

NORMA

ノーマ No.315

社協情報

2018

3

MARCH



SPECIAL REPORT

特集

P.2

住民主体の地域包括ケアを考える

〓 平成29年度市区町村社会福祉協議会 介護サービス経営研究会
住民主体の地域包括ケア推進セミナー報告〓

P.6 ●社協の質を向上させる人事・労務管理〔第10回〕

P.8 ●社協活動最前線

宇多津町社会福祉協議会（香川県）

子どもたちの活動が地域コミュニティの再生につながる
「ボランティア銀行」の取り組み

P.10 ●地域をつなぐ生活支援相談員

熊本市社会福祉協議会（熊本県）③

自立支援の「トリセツ」配布で積極的なアウトリーチを実施

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 おもちゃの図書館全国連絡会理事長 小泉 康代氏
みんなの居場所「おもちゃの図書館」

住民主体の地域包括ケアを考える

～平成29年度市区町村社会福祉協議会 介護サービス経営研究会 住民主体の地域包括ケア推進セミナー報告～

「地域包括ケアの深化・進化」に向けて、「地域包括ケアシステムの強化のための介護保険法の一部を改正する法律」（平成29年5月）が施行され、今後市町村では住民の地域福祉活動参加への環境整備や全世代・全対象型の包括的な相談支援体制づくりが進められることとなります。

本セミナーでは、社協における住民主体の地域包括ケア推進に必要な事業経営の考え方と実践について、先駆的な実践例をもとに研究協議を行いました。

（平成30年2月21～22日 全国社会福祉協議会 瀬尾ホール）



基調報告：社協・介護サービス事業の住民主体の地域包括ケアの深化・推進による地域共生社会の実現に向けて

全国社会福祉協議会 地域福祉部長 高橋 良太

はじめに

社協が経営する介護サービス事業（以下、障害福祉サービス事業を含む）の意義は、総合相談・生活支援体制や地域福祉活動との連携と関係機関との協働などにより進めることにある。

市区町村社協の約7割で何らかの介護サービス事業を経営しており、それにより、法人全体の収入の約4割以上を占めていること、さらに職員の半数以上が介護サービス事業を担っていることを考えれば、「社協らしい介護サービス」を追及するとともに、その前提である安定的・継続的な事業・経営のための取り組みが不可欠となる。

社協の介護サービス経営の課題をもとに、地域共生社会の実現に向けた施策や平成30年度の報酬改定への対応と戦略的な経営に向けて必要な当面の取り組みについて改めて考える。

1. 社協における介護サービス事業経営の課題

全社協地域福祉推進委員会の市区町村社協介護サービス経営研究会幹事会（以下、経営研究会）での課題意識は、半期や四半期など定期的な経営実態の把握・分析と、経営課題を解決するための効果的な取り組みができていないか、報酬改定や人材確保に追われ社協が介護サービスを実施する意義を見失って

いるのではないか、ということである。経営研究会では、これまで定期的な経営分析に基づく戦略的な経営と地域福祉部門との連携等による社協らしい介護サービス経営を推奨し、「社協・介護サービス経営の手引き」（経営分析シート）や方針等を示してきた。

将来、報酬上の評価となり経営の安定化をもたらすということを改めて確認いただきたい。

2. 平成30年度の介護報酬改定の主な事項への対応

各社協では、データをもとに経営実態を把握・分析し、年度および中期的な目標を定め、組織的にその実現と必要となる課題解決を図っていただきたい。

経営分析では、各社協内での十分な議論とともに、国の経営実態調査、あるいは、他の社協の経営分析データとの比較などにより、自らの経営課題の分析と計画的な対応を進めることが有効である。その際、収入の変化とともに、支出にも留意し、人件費を含む事業部門間での費用按分を適切に行ったうえで、収支状況を試算することも必要である。

また、自立支援・重度化防止と医療・介護の連携等を推進するため加算の創設と見直しが行なわれた。

平成30年度は、介護サービスの報酬改定もあり、新報酬単価により早急に試算（シミュレーション）していただきたい。あわせて、今般の制度・報酬改定がめざしているサービスの今後のあり方やめざす方向性を理解し、適切な対応と戦略的な経営改善、経営の安定化を図ることが重要である。これらは、3年後に予定されている次期2021年度の報酬改定につながるものである。サービスの質向上や人材の確保・育成・定着につながる取り組みに資源を投入することが、結果として

そこで、実施するすべてのサービスに共通して、新規・既存の加算要件を的確に把握すること、特に特定事業所加算や処遇改善加算（より上位の区分）を算定するように努力することが必要である。加算は、単に増収のみを目的とせず、サービスの質の向上や人材の確保・育成・定着の観点から活用することが重要である。

訪問介護は、生活機能向上訓練加算の見直しが行なわれるなど、自立支援・重度化防止に資するものであるが問われている。また、生活援助中心型の担い手が拡大（新研修の創設）された。この方向性は、今後も継続することが予想され、生活援助を中心とする訪問介護は、次期の報酬改定における焦点となるものである。各社協の生活援助中心型の訪問介護を今後どのように経営していくのか、早期に方針を検討す

ることをお勧めする。

また、いわゆる老計10号の見直しにより身体介護における「自立生活支援のための見守りの援助」の位置づけが明確化された。これを機に生活援助のケースのサービス内容の把握・分析やケアマネジャーとの調整をしつかりと進めることが必要となる。

通所介護では、心身機能にかかるアウトカム評価の導入、栄養スクリーニングに関する加算の創設など、自立支援・重度化防止の機能強化が求められている。今後もアウトカム評価に基づく加算（根拠に基づくサービス）が拡

地域福祉活動と相談支援事業の融合による地域包括ケアの総合的な展開



総社市社会福祉協議会 事務局長 佐野 裕二 氏

総社市社協（以下、市社協）は、平成17年の合併を機に、住民主体の福祉コミュニティを実現するため、事業・活動の展開に向けた戦略を明確化しました。具体的には、①地域福祉事業を中核的事業にする、②高齢者から障がい者支援にシフトする、③相談支援事業を積極的に受託する、④一体的・総合的に事業の運営を行う、⑤新採用職員は有資格者とし、福祉専門職集団をめざす、の5つを柱として総合相談・生活支援体制づくりを進めてきました。

大することが予想され、各社協において計画的に対応とサービス機能の向上を図る必要がある。

居宅介護支援については、医療・介護連携を図るための各種加算の創設・見直しが行われている。これらは住み慣れた地域で暮らし続けるためにも重要な支援であり、利用者の在宅生活の限界点を高めるために社協としてしっかりと取り組む必要がある。

このほかにもいくつかの改定がされており、報酬改定の意図を受けとめながら、各社協においてしっかりと対応を進めていただきたい。

また、生活支援における個別支援の要となるのが在宅福祉サービスであると考えています。

基本は住民主体の地域福祉活動の基盤づくり

地区社協の活動を大切に行っています。が、福祉委員活動の積極的な展開も総社市社協の特色です。福祉委員は、民生委員・児童委員（以下、民生委員）等と協働しながら、きめ細かい地域福祉活動の担い手となっていたくことを目的とし、地域のアンテナ役、福祉活動の協力役、福祉情報の連絡役、福祉意識の啓発役を担っていただいています。

合併時には地域によって福祉委員の

数はまちまちでした。地域福祉活動を展開するためには、その存在は欠かせないため、民生委員の理解を得つつ、全市の配置に取り組みしました。その結果、合併時には327人だった福祉委員が、現在では582人（45世帯に1人）にまで増え、地域課題の早期発見と対応が可能となり、ふれあいサロンが増加し、（市内に220か所）サロン活動を通じて見守り活動等につながっています。

市社協では、福祉委員で構成する地区福祉委員会等の組織化と事務局を担っています。地区福祉委員会では地区ごとに見守り活動やサロンを実施したり、地域の困りごとを共有するなどして、福祉委員が問題を抱え込まないようにしています。発見された課題は、地域全体の課題として地区社協に挙げてもらうなど、地区社協との連携も進めています。これらの取り組みを通じて、住民主体の支え合いとして、生活支援サービスも充実させてきました。市社協としては、地域生活を支援する重要な役割を担う事業Ⅱ個別支援の要として在宅福祉サービス事業を位置づけ、事業経営を進めています。

横断的な総合相談支援体制の推進

市社協では、横断的な相談支援体制の推進に力を入れています。平成18年に在宅介護支援センターの機能が、市直営の地域包括支援センターに移される際に、市社協としてどのように相談支援の役割を持ち続けるか考えました。

そこで「障がい者（基幹）相談支援センター」（平成18年）をまず受託しました。その後、「障がい者千（五百）人雇用センター」（平成24年）、「権利擁護センター」（平成25年）、「生活困窮支援センター」（平成26年）と計画的に機能強化を図ってきました。あわせて、これらの相談を担う職員の事務所をひとつにし、連携・協働して総合的に相談支援する体制づくりを進めました。

そして、これらを進めるなかで把握した地域生活課題が、「ひきこもり問題」です。平成28年度に生活困窮支援センターで支援した202人のうち、ひきこもり状態の人が40人もいるなど、地域にはひきこもり状態の方が非常に多いことが明らかになりました。市内17か所で地区懇談会を開催すると、さらに207人の情報が集まってきたのです。

このひきこもりの実態から総社市全体の施策とするため、市社協では、「社協だより」（ひきこもり支援についての連載を掲載するなど、市民の理解を進めました。問題は市長も参加する全国屈指福祉会議でも議題として取り上げられ、総社市の重点課題ととらえられました。ひきこもり状態の人が一歩社会に踏み出すための体制を整備することは彼らが幸福に生きる権利を保障することであり、さらに大きくとらえると、経済・地域活性化にもつながることで、それを参加者全員が理解し、アクションを起こすことになったのです。

全国屈指福祉会議にはひきこもり支

特に、全国でも例のない市町村で設置されたひきこもり支援センターは画期的であると考えています。今年の7月には、「全国基礎自治体ひきこもり支援サミットINそうじや」（仮称）も開催する予定です。私たちの実験的な

ここでは、CSRの推進をはじめ、過疎・高齢化地域の新たなコミュニティづくり、地域における高校生の役割創出、そして、新たな総合事業への対応、新たな財源確保のための仕組みづくり、社会福祉法人における公益的な取り組みの推進などを担っています。

新しい総合事業と地域支援を通じた地域包括ケアの実践



日光市社会福祉協
議会 事務局長
高橋 一弘 氏

日光市の特徴は、その地域性にあります。全国で3番目という広大な面積を誇りながらも、人口の7割が今市地域に集中するという偏った人口構成となっています。高齢化率は全体では約33%ですが、地区によっては53%を超える過疎高齢地域もあります。このように、高齢化率をはじめ地域の生活課題、地理的条件もまったく違う。そのような地域特性の中で、日光市社協がめざしたのは、まずは地域支援の体制を計画的に整備することでした。

化プラン（合併後の経営ビジョン、組織体制の強化、事業・活動の共有）をはじめとして、地域福祉活動計画（第1期・平成22年、第2期・平成28年）小地区地域福祉計画とボランティア・福祉教育推進計画（平成23年）、介護保険事業推進計画（平成24年）、第2次発展・強化プラン（平成24年）を策定しました。そして、平成28年には、これらの発展・強化プラン、介護事業計画などを統合し、社協総合推進計画を策定しました。あわせて、行政に対して職員員の配置数などをルール化する職員適正配置・採用計画（第1次）を定めました。これらの計画化を通じて、社協がめざす地域支援体制の構築に向けた取り組みを一歩ずつ進めてきました。

地域支援体制の基盤整備として、平成20年に社協コミュニケーションワーカー（平成25年よりCSWへ変更）と、9名の地域福祉活動支援員（臨時職員）を配置しました。平成27年度から地域の実情に合わせたよりきめ細やかな支援を行うため、地域福祉圏域が9地区から13地区に拡大されました。

平成28年度には、生活支援体制整備事業がスタートしました。これによって新たに3名の正規職員が増員され、10名の生活支援コーディネーター（SC）を、各地に正規職員として配置することができました。SCの配置にあたっては、CSWとの役割分担や連携のあり方を組織的に検討し、しっかりと位置づけたことがポイントであったと考えます。多様な職種が、同じ地域で支援を展開するうえで、社協の実情に応じてしっかりと各職種の位置づけや方針を示していくことが必要で

地域支援体制の整備と専門職の配置に向けた工夫

社会福祉法人における公益的
みの推進などを担っています。

地域共生社会の実現に向けた全世代・全対象型の包括支援をめざして

「住民の主体的な地域福祉活動の推進（我が事）」のためには、地域住民が主体的に課題を解決できる力を高めていかないとけません。そこで行っているのが、地域課題を「私たちの問題」と認識できるような場づくり（13地区のふくまち委員会）や、困っている人たちを中心とした福祉コミュニティの形成、福祉教育や居場所づくり、活動拠点づくりなどです。

「全世代・全対象型地域包括支援を実現（丸ごと）」のためには、包括的な相談支援体制の構築が不可欠です。そのため社協ワーカー（CSW・SC）による相談支援や、専門職間の連携を促す「協働の中核の役割」を特に意識して取り組んでいます。相談や情報が入ってくる行政や、民生委員、自治会などとの連携も非常に大切です。

日光市社協では、地域福祉を推進する一定の体制づくりはできたと思っています。まだまだ実践活動は伴っていませんが、まず計画を策定し、そのための体制づくりを実施し、ようやく具体的 な動きに進めるようになりました。現在なかなか前に進まないものかしさは感じています。制度の狭間の人たちに対するアプローチや、活動を進めるうちに次々に課題は生まれてきます。

しかし日光市での「地域共生社会の実現」に向け、一歩一歩着実に歩を進めていきたいと考えています。

平成19年に策定した第1次発展・強

地域住民、関係団体等との連携による地域包括ケアの推進と社協の役割



NPO法人ほっと吉和理事長 益本 住夫氏
廿日市市社会福祉協議会 会長 蛭江 紀雄氏

廿日市市には5つの地域(旧市町村)があります。なかでも吉和地区は、最も過疎化が進み、人口は669人(362世帯)、高齢化率49・3%です。介護の必要性が非常に高まるなか、参入事業者はまったくありません。唯一のデイサービスも社会福祉法人にお願いして、何とか運営されている状況でした。

このような地域で、地域包括ケアをどのように実現していくかということは大きな課題でした。

住み続けられる地域づくりのために

地域住民は、この地域に地域密着型の特別養護老人ホーム(25床)ができることを切望し、第5期の介護保険事業計画にも盛り込まれましたが参入がありません。

しかし、吉和地区の人たちの地域愛着度が非常に高いことに着目し、改めてこの地域で暮らし続けるための環境づくりを考え直してみることにしました。

た。平成24年度から検討会を設け、「年を取ったら帰れる吉和、年を取っても暮らし続けられる吉和づくり」をキーワードとして、廿日市市社協と同吉和事務所、廿日市市役所吉和支所、そして診療所のドクターが議論を重ねました。

次に住民ともしっかり話し合うことになり、吉和のいいところ、困っているところを思いのままに語る福祉座談会(平成25年)を開きました。初めての取り組みでしたが、会場が満員になるほどの盛況ぶりでした。住民たちは、「こんな施設があったらいいな」「地域住民でできることは何だろう?」「等の活発な意見を出し、「誰もがいがいざという時に泊まれる施設・憩いの場があればいい」という具体案が出されたのです。

住民主体の地域包括ケアづくりに向けて

こうして福祉座談会から「生涯暮らし続けられる吉和地域をつくる会」に発展しました。座談会での地域住民からの「家と畑との縁を切らないで暮らしたい」という言葉をもとに、動き出したのです。

「つくる会」では、他地区の施設等も見学して議論を重ね、結果的に小規模特養の建設ではなく、住民が運営する「泊まりの施設の建設」と「診療所の移転新築」を市に要望し、第6期介護保険事業計画に書きこまれ実現しました。

これを実現させるために大切にしたいことは、決して行政頼みにしないことです。住民でできることは住民でやる。行政には、だからせめてこれだけは整備していただきたい。そのような考え方で提案をしました。

その結果、福祉・医療・介護の拠点施設づくりが進められました。これまで別々に建っていた吉和福祉センター(廿日市市社協吉和事務所)、高齢者福祉施設(デイサービス)、吉和診療所(内科・歯科)に加えて、宿泊施設を新設し、総合化されました。

住民主体の地域づくりで最も大きな出来事は、「つくる会」をもとに宿泊施設の運営や今後の地域づくりを担うべくNPO法人ほっと吉和が、地域住民を中心として設立されたことです。

ほっと吉和での泊まりの支援や生活支援の担い手は、地域住民が担っています。地域づくりのコンセプトをもとに、住民に呼びかけたところ、そこで暮らす専門職や地域住民が担い手として名乗りを上げてくれました。

ほっと吉和は、住民なら誰でも宿泊できる場です。体調に不安のある方、大雨等でひとりだと夜が不安だという方たちなどが宿泊を希望してきました。

このような拠点・施設の意義は、そこで介護が受けられることはもとより、何よりもいざというときに支援が受けられる場があるという安心感を住民が持つことにあるのではないのでしょうか。これは、地域包括ケアがめざす「住みなれた地域で暮らし続ける」ために不

可欠な機能であるともいえます。

ほっと吉和では、困りごとを請け負い合う人材センター事業、泊まりの見守り事業等を行っています。地域住民のニーズに応えるべく、定期巡回型の福祉バス運行事業(平成31年目標)もスタートする予定です。まさに住民主体の運営形態だからこそ、行政には不可能だったサービスが提供できるので

住民主体の地域包括ケアと社協の役割

過疎地域での地域包括ケアづくり、生活・介護支援は社協にとっても大きな経営課題であるといえます。吉和地区での取り組みは社協実践のひとつのモデルになると思います。

吉和では、社協が直接サービス提供を担うのではなく、生活支援の担い手づくりや運営主体づくりをバックアップしています。これは、社協の実践してきた地域支援やプラットフォームづくりにほかなりません。もちろん、ほっと吉和の運営についても、社協としての関わりや支援を継続しています。地域包括ケアを進めるために必要なのは、従来の行政依頼の意識を変えることだと思います。そして社協の役割は、住民の人たちの「自分たちの地区の困りごとは、みんなの知恵とエネルギーで解決する」という意欲を引き出し、支え、行政や関係団体等と橋渡しをしていくこと。これが今後、ますます求められていくのではないのでしょうか。

人事・労務管理

連載

第10回

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

網川 晃弘

今回は、評価（最終成績）の確定方法である「相対区分方式」による算出ステップ等を解説しました。

今回は、フィードバック面接について解説します。

フィードバック面接

最終成績が確定したら、この評価を育成につなげるためにフィードバック面接は必ず実施してください。これを行わない評価は単なるテストと同じです。

フィードバック面接は被考課者と1次考課者・2次考課者の3者で行うことを原則とし、時間的には30分程度でよいと考えます。仕事ぶりの健康診断ですので、今期の仕事ぶりを振り返り、翌期に活かすために、後述するステップに従い淡々と進めるべきと考えます。

とくに年度末は皆さん繁忙期でしょうから、時間的にもひとりにつき1・2時間かけては業務に支障が出てしまいます。また、仕事量や対人関係、家族の状況による仕事への影響、勤続

の意思等の相談や確認のために、年に1回程度全職員を対象に、このフィードバック面接とは別の「アセスメント面接」をしている民間企業が多くありますので、こうしたことも参考にして区別して実施することをお勧めします。

また、面接時の座る位置に関しても、対面にせず、机の角を利用して横に座るとよいといわれています。社協の職員には釈迦に説法ですが、いわゆる傾聴技法といわれる「受容」「繰り返し」「支持」「明確化」「質問」を適切に織り交ぜてフィードバック面接を行ってください。

なお、人事考課が終了しフィードバックする時点で、どこまで開示するかについては、本人の評点合計、母集団での平均点、最終成績評語、コメン

ト欄抜粋を通知するのみでよいと考えます。つまり考課シートをそのまま見せるようなことは避けた方がよいということです。

個別の点数状況を公開し、批判を受けた考課者は、その後の考課では畏縮して中心化傾向が強くなってしまふ恐れがあります。こうなってしまうと考課制度自体が機能しなくなってしまうます。まだ評価に慣れていない社協においては、結果を項目ごとに開示せず、先述の伝える内容について自分なりに取りまとめて何を話すべきか準備をしてからフィードバック面接に臨むのがよいと考えます。具体的には、後掲するフィードバックプランシートを面接対象者ごとに事前に作成しておき、面談に臨むのがよいと思います。

フィードバック面接のポイント

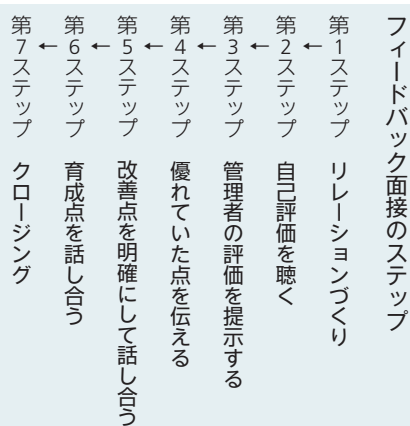
面談実施ステップの中で重要なのは、最後のクロージングの部分です。上司が一方的にしゃべってしまう面談は効果的ではありません。話し合った育成点を最後に本人にまとめてもらい、話をさせることができれば面談としては成功したと言ってよいでしょう。このクロージングで本人にまとめさせるというのは日常的なOJTの場面でも活用できますので、上司としては指導技法として身につけておくのがよいと考えます。なお、評価に否定的な職員な

どは何も話してくれない場合もありますが、無理やりまとめさせたりする必要はありません。何回か面談を繰り返しているうちに話をしてくれるようになる場合もありますので、粘り強く面談を実施していきましょう。

フィードバック面接は、「育成」の重要な場面であることを忘れてはいけません。

7段階の実施ステップ

実施ステップは、長年の積み重ねから次のステップで行うのが効果的といわれています。



慣れないうちは各ステップで話す内容をフィードバックプランシート（次頁表）にまとめてから面談に臨む方がよいでしょう。

次回からは、職員育成について解説していきます。

表 フィードバックプランシート

| ステップ | ポイント | キーワード/台詞 | あなたのプラン |
|----------------------------|---|--|---------|
| 第1ステップ リレーションづくり | 話し合いがしやすい雰囲気づくり。職員に対する関心を伝えるとよい。今期の出来事の中で大変であったことや印象の大きいことなどを取り上げ、雑談としてねぎらいの言葉などをかけてやるのもよい。 | <ul style="list-style-type: none"> ・信頼関係 ・雰囲気づくり ・脅かさない。 ・咎めない。 ・雑談の効用/傾聴 (例)「最近はどうだい」「～の件では大変だったね」等 | |
| 第2ステップ 自己評価を聴く | まず自己評価を真剣に聴く。途中言いたいことがあっても決して口を挟まず、最後まで話をさせること。 傾聴技法（質問・受容・繰り返し・明確化・支持）を活用し、職員の心の声を聴く。なぜそのような自己評価になったのか。重要なのは、結果だけではなく、結果に至るプロセスにも十分耳を傾けること。職員の言いたいことをすっきり吐き出させること。 | <ul style="list-style-type: none"> ・意見を傾聴する。 ・受容的、支援的に聴く。 ・結果だけではなくプロセスにも耳を傾ける。 (例)「～について君の考えを聴かせて欲しい」 | |
| 第3ステップ 管理者の評価を提示する | 本人の評点合計、最終成績評語、母集団での平均点を伝える。 | <ul style="list-style-type: none"> ・優秀な職員は十分にほめる。 ・コメント欄の内容については以下の第4～第6ステップに織り交ぜてフィードバックする。 | |
| 第4ステップ 優れていた点を伝える | 管理者の評価を伝えた後、たとえ評価が低かった場合でも優れていた点があれば、これを積極的に認め、強化する。職員が努力したこと（やって当たり前のことも）を、確実に認めること。 | <ul style="list-style-type: none"> ・職員の意見をまとめるとともに、優れていた点を認める。 ・当たり前の事、職員が気づいていない点も確実に。 ・例を参考に具体的にフィードバックする。 (例)「君は～については、十分に力を発揮してくれた」「～はがんばってくれたね」「あのやり方は非常によかった。これからもあの調子で頼む」 | |
| 第5ステップ 改善点を明確にして話し合う | 改善点を明確にし、職員と話し合う。「ああしなさい、こうしなさい」などのように押し付け・強制的にならないこと。 質問しながら改善点を職員に気づかせ、それをどう改善するのか、そのためには何をやるのかなどを考えさせる。職員の意見には耳を傾ける。 | <ul style="list-style-type: none"> ・改善を促す点を明確にする。 ・職員の意見は傾聴する。 ・問題点を気づかせる。 ・問題点を確認する。 (例)「君に改善してもらいたい点は～点ある」「～についてはどう考える」「～の原因は何か、君の考えを聴かせてくれないか」 | |
| 第6ステップ 育成点を話し合う 合意する | 育成点とは「期待通りの実績をさらに伸ばすこと」と「期待はずれの実績を期待通りにすること」である。 ○期待通りの実績をさらに伸ばすにはどうするか、職員の優れていた点を強化し、職員に自己肯定感を持たせる。 ○期待はずれの実績を期待通りにするにはどうするか、職員自身に改善の方向と具体的な方法を気づかせ、改善意欲を持たせる。「いつから始めるか、どのように始めるか」等を具体的に話し合い、合意する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・改善点について率直に話し合う。 ・どうするかを具体的に話し合う。 ・ふたりで考えていく、解決していくという姿勢を示す。 ・自分の考えを押し付けない。 ・職員にまとめさせる。 ・自己肯定感を強化する。 ・改善意欲を支援する。 (例)「この点は自信を持っていい」「どうしたらよいか、ふたりで考えてみよう」「～について君の考えを聴かせてくれないか」 | |
| 第7ステップ クロージング | 話し合った内容、合意した内容の確認の意味として、職員に口頭でまとめさせるとよい。 最後に期待していることや、協力していくこと、孤立させないことを伝え、勇気づけること。（孤立感を感じさせないようにする） | <ul style="list-style-type: none"> ・職員にまとめさせる。 ・そのうえで ・期待を述べる。 ・激励する。 ・孤立感を感じさせない。 (例)「相談してくれ」「～には中間報告をしてくれ」 | |

※「あなたのプラン」の欄には、考課者のプランを記入しましょう。

社協活動 最前線

宇多津町 社会福祉協議会

子どもたちの活動が 地域コミュニティの再生に つながる「ボランティア銀行」 の取り組み



「倉の館三角邸」
このあたり一帯は高松藩の米の藩蔵や、砂糖、綿（わた）の会所があり、讃岐三白（塩・砂糖・綿）の集積地だった。この建物は、肥料商で財を成した堺芳太郎氏が昭和初期に接客用のお座敷として建造したものである。平成8年に宇多津町が購入して改修保存し、現在は文化研修の場として大いに活用されている。

宇多津町社協では、子どもたちの地域への想いを育むために、子どもたちが楽しみながら、地域の奉仕活動に取り組めるよう、10年前から「ボランティア銀行」の取り組みを行っている。長期にわたる取り組みのなかで、子どもたちの地域への想いだけでなく、地域住民の意識も変化がみられ始めている。子どもたちの活動と地域の変化について取材した。

社協データ

【地域の状況】(平成30年2月1日現在)

人口 19,022人
世帯数 8,691世帯
高齢化率 20.0%

【社協の概要】(平成30年3月9日現在)

理事 7人
監事 2人
評議員 16人
職員数 23人（正規職員6人、嘱託職員8人、非常勤職員9人）

【主な事業】

- 地域福祉推進事業 ●総合相談事業
- 日常生活自立支援事業 ●老人給食配食サービス事業
- ファミリーサポートセンター事業 ●共同募金配分事業
- 生活福祉資金貸付事業 ●生活困窮者自立相談支援事業
- 香川おもいやりネットワーク事業 ●法人後見事業
- 生活支援体制整備事業 ●陽だまり食堂（子ども食堂）
- うたづっこ育児用品レンタルサポート事業
- 「我が事・丸ごと」地域づくり推進事業
- 介護保険事業（訪問介護事業所、居宅介護支援事業所、第1号通所事業）

立ち上げの背景

宇多津町は、自治会組織がある古くからの地域と自治会組織がない新興住宅地に二分され、自治会加入率は県内最低の34%である。また、2つの小学校と1つの中学校があるが、高校や大学はないため若者が町外に出て行く傾向にある。平成17年、ボランティア団体が連携を図り、地域福祉を向上させることを目的のひとつとして、社協が事務局を担うボランティア連絡協議会（以下、「ボラ連」）が設置された。加入団体は、民生委員児童委員協議会、老人クラブ、PTA連絡協議会、その他障がい福祉、体操、清掃、交通など多様な25団体である。当時の主な活動は、防災の研修会や小中学生を対象とした年1回の福祉教育であり、目立った成果を出せずにいた。一方、時期を同じくして、小中学校では、町の花植えなどのボランティアを行っていたが、子どもの自主性がみられず、

教育効果に課題を抱えていた。

平成20年、こうした課題を解決するために「ボランティア銀行」の取り組みが動き出した。当時の状況を、宇多津町社協の藤沢英明総務グループ長は次のように説明する。

「ボラ連は、地域コミュニティの交流が薄れてきていること、そして、将来にさまざまな可能性を持っている子どもたちが地域への愛着を持たないまま成長し、町外に出て行ってしまいうちに、危機感を持っていた。社協も、子どもたちが地域に愛着を持つための仕掛けや、活気ある地域づくりの必要性を感じていました。また、学校側の想いとしても、子どもたちが地域の方々との交流を増やし、地域の一員としての自覚を深め、活気ある学校づくりをめざしていました。そこで生まれたのが『ボランティア銀行』です。」

「ボランティア銀行」の仕組み

銀行事業の目的は、子どもたちが

地域のために活動し、その活動を地域の人たちが応援することによって、子どもたちの地域への想いや、思いやりの「ハート」を育み、笑顔あふれる誰もが住みやすい優しい町づくりにつなげることをめざしている。

この仕組みは、社協が主体的に立案し、ボラ連や学校と一緒に構築した。

現在は、町内の全小中学生約1600人が「ボランティア銀行」に自分の口座を開設し、通帳を持っている。ボランティア活動をするとお金の代わりに専用通貨「ハート」が預金できる仕組みだ。子どもたちは、通帳にハートが貯まっていくなを目に見えるかたちで楽しみながら取り組めるようになっていく。

ハート預金の対象となる活動は主に3種類ある。1つ目は、社協の活動に関するもので、駅前清掃（100ハート）、サロン活動への参加（300ハート）、老人給食の配食（100ハート）などである。2つ目は、ボラ連の団体が行う活動への参

加、3つ目は、その他通学中のゴミ拾いや、あいさつ運動などの身近な活動である。活動後に、社協やボラ連の団体が管理するスタンプを通帳に押してハート数を記入する。

貯まったハートは、毎年3月に集計して1ハートが1円に換算され、町内の福祉施設への車いすやおもちゃの寄贈、ボラ連の団体への寄付などができる。町をよくする活動の財源になっている。直接自分たちのために使うのではなく町をよくするために使うことができることが大きな特徴である。年間のハート数は、開始当初4万4千ハートだったが、毎年増加して平成28年度は116万



通帳にスタンプを押してもらった子ども

瀬戸大橋の完成を機に、塩田跡地が整備され、商業、観光施設が建ち並ぶようになった。四国の玄関口として栄えた、輝かしい歴史ある古き良き街並みと、新しい街並みの新旧の文化や景観のコントラストがひととき目をひく街である。



うたづっこふくしセミナーの様子

ハートに達している。

活動を推進する工夫

ボランティア銀行活動を進めるために社協では、いくつかの工夫を用意している。

そのひとつが毎年7月に社協とボラ連が主催となって開催する「うたづっこふくしセミナー」である。セミナーでは、地域で困りごとを抱える方の気持ちを学ぶ妊婦疑似体験などの「福祉体験コーナー」、小中学生が銀行事業のボランティア体験について、活動内容や想い、学びを報告する「ボランティア体験発表会」、ハートの使い道を発表し、寄贈先の団体を紹介する「ボランティア銀行贈呈式」等が行われている。参加対象を限定しないこのセミナーは、こ

れまでに14回開催され、平成29年度では、運営するボランティア150人、小中学生250人、保護者や一般の住民が250人参加するなど、毎年増加傾向にあり、住民と小中学生の交流の場にもなっている。

ボランティア銀行活動では、小中学生の自主性を大切にしている。福祉体験やボランティア体験発表会は、活動への参加を自分で決めるための仕掛けのひとつである。毎年3月には町が主催で、約90軒の民家や商店にひな人形が飾られる行事を開催しており、見物客でにぎわう。この行事を盛り上げる活動もハートの対象であり、バザーや着ぐるみに入るなど、自分たちでやりたいことを決めて、楽しみながら活動している。

また、預金額の多い小中学生や学級を社協では全校集会で表彰し、ボランティア活動の動機づけや銀行事業の啓発につなげている。

活動を継続するための財源

当初、銀行事業は社協会費で運営していたが、ハート数の増大に伴う財源が必要になり、新たに2つの取り組みによって財源を確保することとした。

1つ目は、「宇多津町内小・中学校応援プロジェクト募金」である。この募金は、都道府県や市区町村のなかから地域を選んで募金する「赤い羽根ふるさとサポート募金」として

実施している。宇多津町での募金の使い道は、子どもたちの夢や希望を育むための講演会、自転車用交通安全反射シートの作成など。それに加え、募金活動すること自体もハートの対象活動に含まれており、小中学生が募金活動への参加を通して赤い羽根共同募金の仕組みなどを学ぶとともに、住民に対する銀行事業の周知も行っている。なお、プロジェクト募金も含めた町全体の共同募金の募金額は、毎年増加傾向にあり、10年前と比較して倍増している。

2つ目は、地元企業の協力である。社協のチャリティーバザーでつながりがあった宇多津町に本社を置く勇心酒造株式会社の経営者に相談したところ、将来の宇多津を元気にしてくれる子どもたちの取り組みに共感し、毎年寄付をいただけることとなり大きな財源となっている。

10年を経た地域の変化

銀行事業開始から10年で、ハート数や募金額が増加しただけではなく、子どもたちの地域に対する愛着が増すとともに、地域住民の子どもに対する想いも変化してきている。

活動中に出会う福祉関係者や多様なボランティアとの関わりから、子どもたちと地域の大人とのふれあいが生まれてきた。また、地域の大人が子どもたちのボランティア活動に協力するケースも増えている。さら

に、子どもと大人が互いに顔を覚えることで、あいさつが増え、地域での見守りにもつながっている。

また、従前のハートの対象活動にこだわらない自発的な提案をするようになるなど、意識の変化が子どもたちにもみられるようになってきた。例えば、町のバリアフリーに関する調査から駅のエレベーター設置のきっかけを作ったこと、川へのゴミの投棄に対する注意看板を作成したこと、ふくしセミナーの体験コーナーについて外国の方との交流やマッスルスーツ（介護作業用装着型ロボット）体験を提案したこと、校内にボランティア啓発ポスターを掲示したことなどである。

「平成27年には新たに1つの自治会が結成されました。銀行事業の影響を検証することは難しいですが、住民のコミュニティに対する意識が変化してきています。子どもたちだけでなく大人も地域への愛着が少しずつ育まれていることを感じています」と藤沢さんは語る。

今後の課題は、参加に消極的な子どもたちへの対応と、こうした取り組みを知らない住民の方への周知だという。平成29年度から設置した社協、ボランティア団体、学校、企業から構成される「ボランティア銀行を考える会」による課題解決の取り組みに期待したい。

地域をつなぐ 生活支援相談員

連載
第10回

熊本県からの報告第3弾は、11万人を超える被災者を抱え、仮設住民へのきめ細かい自立支援をミッションに奮闘した熊本市社協の取り組みを紹介する。

自立支援の「トリセツ」配布で 積極的なアウトリーチを実施 熊本市社会福祉協議会（熊本県）③

最大震度7の前震と本震が襲った熊本地震によって、熊本市でも、震災直後には11万人以上、市民のおよそ7人に1人が避難を余儀なくされた。自宅での生活が困難になった被災者を支援するため、市内には応急仮設住宅（以下、仮設・みなし仮設住宅・公営住宅等が約1万2千戸用意された。このうち応急仮設住宅が9団地、541戸整備されており、県内における応急仮設住宅総数の約13%を占めている。

地域支え合いセンターと連携した 応急仮設住宅入居者への支援

熊本市では、みなし仮設住宅や公営住宅等に対する支援を各区役所内に設置された行政直営の地域支え合いセンターが担当し、応急仮設住宅に対する

支援を熊本市社協が主担当として担いながら、地域支え合いセンターと連携して行うという体制を展開している。

この支援体制の中で、熊本市社協は、「仮設入居者の日常生活を支え、個々の状況に応じたきめ細やかな支援を実施し、自立を支える」というミッションを行政側と共有し、業務を推進してきた。そのため、仮設に対して生活支援相談員（以下、相談員）が巡回するのではなく、常駐して支援を行うことを選択した。9つの団地で10名の相談員が、見守り活動や相談支援業務を行っている。

「生活支援相談員のトリセツ」の作成

発災から数か月経ち、被災者の方々の疲労がピークになり始めた頃に仮設

に配置された私たち相談員は、住民からどのような立場であるのかという疑問を抱かれるところからスタートした。住民の不安も大きかったというのが正直なところである。そのため、「相談員とはどういう役割で、何が期待されるのか、何を行ってきたのか」を住民の方々にお伝えしながら、時には「生活支援相談員のトリセツ」を作って各世帯に配布するなど、地道な活動を行ってきた。そうして活動を続けていくことで、常駐であるがゆえに日常的に住民と顔を合わせる機会も多かったことから、住民からの期待も大きくなっていった。住民個々の繊細な悩みへの対応から、自宅再建に関わる環境的な相談の対応まで、ソフトとハードの両面の問題への幅広い相談支援を求められた。住民がそれぞれに抱えるさまざまな相談ごとを、問題解決につながる筋道をつけ、適切な機関や資源につなぐことができるよう、私たち相談員は絶えず研鑽を積み、「どんな相談にも誠意をもって対応する」ことに徹してきた。

変わりつつある相談員の役割

震災から約2年を迎える現在、相談員の役割も変化しつつある。相談員には、今後地域に戻る方々を、地域のさまざまな資源につなげる「パトロン」のような役割が求められる。我われのどのような関わりが、被災された住民が地域に戻った際の自立支援への橋渡しになるのかを考えながら相談支援にあたっていきたい。

同時に、住民の生活再建を支援してきた「経験知」を、今後有事の際に助けとなる形で渡すことができるものとして磨いていくことも課題である。私たち相談員は、個々の仮設での業務を中心としながら、それぞれが積み重ねてきた努力や創意工夫等の情報交換を定期的にを行い、また担当の仮設に持ち帰り活用するということを繰り返してきた。仮設で培い続けるものを、今後の災害支援の一助につなげていくことを心がけながら、これからも相談支援にあたりたい。

（生活支援相談員 井上貴規 著）

生活支援相談員のトリセツ

熊本市社会福祉協議会

生活相談員の主な役割は次のようなものです

- 仮設で生活される方々の安否確認など、皆様が無事生活を送ることができるよう見守り活動を行います
- 皆様が生きていく上で抱えている問題の解決や改善に向けた支援（相談・援助）を行います
- その他生活上のお困りごとなどを解決・改善するため、皆様がお持ちのニーズを汲み取りつつ、専門機関にお繋ぎするなど問題への対応を図ります

つまり…

- ① ご高齢のお一人暮らしの方を中心とした見守り活動！
- ② 生活再建に関する問題の解決・改善に向けた支援（相談・援助活動）！
- ③ 皆様がお持ちのニーズを聞き出し、専門的な機関にお繋ぎ！相談機会の提供！

…といったことが主な役割です！

今までこんなことをやってきました

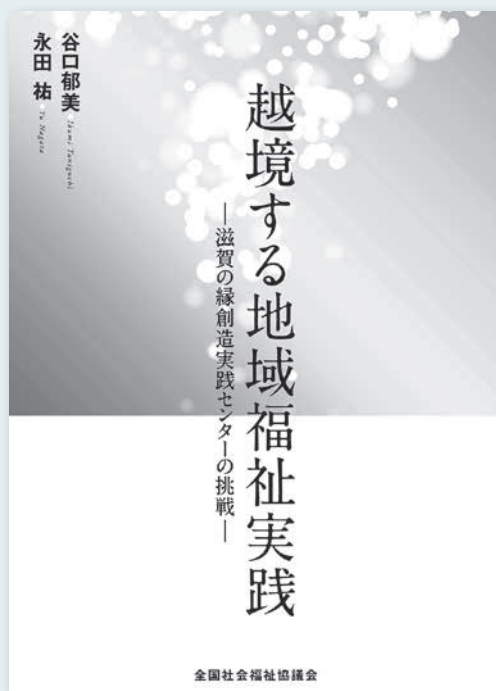
- 各種相談ごとに対する調査、及び回答
- 解体や建築に関わる諸問題の解決に向けた相談対応や繋ぎ
- 生活再建を支援するための専門的な相談会や勉強会の企画・開催
- 医療機関や地域支え合いセンター等と連携した医療的・福祉的なサポートの実施
- 皆さまからの要望を汲み取りつつ、外部ボランティアと協力しながらサロンなどの住民交流の企画を開催
- 不安事などに対する傾聴活動
- プレハブ仮設の不具合に関する修理・修繕
- 身体機能に合わせたプレハブ仮設の設備の修繕・改善

こうしたことができますので、何かありましたら、是非生活支援相談員にご相談ください！

お知り事や相談ごと、小さいものから大きいものまで、一人で悩まず是非生活支援相談員にご相談ください！
（生活支援相談員 ☎ 〇〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇）

各世帯に配布した「生活支援相談員のトリセツ」

『越境する地域福祉実践—滋賀の縁創造 実践センターの挑戦—』刊行のご案内

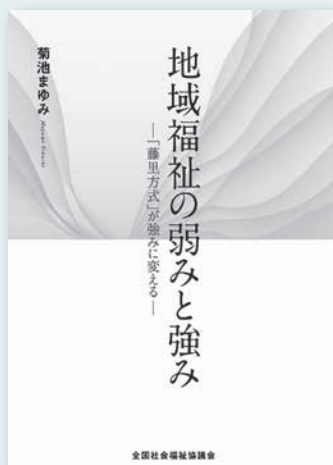


2014年に民間福祉の有志で創設した「滋賀の縁創造実践センター」。

本書は、センターの取り組みの原点にある気づきを持ち寄り協働実践につないでいく場づくりなど、分野を横断した地域福祉協働実践を創り出すプロセスと可能性を明らかにした、「地域福祉実践にかかわる人」の必読書です。

- 谷口 郁美 著 永田 祐 著
- A5判 202頁
- 販売価格 1,296円（本体 1,200円・税別）
- 2018（平成 30）年 1 月発行

社協実践シリーズ



- 菊池 まゆみ 著
- A5判 175頁
- 販売価格 1,296円（税込）
- 2016年 10月発行



- 勝部 麗子 著
- A5判 202頁
- 販売価格 1,296円（税込）
- 2016年 6月発行

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。

2018年3月号 平成30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

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

少しずつ暖かい日が増え、春の息吹を感じつつあります。春と言えば桜をイメージする方も多いのではないでしょうか。個人的には、家族や友人たちとお花見に行くことを心待ちにしています。

今年度もNORMA 社協情報をご愛読いただきありがとうございます

た。取材や編集を通して、多くの方と出会い多くのことを学びました。引き続き、社協を取り巻く状況に注目して、情報をお伝えしていきます。来年度もどうぞよろしくお願いいたします。（高）

みんなの居場所 「おもちゃの図書館」



こ い づ み や す よ
小泉 康代氏
特定非営利活動法人
おもちゃの図書館全国連絡会
理事長

子どもは遊びを通して学習し、心身の機能を育みます。遊びに欠かせないものがおもちゃであり、遊ぶ場・機会を提供する「おもちゃの図書館」の取り組みは、地域の子育て支援を担っています。今号では、おもちゃの図書館全国連絡会理事長の小泉康代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

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。

学生の時から障がいのある子どもたちの保育のボランティアをやっていました。グループで活動をし続け、10年ぐらい経った頃には、障がいのある子どもたちとその親、兄弟が気兼ねなく遊びに来られる場がどこにもないこと、それゆえに家に閉じこもりがちになることへの問題意識が大きくなっていました。

そのような時、全社協発行の『ボランティア情報』で「おもちゃの図書館」の記事に出会いました。「おもちゃ」「場所」「ボランティア」がそろえば、小さな規模でも活動が始められる、「これなら私にもできる!」と思ったんです。埼玉県浦和市社協（現さいたま市社協）に相談したところ、ちょうど障がいのあるお子さんのお母さんたちからも声が上がっているとのことで、市社協のコーディネートにより協同で、昭和58年に「おもちゃの図書館」を開館しました。

この頃全国各地で、障がいのある子のお母さんたちや社協などが「おもちゃの図書館」を立ち上げていきました。そして、同時期に27のおもちゃの図書館が集まり、お互いの活動支援を目的におもちゃの図書館全国連絡会が結成されました。研修会の開催、情報提供、運営支援などを行っています。私も活動にも携わるようになり、平成16年から代表を務めています。

おもちゃの図書館の活動についてお聞かせください。

「おもちゃの図書館」の運営は、主にボランティアの人たちが担います。設置主体は社協・行政・保育所・学校・施設・障がいのある子の親をはじめとしたボランティア団体などで、全国に約390館あります。

図書館では、親子またはボランティアと一緒に、たくさんのおもちゃの中から好きなものを選んで自由に遊ぶことができ、家でも楽しく遊べるように貸し出しもしています。スタートした当時は、障がいのある子どもとその兄弟姉妹のための活動でしたが、現在は障がいのある子もいない子も、ともに遊び交流し、成長する場になっています。

また、親同士の交流の場として、お互いに悩み相談や情報共有がされています。そんな交流から「家族の会」が立ち上がるケースもあります。さらに、図書館には、手作りの本やおもちゃを作成するボランティアや、「おもちゃ病院」の活動を行う男性のボランティアなどのさまざまなグループが集うようになり、交流が生まれ、地域住民の居場所になっています。

社協に対する期待をお聞かせください。

社協には、図書館の運営や、各運営団体への場所提供、活動の周知などを担っていただいています。社協への今後のお願いとして、全国各地の状況はさまざまですが、特に、図書館の周知や、助成金の情報提供・申請方法のアドバイスに力を貸していただきたいと思っています。また、地域において「子ども食堂」に取り組む団体などと「おもちゃの図書館」が連携することで、さらなる活動の展開につながる可能性もあります。社協にはこのようなネットワーク構築のコーディネーターになっていただきたいと思っています。

「おもちゃの図書館」は、今ではお子さんに限らず、あらゆる年齢層の方たちの居場所になってきました。子どもを中心とした、さまざまな世代の交流の場づくりをサポートし、誰もが笑顔で安心して暮らし続けることが当たり前になることを願っています。