

# NORMA

7  
July  
2023

社協情報

ノーマ No. 368

## 特集 つながりにくい相談者への支援の展開 〈p.2〉

- 事例1 多様な“いきづらさ”を抱える人々とコミュカフェigocoti（居場所）の展開  
北海道・苫小牧市社会福祉協議会
- 事例2 社協が「女性つながりサポート事業」を実施する意義  
長崎県・長崎市社会福祉協議会

## ● 社協変革～社協の強みを活かした組織マネジメント～【第3回】 〈p.6〉

住民主体の協議体としての機能強化

元 宝塚市社会福祉協議会 常務理事 佐藤 寿一氏

## ● 社協活動最前線 〈p.8〉

まいさぼ上田が行うそれぞれに寄り添った支援

長野県・上田市社会福祉協議会

## ● ビネットで学ぶ、地域福祉実践【第3回】 〈p.10〉

ビネット2「生活に困窮している外国人親子の支援」

同志社大学 教授 野村 裕美氏

東京都立大学 准教授 室田 信一氏

豊中市社会福祉協議会 事務局長 勝部 麗子氏

## ● 社協職員のシフクノトキ【第13回】 〈p.12〉

茨城県・東海村社会福祉協議会 川上 有里氏

# つながりにくい相談者への 支援の展開

誰もが生きがいや役割をもって暮らせることは、地域共生社会の基盤となるものである。社協は、これまで一人ひとりが地域の課題に関心をもって話し合ったり学び合う機会を設けるなど、誰もが参加しやすい地域づくりを進めてきた。

一方で、「他の人には相談したくない」という思いから、課題を一人で抱え込んでしまう、いわゆる「つながりにくい」相談者もいる。つながりにくい相談者に対する支援においては、積極的なアウトリーチ等で支援ニーズを把握して相談者に寄り添うとともに、多機関で支えるネットワークを地域に築いていくことが重要である。

本特集では、一人ひとりのニーズに合わせた多様なつながり支援を行う、社協の取り組みを紹介する。

## 事例 1

### 多様な“いきづらさ”を抱える人々と コミュカフェigocoti(居場所)の展開

北海道・苫小牧市社会福祉協議会

#### igocotiの概要

苫小牧市社会福祉協議会（以下、市社協）では2017年より、年齢や障害などの属性を問わない、多様な生活の困りごとへの対応を目的にコミュニティソーシャルワーカー（以下、CSW）を配置し、個別な伴走支援を行ってきた。理由や原因はさまざまであるが、支援対象者（または世帯）の多くに共通しているのは“孤立している”こと、そして“制度の狭間であるがゆえに相談先が分からない”ことであった。

市社協では、そのような人たちが、ふらっと足を運び、思い思いに過ごしてもらうなかで悩みや困りごとがあれば、ご本人のタイミングで話すことができる居心地の良い場所として「コミュカフェigocoti（いごち）」を2022年8月に開設した。「igocoti」は、月に一度（第2水曜日・14時～20時）実施し、市内中心部の繁華街にあるカフェバーをお借りして、地域企業の協賛のもと、飲み物や菓子パン、おやつなどを用意。人気のゲーム機と数種類のソフト、タブレット端末やスケッチブックなども準備している。

ある時、カフェバーのオーナーに「見えにくいものの、苫小牧市には若年層で孤立している人たちが多くいる」と話したところ、「そのような子どもたちや若者がいるなら力になりたい」と店舗の借用を快諾していただいた。

「igocoti」の長所は市社協のCSWが運営し、いつでも相談できる体制があること。さらに何かを教えたり、お手

伝いをしたりなど、来場者自身が役割をもてる場所となっていることである。加えて、支援者となり得る人々（塾講師、個人事業主、福祉関係の職員、ボランティア団体、アーティストや元不登校の親など）も一緒に過ごし、顔なじみになることで、支援対象者が社会とつながるきっかけにもなっている。

開設当初は、CSWが個別な支援で関わっていた対象者をお誘いし、参加者11名でスタート。開催を重ねるにつれて参加者が増えていき、現在では毎回35名ほどが来場しており、比較的若者の来場者が多いのが「igocoti」の特徴だ。最初はゲームに集中したりと個々に過ごしている参加者が多かったが、CSWが共通の話題を出すなど、当事者の間を取りもつことで、それをきっかけに参加者同士の交流が促進され、顔を合わせれば自然とともに過ごすまでになっている。

#### 参加者の変化

##### ●個別支援から「igocoti」につないだケース

##### ケース1 「igocoti」での役割が外出の機会につながったケース

母親からの相談で「igocoti」につながった自閉症の青年。この青年は、「igocoti」に参加するために数か月ぶりに外出することになった。当初、準備にとても時間がかかり、

開所時間内に来場できない日もあった。何度か来場するうちに、ゲームを通じて青年自身が他者に操作方法を教えるという役割をもち、それが楽しみとなった。参加を重ねるうちに、「開所時間内に『figocoti』に行った方が周囲に迷惑がかからない」と青年自身が考えるようになり、準備開始時間を早めて参加してくれるようになった。このことは、青年自身が他者のことを考えて行動できるようになったという大きな成長といえる。また、母親から妹の進学に際して学費の相談を受けるなど、個別的な相談から世帯単位の相談に発展している。

### ケース2 「figocoti」での役割を通して新しい人間関係を構築したケース

人間関係のもつれから福祉的就労を辞め、居場所がゲームセンターしかなく相当浪費していた男性は、診断は受けていないものの発達障害のグレーゾーンだった。生活がうまくいかず暴れることもあった。今は祖母の手伝いなどをし、少しずつではあるが、興味があるイベントへ外出できるようになっている。他者との交わりが苦手で社会的孤立傾向にあったため、まずはスタッフの一人としてコーヒーを淹れて提供する役割を担ってもらった。役割を通して徐々に新しい人間関係ができ、今では役割そっちのけで得意なイラスト描きに熱中し、他者との交流を深めている。当初は自虐的でネガティブな言葉が多かったが、自分から挨拶し、他の参加者とイラストを見せ合ったり褒め合ったりとポジティブな会話が増えてきた。

### ケース3 同世代の若者の姿を見て自分の将来を考えられるようになったケース

母子家庭の兄妹。物を捨てることができず、関係機関で家を片づけても、すぐに元通りとなってしまう状態だった。広汎性発達障害のある兄は進路を考えなければならない年齢だったが、「figocoti」に参加した時点では、まだ進路が決まっていなかった。妹は中学校へ上がる直前の環境変化が予想されるタイミングで、「figocoti」に参加した。

「figocoti」のなかで、同世代参加者の高校合格を祝うことや、一緒にイラストを描くなどの交流を通じ、自分たちがどうなりたいか想像し、兄は自分の進路を決め、妹は「部屋を片付けたい」と発言するなど大きな気持ちの変化がみられている。

### ● 「figocoti」への参加をきっかけに対応を開始したケース

### ケース4 子どもの本当の気持ちを聞く場として「figocoti」を活用したケース

母子で参加され相談を受ける。母が病気療養で就労でき



「figocoti」のひとコマ

ず、家計相談的な内容で関わりを開始した。子どもは知的障害があったが、母の病気療養や登校への不安を理由に、高等特別支援学校の入学を辞退するに至っておりどこにもつながっておらず、生活困窮以外に複合的な課題を抱えている世帯だった。関わりを通じ、子どもはうまく意思表示ができず、母親は自分が子どもの代わりに説明してしまうという姿があったが、母子両者の意向に差異があり、結果的に子どもの意向が見えにくい状況であるとわかった。

そこで、母子が別々に活動する機会を増やすため、「figocoti」や市社協の別事業へは子どもだけで参加してもらい、母の前では語れない子どもの本当の気持ちを聞き取れるよう対応を進めている。

### 一人ひとりの自己決定を応援する支援

このように、個別の相談から「figocoti」という受け皿につなげる場合もあれば、「figocoti」から相談に発展し対応するケースもある。どちらにせよ、本人のよりよい生活を一緒に考えることに変わりなく、さまざまな人が集まり、他者との関わりを通じて本人に変化をもたらすなど、「figocoti」は支援展開において重要なツールの一つとなっている。さらに、「figocoti」の協力先であるさまざまなジャンルの民間企業から食糧品等（パンやお菓子、誕生日に合わせたケーキなど）を寄贈いただき、生活困窮世帯（または生活困窮が推測されるが自覚が乏しい世帯）へお届けし、声がけることで、安否や生活状況の確認、新たな困りごとの早期発見に努めている。ほかにも個別支援として関わる方々には生活支援コーディネーター等と連携し、さまざまな居場所や活動につなげ、支援終了後も孤立しないよう配慮している。

参加者それぞれがもつ“いきづらさ”はとても多様で、

支援を必要とする人が多くいる。しかしその「いきづらさ」を解消するためには、「自分で決める」ことが「支援する」ことと同じくらい重要である。もともと自己肯定感に課題がある人たちは、「自分で決める」までに相当な時間を要するが、本人の自己決定を促し、それを応援するような姿勢で本人たちと向き合うことを私たちは意識している。

参加者（特にひきこもり等の当事者）のニーズを改めて把握していく必要があるが、参加者にも居場所の好みがあ

る。「igocoti」以外にもたくさんの居場所を展開・定着させ、広角的なニーズのキャッチとともにさまざまな経験をしてもらうことが大切であると考えている。もちろん「igocoti」についても、当事者の参加機会の拡大に向け開催場所や頻度の増大を検討しなければならないが、経費面も含め継続的に開催できる仕組みや土台を強固にしていきたい。

## 事例 2

### 社協が「女性つながりサポート事業」を実施する意義

長崎県・長崎市社会福祉協議会

#### 取り組みの経緯と事業体制

長崎市社会福祉協議会（以下、市社協）では、令和3年7月、長崎市より「女性つながりサポート事業」を受託し、「長崎市女性相談サポートセンター」（以下、センター）を開設している。目的は、コロナ禍において、孤独・孤立による困難や不安を抱える女性が社会との絆・つながりを回復できるよう、民間組織やNPO等の知見を活用したきめ細かい寄り添い支援を行うことである。

当市社協に限らず、社協はこれまで、地域住民や多様な組織等との連携による地域生活課題の解決や地域づくりに向け、生活困窮者の相談支援や生活福祉資金の貸付等をはじめとする各種相談支援事業のほか、高齢者、障害者、子ども等の生活支援サービス等、さまざまな分野で事業を展開している。また、必要に応じて地域との連携により新たな社会資源を開発したり、サービスを実施してきた。

これらの既存事業に加えて、女性つながりサポート事業に取り組むことで、女性特有の課題にも対応しやすくなり、市社協としての支援の幅が広がると考え、事業の受託を決めた。

市社協では、以前から生理用品支給に関する独自調査等を実施しており、女性の支援ニーズを把握していた。また、市社協で受託している生活困窮者自立支援制度の自立相談支援事業の経験から、支援技術や記録の取り方にノウハウがあった。そこで、事業の実施にあたっては、これまでの市社協の実績や取り組みを活かしながら、効果的・効率的な進め方やその評価基準を開始前段階から市とともに検討してきた。

センターには、3名の女性相談員を配置。さらに、センターを市社協のほかの相談事業と同じ「総合相談支援課」内に設置し、他事業とスムーズな連携が図れるよう一体的に実施している。

#### 相談者の傾向

全体の80%以上が電話相談から開始しており、なかには匿名の相談者も数多く存在する。メールでの相談も受け付けているが、初回受付時においては4%程度にとどまる。一方で、若年層の人や上手く言葉がまとまらない人のように、直接話をするよりもメールの方が話しやすい人などは、初回相談後に、メールでつながりながら継続的な支援をしている。年齢層は、ほかの相談分野と異なり比較的若年層が多く、10代～40代が全体の30%を超える。相談内容は、DVや虐待、子育てに関すること、生活困窮、病気・障害、住まい、就労、法律相談を要するもの等多岐にわたる。相談者のうち、障害の可能性がある人は50%近くを占め、ひとり親世帯は20%弱となっている。

相談者が直接センターに訪れることもあるが、自立相談支援機関（市社協が受託）やほかの関係機関からつながってくる場合もある。学校の先生から「気になる世帯がある」と連絡が来たこともあった。また、社協内でも必要に応じてセンターにつないでおり、特にコロナ禍では特例貸付の借受人のうち、ひとり親世帯等、継続的な支援が必要と思われるケースについては貸付が終了した後もセンターが引き続き関わっている。

#### 支援の概要

本事業での支援内容は大きく3つで、①広く相談を受け止める、②関係者同士のつながりをつくる、③必要な女性用品を給付するである。

支援においては、まずは「どのような相談も受け止める」ことを大切にしている。また、悩んでいる本人だけでなく、知人や関係者からの相談も受け付けている。内容は多岐にわたるが、最も多いのは生活困窮に関する相談であり、必

要に応じて就労支援や生活保護受給のための同行支援を行っている。相談者のなかには、行政や既存の窓口へ一度相談したものの、支援対象に該当しない等の理由から支援を断られていたり、相談者自身に生活保護を受けることへの拒否感があり、既存の制度に全くつながらずに、孤立してしまっている人もある。そこで市社協が介入し、同行支援等を繰り返して必要な支援につなぐための対応を行っている。何かを解決してほしいというだけでなく、話を聞いてほしい、不安を解消してほしいといった、まさにつながりを求める人の相談も多くあり、まずは話を聞いて関係を絶やさないと大切にしている。令和3年度の相談実件数229件に対して、延べ件数は937件となっており、数値的にも継続的な支援を要する人が多いことが分かる。

また、関係者同士のつながりづくりに向けては、地域包括支援センターやひとり親支援団体、DV被害者への支援団体等の職員向けに支援者の養成・育成のための研修会を実施し、課題を共有して連携を進めている。この研修は、当初女性分野の相談員に限定して行っていた。しかし、支援ニーズは女性分野だけとは限らないこと、また、市社協以外の既存の他事業との連携効果があまり見込めないと感じたことから、元々市社協が独自で年4回開催していた分野横断的な研修である「しゃきょう福祉塾」のうち2回を本事業との共催として実施することにした。その結果、1回あたりの平均参加者が当初の22.7名から78.0名となり、多くの参加を得ることができ、分野を超えた連携の仕組みの構築や、支援の質の向上につながっている。

### 社協の総合力を活かした支援

上記の事業内の取り組みに加え、法的な課題を抱えている場合は、市社協とアドバイザー契約を交わしている弁護士につないで相談できるようにしたり、住まいの確保が困難な状況にある人に対しては、地域の協力不動産業者等と連携して居住支援を行っている。

また、自立相談支援機関を市社協が受託しており、生活福祉資金の担当者も含めた定期的な情報共有を行っている。加えて、各事業担当の相談員同士の顔合わせ、具体的事例による支援内容の検討および共有、市社協来所相談のチラシやカードの配付協力、初回相談時からの同席等、市社協の既存の取り組みなどを活用し、連携しながら市社協の総合力を活かした支援を行っている。

### 女性の安心とつながりの再構築をめざして

市社協では、市の広報誌やチラシを通じてセンターにつ

いて周知している。地域のイベントの際にはセンターのブースを設けるなど、困難や不安を抱える女性のための相談窓口があるということを積極的に広報し、女性が困ったときに、まずは「相談してみよう」と思ってもらえるようにしている。

センターがあることで、女性が相談しやすい環境が整い、必要な支援につなぎやすくなったと感じている。例えば、自立相談支援機関等に相談に来た女性が不安を抱えている場合は、センターが窓口となって自立相談支援機関を含めた関係機関と連携しながら支援を行うことにより、女性がより安心できるようにしながら寄り添った支援をしている。

また、本事業による連携を通して、ひとり親支援団体やDV被害者支援団体等の女性支援の関係団体とのつながりがさらに密になり、連携しやすくなった。

### 今後の展開

積極的なアウトリーチのもと新たなニーズや地域生活課題を発見し、必要な連携や仕組み・社会資源を作り、さまざまな機関や関係者、地域住民とつながっていくことは、社協の本来の役割であり、支援対象者がどのような人でも変わらない。

地域には、相談には来ないけれど課題を抱えた女性がまだいる。まずは一人でも多くの人とつながり、困っている人の声を、地域の声としてとらえ、社会に働きかけていく必要がある。今後も常に地域住民と寄り添いながら行動し続けるためにも、さまざまな取り組みを積極的に展開し、社会のニーズに合わせた手法を地域全体で考え、動き続けたい。



手作りの看板などを準備し、あたたかい雰囲気づくりを意識している

# 住民主体の協議体としての機能強化

元 宝塚市社会福祉協議会 常務理事 佐藤 寿一氏

大学卒業後10年間の民間企業勤務を経て、1989年に宝塚市社協に転職。以後、地域福祉推進、在宅福祉サービス、総務等を担当し、2008年から事務局長、2015年から常務理事。2021年6月退職。

連載第3回目では、住民主体の協議体であるというほかの組織と異なる社協の特性を活かすために、その象徴である理事会・評議員会が、協議の場、意思決定の場として適切に機能を発揮する組織マネジメントのあり方について、また、そのための実務を担う事務局が行うべき取り組みについて考えます。

## 1 「社協」とは「事務局」を指すのか

社協が、住民主体の協議体・運動体としての機能を発揮するためには、職員集団である事務局が主導するのではなく、組織の根幹である理事会・評議員会がその役割を果たす必要があります。連載第2回目でも書きましたが、「社会福祉協議会基本要項」（1962年）の前文での指摘から60年以上経っても、社協の活動については、住民主体、住民参加が十分でないという評価され続けています。社協は、住民主体の協議体であることを意識して運営しない限り、事務局主導になってしまう構造をもっているのではないでしょうか。

最近では、住民主体が担保できず事務局だけが動いている社協のことを揶揄する「事務局社協」という言葉さえ聞かなくなってきました。「[社協] = [事務局]」が当たり前になっているということでしょう。

## 2 理事会・評議員会の承認機能化

評議員会は定款変更や役員を選任、事業計画や予算、事業報告や決算等、組織としての重要事項を決議し、理事会は日常の業務執行に係る決定を行うことが社協の定款に定められています。しかし、理事会・評議員会が実質的な協議の場、意思決定の場とは言い難く、事務局の提案を追認する運営がなされてはいないのでしょうか。

全社協「市区町村社会福祉協議会活動実態調査等報告書2021」によると、全国の市区町村社協では、理事会の開催回数は法定最低限である、年に「4回」が34.9%、「3回以下」が19.8%です。一方で、2か月に1回以上の頻度となる「6回以上」開催しているのは僅か19.1%です。果たして、多様な事業を行う事業体でもある社協の日常の業務執行に係る意思決定が、この頻度でできるのでしょうか。上場企業の取締役会では、月単位の予算管理が求められ、通常「月1回以上」の頻度で開催されています。

また、評議員会の開催回数は、年に「2回以下」が1.9%と2018年調査からは改善しましたが、「3回」が36.3%もあります。事業計画や予算、事業報告や決算等の承認決議だけであれば、この頻度で十分ということなのでしょう。

評議員会の事後チェック機能を重視する他の社会福祉法人とは異なり、社協の評議員会には、住民の参加・参画の基礎となる協議の場としての機能が求められます。事業計画策定のための事前協議や事業進捗の評価等を行う必要があると考えれば、この頻度は十分とはいえないでしょう。

どうしてもその時決めなくてはならない議案について、事務局が作成する膨大な資料に基づいて説明が行われ、質疑もほとんどなく、粛々と議決が行われる——これが一般的な社協の理事会・評議員会の現状ではないのでしょうか。事務局が、できるだけ意見が出ないような案を作成し、根回しを行ったうえで粛々と議決していくことを良しとする運営を続けてきたことが、住民主体の協議体である社協の誇るべき特性を抑え込んできたのではないのでしょうか。

## 3 理事会と事務局の関係

意思決定に時間がかかる協議体組織である社協が、民間事業者と伍して事業を行うためには、執行に関する意思決定機関である理事会と、事業を行う事務局が緊密に連携することが重要になります。民間企業の場合、外部取締役以外の取締役は社員から選任され、取締役会と社員は一体感を持って業務に臨んでいます。ところが社協の場合、職員から理事に選任されることは稀で、事務局と理事会の関係が円滑とはいえない状況です。この2つの組織をつなぐには、事務局長の役割が非常に重要となりますが、その事務局長ですら理事になるルールはありません。施設経営の社会福祉法人の場合、施設長を理事とすることが定められています。社協も、最低限事務局長を、可能であれば事業の規模を勘案して担当管理職もあわせて理事にすることが望まれます。理事でもない事務局職員が、理事会のなかで意思決定につながる意見を

述べて会議を進めるのは、執行に関する理事会の権限、責任を明確にする意味でも望ましいとは思えません。

#### 4 協議体機能を高める組織マネジメントとは

地域共生社会づくりを進めるうえで、社協がその使命に照らしてまず取り組むべきことは、社協の理事会・評議員会のあり方を見直し、協議の場、意思決定の場として機能するように組織マネジメントを改めることです。

次に、理事会・評議員会での議論を広げ、多様な方法を講じて社協内外に協議の場をつくり、広く住民や当事者、関係機関等の参加・参画の機会を担保していく必要があります。また、協議の場をつくるだけでなく、その場が適切に運営されるように組織をマネジメントすることも重要になります。以下、5～7の項目で具体的に考えます。

#### 5 理事会・評議員会の協議体機能を高める

理事会・評議員会が協議の場として機能するためには、地域の現状や生活課題、ニーズ等について参加者が活発に議論できるように運営することが必要です。理事・評議員は多様な組織・団体等から選任されており、必ずしも社協事業・活動の具体的な実務に精通した専門家ばかりではありません。論点を押さえた会議資料を作成するとともに、映像や画像等を活用したわかりやすい説明を行い、議論に参加しやすい環境を作らなくてはなりません。また、発言できていない人に発言を促したり、場合によってはグループワークの手法を活用するなど、参加者全員が意見を表明できる会議運営を行う必要があります。

開催頻度については、業務執行に係る決定を行う理事会は、できれば毎月、最低でも隔月で開催する必要があります。また、評議員会も、事業の評価や新たな取り組みの協議を行うには、最低でも年4、5回の開催が望まれます。理事・評議員に、そこまで時間を取ってもらうのは難しいという声が聞こえそうですが、法的には、理事はもちろんのこと、評議員も社協の経営に対して責任を持つ立場です。社協の重要性や有効性、可能性を理解してもらい、会議への参画は当然と感じられる働きかけが必要です。そのためには、理事や評議員に対して、社協の使命や法的な位置付け、事業内容と現状の到達点、理事・評議員の責任等について、就任前から、そして就任後も継続して伝え続けることが不可欠です。

#### 6 社協組織内・外の多様な参加・参画の場づくり

社協の実施する多様な事業・活動への住民の参加・参画を広げていくためには、理事会・評議員会に加えて、事業・

活動や拠点ごとに協議の場をつくることが求められます。社協らしい事業・活動を進めていくには、直接社協の事業・活動に関わる当事者や家族、活動者だけでなく、近隣住民や関連する専門職等の多様な人たちにどこまで関わってもらえるかが大きなカギです。社協の事業・活動や拠点が、人と人、人と福祉をつなぐ場となるように意識して事業・活動を進めることが大切です。

また、地域共生社会の実現に向けて分野を限定しない幅広い連携・協働が求められている今日では、社協内だけではなく社協外にも積極的に協議の場を設け、広く地域の声を集め、幅広い連携・協働により地域生活課題を解決していくという姿勢が求められます。社協外に協議の場を置くことによって、社協内の協議には直接入りにくい人たちの参加・参画の機会を作ることができます。これは、社協組織としてすべてを内側に取り込むのではなく、外側に幅広い連携・協働を生み出していくためにも不可欠な視点です。

#### 7 話し合いの場の活性化

社協内外で多様な協議の場が動き出した次は、その場が活性化するような運営支援を行うことが重要です。前述したとおり、理事会・評議員会が協議の場として機能していないのは、事務局による会議の運営支援が適切に行われていないことによります。会議の議案とその資料が1週間前に送られてきたところで、必ずしも社協事業・活動の具体的な実務に精通した専門家ばかりではない理事・評議員にとって、事務局の作成する詳細な資料は難解で、質問すら難しいというのが現実ではないでしょうか。その結果、事務局が提案した通りに予定調和で議決が行われることになります。原案を作成する前に、対応できない課題や地域ニーズ等について協議する機会をもち、協議結果に基づいて事業計画・予算等の原案を作成します。その原案について議論したのちに最終案を作成して議決するのが本筋でしょう。

理事会・評議員会以外の協議の場でも、同じことがいえます。多様な協議の場において、活発な議論が起こるような運営支援を行う技量をもつことが、協議体組織である社協の事務局職員として求められる資質です。

具体的には、論点が的確にまとめられたわかりやすい資料を作成し、誰にでもわかる簡潔な説明や、会議中に出席者が発言しやすいような運営を準備することなどです。これらの方法は、社協職員が身に付けておくべきコミュニティワーク、コミュニティオーガニゼーションの手法であり、地域づくりを働きかける際に活用されているものです。これらの技量が、住民主体を担保するための組織マネジメントの際にもフル活用される必要があります。

## まいさぼ上田が行うそれぞれに寄り添った支援

### 長野県・上田市社会福祉協議会



真田昌幸によって築城され、上田合戦で徳川軍を撃退した難攻不落の上田城 (Myふおと倶楽部参加者撮影)

上田市社協では、自立相談支援機関「上田市生活就労支援センターまいさぼ上田」を受託し、生活に課題を抱える方の支援を行っている。就労が定着しない相談者への社会参加の機会を提供する講座や、ひきこもり状態の方がいる家族が本人への理解を深める講座の開催、ひとり親世帯が食糧支援を受けやすいよう周知方法を工夫した「もぐサポ」の実施など、窓口での相談対応等以外の多様な支援について取材した。

#### 社協データ

(2023年5月末現在)

【職員数】 166名 (正職員46人、非常勤職員120名)

#### 【主な事業】

●地域ふれあい事業 ● 小園域成年後見支援センター事業 ● “まいさぼ上田” 上田市生活就労支援センター事業 ● 心配ごと相談事業 ● 結婚相談事業 ● 有償在宅福祉サービス事業 ● たすけあい資金貸付事業 ● ボランティア地域活動センター事業 ● 地域子育て支援拠点事業 ● 老人福祉センター事業 ● 共同募金配分金事業 ● 地域包括支援センター事業 ● 通所介護事業 ● 居宅介護支援事業 ● 児童館・児童センター事業 ● フードドライブ事業 ● 上田市ファミリー・サポート・センター事業 ● 福祉推進事業 ● 日常生活自立支援事業

### 就労支援にこだわらない「まいさぼ上田」の始動

上田市社会福祉協議会（以下、市社協）は自立相談支援事業（平成27年）、家計改善支援事業（平成28年）、就労準備支援事業（令和元年）を上田市から受託している。自立相談支援機関として、上田市生活就労支援センターまいさぼ上田（以下、まいさぼ上田）を開所する前年からモデル事業として自立支援を実施していたが、そこでの経験が、本格実施に向けて活動方針を大きく変えたと内山聡也所長は語る。

「モデル事業受託時は、行政やハローワークへ同行したり、履歴書の書き方指導をしたりと、すぐに就労に結び付くことをめざした支援を行っていました。しかし、何とか就職しても、職場にうまくなじめず、短期間で離職してしまうことがあり、相談者が自信や働く意欲を喪失してしまう負のループに陥ってしまうのだと気づきました。相談を受けるなかで、離職する背景には、そもそもコミュニケーションや集団行動に苦手意識があることが多く、まずは少人数の集団で人や場所に慣れ、小さな成功体験を積み重ねる必要があると考えました。加えて、今行っている相談支援だけでは社会参加の機会を作れないこともあり、平成27年度のまいさぼ上田の開所とともに、就労が難しい人向けの各種講座を実施することとしました」

### 多様な講座で、相談者の興味を探っていく

まいさぼ上田では、さまざまな講座を実施している。「しゃべり場」「ボランティア活動」「体操くらぶ」のほかに、「YOLO'S 勉強会」ではeスポーツやゲームを交えながらコミュニケーショントレーニングを行っている。主にひき

こもり状態の方の居場所として実施している、「Myふおと倶楽部」では地域の写真工房と連携し、外に写真を撮り出かけたりのもしている。直接的な就労支援ではない内容だが、相談者が少しでも興味を持てることが見つかるよう、参加しやすさを切り口にさまざまな講座を用意した。相談者は興味があるものを選んで参加でき、支援員は講座に参加する相談者の様子を定期的にかがうことができる。講座というツールによって、参加者同士が自然にコミュニケーションを図れたり、窓口での相談支援では見えてこなかった、本人の得意不得意が見えることで、適切な支援を展開しやすくなったりしたという。

「面談に来るのはハードルが高い相談者に対して、講座への参加を促すことでさまざまな角度からのアプローチが可能となり、次の面談の提案がしやすく、継続的につながれるようになりました。同じ境遇の方々時間が空間をとるにもするため、回を重ねるごとに会話が盛り上がり、参加者同士がお互いを元気にしている印象です。また、講座に参加することで定期的な外に出ることになるため、生活リズムが整い、他の活動にも意欲的になっていきます。そして、講座の活動では物足りない…と相談者が感じたタイミングで職場体験の提案をすると、非常に受け入れがよくなるように感じています。職場体験先の企業からの評判も良く、『ひきこもり状態の方のイメージが変わった』との声も聞き、講座の効果が十分に発揮されているようです」と、内山さんはうれしそうだ。

### 家族の関わりが変われば、本人の気持ちも変化する

長期間ひきこもり状態の方がいる家族は、本人の状況に変化がみられないことに焦りや疲労感を抱いている場合が



## う え だ し 上田市 (長野県)



長野県東部にある市。県内では、長野市、松本市に次ぐ3番目に大きい都市である。市のほぼ中央に千曲川が流れ、右岸の市街地は戦国時代に真田氏が築いた上田城を中心とする城下町であり、左岸には「信州の鎌倉」と呼ばれるほど多くの文化遺産が遺されている。北側の扇状地では、りんごをはじめとした果樹栽培が盛んである。

【地域の状況】(2023年5月末日現在) ●人口/152,997人 ●世帯数/69,435世帯 ●高齢化率/31.06%

多いと、日々の相談支援を通して課題に感じていた。まずは、家族が心にゆとりをもって、本人の状態について理解していくことが効果的ではないかと考え、家族向けの講座にも力を入れている。講座では、ひきこもり状態の家族との向き合い方を学ぶとともに、背景に障害が潜んでいるケースも多くあることから、障害者手帳の取得や活用できる制度についても情報を提供している。

「講座を受けた家族の関わり方が変わることで、本人の気持ちに変化が出てきた事例もあり、家族支援の重要性を実感しました。また、家族との継続した関わりの中で、本人が相談したいタイミングでつながることができ、自立に向けた支援が進めやすくなっています。しかし、まだまだ支援に結びついていないひきこもり状態の方やその家族が多くいることも承知しています。さまざまな機関や社会資源とネットワークを築き、まいさぼ上田につないでもらうことも重要だと感じています」と内山さんは話す。

### 食品ロス削減サポーター制度「もぐサポ」で ひとり親世帯へ支援

地域福祉推進課と連携し、地域づくりとリンクさせた生活困窮者支援も行っている。以前から行っていたフードドライブを活用し、企業や地域の方々から集まった食品を月1回ひとり親世帯にお渡しする食品ロス削減サポーター制度「もぐもぐサポーター」(以下、「もぐサポ」)を令和3年11月より実施している。

日頃より、ひとり親世帯に対して何か支援ができないかと考えていた荻原宏樹地域福祉推進課・生活支援課長は、「貧困率が高いといわれるひとり親世帯の人たちのなかには、支援を受けることに抵抗感をもつ方も少なくありません。そこで考えたのが、この「もぐサポ」です。困っているから差し上げるのではなく、「もぐサポ」に登録して食品ロス削減にぜひ協力してほしいと、ひとり親世帯に呼びかけました」と語る。行政の協力を得て、児童扶養手当を受給している市内1,200世帯のひとり親世帯にチラシを配布し、現在約150世帯が登録している。

さらに、「もぐサポ」を知った地域のパン屋から「売れ残りのパンを有効活用したい」という相談が寄せられたことをきっかけに、週3回パンが市社協に届いたときにLINEでサポーターに案内し、受け取りに来てもらう「パン食べよ事業」にも発展している。

### 社協ならではの柔軟な考えで、 さらに支援を広げていきたい

最後に、今後の展望について、お二人にうかがった。

「相談を受けるなかで、相談者の抱えているニーズは多様化していると日々感じています。そうした意味では講座や「もぐサポ」など相談以外のツールがあることで、声をかけやすくなっていると実感しています。まいさぼ上田としては、さらに間口を広げていくために講座を増やすとともに、現行の講座も適宜見直ししていかなくてはなりません。また、相談者がいきなり一人で職場体験に行くのはハードルが高いこともあるため、支援者と一緒に職場体験に行く仕組みや、公共交通機関に慣れるための移動トレーニングなども必要と考えており、取り組むべき課題はまだ多いと感じています」(内山さん)

「地域共生社会の実現のために社協がやるべきことは、地域の皆さんといかに多く協働できるかだと思います。一つの部署や社協だけで取り組むのでは限界があります。社協内の連携はもちろん、企業や地域を巻き込み一緒に地域づくりをすすめていくことで、活動は飛躍的に進化していくでしょう。そのためにも、フードドライブをはじめさまざまな主体が参加しやすいプラットフォームを、今後も社協一丸となって作っていききたいと思います」(荻原さん)

一見、遠回りにみえるが、相談者が一步一步着実にステップアップするための講座や、相談者が参加しやすくなる細やかな配慮は、まさにそれぞれの対象者に寄り添った支援である。地域ニーズに即座に対応する機動力を活かし、市社協の生活困窮者支援を通じた社会参加や地域づくりの活動は、今後もさらに進化していくことだろう。



eスポーツを通じて時間と場所を共有し、交流をする様子

本連載では、実際に市区町村社協の皆さんから提供された事例(ビネット)を用いた検討をもとに、その着眼点や思考のプロセス等をお伝えします。さっそくビネットに登場するCSWの立場にご自身を置き換えて読みすすめてみましょう。

ビネット

2

## 生活に困窮している外国人親子の支援

今回一緒に検討してくれた方

※本事例は個人が特定されないよう  
一部加工しています。

● 新潟市・南区社会福祉協議会

秋山 詩織氏

● 大阪府・豊中市社会福祉協議会

窪田 風子氏

● 大阪府・豊中市社会福祉協議会

山本 美緒氏

● 全国社会福祉協議会

下徳 真吾

### 「あなた」はどこにいるの？

ここはとある市社会福祉協議会。私はCSWとして3年目を迎えています。

### どのような事例？

アフリカのある国から来たAさんとその妻、子どもの5人家族について、市の人権窓口から社協に相談が入ったことが始まりです。約10年前にAさんの留学にともない家族で来日しましたが、Aさんは大学院卒業後、コロナの影響で目標の仕事に就けませんでした。Aさんは日本語を満足に話せず、ビザの関係で就ける仕事も限られています。妻が子育てをしながらビザの範囲内で就労し家計を支えているものの、世帯収入は少なく、困窮状態にありました。Aさんはプライドが高く就職先にこだわりが強い一方で、今の生活に困り感はあまりなく育児にも消極的。妻は周囲と積極的に関わろうとする性格で、日本は優しい人が多いと感じていますが、孤独な思いや生活への困り感を抱えていました。

社協では、これまでAさんの就労支援やコロナ特例貸付の活用、食料支援、各種手続きについても学校や国際交流センターと連携しサポートしてきました。

支援していくなかで第4子の妊娠が判明し、妻の収入が途絶えてしまうと推測されました。出産までに帰国するかどうか気持ちの揺れはありましたが、日本で産むという妻の決断を尊重し、日本での出産に向けた支援を行っていました。出産当日は、夜中に陣痛が始まりタクシーがつかまらず、行政機関も対応できない状況が生じましたが、日本語をうまく話せないことを考慮し、事前に英語が堪能な主任児童委員とつないでいたことで、病院まで送迎してもらい、無事出産できました。

### どうしてあなたはこの事例を選んだの？

この家族の支援では、ビザの関係で仕事に制限があること、生活保護制度は基本的に永住者や定住者でなければ申請できないこと、帰国するにも多額の費用が必要でその助成制度がないことや文化の違いなど、外国人特有の課題に直面しました。制度だけでは対応が困難で、インフォーマルな支援をしなければ支えきれない、まさに制度の狭間におかれている問題であると感じたからです。

Q

考えていることを声に出す (thinking aloud) と、内省を促すだけでなく、悩んでいた課題について忘れていた気づきや思いもよらないアイデアが浮かんでくるといわれています。今回はぜひ意識して、考えていることを声に出してみてください。さらに、仲間とともに行うことでより理解が深まります。

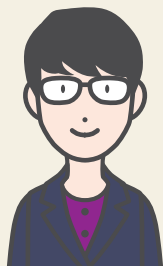


過去に同じような事例の経験はありますか。その経験をふまえて、みなさんならどこに着目するでしょうか。

これまでの経験から、外国人は夫婦の関係性や避妊の考え方において宗教の影響が多くあるため、まず夫婦の宗教を知ることでもさまざまな背景が分かるかとも考えます。また、外国人ということに加え困窮世帯であるため、子どもがいじめの対象になってしまったり、新生児への必要な医療受診が遅れたりするのは防ぎたいですね。



私はAさんの妻のメンタル面が気になります。家族を支えている妻が倒れてしまわないように支援していくことが大切だと思います。そのうえで、積極的な妻の性格を活かして地域のなかで母国の郷土料理を作るサロンなどを開催し、ママ友など共感してくれる仲間を増やしていくことも一つの方法かと考えます。



同志社大学 教授  
野村 裕美氏

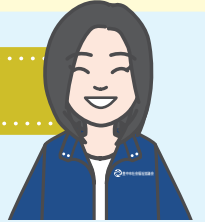
さらに、夫婦が同じ方向を向いていないと思うので、それぞれの思いを別の職員が聞き取り、お互いの本音を知ることも必要ではないかと思いました。



なるほど、このように討議してみると、より情報収集しなければならない点とその理由も明らかになってきますね。勝部さんや室田先生だったらどのように考えるでしょうか。



## 私はここに着目する / 豊中市社協 事務局長 勝部 麗子氏の場合



### 》》》》 1 「帰国費用やビザ、母国の状況もあり、帰るに帰れないということ」

Aさんの妻は、日本にはいい人がたくさんいると話しながらも、子育てが孤独で母国へ帰りたい思いもあります。提供できる支援を最大限行ったうえで、このまま就労できず生活保護も受けられないとすると、帰国するしかないという答えにたどりつくかもしれません。ただ、帰国するにも家族6人分の費用が必要です。加えて、母国で安定した生活が描けるのか、国の状況によっては今よりもかえって命の危機にさらされてしまうのではないかなど帰国後のことも想像する必要があります。

我われはこれまで、働くことが難しい人に対してさまざまな社会資源を活用し、働けるようにサポートしてきました。しかし、コロナ禍で外国人の相談が増え、ビザによる就労の制限や言語の問題による就労支援の難しさを実感した方が多いと思います。社会保障の枠外にいる外国人が増えているなか、就労が難しく、経済的に帰りたくても帰れない人たちがいることを考えると、制度のみで支援することの難しさ、制度外のサポートの必要性を感じます。そういう意味では、今回の事例は英語が堪能な主任児童委員さんと日頃からつながっていたことで無事出産ができたように、今後はインフォーマルのサポートが非常に心強くなってくると思います。



### 》》》》 2 「文化的背景の異なる人たちがこれからたくさん出てくるだろう」

日本と外国では考え方や習慣の違いがあり、日本で生まれ育った人には思いもよらぬところに、外国人は苦悩を感じている場合があります。例えば、日本では経済状況を考慮したうえで計画的に、子どもを産むかどうかなどの人生設計をするのが当たり前の考えとして定着しており、Aさん家族の考え方とは異なります。小学生はランドセルを背負う、公営住宅に入居したら照明やクーラーを自費設置するなどの習慣が分からず困っている方と接すると、文化の違いにハッとさせられます。こうした事例に出会うと、私たちの行っているソーシャルワークの幅はまだまだ狭く、さまざまな文化的背景の方がともに暮らす地域を、社協としてどう支えていくのか問われているのではないかと思います。

## 家族の将来について短期的・中期的な目標設定



東京都立大学 准教授  
室田 信一氏

Aさん夫婦は、それぞれどのような将来像を描いているのでしょうか。夫婦や子どもたちの思いが共有できておらず、家族が一枚岩になっていないのかもしれませんが。こうした場合には、家族一人ひとりへのアプローチを整理するためにも、短期的・中期的な目標設定をする必要があると考えます。

まず、短期的には、Aさんの妻を中心に生活の立て直しを図っていくために、生活困窮、育児、教育等の支援を進める必要があるのではないかと考えます。中期的には、Aさんが自尊心を取り戻すことや家族と向き合えるようになることが大事かと思います。また、Aさんの留学先がなぜ日本だったのか、母国へ帰りにくい理由が何かあるのか、それらを知る必要もあるでしょう。

行動の背景には過去があり、そのうえで今につながっていることに気付かされました。夫婦それぞれの想いを聞いてみて、今後の支援に活かしていきたいと思います。



仲間とともに声に出しながら考えるプロセスは、関わる意味を共有したり、自分たちが当たり前だと思ってきた支援を批判的に吟味することを促し、私たち社協職員の新たな支援像をつくり上げていくことにつながります。

第13回

社協職員の時  
シフクノトキ



**川上 有里氏** (茨城県・東海村社会福祉協議会 生活支援課 地域福祉推進係 主任)  
2018年入職。日常生活自立支援事業専門員、法人後見事業の担当を経て、2020年から地区社協やボランティア団体など地域支援、人材発掘、福祉教育などを担当。特にニーズキャッチや新たな居場所づくりに力を入れている。

至福(シフク)のとき

私は、東海村社会福祉協議会(以下、村社協)入職から2年間、日常生活自立支援事業や法人後見、総合相談などの個別支援を行う生活支援ネットワーク係に所属していました。現在は、地域福祉推進係に所属し、地区社協やサロンを訪問して活動に関する相談対応のほか、地域のニーズキャッチを行っています。

どちらの係でも、住民の方々との関わりのなかで、「川上さんに相談してよかった」と頼りにされた時はもちろん、それ以上に、仕事以外の雑談ができる関係になれた時にとてもうれしく感じます。

最近のうれしいエピソードのひとつが、地域活動の活性化に関わったことです。東海村には6つの小学校区ごとに地区社協があり、地域福祉推進係の職員が一人2地区ずつ担当しています。過去に担当したA地区の方から「最近サロンで健康麻雀を始めたのだが、台が足りない」という悩みをお聞きしました。現在担当中のB地区では、以前から健康麻雀に取り組んでおり、住民には麻雀台を作る名人もいるため紹介できるのではと思いつきました。また、B地区では参加者を限定しない居場所づくりを行っており、サロンから居場所づくりへ形態変更を考えていたA地区にとって、麻雀台の相談だけでなく居場所づくりの参考にもなると思いA地区の方と一緒にB地区を訪問しました。その結果、麻雀台作成の名人から過去に作成した麻雀台を譲り受け、さらに地区を超えた交流を図ることができました。他市町村社協の皆さんからすると、社協職員として当たり前

の働きかけかもしれませんが、村社協では小学校区ごとの活動が多く、異なる地区との交流はこれまでほとんどありませんでした。今回の働きかけをきっかけに、この交流がA地区の活動形態の変更につながりました。さらに、今年度は2つの地区対抗の健康麻雀大会を開催する予定です。



地区社協視察研修で地域の皆さんと

このエピソードのように、住民の方々に対する自分の働きかけひとつで新たなつながりが生まれるなど、アイデアを行動に移すことで地域により変化を生み出せることが、社協職員としての仕事の醍醐味だと思います。

私はアイデアを出すのが好きで、コロナ禍においてはYouTubeで「寸劇de発見!みんなの困りごと」(出前講座)やボランティア団体紹介の配信を始めました。高齢者向けのスマホ講座の開催や、村内企業、福祉施設によるごみ分別体験、車いす講座なども企画しています。現在は小学生を対象にした福祉教育に新たなメニューを増やせないか構想中です。私は、大学のゼミの先生から社協の魅力を教わりました。先生のように、福祉教育の授業で子どもたちに福祉・社協の魅力を伝える工夫をし、将来社協職員として仲間になる子どもたちが出てきてくれたらうれしいです。

私服(シフク)のとき

旅行や音楽フェスに行くことが好きですが、コロナ禍で機会が減ってしまいました。一方、コロナ禍でSUPというウォータースポーツとオンラインゲームを始めました。どちらも職場の仲間たちと一緒にしていますが、なぜかそこに私の夫も社協職員かのように混ざって一緒に楽しんでいます。私生活も一緒に楽しく過ごしてくれる先輩方と後輩たちに感謝です。



小山ダムで初めてのSUPを満喫中

INFORMATION

**書籍紹介** どうかわる? 社会福祉法人のためのインボイス対応Q&A

全国社会福祉協議会  
頒布価格: 1,760円(税込・送料別) B5判 100頁  
2023年4月発行



**書籍紹介** 社協新人職員ハンドブック (第11版)

全国社会福祉協議会 地域福祉推進委員会  
頒布価格 800円(税込・送料別) B5判 85頁  
2023年6月発行



編集後記

NORMAをご愛読の皆さま初めまして。私は、宮崎県の都市社協より2年間出向で全社協にお世話になっています。都市では田植えのピークが過ぎた頃です。これから毎日の管理や、台風が来れば対策して、虫の被害がないか心配する...そんな農家の方々の労力の結晶が美味しいお米につながっているのだと離れてみて改めて感じています。さあこれから灼熱の夏がやってきます。貴重な東京での夏、まだほんのイチブしか知らないことも多いですが、極力ゼンブ体感できるように奮闘していきたいです。この2年間、pleasure (喜び)を感じ、多くのtreasure (宝物)を思う存分吸収して、九州に帰りたいと思います。(徳)

アンケート

今後の企画・編集の参考にさせていただきますので、読者アンケートにご協力ください。

