

# NPOと地元企業および民間団体が協働で困りごとを解決するシステム

## 特定非営利活動法人 手をつなごう

内容（しくみの手順）：

- 1 . NPO法人手をつなごうと地元企業や団体が「お助け隊」として事前に協賛契約を締結（協賛金5,000円）
- 2 . 協賛金でわがこと・まるごと相談所の情報誌を作成し、対応可能な困りごとの情報や実績報告・協賛企業・団体の情報などを掲載しPRする。
- 3 . 地域住民からの、どこに頼んでよいかわからない困りごとについて、NPO法人手をつなごうが事務局となっている『お助け隊のいる 利根沼田わがこと・まるごと相談所』に相談。（相談料無料）
- 4 . NPO法人手をつなごうが、一元的に相談窓口となり、対応可能と思われる協賛企業や団体に対応可の可否と可能な場合の料金などを確認。
- 5 . 対応可と返答のあった協賛企業・団体の情報を相談者に情報提供（紹介手数料なし）
- 6 . 相談者が依頼したい企業・団体を選定しNPO手をつなごうに回答
- 7 . NPO法人手をつなごうから相談者が希望する企業・団体に依頼
- 8 . 依頼を受けた企業・団体が依頼者の元に出向き、困りごとを解決（NPOがトラブル仲介を行う）
- 9 . 相談者が企業・団体の規定に沿った料金の支払いをする
- 10 . 解決した企業・団体はNPO手をつなごうに報告書を提出

○協賛企業や団体の業種：ハウスクリーニング・IT関係・家事代行・軽作業・内装修理・遺品整理・不動産業・ゴミ収集・家財処分・マッサージ・電気店・福祉・医療相談など

○NPO法人手をつなごうが事務局となっている『利根沼田ひと・まち・しごとづくりセンターささえあい』（わがこと・まるごと相談所の主体）のメンバーの職種：病院職員、市会議員、障害団体職員、IT関係、社協職員、他NPO代表、介護支援専門員

背景：

NPO法人手をつなごうが活動している群馬県利根沼田地域は人口約86,000人、高齢化率36%の超高齢化地域である。人口減少著しい中で沼田市に進出した大手企業は撤退し、大手企業が解決していた生活の困りごとを解決できる地元企業があるにも関わらず、地元の高齢者や県外から移住してきた人たちがどこに頼んだら良いかわからないという困りごとが増えていたことから、困っている人とそれを解決できる企業や団体を繋ぐ（紹介する）窓口があれば、地域の課題が解決できると考え、上記のしくみを2020年に生み出した。

- 2020年1年間の相談件数は17件、解決実績5件、2021年10月までの相談件数8件、解決実績4件 協賛企業・および団体数18社
- 相談・解決事例＝エアコン・換気扇の掃除、蛍光灯ソケットの取り換え、大の散歩、家財の処分、家の周りの片づけ、遺品整理、バリアフリーのアパート・動物を飼えるアパート紹介、物置・コンテナ探し、メールボックスの削除の仕方など相談件数に対する解決割合は高くなっている。