

# 事例で見る生活支援サービス 立ち上げプロセス

**\* 「道悦島応援隊」ができるまで \***

道悦島地区では、地区社会福祉協議会が生活支援サービスとして「道悦島応援隊」を始めました。地域の人々の気持ちと、その後の実践についてご紹介します。

## 「道悦島応援隊」 って？

道悦地区社協  
会長であり、  
道悦島応援隊  
コーディネーター  
小林 強さん



これからの高齢化社会に向け  
「日常生活の困りごと」を抱えている人たちの、  
道悦島の住民でサポートしていこうというものです。

### 主な特徴

- ① 日常生活のサポートを必要とする人に、住民が主体となってお手伝いを実施する、**会員制の「住民参加型」のサービス**です。
- ② 助けられたり、助けたり「**おたがいさま**」の気持ちで支え合う地域づくりを目指しています。
- ③ 無償のサービスでは、利用会員制に遠慮や気兼ねがあり、**有償**にすることで活動の継続性、安定性が保てます。

【地区社会福祉協議会とは】

住民一人ひとりが社会福祉に参加し、地域の中の支え合いの輪を育てていくための民間団体です。地区社協は、地域住民や自治会・町内会、民生委員・児童委員、その他地区の各種団体から選出された代表者によって構成されています。

# 利用会員・サポーターについて

## 利用会員

日常生活でサポートを必要とする方が利用できます。

### 対象となるサービス

利用料

1回150円

① ゴミ出し

1時間500円

② 買い物代行

③ 住居の清掃や家の周りの手入れ

④ 軽微な作業（電球交換・日曜大工等）

⑤ 話し相手

⑥ 散歩や通院等の付き添い

⑦ その他、日常生活上必要なサービスで会長が必要と認めるもの

### 対象外のサービス

① 車に同乗しての通院・買い物

② 理容・理髪・マッサージ・電気工事等資格及び特殊技術を必要とするもの

③ 預貯金の引き出しや預け入れ

④ 診療・診察の立会い

⑤ 調理援助

⑥ サポートすることで、自立した生活を妨げる恐れのあるもの

⑦ 1回に2時間を超えるサービス

⑧ 事前に頼まれていないこと

## サポーター

地域福祉に関心があり、「道悦島応援隊」として活動する気持ちを持っている人なら、どなたでも登録できます。

〈サポート〉

自分にできる活動を、できる時間に、できる場所で行っています。

〈手当て〉

ゴミ出し 1回 100円

ゴミ出し以外 1時間 400円

### 利用日と利用時間

月曜日～土曜日 午前8時～午後5時まで

お休み 日曜日・祝日12月29日～1月4日

# 立ち上げまでの道のり

高齢化、孤独、隣近所の付き合いの希薄化（安否確認が取れない）や高齢者を狙った詐欺の横行の傾向があること等がわかった。

H27年

## H27年8月

県営住宅に住む、一人暮らし高齢者から、高齢者あんしんセンターに日常生活の困り事の相談があった。

## 8月以降

高齢者あんしんセンターは町内会長に相談。その後、民生委員、道悦島地区社協、市社協も加わり、対応を図った。

●定期的な会合を持ち、解決策を出していくように決めた。

## “道悦島地区ネットワーク会議”

## 9月 ネットワーク会議の中から…

会合の中から、県営住宅の方と同じような人が地域内にいるのではないか！  
地区内の意識調査をしたらどうか？

● 道悦島地区のアンケートを取ろうと決めた。

アンケートを集約し分かった事

<結果>全世帯（1,536戸）回収率47%

- 困りごと 庭の草取り・ゴミ出し・布団干し・電球交換等
- ボランティアとして参加したい人 60名
- 生活支援が必要と感じた人が多い事が分かった一方で、

**地域のためにお手伝いをしたいという人もいて、理解と機運も高まる。**

H28年

## H28年1月～3月 3回開講

「いつまでも道悦島地区で安心して暮らしていくための講座」を開講。

- 外部講師を招いて、他地区で実践している事例を公聴。
- グループ討議を行ない、「地域のちょっとした困りごと」に対し、「自分たちができること」「こんな支え合いがあったらいいのに！」をディスカッションした。

## 4月～12月

具体的な手順、利用会員・お手伝いするサポーターの募集方法等ツールづくりのために準備会を実施した。

（他地区からの情報を参考にした）

- パンフレット・ポスター・シール（金券）・募集用紙・活動報告書等、作成

スケジュール表へ



# 「道悦島応援隊」準備・立ち上げスケジュール表

	項目	H28/6	8	9	10	11	12	H29/1	担当	
会議	行政との連絡会議	定例会	定例会	定例会	定例会	定例会	定例会	定例会	行政 (包括ケア推進課)	
	道悦島地区内準備会議	地区社協理事会	地区社協理事会		地区社協理事会		発足準備会議(理事会)		道悦島地区社協	
準備内容	(1) 企画原案作成	●→							道悦島地区社協	
		組織・立ち上げスケジュール・募集チラシ・チラシ/利用会員登録台紙等たたき台資料								
	(2) 広報誌への掲載		道悦島応援隊の立ち上げこれから取り組むことの啓蒙		支え合いマップ作成		道悦島応援隊の立ち上げこれから取り組むことの啓蒙		道悦島地区社協	
	(3) 利用会員への呼びかけ	●→							民生委員・道悦島地区社協	
		各戸訪問(75歳以上・高齢者世帯・支援要する世帯を絞る)								
	(4) チェア募集	●→							民生委員・道悦島地区社協	
		担い手の確保・口コミも含めて呼びかけ								
	(5) 事務局及び運用方法の確立			●→						道悦島地区社協・高齢者あんしんセンター
				場所の確保(事務所or移動事務所)						
				●→						民生委員・道悦島地区社協
			支援員・利用会員台帳作成・支援員マッチングのためのマトリクス表作成							
		●→						道悦島地区社協		
		運営方法確立(受付→事前調査→チェア派遣→報告体制・報酬支払)								
		●→						道悦島地区社協		
		しくみ・運用手順を決める(利用料・カット・提供するサービス内容・チェア派遣調整/手当等)								
(6) 組織体制		●→						道悦島地区社協		
		「道悦島応援隊」の役務・担当者の決定(コーディネーター・チェア)								
(7) コーディネーター・チェアへの説明会					●→				道悦島地区社協	
					支援員の対応可能な内容の確認等					
					●→				道悦島応援隊	
					小規模による運用(お試し・課題の抽出)					
						●→			道悦島地区社協	
						発足式に向けての準備(案内・新聞他)				
道悦島応援隊発足式							発足式	道悦島地区社協 道悦島自治会 まちづくり委員会 県・市関係行政部署		



道悦島応援隊 事務局長

齋藤さん  
が語る5箇条

## 今までを振り返って感じたこと・わかったこと

### 其の一 従来の福祉活動を活かすべし

- 道悦島地区社協も従来から福祉活動に取り組んでいる。
- ここ数年、市のアドバイスもあり、居場所作りも地域に広がり活発に行われてきている。

### 其の二 出来ることはトライすべし

- 出来ないことは仕方ないが、これからの高齢化社会や私たちが取り巻く環境に共有できると思うなら、担当者は苦労するが実践するべきである。

### 其の三 他の地域の情報を入手すべし

- 常に興味と関心を持つ。分からないことは自分の足で調べる。
  - 良い事例を「まねる」ことも必要。
- ただし、自分の地域のオリジナル性を忘れずに。

### 其の四 行政の情報に耳を傾けるべし

- 開催する会議・研修会等に積極的に参画し、視野を広げることが大切。

### 其の五 行政及び地域と協働で行うべし

- しくみづくりや運用方法を決めるのに、事務局で企画原案を作り、会議で説明し関係者の意見を聞きながら修正や見直しを絶えず行った。
- 会議の中では、検討・協議、方向付け（決定）していくため、事前に仕組みやツール（チラシ・帳票等）の作成と、関係部署への連絡調整（段取り・会議の中身）に分担して取り組んだ。
- 行政との情報共有を常に図ってきた。

## イラストを使い、わかりやすくすべし！

サービスの流れを4コマにすることで高齢者にも分かりやすいよう工夫しました。ポスターの掲示とチラシを回覧板で回し、地域に案内しました。

### <利用会員について>

日常生活でサポートを必要とする方が利用出来ます。  
(高齢者・ケガをした方・子育て中の方)

### <対象となるサービス>

・利用料  
★1回 150円

① ゴミ出し

★1時間 500円

- ② 買い物代行
- ③ 住居の清掃や家の周りの手入れ
- ④ 軽微な作業（電球交換、日曜大工等）
- ⑤ 話し相手
- ⑥ 散歩や通院等の付き添い
- ⑦ その他、日常生活に必要なサービスで会長が必要と認めるもの

### <対象外のサービス>

- ① 車に同乗しての通院・買い物
- ② 理容・理髪・マッサージ・電気工事等  
資格及び特殊技術を必要とするもの
- ③ 預貯金の引き出しや預け入れ
- ④ 診療・診察の立会い
- ⑤ 調理援助
- ⑥ サポートすることで、自立した生活を妨げる恐れのあるもの
- ⑦ 1回に2時間を超えるサービス
- ⑧ 事前に頼まれていないこと

### <サポーターについて>

地域福祉に関心があり、「道悦島応援隊」として活動する気持ちを持っている人なら、どなたでも登録できます。



- ・サポート 自分に出来る活動を、出来る時間に、出来る場所でおこなって頂きます。
- ・手当て  
ゴミ出し 1回 100円  
ゴミ出し以外 1時間 400円



### 連絡先 道悦島地区社会福祉協議会 「道悦島応援隊」

島田市道悦3丁目 小林 強  
TEL 080-2664-2631  
(受付時間 月～金 午前9時～12時)

高齢者生活全般に関する相談先  
「高齢者あんしんセンター六合」  
TEL 0547-32-9699  
六合公民館（ロクティ内）

## 生活支援サービス

## 道悦島応援隊

## ご案内

H29年1月からサービス開始

住民相互が助け合い、誰もが安心して



## 道悦島 地区社会福祉協議会

### 生活支援サービス 道悦島応援隊とは？

これからの高齢化社会に向け「日常生活の困りごと」を抱えている人たちを、道悦島の住民でサポートしていこうというものです。

#### <特徴>

- ① 日常生活のサポートを必要とする人に、住民が主体となってお手伝いを実施する、会員制の「住民参加型」のサポートサービスです。
- ② 助けられたり、助けたり「おたがいさま」の気持ちで支え合う地域づくりを目指しています
- ③ 無償のサービスでは、利用会員制に遠慮や気兼ねがあり、有償にすることで活動の継続性、安定性が保てます。

#### <利用できる日・時間>

・月曜日～土曜日  
・午前8時～午後5時まで

お休み 日曜日・祝日  
12月29日～1月4日

### ～サービスの流れ～

#### 利用会員

- 1 申し込みます
- 2 コーディネーターがご自宅に訪問します。生活の様子を伺います。
- 3 サービスシールをご購入下さい。  
連絡先 小林強  
080-2664-2631
- 4 いよいよサポーターが家にやってくるよ！  
サポート終了後、サポーターの方にサービスシールを渡して下さい。

#### サポーター

- 1 申し込みます
- 2 コーディネーターから活動依頼の電話が来ます。
- 3 依頼者宅でサポートをします。  
依頼者からサポートシールを受け取って下さい。サポートシールは台紙に張って保管してください。
- 4 コーディネーターに活動報告をして下さい。  
サポートシール分の代金がもらえます。

道悦島地区生活支援サービス準備会作成

# ポスター

## 様々な広報を行うべし！

ポスターはサポーター用と利用者用の2種類作成しました。地域の開業医に掲示のお願いをし、地域への周知を図りました。居場所や公民館にも掲示し、会員を集めました。

### 「生活支援サービス」の利用会員になりませんか！

・・・長寿社会を楽しく暮らしてもらいたい！・・・  
「こまったー、誰か手助けして欲しい、一人では出来ない、困った時はお互い様」・・・こんな時「道悦島応援隊」がお手伝いします！

日常生活の「ちょっとした困りごと」を地域で助け合う生活支援サービスです。

庭木の手入れや屋敷の草取りをしたいんだけど。



草取り

お部屋のお掃除を手伝ってくれる人がいれば心強いのに！  
買い物や病院等への付き添い等も・・・



買い物への付き添い



家の掃除

ゴミ出しをお願いしたい。  
倉庫の片付けも頼みたい。



資源ゴミ・不用品の片付け作業



ゴミ出し



話相手

#### 利用料金・対象となるサービス

- ・ゴミ出し 1回 150円
- ・ゴミ出し以外 1時間 500円
- ・買い物代行
- ・住居の清掃や、家の周りの手入れ
- ・軽微な作業(電球交換・日曜大工等)
- ・話相手
- ・散歩や通院等の付き添い
- ・その他会長が必要と認めたもの

#### 申し込み先

道悦島地区社会福祉協議会  
**「道悦島応援隊」**  
 島田市道悦3丁目 小林 強  
 TEL 080-2664-2631  
 (受付時間 月～金 午前9時～12時)

## サポーターになりませんか！

長寿社会を生き生きと暮らすための、道悦島地区社会福祉協議会で立ち上げ新しい「地域住民型生活支援」の活動組織です。



☆現役を引退して余裕の出来た時間を、長寿社会の人助けに生かして見ませんか！  
 ☆団塊世代の方、会社時代や自営業等で培った経験や技術を生かし、困っている人の手助けをしてみませんか！

### 「道悦島応援隊」



#### ＜サポーターとして活動する心得＞

- ・地域福祉に関心がある方で、事前に説明会を受講して頂きます。
- ・相手(利用者)の意思を尊重し、先入観や価値観で話さないで下さい。
- ・個人情報厳守して下さい。
- ・利用者とのコミュニケーションを取る事を大切にして下さい。

#### サポーターについて

- ・サポート 自分に出来る活動を、出来る時間、出来る場所でおこなって頂きます。
- ・手当 ゴミ出し 1回 100円  
 ゴミ出し以外 1時間 400円
- ・買い物代行
- ・住居の清掃や、家の周りの手入れ
- ・軽微な作業(電球交換・日曜大工等)
- ・話相手
- ・散歩や通院等の付き添い
- ・その他会長が必要と認めたもの

#### 申し込み先

道悦島地区社会福祉協議会  
**「道悦島応援隊」**

島田市道悦3丁目 小林 強  
 TEL 080-2664-2631  
 (受付時間 月～金 午前9時～12時)

## サポーター用ポスター

## 利用者用ポスター

道悦島地区生活支援サービス準備会作成

# 現金の代わりに運用すべし！

切手を買う要領で利用者が購入します。  
活動終了時にサポーターに手渡します。

## サービスシール



地区社協会長の  
小林さんの印のあるシール  
のみ有効です。

**報告欄**  
利用者の変化やサポートを  
して感じた事などを記入し  
てもらい、運営改善や利用  
者の状況をコーディネー  
ターにつなげます。

### サポーター活動報告書&活動料領収書

道悦島地区社会福祉協議会 小林会長 様  
報告日 H 年 月 日  
下記のとおり、生活支援サービスの事業活動を実施したので報告致します。  
平成 年 月 分 ( / ~ / ) 登録 No サポーター名

No	活動時間/利用者	シール貼り付け欄	特記事項(気づいた事がありましたら記入願います)
1	月 日 ( )		
	: ~ :		
	利用者名		
	サービス内容		
2	月 日 ( )		
	: ~ :		
	利用者名		
	サービス内容		
3	月 日 ( )		
	: ~ :		
	利用者名		
	サービス内容		
4	月 日 ( )		
	: ~ :		
	利用者名		
	サービス内容		
5	月 日 ( )		
	: ~ :		
	利用者名		
	サービス内容		

ゴミ出し	回×100円	円
作業時間(時間)	時間×400円	円
合計	支払額	円

受領年月日時
受領印またはサイン

備考 ・1時間単位で実施する。(例・・1時間30分は1時間とする)  
・月単位で報告する(月初～末)尚、翌月10日までに社協に提出し手当を受け取って下さい。  
・この報告書は原本を事務局が保管する。(コピーはサポーター保管)書き切れない場合は、枚数を追加して下さい。

※特記事項はサポーター手引書に記載している事例を参照にして、このような事がありましたら記録願います。

道悦島地区生活支援サービス準備会作成



私たちの地域にも助け合いの活動がほしいけど、生活支援サービスは難しそう…という方、居場所を始めてみませんか？

参考

# 居場所開設のポイント

※ 島田市社会福祉協議会  
『居場所作りの手引き』を引用



## 「居場所」の開設場所

居場所の開設にあたり、開設場所をどこにするかは大変重要な要素です。居場所の開設を目指す時、金銭（運営）面などの制約がある中で、作りたい居場所のイメージに最もふさわしい場所を選定することになります。

タイプ	内容
借家型	<ul style="list-style-type: none"><li>市内の不動産を借りるもので、以前から「居場所」を開設している人に多い型。</li><li>「居場所」というとこのタイプを連想する人が多いと思われる。</li></ul>
公会堂 利用型	<ul style="list-style-type: none"><li>地域の公共施設である公会堂等を利用する型。</li><li>地域住民の利用であれば、利用料が免除されることが多く、比較的容易に始められることから、開設数が増加している。</li></ul>
施設 併設型	<ul style="list-style-type: none"><li>社会福祉施設などの一部を利用する型。</li><li>島田市内では現在数は少ないが、今後は社会福祉法人の地域貢献の一つとして、増加が期待される。</li></ul>
自宅 開放型	<ul style="list-style-type: none"><li>自宅の一部や自己所有物件を開放する型。</li><li>始めるのもやめるのも自由。</li></ul>

POINT  
2

「人」「物(活動場所)」「お金」「情報」の確保

「居場所」を始める上で「地域における人と人とのふれあいの場を持ちたい」という思いは共通しています。こうした思いの実現に向けて、「人（思いを共有する仲間や協力者）」・「物（活動場所）」・「お金（開設や運営のための経費）」「情報」の4要素が必要です。

タイプ別		借家型	公会堂利用型	施設併設型	自宅開放型
人	特徴	自分の理念に共感する人を集められる	地元住民の協力を得やすい	施設から人的支援を得られる場合がある	一人の思いで始められる
	注意点	地縁団体の理解を得るための調整が必要	利用許可を得るために自治会等との調整が必要	地縁組織の理解を得る為の調整等が必要	家族の理解が不可欠
物	特徴	自分の理念に合った居場所の開設が可能	無償もしくは安価に使用できる	無償もしくは安価に使用できる	家族の了解が得られれば、すぐに開設可能
	注意点	場所探しや改装に時間を費やす	利用ルールや利用日等の制約が多い	利用ルール等、施設側との調整が必要	家族の状況により、閉鎖や休止がありうる
お金	特徴	食事提供や物品販売等様々な事業展開が可能	利用料、光熱水費等の協力が得られる場合がある	光熱水費等の協力が得られやすい	家賃が不要
	注意点	初期投資や家賃の負担が多い	物品販売等が難しいため、運営費の確保が困難	食事提供や物品販売等の実施には施設側の了解が必要	段差解消等の改修が必要な場合がある
情報	発信する	<内容> 開催日・見学会・利用者によるよこびや楽しみ・講座内容			
		<方法> 参加者による口コミ・各種団体による協力・チラシ 参加者の友人や隣人・地域のリーダー的存在の人を活用			
	収集する	<内容> 会場・会場提供者・ボランティア・助成金・寄付金			
		<方法> 関連機関に問い合わせる (行政、社会福祉協議会、高齢者あんしんセンター等)			

