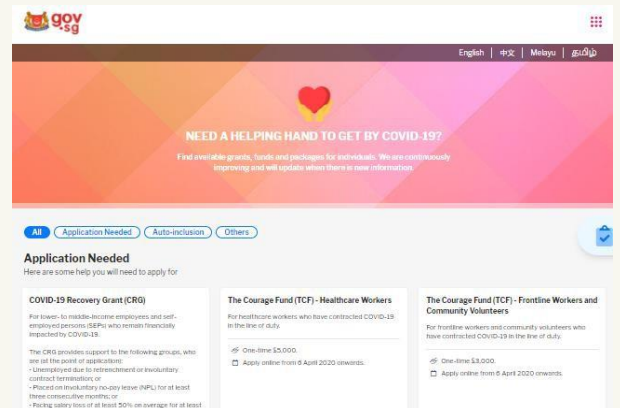




Support for All Residents

4 budgets approved from Mar to Jun 2020 to provide:

- Cash relief for adult Singaporeans
- Increase in financial assistance
- Assistance to businesses & self-employed persons
- Increase quantum of assistance for essential services
- Enhanced job-matching service & grants for upgrading/upskilling



SupportWhere – a single website for all support schemes for COVID19

全ての住民へのサポート

2020年3～6月に承認された4つの予算：

- シンガポール人の成人を対象とした現金給付
- 資金援助の増加
- 企業、及び自営業者への支援
- 必要不可欠なサービスへの支援量の増加
- ジョブマッチングサービスの強化と、スキルアップのための助成金の提供



Support in Social Needs

gov.sg

FACTUALLY | EXPLAINERS | STORIES | INTERVIEWS | ARTS & CULTURE | DEFENCE & SECURITY | MORE | FEATURES | RESOURCES | CONTACT

Saturday 6 February 2021 24 - 33 °C 20h PM 36.51%

Call these helplines if you need emotional or psychological support

Don't hesitate to reach out if you are feeling weighed down by issues

4 min read | Published on 23 Apr 2020

Share: [Facebook] [Twitter] [LinkedIn] [Instagram] [WhatsApp] [Print]

Listen

PART OF A SPECIAL FEATURE
COVID-19
(Coronavirus Disease 2019)

- Activation of a National Counselling Hotline service
- Coordinated efforts to support the homeless
- Ground-up initiatives to support groups most affected
- Enhancement of existing services

HOME / STORIES / COMMUNITY INITIATIVES

Community Initiatives

ALL | COMMUNITY INITIATIVES | CONTENT

Recent

COMMUNITY INITIATIVES Rules changed to allow people to display Singapore flag from now until Sept 30 21 APR 2020	COMMUNITY INITIATIVES IKEA donates 800 mugs & snacks to migrant workers 21 APR 2020	COMMUNITY INITIATIVES Healthcare frontliners volunteer for the SGUnited Buka Pusa Initiative 21 APR 2020	COMMUNITY INITIATIVES Simple ways to support your Muslim friends and colleagues this Ramadan 24 APR 2020
COMMUNITY INITIATIVES Singapore Housewives Sew Adorable Cloth Masks For The Needy, SingPost Sponsors Labour Of Love 21 APR 2020	COMMUNITY INITIATIVES Campaign to make workers feel welcome in housing estates 21 APR 2020	COMMUNITY INITIATIVES Community Project Starfish - Supporting Seniors during Circuit Breaker Period 21 APR 2020	COMMUNITY INITIATIVES Singaporean creates a Bengali translation website to help healthcare workers and affected migrant 21 APR 2020

社会的ニーズへの支援

- ナショナル・カウンセリング・ホットラインサービスの活性化
- 路上生活者を支援するための組織的な取り組み
- COVID-19で多大な影響を受けた人々を支援するための取り組み
- 既存のサービスの強化

FRCS FSC through the Pandemic



FRCS FAMILY SERVICE CENTRE – MARCH 2021

パンデミック時のシンガポール ロータリークラブ財団 FSC の活動

FRCS ファミリーサービスセンター 2021年3月

Preparing for Circuit Breaker



PREPARING THE CENTRE (JAN - MAR)

- Clear guidelines from Ministry of Social & Family Development
- SOPs in temperature checks, registration & handling visitors with symptoms
- Safe distancing in our centre
- Equipping with PPE – Masks, face shields, disinfectants & hand sanitizers
- SafeEntry QR code
- Suspended some programmes & activities that involved mass participation

FRCS FAMILY SERVICE CENTRE – MARCH 2021

サーキットブレーカーに対する準備

FSC の施設の準備（1～3月）

- 家庭・社会開発省からの明確なガイドライン
- 検温や、症状のある訪問者の登録や対応に関する標準作業手順書
- 施設内での対人距離の確保
- 個人用防護具であるマスク、フェイスシールド、消毒剤、手指消毒剤を常備
- 入退場記録システム QR コード
- 大人数が参加するプログラムや活動の一時停止

FRCS ファミリーサービスセンター 2021 年 3 月

Preparing for Circuit Breaker



ENHANCING CONTACTS WITH CLIENTS & COLLEAGUES (JAN - APR)

- SIM cards for social workers to maintain contacts with clients
- Food ration & financial assistance delivery: 2 rounds of delivery to clients' home before Circuit Breaker to stay in touch
- Calls & WhatsApp video sessions with clients
- Installed Microsoft Teams, Cisco Webex & Zoom to facilitate online meetings with clients, partners & colleagues

FRCS FAMILY SERVICE CENTRE – MARCH 2021

サーキットブレーカーに対する準備

クライアントや同僚との連絡の強化（1～4月）

- ・ ソーシャルワーカーがクライアントとの連絡を維持するための SIM カード。
- ・ 食料配給と経済的支援：連絡を取り合うため、サーキットブレーカーの前にクライアントの自宅へ2回配達。
- ・ クライアントとの電話や WhatsApp でのビデオ通話。
- ・ Microsoft Teams、Cisco Webex、Zoom を導入し、クライアント、パートナー、同僚とのオンラインミーティングを促進。

During Circuit Breaker



MEASURES TAKEN (APR - JUN)

- All FSC were ordered to close & physical contacts minimized
- All contacts with clients, partners & colleagues were made through calls, emails & Whatsapp messages / video calls
- Checked-in with clients – offered counselling & linked up with community resources, e.g. donation of laptops for home-based learning
- Emergency financial needs were all directed to Social Service Offices for national support schemes
- Food rations & financial assistance delivered via third party
- Colleagues volunteered for National Counselling Hotline
- Meetings conducted through video conferencing platforms
- Team check-ins to provide support & boost morale

FRCS FAMILY SERVICE CENTRE – MARCH 2021

サーキットブレーカーの期間中

講じた対策（4～6月）

- ・全ての FSC に閉鎖命令を出し、物理的な接触を最小限にした。
- ・クライアント、パートナー、同僚との全ての連絡は、電話やE-メール、WhatsApp のメッセージ/ビデオ通話を通じて行われた。
- ・クライアントへの連絡 – カウンセリングを提供し、地域資源と結びつけた。一例として、在宅授業用にノートパソコンを寄付。
- ・緊急の経済的支援ニーズは全て、政府の支援スキームにより各社会福祉事務所へ割り当

てられた。

- ・ 第三者を介した食料配給と資金援助。
- ・ FSC のスタッフの中にはボランティアで、ナショナル・カウンセリング・ホットラインで働く者もいた。
- ・ ビデオ会議プラットフォームを利用したミーティング。
- ・ サポートと士気を向上させるためのチーム内での報告。

FRCS ファミリーサービスセンター 2021 年 3 月

Post-Circuit Breaker



MAINTAINING SAFETY OF STAFF

- Most meetings are still conducted online
- Internal processes & forms are digitalized to reduce contact – e-signatures etc
- Cross team contacts are minimized
- 'Physical' meetings strictly follow safe management measures
- Placement Students started their attachment again following safety measures

*Top photo: safe distancing in the office
Bottom photo: Our placement students*

FRCS FAMILY SERVICE CENTRE – MARCH 2021

サーキットブレーカー後

スタッフの安全確保

- 会議の多くは現在もオンラインで行っている。
- 接触を減らすため内部手続きはデジタル化されている。 — 例、電子署名
- チーム間の連絡を最小限にする。
- 対面会議は厳密な安全管理対策に従って行う。
- 安全対策を講じ、就労体験を行う教育実習生の受け入れを再開。

上の写真：施設内で安全な距離を確保

下の写真：就労体験を行う教育実習生

FRCS ファミリーサービスセンター 2021年3月

Post- Circuit Breaker



MAINTAINING SAFETY DURING CONTACT WITH CLIENTS

- TraceTogether Token / App, SafeEntry QR Code, Health & Travel Declaration Form
- Availability of masks, sanitizers, shields for staff
- Donation of masks, hand sanitizers to clients
- Food rations can be delivered in person or by third party
- Safe distancing within premises
- SOPs for handling clients, visitors & staff with symptoms
- SOPs for home visits
- 6-monthly audit on safe management measures by Ministry

FRCS FAMILY SERVICE CENTRE – MARCH 2021

サーキットブレーカー後

クライアントとの接触時の安全確保

- トレース・トゥゲザー トークン／アプリ、入退場記録システム QR コード、健康と旅行歴の申告書
- スタッフは、マスク、消毒剤、シールドを使用
- クライアントへのマスク、手指消毒剤の寄付
- 直接または第三者による食料の配給
- 敷地内での安全な距離の確保

- ・症状のあるクライアントや訪問者、スタッフの対応に関する標準作業手順書
- ・家庭訪問に関する標準作業手順書
- ・省庁による半年ごとの安全管理措置のチェック

FRCS ファミリーサービスセンター 2021年3月

How is FRCS FSC Working Now?

- Split Team arrangement continues
- More flexibility in arranging our work
- Resumed group work activity in Dec
- Planning to re-start more group work activities & home-based interventions
- Digitalization of work process continues



One of our split teams



FRCS FSC では現在どのようにして働いているのか？

- チーム分けは継続
- より柔軟な就業形態
- 12月にグループワーク活動を再開
- より多くのグループワーク活動と在宅介入を再開する予定
- 作業プロセスのデジタル化の推進を継続

分割されたチームの1つ

Social Issues Surfaced During the Pandemic



FRCS FAMILY SERVICE CENTRE – MARCH 2021

パンデミックで顕在化した社会問題

Social Issues Surfaced During the Pandemic

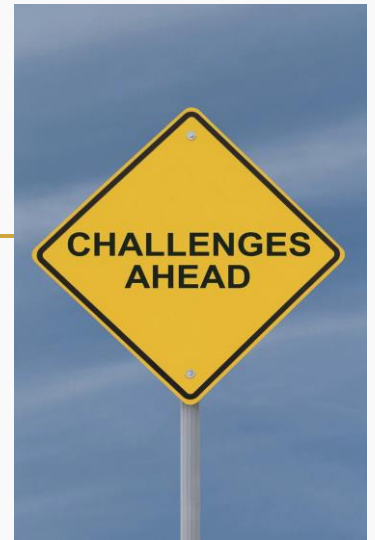
- Financial & Unemployment
- Family violence
- Marital & Parenting issues
- Isolated elderly
- Caregiving stress & burnout
- Mental health concerns
- Deterioration of mentally ill persons



パンデミックで表面化した社会問題

- ・ 経済的困窮と失業問題
- ・ 家庭内暴力
- ・ 育児と夫婦間の問題
- ・ 高齢者の孤立
- ・ 介護者のストレス及び、燃え尽き症候群
- ・ 精神保健の問題
- ・ 精神患者の症状の悪化

Challenges We Faced



FRCS FAMILY SERVICE CENTRE – MARCH 2021

FRCS ファミリーサービスセンターが直面した課題

FRCS ファミリーサービスセンター 2021年3月

Limited Resources & Manpower

CHALLENGES FACED:

- FRCS FSC is limited in our resources; no extra resource for needs that emerged during the pandemic
- Our team has to split & work from home, limiting the accessibility of our service
- Programmes & activities were suspended

THE CHALLENGES WERE MET BY:

- Timely Government responses in terms of financial assistance, mask distributions & initiatives to support students who could not go online.
- Efforts by Government to improve accessibility of their schemes e.g. a coordinated & comprehensive website to access multiple resources.
- Great momentum in the civil society that develop ground-up initiatives & provide mutual support – we received offers of help from a lot of ground-up initiatives.

FRCS FAMILY SERVICE CENTRE – MARCH 2021

限られた生活資源とマンパワー

直面した課題：

- ・ FRCS FSC の資源は限られている；パンデミック中に生じたニーズに対応できるほどの豊富な資源はない。
- ・ チームが分割され、更に在宅勤務になったため、サービスが制限される。
- ・ プログラムと活動の一時停止。

課題の解決方法：

- ・ 資金援助に関する政府の迅速な対応、マスクの配布やオンラインで学べなかった学生を支援する取り組みなど。
- ・ 救済措置を利用しやすくするための政府の取り組み。例として、複数種類の資源にアクセスするための包括的な Web サイト。
- ・ 自発的な取り組みを発展させ、相互支援を行う市民社会の運動。
 - － 多くの民間団体から支援の申し出があった。

FRCS ファミリーサービスセンター 2021 年 3 月

Lack of Experience in Remote Service Delivery

CHALLENGES FACED:

- We have been delivering services through face-to-face meetings & personalized touch.
- It was a challenge to deliver our care & concern through calls & Zoom meetings

HOW FRCS FSC OVERCAME THE CHALLENGE:

- Staff was re-designated to plan for digitalization of services
- Training was provided to help staff familiarize with software
- SIM cards were provided to staff to work from home
- Ministry-facilitated training and sharing of experience among Social Service Agencies
- Learning through practising!

FRCS FAMILY SERVICE CENTRE – MARCH 2021

リモートサービス提供における経験不足

直面した課題：

- ・ FSC はこれまで対面会議や個人的な接触によりサービスを提供してきた。
- ・ 電話や Zoom 会議を通じて支援活動を行うのは挑戦だった。

FRCS FSC はどのように課題を克服したのか：

- ・ サービスのデジタル化を図るためにスタッフを再配置。
- ・ スタッフがソフトウェアを使いこなせるようにトレーニングを実施。

- ・在宅勤務ができるよう、スタッフにSIMカードを提供。
- ・省庁による、各社ソーシャルサービス機関の間における訓練と経験の共有の促進。
- ・実践を通じた学習！

FRCS ファミリーサービスセンター 2021年3月

Meeting New & Emerging Needs

NEW NEEDS:

- New needs had emerged that our team may not have enough expertise to cope with
- E.g. mental health concerns, homelessness, family violence

TO COPE WITH THIS CHALLENGE:

- More collaboration between agencies
- National University of Singapore's Social Service Research team has been studying the needs & service responses during the pandemic, which will help social service sector to respond better.
- National Council of Social Service's Taskforce is formed to promote & support the digitalization of social service.

FRCS FAMILY SERVICE CENTRE – MARCH 2021

新たなニーズへの対応

新たなニーズ：

- ・ FSC のチームが対処するのに十分な専門知識を持っていない新しいニーズが浮上。
- ・ 例として、精神保健の問題、路上生活者の問題、家庭内暴力。

これらの課題への対処法：

- ・ 他機関との連携強化。
- ・ シンガポール国立大学の社会福祉研究チームが、パンデミック時のニーズとサービスの対応を研究。これによりソーシャルサービス機関がより適切な対応をできるようになる。
- ・ ソーシャルサービス事業のデジタル化を推進・支援するために、全国社会福祉協議会のタスクフォースが設置された。

Morale of Staff

THE CHALLENGE:

- Not all like to work from home!
- We don't get to see everyone at the same time like we used to; morale affected for some

TO COPE WITH THIS CHALLENGE:

- Group and one-to-one check-in, frequently
- We still have fun while keeping ourselves safe!
- Some feel a boost in morale as they enjoy the more flexible work arrangement



Above: on-line birthday celebration
Below: Eating out when 5-per-table allowed

FRCS FAMILY SERVICE CENTRE – MARCH 2021

スタッフの士気

課題：

- 在宅勤務が苦手な人もいる！
- 以前のように全員で同時に顔を合わせることはできない；そのことが一部の者たちの士気に影響を及ぼす。

課題への対処法：

- グループまたは1対1の会議でも頻繁にチェックインを行う。

- ・安全を確保しながらも、楽しむことは変わらない！
- ・より柔軟な働き方ができるようになったことで、士気が高まったと感じる人もいる。

上の写真：オンラインでの誕生日会

下の写真：1つのテーブルにつき人数が5人までに制限されていた時の外食風景

FRCS ファミリーサービスセンター 2021年3月

スライド 39



まとめ

FRCS ファミリーサービスセンター 2021年3月