

## ごみ出しなどの生活の困り事を 一回百円から手伝う事業を続ける

公益社団法人  
相模原市シルバー人材センター

(神奈川県)

家庭における日常生活のちょっとした困り事作業を安価な利用料金で手伝い、生活の質の向上や活力ある地域社会づくりに貢献しよう。そんな思いを込めて平成26年10月、相模原市SCは「相模シルバーそよ風サービス（ワンコインサービス事業）」をスタートした。朝のごみ出しなど10分以内で完了する作業を1回100円から請け負う事業に、多くの会員が自分のできる範囲で携わっている。

### センターの概況

相模原市SCは、設立から四十三年目。行政合併に伴うセンター統合によって活動範囲を広げながら発展し、事務局と三事務所、三連絡所体制で事業を展開している。令和二年度の会員数は三千十九人で、前年度より二百二人減少した。新型コロナウイルス（以下、新型コロナウイルス）の感染拡大防止のための行動自粛、企業等における雇用延長措置の拡大が主に影響したと、同センターでは考えている。また、コロナ禍により就業機会も減少。このため令和三年度は、さまざまな策を講じて会員拡大と事業のPRに励んでいる。

今回紹介するワンコインサービス事業なども、地域で小さな困り事への支援を積み重ねることで、センターのPRにつながっている。

### 相模シルバーそよ風サービス（ワンコインサービス事業）

平成二十六年十月、「相模シルバーそよ風サービス（ワンコインサービス事業）」を開始した。それまで実施していた「便利屋事業」を見直して移行したもので、家庭のちょっとした困り事を請け負う事業である。八代市SC（熊本県）で取り組んでいる事業に刺激を受けたことがきっかけで、平成二十五年から全国のシルバー人材センターにおけるワンコインサービ

ス事業を研究し、実施するサービスの内容や提供の仕方を検討した。

### 〈事業の目的〉

元気で経験・知識の豊かな会員が、地域の助け合いの精神で、家庭における日常生活のちょっとした困り事作業をワンコインで手伝い、活力ある地域づくりに貢献すること。

### 〈サービスの内容〉

植木の水やり、洗濯物干しなど軽易で三十分以内で完了できる作業であれば一回五百円、朝のごみ出しなど十分以内の作業は一回百円（表1）。安価なことと、誰でも利用可能なことが大きな特徴。

### 〈就業の流れ〉

通常の就業とはやや異なり、次

表1 「相模シルバーそよ風サービス」の料金と主な内容

<p>【100円】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●朝のごみ出し</li> <li>●買い置きのある電球、蛍光灯の取り換え</li> <li>●ストーブ等への灯油の給油</li> <li>●その他 1回10分以内でできる作業</li> </ul> <p>【500円】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●植木の水やり</li> <li>●簡単な軽い家具の移動</li> <li>●ストーブや扇風機の入替え</li> <li>●その他 1回30分以内でできる作業</li> </ul> <p>【1000円】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●簡易な家具の移動、組み立て</li> <li>●テレビ・ビデオの配線</li> <li>●その他 1回60分以内でできる作業</li> </ul> <p>※利用の仕事範囲・内容は相談の上、決めている ※1時間を超える作業は、通常の受託業務として請け負う</p>
---

表2 「相模シルバーそよ風サービス」実績 (件数)

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ごみ出し	298	453	507	412	425
植木の水やり	122	104	111	110	28
電球交換	30	32	21	18	19
買い物	51	46	35	19	45
その他	34	27	17	20	31
合計	535	662	691	579	548

の流れで実施している。依頼は各事務所・連絡所で受け付けて、受注決定後に依頼のあった利用者の近くで会員を手配。就業会員には就業場所や内容を、利用者には会員の氏名を連絡する。就業会員は名札を着用の上で利用者宅を訪れて、作業内容の説明を受け、作業時間を見積もり金額を利用者に伝える。合意の下で作業を行い、作業完了後に利用料金

を受領し、領収書を利用者に渡す。就業会員は、事務所に業務完了と受領金額を報告。原則として、利用料金は会員が事務所に持参するが、遠距離などを考慮し、指定の振り込み方法による入金も可能としている。

〈期待する成果〉  
近所付き合いの疎遠や知り合いがいても無料で頼むことをためらうといった人が気兼ねなく依頼で

きて、その結果、困り事が解決でき、快適な住環境や生活の質の向上が図れること、また、センターの知名度アップにつなげ、事業の拡大を図ることを期待している。

〈最近五年間の実績〉  
最大の依頼はごみ出し(表2)。利用者は高齢者や障がい者が多いが、若い人から出勤時間が早過ぎて朝のごみ出しが適当な時間に行えず困っているとの相談を受け、対象になると判断して受注した例もある。

令和二年度の契約金額は五十九万二百円、就業延人員は三千六百二十二名。

〈事業のPRと反響など〉  
ほぼ同様のサービスを相模原市社会福祉協議会(以下、社協)のボランティアセンターにおいて無償で行っており、事業開始当初、相模原市SCでは社協を訪ねて事業内容を説明した。すると、サービス利用者の中には有償の方が気を使わずに頼めるといふ人もいる

ことから、「選択肢が広がって良かった」といった主旨の声が出てきたという。

佐藤庄一事務局長は「それぞれの良さを發揮し、暗黙裏に連携して取り組んでいると感じています」と話す。

事業のPRは公民館へのチラシ配架のほか、地域包括ケア会議でも行っており、民生委員から「助かります」との声が聞かれています。

〈取り組みの経緯とポイント〉  
就業会員への配分金はあるものの、実質的には有償ボランティアである。

事業開始に当たり、佐藤事務局長は「会員、役員が事業の目的を理解して、同じ気持ちになることが大事だと考えました。困っている人たちの力になること、また、小さな取り組みを積み重ねること地域でのセンターとして知ってもらうことができる。そのような考えなどを伝えて、疑問や声を聞き、それらを踏まえて事業内容を決め

ていきました」と振り返る。

事業開始の約半年前から、説明会やセンター会報を通じて職員、理事、地区役員、会員に何回も呼び掛けた。平成二十六年五月には三日間にわたり職員説明会を開いて、その後、三事務所・三連絡所で会員説明会を開催。理事、地区長には以前から会議で説明していたが、七月にあらためて地区長(三十八人)と班長(約三百人)を対象に全十二回説明会を開催し、都合の良い日に出席してもらうようにした。

職員にはその後も説明会を重ねた。一方で、七月に事業の愛称を会員から公募。八月に「相模シルバーそよ風サービス」と決定した。九月には、会員意向アンケート調査を実施。この仕事に就ける場合、就業可能な曜日・時間帯も尋ねた。十月に、多くの会員が事業に協力できるように、就業時に必要な「会員就業マニュアル、領収証、名札、振り込み用紙」をワンセットにし

て全会員に発送。以降は、新入会員の全員に配布している。

会員就業マニュアルは、各説明会で受けた質問や意見を反映して検討を重ねて作成したが、A4用紙四枚に要点をまとめた内容だ。

#### 〈課題と実感〉

佐藤事務局長は次のように語る。「どこまでを生活支援と考えるのか難しいという実感はありますが、職員間で共通の認識を持つて判断し、発注者に理解してもらうことに努めています。ここまでトラブルなくできていますが、会員はボランティアア精神でやってくれていきますので、困ったことが起きたりしていないか、常に職員がフォローするように心掛けています。思ったより多くの会員が協力してくれています。会員、役員ともにこの事業を通じて地域に貢献できていると感じているようです」。

令和三年九月末日現在、同事業に登録している会員は千五百八十二人(男性千四百四十六人、女性四

百三十六人)となっている。

### シニアサポート活動

相模シルバーそよ風サービスと似た就業として、相模原市が行う介護予防・日常生活支援総合事業のサービスの一つ「シニアサポート活動(訪問型)」を平成二十九年頃から受託。六十五歳以上の要支援1・2と認定された市民を対象として、ごみ出しや自宅清掃、買い物などの生活支援を会員が行う内容だ。ただ、この事業は利用者の自立を支援することが目的のため、できることは利用者にしてもらいながらの支援となる。

利用者は一回六十分以内・週一回までサービス利用が可能だが、現在まで依頼は少ないという。ケアマネジャーがケアプランに盛り込んでから依頼されるため、ちょっとした支援はすでに利用者宅に行っているホームヘルパーに依頼することがあるようだ。とはいえ、いつでも丁寧に対応しつつ、依頼

「さがみはら予約すけだち隊。相模原市の依頼で、高齢者の新型コロナワクチン接種予約を、パソコン操作に詳しい会員二十五人が手伝った

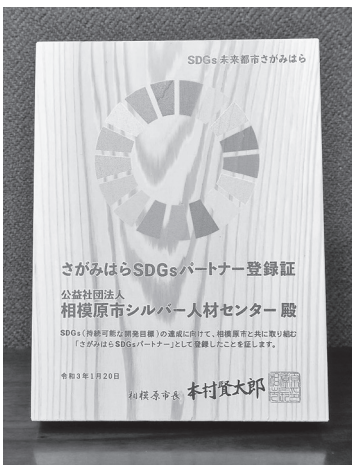


が増えたときに備えて、就業に必要な研修修了者を増員し、体制を強化していくこととしている。

### 新型コロナワクチン接種 高齢者の予約を手伝う

令和三年度、相模原市の依頼を

相模原市と共に取り組む「さがみはらSDGsパートナー」の登録証



佐藤庄一事務局長



受けて、高齢者向けに新型コロナウイルス ワクチン接種予約を手伝う「さがみはら予約すけだち隊」に協力。パソコン操作に詳しい会員二十五人が六月十六日から約一か月間(平日)、公民館などに設置された会場に詰めて活躍した。

パソコンやスマホを持っているがうまく扱えない、予約センターに電話してもつながらないといった高齢者が会場を訪れ、依頼に応じて会員が入力手続きの手伝いや予約方法の説明などをして、ワクチン接種予約を支援した。訪れた人の多くは、予約が完了すると安

堵の表情を浮かべていたという。四会場で対応した数は千五百件。内容は、予約完了が六百四十二件、予約預かりが二百五十八件(次回予約開始日に再支援)、その他スマホの使い方の説明などが二百五件であった。

### SDGsに取り組む

同センターでは地域や暮らしを支えるサービスとして、空き家管理、家事援助サービス、植木の剪定、除草など多数の仕事を請け負い、会員が活躍している。地域づくりや美化に貢献していること、

また、今後もそうしたセンターであり続けることを目指して、令和三年一月に「さがみはらSDGsパートナー」への登録に応募し、市に認証された。

SDGsは、国連サミットで採択された十七の国際目標であり、「持続可能な開発目標」と訳される。相模原市はSDGsの推進に向けた取り組みなどが評価され、国の「SDGs未来都市」に選定されている。

「さがみはらSDGsパートナー」は、SDGsの達成に向けた地域課題の解決や持続可能なまちづくりに取り組む、市のパートナーという位置付けだ。

新津昭博常務理事は「できることは積極的に手を挙げて、取り組んでいこうと考えています。この取り組みを進めることで、センターを広く知っていただくきっかけになることも期待しています」と、SDGsパートナーとなったことへの思いを語った。

佐藤事務局長は「地域に役立つ就業や活動を継続し、地域の力となるセンターを目指すと同時に、今後も会員の生きがいと社会参加を大事にして取り組みを進めていきます」と締めくくった。(増山美智子)

事業運営状況 (平成28年度～令和2年度)

年度	会員数			相入会率	就業実人員 (延人員)	就業率	受注件数	契約金額	公民比
	男	女	計						
平成28	2,577	865	3,442	1.6	2,969 (306,797)	86.3	13,789	1,191,087	12.6/87.4
29	2,516	864	3,380	1.6	2,861 (299,294)	84.6	13,299	1,185,478	14.5/85.5
30	2,424	860	3,284	1.5	2,784 (287,618)	84.8	13,110	1,152,064	15.0/85.0
令和元	2,366	855	3,221	1.4	2,731 (271,891)	84.8	12,590	1,134,488	15.4/84.6
2	2,207	812	3,019	1.3	2,459 (237,564)	81.5	11,409	1,011,369	16.1/83.9

※受注件数、就業実人員、契約金額は請負・委任と労働者派遣事業を合計した数値  
 ※就業実人員は平成29年度まで請負・委任、平成30年度以降は請負・委任と労働者派遣事業が対象  
 ※就業実人員は令和2年度から労働者派遣事業の教育訓練受講を含む