

NORMA

ノーマ No.294

社協情報

2016

2

FEBRUARY

SPECIAL REPORT

特集

P.2

これからの計画づくり・協議体づくりと
社会福祉協議会の役割

—平成27年度「地域の福祉力セミナー」事例報告より—



P.6 ●パワーアップ！ 地域福祉の現場力〔第7回〕

富士見町社会福祉協議会（長野県）

個人の経験や行動、信念を積極的に見える化して
組織の知を築く取り組み

P.8 ●社協活動最前線

綾部市社会福祉協議会（京都府）

ワンストップの総合相談体制と生活困窮者を支える地域づくり

P.10 ●災害に備える地域づくり〔第2回〕

宍粟市社会福祉協議会（兵庫県）

災害救援マニュアルづくりと平時の活動

P.12 ●社協を発信！

嘉麻市社会福祉協議会（福岡県）

広報活動はアウトリーチ

多くの住民とつながることが役割

これからの計画づくり・協議体づくりと 社会福祉協議会の役割

平成27年度「地域の福祉力セミナー」事例報告より

地域福祉の推進に向けて、地域の福祉力を育み、地域住民が自らの力で地域福祉課題の解決を図っていけるよう、そのプロセスをいかに社会福祉協議会がサポートできるかが問われている。全社協・地域福祉推進委員会は毎年、全国校区・小地域福祉活動サミットにあわせ「地域の福祉力セミナー」を開催しており、今年度は平成27年11月27日に、富山県黒部市において約100名の参加者を得て開催した。今号では、地域福祉の推進における計画や協議体づくりに取り組むふたつの社会福祉協議会の事例報告を紹介する。



●事例報告者

吉村 了子氏

愛知県・安城市社会福祉協議会
地域福祉課地域福祉係長

●コーディネーター

和田 敏明氏

ルーテル学院大学
総合人間学部 教授

足立 卓久氏

島根県・安来市社会福祉協議会
安来市地域包括支援センター長

吉村 安城市社協では平成8年度に第1次地域福祉活動計画を策定しました。その策定における関係機関等との協議を経て、おおむね中学校区にあわせて地区社協を設置しました。まずはその前段となる話から始めたいと思います。

安城市では、平成9年度から「ふれあいのまちづくり事業」を実施することが決まっていました。そこで社協として第1次地域福祉活動計画を策定するにあたり、ふれあいのまちづくり事業とあわせて地区社協の組織化をすすめたいと考え、そのために、平成7年度の時点で市の総

社協提案で地区社協を設置



愛知県・
安城市社会福祉協議会
地域福祉課地域福祉係長
吉村 了子氏

安城市社協では、8つの中学校区を基本単位とする地区社協および町内会を単位とする町内福祉委員会を組織化し、地区社協への専任のコミュニティワーカーの配置等を通して住民参加の地域福祉推進圏域の整備をすすめてきた。

また、町内福祉委員会を中心とした議論の場である地域会議での議論を重ね、安城市(行政)との一体的な地域福祉計画づくりを行った。計画策定における課題や、これからの町内福祉委員会に求められる役割について、安城市社協地域福祉課の吉村氏に実践報告いただいた。

行政との一体的な計画づくりの意義

合計画の実施計画に「地区社協事業」を盛り込むことを安城市社協から提案しました。この提案が受け入れられ、住民主体の地域福祉活動を行う組織として地区社協を中学校区ごとに設立することができました。地区社協事務局は、市の福祉センターや公民館に設置し、各拠点に専任の社協職員(コミュニティワーカー)を配置しています。

町内福祉委員会の役割と意義

吉村 地区社協の事業のひとつに「町内福祉委員会の設立及び活動支援」があります。

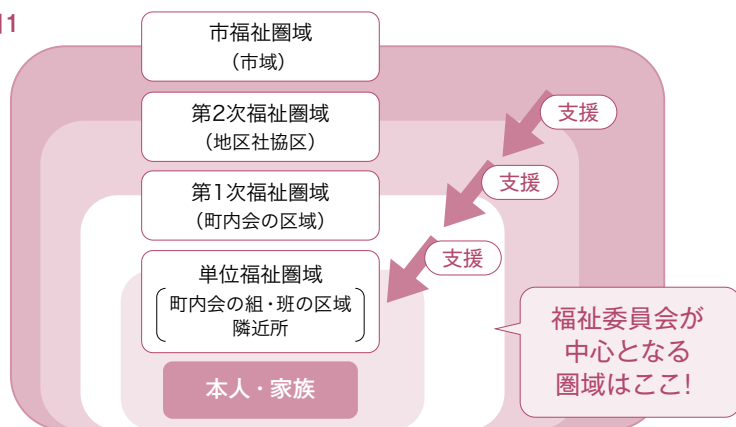
安城市では、住民自治の基本単位とし

て市内79ある町内会の存在が歴史的に大きいことから、町内会ごとの福祉委員会の設立を働きかけました。町内福祉委員会の委員は、安城市社協として任命しているのではなく、それぞれの福祉委員会が会則を定め、それに基づいて主に、町内会役員や民生委員・児童委員、老人クラブや子ども会の役員等がボランティアとして関わってくださっています。町内福祉委員会の具体的な活動としては、サロンや昼食会などふれあい交流活動の実施、福祉マップの作成、地域での要援護者への見守りや生活支援、災害に備えた支援といったことを行っています。地域の皆さんが安心して暮らせるまちづくりを計画・推進するため、地域の困りごとを発見し、地域の中で解決されるように協議し、行動していくための推進役となっています。

地域福祉計画との一体的策定

吉村 平成15年度に社協では第2次地域福祉活動計画を策定しましたが、その際の策定委員が翌年、行政の第1次地域福祉計画の策定委員として携わりましたので、地域福祉活動計画の内容が行政の計画によく反映される形となりました。しかし、策定委員からは、「行政と社協の計画の違いが良くわからない」という声があり、次の見直しからは一体的に策定することとしました。

図1



そこで、平成20年度に第2次地域福祉計画（行政）と第3次地域福祉活動計画（社協）を一体的に策定しました（「第2次地域福祉計画」）。
「住民の声を活かす」をテーマに策定した第2次地域福祉計画では、圏域（地域）のとりえ方に着目しました（図1）。第1次福祉圏域を町内会（町内福祉委員会）の圏域、第2次福祉圏域を地区社協圏域（中学校区圏域）とし、町内福祉委員会を地域福祉の中核と位置づけた。そして地域福祉計画の内容を充実

させるため、地区社協や町内福祉委員会での議論を重ねたうえで、第2次地域福祉計画へと反映させたのです。

さらに、平成25年度の第3次地域福祉計画の策定では、より多くの住民の参加を得るため地区社協での地区会議や町内福祉委員会での町内会議を開催し、延べ224回、3569人の方に参加いただくことができました。これにより、これまでの地区社協や町内福祉委員会の活動を反映させることができ、重点課題として①地域での見守り活動の強化、②災害時要援護者への支援体制の強化、③地域福祉を担う人づくりと連携の強化を盛り込みました。

和田 平成7年に行政の総合計画へ社協が「地区社協事業」の提案を行ったというのですが、総合計画は行政の最上位計画にあたるものでしょうか。また、行政からの要請によるものなのか、社協自らの提案だったのでしょうか。

吉村 総合計画は安城市の最上位計画にあたります。そして、総合計画へは、安城市社協自らすすんで提案しました。

和田 社協自ら「これが必要だ」ということを盛り込んだ計画をつくり、行政にすすんで提案を行った、ということが非常に重要なことだったと思います。

計画の意味は何か

和田 行政の地域福祉計画、社協の地域

福祉活動計画、あるいは地区の計画について、事業や活動をすすめること、あるいは行政との関係性をつくっていくうえで、計画はどのような意味をもっていたのでしょうか。

吉村 計画を立てた時には当然、策定に関わった人たちの思いが込められています。しかし担当が代わり年月がたつことによって、事業を始めた当初の思いが薄れていくことがあります。計画があることで、思いを受け継ぐという役割も果たせると思います。

和田 行政の計画をつくる時に、人を増配置するとか、拠点を計画的に設置していくとか、計画に入れたいといっても財政的にも盛り込むことが難しい場合が多いと思いますが、行政の計画にどのようなしたらうまく入れていくことができますか。

吉村 第1次地域福祉計画策定の時には行政・社協互いに手探り状態だったので、なかなか合意形成できませんでした。第3次の頃には多くの地域の方や団体の方にも参加いただいたこともあって、行政も社協を信頼し協力的だったのではないのでしょうか。

また、地域福祉計画だけでなく、行政が策定する高齢者や障害者、子どもなどの部門別の計画にも社協の職員が委員として参画していますので、行政とも話し合いが日頃からできていたということもあったと思います。

社会福祉法人・福祉施設と 社協の協働



島根県・
安来市社会福祉協議会
安来市
地域包括支援センター長
足立 卓久氏

安来市社協では、平成27年6月、市内すべての社会福祉法人が参加し「安来市社会福祉法人連絡会」を立ち上げた。連絡会は、既存の福祉サービスを担いつつ、各法人のノウハウを活かして制度の狭間のニーズに応えることを目的としている。社会福祉法人の協働の場（協議体）をつくり、地域における総合的な相談支援体制や生活支援の拠点整備に取り組む安来市社協地域包括支援センターの足立氏に実践報告いただいた。

本誌2015年9月号（No.290）でも取り組みを紹介しています。ご参照ください。

安来市社協がめざした 相談支援体制の構築

足立 現在私がいる、地域包括支援センターで仕事をする中で感じたのは、やはり地域包括支援センターは介護保険法に規定されたもので、「私たちの対象は高齢者、それ以外はそれぞれの機関にかなければよい」という考えが職員の中にある、「地域包括」ということが名ばかりになっているのではないかと意識しています。しかし、それでは社協が地域包括支援センターを運営している意味がないのではないかと、対象分野を超えた相談支援体制をつくる必要があるのではないかと、また、相談から明らかになったニーズに

即応できるように、制度外サービス等の積極的な開発を図るべきではないかという思いがあり、総合的な相談支援体制づくりに向けて、社会福祉法人の協働による取り組みを始めることとなりました。

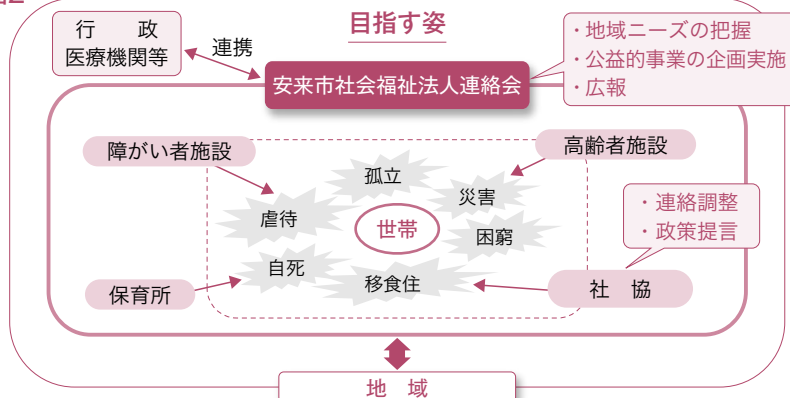
安来市社会福祉法人連絡会の 設立とその効果

足立 社会福祉法人制度改革に関する社会保健審議会福祉部会報告書（平成27年2月）では、「社会福祉法人については、他の事業主体では対応困難なニーズに対応していくことが求められる」と明記されました。すなわち地域福祉におけるイノベーションの推進は「社会福祉法人」の社会的使命だと思います。また、同報

告書において、地域における福祉ニーズの把握や公益的な取り組みの実施体制の調整、実施状況の確認等の役割をもつとされる地域協議会についても、社協が積極的な役割を果たすことが期待されています。それは、地域の中にあつてさまざまな社会福祉法人とのつながりをもってきた社協だからこそ果たすべき役割であると思いますし、地域の社会福祉法人の力を結集するのは、社協に求められた責務であり、期待であると考えています。安来市社会福祉法人連絡会は地域の複合的でさまざまな課題等のニーズに対し、それぞれの法人が有する施設機能や専門性、ノウハウを活かしたサービスや活動を創出・実践し、誰もが安心して暮らすことができる福祉のまちづくりを推進することを理念としています（図2）。

具体的な活動としては、「ふくし何でも相談」を毎月開催し、各法人から推薦された相談員が輪番で市民の困りごと相談等にあたっているほか、生活困窮者等への支援として緊急一時生活費給付事業や緊急現金貸付事業、中山間地における生活支援ニーズ調査等を実施しています。連絡会の立ち上げに際しては、なぜ協力しなければならぬのか、うちはすでに地域貢献をやっている、といった意見が出るなど、なかなか賛同を得られないこともありましたが、粘り強く働きかけを行い、市内すべての社会福祉法人が取り組むところに意義がある、社会福祉法

図2



人の存在を示しましょうと呼びかけ、協力を得ることができました。

和田 法人連絡会の財源はどのように確保しているのでしょうか。

足立 それぞれの法人が出し合って事業費・人件費に充てています。

和田 となると、法人間の協議がしっかりとできていないと大変ですね。

足立 設立準備会の段階等でも、しっかりと話し合いを行いました。

和田 これまでは、本格的に法人施設を地域福祉の推進役のひとつの柱として位

置づけ、お金も力も出し合うということ
があり事例としてなかったのではない
かと思います。これから地域福祉の推進
を考えていくうえでは、個々の法人が社
協とともに力を結集し、地域の課題を包
括的に解決していくということが重要で、
全国的にすすめていくべきだと思います。

施設・社協・地域連携による 地域福祉推進の可能性

足立 市全体をカバーする法人連絡会の
取り組みから波及して、それぞれの地区
の中でも社会福祉法人・福祉施設と社協
の協働が広がりを見せています。

おりしも、平成27年度から島根県協
の独自事業として「テーマ型プラットフォーム形成モデル推進事業」が実施されま
した。これは市町村社協がさまざまな生
活福祉課題等の解決に向けた協議の場づ
くりを行う事業に助成を行うものです。
その対象テーマのひとつに「福祉の視点に
立った『小さな拠点づくり』の推進」があ
ったことから、安来市社協としてこの助
成を受けることにしました。これにより、
安来市社会福祉法人連絡会と連動した拠
点づくりの取り組みに拍車がかかりまし
た。

例えば、安来市のある地区は近年人口
流出が激しく、高齢化率も高く、介護施
設や診療所ありません。商店が2軒あ
るのみで中学校も閉校となり、福祉的支
援を必要とする方が多い地区です。谷集

落が多く、地区全体のつながりも希薄に
なりがちであるこの地区に、社会福祉法
人や社協が連携して地域共生型の生活支
援拠点（小さな拠点）の設置をすすめよ
うとしています。具体的には、地区内の
地域の交流センターや老人福祉センター
を拠点とし、高齢者・子ども・障害をも
った方々の日中の居場所づくりと見守り
ミニデイやミニサロン、住民からの相談
受付などを行うことにしています。福祉
施設は「福祉なんでも相談」の移動相談
や拠点への職員派遣（認知症予防体操や
健康体操の実施等）を担い、社協は生活
支援協議体の開催、関係機関等とのネッ

“計画”の活用と、 協働の重要性



ルーテル学院大学
総合人間学部 教授
和田 敏明氏

和田 安城市社協の場合、これから社協
が地域福祉をすすめていくうえで一番基
盤となる基礎的な福祉の圏域をきちんと
設定し、組織をつくり拠点をつくり、そ
こに専任職員を置く。そういった取り組

トワークづくりなどを行い、施設・社協・
地域による共同運営を行っていく準備を
すすめているところです。

※地域共生型の生活支援の拠点

安来市社協では、次の3つの機能をもつ住民主体
の生活支援・介護予防（小規模多機能自治体の創造
をめざしている。

- あらゆる世代や属性をもつ人 誰もが気軽に
に利用でき世代間交流や居場所となる拠点
- 人と人が交流し、多様な主体の活動が交流
し、住民主体の生活支援や介護予防の結節
点となる拠点
- 住民主体の生活支援や介護予防活動に、施
設の専門的機能や社協、企業等の支援を集
約し、新たな活動を創造する拠点

みを実際に実現させ、整備されてしまし
た。その際に計画手法を上手に使って行
政計画に提案し、実現させています。行
政との信頼関係を持ち、一緒に考えて一
緒に地域の福祉についてすすめていくと
いうことが大事なのでしょう。行政と関
係者・住民との合意を福祉施策に活かし、
実行していく際に、見事に計画という手
法を用いている点が非常に参考になると
思います。例えば今後、介護保険におけ
る総合事業については、どういう構想に
するか、各自治体でよく考える必要があ
ると思いますが、そこで安城市社協のよ
うに、行政と社協が協働し、そして地域
住民を交えての議論を重ねるといこと

も、大切になってくるかもしれません。

また、安来市社協のように、地域の社
会福祉法人と協働して具体的な事業を開
発する。各法人が力を合わせることで、
総合的な福祉の相談体制ができると思い
ます。これは社協だけでやろうと思っ
てもできないことです。各法人が力とお金
を出し合って協働していくことに意味が
あります。総合的な福祉の相談体制は、
いずれ行政の取り組みとしてできてく
るようになります。例えば、地域包括支援
センターの中身を高齢者だけでなく、障
害・児童も含めてやろうと行政が言え
ばできるようになり、これから我々が地域
福祉計画・活動計画をつくっていくにあ
たっても重要になっていくわけです。

また、今後、「福祉の基礎圏域」を大
事に考え、地区にどのようなものをつく
り上げていくかを住民や地域にある専門
機関にも入ってもらい、一緒に考えてつ
くっていくことが大事だと思います。そ
うすることで、地域の中に小規模のさま
ざまな機能をもった拠点をつくり、自分
たちで運営していこうということにもな
るかもしれません。地域の住民で行って
きた組織活動というものが、自分たちの
生活を守る、サービスを供給する仕組み
にもなり得ると思います。

おふたりのご報告は、私たちが将来を
考えるうえで非常に重要な問題提起をし
ていただいたと思います。ありがとうございます。

パワーアップ!

地域福祉の現場力

同志社大学 社会学部社会福祉学科 准教授 野村 裕美

第7回

個人の経験や行動、信念を積極的に見える化して組織の知を築く取り組み

富士見町社会福祉協議会（長野県）

介護保険事業を主に据えた地域福祉事業

富士見町は、高齢化率31・7%、高齢者に占める認知症状のある方の割合が8・3人に1人の割合となり、要介護認定においても重度化している現実がある。昭和の大合併で4村が合併した町には38の集落が点在しており、また人口の多い中心部に社協の拠点が位置していないという課題を抱えながら、24時間365日体制の在宅福祉サービスの確立をめざし、子どもから高齢者までにアプローチできる支援を目標に日々活動している。きっかけとなったのは、平成14年に諏訪6市町村の合併が地元で検討されたことだった。地域福祉・経理総務・介護保

険の3つをテーマにして、6市町村の社協が集まって検討会を立ち上げた。そのなかで明らかとなったのは、「現場の人間がお金の流れをわかっていない。自分のやっている実践がどのように組織経営につながっているのかわからない」という現実であった。

その後合併は立ち消えとなったが、このような実態に直面したことがひとつのきっかけとなり、富士見町社協では、全社協が実施する「介護サービス事業経営診断」を受け、自組織の経営実態把握に着手することとなった。その後、藤井賢一郎氏（現上智大学准教授）の指導・助言を得ながら、経営改善のステップを一つひとつ踏んでいくこととなる。

富士見町社協の事業展開は、地域にお

ける介護の充実を核としてすすめられてきたが、この介護への視点は、社協における住民参加やボランティア相談等の地域福祉活動をも活発化させることとなる。

富士見町社協の介護保険事業所長小林功氏は、「自分たちをB面社協と呼んでいたんです」という。地域福祉活動や地域組織化からではなく、まずは介護を切り口にして取り組んできた。「地域で粘る・地域で暮らし続けるための介護」を追求した結果、いつのまにか介護保険事業と地域福祉活動が両輪として活発化していった。

富士見町社協は、介護保険事業を主にとらえた地域福祉の推進がこれからの社協のひとつの戦略と考える。「暮らしの喜び・暮らしの安心・暮らしの笑顔を支えます」を理念にかかげ、一体感のある組織づくりとマネジメントに基づく取り組みを取り上げる。

経営改善のステップ

富士見町社協は、平成14年度から以下のような5つのステップで経営改善をすすめてきた。ステップ1は、自らの取り組みに疑問を抱くという段階である。経営状況は良いのか悪いのか、介護サービスの質は良いのか悪いのか、新設サービスへの受託を契機にこうした問いに向き合うこととなった。

ステップ2は、抱いた疑問に対して、経営実態を把握する段階である。継続的に全社協の経営診断を受け、簡易経営診断を藤井氏とともにを行い、収支や稼働の状況、サービス水準や利用者の満足度など実態の把握に努めた。

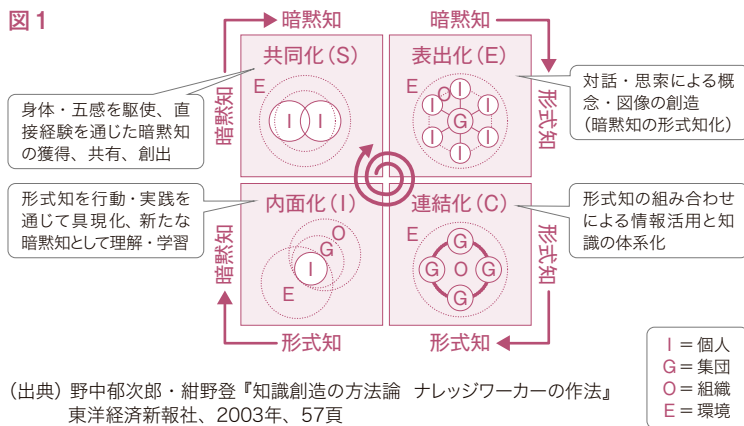
ステップ3では、継続的な経営をめざした具体的な経営指導と経理指導が始まった。四半期決算による収益計算、サービスごとのベンチマーク設定、プロジェクトによる目標の共有化、プロジェクトチームによる検討が導入された。さらに社協サービス理念を自分たちでつくる作業に着手した。この時期には目標管理ということが職員に求められ、それまでの実践スタイルとは異なり、職員側の意識も大きく変えることが求められたのだらうと推察する。

試行段階を経て、ステップ4では、サービス向上に向けた職員研修・資格取得の推奨・応援、ジョブカードによる成長を視覚化する取り組みの導入、研修費の予算確保、資格手当の設置など、職員全員が自組織の経営に参加しているという意識づくりに取り組んだ。

現在はステップ5、これまでの取り組みを受け展開期を迎えているといえる。24時間365日の支援体制の確立をめざし、地域安心ネットワークの構築や地域支え合いマップ、認知症キャラバンメイトなどに着手し、地域で暮らし続けることができる包括的な支援をめざしている。

組織づくりの出発点は個人

富士見町社協が組織づくりににおいて重要と考えているのが、「出発点は個人」という視点である。個人の経験や行動、理想や価値観、感覚、信念に根差す個人的な技や経験を見える化して共有し、新しいアイデアの創出に向けて積極的に活用していく。そのようなナレッジマネジメントの共同化・表出化・連結化・内面化



のサイクル (図1) が仕組みの随所につながれる。

ナレッジマネジメントとは、個人の経験や技、他者になかなか伝達しにくいものを組織の活動や目的のために価値ある知識として共同化し、組織の知的財産として活かしていくことである。「言葉にならない漠然とした想いは言語化されることで始めて明確なアイデアやコンセプトという形をとる」①ことに着目した組織経営の手法である。

例えば、長野県内5社協が集まった介護サービス経営研究会もそのひとつである。平成19年度より、介護サービスの質と経営・人材育成をテーマとした研修会

図2

H27年度コミットメント 発表用シート 記入例

係・事業所名 ●●●デイサービス

●共有化した係・事業所の目標・目指す姿

利用者の「生活する力」「自分らしさ」を自分の生活の中で発揮できるよう支援するデイサービスをめざします

●ベンチマーク

平成26年度実績	平成27年度目標
月平均利用: ●●●人	月平均利用: ●●●人
月平均収入: ●●千円	月平均収入: ●●千円
収支差額: ●	収支差額: ●
平均介護度: ●	平均介護度: ●

●重点課題 見える化による取組の内容

①個々の利用者の持っている力を引き出し、活躍の場を増やす	ターゲット 各曜日1~2人	実施計画 7月より
内容 ・利用者を中心にしたカフェの企画・準備 ・職員が利用者と意識的に話す機会を作り、利用者の思いをアセスメントシートにプラスしていく	職員全員が1か月に一人	毎月
②中重度の利用者を在宅で支えるための職員のスキルアップ	ターゲット 送迎時などにご家族と直接会話をする。100%	実施計画 毎日実施、毎月定例会での確認。
内容 ・ご家族とのコミュニケーションをとり、疲れている様子が無いかなど常に気にかける。		

を年2回開催し、人事交流・先進地視察に取り組んできた。研究会への参加を通じて、すべての職員が職種に関係なく、自らの提供するケアの質と継続的経営を視野に経営の数字を読むこと、思いやビジョンを共有することができた。そして介護職員を正しく処遇し、仕事に対する満足度をあげる仕組みづくりを組織内に提案していくこととなった。

また、富士見町社協で実施している、各事業所・係の目標を記したコミットメントや個々の職員の研修・成長等を見える化するシートの活用もその一例である。コミットメントシート (図2) は、訪問介護、通所介護、小規模多機能型居宅介

パワーアップのポイント

富士見町社協は、地域における自組織のポジショニングや経営の課題を正面から受け止め、その問題解決に取り組んできた。そのプロセスには職員同士の対話の場をもうけ、言葉にならない個人の考えや経験を言語化する場を惜しまずつくってきた。言語化という個人の体験や経験の再構成を通して「それに責任を持ち、他者とのコミュニケーションを通じて自らの知識が変更・修正」②されることがなる。富士見町社協の組織づくりには、そこから生まれたアイ

デアや新たな知見が、組織の知として活かされるという大きなサイクルがある。このサイクルで生み出される「対話による知」とは、新たなアイデアとしての価値、説得性、記録性がものをいうこととなる。利用者や地域住民、組織の仲間との会話などによる経験知とは区別される。

引用文献
① 野中郁次郎・紺野登『知識創造の方法論 ナレッジワーカーの作法』東洋経済新報社、2003年、248頁

護などの事業所、地域福祉係、総務係といった事業所・係ごとに作成しており、「各事業所・係の目標・目指す姿」、「ベンチマーク (数値目標)」、「重点課題」を記入する様式となっている。「重点課題」については、それぞれターゲット (目標値) と実施計画 (スケジュール) まで具体化する。

コミットメントシートの作成は各事業所・係の係長を中心にするが、その前段階としてBSC (バランススコアカード) のフレームを活用し、事業所の職員がなるべく全員参加して各事業所の外部環境、内部環境を分析し、重点課題を導き出しているという。

年2回行われるコミットメントの発表会では、各事業所・係の担当者は四半

期ごとの数値報告だけでなく、実績と当初目標を明確にしたうえでの重点課題を設定し、発表することが求められている。職員にはプレゼンテーションの力が問われる機会となる。

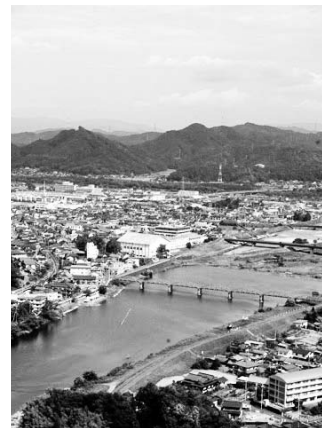
こうした取り組みを通して、組織全体がめざす方向性の共有が図られるとともに、一人ひとりの職員が各事業・係の目標を理解し、組織づくりに参画・提言ができることにもなる。

そして、係ごとに作成するコミットメントを個人の目標につなげるのが「私と仕事の架け橋シート (ジョブシート)」である。これは人事評価というよりは、シートに記入するという行為そのものが、職員のリフレキションの機会となるだろう。

社協活動 最前線

綾部市
社会福祉協議会

ワンストップの
総合相談体制と
地域福祉活動の人材育成で
生活困窮者を支える
地域づくりをすすめる



市街地を流れる由良川は「ゆったりやすらぎの田園都市・綾部」を象徴している

綾部市社協は早期から総合相談機能の強化に取り組み、現在は「あやべ生活サポートセンター」を開設してワンストップ体制での総合相談を行っている。また、認知症サポーターを軸に、地域の人材育成にも積極的に取り組んできた。「みんなに『いばしょ』とあなたに『出番』があるまち綾部」を目標にすすめられる、住民との協働による総合相談・生活支援の体制づくりについて取材した。

社協データ

【地域の状況】(平成27年3月31日現在)

人口 35,146人
世帯数 15,704世帯
高齢化率 35.5%

【社協の概要】(平成27年12月末)

理事 15人
評議員 31人
監事 3人
職員数 96人(正規職員28人、臨時職員68人)

【主な事業】

- ボランティア・NPO活動推進事業
- 地域の絆・ネットワークづくり事業
- 災害時福祉救援体制づくり事業
- 地域福祉人材育成事業
- 総合相談・自立生活支援事業
- 権利擁護推進事業
- 在宅福祉サービス事業 他

ワンストップの 総合相談体制の強化

「困りごとを抱える人の相談を受け止められる社協になろう」と綾部市社協は心配ごと相談・総合相談の強化に取り組んできた。在宅介護支援センター、日常生活自立支援事業等の役割を担うなかでも「どのような相談も受け止める」「職員みんなが相談員だ」との意識で困りごとを受け止めようとしてきた。その取り組みの特徴のひとつが、事務所での相談を待つだけでなく、地域に出かけて積極的にアウトリーチすることだ。

ボランティアや福祉関係者が連携して行う「耳のこと相談」では、2か月に1回の頻度で市内各地を巡回し、聴力測定や補聴器相談などの無料相談支援を行っている。

訪問入浴車で地域のサロンへ出向く「くつろぎ移動足湯サービス」は、

サロン活動の活性化をサポートするとともに、足湯につきり住民がぼろりとこぼす困りごとをキャッチする場でもある。

そして、こうして受け止めたニーズに対して、住民と一緒に社会資源を開発してきた。

例えば、耳のこと相談では、コミュニケーションが取りにくくなったために近所づきあいがいまよくない、地域行事に参加しづらいなどの孤立状態にある人がいたことから、要約筆記ボランティア養成や難聴がある人たちのサロンを開催するなどの活動を起こしてきた。

また、日常生活自立支援事業の相談を通して、成年後見が必要なのに制度につながっていない人たちがいることが明らかになった。成年後見人の不足は地域課題でもあったことから、綾部市社協内でプロジェクトチームを立ち上げ、平成24年度から

法人後見を開始した。

職員育成や組織づくりも綾部市社協の実践を支える重要な基盤だ。平成24年度からは毎年1回「社協職員実践報告会」を行っており、日々の業務を振り返り、まとめ、伝えることは職員の実践力向上につながっている。

「職員が課題に気づき、課題解決に向けて取り組もうとすることが一番大事。組織として後押しし、環境を整えることをやっていきたい」と綾部市社協会長の朝倉正道さんは強調する。

こうした相談支援の取り組みをさらに総合的に展開していくと、地域包括支援センター受託をきっかけに、平成25年1月に、総合相談窓口「あやべ生活サポートセンター」を開設したのである。センターは、障害者相談支援事業所や成年後見に関する相談、生活福祉資金の貸付相談、

日常生活自立支援事業、心配ごと相談も含めたワンストップサービス体制とし、現在は生活困窮者自立相談支援事業と家計相談支援事業の窓口も担っている。組織体制も見直し、地域包括支援センターとあやべ生活サポートセンターを所管する「相談支援部」を新たに位置づけた。

地域をつくる・ 住民参加の取り組み

もうひとつの大きな特徴は、総合相談・生活支援体制を専門職だけの仕組みにするのではなく、住民と取り組んでいること。住民がニーズを発見や見守り、生活支援、地域の居場所づくりなどに大きな役割を果たしている。

そのための柱となっているのが認知症サポーターの養成だ。綾部市は自治体別にみた認知症サポーターの養成状況が全国でも常に高い水準に

綾部市（京都府）

綾部市は京都府の中央からやや北よりに位置し、京都市から北西に76kmの地点にある内陸のまち。舞鶴若狭自動車道と京都縦貫自動車道、そしてJRの山陰本線と舞鶴線が市域で交差する交通の要衝地でもある。面積は347.10km²と広い。人口は昭和30年代をピークに減少している。

ある。また、サポーター養成の統一カリキュラムに独自プログラムを加え、綾部独自の人材であるシルバースポーター、ゴールドサポーターへとステップアップしていく仕組みとなっている。

サポーターの活躍の場も広く、サロンのサポート、傾聴ボランティア、日常生活自立支援事業の生活支援員、認知症カフェのボランティアなどとしても活動している。

綾部市地域福祉活動計画では、「みんなに『いばしょ』とあなたに『出番』があるまち綾部」を目標として掲げており、綾部市社協の経営理念ともなっている。サポーターの養成や活動の推進は、この目標を具体化するものであり、「あなたの出番です！」を合言葉に多くの住民が活躍しているのだ。

一人ひとりが力を発揮できる場をつくる

「地域に出かける場がない」。日常生活自立支援事業の利用者のニーズに気づいた生活支援員の発案で「喫茶あつぷる」等の活動が生まれた。利用者のつどいを呼びかけ、ボランティアと一緒に餅つきや花見などを通じて一人ひとりの利用者の願いや希望を聴き取り、参加や役割を果たす機会をつくっている。

相談者は、今、自分の力ではどうしようもない状況に置かれているが、弱者ではない。一人ひとりの希望、その人がもっている強さを大切にすると「出番」をつくるという目標が活かされた活動だ。

「自分の役割を担うことで、地域のサロンや作業所等の次のステップにつながっていった人もいます」と日常生活自立支援事業専門員の小畑麻衣子さんは話す。

生活困窮者自立支援に地域で取り組む

綾部市社協では、平成26年度から生活困窮者自立支援制度のモデル事業を受託し、平成27年4月からは自立相談支援事業と家計相談支援事業を実施している。就労準備支援事業は、NPO法人が運営する「あやべ若者サポートステーション」が受託しており、連携してサポートを行っている。また、隣市（福知山市）にある京都自立就労サポートセンターの北部サテライトとは、平成24年度に「就職・生活心配ごと相談」を共催し、そのネットワークも活かされている。

制度が始まってからは、若年層も含めてこれまで以上に幅広い相談が寄せられるようになったという。ア

ウトリーチを大切にするこれまでの経験を活かし、「まずはお話を聞かせてください」を合言葉に、現場に出向くこと、地域に出て行くことを心がけている。

また、すでに総合相談体制を整えていたことが、自立相談支援事業に取り組むうえでも強みとなっている。あやべ生活サポートセンターと地域包括支援センターの職員として、社会福祉士10名がおり、ひとりで抱え込むことなく周りに相談しやすい環境だ。ミーティングや事例検討も意識して行っている。

生活困窮者支援では個別の対象者の支援とともに対象者を支える地域づくりが重要とされている。すでに綾部市には8600人を超える認知症サポーターがいて、多くの人が地域で活躍していることから、今後、生活困窮者の支援にもこれらのサポーターが関わっていくことが期待されている。

今後の取り組みについて綾部市社協事務局長・相談支援部総括管理者の山下宣和さんは次のように話す。

「認知症も、住民に理解されていない時期がありましたが、サポーターの養成や活動を通して、今では『誰にでも起こり得ること』という認識が市民に広がりつつあります。生活困窮者の支援についてもこれまでの経験を活かして、住民、NPO、ハローワーク、地域の企業、地域社会の皆さんと一緒に取り組んでいきたい」

これまで築きあげてきた地域の人材やネットワークをもとに、住民とともに生活困窮者を支える地域づくりの取り組みが今後も注目される。



朝倉会長（前列中央）、山下事務局長（右隣）と綾部市社協の皆さん。

災害に備える地域づくり

第2回

災害救援マニュアルづくりと 平時の活動

兵庫県 宍粟市社会福祉協議会（兵庫県）

BCP策定に先駆けて

前回紹介した「事業継続計画」（BCP）は平成24年度に策定したが、本会の災害救援マニュアル（以下、マニュアル）は、これに先駆け平成18年度に初版を作成しており、BCP策定においても大いに役立った。

マニュアルの作成は、宍粟市の南部に「山崎断層帯」と呼ばれるたくさん活断層が走っていることから、内陸型の大地震が予想され、社協合併協議時期から「大地震など大規模災害に備えた災害救援マニュアルを最優先で作成してほしい」との意見があったことによるものである。

これを受け、本会では、合併後の平成18年から「第一次地域福祉推進計画」の策定とともに「災害救援マニュアル（初版）」の策定に取り組んだ。

豪雨災害での被災経験を活かす

マニュアルは、①「社協がなぜ災害救援マニュアルを作るのか」②「災害時

の初動体制」③「災害ボランティアセンターの設置運営」の3部で構成している。マニュアルでは、社協が「住民一人ひとりの生きる権利を守るために地域福祉の視点で災害救援に取り組む」ことを明記した。

このマニュアルが設立したのは、平成21年8月の兵庫県西北部豪雨災害である。これは、甚大な災害となり、被災者救援のために災害ボランティアセンター（以下、災ボラ）を設置したが、本会にとっては初めての経験であった。災ボラ設置について役立ったマニュアルではあったが、災ボラ閉鎖後の総括会議でマニュアルの問題点や課題が指摘され、見直しを行うことになった。

まず指摘されたのは、職員の初動体制である。改めて、「職員の招集基準表」と「災害時の職員状況フローチャート」をわかりやすいものに切り替えた。特にフローチャートは、災害発生が勤務中か勤務時間外かによって動き方が変わることに気づき、それを加えた。

その他、災ボラの組織図やセンター

のレイアウト、諸様式を見直した。

また、マニュアルの呼称は、災ボラ設置、運営を主とした内容であることから「災害救援ボランティア活動マニュアル」とした。

特徴は「職員携帯版」の配布

本会のマニュアルの特徴は、「職員携帯版」を作成し、全役職員に配布していることである。

大きさはA5版サイズとし、職員が常時カバンに入れ、持ち歩くことができるようにしている。また、最後の頁には、「職員緊急連絡網」を貼り付ける箇所も設け、合わせて関係機関の電話番号一覧表も掲載し、日常業務に役



マニュアルの職員携帯版は職員全員が所持（本会山崎支部職員）

立つものとしている。

平時の取り組み

本会では、平成25年から毎年1回の災ボラ設置訓練を行っている。

訓練は、大災害を想定し、事前に参加職員に手紙を渡す「事前手紙配布方式」、役員や市民が訓練に参加する「市民参加型方式」、関係者の役割を演じる「マニアルの検証を行う」「役割演技方式」などさまざまな形で、その時々課題を盛り込んだ訓練である。

「事前手紙配布方式」は、参加するすべての職員に訓練当日の動きについて指示書となる手紙を事前に渡し、決めた時間に一齐に封を切り、手紙に書いてある指示通り動くことができるかどうかを検証するもので、事前配布の手紙を全員が決められた時間に開封することに意味がある。

その他の取り組みとして、本会所有の駐車場上の一角に共同募金配分金を活用した「防災倉庫」の設置や、災害ボランティア養成講座の実施、災害対応備品や器具の整備などを行っている。いずれにしても、平時から災害を意識した取り組みと、いざという時に困らない地域づくりが重要である。

今回は、BCPを踏まえた災害発生時の地域福祉活動や介護事業の復旧計画等について報告し、まとめたい。

（宍粟市社会福祉協議会

事務局長 山本 正幸）

新アンケートシステム運用開始 —ID・パスワード(「社協の杜」と共通)の入力が必要です—

全国社会福祉協議会 地域福祉部では、全国の社協の協力を得てさまざまな調査を行っております。

平成27年度については、アンケートシステム改修のため、皆さまにご負担をおかけいたしました。改修が完了し、運用開始に至りましたのでお知らせいたします。

このたびのアンケートシステムでは、調査票のダウンロードやアップロードに際し、IDとパスワードの入力が必要となります。「社協の杜」管理者用ID・パスワードと同一としておりますが、改めてすべての都道府県・指定都市、市区町村社協に、3月中旬までに書面にてお知らせいたしますので、確実に保管いただきますようお願いいたします。

なお、このシステムを使用し、3月中に「平成27年度 社会福祉協議会活動実態調査」を開始する予定です。ご協力の程、どうぞよろしくお願いいたします。

※アンケートシステムのURLは別途改めてお知らせいたします。

【アンケートシステムについての問合せ先】

全国社会福祉協議会 地域福祉部

TEL 03-3581-4655

Email:c-info@shakyo.or.jp

シリーズ「住民主体の生活支援サービスマニュアル」 販売のお知らせ

本シリーズ(全7巻)は、地域における助け合いや「お互いさま」の精神を基盤として、住民が主体となって立ち上げて運営する生活支援の取り組みを地域に広げていくことを目的に、活動の考え方や成り立ちの背景、活動を立ち上げる際のポイント等をわかりやすくまとめたものです。新しい総合事業の検討や生活支援コーディネーターの研修等にご活用ください。



◆第1巻「助け合いによる生活支援を広げるために ～住民主体の地域づくり～」

第1巻は「総論」にあたり、これから助け合いの取り組みに興味をもってもらうために、幅広い住民や関係者への啓発・学習に活用できるよう、助け合いによる生活支援の意義や基本的な考え方をまとめています。

◆第2巻「身近な地域での見守り活動支援」

住民同士のつながりを取り戻し、安心・安全な地域を住民自身の手でつくりあげていく取り組みとして、今、見守り支援活動に改めて注目が集まっています。第2巻は、各地で取り組まれている活動の事例を紹介し、さらに、見守り支援活動のヒントや工夫、エッセンスをふんだんに盛り込んでいます。

◆第6巻「移動・外出支援」

第6巻では、道路運送法などに基づき各地で行われている高齢者や障害者の移動・外出支援の類型や活動事例をはじめ、運営方法などまで活動の立ち上げから継続・発展までのノウハウをまとめています。

※他の巻も随時刊行する予定です。

価 格：各1,200円(税別)

申 込 先：全社協出版部受注センター

TEL 049-257-1080

「福祉の本出版目録ホームページ」でもお申込みいただけます。

<https://www.fukushinohon.gr.jp/>

問合せ先：全国社会福祉協議会 出版部

TEL 03-3581-9511 / FAX 03-3581-4666

2016年 2月号 平成28年2月29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／桐畑 弘嗣

編集人／佐甲 学

定 価／216円(本体価格200円)

デザイン・印刷／株式会社トライ

編集後記

インフルエンザが流行しておりますが、皆さまは体調をくずされていませんか。今年はA型の流行の始まりが遅いため、B型の流行の時期とかぶってしまうそうです。そのため、A型が治ったと思ったらすぐにB型にかかってしまうこともあるようなので、一度治ったと

しても油断は禁物です。

さて、徐々に年度末が近づいてきました。今年度事業の完結や、来年度に向けた準備等で皆さまも追い込みの時期だと思います。忙しい日々が続くかと思いますが、ご無理などなさらないようご自愛ください。(志)

社協を 発信!



コミュニティ
ソーシャルワーカー
きはら やすよ
木原 靖世

広報活動はアウトリーチ 多くの住民とつながることが役割

嘉麻市社会福祉協議会(福岡県)

孤から個へ 個から地域へ

嘉麻市は、人口は約41,000人、高齢化率は33.9%です。平成18年3月に、山田市、稲築町、碓井町、嘉穂町の1市3町が合併して誕生しました。旧市町の地域担当職員が協働で作成した社協だより第1号は、合併日である平成18年3月1日に発行しています。

合併して10年目の節目である平成27年度は、本会地域福祉推進部門を、「かま生活支援相談センター(コミュニティワークセンター)」「かま権利擁護センター」「かま自立相談支援センター」「かまひきこもり相談支援センター」「かま障がい者地域生活支援センター」「かまボランティア市民活動センター」の6つに改編し、それぞれの名称を具体的にすることで相談しやすい社協をめざしました。

「孤から個へ 個から地域へ」をテーマに、「困りごとを抱えている方たちとつながり、ちょっとしたことで相談しやすい社協になる。一人ひとりとの関わりを大切にしながら、目の前の問題を一緒に考え、そして、地域のみなさんと共有し、支え合える地域をつくること」をめざしています。

広報活動はアウトリーチ

本会では、広報紙やホームページ、ブログ、Facebookなどで、福祉の情報をお届けしています。そのなかで、地域の良さを再発見したり、社協のことを知らない人や困りごと、ニーズに出会うことも多く、広報活動には、アウトリーチの機能があると考えています。具体的には、①生活課題を抱えた方と出会う、②情報を届ける、③相手がサービスを受けるまでのエンパワメントを行う、④地域づくりなどの機能です。実際に、広報紙を見て社協を知った

という認知症の方の家族から社協に相談が寄せられ、これをきっかけに支援を開始したという例があり、広報活動の重要性を日々実感しています。

この機能を職員全員で共有するために、毎月発行している社協だより「えがお」は、法人運営部門、在宅福祉推進部門、各センターと連携しながら、「Aさんに必要な福祉情報を伝えたい」「社協って何をしているのか」など、誰に何を伝えたいのかを考えて、ページごとのターゲットとコンセプトを決めて作成しています。

また、広報紙は全世帯に配布していますが、組に入っていない方、嘉麻市から引っ越された方等、広報紙が自宅に届かない方のために、ホームページでダウンロードできるようにもしています。また、月1回ではタイムリーな情報をお届けできないので、ブログやFacebookも活用し、常に新しい情報を発信しています。

生活課題を抱えた方に出会うために

広報紙は、より多くの住民に読んでもらえるよう、興味をもってもらおう工夫をしています。今年度は、少数者の側からの問題提起をテーマに「VOICE」というコーナーで、ハンセン病や水俣病、平和などについて掲載したところ、いつも以上の反響がありました。住民に対して、自分に関係のあることとしてとらえてほしいという福祉教育の目的もありましたが、原稿を作成する側の私たちも、言葉がもつ力や立ち位置を考えたり、少数者の方へ向き合う姿勢を振り返るきっかけになりました。

また、炭鉱時代の思い出や写真を住民から提供してもらおうコーナーがあります。当時を思い起こすきっかけをつくりたい、また、炭鉱のあった時代を知らない若い世代に、少しでも当時を知ってもらいたいという思いで続けており、「このコーナーが楽しみで広報紙を読んでいる」という声もいただいています。このほかにも、住民に執筆してもらおうコーナーがありますが、広報紙の作成で住民の協力を得るうえでは、職員が地域に出向いて積極的に声をかけることを心がけています。根気強く声をかけることで、住民同士で協力を呼びかけてくださるまでになりました。

福祉活動に関心が低い方や生活課題を抱えた方に、必要とする情報をいかに正しく届けるかが広報の役目でもありますので、職員のスキルアップは欠かせません。毎日のブログや毎月の広報紙づくりを通してスキルアップをしながら、広報活動を推進していきたいと思います。



職員が手づくりするホームページは、伝えたい時に、私たちの言葉で伝えたい!という思いを込めています。



福祉に関心が低い方にも手にとってもらえるような表紙を意識しています。



毎月開催している編集会議の様子