。しかしながら介護保険のサービスでは全て困りごとを解決することはできず、「2～3分お手伝いすればその方が助かるのに」というジレンマは常々感じておりました。

今回、この「困りごと何でも支援事業」に携わることで、私自身も地域の皆様の困りごとに対する支援を行ってきました。その中には「手が届かないところの窓を開けてほしい」「電球はあるけど取り換えることができない」など、人によっては些細なことかもしれないかもしれませんが、それに困る人もいて、それを支援することで「助かった」と思っていたことができました。

佐藤

世の中には、自分の価値観や考え方、困っていることや状況が様々な人がいるんだということをこの年齢にして改めて実感致しました(年齢は伏せておきますが)。というのも、自分だけの視点では盲点だった事、あるいは共感できることまで日々たくさんのお問い合わせに、驚くこともありました。

自分の視点をもっと広げて、先行く手を考えてみたいと思うようになり私も地域の方に寄り添いながら、ひとつ成長できたらいいなと思います。

大井

相談の電話を受けていると、「こんなことで相談していいの?」「ちゃんと対応してくれるの?」という感じの不安そうな声の電話が多くあります。しかし、事情を丁寧に伺うと、話をすることが出来たという安心からか、ホッとされる方も多く、また、当日中に問題が解決される事も多いので、「不安だったけど電話をしてみてよかった」と感謝され、後日お礼のお電話をいただくこともあります。小さな困りごとでも解決され、人の役に立てたと思える瞬間も多く、嬉しい気持ちになります。

今井

電気機器などに不具合があった場合、素人で直せるレベルなのか専門家に任せないといけないものなのか判断に困ることがあります。テレビが映らないという相談がありました。調べてみるとB-CASカードが反対に差し込まれていたというもの…。原因が分かれば簡単なことですが、1人暮らしだと本当に途方に暮れてしまいます。

これからも、大したことはないけれど当事人にとっては切実な問題に対して少しでもお手伝いできれば嬉しいと考えています。

鈴木

特定非営利活動法人こころしさ

1.所在地

静岡市駿河区池田765番地

2.役員

理事長：本田 弘哉

副理事長：梅沢 渉

理事：大石 洋子

理事：上田 大吾

理事：岩科 裕敏

監事：佐藤 秀和

3.設立日

令和3年6月1日

4.設立の趣旨

地域に対して、保険、医療又は福祉に関する事業を行い、地域包括ケアシステムの推進に寄与すること(定款第3条)を目的とし、「誰もが住みやすい」地域づくりを実践しようとするのが設立の趣旨です。

5.会員

35人(令和5年1月末現在)

6.沿革

- ①令和2年6月10日 (前身団体)東豊田地区地域包括ケア推進協議会設立
- ②令和3年6月 1日 特定非営利活動法人こころしさ設立

7.主な活動の例

① 困りごと何でも支援事業

地域の皆さまの日常生活のちょっとした困りごとの相談に乗り、その解決をお手伝いする事業です(この冊子の対象事業)。

② みんなの活動教室

日頃外出機会の少ない高齢者を対象に(※)、運動トレーニング、体操等を通じて社会参加(交流)と心身の健康増進をお手伝いする事業です(運動型通所介護事業として実施)。

※介護保険法による事業対象者、要支援1、2の認定を受けている方

③ らしいお写真プロジェクト

日頃外出機会の少ない高齢者を対象に、メイク、ヘアカット、ハンドマッサージ、記念写真撮影などの機会を提供し、日常の中に楽しみを見出していただく事業です。



除草前



除草中



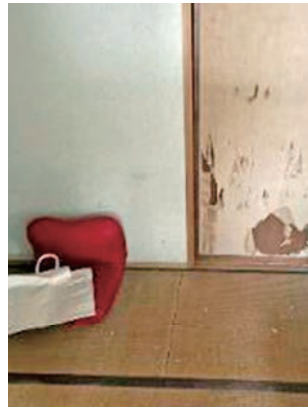
除草後



通学路見守り(旗振り)

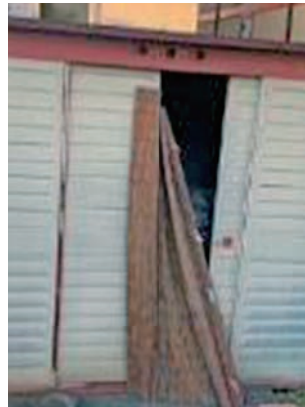


回収前

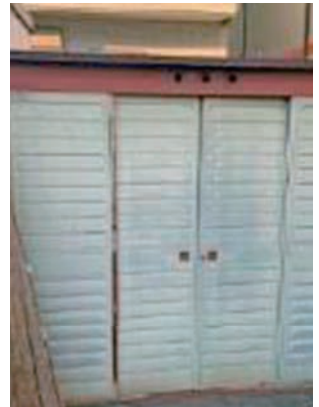


回収後

たまっていた古新聞の片づけ



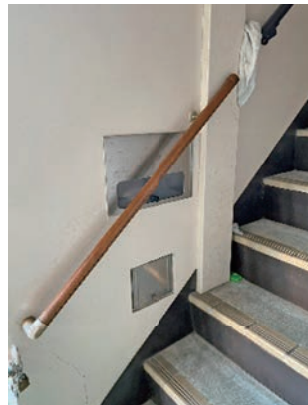
固くて閉まらない



閉めました

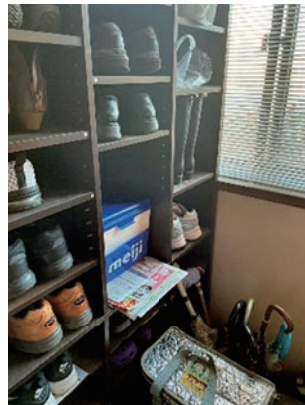


スズメバチの巣がある
→こわい!
→市の保健所生活衛生
係に連絡
→県養蜂協会さんが無
償で対応してくださ
り、無事に除去完了!



郵便受けを一杯 → 郵便物を玄関外に
にしたくない 移動

その後、郵便物を確認したいとのご意向で、
郵便物を入院先に届けました。



松の木の伐採依頼
→素人ではちょっと
無理でした(残念)。

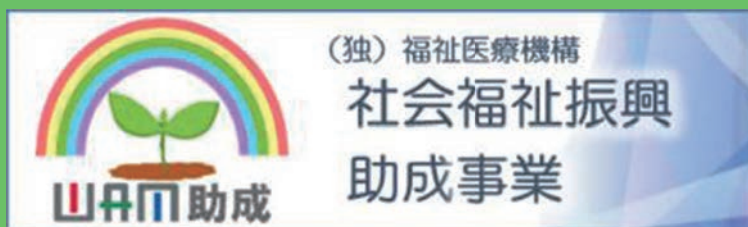


困りごと何でも支援事業(池田、小鹿地区)
実施報告書(令和4年度)

第 1 版 第1刷
発 行 者 特定非営利活動法人こころしさ
所 在 地 〒422-8005
静岡県駿河区池田765番地
電話番号 054-295-9900
FAX番号 054-295-9901
E-メール ooi@kokorashisa.com
U R L www.kokorashisa.com
発 行 日 令和5年4月21日



この事業は、独立行政法人福祉医療機構の助成を受けて実施しました。



 NPO法人 こころしさ