

業務研究会報告書
(平成29年9月～平成31年3月)

社協にしか果たせない 地域福祉推進の機能とは



この報告書では、鳥獣戯画のイラストを使用しています。どこでも共存できるカエルのフットワークの軽さ、筋力が発達しているように常に努力を惜しまないイメージがあること。性格の異なるウサギと共に手をつなぐ(パートナーシップ)をイメージしています。

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

はじめに

地域における生活課題の変容や社会福祉法人改革など、社協を取り巻く環境は変化し、今後ますます多様な主体が福祉分野に参入する中で、社協の果たすべき役割や存在意義がこれまで以上に問われています。

本来、社協は民間組織として、地域のニーズに寄り添い、柔軟性を発揮した事業展開を行っていましたが、ニーズの複合多様化に伴う組織体制の低下や財源等の課題から民間性を十分に発揮できていない現状があります。

その背景として、介護保険事業の導入により株式会社や NPO 法人等がサービス事業所として参入が可能となったことで社協と事業所との間に明確な制度上の違いがなくなったことが考えられます。

また、今日の我が事・丸ごとの地域共生社会の実現に向けた包括的な支援体制の整備として、「協働の中核を担う機能」が必要とされていますが、従前から地域福祉の中核を担ってきた社協に限定されておらず、あらゆる社会福祉法人や医療法人、NPO などが考えられています。このことは、社協へのさらなる期待が高まっている反面、社協の存在意義が問われているのではないのでしょうか。

こうした社協に対する信頼や社会的な期待に応えるためには、改めて職員一人ひとりが社協の性格や使命を正しく理解し、社協職員である自覚と責任ある行動をとることが一層重要となります。

そこで、府社協では平成 29 年度に「業務研究会～社協にしか果たせない地域福祉推進の機能とは～」を設置しました。11 名の市町村社協職員（オブザーバー含む）が参加し、川島先生の助言を得て実際の事例を基に社協の強みを出し合うなど、2 年かけて業務研究を行いました。

この報告書では、全社協が平成 24 年度に示した「社協・生活支援活動強化方針」などをベースに、実践者の視点から社協職員の価値・行動原則を改めて問い直すことを目的として、事例をもとにディスカッションを通して大阪府内における社協職員の価値・行動原則の共有・見直しをするとともに、社協の機能についての分析を行い、社協にしか果たせない地域福祉推進の機能を検証したものをまとめています。

最後に、この報告書を通して、地域福祉推進にむけた社協職員としての意識の共有をはじめ、行政とのパートナーシップを築くうえで、少しでもお役に立つものとなれば幸いです。

大阪府社会福祉協議会 地域福祉部

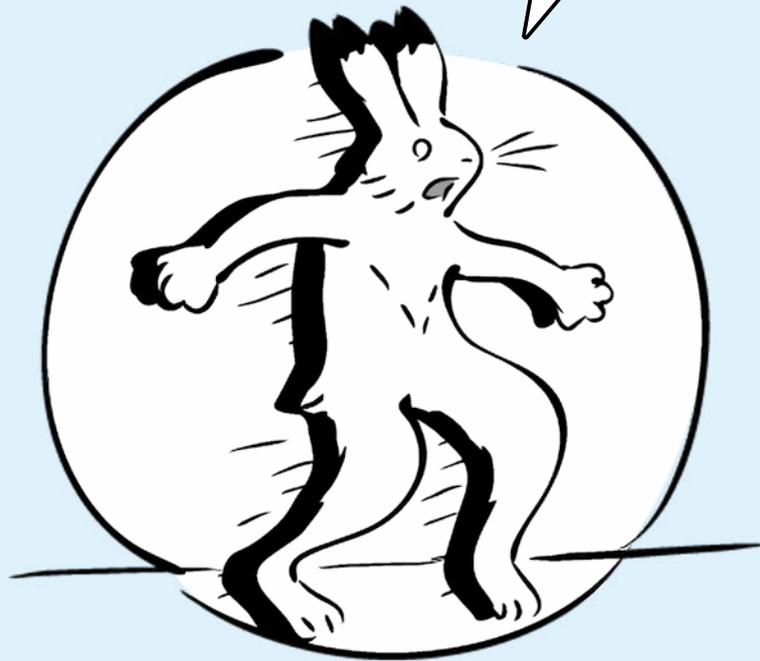
目 次

【第1章】 業務研究会の概要	3
1. 業務研究会の概要	4
【第2章】 業務研究会の成果	7
1. 社協にしか果たせない地域福祉推進の機能（大阪府内版）	8
【第3章】 業務研究会の取り組み ～社協業務の分析と意味づけ～	13
1. 社協の現状把握～壁・強みの洗い出し～	14
2. 事例研究の目的と事例の選定	17
3. 事例の紹介と分析	21
①あらゆる生活課題への対応	21
『孤立を望んでいる人への支援について』	
②地域のつながり再構築	26
『まちかど福祉相談所の取り組み～点から面で支えていく動き～』	
③徹底したアウトリーチ	30
『社会資源を活用したアウトリーチの可能性』	
④相談・支援体制の強化	36
『子ども福祉委員と連携した高齢者の個別支援の仕組みづくり』	
【第4章】 業務研究会の振り返り、まとめ	39
1. 業務研究会の振り返り～メンバーの気づきから～	40
2. おわりに	43
【第5章】 資料	45
1. ミニ講義「我が事まるごと地域共生社会の実現に 社協は存在価値を示せるか？」	46
2. メンバー	52
3. 実施要項	53
4. 業務研究会の経過	55

第1章

業務研究会の概要

ピンチはチャンス！



1. 業務研究会の概要

業務研究会開催にあたり、メンバー間の参加動機を確認し、担当業務において、日ごろ課題に感じていることを共有しました。

〈メンバーの参加動機〉(一部抜粋)

「社協にしか果たせない役割」とは何かを日々悩んでいる。「個別支援から地域支援へ」の取り組みが、なかなか個別支援の枠をこえないので研究会を通して個別のネットワークを地域のネットワークに転換したい。また、社協内で「社協職員」としての意識にバラつきがあるので同じ方向を向ける組織づくりも学びたい。

多職種、多種多様な団体などと連携を図る上での社協の役割、立ち位置、強み、存在意義などを再確認したい。そして、福祉分野以外の様々な団体や学生や企業とともに、社協だからこそ出来る協働による地域福祉の推進はなにかを検証したい。

今後、多様化する社会課題に対応するために「社協職員として」何ができるのか、職員一人ひとりが共通の意識を持って、「オール社協」として事業に取り組んでいくことができる仕組みを構築していく必要があると感じている。今回の業務研究会での社協職員の価値・行動原則の共有や見直し、社協の機能についての業務分析を行うことにより、各市区町村にも活用可能な、各職員の共通認識を醸成するためのツールづくり、またそこに至るまでの具体的なプロセスの組み立て方についての検討を行いたい。

“社協ブランド”とは何か?と悩むことがある。今後の社協、社協職員が目指すビジョンを確認し、何をすべきなのかを考え、実行していきたい。また、自分がどのようなステージにおり、できていないことを見つめ直す機会にしたい。

コミュニティワーカーのアプローチについて学びたい。実践の蓄積と理論による体系化、専門性の可視化、評価(効果)の可視化、社協の優位性と唯一性。

社協しか果たせない機能。まずは、それを自身の経験の中から、また、研究会に参加される仲間と確立をさせたい。それをいち社協職員として行動し、組織として持ち出していけるようになりたい。

社協の活動・役割について大事なところを再認識したい。

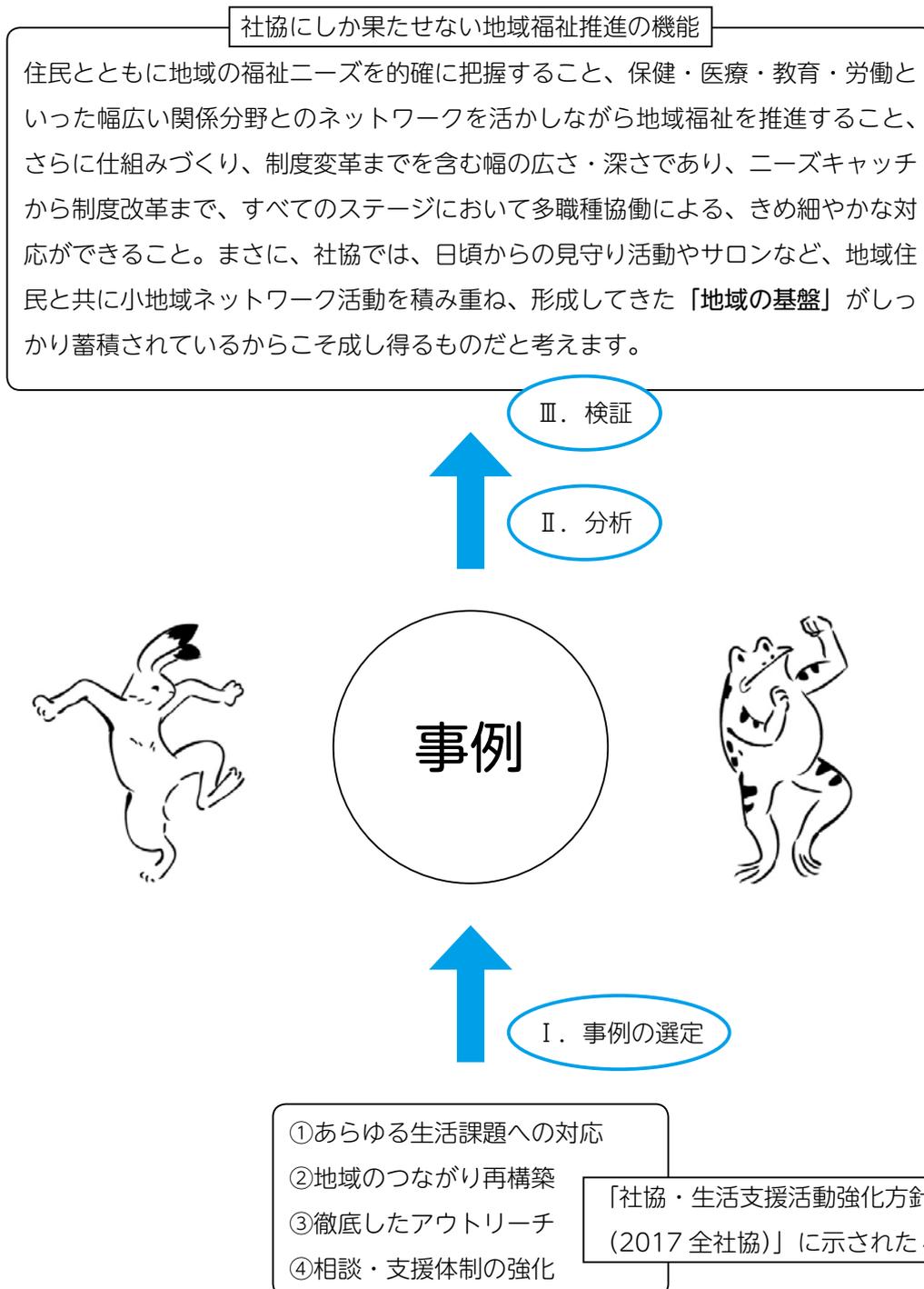
地域共生社会など、新たなうねりの中にある。これらは、新たな施策ができたから出来ることではなく、(特に大阪の)社協が長くこたわって蓄積してきた地域福祉実践やそのノウハウがあってこそだ、ということ、発信したい。



〈研究のプロセス〉

こういった課題や悩みを抱える背景には、社協事業の業務量が増える一方、行政からの委託など人件費の削減等により職員数が減っていること、職員自身が日々の業務に追われているため内部でのフィードバックができていないことが考えられます。そのため、改めて組織として課題を共有・フォローできる体制を構築することが必要でないかと考えます。

社協として本来の地域住民の「あたりまえの幸せをあたりまえに」するためにも、改めて今回の業務研究会では「社協にしか果たせない地域福祉推進の機能」を検証するために以下のようなプロセスを立てて取り組みました。



第2章

業務研究会の成果

いざ、出発！！



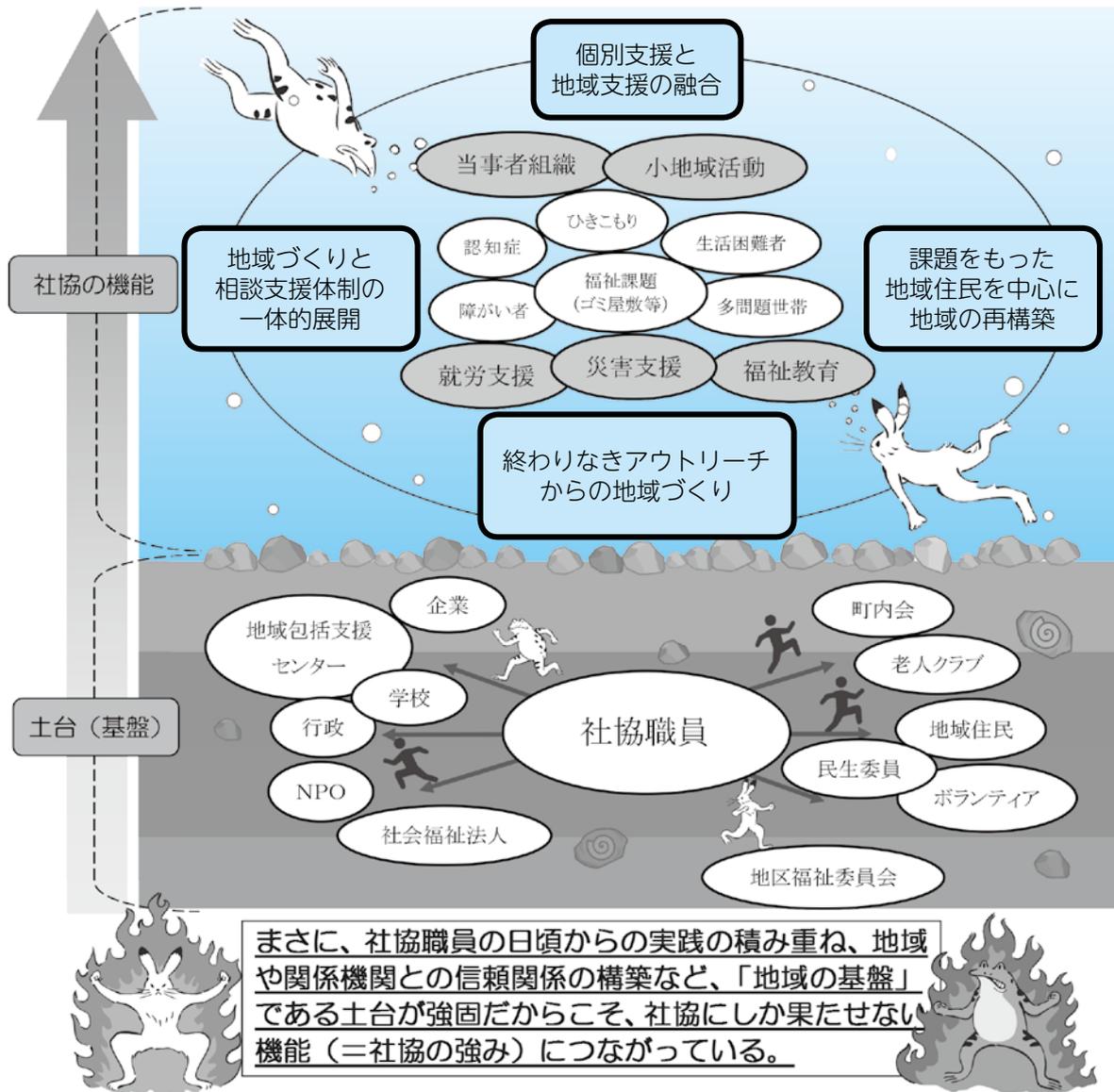
1. 社協にしか果たせない地域福祉推進の機能（大阪府内版）

「事例を基にディスカッション」を通して、「社協にしか果たせない地域福祉推進の機能」を検証しました。その後、グループ内作業を行う中で、グループ毎に改めて強みやポイントの整理を行いました。その結果、新たに4つの柱立てがあがりました。

〈新たな4つの柱立て〉

- ①あらゆる生活課題への対応⇒個別支援と地域支援の融合 9ページ参照
- ②地域のつながり再構築⇒課題をもった地域住民を中心に地域の再構築 10ページ参照
- ③徹底したアウトリーチ⇒終わりなきアウトリーチからの地域づくり 11ページ参照
- ④相談・支援体制の強化⇒地域づくりと相談支援体制の一体的展開 12ページ参照

社協にしか果たせない地域福祉推進の機能（大阪府内版）



個別支援と地域支援の融合

個人を支援する「個別支援」だけしかなかったら、(主) は地域から排除されたかもしれない。(主) は支援を拒否していたので、ケースワーカーがいくら働きかけても、なにも変わらないからです。(主) が住んでいた地域の「地域支援」を長年おこなって地域の土台を作っていたからこそ、「(彼が) 心配」という気持ちを地域の人が、コミュニティ・ワーカーに言うことができ、地域の人へのアプローチができるようになりました。この事例では、(主) は何も変化していません。受け入れる地域の人たちが「受け入れて」いこうとしてくれたことで、「個別支援」のケースワーカーが安心して彼の動きを待つことができました。

●あきらめへん…

〈個別支援〉 拒絶されても食らいつく。

〈地域支援〉 排除する住民への関わりをあきらめない。地域のキーパーソンと共に支援する。

関わり始めるにあたり、本人の拒絶があるなかで社協だけがアプローチを続ける意思を維持していました。社協があきらめたら孤立するケースだったため、あきらめるわけにはいきませんでした。継続的に面談できるようになってからも、本人との関係を築くことは困難でした。とはいえ、地域から排除される寸前の状況であっても、小さいときから知っている地域の人たちは、「(火事になったら) 怖い」と「(彼が) 心配」の二つの気持ちで揺れ続けていたので、社協が継続的に関わっていくことで、「(彼が) 心配」の気持ちの方を大きくすることを目指しました。また、社協は、「支援の対象者は住民全て」であり、「誰もが暮らしやすい まちづくり」をるところなので、社協に「あきらめる」という選択肢はもともとないと思います。支援に対する「怖い」という気持ちは、「わからない」ことが原因のことが多いので、主にアプローチしていくことで、「得体の知れない人」から「近所の人」に認識がかわっていき、「怖い」という気持ちが小さくなっていくものと考えます。

●もっとずっと…(継続性)

〈個別支援〉 会えなくても、アプローチし続ける。「あなたのことを気にしている」ということを伝え続ける。

〈地域支援〉 地域住民が受け入れる雰囲気を作るために、「発達障がい理解」の講座を開催したり、少しでも「わからない不安」を減らす取り組みを続ける。

長く、社協が地域支援を続けていたことにより、地域との信頼関係を構築することができており、この信頼関係があることにより、地域の人から協力をしていただくことができました。また、偶然ではありますが、地域の核となる人が近所に住んでいたため、その人の「(彼が) 心配」という気持ちが他の人にも伝わっていったことも、地域が受け入れていく方向に向かったきっかけとなりました。結果、本人のペースに合わせて、支援を続けていくことができています。

●まかしとき…(笑顔で応対)

〈個別支援〉 (主) がSOSを出してきたときにいつでも対応できるように、常に準備しておく。

〈地域支援〉 地域の人「不安」を聞き、一緒に考える姿勢をもつことで、こちら話をきいてもらえるようになる。

課題をもった地域住民を中心に地域の再構築

個別支援と地域支援を一体的に実践してきたことにより、個別支援に関わる地域住民に丁寧に関わる場づくり（ファシリテーション）を通して、地域住民の変化を促すことを意識しました。さらに、地域課題をもとに、地域住民の力と他の社会資源をコーディネートできる機会を作ることができました。そこには、組織内で「コミュニティワーク」の基本理念の共有や実践の伝承、地域住民とともに地域福祉の向上に取り組んできた背景がありました。その結果、地域と顔の見える関係性を構築し、地域住民からの信頼と知名度を得ることができ、「かぎ預かり事業」などの新たな地域課題解決への糸口を見出すことにつながりました。

●なんかちゃうな…

長年にわたり、地域活動や個別ケース検討会議などを積み重ね、地域住民の福祉力向上に努めてきました。その一方で、小地域ネットワーク活動推進事業においては、サロン活動や地域活動などが恒常的になり、事業運営自体が目的化している現状でした。そこで、地域住民が一人ひとりの困りごとに気づき、また必要な資源開発につなげるため、「まちかど相談所」の立ち上げをすすめました。

●いっぺんやってみよか…

「まちかど相談」の立ち上げにあたり、「地域の主体性」を醸成するために、モデル校区を手あげ方式（立候補）にしました。個別支援と地域支援を一体定期的に実践してきたことが、「住民の気づき」につながり、使命感と積極的な姿勢が生まれたと考えています。また、新たな取り組みとしてすすめるにあたって、課題共有や資源開発の話し合いをする場づくり（ファシリテーション）を繰り返し、継続したことで、地域住民の変化を促し、主体性の向上につながりました。

●あの人ちょっと気になんねん…

住民自身が相談員として活動する事前準備として、法律や制度といった基本的なことのみならず、とりわけ「傾聴」に重点を置いて、幅広い研修を実施しました。事業開始以降は、住民がかかわった個別のケースを丁寧に振り返り、また、相談者の状況を代弁することによって、さらに地域住民の理解が進み、困りごとを抱えた住民を中心に、地域のつながりを再構築することができたと考えています。

●社協がやらんとな！…

地域ある一人ひとりの困りごとに、住民と共にまなざしを向け、また共に取り組むことで、市域全体の共通課題として「鍵預かり事業」などの新たな地域資源の開発が実現しました。そこには、組織内で「コミュニティワーク」の基本理念の共有や実践の伝承、地域住民とともに地域福祉の向上に取り組んできた背景がありました。地域課題の発見、共有、資源開発の繰り返し、積み重ねにより、社協と地域の信頼関係もより一層深まり、また新たな課題へと取り組む協働関係が再構築されたと考えます。

終わりになきアウトリーチからの地域づくり

日々変化する地域、地域住民の様子に常にアンテナを張り、関わるのが大切です。地域は変化していくので、アウトリーチに終わりはありません。事例にある「何でも言うてね」という職員の言葉には、「困っている人をほっとけない」、「声なき声をキャッチしたい」、「日頃からの地域への感謝と尊敬」といった思いが詰まっています。一方で、この発言の裏には、職員と組織の覚悟も同時に必要になってきます。

また、社協職員だけでなく、地域住民・専門職・生活上の様々な社会資源など多くの方に“気づきの芽”を持ってもらうことで、アウトリーチの徹底に繋がると考えます。しかし、アウトリーチだけで終わるのではなく、個別の課題を地域の課題として普遍化することにより、個別のニーズを地域のニーズと捉え、理解してもらうことで、更なる地域力の底上げにも繋がります。

●アンテナ張りやあ〜…

地域に出てこそそのアウトリーチ。しかし、ただ地域の会議や行事に参加することだけがアウトリーチではなく、常に広い視野と想像力を持ち、普段から地域住民と目線を合わせた関わりによる信頼関係を構築し、地域の変化に気づく必要があります。地域住民の方との会話には、悩みや不安が潜在化されていて、信頼関係の構築とともにそれらを引き出し把握していきます。

何のために、どういう目的で行くのかを明確にしておくことで、地域に出る時の意識・姿勢・参加者との関わり方も変わっていきます。

●“気づきの芽”を増やそうやあ…

ニーズをもらさないためには、地域住民や専門職、商店、個別支援で繋がった管理センターやパン屋などの発見する力（気づきの芽）を高めることも重要です。そのためには、個別と地域の一体的な支援が必要です。個別支援での課題などを地域住民の方と共有する、地域の人と一緒に動く（訪問する）、地域の人同士を繋ぐ（「〇〇さんを見守ってください」）など、地域を巻き込んだ支援が大事です。そうすることで、地域の人が「こんな問題や困り事も社協に言うたらええんや！」との気づきに繋がります。

また、関係機関においても、同様のことが言えます。関係機関から領域外のニーズの気づきをまずは社協へ繋げてもらうための仕組みづくりを進めました。小学校区に「ふれあいネット雅び」、日常生活圏域に「地域福祉専門職ネットワーク」を設置し、重層的なネットワークの構築を進めています。他にも、福祉分野以外の多職種にも気づきの芽を持ってもらいたいという職員のおもいから、更なる連携を進めています。

地域づくりと相談支援体制の一体的展開

●住民（子どもたち）の主体形成をおこなうためのワーカーの仕かけ

「子どもを担い手に」という住民懇談会でのひとりの活動者の提案を受け止め、この活動者とともに事業化・計画化を進めました。子ども福祉委員が立ち上がった以降も、この活動を支える貴重な支援者として協働しています。住民の想いをカタチにする側面支援や協働の姿勢、その仕かけを通じて住民の主体形成が進みました。

また、子どもたちに対しても、「高齢者のお手伝いをしたい」との意見にも課題をそのまま伝えず、子どもたち自ら困りごとをインタビューするよう働きかけたことで、子ども発案の「便利屋」活動が立ち上がりました。

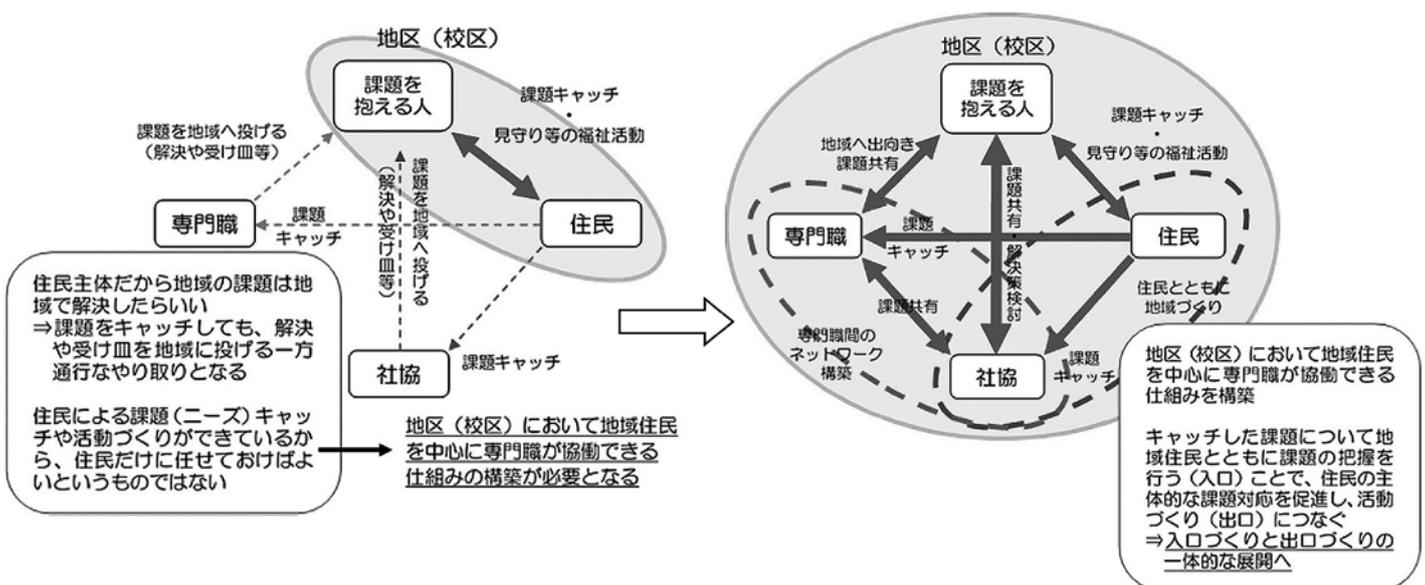
いずれも、主体形成を大切にするワーカーの仕かけによって実践が誕生・発展していることが強みと言えます。

●子どもから高齢者までの領域を超える多様なネットワークの核

子ども福祉委員立ち上げには、学校や教育委員会と協働しました。また、併せて住民による課題キャッチの仕組みの構築を進めましたが、この仕かけには、地域をフィールドに動くCSWや地域包括支援センター等の専門職と協働しました。結果、「まちなかほっこり相談」として住民と専門職が協働したニーズキャッチの仕組みができ、包括やCSWの抱える個別ケースの課題解決に、子ども福祉委員活動が連動することとなりました。

これは、社協が、子どもから高齢者までの多様なつながりの要となっていることに加え、実践の対象を「地域」としているからこそその強みではないでしょうか。

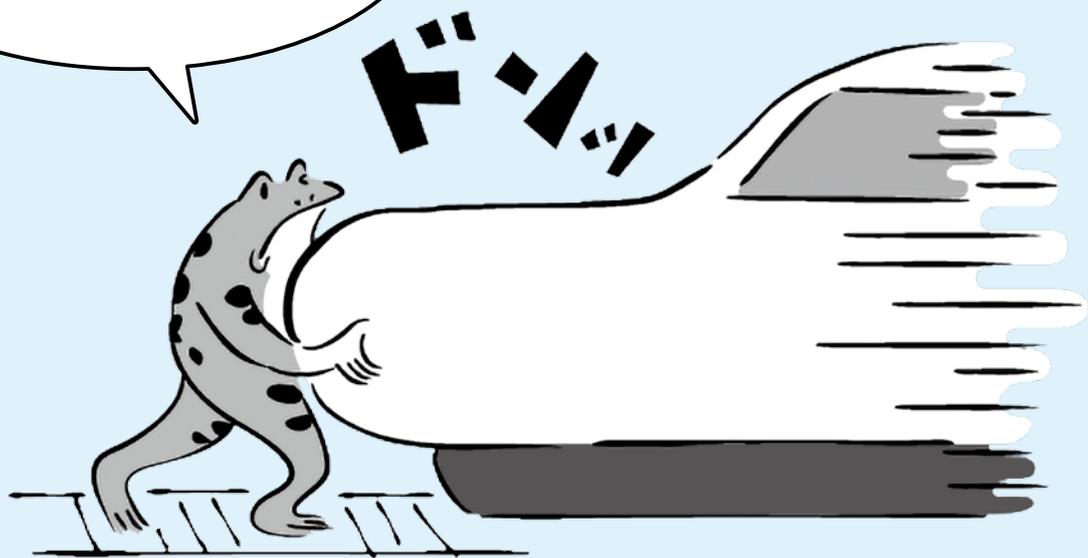
このように、新たな活動の立ち上げや組織化といった地域づくりの実践と、身近な地域での相談支援体制づくり、それらを一体的におこない、その双方に地域支援と個別支援の相互作用が生まれていることがこの事例から見える社協の大きな強みです。



第3章

業務研究会の取り組み ～社協業務の分析と意味づけ～

受け止める！！

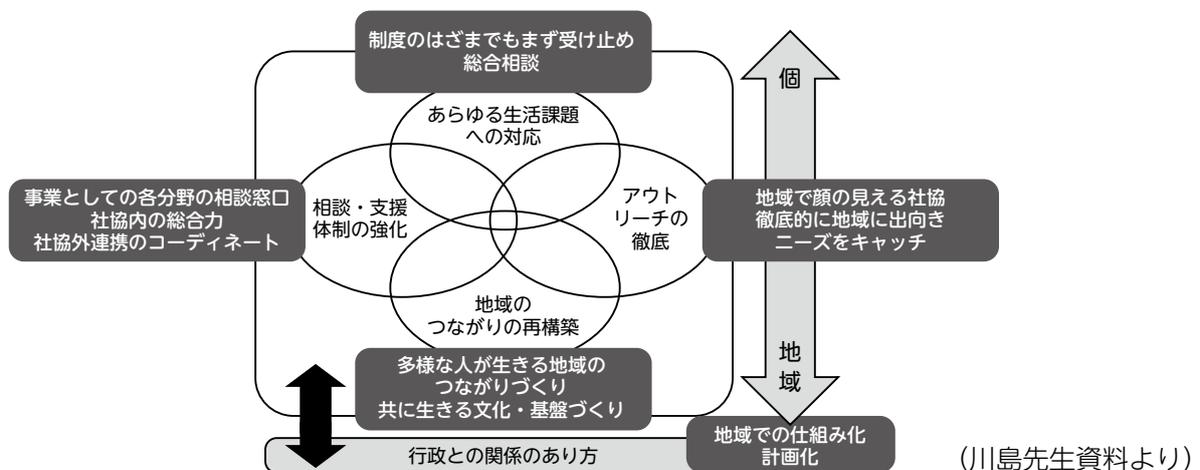


1. 社協の現状把握～壁・強みの洗い出し～

まず最初に、メンバーである11人（オブザーバー含む）を4グループに分け、仮設定した柱である「あらゆる生活課題への対応」、「地域のつながりの再構築」、「アウトリーチの徹底」、「相談・支援体制の強化」について、以下の点を意識し、「誰が」、「場面」、「壁」、「強み」に注目して現状把握を行いました。

- ★現状…社協内で誰がどういう場面で行っているか
- ★課題…社協のミッションとして推進していくときに何が壁になるか？
- ★社協ならではの！と言えるポイントは？…どの視点のミッションも社協だけがやっているわけではない現状（社協の強みとは？）

社協にしか果たせない地域福祉推進機能 見取り図



話し合った結果、以下の意見が挙がりました。

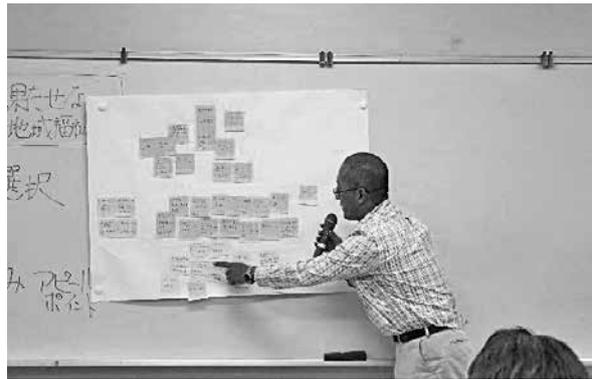
〈壁〉…予算が少ない、人手不足、サービスや資源がない、業務量が多い、余裕がない、社協内の意識の違い、情報共有できていない、組織内のつながりの弱さ、担当が抱え込む、地域のつながりを可視化できない、地域に対する不安、組織として実践の積み重ね不足、社協を一言でPRしにくい、PRの重要性の認識不足、アピールべた、など…

⇒「社協内の意識の違い」や「組織内のつながりの弱さや」といった共通課題では、個人の部分（社協職員としての自覚と責任）と組織の部分（部署間で横断できる仕組みづくり等）を見直す必要があるのではないか。

〈強み〉…どんな相談も断らない、どの部署で受けても対応できる、受け止める、相談受入の幅広さ、つなぐことができる、つなぎ先がいろいろある、各分野の専門性の高いスタッフ、地域側から発信してもらえる、地域をまきこめる、他のネットワークを地域につなげられる、地域に呼んでもらえる信頼関係、フットワークの軽さ、活動をはじめられる組織、連携できる自由さ、行政への問題提起、資源開発のノウハウ、計画化・施策化、仕組みづくりのプロ、信頼・ブランドの安心感、社協のネームバリューなど…

⇒地域にとって相談しやすい環境、「どんな相談も断らない・受け止める」といった共通した強みから、「地域からの信頼感」や「社協ブランド・看板」といった、さらなる強みにつながっているのではないか。

1 グループ「あらゆる生活課題への対応」



誰が	場面	壁	強み
・ 日常、包括、貸し付け、生困、地域担当、VC など	・ 地域の会議、訪問、ローラー作戦など	・ 予算が少ない、人手不足、事務が繁雑、職員の意識の違い、例年、業務量が増える、社協の認知度が低いなど	・ 全市にある、非営利、どんな相談も断らない、関係機関につながる事ができる、地域からの信頼感や社協ブランドの安心感など

2 グループ「地域のつながり再構築」



誰が	場面	壁	強み
・ 広報担当、Co.W、民協担当、包括、CSW など	・ お祭等の行事、個別支援(ゴミ屋敷の支援等)、利用者が地域とつながるための環境整備など	・ 広報 (PR) についての認識や財源不足 (交付金ありき)、担い手不足 (若い世代がいない)、職員教育など	・ 新しい人材の発掘、企業とのつながり、他のネットワークを地域につなげられる、地域を巻き入れるなど

3グループ「徹底したアウトリーチ」



誰が	場面	壁	強み
・ 共募担当、CSW、校区担当、全職員、生活支援コーディネーター、VC など	・ 募金依頼、地域訪問、会議、出前相談、サロン等行事、防災訓練、研修会、福祉教育など	・ 社協組織としての実践の積み重ねができていない、個別支援の関わりが弱い（スキル不足）、職員のマンパワー頼り、危機感がない、社協組織内のつながりの弱さ、アピールベタなど	・ 投げられたボールを受けとめる、断わらない姿勢、つなぎ先がいろいろある、何でもできる、相談受け入れの広さ（対象の広さ）、“社協”という看板、地域に呼んでももらえる信頼関係、フットワークの軽さ、顔の見える関係など

4グループ「相談・支援体制の強化」



誰が	場面	壁	強み
・ 包括、生活支援コーディネーター、地域担当、CSW、日常、生困、VC、貸付担当など	・ 出張相談、地域活動、窓口、学習会など	・ 各部署との連携不足、業務量多い、発信力の弱さ、事業の認知度が低い、社協外で課題を共有するネットワークが少ない、身近な地域で住民と協働したニーズキャッチができていない、業務を抱え込む、課題を共有する場がない（事業間において）、各職員が他の業務を知らない（学ぶ機会がない）など	・ あきらめない、断わらない、熱意のある職員が多い、やろうと思えば横断的に共有・連携ができる、自由さ、受け止める場がある、多様な人とつながれる機会が多い、行政への問題提起や事業立案につなげることができる、社会資源の開発、住民組織化のノウハウがある、SOS をキャッチする網の目がたくさんある、昔からの積み重ね、「社協」ネームバリューなど

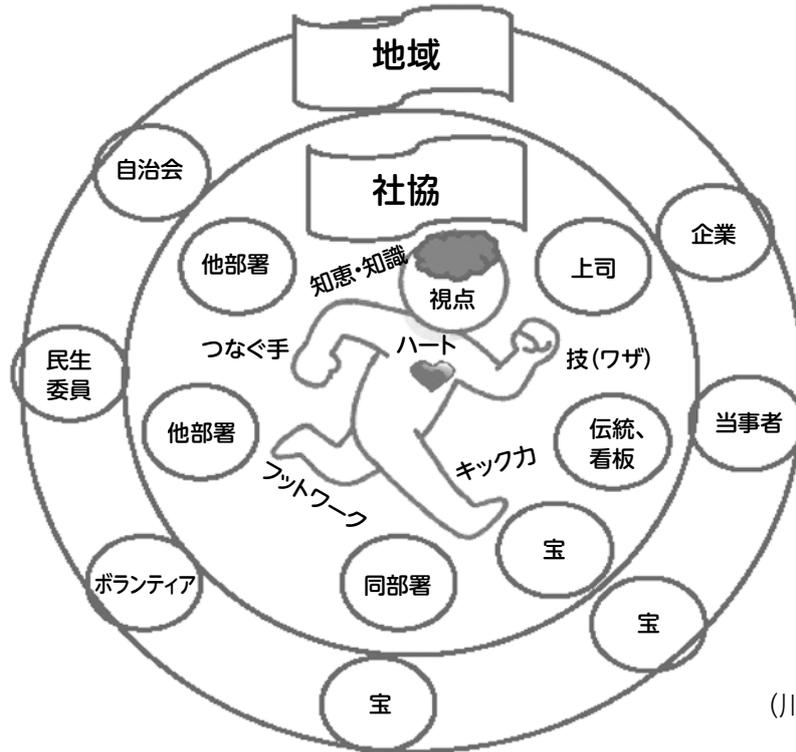
2. 事例研究の目的と事例の選定

業務研究会では、事例を基にディスカッションとして、計4回的事例研究を進めました。

(1) 事例研究の目的

事例の中から、地域福祉を推進する社協ワーカーのアクションを抽出し、何がその原動力となっているのかの相関を「見える化」します。

社協ワーカーのアクションを生み出す原動力見取り図



(川島先生資料より)

(2) 事例の選定

4グループに分かれ、仮の柱（全社協の強化方針など）をベースに事例を選定。

[手順①] 事例を共有

事例提供者が検証シートに沿って説明します。

(検証シート：別紙参照)

参考：検証シートの項目一覧

①事例タイトル、②メンバー（役割）、
③事例概要、④相談（取り組み）のきっかけや経緯、⑤この地域の特性（必要に応じて）、⑥登場人物、⑦社協（関係機関）の相関図、⑧社協の組織体系がわかるもの、⑨具体的な働きかけ・プロセスや職員の思い、気づき、⑩ワーカーにとって、この事例を通して得られた成果やポイント

事例研究発表 事例を共有するためのシート 検証シート	
事例タイトル	
メンバー(役割)	
事例概要	
相談(取り組み)のきっかけや経緯	
この地域の特性	
登場人物、社協(関係機関)の相関図	
社協の組織体系がわかるもの	
具体的な働きかけ・プロセスや職員の思い、気づき	
ワーカーにとって、この事例を通して得られた成果やポイント	

事例研究発表 事例を共有するためのシート 検証シート	
事例タイトル	
メンバー(役割)	
事例概要	
相談(取り組み)のきっかけや経緯	
この地域の特性	
登場人物、社協(関係機関)の相関図	
社協の組織体系がわかるもの	
具体的な働きかけ・プロセスや職員の思い、気づき	
ワーカーにとって、この事例を通して得られた成果やポイント	

業務研究会 事例を基にディスカッション 検証シート

事例タイトル	『○○○○○○○○○○○○』
メンバー(役割)	
事例概要	
相談(取り組み)の きっかけや経緯	
この地域の特徴 ※事例によって必要があればご記入ください。	
登場人物、社協(関係 機関)の相関図 ※平成24年度の業務研究会～社協コミュニティワークの実践力を高める～報告書を参照ください。 ※別途、社協の組織体系がわかるものをご用意ください。	

☆具体的な働きかけ・プロセスや職員の思い、気づき

日付	具体的な働きかけ・プロセス	職員の思い、気づき
<p>ワーカーにとって、この事例を通して得られた成果やポイント</p>		

[手順②] 事例をプロセスに沿って追体験

ワーカーの思いや気づきに着目しながら、目指すゴールに向けて「ここが社協ワーカーとしてのアクションのポイント」となるものを抽出していきます。

※抽出したポイントのアクションについて、それがなぜできなのかという要因分析を「原動力の見取り図」を頭に置きながら考えていきます。

※反対に、自分自身だったらポイントのアクションができないとすれば、どのようなことが課題となつてそれが難しいかという阻害要因も検討します。

[手順③] 事例共有を踏まえ、気づき、強み等の洗い出し

プロセス全体を踏まえ、地域福祉推進をするうえでの社協だからこその強みは何かを共有します。

※「～について具体的にどうだったか」などの投げかけを意識することで、事例が深まっていきます。

(3) 事例研究のメンバーとその役割

①事例提供

準備段階では事前資料の作成、当日は事例提供を担う非常に大変な役割です。事例によっては、メンバー以外にゲストを呼ぶこともあります。

②進行

事例提供者の検討したいことや論点から大きくそれないように調整したり、発言しやすい雰囲気作りを意識します。

③記録

どのような事例研究をしたのかをホワイトボードを使用し、そこに内容を書き出し、「見える化」を図ります。メンバー間で内容の共有ができ、各自がメモをとらずに議論に集中することができます。また、振り返りや内容の整理、分析をする際にも役に立ちます。

3. 事例の紹介と分析

【1グループ】

- テーマ『あらゆる生活課題への対応』
- タイトル『孤立を望んでいる人への支援について』
- キーワード『「個別」と「地域」が連携』

ここがポイント

組織としては、地域の多様なニーズに応えるために、「個別」と「地域」が連携する機会となるよう勉強会の実施を行うなど、環境整備を行うことで、抱え込まない支援（チームプレイ）が可能となった。また、職員としては、地域の困りごとを単に受け止めるだけでなく、地域全体が良い方向へ向くように働きかけを行った。



□概要

(主):現在、28歳。男性。おそらくアスペルガータイプ。外出には、帽子、サングラス、マスク、軍手がかかせない（ほとんど肌が見えない）。自転車に乗っているときは、イヤホンもしている。もともと祖母と母と弟二人と住んでいたが、自身が中2の時に家族を追い出し（鍵をあげなかった）、単身生活を始める。

弟A：25歳。療育手帳B2。グループホームを経て、現在、単身生活。被保佐人

弟B：23歳。児童養護施設から単身生活。やりとりがあるのは、弟Aのみ。

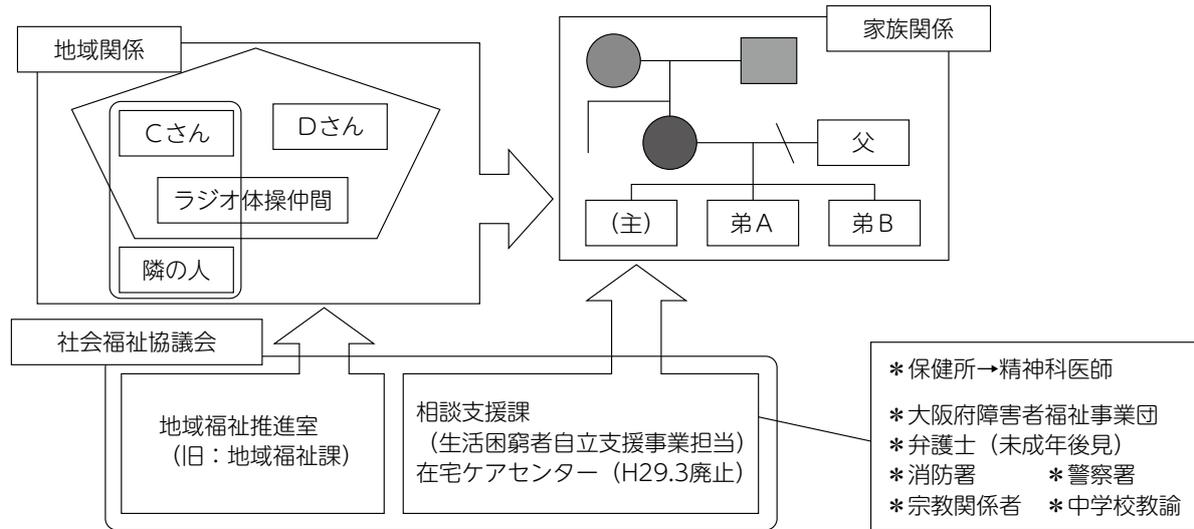
□相談（取り組み）のきっかけや経緯

母の病気をきっかけに、生ごみを玄関先で燃やすようになった。近所の人々が注意したら、家の中で燃やしていた（道路側に窓がある部屋で燃やしているのが見えたのと、何かが燃える異臭がした）近隣から消防署に通報があり、同時に防火婦人会に所属している地区福祉会の役員さんから、社協に連絡があり、消防と社協で訪問したことから関わりが始まった。

□地域の特性

他校よりも教員配置が手厚い校区である。そのため、地域のことで動ける教員がいたことと、地域密着型のNPOと学校のつながりがあり、情報が入りやすかった。
地理的には、人口の流入も激しく、全体的に何でも受け入れる素地はあった。

□ 相関図



POINT

何でも受け止める社協だからこそ

□ 具体的な働きかけ・プロセスや職員の思い、気づき

日付	具体的な働きかけ・プロセス	職員の思い、気づき
関わるまでの経過	<p>中学校あたりから不登校。中学1～2年ぐらいまではたまに来ていたが、中2途中からまったくこなくなった。家庭内で物をなげる、こわすなどの行為があり、中2で(主)を残して家族がでた。その後、家に入れた人はいない。中3の6月から登校再開。給食がめあてだったと思われる。当初、担任がパンやご飯を買ってあげていたが、それを知った母が担任にお金を渡すようになった。中3で担任にお金を返さなければならぬために、漫画の懸賞に応募することになった。そのために4万円を母に借りることになり、学校にとりつぎを依頼。その時に、感情的に母に対して「父から殴られているときに、何もしてくれなかった」といった。結局、母が用意できなかったため、学校でたてかえたが、入賞せず。3年後に(主)が返しに来た。卒業後、定期的に母が(主)に会いに行った。家には、いれてくれなかったが、オセロをしたりして、「幼稚園以来のおだやかな時間がすごせた」と母は言っていた。</p> <p>19歳：母が入院。貯金を3つに分け、(主)にも振り込んだ。光熱水費は祖母名義。</p>	<p>このころ、障がい福祉ケースワークとして、<u>弟Aに関わっていた。</u>弟Aの支援をする中で、母および中学校の先生から聞いた内容である。母は、(主)にも療育手帳がとれるのではないかと期待していた。白血病がわかったあと、母は、(主)に何度もすすめていたようだが、その話になると(主)は「あなたと話すことはない」と会話をとざしてしまうという相談を受けていた。</p> <p>(職員の思い) <u>個別支援として、どうかかわるかをひたすら悩む。</u></p>
19歳	<p>母が入院。母は死期を覚悟して、入院前に自身の貯金を3分割し、それぞれの通帳に振り込んだ。母「光熱水費は祖母名義なので、5年ほどはやっていけると思う。その間に何とか(主)に関わってほしい」</p>	<p>訪問すると家のチャイムは壊れ、ポストは手紙を入れられないように養生テープでふさいでいた。会うことが困難と思われた。</p>
20歳①	<p>「軒先でゴミを燃やしている」と近所から消防に通報。消防から市障がい福祉課に問合せ。ケアセンに情報提供。消防と訪問することとなった。同時に、防火婦人会員で地区福祉会の役員Cさんから、CoWに「物を燃やしている人がいる」という相談が入った。消防とケアセンで訪問予定だったので、ケアセンでこのケースを引き受けることとなった。CoWより、もともとゴミもきっちり出さないし、裏の家の植木も勝手に切って口論になっている「長期間引きこもりの人」と、地域の人がとらえているという話があり、「市の責任で、施設入所などできないのか」と言っている</p>	<p><u>Cさんは、娘さんが同級生だったり、登校班が一緒だったりしたこともあり、(主)に対して協力的。</u>ただ、Cさんいわく、「うち以外は正直でいてほしいと思ってるかも」、「火事になったら、うちも被害受けるし、怖い気持ちはある」。</p> <p>(職員の思い) とにかく本人に会って、話ができるようにならないと、大事になるかも。</p>

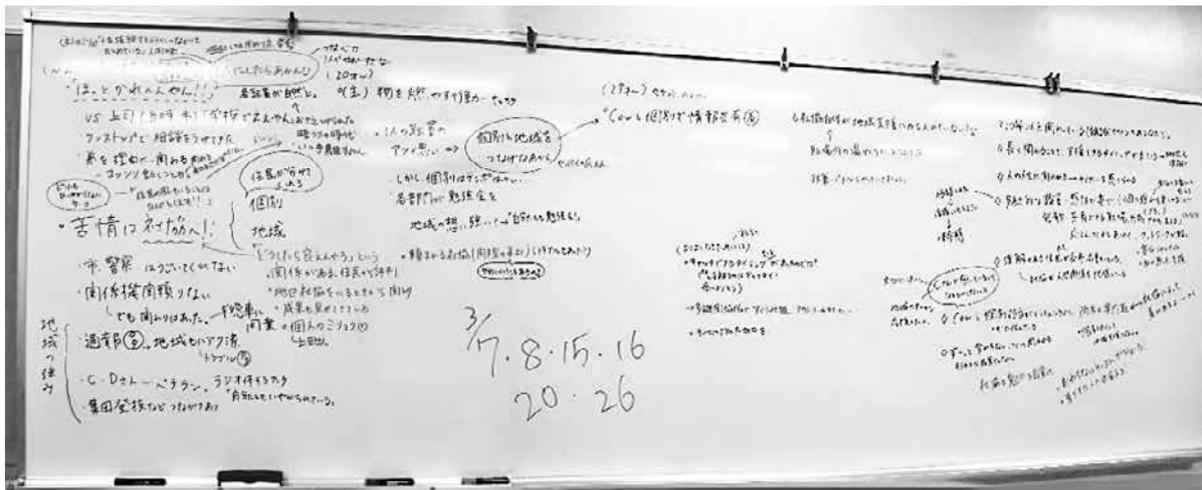
日付	具体的な働きかけ・プロセス	職員の思い、気づき
20歳②	消防と訪問。 1回目：会えず。ドアに次の訪問日時を書いて挟んだ。 2回目：玄関ポーチの階段に座って待っていた。ものを燃やさないようにとの指導を消防がした。 「言いたいことはそれだけですか？」	帽子を深くかぶり、マスクとサングラスで顔はほとんど見えない状態。受け答えが独特。取りつく島なし。このまま関われるのか不安。
20歳③	訪問以降、軒先ではなく、家の中で燃やしているとCさんより情報提供。近所から警察にも通報があり、警察とトラブルになったという情報が入った。かなり大声でやりとりがあったらしい。	(気持ち) とりあえず、Cさんを味方に、何とかおさめたい。
20歳④	Cさんより、以前、ゴミだしの曜日が変わったのに、今までと同じ曜日に出して、回収してもらえなかったことがあり、それ以降、ゴミを出していないかも、という情報があり、指定のごみ袋とゴミ出しの日を書いた紙をつけて、手渡し。以降、ゴミを燃やすことはなくなった。	(気持ち) 手紙を入れて、こちらが指定した日時にはかならず待ってかれている。 <u>このままこの訪問を続けたい。</u>
20歳⑤	母が亡くなり、(主)に葬式の日などを伝えたが、「出る気はありません」。「その件に関しては、これ以上お話しする必要を感じません」と、いつもより強く拒否感を示した。	POINT 主との関係性の構築
20歳⑥	市より国民健康保険の加入手続きができていないとの情報提供があり、(主)宅に訪問。手続きの支援ができると伝えたが、「私一人で問題ありません」「一人で行ってはいけない理由がありますか？」	POINT 行政との関係性
20歳⑦	以降、手紙を入れても、玄関で待ってくれなくなった。Cさんより、物を燃やさなくなったり、近隣トラブルもなくなったため、(近所は)落ち着いているとの情報あり。近くのコンビニにごみを捨てに行くのを見た人がいたり、ごみ収集の曜日にごみを出していたりしているとのこと。	POINT 国保の手続きを機に、支援を開始したかったが、ダメだった。 POINT 普段から住民とのコミュニティ 地域でもまた、怖がりながらも受け入れてくれようとしている雰囲気を感じた。 ただ、地域支援にはつなげられなかった…。
27歳①	年に何回か、手紙は入れるものの、音信不通であった。ただ、Cさんより、生存確認の情報がたまに入っていた。この6年間で、発達障がいについての講演会が多く開催されたり、民生委員さんが勉強会を開催したりして、知られるようになっていった。	POINT 発達障がいについてのテーマで民生員児童委員の勉強会に呼ばれたときは、この家のことを紹介して、身近に感じてもらう工夫をした。
27歳②	弟Aと弟Bは、母亡きあと、一度は遠方に住んでいた父に引き取られたが、数か月後に戻ってきた。これをきっかけに未成年後見を開始。第二人は別々の生活をする事となった。二人は施設を出たら一緒に住みたいと言っていた。	POINT 何かがあったときにすぐに教えてもらえる関係性
27歳③	早朝より、大音量で音楽をかけるようになった。近隣より苦情が出る。早朝散歩している人からも5時30分頃外を歩いていても何の音楽を聴いているかわかるぐらいの大音量で音楽をかけているという情報が入る。	(気持ち) 久しぶりに名前を聞いたと思ったら、トラブってた…。
27歳④	CoWより問合がある。ラジオ体操に参加している民生委員のDさんから、「早朝に大音量を流していて、注意するために、声をかけたが言い争いになってしまった」と聞いた。例の家？→「そう、そう。うまいこと対応していて～。」と回答。	(気持ち) とりあえず、CoWに地域のことは、まかせとこう。今までにない行動をしているということ、何かストレスに違いない。→もしかして、お金が尽きた？
27歳⑤	あの日から、5年以上が経過している。もしかしたら、食べるものにも困っているかもしれないと思い、手紙を入れた。「お金の相談にもあります」	(気持ち) 連絡くれ～。

日付	具体的な働きかけ・プロセス	職員の思い、気づき
27歳④	毎日のように、早朝の大音量が続き、隣の高齢者宅からの苦情が切迫感を増してきた。警察や保健所を呼んだこともあるが、「音量が大きいため、何とも対応がしにくい」との回答で、イライラが爆発。ラジオ体操参加メンバーからも、「市の責任はどうなっているのか」と過激な発言がとびだす。Dさんも地域の人に「こんな人を野放しにしていいのか」と詰め寄せられ、困ったと社協に愚痴りに来ていた。	CoW、がんばれ～。 POINT 仲間意識（愚痴を言ってくれる関係性）
27歳④	突然、来所。「お金がなくて困っている。画像を売って収入にしようと思ったが、入金がない」	来た～!!!!!!!
27歳④	祖母の遺産を管理している弁護士と連絡を取り、お金を準備。弁護士と顔合わせをする。同時に、保健所にもつなぎ、精神科医師との面談も果たす。継続的な受診にはならなかったが、生活保護受給の可能性も確保できた。以降、お互い、手紙を渡すやりとりで、継続的に連絡がとれるようになった。 POINT 受診につなぐことは大変であるが、普段からの連携があったからこそ	絶対に、離さないつつ。 POINT 多機関との連携。ネットワークの軽さと経験の強み
27歳④	そうこうしているうちに、早朝の大音量は、いつの間にかなくなっていた。近隣からの苦情は、いったん収まったが、「あの人、要注意」というレッテルを貼られた感があった。	次に何かあったら、やばいかなあ。
28歳①	また、早朝の大音量が始まった。ゴミも燃やしている跡があった。近所およびラジオ体操メンバーからの「やっぱり、あの家コワイ」という発言が出てくる。	お金を借りようとして、遠方の父宅に徒歩で行こうとして、警察に保護された。→お金問題の解決を急ぐ必要がある。
28歳②	Dさん来所。早朝の大音量について、毎日ではない。無い日もある。ラジオ体操のメンバーで話し合った。「ラジオ体操の音を聞きたくない人もいる」という意見も出て、こちらの音量や、話し声なども注意していこうということになった。 Cさんも、「隣の人が高齢でコワイのはわかるけど、これまでの経過もあるしねえ。引っ越しする予定だったら、それを待つしかないよね～」	CoW より、家の名義のことがあり、家の売却予定であり、引っ越し先を探していることを伝えてもらっていた。 …良かった…。 でも、引っ越し予定じゃなかったらどうなったんだろう???
28歳③	現在も支援が続く。思い込みも強く、コミュニケーションが独特のため、スムーズに進まないが、一步一步解決していつている。	焦らず、確実に。



□ワーカーにとって、この事例を通して得られた成果やポイント

- ・20歳で対応したときは、個別支援部門だけで奮闘。限界があった。
- ・27歳から現在については、個別支援部門だけでなく地域支援部門も巻き込んで支援ができた。結果、地域の人に受け入れてもらった感がある。
- ・ただ、個別と地域での信頼関係が強くて、情報のやりとりのみとなり、振り返りや一緒に検討することができなかったのが反省点ではあるが、地域が対応しきれない「課題が重たすぎるケース」は個別支援部門が対応できるという安心感も地域に生まれたと思う。また、地域が対応しきれないところに「勉強会」などのテコ入れしたところはすごいと感じる。
- ・社協に、個別支援部門があることを知ってもらえた。
- ・長期間関わることや、職員の異動による効果で、「課題が重たすぎるケース」についての理解が進んだ。今までなら、「行政で何とかしてもらわなきゃ」という発想だったと思うが、社協職員が走り回ることで、「一緒に住む方法」を模索してもらったきっかけになった…と思う。社協は、自立や調和ができるまで、狭間の支援をする資源として動くことが大事。「何で社協が」ではなく「とりあえず社協が」という動きから行政機関などとも上手く連携できたら良いと考える。



【2グループ】

- テーマ『地域のつながり再構築』
- タイトル『まちかど福祉相談所の取り組み～点から面で支えていく動き～』
- キーワード『職員の意図的な働きかけや場づくりの工夫、職員のフットワークの軽さを生む環境』

ここがポイント

「一人の困りごと」を、「地域の困りごと」として、地域と共に受け止め、共に考え、取り組む姿勢が、地域の信頼や地域の成長につながっているのではないかと。

また、その姿勢が長年組織内で共有され、受け継がれてきたことで、地域の特性に合わせた戦略的なアプローチを展開するだけでなく、地域共通の課題を踏まえた新たな資源を開発することができたのではないかと。



□概要

- ・まちかど福祉相談所とは、校区福祉委員会がCSWと協力して立ち上げている地域の“よろず”相談所。
- ・校区福祉委員もしくは校区福祉員会が推薦した地域住民で一定の研修を修了した方がCSWとともに相談を聴き、専門機関や地域福祉活動につないでいる。
- ・そうした地域とCSWの一連の動きが、新たな地域福祉活動の立ち上げにもつながっている（「緊急時安否確認（かぎ預かり）事業」の開始）。
- ・「ニーズ発見」から「個別福祉課題の解決・改善」に向かうコミュニティワークの仕掛けが今後より必要←課題！

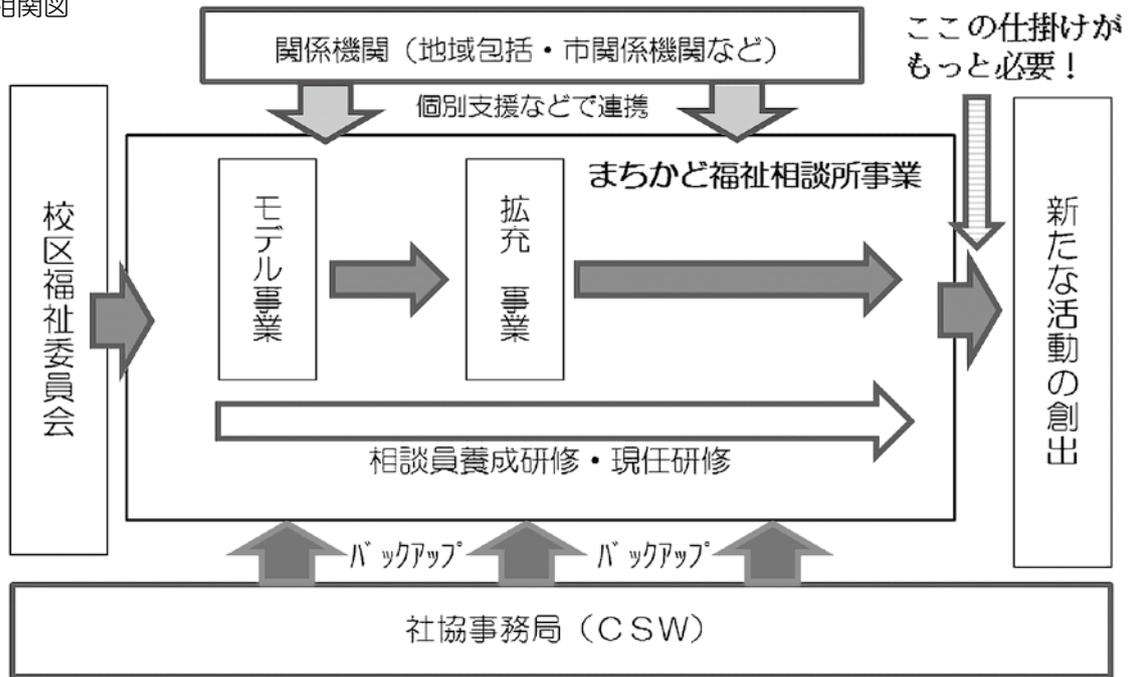
□相談（取り組み）のきっかけや経緯

- ・近年、小地域ネットワーク活動などの実践活動が強調され、「ニーズの発見」や「関係機関とのネットワークづくり」を経て、「個別福祉課題の解決・改善」に至る一連の地域活動（コミュニティワーク）を実践するという本来の校区福祉委員会の基本的な役割・機能が見えにくくなってきている状態だった。
- ・このまちかど福祉相談所の取り組みを実践することで、校区福祉委員会の基本的スタイルをもう一度確認していくことが一つのねらいだった。

□地域の特性

- ・当市は、大阪府の北東部、京都市と大阪市を結ぶ淀川左岸に位置し、高度経済成長期に地方からの若年人口が大幅に増加した。現在は、人口が徐々に減少している傾向であるが、高齢化率や世帯数は増加している。ひとり暮らし高齢者は概ね右肩あがりに増加し、この十数年で2倍以上になっている（平成29年4月1日現在で8,054人*校区福祉委員会が実施しているひとり暮らし高齢者調査より）。
- ・日常生活圏域は6圏域に分かれ、1圏域に4小学校、2中学校の編成である。
- ・小学校は24校あり、それぞれの小学校区に校区福祉委員会が存在する。

□ 相関図



□ 具体的な働きかけ・プロセスや職員の思い、気づき

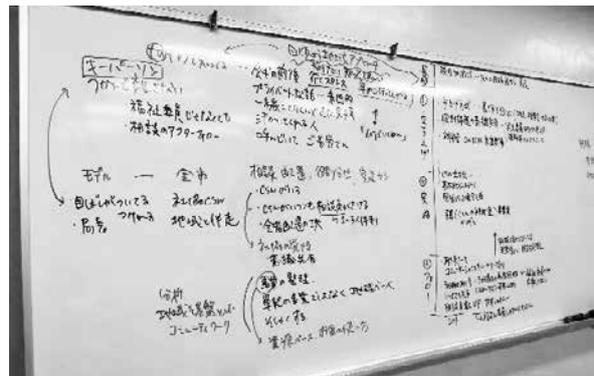
日付	具体的な働きかけ・プロセス	職員の思い、気づき
	<p>《課題の発見と分析》</p> <ul style="list-style-type: none"> 校区福祉委員会の会議が定例行事に終始しており、地域の問題への話し合いが不足している現状があった 地域福祉活動計画「話し合いの場を大事にしよう」…いい活動はいい話し合いから <p>《まちかど相談の立ち上げ》</p> <ul style="list-style-type: none"> 福祉委員会＝住民主体の活動 小ネットとCSWの一体的な事業であり、ニーズ把握の出発点 相談所の設置＝地域のランドマーク（象徴）になる <p>《ワーカーの働きかけ》</p> <ul style="list-style-type: none"> 「個別ケース検討会議」で福祉委員と共に事例検討 コミュニティワークの視点、実践のノウハウをもった先輩職員と理念の共有を行った 	<ul style="list-style-type: none"> 職員が意識して会議に出向いたことで、地域活動のマンネリ化に気付いた <p>POINT 地域住民の主体形成機能</p>
H18年～H22年	<p>《モデル校区福祉委員会事業の実施》</p> <ul style="list-style-type: none"> いきなり全市的に始めるのではなく、まずは各圏域で1つの校区福祉委員会がモデル的に実施する形式をとった 基本的に「手あげ方式」で立候補してもらった モデル指定された校区福祉委員会は相談員の推薦、養成研修の受講、相談場所と校区活動拠点の整備（予算の活用）を実施していった モデル期間は3年（まずは3圏域。時期をずらして残りの3圏域が実施していった） <p>《ワーカーの働きかけ》</p> <ul style="list-style-type: none"> モデル指定校区福祉委員会と校区担当（CSW兼任）で立ち上げの検討（相談所の目的の理解、会議進行） 実際に相談に来た住民さんに対し、地域や関係機関と支援を実施 <p>POINT 社協への信頼感</p>	<ul style="list-style-type: none"> 立候補することで校区福祉委員会内に使命感と積極的な姿勢、意見交換が生まれていた 相談に臨む体制づくりとともに、予算を活用し校区活動拠点も整備されていった 社協ワーカーが日頃から地域に出向き、交流を重ね課題解決に取り組んできたことから、地域と社協の間に共感・連携感が形成されていた 住民の中には相談の経験がある方もない方もいる。特に困難ケースが入ってきた場合は、相談員も困惑する。しかし、丁寧に経過をふりかえったり、相談者の状況を代弁することで、徐々に理解がすすんでいくように感じる

日付	具体的な働きかけ・プロセス	職員の思い、気づき
H18年～ 現在	<p>《まちかど福祉相談員養成研修》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員を養成するための研修を社協事務局で企画 ・研修は主に市職員などによる制度説明と事務局職員によるワークショップの手法も取り入れた講義を实践 ・重視していたのは、知識の詰め込みではなく、「コミュニケーション力」の醸成。いかに相談しやすい「場」をつくるのかということ ・3日間の講座。修了証の配布 <p>* 現在も毎年実施</p> <p>《ワーカーの働きかけ》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内容の企画を検討 ・「相談を傾聴し、状況によって専門機関などにつないでいく」ことを研修の軸として伝えていく 	<ul style="list-style-type: none"> ・丸々1日の研修を3日間実施（休んだ場合は来年度受講）、苛酷な(?)研修かもしれないが、その分、修了した相談員の連帯感とやる気が感じられる ・もともと持っていた校区福祉委員の福祉力(?)が助長されていくような印象
H19年～ 現在	<p>《まちかど福祉相談員現任研修》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・すでに相談員になられている方々を対象に実施 ・テーマ型の研修で主に半日 ・とりあげるテーマは相談所でも話題になるものを中心に企画（例：「統合失調症」「発達障がい」など） <p>* 現在も毎年実施</p> <p>《ワーカーの働きかけ》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談所などで課題になりやすいテーマを検討 ・最近実施した「発達障がい」の研修は相談所でも話題になっていた件。相談員では「発達障がい」について知らない人も多かったため実施 ・全体の企画をワーカーが実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・参加した相談員どうして「井戸端会議」的に情報交換をしている姿も印象的 ・「発達障がい」など最近になってより注目されるようになったものなど、研修後は知識がでて理解する意識も高まっている
H21年～ 現在	<p>《まちかど福祉相談所拡充事業》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・モデル期間を終了した各圏域で、モデルとなった校区福祉委員会の取り組みから、圏域内すべての校区福祉委員会が共同して取り組む事業への展開をはかった ・まちかど福祉相談所の増加に伴い、相談員も増加。全市の的に拡がりをみせる <p>《ワーカーの働きかけ》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・モデル校区の実践を他校区福祉委員会でも共有する働きかけ ・新規相談所の立ち上げにあたって、会場の確保等を地域と一緒に動く 	<ul style="list-style-type: none"> ・モデル事業を実施した校区の実践を指標として、まちかど福祉相談所を実施する校区や圏域内の複数校区で共同で相談所を実施するところもあり。地域性があり、様々な展開をみせている <p>POINT 住民のステップアップ</p>
現在	<p>《まちかど福祉相談所の現状》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内13か所でまちかど福祉相談所を実施（現在、さらに1校区が立ち上げを検討） ・相談件数377件/年（対象者：高齢者190件、障がい者55件、子ども8件、その他124件）*平成28年度実績 ・相談員数292人*平成29年2月21日現在 <p>《関係機関とのかかわり》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別支援の連携をとおして、各関係機関との関わりができてきている ・市の子育て世帯向けの情報冊子にまちかど福祉相談所の情報が掲載される、また関係機関から「まちかど福祉相談所のことについて教えてほしい」などの問い合わせがあり、行政機関にも一定認知されるようになってきている ・特に地域包括支援センターとのかかわりは強く、相談所で常時相談員とともに相談を聴いてくれたり、相談員対象の企画をともに考える存在になっている <p>《ワーカーの働きかけ》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まちかど福祉相談所の立ち上げもあり、「精神疾患を患う方への支援」「ゴミ屋敷への支援」など、様々なケースに地域住民とかかわるようになった ・また、まちかど福祉相談員には、地域で心配な人がいれば相談所につないでほしいと提案している。（ニーズキャッチ、小地域ネットワーク活動との連携） ・関係機関とのケース会議を開催するなど、個別支援をきっかけに地域と関係機関との連携を構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・課題を抱えた住民だけでなく、<u>小地域ネットワーク活動とも連携し、心配な人を見つけた福祉委員が相談につなげることも少なくない</u> ・個別支援をきっかけに地域住民と地域の課題を話し合う時間が増えている

日付	具体的な働きかけ・プロセス	職員の思い、気づき
H24年～ 現在	《緊急時安否確認（かぎ預かり）事業の立ち上げ》 ・地域とCSWの力を中心に立ち上げ ・校区福祉委員会で実践している見守り活動の中から孤立死の課題がでてくる（ニーズ発見）→鍵を福祉施設で預かり緊急時に役立てる（関係機関とのネットワークで課題解決へ） ・ニーズ発見から課題解決に至る地域活動の1つの実践が生まれる 《ワーカーの働きかけ》 ・校区担当が担当校区で事業の説明と実施に向けて地域と動く（施設への説明、協力依頼など）	・個別支援をきっかけに地域と関係機関の連携につながった ・校区福祉委員会と施設が力を合わせた事業で地域課題の解決に向けて動けた事例 ・常日頃からの関係性が事業を進めていくうえで大きかった
現在	《まちかど福祉相談所の課題》 ・まちかど福祉相談所や校区福祉委員会の日々の活動で発見したニーズを課題解決していくための「仕掛け」を考えていく必要がある 《ワーカーの働きかけ》 ・CSW連絡会に「CSWコア会議」という時間を設け、意識的に個別支援から地域支援へ結びつけるための話し合いの時間をつくっている。現在は、見守り活動の中でも課題としてあがってきている「ひとり暮らし高齢者」以外の方の見守りの仕組みをどう作るのかを検討中（ひとり暮らし高齢者対象者の調査は既にある）	・ニーズから課題解決につなげていくために、必要なものは何か？

□ワーカーにとって、この事例を通して得られた成果やポイント

- ・まちかど福祉相談所ができ校区福祉委員会とともに動くことで、CSWが「点」で動くのではなく、地域の「面」として動いていくことができやすかった（例えば、相談員の連絡会の場でケースについて話すことで、「うちの地域でもこんなケースがある」「これって他の地域でもある問題やんなあ」という意見もきかれ、単なる個人の問題ではなく、地域の問題としてとらえやすくなった）。
- ・個別の支援に地域の方がかわることで、地域の方が変わっていく姿が印象的だった。（例えば、当初相談者に対してネガティブな反応だった方も、支援の経過をおっていくことで、相談者への理解が深まり、相談者の話をより親身に聴くようになった）。
- ・地域住民の関係も希薄になりつつある中で、課題を抱えた住民は特に孤立しやすくなっているのではないかとまちかど福祉相談所の取り組みを基盤とし、実際に相談の場面に地域住民が参加し、支援を実践していくプロセスの中で、課題を抱えた人を中心に新たな地域のつながりづくりができていくのではないかと。
- ・反面、校区福祉委員をみていると、地域の課題を感じる感性と現状の活動の負担感（見守り活動、サロン活動などですでに大変）の中で、新しい活動をつくっていくことへの不安の大きさも感じる。



【3グループ】

- テーマ『徹底したアウトリーチ』
- タイトル『社会資源を活用したアウトリーチの可能性』
- キーワード『職員の覚悟、組織の覚悟』

ここがポイント

「こんな状態になる前に、誰か気づかへんかったん？」をなくしたい。地域の困りごとを受け止め、向き合う「覚悟」が地域への信頼につながり、地域全体の意識が高まるのではないか。

専門職や身近な社会資源と上手く手をつなぐ（コーディネーションする）ことで、アウトリーチの幅を広げるだけでなく、他の事業でもつながる可能性があるのではないか。



□概要

第3層（小学校区）「地域における住民主体の課題解決力強化・相談支援体制」（ふれあいネットワーク雅び）と第2層（日常生活圏域）「多機関の協働による包括的支援体制」（地域福祉専門職ネットワーク）を重層的につないでいくことで、アウトリーチを効果的にできる地域づくりを行う。

・『ふれあいネットワーク雅び』平成14年～

「地域における住民主体の課題解決力強化・相談支援体制をつくる」

校区福祉委員会を基盤として、行政各課（高齢・障がい・児童・困窮・健康）、地域の専門機関（分野別の社会福祉法人・医師・薬局・駐在所など）、が一堂に会し、地域内のすべての人を対象に、相談支援体制・課題解決力強化をはかる。

・『地域福祉専門職ネットワーク』平成28年～

「多機関の協働による包括的支援体制をつくる」

住民と行政、専門機関が協働し、制度と制度のはざまに落ち込む人を生み出さない重層的なネットワーク構築を図る。

⇒支援が必要であるにもかかわらず、自発的に申し出をしない方々に対して、こちらから積極的に向かい（訪問して）働きかけ、相談に結び付けることにより制度の狭間に落ち込む方をつくらぬ支援の実現を目指す。

⇒社会福祉協議会へ（というよりはどこかの相談機関へ）、地域で生活課題をかかえている方の情報が入るぬけ・もれない体制づくりを構築していく。

○小学校区単位での課題発見力は高まり、関係機関につながるようになる

○日常生活圏域で多機関の協働による包括的支援体制をつくる過程で、関係機関から自分の領域外のケースへの気づきもまずは社会福祉協議会へつながるようになる

○地域ケアを進める専門職の支援をすることでアウトリーチの芽を増やす。

○福祉分野内の多職種連携だけでなく、異分野の多職種連携をすすめていく。

□相談（取り組み）のきっかけや経緯

- ・地域から様々な情報を提供して下さる方々、いわゆる地域のアンテナ・おせっかいさんは、アウトリーチにはとても大切な社会資源。
- ・その「発見力」でつながる相談を、いろんな主体で解決していくことで、地域のアウトリーチの芽の感度があがる。
- ・声をあげることのできない方の周辺にできるだけ多くアウトリーチの芽があることで、アウトリーチを徹底的に効果的にできる地域づくりをしていきたい。

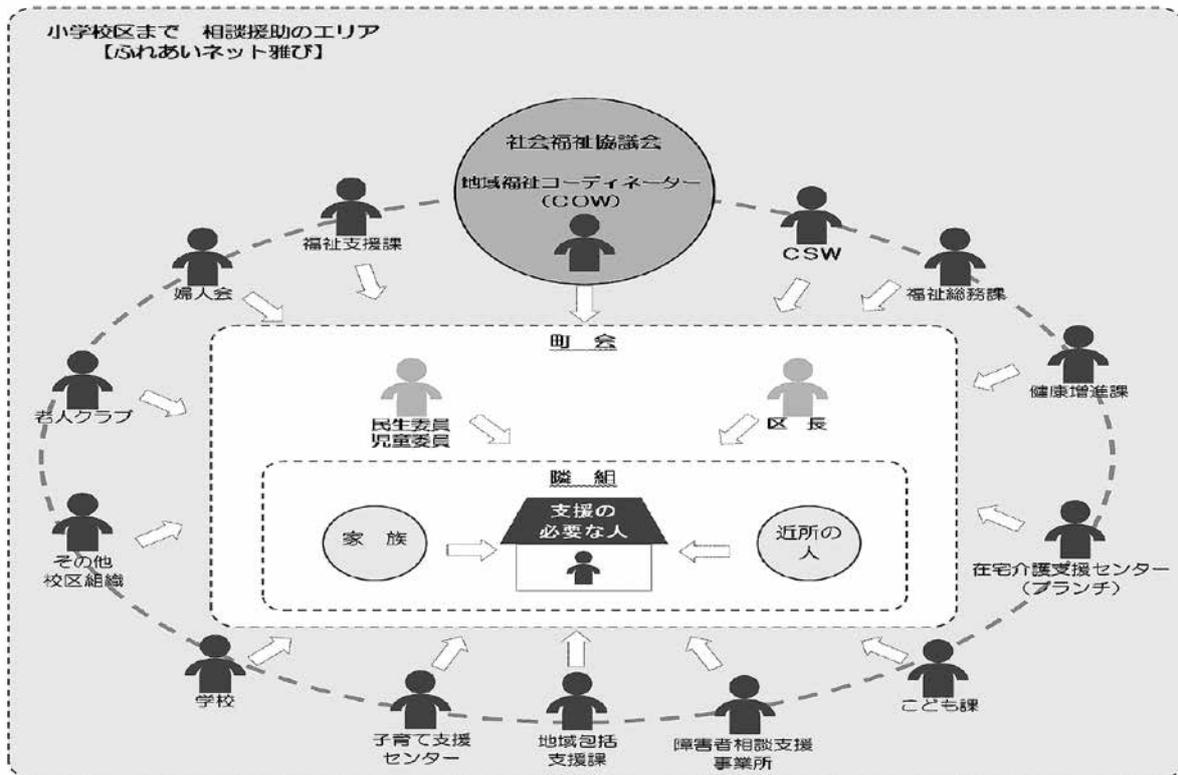
□地域の特性

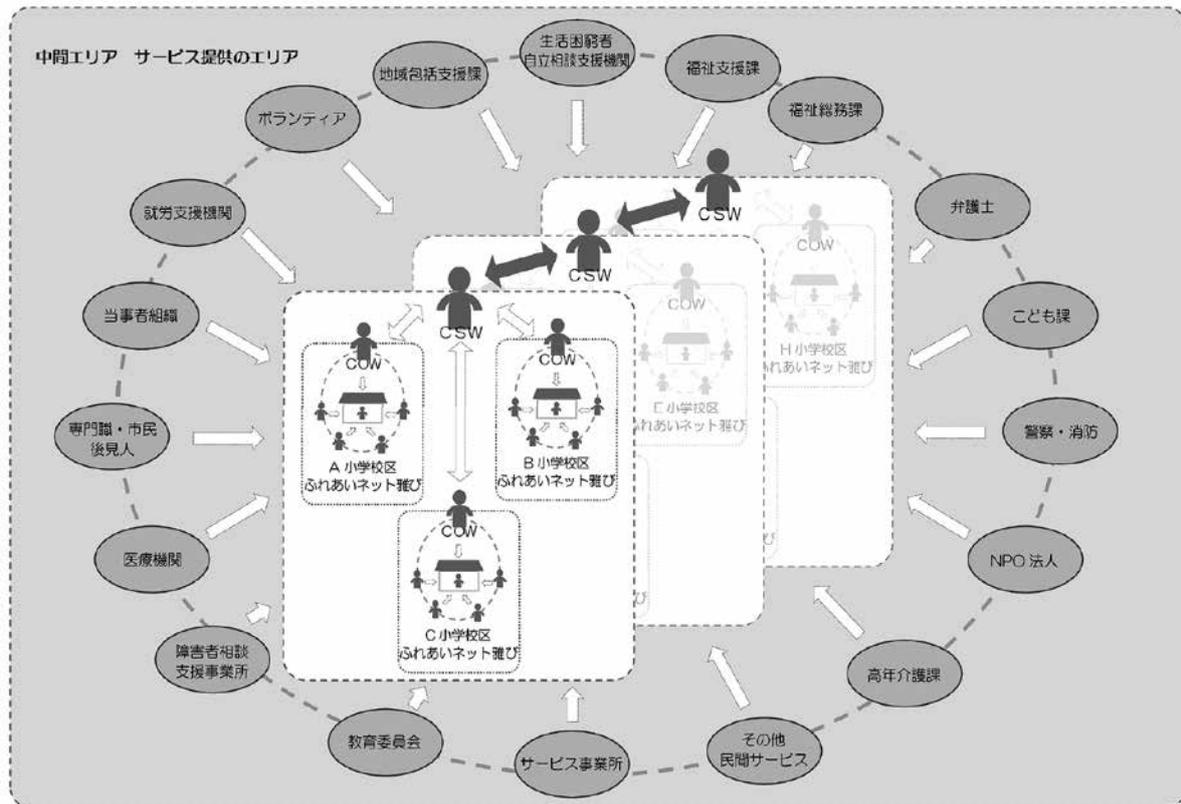
- ・大阪府の南東部に位置し、東は奈良県香芝市に接している。
- ・日常生活圏域は3圏域に分かれている
- ・小学校は14校あり、それぞれの小学校区に校区福祉委員会が存在する
- ・人口 112,683人 (H30.5)
- ・高齢化率 28.5% (H30.5)

□関連図

第2期 地域福祉計画では、ふれあいネット雅びのコーディネートをCSWが担うこととしていたが、第3期計画より社協地域福祉コーディネーターが3層を担い、CSWは日常生活圏域である2層に多機関協働による包括的支援体制構築を行うものと記された。

(第3期地域福祉計画)





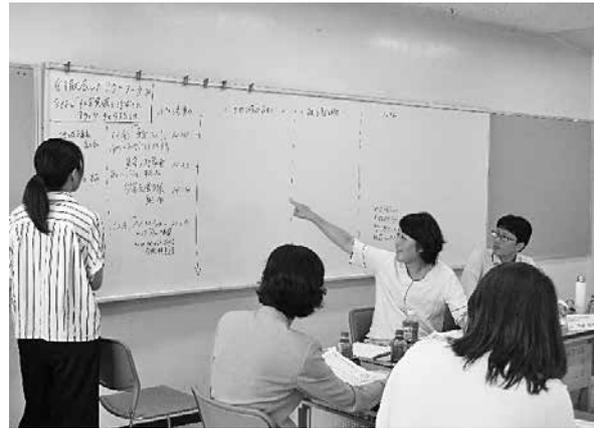
□具体的な働きかけ・プロセスや職員の思い、気づき

日付	具体的な働きかけ・プロセス	職員の思い、気づき
H14年～ H23年	<p>《羽曳野市版小地域ネットワーク活動ふれあいネット雅びの取組》</p> <p>[ネットワークの目標と理念] 校区福祉委員会を基盤として、行政各課（高齢・障がい・児童・困窮・健康）、地域の専門機関（分野別の社会福祉法人・医師・薬局・駐在所など）、が一堂に会し、地域内のすべての人を対象に、地域での生活の支援体制の充実を図る</p> <p>[取組み①] 平成14年～ 平成14年度、5校区でスタート。年々設置校区が増え、平成24年度に最後の1校区で立ち上げ、全校区での実施。平成23年度から対象をすべての要支援者に広げた。</p> <p>①各校区での [地域福祉推進チーム] 立ち上げ ②高齢者の実態把握と見守り活動の取組 ③校区ごとの、住民を対象とした勉強会の取組（認知症予防・発達障がい等）</p> <p>[取組②] 平成23年～ ④地域内の社会資源開発(共生型サロン・買物難民への対策) 地域における住民主体の課題解決力強化・相談支援体制構築のヒストリー</p> <p>■校区福祉委員会の組織化（平成3年～） →既存の組織（青少年育成連絡協議会）にオン ■小地域ネットワーク活動の広がり（平成10年～14年）</p>	<p>・それまでの社協c o wの校区福祉委員会の関わりも十分ではなかった。</p>

日付	具体的な働きかけ・プロセス	職員の思い、気づき
20歳②	<p>→ふれあい型の地域福祉活動の展開 →高齢者を中心とした集う場所づくり ★ふれあいネット雅びの取組み開始（平成14年～） →高齢者を中心とした個別支援の見守り活動の啓発（事務局：在宅介護支援センター） →校区ごとの住民対象とした勉強会（認知症・介護保険） ■個別支援型の地域福祉活動の展開（平成17年～） →日常生活圏域にコミュニティソーシャルワーカー配置 ★ふれあいネット雅びの見守り対象者の拡大（平成23年～） →高齢者⇒全対象の見守りネットワークへ ★災害時要援護者支援台帳の整備、平時からの配布（平成24年～）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時要援護者支援台帳を、地域（校区福祉委員会・民生委員・町会）に提供し、地域はその情報を災害時の避難支援・安否確認だけでなく、平時からの見守り活動に活用することになっている。 ◎まずは障がい者情報を記載した台帳を町会の同意があればお渡しした。 ◎その後、高齢者情報を記載した台帳をお渡しする。 <p>POINT 何でも言うてね</p> <p>◎新規登録者に関しては、地域が把握されていない方であれば民生委員・区長と社協CSWが全件訪問した。アウトリーチ&インターク（個別支援の入口）[校区単位から町会単位の見守りへ] ◎地域と行政と社協が同じ情報を持つことで、台帳登録者に何か生活のしづらさがでてきた時も、情報がつながりやすくなる。</p> <p>◎地域からの気づき⇒本人を中心として専門職と地域が連携して見守る体制づくりを繰り返すことで、地域の気づきの力が強化される。アウトリーチにつながる</p> <p>◀地域></p> <ul style="list-style-type: none"> ・こんな人が地域におったんやどんな生活してるのか？ ・登録者で障がいをお持ちの方のところにCSWと区長・民生委員が訪問し、「地域にどのようなつながりを求めていますか」と聞くことで、町会の『どないかしたらんと』の意識が強くなる ・CSWが地域で暮らす障がい者の生活を代弁することで、地域への理解の呼びかけをすることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政主導の地域での協議体設置 ・会議、研修が目的になってしまいネットワーク構築の目的が見えなくなってきた（社協・地域・行政・専門職とも） <p>POINT 職員の意識・姿勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議に参加するだけが「アウトリーチ」ではない <p>これまでの地域との関係があったからこそ！</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個別担当（CSW）と地域担当（COW）がバラバラの校区は台帳の活用にまで話が進まない <p>POINT 個別ケースを地域に繋ぐ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今までは、障がい理解を地域で進めるときには、障がい事業所に講師を依頼。けど理解は進まない <p>POINT 住民の意識向上</p>
20歳③	<p>多機関の協働による包括的相談支援体制構築のヒストリー～羽曳野市地域福祉専門職ネットワーク交流会～ ■ふれあいネット雅びの取組開始（平成14年） →専門職は高年介護課・在宅介護支援センター（事務局）、医師会・歯科医師会・柔道整復師会 が固定 ★ふれあいネット雅びの見守り対象者拡大（平成23年） →専門職は地域ごとに特色が出てくる</p>	<p>（気持ち） ・地域の発見力は上がってくるけど、CSW3人では足りないもならん。</p>

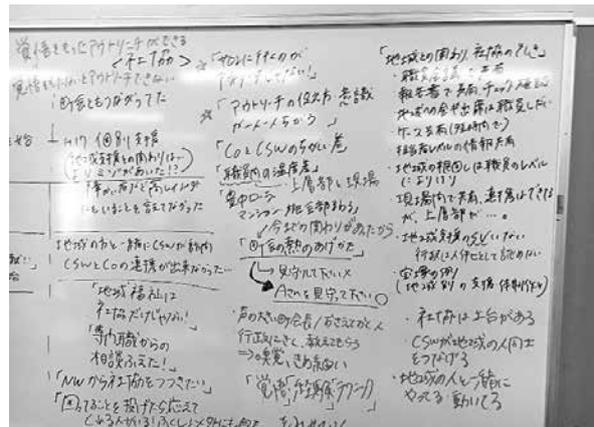
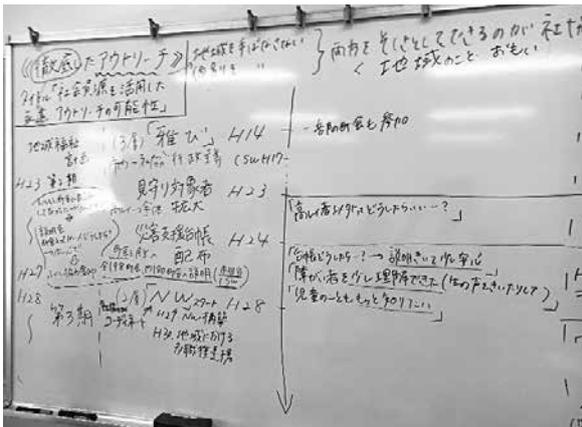
日付	具体的な働きかけ・プロセス	職員の思い、気づき
20歳②	<p>→行政も地域からの希望があれば、子ども課・障がい福祉課も情報提供で雅び会議へ</p> <p>→駐在所、精神地域活動支援センター、児童養護施設が構成メンバーに入る地域も</p> <p>★羽曳野市地域福祉研修会（平成28年） 『地域を基盤としたソーシャルワークの展開に向けて』（平成28年） 講師 花園大学 川島ゆりこ 先生（計2回） 『地域における専門職間の顔の見える関係づくり』（平成29年） 『制度のはざまをうまないネットワーク構築』（平成30年）</p> <p>★多職種連携の場づくり★ ふれあいネット雅びの取組、地域福祉専門職ネットワークがリンクすることで</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おせっかいさんが、気兼ねなくおせっかいできる後ろ盾に専門職ネットワークがなればいい。専門職にその気があることが見えるようになってきた ・地域福祉活動に参加してくれる、福祉関係者事業所がたくさん見つかる ・地域での領域ごとのワーカーの守備範囲が広がる <p>「あなたが専門性を活かして地域住民が集まる場づくりをするなら何ができますか」 福祉用具事業所：福祉教育で学校に行くなら、うちの商品だせるよ 訪問看護S：ふれあい祭りなどで血圧測定や体組成測定できるけど、お誘いいただいたことがない ⇒要望があればこたえたい気持ちはある でも地域住民がそれを望んでいるのか分からない 入口が分からない 地域住民もそれを地域の専門職に望んでいいことを分からない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商店街組合なども社協職員として回り、総合相談窓口のPRをすることで、酒屋さん米屋さんなどから気づきが入るようになった。 ・個別支援でつながった賃貸住宅管理センターやパン屋さん、喫茶店も地域福祉の担い手として循環していく 例え、高次脳機能障がい当事者の会でのケーキ提供など ・療法士のつながりをつくりたいなど、ネットワークの発信をしたい人がたくさんみつかる（ネットワークのハブ） 	<ul style="list-style-type: none"> ・モグラたたき型支援はもういやや。 ・コミュニティを基盤にしたソーシャルワーク





□ワーカーにとって、この事例を通して得られた成果やポイント

- ・ 社協職員として「断らない」「関わりをやめない」という覚悟で実践を重ねることで、地域での見守りの必要性、社会資源開発の必然性、を語ることができる。
- ・ 普段から地域との関わりを持っていることで、「困ったときだけ相談してくる」と思われることはない。
- ・ どこまでがアウトリーチで、どこからインテークというのではなく、一体的に行うことで、アウトリーチの芽をその人の人生に関わる多くの人にもってもらうことができる。
- ・ 生活上のいろんな社会資源（銭湯・食堂・銀行・スーパー・酒屋・駅などなど）に気づきの芽を持ってもらうことができ、それがどこかにつながれば、アウトリーチの徹底につながる。
- ・ 総合相談窓口が地域にたくさんあることが、アウトリーチの徹底につながる。
- ・ 発見力を高める＝解決力を高めることで循環的にどちらの力も強化することにつながる。



【4グループ】

- テーマ『相談・支援体制の強化』
- タイトル『子ども福祉委員と連携した高齢者の個別支援の仕組みづくり』
- キーワード『将来を見据えた人づくり、言語化と構造化』

ここがポイント

子ども福祉委員は地域福祉計画策定のプロセスから生まれた実践であり、またそのプロセスにおいても、住民・子どもの主体性を育むワーカーの関わりがよく伺える実践である。併せて、地域包括やCSWや学校教育委員会など、社協が子どもから高齢者までまたがる多様な専門機関ネットワークを構築できていることも見逃せない。

教育委員会や学校との関係性構築には、普段の積み重ね（行事ごとに足を運ぶこと）や学校側のメリットを可視化することが重要であること、SSWとCSWとの連携の必要性について話が及んだ。また、職員のモチベーションアップとして定期的に職員会議を実施。子どもや高齢者の成長や変化、喜びの声などエピソードの共有（言語化）を意識し、フィードバックを行うことで、職員同士はもちろん組織全体の底上げにつながっている。



□概要

桃の木台校区で、子ども福祉委員を立ち上げ。子どもたち主体でできることを考え、高齢者の困りごとを解決する活動を開始。民生委員やCSWがかかわっていたAさんからの依頼を受け、買い物の同行、庭の草抜き、トマト栽培など。トマトでは、水やりをきっかけに子どもたちが毎日の訪問声掛け活動を実施。これらと合わせ、身近な相談ごとキャッチの仕組み（まちなかほっこり相談）と専門職連携の仕組みを、社協、CSW、包括とで整備。今後、これらと子ども福祉委員の活動と連動させ、地域の中で子どもと協働した個別支援を進める。

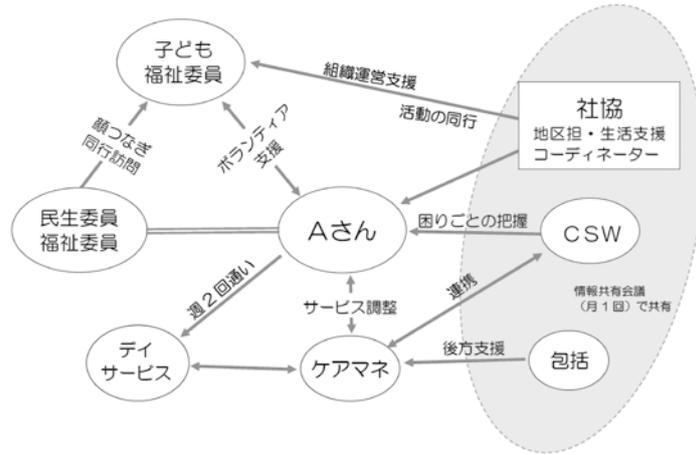
□相談（取り組み）のきっかけや経緯

子ども福祉委員は、地域活動者の声を受け、社協が企画。桃の木台での取り組みを進める中で、民生委員さんから独居のAさんの困りごとをキャッチし、と子ども福祉委員をマッチングする動きになる。

□地域の特性

本市は大阪府南部の自然豊かな市で、近年は少子高齢化・人口減少が進んでいる。また、事例となった校区は開発約20年の新興住宅地で、市の中でも比較的新しい地区である。地区内には小学校が1つ、中学校が1つあり、いずれも他地区に比べると生徒数は多い。

□ 相関図



□ 具体的な働きかけ・プロセスや職員の思い、気づき

日付	具体的な働きかけ・プロセス	職員の思い、気づき
H27年 12月	地域福祉計画策定時の住民懇談会 「中学生にも地域の担い手になってほしい」 市地域福祉推進計画と、校区のまちづくり計画双方に「子ども福祉委員創設」を明記。	担い手不足という課題に対し、住民から中学生の担い手づくりの提案。「是非この地域と一緒に事業化していきたい！」
H27年 ～ H28年	<ul style="list-style-type: none"> 学校行事にて社協ワーカーが出向き、雑談の中で、校長先生に地域からの子ども福祉委員の構想があることを耳打ち。 市教委に依頼し、校園長会議で子ども福祉委員構想を提案。1校をモデル校として実施することに合意を得る。 地域のキーパーソンと校長室へ。正式に、子ども福祉委員の募集を地域の方から提案。校長は快諾。 	<p>学校や教委の協力は不可欠。しっかり関係性をつくり、丁寧に進めよう。</p> <p>POINT 教委や学校への社協組織の信頼</p>
H29年 6月	<p>子ども福祉委員の立ち上げ</p> <ul style="list-style-type: none"> 全校集会で募集し、12名が参加。 どんなことをしていきたいか、ミーティング 子どものふれあい、地域美化、高齢者のお手伝い など 	<p>大人から提案せず、自分たちで考え、やりたいことを形にする支援に徹しよう。</p>
8月	<p>独居高齢者Aさん宅へ聞き取り訪問</p> <ul style="list-style-type: none"> 民生委員さんに、地区内の困っていきそうな独居高齢者をピックアップしてもらう 民生委員と子ども福祉委員が同行し、訪問インタビュー <p>Aさん「もう一度オークワで買い物したい」「庭のお掃除ができない」</p>	<p>事前に民生委員には訪問できそうなお宅をピックアップしてもらおう。</p> <p>子どもたちに、地域の高齢者がどんなことに困っているか、自分たちで把握して考えてほしい</p> <p>地域のことをよく把握している民生委員さんを頼ろう</p>
9月	<p>子ども福祉委員話しあい 夢かなえ隊立ち上げ</p> <ul style="list-style-type: none"> 「高齢者を助ける便利屋を自分たちで立ち上げよう！」 チラシを作り、民生委員さんと一緒に配布 	子どもたちが自分たちで課題を知り、考え生み出された活動。困っている人としてしっかりつないであげないと。
10月8日	<p>夢かなえ隊活動スタート</p> <ul style="list-style-type: none"> Aさんの、「もう一度買い物に行きたい」の願いをみんなでかなえる。 以後、定期的にAさん宅の庭の落ち葉拾いなど、関わる 	行事型ではなく、地元のつながりとして子どもたちとAさんが継続して関わられるようにしよう
(10月 ～ 4月)	<p>社協・包括・CSW・介護保険課での情報共有の仕組み構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 支え合い会議全体会（4／年：市、社協、CSW、包括） 地域情報共有会議（1／月：校区単位：社協、CSW、包括） 	<p>地域をベースにする専門職が効果的に連携できるような仕組みを作らねば！</p> <p>POINT 専門職ネットワークの要としての基盤</p>

第4章

業務研究会の振り返り、まとめ



1. 業務研究会の振り返り～メンバーの気づきから～

業務研究会では、全社協が、平成 24 年度に示した「社協・生活支援活動強化方針」などをベースに、実践者の視点から社協職員の価値・行動原則を改めて問い直すことを目的として、事例を基にディスカッションを通して社協の機能についての分析を行い「社協にしか果たせない地域福祉推進の機能」を検証してきました。

ここで業務研究会メンバーの声を紹介します。

○豊中市 山下 新司

それぞれの社協で展開されている事業を学ばせていただきました。社協を知らない人であっても、報告書に目を通していただくことで事例の追体験ができ、社協が地域にとって必要な存在になっていると感じられる内容になっています。

また、報告書が活用されることによって、それぞれの市町村で実施されている事業がさらに広がり、地域づくりが進展すること・業務研究会に参加することで得られるメリットが伝わるよう、様々な思いや意見を交わし議論を深めていくことができました。

これからは報告書の内容に留まらず、取り入れられるものを検討していきたいと考えています。社協だから取り組めることが増え、これからの業務研究会がより発展していくためにも、初めて参加する社協職員が少しでも増えてくれたら嬉しく思います。

○茨木市 安藤 八枝

「社協ブランドとは何か!？」振り返ると、参加当初は肩に力が入っていたように思います。「あれもこれもせなあかん!」「でも、できてへん」…理想と現実の狭間で、不満を抱え込んだり他を羨んだり、やいのやいの言っていた気がします。ですが、他社協の職員さんと想いを共有するうちに、不満に埋もれていたキラキラしたものを思い出してきました。みなさんアツくて素敵でした。“社協ブランド”は先輩方が作りあげてきた貴重なもので、より良いものにして次世代に引き継がなければと思います。

この研究会で「やっぱり社協のここが好き!」と感じたのは、タテにもヨコにもナナメにも、手をつないでくれる仲間がいることを改めて実感したことです。みなさん想いがあって素敵でした。まだまだ道半ばですが、“社協にいる自分にできること”を積み重ねていきたいと思っています。

○箕面市 工藤 可奈

「社協は何をしてるか、わからない」とよく言われます。1年ぐらいのスパンで見ると、確かに何もしていないように見えるかもしれません。効率化や短期間での成果を求められる時代になり、短期間で成果を見せられない社協への風当たりはきついです。しかし、この業務研究会で事例検討を通して、やはり5年以上の期間をかけて、社協の事業は作り上げられているということを実感しました。地域支援では短期間で成果をだすことはかなり困難です。今後は、長期スパンでしか伝えられない社協の事業を、短期間でどう見せていくかが課題になると思います。

この業務研究会に参加して、改めて、社協の良いところに気づくことができました。一緒に研究会に参加したみなさん、そして快く研究会に送り出してくれた職場の皆さん、本当にありがとうございました。

○寝屋川市 浅尾 和弘

今回の研究会のテーマは、『社協にしか果たせない役割』でしたが、社協の役割をいかに言語化していくのか、右往左往しながら、あれこれ考えてきましたが、「精いっぱい考えた！」という感想と「もっとできたのでは?!」という感想の両方が入り混じっている感じです。私が業務研究会に参加するのは、今回で3回目になります。一番最初に参加した時は、(自分の地域支援がこれでいいのだろうか?)という自問自答を繰り返していた中での参加でしたが、講師の先生や参加者のみなさんと意見交換する中で少しずつ大事にすべきところが見えてきたことを覚えています。私と同じように悩む社協職員も多いはず。まずは、今回の研究会での学びを自分の職場でどう還元するか、また考えていきたいと思います。

○交野市 今井 玲美

「社協にしか果たせない地域福祉推進の機能はない」というのが、私個人としての業務研究会の結論です。それは決して悲観的な意味ではなく、地域と共に福祉課題へ取り組む社協職員の熱意に触れた時、社協のかかわりが地域へどのような効果をもたらすのかは、とどのつまり社協と地域の関係性にあり、相対的なものではないかと感じるようになりました。

社協が地域を大切に思い真摯にかかわることで、社協と地域の間に信頼や愛着が生まれ、共に福祉課題に取り組むことができる。その積み重ねが、地域の理解や資源開発へつながり、包摂的なあたたかい地域ができる。

社協と地域のキャッチボールによって重なり広がり深まっていく関係が、今までの、これからの社協をささえる土台なのかもしれません。とはいえ、当たり前のことが一番難しい…、原点に気づかされた研究会に感謝します。

○八尾市 海道 志保

初回参加時は、研究会のレベルの高さについていけるのだろうかと不安と緊張しかありませんでした。けれども、研究会で社協間のつながりを感じ、また社協の役割や存在意義を学んでいくにつれて、貪欲に内容を吸収して職場や日常業務に反映していきたいと思うようになりました。地域へ出向いてこそ地域のニーズをキャッチすることができる、地域へ出向くことから社協は始まります。そのためには、何のためにどういった目的で行くか明確に問題意識を持つことで、ニーズの受け止め方や関係性の構築が変化していくことを学びました。今後は、社協職員としての姿勢や意識を話し合う場を設けていきたいと考えています。

○河内長野市 大西 里沙

「社協はすごいことをしている」川島先生が、初回の業務研究会からおっしゃっていた言葉です。はじめは中々腑に落ちませんでした。しかし、回を重ねるごとに、たくさんの強みが意味付けされていき、社協のすごさ・先生の言葉を実感していきました。同様に、メンバーみなさんの思いや姿勢からは、共感をした部分、刺激を受けた部分、たくさんありました。ここまで強みに焦点を当てて考えたことがなかったため、社協職員はもっと自信を持つべきなのだと考えさせられました。業務研究会に参加し、こんな地域になったらいいなという思いと、地域のみなさんへの感謝と尊敬と愛を忘れずに今後も関わっていこうと思います。

この報告書を通じて、より多くの人に社協のすごいところをPRできるよう、PRベタの解消に繋がればいいなと思います。

○高槻市 西田 リエ

業務研究会で事例検討等を通じ社協の強みなどについて議論を重ねてきましたが、方法論だけでなく、地域住民の「ふだんの暮らし」を守る専門職として、地域住民とともに歩む姿勢やメンバーの強く熱い想いに触れました。それぞれ働く社協、職種、担当事業、経験年数は違いますが、向いている方向は一緒であると感じることができました。

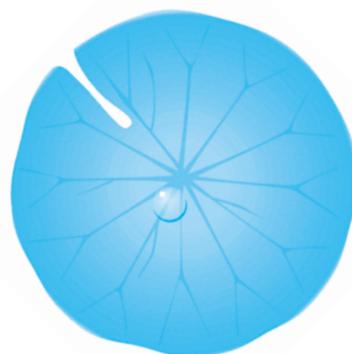
日々の実践の中で壁に突き当たり思い悩むこともありますが、地域住民の方々の声を大切に、ともに歩みながら取り組み続けていきたいと思えます。

研究会で得た経験を自身の頭の中だけでなく、職場内での共有や、日々の実践に活かしていきたいと考えています。

○阪南市 猪俣 健一

たったひとりにとことん寄り添える…何年もかけ、住民と協働し本気で地域を創ること、変えることができる。何よりそんな志をもった熱いワーカーがいる。研究会では、事例や実践を通してそんな社協ならではの強みを再確認し深めることができました。

全社協の4つの基本方針や地域共生、生活支援体制整備などは決して新しくゼロから取り組むテーマではない！福祉教育やコミュニティワーク方法論などこれまでの府社協の研究会にもヒントはいっぱい。長い社協組織や社協ワーカーの地域福祉実践や研究の積み重ねの上に私たちは居る。地域福祉新時代のうねりの中でもしっかりと潮流をつかみ、この冊子に出てきたカエルやうさぎのように、時に泥臭く、時に軽やかに実践し発信し続けたいと思えます!!



2. おわりに

愛知教育大学 川島ゆり子 先生コメント



○業務研究会に関わらせていただくことになった動機

徹底的に当事者に寄り添おうとする個別支援、地域の活動を真摯に支え続け、地域の方と一緒に泣いたり笑ったりしながら、未来を描こうとする地域支援。それらの社協実践に学ばせていただく機会をいただくたび、「なぜこんなことが出来るのだろう」といつも考えていました。ご本人にお聞きしても「いえ、特別なことはしていません。」と答える方が多かったことも気になっていました。謙虚な姿勢は、大切な実践の姿なのかもしれませんが、実践内容とともに、そこに内在するソーシャルワーカーの意図、実践の根拠を示していくことが、これからの地域共生社会に向けた仕組みづくりの中で、社協の存在価値を示すうえでは必須になると考えています。社協実践の価値を「見える化」していくためには、実践から紡ぎ出す以外に方法はありません。だからこそ、現場実践に携わる方が自分たちの実践を検証することを目的としたこの研究会に魅力を感じ、参加をさせていただきたいと思いました。

○業務研究会そのもののプロセス

「社協にしか果たせない地域福祉推進の機能とは何か」ということを提示していくことを目指し、事例を選定していく作業をまず行いました。委託業務の拡大により多岐にわたる社協の実践から「これだ」といえる事例を選び出していくことは容易ではありません。そこで全社協の「社協・生活支援活動強化方針」を参考に4つの視点に基づき事例を選出し、徹底的に事例を検証していきました。時には共感で頷きながら、時には一緒に理不尽さに怒りながら、全員で事例を追体験し、社協としての実践の本質を見出していくことを試み、そのプロセスの中で新たな社協実践の柱立てを抽出していくことが出来ました。

○社協にしか果たせないとは

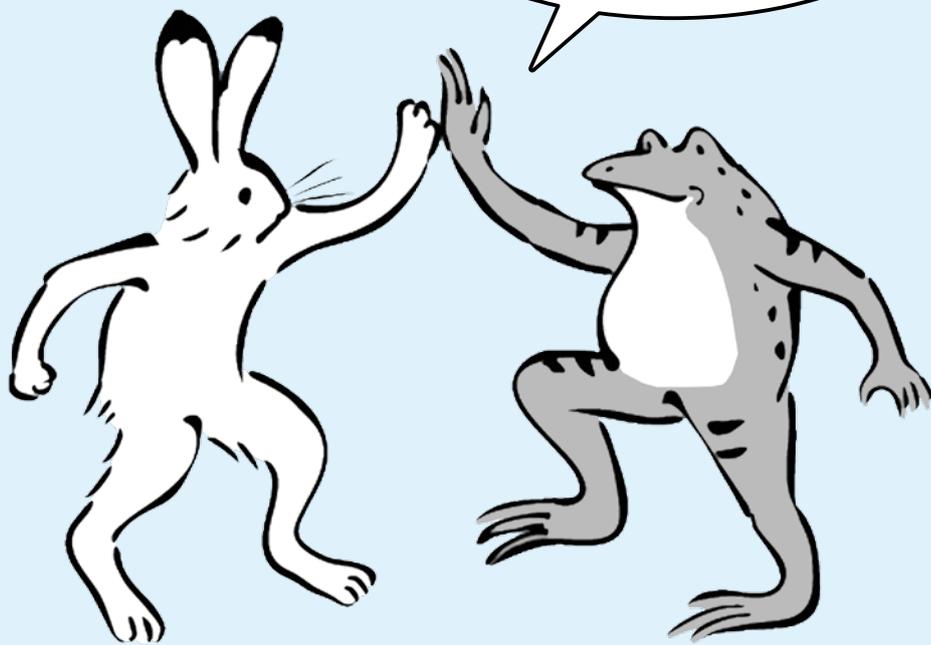
「社協にしか果たせない」は何か、ということ懸命に探し続けた業務研究会でしたが、実践から生まれたプログラムや実践の内容だけを表面的に見ると、「社協にしか果たせない」とはいえないということが見えてきました。むしろ、違いは、社協にしか持ちえない「地域と築き上げてきた信頼関係」に基づき、「地域の中で共に考え、積み重ねた活動経験」に裏打ちされた、地域福祉実践の「深化」ではないか。すいすい泳ぐカエルの水面下でのひとかきひとかきにこそ、社協ワークの真髓があるのではないかとということが研究会の結論です。

まだまだ描き切れていないものも多く残っています。ぜひ、オール社協で水面下に広がる地域の豊かさと、社協のフットワーク、キック力（突破力）を描き続け、発信し続けていっていただきたいと思います。

第5章

資料

パートナーシップ



我が事まると地域共生社会の実現に 社協は存在価値を示せるか？

大阪府社会福祉協議会 業務研究会

花園大学 川島ゆり子

2017.11.15

我が事丸ごとの政策的な流れ

2013年 社会保障会改革国民会議

徹底した給付の重点化、効率化

全世代型の「21世紀(2025年)日本モデル」

2015年4月 生活困窮者自立支援制度スタート

対象別ではない総合相談支援として位置づけ

2015年「誰もが支え合う地域の構築に向けた福祉サービスの実現新たな時代に対応した福祉の提供新ビジョン」4つのポイント

- 包括的な相談支援システムの構築(見立て⇒資源開発)
- 高齢、障害、児童等への総合的な支援提供
- サービスの生産性の向上(ロボット・ICT)
- 総合的な人材の育成・確保(ジェネラリスト)

我が事丸ごとの政策的な流れ

2016年 ニッポン一億総活躍社会 <経済成長戦略>

「支え手側と受け手側に分かれるのではなく、地域のあらゆる住民が役割を持ち、支え合いながら、自分らしく活躍できる地域コミュニティを育成し、福祉などの地域の公的サービスと協働して助け合いながら暮らすことのできる仕組みを構築する。」<介護離職ゼロ、健康、就労支援の文脈の中で語られる共生社会>

2016年7月「共生社会実現本部設置」
12月「地域力強化検討会・中間とりまとめ」

2017年2月7日 国会に社会福祉法改正案提出

2017年9月「地域力強化検討会 最終とりまとめ
～地域共生社会の実現に向けた新しいステージへ～」

中間とりまとめで示された3つの地域づくりとソーシャルワーク機能

1. 自分や家族が暮らしたい地域を考える

主体的・積極的な姿勢と福祉以外の分野との連携・協働によるまちづくりに広がる地域づくり

2. 地域で困っている課題を解決したい

様々な取り組みを行う地域住民や福祉関係者によるネットワークにより共生の文化が広がる地域づくり

3. 一人の課題から

地域住民と関係機関(専門職)と一緒に解決するプロセスを繰り返して気づきと学びが促される事で1人ひとりを支えることができる地域づくり



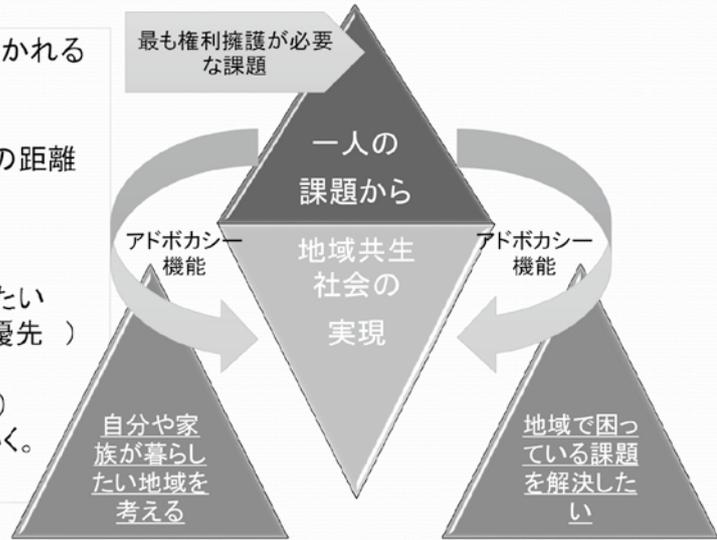
①
こうした他人事を我が事に変えていくような働きかけをするいわば地域にとっての「触媒」としてのソーシャルワークの機能が住民に身近な圏域に存在していることが必要(中間まとめより)

一人の課題から どのように地域をつくることができるか

3つの地域づくりが相互連関として描かれる
地域共生社会の様相

しかし地域住民マジョリティの思いとの距離感

自分や家族が暮らしたい地域
(ストレートに我が事)
地域で困っている課題を解決したい
(我が事と想像できる課題優先)
1人の課題から
(狭間の支援困難なケース)
と、どんどん「我が事」から離れていく。



地域力強化検討会最終とりまとめ(平成29年9月12日)の概要 ～地域共生社会の実現に向けた新たなステージへ～

総論(今後の方向性)

- ◆ 地域共生が文化として定着する挑戦
- ◆ 専門職による多職種連携、地域住民等との協働による地域連携
- ◆ 「点」としての取組から、有機的に連携・協働する「面」としての取組へ
- ◆ 「待ち」の姿勢から、「予防」の視点に基づく、早期発見、早期支援へ
- ◆ 「支え手」「受け手」が固定されない、多様な参加の場、働く場の創造

各論1 市町村における包括的な支援体制の構築

① 1人1事「我が事」に資していくような働きかけをする機能

○3つの地域づくりの方向性の促進に向けた取組の例

- ・ 福祉、医療、教育、環境、農林水産、観光などの各分野における場や人材(地域の宝)をつなぐ。分野を超えた協働を進めるとともに、分野を超えた協働を進めていく役割を果たす人を地域の中から多く見つけていく。
- ・ 障害や認知症、社会的孤立等に関して学ぶことを通じ、地域や福祉を身近なものとして考える福祉教育の機会を提供する。

○地域から排除されがちな課題であっても、ソーシャルワーカーが専門的な対応を行う中で、徐々に地域住民と協働していくといった取組を積み重ねる。そうした取組を当事者のプライバシー等に配慮した上で広く知ってもらう。

○地域づくりを推進する財源等の例

- ・ 事業の一体的な実施による各分野の補助金等の柔軟な活用、共同基金におけるテーマ型基金や市町村共同基金委員会の活用、クラウドファンディング、SIB、ふるさと納税、社会福祉法人の地域公益的取組、企業の社会貢献活動等

② 「複合課題丸ごと」「世帯丸ごと」「とりあえず丸ごと」受け止める場

○住民に身近な圏域での「丸ごと」受け止める場の整備にあたっての留意点

- ・ 担い手を定め、分かりやすい名称を付けるなどして、広く住民等に周知。

例1: 地域住民による認知症対応支援センターを開設し、社会福祉協議会のCOWが専門的知識からサポートする方法
例2: 地域包括支援センターのランチを拠点とした相談窓口を設けるとともに、民生委員等と協働していく方法
例3: 自治体等において各種の相談窓口を集約し、各専門職が地域現場として、チームで活動していく方法
例4: 診療所や病院のソーシャルワーカーなどが相談調整だけでなく、地域の様々な相談を受け止めていく方法

・ 民生委員、保護司等の地域の関係者から、情報が入る体制を構築する。

③ 市町村における包括的な相談支援体制

○市町村における包括的な相談支援体制の構築にあたっての留意点

- ・ 支援チームの構成は、本人の意思やニーズに応じて新たな支援者を巻き込む。
- ・ 支援チームによる個別事業の検討や、資源開発のための検討の場については、①地域ケア会議などの既存の場の機能拡充、②協働の中核を担う者が既存の場に出向く、③新設する等の対応が考えられる。
- ・ 生活困窮者支援の実践で培われた、働く場や参加の場を地域に見出していき、福祉の領域を超えた地域づくりを推進

各論2「地域福祉(支援)計画」

○各福祉分野に共通して取り組むべき事項の例

- ・ 福祉以外の様々な分野(まちおこし、産業、農林水産、土木、防災・防災、社会教育、環境、交通、都市計画等)との連携に関する事項
- ・ 高齢、障害、子ども等の各福祉分野のうち、特に重点的に取り組む分野
- ・ 制度の狭間の問題への対応のあり方
- ・ 共生型サービスなどの分野横断的な福祉サービスの展開
- ・ 居住に課題を抱える者・世帯への横断的な支援のあり方
- ・ 市民後見人の養成や活動支援、判断能力に不安がある人への金銭管理、身元保証人など、権利擁護のあり方
- ・ 高齢者、障害者、児童に対する統一した虐待への対応や、家庭内で虐待を行った介護者・養育者が抱えている課題にも着目した支援のあり方
- ・ 各福祉分野・福祉以外の分野の圏域の考え方・関係の整理
- ・ 地域づくりに関する複数の事業を一体的に実施していくための補助事業等を有効に活用した連携体制
- ・ 役所内の全庁的な体制整備

○計画策定にあたっての留意点

- ・ 狭義の地域福祉計画の担当部局のみならず、計画策定を通して、部局を超えた協働の仕組みができるような体制をとる。
- ・ 他の福祉に関する計画との調和を図る方法として、計画期間をそろえる、一体的に策定するなどの方法が考えられる。
- ・ 成年後見、住まい、自殺対策、再犯防止等の計画と一体的に策定することも考えられる。

各論3「自治体、国の役割」

○市町村→包括的な支援体制の整備について、責任をもって進めていく。地域福祉計画として関係者と合意し、計画的に推進していくことが有効。

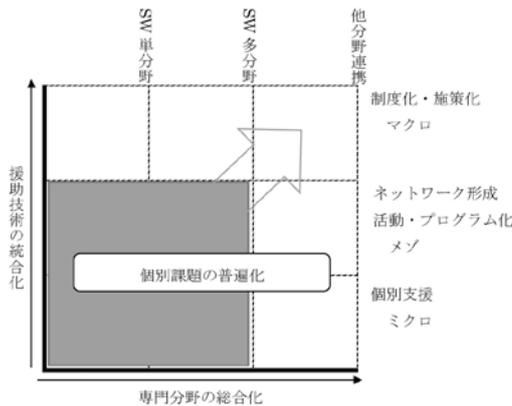
○都道府県→単独の市町村では解決が難しい課題への支援体制の構築、都道府県域の独自施策の企画・立案、市町村への技術的助言

○国→指針等の作成で終わることなく、「我が事・丸ごと」の人材育成、プロセスを重視した評価指標の検討、財源の確保・あり方についての検討

社協の総合力：それぞれのグループが見出す強みを一体的に押し進める必要性

ミクロのソーシャルサポートネットワークから、メゾ・マクロの地域づくり、政策提言につなげることができるか

図1 地域を基盤としたソーシャルワーク 二つの解の統合



出典：川島ゆり子(2017)「地域を基盤としたソーシャルワークの総合性とは何か」牧里毎治・川島ゆり子・加山強編著『地域再生と地域福祉』p77

包括的な支援体制は、地域に身近な「丸ごと受け止める場」で明らかになったニーズに対して、「モグラたたき型個別支援」を繰り返す可能性もある。多様な支援者を総合化<専門分野の総合化>し、個別支援のプロセスの中から地域での普遍的な課題を見出し<個別課題の普遍化>、地域づくりにつなげていく<援助技術の総合化>が必要

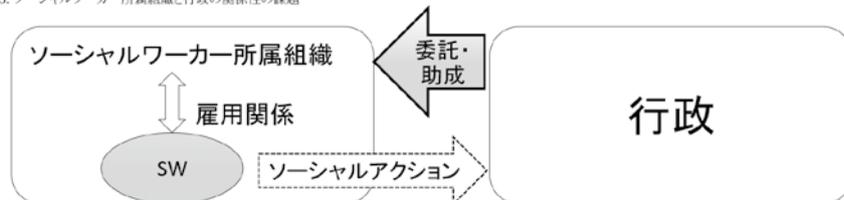
その先に行政との関係性も問われる

○問われる論点

社協が社会制度の変革を視野に入れる際に、制度の狭間を生み出す行政システムに対するソーシャルアクションが求められる。

その際に社会福祉協議会と行政との関係性のあり方を変容することが、今の社協と行政の関係性の中で可能か？

図3. ソーシャルワーカー所属組織と行政の関係性の課題

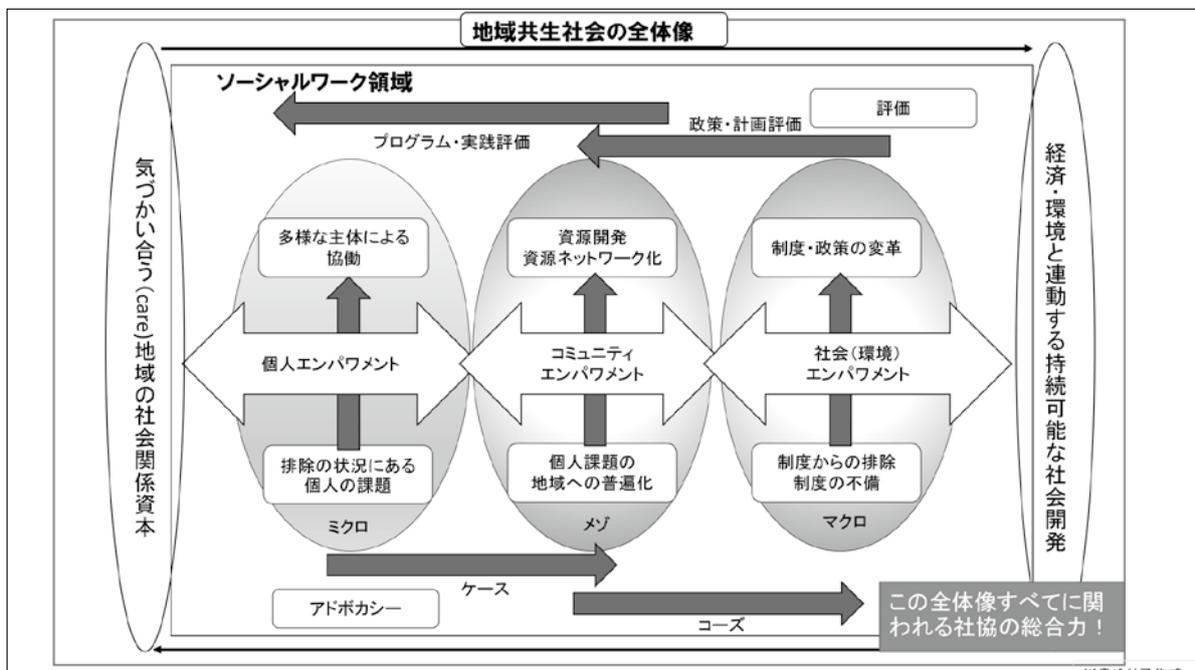
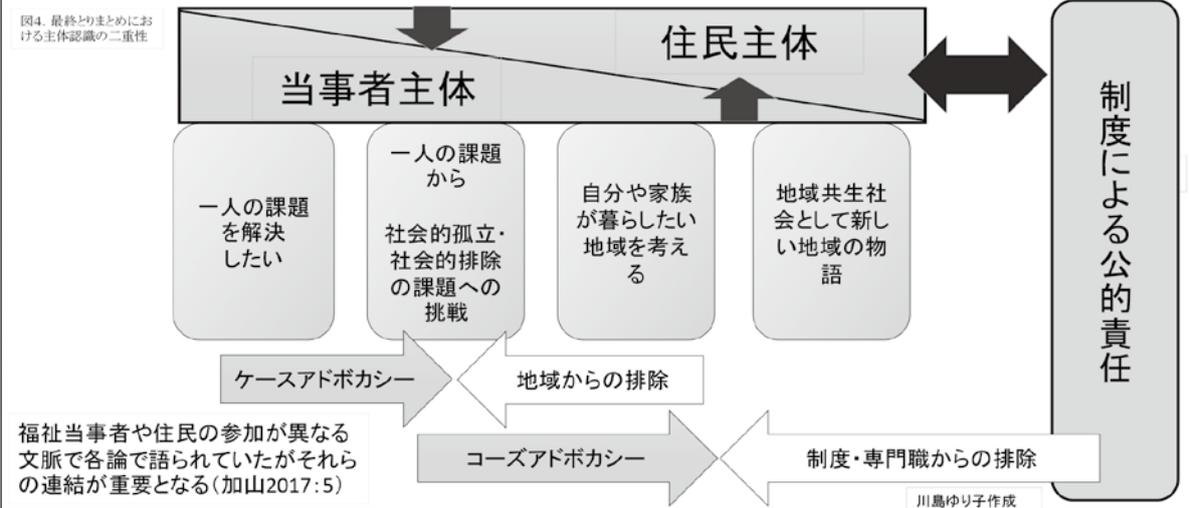


川島ゆり子作成

最終とりまとめにおける主体認識の二重性

ソーシャルワークが地域における主体認識の二重性をどのように融合させていくかが課題。そうでなければ「支援困難な問題への個別支援」と「地域づくり」が分断される。

図4. 最終とりまとめにおける主体認識の二重性



2. メンバー

(敬称略)

市町村名	氏名	担当業務
豊中市	山下 新司	地域包括支援センター
茨木市	安藤 八枝	Co.w、学習生活支援、ケアマネ・訪問型Aサービス事務、HP、実習生受入、福祉教育など
箕面市	工藤 可奈	生活困窮者自立支援事業
寝屋川市	浅尾 和弘	校区担当、CSW など
交野市	今井 玲美	小地域ネットワーク活動推進事業、ボランティアセンター
八尾市	海道 志保	校区担当、広報等
河内長野市	大西 里沙	校区担当、総務、広報、災害
羽曳野市	野上 理紗	CSW、Co.w
高槻市	西田 リエ	地区担当
阪南市	猪俣 健一	事務局主任（法人運営全般・地域福祉事業全般・校区担当・我が事丸ごとモデル事業）

【オブザーバー】

堺市	下田 丈太	生活支援コーディネーター、CSW
----	-------	------------------

【スペシャルゲスト】

箕面市	上田 健太	第1回事例を基にディスカッション
-----	-------	------------------

【助言者】

愛知教育大学	川島 ゆり子	教育科学系 福祉講座 教授
--------	--------	---------------

【事務局】

徳丸 祥子	大阪府社会福祉協議会・地域福祉部
難波 志保	大阪府社会福祉協議会・地域福祉部
本田 和也	大阪府社会福祉協議会・地域福祉部
神谷 来美	大阪府社会福祉協議会・地域福祉部

3. 実施要項

業務研究会～社協にしか果たせない地域福祉推進の機能とは～ 実施要項

1. 背景

厚労省では「相談支援包括化推進員（地域力強化推進事業）」を志向する動きがある中、コミュニティワーカー（Co.W）、コミュニティソーシャルワーカー（CSW）、生活支援コーディネーター、ボランティアコーディネーター、生活困窮者自立支援の相談支援員、地域福祉のコーディネーター等々、それぞれの領域で地域福祉の推進に取り組む専門職がいる中で、社協の立ち位置や専門性を改めて確認し、多職種協働で地域福祉を進めていく力量を高めなければなりません。

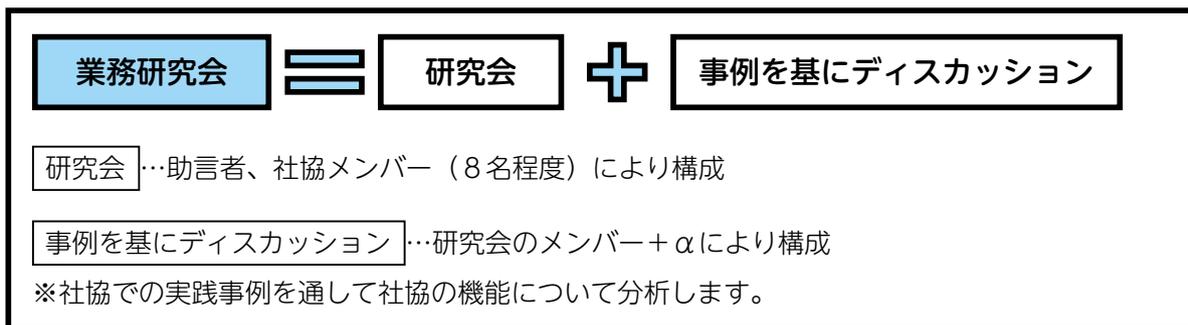
2. 目的

地域における生活課題の変容や社会福祉法人改革など、社協を取り巻く環境は変化し、今後ますます、多様な主体が福祉分野に参入する中で、社協の果たすべき役割や存在意義がこれまで以上に問われています。府社協としては、社協にしか果たせない機能として、住民とともに地域の福祉ニーズを的確に把握すること、保健・医療・教育・労働といった幅広い関係分野とのネットワークを活かしながら地域福祉を推進すること、さらに仕組みづくり、制度変革までを含む幅の広さ・深さであり、ニーズキャッチから制度改革まで、すべてのステージにおいて多職種協働による、きめ細やかな対応ができることだと考えています。

こうした社協に対する信頼や社会的な期待に応えるためには、改めて職員一人ひとりが社協の性格や使命を正しく理解し、社協職員である自覚と責任ある行動をとることが一層重要となります。

全社協が、平成 24 年度に示した「社協・生活支援活動強化方針」などをベースに社協職員の価値・行動原則の共有・見直しをするとともに、事例を基にディスカッションすることを通して社協の機能についての分析を行い、改めて上記で示した社協にしか果たせない機能を検証することを目的としています。

3. 研究体制



4. スケジュール（予定）

約2年間（平成29年9月～平成31年3月）

1年目…研究会（3回程度）+事例を基にディスカッション（2回程度）

平成29年6月：助言者と打合せ

8月：メンバー募集

9月：研究会①（強化方針などをベースにして社協職員の価値・行動原則の共有・見直し）

10月：研究会②（事例検討会の持ち方）

12月：事例を基にディスカッション①

平成30年2月：事例を基にディスカッション②

3月：研究会③（中間まとめ・分析）

2年目…研究会（1回程度）+事例を基にディスカッション（3回程度）

+報告書（テキスト）の作成

平成30年8月：事例を基にディスカッション③

10月：事例を基にディスカッション④

12月：事例を基にディスカッション⑤

平成31年2月：研究会④（まとめ・分析）

3月：報告書（テキスト）の作成

5. 参加対象

概ね5年以上の社協での実務経験を有する職員で主に校区担当（コミュニティワーカー）やCSW、VC、貸付、権利擁護、地域包括支援C等の担当職員も可とする。

4. 業務研究会の経過

業務研究会は、「研究会」と「事例を基にディスカッション」の形式で行い、「事例を基にディスカッション」ではグループに分かれ、事例提供や進行、記録はメンバー全員で分担しながら進めました。

日 程	会議名	内 容
平成29年10月18日	第1回研究会	<ul style="list-style-type: none"> ・自己紹介 ・グループワーク（現状把握、社協の強みとは） ・今後のスケジュール
平成29年11月15日	第2回研究会	<ul style="list-style-type: none"> ・前回のグループワークのまとめ報告 ・課題共有 ・ミニ講義「我が事まると地域共生社会の実現に社協は存在価値を示せるか？」 ・グループワーク（事例の選定等）
平成30年1月17日	第1回事例を基にディスカッション	<ul style="list-style-type: none"> ・前回のグループワークのまとめ報告 ・事例報告（1グループ：あらゆる生活課題への対応） ・事例報告を踏まえ、メンバーからの質問、気づき、強み等の洗い出し ・次回事例を基にディスカッションの進め方について ※進め方の改善点や検証シートの見直し等
平成30年3月20日	第2回事例を基にディスカッション	<ul style="list-style-type: none"> ・前回事例を基にディスカッションのまとめ報告 ・事例報告（2グループ：地域のつながりの再構築） ・事例報告を踏まえ、メンバーからの質問、気づき、強み等の洗い出し
平成30年9月3日	第3回事例を基にディスカッション	<ul style="list-style-type: none"> ・前回事例を基にディスカッションのまとめ報告 ・事例報告（3グループ：徹底したアウトリーチ） ・事例報告を踏まえ、メンバーからの質問、気づき、強み等の洗い出し
平成30年10月2日	第4回事例を基にディスカッション	<ul style="list-style-type: none"> ・前回事例を基にディスカッションのまとめ報告 ・事例報告（4グループ：相談・支援体制の強化） ・事例報告を踏まえ、メンバーからの質問、気づき、強み等の洗い出し
平成30年12月14日	第3回研究会	<ul style="list-style-type: none"> ・事例を基にディスカッションの振り返り ・報告書の説明、内容確認及び修正
平成31年1月16日	第4回研究会	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書の内容確認及び修正 ・業務研究会の振り返り

業務研究会報告書(平成29年9月～平成31年3月)

社協にしか果たせない地域福祉推進の機能とは

平成31年3月

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 地域福祉部

〒542-0065 大阪市中央区中寺1-1-54

TEL : 06-6762-9473 FAX : 06-6762-9487

この報告書の作成には、共同募金配分金を活用しています