

平成 27 年度実施 大網白里市住民協働事業 成果報告書

事業名	「有償ボランティア」まちサポお助け隊	
事業主体	実施団体	市（関係課）
	まちサポお助け隊	地域づくり課

事業費	当初予算額	決算額	市補助金額（交付決定額）
	1, 322, 000円	2, 425, 823円	300, 000円

【 ①課題 ②目的・効果について 】

次の事項がわかるように、事業概要と成果を記入してください。

○どのような地域課題（行政課題）、住民ニーズに対して、

○いつ ○どこで ○誰を対象に ○どんなことを ○どのような方法で実施し、

○どのような効果が得られたか。 ○住民の満足度は得られたか。

1、 課題

普通にできていた日常生活ができなくなって困っている人や、脆弱な高齢者、障害者、子育てなどで手助けを必要とする人たちの生活課題に資することを目的に必要な事業を行う。

2、 取り組んだ課題

- ・有償ボランティア
- ・介護保険の適用外で生活に困っている生活弱者の支援
- ・高齢者の生活支援
- ・障がい者の生活支援
- ・子育て世帯、共働き世帯の子供の送迎
- ・高齢者の外出支援
- ・長期外出による留守宅管理
- ・会運営の強化
- ・協力会員増員・コーディネーターの研修
- ・協力会員のサービスのスキルアップ・研修
- ・組織の強化
- ・関連機関、団体との協力体制の構築

3、 事業の効果や成果、波及効果

- ・高齢者世帯の自立を支える効果
- ・困りごと等の生活課題をもった人に、その人自らの内にある生きる力を引き出すような立場での支援。
- ・生活弱者への割安の料金での経済面の支援効果

- ・子育て世帯への支援や、精神的な支え
- ・体力、気力を残したリタイヤ人材を「地域」課題解消に取り組むことにより、地域との連携と本人の生きがいを創出
- ・会の運営強化により、会員間の安定的・継続的な信頼関係を構築
- ・お助け隊の認識度が飛躍的に上がり、行政各課、団体より入会の依頼が増加

4、住民の満足度

- ・まちづくりサポートセンターの会員団体であることや市の住民協働事業である事から、安心して利用できた。
- ・有償であり、安い料金で利用できることから協力会員の負担も少なく、永続的に支援でき、またサービスする方も責任をもって行うことができ、また利用者も気兼ねなくサービスを受けることができた。
- ・手続きが簡単でスピーディな対応であった。
- ・すべて手続きから集金までドア to ドアで行うことで、利用者にやさしい対応であった。
- ・ボランティアの性格を有するため、サービス時間、量等で柔軟性を持って対応であった。
- ・キャンセル・変更等が気軽にできた。

◆多くの利用者から、「お助け隊」のサービスに対し賛同の言葉を頂きました。

- ① 市民の方は「お助け隊」を知ってほしいと思います。広報にどんどん載せてください。
- ② 対応がとても柔らかで感謝しています。料金が安く助かります。
- ③ どうかいつまでも存続して頂きたいと、切に願います。いつも本当にありがとうございます。
- ④ 急な依頼時も活動できる方がいればお願いしたい。
- ⑤ いろいろなことに応じて、人を派遣してくれるとうれしいです。手芸の得意な方、園芸の得意な方、大工の得意な方。
- ⑥ 「困った」をサポートしてくれるシステムは本当にありがたいです。私のように、子供がケガで大変な思いをされている方に知って頂きたいと思います。
- ⑦ すぐ実行がとてもよいです。ドライブ等一緒にお願ひできればうれしい。
- ⑧ とても温かい方々なので、大変助かっています。
- ⑨ 家庭にいるのは殆ど老人故、足の不自由をしています。身の回りの用事等お願いしたい。

【 ③企画力 】

団体と市の役割分担について、実際に担った役割を記入してください。

団体の役割	市（関係課）の役割
1、有償ボランティア ・生活弱者支援 ・高齢者、障がい者、子育て世代の生活支援 ・高齢者外出支援 ・子育て世代の支援 2、会の運営強化と合理化 ・協力会員の募集 ・支援活動の拡大と合理化 （コーディネーター養成） （役員の業務分担の推進） ・会議・イベントの積極的参加 （協力会員の研修） （会員の情報の共有化） ・関係機関との協調	・団体の活動の安定化、体質強化を図るための提言と協力 ・市民への団体活動の広報とコーディネーター・協力会員募集の協力 ・関係機関との連絡調整、コーディネート ・会議等の会場提供 ・先進地視察への同行 ・広報紙、ホームページへの掲載（広報協力） ・公共施設へのチラシ、ポスターの設置

また、その役割分担は適正であったかについて、自己評価（☑）をしてください。自己評価の理由もあれば記入してください。

団 体	市（関係課）
<input type="checkbox"/> 適正であった <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正であった <input type="checkbox"/> あまり適正でなかった （理由）	<input checked="" type="checkbox"/> 適正であった <input type="checkbox"/> 概ね適正であった <input type="checkbox"/> あまり適正でなかった （理由） ・広報活動を粘り強く支援したことで、協力会員の加入に結びついた。 ・先進地の視察や他機関との連携を支援し、団体の自立に向けた支援を行った。

事業スケジュールについて、当初の計画と実際に実施した内容（実績）を詳細に記入してください。

	当初の計画	実 績
1	●主に高齢者世帯の生活支援、庭仕事、大工仕事、買い物代行、ペットの世話、介護	支援実績は2月末に既に1800件を超え、昨年度の支援活動件数以上とな

	補助、外出の付き添い、子育て世代の援助、パソコンの困りごと等のボランティア活動、外出支援	った。 支援区分では移動サービスが半数近く、続いて庭仕事や家事の要望が多かった。
2	<ul style="list-style-type: none"> ●会員募集イベント ●会員募集広報 	<ul style="list-style-type: none"> ●市産業文化祭街等の街イベントに参加し、活動PRや協力会員の募集を実施した。 ●市の広報誌による同様の活動を継続した。これらの効果により、現在までに10名の協力会員の参加を得、総数42名で今年度も増加している。しかし退会会員もいるため全体的に増員に至らなかった。
3	<ul style="list-style-type: none"> ●定例会議での活動・問題点の報告等による情報の共有化により、問題解決やサービスの均一性を保持 ●内部イベント等による協力会員間の交流及び情報交換の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●市の協力により、毎月の定例会を、多くの協力会員が顔を合わせ得る広い会場で開催する事が出来た。 ●役員会及び新年会等懇親会を開催することにより、顔を合わせる機会の無い協力会員の交流場を多くし、サービスの均一化の推進と情報交換や情報の共有化をすすめることが可能となった。
4	<ul style="list-style-type: none"> ●会員のスキルアップ研修 	<p>協力会員のスキルアップおよびサービスの均一化を図る為、関係機関との情報交換会、出前講座、他ボランティア団体視察、福祉有償運送運転手の講習の受講、その他研修会等を実施した。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ●事務・コーディネーターのためのパソコンスキルアップのため、パソコン教室受講 ●コーディネーター養成プログラム 	<ul style="list-style-type: none"> ●情報の共有化をめざし、ホームページから会員専用の情報を閲覧しやすいよう改善を実施。 ●今年度は支援希望・実績が急増を見せたため、従来の経営事務・コーディネーター等の方法では支援が困難になった。役員会にてこれら業務の見直し・合理化を検討し、コーディネーター業務等の分散化を一部実施出来た。

5	●「お助け隊」体験入隊イベント	協力会員の初めての支援活動時にはベテラン協力会員と組み合わせ、体験を実施させた。
6	●行政・他団体との協働	協働事業会議や関連研修会に参加し、更には関係機関との情報交換会や研修会を実施した。

また、当初の計画と実績をみて、事業スケジュールの組み立ては妥当であったかについて、自己評価（☑）をしてください。自己評価の理由もあれば記入してください。

団 体
<input type="checkbox"/> 適正であった <input checked="" type="checkbox"/> 概ね適正であった <input type="checkbox"/> あまり適正でなかった (理由)

【 ④継続性 】

住民協働事業により「人・もの・情報・スキル」等、団体の活動基盤が強化した点や活性化した点について記入してください。

(例：〇〇を購入したことにより〇〇のスキルが上がり、効率的に活動できた。〇〇活動により団体の認知度が高まり、参加者が増えるとともに会員も増えた。)

1. 役員専用PC・プロジェクターを整備することにより、依頼案件のスムーズな事務処理、分析及びPR活動を可能とした。
2. 会員募集に関する市広報誌への掲載やイベントの実施により、団体の認知度が高まるとともに会員も大きく増えた。
3. 専用携帯電話の拡充により、支援活動の効率化を図れ、実績数の増加に貢献した。
4. ホームページにイベント、会議スケジュール、また、会議議事録を閲覧出来るように掲載し、会員内で不足していた情報の共有化が図れた。その他対外的にもお助け隊の活動状況を閲覧出来るページを作成できた。
5. 定例会議の場所を安定的に確保出来、会議への参加会員数の増加と安定した会の運営のための情報交換・共有化が可能となり、更には会員のスキルアップのための研修会を多く開催することが可能となり、『ボランティアQ&A』等の対応マニュアルの作成につながった。
6. 団体の安定的発展、効率的な運営を図るため、他のボランティア団体の視察や情報交換会を持ち、会のスムーズな運営を目指した。
7. 会員のスキルアップのための研修会や支援現地での新会員の現場指導を実施した。
8. 関係団体間の情報交換・共有化等から、利用者紹介の増加が見られた。

9. 今後、要望が更に増加し、行政の施策も大きく転換すると考えられる高齢者、子育て等の支援について、この分野の関係団体と情報交換のための交流や、研修会を実施出来た。

また、その結果について、自己評価（☑）をしてください。自己評価の理由もあれば記入してください。

団 体
<input type="checkbox"/> 強化、活性化した <input checked="" type="checkbox"/> 概ね強化、活性化した <input type="checkbox"/> あまり強化、活性化しなかった (理由)

【 ⑤必要性 】

団体と市が協働することで、行政サービスの充実・効率化等につながったか、協働による効果について記入してください。また、協働事業として実施し、良かった点や問題点等について記入してください。

団 体
協働事業により、関係課、関係機関との意見交換の場が出来、他団体との情報の交換や共有化が可能となった。 ● 団体の今後の方向性や問題点のアドバイス及び将来の会のための指導を受けることが出来た。 ● 市の広報紙による広報活動が行え、信頼できる団体としてのPRが出来た。 ● 定例会議の場所の提供を受け、安定した会の運営と研修の実施が可能となった。 ● 関係課、機関との協力関係を得、これらを通し、今後のボランティアを含めた介護・子育て支援への必要性を確認できた。今後は更なる有機的つながりや協力した活動を希望したい。
市
利用する会員は毎月増加しており、市民のニーズの高さがうかがえる。市民同士の助け合いにより、地域コミュニティにおいてつながりを作るだけでなく、一人暮らしの高齢者等にとっては、自立した生活の一助にもなっている。 一方で、活動の担い手である協力会員とコーディネーターの不足は、活動の継続性を考えるうえで懸案となっている。市では、毎月、広報紙に団体の活動内容や協力会員の募集を掲載したり、産業文化祭等のイベントで団体の活動をPRしたりするなどの広報活動に協力し、地道に会員の募集を行ったことにより、少しずつではあるが協力会員の増加につながっている。

また、その協働による効果について、自己評価 (☑) をしてください。自己評価の理由もあれば記入してください。

団 体	市 (関係課)
<input checked="" type="checkbox"/> 効果があった <input type="checkbox"/> 概ね効果があった <input type="checkbox"/> あまり効果はなかった。 (理由)	<input checked="" type="checkbox"/> 効果があった <input type="checkbox"/> 概ね効果があった <input type="checkbox"/> あまり効果はなかった。 (理由)