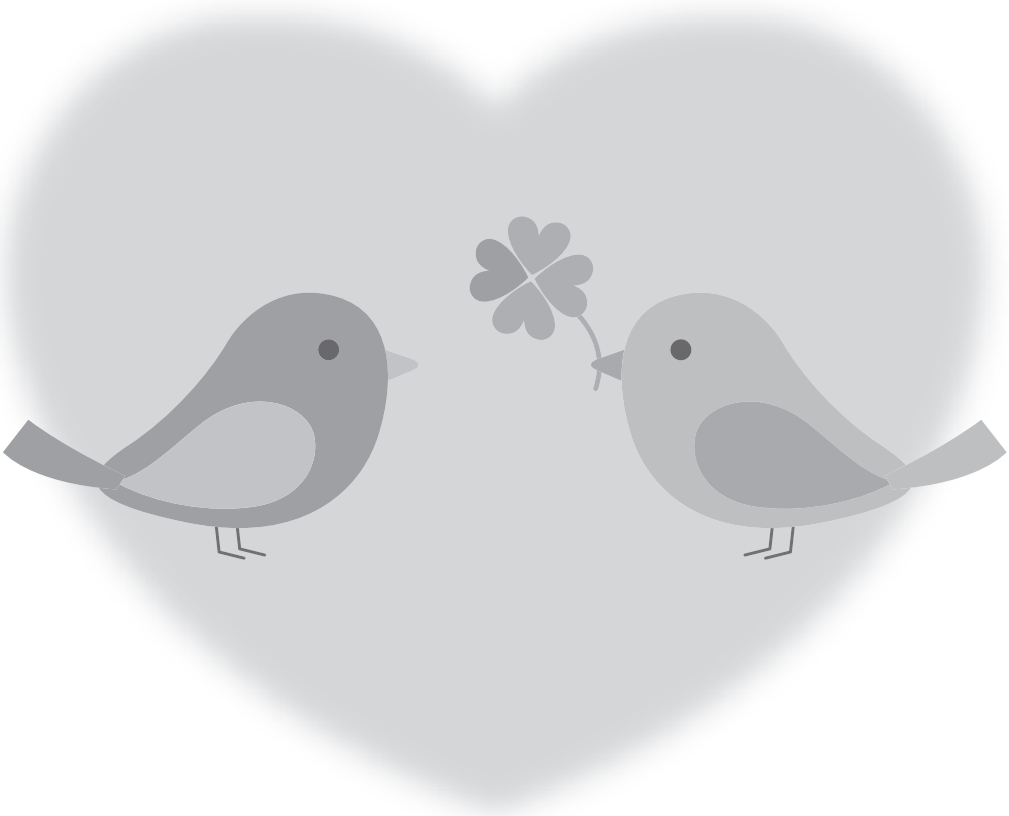
「社協の総合相談」を進めるために

6つの実践事例とリーダー層
職員の動きのヒント



平成27年3 月

第2次市町村社協強化プロジェクト
(福)神奈川県社会福祉協議会市町村社協部会

目　　次

はじめに

≪事例≫

●「総合相談」へ結びつけるための生活福祉資金貸付相談の役割・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ３ページ
㈲横須賀市社会福祉協議会

●地域から孤立するＡさんについて地域住民と専門職がともに考え、共有する取り組み
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ７ページ
㈲大和市社会福祉協議会

～Column１「社協は色々なことができるところ」～・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ ９ページ

●「コーディネーター配置事業」への取り組みを通じて～局内の共通認識づくりと
職員のスキルアップについての視点から～・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10 ページ
㈲茅ヶ崎市社会福祉協議会

●総合的調整機能の実現に向けた情報共有とコミュニティワークスキルの向上・平準化への取り組み
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14 ページ
㈲海老名市社会福祉協議会

●「総合相談」の取り組みに向けた局内の連携・情報共有のしくみづくり～合意の
形成と職員のスキルアップの場に～・・ 16 ページ
㈲三浦市社会福祉協議会

●「はやま住民福祉センター」の地域福祉総合相談事業の取り組みから見えてきた
局内連携の必要性・・ 19 ページ
㈲葉山町社会福祉協議会

～Column２「わかりやすい言葉、イメージしやすいもので、『地域福祉』を共有する」～
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 23 ページ

■まとめ：「総合相談」に取り組むために～局内連携とそこでのリーダー層の役割とは～
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 25 ページ

●【自己チェック】
～リーダー層の職員が社協のチームスキルアップの為に身に付けておくべきこと～
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 30 ページ

■第２次市町村社協強化プロジェクト名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 31 ページ

はじめに

１．事例集作成の背景とねらい

・ 少子・高齢化の進行に伴う社会・生活環境の変化、社会的孤立や生活困窮といった新たな課題に対し、地域の課題を地域を基盤に解決するしくみづくりが急務となっています。地域包括ケアシステムや生活困窮者自立支援法、生活支援コーディネーターといった新たな施策や制度が動く中、全社協において『社協活動強化方針』が出され、その中において、「あらゆる生活問題への対応、相談の強化」が掲げられています。

・ その流れに社協が対応するために、改めて社協を関係者にアピールし、自らの機能強化を図る指針として、平成 25 年度の市町村社協強化プロジェクトでは、『かながわの社協からの提案 2014』、『これからの「社協の総合相談」の確実な展開にむけて』を作成しました。平成 26 年度の「市町村社協強化プロジェクト」ではそれらを受け、各社協において具体的に総合相談を進めるための取り組みに向け、「社協における総合相談について～その構築と動かし方～」「幹部職員の育成について」をテーマに議論しました。

・ その中で、社協の総合相談の実践に向けては、従来取り組んできた幅広い支援や地域づくりに関わる事業を通して、「どのように住民の多様な福祉課題に対応できる職員を育成し、社協全体の力をつけていくか」がポイントであり、そのために必要な局内での連携や情報共有を進め、職員の意識を高めていくためにはリーダー層の職員の在り方が要であることを確認しました。

・ この冊子では、プロジェクトのメンバーがそれぞれの社協での日々の業務を通し、総合相談を機能させていく取り組みについて事例としてまとめました。また、その取り組みの中でリーダー層の職員がどのような視点や考え方を持っているかもまとめています。

２．総合相談を具体的に進めるために～この事例集で伝えたいこと～

◆社協の総合相談とは

「社協の総合相談」とは、本人等から社協の窓口に直接的に寄せられる相談に対して個別に対応することだけでなく、

①地区社協等の住民活動、および専門職等とのネットワークからの地域の生活問題の把握

②フォーマル・インフォーマルネットワークを活かした問題解決の取り組み

③問題解決と予防のための地域づくり

など、問題の把握から解決と予防のしくみづくりまでを含めたものであり、これを社協特有の機能・特性を生かして展開していくことをさしている。

◆総合相談体制確立のための要素

総合相談確立のための要素としては、大きく以下の 7 点があると考えられる。

(1)担当業務を超えた課題をつなぐ、場・人・しかけ

(2)記録と共有

(3)相談の力量

(4)ケースの積み上げ

(5)地域の資源、担い手づくり(“入口”と”出口”をつくる)

(6)地域の規模に応じた圏域の設定と、圏域ごとのしくみ

(7)各社協のこれまでの実践、特徴(強み)を生かした総合相談展開の「中軸」の設定

※　「これからの『社協の総合相談』の確実な展開にむけて」から抜粋

社協が総合相談を実践するために必要なのは、職員一人ひとりの「地域の福祉課題を地域の中で解決するためにどのような取り組みができるか」という視点と実践、それを局内で共有・支えるしくみをつくっていくことであると言えます。その積み重ねが地域の社会資源とのネットワークづくりにもつながっていきます。各社協の組織体制、取り組み事業に合った共有の方法を見つけていく必要があります。

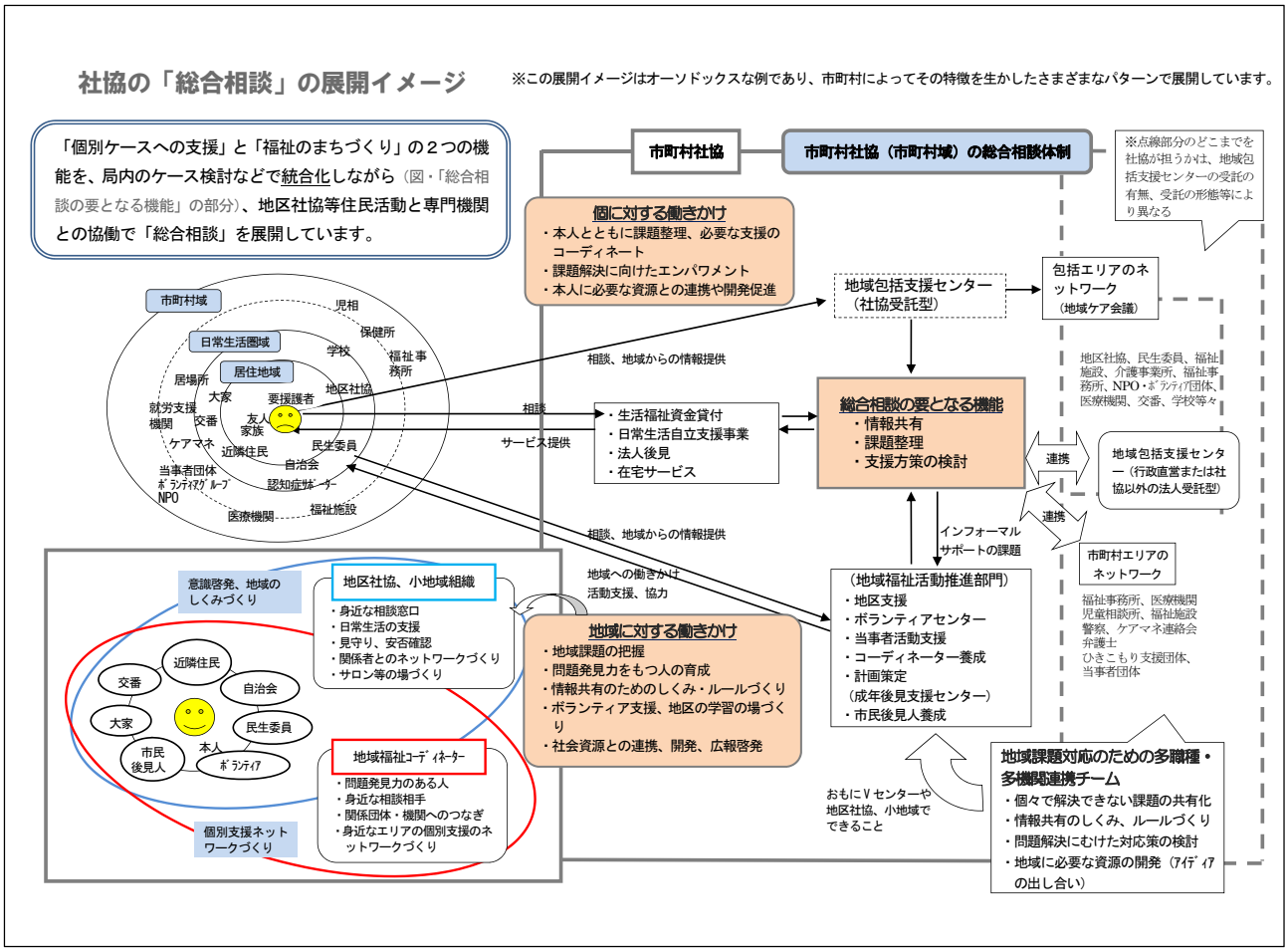
また、地域の福祉課題の解決に、地域内の社会資源との連携は必須であり、その連携を実働させるのも、具体的な相談・支援事例の積み重ねです。そこで社協が社会資源をつないでいく役割を担うことで、地域における社協の役割発揮にもつながります。

事例や取り組みを追いながら、総合相談の取り組みによってそれぞれの社協にどのような効果が期待できるか、現在の取り組みの見直し・工夫をすることや、強みを伸ばし、弱みを補うために必要なことはなにかを見極め、対応していくことが必要です。

３．事例集の活用方法

この事例集は、リーダー層の職員を主な対象として作成しています。ここでの「リーダー層」とは、管理職等役職問わず、局内・外の様々な調整を担い、社協活動をけん引する職員を指します。

リーダー層を中心に、社協の総合相談・支援のしくみづくりについての具体的な進め方のヒントを得るための資料として、また、社協の業務のあり方や、社協職員に必要な視点や専門性は何かなど、住民ニーズや地域の課題解決にむけた社協の役割発揮への検討の素材としてご活用ください。



※「かながわの社協からの提案２０１４」より抜粋

●　「総合相談」へ結びつけるための生活福祉資金貸付相談の役割

平野友康（横須賀市社会福祉協議会）

地域概況

人口	406,994 人
高齢化率	28.0%
世帯数	165,370 世帯
身体障害者手帳交付数	13,969 人
知的障害者手帳交付数	3,000 人
精神保健福祉手帳交付数	2,974 人
生活保護世帯数	3,943 世帯
小地域活動推進組織	地区社協(18)
設置単位	概ね地区民児協や連合町内会、自治会等の範囲

総合相談体制確立のための７つのポイント

	① 担当業務を超えた課題をつなぐ、場・人・仕掛け
✔	② 記録と共有
✔	③ 相談の力量
✔	④ ケースの積み上げ
	⑤ 地域の資源、担い手づくり
	⑥ 地域の規模に応じた圏域の設定と、圏域ごとのしくみ
✔	⑦ これまでの実践、特徴（強み）を生かした総合相談展開の「中軸」の設定

はじめに

生活福祉資金貸付制度は、主に低所得者世帯へ貸付と相談支援を行い世帯の生活の安定へつなげる事業です。実施主体は神奈川県社協であり、各市区町村社協は委託を受け相談支援活動に取り組んでいます。平成 27 年４月から始まる生活困窮者自立支援事業は、生活課題の深刻化や多様化、孤立といった課題に対し相談支援を強化し解決へつなげていくことを目的としています。貸付制度は昭和 30 年から低所得者世帯を対象として取り組んでいることから、生活困窮者への相談支援の方向性が示唆されていると考えられます。そのためここでは、この貸付相談に来る相談者の相談内容を確認するとともに、確認した相談内容から総合相談へ結びつけるための貸付相談の役割について明らかにしたいと思います。

相談内容の確認方法

貸付相談に来る相談者がどういった相談内容を抱えているのか確認する方法として、横須賀市社協の相談内容をもとに、表１、表２、表３、表４を作成しました。

(1)表１について

表１(平成 26 年 4 月～12 月までの資金種類別延相談件数)は、資金種類別に相談件数をグラフで表したものです。2268 件というのは、電話や面談、訪問など、本人や家族、関係機関含め相談に関わった件数をすべて合計したものです。

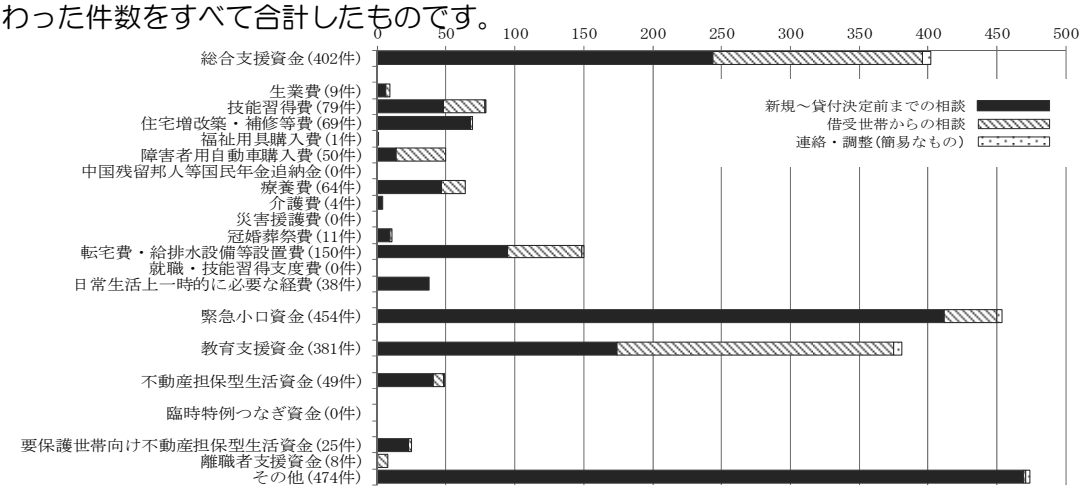


表１　資金種類別相談延件数(2268 件)(平成 26 年４月～12 月)

(2)表２について

表２(平成 26 年４月～12 月までの初期相談内容)は、初期相談の内容を縦軸と横軸の２つに分け表しました。縦軸を資金種類別に表し、横軸を相談内容別に表し集計しています。表２の横軸の相談内容は、世帯の課題と思われるものを分類した項目です。初期相談の相談件数は 200 件ですが、１つの相談に対して複数の課題がある場合はそれぞれ横軸の該当する課題に件数を加えていますので延件数を記載しています。

資金種類	初期相談件数（実数）	相談内容(世帯の課題と思われる内容) 延件数										
		①離職・就職・職場関係	②住居	③障害	④病気・怪我	⑤家族・人間関係	⑥負債・ローン・滞納	⑦子育て・進学・学費	⑧介護	⑨家計管理	⑩DV・虐待	⑪その他
総合支援資金	33	32	8	3	8	6	15	2	1	1	1	1
生業費	1	1										
技能習得費	4	3	1	1			2	1				1
住宅増改築・補修等費	2		1		1		1					
福祉用具等購入費	1			1	1							
療養費	17	9	2	3	16	1	5	1	2	1		
介護費	2								2			
冠婚葬祭費	4								2			3
転宅費・給排水設備等設置費	9	1	9	4	1	4		1			2	
日常生活上一時的に必要な経費	4	1		1	2		1	1				
緊急小口資金	**58**	**42**	**13**	**7**	**16**	**14**	**20**	**4**	**2**	**8**	**1**	**4**
教育支援資金	19	4	2	1		2	3	18				
不動産担保型生活資金	7		2			1	1					3
その他	**39**	**20**	**12**	**11**	**8**	**15**	**18**	**3**		**7**	**2**	**3**
合計	200	113	50	32	53	43	66	31	9	17	6	15

表２　初期相談内容(平成 26 年４月～12 月)

資金種類	対応状況																
	横須賀市社協での対応				他の貸付へつなぐ			行政関係機関等へつなぐ						負債整理家計支援			
	①借入申請	②家計相談	③家賃・公共料金等の分納交渉	④日常生活自立支援事業	⑤たすけあい小口貸付	⑥母子父子寡婦福祉資金	⑦年金担保の借入	⑧住宅支援給付	⑨生活保護	⑩失業給付・職業訓練	⑪就学援助	⑫保健所	⑬高額療養費	⑭法テラス	⑮家計支援NPO団体	⑯かながわライフサポート	⑰その他
総合支援資金	3	2	1					7	13						1		9
生業費							1										1
技能習得費	1	3															1
住宅増改築・補修等費	2																2
福祉用具等購入費																	1
療養費			3												1		13
介護費							1										2
冠婚葬祭費																	4
転宅費・給排水設備等設置費	1	1							2								5
日常生活上一時的に必要な経費			1						1								2
緊急小口資金	**7**	**4**	**1**		**2**			**1**	**8**	**2**			**1**	**3**	**2**	**3**	**30**
教育支援資金	4					6					3						9
不動産担保型生活資金																	7
その他		**5**	**4**	**1**	**2**		**1**		**11**			**1**		**4**		**1**	**16**
合計	18	15	10	1	4	6	3	8	35	2	3	1	1	7	4	4	102

表３　初期相談に対しての対応状況(平成 26 年４月～12 月)

表２の「その他」の相談とは、たとえば以下の相談内容があげられます。

・離婚した夫から養育費を減らしてほしいと言われ生活費が不足する心配がある。

・同居している子が仕事をしておらず、子との良好な関係が築けず生活費が不足する。

・任意整理の手続きを進めている。滞納している税金を支払うため借入れしたい。
・負債の返済により給料を差し押さえられ家賃を３ヶ月間滞納してしまった。
・精神疾患があるが医師よりそろそろ就職活動が可能と言われその費用を借入れたい。
・子から理由をつけ金銭を要求され断りきれず生活費が不足する。
・請負先の会社が倒産。新しい仕事に就くも収入が少なく生活費が不足する。
・以前に住んでいたマンションの売却が進まず現住居の住宅ローンの支払いが困難。

(3)表３について

表３(平成 26 年４月～12 月までの初期相談についての対応状況)は、表２の初期相談の相談に対してどのように対応したかを縦軸と横軸の２つに分け表しました。縦軸は表２と同様に資金種類別に表し、横軸はどのように対応したかを項目ごとに分類しました。

表３の⑰その他(合計１０２件)は、家計に関する書類等をもとに世帯の状況を把握するなど、支援を継続するケースが多くあげられています。

事例		相談内容	対応方法
借受を希望する世帯等からの相談	事例１	現在、離職中であり知人宅に住んでいる。この知人が転勤により家を引き払うことになり半月後に家を出なければならない。新しく住居に入居するための費用を借り入れたい。	本人はお金を借りて住まいを確保することが唯一の解決方法と考えていましたが、本人の状況、関係機関の考えを総合し、１つの選択肢だけではなく６つの選択肢があり提示しました。結果、借入とは別の選択肢で解決へとつながりました。
	事例２	自分で年金が管理できず、所持金が少なくなり次回年金支給日まで生活ができず借り入れをしたい。	地域包括支援センターと協力し判断能力の有無を確認しながら家計支援を実施しました。
	事例３	母子世帯で支援級に通う子がいるケース。本人が今後どのように生活をしていけば良いのか不安に感じている。	①本人の不安を受け止めるため話を聞くこと、②児童手当・児童扶養手当が４ヶ月ごとに入るので毎月々の家計を計算して生活費が不足しないか伝えること、③市の関係窓口等との調整をすることの３つの支援を継続的に実施しました。
	事例４	住宅ローン、キャッシュカードのローン、自動車のローン、前職場の前借り、市税や健康保険料の滞納してしまい、支払ができなくなってしまった。	司法書士に依頼し債務整理を実施。債務整理と同時に、司法書士に同席を得ながら家計支援の実施をしました。家計支援の結果をもとに、市税の滞納の支払に市社協職員も同行しました。
生活福祉資金の借受世帯	事例５	大学の学費を滞納してしまい、このままだと学費の支払ができず退学になってしまうため追加で借り入れをしたい。	本人とともに市社協職員も大学へ同行し、学費が払えなかった理由、今後の返済計画を提示し、大学に延納の相談をしました。
	事例６	借受人より、同居している無職の 20 代息子を就職に結びつけたいと訴えがあり。	20 代の息子と相談し、就職相談(求人票確認等)および履歴書記載の支援等を行いました。
	事例７	専門学校を退学してしまい、退学後の本人および、就職に結びついていない本人の兄弟への就労相談をしてほしい。	事例6と同様な形での支援

表４　相談内容の事例と対応方法

(4)表４について

表４(相談内容の事例と対応方法)は、７つの事例をあげ、事例１から４が借受を希望する世帯等からの相談、事例５から７が借入をしている世帯からの相談としてまとめました。それら相談に対しての対応状況もあわせて記載しています。

表１～表４を通じて確認できる相談内容

表１と表２は、貸付相談に来る相談者の相談内容を確認しました。表１の資金種類別の相談件数では、緊急小口資金(454 件)とその他(474 件)の相談が多いことが分かります。相談件数の多い緊急小口資金

とこれらその他の相談の２つは、表２の横軸に記載した世帯の課題①～⑪ほぼ全ての項目に該当していることが分かります。教育支援資金の世帯の課題が⑦子育て・進学・学費に多くなっていることと比較すると、緊急小口資金とその他の資金に関する相談内容は、さまざまな課題を世帯で抱えていることが分かります。

表３では、表２の相談に対してどのように対応したかを表しています。表２で相談件数の多い緊急小口資金とその他の相談の２つの対応状況を見ると、表３の横軸①～⑰の多くの項目に該当していることが分かります。

表４では、対応の仕方が貸付だけではないことが分かります。世帯が抱える課題を整理することや、お金の使い方の計画を立てること(家計支援)、本人の不安な気持ちを和らげるため話をきくこと、就労の支援をすることなどがあげられています。

表１～表４を通じて、貸付相談は、多岐に渡る課題を抱えている世帯からの相談が多く、そしてお金の貸付のみならず、多様な方法にて世帯の生活課題を解決すべく支援をしていることが確認できます。

総合相談へ結びつけるための役割

以上をもとに総合相談へ結びつけるための貸付相談の役割として「貸付で解決できないその人自身の生活課題に目を向ける」ことと考えます。貸付相談で受ける相談は世帯の課題が多岐に渡っており、それら課題が必ずしも貸付で解決ができるとは限りません。重複した課題を抱え、かつその課題に対して自分自身では整理できていない中で、お金がない事実のみで相談に来ていることも考えられます。貸付相談は、貸付の有無を判断することのみならず、貸付で解決できないその人自身の生活課題にも目を向け解決へつなげていくことが必要と考えます。これら課題の整理と解決の優先順位を示しながら、相談者とともに解決へ向け歩むこととなります。この一緒に歩んでいくことが結果的に総合相談へ結びつくきっかけになるのではないかと思います。

※横須賀市社協では、資金相談員のアセスメントから把握された経済的問題を抱えたケースのうち、専門職による家計相談支援を必要とするケースへの伴走型の試験的な取り組みに県社協と協働して取り組んでいます。（事務局注）

● 地域から孤立するＡさんについて
地域住民と専門職がともに考え、共有する取り組み

村元良悦（大和市社会福祉協議会）

地域概況

人口	233,062 人
高齢化率	21.4%
世帯数	105,902 世帯
身体障害者手帳交付数	5747 人
知的障害者手帳交付数	1481 人
精神保健福祉手帳交付数	1238 人
生活保護世帯数	2,839 世帯
小地域活動推進組織	地区社協(11)
設置単位	地区民児協

総合相談体制確立に向けた７つの要素ポイント

	① 担当業務を超えた課題をつなぐ、場・人・仕掛け
	② 記録と共有
	③ 相談の力量
	④ ケースの積み上げ
✔	⑤ 地域の資源、担い手づくり
✔	⑥ 地域の規模に応じた圏域の設定と、圏域ごとのしくみ
✔	⑦ これまでの実践、特徴（強み）を生かした総合相談展開の「中軸」の設定

はじめに

平成 26 年５月、社会福祉法人が運営する地域包括支援センター主催の地域ケア会議が開催されました。出席者は、地域包括支援センターの他、市行政、県保健福祉事務所、自治会長、民生委員児童委員、近隣住民、片づけ業者。地域支援等を担当する市社協職員も同席した会議のテーマは「ネズミ発生家屋対策について」。

地域ケア会議に至るまでの経緯

地域ケア会議の開催は、ひとり暮らしのＡさん（70 歳代・女性）宅からネズミが頻繁に発生するとの近隣住民からの訴えを受けた民生委員児童委員が、地域包括支援センターに相談したことがきっかけでした。

相談を受けた地域包括支援センターは、保健福祉事務所に相談し、害虫駆除等を依頼できるとしてペストコントロール協会を紹介されるものの、駆除する前に屋内外の片づけと整理が必要という回答を受け、地域包括支援センターだけで解決は困難という判断から、ボランティアで片づけ等の対応ができないか市社協ボランティアセンターに相談が入ったというものです。

市社協では、地区社協による個別支援活動の調整や登録ボランティアの活動調整につながる可能性を想定し、地域包括支援センターとともにＡさんの生活状況の把握と近隣住民の訴えに対してＡさん自身がどのように感じているのか、そのうえで改善したいという思いがあるのかを確認することを目的に訪問しましたが会えませんでした。近隣住民への聞き取りから、家屋はトタン屋根が朽ち果て雨漏りだけでなく強風ではがれ落ちてくる状態であること、電気は使っているがガスは止まっていること、近所づきあいはなく朝から外出して自宅へは就寝時にしか帰っていないようであること等の情報が得られました。

関係者が一堂に会し、情報を共有するとともに対応策を検討する機会が必要であることを市社協と地域包括支援センターとで確認し、その結果開催されたのが冒頭の地域ケア会議です。

地域ケア会議での結論とその後の情報共有の必要性

会議では、主に近隣住民から、強風によりはがれたトタンが飛んでこないか、漏電やそれによる火事が発生しないか、また雨漏りやネズミによってＡさん自身の健康面に悪影響を及ぼさないか、等の心配

の声が寄せられましたが、Ａさん自身の希望や思いが確認できていない段階でいきなり自宅に入り込むことはできないため、今後は地域包括支援センターが中心になってＡさんとのかかわりのきっかけを探っていくという結論に至りました。

その後、市社協としても何度かＡさん宅を訪問し、１度は会うことができたものの他人の世話にはなりたくないというＡさんの明確な意思表示もあり、具体的な解決の方策は見出されていません。引き続き、Ａさんに対しては周りの人たちが健康面等心配していることを知っておいてもらうことにより疎外感を味わうことなく、むしろ地域の一員であるという実感をもつことができるよう、一定の距離を保ちつつ関わっていく必要があると思われます。

一方、近隣住民に対しては相談しても解決してくれないという閉塞感や不信感を抱かれないためにも、近隣住民に対しては外出や散歩の際は意識してＡさんのようすを気にかけてもらう等、それぞれの役割を担ってもらいつつ定期的に進捗状況の確認や情報を共有する場が必要であると地域包括支援センターに申し入れしているところです。

大和市社協地域包括支援センターの役割

平成 18 年４月、市内には５か所（現在は９か所）の地域包括支援センターが開設され、うち１か所を市社協が運営し、現在に至っています。当初は、各地域包括支援センターが担当する高齢者数等が平均化されることを優先した担当エリアの設定であったため、市社協が推進してきた地区社協区域とは異なり、地区社協による住民支援活動と連携がとりづらいという状況が生じていました。その後、市行政と調整を重ね、地域包括支援センターの増設を機に平成２０年度からは地区社協区域に地域包括支援センターの担当エリアを合わせることになるとともに、市社協は地域包括支援センターの統括的役割も担うこととなりました。

統括の具体的な役割は、一つ目は、市社協として実践してきた経験、すなわち個別ニーズへの対応は直線的に既存のサービスや事業等をはめ込むのではなく地域課題としてとらえ、その解決のために専門機関等がかかわるだけではなく、地域生活の主体者である地域住民自らがニーズについて考え、気づき、共感をし、さらにはその解決に向けて地域住民自身が主体的に取り組むことが重要であり、大和市にはそれを目的に組織化された地区社協があることを理解してもらうとともに、地区社協との連携のノウハウについて他の地域包括支援センターへ普及させること。二つ目は、市社協のさまざまな事業等からみえてきた生活福祉課題について、情報交換会や研修会等を通して地域包括支援センター全体のスキルアップを図ること、の２点です。

その役割を果たすために、市社協では障がい分野との連携の取り組み、成年後見制度に関する学習等を実施してきた他、市社協が実施する事業等の理解促進にも取り組んできました。

特に地区社協については、全市的にひとり暮らし高齢者の訪問活動、高齢者の孤立防止を目的とした居場所づくりとしてのミニサロン活動等が展開されているとともに、地区によっては個別のニーズに対して地区社協の役員やボランティアが対応する支援活動も行われており、大和市の地域福祉推進において大きな役割を担ってきていることを地域支援担当の職員から説明しました。

地区社協の、住民の生活福祉課題に対して住民自身の立場から解決に向けて話し合い、あるいは直接活動することにより地域全体の福祉向上をめざすという目標を、市内の地域包括支援センターも共有し、連携することが必要であるという理解の結果が、Ａさんについて地域包括支援センターに相談が入ったと理解しています。

専門職と地域住民がともに考える場の必要

本事例は、Ａさん自身の思いをまだ十分理解しきれておらず、地域住民にとっても具体的な解決に向けた動きとして映っているとはいえませんが、地域ケア会議において、市社協から地区社協の個別支援活動につなげられる可能性があるという発言がきっかけとなり、当該地域包括支援センターの職員向けの研修会や介護者教室において、市社協や地区社協の目的や事業等の概要、ボランティア活動等につい

て説明する機会が得られました。

寄せられる相談に対して、単に人やサービス等をつなげるのではなく、解決に向けて専門職も地域住民とともに考える場づくりこそが重要であることを、市社協内での地域包括支援センターと地域支援担当との連携で行った研修を通じて、今後も地域包括支援センター全体で共通認識が図られるよう取り組んでいきたいと思います。

Column１「社協はいろいろなことができるところ」

「社協とは、“ニーズや課題の変化に応じ、新しいことに取り組んでいける組織”であって、先輩職員を見ていると、“大変そうだけど楽しそう”という印象を受けてきた。社協は“地域福祉に関するいろいろなことをやっていい組織”だと思う。」ということが、プロジェクトの意見交換の中で出てきました。

寄せられる相談に対し、まず当てはまる制度があるかどうか。対応できなければ手詰まり…。という対応になりがちというところも多々あると思います。

でも、サービスや制度で対応しきれない生活課題を持つ人の支援において、関係機関、専門職、地域住民とともにその人を支えるしくみをつくっていくことが社協の役割にとって大切なのではないでしょうか。

職員が「社協はいろいろなことができる組織、やっていい組織」と思える雰囲気を社協全体でつくっていく、また、職員が新しいことにチャレンジすることを受け止め、支えていくことも、リーダーの重要な役割です。

●　「コーディネーター配置事業」への取り組みを通じて
～局内の共通認識づくりと職員のスキルアップについての視点から～

加藤絵里（茅ヶ崎市社会福祉協議会）

地域概況

人口	237,269 人
高齢化率	23.6%
世帯数	96,867 世帯
身体障害者手帳交付数	5,950 人
知的障害者手帳交付数	1,155 人
精神保健福祉手帳交付数	1,260 人
生活保護世帯数	1,555 世帯
小地域活動推進組織	地区社協(12)
設置単位	自治会連合会

総合相談体制確立のための 7 つの要素ポイント

✔	①　担当業務を超えた課題をつなぐ、場・人・仕掛け
✔	②　記録と共有
	③　相談の力量
	④　ケースの積み上げ
✔	⑤　地域の資源、担い手づくり
✔	⑥　地域の規模に応じた圏域の設定と、圏域ごとのしくみ
✔	⑦　これまでの実践、特徴（強み）を生かした総合相談展開の「中軸」の設定

コーディネーター配置事業と茅ヶ崎市社協のかかわり

「コーディネーター配置事業」は、茅ヶ崎市の第２期茅ヶ崎市地域福祉計画（平成 22 年度～平成 26 年度）に重点プロジェクトとして位置づけられた取り組みです。ライフスタイルの多様化に伴い複雑化した生活課題が生じる中、それらの課題解決に向けて、住民と専門職が連携して取り組むことができるしくみづくりの事業であり、茅ヶ崎市社協は「この事業をけん引する中心的な役割」として事業推進の要に位置づけられています。

※事業形態としては、“地区の福祉活動支援”という市社協本来の機能・活動性を背景に、市から「地域福祉活動支援事業」として委託を受け、「コーディネーター配置事業」を含む地区での福祉活動推進や人材育成等を担っています。

平成 22 年度より 3 年をモデル期間に、市内の 2 地区（浜須賀地区・湘北地区）で事業を実施し、平成 25 年度にはモデル期間を終え、2 地区で事業にかかわったメンバーや市設置の検証会議を中心に最終報告書をまとめました。

現在は、2 地区が継続して事業推進中であり、今後は他地区での展開が期待される中、継続的な事業の周知や事例の積み上げ・分析、事業推進上の共通課題の検討などに、市や地区とともに引き続き取り組んでいるところです。

コーディネーター配置事業への取り組み

①　事業の概要

茅ヶ崎市では、市域を概ね自治会連合会圏域（中学校区程度）の 12 地区に分けて、自治会ほか生活に身近な活動が行われています。「コーディネーター配置事業」はその地区を単位に、地区内で生じる生活課題の解決に向けて、住民と専門職がそれぞれの役割や機能を活かし連携して取り組めるしくみ（体制）をつくることを目指す事業で、地区ごとに、次の三者を中心とした「地区支援チーム」が結成されます。

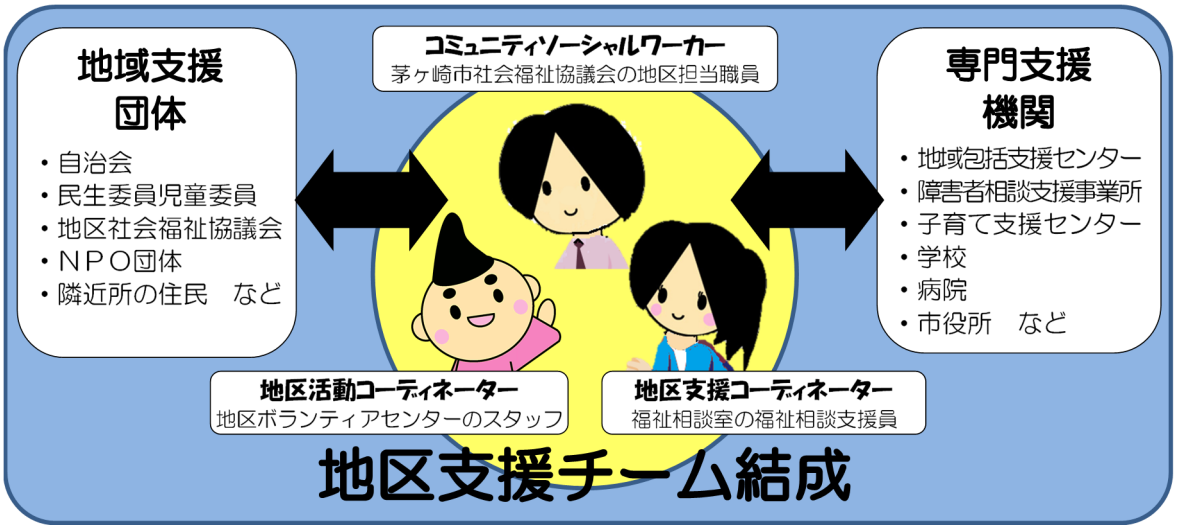
◆住　民＝地区ボランティアセンターのスタッフ（地区活動コーディネーター）

◆専門職＝福祉相談室*の福祉相談員（地区支援コーディネーター）

＝市社協の地区担当職員（コミュニティソーシャルワーカー）

この「地区支援チーム」が核となり、地区内の様々な関係機関や団体等と連携を図り、課題解決をリードしていくことが期待されています。

*福祉相談室＝茅ヶ崎市が独自で地区ごとに設置する福祉の相談窓口。拠点は各地区の地域包括支援センターに併設で、担当の社会福祉士（または主事）が分野を問わず相談を受け、他とのつなぎ役となることが期待されている。地域包括支援センターに併設だが地域福祉担当部門の所管で、もとは市庁内に設置していた保健福祉総合相談窓口を、身近な地区に配置するとの方向で置かれたもの。



（図は茅ヶ崎市発行「茅ヶ崎市コーディネーター配置事業報告書」より転載）

そして、このチームを中心に行われる具体的な活動としては、次のものが掲げられています。

◆福祉なんでも相談窓口の設置

・地区ボランティアセンターの拠点を活用して、住民に身近な相談窓口として、主に地区活動コーディネーターが相談を受けます。「コーディネーター配置事業」実施中の２地区では、通常の地区ボランティアセンターの受付日とは別に月１回を相談日として開設しています。

・現状、この窓口での受付件数は年間数件程度ですが、地区ボランティアセンターを地区に開放・活用する取り組みの一つであることと、地区に気軽に相談を持ち込める窓口が増える（多角的なニーズキャッチ）ということが重視されています。

◆地区支援ネットワーク会議の開催

・地区内の相談事案等の共有・検討を中心に、現状の課題への働きかけや、地区に向けた情報発信等を検討・実施しています。この会議発信で行う活動もあれば、会議で共有された課題を地区社協活動等に反映できるよう提案したりしながら、新たな活動が生まれることもあります。

・概ね月１回程度とされていますが、持ち方や内容は地区の実情に合わせてとされており、構成メンバーもチームの三者を基本に、地区内の関係機関・団体からの参加を求めることもできます。「コーディネーター配置事業」実施中の２地区では、地域包括支援センターや民生委員児童委員なども参加しています。

② この事業における市社協への役割期待に見る 備えるべき視点や力

この事業において、市社協の地区担当職員は「コミュニティソーシャルワーカー（ＣＳＷ）」として、各地区で活動を中心的に動かす役割に位置付けられています。

基本的には、市社協職員としての本来の活動特性を活かした位置づけであり、これまでの地域支援（コミュニティーワーク）や地域内の総合調整の力を発揮することが求められていると考えますが、一方では、その基礎となる個別支援（ケースワーク）の視点を持つことの重要性が、改めて認識させられる立ち位置ともなっています。

各地区でのチーム内での動きで言えば、地区内でキャッチされた一人ひとりの困りごとの解決に必要な支援や見通しを立てながら、且つ、その困りごとを地区全体に共通する課題として関係者や住民に“見える化”し、解決に向けて地区を動かす流れをつくることが求められる役割と言えます。

この事業に取り組む上では、チーム全体をリードし、課題に応じた関係調整等を担うため、前提として、個別課題をどう捉え、いかに支援の道筋や可能性を想定できるかとの視点が、地区担当職員のスキルとして必要となります。

地区支援を強化するという茅ヶ崎市社協の方向性においては、職員も“対団体・対地域”という視点に向きがちな面もあったと思われる中、“住民一人ひとりの課題を地域の課題へ”という市社協職員としての本来の視点や、基本的な個別支援への力が改めて問われていると考えています。

取り組みを通して得られたもの

① 無視できない現実的な課題

茅ヶ崎市社協は、ボランティアセンターや福祉資金貸付にかかる生活相談をはじめ、あんしんセンター、障害者生活支援センターなど、多面的な切り口からのニーズ把握を目指し、総合的な福祉の相談窓口としての体制を整えてきました。また、障害者ホームヘルプサービス事業所として、直接的なニーズ解決の機能も持っています。

この点では職員個々が、それぞれの担当業務を通じ個別のニーズと向き合う場面を持っていると言えます。同時に、正職員は上記業務と合わせて地区担当も担っており、市社協の役割を発揮するための職員の配置としては、総合相談からキャッチした個別ニーズを地区の課題として反映しやすい面も備えていると考えています。

ただ、上でも述べたように、地区支援の方向性の中で「地区」という点に目が向きがちとなり、その基礎としての「個の支援」という点への意識がどうだったのか？…この事業にかかわることで、改めてそれを考える機会が与えられたようにも思われます。

このことは、職員個々が「担当の地区を応援したい」と思いかかわる中で、悩みや行き詰まりとして抱えてきた部分と重なるのかもしれませんが、現実的には、正職員は地区担当を含め兼務を重ねた状況であり、個々でもみんなででも、立ち止まって考えるための余裕や物理的な時間確保が難しかったことも事実です。しかし、この事業を意識しながら地区の支援にあたる中で、やはり個々の地区担当だけでは向き合えないことが見えてきて、各地区の動きや制度動向等含む様々な情報共有の必要性を無視できない状況となってきました。

② 理想と現実をどう近づけていくか　～みんなで前に進むための共有場面の設定～

上記のような状況から、職員間の話題でも「必要では？」との声が出始め、次のような場面が持たれることになりました。

◆地区担当ミーティングの開催

：喫緊の課題として、コーディネーター配置事業にかかわる地区状況などの報告から、今後の方向についての意見交換等が行われました。

：実際はこの３月からの開始ですが、その間も、別の定例会議で地区担当間の情報共有が積極的になされたり、会議以外も局内メール等を通じて情報が流れるようになっていました。また、各地区における課題及び取り組み状況のデータベース化など、共有の場に向けた準備が進んでいました。

◆職員内部研修の開催

：こちらも３月からの試行ですが、上で述べたような職員の力を高めていくために学びあう場面として、ミーティングと合わせて実施の方向となり、今回は「コーディネーター配置事業」についての職員による研修を実施しています。

：１月頃から開始予定のところ、業務多忙な時期であったことや、近年局内の会議体も増えて、調整の必要から時期を遅らせた開始でしたが、その間にも、地区支援に欠かせない制度動向（住民

自治、介護保険等を含む社会福祉制度の改正等）について市職員から説明を受けるなど、学習場面も設けられました。

これらが開催に至るには、現在コーディネーター配置事業に取り組む地区の担当職員を中心に、今後市との調整にあたり市社協の方向性を共有・確認する場面として必要性を呼びかけたこともあります。

ただ、それだけではなく、事業に前向きになっている地区の担当職員は「今後どう動いていったらいいのか」を相談しあう場面がほしい、また、この事業だけでなく担当地区の混乱や大きな動きに直面する職員は自身の悩みや得た情報の共有場面がないか…など、それぞれに求めていたものもあり、その思いが一致する方法の一つだったということもあると思います。

あわせて、そうした声を受けて、職員会議でもその必要性が提起されたことも後押しとなったと考えています。

せっかく設定された場を通じて、課題や悩みを共有し、地区活動の展開が活性化していくことだけでなく、個々の職員が自身の活動や引き出しを見直し、必要なスキル等について考え、相互に資質を高め合える場として意識的に参加していくことが必要だと考えています。

今後の展望 ～地区を支えられる市社協体制の強化に向けて考えること～

茅ヶ崎市社協がコーディネーター配置事業への取り組みを通じて得られたものは、今回ここに事例として報告するに足るほどのことではないという思いはあります。

ですが、本来常に行われるべき課題や情報の共有という基本的なことも、現実には、限られた職員がそれぞれ抱える業務対応で精一杯に近い中、非常に厳しいハードルとなっていました。その中で、事業への取り組みを機に、職員自らが必要性を感じ共有の場を持つに至ったこと＝「個々の職員の気づき」があったことは、茅ヶ崎市社協の体制強化の視点から、また、個々の職員が自身の備えるべき力（スキル）に意識を向ける上でも、前向きに捉えられる契機と言えるのではないかと感じています。

今後に向けて、市社協組織としては取り組む一つひとつの事業について、その目的遂行だけでなく、

・組織強化や職員育成にどのように活かせるか
・職員の自発的な意欲や資質の向上に対する動機づけや場面づくりをどう織り込めるか

といった視点も、全体を俯瞰する立場の職員が持つべきであると考えます。

その意味で、近く市社協で進められる取り組みを見てみると、

・来年度からスタートする「みんながつながる ちがさきの地域福祉プラン（第 5 次茅ヶ崎市地域福祉活動計画と第 3 期茅ヶ崎市地域福祉計画の一体計画）」の推進を背景に、職員体制を強化していく必要がある
・上記に向け、「第 2 次茅ヶ崎市社協発展・強化計画」の中で、職員研修についての検討（職員相互のスーパーバイズ的要素も含めた計画的なあり方など）や、効果的な事業推進に向けた事業評価や職員配置等についての検討も、取り組む課題として取り入れていく方向である

などの、関連の深い流れがあります。

組織としての方向性ももちろん重要ですが、それに頼るだけではなく、それらが有効に機能していくよう職員個々も意識的にかかわっていく必要もあると考えています。

● 総合的調整機能の実現に向けた情報共有と コミュニティワークスキルの向上・平準化への取り組み

白倉博子（海老名市社会福祉協議会）

地域概況

人口	129,193 人
高齢化率	21.6%
世帯数	52,494 世帯
身体障害者手帳交付数	3,214 人
知的障害者手帳交付数	701 人
精神保健福祉手帳交付数	776 人
生活保護世帯数	948 世帯
小地域活動推進組織	地区社協（11）
設置単位	自治会（10）、小学校区（1）

総合相談体制確立のための 7 つの要素ポイント

✔	① 担当業務を超えた課題をつなぐ、場・人・仕掛け
✔	② 記録と共有
✔	③ 相談の力量
✔	④ ケースの積み上げ
	⑤ 地域の資源、担い手づくり
	⑥ 地域の規模に応じた圏域の設定と、圏域ごとのしくみ
✔	⑦ これまでの実践、特徴（強み）を生かした総合相談展開の「中軸」の設定

はじめに

海老名市社協では、第３次地域福祉活動計画（H22～26 年度）において、計画目標「市民の支え合いによる地域福祉社会の実現をめざして」を推進するため、地区社協の設立を重点計画として実施してまいりました。

平成 25 年度末で市内の約 1/2 エリアにおいて 11 地区社協が設立し、市社協の地域支援も活性化された反面、他事業との連動・個人経験値によるスキルの差・職員（組織）全体での取り組みの必要性等の課題が顕在化されました。

社協の使命の共有化とスキルアップを目的とした職員研修の開催

上記の課題を踏まえ、平成 24 年度に、全職員を対象に①「社協として」の役割の明確化と共有化、②個別ニーズと地域事業への連動、③職員間のコミュニケーション向上、を目的に職員スキルアップ研修（全 4 日間）を県社協と協働し企画実施。社協の 3 課（総務課・地域福祉課・在宅支援課）の職員が横断的にチームを編成し、社協の役割を中心とした講義と演習形式のコミュニティワーク実践研修を実施しました。

演習ワークには次回研修日までの課題を設定し、各チームリーダーの牽引によって作業に取り組むことによって、参加を躊躇していた相談部門を直接担当していない部署の職員や、臨時職員・非常勤職員等が主体的な参加へと変化する様子が伺えました。

1 年間かけての研修により、事業実施が目的化していないか、事業につながらない相談にどう対応するのか等、「社協として」の取り組むべき視点を意識化することができたとともに、社協職員は所属に関わらず「コミュニティワーカーである」といえる組織づくりが必要であるとの共通認識ができました。

情報共有のしくみ

組織全体の取り組みとして、地域ニーズに基づいた事業展開ができることを目的に平成 25 年度からは地区社協担当を 3 課で担当、平成 26 年度からは正規職員全員が地区社協を担当することになりました。

しかしながら、海老名市社協は、3 課が 3 拠点に分散しており、日頃の業務が見えにくいという課題があり、他地区の情報や取り組みをつなぐシステムが必須と感じ、パソコンのネットワークを活用した情報共有のしくみを導入しました。従前の報告書の作成を廃止し、下記の共通シートを作成しました。

① 地区ファイル
・地区担当としての年度目標・評価
・地区担当アセスメントによる地区カルテ
（人的資源・地域資源・区分別人口統計 etc・・・）
② 地域事業月間スケジュール
・各地域の会議や事業の入力
・各課内で調整後、対応するもの・しないものを色別に入力
・課内で調整つかない場合、他課と調整
③ 地区活動記録
・月別活動記録として入力
・職員としての関わりの目的・所感を中心に記録。
・ネットワーク上で決裁（地域福祉課長→局長）

これら共通のシートを使用することで情報が共有しやすく担当が変わっても蓄積しやすいこと、他の職員の気付きの視点やアプローチ方法の違いに気づけたこと等があります。

また、職員の記録に対して、視点の統一化や内容の疑問点等については、地域福祉事業を総括する立場として、地域福祉課長が適宜、コメント・所感の記入を行い、すり合わせを図っています。

コミュニティワークスキル平準化の取り組み

市社協では、毎月 1 回職員全体会議を開催し、地区活動記録を基にした情報提供や他の職員との意見交換を行うことにより、自らの活動の振り返りを図るよう進めています。共通の課題としての気付きや、地域特性の課題に対する客観的意見等、職員が直接意見交換することで、個人のスキルによる支援ではなく、組織としての関わり・スキルの平準化ができることを目標としています。

全体会議では、社協の役割発揮を視点に、事業実施が目的化しないよう、事業利用に至らなかった相談事例を社協としてどのように捉えるかという事例検討も取り組んでいます。先般行った貸付相談の事例では、「貸せる・貸せないのジャッジ以外の内容を聞き取らなくていいのか」「発言内容をどのように捉えるか」等、複数で検討することによる多角的な視点、時間軸による課題整理（過去・現在・未来）ができたこと等の気付きを得ることができました。

今後について

平成 27 年度からは、第 4 次地域福祉活動計画がスタートします。

基本目標である「海老名みんなの幸せのためのつながりづくり」に向け、住民の福祉活動支援・ボランティア活動支援・福祉課題を抱えた人の相談支援・在宅福祉サービス等の活動を行い、「住民誰ものしあわせ＝地域福祉の実現」を目指してまいります。

その中では、社協の役割を住民主体の理念に基づき、地域住民や福祉関係者等のさまざまな機関と協働する総合的調整機能として位置づけました。

事業実施が目的化することなく、事業や相談からのニーズキャッチ・協議・連携・活動といった取り組みの実現のために、個別相談から地域へ、地域から個別支援へと展開するコミュニティワークのスキルが向上・平準化することを目指します。

● 「総合相談」の取り組みに向けた局内の連携・情報共有のしくみづくり～合意の形成と職員のスキルアップの場に～

高井千夏（三浦市社会福祉協議会）

地域概況

人口	45,988 人
高齢化率	33.2%
世帯数	16,353 世帯
身体障害者手帳交付数	1,817 人
知的障害者手帳交付数	315 人
精神保健福祉手帳交付数	253 人
生活保護世帯数	435 世帯
小地域活動推進組織	―
設置単位	―

総合相談体制確立の 7 つの要素ポイント

✔	① 担当業務を超えた課題をつなぐ、場・人・仕掛け
✔	② 記録と共有
✔	③ 相談の力量
✔	④ ケースの積み上げ
	⑤ 地域の資源、担い手づくり
✔	⑥ 地域の規模に応じた圏域の設定と、圏域ごとのしくみ
✔	⑦ これまでの実践、特徴（強み）を生かした総合相談展開の「中軸」の設定

はじめに

平成 26 年度の三浦市社協の事業を進める重点課題として「総合相談力の充実」を挙げました。さまざまな生活課題や、関連する法律の改正など、社会福祉を取りまく環境も大きく様変わりをし、当然のことながら、社協もその存在意義を問われていると考えたからです。

社協における「総合相談力の向上」は大きな命題であると考え、地域福祉の中心的な担い手として、解決力を持った総合相談力こそ社協が社協としてあるべき姿ではないでしょうか？

三浦市社協では、総務課、地域福祉課、事業課と三課体制で事業を行っており、総務課では管理運営、生活福祉資金、日常生活自立支援事業、法人後見、地域福祉課では、地域福祉にかかわる事業やボランティアセンターの運営、事業課では、高齢・身障、児童（障害児）のデイサービス、包括、居宅介護支援、指定相談事業所など、多岐に渡る事業を実施しており、多くの地域住民、サービスの利用者と関わるようになっています。

ケースカンファレンスから見えてきた課題

以前より、担当者（各事業所の管理者、サービス管理責任者など）でケースカンファレンスを行ってきました。それぞれの事業所がカンファレンスで検討する事例を選び、利用者や家族との面談、事業所内での利用者の状態などからのアセスメントを行い、それらをまとめたものをカンファレンスで担当者が報告し、他の事業所職員を交え意見交換を行っています。

この取り組みの目的は、まずは、職員間での「利用者」に対する共通の認識を持つことにあります。アセスメントを行うことにより、「利用者」人物像や家族像、利用者や家族の思いを知ること。そして利用者の抱える課題や、サービス提供上の課題を再認識することで、より良い支援に結び付ける方法をともに考える機会を設けることにあります。

実際に、カンファレンスで報告する資料としてまとめてみると、利用者を含めた家族の生活状況が情報として見えてこない、サービス提供や支援を阻害する要素が何か、またそれを解決するための具体的な方法が見いだせないという課題が上がってくるなど事前に十分なアセスメントが行われないままサービスの提供が行われている実情が見えてきました。

必要なアセスメントを行うために
アドバイザリースタッフによる事例検討会の開催

三浦市社協では、法律、障害・権利擁護（後見等）分野で３名の専門職とアドバイザリースタッフ契約をし、日常のサービス提供や支援で生じる問題について助言を受けられる体制をつくりました。平成23 年度より、ケースカンファレンスを担当者のみで行うのではなく、すべての職員が参加できる「事例検討会」を定例で開催し、アドバイザリースタッフの方にも参加していただき、支援の方法についての助言や、アセスメントの方法などを学ぶ機会を設けています。ここでも、事例検討の中から利用者に関わる職員の意識がいかに大切であるか改めて意識させられることが多々あります。

アセスメントやモニタリングの作業は、介護支援専門員や相談支援専門員の職にある職員は常に業務の中で行われています。しかしながら、このような職員のみがおこなうだけの情報で充分なサービス提供や支援に結びつくだけの情報が得られるものではありません。日常の支援の中から得られる情報も併せることで、よりよい「情報」として機能します。しかし、直接処遇にあたる職員は、現場での日常の業務を「こなす」ことに忙殺されがちである様子がうかがえます。あえて、現場で直接処遇にあたる職員が日常のサービス提供や、支援の中から、利用者とかわす「言葉や態度」、送迎時における「家族のやり取り」の中から「情報の収集」を意識してこれを行うこと。これらの積み重ねが、「利用者」に対する「課題」を顕在化し「解決」する方法などを考える力が培われるのではないかと考えます。また、「総合相談」を行うに当たってもこれらの知識や力量は大いに問われるところです。

「総合相談力の向上」に向けての取り組み
「福祉なんでも相談・はにかみ屋」から「安心館」の開設

今更ながら感じることは、利用者を通じその家族に接していくとその利用者の対象となる支援やサービスを提供するだけでは解決できない課題が多く存在することです。その家族の生活全般の中から生じる課題が、利用者の求めている生活のあり方を阻害し、望む支援やサービスに結びつかない、またそこに関わる職員も「支援できない」ことにジレンマを感じながら、「仕方ない」というあきらめの気持ちやモチベーションの低下を生み出す結果となります。

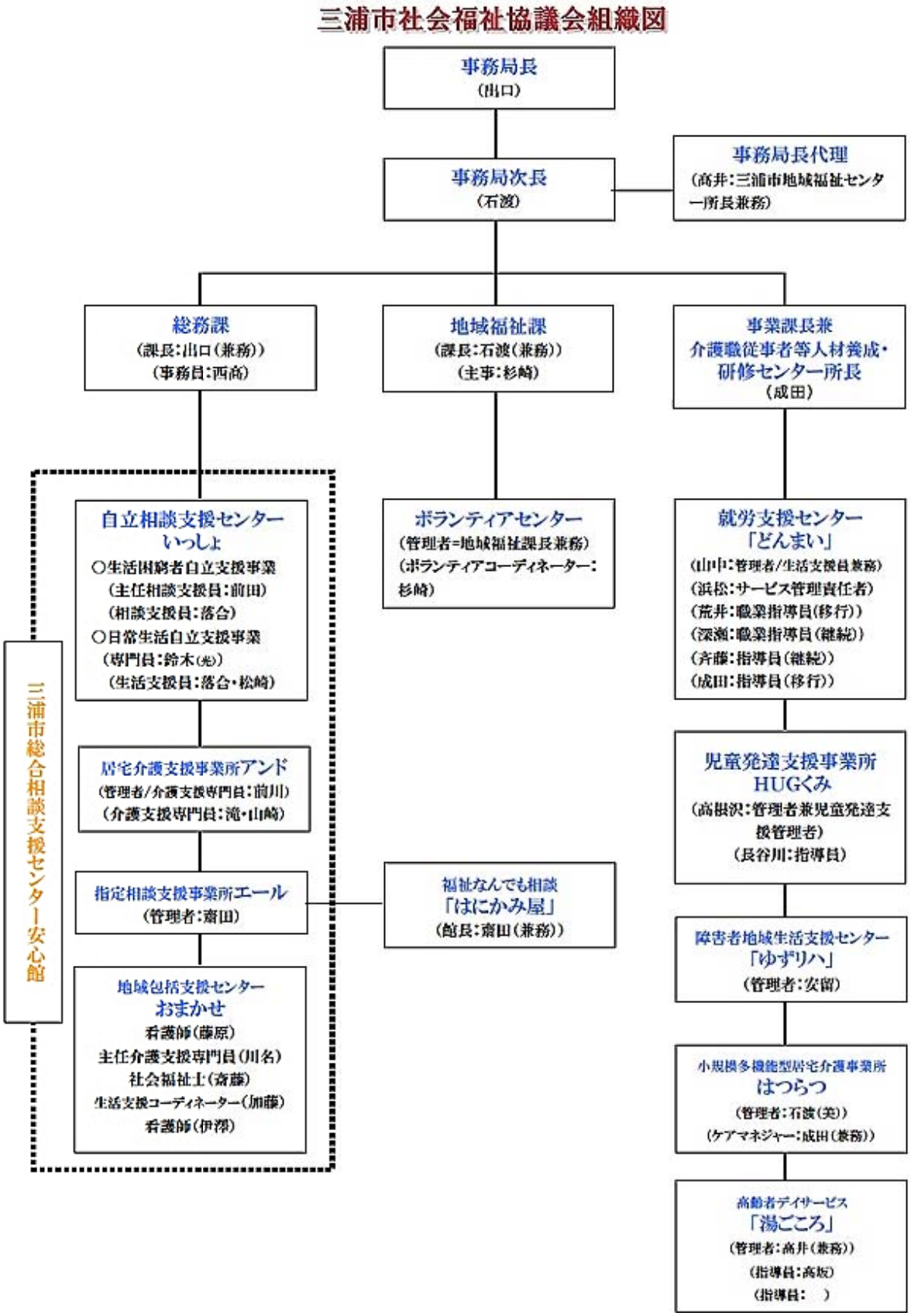
三浦市社協が行っている事業を見直してみると、多岐に渡る事業を行い、例えば同じ家族を各事業で支援しながら情報の共有が十分でないなど、それぞれの事業が有機的に結びついていない現状があります。職員の個々のスキルアップを行っていても、社協組織として色々な資源を持ちながら、それを有効に機能できないのであれば、「社協の存在意義」は希薄なものになってしまうと思われます。

今年度「三浦市地域福祉活動計画」を策定し、それに伴い住民懇談会や団体ヒヤリングを行い、「身近な相談窓口」や「一つの場所でなんでも相談できるところが欲しい」など意見が多く寄せられました。

これらの声に応える最初の取り組みとして、平成 26 年４月に三浦海岸に「福祉なんでも相談・はにかみ屋」を開設しました。「はにかみ屋」の開設により、三浦市全地区(三崎地区、初声地区、南下浦地区)に社協の事務所が設置されたことになり、身近な地域で様々な相談を受けられる体制が整いました。ここでの取り組みは、高齢者、障害者などの属性によりその「困りごと」を捉えるのではなく、生活上の「多様なニーズ」や「生活のしづらさ」に耳を傾けるということです。そして、より具体的な支援や解決に向けての取り組みとして 11 月に三浦市総合福祉センター内に「安心館」を開設しました。「今なぜ場所づくりなのか？」という意見も聞かれるところですが、あえて総合相談を「目に見える形」で整備し、地域住民に認知してもらい、あらゆる相談がここで行われ、ワンストップ（=ひとつの場所で様々なサービスが受けられる環境、場所のことをいう。）で、地域住民が「安心感」を覚えていただけるよう最善の努力を行う必要があるからです。

この安心館は、社協が実施している包括、居宅介護支援、日常生活自立支援事業、生活福祉資金、来年度施行される生活困窮者自立支援も視野に入れ、ニーズの発見から見守り、予防的支援から継続的支援まで文字どおり総合的な支援をその人のライフステージに沿って長期展望のもとで実践を目指したものです。また、ご本人だけでなく、ご本人を取り巻く環境をも視野に、一体的な支援を心掛けていま

す。現状としては、ここに関わる職員が本来業務のある中、どのように事業を進めて行くか検討をしていく必要がありますが、それぞれの職員が本来業務から一歩踏み出し、相談や支援を行うことで社協としての「存在意義」を示していきたいと考えています。



平成 27 年３月現在

●　「はやま住民福祉センター」の地域福祉総合相談事業の取り組みから見えてきた局内連携の必要性

加藤智史（葉山町社会福祉協議会）

地域概況

人口	33,618 人
高齢化率	29.3%
世帯数	14,295 世帯
身体障害者手帳交付数	933 人
知的障害者手帳交付数	141 人
精神保健福祉手帳交付数	161 人
生活保護世帯数	108 世帯
小地域活動推進組織	小地域福祉活動推進組織(5)
設置単位	任意

総合相談体制確立の７つの要素ポイント

✔	①　担当業務を超えた課題をつなぐ、場・人・仕掛け
	②　記録と共有
	③　相談の力量
✔	④　ケースの積み上げ
✔	⑤　地域の資源、担い手づくり
	⑥　地域の規模に応じた圏域の設定と、圏域ごとのしくみ
✔	⑦　これまでの実践、特徴（強み）を生かした総合相談展開の「中軸」の設定

はやま住民福祉センター設立の経緯

市町村の社協は、住民ニーズに基づく住民主体の活動の振興を図るということを中心に地域福祉を推進しています。

葉山町社協地域部門では、職員３名でボランティア活動の振興やコーディネートなどを行う「はやまボランティアセンター」、町内を８地区程度に分けて地縁型による地域福祉活動を進める「小地域福祉活動」の２つの柱で事業を実施していました。しかし、近年、小地域福祉活動を推進する団体が、徐々に個別支援活動を行うようになり、数年前からはやまボランティアセンターのボランティアコーディネート業務との縦割りの問題が生じ始めました。担い手育成や生活相談に関する活動で連携するようにはなりましたが、ボランティアセンターと小地域福祉活動の事業推進委員会が別々に設置されているため、今までの体制では連携にも限界があり、平成２６年４月にはやまボランティアセンターと小地域福祉活動推進部門を統合し「はやま住民福祉センター」を設立しました。「はやま住民福祉センター」の役割は、従来の業務に加えて、年齢や障害のあるなしに関わらず「生きづらさ」を感じている人が、いつまでも「地域の一員」として暮らし続けられるよう、一人ひとりの生活問題を原点にしながら、本人の強み、日常生活圏域を基本に地域のあらゆる資源を活用し、資源がなければ住民と共につくりあげる。本人の自立支援と福祉のまちづくりを一体的なものとして支援するものです。

新たな取り組みとして、一人ひとりの生活問題を原点にしながら住民主体の福祉活動を進めるため、地域福祉の担い手側や生活上の困りごとの相談を受ける地域福祉総合相談事業を開始しました。

地域福祉総合相談事業

＜意義＞

地域福祉総合相談事業は、孤立をなくす地域社会づくりが課題となっている昨今、在宅福祉サービスが充実する一方、福祉サービスを利用し始めてから近隣住民が安心することで、それまでの関係から手を引いてしまう事例が多く見受けられるようになりました。地域の福祉力の存在に配慮しないサービスの充実強化は、行財政の圧迫と共に住民活動の衰退を招いてしまいます。コミュニティにおける当事者と担い手となる住民の関わりは、一方的なサービス利用と違い双方向の関係にあります。地域福祉総合相談事業は個別の問題解決と併せて、当事者と住民がいる地域社会のもつ相互作用を意識しながら、地

域の社会システムの創造や改善を結びつける「問題発生の場を問題解決の場に変える」機能を持っています。

１．地域福祉総合相談事業の位置付け

【総合相談の総合１】

年齢や制度の枠にとらわれず、制度の狭間にある人も含め、生きづらさを感じている人の相談窓口です。

【総合相談の総合２】

はやま住民福祉センターが全ての問題に対応するのではなく、行政や関係機関、福祉サービス事業所などと連携し、制度利用と併せて、小地域福祉活動やＮＰＯ等の活用を支援します。

【総合相談の総合３】

生活問題を抱える人、地域の福祉問題を解決する担い手双方の相談を実施しています。相談者の中には、自ら担い手となる事により、ご自身の孤立の問題を解消される方もいらっしゃいます。

基本的な支援の順序

①本人（世帯）の問題解決力の向上の支援
↓
②既存のしくみ（住民活動・制度）の利用
↓
③地域の問題解決力の向上の支援
（組織化、助け合いなどの活動の改善や創設）
↓
④新たな在宅サービス等制度の創造又は改善

２．一体的に行う総合相談と地域支援

【問題発見の機能】

希薄な近隣関係、家族の機能の低下、雇用の変化、福祉制度の谷間の問題などから生活の孤立が進んでいます。地域福祉総合相談事業は、近隣の住民の方々、小地域福祉活動推進組織からの情報に出向いて行うアウトリーチ型相談のほか、行政、地域包括支援センター、在宅福祉サービス事業者などが発見したニーズを元に対象者を定めない相談を行います。

【地域課題把握の機能】

社協は、小地域福祉活動の推進やボランティア活動の進行などを通じて地域福祉を推進する役割があります。地域福祉総合相談事業により把握した住民ニーズや福祉関係者のネットワークを通じて地域アセスメントを行い、地域の解決すべき課題を把握します。

【社会資源の創造と改善】

住民の生活問題や地域課題が解決できるよう、小地域福祉活動やボランティア活動の支援、新たな住民組織の設置の支援などを行うとともに、公的制度の創設や改善に協力します。また、長期的に解決すべき問題は地域福祉活動計画や地域福祉計画の策定や改定作業において関係者と協議し必要に応じて計画に位置づけます。

【連携体制づくり】

社会福祉の援助方法は対象となる人や家族を中心に多職種が連携するチームアプローチが一般的となっています。しかし、一人ひとりの生活問題は制度の利用だけで問題が解決するとは限りません。本人や家族が地域社会の一員として、自分らしく住み慣れた地域で暮らし続けられるよう本人を中心に、家族、小地域福祉活動関係者や近隣、ボランティア・ＮＰＯ、公的制度関係者、行政、そして住民福祉センターの相談員（コミュニティソーシャルワーカー）がお互いに顔が見え連携できる体制づくりを進めます。

近隣住民からの相談をもとに、近隣住民とともに支援を進めた事例

Ｔさん(68 歳)は、50 年程前に葉山に転居し独身で飲食店を営んでいたましたが、脳腫瘍の手術を契機に商売をやめ、現在の収入は年金と医療扶助で、賃貸アパートで一人暮らしをしています。最近、判断能力が低下しているようで、室内はかなり散らかっており、家賃の滞納などもあります。また、日中は長時間テレビを見るなど時間を持て余している様子がうかがえますが、本人に困り感はありません。以前、あんしんセンターの利用について社協に相談したことがある、Ｔさんをよく知る友人であるＥさんより、社協の住民福祉センターの地域福祉総合相談に相談が入りました。

職員が突然訪問しても拒否される可能性が高く、信頼関係のある友人であるＥさんをキーパーソンとして同行訪問することが現実的であることから、住民福祉センターの職員が調整役となり、あんしんセンターの職員・地域包括支援センターの職員・友人であるＥさんとでケース会議を開催しました。

Ｔさんは近所での買い物以外日中ほとんどの時間を自宅内で過ごしており、地域から孤立していることから、地域での見守りについて検討していくことを確認しました。そして、福祉事務所のケースワーカー及び民生委員からの情報と協力を得ながら地域包括支援センターの職員が「高齢者宅を巡回している」という設定で訪問し、信頼関係の形成につとめていくこととなりました。その後、住民福祉センターの職員と連携しながら定期的な訪問をしていく中で、度々地域のサロンへの参加を勧め、Ｔさんもようやく承諾のうえ参加したところ、以前Ｔさんが経営していた飲食店の常連客もおり、意気投合したようで、その後もサロンへ参加するようになりました。サロンへの参加を契機に身なりも綺麗になり、サロンで知り合った人たちに会いたいらしくアパートの外で見かけることも多くなりました。

住民福祉センターの職員と小地域福祉活動推進組織の関係者が今後のＴさんへの対応を検討し、小地域福祉活動推進組織の新規事業である「男の料理教室」の講師を、料理人であったＴさんに依頼したところ快諾され、友人のＥさんにはうれしそうに料理教室の話をしていたということです。

料理教室は定期的に開催されており、Ｔさんはそこで担う講師に生きがいを見出しており、自ら献立を考えお品書きも作成しています。

今後は、Ｔさんの判断能力の低下の様子をうかがいながら、局内連携のもとあんしんセンターの利用について少しずつアプローチしていく必要があると考えています。

３．地域福祉総合相談事業から見えた組織的な課題

住民福祉センターでの地域福祉総合相談事業を契機に多くの相談が寄せられるようになり、職員の地区担当制をひき、定期的に事例検討会を開催するようになり、別セクションである地域包括支援センターとのケース連携・情報共有や地域ケア会議への地域福祉の視点での提言など、一部ではありますが局内連携ができるようになってきました。しかし、介護保険や障害福祉サービスの事業者である介護サービスセンターの職員や日常生活自立支援事業や貸付事業の職員、在宅福祉サービスの職員さらには法人運営や共同募金の総務担当の職員など社協全体からすると、ひとつの相談がすべての業務に関係しているという認識が不十分な職員もおり、職員間でその力量にも大きな差が明らかになり、各部門の相談を入り口とするならば業務連携してのチームアプローチでの問題解決ではなく、ひとりの職員の対応だけで相談を解決してしまい、本当は必要なのに制度やサービスに結びついていないことがみえてきました。

４．今後の方向性

地域福祉総合相談事業を実施して明らかになった、サービス提供部門と地域福祉部門の縦割りの解消、利益相反関係の解消、責任所在の明確化、人材の育成、介護サービスセンターの健全経営を組織の運営

方針として改善に着手することになりました。平成２７年４月より、これまでの法人運営部門・はやま住民福祉センター部門・在宅福祉サービス部門・地域包括支援センター部門・介護サービスセンター部門の５部門から法人運営部門と介護サービスセンター部門を統合、はやま住民福祉センター部門と在宅福祉サービス部門を統合し、法人運営部門・はやま住民福祉センター部門・地域包括支援センター部門の３部門とすることになります。（下記**【参考】**参照）

相談機能という視点では、社協の強みを生かし、はやま住民福祉センターの地域福祉総合相談事業を強化し、はやま住民福祉センターを社協の中核セクションとして位置づけ、局内連携や情報共有の調整役として機能させていきます。

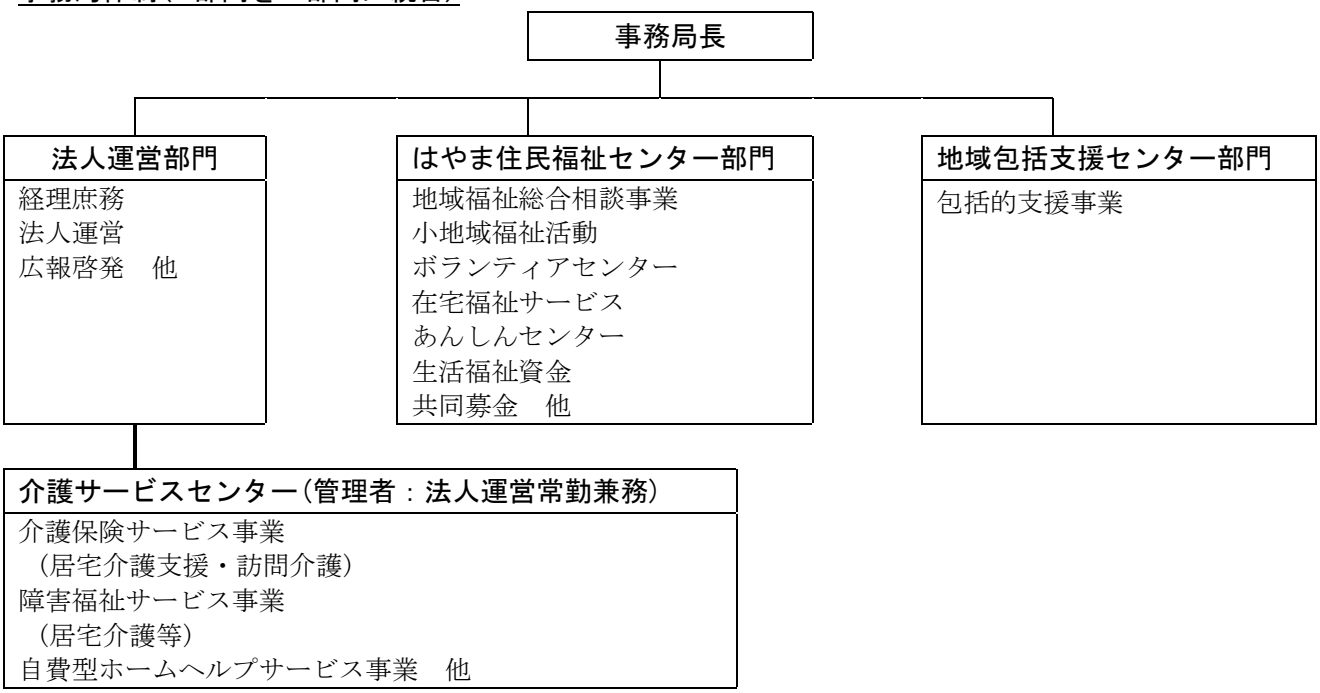
また、職種に関係なくすべての職員が社協の職員であるという自覚の醸成と、地域福祉についての理解が不可欠であることは言うまでもなく、福祉施策や行政サービスについても理解する必要があります。職員間で地域福祉・社協の役割についての基本的な研修を実施していくとともに、個別支援や地域支援を着眼としたコミュニケーション技術向上の研修や、対人援助の専門性向上のための研修などに取り組んでいきます。

【参考】平成 27 年度事務局体制

運営方針

１．サービス提供部門と地域福祉部門の縦割り解消
２．利益相反関係の解消
３．責任所在の明確化
４．人材育成
５．介護サービスセンターの健全経営

事務局体制(5 部門を 3 部門に統合)



Column２

「わかりやすい言葉、イメージしやすいもので、『地域福祉』を共有する」

様々な職種、雇用形態の職員からなる現在の社協。また、地区担当職員だけでなく総務、在宅の職員も地区支援に携わるといった社協もあります。

社協の取り組みの礎となる「地域福祉」をどのように理解し、それぞれの立場、業務を担い、組織に反映させていくのか。まずは「地域福祉とは何か」の共通理解を持つことが大切です。

相模原市社協で実習生を受け入れる際に作成した資料では、地域福祉を「水戸黄門ご一行」になぞらえて説明しています。職員それぞれが学ぶこととともに、わかる言葉で説明し、共通理解を促す工夫も必要かもしれません。

地域の「困った」にチャレンジ！するためのコツとツボ

困ったことに取り組む術を持つ地域を目指して

伝え方の手法
解決のヒントは水戸黄門ご一行にあり！

※水戸黄門ではなく、水戸黄門「ご一行」なのがポイントです

水戸黄門ドラマの流れ

1個別課題発見→対応

峠で娘さんが悪い人に襲われているのを助ける
（主に助さん・格さん活躍）

2情報収集→根本的な課題・ターゲットを絞る

宿について、町の情報収集（風車の弥七・かげろうお銀活躍）、どうも悪い人たちは、悪代官と繋がっている。悪代官が根本の地域課題と分かり、ターゲットにする。

3アイディアを出し合う

悪代官（課題・ターゲット）をやっつける（解決するための）アイディアを出し合う。（ここでけっこう八兵衛が活躍）、黄門様が意見をまとめ、このとき、まじめな地域の若い侍とかを巻き込んだりする。

4取り組みを立ち上げる

悪代官（課題・ターゲット）をやっつける取り組みを実行
※黄門様が居てこその「葵の御紋」

5仕組みを地域に根付かせて去っていく

後をその地域の人に任せて、暮らし易い仕組みを作り、さらにその場所から去っていく（他の人にまかせる）

地域福祉は「水戸黄門ご一行」

水戸黄門ご一行の役割分担

○水戸黄門

豊富な知識と経験を持ち、まとめ役、時にブレーキ役、なにより偉い人に話を通せるが、何分高齢の為、体力が・・・

○助さん・格さん

体力・気力充実の実働部隊、でも知識や経験はいまいち

○風車の弥七・かげろうお銀

情報通、事情通の影の存在

○うっかり八兵衛

知識、経験がないど素人、一見、役に立たないが時に素晴らしいアイディアをだす→八兵衛、でかした！

教訓１

・最初は個別の福祉ニーズから始まる

※峠の娘さん。困っている一人の問題を地域の問題として捉えなおす。
（福祉ニーズを普遍化する）

注意:この部分だけを繰り返すと「疲労と不信の悪循環」にはまります。

教訓2

・スーパーヒーローではなく、さまざまな立場や能力の人が得意技を活かしている。

※言い換えれば不得手も理解。黄門様が弥七みたいに天井裏から情報収集したら危ないですよね(笑)

教訓3

・素人(八兵衛)が排除されない。

素人は地域の中で一番多い、そして可能性を秘めた存在

※逆に言うと素人の排除は簡単

→経験がないくせに・・・とか

・・・言ったからにはやってよ等々

教訓4

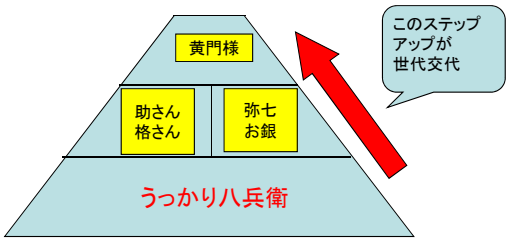
・その地域の人に任せて去って行く。

※そのままその土地に居座って課題解決を担わない。ほかの人にまかせる。

→考えた人がやるわけではない。

→世代交代

地域の中での人材の分布



さらに付け加えると・・・

◎住民活動が広がる4つの秘訣

①気軽に

②楽しく

③ついでに

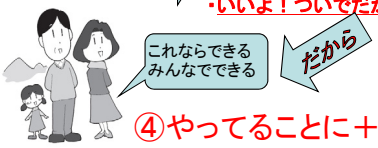
なぜなら

仕事ではないことが続くためには？

無償または非営利が原則だからこそ

・いいのよ！私も楽しいんだから

・いいよ！ついでだからさ



④やってることに＋①～③

最後に

地区社協は地域の様々な立場の方が地域の問題を解決する「ご一行」。

地域の皆さんにはそれぞれのお立場からアイディアや参加をいただいたくことにより、「地域の困った!」にチャレンジすることができます。

もちろん、行政等でなければ解決できない大きなこともあります。でも「ご一行」だからこそ災害時でも通常時でも解決できることがたくさんあるのです。

※相模原市社会福祉協議会 作成

■　まとめ　「総合相談」に取り組むために
～局内連携とそこでのリーダー層の役割とは～

「総合相談」の取り組みを進めるには、局内の連携・情報共有がまず大切であると、プロジェクトの議論で共有しました。局内の連携、情報共有を進めるには、職員がそれぞれの業務に課題意識を持って臨むこと、そこで気付きを持ち、それぞれが発信していくことが必要であり、そのことが他の資源との調整や連携にあたっても生きていきます。また、そこにおけるリーダー層の役割が非常に大切です。ここにプロジェクトの論議での主な意見を紹介させていただきます。

●プロセスの共有、職員個々が意識を持っていくためにやっていること

○私たちがいう「相談」と「専門性」とは、「相談が入ってきたときに、相談者の問題を解決するまでの方向性まで示せること」だと思います。たとえば、「お金を貸してほしい」と生活福祉資金貸付の相談として受ける。でも話を聴いていると、資金貸付だけでは解決できない他の生活問題に気づきます。その時に必要な支援の方向性を見極め、示せるかという点が大切だと思います。生活福祉資金貸付事業に限らず、ボランティア派遣に関する相談や、何が困りごとなのかも本人から明確に発信できない相談であっても、「相談として受け付けるしくみ」を、それを一人で考えるということではなく、チーム全体で意識して取り組むことが大切なのではないでしょうか。

局内会議はやっていますか？

○局内職員全員の参加による局内会議を以前は開いていました。でも、様々な業務・職制・雇用形態で構成される社協なので、全体で共有できる内容に限りが出てきました。そこで内容によって参加する職員の範囲を変えることにしました。それぞれが担当地区をもっているため、課題の共有、互いに刺激を与え合う、行き詰ったことについて意見交換できるなど、具体的な内容で話ができ、話されている内容を、どのように担当地区に持ち帰れるかという視点を、それぞれが持てるようになったと感じています。

○地区支援の取り組みを全員が同じフォーマットで記録すること、それを基に局内会議を開催することにしました。これは、拠点が分かれていることで情報の共有が難しくなっていること、各職員の課題の捉え方も既存の枠組みに「当てはまる/当てはまらない」を基準にしているように見受けられ、課題の背景を見る、向き合える視点が持てていないように感じ、その意識を変えていくことも目的にしています。記録を入力してもらうだけでなく、地域支援所管の課長として、それぞれの記録を読み、気が付いた点をコメントとして返しています。月１回の職員会議では、その中で共有したい、興味深いと思う取り組みをピックアップして、共有しています。

○月１回プロパー職員を対象に職員会議を開催しています。それぞれの業務について進捗を確認したり、抱えている課題を共有することを目的に始めましたが、業務の課題の共有化にいたらず、持ち方を変えていく必要性を感じています。

○全体での職員会議を開催していましたが、発言する職員が決まってきてしまうこと、開催の時間が勤務時間外までに及ぶなど運営が難しいなどの問題があったため、全体ではなく各担当でのミーティングに変更し、月１回は必ず開催するようにしています。

○職種や雇用形態が異なるため、いきなり職員全体で意識共有を図ろうとしてもうまくいきませんでした。そこで、現在は各セクションでミーティングを開催するようにしました。在宅担当は毎朝、地区担当は週 1 回半日かけて行っています。それぞれが積み重ねることで見えてくる課題があり、必要に応じて主体的に合同でケースカンファレンスを開いたり、日々の情報共有などができるようになってきました。

職場内研修の取り組みについては？

○社協全体として相談対応の力量を上げるために、ケースカンファレンスを開催しています。ただ、日中はそれぞれの業務があることから、時間外からの開催となります。管理職は必ず参加、プロパーや嘱託・非常勤は任意での参加とし、研修費として手当も支給しています。でも、時間外での開催のため、どういう理由づけで参加を促すかが課題。意識ある職員は主体的に参加しているという感じです。

○全職員を対象とする研修は、開催が時間外となります。手当を支給し実施したが、あまり効果的ではありませんでした。今はやっていません。

○各担当のリーダーが課題を設定し、企画・実施することにしました。そうすることにより、身近に感じられる課題で学びを深めてもらうことができ、それを積み重ねることで関心が広がるのではないかと期待しているところです。

○全員の意識を共有することは不可能と思われます。通常の組織であれば仕事に重きを置かない職員がいて当然。そういう中でも情報を共有しながらある程度の成果が挙げられるような平準化が必要で、そのための情報の共有や研修に取り組んでいかないといけないのかもしれません。

職員を育てる細かい目配せ･役回り

○職員の電話対応や、窓口での応対で、気になるものについては様子をうかがい、対応がひと段落した後に、「大丈夫？どうだった？」と内容を確認し、共有し、今後の対応について共に考えるなどしています。

○在宅福祉サービスの部門の現場の職員は、介護保険事業での業務であって、社協とは何か、地域福祉とは何かといった感覚はあまりないのかなと思います。成果も見えづらいところで、どのようにしてやりがいを感じてもらえるか。たとえば、ヘルパーが「気になること」として話してくれたことを、社協全体の課題として取り上げ、社協の計画書に載せるに至るようなことができたときは、それを「あなたの視点がこのようにつながった」という点をきちんと伝えるなど、自身の業務、社協の役割について関心を持ってもらうような仕掛けも必要かなと思います。

○生活福祉資金貸付の相談を複数の体制で対応しています。どこの社協もやっていることだと思いますが、相談者への対応に齟齬を生じさせないために記録をつけています。相談者から聞くべきポイント、確認すべき内容にもれがないかなど、記録を見て気が付いたことはその時々で伝えています。机を並べている間柄だから、見えやすいし言いやすい。

○生活福祉資金の貸付、日常生活自立支援事業の契約締結、いずれも制度に当てはめるだけが仕事では

ありません。でも、そういう意識で対応している職員が多いのも事実です。本来は、制度に当てはまらなかった人をどう支援していくかが肝心なわけで、特に日常生活自立支援事業で契約締結に至らなかったケースについては、その後どうなっているのかを追いかけるように指示しています。そういった視点を持っていくことがとても大切であることを、追いかける取り組みを続けることで培えるかなと思います。

○全員の記録が回ってくるので、確認が必要と思うものは担当者に気になる点を投げ返し、確認しています。別の担当者、課を越えた共有が必要なものについては、関係職員に声をかけて調整する場をつくっています。記録に限らず、絶えず職員の動きや対応を見ながら、常に声をかけて、その場その場で確認・共有、必要に応じて指示を出す…。ただなんでも指示を出すのではなく、自分で考え、判断できるようになる支援ができなければと思います。

○リーダー層の職員の役割に「スーパーバイズができる人」が挙げられると思います。新人を採用し、周囲の職員は新人に仕事を教えたいと思うけど、その方法が分からない。また、先輩に相談しても先輩自身が答えられない場面があります。職員間の指導の仕方、スーパーバイズは職員の資質の一つとして重要だと思っています。社協がどういう方向性で、そのために取り組むべきは何かを見渡せること、周りに伝えられること、実践していくこと。スーパーバイズをする、それはすなわち、社協職員として必要なことを伝えられることになるのではないでしょうか。実践する力、伝える力、その両方があって職員が育っていくように思います。そしてそれがリーダー層の職員に求められる資質だと思います。

○リーダー層の職員は、「職員個々の相談を受けられること、話を聴けること」も必要かと思います。非常勤職員と個別面談を行っていますが、全体でのディスカッションの場では発言に至らないけど伝えたいことを持っていたり、また、こちら側からの発信に対する理解度がかなり違っているということ、それぞれの業務における情報や課題を共有する意識が薄いということが分かりました。個別に声をかけて話を聴いたり、意思疎通をはかったりしながらエンパワメントしていくことが必要なのかなと思います。

○20 数年前と今では、社会や社協を取り巻くスピード感が全く違うと感じています。立ち止まって考えることが難しい今の状況に合わせた職員の育成と、日々の関わり方を考えていかなければならないのではないでしょうか。

○やる気があって入職しても、仕事に対して責任とやりがいを持っていないと伸びていかないと思っています。担当職員としての成果や達成感を感じられない、評価されないという悩みを持っているのではないかとも思います。給与や手当に反映される評価も必要だし、日々の業務での「良かったね」とか「がんばったね」といった“がんばりをちゃんと見ている”と伝わるような声掛けなど、職員がモチベーションを維持できるような評価の方法などを検討、実施をしていくことも必要なのかなと思います。

オールラウンドな職員の育成と資格取得

○計画的に職員の採用をしているので、年齢層のバランスは取れています。若い職員は社会福祉士資格を持っている者も多く、そういった若手をどのように育てていけるかが最重要課題だと思っています。以前は一つの業務の専門性を高めるという育成の方向性もありましたが、専門性が高められる一方で社協全体を見る目が育ちにくいという点もあるように感じられ、今の若い職員には定期的に異動させ、

経験を積ませています。また、各職員には前年度と同じことを繰り返すのではなく、新しく与えた課題に取り組んでもらい、管理職としてそれを支えるようにしています。

○職員自ら学ぶ姿勢を持ってもらうために、その動機づけを行うのも管理職の役割の一つかなと思っています。仕事の進め方や相談の対応について職員から相談をされるときも、「自分の考えがない相談は受けられない」と伝え、自身の考えを持って臨んでもらうようにしています。

○どの社協も今は有資格者を配置することが義務付けられているセクションがあり、職員が取得している資格によって、同じセクションに長く配置せざるを得ない状況があります。誰がどのセクションに異動しても、業務、取り組みに滞りが生じないよう、資格取得も含め、職員の育成をしていかないと、総合相談の体制づくり以前に、地域福祉を推進する社協の体制はできないということを職員が意識する、社協トップにも伝えて理解していただかないと、と思っています。

社協経営陣の求心力

○会長から、地域全体で取り組むべき課題、その中でさらに社協がやっていかなければならない点について、具体的に提案され、指示を出され、それに向かって局内が動いて行っている状況です。トップダウンであり、また、それについていくのに、とても大変な思いをしているけれど、社協にとっての良い変化だと思っています。

○トップの力で組織が変わると実感しています。これまで社協は「待ち」の姿勢で事業を展開していましたが、「必要なものは交渉して取ってこい」というトップの姿勢に刺激を受けます。また、事務局も大所帯のように見えてプロパー自体は少ないという体制で、すべての仕事に関われるような事務分掌や定期的な異動により、社協全体の仕事をそれぞれが理解するようにと思っていましたが、実際は一人の職員が長年同じ部署、同じ業務を担い、全体を見る視点が培われない状態がありました。トップの判断で、地区担当に臨時職員を雇用するなど、これまでにない人事が行われました。臨時職員には戸惑いもあったようですが、今はやりがいを感じ、積極的に取り組んでいます。

○たとえば幹部＝局長としたとき、求めたいのは「住民や地域に目を向けて仕事をするという組織全体の雰囲気づくり」です。幹部となると、行政から財源を確保してくるのも大きな役割の一つだと思いますが、「こうしないと補助金がもらえない」という言い方ではなく、住民と地域のために社協が取り組むべきことはどういったことで、そのためにどのように財源をつけられるか、という、主体的な考えを持って、社協全体を引っ張っていってくれるといいなと思います。

○包括と他の部門が、同じ組織でありながら執務場所が異なり、それぞれの動きがよく見えないということが社協内部で課題になっていました。そこで、住民の福祉課題に適切に対応していくため、包括を社協本体の拠点内に移動させ、相談窓口の一本化を図りました。包括のエリア割からすると、少し強引なやり方でしたが、それでも社協のトップがやらなければならないと判断を下し、行政と交渉して実現させたことで、やはりトップの役割は大きいと思いました。

○今日的な福祉動向を踏まえた課題、それに対して社協が取り組むべきことは何か。また、どのような取り組みを行っているかということを、理事会の場でプレゼンテーションを行っています。それを積み重ねていくことで、役員から社協活動に対して関心が得られるようになってきました。リーダー層が中心となり、事務局側が役員に必要な情報を伝えていくことも大切ではないでしょうか。課題を共有し、ともに進めていくこと。それが役員会を構成する地域福祉を推進する方々に社協の味方となっていただくことにつながっていきます。

◇◆◇

「住み慣れた地域で誰もが安心して暮らすことのできる福祉のまちづくり」をめざす社協。

高齢社会の進展は単身世帯の増加をもたらし、地域社会における関係づくりも難しくなることが予測され、市町村格差や地域の格差も広がり、これまでの社会サービスでは対応できないことも予測されています。「地域包括ケアシステム」の構築はこうした地域社会を見据えた取り組みですが、高齢者にとどまらない、すべての住民に対応するしくみづくりにしていく必要があります。住民を主役に、たとえ一人の問題であっても地域の課題としてとらえ、専門職と協働して地域を基盤に予防・解決できるしくみづくり（総合相談）を行うことこそ、社協の役割ではないかと考えます。

「社協の総合相談」は、なかなか理解しにくい面があると思いますが、地域福祉を進める社協だからこそ、ともすると見過ごしがちな一つの相談、一つの事業を通して見えるニーズを大切にし、積みあげていくことが必要ではないでしょうか。社協の事業は幅広く多岐にわたっているからこそ、個別のケースへの支援と社協のまちづくり事業を連動・総合化し、機能させていくことが、社協ならではの強みになります。そして、その連動・総合化を組織の内外で進めるには、旗振りを行うリーダー層の存在が鍵となります。

この事例集をもとに、各市町村社協においてリーダー層の旗振りのもと、社協の総合相談・支援のしくみづくりについて論議を深め、それぞれの社協の強みや特徴を活かした支援につなげていただきますようお願いします。

◇◆◇

【自己チェック】 ～リーダー層の職員が社協のチームスキルアップの為に身に付けておくべきこと～

リーダー層の職員、また、その役割を担う職員の経験年数をおおむね15年ととらえ、その時までに職員としてどのようなスキルを備えているべきか、社協内外での動きができるようになっておくべきかを、チェックリストにしました。該当する職員自身による振返り、人材育成の検討の参考に活用していただくことを目的としています。

対象	求められること	
部下・同僚に対して	1　基本的に身に付けるべきスキルの提示・指導ができる。 例：会議進行（ファシリテーション）・コミュニティワーク	1～3を実現するために効果的な研修、会議、個別面談等の設定を組織的に設置できる。
	自己評価　1　2　3　4　5	
	2　経験に基づくスーパーバイズができる 例：支援を行う上での課題解決に向けた助言、有用なスキルを提示できる。 先駆的な情報を提供できる。	
	自己評価　1　2　3　4　5	
	3　自らの「あるべき職員像」をイメージするための助言ができる 例：フォロワーシップ・コーチング等のスキルを身に付ける。 個々の悩みや状況を把握している。	
	自己評価　1　2　3　4　5	
	4　報告・情報の共有がしやすい関係づくり 例：各取組において必要とされる情報が何か、具体的に示せる。 提供された情報・報告を見える形で活用できる	
	自己評価　1　2　3　4　5	
上司や役員に対して	1　上司に対し、取組の現状を分析し、今後取り組むべき内容について、提案できる。 例：施策動向に照らし、社協が取組むべきことを役員等に説明・情報提供できる	1～2を実現するために効果的な会議等の設定を組織的に設置できる。
	自己評価　1　2　3　4　5	
	2　役員に対し、社協が取組むべき課題について説明できる。 例：取組の進捗、効果の分析ができ、そのエビデンスに基づいた事業が提案できる。	
	自己評価　1　2　3　4　5	

対象	求められること
行政・関係機関に対して	1　行政・関係機関に頼られる福祉全般の専門的知識、地域住民の主体的な取組に関する情報を提供できる。
	2　講演会講師等としてのプレゼン能力を持っている。
	3　行政の仕組みや制度動向に精通している。
	4　地域での取組と行政・関係機関の取組がつながるような提案ができる。
	自己評価　1　2　3　4　5

対象	求められること	
局内	1　必要な資格取得	学びをサポートする局内の体制
	2　組織マネジメント等の学び	
	自己評価　1　2　3　4　5	
	1　経営を意識した事業運営	
	自己評価　1　2　3　4　5	

資格リスト	チェック
社会福祉士	
介護福祉士	
介護支援専門員	
精神保健福祉士	
衛生管理者	
ファイナンシャルプランナー	

第２次市町村社協強化プロジェクト名簿

No.	地域名	氏　名	職名等
1	指定都市(相模原市)	歌丸　浩一	福祉推進課地域福祉係副主幹兼係長
2	横須賀市	平野　友康	地域福祉課主査
3	小田原市	遠藤　貴文	事務局長代理兼総務担当係長
4	茅ヶ崎市	加藤　絵里	地域支援班長
5	三浦市	高井　千夏	総務課長兼地域福祉課長
6	秦野市	佐藤美知子	法人運営班長
7	伊勢原市	和田　百合	局長補佐
8	大和市	◎村元　良悦	事務局次長
9	海老名市	白倉　博子	地域福祉課長
10	葉山町	加藤　智史	事務局長
11	松田町	小嶋　利和	副主幹

◎座長

平成27年度

http://www.fukushihoken.co.jp

ふくしの保険 検索

全国200万人加入!! 日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償

ボランティア活動保険

対象となるボランティア活動

◆グループの会則に則り企画、立案された活動であること
（グループが社会福祉協議会に登録されていることが必要です。）

◆社会福祉協議会に届け出た活動であること

◆社会福祉協議会に委嘱された活動であること

※活動のための学習会または会議などを含みます。

※自宅などとボランティア活動を行う場所との通常の経路による往復途上を含みます。（自宅以外から出発する場合は、その場所と活動場所への往復途上となります。）

保険金をお支払いする主な場合

- 清掃ボランティア活動中、転んでケガをして通院した。（ケガの補償）
- 活動に向かう途中、交通事故にあって亡くなられた。（ケガの補償）
- 活動中、食べた弁当でボランティア自身が食中毒になって入院した。（ケガの補償）
- 家事援助ボランティア活動で清掃中、誤って花びんを落としてこわした。（賠償責任の補償）
- 自転車でボランティア活動に向かう途中、誤って他人にケガをさせた。（賠償責任の補償）

補償金額（保険金額）・保険料

			Aプラン	Bプラン
ケガの補償	死亡保険金		1,200万円	1,800万円
	後遺障害保険金		1,200万円（限度額）	1,800万円（限度額）
	入院保険金日額		6,500円	10,000円
	手術保険金	入院中の手術	65,000円	100,000円
		外来の手術	32,500円	50,000円
	通院保険金日額		4,000円	6,000円
	特定感染症の補償		上記後遺障害、入院、通院の各補償金額（保険金額）に同じ	
	葬祭費用保険金（特定感染症）		300万円（限度額）	
賠償責任の補償	賠償責任保険金（対人・対物共通）		5億円（限度額）	5億円（限度額）
年間保険料	基本タイプ		300円	450円
	天災タイプ(※)（基本タイプ+地震・噴火・津波）		430円	650円

（※）天災タイプでは、天災（地震・噴火・津波）に起因する被保険者自身のケガを補償しますが、賠償責任の補償については、天災に起因する場合は対象になりません。

ボランティア行事用保険（普通傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険）

地域福祉活動やボランティア活動の一環として行われる各種行事におけるケガや賠償責任を補償！

● 行事参加者（主催者〔個人〕を含みます。）全員のケガを補償（往復途上も含みます。）　● 行事主催者の損害賠償責任も補償

送迎サービス補償（普通傷害保険）

送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償！

● 送迎・移送サービス利用者を特定したAプラン
● 送迎・移送サービスのための自動車を特定したBプラン

福祉サービス総合補償（普通傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険）

ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償！

● 在宅福祉サービス（公的介護保険対象外サービスを含みます。）
● 地域福祉サービス
● 障害福祉サービス
● 児童福祉サービス
● 障害者地域生活支援事業
● 介護保険サービス　など

● お申込み、パンフレット・詳しい内容のお問い合わせは、あなたの地域の社会福祉協議会へ ●

団体契約者　社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事保険会社〉損害保険ジャパン日本興亜株式会社
TEL：03（3593）6824

取扱代理店　株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL：03（3581）4667　FAX：03（3581）4763
受付時間：平日の 9:30～17:30（12/29～1/3 を除きます。）

●この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

〈SJNK14-16220（2015.2.6）〉