

「まちのよろず屋」を通して住民ニーズに応え、 助けあう地域をつくる

独立行政法人福祉医療機構（WAM）が行う社会福祉振興助成事業（WAM助成）は、国庫補助金や寄付金を財源とし、高齢者・障害者などが地域のつながりのなかで自立した生活を送れるよう、NPOやボランティア団体などが行う民間の創意工夫ある活動などに対し、助成を行っています。

今号では、WAM助成を活用した特定非営利活動法人なごみの取り組みを紹介します。

魅力あるまちづくりを推進

兵庫県西宮市にある特定非営利活動法人なごみは、子どもから高齢者、障害者まで、すべての住民が住み慣れたまちで暮らしていけるよう、地域の特性に応じた魅力あるまちづくりに取り組んでいる。

同法人の活動は、平成24年に任意団体「鳴尾東ふれあいまちづくりの会」を発足し、地域の古民家を活用した多世代交流の拠点「つどい場『和』（なごみ）」を開設したことに始まる。平成26年の介護保険制度改正で総合事業がスタートしたことに伴い、「つどい場

『和』が、西宮市の常設拠点を軸としたまちづくりのモデル事業に選定されたことを受け、NPO法人化するとともに、「まちcatenaごみ」を新たに開設した。そのほかにも、高齢者の交流や余暇活動を行う「西宮市鳴尾老人福祉センター」の指定管理を受託している。

運営する「まちcatenaごみ」は、平成30年4月から西宮市の「共生型地域交流拠点事業」の補助事業として、誰でも気軽に利用できる地域交流の拠点としての役割を担うほか、高齢者の介護予防講座をはじめ、多世代交流型の食社会「なごみで晩御飯」、不登校支援事業「toi-toi」（トイトイ）、社会教育事業「地域（まち）のがっこう」など、地域課題の解決に向けたさまざまなプログラムを実施している。

不登校支援事業の「toi-toi」は、不登校で悩む親子同士が集まり、情報提供や相談対応を行っている。西宮市との協働事業として立ち上げた社会教育事業の「地域のがっこう」は、若者に地域への関心をもってもらうことを目的に、年齢に関係なく住民が地域の歴史について学んだり、今年度はコロナ禍のなか

ひと言

WAMから

日常生活の困りごとに対し、地域住民が支援の担い手となる有償の生活支援事業の仕組みを構築し、孤立しないまちづくりを行うことを目的に「支援対象者を特定しない、住民運営型の生活支援『まちのよろず屋』事業」を実施しました。利用者がサポーターとなった事例からもコーディネーターの丁寧な関わりが、住民の主体的な参加を引き出したように思います。

地区ボランティアセンターの活動が活性化されたという実績は将来的にも重要であると考えられ、今後ますますの広がりを期待します。

地域住民が 支援の担い手となる生活支援事業

地域で頑張っている飲食店の取り組みを知ってもらう授業などを企画している。

同法人は、令和元年度のWAM助成を活用し、「支援対象者を特定しない、住民運営型の生活支援『まちのよろず屋』事業」を実施した。同事業は、日常生活の困りごとに対し、地域住民が支援の担い手となる有償の生活支援事業の仕組みを構築し、孤立しないまちづくりを行うことを目的に、①運営事務局・運営





運営する「まち cafe なごみ」は、さまざまな世代が集う地域交流の拠点となっている



cafe 内には赤ちゃんスペースを設置し、介護予防講座や多世代参加型の夕食会、不登校支援事業など、地域の課題に対してさまざまなプログラムを実施している

体制基盤と連携体制の確立、②活動サポートの募集・研修・育成・会議、③生活支援「まちのよろず屋」の実施を行った。

住民運営型の生活支援「まちのよろず屋」を立ち上げた経緯について、事務局長の田村幸夫氏は次のように語る。

「これまで無償の生活支援サービスは、既存の地区ボランティアセンターが、その機能を担ってきました。しかし、支援者の高齢化や担い手不足により、相談案件は年々減少し、地域住民からの認知も低下していることが課題となっていました。そのような状況のなか、当法人をはじめ、西宮市・鳴尾東地区の社会福祉協議会、地域包括支援センター、地区ボランティアセンター、民生児童委員会などで構成する『鳴尾東地域の生活支援を考える会議』を発足し、地域課題を解決する生活支援について協議を重ねたところ、地域住民が支援の担い手となる有償の生活支援の必要性が

「まちのよろず屋」の活動時間は、月曜日・土曜日の9時～18時で、対象は鳴尾東・高須

あることを関係機関と共有し、WAM助成に申請した経緯があります。有償と無償の生活支援が共存できる活動にすることで、地域の活性化を図るとともに、新たな支援の担い手やニーズを発掘することを目指しました」（以下、「」内は田村事務局長の説明）。

事業の実施にあたっては、「鳴尾東地域の生活支援を考える会議」の関係機関と協働し、実施体制や連携体制を構築しながら、継続的な活動にしていくなための検討を行った。

「まちのよろず屋」の実施体制

事業概要

助成額
390万2千円



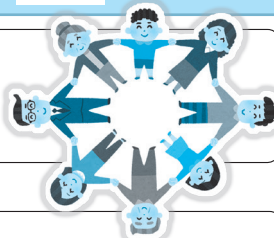
令和元年度事業

特定非営利活動法人なごみ

支援対象者を特定しない、住民運営型の生活支援「まちのよろず屋」事業

【事業概要】

地域共生社会の実現と、すべての世代が孤立しないまちづくりを目的に、地域の関係機関と協働しながら、支援対象者を限定しない住民運営型の生活支援「まちのよろず屋」の仕組みを構築し、実施する事業



【実施内容】

- ◆運営事務局・運営体制基盤と連携体制の確立
事業の実施や継続した活動にいくため、地域の関係機関と協働しながら運営・連携体制を構築
- ◆活動サポーターの募集・研修・育成・会議の実施
住民運営型の生活支援を担う「活動サポーター」の募集・育成等を実施し、新たな支援ニーズと担い手の発掘を行う
- ◆生活支援「まちのよろず屋」の実施
日常生活での困りごとに対し、地域住民の力で支援や解決を図りながら、孤立化や深刻化を防ぎ、暮らしやすいまちづくりを目指す

【成果】

- ◆生活支援を担う「活動サポーター」は、研修等を受けた地域住民47人が登録し、新たな支援の担い手を発掘することにつながった（最年少16歳、最高齢79歳）
- ◆「まちのよろず屋」事業の活動実績（令和元年7月～令和2年3月）は、474件の依頼を受け、「活動サポーター」による生活支援を提供した（達成率211%）
- ◆「活動サポーター」には、学生や子育て世帯、高齢者など、さまざまな世代が支援の担い手として参加し、制度・サービスの狭間やあらゆる世代の生活支援に対応できる体制をつくることができた
- ◆「まちのよろず屋」への依頼を地区ボランティアセンターに紹介することで、無償・有償ボランティアの共存や連携が進み、関係機関の活性化につながった

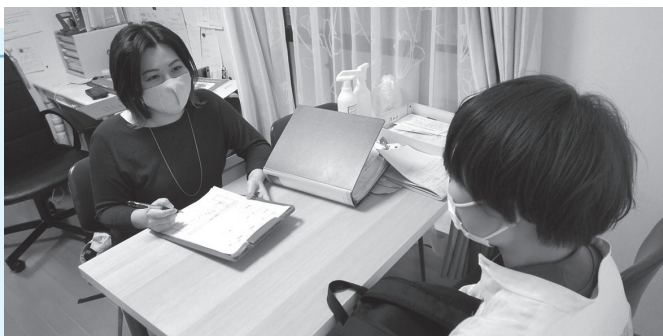
地域の在住者となっている。新たに設置した事務所にはコーディネーターを配置し、身体介護・介助など専門的なスキルが必要な活動や、明らかに本人・家族で実施可能なことを除き、生活上のあらゆる困りごとの依頼を受ける体制とした。

利用料金については、10分以内で実施可能な「100円サポート」、30分単位の「500円サポート」のほか、依頼内容を組みあわせて「まとめてサポート」、定期的に依頼を受ける「つづけてサポート」などのプランを用意した。

また、有償の生活支援事業である「まちの



この著作物は著作権法、国際条約およびその他の知的財産権に関する法律や条約によって保護されています。版權者（独立行政法人福祉医療機構）ならびに著作権者の許可を得ない複製（コピー）、再配布を、固くお断りいたします。



事務所内でコーディネーターから「活動サポーター」の登録説明を受けている地域住民

地域住民47人が 「活動サポーター」に登録

よろず屋」では、支援を担う「活動サポーター」に利用料金の8割を活動費として支給している。

「その理由として、ボランティア活動ではなく、仕事としての責任をもってもらいたいと考えたことがあります。もう一つは、無償による住民同士の支えあい活動の場合、お礼を返されることがありますが、それをすべて利用料金の活動費で解決することで、気兼ねなく利用してもらうことができます」。

支援の担い手となる「活動サポーター」の募集では、説明会の開催や連携団体を通じて

案内チラシを配布したほか、ホームページやSNSで広報した。



「まちのよろず屋」事業では、買い物支援や掃除、通院の同行支援など、日常生活の困りごとに対し「活動サポーター」が支援を行った



応募者に対しては、登録前に説明会を開催し、地域住民47人が「活動サポーター」として登録しており、登録後は研修会を2回開催した。

「活動サポーター」の年齢層は、10代から70代と幅広く、学生や高齢者、子育て世代といった多様な人たちの登録があり、これまでボランティア経験をしたことのない人が半数にのぼるなど、地域活動の新たな担い手を発掘することができた。

「新たな支援の担い手を発掘できた要因としては、活動内容のハードルが低く、地域活動に関心があった人が参加しやすいことがあると思います。『活動サポーター』の最年少は16歳、最高齢は79歳なのですが、若者が地域のことを考え、活動に参加していることは継続的な活動にしていこうでも大きな意味がありますし、高齢者にとっても介護予防や生きがいにもなります。生活支援を提供するだけでなく、地域住民ができることを互いに補いながら、まちづくりにつながる取り組みとなっています」。

「まちのよろず屋」の利用の流れは、事務所に依頼が入ると、コーディネーターが依頼者の自宅を訪問し、依頼内容の確認と利用登録の手続きを行い、ヒアリング後に活動サポーターのなかから適任者をマッチングして支援を提供する仕組みとなっている。

「高齢者や障害をもつ方、子育て世代など、さまざまな人から依頼が入りますが、活動サポーターは支援経験のない人も多いため、依頼が入ったときにコーディネーターが依頼者の自宅に出向き、受け入れができるかを判断し、適切なマッチングをしていくことが事業をうまく進める大切なポイントとなっています。また、活動サポーターは、原則当日に事務所で活動報告と活動費の精算を行います。そこでコーディネーターに活動中の困りごとや支援の相談ができるため、安心して活動することにつながっています」。

依頼件数は7カ月間で 474件にのぼる

助成期間中（令和元年7月～令和2年3月）の「まちのよろず屋」の支援実績としては、利用人数は67人、依頼件数の474件は当初の見込みの211%となり、あらためて生活支援のニーズが高いことがうかがえた。

初回の依頼経路としては、本人・家族からの電話がいちばん多くなっているが、関係機関との連携体制を構築することにより、約8割が地域包括支援センターやケアマネジャー、民生委員からの紹介となっている。

依頼者の傾向では、年齢は80歳前後が最も





この著作物は著作権法、国際条約およびその他の知的財産権に関する法律や条約によって保護されています。著作権者（独立行政法人福祉医療機構）ならびに著作権者の許可を得ない複製（コピー）、再配布を、固くお断りいたします。

いきいき チャレンジ

助成事業の成果としては、「まちのよろず屋」は、目標に掲げた依頼件数を大幅に上回り（達成率211%）、これまで地域活動に関わりがなかった人たちを支援者として巻き込んだ活動にすることができた。

さまざまな 波及効果が生まれる

多く、女性の利用者が大半となっており、そのうち独居は約7割、介護保険サービスの利用者は約5割を占めている。

「意外だったのは独居以外のニーズが3割もあるということでした。独居の方からの依頼が多いことは想定していましたが、夫婦や家族がいる世帯でも生活の困りごとがたくさんあるということがわかったことは、今後の支援を考えていくうえで大きな気づきとなりました。」

依頼内容では、「掃除・片付け」「通院の付き添い」「買い物代行」「ゴミ処分」「洗濯・取り入れ」などの要望が高く、年齢や性別など多様な活動サポーターがいることで、さまざまなニーズに対応することが可能となった。

「例えば、新しくスマートフォンを購入した高齢者から『設定や操作方法の説明をしてほしい』という依頼に対しては、操作に慣れた若者が対応してくれています。また、支援に入った際には、依頼内容よりも大きな課題を発見することがあります。病院で薬の受け取りをする依頼では、依頼者は服薬管理ができておらず、健康上の問題があることが判明し、あわせて支援を行ったケースもあります」。

西宮モデルとして全国に広げる



特定非営利活動法人なごみ

事務局長 田村 幸大氏

「まちのよろず屋」の活動は、行政や他地域から注目していただいています。今後の展望として、運営やコーディネーターの育成などのノウハウを提供していき、西宮モデルとして全国に広げていければと考えています。

WAM助成は、採択されること自体が活動者の大きなモチベーションとなり、それを有効に活用して成果を出さなければならないことが意欲や責任感をもって活動することにつながっています。WAMの担当者から活動に関するアドバイスをいただけることも非常に助かっています。

WAM助成での取り組みのように、全国には各分野で先駆的な取り組みをしている団体が多くあると思います。相互のレベルを上げていくために、オンラインでもよいので、情報共有や意見交換ができる機会をつくっていただけるとありがたいと思います。（*）

「『まちのよろず屋』は、住民同士ができることを互いに支えあいながら、地域のつながりを生む活動となっていますが、利用者から『何かあったときに頼れる仕組みがあることがいちばん安心できる』という意見をいただいていることは、この事業のいちばん大きな成果だと感じています。連携団体・関係機関からも、これまで埋もれさせてしまった地域住民の困りごとを『まちのよろず屋』が受け取り、地域づくりに活かす仕組みとして高い評価を受けており、関係機関が互いに本来の機能を発揮することにつながっていると思います」。

さらに、「まちのよろず屋」に入った依頼を地区ボランティアセンターに紹介することにより、依頼件数が増えるなど、有償サービスと無償ボランティアの共存と活性化につながっている。

がっている。

助成事業後の波及効果としては、近隣地域からの要望で活動エリアを拡大させるとともに、各地域で同様の活動ができるよう運営ノウハウを提供する研修に取り組んでいる。そのほかにも、西宮市社協が運営する「西宮市くらし相談センター」と連携し、中高年のひきこもり住民の社会復帰に向けたトレーニングの場として「まちのよろず屋」を活用する予定となっている。

◆団体概要

〒663-8132
兵庫県西宮市東鳴尾町2丁目16-19-102
TEL : 0798-20-2333
FAX : 0798-20-2339
URL : <https://narunago.wixsite.com/machicafe>
設立：平成26年7月（任意団体：平成24年12月）
理事長：坪倉 勝



社会福祉振興助成事業に関するお問い合わせ

●NPO リソースセンター

NPO 支援課（助成事業の相談・募集、NPO の融資相談等）

TEL : 03-3438-4756 FAX : 03-3438-0218 (共通)

NPO 振興課（助成事業の広報、事業評価等）

TEL : 03-3438-9942 FAX : 03-3438-0218 (共通)

NPO等の民間福祉活動への
応援よろしくをお願いします！

当機構では
寄付金を募集
しています



お問合せ先：03-3438-0211（総務部総務課）

*…（NPO リソースセンターより）当機構では、事業成果報告にあわせ、WAM助成を受けた団体の交流を図る「WAM助成フォーラム（またはシンポジウム）」を開催しています。今後もこうした機会を企画し、お知らせしていきたいと考えています。