

**山口県内の社会福祉協議会における
総合相談・支援活動の実施体制の
あり方についての提言**

《平成27年3月》

社会福祉法人 山口県社会福祉協議会

《 目 次 》

1	社会福祉協議会における総合相談・支援活動のこれまでとこれから	1
2	山口県内の社会福祉協議会における総合相談・支援活動の実施体制の現状について	9
3	山口県内の社会福祉協議会の実践から提案する総合相談・支援活動の実施体制のあり方	12
4	「社協における相談・支援体制の強化検討会」開催経過	32

ことばの表記について

今日、障がいを個性の一部としてとらえ、「害」の文字が与える負のイメージを払しょくしたいとの思いから「障害者」を「障がい者」と表記する動きが広がっています。

この提言書においても、社会に対する問題提起の意味も込め、法律、団体名、固有名詞を除き「障がい」と表記します。

1 社会福祉協議会における総合相談・支援活動のこれまでとこれから

1 社会福祉協議会における総合相談・支援活動のこれまでの取組

社会福祉協議会（以下、社協という。）がめざす総合相談・支援活動は、あらゆる福祉課題・生活課題に向き合い、地域を基盤にして解決につなげる支援や仕組みづくりを行うことです。特に、制度の狭間にある課題や課題を抱えていても制度やサービスにつながらない人に着目し、地域住民の支え合いや地域の様々な専門機関や活動団体とのネットワークの中で、必要な支援や適切な制度・サービスにつなぐ、あるいは新たなサービスを開発し、自立した地域生活を送れるように支援を進めるところに社協らしさがあります。

社協における総合相談・支援活動は、平成3年度から実施された「ふれあいのまちづくり事業」などを通じて培ってきた取組です。それ以前から社協では、心配ごと相談事業などに取り組んでいましたが、「ふれあいのまちづくり事業」では、「助言」や「橋渡し」にとどまることなく、必ず解決につなげていく視点を重視し、単なる「窓口」だけの相談に終わることなく、必要な援助・支援活動を併せて取り組んできました。

このように、社協では、既存のサービスでは対応できないような相談に対応し、様々なモデル的・先駆的な事業の開発に取り組んできた経緯があります。

社協において、総合相談・支援活動の体制を整備することは、住民及び地域の福祉課題・生活課題の把握とその解決に向けた活動への住民参加と組織化を促進することになり「住民ニーズ基本の原則」「住民活動主体の原則」「民間性の原則」などといった社協の活動原則と一致し、社協の本質的な活動といえます。

近年市町村合併に伴い社協組織が大きくなったことや、社協が様々な事業に活動の場を広げていることなどにより、部門や事業を重視した組織体制が整えられてきています。

しかし、縦割的な運営により、各部門や事業で把握する住民や地域の福祉課題・生活課題を社協組織全体で共有しづらい状況や、そもそも担当事業以外のことで住民からの相談に応じたり、受けとめることに消極的な状況を生んでいる面があり、住民ニーズに立脚した新たなサービス開発に向けた取り組みが行いにくい状況があります。

総合相談・支援活動は、住民同士で相談しあえる体制や支え合う仕組みを社協が専門職として関わりながら構築していくための一連の実践です。

そのため総合相談・支援活動は、ニーズ把握を行う、課題解決の場を持つといった一つひとつの取組を実施するだけで機能するものではなく、ニーズ把握からサービス開発や地域づくりまでが展開される体制が必要になります。

こうしたことを踏まえ、本提言では、これまでの山口県における先駆的な実践を振り返り、社協における総合相談・支援活動の実施体制のあり方について提言を行うものです。

【 参 考 】

《「ふれあいのまちづくり事業」における総合相談・支援活動の考え方》

○「ふれあいのまちづくり事業」推進要領（平成3年度版）

3. 個々のニーズに対し、具体的・総合的に対応するシステムをつくる

- (1) 社会福祉協議会の持つ、公私社会福祉関係機関・団体、住民組織、保健医療・教育・労働等関係機関団体との連携・調整及び組織化の機能を生かし、住民の持つ生活課題・問題等に具体的・総合的に対応できるシステムづくりをめざす。
- (2) 「ニーズ把握⇒総合的相談⇒総合的・計画的解決」の流れをつくる。住民の持つ個々の生活問題に関わる総合的な相談活動を通して、その福祉的ニーズを受け止め、確実に問題解決につなげる体制を確立する。
- (3) 「ふれあいのまちづくり事業」では、幅広く福祉課題を抱えている人々の問題解決に向けたケースマネジメントの機能が求められており、地域福祉活動コーディネーターを中心に、こうした新しい事業領域についても開拓していく必要がある。

○「ふれあいのまちづくり事業」推進要領（平成10年度版）

(1) 一貫した総合相談・援助体制の確立

住民の抱える生活・福祉問題は複合的な要因を持っていることが多く、どこに持っていけばいいかわからない問題や、ひとつの機関では解決できない問題、専門相談機関の縦割りでは対応できない問題等があるため、他の専門相談機関と連携した総合相談・援助体制を築くことが必要である。

相談・援助活動は、単に相談を受けるだけに終わらせず、社協が実施する事業や活動で即応しつつ、必要とされている具体的な福祉サービスに結びつけるなど、問題解決を図ることが求められるが、相談内容によっては、適切な時期に他の専門相談機関への橋渡しが必要になる場合があるため。その場合は、本事業で解決できないため他に回すということだけでなく、その後も平行して小地域ネットワーク等で継続的にフォローするなど、必要な相談・援助活動を続けていくことが求められる。

また、効果的に相談・援助活動を進めるためには、上記と併せ、いつでも相談が受けられるよう福祉施設や他の専門相談機関と協力した24時間の相談体制や、職員全てが相談を受けられる体制、制度の縦割りによる福祉の谷間を埋めるサービスや小地域ネットワーク活動等の住民参加によるサービス・活動の体制、ニーズキャッチから迅速な対応が図られるサービス提供等の体制等を構築することが必要である。

《社会福祉協議会におけるこれまでの総合相談・支援活動に関する考え方》

○「事業型社協」推進の指針〔改訂版〕（平成7年7月）

住民の具体的な生活・福祉問題を受けとめ、そのケースの問題解決、地域生活支援に素早く確実に取組めるよう、①総合的な福祉相談活動やケア・マネジメントに取組み、②各種の公的福祉サービスを積極的に受託し、それらを民間の立場から柔軟に運営しつつ、③公的サービスでは対応できない多様なニーズにも即応した新たな住民参加型サービスを開発・推進し、④小地域での継続的・日常的な住民活動による生活支援活動、ネットワーク活動、ケア・チーム活動等に取り組むとともに、その問題解決の経験を踏まえて地域福祉活動計画の策定と提言活動の機能を発揮し、このような事業・活動を通して住民参加を促進し、福祉コミュニティ形成をすすめる市区町村社協の活動を、「事業型社協」という。

○「地域総合相談・生活支援システム」の構築に向けて～市区町村社会福祉協議会への提案～（平成17年11月）

【目標】一人ひとりの住民が、身近なところで必要な支援を受け、社会とのつながりを持ちながら、住み慣れた地域で暮らし続けられるよう支援する。

【定義】地域総合相談・生活支援システムとは、地域（ここでは市区町村域および日常生活圏域）において、相談・支援組織、サービス提供組織、住民の福祉活動、その他関係者の連携・協働により、住民の相談を確実に受け止め、切れ目のない支援につながるシステムである。

2 社会を取り巻く環境の変化と社会福祉協議会が総合相談・支援活動に取り組む必要性

前述のとおり、総合相談・支援活動は従来から社協が取り組んできた活動ではありますが、次のような社会環境の変化などから、現代において、より一層その取組を強化していくことが求められています。

➤ 人口の減少と少子高齢化

わが国においては、平成17年に死亡数が出生数を上回り、人口減少局面を迎え、さらに、高齢化率も平成22年に23%に達し、超高齢社会を迎えています。

また、景気や雇用の動向などの影響を受けながら地方では人口流出が続いています。

山口県の場合も、既に全国平均よりも高い水準でこうした状況が進んでおり、今後とも全国平均を上回る人口減少や高齢化が予測されています。

一方、世帯数及び平均世帯人員は減少し続ける状況にあり、今後ますます生活のリスクに脆弱な世帯が増えていくことが推計されています。

このように、地域社会の相互扶助機能の弱体化がすすんできており、また今後も進んでいくことが予測されています。そのため、これまでは世帯や地域の助け合いなどで対応されてきた暮らしの中の「困りごと」を新たな「生活課題」としてとらえ、解

決にあたっていくことが必要となってきました。

➤ **様々な福祉課題・生活課題を抱えた人の増加**

公的な福祉サービスは戦後、貧困者対策、戦争障害者対策や戦争孤児対策から始まり、高齢者福祉施策、身体障害者や知的障害者福祉施策など、分野ごとに整備されてきました。

特に、1990年代以降は、高齢者や障害福祉サービスは計画的な整備がすすめられ、介護保険法や障害者総合支援法に基づくサービスなど、公的な福祉サービスは、質、量ともに充実してきました。

一方で、地域には公的なサービスによる総合的な対応が不十分であることから生じる課題や、そもそも公的な福祉サービスで対応することがない課題も増えてきています。また、精神障がい者やホームレスなどの生活困窮者、軽微な犯罪を繰り返す刑務所で服役する高齢者など、社会的排除の対象になりやすい人の問題もあります。

こうしたことから、今日の社会では社会的孤立の問題が広がる中で、様々な福祉課題・生活課題を抱えた人が潜在的に増えていと指摘されています。

➤ **「社協・生活支援活動強化方針」の提案**

平成24年10月に、今日の地域における福祉課題・生活課題に応える社協活動の方向性と具体的な事業展開についての「行動宣言」と「アクションプラン」として「社協・生活支援活動強化方針」が示されました。

この方針は、今日の地域福祉の課題解決に向けて、全国の社協役職員がこれからの社協活動の方向性やあり方を共有するものです。また、行動宣言において示したこれからの社協活動の方向性やあり方の実現に向けた既存事業の見直しや新たな取組の考え方や事業を具体的に示すものです。

【 参 考 】

○「社協・生活支援活動強化方針」ー地域における深刻な生活課題の解決や孤立防止に向けた社協活動の方向性ー（平成24年10月29日 社会福祉法人全国社会福祉協議会地域福祉推進委員会）

≪地域における深刻な生活課題の解決や孤立防止に向けた行動宣言≫

社会福祉協議会は、住民主体を旨とする地域福祉推進の中核的な組織として、役職員が一丸となって、深刻な生活課題や社会的孤立などの新たな地域福祉の課題に向き合い、地域のあらゆる生活課題を受け止め、相談・支援や解決につなげ、誰もが安心して暮らすことができる地域に根ざした福祉のまちづくりに取り組みます。

（あらゆる生活課題への対応）

私たちは、地域住民から寄せられる多様な生活課題を受け止め、地域を基盤にして解決につなげる支援やその仕組みづくりを行います。とりわけ、経済的困窮やひきこもり、孤立、虐待、権利侵害など深刻な地域の生活課題について、地域住民、民生委員・児童委員、社会福祉施設、専門機関、ボランティア・NPO団体や行政など地域

における幅広い協働・連携の場づくりや仕組みづくりを行い、その解決や予防に向けて取り組めます。

（相談・支援体制の強化）

私たちは、生活福祉資金貸付事業や日常生活自立支援事業、ボランティア活動、心配ごと相談事業及び総合相談事業などの実績を活かし、総合相談・生活支援への取り組みを一層強化します。

（アウトリーチの徹底）

私たちは、これまでのコミュニティワークや個別支援の実践を基礎に、アウトリーチ（地域に出向いていくこと）を徹底し、制度の狭間や支援につながりにくい生活課題を発見し、問題解決に向けた事業展開と支援のネットワークづくりに取り組めます。

（地域のつながりの再構築）

私たちは、民生委員・児童委員及び社会福祉施設との連携のもと、小学校区や自治会・町内会などを単位とする小地域における住民主体の福祉活動を一層強化するとともに、ボランティア・市民活動センター（担当）の取り組みと一体となって、ボランティア・NPO団体、地域の各種団体との協働の取り組みを広げ、地域のつながりの再構築を図り、だれをも排除しない地域社会づくりを進めます。

（行政とのパートナーシップ）

私たちは、地域における深刻な生活課題への総合相談・生活支援体制の構築、さらには日常生活自立支援事業、成年後見制度等の権利擁護への体制整備などについて行政に協議や働きかけを進めます。また、地域福祉計画と地域福祉活動計画の一体的な策定をすすめ、行政とのパートナーシップによる地域福祉施策の充実に取り組めます。

➤ 分野ごとの制度や施策の中で進められる地域福祉活動と社協の役割

そして、とりわけ今日社協における、総合相談・支援活動の強化の必要性が高まる背景には、こうした地域社会の変化に加え、制度や施策の動向も影響しています。

つまり、これまでは分野別に発展してきた制度や施策に、地域福祉の考え方や手法が取り入れられ、それぞれの制度や施策においても、今後まさに総合相談・支援活動が展開されるシステムを構築するための新たな事業が実施されます。

したがって、この時にあって社協が中心的な役割を果たし、存在感を発揮していかなければ、社協の存在意義そのものが問われかねない局面にあるといえるのです。

（１）本格化する生活困窮者支援によって進む地域福祉活動

平成27年4月から生活困窮者自立支援制度が始まります。

生活困窮に陥る背景や要因は、会社の倒産やリストラ、病気や障がい、住居不安定、DVや虐待、学校中退、多重債務など多様で複雑であると指摘されています。

そして、生活困窮に陥る人の多くはその背景や要因もあいまって、社会的孤立の状態に置かれている人が少なくありません。

そのため、生活困窮者自立支援法においても、その理念に「生活困窮者の自立と尊厳の確保」「生活困窮者支援を通じた地域づくり」を掲げ、本人を中心に寄り添い型

支援や地域ネットワークづくり、社会資源づくり、地域のつながりづくりなどを制度の目標に挙げています。

つまりこの制度では、生活困窮者の支援を通じて地域福祉の実践が求められていると言えます。社協が従来から取り組んできた、地域の福祉課題・生活課題を受けとめ、対応するという姿勢に立ち返れば、これから本格化する生活困窮者の支援に社協はより積極的に取り組んで行く必要があります。

(2) 介護保険制度の改正によって進む地域福祉活動

平成27年4月には、介護保険制度の改正も行われます。

今回の改正では、特に日常生活圏域に着目した地域包括ケアシステムの推進、つまり、これまで専門職中心で進められてきた地域包括ケアシステムへ住民参加という新たな方向性が示され、日常生活圏域に生活支援コーディネーターの配置や協議体を設置するなどし、新たな住民主体のサービス開発を行っていくなど、地域福祉の理念や手法が色濃く導入されることとなります。

こうした変革を、社協は高齢者の生活を地域で支える仕組みづくりをすすめるものととらえ、新たな地域支援事業において役割を発揮していく必要があります。

つまり、社協は要支援者のニーズや介護保険サービスで対応できていないニーズを洗い出し、対応の方向性について在宅福祉サービス部門及び地域福祉推進部門を含めた局内の協議の場で検討し、その上で、住民主体の多様なサービスを充実させるとともに、それらのサービスの利用促進を図っていくことに積極的に取り組んで行くことが必要であるということなのです。

(3) 子育て支援と子どもの抱える問題から取り組む地域福祉活動

平成27年4月には、保護者と共に地域や社会とともに子どもの育ちに寄り添うことを趣旨として、新たな次世代育成支援のための包括的・一元的な制度の構築のため、「子ども・子育て関連三法」も本格施行されます。

また、平成26年1月に「子どもの貧困対策の推進に関する法律」が施行され、同年8月には生育環境の整備や教育を受ける機会の均等、生活の支援、保護者の就労支援などに取組む内容が盛り込まれた「子供の貧困対策に関する大綱」が閣議決定されました。

さらに、かつては親のない、親に育てられない子どもを支援する施策であった社会的養護については、現在では虐待を受けた子どもやなんらかの障がいのある子どもを支援する施策へと変化してきていることから、平成23年7月に「社会的養護の課題と将来像」として報告書が取りまとめられました。

このように、子どもを取り巻く環境の変化に伴い、様々な方策が進められてきています。

子どもの抱える問題は世帯の抱える問題であり、子どもへ関わることは世帯の問題の発見の糸口ともなります。また一方で子どもの抱える問題は潜在化しやすく、世代間連鎖を断ち切るためにも早期発見の視点が重要になります。

子どもを取り巻く環境は変化してきているものの、将来を担う子どもが健やかに成

長できるよう、社協では子育て支援の視点や子どもを取り巻く問題発見の視点を持って、子育てサロンや学童児童クラブなどの取組を、様々な関係団体等と進めていくことが地域福祉を推進し、総合相談・支援体制を構築する上でも重要となっています。

（４）障がい者等の地域共生に向けた取り組みと地域福祉活動

近年の障がい者施策の基本的な方向としては、「障害者制度改革の推進のための基本的な方向性」（平成22年6月、閣議決定）に定められた「地域生活の実現とインクルージョン」「障害のとらえ方と諸定義」の2点の柱があります。

この基本的な方向性に基づき、平成23年8月に、障害者権利条約の趣旨に沿った障がい者施策のとらえ方や我が国のめざすべき社会の姿が明記され、障がい者の定義の見直しや地域社会における共生、差別禁止といった内容が盛り込まれた「改正障害者基本法」が施行されました。

また、平成24年10月には「障害者虐待防止法」が、同年4月には「障害者優先調達推進法」が施行され、今後は平成28年4月に「改正障害者雇用促進法」「障害者差別解消法」の施行が予定されています。

さらに、平成25年4月に施行された「障害者総合支援法」では、特に障がい者の地域移行を促進するために生活基盤となる住まいの場のとなるサービスの促進、障害者支援施設や精神科病院に入所、入院している障がい者の対象拡大などが進められています。

このように、障がい福祉分野においても、相互に個性の差異と多様性を尊重し、人格を認め合う共生社会の実現に向けて取り組まれています。

一方で、例えば身元引受人（保証人）がいないことなどにより、地域移行が困難になっている人がいるなどの、地域共生を進めていく上での課題も多数あります。

社協は総合相談・支援体制を築く中で、こうした課題についても取り上げ、行政や他の社会福祉法人、NPO法人等とも課題を共有・協議し、こうした課題の解決に向けた社会資源の開発などが望まれています。

（５）社会福祉法人による地域公益活動の中で果たす社協の役割

平成27年2月12日に「社会保障審議会福祉部会報告～社会福祉法人制度改革について～」が取りまとめられました。

これによると、社会福祉法人は、社会福祉事業に係る福祉サービスの供給確保の中心的な役割を果たすことだけでなく、既存の制度の対象とならないサービスに対応していくことを本旨とする法人であり、地域福祉におけるイノベーションの推進は社会福祉法人の社会的使命であると指摘されています。

また、社会福祉法人が地域における公益的な取組を実施するに当たり、地域における福祉ニーズが適切に反映されるよう、「地域協議会」を開催することが適当であるとされています。

この「地域協議会」では、①地域における福祉ニーズの把握、②実施体制の調整等、③実施状況の確認が想定されていますが、さらにその運営については、社協が中心的な役割を果たすケースが想定されると明記されています。

これはつまり、社協は社会福祉法人の中でもとりわけ、地域住民の福祉課題・生活課題を把握した法人として、今後はより一層、各地域の他の社会福祉法人に向けて提案や主導していくことが求められる立場にあるということです。

地域における福祉課題・生活課題は多様ですが、そうした課題に着目し、問題意識を持って解決に取り組む主体は増えてきています。

こうした変化は、本来社協がめざしてきた、あるべき地域福祉の姿であり、歓迎するものですが、同時に社会福祉法に「地域福祉の推進を図ることを目的とする団体」と位置付けられた社協としては、その中でも特に存在感を発揮できるよう、その本分に取り組むことが求められています。

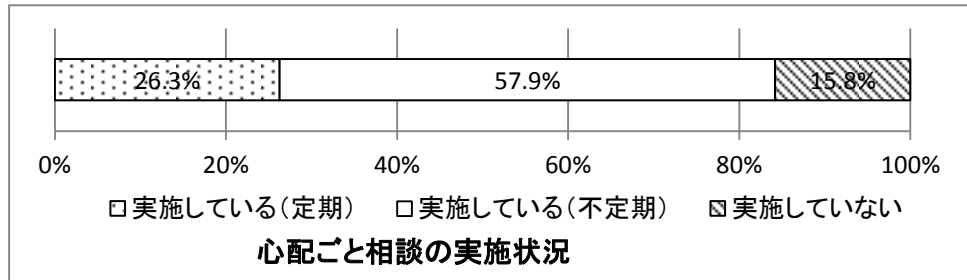
社協がその本分をまっとうするためには、総合相談・支援体制の確立に取り組み、地域の様々な主体とともに福祉課題・生活課題の解決の仕組みを作っていくことが、今この時代において重要になってきています。

2 山口県内の社会福祉協議会における総合相談・支援活動の実施体制の現状について

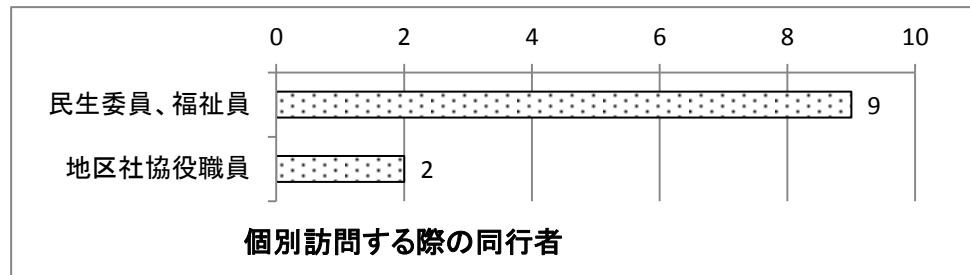
本会が実施した「社協における相談・支援体制の強化に関するアンケート」では次のような現状でした。

1 ニーズ把握の仕組みについて

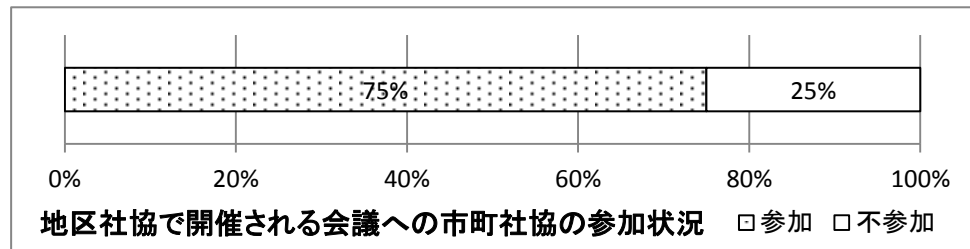
- ・心配ごと相談を開催している社協は全体の84.2%にあたる16市町社協あり、その内26.3%にあたる5市町社協が定期的に開催しています。



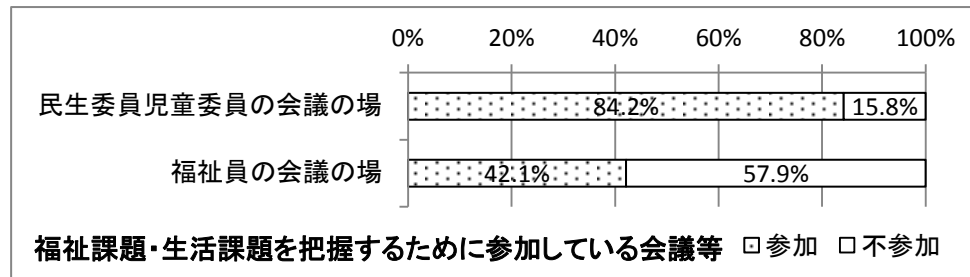
- ・地区社協や民生委員・児童委員から相談のあった事例について、対象者へ必要に応じて個別訪問を行っている社協は16市町社協あり、その内民生委員・児童委員、福祉員と同行訪問する社協が9市町社協、地区社協役員等と同行訪問する社協が2市町社協ありました。



- ・市町社協から地区社協で開催される会議へ参加している社協は、地区社協を設置している16市町中、75%にあたる12市町社協が参加していました。

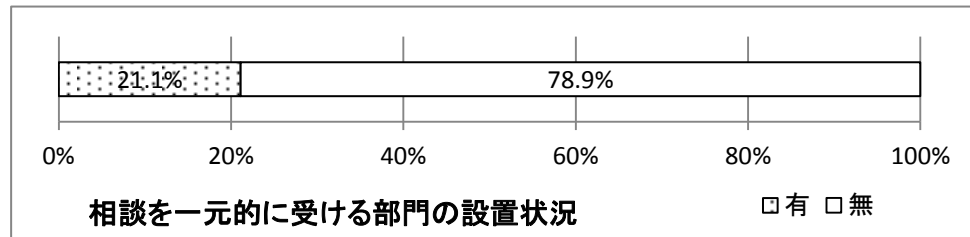


- ・民生委員児童委員協議会の定例会や福祉員が集まり、個別事例や地域の課題について話し合う機会に参加しているか尋ねたところ、民生委員児童委員協議会の定例会には84.2%にあたる16市町が参加していました。また、福祉員の話し合う機会には42.1%にあたる8市町が参加していました。

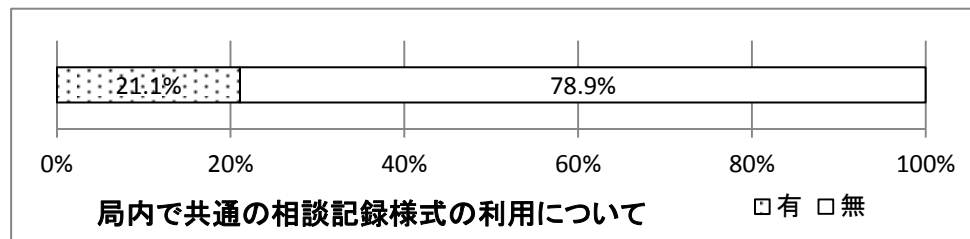


2 情報共有の仕組みについて

- 相談を一元的に受ける部門を局内に設けている社協は全体の21.1%にあたる4市町社協でした。



- 社協の局内で共通の相談記録様式がある社協は全体の21.1%にあたる、4市町社協でした。

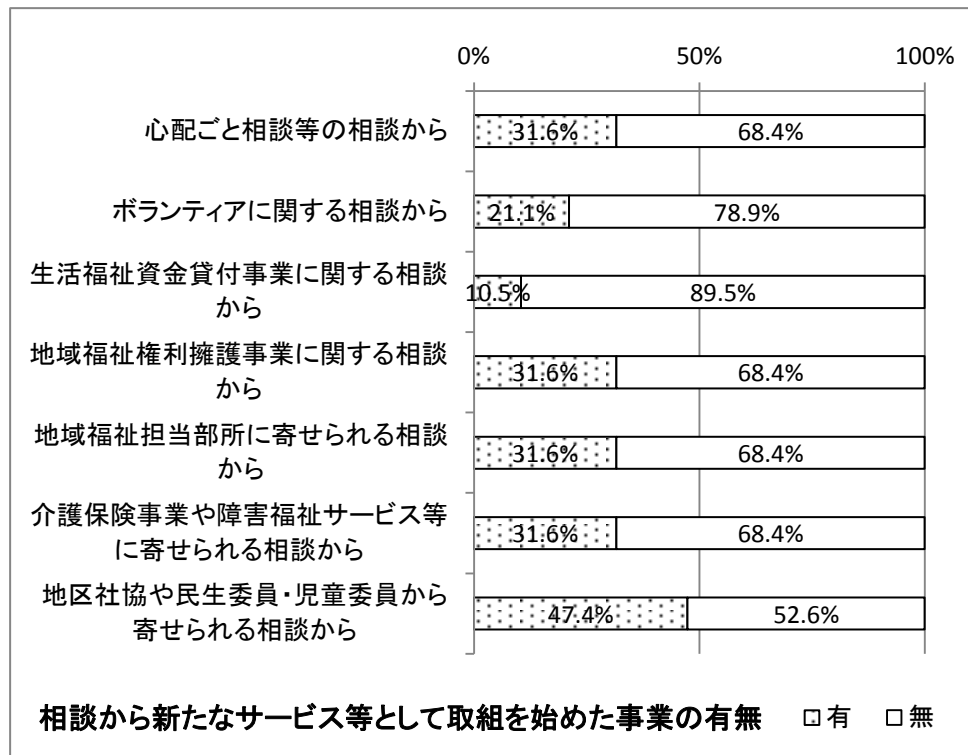


- 社協の各部門で受け付けた相談内容の共有については次のとおりでした。

相談の寄せられる事業	相談記録を供覧している	局内の他部所・事業との情報共有の有無		
		有		無
		定期的に検討する場がある	必要に応じて検討する場がある	個人的に相談している
心配ごと相談等の相談	9	2	4	9
ボランティアに関する相談	8	1	5	10
生活福祉資金貸付事業に関する相談	8	0	8	9
地域福祉権利擁護事業に関する相談	10	1	9	6
地域福祉担当部所に寄せられる相談	9	2	8	8
介護保険事業や障害福祉サービス等に寄せられる相談	6	3	4	8

3 サービス開発の仕組みについて

- ・過去に相談を地域課題として局内で検討し、何らかの新たな取組を始めた事例の有無は次のとおりでした。



山口県内の社協において、今後総合相談・支援活動を実施するための体制を充実させていく上で、こうした特徴も踏まえて検討していく必要もあります。

★「社協における相談・支援体制強化に関するアンケート」

調査の目的

市町社協における相談・支援体制の実態を把握すること。

調査の概要

調査時期：平成26年11月18日から12月3日まで

調査対象：山口県内の市町社会福祉協議会（19か所）

回収数：19票（100%）

3 山口県内の社会福祉協議会の実践から提案する総合相談・支援活動の実施体制のあり方

社協の総合相談・支援活動は、日常生活圏域や福祉圏域など一定のエリアで多様なニーズを持つ住民、特に制度の狭間の福祉課題・生活課題を抱え今まで十分対応が出来なかった住民をはじめとし、複合的な課題を抱えた家族であっても、縦割りや領域別の専門職による個別の対応ではなく全員を援助対象としています。そして対象者へ長期的かつ継続的に援助を行い、地域住民やボランティア等インフォーマルな社会資源を活用しつつ、他の専門職との連携によるチームアプローチで支援に取り組み、必要に応じて新たな社会資源やサービスの開発も含めた支援を行うコミュニティソーシャルワーク実践を意味しています。

本提言では、これまでの山口県内の社協における先駆的な実践を振り返り、総合相談・支援活動の実施体制のあり方について「ニーズ把握の仕組み」「情報共有の仕組み」「サービス開発の仕組み」の3つの枠組みで整理し、提言を行います。

山口県内の社会福祉協議会の実践から提案する 総合相談・支援活動の実施体制のあり方（提言概要）

	社会福祉協議会の局内の取組	社会福祉協議会の局外の取組
ニーズ把握の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ・制度の狭間の課題に対応するための体制の整備が必要です。 ・住民が相談しやすい窓口の設置が必要です。 	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な機会を通じて直接住民の声を聴くことが必要です。 ・地域の拠点への人材の配置が必要です。 ・小さなエリア分けによる地域福祉活動の推進が必要です。
情報共有の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ・共通の相談記録様式の活用が必要です。 ・把握した相談を定期的に共有する場が必要です。 	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な関係機関・団体等と住民の福祉課題・生活課題を受けとめ支援する仕組みが必要です。 ・様々な住民が情報を共有するための工夫が必要です。
サービス開発の仕組み	<ul style="list-style-type: none"> ・新たなサービス開発等のための協議の場が必要です。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関等との新たなサービス開発等のための協議の場が必要です。

1 ニーズ把握の仕組み

【局内の取組】

(1) 制度の狭間の問題に対応するための体制の整備が必要です。

社協職員が対応しなければならない住民のニーズは多様化し、現行の法制度では対応が難しい、制度の狭間の問題にも対応することが求められています。

これまで社協を含むソーシャルワーク全体で十分対応してこなかったニートや低所得者の問題、中高年のリストラ問題のような就労に関する問題、ホームレス、多重債務者、外国人問題や刑務所からの出所者などの問題についても、生活困窮者の自立支援に関わる上では対応することが求められ、そのための体制の整備の充実が必要になってきています。

生活困窮者自立支援制度を活用したアウトリーチ

【長門市社会福祉協議会】

長門市社協では平成26年4月から生活困窮者自立促進支援モデル事業を長門市から受託して実施していますが、主任及び家計相談支援員を除く自立相談支援モデル事業における相談支援員については、支所の福祉活動専門員等との兼務としています。

これは、社協のネットワークを活かして、アウトリーチによる対象者の把握や、ひきこもりの人等への個別支援を行っていかうと考えているためです。

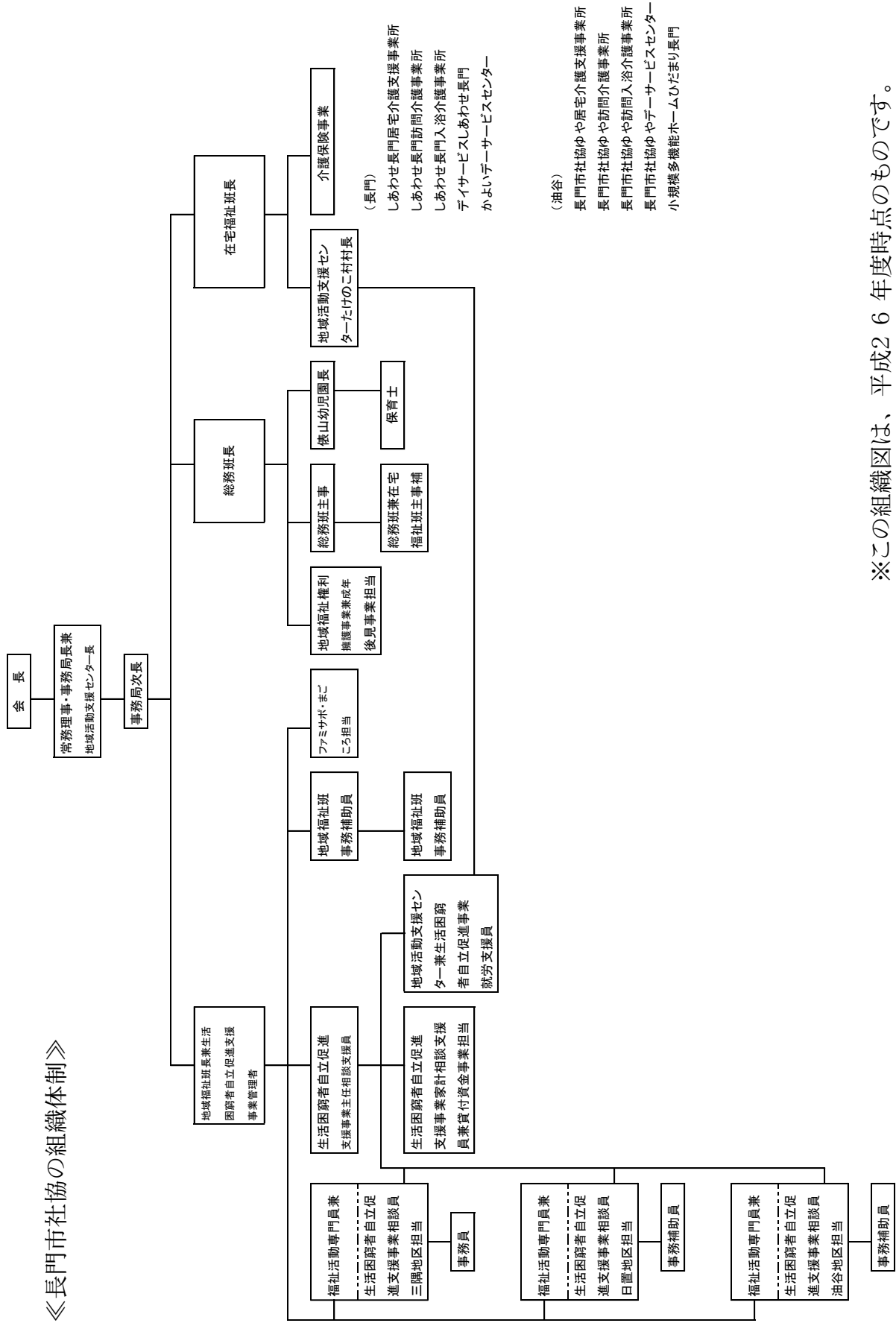
長門市社協ではこれまでも、隔週の日曜日にひきこもり等の家族相談の実施（地域活動支援センター）や、市内のショッピングセンターへの相談窓口の設置（福祉総合相談窓口）、引きこもりの人の居場所の開設（フリースペースみどり）を行って来ましたが、本当に支援が必要な人は待っているだけではだめだということに気づきました。

そのため、地域からの情報をキャッチするために、積極的に自治会福祉部やサロンに赴き、民生委員・児童委員、自治会長、福祉員などから気になる人の情報を得ていくことが必要と考え、福祉活動専門員と相談支援員を兼務することにしました。

まだ始まったばかりの取組ではありますが、地域からも気になる人の情報が少しずつ集まってきています。また、支援を開始してからは、福祉活動専門員と兼務している相談支援員が地区にいて、支援利用者の情報や変化も随時連絡が入り、速やかな対応に繋がっているケースもあります。

平成27年4月からは生活困窮者自立支援法が施行されますが、長門市社協では引き続き同様の考え方でアウトリーチを進めていきたいと考えています。

《長門市社協の組織体制》



※この組織図は、平成26年度時点のものです。

(2) 住民が相談しやすい窓口の設置が必要です。

ソーシャルワークでニーズを把握する手法には、福祉サービスを必要とする人が窓口に来て相談する場合があります。

しかし、社協の窓口相談に来る住民の中には、どの相談窓口相談したらよいか分からない人も少なくありません。また、相談のため窓口まで来たとしても複合的な問題を抱えた人の場合は何をどのように相談したらよいかよく分からないということもあります。

こうした住民の相談に対応するためには、住民に分かりやすく、あらゆる相談を一つの窓口で総合的に受け付けることが望ましい姿となります。また総合相談窓口を設置する場合は、その窓口を住民に分かりやすく示すことも重要になります。

住民からのあらゆる相談を受ける「地域生活支援センター」

【山陽小野田市社会福祉協議会】

山陽小野田市社協では住民からのあらゆる相談を一元的に受ける窓口として「地域生活支援センター」を設置しています。

山陽小野田市社協ではこれまでも、総合病院の地域連携室や図書館に出張相談の窓口を設けるなど、住民の困りごとをキャッチする工夫をしてきましたが、昨今は専門的・複合的な相談が増加しつつあり、相談者は直接、専門機関に相談に行く傾向が見受けられ、身近な相談窓口での相談件数は近年減少傾向が続いていることから、平成 22 年度に「地域生活支援センター」を設置しました。

「地域生活支援センター」という看板を掲げることで、社協ではどのような相談にも応じますという姿勢を住民に分かりやすく伝え、住民の困りごとをできる限りキャッチしていきと努めています。

現在のところセンターでは、福祉総合相談事業、心配ごと相談事業、生活福祉資金貸付事業、地域福祉権利擁護事業など様々な個別相談に係る事業を実施し、また、局内においては各部所で把握した住民の困りごとを集約・共有し、その問題解決に向けて調整を行っていく機能を果たしています。

平成 27 年度からの生活困窮者自立支援制度に基づく自立相談支援事業の受託に向けて、地域生活支援センターの機能強化を進めていきます。

■ センターで実施する事業

- ・福祉相談の集約
- ・生活支援事業への橋渡し
- ・個別相談に係る事業
(福祉総合相談事業、生活福祉資金貸付、地域福祉権利擁護事業など)

■ 職員体制

- ・3人体制(平成 26 年度)

【局外の取組】

（１）様々な機会を通じて直接住民の声を聴くことが必要です。

ソーシャルワークでニーズを把握する手法としては、従来の窓口相談に来る人を待つというやり方もありますが、社協職員が住民の声を地域で積極的に聴く機会を持ち地域の潜在的なニーズや制度の狭間にあるニーズを把握する、アウトリーチの手法も重要になります。

それには、社協の日常の活動の中で多様なチャンネルを通して直接住民の声を聴くことが必要で顕在的なニーズだけでなく潜在的なニーズについても把握出来るようにする必要があります。

なお、社協の日常の活動とは、例えば地域ごとに行われる住民座談会や需給調整会議などの住民と専門職又は住民同士の意見交換の場、地域福祉権利擁護事業や介護保険事業などの社協の事業を利用する住民への個別支援の場、地域福祉計画・地域福祉活動計画策定のための住民アンケートの場などです。

「生活機能評価検診前調査」を通じた個別訪問

【阿武町社会福祉協議会】

阿武町で実施している「生活機能評価検診前調査」を通じた取組を紹介します。

阿武町では65歳以上の高齢者に対する標記調査を実施する際、地区を通じて調査票を配布し、返信用封筒で提出していただいておりますが、提出がなかった人については、後日阿武町社協の職員が電話をしたり、一軒ずつお宅を訪問し直接聞き取るなどして、調査を実施しています。

このような調査の機会を利用して、直接お宅を訪問することで、社協職員が住民の声を直接聴く機会を持ち、お一人お一人の状況把握が叶いました。また、直接お話をした際に、気になる様子があった人については地域包括支援センターにつなぐなどしています。

（２）地域の拠点への人材の配置が必要です。

地域の福祉ニーズを把握するためには、福祉アクセシビリティを豊かにすることが重要となりますが、そのための手法の一つが地域の拠点（地区社協等）への人の配置です。

拠点に人材を配置することで、住民が身近な場所で気軽に相談できる体制となり、定期的に人が常駐していることで、地域の情報が集まりやすく、地域のニーズも把握しやすくなります。

また、人材を配置することで民生委員・児童委員、自治会長や福祉員等のインフォーマルなネットワークが強化され、情報が把握しやすくなります。

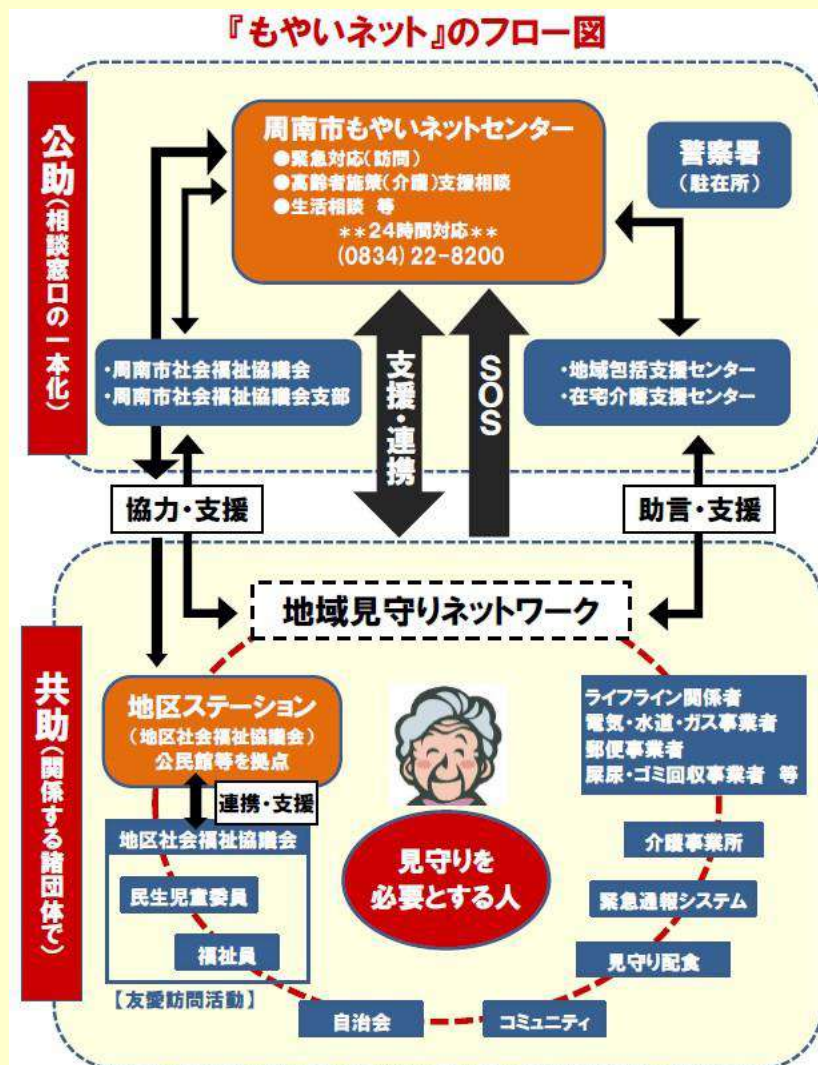
もやいネット地区ステーションの地域福祉コーディネーター 【周南市社会福祉協議会】

周南市と周南市社協は協働で、孤独死・孤立死ゼロのまち周南を実現するため、平成25年度から「もやいネット」の事業を立ち上げました。

そして、この事業に呼応し、各地区社協単位に公民館等を拠点とした「もやいネット地区ステーション」設置事業を開始し、各年度10地区程度を目安とし、3年間で全31地区社協に「もやいネット地区ステーション」を設置することを目指しています。

地区ステーションには周南市社協の職員として雇用した、地域福祉コーディネーターを配置し、福祉員、民生委員・児童委員から訪問依頼のあった「見守り上、気がかりな人（見守り必要度の高い人で、基本的には65歳以上の独居高齢者）」に対する訪問活動を行っています。

地区ステーションという拠点を設置し、地域福祉コーディネーターを配置したことにより、民生委員・児童委員、福祉員をはじめ、地域の人からの情報が寄せられるようになってきました。



- もやいネット地区ステーションの設置状況
17地区／31地区社協（平成27年3月末時点）
- 地域福祉コーディネーターの活動状況 週3日、1日5時間の勤務

（3）小さなエリア分けによる地域福祉活動の推進が必要です。

地域の福祉ニーズを把握するためには、福祉アクセシビリティを豊かにすることが重要となりますが、そのための手法の一つが小さなエリア分けによる地域福祉活動の推進です。

山口県は広域合併をした市町が多いため、地区社協などの学区・校区の圏域の地域福祉活動を中心に自治会・町内会圏域での地域福祉活動も活用した地域住民のネットワークを通してニーズの把握を行うことが重要になります。

小さくエリア分けをすることで、気になる住民一人一人に焦点を当てる事が可能になり、住民の福祉課題・生活課題を把握しやすくなります。

小地域福祉推進会議

【下関市社会福祉協議会豊北支所】

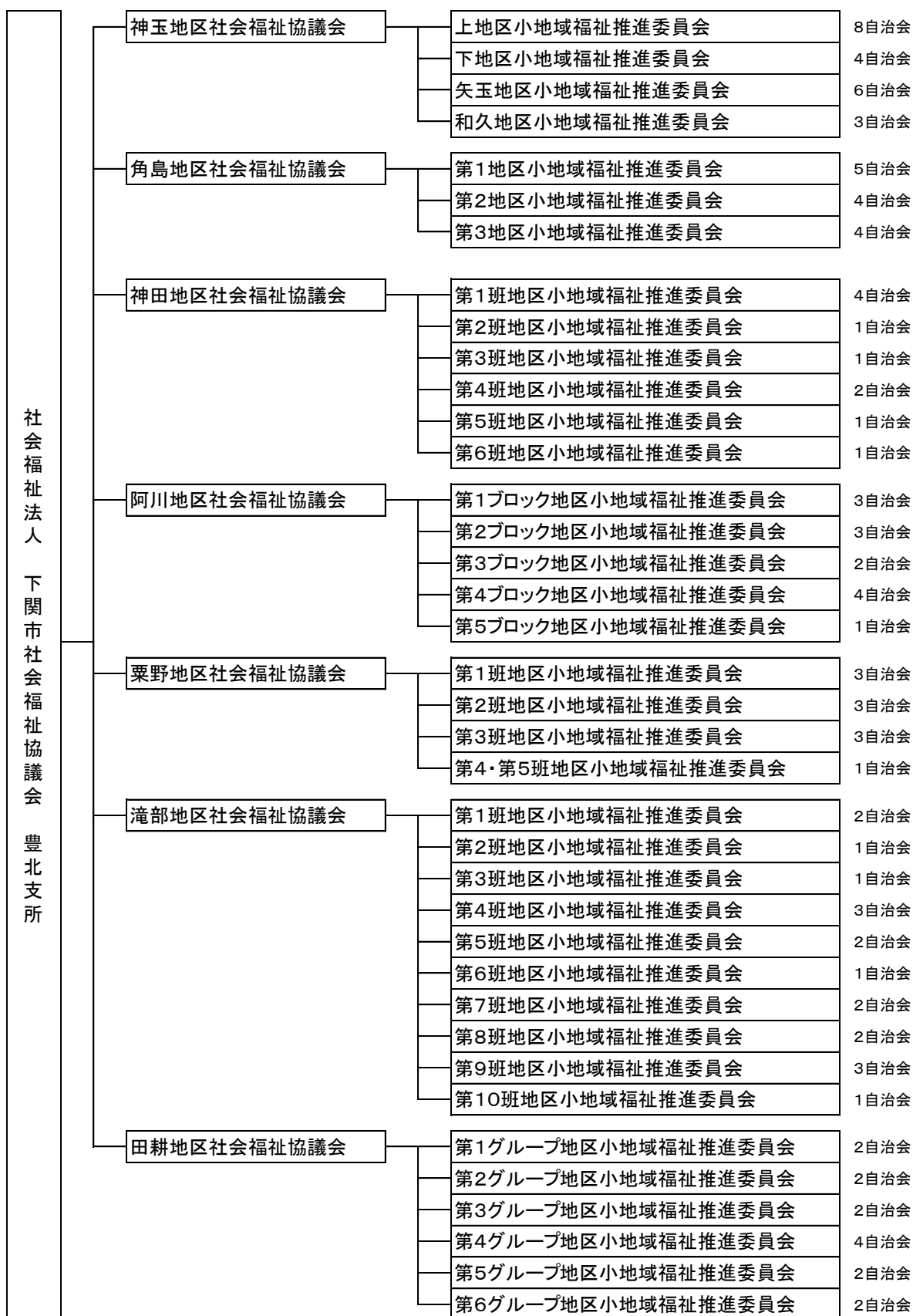
下関市豊北圏域では、地区社協のもと、町内を38ブロックに分けて「小地域福祉推進会議」を行っています。会議には地区社協関係者、自治会長、福祉員、民生委員・児童委員をはじめ、地区によっては、漁協関係者、スポーツ振興会関係者、青年団、子ども会関係者なども加わり、幅広く様々な地域の関係者が参加し、日常生活で生じる困り事の発見や、地域の中で行われている見守り活動の状況などを、参加者全員で点検します。

ひとり暮らしの高齢者、高齢者世帯昼間独居者、その他気になる方（引きこもり、不登校など）や長期就床者、障がい者など、支援が必要な住民一人一人について、体調や生活の様子などの近況を報告することで情報を共有し、見守りの方法について確認します。

また、住民支え合いマップを活用する地区では、地域住民のふれあいや支え合いの実態を把握し、生活課題の発見に努めています。支え合いマップを見ながら特に気になる方への見守り方法や緊急時の対応を検討する中で、時には地域全体の困りごとや危険個所の把握に繋がっています。

各地域で幅はあるものの、年2～3回開催、1回の会議で平均20ケースぐらいの事例を協議します。小さなエリアに分けることで、その地域の課題を細やかに把握することができ、顔のよく見える範囲の関係者が集まるため、具体的な協議が叶っています。

《小地域福祉推進会議構成図》



防府市社会福祉協議会では「福祉の輪づくり運動」における小地域ネットワークを形成するため、地区社会福祉協議会を中心に小地域福祉活動を展開しています。また、よりきめ細かなネットワークを形成するためには、住民同士による顔と顔の見える範囲での具体的な助け合い組織（活動）が必要であるため、単位自治会内への福祉部の設置を推進しています。

活動内容としては自治会の福祉状況により様々な取り組みがされています。

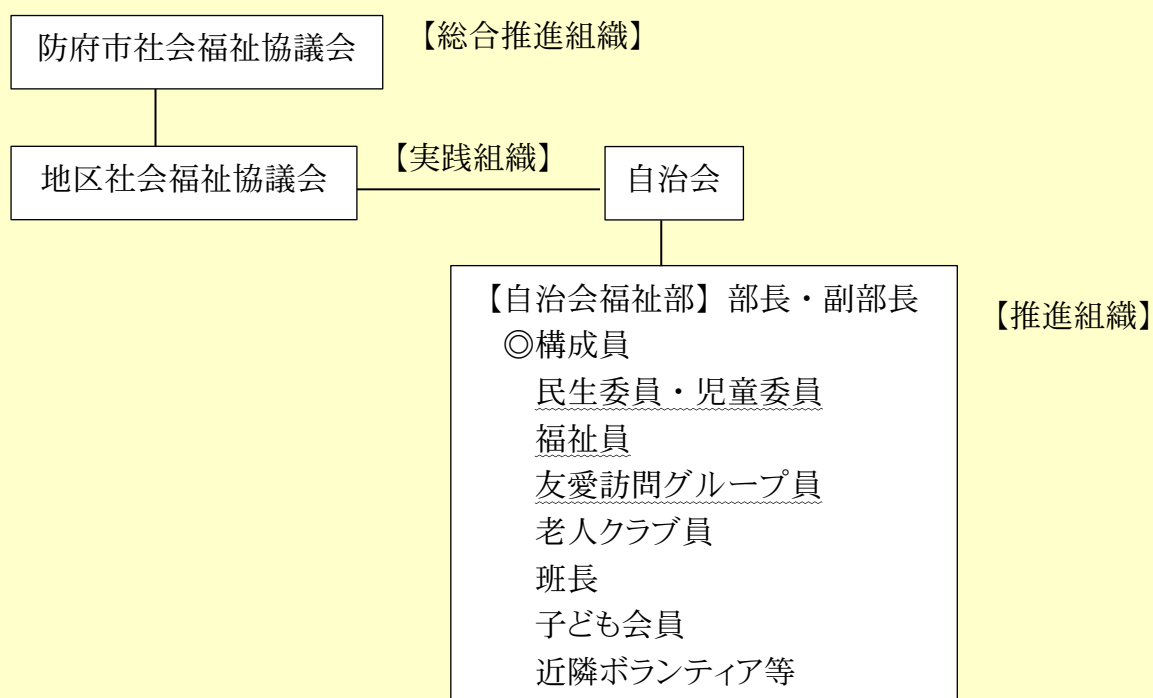
「活動例」

- ① 見守り訪問活動、ネットワークづくりの実施
- ② ふれあい・いきいきサロン、単位自治会敬老会、会食会等の開催
- ③ 住民への福祉啓発活動（福祉部だよりの発行等）
- ④ 地震・風水害等の災害時、高齢者や障害者等の災害時要援護者を支援する活動

「自治会福祉部」設置による成果として

- ① 住民に身近なところで、よりきめ細かい福祉活動を展開することができ、災害時へのすみやかな対応が可能。
- ② 自治会組織として位置付ける（自治会規約等に明文化する。）ことで、住民に共通の福祉課題を解決するための活動として、住民の福祉意識を高められる。
- ③ 自治会福祉部を構成する役員、メンバーをおくことで、福祉活動の担い手の連携と役割が明確になる。
などがあります。

≪「自治会福祉部」の構成等≫



2 情報共有の仕組み

【局内の取組】

(1) 共通の相談記録様式の活用が必要です。

多様なニーズを把握した後、住民の福祉課題・生活課題の解決に取り組むことはもちろんのこと、社協において重要なことは、個別支援部門と地域支援部門とをつなぐため情報の共有を行う仕組みを確立することです。

そのための手法の一つが共通の相談記録様式を使用することになります。

地域福祉権利擁護事業や介護保険事業など個別援助に関わる職員が業務の中で気がついた課題についても、それぞれ個々の事業の中の業務としてとどめるのではなく、記録にまとめ、社協の地域支援担当の職員とも共有できるようにすることが必要です。

そのためには共通の相談記録様式を使用し、ケースを蓄積し、個別問題が地域全体で取り組むべき共通する問題であるか検討できる仕組みを確立することが重要となります。

報告・連絡・相談カードの運用

【長門市社会福祉協議会】

長門市社協では、地域住民や福祉関係者等から寄せられる、どんなに小さい情報や職員個人が気づいたことを、個人の気づきだけに終わらせず、そうした情報を財産として記録し、局内で共有するために、職員誰もが何でも書いてよい「報告・連絡・相談カード」の運用を行っています。

こうした取組を行う背景には、ひとり暮らし高齢者等の情報は比較的入手しやすいのに比べ、引きこもりなど地域で気になる方の情報は表面化しづらいため、職員が常にアンテナを張り、地域に積極的に出向き、様々な情報をキャッチし職員間で共有していく必要があると判断したためでした。

このカードには誰からどのような相談などがあったのかという「報告・連絡・相談内容」を書く部分と、上司がそれにどのように対処するべきかという「対策・回答」を書き込む部分で構成されています。

また、このカードは決裁ルートで供覧するものの、全体としては地域福祉班に集約される仕組みになっています。

このカードによって、必要な情報が局内の別の部門間でも共有され、場合によっては対応できるようになり、自分のもたらした情報によって、何らかの手立てが図られるという経験が職員の意識高揚につながっています。

今後は、このカードの情報を分析し、新たなサービス開発などにも積極的に取り組んで行きたいと考えています。

《長門市社協の「報告・連絡・相談受付簿」》

常務理事	事務局次長	班 長	管 理 者	担 当

＜ 報告・連絡・相談 受付簿 ＞

住 所 (自治会)	氏 名	区 分
		新・再

＜報告・連絡・相談内容＞

＜対策・回答＞

平成 年 月 日 ()		平成 年 月 日 ()	
記入者氏名	所 属	記入者氏名	所 属
	<input type="checkbox"/> 事務局 <input type="checkbox"/> 地活 <input type="checkbox"/> ケアマネ <input type="checkbox"/> ヘルパー <input type="checkbox"/> デイ <input type="checkbox"/> ひだまり <input type="checkbox"/> のぞみ <input type="checkbox"/> 幼児園		<input type="checkbox"/> 事務局 <input type="checkbox"/> 地活 <input type="checkbox"/> ケアマネ <input type="checkbox"/> ヘルパー <input type="checkbox"/> デイ <input type="checkbox"/> ひだまり <input type="checkbox"/> のぞみ <input type="checkbox"/> 幼児園
内 容		対 策 ・ 回 答	
<input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> その他		<input type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> 終結 <input type="checkbox"/> 中止	

(2) 把握した相談を定期的に共有する場が必要です。

社協において個別支援分門と地域支援部門とをつなぐための情報の共有や社協の支部・支所間で横断的に情報の共有を行うなどのための一つの重要な手法として、把握した相談を定期的に共有する場の活用があります。

情報共有の手法として記録様式を用いるやり方については先に述べましたが、担当者が集まり、詳細にケース会議をする場を設定することで情報を共有し、その後の支援のあり方についても担当者間で検討することができます。

課題やニーズ共有の場としての専門員会議

【美祢市社会福祉協議会】

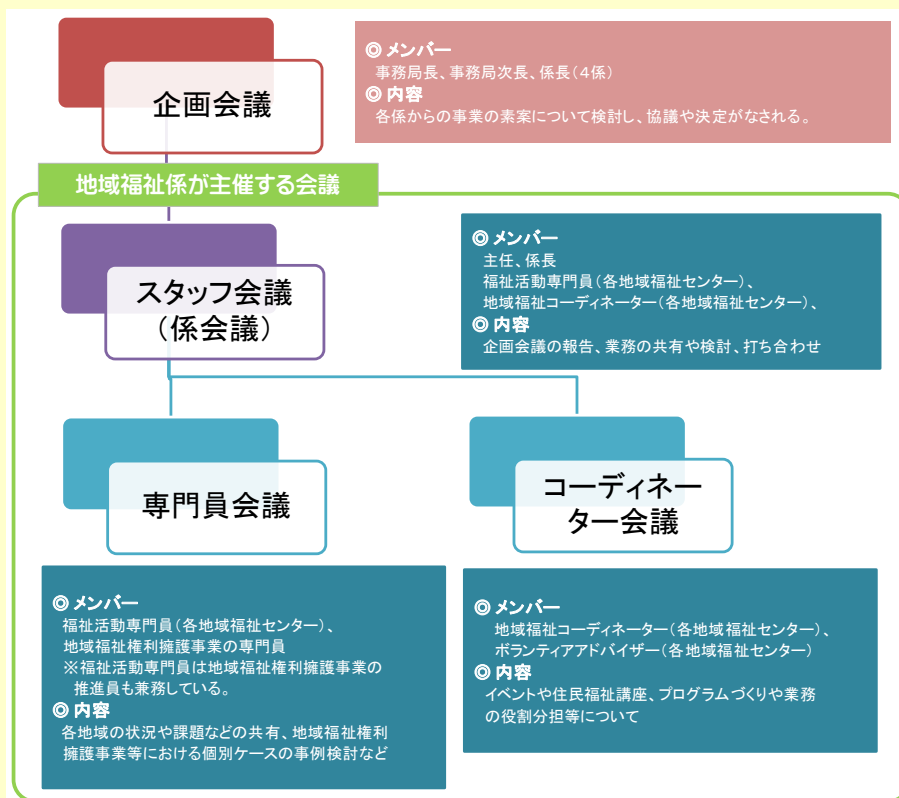
美祢市社協地域福祉係では、機能に応じた会議を開催しています。

その中で「専門員会議」は地域の状況や課題、地域福祉権利擁護事業のケース事例などについて共有し、係全体として地域の課題を共有するものとなっています。

美祢市社協の場合、福祉活動専門員は地域福祉権利擁護事業の推進員も兼務しているため「専門員会議」は地域課題と個別課題を共有する場として機能しています。

また、合併によって市の面積が広くなり、拠点が増えたため、情報の共有や職員の意識や考えの足並みを揃えることが今まで以上に重要になり、この会議でもそのことを意識して実施しています。

局内全体では企画会議が開催され、組織全体としても地域の課題を共有するように仕組みづくりに工夫を凝らしています。



※平成26年度
時点

会議では、幹事や記録を決めており、終了後は速やかに会議録を回覧するようにしています。

【局外の取組】

（１）様々な住民が情報を共有するための工夫が必要です。

地域福祉活動は、専門職と地域住民が連携・協働で互いのネットワークを活用しながらニーズ把握から活動まで一連の過程で行う事が重要となります。

特に個別支援においては、インフォーマルネットワークの役割が大きく、住民同士の協働・連携を推進する上で重要な事が情報の共有です。

住民が関与する場合、従来地域福祉活動への関わりが強い民生委員・児童委員、福祉員や自治会長に加えて、子ども会や婦人会など様々な立場の住民が参加して活動を進めるためには支援対象者の個人情報の取扱いには十分注意しつつ全員で情報を共有できるように会議の持ち方などに工夫が必要となります。

小地域福祉推進会議の会議資料

【下関市社会福祉協議会豊北支所】

小地域福祉推進会議の仕組みについては18頁で述べた通りですが、この会議には、多くの団体の代表者などに参加してもらっています。

そのため、会議ではどのような立場の参加者であっても情報を共有しやすいように会議資料を工夫しています。

対象者（例：「ひとり暮らしの高齢者（70歳以上）」、「二人暮らし高齢者（70歳以上）」、「その他気になる人」など）ごとに準備された資料には、対象者の地区と氏名が記載されています。対象者のニーズや支援状況について参加者が協議をしながら資料を作り上げる、という形で支援方法を検討しています。



《会議の参加メンバー》

地区社協（会長、副会長、コーディネーター）、自治会長、福祉員、民生委員・児童委員、地区女性部、老人クラブ、地区振興協議会（会長、副会長、監事、理事）、交通安全協会支部、漁協（組合長、理事）、地区商工会、スポーツ振興会（理事長）、青年団、学識経験者、婦人部、郵便局、食生活改善推進協議会、いきいき健康体操クラブ、漁協女性部、子ども会、公民館（館長、理事）、手をつなぐ親の会、身体障害者福祉更生会、介護保険事業所 など

※上記参加メンバーは、全ての会議で一律ということではなく、地域の実情により異なります。

①ひとり暮らし高齢者 (70歳以上)

秘

自治会	氏名	※ ニーズ、支援状況等	※ 相互支援者
△ 自治会	〇〇 〇〇	足が弱っているので、集金集会に出にくいようだ。息子(中村在住)がよく来ている。	〇〇さん(隣) 〇〇民生委員
	〇〇 〇〇	元気。まだ田を作っている。家が離れていて声かけが難しいが民生委員さんの畑が近い。	〇〇さん(近所) 〇〇民生委員
	〇〇 〇〇	元気。息子がちよくちよく帰っている。生活バスを利用している。	〇〇〇さん(実弟) 〇〇さん(近所)
	〇〇 〇	元気だが、1ヶ月前にご主人を亡くされて気落ちしているようだ。	〇〇さん(兄嫁) 〇〇さん(福祉員)
	〇〇 〇	元気。畑仕事。バイクで通院。毎日の食事づくりが心配だが、娘が週に三回程度食事をつくりに来ている。	〇〇さん(実妹) 〇〇さん(近所)
	〇〇 〇〇	元気。耳が遠いので訪問してもなかなか出て来ない。近くの友達と毎日のようにウォーキング。畑づくりなど。	〇〇〇さん(近所)
	〇〇 〇	元気。今は自分で買物に行けるが、将来が不安な様子。近くの友達と毎日のようにウォーキング。	〇〇〇さん(近所)
□ 自治会	〇〇 〇〇〇	足が悪く、家の周りのことや家事はできるが、外出は娘が支援している。	〇〇さん(娘) 〇〇さん(近所)
	〇〇 〇〇	元気。近所が遠い。通所サービス(週1回)。長男が時々帰宅する。	〇〇さん(近所) 〇〇民生委員
	〇〇 〇〇	元気。色々な趣味の会などで活動。長女(川棚在住)と常に連絡を取り合っている。	〇〇さん(隣) 〇〇さん(福祉員)
	〇〇 〇〇〇	足が悪く買物やゴミ出しなど不便。長女・孫(菊川在住)が手伝いに来ている。	〇〇さん(近所) 〇〇さん(隣)
	〇〇 〇〇〇	体は弱いですが、自分のことはできる。近くに長女がおり友達が多い。	〇〇さん(長女) 〇〇さん(隣)
	〇〇 〇〇〇	元気。毎日のように近所とのかかわりをもつ。	〇〇さん(近所) 〇〇さん(近所)

※は参加者記入

(2) 様々な関係機関・団体等と住民の福祉課題・生活課題を受けとめ支援する仕組みが必要です。

地域における多様な福祉課題・生活課題の把握や課題解決に向けた支援活動を展開するためには、地域の社会資源を幅広く把握し、日頃から社協と関係が深い関係機関・団体等だけでなく、これまでは関係が薄かった関係機関・団体等との連携についても模索していくことが必要となります。

また、社協職員は日常の相談・支援業務の中で、既存の制度やサービスでは解決できない課題に対応しなければならない場面は少なくありませんが、そうしたフォーマルな社会資源で解決できない課題に直面した際に、住民の力を活用する視点を持って解決の道筋を検討していくことも必要です。

地域における多様な福祉課題・生活課題の解決に向けては、まず日頃から連絡会議や座談会を開催するなどし、関係機関・団体や住民とコミュニケーションをとり、信頼関係を築くことが重要です。そして、フォーマルな社会資源のみでは解決の難しい福祉課題・生活課題に対応するために、関係機関・団体と地域住民が相互に連携したネットワークづくりを進めていくことが必要になります。

「住みやすい明木を育てる会」を通じた実践 【萩市社会福祉協議会南支所旭事務所】

萩市社協南支所旭事務所では、「地域における福祉の課題は、専門職だけの関わりや福祉の制度だけでは解決できないことが多く、課題解決のためには、地域住民の視点や力が必要である」と考えています。これら地域住民の視点や本来持っている力を引きだし、育て、地域で活かしていくために、平成19年から明木地区において、明木地区の課題は、住民の手で考え、解決するために自ら動き、できないところは行政や関係機関へ働きかけていく「住みやすい明木を育てる会」（小地域福祉推進会議）を立ち上げ支援しています。

今回は、本会が行う局外での情報共有について、(1) 地域内で行う保健・医療・福祉関係者との連携や会議の中で出てきた情報を地域の課題として捉え、(2) どの様に住みやすい明木を育てる会につなぎ、解決に向けて取り組んでいるかについて紹介します。

「住みやすい明木を育てる会」

平成19年、萩市明木地区に、山口県社協福祉の輪づくり運動の指定を受け「企画開発会議」として発足。メンバーは現在12人で、民生委員・児童委員や老人クラブ、サロンお世話人、食生活改善推進員等、役職にこだわらず明木のことを考え前向きに進んでくださる方を中心に活動中。

会の活動が会議や行事の企画イベントだけで終わらないように、明木地区内の生活のしづらさがないか、地域にアンテナを張っている。出てきた課題には、自分たちの視点で解決できる方法を探り、解決に向けて取り組んでいる。

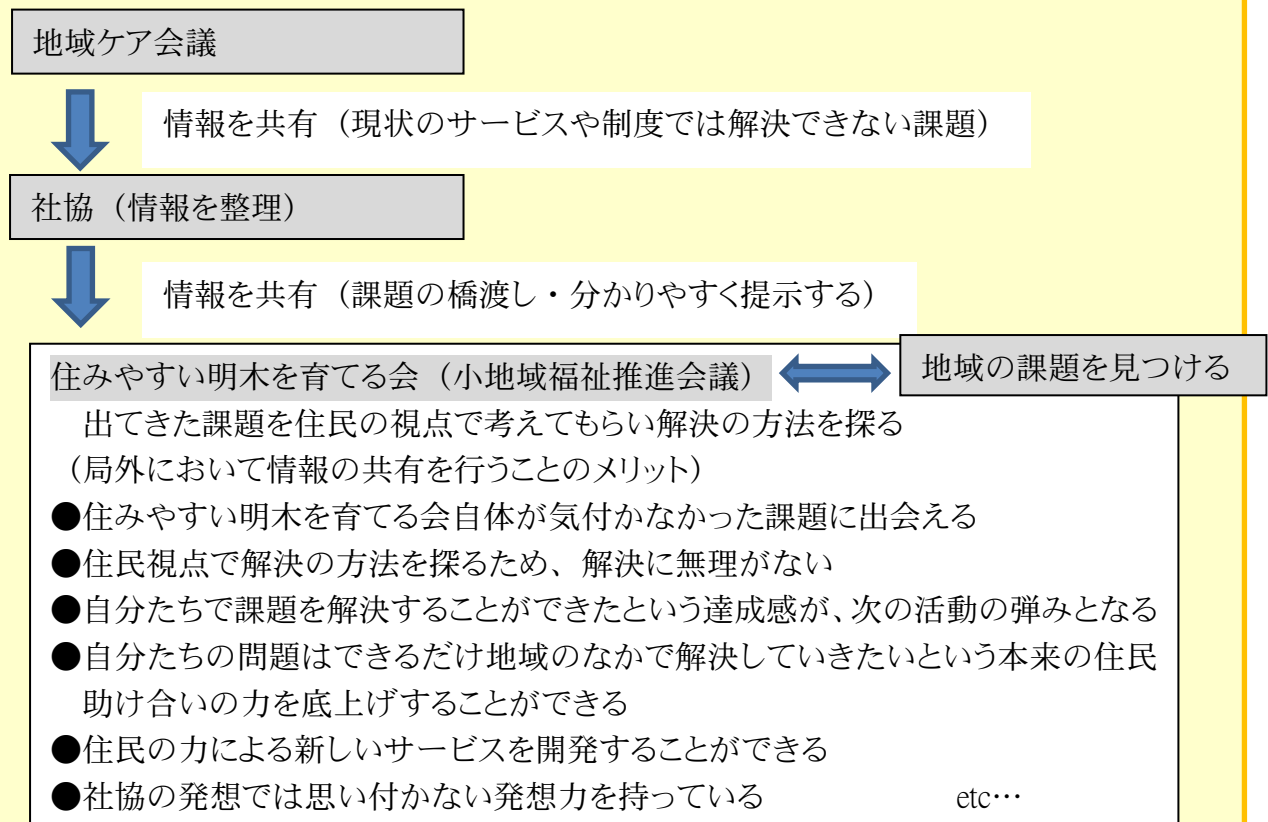
【主な活動内容】

定期会議・たいやきサロン（月1回）・あさひ住民福祉講座・防災講座等
アンケート調査・等

(1) 社協では、地域内の医療・保健・福祉の専門職が集まる会議＝地域ケア会議（参加者：診療所医師・行政・保健師・在介・介護支援専門員・福祉施設・デイサービス等）に毎月参画し地域内の個別のケースについて検討を重ね、処遇が難しい方や家族へのアプローチの方法、介護保険の申請につながらない困難なケースについて話し合います。この地域ケア会議で解決しきれない課題は、①急を要するケース（虐待や多問題等）②制度上（フォーマルなサービス）では解決しきれない内容に大別されると思われます。

社協としては、この②の部分はどう解決していくのが求められていると考えます。

(2) ②の解決を地域のなかで、住民の力で何とかできることはないか、その方法を探るために、本会では、「住みやすい明木を育てる会」において、地域ケア会議で解決できない課題をどうしたら解決できるのかを協議、検討してもらっています。



(実践事例)

地域ケア会議において、在宅介護支援センターや保健師から、地域内の高齢者の集いの場がなく、出かけるところがない。閉じこもる方が増えてきているとのこと。

この情報を社協から住みやすい明木を育てる会に伝え、協議を願ったところ、委員からも「集落で開催するふれあいいきいきサロンのお世話人の担い手がなかなかおらず、立ち上げも行き詰ってきている。自分たちの力で何か解決できることはないだろうか」と意見があり、委員が毎月1回集いの場（中央型サロン）を開催することにつながった。

(結果)

フォーマルなサービスでは補えないところを住みやすい明木を育てる会の視点と力によりインフォーマルなサービスの構築につながった。

上記実践事例より社協は、地域ケア会議において出てきた地域の課題に対し、社協内部で解決を考える課題なのか、住みやすい明木を育てる会（小地域福祉推進会議）にて解決できる課題なのかを見極め、情報を整理、共有することで、地域の視点と力を活かした取り組みにつなげることができるのです。

3 サービス開発の仕組み

【局内の取組】

（１）新たなサービス開発等のための協議の場が必要です。

ソーシャルワーク実践は社会資源を活用して行われます。

しかし、社協の職員が制度の狭間の問題に対応しなければならない時、既存の社会資源だけでは解決できない問題が多々あります。

そして、個別ニーズの解決に向けて、また普遍的な地域ニーズに対する再発予防に向けて新たなサービスや活動の開発、既存のサービスや活動の改善等が必要な場合、局内で実際に具現化するための仕組みがあることが重要になります。

新たな取組やサービス開発を検討するプロジェクト会議

【美祢市社会福祉協議会】

美祢市社協の「プロジェクト会議」は局内のセクション（係）を横断して取り組みたい課題やテーマを検討し、事業化していくための会議です。

まず、「こういう取組を行いたい」などといったアイデアがあれば、企画会議（事務局長、事務局次長、係長が出席、月1回開催）に提案します。この企画会議への提案は美祢市社協の職員であれば誰でも行うことができます。

そして、企画会議で認められれば、「プロジェクト会議」を立ち上げることができます。

プロジェクト会議は、局内の4つの係（総務、地域福祉、高齢福祉、障害福祉）からメンバーが集められて結成され、部所を横断して、企画の検討、事業化が進められています。

《プロジェクト会議によって事業化された「みんなの家あそう」》

麻生（あそう）地区に唯一の個人医院が閉院し、医者がいなくなることに困った住民からの相談が複数寄せられました。

そこで、社協としては、局内にプロジェクト会議を設置し、在宅福祉サービスの立ち上げを視野に置き、空き家となった病院の活用を住民と一緒に検討する場を設けました。

地域密着型小規模多機能ホームについて、介護系のメンバーを中心に制度の勉強会を開いたり、県内の先駆的な取組事例等について自主的に学習会を行いました。そして、3年の期間を経て「小規模多機能型居宅介護事業所みんなの家あそう」の開設を実現させました。

地域とのつながりは、現在も「運営推進会議」に引き継がれています。



【局外の取組み】

（１）関係機関等との新たなサービス開発等のための協議の場が必要です。

制度の狭間の問題に対応するために新しいサービス・活動を開発する場合、また既存のサービスや活動の改善等が必要な場合、従来社協はボランティア活動の開発・活用を中心に社協の中だけで対応する傾向がありました。

しかし、社会福祉のニーズが多様化し日頃から社協と関係のある機関等だけでなく、これまでは関係が薄かった機関等にも今後はサービス開発を行う際に参画してもらうことが求められています。

近年では社会福祉法人が地域公益活動を行う事が求められる中、社協は同じ社会福祉法人として連携して活動を行うなど関係機関がサービス開発のための協議を行い具現化して行くことが求められています。

錦地域住民支援連携会議（にしき安心サポートチーム）

【岩国市社会福祉協議会錦支部】

錦地域の“新しい共同組織”として、行政、事業所、施設、地域包括支援センター、NPO、病院、関係機関、社協など多様な担い手が協働する「錦地域住民支援連携会議（にしき安心サポートチーム）通称「安サポ」」を設置し、地域の諸課題を調査などで共有し、解決にあたる仕組みを形成し連携しています。

主な活動は、①医療・福祉・環境・生活などに関する調査の実施、②調査後、分析等による報告、相談会の開催、③課題解決のための実務者及び住民検討会の実施、④チーム内関係者が目的とする活動の取組（実施共同体制強化）です。

具体的には、錦地域内で地区を選定し、その地区内において、医療・福祉・環境・生活などに関する調査（訪問）などを行い、調査結果を分析することにより地域課題の発掘や当該地域にとっての基準を確認します。

その後、報告のための地域相談会（グループワーク）を開催し、地域ごとのニーズや課題の解決に向けて地域住民と話し合い、今後の取組（仕組み）を作っていきます。

課題（相談）を見つければ、どんなニーズでもお互いで共有して受け止める体制や、医療、環境、福祉などという『囲い』に関係なく、当事者（地域）に即した活動を行っています。

当事者（地域・個人）にとって課題・問題が多様であることから、チーム関係者が連携することにより、円滑な対応、情報発信がしやすくなっています。また、お互いの立ち位置が周知・理解され、今後の住民対応のスムーズ化に繋がっています。チーム関係者にとっては、協働による新たな場を得ることができ、お互いの立場を理解しながら、新たな視野を広げることが出来ています。

《参加しているメンバー》 ※メンバーは固定化されていません。

- ・ 社会福祉法人錦福祉会（錦苑、あさぎりの郷、居宅介護支援事業所、ヘルパーステーション、グループホーム「にしき」）
 - ・ 岩国市錦総合支所（地域振興課、住民福祉課）
 - ・ 岩国市地域包括支援センター（支援第1班、錦地域包括）
 - ・ 岩国市立錦中央病院（総看護師長、総看護副師長）
 - ・ 岩国市保健センター（錦担当保健師）
 - ・ NPO 法人ほっとにしき（理事長、事務局）
 - ・ NPO 法人山口ヘルスプローションネットワーク（学識経験者）
 - ・ 岩国市社会福祉協議会錦支部（支部担当理事、職員）
- ※その他、協力サポーター

《新たなサービスを開発する取組》

安サポの活動は上記のとおり主に4つありますが、特に「新たなサービスを開発する取組」について紹介します。

安サポでは、医療・福祉・環境・生活などに関する聞き取り調査を実施し、集積・分析等した結果をもとに、地区内の自治会分け（組内分け）にてグループワークを実施しています。

個々ごとに出した意見の集積の結果を見ることで、自分の地域にとって必要なこと（課題）がよく分かり、それを解決するための話し合いがもてます。

グループワーク（相談会）は、報告会のみならず、随時実務者（安サポメンバーなど）を交えて話し合いを持ち、地域課題の解決に取り組んでいます。

* 調査結果による、グループワークでの地域課題解決例* (一部抜粋)

宇佐地区 (H24 調査)

【課題】

バス改正により、交通網が不憫になり月 1 回の診療所へのアクセスが困難。

【対応】

高齢者生きがいボランティアグループ事業（社協）を活用し、運転ボランティアグループを形成。地域が家族をテーマに、送ってもらえる「有難さ」、地域貢献できる「生きがい」を共有しながら活動。

最近では、地域の催し、サロン活動時にも活用。

大原周辺地区 (H25 調査)

【課題】

昔からあった文化継承活動（神事）もなくなり、集まりごとがなくなった。

【対応】

健康体操教室（包括）を実施。また、開催時に保健師（保健センター）も訪問。半年のカリキュラムを実施後、ふれあいいいききサロン（社協）へ移行し拠点を整備。また、拠点整備後休止であった地区単位老人クラブが、地域住民の皆さんの力で復活。平成27年度より本格的活動実施。

広瀬商店街区域 (H25 調査)

【課題】

空家を借家として貸し出していることで、見知らぬ高齢者が住んでいる。

【対応】

地域支え合いマップ（包括・安サポ）を実施し、そこにある社会資源やコミュニティーのかたちを地域の皆さんと確認。当事者とどの様に関わり、ふれあっていくかを検討。またその当事者を、マップ作成場参加するために声を掛けるアイテムとしても活用し、これを機にお互いのコミュニティーを形成した。

平成27年度は、これを強化するための実働部会の形成を検討、調整をしています。

4 「社協における相談・支援体制の強化検討会」開催経過

時 期	協議内容等
7月11日（金）	【第1回検討会】 ・ 検討会の協議内容について ・ 市町社協への調査項目について
11月下旬	【アンケート調査】
12月～1月	【ヒアリング（市町社協への聞き取り）】 > 12月12日（金） 阿武町社会福祉協議会 > 12月15日（月） 美祢市社会福祉協議会 > 1月 7日（水） 周南市社会福祉協議会 > 1月 9日（金） 長門市社会福祉協議会 > 1月 9日（金） 下関市社会福祉協議会豊北支所
1月7日（水）	【第2回検討会】 ・ 「社協における相談・支援体制の強化に関するアンケート」結果について ・ 「社協における総合相談・支援体制のあり方についての提言」（原案）について
3月9日（月）	【第3回検討会】 ・ 「社協における総合相談・支援活動の実施体制のあり方についての提言」（案）について

「社協における相談・支援体制の強化検討会」委員名簿

◎ 山口県立大学社会福祉学部	専任講師	長谷川 真 司
下関市社会福祉協議会	地域福祉課地域支援係主任	高 原 和 美
萩市社会福祉協議会	地域福祉推進係長	守 永 加奈子
防府市社会福祉協議会	生活支援係長	脇 村 洋 子
長門市社会福祉協議会	主任相談支援員	山 本 美 穂
美祢市社会福祉協議会	地域福祉係長	羽 根 一 孝
周南市社会福祉協議会	業務課主任	山 本 多 恵
山口県社会福祉協議会	資金班主任	渡 辺 慎 一
山口県社会福祉協議会	生活支援班長	大 倉 福 恵

(平成 27 年 3 月 31 日現在、◎は委員長)

《事務局》

山口県社会福祉協議会	事務局長兼地域福祉部長	澤 村 有利生
	地域福祉部副部長	大 倉 隆 雄
	地域福祉班主任	内 田 真利子
	地域福祉班主任主事	山 本 彩
	地域福祉班主任主事	遠 藤 真由美
	地域福祉班主任主事	村 田 拓 途
	地域福祉班主任主事	末 永 あすな

共同募金配分金事業

社協における相談・支援体制の強化検討会報告書
山口県内の社会福祉協議会における
総合相談・支援活動の実施体制のあり方についての提言

発行日 平成 27 年（2015 年）3 月 31 日
発 行 社会福祉法人 山口県社会福祉協議会
〒753-0072 山口市大手町 9-6
TEL 083-924-2828
FAX 083-924-2847
<http://www.yamaguchikensyakyo.jp/>



この事業は、共同募金の配分金により実施されています。