

# NORMA /

2025

6  
JUNE

社協情報 ノーマ No. 387

## 特 集

- その人らしく、ありのままで生きられる地域づくり  
～ LGBTQ の理解と支援 〈p.2〉

### LGBTQ も取り残さない地域福祉へ －社会福祉協議会の役割と期待－

認定特定非営利活動法人 ReBit 代表理事 薬師 実芳氏

- 事例 「アライ」は LGBTQ だけのことばではない ~アライな虹サロンの場合~  
東京都・荒川区社会福祉協議会

- 社協活動最前線 〈p.6〉

### 重層的支援体制整備事業を通じた地域づくり

大分県・九重町社会福祉協議会

- 住民主体の地域づくり【新連載・第1回】 〈p.8〉

### 地域福祉実践を通してコミュニティワークの要素を考える

佛教大学 准教授 金田 喜弘氏

- 気づいて変わる ~社協の職場づくり【第2回】 〈p.10〉

### ミスを受け止めるコミュニケーションの重要性

福島県立医科大学 特任准教授 八木 亜紀子氏

- 仕事に役立つ Topics ~福祉の動きを知ろう 〈p.11〉

第二期成年後見制度利用促進基本計画中間検証報告書が公表されました

- 紹介します、地域の居場所【第2回】 〈p.12〉

地域多機能拠点「地域福祉アンテナショップスマイルキッチン」の取り組み  
東京都・立川市社会福祉協議会



## 特集

# その人らしく、ありのままで生きられる地域づくり ～LGBTQの理解と支援



社会福祉協議会（以下、社協）は、誰もが安心して暮らせる地域づくりの中核を担う組織である。特に、複雑化・複合化した生活課題への対応が求められる現代において、社協の果たす役割はますます重要性を増している。また、国においては、地域共生社会の実現を掲げ、包括的な支援体制の構築を推進しており、支援から取り残されがちな人々との接点を再構築することがめざされている。このアプローチは、これまで制度や支援の網の目から漏れがちだったLGBTQにとっても極めて重要なものである。

本号の特集では、LGBTQがさまざまな場面において直面する困難を踏まえ、社協に期待する役割について認定NPO法人ReBitの薬師実芳氏にご寄稿いただくとともに、令和2年度からさまざまな生きづらさの当事者がお互いに理解し配慮するサロン活動に取り組む東京都・荒川区社協の事例を紹介する。

## LGBTQも取り残さない地域福祉へ：社会福祉協議会の役割と期待

認定特定非営利活動法人ReBit 代表理事 薬師 実芳（社会福祉士・精神保健福祉士）

LGBTQもありのままで未来を選べる社会をめざし、早稲田大学在学時にReBitを設立。行政、学校、企業等へLGBTQに関する研修や、LGBTQへのキャリア支援を実施。東京・大阪でLGBTQかつ精神障害・発達障害がある方を主対象とした自立訓練・就労移行支援事業所（障害福祉サービス）を運営。共著に「LGBTってなんだろう？」「トランスジェンダーと職場環境ハンドブック」等がある。

### 1 社会福祉においてLGBTQを包摂する重要性と、 社協の役割

LGBTQは、レズビアン（女性同性愛者）、ゲイ（男性同性愛者）、バイセクシュアル（両性愛者）、トランスジェンダー（性自認と出生時に割り当てられた性が異なる人）、クエスチョニング（性のあり方を決めない人、決めたくない人）の頭文字をとった総称であり、人口の約3～10%を占めるという調査結果がある（※1）。すなわち、すでにどの地域にも暮らしている地域住民であるといえる。しかし、性のあり方は外見からは判断できない。そのため、福祉の現場では「いないもの」とされやすく、安全に支援や地域資源を利用できないことが多い。

実際に、LGBTQのうち95%が「行政・福祉関係者にセクシュアリティを安心して伝えられない」と回答している（※2）。そして、76%が「行政・福祉サービスの利用時にセクシュアリティに起因する困難を経験した」という深刻な実態がある（※2）。

LGBTQであることは病気や障害ではないが、それにより学齢期のいじめ、職場でのハラスメント、日常的な差別や無理解といった外的要因が発生し、精神障害や生活困窮を引き起こすリスクが高まる。実際に、過去10年間で4割が精神障害、5割が生活困窮を経験している（※2）。

以上のことから、LGBTQを含むすべての人が安心して暮らすことのできる地域づくりは喫緊の課題といえる。社

協が有する地域ネットワークや相談支援の拠点としての機能を活かし、孤立や排除を防ぐ包括的な地域支援の基盤整備を進めることができ、LGBTQの暮らしと命の支えにつながる。

### 2 LGBTQと福祉に関わる法律や通知等

LGBTQに関する対応は、法的にも徐々に整備が進んでいる。現在、事業主には法的義務、行政機関には努力義務が課されており、特に福祉現場では、虐待やパワーハラスマント（以下、パワハラ）の防止という観点からも、LGBTQに対する適切な理解と対応が求められている。以下、関わる法律や通知について整理する。

#### ・パワハラ防止法（2020年施行）

正式名称は「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」。SOGI（性的指向・性自認）に基づくハラスマントやアウティングがパワハラに該当することが明示され、事業主には防止策の整備が義務付けられた。

#### ・困難な問題を抱える女性への支援に関する法律（2024年施行）

厚生労働省の通知（2024年）により、トランスジェンダー女性も「困難な問題を抱える女性」として支援対象に含まれることが示された。

#### ・LGBT理解増進法（2023年施行）

正式名称は「性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律」。SOGIの多様性を尊重し、社会的理解を促進することを目的に制定され、国・自治体・教育機関等に対し、理解促進、安全な環境と相談体制の整備などの施策を推進する努力義務が示された。

#### ・福祉現場におけるSOGIハラスメントの位置づけ(2024年政府答弁書)

厚生労働省は、福祉現場における性的指向や性自認に基づく差別的言動は、パワーハラや虐待に該当し得るとの見解を示した。さらに、防止のために法令やガイドラインの周知、支援者向け研修の実施などが必要とされた。

### 3　LGBTQがライフステージごとに直面する困難

LGBTQは、周囲の無理解等からさまざまな困難を経験するうえに、相談できる先がなく、孤独・孤立や自死につながりやすい。以下に、LGBTQが直面する困難についてライフステージごとに整理する。

• • •

#### (1) 子ども

LGBTQのうち68%が学齢期にいじめを経験し(※3)、89%が保護者との関係に困難を抱える(※4)。学校でも家庭でも安心できず、10代のLGBTQの48%が過去1年に自殺を考えたことがあるとの調査結果がある(※4)。実際に、小学校で「男らしくない」といじめられた、親にカミングアウトしたら家を追い出された等の声がある。

#### (2) 就活・就労

就職活動において困難やハラスメントを経験したトランスジェンダーは75%にのぼる(※4)。履歴書の性別欄や服装、髪型などが男女で分かれていることにより、多くの困難が生じているのが現状である。その後の就労においても困難を経験したLGBTQは54%にのぼる(※5)。これらは、失業・精神障害・生活困窮にもつながっている。

#### (3) 子育て・住居等、同性パートナーとの暮らし

日本では、同性同士の婚姻（同性婚）が認められていないため、同性パートナーや子どもが法律上「家族」として扱われない。それにより、親権や医療同意、学校での保護者対応などにおいて多くの困難が生じる。また、公営住宅や民間賃貸住宅において、同性パートナーが入居を認められないケースも少なくない。

#### (4) 医療

LGBTQの66%が、医療サービス利用時に困難やハラスメントを経験し、トランスジェンダー女性・男性の42%が体調不良でも病院に行けなくなったと回答している(※2)。

#### (5) 介護・介助

LGBTQは介護・介助を受ける際にも困難が多い。同性パートナーは、法的に「家族」と認められないため、介護手続きや医療同意ができない、意思が尊重されないとといった問題が生じやすい。また、家族入居可である高齢者施設でも、同居が認められないこともある。トランスジェンダー

が介助を受ける際には、性自認が尊重されたケアが受けられず、性自認が女性だと伝えても「おじいちゃん」として扱われたり、身体介助等におけるプライバシーが尊重されないことも多くある。

#### (6) 死後

LGBTQは亡くなった後も、法制度の不備や家族の無理解により、尊厳が損なわれる場面に直面する。同性パートナーとの関係が法的に認められないため、相続や死亡届等の手続きができないことがある。また、何十年と連れ添っていても、親族の無理解から葬儀への参列を拒まれることもある。また、トランスジェンダーの場合、性自認が尊重されず、性自認と異なる性別で葬儀や埋葬が行われるなど、死後も尊厳が奪われ続けることも少なくない。

### 4　福祉現場におけるLGBTQへのSOGIハラスメント

福祉現場では、利用者や相談者に対する性的指向や性自認に関する差別的言動（いわゆるSOGIハラスメント）が報告されている。2024年6月、厚生労働省はこれらの行為がパワーハラや虐待に該当し得るとの見解を示し、周知・研修・体制整備の必要性を明確にした(※6)。

筆者が考えるSOGIハラスメントの主な類型と具体的な事例は以下の通りである。

• • •

#### (1) 福祉施設従事者による差別的な言動

支援者からセクシュアリティに関連し侮辱的な発言を受けたり、性自認を理由に不当な扱いを受ける事例が報告されている。児童自立支援施設にて「産まれてこなければよかったですのにね」と言われた、障害福祉事業所にて「ホモ、気持ちわるい」と言われた等の声がある。

#### (2) 福祉施設従事者による性自認を無視した対応

トランスジェンダーであると伝えているにもかかわらず、支援者から「知的障害だから自分の性別がわかっていないんだ」と否定された事例や、トランスジェンダー女性が男性スタッフに入浴介助をされることが嫌だと伝えても対応されない事例など、本人の尊厳が尊重されない場面に多く直面するのが現状である。

#### (3) 福祉サービス提供の拒否

トランスジェンダーであることを理由に、グループホームやシェルター等への受け入れを拒否される等、セクシュアリティを理由に施設利用や支援が拒否される事例もある。

#### (4) ウェーティング、カミングアウトの強要／制限

本人の意思に反してセクシュアリティが暴露されるウェーティング、あるいはカミングアウトを強要／制限されるといった深刻な人権侵害も発生している。実際に「この福祉事業所を利用したいのであれば、全員にカミングアウトをすること（もしくはしないこと）」を条件とされた事例がある。

## 5 社協や福祉施設・事業所に期待される役割

地域福祉の要である社協が、LGBTQを包摂した支援体制を整えることは、誰もが安心して暮らせる地域づくりにとって欠かせない。特に福祉施設等と連携する機会が多いため、SOGIハラスメントが虐待に該当し得ることを認識し、関係者へ周知・対応を呼びかけることが重要である。具体例として、社協や福祉施設・事業所には以下のような取り組みを期待している。

• • •

### (1) 方針・計画への明記

SOGIハラスメントへの対応を、虐待防止・ハラスメント対策指針などに明記し、組織としての基本方針を打ち出すことで、職員の行動基準を明確にする。

### (2) 相談体制の整備と可視化

虐待・苦情対応窓口で、SOGIハラスメントに関する相談も受け付けられる体制を整備し、窓口を明示する。ホームページや掲示物で周知するとともに、LGBTQの理解・応援の国際的なシンボルである6色のレインボーバッジを職員が着用するなど、相談しやすさの「見える化」も有効である。

### (3) 個人情報の適切な管理

セクシュアリティ（性自認・性的指向、法律上の性別や名前、パートナーの有無やパートナーの名前・性別等を含む）は機微な個人情報であり、緊急時を除き、本人の同意なく他者（家族や支援者を含む）に共有しない。無断で第三者に伝えるアウティングは、SOGIハラスメントやパワーハラスメントに該当し得る行為として周知することが必要である。

### (4) 同性パートナーを家族として扱う

法律上の家族が前提となっていること（緊急連絡先、面会、同居、入居、手続き等）がある場合、同性パートナーも「家族」として扱えるよう運用を見直し、対応方針を文書化する。

### (5) トランスジェンダーへの対応を検討する

性自認を尊重した環境を整える。呼称（「ちゃん／くん」「おばあちゃん／おじいちゃん」等）や書類における不要な性別欄の撤廃、通称名・性自認を尊重した対応を行う。また、入浴・排泄介助、居室・トイレなど性別に関わる支援は、性自認を尊重することを前提に、現行の設備や体制のなかでどのような運用や工夫ができるか検討する。

### (6) 地域の支援者等への周知・連携を行う

地域のほかの支援機関や関係者がLGBTQに配慮した支援を行えるよう、研修や啓発の機会を提供する。相談を適

切につなげることができるように、LGBTQ支援団体や社会資源との連携体制を構築する。

## 6 おわりに

LGBTQが暮らしていない地域などない。しかしその一方で、地域住民として想定されず、福祉の安全網から命がこぼれ落ちる瞬間を、筆者はLGBTQ分野に携わってきたこの16年間、全国各地で幾度となく目にしてきた。とりわけ地方において、その現実はより深刻である。

今この瞬間も、想定されないがゆえに声が届かず、相談にもつながれず、困難をひとりで抱えているLGBTQが、各地に確かに存在している。

そうしたなか、全国すべての市区町村に設置され、地域福祉の中核を担う社協が、LGBTQへの支援と啓発にも関心を寄せ、取り組んでくださることに心から敬意と感謝を申し上げたい。LGBTQがどの地域でも尊厳をもって暮らせる社会の実現に向けて、ともに歩んでくださる皆さんと、これからも連携できることを願っている。

#### 〈相談先リスト〉

- ・全般的な相談：よりそいホットライン（24時間無料電話相談）  
0120-279-338（4番：セクシュアルマイノリティ専門回線）
- ・希死念慮に関する相談：NPO法人プライドハウス東京  
[LGBTQ+いのちの相談]  
<https://pridehouse.jp/legacy/event/273/>
- ・失業・障害・困窮等の状況にある方の就労相談：  
ReBit「ダイバーシティキャリアセンター」  
LGBTQフレンドリーな自立訓練・就労移行支援事業所  
(障害福祉サービス)  
LGBTQかつ精神障害や発達障害がある方や、その家族・友人、  
支援者からのご相談を無料で受け付けている。  
<https://diversitycareer.org>

#### 〈支援者向け無料資料〉

- ・福祉職・対人援助者向け無料動画研修  
(制作：ReBit)



- ・LGBTQも安心して利用できる  
福祉サービスのためにできること  
ハンドブック（制作：ReBit）



（※1）日本労働組合総連合会（2016）「LGBTに関する職場の意識調査」、電通グループ（2023）「電通LGBTQ+調査2023」（ほか）

（※2）認定特定非営利活動法人ReBit（2023）「LGBTQ医療・福祉調査2023」

（※3）いのちリスペクト。ホワイトリボン・キャンペーン平成25年度東京都地域自殺対策緊急強化補助事業「LGBTの学校生活に関する実態調査（2013）」

（※4）認定特定非営利活動法人ReBit（2022）「LGBTQ子ども・若者調査2022」

（※5）三菱UFJリサーチ＆コンサルティング（2020）「令和元年度厚生労働省委託事業 職場におけるダイバーシティ推進事業 報告書」

（※6）参議院第213回国会（常会）「福祉現場における、いわゆるパワーハラスメントと虐待に関する質問に対する答弁書」（2024年6月25日）

## 事例

### 「アライ」はLGBTQだけのことばかりではない

### ～アライな虹サロンの場合～

東京都・荒川区社会福祉協議会

#### アライな当事者会発足からアライな虹サロン開催まで

荒川区社会福祉協議会（以下、区社協）では、「アライな当事者会」とともにアライな虹サロン（以下、虹サロン）というふれあい枠・活サロンを実施している。

アライな当事者会は2020年4月26日、「がきんちょ」と、「にらえもん」さんが立ち上げた。

がきんちょさんは、専業主婦であった時にひきこもりを経験し、2013年末に自身が発達障害であることがわかる。同時に性別の違和感に気づき、自分自身の特性を理解するため、同じ特性をもった人が集まる会を探しては参加していた。さまざまな会に参加するなかで、「アライ」ということばに出会う。

「アライ」（ally）とは、「味方」を意味することばで、LGBTQなどセクシャルマイノリティの方を理解し、支援・応援してくれる人たちといった文脈で使われることが多い。がきんちょさんは、「相手と同じだと思うからそれ違い、トラブルが起こる場面をたくさん見てきました。初めから相手と自分が違うことをわかっていればトラブルは防げると思います。LGBTQだけに当てはめるのではもったいないと思いました」と言う。

そして、この考え方方に賛同し、意気投合したのが、にらえもんさんだった。構想3年、コロナ禍でも虹を感じられるイベント「あらさんぽ」を皮切りに、2人が自ら経験してきた生きづらさや自身の特性と向き合うなかで、「こんな会が荒川にあったら」という想いがかたちになっていく。

発足から約1年後の2021年、虹サロンがオープンすることとなる。きっかけは「荒川たびだちの会」というひきこもりの家族会を支援していた区社協の職員の一言だった。「荒川たびだちの会で当事者会もやってもらえないか」これは、当時の荒川たびだちの会の状況では難しいことのように思えた。そこで、アライな当事者会であれば実現できるのではないか、という声があがり、検討を重ねた結果、荒川区町屋にある子ども村ホップステーションを会場として、サロンを実施することになった。参加条件はふたつ、ひきこもりに限らず何らかの生きづらさの当事者であること、ほかの参加者に対して「アライ」であること。今でも月に一度、この考え方と共に感する人たちが集まっている。

#### アライな虹サロンとアライな当事者会のこれから

サロンのあり方については、基本的にはアライな当事者

会が決める。開催中は出入り自由で、過ごし方は参加者に委ねている。時には映画を観たり、テーマに沿って話したりすることもあるが、どのような活動も強制することはない。

区社協は、会場予約や会場費を含めたサロンの運営費の支援、チラシの作成、参加者の保険加入手続きを行っている。当日は職員が参加することで、ほかのサロンやイベントの情報を提供したり、個別の相談に応じたりもしている。サロンの運営に関して区社協が課題としてとらえていることを伝えたり、解決のための方法を提案したりすることもある。

がきんちょさんは、「自分自身がアライでいる道は意外と険しいです」と言う。余裕がないとつい、相手の話に耳を傾けられなかったり、自分の考えを押し付けてしまいそうになったりするからである。そこで、虹サロンでは必ず、はじめに参加条件をみんなで確認する。何らかの生きづらさの当事者であること、ほかの参加者に対して「アライ」であること。繰り返し確認することで、主催者も参加者も自身の生きづらさを自覚し、「アライ」について考える機会となる。

虹サロン開始から4年、時には区外の人も含めて20名を超えるほどの参加者が集まるようになった。参加者からは「ニックネームで参加できるので匿名性が担保されて安心できる」、「共感できる仲間と会えてよかったです」という声を聞く。定期的に集まれる居場所があることで、ゆるやかなつながりづくりにもなっている。

アライな当事者会は、2024年に続きアジア最大のLGBTQ+イベント「Tokyo Pride 2025」のパレードにも参加した。定期的に開催する虹サロンだけでなく、こうしたイベントへの参加や企画を通して、会として5周年を迎えた今も、「アライ」がどんな人にも必要な考え方であることを伝え続けている。



話したり、お菓子を食べたり、横になったり。参加条件さえ守れば、過ごし方は自由

## 重層的支援体制整備事業を通じた地域づくり

大分県・九重町社会福祉協議会



ミヤマキリシマは九州各地の高原に自生するツツジの一種で、天然記念物に指定されている。見頃の時期には、山一面がピンク色に染まる

地域共生社会の実現に向けた重層的支援体制整備事業（以下、重層事業）の取り組みが全国で進められているなか、九重町社会福祉協議会では、既存の地域活動、関係性を活かしながら独自の展開をみせている。今回は、「できること会議」を軸とした支援者支援体制の構築や、行政との連携強化、地域住民との関係づくりなど、重層事業を通じて得られたことと、見えてきた課題についてお話をうかがった。

### 社協データ

(2025年4月1日現在)

【職員数】 61人（正規職員17人、嘱託職員18名、常勤臨時職員6名、非常勤職員20名）

#### 【主な事業】

- 生活福祉資金貸付事業
- 共同募金配分事業
- 生活困窮者自立支援事業
- 地域福祉推進事業
- 介護保険事業
- 法人後見事業
- 重層的支援体制整備事業
- 地域包括支援センター
- 子育て交流センターほか

### 事業を進めるに至った経緯

九重町社会福祉協議会（以下、町社協）では、令和5年度から重層事業（参加支援事業、地域づくり事業、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業、多機関協働事業）を受託した。重層事業開始前について、地域福祉課生活支援係の河野さんは次のように語る。

「行政担当者から『重層事業は、社協さんが取り組んでいることそのものですよね。社協さんがすでに取り組んでいることをさらに広げていきませんか』という説明があり、そんなに難しいことではないんだという印象を受けました」。

重層事業を進める前に1年間の準備期間があったが、最初は仕組みを一から作らなくてはいけないのではないかという先入観にとらわれすぎてしまい、日に日に難しい事業を受けてしまったという印象に変化していった。しかし、行政や地域の関係機関との話し合いのなかで、「重層事業は、複雑・複合化した支援対象者を助けるための事業と思われるがちだけど、それだけではなく、社協や行政、そして関係機関がこれまで苦労しているところを楽にする事業もあると思うんです」という発言を受け、それぞれが役割を分担することにより地域全体で支援する体制を作り、一つひとつ事例を積み重ねていけばいいと思うようになった。

### 事業の内容・「できること会議」の効果等

九重町の重層事業の全体像は、図のような構造になっており、特徴的な取り組みとして「できること会議」がある。“できることを話す会議にしたい”という思いからこの名称になっており、参加者の全員が必要と感じていることを発言し、短時間で終えるようにしている。「できること会議」は、大きく2つに分けて展開されている。「できること会議1（随時開催）」は、支援者が対象者への支援について相談したいと感じた際に、個別に声をかけ短い時間での打ち合わせを行うもの。そして、支援会議に相当する「できること会議2」において個々の事案の情報の共有や地域において必要な支

援体制の検討を行っている。このほか、重層事業の対象者の選定や支援内容の組み立てをどうするかという基礎的な話し合いの場である「重層事業推進会議」と重層的支援体制推進のための福祉施策や課題について町全体で情報共有や意見交換を行う「重層的支援会議」が設けられている。



できること会議1（随時開催）  
で気になる対象者について相談する様子

ることで生じる効果について河野さんは次のように語る。

「重層事業の対象者の支援は終結することがあまりないため、ずっと伴走していく必要があります。会議を通して、対象者が常に支援者と関わっている状態にあることを確認できます。また、情報共有が適宜できるため“支援のスピード”があがったうえに、行政のさまざまな担当課との関わりも増え、支援の幅が広がったことを実感しています」

この「できること会議1」は重層事業受託前から地域のなかで実践されていたもので、重層事業とともにその内容や方法が変化していった。町社協では事業開始前より公民館に“心配な人に関わる人（世話を焼いてくれているご近所さん）”を集めて町社協職員が出向き、困りごとを抱えた対象者について話す機会を設けていた。この仕組みを専門職同士でも同じように活かせるのではないかというがこの会議のきっかけとなっている。

### 重層事業によって可能となった専門職の連携

重層事業を実施する前は、他機関や専門職間の連携がうまくいかず、支援が重複することがあったという。「子育て支援ニーズがある精神障害のある方に対し町社協の担当者が支援を行ったところ、他の機関の担当者が後日訪問し、同じ支援を提供してしまったんです。支援者全体に情報が共有されていないことが原因でした」。重層事業を開始し



## このえまち 九重町 (大分県)

九州のほぼ中央、大分県の西部に位置する豊かな自然と温泉地が広がる観光地として知られている。町を代表する観光スポットである『九重“夢”大吊橋』や『竜門の滝』、『九重森林公園スキー場』など、四季折々の風景も美しく、観光にも暮らしにも魅力のある町である。特産品は、豊後牛、ここのえ夢ポーク、ブルーベリー、お米、地酒など自然の恵みを受けて育まれた逸品が多数。

【地域の状況】(2025年4月時点) ●人口／8,166人 ●世帯数／3,826世帯 ●高齢化率／45.69%

てからは、一人の対象者に対してチームで取り組むという視点が生まれた。これまで各支援者が対象者をそれぞれ別々にとらえていたが、生活支援コーディネーターや地域支援コーディネーター、子育て交流センター等がそれぞれの情報を持ち寄ることで対象者を多面的にとらえた支援ができるようになったことは、本事業の効果として特出すべき点である。

### 地域住民との関係づくり

事業を進めていくうえで最も大切なことは「参加支援」であると河野さんは次のように語った。

「重層事業の三本柱で私たちが最初に取り組んだのは、参加支援です。重層事業の対象になる人は自分からSOSを出すことが難しい人が多いと感じています。そうした人たちも誰かとつながっていることで少しづつ自分のことを話してくれるようになりますし、本人が言わなくても周りの人が気づいて、『あの人が困っているみたいだよ』と専門職に教えてくれます」

また、一人ひとりに合わせた参加支援のため、地域の住民とも連携している。実際に、障害認定を受けていないが一般就労は難しいという方がいることがわかった。その方に対し、子ども食堂に自分で栽培するサツマイモを提供して地域に貢献したいという方がいたことから、畠仕事を場を提供していただくよう働きかけを行ったと

いう事例があった。

重層事業をきっかけに町社協職員が地域へ出向く機会を増やし、地域住民との交流の機会を増やしていくなかで、ある変化が生じている。それは、地域住民からの「あの人気が困っているよ」という情報提供の電話が増えていることである。以前は、ほとんどなかった電話が、現在では月に100件ほどかかるようになり、支援につながるきっかけになっている。また、町内のサロンに町社協職員が必ず参加するようにしており、困りごとの把握や啓発活動などのほか、他地区での取り組みの工夫を情報共有することで、困りごとは町社協職員に話そうという信頼関係の構築につながっている。河野さんは全地域でできているわけではないとしつつも、なぜここまでできるのかについて「事務所で待っているだけでは対象者本人からの電話はかかってきません。必要な情報は現場にあると思います」と話された。



住民同士で畠仕事を行う様子

### 重層事業を通じて見えてきた課題や今後の展望について

重層事業が始まってから、個人情報について課題を感じるようになっていった。専門職間のみならず、地域住民との話し合いのなかにおいても個人情報を気にするあまり必要な支援につながらないことがある。河野さんは、困りごとを抱えた人を助けたいという思いがあれば、その壁を超えて必要な情報共有ができるようになっていくと話す。重層事業の支援会議に相当する「できること会議2」の活用により個人情報の壁を乗り越えることができている。今後も地域住民や関係機関との信頼関係を構築し続け、“気になる人がいる”という声が専門職に届くように地域づくりを進めていくことが期待される。

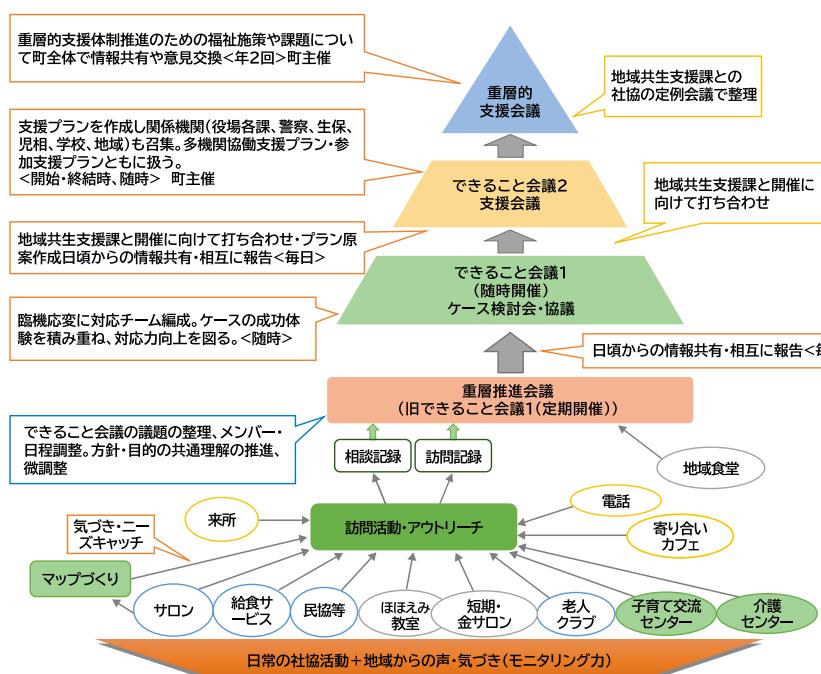


図  
※介護センター：居宅支援事業所・訪問介護・訪問入浴・通所介護の総称

# 住民主体の地域づくり

第1回

社協は、住民や地域の関係者が地域生活課題を協議し、協働により解決に取り組むことを支援するなど、住民主体の地域づくりを進めてきました。

本連載では、住民のニーズを起点とした地域の助け合い活動や居場所づくり、当事者の組織化といった住民主体の地域づくりの取り組み事例を取り上げ、佛教大学 金田喜弘准教授、東京都・文京区社協、大阪市社協にご協力いただき、社協職員の役割やコミュニティワークの展開過程と視点について考えます。

第1回目は、コミュニティワークの実践に求められることや本連載での学びのポイントについて解説します。



## 地域福祉実践を通してコミュニティワークの要素を考える

佛教大学 准教授 金田 喜弘

### コミュニティワークへのスポットライト



社会福祉協議会（以下、社協）は設立から今日に至るまで、住民主体や地域組織化を基盤にしながら地域福祉の推進を図ってきました。蚊とハエのいない生活実践運動や公害問題に対する住民運動、ふれあい・いきいきサロン、最近はつながりや居場所としての子ども食堂など、地域の生活課題に対して地域住民が自ら組織化することや、主体的に行動することを社協は支援してきました。それらの実践の基底にあるのは、社会福祉援助技術のひとつであるコミュニティワークだといえます。

私たちが暮らしている地域について生活者自らが考え方行動する、すなわち自治や福祉コミュニティを形成するためにはコミュニティワークの考え方や手法、価値が重要になってきます。また、それを側面的に支援する役割も求められます。本年3月に「社会福祉協議会基本要項2025」が示されました。検討過程において改めて社協の使命や住民主体のあり方など活発な議論が交わされ、ここでもコミュニティワークの専門性について言及されています。近年は、コミュニティソーシャルワークやコミュニティオーガナイジングの実践も広がっています。地域福祉を推進するためには当事者の生活（くらし）を支えることに加えて、メゾからマクロに射程を置き、地域社会そのものや地域住民の福祉意識の変容も含めた視点が求められます。そういう意味でも、社協がコミュニティワーク実践を展開する役割はさらに大きくなるでしょう。

今日の社会福祉の政策動向を考える際に、地域福祉や地域を基盤としたソーシャルワークを抜きに語ることはできません。2000年以降の動きを武川（2006）は「地域福祉の主流化」と称しましたが、地域共生社会をはじめとして地域包括ケアシステム、生活支援体制整備事業や重層的支援体制整

備事業など、地域福祉を主眼に置いた政策が打ち出されています。また、社会福祉士の養成課程のカリキュラム（2020）において、「ソーシャルワークの理論と方法」の科目にコミュニティワークの概念とその展開について理解することが明記され、コミュニティワークの考え方や視点が改めて注目されています。

### コミュニティワーク実践に求められる要素



松端（2018）は地域福祉を2つの機能で整理しています。  
①生活課題・ニーズを抱える地域住民の支援を通じて、地域を巻き込みながら住民の生活支援を展開する「くらしまもる」機能  
②地域住民が地域のことに主体的に関わることを支援していくことで、住みよい地域に変えていく実践を展開する「つながりをつくる」機能  
特に「つながりをつくる」機能は地域支援やコミュニティワーク等の技術が求められます。ここではコミュニティワークの定義を「地域社会で生じるさまざまな地域生活課題に対して、当事者を含めた地域住民の主体形成の促進と組織化を図り、問題解決に向けた実践を通して、住民自治の創造と福祉コミュニティづくりを目的とする地域援助技術」としたいと思います。永田（2000）はコミュニティワークを地域福祉組織化活動と位置づけ、その展開課程を活動主体の組織化→問題把握→計画策定→計画実施→評価と示しています。これらのプロセスを開拓するために、各ステージにおいてさまざまな価値や知識、技能を駆使し取り組む必要があります。以下に示したコミュニティワーク実践に求められる要素が一例として考えられます。

## 〈コミュニティワーク実践に求められる要素の一例〉

■ 地域アセスメント

■ 関係構築

■ 対話・協議の場づくり

■ 地域組織化

■ 主体形成

■ ネットワーキング

■ 協働的取り組み

■ 福祉教育・学習

■ 広報・啓発

■ 資源開発

■ ネゴシエーション

■ ファンドレイジング

■ ソーシャルアクション

etc…

## コミュニケーションの困難性



コミュニケーションの重要性については認識されていますが、若い職員からは「地域に入るってどういうこと?」、「組織化といつても推進方法がわからない」という声を聞きます。一方で、スーパービジョンを担う先輩職員はコミュニケーションの価値や技術の伝達・継承に頭を悩ませています。コミュニケーションの特徴として、個別的な相談支援と比較した時に、①時間軸が長い支援であること、②対象が多様であること、③地域アセスメントの複雑さ、④めざすゴールが多岐にわたることなどがあげられます。加えて、文化・風土も含めた地域性やそこで活動している地域福祉推進基礎組織の活動内容、立ち上げの経緯や想いも多様であることが、コミュニケーション実践の再現性の難しさにもなっています。そのため、地域を側面的に支援する専門職の価値と技術などの専門性を高めることをさらに複雑にしているのでしょうか。

## コミュニケーションの理解を深めるための学びの方法



コミュニケーションの理解を深めるためには、実践場面での経験とそれを通したスーパービジョンはもちろん、先進的な実践事例に触れることや、ビネット（短文事例）を用いたケース検討、コミュニケーション記録の分析なども有効です。本連載ではコミュニケーション事例学習の方法を用いたいと思います。実際の実践事例を素材として用いて、展開のプロセスを土台しながらコミュニケーションの要素の視点や価値について理解を深める学習方法です。本連載では先駆的な

事例を知るだけではなく、コミュニケーションの要素に着目しつつ、取り組みの意図やワーカーの言動の意味について考察し、今後の展開のイメージができる目的としています。また、技術的な手法に終始せずコミュニケーションの本質に目を向けています。そして、コミュニケーション実践に隠されている暗黙知を視覚化することにチャレンジします。

本連載を進めるにあたり、企画から大阪市社協および文京区社協に関わっていただいている。大阪市社協では区社協職員のコミュニケーション実践力の強化をめざし、10年以上実践事例を用いた研修を継続的に実施しています。また、コミュニケーションに関する基礎知識や実践上の視点・手法を『地域支援の参考書（2020）』としてまとめ、政令指定都市社協としてコミュニケーションの機能や枠組みを整理し、区社協のスキルアップを側面的に支援しています。一方、文京区社協では地域福祉コーディネーターを配置して実践を進めています。そこでは個別支援に関わりながら地域支援を開拓し、地域福祉を推進しています。また、それらの地域福祉実践の構造化や可視化のために、研究者を交えながらチャレンジを続けている社協のひとつです。

次号より先に示したコミュニケーションの要素を取り上げ、全国で取り組まれている事例を紹介しながら学びを深めていきたいと思います。この連載を通してコミュニケーションの専門性が向上し、みなさんの実践がより良く展開されることを願っています。

武川正吾『地域福祉の主流化 福祉国家と市民社会Ⅲ』法律文化社 2006年  
松端克文『地域の見方を変えると福祉実践が変わる コミュニティ変革の処方箋』ミネルヴァ書房 2018年  
永田幹夫『改訂二版 地域福祉論』全国社会福祉協議会 2000年

## 次号予告

7月号・8月号では福井県・坂井市社協の地域アセスメントの取り組みをもとに、地域に入っていく時のプロセスや、住民の思いを聞き、形にしていく際のポイントについて考えます。





# ～社協の職場づくり

社協の活動・事業の広がりや、ニーズの複雑化・多様化のなか、一人ひとりの職員が心の健康を維持しながら力を発揮できるような職場づくりがますます重要になっています。そこで、福島県立医科大学特任准教授の八木亜紀子氏のご寄稿により、職場におけるコミュニケーションやハラスメント、メンタルヘルス対策等についてお伝えしていきます。

## 第2回

### ミスを受け止める

### コミュニケーションの重要性

福島県立医科大学 特任准教授 八木 亜紀子

博士（医療福祉ジャーナリズム学）、福島県立医科大学 放射線医学県民健康管理センター、アアリイ株式会社

#### »» 心理的安全性とは

最近よく聞かれる「心理的安全性」は、1990年代にハーバード大学在学中の組織行動学者のエイミー・エドモンドソン博士が提唱した概念です。病院でのチームワークとミスの関係性を調べると、チームワークがよいと答えたチームの方がより多くの失敗を経験していることが分かりました。エドモンドソン博士は、「報告しても大丈夫」と思えるチームは、ミスを進んで報告していたと考えました<sup>(\*)</sup>。その後、Googleが行った大規模調査で、チームの効果性に最も影響する因子は心理的安全性であると2015年に発表し<sup>(\*\*)</sup>、ビジネスの世界でも広く知られるようになりました。

心理的安全性が高い組織では、「チームの中でミスをしても、それを理由に非難されることはない」とメンバーが考えています。何かリスクのある行動を取っても大丈夫、と思える組織のメンバーは、「周りから馬鹿にされたり罰を受けたりしない」とお互いを信じていますので、質問し合ったり、新しい意見を提案したり、助けを求めたりすることに積極的です。

エドモンドソン博士は心理的安全性が必要になる前提として、不確実性と相互依存性を挙げています。VUCA (Volatility (変動性)、Uncertainty (不確実性)、Complexity (複雑性)、Ambiguity (曖昧性)) の時代、我われが直面する問題は刻々と変わります。ほとんどの職場はチームで業務にあたっており、お互いを頼りにしなければ、事態は乗り切れません。そしてこの状況は今後もおそらく続くでしょう。

#### »» 職場でできる心理的安全性の高め方

そんななかすぐに取り組めることは、次の3点です<sup>(\*\*\*)</sup>。

##### 1. 仕事を実行する機会ではなく学習する機会とらえる。

仕事は決まったことを完遂する場ではなく、知恵を出し合つ

て新しい解決策を学び実践する場です。そう考えると、全員に発言する理由が生まれます。

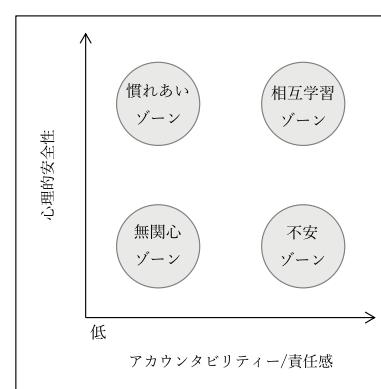
##### 2. 自分も間違えるということを認める。

誰にでも間違いはあります。「あ、何か見逃してるかも。気づいたことはありませんか?」とあなたが言葉にするだけで、同僚や部下が安心して発言しやすくなるでしょう。

##### 3. 好奇心を体現する。

それぞれの意見に興味をもって、積極的に質問しましょう。それによって、全員が発言する必要性が高まります。

間違えることを認めると、仕事の精度が落ちるんじゃないかな、誰も責任を取らなくなるんじゃないかな、という声が聞かれます。それに対しエドモンドソン博士は、モチベーションや責任と心理的安全性は別の話で、マネージャーは両方を考えなければならない、としています。安心できるからといって責任を取らない慣れあいゾーンでも、心配でミスを一人で抱え込む不安ゾーンでもない、相互学習ゾーンでメンバーが仕事に当たれる環境づくりを心がけましょう。



\*\*\* Amy Edmondsonの図を改変

\* Amy Gallo. "What Is Psychological Safety?" Harvard Business Review, February 15, 2023. <https://hbr.org/2023/02/what-is-psychological-safety>

\*\* Google. ガイド: 「効果的なチームとは何か」を知る - re:Work - Google. <https://rework.withgoogle.com/jp/guides/understanding-team-effectiveness/#identify-dynamics-of-effective-teams>

\*\*\* Building a psychologically safe workplace | Amy Edmondson | TEDxHGSE <https://www.youtube.com/watch?v=LhoLuui9gX8>

# 仕事に役立つTopics

## 福祉の動きを知ろう



### 第二期成年後見制度利用促進基本計画中間検証報告書が公表されました

#### 計画の進捗状況を評価し中間検証報告書をとりまとめ

現在、成年後見制度利用促進基本計画に基づいて、成年後見制度を必要とする人が適切に利用でき、また、利用者がメリットを感じできる仕組みとなるよう、各地域において体制整備が進められています。

令和6年度は第二期計画（令和4～8年度）の中間年度にあたるため、成年後見制度利用促進専門家会議において検討を行い、各施策の進捗状況を明らかにするとともに、個別の課題を整理して、今後の対応に関する方向性を示した中間検証報告書（以下、中間検証）が令和7年3月にまとめられました。

#### 中間検証のポイント

##### ①日常生活自立支援事業について

日常生活自立支援事業（以下、日自）については、第二期計画において成年後見制度等との連携の推進や、実施体制の強化が課題としてあげられていました。中間検証では、これらに加えて生活保護制度との役割分担について、生活費の使い過ぎを防ぐ目的で、日自の利用が生活保護の受給要件であるかのような不適切な運用等がされていることや、待機者の定量的な把握や分析が不十分であることなどが指摘されています。

また、今後の対応として、厚生労働省においては、「意思決定支援が適切に確保される仕組み、実施主体の在り方や財源確保のための検討とともに、日常生活自立支援事業の実施体制の抜本的な強化を図る必要がある」としています。

##### ②適切な後見人等の選任・交代の推進

本人の希望や状況に応じた適切な後見人等の選任のため、受任者調整は重要な取り組みです。中間検証では、受任者調整を「市町村長申立以外の事案も対象に実施している地域もあれば、受任者調整を全く実施していない地域もある等、現状では地域差が大きい」としています。また、「本人や後見人等以外の権利擁護支援チームの構成員が後見人等の交代を望んでいるにもかかわらず、後見

人等の理解を得ることができないため、交代が実現できずに苦慮している実情がある」などと指摘しています。今後の対応として、受任者調整に関する手引きの作成や各地域における権利擁護支援チームの形成支援機能・自立支援機能の強化に向けた取り組みを推進することを挙げています。

##### ③扱い手の確保・育成等の推進

権利擁護支援ニーズの顕在化や認知症高齢者の増加等に伴い、後見人等の扱い手の確保・育成がますます重要になっています。中間検証では、市民後見人の養成研修修了者の増加に対し、成年後見人等の受任者数が少ないことを改めて指摘しました。今後の対応として市民後見人の受任後における効果的な支援体制の強化や意思決定支援サポーターなども含めた、幅広い活躍の推進が必要とされています。

法人後見の推進状況については、「十分な進展があるとまでは言えない」とし、今後、法人後見の活動・運営状況の実態把握や課題等の分析が必要、としました。また、社会福祉連携推進法人による法人後見を推進するための手引き等の作成についても記載されています。

#### 社協に期待される取り組み

成年後見制度利用促進にかかる中核機関の委託先の約8割が社協であるほか、法人後見の受任や市民後見人の育成・活躍支援、日自をはじめとする総合的な権利擁護支援策の実施・開発など、権利擁護支援における社協の役割は大きくなっています。行政や専門職団体、家庭裁判所等と協議を重ねながら、住民や地域の関係者とのネットワークなど社協の特性を活かした取り組みを推進することが期待されています。

第二期成年後見制度利用促進基本計画に係る中間検証報告書  
<https://www.mhlw.go.jp/content/12000000/001435369.pdf>



# 紹介します、地域の居場所

第2回



## 地域多機能拠点

### 「地域福祉アンテナショップスマイルキッチン」の取り組み

東京都・立川市社会福祉協議会

#### スマイルキッチンの立ち上げ

立川市社会福祉協議会（以下、市社協）では、2020年度より地域福祉アンテナショップの設置運営を立川市と合同で推進してきました。地域福祉アンテナショップは、第5次地域福祉市民活動計画および第4次地域福祉計画において、重点推進事項として定められている地域の居場所です。多様性を認め、誰もが気軽に立ち寄ることができる地域の拠点として位置づけられています。2025年3月現在、商店街や団地の一角、福祉事業所や薬局のスペースなど市内13か所に開設しています。

そのなかのひとつが立川市幸町の「地域福祉アンテナショップスマイルキッチン（以下、スマイルキッチン）」です。農家の豊泉さんが始めた体験農園の「スマイル農園」の中央にあり、緑豊かな自然に囲まれています。

もともと月に一度この場所で地域食堂を実施していましたが、豊泉さんも参加する「幸町のことを考える地域懇談会」で「もっと広くヒトとモノが集まる場所にならないか」と話し合ったことがきっかけで、地域福祉アンテナショップとしてスマイルキッチンを地域に開いていくことになりました。初年度はあえて年間スケジュールを立てず、コンサートや餅つきなど多くのイベントを開催し、スマイルキッチンを知つてもらうことをめざしました。現在は、毎週月・水・金曜日と第1土曜日の10時から16時に開所し、「スマイルファミリー」と呼ばれるボランティアが運営しています。

#### スマイルキッチンでのゆるやかなつながりづくり

スマイルキッチンの活動のひとつに、手軽に抹茶を飲むことができる「お茶の会」があります。これは、「高齢になっても人の役に立ちたい」という地域福祉コーディネーターへの相談がきっかけで始まりました。初めは高齢者の参加が多かったのですが、現在は不登校の子どもが立ち寄り、抹茶を飲んだり、着付けを教えてもらったりしています。参加している子どもからは「祖母からもらった着物を持ち

出す機会ができるうれしい」、活動をしている「お茶の会」のメンバーからは「大人も子どももさまざまな背景のある人が参加してくれてうれしい」などの声があがっています。

スマイルファミリーの重要な役割のひとつは、スマイルキッチンを訪れる多様な人たちをあたたかく歓迎することです。スマイルファミリーが、一人で訪れた方に気さくに話しかけたところ、それに感激した方から「スマイルキッチンに通うことが楽しい。毎日開所してほしい」との声が届いています。スマイルファミリーからも「いろいろな人を知ることが新鮮。楽しく活動をしている」と地域のなかでゆるやかで心地よいつながりが生まれています。

豊泉さんは「農家を30年近く続けてきましたが、人のつながりが大切だと改めて感じることが多くあります。農園のために建てた施設が地域の居場所にもなり、農園としての幅が広がったと感じています」と話しています。

#### 今後に向けて

オープンから2年の活動を経た今、運営メンバーからは「地域活動は年齢層が高くなりがちだけど、もっと子育て世代や学生などの若い人にもスマイルキッチンを訪れてもらえた」との声があがっています。現在、建物の外で野菜を販売したり、Instagramで活動を発信したりして子育て世代等にも気軽に寄つてもらえる場所になるように工夫を重ねています。これからも魅力あふれる仕掛けをスマイルキッチンに関わる人たちとともに考えていきたいと思います。



豊泉さん（後列右端）とスマイルファミリー、お茶の会の皆さん



建物外での活動の様子

#### INFORMATION

##### 案内 社会福祉協議会基本要項2025

全国の社協からご意見をお寄せいただきながら「社会福祉協議会基本要項2025」の策定に向けた検討を進め、令和7年3月にとりまとめました。



##### 案内 令和6年度重層的支援体制整備事業実施状況調査結果

令和6年度重層的支援体制整備事業実施状況調査結果および各地の支援体制図等の資料を掲載しています。  
※社協の役職員専用ページとなります。



#### 編 集 後 記

令和7年度が始まって2か月がたちました。この春に全国の社協の仲間に加わった方、ご異動などで担当業務が変わった方などもいらっしゃると思いますが、新たな生活はいかがでしょうか。

我が家は三男が年長になりました。毎日の送り迎えは大変ですが、長男からお世話になっている11年間の保育所生活が今年度で終わってしまうと思うと、すでに少し寂しい気持ちになっています。

評議員会等のお忙しい時期を迎えることが多いと思います。皆さまお身体にお気をつけてお過ごしください。（森）

#### »» 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。



代表者集会令和7年6月1日  
全国社会福祉協議会地域福祉部  
編集人高橋良太

発行所〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2  
新霞が関ビル 全国社会福祉協議会地域福祉推進委員会  
<https://www.zcwwc.net/>

FAX 03-3500-146005 地域福祉部  
電話 03-3500-146005

デザイン・印刷  
株式会社グローバルプリント

定価220円(税込)