

事業名	たすけあい・よろず相談員制度の必要性調査
団体名	(特活) たすけあいの会 ふれあいネットまつど

1 事業目的と課題の現状及びその効果

目的

- (1) 高齢化、孤立化が進む社会において「自分一人だけで判断・処理出来ない人達に対して、行政手続き等のサポートや福祉・医療の相談にのる事が出来る（総合的なたすけあい・よろず相談員一仮称一の制度が必要とされる事）」を、当法人・NPO 法人（独居者対象活動）・不特定グループ（相談会等）にて、調査する。
- (2) 高齢独居老人・認知症患者・重度障害者等の「判断能力・理解力不足な人」の方々が、「問題発生毎に誰に相談すれば？」と迷っておられる。問題毎の種類・内容・対処法等を調査したい。
- (3) 縦割り行政に即したバラバラな相談体制から窓口を単一化する事に依る社会コスト削減の可能性調査

現状

* 独居老人・認知症患者・重度障害者等の「判断能力・理解力不足な人」が、各種行政書類の対応に困窮している。この方達は、問題の対処法に戸惑いを持ち、問題解決に消極的になりがちで有り、結果機会損失を被っているのでは？

EX: 厚生年金調書・各種行政書類・福祉や医療に関する調書や申請書等々

- A 「国民年金・厚生年金保険老齢給付」調査、ねんきん特別便に対する回答票記入に関して、理解力不足に伴う各種相談をうけた。
- B 定額給付金申請手続きに於いても (A) と同様の相談支援要請をうけた。
- C 各種行政組織の「電子化 (IT化)」に伴う「URLや mail」に依るアクセスを要求されつ有る高齢社会にては「その利用頻度や Hard を保有する？」等の環境は厳しい状況である。

効果

- * 此の調査により、対象となっている人々が安心して暮らして行く為の社会的支援体制の中に総合的で一本化された「相談援助活動の必要性」や「たすけあい・よろず相談員 (仮称)」像が明らかになってくる。
- * たすけあいよろず相談員制度は窓口の一本化となり、利用者の軽減負担及び社会的コストの削減に繋がる。
- * 安心して暮らせる生活環境の創造と、将来の超高齢化社会に伴うコミュニティ活動化への推進が見える

2 申請理由

*各種行政関連書類の「内容把握と書面作成」に「戸惑いや諦め？」で、対処しきれない人が、多数に及んでいるのでは?? 此れへの支援・助言を担う「たすけあい・よろず相談員」制度を立ち上げる 為の基礎調査をしたい。

*福祉・医療等をも纏めて（窓口を一本化）対応して欲しい要望に応えたい。

*待ちから攻めへ

**お呼びを待つのでは無く、相談員が定期的に・書類到着情報等、前向きな対応を推進したい。

*従来の申請主義から「定期的戸別訪問」を推進し、情報の把握と対処の時間短縮を推進したい。

*上記（1）の事例「A・B・C」の内容把握とその他要望内容をも含めて、其の分析に依る「たすけあい・よろず相談員」の必要性を確認して、解決策の策定にしたい。

3 事業の内容、実施方法・スケジュール

(1) 事業の内容

①当法人に措ける調査し（面接とアンケート）

②不特定多数者には「たすけあiyoroz相談会」を開催

③NPO法人（独居者を対象とする活動法人）と地区社協等との共同調査をする。

*面談・アンケート調査における内容は検討中で有るも以下の骨子を考えている。

対象相談受付範囲

たすけあiyoroz案件（日常の困っている事・緊急時の同様案件）

各種行政書類・医療機関関連書類や福祉関連等の調査・提出書類

調査事項

相談案件の種類・内容・対処法（従来は?）・要望事項（官・民への）

・困った案件が有りましたか? 「行政面・民間関係（福祉・医療等）・地域支援」

・対処法は? 「身内・ケアマネージャー（ヘルパー）・相談出来るひとは?」

・解決策は? 相手方は相談事項に協力的でしたか? 満足な解を得られたか?

・今後の要望事項!!

・たすけあい・よろず相談員の必要性は??

(2) 実施方法・スケジュール

①利用者・協力者との対面相談（行政書面を主体とした）やアンケート用紙の郵送にて調査

2010年/4～12月 利用者（12回）・協力者（1回）と随時（行政関連）

②市民センター等を会場としてたすけあい・よろず相談会の開催（2回）（面談とアンケート調査）

2010年/6～12月 2回 （市民センター等2地区を予定）

行政評価事務所の支援を得て、現在の対応は?（家族・その他）必要性をも伺う。

③高齢者単独世帯（独居も含む）を対象としてNPO法人・社協との共同調査実施

2010年/4～12月 （対象者50～100人）面談・アンケート

4 事業成果の活用と将来展望

A 成果の活用

調査結果として、どの様なたすけあい・よろず相談員が必要か？が判明する。

* 特定調査（たすけあいの会ふれあいネットまつど・NPO 法人）に対しては、調査から「相談の実行」と推進し、不特定調査には、必要を感じて頂いた人から「相談の実施」を始める。

* 2次調査として、対象区域の拡大（対象区域の拡大—地区社協・NPO 法人・団地・町内会等との共同調査に伴う母集団の拡大）に依るデータの収集と分析の実施、協働事業活動に向けての展開を図りたい。

B 将来展望

* コミュニティー活動への展開

データを基に、対象を広げて「たすけあい・よろず相談員制度」の活動を地域活動として取組みたい。

** 広範な地域取組にあたっては、「総合コーディネーター」等の組織としての総合的活動を推進し、併せて「たすけあい・よろず相談員の制度化」を目指したい。

* たすけあい・よろず相談員制度の推進計画の予定

初年度のニーズを集める	1次調査	調査事業
「社会の必要性」の調査継続	2次調査と協働事業の可能性	調査&協働事業化への推進
コミュニティーの推進	コミュニティー活動の展開	大きな組織・集団等との連携 (社会福祉協議会)

(第6条関係)

事業の予算計画書

[収入]

申請者	(自己資金)	金額	積算内訳
	*年会費	22,000	22人*1000円/人
	自己資金合計 (a)	22,000	
市	助成金申請額 (b)	100,000	
	収入合計 (c) (a+b)	122,000	

[助成金申請額 (b) チェック項目]

- 1 対象となる経費 (d) 欄の90%以内
- 2 1事業あたり10万円以内

[支出]

交付対象経費	項目	金額	積算内訳
	諸謝金	30,000	2人*2回*5,000 (講師・社会福祉士) 1団体 (10,000)
チラシ・パンフ	10,000	500*2回*10円/部	
印刷・製本	20,000	パンフ・チラシの印刷・製本	
郵便	16,000	150*1回*80、50*1回*80	
会場費	2,000	4H/回*2回*250	
データ解析並びに 報告書検討	31,000	用紙100部*10円/部 1人*5H*2回*3,000/H	
その他 (用紙・封筒)	6,000	用紙代 500*20%*10封筒 (200部)・消耗品 (会場資料・飾り花等)	
	対象となる経費合計 (d)	115,000	
その他	スタッフ交通・通信費	7,000	関係者との交渉・折衝に伴う 交通費・通信費等
	その他経費合計額 (e)	7,000	
	事業費 (f) (d+e)	122,000	