

第9章 その他相談業務等



うるま市の花『サンダンカ』

アカネ科で、漢字では山丹花（サンダンカ）と書く。
沖縄三大名花の一つで、公園や庭先に年中咲いている。
花色は数種類あるが、中でも鮮やかな紅色は、沖縄の青い空に映えて美しい。

その他相談業務

地域福祉に資するため、住民への相談支援の充実などから、「うるま市ふれあい総合相談支援センター（うるま市社会福祉協議会内）」を設置し、身近な相談専門員として、コミュニティソーシャルワーカー（CSW）を配置している。

また、住民それぞれが互いの人権を認め合い尊重していくことが大事として、人権教育・啓発活動を行うとともに、「うるま市権利擁護センター（うるま市社会福祉協議会内）」を設置し、日常生活自立支援事業として、認知症高齢者・知的障がい者、精神障がい者等のうち判断能力が不十分な方を支援している。

(1) うるま市ふれあい総合相談支援センター（うるま市社会福祉協議会）

住民が地域で安心して暮らしていくために、身近な地域で健康づくりや福祉に関する総合的な相談ができ、また、生活を支えるため必要な福祉サービスの情報入手など、一人ひとりにあった支援と一緒に考えていく窓口として、社会福祉協議会の本所・支所に「ふれあい総合相談支援センター」を設置し、相談専門員コミュニティソーシャルワーカー（CSW）を配置しています。

1. 健康・福祉に関する総合的な相談窓口の設置

住民の身近な相談窓口として各地区（本所、支所）にその機能をおき相談対応を行った。

具志川地区（具志川東民児協地区、具志川西民児協地区）……………うるま市社協本所
 石川地区（石川民児協地区）……………うるま市社協石川支所
 勝連地区（勝連民児協地区）・与那城地区（与那城民児協地区）……うるま市社協勝連支所

相談支援件数：延べ2,299件、 相談支援実人数：1,450名

ア. 相談支援人数（延べ人数）： 2,299名

高齢者	442名	精神障がい者	275名	知的障がい者	28名
身体障がい者	87名	子ども	29名	生活困窮者	1161名
離職者	62名	一人親世帯	125名	未診断	88名
その他	2名				

イ. 相談内容別（延べ件数）： 3,833件（複数選択あり）

生活に必要な経費	835件	健康増進	32件	子育て・母子保健	83件
生活福祉資金	826件	在宅福祉	117件	権利擁護・成年後見制度	1件
精神障がい	163件	仕事	133件	年金・保険	15件
家族・親族での問題	144件	子供の教育・学校生活	48件	身体障がい	12件
生活保護	118件	介護保険	88件	救急対応	2件
住居	139件	近隣・町内会での問題	175件	苦情	10件
予防・治療・リハビリ	165件	フードバンク利用(食糧支援)	159件	子どもの地域生活	20件
日常的な支援	300件	人権・法律・財産・事故	20件	行方不明	8件
生活環境	179件	知的障がい	15件	引きこもり	19件
その他	7件				

ウ. 上記の相談と連携先（繋ぎ先）件数：2,872件（複数選択あり）

民生委員、主任児童委員	285件	職業安定所	0件	近隣住民	38件
県・他市町村社協	3件	権利擁護専門員・支援員	13件	警察関係	6件
地域包括支援センター	285件	健康支援課	0件	地域団体	2件
保護課	122件	行政他課	44件	友人・知人	3件
社協本所・支所	881件	医療機関	23件	保健所	23件
家族・親族	130件	NPO	0件	介護長寿課	6件
自治会	260件	障がい福祉課	60件	消防関係	1件
障がい関連機関	127件	学校関係	37件	就労・生活支援等機関	164件
介護事業所	13件	児童家庭課	71件	商店・企業	34件
金融機関	0件	こども健康課	1件	こども関連機関	13件
更生保護機関、保護司	0件	当事者団体	0件	後見人	1件
その他	6件	連携なし	220件	児童相談所	0件

2. コミュニティソーシャルワーカー（CSW）の配置（5名）

総合的な相談及び支援を行う窓口コミュニティソーシャルワークを行う専門職員を配置し住民の相談に対応した。

- ・相談業務全域担当1名
- ・具志川地区 2名（具志川東民児協地区、具志川西民児協地区）
- ・石川地区 2名（石川民児協地区）
- ・勝連地区、与那城地区 1名（勝連民児協地区）（与那城民児協地区）

3. 公的サービスと地域のインフォーマルサービスとの組み合わせ及び分野を超えた総合的なサービス提供のネットワークの形成

- ①関係機関等とのケース検討会議 【31回】
- ②関係機関等との連絡会の開催及び参加 【47回】
- ③民生委員定例会へ参加しケース検討 【27回】
- ④個別相談や地域からの情報を地域の活動へつないだ(社会参加や生きがづくり) 【0回】
- ⑤災害や緊急時の対応について、自治会や民生委員、関係機関と共に調整を行った 【33回】

4. 小地域福祉推進委員会や住民活動等への支援

- ①小地域福祉活動グループ定例会への参加 【59回】
- ②地域づくりに関する事業の整備、準備（社協事業） 【887回】
- ③地域づくりに関する事業の実施、参加（社協事業） 【70回】
- ④地域活動相談 【122回】
- ⑤当事者団体・ボランティアグループ等の活動支援 【22回】
- ⑥各種団体との協働、参画、事業実施 【99回】
- ⑦民協活動支援 【442回】

5. 地域の社会資源や要支援者の把握

- ①社協関係部署からの相談、調整により連携しながら支援を行った 【809回】
- ②自治会や民生委員、隣近所、その他地域団体等から要支援者を把握した 【321回】
- ③地域活動やイベントに参加し、社会資源（ひと・もの）の把握や繋がりをつくった 【34回】
- ④災害時に備え、自治会や民生委員、関係機関と共に要支援者の把握を行った 【28回】

6. 地域づくり支援事業

【出前講座】（財源：赤い羽根共同募金配分金）

地域住民による主体的な福祉活動を推進し、日常的な見守りや支え合いについて学び、福祉ネットワークの構築を目的に出前講座を実施。今年度は3つの自治会にて講座を開催した。

①新赤道自治会（新赤道環境美守り隊） 令和2年9月、12月（全2回）

【参加者】 1回目：11名 2回目：8名

【内 容】 これまでも組織として活動（区内の清掃や個人宅の草刈り等）を展開していたが、メンバーの高齢化など課題も多く残っていた。新たに協力してくれる人を探すため、1回目の出前講座終了後に区民に活動を周知することを目的に、自治会発行の広報紙等を活用し、活動のアピールを行った。高齢者を中心に作業の依頼が増えたが、活動に協力してくれる新規メンバーは集まらず、需要と供給が間に合わない状態が続いた。そのため、広報活動を一旦、中止している。2回目の出前講座で今後の活動として、新規メンバーの加入を行うため、自治会主催でイベントを行い、そこに集まった若い世代に対し、直接声掛けを行っていくことになった。また、今後は環境整備と見守り活動を兼ねた組織として活動していきたいとの方向性も確認できた。

②志林川区自治会（華咲爺会） 令和2年10月（全2回）

【参加者】 1回目：9名 2回目：10名

【内 容】 令和元年9月に高齢者世帯等の支援を目的として、複数名の有志で結成した。しかし、実際には自治会長1人で作業を行っており、1年間の作業件数は45件となっていた。まだまだ需要があると思い、組織として動ける体制づくりを目指し、出前講座の開催に至る。自治会長のこれまでの作業件数に驚きを隠せない様子で、事前に声掛けをしてくれたら手伝えるとの意見があった。全2回の出前講座終了後には、メンバーの中から会長の選出と連絡体制の構築（LINEを活用）を行い、依頼のあった高齢者宅の草木の剪定をメンバーで作業する等、積極的に活動を展開している。自主防災組織の機能も有しているため、実際に器具を活用した避難訓練等も行い、地域に貢献できる組織づくりを行っていききたいとのことであった。

③上江洲自治会（い〜じお助け隊） 令和3年1月、3月（全2回）

【参加者】 1回目：9名 2回目：11名

【内 容】 民生委員と自治会長の2名で活動しており、高齢者宅の草木の剪定ならびに自治会内の環境整備・交通安全指導等を行ってきた。ニーズはあるものの、人手不足で対応できていないことが課題であったため、出前講座を通して、組織化し活動の幅を広げてきたいとのことであった。「い〜じお助け隊」の特徴としては、これからの自治会活動を担う若い世代（40代〜50代）を中心に声掛けを行い、2日間の講座終了後に正式に組織として結成した。機動力があり、全日程を終了する前に、自主的に活動を開始。高所作業等も慣れている方も多くいるため、大掛かりな環境整備にも対応できる組織となった。

【地域福祉活動報告会】（赤い羽根共同募金配分金事業）

今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、開催を見送る形となった。しかし、コロナ禍においても、地域活動は継続しており、特に休校時には行き場を失った子ども達を支援するため、公民館で居場所を提供したり、企業から食材の寄付があったりと支援の輪が広がりをを見せていた。また、当会としても、感染状況を見ながら自治会と共同で地域づくり支援事業を行う等、コロナ禍だからこそ出来た活動もあった。そのような活動を冊子にまとめ、自治会や

関係機関等へ配布を行った。

【地域見守りネットワーク事業】（赤い羽根共同募金配分金事業）

市内の企業と見守りに関する協定を結び、関係機関・団体が相互に連携し、日常生活の異変に気づき、早期発見・対応が可能となる連絡体制をつくることで、誰もが安心して暮らせるまちづくりを推進することを目的に事業を実施している。通常、年2回の連絡会を行っているが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、今年度は開催を見送っている。

一方で、新たに事業へ協力してくれる企業を探したところ、9事業所から協力を得ることができた。

・新規協定事業所：9事業所

有限会社 キャッスルハイランダー、社会福祉法人 沖縄県社会福祉事業団 具志川厚生園、株式会社 ワールドツーリスト、ファントム7、J Aおきなわ具志川支店、J Aおきなわ石川支店、J Aおきなわ与那城支店、J Aおきなわ勝連支店、水幸（SUISIA）

・追加後の協定数：40協定（68事業所）

7. コミュニティソーシャルワーカーとしての専門的な資質を高めるため、毎月のCSW会議の充実を図るとともに各種研修会へ参加した。

・年間参加研修：6回（オンライン研修を含む）

(2) うるま市権利擁護センター（うるま市社会福祉協議会）

住みなれた地域で安心して暮らし続けられるよう福祉サービスの利用手続きや金銭管理をサポートします。

【福祉サービス利用援助事業】

誰もが安心して福祉サービスを利用できるよう、お手伝いする事業です。

地域で生活されている高齢者や知的障がい者、精神障がい者などの方々が、安心して生活を送っていただけるよう、自分に必要な福祉サービスを選んだり、利用するための手続きや契約をしたり、日常のお金の管理などのお手伝いをします。（相談や契約までの手続きは無料となっていますが、契約後の支援については利用料が発生します。）

（対象者）

日常生活において自分で契約する時や金銭管理などに不安のある方が対象となります。

- ・判断能力が不十分な方（認知症と診断されていない方、療育手帳や精神保健福祉手帳を持っていない方も対象です。）
- ・契約の内容について、ある程度理解できる方。

※状態が重く、本事業の契約ができない方は、成年後見制度などの他制度を紹介します。

（サービス内容）

1. 福祉サービス利用援助（福祉サービス利用のためのお手伝い）

- ・どんな福祉サービスが利用できるのか、どのように利用すればよいのかを分かりやすく説明します。
- ・福祉サービスの利用や、利用をやめる際の手続きのお手伝いをします。
- ・福祉サービスの利用料の支払いの代行をします。
- ・今利用している福祉サービスへの疑問や不満などを解決するお手伝いをします。

2. 日常的金銭管理（日常的な金銭管理のお手伝い）

- ・年金や福祉手当がきちんと振り込まれているか確認するお手伝いをします。
- ・生活費を預金の中から引き出したり、預金・解約の代行や代理をします。
- ・病院への医療費の支払い手続きのお手伝いをします。
- ・社会保険料、電気・ガス・水道料金などの公共料金の支払い手続きのお手伝いをします。
- ・日用品を購入する代金の支払い手続きのお手伝いをします。

3. 書類等預かり

- ・預金通帳や年金証書、保険証書、不動産権利証、契約書、実印、銀行印、カードなどの大切な書類等をお預かりして保管します。

（サービス開始までの流れ）

相談受付 → 訪問調査・調整 → 支援計画の作成 → 契約 → サービス開始

（利用料について）

相談や契約までの手続きは無料です。契約後の支援は利用料が必要になります。

一般世帯 : 1回1時間まで1,200円

生活保護世帯 : 1回1時間まで400円

※1時間を超えた場合は、30分ごとに400円を加算、交通費として1km当たり10円を徴収します。

ア. 実利用人数

相談実人数	40人
-------	-----

イ. 相談援助延べ件数（問い合わせ・相談援助件数）

内 容	本事業の利用に関するもの				合計
	認知症高齢者	知的障がい者	精神障がい者	不明・その他	
問 い 合 せ 件 数 (制度、事業について)	1件	0件	2件	3件	6件
初 回 相 談 件 数 (初 回 相 談 受 付)	4件	3件	17件	8件	32件
上記以外の相談援助件数	1,036件	707件	1,554件	61件	3,358件
合 計	1,041件	710件	1,573件	72件	3,396件

※ 不明・その他→(例) 障害者認定等を受けていない方など

ウ. 契約締結件数

※ () 内は生活保護人数

	認知症高齢者	知的障がい者	精神障がい者	その他	生活保護受給者 (再掲)	合計
契 約 者 数	13(9)件	11(4)件	16(14)件	0(0)件	(27) 件	40(27)件
新規(R2)契約者数	0件	1件	2(1)件	0件	(1) 件	3 (1) 件

エ. 生活支援員数

支援員登録数	22人 (うち活動者数20人)
--------	-----------------

オ. 支援状況

生活支援員対応状況(定期支援)	61件
専門員対応状況(訪問調査・金銭管理支援・福祉サービス利用援助等)	3,358件

(3) ボランティアセンター (うるま市社会福祉協議会)

市社会福祉協議会では、ボランティアセンターを設置しボランティア活動の支援や推進をおこなっております。

ア. ボランティア活動の相談・登録・斡旋

相談件数	41件	依頼件数	11件	斡旋	33人
新規登録者数(R2)			団体：5団体(335人) / 個人：15人		
現在の登録者数(3月末現在)			延 69団体(3,739人)		

イ. ボランティア活動に関する情報の収集・提供

情報収集・提供	55件
---------	-----

ウ. ボランティア活動に関する広報・啓発 71件(952人)

①ボランティア募集に関する広報

依頼先	件数	依頼先	件数
市 行 政	0	児童関係団体・施設	17
自 治 会 関 係	8	障がい関係団体・施設	0
学 校 関 係	7	高齢者関係団体・施設	1
保 育 園	0	その他(SNS)	112
地 域 団 体	1	個 人	14

子どもの居場所での支援ボランティア

うさがみそ〜れ〜プロジェクト(食糧支援)

各自治会の夏休み学習支援

各学校での消毒・検温ボランティア

②助成金の情報提供

- ・パナソニック教育財団
- ・りゅうぎんユイマール助成金
- ・麒麟福祉財団「麒麟・地域のちから応援事業」

- ・コープおきなわ「ボランティア団体援助金」
- ・沖縄タイムス「タイムスふれあい事業」

エ. ボランティア活動に関する調査・研究

- ・中部地区社会福祉協議会連絡協議会ボランティア部会 6回
- ・沖縄県社会福祉協議会 災害応援担当職員等研修会
- ・コロナ禍のICTを活用したつながり作り オンラインサロン

オ. ボランティア団体等の組織化・活動に関する支援

①ボランティア団体活動支援助成事業（赤い羽根共同募金配分金事業）

②ボランティア団体・個人への活動に関する支援

③うるま市ボランティア連絡協議会への活動支援

④ボランティア体験推進事業（赤い羽根共同募金配分事業）

⑤ボランティア保険の加入促進

⑥善意銀行活動・フードドライブ窓口の設置

- ・善意銀行活動受付 32件

家電・寝具一式・マスク・トイレトペーパー・ベビーベッド等を必要とする世帯・施設へ提供

- ・フードドライブ受付 115件

えんまんランドリー、うるま市商工会、カーブス、お菓子御殿、四樹の会、三井ハウス、その他企業・個人から寄贈された食料をこども食堂・支援団体・貸付来所者に分配

カ. 福祉教育の推進

①ボランティア・福祉学習、体験への支援活動 実施回数：33回12校（延べ21校）

（対象）

沖縄県警察学校・市内小中学校・県立高校 等

（内容）

- ・出会いと気づきの体験、知的障がいの理解と対応、施設ボランティア活動の心得、講話
- ・当事者体験発表、疑似体験
- ・視覚障がい者の理解体験、アイマスクを着用しての折り紙、食事体験
- ・点字学習、アイマスク歩行体験
- ・福祉講話（盲導犬ユーザー/車いすバスケット選手/車いすランナー/聴覚障がい者）

②ボランティア活動・福祉教育等に必要な資材の貸与

（件）

プロジェクター	ICレコーダー	DVD福祉教材	アイマスク
0	0	0	15
モニターケーブル	その他	点字版	デジタルカメラ
0	0	5	0
ボランティアサロン			
35			