

NORMA

10・11

October & November
2023

社協情報

ノーマ No. 371

特集1 償還開始後の借受人を含む生活困窮者支援 〈p.2〉

- 事例1 これまで社協とつながることがなかった地域住民が抱える生活課題の把握
宮城県・仙台市社会福祉協議会
- 事例2 細くてもつながり続ける支援をめざす
東京都・新宿区社会福祉協議会
- 事例3 訪問活動によるアウトリーチ支援
和歌山県・和歌山市社会福祉協議会

特集2 社協におけるBCPの取り組み 〈p.6〉

- レポート** 地域に根ざした社協らしいBCPとは
佛教学専門職キャリアサポートセンター 専任講師 後藤 至功氏
- 事例1 風水害を想定したBCPを地域とともに策定
熊本県・荒尾市社会福祉協議会
- 事例2 地震を想定したBCPの作成検討と実践
香川県・観音寺市社会福祉協議会

● 社協変革～社協の強みを活かした組織マネジメント～【第6回】 〈p.10〉

私の組織マネジメント

～職員の主体性を促す職場づくり～

龍谷大学社会学部現代福祉学科特任教授（元 大津市社会福祉協議会 事務局次長） 山口 浩次氏

● 社協活動最前線 〈p.12〉

「ずっとすみだ」で安心して暮らせるために

東京都・墨田区社会福祉協議会

● ビネットで学ぶ、地域福祉実践【第6回】 〈p.14〉

ビネット5「銭湯の店主からつながった認知症が疑われる方の支援」

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16回】 〈p.16〉

愛媛県・今治市社会福祉協議会 白石 順也氏



償還開始後の借受人を含む生活困窮者支援

全国の社会福祉協議会（以下、社協）が総力を挙げて取り組んだ新型コロナ特例貸付（以下、特例貸付）は、382万件、1兆4,431億円の貸付が行われ、令和5年1月から償還が開始された。償還が開始された債権の約260万件のうち、約96万件（37.2%）は住民税非課税等を理由に償還免除となり、約8.1万件（3.1%）が収入の減少等により償還が最大1年猶予されている。この間、償還があったのは約78万件（29.8%）であるが、免除申請や償還等がなされていない未応答の債権も約73.1万件（28.1%）に上っており、引き続き生活に困窮し、償還が困難となっている借受世帯が多数存在している（令和5年8月30日時点）。

借受世帯の生活再建を図るフォローアップ支援については、償還免除や償還猶予となった世帯、償還が困難で滞納している世帯、未応答の世帯など、個々の状況に応じた支援が求められている。そして、特例貸付の借受世帯を含む生活困窮者が抱える生活の困りごとへの支援は、市区町村社協の本来的な役割であり、フォローアップ支援への積極的な関わりが欠かせない。

そこで、本特集では、全国の社協におけるさらなるフォローアップ支援の推進に向けて、多くの債権数を抱えながらもそれぞれの地域特性に応じて、社協が培ってきた「現場力」であるソーシャルワーク機能を発揮している取り組み事例を紹介する。

事例 1

これまで社協とつながることがなかった地域住民が抱える生活課題の把握

宮城県・仙台市社会福祉協議会

仙台市の基本情報（令和5年9月1日現在）

- 人口 1,098,219人
- 世帯数 544,862世帯
- 債権数 32,084件

コロナ禍の影響による生活課題の顕在化

令和2年3月に始まった特例貸付は、仙台市社会福祉協議会（以下、市社協）の貸付業務を一変させた。それは、東日本大震災以来の大規模な特例貸付であるうえに準備期間が短く、度重なる制度の延長等、事務的な難しさがあったのも理由のひとつだが、何よりこれまで市社協とはつながりなかった地域住民の生活課題を把握したからにほかならない。個人事業主や就労環境が不安定な世帯、外国人世帯は、小さなきっかけで一気に困窮状態に陥ることに気づかされた。

特に影響が大きかったのは、外国人からの相談であった。仙台市では借受世帯全体の約15%にあたる約2,600世帯が外国人世帯で、コミュニケーションの難しさや文化の違いなど、新たな課題に直面した。

他機関との連携

仙台市における自立相談支援機関「わんすてっぷ」は、一般社団法人パーソナルサポートセンターが受託している。延長貸付以降の申込は自立相談支援機関の関わりが要件化されたことにより、市社協も「わんすてっぷ」と緊密な連携

を図る必要が生じた。コロナ禍以前から、生活困窮者支援ネットワーク推進会議を開催しており、毎月の「連絡会議」で連携の素地があったことで、支援体制づくりはスムーズに進めることができた。一方で外国人対応については、双方にノウハウがほとんどなかったため、外国人住民の相談窓口である仙台市多文化共生センター等に協力を求めた。周知チラシの翻訳や説明資料の多言語版の作成、通訳サポート電話、受付期間延長の広報など、多岐にわたる協力が非常に大きな力となった。また、外国人が通う市内の専門学校等にも協力を求め、複数の学校が、申込希望の留学生に対して複雑な制度を丁寧に説明して下さっただけでなく、減収の状況や生活の見通しの聞き取り、申込の支援まで行っていただいた。

さまざまな機関の協力を得ながら、外国人の生活状況も少しずつ把握できてきたと考えていた。しかし、フォローアップ支援が本格化したごく最近になって、市社協が把握した状況は表面的なものに過ぎない、と分かってきたのである。

フォローアップ支援の開始

フォローアップ支援の検討にあたっては、これまでと同

様に、県社協、「わんすてっぷ」と協議を重ねた。それぞれの機能を活かし、継続的に自立相談支援事業の相談支援を受けている借受人には「わんすてっぷ」が、外国人の借受人には市社協が、それ以外の借受人には県社協がフォローアップ支援を行うこととした。役割分担はしているが、相談者をたらい回しすることのないように、どの機関でも制度の概要等を説明したうえでそれぞれの機関へつないでいる。

市社協では、外国人の借受人の中で緊急性が高い方から順に、専属の職員が電話で一人ひとりの生活状況を聞き取り、償還免除や償還猶予等の申請支援を行うとともに、償還以外での生活課題を把握した際には、医療受診のための情報提供や食糧支援等の必要な支援への「つなぎ」を現在もやっている(本年6月から8月までの2か月間で、外国人の借受人約700人に聞き取りや支援を実施)。

借受人の傾向を分析すると、ネパールやベトナムからの留学生が多いこと、学校卒業後に県外へ就職する人が多いこと、就職したものの収入が不安定な人が多いこと、経済面以外の生活課題を抱えていても相談相手がいない、いたとしても友人などインフォーマルな資源とのつながりだけで、公的な相談支援機関につながっている人はごく少数であることなどが分かってきた。

今後の取り組みについて

借受人に対して架電等による丁寧なフォローアップを行いながら、生活状況や傾向を把握・分析できたことは、貸付

を入口とした生活困窮者支援を実践するうえで、大きな収穫となった。一方で、外国人の借受人の90%以上はすでに県外へ転居したり、連絡がつかなくなったりしている実態、さらに、ビザの関係で就職先が限定されることや就職後の職場定着の課題などについては、社協としての外国人支援の限界と感じている。

特例貸付の借受人に限らず、生活困窮に陥りやすい地域住民のニーズをいかに迅速にキャッチできるか、予防的な視点で早期から関わるができるか、そのためにどのような機関と連携して支援のフレームを構築していくか、という社協本来のアプローチに立ち返り、特例貸付を通じて構築した関係機関とのネットワークを活かした事業展開が必要と感じている。今年度からは、外国人の日常的な困りごとをキャッチしてつなぐ人材の育成や、それらを地区社協活動とどのようにマッチさせていくか、といういくつかのアイデアについて、関係機関と相互に事業協力する可能性を模索し始めている。



来所相談への対応

事例 2

細くてもつながり続ける支援をめざす

東京都・新宿区社会福祉協議会

新宿区の基本情報 (令和5年9月1日現在)

- 人口 347,984人
- 世帯数 225,879世帯
- 債権数 36,836件

コロナ禍の影響による生活課題の顕在化

新宿区は約34万人が暮らす生活都市であると同時に、集客産業が盛んな経済都市かつ、外国人住民が人口の10%を超える国際都市の一面も有する多様性に富む街である。総世帯の67%が単身世帯である等、個別性が高い地域特性から、住民のつながりのなかで見守り支えあうコミュニティに属さない世帯が増加していることが課題となっている。

新宿区社会福祉協議会(以下、区社協)では、延べ38,520件の特例貸付の申請を受け、ピーク時には、応援職員を含め15人体制で迅速な申請支援を行ってきた。郵

送申請が中心である一方で、手続きが困難なため対面相談により対応した件数も相当数あり、これまで区社協と接点のなかった層の住民につながるきっかけとなった。具体的には、外国人、若年者、低所得ではないが課題を抱えている世帯である。飲食店、風俗業、芸術家、ユーチューバー、配達員、清掃員、警備員等、職業も多岐にわたり、申請者の40%を占めた外国人の在留資格もさまざまであった。

対面相談で特に多かったのは「福祉サービスや給付金等の支援情報がキャッチできない、手続きできない」人たちである。その背景には、病気や障害がある、内容の理解が困難、期限内に物事が進められない、手続きする気力がない、孤立している、相談による解決を期待していない等の

事情があり、経済的な困窮以外に生活上の課題を抱えた状況であることが見えてきた。こうした問題の本質に向き合わない限り、生活困窮者支援につながらないのではないかという課題意識が強くなった。

アンケートによる状況把握とアウトリーチ

区社協では、特例貸付借受人を対象としたアンケートを実施し（令和4年度14,173件、令和5年度11,673件）、回答者のうち支援が必要な人には、電話・来所・手紙により、必要な相談支援を行ってきた。令和4年度アンケートでは、現在の生活状況を把握するために図表1の項目を設け、支援が必要な人にアウトリーチするための基本的な情報を得る手段とした。また、アンケートはやさしい日本語で少ない文章量とし、償還免除や猶予等の相談を重ねて促すため、東京都社協による償還免除案内の送付後1か月のタイミングで行う等の工夫を図った。

生活費不足を訴える回答が最多で、就労していても税金や家賃の支払いが困難、病院に行くお金がない、食事回数を減らしている、無年金のため働き続けるしかない等の厳しい生活状況にある人も多く、コロナ禍以前から生計維持が苦しい状態であった世帯も少なくないと推測している。

返信されたアンケートには、受け取ったその日のうちに全て目を通し、早期介入が適切な人にはすぐに連絡し、傾聴ニーズが高いと思われる人には時間をかけた対応を心がけ

る等、支援の優先度を意識したアプローチを行ってきた。令和4年度は回答者の28%（773人）、令和5年度は8月末現在で回答者の45%（567人）に対して、相談対応を行っている。

償還免除等手続きの説明や、福祉事務所へのつなぎ、さらに社協内外の関係機関と調整を図り、相談者のニーズに沿った的確な支援情報の提供のほか、辛い現状を知ってほしいという相談者には、寄り添い、自立に向けて後押しする支援に注力してきた。

「だれも頼れない、死んでもいい」「困っているけれどサポートは不要」「夜の世界で働く自分が相談しても、相手にされないと思った」「滞納通知が山積み、こんな状況をだれにも知られたくない」等、自分や社会への諦めから将来が見通せないなか、苦しい心情を伝えてくれた人への関わりは特に慎重に、その人自身を受け止め、向き合う支援を重ね、細くてもつながり続けることをめざしてきた。困難な課題にも解決の糸口を探り、丁寧な対応を行ったコロナ禍を経て、職員の相談援助力は著しく向上したと思う。

今後の展望

生活困窮者からの相談は、コロナ禍以前よりも増加し、内容は多様化している。償還開始となった現在も生活の立て直しができず困窮している人だけでなく、従前から生きづらさを抱えていた人や、社会と接点がなく支援から漏れてしまいがちな人が、相談窓口として区社協を認識し活用するようになってきている。

今までSOSを出せなかった人の声を聴き、支援につなげていくために、相談体制のさらなる強化が必要である。

また、新たに見えてきた地域生活課題について、連携機関や地域と共有し、具体的な実践をともに重ねながら、必要な支援や資源に見える化する事が肝要だと感じている。自立相談支援機関でもある区社協では、積極的なアウトリーチの継続や支援ネットワークの展開も欠かせない。

困難な課題を抱える人への包括的な相談支援と、新宿区らしい気づき支えあう地域づくりに力を注いでいきたい。

図表1 令和4年度実施アンケート結果

【アンケート回答者の生活状況】

世帯状況	51.97% 単身	現在困っていること (複数回答)	60.13% 生活費が不足
	35.12% 家族同居		54.98% 仕事の収入が少ない
就労状況	12.17% 友達と同居	現在必要としているサポート (複数回答)	26.85% 税金・保険料が払えない
	77.40% 就労している		仕事がない(20.04%)、家賃が払えない(19.44%)、病気のこ(17.56%)、公共料金が払えない(12.31%)、子どもや家族のこと(8.55%) など
貸付利用後の生活	27.21% 就労していない	現在必要としているサポート (複数回答)	31.57% 困っているけれどサポートは不要
	55.02% 変わらない		13.98% 区役所等の手続きサポート
	30.51% 安定した		13.48% 他のサービスや相談機関の紹介
	13.59% 悪くなった		家計のアドバイス(13.13%)、悩み・話を聞いてほしい(8.09%)、借金整理の紹介(8.66%) など

※単回答の設問にも複数選択・無回答あり

事例 3

訪問活動によるアウトリーチ支援

和歌山県・和歌山市社会福祉協議会

和歌山市の基本情報(令和5年9月1日現在)

- 人口 348,709人
- 世帯数 158,988世帯
- 債権数 15,866件



コロナ特例貸付の申請受付時における課題

和歌山市社会福祉協議会（以下、市社協）では、令和2

年3月末に急遽始まった特例貸付の申請受付について、担当部署だけでは対応しきれないほどの相談が入った。専用窓口を増やして他部署にも応援を要請し、滞りなく受付す

るために何とか対応したが、殺到した貸付相談に対して流れ作業のように受付せざるを得ず、「社協としてこれでいいのか」といった疑念やもどかしさを相談にあたった職員の誰もが心の中で感じていた。

申請のピークを超えた後も受付期間が再三延長するなか、いつまで続くのだろうかという出口が見えない状態と、いずれ始まるであろう償還対応で先が見えない不安を抱えていた。

令和5年1月からの償還開始以降も、申請受付時に迅速な貸付を優先したあまりに、十分な聴き取りや困りごとの根本的な課題を把握できないまま進めていったことへのわだかまりが依然として残っていた。そこで、今、市社協としてできることは何かを考え、うまくいかなくても訪問活動を実施し、今困っていることが何かを含め直接会って確認することから始めたのである。

訪問活動をはじめとした借受世帯への支援

まずは、どのような世帯から訪問するか検討するなかで、現に困っていて支援が必要なのは償還免除となった世帯ではないかと市社協は考えた。そのなかでも特に気になった障害者世帯、高齢者のみの世帯、ひとり親世帯を償還免除申請書から抽出し、さらに、市内42の地区ごとに訪問世帯を地図にマッピングして活動を始めた。

戸別訪問では、「近所の目が気になるから放っておいてくれ」と言われ相手にしてもらえないこともたびたびあり、ほとんど門前払いされると予想していたが、受け入れてくれる世帯も多かった。ある高齢者世帯を訪問した際には、普段あまり人と話す機会がなかったようで、一時間以上世間話をして、「話ができてよかったよ。生活は苦しいが何とかやっていけるよ。何かあれば連絡するわ」と話してくれたことが印象に残っている。市社協から訪問前に手紙を送付していたため、手紙をもらってから話をするのを待っていたという方もおり、決して無駄ではなかったという気持ちになった。

ほかに、借受人と1か月近く連絡が取れないため、借受人の姉が警察立会いのもと部屋に入ったところ、2か月以上ともに食事がとれておらず、しゃべる事も困難な状態で見つかったケースがあった。姉が郵便物を確認し、和歌山県社協の「償還開始のお知らせ」の封書を見つけて連絡が入り判明したのである。

さまざまなケースを踏まえて、訪問対象を償還免除世帯だけでなく償還猶予世帯や滞納している世帯などに順次拡大していった。チームを組んで訪問し、必要であれば市社協が実施しているフードドライブにつなぎ、食料品等緊急

支援物資の配布を実施している。訪問し、面談できているのは全体の4割程度であり、不在の世帯も多い。その場合は再度電話連絡を行い、必要に応じて訪問している。

訪問や電話での聴き取りを続けるなかで「お金に困っている」と話される方でも、丁寧に話をうかがっていくと、「[こころが不安定]「就労支援が必要]「家のゴミが片付けられない」など、生活上のさまざまな困りごとを抱えた方が大勢いることがわかった。状況によっては就労支援に同行したり、生活保護など必要な支援や関係機関につないでいる。

また、県社協が特例貸付を含む「生活福祉資金アセスメントシートシステム」を導入しており、訪問活動の状況等を日々入力、オンライン上で情報共有できるため、気になる世帯があれば、すぐに電話で県社協とやり取りし相談支援を行っている。

今後の展望

今回の訪問活動で見えてきたのは、返済が免除となっても、生活していくうえでまだまだ困りごとがあるということ。直接顔を見て話を聞くことで、少なからず相手に安心感を与え、こちらの思いを伝えて寄り添うことができ、次につなげられているのではないかという実感があり、今後も訪問活動を続けていきたい。

訪問活動の範囲をどこまで広げていくことができるか、訪問したなかで借受人からの要望への対応や状況に適した訪問頻度の調整をどのようにしていくべきかなど課題はまだ多い。市社協として訪問活動のさらなる拡充とその後の継続的な関わりを検討するとともに、相談内容によってはあらゆる関係機関と一層連携し、協力することで、借受人へより適切な支援を届けたい。



訪問世帯のマッピング



社協におけるBCPの取り組み

災害が頻発化、大規模化するなか、社協においても事業継続計画（以下、BCP）の策定が急務である。また、令和3年の介護報酬改定、運営基準見直しにより、介護および障害福祉サービス事業所に対し、自然災害および感染症におけるBCPの策定が3年間の経過措置を経て、令和6年より義務化されることになった。

本特集では、地域に根ざした社協らしいBCPのあり方や留意点等を考察するとともに、具体的な策定の取り組みを紹介する。

地域に根ざした社協らしいBCPとは
 レポート 佛教大学専門職キャリアサポートセンター 専任講師 後藤 至功
 兵庫県社協を2006年に退職後、荒尾市社協、観音寺市社協をはじめ、社協や福祉施設等でのBCP策定に参画し、助言・支援している。

1 策定において大切にしたいこと

① 社協のBCP = 地域のBCP

社会福祉法人は本来、地域のニーズを満たすために設立された地域資源であるとともに、地域における公益的な取組を期待される法人である。したがって、これらが策定するBCPは災害時、地域の福祉サービス機能がいかに維持できるかを焦点とする計画（=地域のBCP）であることを確認しておきたい。また、社会福祉協議会（以下、社協）は協議体という性格を有しているため、その意味合いをより強く意識する必要があるだろう。策定にあたっては各地域団体や関係機関との協議、合意を重視する必要がある。

事例1にある熊本県荒尾市社協では、策定過程で地域団体の関係者が参画できる仕組みを作り、災害時の対応や協力体制の協議が進められている。会議では日常時の活動がどう災害時に活かされるのかを確認しながら、災害時における役割の整理等がなされていた。この過程で、参画した地域団体のメンバーは、災害は他人事ではなく自分たちの日常の延長線にあるのだと理解し策定に携わっておられた。

② 日常性と尊厳の保障

被災地では、少なからず「災害だから」、「お世話になっているんだから」という言葉で、利用者（当事者）の声や思いが「無いもの」として取り扱われてきた。私はBCP策定において、災害による直接死や関連死の抑止を最優先とする考え方を否定はしない。しかし、それだけでBCPを策定して良いのであろうか。社協では、当事者を含めた地域住民の豊かな暮らしと誰もが尊重されるまちづくりに取り組んでいる。それは災害時でも然りである。災害時においてもその人の日常性と尊厳をど

のように守れるか、この点を追求することは地域福祉の醸成、推進にもつながるのである。なお、被災者の尊厳を守る国際基準としてNGOと国際赤十字・赤新月社連動がまとめた「スフィア基準」があるので、ぜひ、参考にして欲しい。

③ 災害をも想定した地域包括ケアシステムの構築

社協機能の一つとして「つなぐ」役割が注目されて久しい。BCPの策定においてもこの「つなぐ」機能は重要で、例えば、静岡県袋井市社協では市内の福祉施設連絡会においてBCP策定の動きを進めており、災害時における法人間ネットワークの構築に寄与している。また、兵庫県淡路市社協では、市内の通所介護事業所の連絡会がBCP策定の取り組みを市圏域で進められるよう、学習会やアドバイザーの派遣等の支援策を講じている。このように社協では自身のBCPの策定もさることながら、さまざまな団体・機関をつなげ、地域の災害対応力を高めるための働きかけが重要である。そして、こうした取り組みが日常のみならず災害をも想定した地域包括ケアシステムの構築につながることを

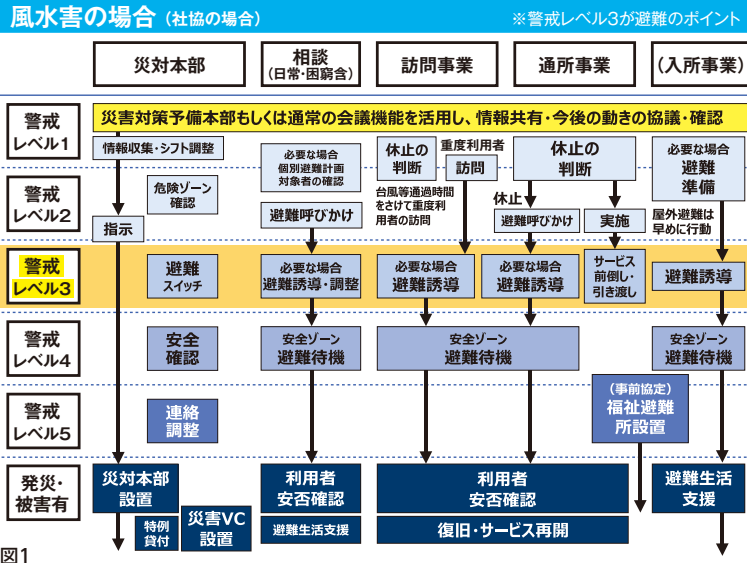


図1

認識する必要があるだろう。

力が養われていると確信している。つまりBCPは職員
のOJTにつながっているのである。

2 策定を行う上での3つのポイント

①フェーズを意識し、社協総体の災害対策を検討する

社協ではこれまで災害時の計画、マニュアルといえば、災害ボランティアセンター（以下、災害VC）の計画、マニュアルを指すところが多かった。ただ、災害時、社協の業務は災害VC運営だけではない。多くの社協では介護保険、障害福祉サービスを実施しており、事業の復旧・再開に向けた業務が入ってくるし、被災者に対し生活福祉資金貸付事業の緊急小口貸付が始まる。また、日常生活自立支援事業利用者や団体事務を担う社協では、利用者や会員の安否確認業務も想定される。災害VCの計画、マニュアルを策定する際、全ての社協職員を災害VC業務に割り当てることを考えていた社協はその体制の見直しを検討する必要があるだろう。私はこのBCP策定が社協総体としての災害対策を見直すよい機会になると考えている。図1と図2は社協における風水害と地震対策のフェーズの動きを示した全体像である。風水害は予測ができるため「事前避難」を中心とした対策（フェーズ）であり、地震は発生してからの対策であるため、「事後対応」をどう迅速に進めていくかが重要となる。この図を参考に今一度、フェーズを意識しながら各事業を俯瞰し、社協総体としての災害対策を講じて欲しい。

事例2の香川県観音寺市社協では、BCPの策定を行ううえで、各事業部門の職員が集まるプロジェクトチームを構成している。担当職員が災害時における業務を見直し、何ができるかを検討している。私はこの取り組みを通じて、確実に職員の専門性や論理的思考、合意形成能力といった

②増大するニーズへの対応

発災後、増大するニーズに対し、私たちはどのように応えていけばよいのでしょうか。私は3つの対策を提示している。

ひとつめは、「外部支援」の活用である。現在、各都道府県では「災害時の福祉支援体制の整備に向けたガイドライン」に基づき、災害派遣福祉チーム（DWAT・DCAT）の整備が進められている。また厚生労働省では災害時に被災施設と支援施設をマッチングする仕組みを構築している。こうした外部支援の枠組みを積極的にBCPに取り入れ、人材不足に対応したい（受援計画にあたる）。

ふたつめは、「事前協定」の締結である。災害を想定し、必要な物資やツール、仕組みを事前協定により補うのである。例えば、滋賀県大津市社協では発災後の停電時を想定し、電力確保のために自動車会社と事前協定を締結している。また、岡山県浅口市社協のように災害VCの設置場所を他法人との事前協定にて確保しようと模索する事例等がある。

最後に挙げられるのが、「特例通知」の活用である。大規模災害時、国から法人運営や介護等のサービス実施に対する規制を緩和する通知が発出される。こうした通知をうまく活かしながら、事業継続を行うのである。

③安全ゾーンの確保

BCPを策定するなかで、私は「安全ゾーン」（避難すれば生命が助かる可能性が高い場所）の確保が最も大切な作業のひとつであると考えている。安全ゾーンは「なんとなくこの場所」ではなく、ハザードマップや地域防災計画、これまでの経験値や専門的測量等を総合的に勘案し、

決定することが重要である。特に社協は、事務所や通所事業等のサービス拠点のほか、広く市町村圏域でこの安全ゾーンを確保することが重要となる。これは多くの職員が地域に出向いて仕事をする（アウトリーチ）が前提となることから、一つでも多く安全ゾーンを確保し、利用者のみならず職員の生命をも守るためである。その他、停電対策、職員の情報共有の仕組みづくりや避難誘導・避難生活支援策等、BCP完全義務化をひとつのきっかけとして、残り半年、できることから検討を進めて欲しい。

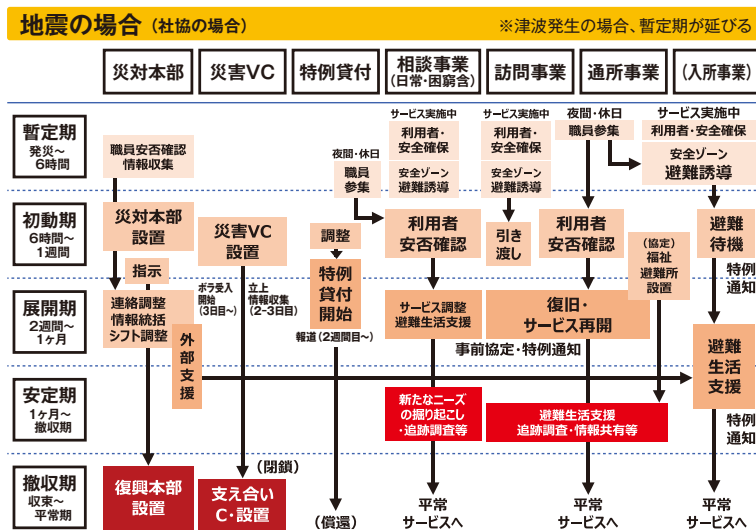


図2

事例 1

風水害を想定したBCPを地域とともに策定

熊本県・荒尾市社会福祉協議会

BCP策定のきっかけ

熊本県の最北端に位置する荒尾市は、北は福岡県大牟田市、東は玉名郡南関町に隣接し、西は有明海に面しており、南関町から有明海に向けて県境沿いに関川（二級河川）が流れている。「令和2年7月豪雨災害」では、荒尾市付近において線状降水帯が発生し、関川が越水。川に面した地域の住宅等を中心に、浸水や道路の冠水などの被害を受けた。

荒尾市社会福祉協議会（以下、市社協）は、職員に被害がなく業務への影響が少なかったことから、地域福祉係等の業務を一時的に休止するなど一定の職員数を確保して災害ボランティアセンターの運営を行った。しかし、今後もし同等以上の災害が起きた場合に、迅速に的確な対応ができるのか不安を感じた。

このようななか、介護保険等の報酬改定で介護サービス事業所にBCPの策定が義務付けられたことが、市社協でBCPを策定する契機となった。

地域とともに作るBCP

社協ならではのBCPを策定したいという思いから、まずは正規職員全員を対象とした研修会を2回開催。BCPへの理解を深めたうえで、係長級以上の全ての職員で構成する「作業部会」を設置して各部署の意見を吸い上げた。

また、併行して地域住民等を巻き込んだ「拡大作業部会」を設置した。災害時には地域全体の連携が重要であり、社協だけで社協のBCPを作成しても実際に活用できないと考えたからである。この部会には、民生委員児童委員協議会やボランティア連絡協議会の代表、自治会長、防災や福祉を担当する市職員に参加を呼びかけた。部会は全3回実施し、1回目にBCPの説明を行い、2回目、3回目には作成中のBCPについて進捗状況を報告し、意見をいただいた。住民も参加した作業部会を実施したことで、災害時の社協は何ができて、何ができないのか、地域住民に伝える機会となった。民生委員・児童委員への安否確認の依頼がBCPに盛り込まれている点について、重荷であるとの意見を懸念していたが、以前から協力して個別避難計画を作成していたことで、不満なく受け入れていただくことができた。「拡大作業部会」へ快く参加してくださったことも含め、市社協が地域と日頃からつながりをもっているから

こそ、地域の関係者と一緒にBCPを策定することができたと感じている。

風水害編のBCPの策定にあたっては、後藤至功先生、李仁鉄先生（にいがた災害ボランティアネットワーク代表）からご指導いただいた。また後藤先生らの著書「社会福祉施設・事業所のBCP 2」（発行：全国コミュニティサポートセンター）はBCPを作成するためのワークシートをダウンロードでき、市社協はこのワークシートを使って作業を円滑に進めることができた。

策定過程の課題と対応

災害発生時、他市町村社協との相互応援協定を結んでいるが、訪問介護事業所と通所介護事業所への職員派遣の仕組みがないことが、策定過程で明らかになった。そこで、被災時に介護事業所で職員が不足した場合には、平常時は他の部門を担当している職員が介護事業所の応援に入り、災害ボランティアセンターの運営に必要な人員に他市町村社協からの応援職員を充てることとした。この体制を前提として、災害ボランティアセンターの設置・運営訓練を実施する予定としている。

今後の展望

令和5年7月に、風水害編のBCPに基づいて模擬（机上）訓練を実施した。訓練は作業部会員が災害対策本部としての設置判断基準などを改めて確認したほか、「LINE WORKS」^(※)を使い、職員への情報伝達を行った。また、令和5年度には令和4年度の風水害編に引き続き、地震編および感染症編のBCPを策定する予定である。今後はBCPの内容を全ての正規職員に浸透させるために、毎年実施する模擬訓練に職員が参加し、理解を深めることをめざしていきたい。



民生委員児童委員協議会の代表などが参加した第1回拡大作業部会の様子

(※)ラインのビジネス版で、組織やチーム運営に特化したグループウェア。使い勝手がラインとほぼ同じで、グループチャットでは誰が既読・未読なのかを確認することができる。

事例 2

地震を想定したBCPの作成検討と実践

香川県・観音寺市社会福祉協議会

BCP作成に至った経緯

観音寺市社会福祉協議会(以下、市社協)では、令和3年度からBCPの作成に向けた取り組みを開始した。以前からBCPの必要性を感じていたが、検討内容が幅広く、法人全体で取り組む必要があったため、なかなか作成に至らなかった。

そこでまずは、BCPについて考えるきっかけづくりとして、BCPに関する一連の流れを踏まえた骨子を作成。その中の被害想定や発災直後の職員行動指針をもとに、災害発生時に職員自身の業務継続の可否等を確認するアンケート調査を実施した。災害が勤務時間中に発生した場合と、勤務時間外に発生した場合の2つのパターンを想定し、職員の参集結果を業務の優先順位づけの参考とした。優先順位づけは事業ごとに「発災直後」、「3日後まで」、「1週間後まで」と設定し、時系列ですべきことを個人で検討したのち、各係で意見を集約し、職員間で協議を行った。

プロジェクトチームの発足

令和4年度、香川県社会福祉協議会(以下、「県社協」)職員と後藤至功先生からアドバイスを受けながら、BCPを作成しないかとの打診が県社協からあり、お願いすることとした。法人全体で取り組む意識の向上を図るため、総務・地域福祉・介護保険・障害福祉サービスの各部門から職員が集まり、BCP作成のプロジェクトチームを立ち上げた。

BCPで想定される災害には「地震」「水害」「感染症」などさまざまな種類があり、ひとくくりにできないため、まずは「地震」を想定した協議を進めた。最初に市や県のハザードマップ等から被害想定の確認を行い、最大震度や津波の到達時間、電力、水道、ガス、通信等のライフラインがどのくらいの期間使えないのかを確認した。

業務優先度の整理

BCP作成にあたって全職員を対象に行ったアンケートをもとに、発災後に優先的に開始・再開するべき業務を整理した。各業務について、最優先、優先、一時休止、当面休止の4段階で優先度をつけ、発災後どの程度で業務を開始・再開するか整理した。例えば、相談支援係の担当する業務のうち、市民後見事業等の優先度を「当面休止」、総

合相談センターの運営事業を「最優先」としている。通常業務に加え、災害ボランティアセンターの設置・運営や緊急小口資金の貸付業務など、新たな業務が発生する災害時に、限られた人員で必要な事業を早急に再開できるように、事前に整理し、想定することが求められる。

平常時からの備え

災害時の緊急事態において、起こりうる事態とその対応をBCP内でも整理している。例えば、職員の安否確認ができない事態や職員間の連絡手段が途絶える事態の発生に備え、LINE WORKSを導入したり、災害ボランティアセンターの運営職員が不足する事態に備え、県内社協での協定の締結や、NPO法人、青年会議所等と連携したりすることを想定している。

他にも、作成したBCPを確実に運用できるよう、定期的な訓練の実施を計画している。年1回全職員を対象に、BCPの内容や変更点を周知し、安否確認訓練や災害ボランティアセンター運営訓練を実施する。加えて、毎年3月にBCPの検証を行い、実効性を確保することとしている。

今後の展望

事務所が浸水などで機能しなかった場合の移転に備えた持ち出しリストの作成や、移転先の検討、必要電力の確保、介護サービス等利用者の安否確認の優先順位づけなどが今後の検討事項として残っている。今後もできることからプロジェクトチームで協議を重ね、全職員で災害時の対応を考えながらBCPの検証、見直し等を継続して実践していく。



LINE WORKSを使用した安否確認訓練

私の組織マネジメント

～職員の主体性を促す職場づくり～

龍谷大学社会学部現代福祉学科特任教授（元 大津市社会福祉協議会 事務局次長） 山口 浩次 氏

1962年生まれ。1990年4月から大津市社協勤務。2023年3月定年退職。2023年4月から龍谷大学社会学部特任教授。大津市社協では、学区社協支援等を担当。後半は事務局次長。龍谷大学では、地域福祉、社会福祉協議会が専門。

社協の組織・事業の基盤強化を進めるうえでは、職員一人ひとりが主体的になれるような、働きやすい職場をつくるのが重要です。第6回目は、働きやすい職場づくりに向けたリーダー層の養成や、リーダー層に求められる役割について考えます。

1 社協の職場はピンチの連続

私は、人口約34万人の大津市（社協職員が約60名の組織）でソーシャルワーカーとして32年間勤務し、2023年3月に定年退職を迎えました。社協時代は、ピンチの連続でした。最初は、入職3年目に直面したホームヘルプ事業の社会福祉事業団への事業移管でした。社協の重要事業であるホームヘルプ事業が、行政の都合により社協から分離させられるつらい体験をしました。次は入職8年目の生活福祉資金の担当の時です。当時は、保証人が県内に2人いなければならない、借金があると対象外等、貸付条件が厳しく相談者のほとんどが対象になりませんでした。社協を頼ってきてくれたにも関わらず、貸付を断らざるを得なかったことは、相談者に申し訳なく、かなり苦痛でした。

次は入職10年目の地域福祉権利擁護事業の担当の時です。契約相談は増えたものの、3年たっても担当は私一人でした。他の業務と兼務で残業も多く、心も体も追い詰められました。その後も、入職20年目のリーマンショックによる外国籍住民の生活相談の増加や、入職23年目の東日本大震災の応援、入職29年目には、市社協の運営費の補助金が市の事業レビューの対象となり、市社協の活動や事業効果が問われました。最後は入職30年目のコロナ禍の特例貸付での対応など、最後までピンチに見舞われました。

皆さんも、社協職員としてピンチに陥ったことがあるのではないのでしょうか。例えばコロナ禍の特例貸付の対応では、全国の社協職員がピンチを経験しました。最近では、各地で起こる地震や豪雨による災害ボランティアセンターの運営を経験した方も多いことでしょう。私自身は、ピンチに陥った時は、必ず身近な関係者に「SOS」を出すようにしました。「SOS」を出すことで、その時々協力者が現れて、力強い支援をいただき助けてもらいました。そして、ピンチは組織マネジメントと職場づくりの重要性を教えてくださいました。

社協組織のマネジメントにおいては、社協組織のあり方に加え、地域福祉活動・事業のあり方、財源のあり方、人材育成のあり方、地域福祉活動計画のあり方など、さまざまな面からの検討が必要です。以下、私の大津市社協での経験をもとに、職員の主体性を促すマネジメントを考えてみたいと思います。

2 働きやすい職場を作ること

● 主体性をもつリーダーの養成

私がめざしたのは、リーダーがたくさんいる働きやすい職場を作ることでした。具体的には、各課や係に主体性をもつリーダーを養成することです。上からの強いリーダーシップが必要な時期もありますが、慢性化するとパワハラを誘発し、働きにくい職場になりかねません。各課や係に主体性を持つリーダーがたくさんいることで、職員も主体的になり、働きやすい職場づくりにつながると考えました。

そして、働きやすい職場づくりに向け、各課長や係長等のリーダー（以下リーダー）には、職員と一緒に課題を出し合い、改善方法を考えて議論し、方向性を出すよう求めました。まずは、職場内のアセスメントを進め、改善方法を考えて議論をします。方向性が見えてきたら、必要な予算と具体化を事務局長、会長に提案をすることになります。

求人難の時代です。今いる職員を大切にすることは組織マネジメントの要です。例として、職員の休憩室の設置、管理職と職員との定期面談の実施、部署を超えた職員の顔が見える関係づくりの工夫等が考えられます。

● 事業継続計画（BCP）の作成、多機関連携

さらに、事業継続計画（以下、BCP）も作成しました。BCPの作成にあたっては、全リーダーで災害時を想定した協議を行い、職員に関する事前に把握しておいた方が良い項目を出し合い、データや表にまとめるように促しました。例えば、災害時に支援が必要な家族（高齢者、障害者、子ども等）の有無、自宅から職場までの通勤方法

と、災害時に徒歩での参集にかかる時間などです。そして、各リーダーには、大規模災害時に止めることができない業務、止めることができる業務、その際の連絡先と方法について事前にまとめておくことを課しました。BCPの作成は、働きやすい職場づくりの1丁目1番地の取り組みです。

また、日頃から関係機関・団体との良い関係を作ること、間接的に働きやすい職場づくりにつながります。よりよい支援に向けては、多職種連携が必要です。そのため、リーダーには行政や関係機関との良い関係を作る方法や、職場外の専門職の協力を得る方法を検討することが求められます。例えば、行政の社協担当部署との定期的な情報共有の場づくりや、議員や行政の幹部に向けた社協活動のプレゼンテーション、関係専門職との連絡会等の工夫が考えられます。また、専門職との協力関係では、弁護士、司法書士、心理士、ファイナンシャルプランナー、税理士、会計士、社会保険労務士、医師等との適切な契約による支援関係の締結が、働きやすい職場づくりに役に立つと考えます。

3 職場の風土づくり

● 「報告、連絡、相談」と「確認」の風土

一般的な職場のマネジメントでは、「報告、連絡、相談」が必要といわれています。リーダーは、それにプラスして、「その後の状況はどうか」等の「確認」をすることが重要です。職員に対して、「報告、連絡、相談」を求めると同時に、リーダーは自分に「確認」をすることを課すのです。リーダーが、職員に対して、常に「確認」をすることで、「報告、連絡、相談」ができて、職員の承認欲求が満たされることにつながり、目の前の課題に対して対応力がついてきます。リーダーによる日ごろの「確認」の声かけが、職員の主体性を促す風土を創ります。

リーダーは、1～2年目の職員の相談に「こうしたらいいよ」と答えを示唆して職員教育をします。しかし、職員の主体性を引き出すには、概ね3年目以降の中堅職員から相談があったときに「どうしたらいいと思う」とコーチングを意識した問いかけをすることが大切です。コーチングでは、「答えは相手が持っている」と信じることが重要とされています。そもそも、現場実践に正解はありません。一緒に最善の方法を考えて実験的に実践をして、振り返るというプロセスが大切です。「どうしたらいいと思う」というコーチングを意識した問いかけをすることで、自らが考えて提案をして、自信をもって行動できる主体的な職員を育てることが重要です。

● プロジェクトごとの〇か条づくり

社協職場は、予期せぬピンチの連続です。リーダーは、ピンチに立ち向かうための業務や新規プロジェクトを進め

る時に、チームの目標をわかりやすく「〇か条」として見える化することが大切です。社協職場としての「〇か条」とともに、各プロジェクトで「〇か条」を作成することで、方向性が身近に見え、迷ったときの指針になるとともに、新しく入る職員に伝えやすくなります。そして、何より、職員の主体性を引き出すことにつながります。

今は、特例貸付の返済相談のフェーズです。返済時の「〇か条」を職員と一緒に創って、見える化をしませんか。

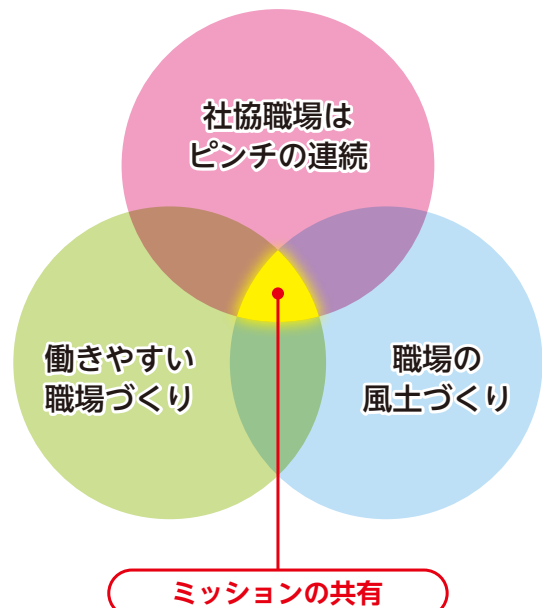
4 「社会を楽しくするのが福祉のミッション」

最近、障害者アートの展示会で「社会を楽しくするのが福祉のミッション」という言葉に出会いました。心にまっすぐに入ってくる言葉です。

例えば、サンタクロースはクリスマスイブにプレゼントを準備し、トナカイたちと一緒に世界の子どもたちのもとを回ります。その最大のミッションは「子どもたちを幸せにすること」です。社協には、地域福祉の推進というミッションがあり、ミッションの実現のために多様な事業に取り組んでいます。最近、委託事業等により社協職員が増える傾向にあります。大人数の社協職員が、ミッションに向かって、サンタクロースとトナカイたちのように協力し合うには知恵と工夫が必要です。

ミッションをわかりやすく共有し、協力するという日ごろの取り組みが、主体性を促す職場づくりにつながり、災害時や大ピンチの時に役立つと考えます。

職員の主体性を促す職場づくり



図作成：山口氏

「ずっとすみだ」で安心して暮らせるために

東京都・墨田区社会福祉協議会



空に向かって伸びる大きな木をイメージした「東京スカイツリー」と隅田川。隅田川で毎年開催される花火大会は日本最古といわれている

墨田区社協では、住み慣れた地域で暮らしていくことを支えるために、日常生活自立支援事業、市民後見人の養成・バックアップ、法人後見等、権利擁護支援に関わるさまざまな事業を行っている。令和4年度からは、これまでの経験を活かして、おひとり様の「老いじたく」をサポートする「すみだあんしんサービス事業」を開始。「ずっとすみだ」をキャッチフレーズに、元気な時からお墓に入るまでサポートする取り組みについてうかがった。

社協データ

(2023年9月1日現在)

【職員数】 44名（正職員24名、非常勤職員20名）

【主な事業】

- 地域福祉プラットフォーム事業（重層的支援体制整備事業）
 - 地域福祉権利擁護事業
 - 有料在宅福祉サービス
 - 小地域福祉活動推進事業
 - 市民後見人養成事業
 - 「すみだハート・ライン21」事業
 - おもちゃサロン事業
 - 法人後見事業
 - ファミリーサポートセンター事業
 - ボランティア活動センター事業
 - すみだあんしんサービス事業
 - 資金貸付事業
- 等々

権利擁護支援の取り組みについて

墨田区社会福祉協議会（以下、区社協）では、誰もが住み慣れた地域で暮らし続けることを支えるため、日常生活自立支援事業（以下、日自事業）に加えて、市民後見人に関する事業や法人後見の事業を実施している。

なかでも市民後見人の養成は、平成23年度に墨田区がモデル事業として開始した時から受託し、同年には区社協が監督人となる形で市民後見人が誕生した。現在は26名（後見16、保佐7、補助3）、延べ73名の市民後見人が受任している。こうした市民後見人の取り組みを進めていくなかで、複合的な課題を抱えたケースが増加してきたことから、区社協自身が後見人となる法人後見事業の開始へつながった。令和元年度から事業を開始し、現在は10件（後見7人、保佐3人）受任し、延べ19件の受任実績がある。

市民後見人養成講座では、研修として日自事業の生活支援員を担っていただく。講座修了者のうち、希望者は法人後見支援員として登録し、どちらも区社協が雇用する形をとっている。

「すみだあんしんサービス事業」のはじまり

権利擁護支援に関する各種の事業を展開するなかで、自身の「老いじたく」をどうしたらいいかといった住民からの相談が増えてきた。また、近隣の足立区や江戸川区において身寄りのない方への支援事業が始まっていた。さらに区民の意識調査においても、平成28年度から「ずっと（墨田区に）住み続けたい」「当分は住み続けたい」を合わせた回答が8割を超えており、区としても、「老いじたく」に寄り添う事業の必要性を認識していた。そこで平成29年の

地域福祉活動計画に5年以内の取り組み目標としてあんしん事業を盛り込み、令和4年度より「すみだあんしんサービス事業」が開始されるに至った。

「すみだあんしんサービス事業」は、①見守りサポート（定期訪問。オプションで、預かりサービスなど）②任意後見サポート（区社協が任意後見人となりサポート）③エンディングサポート（死後事務委任など）の3つがセットになった、ひとり暮らしの「老いじたく」に寄り添うサービスとなっている。対象者は墨田区民または区内在住者（条件あり）で、ひとり暮らしなどで日常的な支援ができる親族がいない人を対象としている。事業開始当初から反響は大きく、「墨田区民でなくても申し込めるのか」「見守りサービス（もしくは任意後見）だけをお願いできないか」といった問い合わせが、全国から寄せられた。

料金については、①は日自事業と同等の金額（月額1,000円）としており、任意後見が発効してからは、月額収入や資産に応じた報酬が発生する。また、入院費3か月分相当および葬儀埋葬、家財撤去、各種支払い費用等に充てるための預かり金が150万円となっている。

相談を受け付けると、複数回にわたって訪問して聞き取りを行い、本人と話し合っただけでライフプランシートを作成。その後、区社協が設置している受任調整会議において契約の可否を判断。決定を受けて支援計画を策定し、任意後見契約や死後事務委任契約、遺言にかかる公正証書を作成したうえで契約締結の運びとなる。

契約者の第1号となった方は、身寄りがなく、自身の今後を不安に思っており、「任意後見をお願いできる人はいないか」という相談からの関わりであった。区社協から専門職へつないだが、後見人として本人が納得できる人は見つからなかった。その後「日自事業で、定期的な見守りをして

すみだく 墨田区 (東京都)



東京都の区部東部に位置する特別区。西を隅田川、東を荒川および旧中川、北を荒川放水路と、河川に囲まれたエリアで水の郷百選に選ばれている。区名は、隅田川の堤の通称「墨堤」から墨を、隅田川から田を採った。大相撲が催される両国国技館、自立式電波塔としては世界一となる高さ634mの地上デジタル放送用タワー「東京スカイツリー」を有するが、もともとはものづくりの街として発展してきた地域で、昔ながらの路地や長屋が残っており、毎年多くの観光客が訪れている。

【地域の状況】(2023年9月1日現在) ●人口/283,808人 ●世帯数/166,310世帯 ●高齢化率/20.6%

もらえないか」と再び相談があったが、事業の対象にならない方であったため、何か手立てがないか検討し、実施予定であった「すみだあんしんサービス事業」の利用に至った。

契約者のなかには、ほかにも民間事業者によるサービスを何社も調べており、民間事業者が破綻したニュースなども踏まえ、社協は破綻する心配がないうえに、任意後見人はこれまで相談してきた社協(の職員)が担当するという安心感から区社協を選んでいる人もいる。

契約までの丁寧なアセスメントを重視

本事業の契約にあたっては、判断能力が低下した時や終末期のこと、死後の財産処分など、とても重要なことを決めていく。そのため、本人の希望に寄り添い、契約までの時間をかけた丁寧なアセスメントを大切にしている。また、契約や支援にあたっての困りごとについては、区社協の権利擁護センターで推進委員を委嘱している法律等専門職に、気軽に相談できる関係性を築いている。公証役場とも顔の見える関係があり、区社協の職員が同行することで本人も安心して公正証書遺言の作成を行うことができている。

契約者には、本事業を利用していることと区社協の緊急連絡先を記載した名刺大のカードを複数枚渡している。主治医やマンションの管理人、民生委員・児童委員などに渡している人が多いという。本人が普段からつながりのある人たちに自身の「老いじたく」について伝えることは本事業の大事な取り組みのひとつだ。また、このカードを受け取った周りの人たちが本事業を知るきっかけにもなっているという。

サービスを実施していくうえでの課題

実際に契約までに至ったのは現在10名。任意後見が発効されたケースはない。「今はまだ、契約者全員に見守りサポートとして関わっています。これから新しいケースも増えていき、心身の機能が低下していく利用者も現れ、社協が任意後見人として動いていくケースも出てきます。今後に向けて、人員確保を含めた体制づくりが必要と考えています。現在契約しているのは、介護保険などのサービスを全く利用していないお元気な方々が多く、何かあれば区社協職員

が駆けつけることになります。今後は見守りサポートについても、後見支援員の登録者と区社協職員がチームで担当していくことを予定しています。また、事業を利用したくても預託金が用意できない方からの相談も多く、課題と感じていますが、運営するには預託金なしでは難しいのが現状です」と石川佳子主任。資力のあるなしに関わらず、「老いじたく」のニーズに添えていくためにどんな支援ができるのか、区とも連携しながら検討していくことが求められている。

「ずっとすみだ」を支えるために

「すみだあんしんサービス」の実施にあたり、区社協が大切にしているのはご本人の気持ちに寄り添うこと。「契約しているのは、頼れる人がいなくて、最後の砦として区社協を頼っていただいた方です。担当者として、ご本人の希望に寄り添いながら、本事業に取り組んでいます。定期訪問も1時間くらいかけて、近況などのお話をゆっくりうかがっています」と主事の澤沙紀さん。

本人の意思や希望を確認し、それを叶えるためにできる手立てについて、区社協が情報収集してお伝えする。気持ちの揺れにも寄り添い、遺言を変更したいという要望にもすぐに対応している。あくまでも主体は本人であることを忘れずにサポートしていくのが事業の特徴だ。

単身世帯の増加や家族関係が希薄化するなかで、身寄りのない方への支援については、全国的にニーズの増加が見込まれている。国においても身元保証等高齢者サポート事業に関する実態把握調査が予定されており、対応が検討されていくこととなる。「ずっとすみだ」の取り組みはまだ始

まったばかりだが、住み慣れた地域で安心して暮らしていける体制づくりは、地域に根差す社協だからこそ担える役割のひとつと考えられる。



「すみだあんしんサービス」のパンフレット表紙。イラストは社協の事業に理解のあるデザイナーさんと一緒に作成した



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

5

銭湯の店主からつながった認知症が疑われる方の支援

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。

- 東京都・町田市社会福祉協議会 小林 稔明氏
- 愛知県・長久手市社会福祉協議会 藪下 太一氏
- 大阪市・東成区社会福祉協議会 池田 由実氏

「あなた」はどこにいるの？

ここはとある市の社会福祉協議会。私はCSWとして3年目を迎えています。

どのような事例？

独居の70代男性Aさんが毎日通う銭湯の店主が、Aさんに認知症の疑いがあると老人憩の家に常駐する福祉活動支援員に相談したことをきっかけにCSWにつながりました。

話を聞いたCSWは、店主から詳しい話を聞くため、オレンジチーム(3か月以内に医療的ケアにつなげる認知症初期集中支援チーム)、最初に相談を受けた福祉活動支援員と銭湯を訪問しました。店主によると、約1年前から家の鍵や銭湯のロッカーの鍵をなくしたり、支払い忘れや、ほかの利用客の服を着るなどのトラブルが増えたそうです。銭湯では、番台で鍵を預かったり専用ロッカーを提供したりと、できる範囲でサポートしてきましたが、Aさんが入浴中に排泄するようになり、銭湯としてのサポートに限界を感じたそうです。加えて、生活の中でほかにも困っていることがあるのではないかと考え、福祉活動支援員に相談したとのことでした。

CSWが、Aさんと唯一関わりのある長女に連絡をとったところ、支払いを忘れた場合は後日対応するので、Aさんの好きな銭湯には通わせたいとの意向でした。オレンジチームが、銭湯の店主はAさんが支払いを忘れることだけを懸念しているのではないという点と、入浴は徐々に介護サービスに切り替えてはどうかと話をしたところ、これ以降、長女と一切連絡がつかなくなりました。長女の意に沿わない話をされたため、「CSWとオレンジチームは相談できる相手ではない」と思われたと感じています。

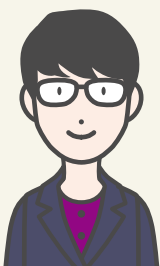
以前、銭湯で福祉相談会を行った際、Aさんは「銭湯ではいろんな人とお話ができて、広い浴槽に入れるので通っている」と話されていました。また、長女には「施設に入るぐらいなら、死んだ方がまし」といった介護サービス利用への嫌悪感を話しているといいます。Aさんはオートロック付きのマンションに住んでおり銭湯に行く時間が夜間のため、CSWは直接会えていません。

どうしてあなたはこの事例を選んだの？

銭湯が地域のコミュニティのひとつとなっており、Aさんがそこでの会話を楽しみに来られていることは十分理解しています。しかし、銭湯の営業に影響が出かねない点もないがしろにはできません。今後どのように支援を進めていけば良いか、手づまりな状況になっています。

Q

ビネットの主人公であるCSWの立場に自分の身を置き換えながら読み進める方法には、慣れてきましたか。CSWの行動を評価するのではなく、「私がこのCSWの立場だったらどうだろうか」と、事例の世界に入りこむことが大切です。



同志社大学 教授
野村 裕美氏



あなたならどこに着目しますか。それはなぜでしょうか。



私なら一緒に銭湯に入ってAさんの状況を探ります。どのような状況や頻度でトラブルが起きるのか、AさんのADLの状態や困りごとが何かをまず観察してから見立てていきたいと思います。応急的な対応としては、銭湯に来たらまずトイレに誘導するように店主に協力いただくことが考えられます。



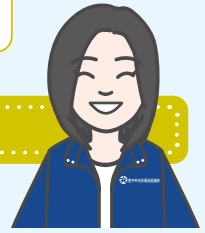
私なら長女への関わり方を誤ったと思ったら、手紙を書くかもしれません。また、今後Aさんや長女から介護サービスの利用を希望する申し出があった際に丁寧な対応を行って、信頼回復につなげたいと思います。加えて、Aさんが銭湯に求めている交流の場を、理髪店や喫茶店等に代替えができるか考えます。



※本連載では、住民と協働して個別支援に取り組む地域福祉コーディネーターやコミュニティソーシャルワーカー等を「CSW」と表記しています。



勝部さんや室田先生だったらどこに着目するでしょうか。また、それはどうしてでしょうか。



私はここに注目する / 豊中市社協 事務局長 勝部 麗子氏の場合



1 「長女の思いに寄り添うことで関係性も変わっていくかな」

まずは、長女をしっかりねぎらい気持ちを受け止めることが必要だと思います。長女はAさんに関してひとりで対応しなくてはいけない状況で、共感してくれる人を求めていたのに「支払いの問題ではなく銭湯の利用を控えてほしい」と言われ、Aさんを大事に思うがゆえに、つらい思いをしたのではないのでしょうか。もしかしたら、長女自身も子どもの頃Aさんと一緒に銭湯に行った思い出などがあるのかもしれない。

そして長女は、Aさんのために今できるのは、銭湯に通い続けさせてあげることだけだと考えていますが、その視点を少し広げられるように促すことで長女自身も楽になるのではないかと考えます。例えば、Aさんと長女でオレンジカフェに行き、Aさんに何が必要か考えたり、在宅生活の継続をめざして足腰を鍛えるためにデイサービスを利用してみるのもAさんのためにできることかもしれません。長女の思いを受け止めたうえで、Aさんが元気でいられるように一緒に考えるアプローチをしていくと、少しずつ関係性が変わっていくのではないのでしょうか。



2 「どのように関わるとAさんに受け入れてもらえるか」

Aさんへのアプローチについても工夫ができると思います。例えば、Aさんのいる時間に銭湯へ行き、話をし、Aさんの大事にしていることやこれまでの経験などを引き出していくと、さまざまな状況が見えてくるのではないのでしょうか。また、入浴がメインの銭湯風のデイサービスが地域にあれば、Aさんに「近所にヒノキの広いお風呂があるので、今度行ってみませんか？」と会話の中で誘うことで、よいお風呂に入れるならば、と受け入れてもらえるかもしれません。



3 「お店や公共の場所は我われにとって大事なネットワーク」

Aさんが銭湯に行くのは、昔からのルーティンではないかと推察します。ほかにも、喫茶店で毎朝モーニングを食べたり、決まったものを決まった頻度で買いに行くのがルーティンの人を多く見ます。お店は常連客のルーティンを把握していることが多いので、1日に何度も来るようになったり、同じものを何度も購入したりという変化に気づいてもらいやすいです。

認知症が疑われる症状がみられる人は自身に困り感がないケースも多く、地域にあるお店や公共の場所にいる人たちの発見力が大きな力になるため、CSWとして大事なネットワークだと思います。

専門職が介入することで支援を断絶しないための関わり



東京都立大学 准教授
室田 信一氏

「施設に入るぐらいなら、死んだ方がまし」という言葉からわかる通り、Aさんは介護サービスに誤ったイメージをもっているのだと思います。今回の事例では、銭湯というインフォーマルな資源につながっていたAさんに認知症の傾向が見られるため、専門職につなげたことで、緩やかなサポートシステムができた望ましい形です。ただ、そこに3か月以内に医療的ケアにつなげるという視点が急に入ったことで、支援の断絶が起きてしまったのではないかと推察します。いかにシームレスに、福祉の入り口を良い体験としてつなげられるか、フォーマル・インフォーマルの関係者で慎重に方針を決めていく必要があります。

長女の気持ちに寄り添いつつ、さまざまなステークホルダーと状況を共有し、同じ方向を向いて支援していく必要があると感じました。



討議に参加する仲間とは着眼点や意見も異なる場合が多いでしょう。自分も仲間も安心して意見を言うことができる場づくりを心がけながら、自分との異同を味わうことができるコミュニティが築けたらよいですね。



社協職員の仕事

第16回

白石 順也氏 (愛媛県・今治市社会福祉協議会 地域福祉課 相談支援係 主事)

他市での医療ソーシャルワーカー勤務を経て、2015年入職。福祉活動専門員(ボランティアセンター・福祉教育・生活福祉資金など)、生活支援コーディネーターを経て、2022年度より権利擁護センターの担当として業務に取り組んでいる。

至福(シフク)のとき

社協に入職以来、多くの出会いと学びがあり、それが私にとっての仕事の魅力であり、やりがいとなっています。

例えば、入職して3年目、子どもの学習等支援事業(混合型学習会)の担当をしていた際、元教員の方と出会いました。その方も当時、同事業(訪問型)を担当されており、頻りに情報共有等をしていました。その方に教わったのは、「いかに子どもの心に火をつけるか」ということでした。消しゴムのごみを自分で捨てる、小さな声でもあいさつをする、勉強会に参加する等、一見当たり前に思えても、それらはとても素晴らしいことだと教わり、「受け止める・認める・ほめる」をより意識するようになりました。すると、子どもたちにも何か伝わったのか、コミュニケーションをとる場面が増えたり、集中する時間が増えたりとうれしい変化が見られるようになりました。目の前の人や地域住民の心に火をつけるために、「受け止める・認める・ほめる」という意識を今後も大切にしていきたいです。

また、4年目には、担当地域にできた地域食堂のスタッフの皆さんと出会いました。その時教わったのは、「どうすればできるようになるか」という前向きで柔軟な考えでした。不登校やヤングケアラー等の状況にある子どもやその家庭などの孤立を防ぐために、活動をどう展開するか一緒に考えました。当初は手探り状態で、活動の目的を何度も話し合ったり、市役所や警察等への相談や交渉に同行したり、気になる家庭と一緒に食事を配ったり、些細な出来事や思いもできる限り共有しました。その地域食堂は今で

は多くの地域住民や関係機関の協力のもと、常設の地域食堂の運営だけでなく、学習支援や小学校と連携した不登校支援等にも主体的に取り組まれています。地域を動かした「どうすればできるようになるか」という姿勢を、私も見習わなければと、担当を後任に引き継いだ今も思っています。



いつも参加していた地域食堂のスタッフミーティング

そして、現在は権利擁護センターの担当として、成年後見制度や終活などさまざまな相談を受けるなかで、先輩職員には悩みごとを相談し、後輩職員からはよい刺激をもらっています。また、会議や研修等では県社協や他市町社協の方々から情報や元気をいつもいただいています。業務での不安や悩みは尽きませんが、それでも頑張れるのは、これまでの出会いと学びへの感謝やこれからへの期待があるからだと思っています。昨年度からは裁判所や司法専門職、当事者の方々等との新たな出会いもありましたが、まだ出会っていない人や関係機関等は多くあります。一人でも多くの人が日々の生活の中で安心や生きがいを感じられるように、社協だから得られる多様な出会いと学びを今後も大切にしていきたいです。

私服(シフク)のとき

家では子育てに奮闘中です。家庭でも4歳の長男と0歳の双子の3人の子どもたちにたくさんのことを学ばせてもらっています。家でゆっくり過ごす時間はあまりありませんが、今だから味わえる幸せだと思い、日々を過ごしています。皆さんからの子育て情報、おかけスポットの情報提供をお待ちしています！



4歳の息子にミルクのあげ方を教わっています

INFORMATION

書籍紹介 コロナ特例貸付を通じた支援 社会福祉協議会の実践事例集

全国社会福祉協議会
頒布価格：500円(税込・送料別) A4判 56頁
2023年3月発行



書籍紹介 福祉施設・事業所における 事業継続計画(BCP)のポイント ~利用者や地域を守り抜くために~ (紙版)

全国社会福祉協議会
頒布価格：1,650円(税込・送料別) B5判 136頁
2023年5月発行



編集後記

今号の特集1のテーマは特例貸付の借受人支援について。膨大な債権数を抱えながらも積極的なアプローチをされている3社協の事例を紹介しました。支援内容はもちろん、支援者の熱い思いが伝わり必見です。

さて、私事にはなりますが、このNORMAが皆さまのお手元に届く頃には誕生日を迎え、28歳になっています。社会人になってから誕生日は家族からしか祝われず、ただ年齢を重ねるだけの行事となっています。今年はタイミングよく編集後記の担当が回ってきたので、いますぐ下のQRコードを読み込み、今号への感想や事例の売り込みのついでに私への誕生日おめでとうメッセージを送ってくださることに期待しています。(田)

>>> アンケート

今号の企画・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。

