

NORMA



2025

8

AUGUST

社協情報 ノーマ No. 389

特集

● 社協と社会福祉法人・福祉施設とのさらなる連携・協働による「ともに生きる豊かな地域社会」の創造 (p.2)

事例1 伊賀市社会福祉法人連絡会の取り組みによる支援の広がり

三重県・伊賀市社会福祉協議会

事例2 旗振り役としての社協へ

～課題解決に向けて各法人がワンチームで取り組むために～
鹿児島・さつま町社会福祉協議会



● 社協活動最前線 (p.6)

子どもの食・居場所支援でつながる

東京都・板橋区社会福祉協議会

● 住民主体の地域づくり【第3回】 (p.8)

ワークショップを通じた住民主体の活動づくり～坂井市社協②～

福井県・坂井市社会福祉協議会

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4回】 (p.10)

職場に求められるコミュニケーション

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)

厚生労働省「2040年に向けたサービス提供体制等のあり方」検討会において

中間とりまとめが行われました

紹介します、地域の居場所【第4回】 (p.12)

共生型常設型居場所「みんなのもりのくまさん」

北海道・土幌町社会福祉協議会



特集

社協と社会福祉法人・福祉施設とのさらなる連携・協働による「ともに生きる豊かな地域社会」の創造



社会福祉法人である社協や福祉施設等は、その責務である「地域における公益的な取組」の実施などを通じて、福祉の特定領域にとどまることなく、地域のさまざまな生活課題や福祉課題に総合的かつ専門的に対応していくことが期待されている。

各地域においては、社協と社会福祉法人・福祉施設の協働による地域実践が着実に広がりつつある一方、社会福祉法人・福祉施設等の連絡会を設置している市区町村社協は、全国の30%程度にとどまっている（「市区町村社協活動実態調査2021」より）。社協が、福祉サービスに関する専門性とノウハウを有する社会福祉法人・福祉施設と連携・協働することは、地域生活課題への対応力を高めることにもつながる。また、そうした取り組みにより、社協および社会福祉法人・福祉施設への地域からの信頼を醸成することにもつながる。

本特集では、社会福祉法人・福祉施設等の連絡会を設置し、連携・協働しながら地域の強みを活かして支援や活動の幅を広げている2社協の取り組みを紹介する。

事例 1

伊賀市社会福祉法人連絡会の取り組みによる支援の広がり

三重県・伊賀市社会福祉協議会

連絡会発足の経緯

近年、社会福祉法人には、多様化・複雑化する地域福祉ニーズへの対応や制度の狭間にある課題に対して、法人間の連携・協働による地域貢献が強く求められている。伊賀市社会福祉協議会（以下、市社協）では、市内に拠点を置く複数の社会福祉法人が互いのリソースを共有し、共同で地域における公益的取組や災害時支援を行う枠組みを検討してきた。

平成26年、市社協では各法人の理事長を順次複数回訪問して支援活動の情報共有と意見交換を開始。平成27年3月からは月例で「連絡会設立準備会」を開催し、会費・人材活用・基本方針・会則案などを協議した。翌平成28年2月に設立総会を開き、伊賀市社会福祉法人連絡会（以下、連絡会）が正式に発足した。現在は、市内のほぼ全ての16法人が参加し、行政担当もオブザーバーとして参画しながら、市社協と社会福祉法人、行政が一体となった連携体制を構築している。

連絡会での取り組み

連絡会結成後は、各法人が保有する人材・ノウハウ・物的資源を相互に共有するとともに、各法人の専門性を活かした活動を展開している。例えば、地域講師派遣事業では、自治会・母子寡婦福祉会・NPO法人などの地域団体が主催するサロンや研修会に、認知症支援、介護予防、終活、ボランティア育成等多様なテーマの講師を派遣。これまで連絡会加盟5法人による計25回の派遣を実施するなど、専門性の高い講師を確保することで、地域住民への情報提供機会を拡大した。また、連絡会でも福祉に関するさまざまなテーマで年1回市民向けセミナーを主催している。

さらに、令和4年からは、若年層や子育て世代などが手軽に相談できる窓口として、AIとLINEを活用した「AIお悩み相談」を開始。障害・高齢・子育て・生活困窮など幅広い相談に対応できるようにした。匿名での相談を可能としており、24時間外国語も対応可能な体制を整えたことで、これまで相談窓口を利用しづらかった層の大きな安心感にもつながった。未然の生活課題抑止や早期発見に寄与する

ことも期待されている。令和5年からは各法人に相談窓口であることを示すプレートを配布し、気軽に相談を受けられることをPRしている。

市社協事業との連携

連絡会の活動は、市社協が展開する各種事業とも連携しており、例えば市社協として定期的に実施するフードパントリーやフードドライブに連絡会のメンバーがスタッフとして協力している。ほかにも連絡会役員が福祉教育推進協議会に参加し、市社協主催の福祉体験教室に連絡会の会員施設が体験機会を提供するなど、社会福祉法人が地域支援に参加する機会が拡大している。また、連絡会の活動を通じて得られた地域の声やニーズは、市社協の事業企画にフィードバックしている。

連絡会でのネットワークを活かし、コロナ禍に福祉従事者等への新型コロナウイルスワクチンの職域接種を市社協が実施した際には、連絡会から4日間でのべ175人の介護職員や看護師、事務職員等の協力を得ておよそ1,000人に対して接種を行った。また、施設のクラスター発生時には相互に職員の派遣支援を実施し、サービス提供の継続に努めた。

連絡会を通して得た活動や支援のつながり、効果

連絡会は、毎月定例会で各法人の取り組み報告や課題共有を行い、「課題へのとらえ方」や「実践手法」を学び合う場として機能しており、サービスの質の向上や効率化につながっている。さらに、各法人の相談支援専門員が連携する仕組みを整備し、単独の法人では対応が難しい相談にも協働して対応できる体制を実現した。

連絡会により災害対策の面での連携も進んだ。令和元年に連絡会内で災害時相互支援協定を締結し、令和3年度から局地災害を想定した模擬訓練を開始した。また、各住民自治協議会の地域福祉ネットワーク会議のメンバーとしても参画し、地域の防災にも関わるようになった。すでに災害に対するBCP（事業継続計画）の協働作成や相互支援協定に基づき迅速に連絡を取り合い、要援護者支援や物資輸送を協力して実施している。

これらの取り組みを経て、法人間の関係性強化による業務効率化、災害時の連携体制構築による迅速支援など、持続可能な地域福祉ネットワークが構築されたと感じており、その結果、地域住民や行政からの信頼度も向上し、連絡会への依頼や相談も増えている。



災害を想定した模擬訓練。施設が被災した想定で、リモートでメンバーと相談する様子



伊賀市社会福祉法人連絡会ポータルサイト

今後の展望

連絡会では、今後、以下の3つに取り組みたいと考えている。

さらなる連携・協働の深化

昨年度発足したテーマ別の3つの委員会活動により現場職員同士のつながりが強化され、全体の資質向上が期待される。権利擁護や災害の観点から隣接市連絡会との連動を進め、市域内外の広域ネットワークの構築も進みつつある。各法人が実施する研修への相互乗り入れや共同取り組みを推進し、人材不足を補いながら質の高い事業運営をめざすことも試行中である。また、ICTを活用したリアルタイム情報共有システムを強化し、迅速・効率的なニーズ把握と支援マッチングを実現することも課題である。

地域への情報発信と人材育成

連絡会では市議会議員との懇談会を開催しており、地域住民や行政、関係機関へ情報発信を継続することにより、社会福祉法人の役割や公益性についての理解促進を図りたいと考えている。また、従来の経営者を中心とした活動から、現場職員レベルでのつながりに広げるべく、連絡会にテーマごとの委員会を設置し、若手職員の参画の機会を増やし始めた。

持続可能な財政基盤の構築

連絡会の活動を継続・拡充していくためには、今後、法人間の出資・寄附の流れを明確化し、地域における公益的な取組等に投資できる仕組みを整備することが不可欠である。

一例として法人に社会福祉充実残額が生じた場合、地域福祉計画・活動計画に基づき計画的に地域公益事業等へ再投資することがあげられる。そのほか、自治体や企業からの協賛・助成を促進し、公的資金と民間資源を組み合わせた

事業モデルを確立していく。これらにより、長期的に持続可能な活動基盤を確保し、地域福祉のさらなる充実を図っていきたい。

連絡会参加法人より

社会福祉法人伊賀市社会事業協会

連絡会発足後、「市民向けセミナー」と称する講演会を毎年開催している。これは市民の困りごとや心配ごとを把握し、高齢者、障害者、児童の各分野に精通したそれぞれの法人が協働でテーマを設定して実施するものである。回を重ねるごとに各法人間の連携は深まり、緊密な協力と信頼関係を構築することができた。また、各法人が所在する地域だけでなく、市内全域を俯瞰して福祉支援を考える視点が養われてきていると感じる。

今後は福祉教育をより一層充実させたいと考えている。地域に根差した社会福祉法人の強みを活かして小中学校等と連携し、福祉体験等を通じて福祉への関心を高める機会を創出するなど福祉教育への推進・協力を積極的に進めていく。

これからも連絡会は、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせる共生社会の実現をめざし、活動を続けていきたい。

事例
2

旗振り役としての社協へ ～課題解決に向けて各法人がワンチームで取り組むために～

鹿児島県・さつま町社会福祉協議会

さつま町社会福祉法人連絡会発足の経緯

平成28年の社会福祉法改正により、地域における公益的な取組が社会福祉法人の責務として規定された。さつま町社会福祉協議会（以下、町社協）では、これを機に、町内にある全ての社会福祉法人（高齢部門・児童部門・障害部門計13法人）に声掛けを行い、平成29年2月にさつま町社会福祉法人連絡会（以下、連絡会）を立ち上げた。

さまざまな分野の社会福祉法人が顔を合わせる機会がなかなかない状況もあったことから、まずはお互いの顔が見えて、コミュニケーションを図りやすい環境づくりを進めた。さらに各法人より「地域における公益的な取組」とは具体的にどのような取り組みなのかイメージできないという声があがっていたことから、鹿児島県社協地域福祉部より講師を派遣いただき、社会福祉法人の使命や役割について勉強会を実施するなど理解を深めるよう努めた。また、意見交換会等において、各法人内部の課題や、地域における課題について共有し、参加法人全体で解決に向けた検討をしている。

連絡会での取り組み

連絡会の取り組みは、大きく分けて2つある。

①さつまレスキュー事業

さつまレスキュー事業（以下、レスキュー事業）は、生活に困りごとを抱えている人や制度の狭間で生きづらさを

感じている人が多いということが意見交換会のなかで取り上げられたことから始まった。レスキュー事業の内容は具体的に、公的支援の狭間で生活に困窮している世帯を対象とした住居や食事の確保、電気・ガス・水道等のライフラインの緊急一時的な維持改善のための支援であり、参加法人からの拠出金をもとに、今後の自立した生活設計をめざした支援への一助として取り組んでいる。

町社協では、生活困窮者自立支援事業（自立相談支援事業、就労準備支援事業、居住支援事業、家計改善支援事業、子どもの学習・生活支援事業の5事業）を鹿児島県より受託し、自立相談支援機関「さつまくらし・しごとサポートセンター」（以下、サポートセンター）を運営している。レスキュー事業の利用は、サポートセンターの同意が必要となっており、連絡会会員をはじめ、地域住民・各関係機関から支援が必要ではないかという情報を連絡会事務局（町社協）で受け付け、必要に応じてサポートセンターがアセスメントを実施している。各関係機関とケース検討等の連携を図ったうえで、レスキュー事業による支援が適当であると判断された場合において、サービスを提供している。レスキュー事業の実績は令和5年度が13件、令和6年度は11件である。

②福祉関係職場就職面談会

町内で福祉人材の不足が深刻な状況にあったため連絡会で協議検討した結果、毎年1回、各法人のPRも含めて福祉関係職場就職面談会（以下、面談会）を開催することとした。面談会はさつま町内外に居住している住民のほか、

町内の高校の福祉科生徒等にも幅広く呼びかけ、福祉に関心や興味をもっていただけるように取り組んでいる。

面談会は連絡会が主催しており、県社協、さつま町、町社協、さつま町地域自立支援協議会、さつま町障害者差別解消支援地域協議会も共催や後援として関わっている。また、この面談会にあわせて、「さつまる・ふくしまルシェ」を合同開催しており、地域活動支援センターや就労継続支援事業所のほか、さまざまな事業所や団体が販売ブースや相談ブースを設けて、相談や交流の場として活用し、福祉に対しての理解を深めるよい機会となっている。

さらに、就労準備支援事業等とも連携を図り、有資格者等の専門職に限らず、専門職の補助として関わりながら資格取得をめざせるようにしたり、法人ごとに職業体験の場を設けるなど福祉分野へ一步踏み出しやすい受け入れ体制も整えている。

連絡会を通して得た活動や支援のつながり、効果

連絡会を発足させ、町内全ての社会福祉法人に参画していただいたことで、今まで関わる機会が少なかった分野の法人と横のつながりができ、それぞれの分野や地域生活課題の共有が図れるようになった。例えば町社協では、子どもの学習・生活支援事業で、集合型のひまわり楽習教室（以下、楽習教室）を毎週土曜日（第2土曜日を除く）に開催している。楽習教室は子どもたちが安心できる居場所となっており、週末の宿題を済ませて、月曜日に学校へ気持ちよく登校できるように実施している。しかし、楽習教室に参加する家庭のなかで児童・生徒の送迎が困難な家庭があるという課題があがってきた。そのことを連絡会の参加法人へ相談したところ、ひいらぎ会がその送迎に係る車両と運転手の手配を快く引き受けてくれた。

このように連絡会でのつながりにより、単独の法人では解決が困難な場合であっても対応できるようになり支援の幅が広がるとともに、参加法人の地域福祉に対する理解がより一層深まった。また参加法人に対し、町社協の役割や必要性への理解促進にもつながっていると感じる。

今後の展望

連絡会としては、各法人が抱える課題や、社協が把握している地域生活課題、または複合的な課題が生じている個別ケース等について、検討を継続していきたい。そして、抽出した課題を連絡会のみにとどめず、さつま町全体で捉えて問題提起し、解決に向けて真摯に取り組まなければならないと感じている。

令和6年度より第2次さつま町地域福祉計画並びに地域福祉活動計画も策定されている。これらの計画がスムーズに展開できるように、連絡会の組織体制のさらなる強化に努めつつ、基本理念でもある「つながろう人と人 共に支え合い 安心して暮らせる ここちよいまちづくり」ができるように、ワンチームとなって取り組んでいきたい。



平成29年2月 第1回さつま町社会福祉法人連絡会の開催風景

連絡会参加法人より

社会福祉法人ひいらぎ会（障害者福祉施設）

ひいらぎ会は歴史も浅く、職員数70名弱の小さな法人である。

平成28年の社会福祉法改正により、社会福祉充実計画の策定が義務化され、福祉の充実と社会貢献が求められるようになった。福祉の充実や法人職員の働き方改革については少人数ながら何とか計画を立て、実現することができたが、社会貢献となるとなかなか難しく、計画はできても実現できない等の課題を抱えていた。そのようななか、町社協より法人連携による社会貢献の申し出があったため、快く引き受けさせていただいた。

活動の一例として、町社協が実施している小中学生を対象とした学習支援に通う子どもの送迎がある。弊法人は通所送迎用に運転手や車両を保有していたため、以前から車両を使わない休日にマイクロバス等の一般貸出を行っていた。しかし、この学習支援の送迎では、車両のみの貸出ではなく運転手を付けて行い、参加者の住まいがある地区の連絡会の法人がご家族に代わり送迎を担った。連携協働することで、以前よりさらに進化した貢献活動を行うことができた。

郡部では人口減少が進み、法人連携や事業継承のための法人統廃合などが課題になっている。公共性や公益性を有する社協には大きな期待を寄せているため、さらなる地域貢献をともにお願いしたい。

子どもの食・居場所支援でつながる

東京都・板橋区社会福祉協議会



約1万5000発を打ち上げるいたばし花火大会(戸田橋花火大会も同日開催)。毎年多くの人でぎわう

板橋区社協では、平成30年度に子どもの食・居場所支援事業を行政から受託し、子どもの居場所活動団体の育成やネットワーク化、子どもの食の確保に向けた支援に取り組んできた。「食」を切り口に社会福祉法人や企業を含めた多様な主体とのつながりを生み出している取り組みについてお話をうかがった。

社協データ

(2025年5月31日現在)

【職員数】	117人（一般職員32人、嘱託職員29人、登録ヘルパー38人、生活支援員18人）
【主な事業】	
●ボランティア・NPO活動活性化事業	●こんにちは。たからっこお届け便。（支援対象児童等見守り強化事業）
●福祉の森サロン活動支援事業	●生活支援体制整備事業・スポット
●子どもの食・居場所支援事業	●地域つながり隊推進事業
●食からつながる応援プロジェクト	●はつらつシニアいたばし(高齢者無料職業紹介)ほか
●サポートぬくもり(住民たすけあいサポート事業)	

子どもの食・居場所支援事業のスタート

板橋区社会福祉協議会（以下、区社協）では、行政からの打診を受けて平成30年に子どもの食・居場所支援事業を受託した。区社協では、以前から住民の居場所づくりとして「福祉の森サロン」の活動支援事業を長年にわたって推進。現在は300か所を超えるサロンが区内で活動している。この経験を活かして子ども分野でも居場所づくりを進めることができたのである。

子どもの食・居場所支援事業では、寄附や助成、学習会等の情報提供、支援者と活動者のマッチングを行っている。また、子どもの居場所連絡会の立ち上げや、子どもの居場所マップの作成などをすすめ、区内の支援者・支援団体の信頼を得ていった。居場所づくり推進係の佐藤氏は、「支援団体から頼られるとやりがいを感じます」と話す。

現在では、子ども食堂は72か所、子どもの居場所が85か所となり区全体に活動が広がった。令和6年度の子どもの居場所活動への相談件数は10,250件、子ども食堂等の団体と活動を応援したい個人・企業等（食品寄附、活動場所等）のマッチング件数は322件となっている。

コロナ禍で始まった食品配付会

コロナ禍をきっかけに、子どもの食・居場所支援の取り組みは大きく展開することになった。区内の子ども食堂の多くが活動を休止し、休業や失業等により収入が減少する子育て世帯も多く、休校措置により子どもの食の課題は深刻化した。そのようななか、企業から営業停止により余剰となった食品を区社協で使ってもらえないかとの申し出があった。一方では、子ども食堂に食料を求めて訪ねてくるひとり親世帯などに食品を配れないかという相談が活動団体からあった。

そこで、初めての取り組みであったが、活動団体などとともにまずは小さくても食品配付会を実施することにした。

令和2年6月に開催された第1回食品配付会に訪れたのは約20人だったが、参加者からは大変喜ばれ、次回を希望す

る声があがり継続的な取り組みにしていくことになった。食品配付会は令和6年度までに27回開催し、民生委員・児童委員や社会福祉法人・施設等も準備や運営に参加している。



食品配付会は、多くの方々の協力によって開催されている

本当に必要な人に食品を届けるために

食品配付会を重ねるなかで、ある課題意識が協力団体や地域の支援者、区社協職員のなかに生まれてきた。「さまざまな人が食品を受け取りに来るなかで、本当に必要な人に配付できているのだろうか?と感じることもありました」と居場所づくり推進係の飯野係長は語る。

そこで次に始まったのが常設のフードパントリーの開設に向けた準備である。区社協の田口事務局次長がコミュニティフリッジ^(*)の活動を提案したことがきっかけだという。

行政との協議の場でこのアイディアを話題にしたところ、区が前向きに検討することになり、令和5年7月には区社協の建物1階に「街かどフードパントリー」（以下、パントリー）を開設したのである。ねらいはあくまで相談支援に置き、相談者との接点としてパントリーを位置付けている。

利用対象者はひとり親世帯や生活困窮者自立相談支援事業の相談支援を受けている人等で、設置から2年経った今では、月に約200人以上が利用している。利用者は月に1回パントリーを利用でき、スマホから予約するとパントリーの入室用コードが送られ、人と顔を合わせることなく必要な食品等を選んで持ち帰ることができる。利用の中には、生活を立て直し、支援する側としてパントリーに食品を寄附する人も現れた。企業から寄附された大型の冷凍・冷蔵庫により、冷凍食品なども保管できる。また、夜間休日対応ロッカーも準備されている。



いたばし
板橋区 (東京都)

板橋区は、東京23区の北西部に位置し、面積は32.22平方kmで23区中9番目の広さ。区名の由来といわれている「板橋」は石神井川にかかる橋で、春には1,000本にもなる桜並木が見られる。都心へのアクセスが良好でありながら、自然豊かな公園や住宅街が調和しており、活気ある商店街や地域コミュニティが根づいていることも住みやすさの魅力。

【地域の状況】(2025年1月1日現在) ●人口／578,914人 ●世帯数／334,750世帯 ●高齢化率／22.7%

さらに令和5年度からは、見守りが必要な子育て世帯に対し、多くの地域活動者が訪問員として食品等を持って家を訪ね、チェックリストを用いて子どもや家庭の様子を把握する支援対象児童等見守り強化事業「こんにちは。たからっこお届け便。」を開始した。「子どもや親の孤立を防ぐことがこの事業のねらいです」と地域福祉課の関根課長は話す。定期的な訪問により関係性が構築され、子どもや親が訪問員に心を開くようになり、訪問を待ち望む声も届いている。このように、「食」を介して支援を必要とする人とのつながりが広がっているのである。

企業や社会福祉法人、行政等との連携

これらの活動を支えるため、食品寄附の促進は非常に重要である。区社協では企業や社会福祉法人からの寄附を受け付けており、学校が長期休みに入る前に「子どもの食応援強化月間」を打ち出し、食品提供をメール配信などで呼びかけている。

板橋区商店街振興組合連合会・板橋区商店街連合会では、両連合会が運営するデジタル地域通貨「いたばしPay」の専用サイトに、この活動の寄附サイトを設置し、多くの区民が参加するきっかけとなっている。また、板橋区産業連合会からは区内の加入企業への食品募集等の周知に協力を得ている。

さらに、社会福祉法人とは、福祉施設でのフードドライブの実施や、食品の保管協力、食品配付会の運営スタッフや「こんにちは。たからっこお届け便。」の訪問員としてなど、各法人の設備や人材を活かした連携体制を築いている。

加えて、区では令和2年から区内18か所の地域センターで開庁時間中は常時フードドライブを実施しており、寄

せられた食品は区社協を通じて子ども食堂等に提供されている。区全体で官民が連携し、フードロスへの取り組みとともに食を通じたつながりづくりをめざした「食の流れ」が構築されているのだ。

新たな展開に向けたネットワークづくり

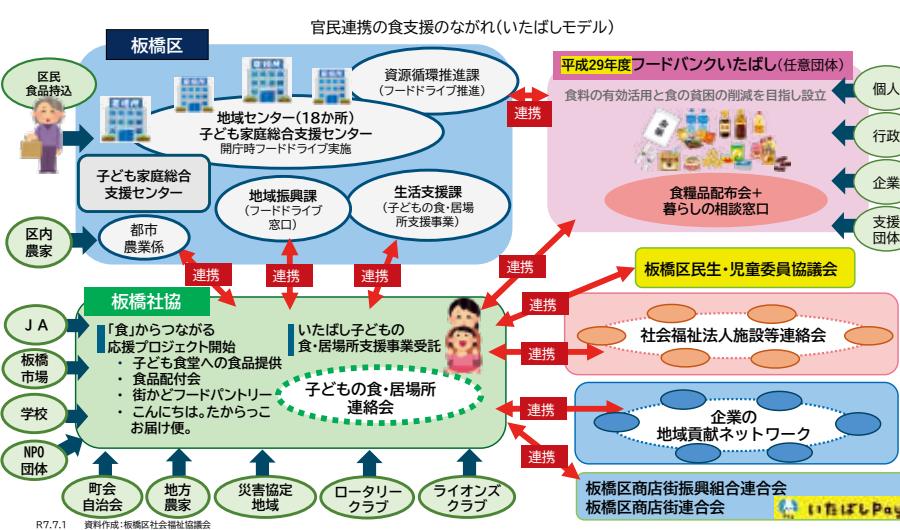
子ども食堂等の支援から食品配付会、パントリーへと活動を拡大するにあたり、区社協が心がけてきたのはつながりづくりである。そして、令和6年度から新たに開始したのが「いたばしスマイルプロジェクト」である。それまで、各団体や各活動と、区社協のつながりは広がってきていたが、それぞれの団体・活動同士の横のつながりには至っていなかった。子どもの食・居場所支援を通じて少しづつ深まってきた多様な主体とのつながりをさらに継続的・安定的なネットワークにしていくため、農林水産省の「食品アクセス緊急対策事業」を活用してオールいたばしの協議・協働の場をつくり活性化していこうとしている。

また、食品寄附に積極的な企業との意見交換会では、食品寄附が集まりにくくなっていることや食品の保管や運搬に関する課題、冷凍食品が少ないことなど、課題を率直に伝えた。参加した企業からは、現場の実際の声や課題を伝えてくれてよかったなど前向きな反応があり、今後、意見交換を重ねるなかで、企業自身の自発的・主体的な参画を促進していきたいと考えているという。

「企業の皆さんに課題を受け止めてくださってうれしかったです。できることを持ち寄って対話をしながら協働を進めることができます」が社協の役割だと思います」と経営企画係の一島氏は話す。

パントリーへの注目が集まり、利用者からも評価されていることを受けて、現在2か所目のパントリー開設に向けて検討が始まっている。

区社協では、「食」はさまざまな主体が関わりやすいパワードになると実感している。今後も、地域のニーズを受け止め、多様な主体とのネットワークを活かして地域の「やりたい」をカタチにしていく区社協の取り組みが期待される。



住民主体の地域づくり

第3回

全国の社協の取り組みをもとに、コミュニティワークの展開プロセスとそこに関わる社協職員に必要な視点やポイントについて考えていきます。7月号・8月号は福井県・坂井市社協の事例です。

ワークショップを通じた住民主体の活動づくり～坂井市社協②～

〈コーディネーター〉 佛教大学社会福祉学科 准教授 金田 喜弘氏

〈事例提供〉 福井県・坂井市社会福祉協議会 水上 真裕氏、松川 信之氏

〈企画協力〉 東京都・文京区社会福祉協議会、大阪市社会福祉協議会



今回の事例の
キーワード

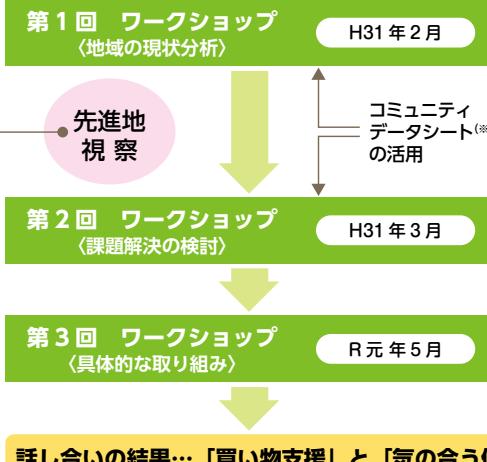
主体的な住民参加、選択の尊重、組織内のチーム支援と合意形成

本連載では、前回は、地域への関わり方や地域アセスメント、協議の場づくりについて考えました。今回は、住民が地域のことを主体的に考えられるための工夫や、職員の専門性を支えるための社協組織のあり方に焦点を当てます。

事例概要 住民、市社協、社会福祉法人、行政、地域包括支援センター等多様な主体が参加するワークショップを開催

実行可能な取り組みや、自分たちの地域でどのようなことができるのかを具体的にイメージするため、他県の買い物支援の活動を視察。

※コミュニケーションデータシートの様式はこちら



これまでの住民の話し合いでは、地域の課題を明らかにして共有するとここまで終わってしまうことが多かった。

「参加型の協議にする」

ことを念頭にはたらきかける。
地域の課題と現状を踏まえ、「この地域のためにそれぞれができる」とを考えるようにした。

話し合いの結果…「買い物支援」と「気の合う仲間の居場所づくり」の活動が立ち上がる

〈A地区の状況〉 人口：約8,000人、世帯数：約2,600世帯、高齢化率：23.0%

住民の参加を促すための工夫

 地域での活動を持続可能なものにしていくためには、住民自らが地域のことを主体的に考えられるようになることが大切です。坂井市社協では、どのような工夫をされていましたか。

 社協や行政が答えを出すのではなく、住民が自分で地域のことを考え、選択するというプロセスを大切にしています。そのために、ワークショップでは、「この場は何のために集まっているのか」について最初に話しました。また、住民が自分の言葉で地域について語れるようになることが主体的な地域づくりへの関わりにもつながると考えています。そのため、考えていることを言葉に出しやすい雰囲気づくりを心がけました。

 1回目と2回目のワークショップの間には他県の活動の視察を行っていますが、何か意図的に働きかけたことはありますか。



はじめは、ふくしの会会長から「他地域の取り組み事例を地域の人にも知ってほしいから紹介してほしい」という話があり、社協職員（以下、職員）が複数の事例を紹介しました。そのなかに買い物支援の取り組みがあり、住民から「同じような買い物支援があれば便利なのではないか」という意見が出ました。さらに、「実際に買い物支援をやっている地域を見てみたい」という声が出たため、視察の調整をしました。視察地は、職員が提案した複数の選択肢のなかから、住民が選択しました。職員が決めるのではなく住民に決めてもらうことが、「自分たちの地域のことは自分たちが考える」という意識につながると思います。



住民自ら選択することが大切ということですね。住民が地域について主体的に考えられるように、職員との関係性や距離感で意識していることはありますか。



住民と対話しながら一緒に考えることを大事にしています。職員がすべてやるのでなく、あくまで主人公は住民です。



職員の役割を住民に理解してもらうということもポイントですね。皆さんは、住民が地域のことを主体的に考えられるようにする時に何を意識していますか。



会議などの場面の、発言しやすい環境づくりは大切だと思います。主体的で前向きな意見を言ってくれる人がいる場合などは、意図的にその人に話してもらうよう促すこともあります。



最初から住民が明確な主体であるというよりは、参加者同士の関わりの中で主体性が高まるのだと思います。そうした関係性を育むためには職員の意図的な関わりが必要です。事前に参加者に声をかけて、どのような思いや願いがあるのかを聞き取ることも工夫のひとつです。こうした小さな積み重ねによって、自分の思いや考えを安心して伝えられるようになり、主体性が發揮されることにつながります。そのような環境を整えることが職員に求められます。



加えて、地域の課題を出し合い、考えて、選択するプロセスを支えることが大切です。選択するのは住民ですが、選択しやすい情報を整理して提供することが職員には求められます。たとえ時間がかかるあっても、丁寧なプロセスを経て住民自ら選んだ活動が地域に根ざした持続的な取り組みへつながっていくのだと思います。



そうですね。結果が出るまでに時間がかかるケースも多いです。何らかの結果が得られた時に「これまでの話し合いや試行錯誤があったからこそ今がある」と住民自身がそれまでのプロセスと結び付けて振り返られるような職員の働きかけも重要です。



プロセスの共有と実感が住民主体の地域づくりにつながるということですね。



ほかにも、住民と一緒に歩んでいく感覚を大切にしています。地域づくりは、何か活動を立ち上げることだけが成果ではありません。職員が、そのプロセスで地域と関わる対話と協議そのものに価値があると感じています。



結果として表面上の変化が見られなくても、職員が地域の声に応えようとしたというプロセスは、必ずそのあとでの地域づくりにつながるものですね。

職員の専門性を支えるための社協組織のあり方



続いて、社協内部での情報共有についてもうかがいます。地域づくりに限らず、担当者の判断だけで動くのではなく、組織全体で支える仕組みづくりが大切です。坂井市社協では、何か意識していますか。



職員を一人にしない、ということを大切にしています。その地域に最も関わっているのは担当者ですが、戦略や方向性を一人で決めるのは限界があります。だからこそ、チームで定期的に地域の状況やめざしたい姿を明確にして共有し、「誰が、どのタイミングで、どう関わるのか」を一緒に考えるようになっています。



そのような場があると、地域で得た情報や気づきを安心して社協に持ち帰れますね。安心して話せる体制が、現場での動きやすさにもつながるということですね。



チームで考えるためには、実践の記録の蓄積と活用も大切です。地域活動は形になるまでに時間がかかることが多いですが、やりとりの記録やエピソードを大切にしながら、変化の兆しを見逃さないようにしています。



そうですね。地域づくりには明確な答えはないからこそ悩みもたくさんあります。そういう時に、地域でのできごとや困りごとを安心して話せる職場環境が何よりも大切だと思います。



個人の経験や判断に頼らず、組織として取り組むことが職員の不安を和らげますし、組織としても一貫性が生まれると思います。



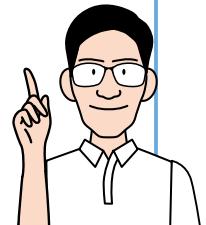
組織内でも協議し、支援の方向性を確認しながら実践を深めていくことがポイントですね。

《《《 今回のポイント 》》》

地域アセスメントは、基礎情報をデータベース化することだけが目的ではありません。コミュニティワーカーには、その数値や場の存在がどのような意味をもつかを考察し、これまでの経年変化を踏まえて、想定される生活課題を分析する視点が求められます。さらに、それらの情報を加工し、地域にわかりやすく示すデザイン力も必要となるでしょう。

今回は、ワークショップを用いて、住民の主体的な参加や対話の場を生み出していました。ワークショップを行えば主体性が高まるというわけではなく、そこにどのような価値や要素を埋め込むかが、コミュニティワーカーの腕の見せどころです。特に、目的(何のために)と手段(どのような方法で)を取り違えないよう、常に確認する姿勢が重要です。

そのためにも、日頃から社協内で部署を越えた連携や協議の場を生み出す素地をつくっておくことが求められます。ふだんの業務で取り組んでいる地域カルテの作成や住民懇談会についても、改めてそれらを推進する意味を考える機会としていきましょう。



次号予告

次号では、岩手県・釜石市社協の事例をもとに、被災地におけるコミュニティの再生や福祉以外の分野との連携について考えます。



～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4回 職場に求められるコミュニケーション

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、アアライ株式会社

»» 「訊く」ばかりでなく「聴く」ことにもチャレンジ

重要だとはわかっていても、仕事中そんな悠長なことは言つていられない、今さらキャラに合わない、となかなか実践に至らない方が多いのが「聴く」ことです。

職場のコミュニケーションに「聴く」ことがなじみにくいのは、業務の性質上、ある意味当然のことといえます。なぜなら、職場、特に管理職は「聴く」より「訊く」場面が多いからです。「訊く」は本来、矢継ぎ早に聞くという意味があり、英語ではaskに相当します。一方「聴く」はまっすぐな心（つくりの部分は「直」と「心」）で先入観なしに聞くという意味で、英語ではlistenに当たります。通常、職場のチーム内で話す際には、それぞれの業務の状況を聞こうとしますから、コミュニケーションはおのずと訊くことがメインになります。部下に仕事を任せている上司であればなおのことです。限られた時間の中で頭の中の「自分の知りたいことリスト」をどんどんチェックしていかなければならず、まず相手の話を聴くという発想にはならないのも無理はありません。

しかし、自分が話す側になった場合を想像するとどうでしょう。頭ごなしに否定したり、自分の話しかしなかったりする人への相談はつい後回しになり、とりあえず聞いてくれる人に話したくなるのが人間というものでしょう。その結果情報は聞いてくれる人のところに集まり、上司が知るのは最後、ということが起きてしまいます。情報が集まれば、それだけ早期に対処することが可能になり、問題解決のチャンスも増えるのです。そう考えると、いわゆる聞き上手になることは、仕事のうえでも大いに役立つといえます。

»» 傾聴のコツ

傾聴のコツには、

1. 言葉の背後にある感情を受け止め共感してフィードバックする

→「そんなことがあれば誰だってびっくりしますよ」「大変だったよね」

2. 相手があなたを信頼してくれたことに感謝する

→「話しくらいことを話してくれてありがとう」「相談してくれてよかったです」

3. 時間的・物理的環境に配慮して話しやすい場を作る

→長く聞こうとするよりも集中して聴ける時間を設定して、プライバシーに配慮する

4. 非言語メッセージに気を付ける

→相手と自分の姿勢やしぐさ、表情に注意する

などがあります。第2回で紹介した、心理的安全性を担保するためにも、これらのポイントをぜひ意識してください。

さらに、職場で、特に上司として関わっている関係性で気を付けたいのが、

5. 相手が言い終わるまで聴いて話をさえぎらない

→お説教・アドバイスは控える

6. 傾聴モードを日常のやり取りに取り入れる

→「聴く」と「訊く」を切り替える

です。

ビジネススキルとして傾聴を実践して、職場の問題解決力をアップしましょう。



仕事に役立つTopics

福祉の動きを知ろう



厚生労働省「2040年に向けたサービス提供体制等のあり方」検討会において中間とりまとめが行われました

高齢者数のピークを迎える2040年に向けた検討開始

介護保険制度は3年ごとに見直すことになっており、社会保障審議会介護保険部会は、令和6年12月より、次期介護保険制度改正（令和9年度）に向けた議論を開始しました。また、今回の制度見直しの議論にあたっては、介護現場の人や有識者から成る、「2040年に向けたサービス提供体制等のあり方」検討会（以下、2040年あり方検討会）が令和7年1月設置されました。

2040年に向けては65歳以上の高齢者数がピークを迎えるとともに、地域の高齢化や人口減少のスピード、介護需要の地域差が大きく変化していきます。それに伴い、地域の状況に応じた取り組みにより、サービス提供を維持・確保していく必要があります。そこで、2040年あり方検討会は5回の検討を経て、4月10日付で「2040年に向けたサービス提供体制等のあり方に関する中間とりまとめ」を公表しました。

「中山間・人口減少地域」「大都市部」「一般市等」に分け検討

中間とりまとめでは、地域における人口減少・サービス需要の変化に応じて、全国を「中山間・人口減少地域」「大都市部」「一般市等」の3つの地域に分類し、その地域のニーズに応じたサービス提供体制や支援体制を構築していくことが重要としました。特に、中山間・人口減少地域においては、社協が唯一の事業者となっている例も多く、サービス需要が減少するなかでも適切に利用者への介護サービスが提供されるよう、計画的なサービスの維持・確保が必要です。中間とりまとめでは、具体的に以下のよう取り組みが提示されています。

- ① 地域における介護事業所が機能を維持し、存続できるインセンティブを設けること
- ② 地域における介護事業所が様々なサービスを効果的・効率的に提供できるよう多機能化していくこと
- ③ 介護事業者間で連携し、経営や業務の効率化を図ること
- ④ 介護事業者が自治体の圏域をこえてサービスを提

供するような場合に、サービスをより広いエリアで提供できるよう、移動支援も推進すること

- ⑤ 市町村間の連携・広域化、都道府県による市町村の支援を行うこと

そのほか、現行の基準該当サービスや離島等相当サービスの活用促進・拡張・見直しを図る等の取り組みを提示しました。また、地域の中核的なサービス提供主体に対して一定の条件・特別の役割を付したうえで、配置基準等の弾力化やこうした取り組みへのインセンティブの付与等を講じるなど、新たな柔軟化のための枠組みを検討することとしています。

在宅サービスに関しては、訪問介護と通所介護等における配置基準等をより弾力化してサービス間の連携・柔軟化を図り、双方における人材等の行き来を柔軟化すること、訪問系サービスの報酬体系のあり方に関する検討（包括的な評価の仕組み）の必要性などにも言及されています。

第6回以降の会議では、高齢者施策以外の福祉サービスも含めた共通の課題について検討し、夏を目途にとりまとめが予定されています。その後は介護保険部会等の関係審議会に報告し、制度改革に向けた議論を行います。

社協に求められる姿勢

高齢化や人口減少のスピードに地域差があるなか、社協はまず住民の在宅生活を支えるサービスがどのような状況にあるのか、地域の現状をしっかりと把握することが重要です。自らの介護サービス事業の経営状況についても、データに基づいて実態を把握・分析し、経営改善の取り組みをすすめる必要があります。加えて、地域全体で切れ目がない持続可能な介護サービス提供体制が構築されるよう、制度動向を踏まえて保険者たる行政と協議をすすめるとともに、地域の介護事業者に対して連携を働きかけることが求められます。



2040年に向けたサービス提供体制等のあり方に関する中間とりまとめ

紹介します、地域の居場所

第4回

共生型常設型居場所「みんなのもりのくまさん」

北海道・士幌町社会福祉協議会



コロナ禍で閉店のコミュニティカフェを再スタート

士幌町社会福祉協議会(以下、町社協)は、2023年5月に共生型常設型居場所「みんなのもりのくまさん」(以下、「もりくま」)を開設しました。町内の中心部にあった空き店舗を利用しましたが、そこでは元々、地元企業がコミュニティカフェを運営していました。町民が気軽に立ち寄り、お茶やおしゃべりができる居場所として地域に定着していましたが、コロナ禍の影響で閉店を余儀なくされました。しかし、町社協でもイベント等の会場として何度も利用するなかで、さまざまな世代の人たちが集まり、交流や自主活動をしている様子を目の当たりにし、この居場所の必要性を強く感じました。そこで、コミュニティカフェの存続について行政や関係機関に提案。生活支援体制整備事業を活用して再スタートさせることになりました。

「もりくま」の活動

「もりくま」は平日の午前10時～午後4時30分まで開館。ふれあいサロンやスマホ相談室、麻雀サロンを町社協が主催しています。ほかにも、町の地域包括支援センターによる認知症カフェや、住民の自主企画によるカリンバ部、編み物おしゃべり会、歌声サロンなどの趣味活動、さらにはレジン体験(アクセサリーブル)、顔のセルフマッサージミニ講習など住民の特技を活かしたワークショップ等、ほぼ毎日何らかの活動が開催されています。

子どもから高齢者まで誰もが気軽に立ち寄り、集うことのできる雰囲気づくり、居心地のよさを大切にしています。カフェの雰囲気を演出するテーブルやイスを使用した4人～6人がけの席のほか、一人でも座りやすいカウンター席、団体の会議や赤ちゃん連れのお母さんが授乳時にも利用できる個室、幼児が遊べるキッズスペースもあり、元の運営企業からのご厚意で内装をそのまま譲り受け利用しています。

また、居場所づくりにおいて常駐するコーディネーターの役割が重要と考え、単に場を提供するだけでなく、地域住民が「やってみたいこと」などの話を聞き、実現に向

て一緒に考えたりお手伝いをしたりしています。さらに、どこに相談したらよいかわからない悩み等を聞き、必要な関係者につなぐコーディネート機能にも力を入れています。

住民たちの声と「もりくま」のこれから

編み物おしゃべり会に参加する高齢の女性は、「編み物だけじゃなく、みんなで持ち寄った手作りのおかずを食べたりおしゃべりしたり、ここに来ると元気になって帰れるよ」と話します。小さい子ども連れの母親も、「ここでは誰かが子どもを見ててくれるから安心」と言い、高齢者に子どもを抱っこしてもらったり、子育ての不安などを聞いてもらったりして自然なふれあいや交流が生まれています。

また、「もりくま」を通じてつながりや仲間づくりができることで普段の生活でも気にかけ合う、支え合いの関係も広がっています。いつも参加する高齢者が「今日は体調が悪いから行けない」とコーディネーターに電話をくれたのですが、話し方などに異変を感じ、ほかの利用者とともに自宅を訪問、救急搬送につなげたこともあります。

現在は高齢者の利用が多いですが、皆さんとてもいきいきと活動しています。これからも高齢者に限らず老若男女、どのような人もここでゆったりと過ごしたり、活動に熱中したり、誰かとおしゃべりをしたりできる「地域のお茶の間」として多くの住民に周知していきたいです。そして「もりくま」を通して人と人がふれあい、つながり、支え合える地域づくりに住民とともに取り組んでいきたいと思います。



町社協主催のふれあいサロンの様子



「もりくま」に常駐するコーディネーター(左)と町社協生活支援体制整備事業担当職員(右)

INFORMATION

案内 社会福祉協議会基本要項2025解説動画

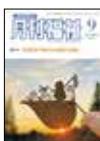
社会福祉協議会基本要項2025の解説動画を作成しましたので、各社協における会議や研修会等にてご活用ください。
※社協の役職員専用ページより閲覧可能。



雑誌紹介 月刊福祉9月号（2025年9月号） 特集：災害列島で求められる福祉の支援

価格：1,170円(税込) B5判 104頁

令和7年5月、災害対策基本法および災害救助法等の改正法案が成立しました。災害支援の現状・課題を検証するとともに、今後わが国で起こり得る災害に対応するため、何を考えいかなければならぬのか明らかにします。



編集後記

前回の7月号にて編集後記デビューをしましたが、早くも2回目の登場です。8月は夏本番！私は地元で開催される花火大会が楽しみでたまりません。全国的にとても有名で、視界いっぱいに広がる大迫力の花火に毎年圧倒されます。打ち上がるたびに会場全体が歓声と拍手に包まれ、一体感が生まれることも魅力のひとつです。そして、余韻に浸りながら夜風にあたり自宅まで歩き、今年の夏が終わったのだと感じるあの時間も大好きで、寂しさと幸福感で何ともいえない気持ちになります。またそんな夏が来ると思うと、この暑さも乗り越えられる気がします。皆さまの夏の楽しみは何ですか？

»» 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8月1日
越智和子 全国社会福祉協議会地域福祉推進委員会
編集人高橋良太 地域福祉部

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.zcwvc.net/>

FAX 03-3590-14605 地域福祉部
電話 03-3590-14605

株式会社グローバルプリント
デザイン・印刷

定価220円(税込)