

NORMA

ノーマ No.312

社協情報

2017
12
DECEMBER

SPECIAL REPORT

知っておきたい住民主体の移動支援

特集

P.2

P.6 ●社協の質を向上させる人事・労務管理〔第7回〕

P.8 ●社協活動最前線

鹿角市社会福祉協議会（秋田県）

多機関と連携・協働して総合相談支援体制を構築

P.10 ●地域をつなぐ生活支援相談員

宮古市社会福祉協議会（岩手県）

人・暮らしをつなぎ、共に歩む地域づくり

P.12 ●明日への一歩～ノーマインタビュー～

特定非営利活動法人 NPOスチューデント・サポート・フェイス代表理事 谷口 仁史氏

「価値観のチャンネルを合わせる」子ども・若者へのアウトリーチ

知っておきたい 住民主体の 移動支援

サービスの仕組みについて

NPO法人全国移動サービスネットワーク

① 移動支援のニーズおよび法制度の動向

買い物など、日常生活に不可欠な移動がままならない高齢者が増えている。要因のひとつは、便利で快適なマイカーの所有が広がったこと。路線バスは撤退し、駅前商店街は衰退し、郊外に大規模な店舗が増えていった。加えて、少子高齢化と過疎化の進行がある。高齢者のみの世帯やひとり暮らしの高齢者は増加しているが、近所の助け合い機能は低下しており、高齢者が独力で移動せざるを得ないケースは増えている。高齢者は体力にも限界があり、駅やバス停まで休まずに歩ける距離は限られている。坂道や荷物があればなおさらである。高齢者間にも経済格差は進行しており、買物等に常時タクシーを使える人はそう多くない。

地域の助け合い活動のひとつに、日常生活上の移動が困難な高齢者や障害者等に対する移動支援がある。現在、そのニーズも増加・多様化するとともに、地域の助け合い活動の取り組みとして広がりを見せている。一方、道路運送法との関係や、「介護予防・日常生活支援総合事業」における訪問型サービスDの創設等、現行制度の仕組みが複雑でわかりにくい現状もある。

本特集は、複雑化している制度の動向およびサービスの仕組みについて、NPO法人全国移動サービスネットワークに解説していただくとともに、具体的な方法・成果等について実践事例を紹介する。

そのようななかで、「介護予防・日常生活支援総合事業」（以下、総合事業）に、訪問型サービスD（移動支援）（以下、訪問D）が例示され、市町村の判断で補助金等を支出できるようになった。要支援者は外出の意欲も高く、外出して交流することは介護の重度化を予防する。しかしながら、担い手の発掘や、道路運送法と訪問Dの関係が難しく、なかなか広がっていない。

表1は、総合事業に関わる移動支援を実施中の市町村である。ヨコ軸が道路運送法にかかわる許可・登録等の形態、タテ軸が多様なサービスの類型である。

② 新しい介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービスDなど

多様なサービスの一類型である訪問Dの内容は、介護予防・生活支援サービス事業と一体的に行われる移動支援や移送前後の生活支援であり、対象者と考え方・実施方法等は訪問Bに準じるとされている。

厚生労働省のガイドラインでは、訪問Dは2種類あると説明している。

ケース1は、買い物や通院等の支援で、乗車時や降車時の付き添いや見守りを必要に応じて行う。補助金は、サービス調整の人員費、事務所費、通信費等の間接経費のみが対象であり、車両等への補助は（介護保険財政からは）出すことができない。

ケース2は、通所Bや一般介護予防事業による通いの場の送迎を、サロンの実施主体とは別の主体が実施する場合である。こちらの補助金は間接経費のほか、ガソリン代等送迎にかかる実費や車両購入費等であり、具体的な対象経費は市町村の判断に委ねられている。ケース1・2とも、ケアマネジメントにもとづいて利用される。運営費の補助はこうしたサービスが含まれば可能とするものであり、実施主体による利用者の範囲や活動内容を制限するものではない。

③ 道路運送法との関係（登録、許可、登録・許可不要）

助け合いによる移動支援を行うとき、ネックになるのが道路運送法である。同法第4条の「許可」（緑ナンバー）はタクシー事業で、誰でも乗車できる。最近では福祉輸送事業限定許可（介護タクシー）や、限定許可のスタッフ等が介助・運転する「ぶらさがり許可」（白ナンバー）も活躍している。

自家用有償旅客運送（白ナンバー）は、市町村運営有償、福祉有償、公共交通空白地有償の3種類がある。いずれも利用者から運賃を収受することができる。

表1 総合事業の類型と道路運送法の類型（全国移動ネットワーク作成、平成29年11月現在）

総合事業の類型	道路運送法の類型				登録	許可
	登録・許可不要					
	(3) ガソリン代実費・ 有料道路・駐車料のみ	(4)-2 サロン送迎 (自家輸送)	(4)-3 家事身辺援助等 サービス一体系			
訪問型サービスB			松戸市、吉見町、天童市			
訪問型サービスD (ケース1)	米原市		黒滝村、流山市	取手市、 美郷町		さつま町
訪問型サービスD (ケース2)	鶴岡市	秦野市、網走市、 長沼町、飯綱町、 加東市、防府市、 太子町		和光市		川島町
一般介護予防事業	神栖市、高根沢町	国東市				
その他	岩沼市（通所A）					

全国的には福祉有償運送が広く行われているが、登録には自治体が設置する「運営協議会」での合意が必要で、未設置市町村にはハードルが高い。

実施中の事例は、「登録・許可不要の形態」が多い（表1）。自家用有償旅客運送が道路運送法に位置づけられた平成18年に、事務連絡「道路運送法における登録又は許可を要しない運送の態様について」が運輸局長宛に発出された。登録等の要不要の判断基準として今日まで運用されている。内容を簡単に示すと表2のようになる。

訪問Dに関わるものとしては、(3)、

表2 「道路運送法における登録又は許可を要しない運送の態様について」国土交通省事務連絡（平成18年）登録・許可は不要

(1)-1	利用者からの給付が、任意の謝礼と認められる場合
(1)-2	利用する・しないに関わらず会費等が一律の場合
(2)-1	利用者からの給付が野菜や地域通貨など換金性が乏しい財物などで行われる場合
(2)-2	ボランティアなサービスを相互に提供し合う場合
(3)	利用者からの給付がカンリン代実費、道路通行料、駐車料金（特定費用）のみの場合
(4)-1	市町村の事業として市町村の車両で実施されるなど、利用者の負担がゼロの場合
(4)-2	自家輸送の場合
(4)-3	子どもの預かりや家事身辺援助等のサービスと一体型の場合
(4)-4	利用者の所有車両で送迎を行う場合

高齢者の移動・外出支援の新たなツールとして注目され、急速に増加している

移動支援

④ 社会福祉法人の公益活動としての

送迎が行われるケースである。

問Bのようなサービスがメインにあり、それに付随して通院や買い物に車両で送迎が行われるケースである。

域コミュニティが委託実施している例である。(4)-2の自家輸送は、ホテルやゴルフ場等の送迎バスのように、本来事業があり、送迎を利用する・しないに係わらず料金が一律の場合を指す。この形態でサロン送迎を実施中の事例はたくさんある(表1)。(4)-3は、訪問Bのようなサービスがメインにあり、それに付随して通院や買い物に車両で送迎が行われるケースである。

(4)-1、(4)-2、(4)-3がある。(3)のガソリン代の算出は、出庫から利用者降車後の車庫まで可能とされている。毎回計算するのは合理的でないため、自治体の職員旅費条例等を用いて定額制も可能とすべき等の指摘が上がっている。

⑤ 「高齢者の移動手段の確保に関する検討会」(国土交通省)

高齢ドライバーの重大事故は社会問題になっており、国土交通省は対策の一環として、平成29年3月に「高齢者の移動手段の確保に関する検討会」を設置した。検討会では、地域の助けあいの中で移動手段を確保していくことも課題となった。6月末に「中間とりまとめ」が公表され、これに基づきまず、福祉行政と運輸行政の連携を自治体においても強化する通知も発出されている。縦割りを排して、相互理解をぜひとも促進してほしい。しかし、重要なのは交通部署が行うコミュニティバスやデマンドタクシー(乗り合いタクシー)等と異なり、福祉は困難を抱える一人ひとりの生活課題を解決できるかが評価の軸になることであり、ここを間違えてはならない。

前述の登録不要の事務連絡についても一定の整理が進行している。国土交通省は8月25日の通知で、ボランティア団体に対し、車両の購入費や維持管理経費(駐車場代、保険料、車検代、自動車税、消耗品代を含む)の全部や一部を市町村が補助する場合、道路運送法上の許可や登録は不要という判断を

初めて示した。

厚生労働省からは訪問Dの実施主体が要支援者やチェックリスト該当者以外にもサービスを提供する場合の補助(助成)の方法について、改めて通知が発出され、要支援者数とその他の者の人数で按分する等、合理的な方法で総合事業の対象を確定することで、運営費補助の対象となることが明示されている。

また、「互助による輸送モデル」を広く情報提供することについても平成29年9月29日に厚生労働省から通知が出ている。

※通知等は、全国移動ネットのホームページに掲載済み
(<http://www.zenkoku-idonet/>)。

⑥ 移動支援を創出・実施するときのポイント

1) 住民ニーズの把握

誰が何に困っているかを、市町村と住民が具体的に共有することが重要である。住民主体の移動支援では、困っている人とともにサービスを具体化することが検討の第一歩になる。低栄養や閉じこもりがちの高齢者等からの、まだ発信されていないニーズにも着目したい。

2) 担い手の確保

福祉有償運送等既存の移動NPOは手いっぱいのところが多く、現体制のまま担い手になることは難しいというアンケート結果が出ている。担い手のすそ野を広げることが不可欠である。

新たな人材の発掘・育成は市町村や社協主催の学習会・養成講座等が有効である。

また、社会福祉法人等、複数のプレイヤーが少しずつ力を出し合っている事例が増えている。なるべく多くの主体の参加を得ることもポイントである。

3) 交通事故の対応など

サービス中の交通事故は、減点や反則金等、行政上・刑事上の責任は運転者が負わねばならないが、民事上の責任は自動車保険や、団体が加入する活動保険等で補うことができる。保険について、正しい知識を持つことが重要である。

マイカーボランティアの場合も、自乗車の対人賠償保険で利用者のケガ等は補償できることや、乗車中より車外での転倒事故のほうが多いことも、意外と知られていない。これについては、利用者や運転者のケガ等に備えて団体が加入する傷害保険があるので、負担の軽減のためにも加入するのがよい。

また、ドライブレコーダーの搭載、事故を防止する研修、マニュアル作成等、安全で安心できるサービスをめざす取り組みが、不安を軽減させるために何より重要である。国土交通省においても、新たな保険商品の検討が始まっていると聞く。活動に必要な保険料を市町村が補助する動きが広がっていくことが期待される。

NPO法人 全国移動サービスネットワーク(略称…全国移動ネット)
「いつでも、誰でも、どこへでも出かけられる社会の実現」をめざし、平成10年設立、平成18年法人化。福祉有償運送等の移動サービスの実施団体、その地域ネットワーク組織、研修実施機関等1700余りが加盟するネットワーク組織。移動困難者の問題解決に向けたシンポジウムの開催、政策提言、運転者研修、関連書籍の発行等を行っている。

実践事例①

住民とともにつくった 移動手段のカたち

大阪府・太子町社会福祉協議会

太子町は、人口1万3611人、世帯数5475戸、高齢化率27・3%で大阪府の南東部に位置する約4キロ四方の非常にコンパクトな町である。今後の人口減少と少子高齢化に備え、行政と杜協がタッグを組み、「地域包括ケアシステムの構築」に向けて動き始めた。

平成28年6月より、行政と杜協が自治会へ出向き、「地域づくりからの支え合い勉強会」という住民説明会を実施した。主な目的は、介護保険制度の説明と10年後の太子町を知ってもらうこと、そして太子町の将来を考えてくれる人材を発掘することだった。この勉強会をきっかけに、太子町の将来をより深く考えたいメンバーで研究会を立ち上げ、そこから平成29年4月に意欲のある住民を主体とした第1層協議体「S A S A E 愛太子」が発足した。

同時に、勉強会・研究会に深く携わった杜協に第1層生活支援コーディネーターが配置された。この第1層生活支援コーディネーターの活動をサポートする協議体の事務局は行政が担い、町直営の地域包括支援センターとともに総合事業を推し進めていった。

S A S A E 愛太子は「互助」の強化

を目的としており、メンバーとなる資格要件は「地域づくりに意欲があること」のみである。勉強会、研究会で検討した「集いの場・交流サロン」「移動・外出支援」「買い物支援」「隣近所、町会の活性化」を地域の課題として検討を進めていくこととした。

その上で当面の資源開発目標を「集いの場・交流サロン」「移動・外出支援」に絞り、まず、集いの場・交流サロンに行くための外出支援を検討した。さらに、平成29年7月に課題ごとの専門的な検討会議「移動・外出支援を考える円卓会議」（以下、円卓会議）を設置して協議することになった。

円卓会議において総合事業の訪問型サービスD（以下、訪問D）を検討する際には、移動・外出支援が単なる送迎ではないということをメンバーの共通認識とした。なぜなら、訪問Dは、タクシーやバスといった移動するための手段ではなく、なぜ、どのような目的があるから移動したいのかが必要であり、対象者にとって買い物や通院が介護予防や健康増進になるという視点が必要になる。月1回のペースで開催した円卓会議において、住民主体の移動手段に関するモデル事業の実施を決定し、平成29年11月より実際に訪問Dのモデル事業がスタートした（[図1](#)参照）。

モデル事業は、太子町の人口規模や地域性を考え、シンプルで実施団体の事務的な手続きが少なく、煩わしさが少ない実施要綱とした。対象団体は、すでに自主的な活動を実施している団体

図1 「移動・外出支援」 円卓会議での検討の課程

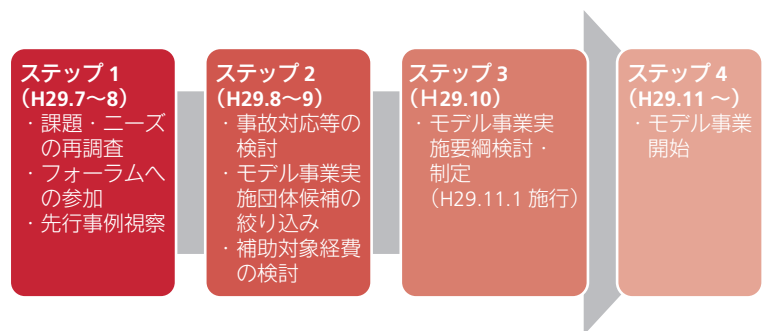
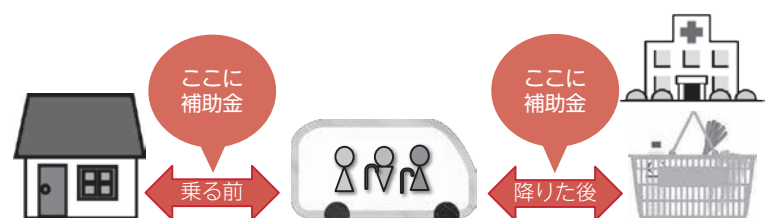


図2 太子町訪問型サービスDモデル事業の概要



- 【対象者】 要支援1・2、事業対象者（ケアプランチェックリストの該当者）
 【利用回数】 週1回（1往復）まで
 【実施団体】 生活支援コーディネーターを配置する団体（①～③の3団体）
 【補助額】 利用者1人につき乗車前と降車後の付き添い等の支援それぞれ1回当たり300円。
 ➡往復1,200円（300円×（乗車前2回+降車後2回））
 【自己負担】 実施団体で任意設定
 ※モデル事業実施団体は自己負担なしで実施している

で、①高齢者交流サロン実施団体、②買い物バスツアー実施団体（杜協）、③高齢者スポーツ活動実施団体（老人クラブ）、の性格が違う3団体を選定した。③は個人の車両、②については社会福祉法人の車両を使用しての運行である。

これらの運行に関する補助対象経費は運送に関わらない部分であり、道路運送法上問題ないことは事務局（行政）が近畿運輸支局に確認しており、すべてが訪問Dにて実施可能であった。なお、ガソリン代等の実費相当分は、利用者から自己負担分としており、徴収するかどうかは実施団体の任意としている。

太子町は、交通の便がいいというわけではないが、特に不便な町でもない車に乗れるのであれば買い物や通院には苦勞のない町である。ただ、近年は高齢者の免許証返納を促進していることから、買い物や通院などの交通手段に不便さを感じている住民が増加しているのが現状である。

協議体では今後、より柔軟な考えで課題に取り組み、住民が思い描く将来像を具現化することを目指し、地域住民同士が助けあう、支え合いのまちづくりを構築したいと考えている。

実践事例②

外出で拡がる笑顔の輪
共助の出会いが笑顔を生む

埼玉県・吉見町社会福祉協議会

吉見町は、埼玉県のほぼ中央に位置している東西約7 km、南北約8 km、総面積38・63 km²の町で、町の大部分は平野部である。人口は、平成14年をピークにその後は出生数と転入者の減少ならびに転出者の増加により減少傾向が続いている。現在の人口は1万9449人で高齢化率は30・4％となっている。

超高齢化が急速に進んでおり、ひとり暮らしの高齢者ならびに高齢者世帯等の増加は少子化の問題と合わせて深刻な問題となっている。町民に対してアンケートや懇談会を実施したところ、多くの住民から外出手段の確保についての要望があり、関心の高いことがわかった。法制度や現行のサービスではフォローできていない移動困難者にとつて、住み慣れた地域で生活を送るためにどのような支援ができるかを考えた結果、埼玉県「地域ささえあいの体制づくり事業」助成制度を3年間活用し、平成24年10月から社協が事務局として移動困難者救済を目的とする外出支援の事業を開始することとした。

事業実施には、送迎に使用する車両の維持管理費、充実した任意保険への加入など多額の経費が必要であったため4年目以降については町と協議し、一部

図 1 2つの外出支援の概要

ささえあい付添送迎

【対象者】 自力外出不可の非認定者
(下記の福祉有償運送の対象者以外の者)
【支援者】 ささえあいサポーター
【利用料金】 チケット制、30 分当たり 300 円

福祉有償運送

【対象者】 要支援・要介護・障がい・
介護予防事業対象者
【支援者】 運転協力者
(福祉有償運送運転者講習修了者)
【利用料金】 ①30分当たり 700円＋
②1km 当たり 20円の合計

助成を受けることとなった。急激な高齢化と核家族化による家族関係の変化に対応するため、地域福祉の実践として各関係機関と調整し、事業を実施した。

町内のタクシー会社とは以前から町内交通に対しての課題認識を共有していたこともあり、「付き添いの必要な外出」と「移動手段の確保のみで充分な外出」を明確にし、住み分けを行うことで、互いの対象者に対して競合することなく事業を実施することができた。

「やさしいあい付添送迎」と「福祉有償運送」をどちらも展開することで、町内の交通網の利用が難しい住民をどちらかの事業で対象にすることができた（**図1**参照）ただし、対象者については家族等の支援を受けられない環境でかつ公共交通機関の利用が困難な方として家族間のいわゆる「自助」の部分を尊重することを前提としている。とはいえ、昨今、家族関係の希薄化も進んでおり、事務局には世帯状況や家庭環境に固執することなく、柔軟な姿勢での

対象者選定することが求められる。

この「ささえあい付添送迎」のほか、一般的な家事援助や生活支援サービスも行っており、自立支援を総合的に実施している。そして、外出の目的を制限しないことで外出の機会を多く創出することとなり、多様な用途での利用が実現している。

支援者は地域から広く募り、自身の経験や特技を生かせるささえあいサポーターとして活動してもらっている活動には1時間あたり500円の地域通貨を謝礼として発行し、町内で消費することで町内の商店の活性化にもつながる。長時間の支援になることが多いからこそ利用者と支援者の良好な関係づくりは重要であり、事務局が支援者と利用者の双方から充分な聞き取りを行い、各自の個性を把握するように調整している。初回の顔合わせ時には利用者と支援者の緊張感や抵抗を緩和するため、事務局も同行している。

相互の有意義な関係性の構築と安全性を確保するため、目的地へ送り届けるだけの手段としての利用ではなく、声の掛け方や受け答え、乗降時の危険性の理解について、外部から講師を招き講習会や研修を実施している。利用者に対してどのように関わればお互いの関係を深められるのかをサポート間で情報を共有し、よりよい支援が行えるようにしている。

特に、通院時には病気やケガに対し
ての心配や不安がつきもので、受付や

案内、呼びだしに対する移動等、受診時に介助が必要となる利用者が多い。だが、支援者がいれば通院時のさまざまな精神的な負担が軽くなり、肉体的な負担が減るので通院への抵抗がなくなる。

また、待ち時間に傾聴活動を行うことで、有意義な外出の機会として発想を転換できればと考える。これから増加する利用者に対応できる支援者の確保とさまざまな問題に対応できる知識やものの見方、考え方なども必要となってくる。ひいてはそれが利用者にとって最適な支援者の選択につながる。と期待される。

気軽に始められ、簡単に取り組むことが出来る活動の一方、特別な資格や経験が必要でないため、支援の内容に個人差や主観が入りやすいという懸念もある。質の向上や充実のためのスキルアップ講座の受講、定例会での支援者間の情報共有は欠かせない。

さらに、支援者を固定し、利用者の関係性を長期間維持することで、より深く緊密に生活に関わり、困りごとや不安を早期に発見できるよう問題解決のためのアンテナ役も担ってもらえる。家族のような視点にまで発展することもあり、将来起こりうる生活課題も把握でき、適切な支援を実施することや危険や事故を未然に防ぐことも可能となる。

今後の課題として、生活の多様化に伴うニーズの拡大が予想される。多彩な支援者の養成とともにニーズに即した支援者の確保が必要であると考えられる。

社協の質を向上させる

人事・労務管理



・連載・

第7回

綱川 晃弘
人事コンサルティング・社会保険労務士

綱川 晃弘

評価制度(2)

今回は、具体的な人事考課のシートの事例をみながら、人事考課シートを作る上での考え方について解説していきます。

表1のシートは、第4回(N・O・309、2017年8月号)で事例として挙げたA社協の地域福祉を担当するC2・C1職員共通の人事考課シートを一部加工したものです。このシートから、各社協で人事考課シートを作る上での考え方のポイントをみていきます。

①仕事ぶりについての評価要素は職種別・等級別が基本

業務活動実績は前工程・実行段階・後工程・+αを基本に組み立てていきますので、仕事が変わればその工程も違ってきます。この事例は地域福祉に携わる下位等級の職員ですが、A社協

ではこの他にもシートがあり、第4回で示した等級体系図の区分毎に職種別・等級別に作り直しました。作り方としては、まず各職種の下位等級を作成し、上位に行くほど仕事の範囲が広がる特徴があるので、下位層に何がプラスされるのかを考えて追記します。

ただ、管理職クラスになりますと、業務範囲が広く、項目が多くなってしまう

表1 A社協の人事考課シート(地域福祉担当)

人事考課シート				年度 下半期		
所属	級	役職	氏名	1次考課者	印	
				2次考課者	印	
				C2・C1地域支援担当		
1. 業務活動実績考課						
業務活動実績	アウトリーチ	自分の担当校区の自治協議会、自治会、民生委員、NPO、ボランティアグループ、福祉関連事業所、病院など、定期的に巡回し、有益な情報を収集していたか。	自己評価	考課者評価		
	フェイスシート等の整備	担当校区のアクセスメントを行い、地域の社会資源を始めとした情報を「フェイスシート」「業務遂行計画」「月別行動計画」として最新の情報で整備することはもとより、解決案の策定は的確なものであったか。	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1		
	地域福祉活動実践	担当校区のフェイスシートの解決策に基づいて、校区社協や自治協議会、自治会、民生委員、NPO、ボランティアグループなどの活動内容を把握し、それらの機関に対しての提案内容や内容を質量ともに十分に行うことはもちろんのこと、実践にあたって、協働した取り組みを行っていたか。困難事例等ができた場合は、行政、他の機関の専門職との連絡調整は的確に行い、課題解決を行っていたか。	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1		
	人脈形成	担当校区の課題解決に限らず、先駆的な取り組みも視野に入れた課題解決を目指して、必要な専門機関、学識者等の人脈を広げ、リスト化すると共に、課題解決に関わってもらったか。	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1		
	担当校区を越えた課題解決	本来の守備範囲である担当校区を越えて、市全体で捉えなくてはならない課題を見つけて、上位者の支援のもと課題解決に向けて協働していたか。	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1		
	苦情・トラブル対応	現場での苦情・トラブルに関しては、組織上の立場を考えた行動で、タイミングを逃さず、的確に対応したか。また、対応できないと判断した場合は、速やかに上位者に報告をし、指示を仰いだか。	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1		
	報告・連絡・相談・提案	上位者への業務に関する報告・連絡・相談を的確にタイミングを逃さず行うとともに、事業の効率性や評価に対するコスト意識を持った提案を行ったか。	5-4-3-2-1	5-4-3-2-1		
記録・保管・守秘義務	記録類は適切な表現で洩れなく記録しているのはもちろんのこと、必要な書類をいつでも取り出せるように適切に保管していたか。記録類については個人情報として取り扱い、関係者以外が閲覧できないようにするなど適切に保管・取り扱いをしたか。	3-2-1	3-2-1			
考課点小計①						
38						
2. 意欲態度考課						
意欲態度	積極性	自己啓発	自己の技能や知識の向上のため、自己啓発に取り組んでいたか。	自己評価	考課者評価	
	臨機対応	言われたことをやるだけでなく、常にプラス・アルファの機転を利かせて仕事に取り組んでいたか。	3-2-5-2-1-5-1	3-2-5-2-1-5-1		
	規律性	ルール遵守	職場上の立場を自覚し、就業規則等諸規定やマニュアル等を遵守して、上位者の指示に従い業務に取り組んだか。	3-2-5-2-1-5-1	3-2-5-2-1-5-1	
	秩序維持	自己管理を徹底し、勤務シフトに支障をきたさないように業務の秩序維持に努めていたか。	3-2-5-2-1-5-1	3-2-5-2-1-5-1		
	責任感	完遂努力	担当業務を途中で投げ出すことなく、最後までやり遂げるようにしていたか。	3-2-5-2-1-5-1	3-2-5-2-1-5-1	
	社協員としての行動	自分の担当業務かどうかに関わらず、常にセーフティーネット機能を担っているという意識を持って情報を把握し、上司に提供するようにしていたか。	3-2-5-2-1-5-1	3-2-5-2-1-5-1		
	協調性	チームワーク	職場内において、お互いに仕事の協力をし、チームワークを心がけていたか。	3-2-5-2-1-5-1	3-2-5-2-1-5-1	
優先協力	担当業務を果たした上で、同僚や上位者に進んで協力していたか。	3-2-5-2-1-5-1	3-2-5-2-1-5-1			
住民主体	住民主体	社協の認知度を高め、住民の理解や共感を得るよう努め、積極的に地域に出向き、常に住民参加・住民主体を意識して取り組んでいたか。	3-2-5-2-1-5-1	3-2-5-2-1-5-1		
基本姿勢	顧客サービスという観点から接客マナーの基本を守り、当事者の主体性を尊重した対応等関係を築けるよう取り組んでいたか。	3-2-5-2-1-5-1	3-2-5-2-1-5-1			
考課点小計②						
15						
コメント	本人	第1次考課者	第2次考課者			
	※評価期間中の特記すべき事実やアピールなどを自由に記入してください。	(良かった点)	(良かった点)			
		(改善点)	(改善点)			
	(特記事項) ※自己啓発(積極性)や住民主体において、業務以外で行ったものがあれば、記入の上、確認資料を提出してください。	(特筆すべき事項)	(特筆すべき事項)			
	(今後の指導方針)	(今後の指導方針)				
2等級						
業務活動実績考課		意欲態度考課				
ウェイト	考課点(ウェイト) 小計①	ウェイト	考課点(ウェイト) 小計②			
1.44736842	38	55	3	15	45	
1等級						
業務活動実績考課		意欲態度考課				
ウェイト	考課点(ウェイト) 小計①	ウェイト	考課点(ウェイト) 小計②			
1.31579	38	50	3.3333	15	50	
上期又は下期 評点合計 最終成績						

まず、組織の人事面として「法人運営」「管理監督」「人材育成」「評価実施」「規律維持」を、業務推進管理として「計画立案・遂行管理」「課題解決」「業務適正化(コンプライアンス)」「部門間連携調整」「補佐代行」あたりの項目で取りまとめるのが妥当と考えます。

なお、事例ではC2とC1では行っている業務内容が同じなので共通シート

にしましたが、⑥に述べる評価ウェイトを変えることで違いを表しています。

このシートでは、仕事への取り組み姿勢を「積極性」「規律性」「協調性」「責任感」といったいわゆる四つの意欲

②意欲態度は職種・等級ごとに共通でよい

と、社協として必要な「住民主体」の側面で考課しています。この意欲態度考課は、職種・等級ごとに共通の内容でよいと考えます。

③ 考課要素の着眼点を記載

考課要素名だけでは、考課者による捉え方の違いが出ますので、説明文（着眼点）は記載すべきと考えます。また、考課期間の実績をみるので、説明文（着眼点）は過去形が基本となります。事例にあるアウトリーチは社協の大

切な考え方ですが、A社協では「自分の担当校区の自治協議会、自治会、民生委員、NPO、ボランティアグループ、福祉関連事業所、病院など、定期的に巡回し、有益な情報を収集していたか」として、具体的に何をすべきか記載してあります。

この記載にあたって注意すべきは、現在どうやっているのかではなく、今後どうしてもらいたいかを書くということです。評価を通してより良いサービス等にするためにも、今はできていないけれども今後はこうしなくてはならないということを記載して、評価を通して職員を導いていくことが大切です。

④ 自己評価の意味を明確にする

自己評価については、さまざまな考

え方があると思いますが、被考課者に自己評価をしてもらうのは、あくまでも考課者と被考課者の認識ギャップを明らかにし、フィードバック面接を有効に機能させるためだと考えます。したがって、こうした考え方の場合は、自己評価は考課結果には反映させません。例えば、ある要素について本人はがんばっているから5点つけたが、考課者が事実に基づいて考課したところ2点になった場合は、認識のギャップが大きいので、フィードバック面接でよく話し合わなくてはなりません。

⑤ 考課の段階を考えて設定する

A社協では、業務活動実績は原則「5・4・3・2・1」の5段階とし、別途定めてある別表では「3」がまずまるといえる仕事ぶりとなり、4以上が良好な仕事ぶり、2以下が不十分な仕事ぶりとして定義しています。ただ、業務活動実績の「記録・保管 守秘義務」と意欲態度考課は三段階評価としています。これはきちんと行つて当然という考えから、考課期間中にミスや違反がなかった場合を標準的な仕事ぶりの「3」とするため4と5はありません。同様に意欲態度考課も、このような姿勢で取り組むことが当たり前ですので、「問題はなく、指導する必要がある」「3」が標準の「3」としていません。

一方、意欲態度考課は、「2」の定義が「取組意欲・態度に問題があり指導をする必要がある」です。今期は「ここさえ問題なければ3がつくの」という職員を2にしにくいので、「3・2・1」の三段階を基本として、3と2、2と1の間に2.5と1.5を設定しました。このように全ての項目を5段階評価にするのではなく、その定義も考えながら適切に設定することが大切です。

⑥ 評価ウェイトの設定とは

等級により、どの考課要素を重視するかは異なります。意欲態度は、上位等級では身につけているのは当然ですから、それよりも業務活動実績を重視すべきでしょう。

このような観点から、等級ごとにどの考課要素にウェイトをおくか、100点満点のテストでいえば業務活動実績と意欲態度をそれぞれ何点配点とするかを決めておく必要があります。事例では、2等級では業務活動実績55点・意欲態度45点、1等級では業務活動実績50点・意欲態度50点としています。考課の項目数はシートごとに違いますが、項目数に応じてあらかじめ決めておいた配点になるようにウェイトを設定しておく必要があります。こうすることで全員が100点満点での点数が出ることとなり、次に述べる評価成績の確定の際に判定がしやすくな

ります。

⑦ 「メント欄」の工夫

コメント欄として単に枠だけを作るのではなく、A社協では「よかった点」「改善点」「特筆すべき事項」「今後の指導方針」という欄を作っています。こうした区分を作ることで、考課者ごとに書く内容にばらつきが出ず、評価後のフィードバック面接をスムーズに進めることができます。

人事考課シートは道具ですので、当然使い方があります。考課者が共通認識として正しい使い方を理解し、使いこなすことで評価が正常に機能しますから、道具の取り扱い方法も作っておかなくてはなりません。考課者が勝手に考課しては、考課対象者に対して失礼ですし、評価制度自体への信頼を損ね、機能しなくなってしまう。人事考課の成績確定までのプロセスはどのようなステップがあるかという点、考課者が事実を捉える段階、その事実に基づき考課し点数化する段階、全ての職員の点数が出た後、S・A・B・C・Dといった最終的な成績評価を確定する段階があります。次回以降、それぞれのステップについて説明していきます。

社協活動 最前線

鹿角市
社会福祉協議会

多機関と連携・協働して
総合相談支援体制を構築



鹿角の夏を豪華な祭り屋台が華麗に練り歩く「花輪ばやし」は、平安末期から受け継がれており、地元の幸福荷神社に奉納される祭礼ばやしとして、京都の祇園ばやし、神田明神ばやしとともに日本三大ばやしのひとつとされている。平成28年「山・鉾・屋台行事」のひとつとしてユネスコ無形文化遺産登録された。このほかに、1月2日に行われる1300年の歴史を持つ大日靈貴神社の「大日堂舞楽」もユネスコ無形文化遺産に登録されており、歴史と伝統に彩られるまちである。

鹿角市社協では、医療・福祉・司法といった多職種との連携を図りながら、日常生活自立支援事業から成年後見制度への円滑な移行をすすめる権利擁護体制を構築している。また、生活困窮者自立支援制度も受託しており、総合相談窓口である「ふくし総合相談窓口」を開設している。多機関と連携しながら、地域福祉の中核を担う社協の取り組みを取材した。

社協データ

【地域の状況】(平成29年7月末現在)

人口 31,819人
世帯数 13,129世帯
高齢化率 37.66%

【社協の概要】(平成29年4月1日現在)

理事 15人
評議員 27人
監事 3人
職員数 27人(正職員10人、嘱託・臨時職員7人、訪問介護員8人、移送サービス契約運転手2人)

【主な事業】

- 地域福祉推進部門 ・小地域ネットワーク事業 ・生活支援体制整備事業 ・日常生活支援サービス(移送サービス・介護機器無料貸出) ・ボランティア活動推進事業(初心者講習会、福祉授業、除雪ボランティア) ・福祉活動啓蒙事業(福祉大会、元気フェスタ、広報)
- 相談支援部門(ふくし総合相談) ・生活困窮者自立相談支援・家計相談支援事業 ・権利擁護センター事業(日常生活自立支援事業・成年後見制度法人後見事業)
- 介護支援部門(介護の相談・介護サービス) ・居宅介護支援事業 ・介護保険訪問介護 ・障害福祉サービス事業

権利擁護センターと生活困窮窓口を一体的に受ける総合相談窓口を開設

鹿角市社協は平成27年度より、日常生活自立支援事業と成年後見制度を一体的に推進する「権利擁護センター」の機能と、生活困窮者自立支援制度(自立相談支援事業と家計相談支援事業を受託)の窓口機能をあわせもつ「ふくし総合相談窓口」を設置した。窓口への相談は同居している家族の介護のことや、金銭管理についての問い合わせ、遠方に住んでいる親族の日常的な支援の相談など多岐にわたり、平成28年度で554件(前年度比43件増)だった。それとは別に、生活困窮者自立支援制度に関する相談件数が454件(前年度比119件増)で、初年度と比較して増加している。

特徴的なのは、鹿角市社協と法テラス鹿角法律事務所(以下、法テラ

ス)、高齢・障害・健康・子育て・生活保護などの福祉行政機関が同じ市の保健福祉センター内にあることを生かした、多機関が連携した支援体制である。

「特に権利擁護センターの立ち上げには、平成26年9月に開設された法テラスの存在が大きくかわっています」と、法人運営部門課長補佐の浅水さん。

法テラスは、当初市役所の本庁の周辺の建物のなかに開設される構想だった。しかし、近年は弁護士だけでは解決できない住民の福祉的課題も多く存在していることから、法テラスより、福祉行政機関と社協が集まっている福祉保健センター内に開設することが必要との意見が出た。

鹿角市社協としても、利用者本人の意思に基づく「契約」である日常生活自立支援事業で対応できる範囲に限界があり、対応に苦慮していた。そのようななか、法テラスが保健福

祉センター内に開設されることとなり、これを機に鹿角市社協からも法テラスに積極的なはたらきかけをした。その結果、法テラスから鹿角市社協が法人後見を受任することをすすめられ、日常生活自立支援事業では対応が困難な方への成年後見制度への円滑な移行の受け皿として、法テラスの協力も得ながら日常生活自立支援事業と成年後見制度を一体的に推進する権利擁護センターの立ち上げをめざすこととなった。

また、鹿角市社協ではちょうど同じ時期に生活困窮者自立支援制度の受託に向けた準備をしていた。本制度の対象者にも、権利擁護センターの対象者と同じ判断能力が低下している相談者がいることが見込まれることから、先述の権利擁護センターに加えて、さまざまな課題の相談を受け付け、生活困窮者自立支援制度の窓口機能も備えた総合相談支援の窓口が必要と考えた。そこで、

鹿角市社協の組織を再編し、総合相談機能を担う相談支援部門が新たに設置され、「ふくし総合相談窓口」の看板を掲げることとなった。

生活困窮者等への支援ならびに権利擁護を目的とした総合相談窓口の開設については平成26～30年度の第三期地域福祉活動計画にも明記されており、当時から課題として鹿角市社協のなかで意識されていた。

日常的に行政や法テラスとの連携をすすめる

「相談にえられる方のなかには、債務整理が必要な方も多く、弁護士の協力が不可欠です。自己破産等については抵抗感のある方も多いですが、その必要性や今後の生活について弁護士から本人に説明してもらった方が納得してもらえる場合もあります」と浅水さん。

金銭管理のため、日常生活自立支援事業を利用していただひとり暮らし

鹿角市は秋田県北東部にあり、青森県、岩手県の北東北3県のほぼ中央に位置している。かつては日本屈指の銅山「尾去沢鉱山」をはじめとする鉱業が盛んな地域であった。十和田八幡平国立公園をはじめとする自然と、花輪ばやしや大湯環状列石など有形無形の歴史文化遺産が数多くあり、独自の文化を育んでいる。また、スキーと駅伝が盛んな伝統と恵まれた施設環境を活かし、全国規模のスポーツ大会、合宿の誘致を進めるとともに、競技レベルの向上を図ることで、市の認知度アップとにぎわい創出ならびに地域活性化を目指している。

の若年性認知症の男性は、本人に借金もあるなかで認知症が進行し、日常生活自立支援事業では対応が困難となっていた。

このケースでは、親族からの依頼を受けて弁護士が申し立て手続きを代行した。その後、家庭裁判所から鹿角市社協に後見人の依頼があり、鹿角市社協が法人後見を受任し、支援を継続することとなった。そして、借金問題の解決に向けて、本人に代わり鹿角市社協が自己破産手続きを弁護士に依頼し、財産管理を行うことになった。

このように、成年後見の申し立てや、その後の債務整理等の専門的な法律知識が必要な部分は法テラスが支援し、相談者の日常生活自立支援事業から成年後見制度への移行のなかでの生活支援等は鹿角市社協が一貫して担うなど、連携しながら、切れ目のないように支援をしている。また、相談を受けるなかで、生活保護の受給が適当と考えられるケースの場合は、たらいまわしにならないよう、その場に市の担当者呼び、一緒に相談者の話を聞く。

ほかにも、生活困窮者自立支援制度の支援調整会議では行政担当者や法テラスの弁護士にも加わってもらったり、市の地域包括支援センターを事務局とする「かつの多職種連携をすすめる会」を開催し、市内

の医療機関や福祉施設等の関係者が集まって、自主的な勉強会も実施しており、日常的に市内の関係機関と連携をすすめている。

鹿角市役所には保健師以外は福祉の有資格者の採用枠がないため、福祉分野については意見を求められ、各種研修への講師として鹿角市社協職員が招かれたりすることも多いという。行政の職員は異動が多く、これまでの支援についての引き継ぎがうまくされないこともあるので、支援の継続性を社協が担保するなど、鹿角市社協は地域の福祉の中枢を担っている。

平成26～30年度の第三期地域福祉活動計画の策定の時期には、行政から第一期地域福祉計画の策定の相談があり、合同作業委員会を立ち上げ、検討をすすめて策定した。

合同の作業委員会は、1から考え直すのではなく、もともとある鹿角市社協の地域福祉活動計画の策定委員会をほぼそのまま機能させた。

一方で、住民向けの福祉ニーズ等のアンケートは行政が行い、それぞれの計画に落としこむなど、スムーズに各計画を一体的に策定することができたのは、日頃の連携により、それぞれの役割分担が明確にできていたからこそだろう。

寄せられる相談の複雑化にともなう出口支援の難しさ

近年は、住民の抱える課題が複雑かつ多様化している。寄せられる相談もさまざまな問題が絡み合っていることが多く、「ふくし総合相談窓口」は相談支援の入口としては機能しているが、その後の支援につなげる社会資源が不足しており、支援員が抱え込んでしまう傾向にある。出口支援の充実については今後、積極的に検討していく必要があると感じている。

また、これまで課題として認識しながら具体的な対応ができていなかったひきこもりへの支援についても検討しており、誰でも気軽に立ち寄ることのできる「居場所づくり」について検討しているという。

それらの課題の対応は、地域にあるNPOや社会福祉法人とのさらなる連携が必要だと考えているという。

社協のネットワークを活かして断らない相談支援をめざす

「日常生活自立支援事業の生活支援員の育成等、職員が専門性を高めることも必要ですが、何よりも、社協のネットワークを活かしてさまざまな機関・職種と連携をすることで支援の網目を細かくし、相談者がこぼれおちることのない支援を推進し

ていくことが重要です。そのためには、行政・社協・法テラス等の支援に関わる機関がそれぞれの役割についてきちんと認識をする必要があります。支援調整会議や勉強会の際にも、行政や法テラスに参加していただくだけではなく、具体的にそれぞれが取り組むべき範囲はどこまでなのかを認識し、役割が把握できるよう努めています」と浅水さんは話す。今後は、住民に「困ったことがあったときは、社協に行けば何とかなる」と、自然と足を運んでもらえる場所となるよう、これまで以上に住民向けに広報等を強化していく予定だ。



ふくし総合相談窓口担当の皆さんと法テラス鹿角事務所の皆さん。写真左上が浅水課長補佐。

地域をつなぐ 生活支援相談員

連載
第7回

岩手県からの報告第二弾の今号は、宮古市社協の取り組みを紹介する。

人・暮らしをつなぎ、共に歩む 地域づくり

宮古市社会福祉協議会（岩手県）

東日本大震災から6年半が経過した現在、建設予定だった災害公営住宅28か所が今年の1月に全て完成し、9月末で入居率が9割となった。入居者が少なくなった仮設住宅は、解体計画が徐々に動き始めている。

その一方で、さまざまな理由で今後の再建の見通しを立てられない方、公営住宅に転居し、慣れない環境で生活されている方等、それぞれの暮らしの安定・安心のため、生活支援相談員は寄り添いによる活動を継続している。

生活支援相談員の配置は、避難所から仮設住宅への入居が進んだ平成23年7月以降に開始し、震災から半年後の9月に体制を整えることができた。

「生活復興支援センター」を設置し、被災した方が少しずつ元の生活を取り戻していくために、支援物資を配布しな

がら訪問を重ね、被災者の想いに寄り添いながら生活上の困りごとを聴き、専門機関へのつなぎや外部団体と連携しながら支援を行った。

また、同時期に各仮設住宅の集会所等に生活支援員を配置した。入居者に身近な存在として集会所等に常駐し、ハード面の苦情や相談等を聞き、それを生活支援相談員が巡回時に報告を受け、具体的な対応につなげるなど、まずは、住民との信頼関係の構築が第一であった。

なお、生活支援員の配置は平成25年3月末に終了し、以降は自力再建や公営住宅入居開始に伴い、コミュニティ支援を基に移行するため地域コーディネートーターを増員している。

そのほかに、各仮設住宅で毎晩のように住民集会を開き、社協の活動内容

や生活支援相談員の役割や支援の内容を伝えた。その後の周辺地域を含めたコミュニティ支援を見据え、住民集会には行政の担当者、民生委員・児童委員、既存の町内会長も参加した。仮設住宅に入居したばかりで隣近所の顔がわからないという生活環境のなかで、社協が中心となってゴミだし、駐車場、集会所等の活用等の住民同士のルールの作成や自治会立上げの支援を行った。

社協の生活支援相談員として

震災発生当時から現在に至るまでを改めて振り返ると、生活支援相談員は地域支援の段階が徐々に変化していくなかで、常にアウトリーチに重きを置いてきた。

自ら地域に出向き、困りごとや悩み、そして希望を聞き、それを活動につなげてきた。住民からの課題を受け、その都度住民集会を開き、住民同士が話し合う場を設けた。

公営住宅の入居に先立って、建設予定地の既存町内会長や仮設住宅自治会長との情報交換会を開催。さらに、住民交流活動促進のため、他地区での事例を紹介した広報誌の発行等に取り組んだ。

これは、今、目の前にある課題解決だけにとどまらず、そこから先の地域づくりのための支援であり、社協の基本理念と従来からの役割そのものに他ならない。

みやこの地域づくり

公営住宅入居が落ち着き始めた今も、コミュニティの形成促進のための入居者アンケートや懇談会、そして新たな近所メンバーでの住民集会等々、地域づくりの支援をしていることは変わらない。地域づくりはたやすいものではないことは身に染みて感じている。しかし、あの未曾有の災害から生まれた絆と住民の力を私たちは信じている。少しずつではあるが、住民の意識や働きかけにより、互いに気にかけて合う関係づくりが進められている。

地域の課題は支援者側だけでは解決できない。今までもこれからも、住民とともに地域づくりに取り組んでいきたい。



公営住宅懇談会の様子

『居宅サービス計画ガイドライン Ver. 2 ～アセスメントから計画作成へのマニュアル付』 刊行のご案内

介護支援専門員（ケアマネジャー）が「居宅介護サービス計画（ケアプラン）」を作成するためのアセスメント手法として、全国社会福祉協議会が開発した『居宅介護サービス計画ガイドライン』の最新版が刊行されました。



Ver. 2 は、2013（平成 25）年 12 月に刊行した Ver. 1 に「家族介護者の支援」の視点を加え、アセスメントからケアプラン原案を作成する際の実務のサポートを目的とした「マニュアル」を新たに書き起こして改訂したものとなっています。

主な内容

- 居宅サービス計画と『居宅サービス計画ガイドライン』
- 『居宅サービス計画ガイドライン』様式の使い方
- アセスメントから計画作成へのマニュアル など
- ・社会福祉法人 全国社会福祉協議会 編
- ・A4 判 313 頁
- ・販売価格 2,160 円（本体 2,000 円・税別）
- ・2017（平成 29）年 11 月 29 日発行

全社協出版部受注センター（TEL 049-257-1080、FAX 049-257-3111）、または「福祉の本出版目録」web サイト（<https://www.fukushinohon.gr.jp/>）よりご購入いただけます。

「第 13 回権利擁護・虐待防止セミナー」 開催のお知らせ

テーマ：地域共生社会の実現と権利擁護の推進
～社会福祉制度改革の動向と地域における福祉・生活課題への取組～

本セミナーは、福祉に携わる幅広い関係者・機関組織が地域のなかでいかに連携・協働をはかり、地域の実情に応じた包括的な権利擁護と支援活動を促進していくべきかを考察することを目的として開催します。

主催：社会福祉法人 全国社会福祉協議会
日時：平成 30 年 2 月 13 日（火）10：10 開会
会場：全社協・灘尾ホール（東京都千代田区）
対象：社会福祉協議会（日常生活自立支援事業、成年後見センター、生活困窮者支援事業関係部所）、社会福祉法人・施設、民生委員・児童委員等
参加費：10,000 円
※権利擁護や虐待防止の動向や課題を掲載した『権利擁護・虐待防止 2018』を当日配布します。

定員：200 名
締切：平成 30 年 1 月 30 日（火）
（定員になり次第締め切り）

内容：
講演Ⅰ 講師：川崎幸クリニック院長/認知症のひとと家族の会 副代表 杉山 孝博 氏
講演Ⅱ 講師：毎日新聞論説委員 野澤 和弘 氏
シンポジウム「包括的な権利擁護と生活支援の取組に資する連携・協働に向けて」

開催要綱や申込書等については、全社協ホームページ「新着情報」11 月 30 日付をご覧ください。

問合せ先：
全国社会福祉協議会政策企画部 広報室（佐藤、浄閑）
TEL 03-3581-7889 FAX 03-3580-5721

2017 年 12 月号 平成 29 年 12 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

季節がまた一段とすすみ、一年で一番日が短い時期となりました。我が家では、冬至の日に柚子湯に入りました。途中、次男が浴槽のなかで柚子をむいてしまうハプニングがありました。香りが強くなりかえって心地よかったです。
さて、今回は最前線の取材で秋田

県の鹿角市社協へ伺いました。東北新幹線に乗って盛岡をすぎたあたりから、屋根に雪が積もっていて、とても寒かったですが、今はさらに寒いのでしょうか。インフルエンザ等がはやり始める時期となりました。皆さんお身体にお気をつけください。
（森）

「価値観のチャンネルを 合わせる」子ども・若者 へのアウトリーチ



谷口 仁史氏

特定非営利活動法人
NPO スチューデント・
サポート・フェイス代表理事

どのようなきっかけで現在の活動を始めたのでしょうか。

学生時代は教員をめざしていたのですが、私の大学には学校から対応が困難な児童生徒についての相談が持ち込まれていました。そのうち、低学力が不登校の要因とされた生徒宅に家庭教師として勉強を教えに行っていたのですが、様々な家庭を受け持つうち、背景に虐待やDV、貧困など家庭内の問題が影響を与えているケースに遭遇するようになりました。近年、核家族化や地域のつながりの希薄化も手伝い、保護者が悩みや問題を抱えたまま孤立していて、なかなか周囲からの支援が得られません。一方、教員が学校から家庭内の問題を把握すること自体が難しい上に、業務の多忙化等から手を差し伸べる余裕がないのが現状です。

当時は支援手法としての難易度の高さ等からアウトリーチはタブー視されていましたが、カウンセリングのみでのアプローチの限界を感じ、「これからは家庭（環境）から支える仕組みが必要だ」と考え、平成15年、卒業後すぐに有志を募りNPOを立ち上げました。支援ノウハウは学生時代の実践経験に基づくものが多く、これを公的支援として責任ある水準に高めるため、教育学、社会学、臨床心理学の大学教授ら専門家を中心に理事会を構成した他、従来の縦割りの枠組では対応が困難な事例への対応を想定し、臨床心理士、社会福祉士、教員免許取得者、保育士、キャリアコンサルタント等、有資格者による多職種連携・協働を重視した組織体制を整えました。

アウトリーチを行う際に大切にされているのはどのようなことでしょうか。

まずは、その子ども・若者の背景をきちんと知ることですね。事前に本人について、家族や関係機関から

社会的孤立に陥り、自ら相談窓口足を運ぶことができない人への支援は容易なことではありません。今号では不登校、ひきこもりといった課題を抱える子ども・若者に対し、アウトリーチ（訪問支援）を行っているNPO スチューデント・サポート・フェイス代表理事の谷口仁史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

徹底的に情報を収集します。引きこもるなどして孤立している子ども達の多くは、不遇な経験を重ねる中で「どうせ自分のことなど誰もわかってくれない」と思い込み心を閉ざしてしまっています。ですから、「この人だったら…」と本人に思ってもらうため、「価値観のチャンネルを合わせる」ことを重視しています。本人が好きということを我々も好きと言える、興味関心を持っているものに対して我々も積極的に関心が寄せられる、といった価値観レベルの交流によって心を開いてもらう手立ての一つとしています。従って、ギャップが生じにくいお兄さん、お姉さんのアプローチを可能とするなど世代的条件も加味したマッチングを行っています。

社協に対して期待をお聞かせください。

社協の職員の方からはケースについてご紹介いただくなど日頃からご支援いただいています。

社協の強みは、生活困窮者自立支援制度をはじめ、さまざまな制度に携わっていることではないでしょうか。また、実施主体としての社協だけでなく、地域福祉活動計画を推進する中核組織という側面も持っています。地域福祉の推進にあたっては、地元のNPOなどの育成も担っていただきたいと思います。地域の組織には、自立するのがまだまだ難しいところもありますので、そういった団体の支援や関係機関のネットワークを構築して、地域の社会資源を拡充していただきたいと思います。

われわれの目標は当初から「社会的孤立・排除を生まない」、誰もが希望を抱ける地域社会を創ることです。その理想を実現するため、今後も社協の皆さんとも連携を図りながらセーフティーネットづくりに取り組んでいきたいと思っています。