

# NORMA

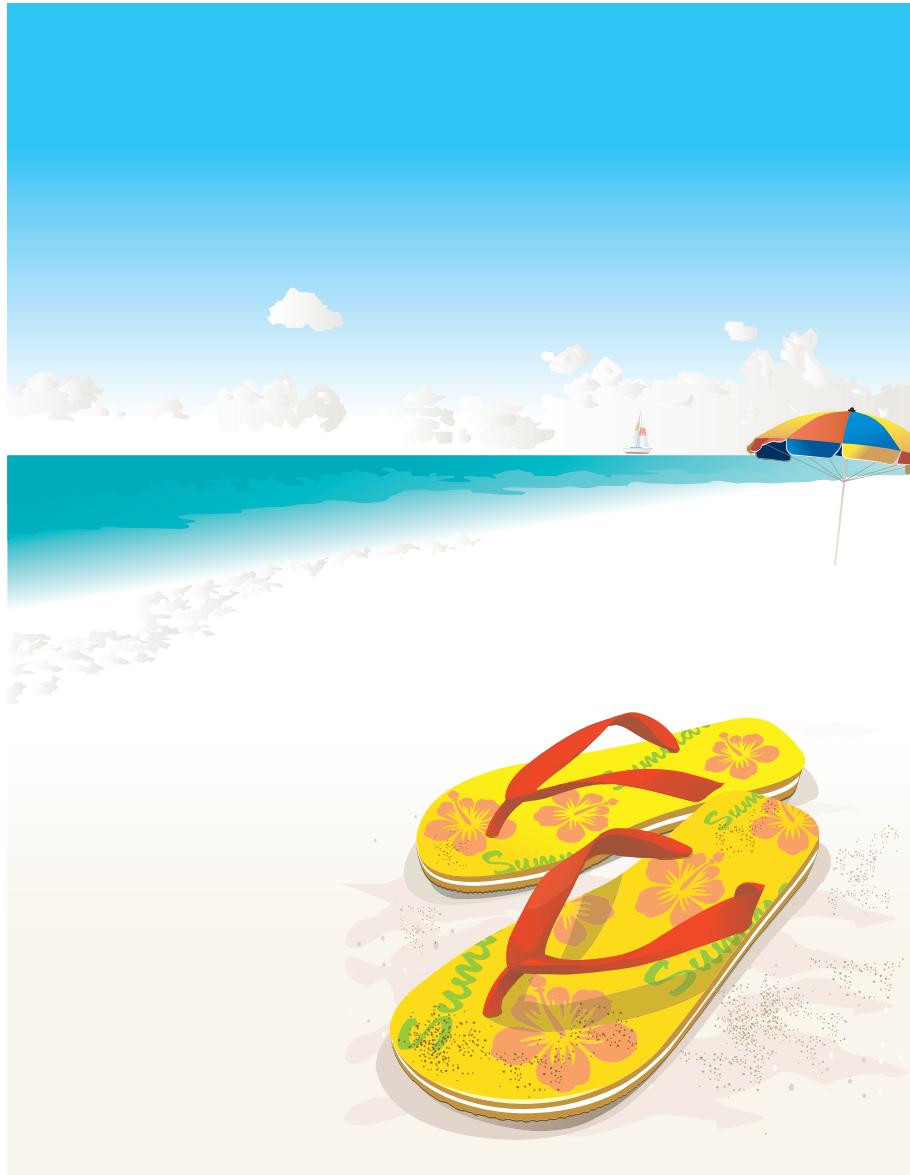
ノーマ No.309

社協情報

2017

8

AUGUST



## SPECIAL REPORT

特集  
P.2

平成29年度 社会福祉協議会活動全国会議シンポジウム

社協・生活支援活動強化方針

第2次アクションプランと事業・活動の方向性  
～生活課題を解決するための基盤づくりと地域支援・再考～

P.6 ●社協の質を向上させる人事・労務管理〔第4回〕

P.8 ●社協活動最前線

市貝町社会福祉協議会（栃木県）

行政とともに作成した地域福祉総合計画をもとに  
「我が事・丸ごと」の地域づくりがスタート

P.10 ●地域をつなぐ生活支援相談員〔第4回〕

仙台市社会福祉協議会（宮城県）①

被災者から地域住民となるために

P.11 ●Report

九州北部豪雨にかかる支援活動の経過

P.12 ●明日への一歩～ノーマインタビュー～

一般社団法人 社会的包摶サポートセンター 事務局長 遠藤 智子氏  
どんな人のどんな悩みにもよりそう「よりそいホットライン」

# 社協・生活支援活動強化方針 第2次アクションプランと事業・ 活動の方向性

（生活課題を解決するための基盤づくりと地域  
支援・再考）



地域福祉推進委員会は、あらゆる生活課題への対応と地域のつながりの再構築に向けて「社協・生活支援活動強化方針」（行動宣言と第2次アクションプラン）（以下、「強化方針」という）をあらためて示した。

本シンポジウムでは、「強化方針」の意義と目的を共有し、地域の生活課題に対応する社協事業・活動と実践を促進するため、「第2次アクションプラン」を踏まえながら、①地域の生活課題に対応する多様かつ柔軟な生活支援の基盤となる地域づくり（地域支援）のあり方、②地域福祉の主たる担い手である社会福祉協議会における今後の事業・活動の方向性と社協の組織づくりや実践の課題について、社協での先駆的な実践をもとに意見交換を行った。

【平成29年6月28日（水）ニッショーホール】

## 社会福祉協議会の事業・活動の方向性と実 践を「我が事・丸ごと」で考える

越智 和子 氏



全社協・地域福祉推進委員会副委員長  
琴平町社会福祉協議会常務理事・事務局長

近年、社会福祉協議会（以下、「社  
協」）を取り巻く環境、状況がずいぶん  
変わってきた。地域福祉を進める

中核組織が社協であるといわれていた  
かで策定された「強化方針」では、当  
時はから、地域によつては社協だけで  
ないという状況になつきました。

社協の意義や役割が問われているな  
りました。第三は、平成23年、行政と  
社会福祉協議会（以下、「社  
協」）

## 3つのターニングポイントと課題 久喜市社協には、昭和55年の設立以 来、大きく3つの節目（ターニングポ イント）がありました。

第一は、平成12年の介護保険事業への  
参入と権利擁護事業の開始による職  
員数の増加です。第二は、平成22年の  
市の合併にともなう1市3町社協の合  
併です。職員数のさらなる増加とともに  
、育った環境が異なる職員が一緒に  
仕事をするなかで、どのように意識を  
共有し、まとまりをもつが課題とな  
りました。第三は、平成23年、行政と

## 「強化方針」の実践から見えてきたもの （日々の実践や組織づくりに活かす）

澤 妙子 氏

埼玉県・久喜市社会福祉協議会事務局次長・地域福祉課長



の協働により地域福祉計画と地域福祉  
活動計画（以下、「活動計画」）を策定  
した時期です。

行政との協働といった組織的課題に対  
応している時期にまさに「強化方針」  
(平成24年、改定前)が示されました。  
「強化方針」による事業・活動の方  
向性の共有と理解の促進（事業・活  
動のチェックリストとしての活用）

「強化方針」の受けとめを通して、ま  
ずは、職員全員で当社協が目指すべき  
方向性を再確認し、意識統一をはかる

示されています。

今般、「強化方針」の見直しが行われ  
ましたが、「我が事・丸ごと」という施策  
の流れを受けとめながら、社協は今後  
どういう役割を果たすべきなのか。また  
役割を果たすため、社協の組織や職員  
はどうあるべきなのか、私たち自身の課  
題として考えていく必要があります。

### ■シンポジスト

澤 妙子 氏

（埼玉県・久喜市社会福祉協議会事務局次長・地域福祉課長）

前田 雄太 氏

（東京都・調布市社会福祉協議会地域支援担当係長）

古市こずえ 氏

（茨城県・東海村社会福祉協議会生活支援ネットワーク係長）

### ■コーディネーター

越智 和子 氏

（全社協・地域福祉推進委員会副委員長/琴平町社会福祉協議会常務理事・事務局長）

ことができました。

役員等には、当社協が行う事業は、全国の社協が目指していることであるとの説明ができました。また、地域住民には「強化方針」と当社協の取り組みを比較・提示することで、できていない事業の明確化と実施の必要性を説明するため活用しました。

特に、職員の意識統一には力をいれ、

合併直後も社協の今後を検討するプロジェクトとして、職員ワークショップを行いました。対応の統一をはかり、住民が気持ちよく相談できるための職員手づくりの「マナーブック」を作成しました。また、「社協職員行動原則」(全社協)をもとに、職員理念「聴けて、動けて、和のある久喜市社協」も作成しました。

さらに、全体研修を行って、職員同士で顔を合わせる機会を多くしています。職員が対応に困つたら、専門資格を持つ職員に声をかけて、いつでも会議を開ける「どこでもケース会議」も日常化しました。

### ～区長、自治会長、民生委員・児童委員とのつながりを深める～

そして、「強化方針」をチエックシートとして活用し、社協内で実践の点検を実施しました。その結果、「強化方針」で示された行動宣言のうち、「地域のつながりの再構築」では、①CSWの配置、②福祉委員の配置および地区活課題への対応」では、③生活困窮者支援、が具体的な課題として明らかになりました。

平成27年度から、生活困窮者自立支援事業、学習支援事業を受託し、県内の社会福祉法人の協働による「彩の国あんしんセーフティネット事業」によ

### 福祉委員の配置への取り組み

#### ～区長、自治会長、民生委員・児童委員とのつながりを深める～

福祉委員制度を進めるにあたり、主に行政区を中心に丁寧に説明して回りました。同時に地域アセスメントも実施してきました。職員は地域の実情に詳くなり、地域課題が見えるようになりました。

この時に地域の皆さんから出されたサロン立ち上げの要望をもとに、次々とサロンを立ち上げました(平成22年度・合併時21カ所)→平成28年度末・53カ所)。何よりこれをきっかけに、区長自身が積極的に福祉委員に手を上げてくださっています。

活動計画などの策定に際しては、小学校区ごとにワークショップを開催しました。住民の中には、「何でこんなことをするの?」という方もいらっしゃいましたが、今では活発な意見交換が行われ、斬新なアイデアも出てくるまでになっています。

この時に地域の皆さんから出された

る支援や、フードバンクとの提携もしています。

総合相談については、匿名でも電話で、家から外出しなくても相談ができるよう「福祉なんでも相談」を設けました。また、商業スペースを使い、買い物のついでに相談できる出前相談も月1回行っています。

### ～久喜市社協が大事にしていること

久喜市社協では住民からの相談を入

けて動いている最中です。

現在は、地区福祉委員会の実現に向

### 地域福祉コーディネーターの実践と活動計画の策定をつうじて「個別支援のための小地域での計画推進(計画的な地域支援)の必要性」

前田 雄太 氏



### 地域福祉実践の転換

#### ～地域福祉コーディネーターの配置～

#### ～活動成果の見える化～

#### ～地域福祉C.O.の行動分析～

地域福祉C.O.の配置については、平成22年度に策定した活動計画で配置を明記しました。その後、24年度に配置

以前の調布市社協では、地域福祉活動といえばサロン活動や敬老の集いから派生した活動などでした。平成25年

度に地域福祉コーディネーター(地域福祉C.O.)のモデル的な配置を機に、本格的に地域福祉の取り組みに邁進してきました。近年では、生活困窮者自立支援事業、福祉人材育成センター、

子ども若者総合支援事業など、ここ数年で多くの事業を受託し、年々法人規模が拡大しています。さらに、社協が

これまで設置した知的障害者の通所事業など自主事業の拡大も図っています。

CSWの配置については、活動計画にも明記しました。社協職員は全員CSWという認識のもとに、地域づくりの担当の職員と地域包括支援センター職員をCSWとして任命しました。

地域福祉C.O.の活動で大切にしているのは、行動ひとつつをすべて数値化し、分析することです。平成25年度にモデル配置をされた際、いかにし

口で断らないことを大事にしています。

「できない」と決して言わない。知恵を出し合って、できるようにする、あきらめないで支援するということです。

相談援助技術を高めると同時に、「専門職のにおい」のしない、気さくで話しがやすい職員を育てていくことにも気を使っています。

地域福祉C.O.の活動で大切にしているのは、行動ひとつつをすべて数値化し、分析することです。平成25年度にモデル配置をされた際、いかにし

て2年間で結果を出すかが問われました。それ以来、記録し、活動成果を「見え」化することにこだわってきました。

この結果、支援における行動区分や相手先区分などを細かく分析できるようになりました。アウトリーチ件数の多寡、ともに行動や支援をした関係者など、配置の時期と場所による違いも明らかになりました。行動記録の分析は、地域ごとのきめ細やかな活動を進める上でとても参考になります。

### 実践から見えてきた地域支援の問題

地域福祉COが地域に数多く入るなかで、地域福祉推進の基礎組織がないことが問題となりました。

また、もう一つの問題は、事務局主導の活動計画の推進体制でした。市の地域福祉計画の策定に合わせ、24年度に見直した計画の推進役を誰が、どのように担うのかという実行性に欠けていたのです。計画の推進委員会も設置されていましたが、推進役は一体誰なのかという根本的なことが問題となっていました。また、行政の地域福祉計画、地域包括支援センター、民生児童委員協議会の活動範囲など、それぞれが問題として明らかになりました。

### 活動計画等の策定に向けた2つの取り組み

そこで、平成30年度の地域福祉計画と第5次活動計画の策定に向けて、「小地域での計画推進委員会の設置」と

「地域の見直し」というふたつの課題への取り組みに着手しました。

小地域での計画推進委員会に関しては、小学校区を意識した取り組みを目指しました。また、住民主体の運営を徹底するため、委員選定も団体からの推薦ではなく、「この人と一緒にやりたい」という方にお願いしています。

活動の評価についても、委員自身が行うことで、みんなで共有してもらっています。

現在、推進委員会の運営と次期計画の策定は、同時並行で進めています。

策定の間は推進委員会をお休みするというのが一般的かもしれません、計画を作ることがゴールではありません。推進委員会の存在を意識してもらい、作ったものをどう進めるかを策定委員会の方に考えていただきたいのです。

地域の設定については、小地域福祉活動の基盤を明確にするため、第5次計画の策定を機に見直されるよう行政に働きかけています。

### 計画策定プロセスにも中期ビジョンが必要（目指す地域づくりから逆算する）

現在、第5次計画を策定しているところですが、今後は6年後の第6次の計画策定を見据えた取り組みが課題です。住民主体の小地域での活動計画づくりと、それをもとに市全体の計画をつくるという目標があります。また、

発展強化計画がないので、第6次計画に向けた社協内の取り組みとして職員体制、財政基盤や組織基盤をどうするかについて考えていただきたいと思います。

ツールのひとつとして使うものであつて、決して各事業の中にはめてはならないと考えています。

係の中に縦割りをつくらず、ひとつ

の小さい単位から包括化していくことによって、組織・事業全体での包括化

というのが生まれるのです。

全員が事業のスペシャリストではなく、相談のジエネラリストになるといふことは、それぞれが幅広い知識をもたなければならず、苦労も多いです。

そのため月1回、どんなに忙しくても必ず職員の学習会をやっています。

### 継続的な支援、活動計画

多機関協働事業を受託する前からも、地道な実践を続けてきました。

### 住民が話し合う場

平成19年に、地区社協を立ち上げました。それ以来ずっと、住民座談会を継続しています。もちろん地域に出て個別に行うアウトリーチは必要ですが、住民ニーズの把握というのは、住民が話し合う場から多くのものを得られると思うのです。

新たなものをつくる際にはみんな熱心に取り組むのですが、地域のニーズに応じて変えていくことも忘れてはいけません。話し合いのなかで地域のニーズを見極め、既存活動を新たな活動に展開するような議論も、住民と積極的に行うべきです。

### 総合相談窓口はすべてのはじまり

私はこれまでコミュニティワーカーとして地区社協の立ち上げ支援などに関わってきました。その経験が、平成28年度から受託している「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」（以下、多機関協働事業）における相談支

援包括化推進員という今の仕事にとても生きている感じで、相談に来る

このスタイルにした理由は、総合相談の窓口というのはすべての始まりだと信じているからです。相談に来る方々は千差万別であり、事業はすべて

ツールのひとつとして使うものであつて、決して各事業の中にはめてはならないと考えています。

係の中に縦割りをつくらず、ひとつ

の小さい単位から包括化していくことによって、組織・事業全体での包括化

というのが生まれるのです。

全員が事業のスペシャリストではなく、相談のジエネラリストになるといふことは、それぞれが幅広い知識をもたなければならず、苦労も多いです。

そのため月1回、どんなに忙しくても必ず職員の学習会をやっています。

### 継続的な支援、活動計画

多機関協働事業を受託する前からも、地道な実践を続けてきました。

### 住民が話し合う場

平成19年に、地区社協を立ち上げました。それ以来ずっと、住民座談会を継続しています。もちろん地域に出て個別に行うアウトリーチは必要ですが、住民ニーズの把握というのは、住民が話し合う場から多くのものを得られると思うのです。

新たなものをつくる際にはみんな熱心に取り組むのですが、地域のニーズに応じて変えていくことも忘れてはいけません。話し合いのなかで地域のニーズを見極め、既存活動を新たな活動に展開するような議論も、住民と積極的に行うべきです。

### 総合相談窓口はすべてのはじまり

私はこれまでコミュニティワーカーとして地区社協の立ち上げ支援などに関わってきました。その経験が、平成28年度から受託している「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」（以下、多機関協働事業）における相談支

援包括化推進員という今の仕事にとても生きている感じで、相談に来る

このスタイルにした理由は、総合相談の窓口というのはすべての始まりだと信じているからです。相談に来る方々は千差万別であり、事業はすべて

事業ごと、あるいは担当ごとに必ず記録をとっています。それそれで同じことを伺い、記録することは非効率であり、何より相談者にとつても面倒です。

平成22年から2年ほどプロジェクトを作り、独自の記録システムを開発しました。開発費は、民間基金からの助成金と、当社協の基金で賄いました。ご本人の同意のもとに、社協と何らかのかたちで関わっている住民の基本情報、ジエノグラム（家族図）、相談支援、福祉サービス提供等の記録をすべて一元化するものです。これは当社協のもつとも重要なツールであり、情報の共有化により担当者の抱え込みを防ぐ役割も果たしています。

### 事業仕分けと資源の重点化

職員が増えないなかで年々、実施する事業は増え続けています。そこで、活動計画の進行管理と評価のなかで、事業の意義と効果をその都度確認しています。

地域や時代の変化とともにニーズが薄っていく事業や、必ずしも社協が実施しなくともいい事業が出てきます。そこで、思い切つて「事業仕分け」を行いました。平成26年から2年間にわたり、すべての事業を精査し、過去数年分のデータを見直して、これまでの取り組みを検証しました。検証のポイントは、本当に必要なものか、社協がやらなければいけないことなどの2点に尽きます。社協事業も、地域や時代の変化に合わせて、意義と効果を確認する段階に来ているのでは

事業ごと、あるいは担当ごとに必ず記録をとっています。それそれで同じことを伺い、記録することは非効率であり、何より相談者にとつても面倒です。

事業仕分けと資源の重点化

なうでしようか。

### 多機関協働事業の取り組み

社協として既存サービスのあり方や支援の限界が見えてきました。また私たちは村なので、自立相談支援機関は県域で設置されています。複合的な課題を抱える世帯の支援を含め、身近な地域で住民の暮らしを支えていく窓口としての機能が必要でした。

そうしたなか、平成28年度の地域福祉計画を策定する際、総合相談窓口の設置が明記され、その後、多機関協働事業の話が参りました。これは私たちの考え方と合致しているという方に取り組みました。

現在、行政からの受託事業により、生活支援COと相談支援包括化推進員2名を配置しています。地域福祉を担う係と私たち生活支援ネットワーク係が中心となり、関係者同士がしつかり連携を図る体制とし、個別支援から地域支援、地域支援から個別支援へとい

うスムーズな流れを構築しています。

### 多機関協働事業をきっかけとして

#### 今後の展開

多機関協働事業を受けて、地域での支援が困難な方や複合的な課題を抱えている方を把握する調査をしました。もはやひとつの機関ですべての問題、すべての住民を支えていく発想では問題を解決できません。これからは住民自身の力や、専門職同士の横の連携がより重要になります。

今後の展開としては、アウトリーチ型相談窓口の拡充があります。村内

ショッピングモール（1か所）に設置した窓口の評価・検証をもとに、どう

やつてニーズを吸い上げていくかということを検討していきたいと思っています。

モデル事業の受託後、専門職の研修会を定期的に開催しています。感じるのは、専門職の方々、とくにケアマネジャーがとても疲弊しているというこ

とです。例えば「8050」問題です。どうしても「50」の問題に対応できない、という声に対応し、専門職同士が本音で話し合える場を作つていただきと考えています。

まとめ  
～住民主体の基盤づくりと社協の戦略的・計画的な実践をあらためて考える～

越智 和子 氏



これから地域作り、地域福祉の推進においては、「地域の見直し」というのは重要だと感じました。だからこそ、住民のアイデンティティを考えることが本当に大切になります。

「目指す地域づくりから逆算する」という話がありましたが、私も、計画の逆算が重要だと考えます。社協という逆算が重要だと考えます。社協というのは計画性がとても大事です。地域住民とともに目指す地域の姿を逆算して、組み立てていく戦略が必要です。

最後にどうしても言いたいことがあります。それは、市町村社協は本当に

支援が困難な方々の調査結果をもとに、2か月かけて個別に訪問しました。見えてきた課題や取り組み方についてこれからみんなで考えていく予定です。

しかし、いくら専門職が集まつても、解決できるケースは限られています。

最終的には住民の皆さんのが、我が事として考えていただき、支えあう地域をつくることが一番大切だと思っていました。そこで、これからは今まで以上に住民の方たちを巻き込んだケースカンファレンスに力を注いでいきたいと考えています。

社協だけではできないことがあります。都道府県社協はそのネットワークをフルに活かして、市町村社協を引き続き応援していただきたいと思います。

そして、これから施策として進められる「我が事・丸ごと」の地域づくりに関しては、社協でなければだめだと強く言いたいのですが、それが難しい現状もあります。だからこそ、もう一度社協の役割ということを個々の社協が見直す必要があるのだと思います。

# 人事・労務管理



連載  
第4回

綱川労務管理センター／HRM-LINKS Co.,Ltd.  
人事コンサルタント・社会保険労務士  
綱川 晃弘

前回、キャリアパス構築の意義と方向性について解説しました。今回はその中で説明した構築ステップについて具体的な事例を見ていきます。

今回、事例として紹介するA社協は、在宅福祉部門を持たず、市との結びつきが強いため、給与については行政職俸給表を使うこととした社協です。また、B社協は、在宅福祉部門と障がい者福祉部門を持ち、介護職員等の採用力強化のため、独自の給与表で運用することとした社協です。

## ①役職等を手がかりに事業所の役割等を階層化する

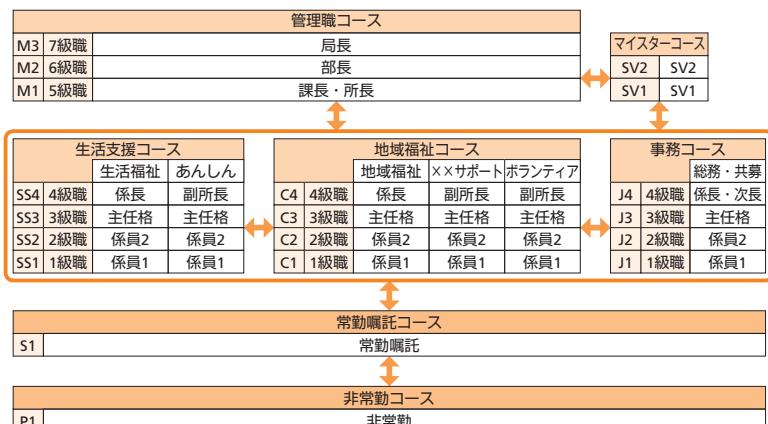
処遇改善加算事業のキャリアパス要件でも、「介護職員の任用の際における職位、職責又は職務内容等に応じた任用等の要件（介護職員の賃金に関するものを含む。）を定めていること」とされていますが、社協内でも、役職に合わせて組織作りを行っているところ

が多いと思います。従って、等級体系図を作成するには、現在の社協組織図を手がかりに図化し、組織規程等の諸規程との整合性をとりながら作成すればよいと考えます。

A社協は、役職と給与表の級がリンクしていますので、この役割等級体系図にも給与の等級表示があります。在宅福祉部門のない社協は、おおむねこのような生活支援・地域福祉・事務コースに分かれ、7階層程度の体系となるのではないでしょうか（図1）。

B社協は、在宅福祉部門がありますので、区分（コース）は多くなります。在宅部門では、「介護職」と「看護職、栄養士等のその他の専門職」では賃金の相場も違いますし、介護と看護等で人事異動することはまずあり得ませんので、別々のコースとして整えていま

図1 A社協の役割等級体系図



また、いわゆる管理監督者は、プリングマネジャーになるのが一般的でしょう。マイスターコースでは管理監督者のマネジメントの部分に代わり、リスク管理、人材教育、内部監査、実習生ボランティア受入等の特命業務を担うイメージです。今後業務の切り分けをして、管理監督者に本来の管理監督業務に専念させたいという意図で設定されています。

なお、マイスターコースの職員はブレイヤーとして現場の業務を行う部分もありますので、管理監督者が行つている管理業務を特命業務に置き換えた別コースのプレイングマネジャーといえます。

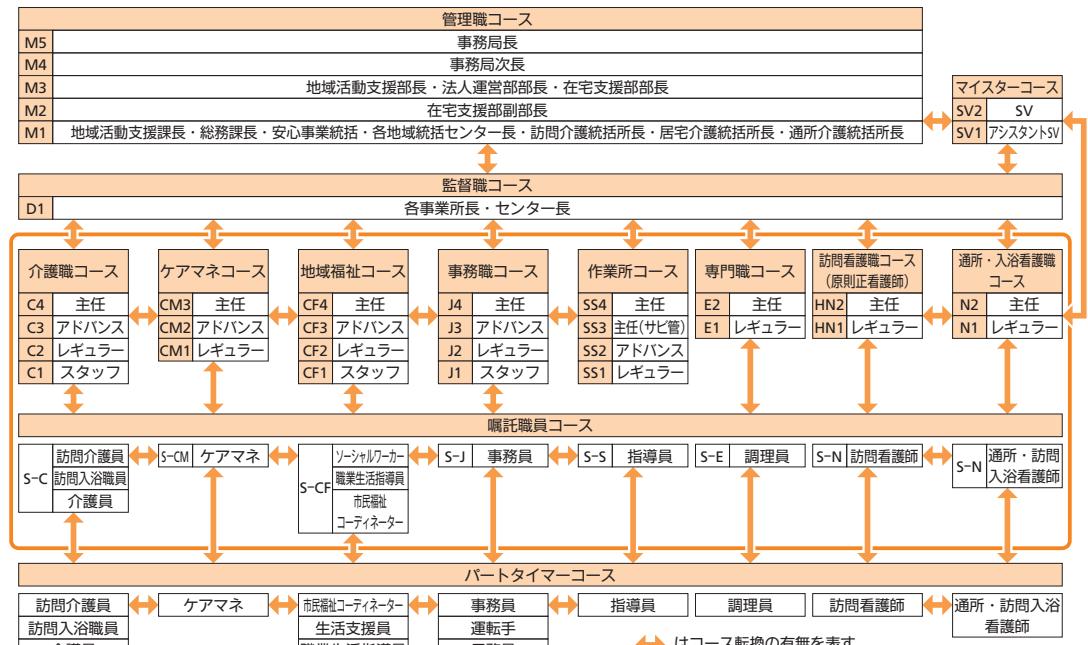
地域部門が連携して、地域の情報収集と対応を一元的に行うという点がありますが、その視点を明確にするために地域福祉担当と介護職では人事異動（コース転換）ができるよう矢印がつながっています。また、このコース区分で給与を考えることになりますので、別コースとして給与額を各地域の相場に合わせて看護職のみ変更することが容易になるという視点も入った設計となっています（図2）。

社協共に、専門職を極めるマイスターコースを設定していることです。キャリアパスは昇進のルートといえますが、必ずしも昇進したい職員ばかりではありませんし、現場での仕事に誇りと、こだわりを持つている職員もいます。また、優秀な上司がいてポストが空かないケースもあります。

役割基準書等の名称で役割の定義を定めることとなります。このとき注意しなければならないのは、「現状何をやつ

## ②階層化した役割の定義を作成する

図2 B社協の役割等級体系図



事例として、A社協のマイスター コースの役割基準書と、B社協の主任 級の役割基準書を紹介します（表1）。 ①でも書きましたが、人手不足の社 協においては、現場のメンバーがマイ ターコースに行き、シフトから外れ

成レベルで補完します。 な業務内容や果たすべき責任は、人事考課シートの内容や目標管理での目標と達

しておき、より詳細な業務内容や果たすべき責任は、人事考課シートの内容や目標管理での目標と達

ります。 な業務内容や果たすべき責任は、人事考課シートの内容や目標管理での目標と達

表1 A社協とB社協の役割基準書

A社協（マイスターコース）

等級	役割の概要	主要業務	主たる業績責任
SV2	高度な専門的な技術と豊富な経験を活用し、職員への研修・指導、事故対策の立案等のサービス品質向上活動の実施責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>○マニュアルの適宜更新・改訂や研修の企画・実施を進言するなどして、社協内業務の標準化を推進する。</li> <li>○配属された部署において担当する業務又は専門業務を遂行しながら、管理職と連携し、必要に応じて個々の職員へ技術的指導や助言を行って、技術の向上を図る。</li> <li>○新規入職者への教育指導を担当する職員に対し、その相談に応じながら、当該担当職員の実務をフォローする。</li> <li>○業務分担に従い、担当業務を完遂する。</li> <li>○役職定年者については、前役職に着任した新任職員への指導・助言を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○業務標準化推進責任</li> <li>○技術教育指導責任</li> <li>○担当業務完遂責任</li> <li>○前役職への新任職員指導責任（役職定年者のみ）</li> </ul>
SV1	一定の専門的な技術と経験を活用し、SV2の業務を補佐する役割	<ul style="list-style-type: none"> <li>○SV2の指導に基づき、マニュアルの更新・改訂の援助及び研修会の実施援助を行う。</li> <li>○必要に応じて個々の職員に対し、基本的介護技術の指導と助言を行う。</li> <li>○新規入職者に対して、管理職あるいはSV2の指示のもと、必要な支援を行う。</li> <li>○業務分担やシフトに従い、担当業務を完遂する。</li> <li>○外部研修生や視察の受け入れ時の指導やスケジュール管理を行う。</li> <li>○必要に応じて上位者の業務代行を行う。</li> <li>○役職定年者については、前役職に着任した新任職員への指導・助言を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○業務標準化推進の連帯責任</li> <li>○技術指導の連帯責任</li> <li>○担当業務完遂責任</li> <li>○外部研修生・視察の受け入れ時の管理責任</li> <li>○前役職への新任職員指導責任（役職定年者のみ）</li> </ul>

B社協（主任級）

等級	役割の概要	主要業務	主たる業績責任
C4 CM3 CF4 J4 SS4 S3 E2 HN2 N2	管理者を補佐するとともに、担当事業所・センターの業務推進のリーダー。必要に応じて、担当業務を持ちそのままの完遂にあたる役割	<ul style="list-style-type: none"> <li>【主任級】 ○業務の執行</li> <li>○上位者とともに職員を掌握し、連携・調整のもと、業務を完遂させる。</li> <li>【職場環境整備】 ○職場の課題に対して適切に解決するとともに、職員とのコミュニケーションを十分に取り、人間関係や規律維持の問題を早期に発見し解決する。</li> <li>【職員の指導・育成】 ○職員のレベルに応じた育成、指導を公平に行うとともに、職員に業務のノウハウを適切に伝達する。日常的なアドバイスや技術的指導を行なう。</li> <li>【緊急事故対応】 ○緊急の事故等に対し、上位者の上位者の判断をふまえ、適切に対応し、解決するとともに、事故を未然に防止するため取り組む。</li> <li>○利用者等の苦情やトラブルを把握し、的確に解決するとともに、事案によっては上位者へ迅速に報告する。</li> <li>【課題解決】 ○課題解決は、常に住民、利用者と寄り添いながら、生活課題を発見し、社協内各部門や外部機関と協力しながら取り組むべき課題を整理する。</li> <li>○住民や利用者の部門を超えて連携するなど、解決をはかる。</li> <li>【その他】 ○必要に応じて上位者の補佐代行を行う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○業務執行責任</li> <li>○職場環境整備責任</li> <li>○労務管理監督責任</li> <li>○担当事業所・センターの業務推進責任</li> <li>○担当事業所・センターの課題解決連携責任</li> <li>○担当事業所・センターの職場環境整備責任</li> <li>○事業所・センター業務及び特命業務担当時はその業務の完遂責任</li> </ul>

# 社協活動最前線

## 市貝町社会福祉協議会

行政とともに作成した  
地域福祉総合計画をもとに  
「我が事・丸ごと」の  
地域づくりがスタート



本州最大級の25万株の芝桜が咲き誇る市川芝ざくら公園。平成29年には、1か月間で20万5000人が訪れた。

いちかいまち  
市貝町社協では、「市貝町地域福祉総合計画」(平成27年3月策定)の作業部会に参画し、行政計画の柱となる地域福祉計画に「社協の役割の強化」を書き込んだ。自分たちで書き上げたからこそ、示すことができた社協の存在価値。住民参加を基本とする「我が事・丸ごと」の地域づくりが本格的にスタートした。

### 社協データ

【地域の状況】(平成29年6月23日現在)

人口	11,955人
世帯数	4,410世帯
高齢化率	26.6%

【社協の概要】(平成29年6月13日現在)

理事	10人
評議員	13人
監事	2人
職員数	11人(正規職員2名)
常勤・パート職員	9名

### 【主な事業】

- 地域福祉活動推進事業
- 福祉教育、ボランティア活動推進事業
- 総合相談体制整備事業(総合相談支援センター)
- 緊急一時支援事業(フードバンク・小口資金貸付)
- 安心サポート支援事業
- 日常生活自立支援事業
- 放課後児童健全育成事業
- 高齢者生きがいデイサービス事業
- 障害者の居場所づくり事業
- 地域資源情報の調査および広報事業

## 平成26年度に策定された 横断的な地域福祉総合計画

市貝町社協では国のモデル事業を受託し、「我が事・丸ごと」の地域づくりを積極的に進めている。事業受

託に至る経緯は、平成26年度に策定された市貝町地域福祉総合計画にさかのぼる。ここには「相談・支援体制の整備」「ボランティア活動の推進」「情報提供の推進」「地域資源との連携」等、横断的・一体的な地域づくりの必要性が明記されている。

市貝町社協全町域福祉係(コミュニティソーシャルワーカー)、以下CSW)の北井孝文氏は、その特徴を次のように語っている。

「地域福祉総合計画の文面は、行政の担当職員と社協職員が書き上げ、地域における社協の存在価値を示すことを意識しました。住民参加と社協の機能強化再編のふたつの章にお

いて、住民の取り組み、行政の取り組み、社協の取り組み等を明確に記載することができました。計画の柱となる地域福祉計画には、CSWの配置と総合支援体制の設置も盛り込みました」

平成28年12月には厚生労働省から

「地域力強化検討会中間とりまとめ」が発表され、市町村が作成する地域

福祉計画に「我が事・丸ごと」の体制整備を記載し、「地域福祉計画策定の努力義務化、PDCAサイクルの徹底」と「地域福祉計画の他の分

野別計画の上位計画としての位置づけ」が提言された。市貝町の地域福祉総合計画は、こうした動きよりも1年早く策定されたのである。

野別計画の上位計画としての位置づけ」が提言された。市貝町の地域福祉総合計画は、こうした動きよりも1年早く策定されたのである。

## CSWを配置し困窮世帯のゴミの片付けからスタート

さっそく取り組んだのが、地域における生活困窮世帯の支援活動だつ

た。CSWが音頭をとつて、シニアクラブ(老人クラブ)と協働で困窮世帯の家の片付けを始めた。当初は「なぜ私たちが他人の家の片付けまでもしなくてはいけないのか」「相手とトラブルになつたら誰が責任を持つのか」といったシニアクラブの方から、の否定的な意見が多かった。しかし根気強く「自分たちの地域に生活が大変な人たちが居る」ことを説明していくと、メンバーが少しずつ関心をもつようになり、参加者が増えていった。

部屋の中に入つてみると、みんなが突然としたという。外からは全くわからなかつたが、ゴミの山の中で住民が暮らしていた。彼らがショックだったのは、「こんな状況になるまで同じ自治体に住んでいるのに誰も気がつけなかつた」ということだつた。近隣との接触を完全に断ち、孤立しているために起きる現象だ。

## 総合支援センターを設置し 相談窓口を一本化

市貝町社協の特徴は、地域福祉総合計画に基づいた活動の達成状況を常に確認していることである。年2回の進行管理の会議において、「10の事業の評価」と「課題の抽出」を繰り返しているのだ。たとえば具体的な支援活動を行ってきた結果、生活困窮者世帯には複数の福祉問題が混在することがわ

栃木県の東南に位置する、自然豊かな南北に長い町である。本州最大規模の芝ざくら公園が観光名所であり、自然が育んだ景観や多様な生き物などを観察するグリーンツーリズムなども行っている。国指定の入野家住宅や古墳、城跡など数々の史跡がある。特筆すべきは全国でも類を見ない武者絵資料館で、歴史と文化の町を象徴している。



地域力強化についての座談会を小地域ごとに開催

支援です。まずは地域の具体的な高齢者像を把握するために、地域に出ていて高齢者実態調査を行い、詳細項目のデータをまとめていきました」と、北井さん。

社協職員は、引き続き住民たちを巻き込んで活動を進めた。地域ごとに住民たちを集め、福祉座談会を開催して、地域の本当の姿と課題を抽出し、住民たちが主体となつてやるべきこと、町や社協が取り組むべきことなどを取り分け、振り分けといったのである。

市貝町社協では本年度より「多機

関協働による包括的支援体制構築事業」にくわえて「地域力強化推進事業」のモデル事業も受託し、地域住

かつてきた。だが、対象者ごとに法制度が異なるといった縦割りの支援では、根本的な解決などとも望めない。課題解決のためには、「専門多職種が連携した対象者横断の支援」が必要だと認識に至つた。そして、同時に周知が進んでいた国のモデル事業「多機関協働による包括的支援体制構築事業」のコンセプトが、横断的な支援を実現することに合致

「モデル事業を活用し、平成28年には『ふくし総合相談窓口』を設置しました。相談支援包括化推進員を4名配置し、町内全域に告知チラシを配布したのです。包括化推進員の役割は、多機関連携のネットワーク作りはもちろん、徹底的な寄り添い

支援です。まずは地域の具体的な高齢者像を把握するために、地域に出ていて高齢者実態調査を行い、詳細項目のデータをまとめていきました」と、北井さん。

「総合支援体制ができた最大のメリットは、地域の困りごとが早期に発見できるようになったことですね。ちょっととした相談事でもいいのです。センターに連絡さえしてくれれば、担当者がきちんと対応して、問題の芽を早期に摘むことができます。それが結果的に問題の深刻化を防ぎ、公的給付の削減にもつながると思うのです」と、北井さん。

市貝町は小さい町ですが、だか

らこそ地域住民とともにできることがあります。散歩や買い物のついでに、少しでも気になる世帯が地域にいるか。見たことのない人が出入りしているのか。そんな緩やかな見守りを、これからも地域全体で大切に行つていきたい、そして地域から発信された困りごとをいつでも受け止め、頼りにされる社協でありたいと私は考えています」

## 行政も「一体となつたワニストップ型の総合支援体制へ

すると考え、事業実施を申請して受託が決定した。問題解決をめざした組織作りが始まっている。

平成29年4月にふくし総合相談窓口は、行政と一体になつた完全なワニストップ型の組織「総合相談支援センター」へと進化を遂げた。センター内には包括化推進員（社協）だけでなく、スクールカウンセラー（行政）、ケアマネジャー、ソーシャルワーカー、行政の保健師（地域包括）、センター長（行政福祉課）等のメンバーがそろつっている。子ども、障がいのある人、高齢者、生活困窮と多岐にわたる相談事も、センター内だけで受け止め、支援につなげられるようになつたのだ。

最後に北井さんは、大切にしている考え方をもう一度まとめてくれた。「市貝町は小さい町ですが、だからこそ地域住民とともにできることがあります。散歩や買い物のついでに、少しでも気になる世帯が地域にいるか。見たことのない人が出入りしているのか。そんな緩やかな見守りを、これからも地域全体で大切に行つていきたい、そして地域から発信された困りごとをいつでも受け止め、頼りにされる社協でありたいと私は考えています」

# 地域をつなぐ 生活支援相談員

連載  
第4回

今号から二回にわたり、宮城県内の生活支援相談員の役割や、現在の活動について紹介する。第二弾は仙台市社協の取り組みを報告する。

## 被災者から地域住民となるために 仙台市社会福祉協議会（宮城県）①

仙台市社協では、震災による被災者支援のための「安心の福祉のまちづくり基本方針」をまとめ、市との協議を経て、平成23年10月より「地域支えあいセンター事業」を開始した。

市内の応急仮設住宅には、ピーク時で約1万2000世帯が入居し、そのうち借上げ民間賃貸住宅（以下「みなし仮設住宅」）で避難生活を送った被災者が8割を占めていた。また、この中には津波被災のほか原発事故の避難など、市外からの避難者が3割含まれていた。

みなし仮設住宅はプレハブ仮設住宅と違い、市内に点在していることから、支援制度等の情報や支援物資が届かないことの不満、周りに知り合いがないことの寂しいなどの孤立感を訴える声が多くた。各種支援制度の情報提供や

相談支援とともに、こうした孤立感の緩和がこの事業の目的であった。

### 被災者に寄り添つて

この事業の中心的役割を担うのは生活支援相談員（以下、「相談員」）である。被災者を含めて相談支援業務の経験者、社会経験が豊富な方を優先的に嘱託職員として雇用し（当初25名、ピーク時40名、現在12名）、マニュアルを作成し、研修や実践を通して福祉人材として育成する仕組みを構築した。

支援の内容としては、まず市民センターなどを会場に巡回相談や交流サロンを開催し、被災者が外に出るきっかけづくりを行い、その半年後から、市との連携のもとでみなし仮設住宅への個別訪問を開始した。

相談員は、それぞれの世帯の状況と

ニーズを把握し、課題解決に役立つ情報を提供するとともに、必要に応じて専門の支援機関につなぐなど、孤立防止と自立のための支援を行った。複合的な課題があるなど、課題解決が困難なケースは、本会のコミュニティソーシャルワーカー（CSW）や区役所の保健師等に助言を求め、必要に応じてケース会議等で協議を行い、より適切な支援に努めた。

また、交流の場づくりとしてサロンを開催し、個別訪問時の声がけやチラシの送付などで参加を促した。特に、出身地ごとの交流会は心のよりどころになり、元気を取り戻した被災者が多かった。

被災者の生活再建が進む中、平成26年からは、復興公営住宅への定期訪問を開始した。何度も自転車をする方や、初めて高層の集合住宅に住む方の中には、疲れや新しい暮らしへの戸惑いなどから体調を崩す方や孤立する方がいるのではないかと懸念されたためである。

### 地域で支えあって暮らせるように

現在も、復興公営住宅建設地域でのコミュニケーションを構築していけるため、CSWが中心となり、地域の関係者とも連携しながら、復興公営住宅の住民同士や近隣住民との交流会などを開催するとともに、地域の見守り体制の構築についての支援も行っている。



本会の被災者支援の記録誌  
「希望をつなぐ明日へ」

市内の復興公営住宅への入居はすでに完了し、自治会活動は徐々に定着しているが、住宅によつては交流や見守りが十分とはいえないところもあり、「寂しい」と孤独を訴え、交流やむ住民の声があるなどの課題が、相談員の報告から明らかになった。

とりわけ、時間の経過により心身の状態の悪化や、家族構成の変化などによる孤立が懸念される高齢者世帯への支援が課題として再認識された。このような状況を踏まえ、本会は市と協議し、フォローアップ訪問や「つなぐ・つながるプロジェクト」と銘打ち、関係機関や地域と連携して課題の共有を行い、住民自身で地域コミュニティの活性化に向けた活動を主体的に継続的に行えるよう後押しをしている。

また、この間の取り組みは記録誌としてまとめ、本事業から得たノウハウを、今後の地域福祉活動にも活かしていきたいと考えている。

# 九州北部豪雨にかかる支援活動の経過

7月5日からの福岡県・大分県を中心とした九州北部、16日からは秋田県において記録的な豪雨による大きな被害が発生した。被災地社協では、関係機関・者と協働しながら災害ボランティアセンターを設置・運営し、復興に向けた支援活動に取り組んでいる。本号では、九州北部豪雨の被災地社協におけるこれまでの支援活動の経過と、今後の支援の方向性について報告する。

## 災害ボランティアセンターの設置

今回の豪雨災害では両県の死者・行方不明者41名、全壊および半壊家屋632棟（7月31日現在・総務省消防庁発表）の被害が発生し、福岡県の3市町村（朝倉市、東峰村、添田町）と大分県の2市（日田市、中津市）に災害救助法が適用された。このうち、福岡県の3市町村と日田市の各社協に災害ボランティアセンター（以下、災害VC）が設置され、一般家屋の泥出し・清掃や家財の搬出などの活動がすすめられた。ボランティア参加人数は、8月8日時点で延べ3万6000人余りとなっている。

## 各災害VCにおける支援活動

### 朝倉市

朝倉市社協では、7月7日に市中央部の朝倉地区に災害VCを設置、9日からボランティアの受付を開始した。8月2日には、復旧までの時間を要すると見込まれる市東部の杷木地区にセンターを移転し、対応にあたっている。

全社協職員が7月末時点に訪れた

### 東峰村

土砂災害により道路が寸断された東峰村社協では、7月14日に「北部の本所（小石原）」と南部の「宝珠山サテライト」の2か所に災害VCを開設した。7月末時点には道路も一般車両の通行が可能となり、ボランティアによる被災家屋等への支援活動が行われている。8月9日には、宝珠山サテライトを近隣施設に移転

際、被害の大きかった杷木地区の一部では一般車両の通行制限が続けられていた。被害に遭われた住民のなかには、前日によくボランティアが訪れた方もいた。この間、社協の担当者とは携帯電話で連絡を取り合い、ふだんから社協と住民との信頼関係づくりが行われている様子がうかがえた。

## 県内・ブロックおよび全社協における支援活動

杷木地区では、自治会の役員が支援者側との橋渡し役となり、自治会区の単位でボランティアの派遣がすすめられている。今後は、自治会区による住民のつながりを活かした生活相談支援の体制づくりが課題となる。

福岡県社協および大分県社協では、発災直後から県社協職員が被災地に入り、被災地の市町村社協と連携して各地の災害VCの立ち上げ・運営を支援している。また、両県の指定都市・市町村社協の職員が災害VCに入り、継続的に支援を行っている。



朝倉市・杷木地区の被災地域の状況

2017年8月号 平成29年8月31日発行

編集／全国社会福祉協議会 地域福祉部  
発行所／地域福祉推進委員会  
東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル  
TEL 03-3581-4655 FAX 03-3581-7858  
代表者／川村 裕  
編集人／高橋 良太  
定価／216円（本体価格200円）  
デザイン・印刷／三報社印刷株式会社

編集後記

国民の祝日「山の日」が昨年から施行されています。皆様は8月11日の山の日を、どのように過ごされましたか？私は、祝日の由来に着目して、近所の公園を散歩することで自然に親しました。

今回の社協活動最前線ですが、杷木県の市貝町社協を訪問し、取材さ

せていただきました。社協の最寄駅には、地元の鉄道会社である真岡鐵道を利用して向かいました。その道中、真岡駅に蒸気機関車SLが停車しており、日ごろなかなか見られない景色を目にすることができます。取材とあわせて、楽しませていただきました。（高）

するとともに、今後2か所の災害VC活動の統合に向けた調整がすすめられている。

### 日田市

日田市社協では、7月8日に災害VCを開設、16日からは被害の大規模な大鶴地区に「大鶴サテライト」を開設した。8月1日以降は、被害が大きく、ニーズが多い大鶴地区の「大鶴サテライト」を支援活動の拠点（本所と統合）とし、活動を継続している。

なお、7月10日に設置された添田町災害VCは、7月31日をもって閉所となり、町社協のボランティア係に引き継がれている。

整等にあたっている。「被災地支援・災害ボランティア情報」を発行し、ホームページ（<http://www.saigaivc.com>）に掲載するなど、情報発信を行っている。さらに、災害時の支援に取り組む企業、NPO、社協、共同募金会等により構成される災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援P・事務局は中央共同募金会）や「全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JV-OAD）」との情報共有を図り、各団体が連携した支援を展開できるよう努めている。

被災地においては、今後、復興段階に合わせた長期的な支援が求められている。関係者の皆さまにおかれでは、引き続き被災地への関心とともに支援のご協力をお願いしたい。

# 明日への 一步

~ノーマインタビュー~

## INTERVIEW #14

## どんな人の どんな悩みにもよりそ う「よりそいホットライン」



遠藤 智子氏

一般社団法人  
社会的包摂サポートセンター  
事務局長

遠藤さんが現在の社会的包摂サポートセンターの活動に携わるようになった経緯についてお聞かせください。

私は、昭和57年から平成23年まで地方公共団体で働いていました。まだ、セクシャルハラスメントやDVが社会的に認知されていない1980年代において、被害にあった女性たちが周りにいたことがきっかけとなり、女性のための心理相談であるフェミニストカウンセリングを学びました。平成11年からDV被害者支援団体ネットワークの「全国女性シェルターネット」に参加し、平成15年からは事務局長として、DV防止法の改正に取り組みました。そして、平成23年から現職となり、24時間、年中無休、無料、匿名可の何でも電話相談を行う「よりそいホットライン」をスタートしました。今では全国に12の地域センター、37の電話拠点、約1000人の相談員を配置し、問題を相談者と一緒に考えて、実際に地域の社会資源につなぐ支援を実施し、生活再建を支援しています。

電話で話す相談者には、DV被害者など短期間で解決することが難しい悩みをお持ちの方がいます。こうした方々に寄り添うには、相談員と相談者という立場で割り切らず、ときには相談員自らが自分の当事者性を意識して支援する姿勢が大切だと考えています。

社会的包摂サポートセンターの活動に関する今後の展望についてお聞かせください。

制度に基づく対面相談窓口が増えているものの、

社会的孤立の背景としてジェンダー・ハラスメント、ドメスティックバイオレンス(以下DV)、セクシャルマイナリティなどの悩みを持つ方がいます。こうした悩みは、誰かに直接会って相談することに抵抗感があり、ひとりで抱え込んでしまうケースがあります。

今号では、どんなひとの、どんな悩みにもよりそって、一緒に解決する方法を探す24時間365日の電話相談「よりそいホットライン」を運営する社会的包摂サポートセンター事務局長の遠藤さんにお話をうかがいました。

聞き手：全国社会福祉協議会 地域福祉部長 高橋良太

「よりそいホットライン」における昨年度の相談につながった件数は25万件で、毎年、減少することはありません。その理由として、窓口での相談に抵抗があることや、さまざまな理由で窓口に行きたくても行くことができないことがあります。このような理由をお持ちの方は、匿名の電話相談を利用する傾向にありますが、最近では、電話相談にも抵抗がある方や窓口および電話相談の存在を知らない方が増えてきているように感じます。今後は、SNS等のいろいろな媒体を活用して、広く支援を届けたいと考えています。

社協への期待についてお聞かせください。

社協と連携した取り組みは、全国各地で行われており、職員向けの研修会への講師派遣や社協が運営する、障害者就業・生活支援センターや地域包括支援センターとのケース会議や面接同行等を行っています。また、生活困窮者自立支援制度に基づく支援機関とは、業務時間外対応や地域センターの職員が事業運営委員として参画するなどの連携も行っています。今後も連携して、効果的な支援が広がることを願っています。

そして、住民からの相談を受ける社協職員の皆様にお伝えしたいことがあります。相談を受ける側は、自分のよく知っている領域のツールで相談を分析しがちですが、それだけでは適切な支援につながらないことがあります。相談の背景を想像する力や、相談者と共に感する力を大切にいただきたいと思います。