

3 内部評価における全体事業の総括

新宿社協では、平成 22 年度経営計画に基づき初めての外部評価を実施した。内部評価から外部評価まで事業における PDCA サイクルの確立に大きな前進が見られた 1 年であった。

総合調整事業については、相互に関連性のある様々な事業を、小地域活動展開の中でいかに総合化していくかが課題である。区からの受託事業の統合化が困難なもとでも、サービスを受ける側の住民は多面的なニーズをもった一人の住民である。そうした理解のもと、その人に必要なサービスを総合的に提供する視点を常に持ち対応をする姿勢が、地区担当制グループのもとで職員に育ちつつあることは評価できる。

地域活動支援事業については、小地域での「ささえあい、たすけあい」の基盤を整備する取組みが進んだ。特に学校における福祉教育や地域における福祉人材の育成プログラム作成など進展が見られた。コミュニティづくり推進事業は、モデル地区の特性を活かした住民の自発的な活動や課題解決に向けた取組みへの支援が成果をあげている。地域ささえあい活動助成金も制度の改正が効果を上げ、新たな取組みが多く見られる結果となった。今後はその活動の中から見えてきたニーズに柔軟に対応するとともに、この助成金をより効果的なものとしていくために、運用の改善を進めていく必要がある。

個別生活支援事業については、まず地域福祉権利擁護事業・成年後見制度利用推進事業につき両事業の一体的な運営が進んだことにより、双方の事業にメリットがもたらされた。地域福祉権利擁護事業から成年後見制度利用への移行の円滑化がその成果の一つである。成年後見制度については分かりやすい広報活動が工夫され、社会貢献型後見人受任者が出るなどそれぞれの重点課題に取り組み、成果をあげることができた。

法人経営事業については、社協事業の小地域展開に対応する地区部会を各地区でスタートすることができた。また社協の認知度を高める取組みのひとつとして HP のリニューアルが図られた。従来からの懸案である会員の減少については、会員向けアンケートを実施し、次の取組みへのワンステップとなった。災害危機管理対策については初動マニュアルの作成などを行ったが、実際の発災時には活用できなかったものも多く、今回の経験を活かし対応を強化することが緊急の課題である。

全体として課題の残る事業もあったが、23 年度の事業改善に向けたワンステップとなる取組みが随所に見られたことは成果と考えることができる。社協には様々な事業があるが、全てが相互に連携しており、一体となって進める必要性について職員の意識の変化も見られた。今後は次のステップに向けて、職員一丸となってそれぞれの課題に取り組み、「だれもが安心して暮らせる新宿型福祉コミュニティ」の実現に向けて邁進していく。

4 内部評価における各事業の総括

(1) 総合調整事業

地区担当グループ制による、各地域のニーズ・特性に応じた活動支援が進み、そちらに比重が置かれたため、グループ間の活動調整・総合化する総合調整事業には課題を残した。グループ間の情報共有・連携について今後重点的に進めていく必要がある。

今年度から本格実施した「暮らしのサポート事業」は、利用者・協力者の発掘に課題を残したが、「その人らしい生活」を送るための支援の種類・幅には広がりを見せた。ふれあい福祉相談は相談件数には減も見られたが、ボランティアコーナー、民間福祉施設への出張相談等相談の形に新たな展開をはかることができた。

(2) 地域活動支援事業

地域活動支援の基盤となる「福祉人材」をいかに開拓するかは重要課題の1つであるが、今年度はこの課題に積極的に取り組むことができた。学校・企業等への福祉教育では新たなメニューの開拓を行い実施校も大幅の増となった。また地域の中の福祉人材を育成するプログラムを作成し、次年度以降このプログラムに沿って人材育成に取り組んでいく準備が整った。そして地域人材の活動拠点となるボランティアコーナーについて課題を残しつつも、地区担当グループでフォローする体制が整った。

コミュニティづくり推進については、各モデル地区において地域住民・団体との連携を深めることができた。特に西戸山・百人町地区、戸山二丁目地区では住民との懇談会やコミュニティカフェの開催を通じ、関係づくりを強化することができた。

今年度から始まったぬくもりだより訪問配布事業については、見守り協力員として活動している人から配布協力員を募るところから開始した。その結果より関係を深める地域見守り協力員事業へ移行できた例も多く見られた。介護ボランティア・ポイント事業、ちょこっと困りごと援助サービスについては登録者数も増え順調な推移を見せた。しかしながら地域見守り協力員事業も含め、区内の高齢者数に比しての登録者の数は少なく、今後も継続的な周知を進め、潜在的なニーズと参加者の発掘に努めていく必要がある。

社協事業の周知のためホームページのリニューアルや社協広報紙の紙面に工夫を行うと共に、ボランティアミニ情報紙では地域活動や社協事業案内の掲載量を増やし、区内における配架拠点を新たに置いた。より幅広い年代層への周知のためのツールとしての携帯電話情報配信システムについては登録者への情報配信に努めた。今後も対象や用途に合わせ様々なツールをもって社協活動を伝え、理解を深め、さらなる利用者・協力者・支援者の発掘を進めていく必要がある。

(3)個別生活支援事業

地域福祉権利擁護事業・成年後見制度利用推進事業について両事業とも利用者数、相談者数が大きく伸びた。地域福祉権利擁護事業では困難ケースが増加する中、契約件数が44名に伸びた。また契約者以外の通帳預かりなどの要綱を整備して、現実に即した支援を重ねる中で成年後見制度への移行や、地域福祉権利擁護事業の利用の円滑化を図ることができた。成年後見制度利用推進事業では、講座及びイベントの参加人数が過去最高となった。制度発足10周年に関わるマスコミ報道等の相乗効果が図られたことも、相談件数や参加者数の増加につながったと考えられる。後見人の育成・支援については、3件の社会貢献型後見人受任事例を実現することができた。これに伴い当社協が後見監督人として選任を受け、監督業務を行うとともに、当該後見人の活動の支援を継続して実施することができた。

また昨年度過去最高額の貸付実績となった生活福祉資金貸付については、今年度も同レベルの新規相談件数を数えることとなった。また同時に昨年度までの貸付については据置期間が終了し、膨大な償還業務が開始することとなり、その両事務を効率的に行うための事務マニュアルを整備し、事務負担の軽減を図った。

なお高齢者就業支援事業については予定通り、平成23年3月をもって、公益財団法人新宿区勤労者・仕事支援センターへ移管となった。

(4)法人経営事業

まず理事会の補助機関である部会については、全体討議の場である推進部会と、社協の小地域展開に即した地区部会という新たな2つの形を整えることができた。また社協としては初めての外部評価制度を取り入れ、3人の外部評価委員から得た評価を今後の事業運営につないでいく道筋のできた1年であった。

昨年度課題を残した会員制度と人材育成については、まず会員制度については課内で重点的に検討の末会員にアンケートを行い、次年度に会員のつどいを行うなどの新たな動きにつなげることができた。人材育成についても同様に検討を行ったが、研修体系のあり方につきさらに協議を必要とする結果となった。

同様に課題を残した災害等の危機管理対策は、初動マニュアル策定、BCP（事業継続計画）の検討などを行ったが、3月11日の震災に際しては実際に活用できない面も多々あることが判明した。今回の経験からの見直しを今後行っていく必要がある。また昨年度初めて共同募金の街頭募金を行い、3月末には地域住民と共に東日本大震災の義援金の街頭募金を行った。義援物資の受け渡しについても日ごろの寄付者と寄付希望者との仲介業務が活き、被災者に区民からの物資を届けることができた。

