

NORMA

ノーマ No.325

社協情報

2019

3

MARCH

SPECIAL REPORT

P.2 特集

総合力を発揮するための 社協内連携の推進

P.6 ●実践から考える！ 協働の中核〔第3回〕

P.8 ●社協活動最前線

船橋市社会福祉協議会（千葉県）
「住まいるサポート船橋」における居住支援活動の展開

P.10 ●災害発生～そのとき、社協はこう乗り越えた～

災害時の避難所運営をどう進めたか
——「常総市社会福祉協議会」
の対応と課題について②

P.12 ●いま、贈りたいコトバ 社協職員へのエール

元福山市社会福祉協議会 事務局次長
藤井 悟氏



総合力を発揮するための社協内連携の推進

地域共生社会の実現に向けた地域力強化と包括的な支援体制づくりが進むなか、これまで地域福祉を推進してきた社協は「協働の中核」としての役割を発揮することが期待されている。

一方、多機関・多職種との連携・協働を図るためには、社協が有する資源やネットワークを活かしながら、総合力を発揮しなければならない。総合力は、事業担当による「縦割り」の対応では生まれず、社協内の各部署が有機的につながりながら支援を展開していくことが求められる。

今号の特集では、地域の生活課題の解決に向けた部署横断の事例検討や、多機関の協働による包括的支援体制構築事業を通じた部署内の連携の強化等について、全国の取り組みを紹介する。

総合相談支援体制の整備にともなう部署の拡大、専門職の増加・多様化

地域のなかで、一つの相談機関では支援できない複合多問題をかかえたケースが増えるなか、伊丹市社会福祉協議会（以下、市社協）では、市社協が受託・実施する相談機関を連携させることで包括的な支援を実施する「総合相談支援体制（たよれるネット）」を推進している。

市社協では平成18年度に高齢者の相談支援を担う地域包括支援センターを、平成19年度には障害者の相談支援を担う地域生活支援センターを市から受託するとともに、平成23年度からは市内の社会福祉法人との協働運営による福祉権利擁護センターを設置してその事務局を担っている。これらの事業を担当する地域福祉推進室では、地域福祉推進担当やボランティア・市民活動センター、生活福祉資金貸付事業を所管し、個別支援から地域支援までを一体的に行うことができる体制を整備してきた。

一方で、相談支援を担う部署が増えたことから、それぞれに所属する専門職も多様化し、部署間での連携が課題

実践事例 ①

総合相談支援体制の構築に向けた「課題調整会議」による社協内連携の強化

兵庫県・伊丹市社会福祉協議会

となってきた。そこで、平成24年度から地域福祉推進室を中心に部署横断の事例検討会に取り組んだ。しかし、他の専門職に対する専門性の理解不足や、自身が認識している専門性と他の専門職から求められていることとのズレ、組織内のスローパイプ機能の弱さといった要因から、検討会ではケースの押しつけあいや丸がえが生じ、その結果としてケースの担当が決まらないなど運営がうまくいかなかった。

事例検討会から課題調整会議への発展

こうしたなか、当時、在宅介護の専門職横断による研修会で講師を務めていた、花園大学教授の川島ゆり子氏（現・愛知教育大学教授）に相談し、事例検討会の再構築に取り組んだ。まずは事例検討会の失敗から、スローパイプを担う一部の職員だけでなく組織全体で、組織内連携への理解を深める必要があるという認識から、相談支援に関わる職員全員が「専門職間の意識のズレを共有（①）」した。次に「事例検討会を体験（②）」したうえで、「スローパイプを担う職員による会議（③）」市社協内の総合相談支援における総合調整を担う「課題調整会議

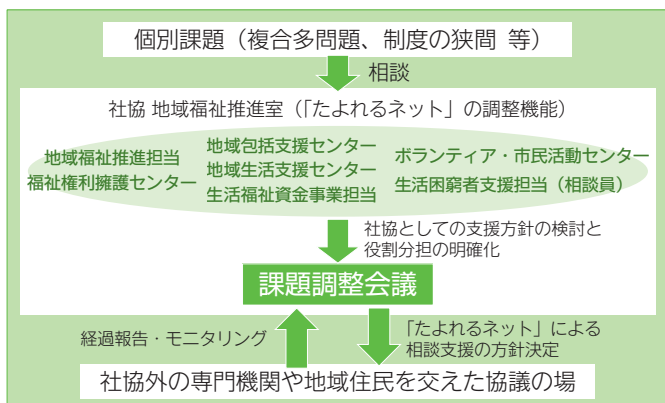
議」へと発展させていった。以下、経過の詳細を述べる。

① 学習期（平成26年4月）

初めに、職員全体の「波長合わせ」としてのワークショップを開催した。ここでは、制度の狭間にある解決困難な事例における課題に対して、各専門職が付箋に「自分の役割としてしていること」と「他の専門職に対して期待していること」を書き出し、付箋を並べながら自身が認識している役割と他の専門職が期待していることのズレや、連携をしていくうえでの役割の重なりなどを確認した。

このワークショップを通して、同じような役割を担うと考えている専門職同士でも、その認識にはズレがあり、

図1 「たよれるネット」による総合支援





コアメンバーをオブザーバーが見守る事例検討会の様子

そのズレを丁寧に調整していく必要性を理解することができた。また、多くの連携の可能性が市社協内部に潜在しており、各専門職の担う役割や、チームとしての支援体制など、個別支援と地域支援の双方の視点から支援方針を示し、調整する機能が必要であることが明らかになった。

② 仕組み開発試行期（平成26年9月）

次に、各部署の事例を持ち寄り、事例検討会を開催した。部署間で事例を共有し、自身の実践を他者に説明できる力や、連携の調整力を育てることをめざした。各部署から回ごとに選出される約10名のコアメンバーにより議論を行い、他の職員はオブザーバーとして参加した。また、進行を川島氏に担っていたことで、進行方法やファシリテーションの手法についても

学ぶ機会となった。

この事例検討会によって、組織全体での事例検討の流れを体験するとともに、議論だけで終わらせないよう、市社協としての支援方針を定め、誰が、どのように進めるかをできるだけ具体的に共有していくことができた。一方で、事例検討会がより機動力のある場として、組織内外で機能していくために、チーム支援を意識したスーパーバイザーの配置、支援方針の決定、協議・情報共有ができる場づくり、継続的なモニタリングができる仕組みづくり、「出口づくり」につなげるための体制整備、といった課題が浮かび上がった。

これらを踏まえ、事例検討会の運営方法について再検討し、市社協の第6次発展計画のなかで、現在の地域福祉推進室の課題調整会議として位置づけた。

③ 仕組み開発実施時期（平成27年2月）

課題調整会議は、個別事例の出口探しだけでなく、地域課題を受け止め、地域での出口づくりにつなげていく機能を強化した。個別事例を地域づくりにつなげていく基盤として位置づけ、組織力で資源開発や政策提言につなげていくことをめざした。

課題事例は、住民からあがってくるケースや、住民が関わっていたり、今後関わる必要のあるケースから選定し、各部署のスーパーバイズを担う位置にある中堅職員を中心に構成されたメンバーにより会議を開催。月1回の開催とし、1事例ごとに、初回は支援の方

向性を、2回目は普遍的な地域課題として市社協で進めていくべき支援・対応などについて議論している。

平成28年度からは、地域住民と専門職の協働に向けた検討を進めるとともに、平成29年9月からは9名のコミュニケーションワーカーも参加し、会議時間を90分から120分に拡大して、個別アセスメントと地域アセスメントの統合化を意識した議論を行っている。

課題調整会議の果たす機能

課題調整会議は、①解決困難な事例を受け止めるために組織基盤を強化す

る「組織運営（アドミニストレーション）の強化」②制度の狭間を検証し、地域の仕組みについて提案する「ソーシャルアクション・ネットワークの強化」③地域住民と課題を共有し、地域基盤を強化する「コミュニケーションワークの強化」といった機能を果たしている。平成29年3月、課題調整会議は市の地域福祉計画にも記載された。市社協内部だけでなく、地域全体の総合相談支援体制における調整機能を担えるよう、今後さらなる強化・発展をめざしていきたい。

実践事例 ②

部署横断の事例検討会で「くらしをまもる」社協の総合力へ

大阪府・堺市社会福祉協議会

相談支援機能の向上をめざした「くらチャレ」事業

堺市社会福祉協議会（以下、市社協）は、平成18年に指定都市社協へ移行し、区役所内に社協区事務所を設置した。

以降、CSW配置、基幹型包括支援センター、権利擁護サポートセンター、生活困窮者自立相談支援事業、生活支援コーディネート（以下、生活支援CO）配置と急激に事業拡大を行った。平成28年度には、それまで部署がわかれていた①日常生活自立支援事業②権利擁護サポートセンター③生活福

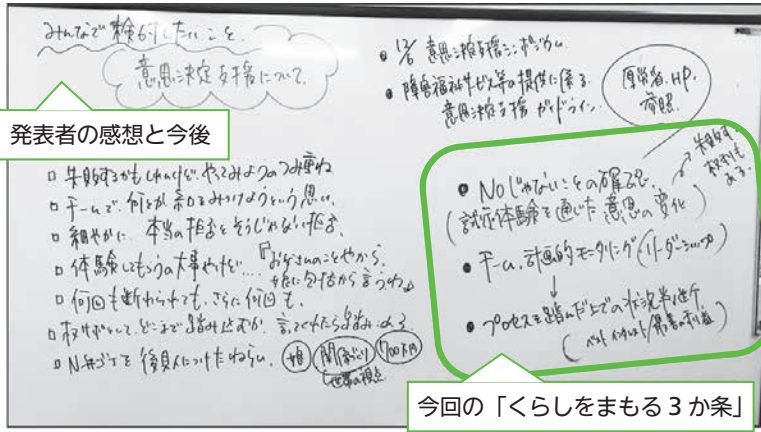
祉資金貸付④生活困窮者自立相談支援機関の4つの事業を、新設した生活支援課内に置くことで、個別支援・総合相談機能を一体的に実施する体制に再編した。

市社協では、生活困窮者自立支援事業の受託以前から、権利擁護サポートセンターの専門相談による法的支援や、日常生活自立支援事業の金銭管理のノウハウ等の社協の支援機能を駆使してチームプランニング・チームアプローチを行ってきた。さらに、生活困窮者自立支援を加えた総合相談支援機能を高めるためには、社協の局内連携が不可欠

である。市社協では、平成26～31年度の第5次社協地域福祉総合推進計画のなかで、社協の相談支援機能を向上させる取り組みとして社協内の事業部門を横断した合同ケース検討会の実施を位置づけており、平成29年度より「くらしをまもるチャレンジ事業」（以下、くらしチャレ）のなかで合同事例検討会（以下、検討会）を実施している。

検討会を通じた社協内連携の強化

検討会は約120分程度で毎回事例を取り扱い、支援の方法、課題を検討することで社協内連携の促進を強化



発表者の感想と今後

今回の「くらしをまもる3か条」

合同研修会の検討の様子

するとともに、地域生活課題やその原因などを可視化し、社協らしい支援について検討することを目的としている。

まず、社協内の複数部署が関わった事例について、事例概要、支援経過、社協の役割、検討事項について事例提供者が報告し、質疑応答等を経て全体で共有する。その後、グループワークで事例についての課題を整理し明確化したうえで、「課題解決会議」というグループワークを行い、具体的な社会資源開発や支援内容等のアイデアを出し合い、最後に課題解決のためにやることを「くらしをまもる3か条」としてまとめている。

平成29年度は6事例、平成30年度は4事例について検討した。生活支援課職員以外にも、他部署職員の参加が可能となっている。特に、より地域に身近なところで支援活動を行っている各区事務所からの参加を期待しており、平成30年度に検討した4事例では、生活支援C（配置区（4区）の事例を取り扱うなど、各区の生活支援Cの参加をしやすい工夫を行った。

検討会により強化された「オール社協」の意識と地域フィードバック

検討会を行うようになり、大きく6つの成果があったと感じている。1つめは、これまでは自分の担当業務以外はわからなかったが、検討会を通じて事業内容を共有できるようになり、別事業の担当者につなぐ場合でも、つなぐ前に適切にアセスメントができるよ

うになったことである。

2つめは、それぞれの個人が知っていた社会資源や関係者とのつながり、情報などの強みを共有できるようになったことで、それぞれの職員が支援を行う際の引き出しが増えたことである。

3つめは、「オール社協」の意識が局内に広まり、より充実した支援が可能となったことである。例えば、生活困窮者自立支援については、区事務所CSWや基幹型包括支援センター、貸付相談からつながってくる等、新規相談経路の40%が市社協の部門間連携によるものとなっている。

4つめは、検討会が、ソーシャルワークに大切なスーパービジョン機能を担保する重要な機会となっている点である。市社協では平成18年以降の事業拡大により、12年間で職員数が58名から127名と倍増しており、事例検討会の経験がない職員も多かった。検討会を通じて支援のポイント、考え、事例検討の進め方等を伝えるよい機会になっている。

5つめは、個別支援事例から顕在化し蓄積した地域生活課題が、地域活動支援や資源開発の根拠となり、新規事業（例・企業との協定による食糧支援、災害備蓄を活用した緊急支援、就労準備を目的としたボランティア活動）の展開につながっている点である。

市社協では、平成27年度より局内の地域福祉推進プロジェクト会議（以下、プロジェクト会議）を立ち上げ、地域の福祉課題について行政や地域団体、

関係機関等と連携し、事業化・施策化に向けた提案を行っている。検討会で出された課題は取りまとめ、プロジェクト会議に報告することで、具体的な社会資源の開発や新規事業の検討につなげている。

6つめは、検討会を重ねることで成功事例や課題、解決方法等が蓄積され、各区事務所へ解決方法をフィードバックできるようになったことである。例えば、地区の民生委員・児童委員（以下、民生委員）からつながってくるケースについては、その後のフォローや自立支援へのプロセスについてきちんとフィードバックして伝えることで、民生委員にも社協の役割を知ってもらい、今後の支援に活かせるようになった。市社協としてより適切に各区の支援が行えるようになったと感じている。

社協の総合力の展望

以上のように「くらしチャレ」によって得られた成果は、個別支援機能の強化だけではなく、各部署の実践を共有することで、①生活支援課の事業を他部署にうまく活用してもらう【社協内連携】②社協らしさにこだわった実践【社協人材づくり】③安心して異動できる職場づくり【組織強化】へとつながっていくと展望している。対外的にも地域のボランティアや民生委員、関係機関から「社協職員と一緒に関わったら、なんだかうまくいきそう」と期待してもらえるように、社協の総合力の強化に努めたい。

実践事例③

地域課題の見える化と課題解決に必要な支援体制づくり ～市社協全体での寄り添い支援に向けて～

三重県・伊勢市社会福祉協議会

伊勢市生活サポートセンター設置の経緯

伊勢市では、第1期から行政と伊勢市社会福祉協議会（以下、市社協）が一体的に地域福祉計画・地域福祉活動計画（以下、計画）を策定している。第2期計画（平成26～30年度）を作成する際、住民アンケート調査や地域懇談会等から高齢者のひとり暮らし世帯や孤立世帯、障害のある人を支える家庭、子育て家庭など多くの人が問題に直面し、悩んでいることが明らかになった。また、さまざまな福祉制度や福祉サービスの情報が支援を必要とする人たちに十分には届いていないこともわかってきた。

そこで、第2期計画の課題を地域住民と福祉サービスをつなげるパイプ役機能の確保とし、具体的な取り組みの一つとして、社会福祉協議会へのコミュニティソーシャルワーカー（以下、CSW）の配置が明記された。そして行政と市社協でCSW講演会を開催したり、先進地を訪問し、「寄り添い支援」や「課題の解決を住民と進めていく」CSWの仕事を通じて、準備を進めていった。その後、平成29年4月1日に

「伊勢市生活サポートセンターあゆみ」を設置し、CSW7名（生活困窮者自立支援事業と兼務）を配置することができた。CSWは制度の狭間等の課題を解決していくため、各関係機関が行っている支援をバックアップしたり、必要に応じてアウトリーチを行うなど、課題解決に向けて取り組んでいる。

相談を断らない・解決を諦めない 本人に寄り添う支援

10年前からゴミ屋敷状態の家で生活している50歳代のある男性は、頼る親族もなく自治会や福祉関係者からの支援も拒否していたため、地域で孤立していた。地域住民や行政等も困っていたが、ある時、「男性がフラフラな状態で助けを求めている」と民生委員・児童委員（以下、民生委員）から市社協に連絡が入り、すぐにコミュニティワーカー（以下、CW）にCSWが同行し、本人宅を訪問した。その場で状況確認と支援の役割分担（CWは主に自治会や民生委員等の地域連携、CSWは主に行政や病院等の多機関連携）を行い迅速に対応することで、多くの課題を1か月程度でほぼ解決することができた。その後、本人は「福祉

の仕事をして地域に恩返ししたい」と介護資格を取得し、今では介護施設で元気に働いている。

なお、この支援過程のなかで、従来からある社協のネットワークの重要性を改めて認識した出来事がある。自治会長や民生委員、社協職員等で2回ほど、ゴミ屋敷状態の本人宅の片付けを行ったが、ゴミの量が多く関係者も疲労困憊状態になっていた。事務局長等がふだんから市社協に付き合っているある企業や工務店に連絡し、すぐに小型重機と運転できる従業員等で20名の協力者が加わり、大量のゴミの片付けを半日で完了することができた。

市社協内連携をベースに進める多職種・多機関連携

紹介した事例のように社協全体で積極的に関わったことで、行政や地域の福祉関係者がかかえて困っていた問題などに対し、解決に向けて一緒に取り組むことができるようになったのは、必要に応じて、部署を横断した職員が集まり、できることの意見を出し合ってきたからである。各部署からみた地域の現状、各部署が月1回開催している部署内ミーティングでも、支援にあたる職員をサポートするため、事業を開始する前の相談、実施後の反省など、恒常的に職員同士で役割分担や方向性の確認を行い、チームとして対応できるように心がけている。

一方で、行政や福祉専門職との連携だけでは解決できない問題にも直面し、

福祉分野以外の専門職や機関等との連携の必要性も強く感じるようになってきた。そこで、平成30年度からは2名のCSWが相談支援包括化推進員を兼務し、地域包括支援センター圏域（日常生活圏域）ごとに地域福祉ネットワーク会議を開催した。民生委員や保護司をはじめ、行政の各部署、保健センター、各相談支援事業所、CWなどが出席し、地域課題を共有したうえで、支援方法や新たな社会資源の開発の検討等を行っている。現在、地域の福祉課題を10項目に集約し、さらに市全体や市社協で共有し、課題解決できる仕組みづくりに役立てている。

支援を必要とるに届けていくために

平成29年度からの取り組みにより、市社協全体で寄り添い支援が大事である認識を法人内で共有できたが、まだまだ多くの課題がある。平成30年度は、「誰もが集える居場所づくり」「学習支援事業」等を重点的に取り組んできたが、第3期計画（平成31～35年度）では、地域福祉活動のさらなる展開が明記され、社協の支援活動もさらに広がる。

地域から求められる実践力は年々高くなるが、部署内ミーティングから地域福祉ネットワーク会議等までのさまざまな場面において、実行目的における支援のイメージとそれぞれの役割を職員間で共有し、「みんなの絆と地域の力」で育む心豊かなまちをめざして、一步一步前進していきたい。

実践から考える！

協働の中核

連載
第3回

前号では「連携」という言葉の多義性を課題としつつ、定義やプロセスについて整理しました。「連携」の意義について2回めとなる本稿では、連携における「関係の質」を整理するとともに、その促進要因と阻害要因についての理解を深めていきます。

「連携」の意義② 連携の促進要因と阻害要因

社会福祉法人聖隷福祉事業団 浜松市生活自立相談支援センター 所長 上原 久

1. 顔の見える関係

「連携」について語る際、しばしば「顔の見える関係」というキーワードが登場します。最近では、地域包括ケアに限らず、司法、就労、教育など、あらゆる領域で用いられるようになりました。ではいったい、どのような関係を「顔の見える関係」というのでしょうか。

図表1は、「顔の見える関係」に関する研究です。これによると、「顔の見える関係」は三層構造になっていることがわかります。第一の層は、相手の顔と名前がわかるようになること（顔がわかる関係）です。この関係が発展すると、第二層として相手の考え方や価値観、人となりがわかる（顔の向こう側が見える関係）に深化します。さらに関係が深まると、信頼感をもって一緒に仕事ができる関係（顔を通り越えて信頼できる関係）という三層めの段階に至るようです。この段階になって初めて、「信頼関係に至る」と考えてよいでしょう。

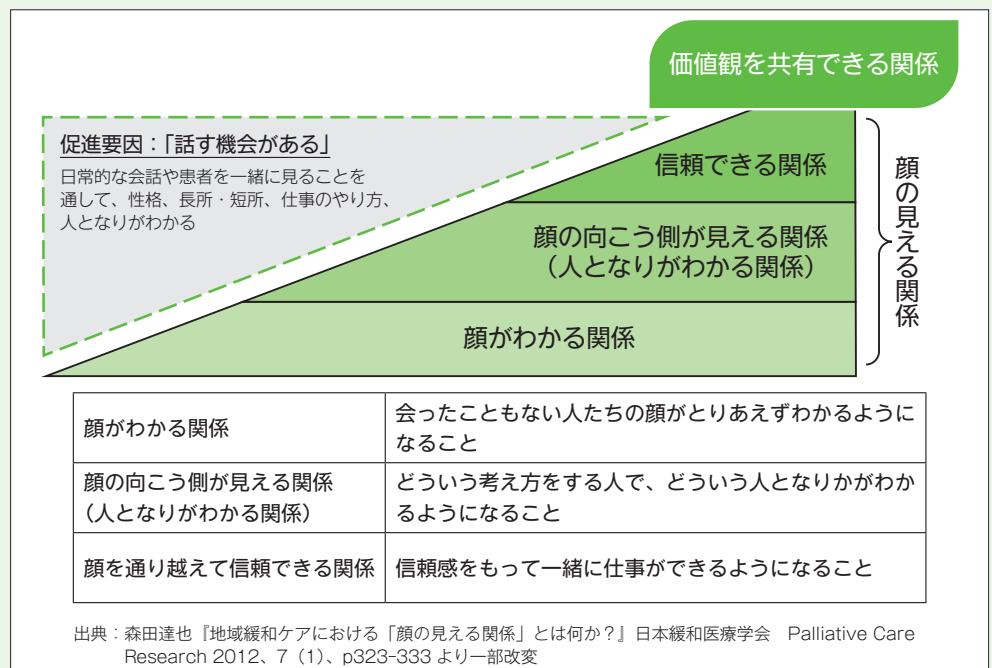
この「顔の見える関係」を促進する要因として「顔がわかる関係」だけではなく、考え方や価値観、人となりがわかるような多職種グループで話し合う機会を継続的に地域のなかに構築することが有用である」としています。つまり、話し合う「場」です。ただし、話し合いは「会う回数」ではなく、話す「内容」や「態度」あるいは「語調」な

どに焦点が当てられ、相手の「性格」「長所や短所」「仕事のやり方」「理念」「人となり」を体感する「場」をさしていることがポイントです。筆者はこの概念に「価値観を共有できる関係」を加えたいと思います。連携する相手が大切にしている価値観を共有したうえで仕事を依頼する。「この仕事を相手に任せれば、こまめなやり取りをしてくれるだろう」という価値観を把握したうえでの関係性です。さらに言えば、「利用者の価値観」を共有できる関係になり得るとよいでしょう。

2. 連携の阻害要因と促進要因

次に「顔の見える関係」や「価値観を共有できる関係」を形成する過程に生じる「阻害要因」と「促進要因」について整理しておきましょう。

図表1 「顔の見える関係」とは何か

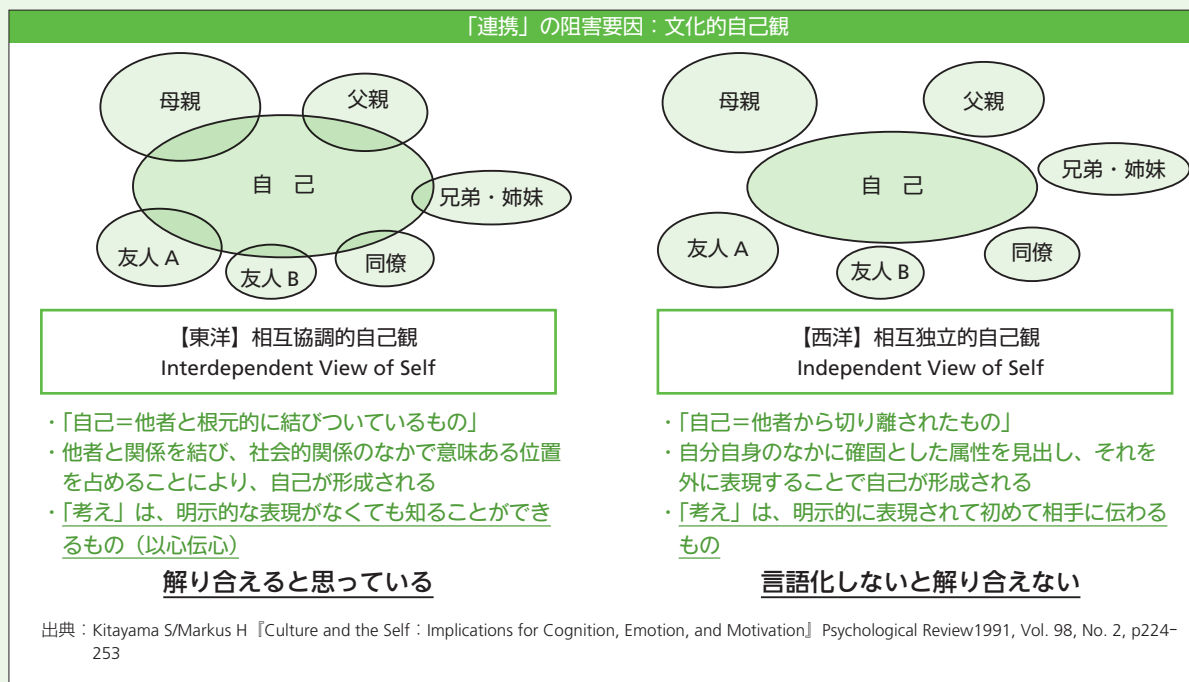


① 文化的自己観

図表2は、東洋と西洋の「文化的自己観」に関する研究（北山忍、1991）です。自分と他者との間で、どのような「関係のとり方」をするのか、東洋と西洋の違いを現したものです。

東洋と西洋の大きな違いは「自己」と「他者」に重なりがあるか、否か。東洋における文化的自己観は「相互協調

図表 2 東洋と西洋における「文化的自己観」の違い



「自己観」といわれます。自分と他人は根元的に結びついているもの（相互協調的）であり、結びつきのなかで「自分」というものを形成しようとする文

化です。自分の「考え」は、明示的に表現しなくても相手に理解してもらえると考え、「解り合える」と思っているという文化を生み出します。「察する文化」や「以心伝心」などは、まさに東洋的なコミュニケーションといえます。「おもてなし」も、相手の心情を適切に察した東洋の文化的コミュニケーションといえるでしょう。

一方、西洋のそれは「相互独立的自己観」です。つまり、自分と他人は別々の存在（相互に独立しているもの）であり、自分のなかにある考えや意思を表現することにより「自分の存在」を認め合う。つまり自分の「考え」は、表明することによって初めて相手に伝わるものと考え、

「言語化しないと解り合えない」という文化が生み出します。前号で、連携には「協力の打診」や「目的の確認と一致」という作業が重要であることを解説しました。連携する場合には東洋的な文化的自己観ではなく、「言語化しないと解り合えない」という西洋的な文化的自己観コミュニケーションを基本とする必要があります。

図表 3 東洋と西洋における文化的な観念と個人の情報処理様式との関わり

	東洋	西洋
I. 自己観	相互協調	相互独立
II. 社会・文化規範	集団主義	個人主義
III. コミュニケーション形態	高コンテキスト【1】	低コンテキスト【2】
IV. コミュニケーション機能	関係性の維持【3】	情報伝達【4】
V. 情報処理様式	文脈重視・包括的	言語の意味内容重視・分析的

出典：石井敬子/北山忍『コミュニケーション様式と情報処理様式の対応関係：文化的視点による実証研究のレビュー』社会心理学研究、2004、19 巻 3 号、p242 より一部改変

② 情報処理様式

もう一つ興味深い研究を紹介しましょう。東洋と西洋の文化様式では、

「解り合えない」という文化が形成されます。

前号で、連携には「協力の打診」や「目的の確認と一致」という作業が重要であることを解説しました。連携する場合には東洋的な文化的自己観ではなく、「言語化しないと解り合えない」という西洋的な文化的自己観コミュニケーションを基本とする必要があります。

情報処理の仕方がどのように違うのかという研究です（図表 3）。

図表 3 で注目すべきなのが「Ⅲ・コミュニケーション形態」です。東洋の場合、言語コミュニケーションは「基本的に他者と共有されているもの」とあります。つまり、話者は他者に、正確に情報を伝達する必要はなく、コミュニケーションの受け手が文脈的（コンテキスト）な情報に注意を向けて発話意図を察するという形態をとります。これは、「受け手の解釈」によって内容が決まってしまうことを意味します【1】。一方、西洋では、情報を正確に他者に伝達しない限り、それを他者と共有することはできません。つまり、発話意図の伝達は話者の責任です【2】。つまり、情報の責任は発話者側にあるわけです。

「Ⅳ・コミュニケーション機能」は、東洋の場合「関係性がすでに存在している」という前提をおくため、明示的なコミュニケーションなしに達成が可能であると考えられています【3】。しかし西洋は、重要な事柄は言語的に明瞭に伝えることが重要であり、それが達成できない者は評価に値しないとされる非常に厳しい世界です【4】。

総じていえば、情報の発信や処理のされ方について、責任の所在を「自分の側」におくのが西洋、「相手の側」におくのが東洋といえるでしょう。

次号では、連携の多様性や、社協への期待について解説します。

社協活動 最前線

船橋市 社会福祉協議会

「住まいるサポート船橋」 における居住支援活動の 展開



ふなばしアンデルセン公園は、四季折々の自然とのふれあいとともにファミリーで遊べる長さ 50 m の巨大なすべり台やプール等が人気。

船橋市社協では、平成 29 年 5 月に設立した船橋市居住支援協議会の事務局を担っている。同年 7 月より市社協に開設した相談窓口「住まいるサポート船橋」において 65 歳以上の高齢者や障害者等を対象とした居住支援を行っており、地域のなかでさまざまな理由で転居や住まい探しにあたり特段の配慮を要する人の支援を行っている。

社協データ

【地域の状況】(平成 31 年 2 月現在)

人 口 636,291 人
世 帯 数 286,933 世帯
高齢化率 23.7%

【社協の概要】(平成 30 年 4 月現在)

理 事 10 人
評 議 員 13 人
監 事 3 人
職 員 数 171 人 (常勤職員 13 人、嘱託 13 名、非常勤 145 人)

【主な事業】

- 地区社会福祉協議会事業
- 生活支援体制づくり推進事業
- 地域交流の場「お休み処」運営事業
- ボランティアセンター運営事業
- 生活福祉資金貸付事業
- 日常生活自立支援事業
- 居住支援事業
- 移動手段に関する支援事業
- 老人福祉センター運営事業

居住支援協議会設立の経緯

船橋市では、高齢者などが民間住宅への転居を考えた時に、保証人や緊急連絡先がないと断られるケースが増えており、その対応策として市の住生活基本計画の改定および高齢者居住安定確保計画において居住支援のあり方を検討するため、居住支援協議会の設立が位置づけられた。

平成 28 年度に学識経験者、関係団体代表、行政で組織した居住支援協議会設立準備会（以下、準備会）が結成され、船橋市社会福祉協議会（以下、市社協）もその一員として居住支援について検討を重ねてきた。準備会における検討を受け、平成 29 年 5 月に船橋市、居住支援団体（市社協、船橋市民生児童委員協議会、生活困窮者自立相談支援機関）、宅建物取引業者、建築士関係団体、学識者を構成団体とする船橋市居住支援協議会（以下、居住支援協議会）を設立し、その事務局を市社協が担うことになった。同年 7 月には相談

窓口である「住まいるサポート船橋」（以下、住まいるサポート）を市社協に開設し、相談窓口を開始した。

市社協が居住支援協議会の事務局を担い、相談窓口を開設することになったのは、日常生活自立支援事業や日頃の見守り活動を通じて市社協が地域に福祉の相談窓口として浸透していたからである。特に主な相談者である高齢者が相談しやすいことから最も適した機関として市から市社協に打診があった。市社協としても、住まい探しを契機として地域住民が安心して暮らすことができるよう支援することは、地域包括ケアシステムの構築の推進にもつながり、また、地域福祉を推進する中核団体として、これまでの相談支援のノウハウを活かすことができると考え、積極的に引き受けることにした。

居住支援協議会では、年 2 回の総会に加えて、事例報告会を 1 回開催しており、関係者が集まるなかで今後の支援のあり方を検討している。

準備会では、市社協や行政の福祉部局から、ひとり暮らしの高齢者等は住まいに関するただけではなく、賃貸住宅の入居後にもさまざまな不安や悩みをかかえている場合が多く、入居後の支援をしていくことが地域包括ケアシステムづくりにおいても重要であるという意見が出された。

一方で、貸す側である宅建物取引業者からは、主に高齢者については孤立死や、亡くなった後の手続きの不安から不動産を貸しづらく、支援が必要であるという意見が出された。これらの意見を踏まえ、「借りる側と貸す側双方が安心できるような制度設計が必要」という認識のもと、サービス内容を検討した。

その結果、具体的には住まいるサポートにおける居住支援の基本サービスとして、①賃貸物件情報提供サービス、②緊急通報・見守りサービス、③安心登録カード、④身じま

いサービスの 4 つを実施している。

①賃貸物件情報提供サービスに関しては、居住支援協議会に参加する不動産会社 19 社が協力店として登録し、市内全域の情報をすぐに提供することができる。②緊急通報・見守りサービスは、市の既存事業を活用し、緊急通報装置を低額でレンタルし、24 時間体制の見守りを実施している。また、③安心登録カードは、市社協の既存事業で、災害時等に地域の人々が救援等を迅速に行えるよう日頃の見守りを目的とするものである。④身じまいサービスは、市社協と締結した死後事務委任契約に基づき、あらかじめ 32 万円の預託金（※条件により助成制度あり）により、居住者が亡くなった時の遺族への連絡や火葬・納骨、家財整理等の死後事務を代行する。これらのうち、①～③は基本的にすべての入居者に利用してもらい、身寄りがいない場合など必要に応じて④を利用してもらっている。このように、入居者に基本サービスを原則必須とすること

千葉県の北西部に位置し、都心から 20 km 圏内のベッドタウンである。南部の東京湾には、恵み豊かな貴重な干潟「三番瀬」があり、内陸から北部には緑や畑が多く広がっている。都市と自然が調和した美しい町である。



居住支援協議会総会の様子

で、借りる側、貸す側双方の入居時・入居後の安心を担保しているのだ。

このほか市社協では、同行支援サービス、家賃預かり・支払い代行サービス、金銭管理・財産保全サービス（日常生活自立支援事業）、入退院時支援サービスを行っている。これらに加えて市の高齢者福祉課で行う声の電話訪問サービス、生活支援サービス、市の住宅政策課で行う家賃債務保証支援サービス、高齢者住み替えサービス等があり、住みいるサポートで最初に相談を受けることで、相談者が各窓口で個別に相談しなくても必要な支援をスムーズに受けられるようにしている。

自立相談支援機関との連携

不動産会社は市内ほぼ全域の情報

をカバーしているため、「よほど条件が合わない場合以外は、物件を紹介できるようにになりました」と、担当の田中志歩さんは言う。

相談件数は、平成29年7月～30年12月までで194名、物件の成約件数は36件となっている。相談者は、70歳以上が6割を占めている。

住宅を探しに来る理由として多いのが人間関係であり、このほか、住んでいる賃貸住宅の大家さんからの立ち退き要請、退職等による収入減などの順となる。

船橋市では、生活困窮者自立相談支援機関（以下、自立相談支援機関）を市社協以外の団体が受託しているが、連携は密で、ひと月平均5件、多い時で7～8件の相談が繋がってくるといふ。特に最近自立相談支援機関からつながってくる割合が増えている。また、市社協も生活困窮者自立支援制度の支援調整会議に毎月出席している。「支援調整会議において住まいに不安のあるケースが出てくると、『住みいるサポートで対応してほしい』という話が出る場合もあり、自立相談支援機関との連携も進んできていると感じています」と田中さんは語る。自立相談支援機関から障害者の退院後の住まいについて相談を受けた際に、市社協が実施している日常生活自立支援事業の利用契約相談と住みいるサポートの相談を同時に始め、住み替えと同時期に日常生活自立支援事業の利

用を開始できたこともあったと言う。

住まい探しだけで終わらない相談支援

平成29年に「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律の一部を改正する法律」が施行された。平成30年6月には、「生活困窮者等の自立を促進するための生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律」が成立し、居住支援の強化が盛り込まれるなど、その重要性は高まっている。行政としてもさまざまな制度や助成金を創設してきたのだが、担当部署が福祉関係、住宅関係と複雑に入り組んでいて、それらを利用するのは非常に難しかった。

船橋市は、居住支援協議会を立ち上げ、市内の関係機関を一堂に集結し、さらに窓口業務を市社協とすることで、相談者がより利用しやすい環境を整えた。市社協が最初に窓口として相談を受けることで、関係機関へのつながりがスムーズにでき、その他の事業を活用できる可能性も広がった。このことから松本課長は、「物件を見つけることだけが目的ではなく、さまざまな関係者や団体、社会資源とつながることができるのが、市社協の最大の強みです」と語る。田中さんも「たとえ、物件の成約に至らなかったとしても、相談に来られた方が納得できるようにお話を聞いています。市社協で相談を受けることで、相談者の状況を細かく聞き取り、

その背景や課題についてアセスメントすることができず。一見、物件を貸すのが難しいように思われる場合でも、相談者の家計状況や生活状況を丁寧にお聞きすると可能な場合もあり、すべてを不動産業者に伝えることで、貸す側も安心して貸すことができている」と語ってくれた。また、市社協では市内全24地区に地区社協を組織化しており、全地区社協に生活支援コーディネーターを配置して、助け合い活動等を行っている。これらの生活支援コーディネーターや地区社協から情報が寄せられることもあり、対象者の掘り起こしを行うと同時に、その後の生活支援などにつながることで、地域包括ケアシステムの構築をさらに推進している。

松本課長は今後の課題を、ひとり親家庭・外国人の方など、高齢者や障害者以外の要支援者への対応だと指摘したうえで、「住居の問題は、福祉支援と一体となっているといっても過言ではありません。現状の体制では難しい面がありますが、少しずつ問題解決を図っていきたいです」と意気込みを語る。

誰もが住み慣れた地域で暮らし続けることができる町づくりをめざし、船橋市の居住支援を通じた全世代・全対象型の地域包括支援体制づくりは、一歩ずつ前に向かって進んでいる。船橋市社協は、その中核的な役割を担っているのである。

災害発生

～そのとき、社協はこう乗り越えた～

前号から引き続き、2015年9月に発生した関東・東北豪雨災害において、茨城県・常総市社会福祉協議会（以下、市社協）が対応にあたった避難所運営について、支援の成果や今後の課題等を中心に報告する。

災害時の避難所運営をどう進めたか

「常総市社会福祉協議会」の対応と課題について②

常総市社会福祉協議会 事務局次長 細谷 悟志

通常業務への復旧

9月下旬、市内の避難指示と避難勧告が解除され、避難所になっていた小学校の授業再開に向け、市内外あわせて最大39か所あった避難所は徐々に減少した。市社協事務所のある「ふれあい館」に設置された避難所も、昼・夜間とも市が運営することになり、市社協は避難所運営から事業所の通常業務の復旧に向けて方針転換していった（12月上旬の閉鎖まで避難者の支援は続けられた）。

市社協では、社協役員会の開催や共同募金運動等各事業の中止を連絡するとともに、災害ボランティアセンター（以下、災害VC）の社協事務所敷地内

への移転準備や人員配置の変更、各事業所の早期再開に向けた体制整備を進めた。

当初の予定では避難所と災害VCの職員入れ替えは行わず、お互い連絡を取り合いながら情報共有を図ることにしていた。しかし、実際は連絡する時間もなく、それぞれが避難所運営業務と災害対応業務に追われ、職員の動きがみえなくなってしまう。災害時における市社協の体制づくりを考えるうえで、今後の課題としなければならぬ。

成果と課題、

そしてこれからに向けて

避難所運営は、何もない、何もわからない状況から始まった。一方、避難

してきた視力障害のあるご夫婦は「社協なら知っている人が多いから社協の避難所に来たのよ」と語った。市社協が避難所を運営する以上は「避難者の皆さんから、社協の避難所でよかったと思っただけのような心がけて接しましょう」と、職員がひとつひとつ支援にあたった。女性職員が多いこともあり、細かいことに気づき、丁寧に話をうかがいながら、避難者の気持ちに寄り添うことができたと感じている。また、避難者のなかには「何かお手伝いできることがあれば」と声をかけてくださる方もおり、ボランティアとして協力いただいた。とてもありがたく、心強く感じた。

避難所退去の際に感謝の言葉や手紙をいただいたことや、ある家族が黒板にメッセージを残してくれたことは、励みにもなり、思いがけない出来事に心が熱くなる場面もあった。

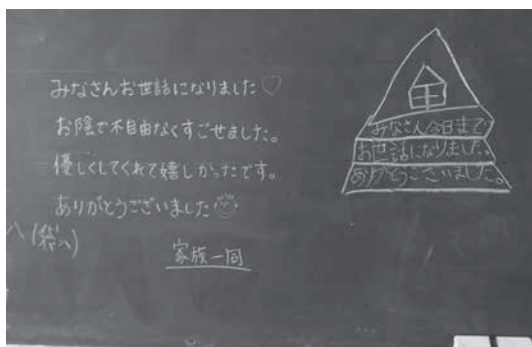
一方では課題も残された。今回の常総市の豪雨災害の場合、市災害対策本部のライフラインが不通になり連絡がとれず、情報が入りづらくなった。その結果、ほかの避難所の状況や日々変わる生活情報、道路事情等、タイムリーな情報提供ができなかった。

また、避難所内での飲酒トラブルや盗難等の治安対策、外国人に対する情報伝達、プライバシーを保護するための対応策など、さまざまな場面を想定しながら支援策を考えなければならぬ。

社協ネットワーク活用への期待

発災後すぐに、近隣の2つの市社協から職員が応援に駆けつけ、1週間、社協事務局の業務を支援いただいたことは、社協のつながりが活かされた支援であった。電話や来訪者が殺到していた被災当初に、応対等の業務を担っていた被災したことに感謝するとともに、同じノウハウをもつ社協職員だからこそ、即支援をいただけたと受け止めている。

最後に、災害VCの運営支援に携わる職員派遣とあわせて、避難所運営の支援、さらに個別支援等の緊急を要するような社協業務に対し、社協のもつ専門性やネットワークを活かした支援体制づくりも必要であると感じている。



避難所に残された感謝のメッセージ

月刊誌 『月刊福祉 3月号』のご案内



- B5判・104頁
- 定価 本体971円（税別）
- 毎月6日発売
- 送料300円

【特集】災害にいかに向き合うか
—要支援者支援の課題と
求められる対応

平成30年度にさまざまなかたちで私たちが直面した災害においても、福祉関係者およびボランティアによるさまざまな支援活動が展開されました。被災地域が広範囲にわたるものから局地的なもの、地震・台風・洪水とその中身はさまざまであり、いまや日本のどこで災害が起きてもおかしくない状況にあります。本誌3月号特集は、福祉関係者が災害にいかに向き合い、要支援者をいかに支援し、地域を支えていくかについて考察します。

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。

全社協・地域福祉部発行「News File」で ご紹介する取り組み実践事例を募集します

全社協・地域福祉部では、毎月1回、都道府県・指定都市社協宛のメールマガジン「全社協 地域福祉部 News File」（以下、News File）を配信しています（今後は全国の市区町村社協まで配信先を拡大予定）。

「News File」では、地域福祉の推進に関連した全社協の取り組み、制度・施策の動向や関連する統計・調査等の最新情報についてお知らせしています。一方、地域福祉の推進においては、全国各地で行われている社協等の取り組みに関する情報を積極的に収集・提供していく必要があることから、隔月で「実践事例紹介 キラリと光る★全国の社協の取り組み」コーナーを設け、各社協の創意工夫を凝らした取り組み事例を紹介しています。

「News File」で紹介した事例は、日々の社協活動の参考にしていただいております。「地域福祉・ボランティア情報ネットワーク」(<https://www.zcwcvc.net/>)でも掲載していく予定です。



「News File」掲載例

皆さんの社協で創意工夫をしながら取り組まれている実践がありましたら、ぜひ情報提供をいただきたく、ご協力をお願いします。

なお、いただいた情報は「News File」掲載のほか、本誌NORMAの掲載用に詳細を取材させていただく場合があります。

【参考】紹介事例内容（例）

- ◆社会福祉法人・福祉施設等と協働・連携しながら取り組む生活困窮者自立支援等の取り組み
- ◆行政との連携や、住民と一緒に取り組む地域福祉計画や地域福祉活動計画策定の取り組み
- ◆「社協・生活支援活動強化方針」に基づく取り組みなど

事務局あてに「取り組みテーマ」「社協名」に関する情報を、電話かメールでお気軽にお寄せください。掲載方法等の詳細については、こちらからご説明します。

【情報提供先／事務局】

全国社会福祉協議会 地域福祉部「News File」担当
TEL 03-3581-4655 メールアドレス c-info@shakyo.or.jp

2019年3月号 平成31年3月25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 <https://www.zcwcvc.net/>
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

桜前線が徐々に北上してきました。桜が咲くと、一気に春らしく感じますね。「サクラ咲いたら一年生〜♪」という歌がありますが、近年は温暖化の影響か、入学式ではなく、卒業式で桜が咲くようになってきました。ほかにもきれいな花はたくさんありますが、桜は新しい年度の始まりの

特別な感じがします。

さて、今年度もNORMA社協情報をご愛読いただきましてありがとうございました。来年度も各分野の関係制度の動向をお知らせするとともに、全国の社協の活動をお伝えしていきたいと思っています。引き続きよろしくお願ひいたします。（森）

いま、贈りたいコトバ

社協職員へのエール

第 10 回



ふじい さとる
藤井 悟氏 (元福山市社会福祉協議会 事務局次長)

1971 年、広島県社会福祉協議会入職（組織課福祉活動指導員）。1972 年、福山市社会福祉協議会へ転職。地域福祉課長、事務局次長を歴任し、2000 年に退職。同年、福山平成大学経営学部経営福祉学科助教授。2001 年より同教授。2013 年の退職後は、被爆 2 世として広島県原爆被害者団体協議会（県被団協）理事を務める。

今号は、2000 年まで福山市社会福祉協議会で事務局次長を務め、福山平成大学経営学部経営福祉学科教授を経て、現在は県被団協理事として被爆者支援等で活躍されている藤井悟さんからご寄稿いただきました。

社会福祉協議会との出会い

大学は「公的扶助」が専門の岸勇先生のゼミでした。先生は、生活困窮の問題を学ぶには、その暮らしの現場を訪ね、しっかり話し合い、課題を共有することから始まるという「現場主義」を大事にしておられました。

私が広島県社協に入職したのは、卒業して 2 年後の 1971 年で、所属は組織課でした。上司の宮本秀夫さんは厳しい人で、ほとんど指示らしいことはせず、「この課の仕事は、席についていてはできない！」と、県内の市町村へ“巡回指導”という名目で出向くのが仕事だと教えてくれました。

当時、県内に市町村社協は 90 ほどありましたが、法人化率は 30% くらいで、業務も「世帯更生資金・心配ごと相談・福祉団体の事務」などが中心で、地域福祉を推進する「地区社協」の組織化は、進んでいませんでした。まずは、市町村社協の法人化の促進、専任職員の配置を行政トップに理解してもらうことが先決でした。

市町村社協への期待と課題

県社協での業務を行うなかで、社協活動を活性化するには、市町村社協活動の充実が必須であるとの思いが日々募ってきました。そのような時、出身地である福山市社協の副会長さんから「福山の地元で働かないか？」との誘いを受けました。自分としてはもう少し県社協で学びたいとの思いが錯綜しましたが、このチャンスを逃すと市町村社協で働く機会を逃してしまうかも……との思いが強く、転職を決断しました。

当時、福山市社協は福祉会館の開館直前で、その準備を担当し、地区社協どころではありませんでしたが、「町単位福祉会」と呼ばれていた「地区社協」関係者とも接触する機会が増え、徐々に人脈を広げることができました。

市町村社協での活動の強みは、「この地に長く住んでいる人」「今後もこの地に住み続けることを希望している人」が大多数であることです。さらに、自分たちの住む地域を少しでもよくしたいとの願いをもつ人たちとの共働活動は、

押しつけではなく「楽しい活動になる」はずだと確信できました。社協活動は、住民のもつ願いと希望を共有し共働し、それを叶えるためのサポーターとしてこそ存在意義があります。

「地域課題の明確化・地域組織化・運動の組織化」を通じて、社協と住民の信頼関係が築かれます。そのためには、社協職員の知識・技術・実践力が必須となります。

とりわけ 2018 年夏の広島・岡山県における「平成 30 年 7 月豪雨災害」では、社協のもつネットワークの強みを遺憾なく発揮し、復旧支援活動に大いに貢献したことはその証左でもあります。

社協への注目度アップと少しの危惧

全国各地で取り組まれる「社協活動」が、マスコミで話題となり注目されるほど、嬉しくもあり、頼もしく感じる一方で、「そこまでやるの？ それ社協の仕事？」と、感じることがあります。

もちろん、それぞれの地域で要・不要は判断するべきで、第三者がとやかく言うことではありませんが、地域の実態・ニーズを十分見極めて、着手することが肝要です。また、実施にともなう財源の手当てや職員配置、他団体・機関との連携のあり方等、事前検討が重要で。

私たちが勤務していた頃と比較すると、活動範囲、事業メニュー、求められる資質などがはるかに拡大し、必要となる専門的な知識、資格、実践力なども増大しています。

一方、側聞するところでは、非常勤職員やパート職員など非正規職員も増加しているようです。社協に夢をもって就職した若い職員が、短期間で職場を去ったということも耳にします。過重な勤務で、バーンアウト（燃え尽き）症候群が増えていないか、少し心配もしています。

いずれにしても、今後とも社協に寄せられる地域社会からの期待は、増すことはあっても、減じられることはないかと予測されます。地域住民、関係団体、行政と平等・対等で緊密な連携を図り、信頼される組織として充実発展するよう願ってやみません！