

平成 28 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	予算額	決算見込額	市補助金額（交付決定額）
	1,930,000 円	2,883,383 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、 地域課題

ふだん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
高齢者が引きこもりにならないような、外出支援
- ・子育て世帯、共働き世帯の子供の送迎
- ・長期外出による留守宅管理
- ・会運営の強化
組織強化のためNPO法人化の推進
- ・課題解決のための協力会員・コーディネーターの増強
- ・協力会員のサービスのスキルアップ・研修
- ・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NPO法人化の推進及び運営強化により、会員間の安定的・継続的な信頼関係を構築
- 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。
等多くの利用者から、「お助け隊」のサービスに対し賛同の言葉を頂きました。

【 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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 2、会の運営強化と合理化 <ul style="list-style-type: none"> ・NPO法人化 ・協力会員の募集 ・資金の安定化（助成事業への応募） ・支援活動の拡大と合理化 （コーディネーター養成） （協力会員の研修） （会員間の情報交換・共有化とスキルアップ） ・関係機関との協調 	① 広報協力 <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙・ホームページへの掲載を行った。 ・区長回覧の実施を行った。 ・産業文化祭に出店し、会員募集を行った。 ② 施設の減免申請 <ul style="list-style-type: none"> ・市施設利用の際の減免申請を行った。 ③ 高齢者支援課との調整 <ul style="list-style-type: none"> ・住民協働事業終了後、高齢者支援課の事業へつなぐため、調整の場を持った。

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) ・多面的な広報活動が、団体の活動拡大につながったと考える。 ・高齢者支援課の事業とつなげることで、住民協働事業終了後も市とかかわりを持ちながら事業を展開していくことが可能となった。

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	支援実績は2月末に既に2,000件を超え、昨年度の支援活動件数以上となった。 支援区分では代行一般が半数近く、続いて庭仕事や家事の要望が多かった。
2	●会員募集イベント ●会員募集広報	●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。 ●市の広報紙により会員募集や活動のPRを行った。これらの効果により、現在まで15名の協力会員の参加を得たが、退会者もあり増員には至らなかった。
3	●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	●毎月の定例会を、市の協力により、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できた。 ●総会や月例会議及び役員会等を頻繁に開催することにより、顔を合わせる機会のない協力会員の交流の場、また

		サービスの均一化を図るための情報交換や情報の共有化を図る場を持つことが可能となった。
4	●会員のスキルアップ研修	当年度は、NPO法人化のための研修・勉強会等を役員間で頻繁に実施した。
	●業務の見直し	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。NPO法人化を前提に、業務の見直し・合理化を検討し、コーディネーター業務の総務、会計、集金業務等の分散化を実施できた。
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	関係機関との情報交換を実施し、次年度以降の高齢者支援活動等への可能性を模索した。

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。)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. 団体の安定的発展、効率的な運営を図るため、NPO法人化を図って、対外的信頼性を高めるとともに、会のスムーズな運営を目指した。 2. 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。

3. 会員募集に関する市広報紙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。
4. 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。
5. ホームページにイベント、会議スケジュール、また、会議議事録を閲覧できるように掲載し、会員内で不足していた情報の共有化を図れた。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。
6. 定例会議の場所を安定的に確保でき、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。
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、研修会を実施できた。

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

- 会のNPO法人化へ向け、関係機関の支援・助言を得た。これにより、NPO法人として設立を果たし、会の公共性と信頼性を高めることとなった。
- 協働事業により、関係課、関係機関との意見交換の場ができ、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できた。
- 市の広報紙によるPRを実施し、信頼できる団体として認知度を高めた。
- 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

市の広報支援もあって3年間、利用会員は増え続け、特に高齢者にとっては、自立した生活を送るうえで、なくてはならない存在となっている。

行政が行うことができないものが多い、一人一人のニーズにあった細かなサービスを提供し続けるため、サービスを提供する会員の養成やコーディネーターの確保は常に課題としてあった。しかし、粘り強く広報活動を続け会員の増加を図るとともに、先進地を視察し、体制を強化するため NPO 法人の認可を取得するなど、自主運営に向けて地道な努力を行ってきた。

今後は、高齢者支援課の事業として、より市民に活動が浸透し、利用する側が満足できるサービスを提供することはもちろん、会員にとっても、やりがいをもって取り組んでいけるような組織作りを期待する。

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) ・広報による、活動の拡大 ・住民協働事業終了後も市とのかかわりを保つことができた