地域福祉研究会報告・提言

社会福祉法人長野県社会福祉協議会

地域福祉研究会

第1章　地域福祉コーディネーターを必要とする背景

第1節　地域の福祉・生活問題の深刻化 … 1

第2節　国の政策動向 … 3

第3節　長野県社協の実践と地域福祉研究会の設置 … 5

第2章　調査の枠組みと設置状況調査・ヒアリングから見えてくる地域福祉コーディネーターの現況

第1節　調査の枠組み … 9

第2節　ヒアリングの結果から …23

第3節　地域福祉コーディネーターの一週間 …26

第3章　地域福祉コーディネーターの活動事例 …34

第4章　提言 …52

○　この報告書での地域福祉コーディネーターの定義は以下の通りとしています。

長野県社協では、平成22年度から公益社団法人長野県市町村振興協会の補助を受け、「地域福祉コーディネーター養成研修」に取り組んできました。そして、この中で「地域福祉コーディネーター」を、以下のように定義しました。

|  |
| --- |
| １　地域福祉コーディネーターは、次のような役割を担う専門スタッフと位置づけます。  ・地域の住民ニーズのなかで、専門的な対応が必要なケースへの対応  ・ニーズの発掘とその解決のためのコーディネート  ・制度によるサービスと住民活動をつなぐための実践的支援  ・住民が参加する地域福祉計画(地域福祉活動計画)の策定支援  ２　上記の役割を果たすため、地域福祉コーディネーターは、次のような活動を行います。  ・総合的な相談・生活支援  ・地域の福祉課題の把握と、課題解決のための活動の開発、支援  ・制度によるサービスと制度外のサービスをつなげる支援  ・多様な主体が協働するための地域のネットワークづくり  (地域福祉コーディネーター養成研修実施要領から) |

この報告書でも、地域福祉コーディネーターはこうした役割を担う専門職スタッフと位置づけています。

また、現場での「地域福祉コーディネーター」の名称は、コミュニティソーシャルワーカー、福祉活動専門員、地域福祉コーディネーター、地域福祉ワーカーなど多様ですが、この報告書では、「地域福祉コーディネーター」と表記しています。

第1章　地域福祉コーディネーターを必要とする背景

第1節　地域の福祉・生活問題の深刻化

１　人口減少時代と過疎高齢化

2025(平成37)年から2030(平成42)年にかけ、9割以上の自治体で人口が減少し、2000(平成12)年に比べて人口が2割以上減少する自治体が半数、65歳以上の高齢者人口割合が40％以上の自治体が3割を超えると言われています。

全国的に多くの地域において過疎化と高齢化が同時に進行しています。局地的に急激な少子化・人口減少が進んだことにより、都市部では廃屋・空き家が増加し、小学校・中学校が廃校になるなど、市街地なのに急速に地域社会の活力が失われてしまう現象が起きています。農村部では高齢化と後継者不在により、山林や放置耕作地の荒廃が進み、公共交通機関の縮小・廃止、商業施設の撤退や地元商店の消滅等により日常生活環境が悪化し、ますます人が去ってしまう悪循環が生まれています。同時に、昔ながらの共同体が崩壊、伝統文化も衰退し、地域が消滅していく危険性もあります。人口減少と過疎高齢化の進行は、地域の産業・商業・農林水産業の衰退を引き起こし、住民の生活を不安定にしています。

２　家族・地域関係の問題

家庭・家族の価値観や形が多様になりました。家庭を築き維持していく家族員同士の関わり、子育て、親の扶養・介護、経済生活の維持、精神的安定等の家族相互の役割も変化し、その結果、以前とは変わった形で、多くの虐待や非行が生み出されています。家庭とは、血のつながりだけで成り立つものではありません。絶えず家族員同士の関わりや役割を築いていく試みが必要です。

また、例えば学校と家庭の間、職場と家庭の間に、自分の居場所と実感できる場所が地域にあるでしょうか。隔離された空間としての家庭が増え、地域とのつながりが薄れています。

３　自殺者3万人時代

戦後日本の経済成長はめざましく、国民所得の増加は物質的な豊かさを生み出しました。しかし同時に、家庭関係・地域関係は弱くなり、孤立・虐待・依存症等の増加をもたらしたことも事実です。2011(平成23)年まで自殺者が3万人を超える状態が10年以上続き、深刻な課題として全国で共有されました。国や地方自治体の取り組みが強化されたこともあり、現在では少しずつ自殺者数は減る傾向にありますが、その数は依然として多いのが現状です。亡くなった方だけでなく、その死に関わる多くの人が悲しみ、苦しんでいます。特に大切なひとを失った家族の痛みは大きく、丁寧なケアが必要となります。

自殺に追い込まれる要因は、うつ病もしくはうつ状態ですが、それをもたらす主なものとして、第一に社会関係、家族関係、人間関係等の〝関係性の確執“が挙げられます。今の社会は、人間関係のしがらみのなかで、それぞれが生きにくいものになっています。友人や地域、社会との関わりに戸惑い、家に閉じこもり続ける人々、仕事や社会的役割を奪われ孤立し、経済的貧困に苦しむ多くの人々がいます。

４　貧困の拡大、貧困の連鎖

非正規雇用で働く労働者の割合は、2000(平成12)年の26.0％から、2011(平成23)年には35.2％(被災3県を除く)となり、年収200万円未満の給与所得者は、1998(平成10)年の17.4％から2010(平成22)年には22.9％に増加しました。経済不況等を理由に、生活保護受給者は2012(平成24)年6月に212万人と戦後もっとも多くなるなど、現役世代の貧困が拡大しています。

現役世代の貧困は子どもたちに連鎖します。親が保険料を納められないため、保険証がない“無保険”の子どもが3万人以上いると指摘され、給食費が納められない、学費が払えないので進学を諦めるしかないなど、貧困問題に直面する子どもが増えています。親も「経済的困難」と「親族・近隣・友人からの孤立」により追い詰められ、児童虐待の原因にもなっています。

第2節　国の政策動向

１　社会的養護

「保護者のない児童や、保護者に監護させることが適当でない児童を、公的責任で社会的に養育し、保護するとともに、養育に大きな困難を抱える家庭への支援を行うこと」を目的とした社会的養護の考え方が強調されています。その中で、①家庭での適切な養育を受けられない子どもを養育する機能、②適切な養育が受けられなかったことによる発達のゆがみや心の傷を回復する心理的ケア等の機能、③親子関係の再構築支援、自立支援、アフターケア、地域における養育の支援といった地域支援等の機能が提案されています。これらの取り組みは、児童養護施設等の社会福祉施設だけでなく、地域社会全体で虐待等からの子どもの保護と回復、そして貧困や児童虐待の世代間連鎖を防ごうとしたものです。

これらの視点に立つならば、家庭、住民、学校、町会、ボランティア、行政、民間を含めた様々な関係団体・機関という担い手と連携して、共に生きるまちづくり、すなわち共生の社会づくりを進めることが期待されていると言えます。

２　生活困窮者自立支援制度

2013(平成25)年、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある人を支援するため、生活困窮者自立支援法が成立しました。同法は、2015(平成27)年度から、各地方自治体に自立相談支援事業(就労その他の自立に関する相談支援、事業利用のためのプラン作成等)の実施、住居確保給付金の支給を行わなければならないとされています。また、課題となっていた生活保護受給者の自立支援やひきこもる人々の社会復帰、また貧困によって教育の機会を奪われ、貧困の悪循環から脱することができなくなる危険性のある若者への就労、学習支援等の幅広い取り組みを市町村、社協に求めています。

同制度の考え方は、生活困窮者支援を通じた地域づくりであり、「生活困窮者の早期把握や見守りのための地域ネットワークを構築し、包括的な支援策を用意するとともに、働く場や参加する場を広げていくこと(既存の社会資源を活用し、不足すれば開発・創造していく)、さらに「支える、支えられる」という一方的な関係ではなく、「相互に支え合う」地域を構築する」ことを目指しています。

この取り組みを推進する専門職として、地域福祉コーディネーターが期待されています。

３　介護保険制度改革

2015(平成27)年の介護保険法改正は、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、医療・介護・予防・住まい・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築を目指しています。とりわけ、新しく創設された介護予防・日常生活支援総合事業は、以下の3点の取り組みを強調しています。

①　要支援者の多様なニーズに、要支援者の能力を最大限活かしつつ、多様なサービスを提供する仕組み。

②　生活支援の充実、高齢者の社会参加・支え合い体制づくり、介護予防の推進、関係者間の意識共有と自立支援に向けたサービスの推進等を基本にした事業を実施。

③　住民主体のサービス利用、要介護認定に至らない高齢者の増加、重度化予防推進により、結果として費用の効率化。

以上のように、地域で生活支援・介護予防サービス提供体制の構築を目指し、資源開発やネットワークを行う生活支援コーディネーター(地域支え合い推進員)の配置が提案されています。

４　「これからの地域福祉のあり方に関する研究会報告書」

このように、福祉課題の深刻化・多様化と、それに対する施策が変化してきた中、これからの地域福祉の推進には、一人ひとりの住民が困ったときに身近なところですぐに相談することできる、必要な支援も住み慣れた地域の日常生活圏域のなかで受けられる、総合的な相談・支援の仕組みを行政と住民が協働して構築することが求められるようになり、その担い手として地域福祉の専門職を配置することが期待されるようになりました。

施策としても、厚生労働省は「これからの地域福祉のあり方に関する研究会報告書」(2008(平成20)年3月)において、「地域福祉のコーディネーター」の配置について提言し、介護保険制度改革でも、ほぼ同様の役割である「生活支援コーディネーター」の配置を、市町村に求めています。

５　「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ビジョン-」

2015(平成27)年9月17日、厚生労働省は「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ビジョン-」を示し、高齢、障がい、児童その他対象者ごとの専門的サービスでは、福祉ニーズの多様化・複雑化や人口減少などの地域社会の変容に対応できないとし、既存の支援体制の存在や地域によって実情が異なることも踏まえながら、地域の「狭間のニーズ」をすくい取り、総合的な見立てとコーディネートを行う機能を強化する必要性を明示しました。さらに、多様な機関・関係者の連携強化による社会資源の開発、新しい包括的な相談支援システムを構築する包括的相談支援推進員(仮称)の配置を提案しています。

以上のような地域の実情と政策の動向から、地域の中にあって、地域の潜在的なニーズを発見し評価した上で、必要な援助につなげる人材、また困難に直面する住民を支援する地域のネットワークをつくる「地域福祉を推進する専門職」=「地域福祉コーディネーター」が必要とされていると言えます。

第3節　長野県社協の実践と地域福祉研究会の設置

１　長野県の現状と課題

長野県も2000(平成12)年を境に人口減少に転じ、2015(平成27)年に約209万人いる人口が、2020(平成32)年には202万人、その10年後には185万人になると予想されています(「長野県高齢者プラン」2015(平成27)年6月)。高齢化率も全国平均より高く、2020(平成32)年の予想では全国平均29.1%に対し、長野県では32.0%になると見込まれています(同)。また、長野県は“限界集落”といわれる超高齢化した中山間地や、都市部から移住し、地域との関わりをほとんど持たないまま定住する人たちが住む別荘地など、様々な地域特有の課題もあります。

単独世帯の割合は25.7%(2010(平成22)年、国勢調査)と、全国の32.4%(同)より低いものの、“孤立死”に象徴されるように、長野県でも地域社会において人と人とのつながりの弱さ、孤立が拡がっています。数値には出てこないものの、様々な支援の現場から「子どもの貧困や虐待が深刻化している」「相談者に鬱を抱えている人が多い」「近隣・家族とのつながりが全くない人がいる」との声も聞かれます。

こうした状況の中で、様々な福祉・生活課題を抱える当事者が、近隣に見逃され続けてしまったことにより、周囲に知られるようになった時には「どうしたらいいのか分からない」深刻な問題となって現れることが、私たちの身近な所でも現れています。

この状況に対応するため、国でも地域福祉推進のための施策提言やモデルが示されてきました。しかし、こうしたモデルでは概ね1万人～2万人程度の「中学校区」という設定がよく使われますが、長野県では1万5千人以下の自治体が7割近くあり、全国的な提言・モデルをそのまま解決アプローチとして取るのは困難な場合が見受けられます。

表１　人口規模別の市町村数

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 人口の範囲 | 市町村数 | 割合 | 備考 |
| 10万人以上 | 4市 | 5.2% |  |
| 5万人以上、10万人未満 | 8市 | 10.4% |
| 1万5千人以上、5万人未満 | 7市5町1村 | 16.9% |
| 5千人以上、1万5千人未満 | 13町11村 | 31.2% | 約7割の市町村を占める。 |
| 5千人以下 | 5町23村 | 36.3% |

※　「長野県の年齢別人口」(長野県情報統計課の2015(平成27)年4月30日発表)を元に作成。

２　長野県における地域福祉コーディネーター養成研修の実施と現状

長野県社協では、地域の福祉・生活課題の深刻化と、それに対する福祉施策の変化も見据えながら、①現行の仕組みでは対応しきれない、多様な福祉・生活課題への対応、②地域住民のつながりを再構築し、支え合う体制の実現、③住民と行政の協働による新しい福祉の実現を目指す人材養成のため、市町村社協の他、行政、地域包括支援センター等の職員を対象に2010(平成22)年度から公益財団法人長野県市町村振興協会の補助を受け、「地域福祉コーディネーター養成事業」に取り組み、6年間で約1,000人が受講、100人近い受講者が全カリキュラムを修了しました。

なお、同養成事業が目指した地域福祉コーディネーターとは、①住民の日常生活圏域としての小地域を主な活動の場として、②コミュニティワークによる地域生活問題の解決と福祉コミュニティづくりという目標を達成するために、③地域における個別支援とその基盤としての生活支援システムづくりと、④地域で解決できない問題を解決していく仕組みづくりを進める役割を担う人としました。

表2　【地域福祉コーディネーター養成研修 受講者の推移】

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2010  (H22) | 2011  (H23) | 2012  (H24) | 2013\*a  (H25) | 2014\*b  (H26) | 2015  (H27) | 合計  (平均) |
| 受講登録者 | 169 | 193 | 244 | 114 | 84 | 121 | 925 |
| 実施講座数 | 15 | 15 | 15 | 9 | 8 | 9 | - |
| 修了者数 | 29 | 13 | 17 | 7 | 27 | - | 93 |

\*a　2013(平成25)年度に、受講しやすくするためカリキュラムを整理統合した。

\*b　2014(平成26)年度から、地域課題を題材として学ぶため、年間の開催地を固定した。(2014(平成26)年度は安曇野市堀金地区、2015(平成27)年度は上田市真田地区)

しかし、2014(平成26)年に受講者・修了者を対象に「地域福祉コーディネーターに関する現状調査」を実施したところ、社協や行政等の現場で地域福祉コーディネーターの役割が必ずしも理解されておらず、配置が進んでいない状況が見えてきました。

表3　「地域福祉コーディネーターに関する現状調査」概要

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| １　調査目的  「地域福祉コーディネーター養成研修」の受講者・修了者を対象に、「地域福祉コーディネーター」として活動しているか、また所属組織・団体が「地域福祉のコーディネート」を位置づけているかを把握するために実施した。  ２　調査概要  　(1)調査対象：2012(平成25)年度までに「地域福祉コーディネーター養成研修」を受講・修了した411人。  (2)調査時期：2014(平成26)年2月  (3)調査方法：受講者宛に郵送で調査票を送付、ファックスで回答を得た。  (4)回答状況：411人中、101人回答(回収率24.6%)  ３　調査結果(抜粋)  問　貴方が現在勤める組織は、この調査で定義する地域福祉コーディネーター、またはそれに類する業務担当者を明確に位置づけていますか。いる場合には、どのような名称で位置づけられていますか。   |  |  | | --- | --- | | １　位置づけている | 33人(32.7%) | | ２　位置づけていない | 64人(63.4%) | | 無回答 | 4人( 4.0%) | |

３　小地域における地域支え合い体制づくり推進のあり方や普及に関する調査研究事業

地域福祉コーディネーター養成研修と平行し、2012(平成24)年度には長野県と協働で「小地域における地域支え合い体制づくり推進のあり方や普及に関する調査研究事業」を実施し、「信州流まめってぇ読本」として、地域住民や当事者が自ら積極的に参画し、“社会的に孤立しないで、住み慣れた地域で、元気で安心して暮らす”＝「まめに暮らす」62事例を紹介するとともに、「まめに暮らす」を実現するための“みんなの役割”を提案しました。

表4　信州流まめってぇ暮らしを支える活動の実現のためのみんなの役割

|  |
| --- |
| ◎　住民・ボランティアの役割  ①　暮らしの中で起きている生活課題を早期に発見し、伝える  ②　生活課題を共有し、解決のための取り組みを行う  ③　行政や社協の計画策定プロセスに参画する  ④　お互いの違いを認めながらともに生きていく地域をつくる  ⑤　既存の制度やサービスが届かない狭間にある活動に取り組む  ◎　社会福祉法人・福祉施設の役割  ①　経済的援助を含む生活相談支援など社会貢献活動の促進  ②　福祉施設を地域活動の拠点として整備するなど開かれた施設づくり  ③　福祉施設の専門性を活かした活動や事業の開発  ④　住民の活動や他の専門機関との連携・協働  ⑤　災害時の支援活動に対応  ◎　NPO法人の役割  ①　新しい公共性の模索  ②　サービスへの市民参画、計画づくりへの参画、足りないサービスの補完を訴えるなど多様な市民参画を促す  ③　発想の柔軟性を活かした活動の開発  ④　他団体や活動との連携  ◎　地域包括支援センターの役割  ①　実務者等による連絡会議、地域ケア会議の活性化  ②　専門職による介護予防支援の推進  ③　地域住民と連携協働した総合的生活支援  ④　地域の機関・団体のネットワークの構築  ⑤　社協や地域医療連携拠点との連携によるネットワークづくり  ◎　市町村・市町村社協の役割  ①　地域の生活課題全般を受け止める総合的な相談窓口の設置  ②　小地域単位の活動の基盤整備  ③　地域福祉のコーディネーターの配置  ④　地域福祉のコーディネーターの権限の明確化とバックアップ体制づくり  ⑤　住民の提案をカタチにする、住民参画による地域福祉(活動)計画の策定  ⑥　活動プログラム支援とプログラム開発  ⑦　サービスを組み合わせて一体的に提供する取組み  ◎　県・県社協の役割  ①　地域福祉支援計画を策定、または策定指針を活用し、 市町村の地域福祉推進を図る取組みを総合的・体系的に支援する体制整備 |

|  |
| --- |
| ②　「福祉でまちづくり」を進めるという共通意識を育み、多様な機関・団体の連携・協働を促進するための支援  ③　地域福祉のコーディネーターの位置づけを明確にし、配置を促進する支援体制の構築  ④　地域福祉のコーディネーターの養成研修の実施と支える組織の整備  ⑤　助成金による活動の支援や活動資金に関する相談支援体制の整備  ⑥　地域に赴いての活動の相談、支援の実施  (「信州流まめってぇ読本」から引用) |

４　地域福祉研究会の設置

信州流まめってぇ暮らしを支える活動の実現のための「みんなの役割」では、市町村・市町村社協の役割として、「地域福祉のコーディネーターの配置」「地域福祉のコーディネーターの権限の明確化とバックアップ体制づくり」を、県・県社協の役割には「地域福祉のコーディネーターの位置づけを明確にし、配置を促進する支援体制の構築」「地域福祉のコーディネーターの養成研修の実施と支える組織の整備」を提案しました。

これを踏まえ、長野県社協はこれを具体化するため、県内において地域福祉コーディネーターの役割を明らかにし、その配置の意義を広く伝えるとともに、財源、養成・研修システム、社協と行政の役割を検討すべく、地域福祉コーディネーター養成研修に関わった有識者、福祉関係者等で構成される地域福祉研究会を設置し、調査と検討を行いました。

第2章　調査の枠組みと設置状況調査・ヒアリングから見えてくる地域福祉コーディネーターの現況

第1節　調査の枠組み

１　地域福祉コーディネーター(コミュニティソーシャルワーカー)の設置状況調査の実施

地域福祉コーディネーターの配置・普及を考える基礎資料として、2014(平成26)年5月に県内77の市町村行政、及び市町村社協を対象に、表5の1にある役割を担っている職員の有無を調査しました。この結果、「地域福祉コーディネーターを設置している」と回答したのは、以下の通りでした。

表5　地域福祉コーディネーター(コミュニティソーシャルワーカー)の設置状況調査 概要

|  |
| --- |
| １　この調査における地域福祉コーディネーターの定義  　(1)　①住民の日常生活圏域(例：小学校区、中学校区等)としての小地域を主な活動の場として、②コミュニティワークによる地域生活問題の解決と福祉コミュニティづくりという目標を達成するために、③地域における個別支援とその基盤としての生活支援システムづくりと、④地域で解決できない問題を解決していく仕組みづくりを進める役割を担う人。  (2)　地方交付税に計上される福祉活動専門員設置事業費により、社協に配置される福祉活動専門員が、1の業務を担っている場合は、これを含めます。なお、福祉活動専門員が他業務と兼務している場合でも、１に示す業務を主たる業務としている場合も含めます。  ２　調査状況  (1)調査対象：77市町村行政、及び77市町村社協  (2)調査時期：2014(平成26)年5月  (3)市町村行政には郵送、市町村社協には電子メールで調査票を配布。電子メールまたはファックスで回答を得た。  (4)回答状況：100% |

表6　　地域福祉コーディネーター(コミュニティソーシャルワーカー)の設置状況調査結果

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 合計(77) | 市町村別内訳 | | |
| 市(19) | 町(23) | 村(35) |
| 行政 | 地域福祉コーディネーターを配置している | 15 | 7 | 4 | 4 |
| 配置している場合、地域福祉計画等で位置づけている | 3 | 3 | 0 | 0 |
| 配置している場合、その委託先を社協にしている | 12 | 4 | 4 | 4 |
| 社協 | 地域福祉コーディネーターを配置している | 29 | 10 | 12 | 7 |
| 配置している場合、地域福祉活動計画等で位置づけている | 4 | 4 | 0 | 0 |

　表6を見ると、第一に行政で地域福祉コーディネーターを設置していると回答したうち、設置主体はどこかと尋ねたところ、「社協」と回答したのは12市町村、社協で設置していると回答したのは29社協になりました。ここからも、行政・社協で回答が一致しないところも多く、「地域福祉コーディネーター」に対する認識の違いがあることが伺われます。

第二に、設置している社協で「地域福祉コーディネーター」の名称をどうしているか尋ねたところ、“地域福祉コーディネーター”“コミュニティソーシャルワーカー”等の名称としているのは6社協、この他23社協は“福祉活動専門員”の名称を使用していました。また、「地域福祉コーディネーター」を2人以上設置している社協は17社協ありました。

２　ヒアリング調査の実施

この設置状況調査の結果をもとに、社協の地域福祉コーディネーターの配置方法について、以下の四形態に整理しました。その上で、長野県は大規模な市から人口1,000人未満の村まで、市町村の規模に大きな差があることを踏まえ、①～③に該当する社協の中からヒアリング調査を実施することとし、地域性、市町村の規模等を考慮し、ヒアリング調査する5社協をピックアップしました。

調査は、2014(平成26)年10月から12月の間に、地域福祉研究会委員が各社協を訪問し、その社協の地域福祉コーディネーター全員とグループヒアリングを行った後に、管理者(事務局長等)からヒアリングしました。

表7　地域福祉コーディネーター配置の四形態

|  |
| --- |
| ①コミュニティソーシャルワーカー等、名称を明確にして配置している。(福祉活動専門員以外)  ②福祉活動専門員を、そのまま地域福祉コーディネーターとして位置づけている。  ③名称は決まっていないが、地域福祉のコーディネートを担当する職員が位置づけられている。  ④その他、社協として、地域福祉のコーディネートを心掛けている。 |

表8　ヒアリング調査を実施した市町村社協及び地域福祉コーディネーターの状況

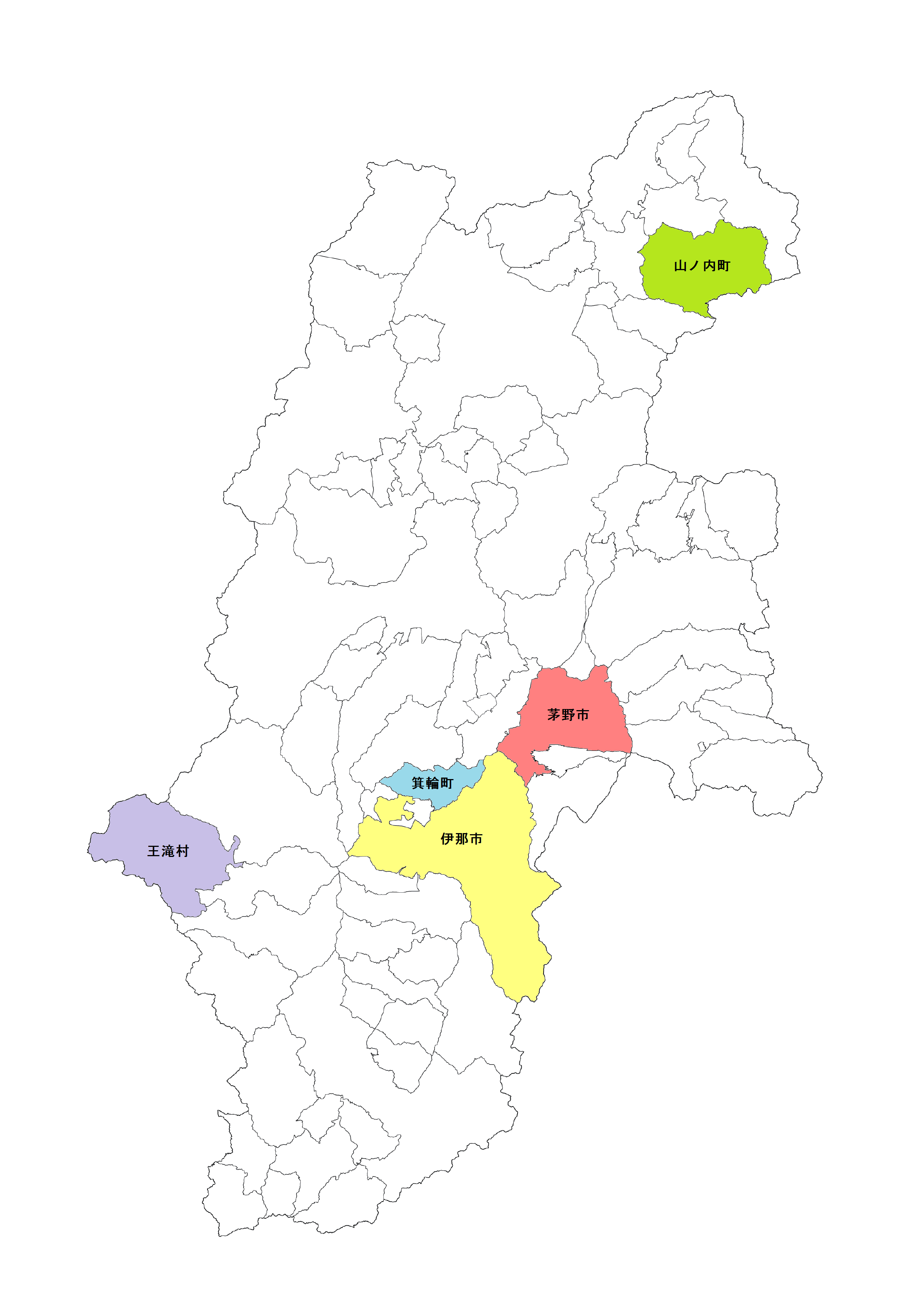
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 伊那市 | 茅野市 | 箕輪町 | 山ノ内町 | 王滝村 |
| 四形態での整理 | ② | ① | ① | ③ | ② |
| 人数 | 3 | 8 | 5 | 2 | 1 |
| 名称 | 福祉活動専門員 | コミュニティソーシャルワーカー | 地域福祉コーディネーター | 福祉活動専門員等 | 福祉活動専門員 |
| コーディネーターの担当エリア設定 | 12エリア | 4エリア | 5エリア | 全町担当 | 全村担当 |
| コーディネーターの主たる人件費財源 | 補助金 | 補助金 | 補助金 | 介護保険  事業収益 | 補助金 |
| 社協職員数\*a | 254 | 79 | 26 | 97 | 22 |
| 地区社協 | 13  (116)\*b | 10 | 15 | 4地区設置  (検討中) | 無 |
| 人口\*a | 69,075 | 55,515 | 25,605 | 12,820 | 876 |
| 高齢化率(%)\*a | 28.9 | 27.3 | 26.3 | 36.8 | 36.4 |
| 市町村合併 | 1市1町1村 | - | - | - | - |
| 地域包括支援センター数 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 民生児童委員  人数 | 168 | 125 | 59 | 41 | 6 |
| 福祉推進委員等  人数\*a | - | 306 | 270 | - | 15 |
| 地域福祉計画 | △\*c | ○ | △\*c | △\*c | 未策定 |
| 地域福祉  活動計画 | ○ | ○ | △\*c | 未策定 | 未策定 |

\*a 2014(平成26)年市町村社協概況調査から。

\*b 伊那市社協は地区社協の他に、自治会をベースとしたより小さい単位の「地域社協」を設定している。(上括弧が地区社協数、下括弧が地域社協数)

\*c 地域福祉計画・地域福祉活動計画は、計画があっても「地域福祉コーディネーター」についての位置づけがない場合は、△としている。

図1　ヒアリングした市町村社協の位置



ヒアリング調査のまとめ①(地域福祉コーディネーターとのヒアリング)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 伊那市 | 茅野市 | 箕輪町 | 山ノ内町 | 王滝村 |
| １　日常業務の中で取り組んでいることについて教えてください。 | | | | |
| ○　住民支え合いマップやいきいきサロン等を通しての情報収集、自治会・地区社協等の連携。地区社協・地域社協がない所の立ち上げ支援。  ○　平成26年度から体制・担当地区が変わり、その中での地域との信頼関係づくり。(関係づくりは大変) | ○　高齢者を中心とした個別訪問やいきいきサロンへの参加を通してアウトリーチを行い、地域情報の収集や相談対応に努めている。  ○　アウトリーチで得た情報から、保健福祉サービスセンター(以下、SC)専門職と協議し必要な支援につなげている。  ○　地区コミュニティセンター(以下、CC)と連携し、地区社協の事務局を担っている。その他、民生児童委員や福祉推進委員、地区ボランテイア等の活動支援を行っている。 | ○　“小地域における支え合いの推進”を目指し、平成26年度を準備期間として地域福祉コーディネーターを配置した。  ○　まだ、地域との信頼関係はできていない。個別訪問など、アウトリーチしていくのは不安がある。いきなり顔を出していいものか、担当地区に住んでいるので、多少の気まずさもある。  ○　初めて飛び込みで「いきいきサロン」に行ったが、まだ地域の人達と話ができない。今後継続して顔を出していきたい。 | ○　地域福祉係長を含め3人で分担し、当初隔月、現在は季節毎(年4回程)で独居高齢者宅の訪問活動をしている。「わくわく商店街」などの場で行き会うときにも情報は得られるが、訪問したときに「実はね･･･」という話が重要。  ○　訪問できているのは独居高齢者650人中400人ほど。個別訪問で顔を覚えてもらい、信頼関係も生まれてきた。向こうから声もかけてくれることもある。 | ○　あらたまっての個別訪問活動はしていない。社協広報紙の配布、配食サービスなどの業務で村内を回ることが多く、その際に相談を受けたり、情報収集をしたりしている。こうした日常業務の中からの情報が重要と思う。  ○ 各地区での情報交換会等を通したニーズ調査や、日常的に地域の皆さんの声を拾えるよう努めている。  ○　地域ケア会議等、介護サービスとの連携をしている。 |
| ２　地域福祉コーディネーターとしての業務以外に、特に業務量が多いものを順に三つ挙げてください。 | | | | |
| ○　地域にどれだけ関われているかと考えると、兼務している業務の方が多いと感じている。個別訪問よりも、広報、まちの縁側づくり、共同募金等で地域に関わる機会が多い。 | ○　地区社協や地区コミュニティ運営協議会関連の会議や行事。  ○　エリア毎に担当している事業(在宅介護者リフレッシュ事業、ひとり暮らし高齢者安心コール事業　ほか)。  ○　地域会議記録、研修報告書の作成。  ○　日常生活自立支援事業(全員が兼務しているわけではない)。  ○　貸付事業の償還指導。  ○　茅野市等で開催する研修への出席。 | ○　順位づけは難しい。地域福祉コーディネーターと他業務の比率は1:9。 | ○　時期的なこともあり、順番は付けづらい。  ○　兼務している中で、各種福祉団体の事務が一番多い。地域担当とその他業務の割合は4:6。  ○　ボランティア連絡協議会の事務の割合が大きい。地域担当: その他業務=5:5。 | ○　福祉活動専門員は業務分野が広く、順は付けづらい。  ○　社協に入ってまだ半年なので、まだこれから覚えること、やることが多い。 |
| ３　住民の自治組織(自治会、町内会、商工会、地区社協等)との関わりについて教えてください。 | | | | |
| ○　自治会、地区社協の他、高齢者クラブやボランティアの人達との連携が多い。商工会等とはあまりつきあいがない。 | ○　CSWは地区社協事務局運営も担当している。地区社協には福祉推進委員・民生児童委員も参画しているので、連携が取れている。  ○地区社協事業や会議の企画や調整等で関わっている。  ○各区、自治会に福祉推進委員が選出されており、地域支援やマップ作成で関わりを持っている。ただ、地域の温度差があり、関わりが無い区・自治会もある。  ○民生児童委員と個別同行訪問やニーズ解決に向けての相談、情報共有を必要時に行える関係ができている。  ○各区・自治会、地区ボランテイアの会、高齢者クラブ等と高齢者のサロンで関わりがある。 | ○　地区社協会長=区長になっている。これまでも地区社協事業にも取り組んできたが、区長は1年交代なので、地区社協・自治会での継続的な取り組みができていない。(今後は地域福祉コーディネーターが地区社協担当に)  ○　社協として組長を福祉委員として委嘱している。個別の案件ならつながりやすい、相談もできるが、そうした機会は少ない。  ○　民生児童委員の会議等ではなかなか意見やニーズが出てこない。 | ○　「わくわく商店街」は、商工会と協力している。  ○　民生児童委員は地域福祉活動には不可欠。いろいろな面で協力してもらっている。この他、民生児童委員のOBも協力してくれる。  ○　個別訪問活動について、社協は社協で、民生児童委員は民生児童委員でという形になっている。必要な情報交換はしている。社協だけ、民生児童委員だけではできないこともあるので、今後連携方法も考えていきたい。  ○　民生児童委員も人により様々。 | ○　地区での情報交換会を企画し意見交換している。 |

ヒアリング調査のまとめ②(地域福祉コーディネーターとのヒアリング)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 伊那市 | 茅野市 | 箕輪町 | 山ノ内町 | 王滝村 |
| ４　担当している地域で住民の地域活動(サロン活動、見守り活動、住民懇談会、配食・会食、有償在宅福祉サービス、公民館活動等)とどのように関わっていますか。 | | | | |
| ○　住民支え合いマップやいきいきサロン等を通して、自治会・地区社協の人達と信頼関係ができた。ここから地域の情報、相談も入ってくるようになった。住民側から、モデル事業等メニューにある取り組みをやってみたいという相談も受けるようになった。  ○　公民館活動や地域社協の活動が活発な地域もある。そういった所に、地域支援(支え合いサービス、いきいきサロン等)ができるような働きかけをしている。 | ○　いきいきサロンの参加者の話を聞くことにより、個別の相談を受けたり、地域の情報を聞いている。茅野市社協ではサロンの支援もしている。  ○　地域によっては、高齢者クラブ等の集会や運動教室への関わりもある。  ○　子どもの見守り活動として登校時のあいさつ運動に関わっている。  ○　各区・自治会で福祉推進委員を中心に構成している協議会へ出席し、活動内容を共に考え実践している。 | ○　地域福祉コーディネーターとしての一歩が踏み出せたのか、いきいきサロンに行っても専門家として認識されていない状況。少しでも地域福祉コーディネーターを知ってもらうために、継続的に通いたい。 | ○　訪問活動する中で「ちょっとした困り事」が、色々出てくる。こういうものに対して、社協での内部連携・近所の支え合いで対応している。町内には住民参加型在宅福祉サービスは、今のところない。  ○　いきいきサロンは社協でも運営している。民生児童委員に取りまとめ、参加の呼びかけを協力してもらっている。 | ○　社協に関わるボランティアのコーディネートを通して関わっている。 |
| ５　地域の課題をどのように把握していますか。 | | | | |
| ○　地区社協・地域社協の会長や民生児童委員、区長等、地域で役を持っている人との連携から情報をもらう機会が多い。個別訪問等での成果はまだこれから。  ○　地域を歩くことにより、公民館や常会単位での活動をキャッチすることもある。 | ○　いきいきサロンに参加し、出席者から相談を受けたり世間話したりしながら、情報の把握に努めている。サロンで得る情報が一番多い。  ○　個別訪問でも色々な相談が入る。  ○　CSWは地区社協の事務局も担当しているので、会合等でも様々なニーズがあがってくる。また、単位民児協・自治会等の会合にも必要に応じて参加する。  ○　地域の担い手や個人と繫がることにより、情報が入るようになった。市内にある市営住宅や県営住宅への関わりが持ちにくいが、橋渡しを民生児童委員、病院のSWがしてくれることもある。  ○　別荘地を保有している地域では、移定住者の把握がしづらく、関わりも難しいと感じている。 | ○　地区社協、町の民児協会議等ではなかなか相談やニーズが出てこない。ただ、散会して雑談レベルの話になったときに地域の情報や相談ごとが出てくる。地域福祉コーディネーターとして、こうしたインフォーマルな集まりの所に関われるようにしたい。  ○　ボランティアセンター業務の中で、本当は相談・情報が出ていたかもしれない。社協としてその情報を共有するようにしたい。 | ○　支援が必要・相談したくてもできない人は地域にいる。こうした方は、やはり個別訪問の中で周りの人から相談があり、必要な支援につなげている。  ○　民生児童委員が掴んでくる情報も重要。実際に民生児童委員が個別支援にあたっている事例も多いと思う。(例:具合が悪くなったとき、なじみの民生児童委員に頼んで病院に連れて行ってもらう。)  ○　「わくわく商店街」等、事業の参加者に毎回アンケートし、ニーズを拾っている。 | ○　地区(自治会)の情報交換会、ボランティアのコーディネート、共募委員会事務等からニーズも出てくる。  ○　民生児童委員、地域包括センターの会議への参加。 |

ヒアリング調査のまとめ③(地域福祉コーディネーターとのヒアリング)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 伊那市 | 茅野市 | 箕輪町 | 山ノ内町 | 王滝村 |
| ６　地域福祉コーディネーターとして活動してきた中で、成功したと考える支援事例を教えてください。 | | | | |
| ○　地域社協とは別に、常会単位で活動していた「いきいきサロン」があったが、財源的なことで行き詰まっていた。地域社協の活動につなげ、継続できるようになった。また、その常会以外の人も参加できるようになり、その活動が拡がった。 | ○　ゴミ屋敷の相談から、警察と一緒に立ち入った。当初は「何しに来た」と拒否された。後日、体調が悪くなり自分から病院に行った。CSWが関わっていたことから、病院の相談員から相談があった。ようやく本人も支援を受け入れるようになった。  ○　老夫婦と娘の3人暮らし。夫婦とも認知症で、娘は統合失調症だった。当時はどのような支援もなく、CSWが訪問してもなかなか中には入れず、また尿の臭いも漂ってくるときもあった。ようやく家に立ち入ることができ、調べてみると、満足に食事もしていない。また虐待の可能性も見受けられた。ケーマネージャーも何処につなげたらいいか分からない状況だった。CSW、ケアマネだけでなく、他の専門家も加えたカンファレンスにより、3人個々のサポートをするようになった。母親は亡くなってしまったが、父親はヘルパーによるサービスを受け入れるようになり、娘も通院し服薬することで安定して生活できるようになった。 | - | ○　訪問活動から「買い物弱者」が浮かび上がり商工会と連携して「わくわく商店街」が、男性の居場所・活動の場として「男衆(おとこしょ)会議」などが生まれてきた(会議:の呼称だと男性は参加しやすい)。ボランティアも積極的にサポートしてくれ、地域での支援になっている。  ○　これまでいきいきサロンがなかった場所に、試験的にサロンを立ち上げた。現在は地区の民生児童委員が中心になって試行錯誤している。利用者は高齢者を中心に考えていたが、その地域は他の地区と比べ自殺者が多いという話もあり、民生児童委員が自主的に地域のみんなが集える場所を目指していて、社協も協力している。  ○　以前は未就園の子育て支援のニーズがあったので、子育てサロンを社協で運営していた。行政がその必要性を認め、現在は旧保育園の敷地を使い、行政直営で子育て支援をやるようになるなど、橋渡しになった。 | - |
| ７　逆に、失敗したと考える事例について教えてください。また、その要因・原因は何だと思いますか。 | | | | |
| ○　地域社協を作ろうと地域に入ったが、「地区社協活動の補助金ありき」の説明をしてしまい十分理解を得られなかった。今後は、地域の支え合い等の必要性をきちんと説明する必要がある。 | ○　「地域通貨」の取り組みを通して、地域の活性化を図ろうと活動する熱心な福祉推進委員の相談に応じてきたが、「地域通貨」の取り組みについて情報不足であったこと、また他市町村の事例を把握していなかったことから、関わりが徐々に薄くなっていった。 | - | ○　「話し相手が欲しい」という方に、ボランティアの人に支援をお願いしたが、補償の問題とかがでてきた。ボランティアも施設入所者を中心にしているので、在宅まで手が回らず、社協の対応も難しい。 | - |
| ８　地域支援で関わる人達(自治会・町内会役員、民生児童委員、福祉委員等)向けに、日常的・継続的に何らかの支援(研修・勉強会,懇談会、情報交換)や連携をしていますか。 | | | | |
| - | ○　CSWは地区社協の事務局を担当しているため、民生児童委員や福祉推進委員、自治会役員も加わっており、学習会の開催や事業の実施、情報交換を通して地域づくりにも関わりを持っている。  ○　CSWは各地区で策定される地域福祉行動計画や計画の更新進行管理もCCと共に担当している。また各団体から選出された策定委員からの相談や地域の取り組みについても関わりを持つ。 | ○　3と同様。地区社協は区長・民生児童委員が役員として加わっているが、まだ今は毎年固定的な行事だけをしている。地域によってはミニデイ、配食サービスも行っている。こうしたものも活かして変えていきたい。 | - | ○　ボランティア講座や情報交換会がその役割をしている。  ○　民生児童委員とは、やはり普段の業務での連携が一番多い。 |

ヒアリング調査のまとめ④(地域福祉コーディネーターとのヒアリング)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 伊那市 | 茅野市 | 箕輪町 | 山ノ内町 | 王滝村 |
| ９　コーディネーターとして困難事例等に直面した際に、相談する相手はいますか。 | | | | |
| ○　まずは福祉活動専門員3人で。その上で係長に相談することが多い。地域包括支援センターに相談する機会も多い。 | ○　SCには、社協のCSW以外に保健師、ケースワーカーなど他の専門家も常駐している。CSWだけでは解決が難しい相談は、まずSC内部で相談している。  ○　CSW8人は月2回全員集まってのミーティングを行っている。そこで抱えている困難事例もお互いに相談できる。また、このミーティングによりそれぞれのSCや社協としての意識共有が図られる。 | ○　月1回、5人集まって勉強会をしている。また、毎朝全員集まるので、そこでも情報共有するようにしている。 | ○　最初は職場内。その他、北信ブロックや県内の社協職員、町内の関係者等、ケースによって様々。 | ○　事務局長や介護支援専門員、行政担当者。 |
| 10　自分が考える地域福祉コーディネーターの役割とは何ですか。その役割は出来ていると思いますか。 | | | | |
| ○　前はケアマネージャーをやっていたが、介護保険業務として個別訪問しやすかった。地域担当は、入り方が難しい。  ○　「社協、福祉活動専門員とは?」ということは、まだ地域に行き渡ってないのではないかと思う。まずは、そこが必要。  ○　これまでサロン活動など、仕組みづくりに重点を置いてきたと思う。個別支援はこれからの課題。  ○　社協の一番のフロントとしてのプレッシャーは大きい。 | ○　高齢者を中心とした個別訪問(アウトリーチ)を活動の柱とし、地域へ出向き、ニーズの早期発見、早期解決へつないでいる。  ○　個別のニーズを公的なサービスや民間サービスを紹介し課題解決を図ることで、住み慣れた地域で安心して暮らせるための実現に努めている。  ○　関係者との関係づくりや連携を行い、必要に応じて、ケース会議に参加をし、時にはケース会議を主催することもある。  ○　地域へ出向き、情報収集につとめることで新たな協力者の把握を行い、支援につなげるネットワークづくりを行う。  ○　地域で活動している諸団体が行う行事や取り組みに参加をすることで、新たな協力者や団体同士の協働事業の提案が可能となる。 | ○　今年から始めたので、これから。地域との信頼関係を築くのが急務。 | ○　いわゆる弱者、福祉・生活課題を抱えた人は地域にたくさんいる。こういう人も住みやすい地域にしていくことが役割と考えている。そのためには時間は掛かるが、個別訪問等を通してのニーズ把握、個別支援できる関係づくりが必要だと考えている。  ○　地域を歩いての情報収集は絶対必要。これまでは独居高齢者に対象を絞ってきたが、次は障がい者宅の訪問、ニーズ把握をしたい。  ○　個別的ニーズから、地域で支え合う仕組み、社協・行政への提案もできる。高齢化が進む中、課題なのは雪かき。近所でやってくれる人がいるうちはいいが、いずれ大きな課題になる。例えば、中学生の力を借りて仕組みづくりができないか、など考えている。今は大丈夫でも、今後を考えていきたい。  ○　今後、地域でつながり(情報)を持っている人達と、連携できるようにしていくのが目標。 | - |
| 11　どのような研修・勉強会等に参加しているか、またしたいか | | | | |
| ○　県社協が実施している地域福祉コーディネーター研修は、地域への入り方・仕組みづくり等が勉強になった。  ○　事例を題材にした検討会等には参加したい。 | ○　先輩CSWと一緒に個別支援の同行訪問や地域の会議に積極的に参加する。  ○　OJT、定期的なCSW会議・事例検討等で学んでいる。(地域資源・情報共有化)  ○　県社協の地域福祉コーディネーター養成研修。  ○　研修は、日々の生活の中で、改めて自分を見直す機会にしたい。事例の積み重ねが必要で、市外の関係者との情報交換、ネットワークが必要。また県社協より、自主的勉強会への支援も考えてもらいたい。 | ○　県社協の地域福祉コーディネーター養成研修。  ○　他市町村のコーディネーターと課題を共有し、情報交換する場が欲しい。 | ○　地域福祉コーディネーターとしてモチベーションを維持できるような研修に参加したい。(先進地域の視察、支援の仕組みづくりなど)  ○　個別訪問をしていく中で、やりたいことはたくさん出てくる。こうした思いを実現できるようなノウハウが欲しい。  ○　自分の抱えている課題を解決、アドバイスをもらえるような研修。  ○　自分の取り組み、社協の活動を地域に情報発信する方法。 | ○ 県社協や木曽ブロックでの研修会等へ参加。  ○ 社会福祉主事資格認定通信課程受講中。 |

ヒアリング調査のまとめ⑤(地域福祉コーディネーターとのヒアリング)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 伊那市 | 茅野市 | 箕輪町 | 山ノ内町 | 王滝村 |
| 12　地域福祉コーディネーターを県内に広めるには、どのような取り組みが重要・必要だと思いますか。 | | | | |
| ○　統一したビジョン、一般にも分かるものが必要ではないか。「社協・福祉活動専門員って何?」と思っている人は多いと思う。名称もバラバラの中、どう地域に知ってもらうか。  ○　専門員としての働きは、地域・組織内でもなかなか評価されないところもあると思う。こういった所をどう位置づけていくか。 | ○　CSWとして関わる中で、どこまで関わったら(やったら)いいのか、いつも悩む。広く浅く関わることは難しい。何かのサービス・支援につながれば一区切りにはなるが、こういった悩みを抱えるCSW(地域福祉コーディネーター、福祉活動専門員)は多いと思う。こうした悩みを持つCSWを支援する仕組みが必要ではないか。  ○　CSW一人だけでは対応できないし、燃え尽きてしまう。個別の課題を地域で支えるため、地区社協やボランティアとの連携が必要。社協内部でボランティアセンター(ボランティアコーディネーター)との連携も必要。  ○　地域福祉コーディネーターが自分の役割を明らかに説明できることが重要。その結果、連携がとれる。 | - | ○　地域福祉としての結果(目に見えないものでも)を出していくことが重要。それが社協・地域福祉のPRにつながり、広がっていくと思う。必要なときはもちろん、必要じゃない時も近くにある存在であること。  ○　地域住民から聞かれたこと、相談されたことに対応していくときに、如何に+αの対応をして行くことが大切。 | - |

ヒアリング調査のまとめ⑥(地域福祉コーディネーターとのヒアリング)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 伊那市 | 茅野市 | 箕輪町 | 山ノ内町 | 王滝村 |
| その他 | | | | |
| ○　自分たちの中では、個別訪問活動等、地域廻りはそんなにできていないと思う。  ○　地域の役員とは協力できる関係にもなっている。向こうからも声をかけてくれるし、相談もしてくれるようになってきた。ただ、最初の1～2年はなかなか福祉活動専門員の役割、そもそも社協とは何かという状況であった。  ○　個別ニーズは社協よりも、行政に相談されているケースが多いのではないかと思う。まだ、「社協の福祉活動専門員は何をする人か」ということが浸透していないのかもしれない。そこをどうするかが課題。 | ○　個別訪問で不在宅には、訪問した旨のチラシ(名前・連絡先)を置いてくる。  ○　地域の担い手である人達の高齢化が進んでいる。その次の層の人達に地域に関わってもらうためにどうするかが課題。  ○　自分のやることも見え、地域からも頼られるようになった。自分たちだけでは福祉・生活課題は解決しないが、他の専門家との協働で解決していく「小さな積み重ね」が大事だと思う。こうしたことが評価されたりすれば、「また次」になる。  ○　県社協には、現場のCSW、地域福祉コーディネーターが参考になる事例集等を作って欲しい。また、相談するにも縦割りのような気がする。 | ○　これまで福祉活動専門員として、地域からの相談・ニーズをほとんど一人で対応し、表面的な支援しかできず、まだしんどかった。まだ本格的に稼働したわけではないが、地域福祉コーディネーター5人で相談することができるようになり、今後は個別支援ができるようにしたい。  ○　まだ自分たちは地域住民に「地域福祉コーディネーター」として認識されていない。行政職員なのか、社協職員なのかも分かっていないと思う。(そもそも社協が分かっていない人もいる)  ○　住民主体の生活支援サービスを作るために、「生活・介護支援サポーター養成講座」を開催したところ、55人の参加があった。こうした人達と協力して箕輪町の地域支援の枠組みを作っていきたい。  ○　ボランティアコーディネーターと地域福祉コーディネーターを兼務するのは大変だが、地域との信頼関係を築いていくきっかけになる。  ○　これまで「住民支え合いマップ」の更新は地区に任せきりで、自分も入力するだけ、社協も出向くことがなかった。これでは、地域の困りごとを解決できない。これからは、更新作業の場に参加し、協働で作っていくようにもしたい。  ○　地域福祉コーディネーター養成研修を受け、まずは地域を知る大事さを学んだ。今まで表面的なことだけで関わっていたので、まずは地域を知ることから始めたい。  ○　社協の中でも介護保険部門と情報を共有し、社協一体で取り組む体制を作りたい。  ○　地域福祉コーディネーターたちで、「いいひと探し」「こまりごとシート」を作成し、地域の情報を共有している。 | - | - |

ヒアリング調査のまとめ⑦(管理者とのヒアリング)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 伊那市 | 茅野市 | 箕輪町 | 山ノ内町 | 王滝村 |
| １　地域福祉コーディネーターを設置した経緯について教えてください。 | | | | |
| ○　平成16年頃は、福祉活動専門員はいきいきサロンの運営支援が主な役割だった。住民から個別相談に応じる中、「地域ニーズを受け止め切れているか」「地域社会と社協が分断しているかもしれない」との考えから、平成22年度より地域担当制を敷く。  ○　日常生活自立支援事業や成年後見、生活困窮者支援等のケースワーク、インフォーマルサービスへのつなぎや開発であるソーシャルワークをこれまで地域福祉係の中で同時に担ってきたが、残業や休日出勤も増え無理が出てきた。こうした状況を踏まえ、平成26年度からは係を地域福祉推進・ボランティア育成チームと生活支援・権利擁護チームに分けて、チームを連携させ、課題解決に取り組んでいる。 | ○　福祉21ビーナスプランにより市内四エリア(人口15,000人、中学校区程度)に保健福祉サービスセンターを設置し、そこに社協職員としてCSWを設置した。センターにはCSW以外にケースワーカー、保健師などの専門家(行政職員)がいる。 | ○　箕輪町社協では災害時住民支え合いマップに取り組み全地区で完成、更新も続けている。マップをきっかけに「要援護者」「地域支援者」それぞれにアンケートをとったところ、要援護者からは「話し相手、お茶のみ仲間」「声かけ、見守り」「ゴミ出し」など、制度ではカバーできないニーズが多く寄せられ、「支援者」からはこうした困りごと・ニーズに対して80パーセント以上の人達が「支援できる」と回答があった。  ○　しかし、箕輪町社協ではこれまで個々の生活・福祉ニーズをつなぐことができていなかった。そこで、支援を望んでいる人と支えてくれる人の「つなぎ手」として地域福祉コーディネーターを小学校区単位で配置することにした。 | ○　山ノ内町社協は平成19年から県内5町村社協と協定を結び、介護の質と社協経営を一体的に考える合同研修等を行ってきた。その中で「個のニーズから地域に入っていく」＝アウトリーチの必要性を感じていた。  ○　こうしたことを背景に、福祉活動専門員やボランティアコーディネーター等3人がつつみ住民活動センターを拠点に、独居高齢者宅を個別訪問する活動を開始した。 | ○　地域福祉コーディネーターを特に意識して配置しているわけではない。昔から社協に置くことになっている「福祉活動専門員」が、今言われている地域福祉コーディネーターだと思っており、王滝村社協では専門員を設置し続けていて、地域福祉推進の役割を担っている。 |
| ２　地域福祉コーディネーターはどのような業務をしていますか。 | | | | |
| ○　福祉活動専門員は専任でなく、それぞれ広報や会費・共同募金会事務、及び生活福祉資金貸付業務を担当している。福祉活動専門員3人とも地域業務と他業務の割合は7:3と見ている。 | ○　個別、いきいきサロン等への訪問活動。これにより地域との信頼関係を構築し、様々な相談に乗り、ニーズキャッチをしている。センターには他の専門職も常駐しているので、素早い支援ができる。業務的には、日常生活自立支援事業を除けば、地域と他業務の比率は7:3ではないか。  ○　CSWは個別支援と地域支援、どちらもやることに意味がある。 | ○　現在は他業務も兼務しながら、どのように地域に入り信頼関係を構築していくかが主な役割だと思う。地域福祉コーディネーターと他業務の比率は、現在2:8ではないか。 | ○　町の福祉団体事務、つつみ住民活動センター運営の業務などを兼任している。他業務と地域福祉コーディネーター業務の割合は半々ぐらい。 | ○　改まっての個別訪問はしていないが、兼務している事業で地域に出かける機会が多い。その際、地域住民から相談を受けることがある。その上で必要な支援につなげている。 |
| ３　地域福祉コーディネーターは、どのような位置づけ・存在になっていますか。 | | | | |
| ○　地域福祉計画の中で地域階層を5圏域に分け、それぞれのエリアでの地域福祉推進の考え方がまとめられている。社協の地域福祉計画では、この圏域設定を元に地域福祉係の役割、地区社協・地域社協の「ご近所福祉計画」の推進が定められている。  ○　伊那市社協ではケーブルテレビで広報番組を作成、放送している。この番組作成は福祉活動専門員が担当しており、ある程度福祉活動専門員の活動は住民に理解されている。  ○　地域包括支援センターや市の社会福祉課等との連携も進んでいる。 | ○　CSWは、「赤いジャンパーを着た、困りごとを聞いてくれる人」と思われている。  ○　地域の中で「困りごとが相談できる人」と定着したと思う。しかし、平成18年に地域生活支援係をつくり高齢者宅の個別訪問をスタートさせたが、最初は断られる、拒否されることが多かった(水をかけられたり、犬にかまれたり)。あきらめずに続けてきたことにより、ようやくCSWが地域の中で理解され、相談をしてもらえるような状況になった。ここまで来るのに、5年以上はかかった。継続性が大事である。  ○　保健福祉センターに専門職として行政職員が配置されており、日頃からの情報交換の意義が大きい。関係機関との連携をとる機会が増えている。特に今までの実績から、CSWへケアカンファレンスを呼びかけて来てくれるようになった。精神科医、ケアヘルパー、保健師との連携の実績がある。 | ○　介護保険事業に終始している社協もあるが、地域福祉推進が社協の本務。制度の狭間にあるニーズを社協がどう埋めていくか。町長も替わり、社協にも注目しているなかで、地域福祉コーディネーターを定着させたい。 | ○　町の地域福祉計画に、地域福祉推進役としてつつみ住民活動センターの役割が位置づけられている。 | ○　社協諸事業の窓口。ただ、地域住民の認識はわからない。 |

ヒアリング調査のまとめ⑧(管理者とのヒアリング)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 伊那市 | 茅野市 | 箕輪町 | 山ノ内町 | 王滝村 |
| ４　地域福祉コーディネーターを配置して、社協の中で、また地域の中でどのような効果があったとお考えですか。 | | | | |
| ○　福祉活動専門員が地域に入ってから、住民側から「こういう地域にしたい」という提案が来るようになった。「ご近所福祉計画」も生きたものになってきた。地区社協で実施するモデル事業にも積極的に取り組んでくれる。専門員も0から地域の福祉・生活課題を解決する仕組みづくりは大変だと思うが、その実績が住民にも評価されている。  ○　社協のケアマネージャーと地域福祉コーディネーターで、定期的なケース検討会が行われるようになった。 | ○　前記3と同じ | ○　効果が出てくるのはこれから。地域福祉コーディネーターの5人は課題意識も持ち、モチベーションも高くなっている。 | ○　行政からの委託費・助成金はほとんど出ていない(介護保険収入が収入の81.9%)。しかし、アウトリーチにより住民だけでなく行政にも社協が「見えて」きたことにより、つつみ住民活動センターの人件費・運営費の一部が支出されるようになった。 | ○　介護保険制度以降、行政や住民から社協=介護事業所のイメージが強くなった。福祉活動専門員は社協本来の「地域福祉の推進役」という重要な役割を担っている。 |
| ５　現在、地域福祉コーディネーターの人件費はどのような財源を充当していますか。また、今後配置していく中で、財源確保をどのように考えていますか。 | | | | |
| ○　市行政から、福祉活動専門員人件費として、3人分の人件費を確保している。 | ○　CSW8人の人件費は行政の補助金でまかなっている。ただ、今後厳しくなることも予想される。 | ○　地域福祉推進は社協の本来業務であり、そのためのマンパワーは絶対に必要。その人件費は行政が負担するべきではないか。現在の5人の人件費も町から出ている。 | ○　前記4と同じ | ○　地域福祉推進役の職員人件費として、1人分を行政から経常経費補助金として確保している。地方交付税積算基準として、「福祉活動専門員設置事業費」が含まれることなどを訴えているが、“地域福祉”についての行政の理解が乏しいのが現状である。 |
| ６　予定される介護保険改正で、「生活支援コーディネーター」の設置が示されています。この仕組みや財源を、地域福祉のコーディネート業務に活用することを検討していますか。 | | | | |
| ○　地域包括ケアの構築を含め社協が担うべく、行政に働きかけている。 | ○　現時点で市行政とは協議していないが、「生活支援コーディネーター」は茅野市社協のCSWそのもの。地域包括ケアを含め、社協が担えるよう働きかけていきたい。生活困窮者自立支援制度も、視野に入れて考えたい。 | ○　生活支援コーディネーター、地域包括ケアは社協が担うべき仕事だと考えている。そういった方向で、町行政とも協議していきたい。 | ○　生活支援コーディネーターの受託も考えている。山ノ内町は東西南北の4圏域に分かれていて、そこを各々担当できるような体制を作りたい。(地域福祉計画にも地域福祉推進の中核的単位として将来構想している。) | ○　「生活支援コーディネーター」の考えは、社協の本来業務である地域福祉推進そのものと考えている。王滝村社協では専門員の職務の一環として社協が生活支援コーディネーターの役割を担っていく方向で行政と調整していくことを考えている。 |
| その他 |  |  |  |  |
| ○　伊那市は平成18年に高遠町、長谷村と合併した。市社協は旧町村に支所を置いていない。旧3市町村は地域性も大きく違っている。  ○　3年前から福祉活動専門員やケアマネ等で「住民ニーズ検討プロジェクトチーム」を設置している。業務分担の違う者が把握するニーズを共有することにより、借家の保証人を付けられない人を対象に社協が保証人となる制度等が検討されている。 | ○　CSWが8人本部にいて地域に出て行く、という形では定着しなかったと思う。その地域に近いところにCSWが常駐し、他の専門職と連携が取れる「保健福祉サービスセンター」があったからこそ定着した。  ○　理解されなくても、あきらめないで関わり続けた。北部地区では、全戸訪問をした。行政の仕事に立ち会うこともあった。その結果、行政より言いやすい人として認められるようになった。  ○　地域福祉コーディネーターだけでなく、社協内でのスキルアップが必要。また、社協のボランティアセンター等の各部署との具体的な連携が今後の課題である。 | - | ○　つつみ住民活動センターを開所した平成23年の活動当初から人事異動も行われているが、前任者が築いたネットワーク・信頼関係が後任者に引き継がれている。担当者たちは、「独居高齢者の次は地域生活をしている障がい者」を考えている。社協=高齢者のイメージを払拭したい。 | ○　王滝村は人口が900人以下で、地域福祉推進のための人材を捜すのが難しい。  ○　社協本来の地域福祉推進の要として、福祉活動専門員は必ず配置するものと解釈している。しかし、介護保険が始まり、専門員の人件費が一般財源化されたことにより、社協・福祉活動専門員の位置づけが不明確になっている。県社協も、こうした状況への働きかけがない。  ○　専門員を設置し続けるためには、財源的な裏付けが必要。県社協は県・市町村行政に福祉活動専門員、地域福祉コーディネーターの役割や必要性を改めて伝えて欲しい。(一時的にではなく、繰り返し)  ○　社協はサービス事業所としての役割も担っているが、地域福祉の推進が本来の役割と認識しないと、コミュニティソーシャルワークは広がらない。 |

ヒアリング調査のまとめ⑨

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 伊那市 | 茅野市 | 箕輪町 | 山ノ内町 | 王滝村 |
| 1 | 現在の兼務担当 | 地域福祉係統括、上伊那成年後見センター事業、広報啓発事業、生活困窮者自立支援モデル事業、フリースペース居場所事業、ボランティア・地域活動応援センター統括 | 個別支援、地区社協・福祉推進員の活動支援をすることによる地域支援や仕組み作り、日常生活自立支援事業 | 地域支え合いマップ、ホームページ更新、生活介護支援サポーター養成、生活福祉資金、金銭管理等 | いきいきサロン、知的障がい者社会参加支援、買い物弱者の支援、福祉団体事務、独居高齢者見守り支援 | 調査広報、福祉教育、地域福祉サービス、相談事業、生活福祉資金、苦情受け付け、共同募金事務等 |
| 過去の担当業務 | 在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター | - | ボランティア育成事業、介護予防事業 |  | - |
| 資格 | 社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員 | 社会福祉主事 | 社会福祉士、障がい者相談支援専門員 | 社会福祉主事、ヘルパー2級 | ホームヘルパー2級、社会福祉主事任用資格(受講中) |
| 担当エリア | 東春近5,730人、西春近6,161人 | 東部(豊平地区4,924人、泉野地区2,153人) | 松島6,215人、中原330人、中曽根334人 | 町全域 | 村全域(村全体で10地区に分けられる) |
| 2 | 現在の兼務担当 | 広報、赤い羽根共同募金、生活福祉資金 | 個別支援、地区社協・福祉推進員の活動支援をすることによる地域支援や仕組み作り | いきいきデイサービス事業、ふれあいサロン等 | 身体障がい者福祉協会事務、福祉教育、ボランティアコーディネーター、ボランティア連絡協議会 |  |
| 過去の担当業務 | 通所介護事業所 | - | ひとり暮らし老人安心コール | - |
| 資格 | 社会福祉士、ホームヘルパー2級 | 社会福祉主事、福祉用具専門相談員、福祉住環境コーディネーター | - | 社会福祉士、福祉住環境コーディネーター2級 |
| 担当エリア | 竜北地区6,536人(一部高齢化率が40％を越える地区がある)、竜西地区7,244人、西箕輪6,994人 | 北部(北山地区3,445人) | 長岡1,226人、南小河内580人、北小河内1,122人 | ボランティアコーディネーション力検定3級 |
| 3 | 現在の兼務担当 | 広報、生活福祉資金 | 個別支援、地区社協・福祉推進員の活動支援をすることによる地域支援や仕組み作り | ひとり暮らし高齢者の集い事業、福祉用具貸し出し事業、在宅介護者支援交流事業、ボランティア連絡協議会事務局、生活福祉資金貸付事業 |  |  |
| 過去の担当業務 | 介護員、介護支援専門員、介護保険関連事務 | - | - |
| 資格 | 社会福祉主事、介護福祉士、介護支援専門員 | 社会福祉主事 | ホームヘルパー2級 |
| 担当エリア | 美篶6,897人、手良2,352人、高遠町6,003人、長谷1,912人、※交通の便が悪い地域が多い | 中部(ちの地区10,590人) | 木下5,663人、三日町935人、福与772人 |
| 4 | 現在の兼務担当 | 社協会費事務、赤い羽根共同募金 | 個別支援、地区社協・福祉推進員の活動支援をすることによる地域支援や仕組み作り、日常生活自立支援事業 | 安心配食見守りサービス、ひとり暮らし老人安心コール、地域支え合いマップ更新(データ入力) |  |  |
| 過去の担当業務 | 介護業務 | 総務・企画係(庶務・経理) | 福祉用具等貸出事業 |
| 資格 | 介護福祉士、社会福祉主事 | 社会福祉主事 | - |
| 担当エリア | 竜東地区11,216人、北部地区6,170人、富県地区3,295人 | 西部(宮川地区11,572人、金沢地区2,818人) | 上古田736人、下古田314人、富田402人、一の宮(木下の一部) |

ヒアリング調査のまとめ⑩

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 伊那市 | 茅野市 | 箕輪町 | 山ノ内町 | 王滝村 |
| 5 | 現在の兼務担当 |  | 個別支援、地区社協・福祉推進員の活動支援をすることによる地域支援や仕組み作り、日常生活自立支援事業 | ボランティア育成事業、ふれあい広場、希望の旅、福祉教育 |  |  |
| 過去の担当業務 | - | - |
| 資格 | 社会福祉主事、ヘルパー2級 | 介護福祉士 |
| 担当エリア | 西部(宮川地区11,572人、金沢地区2,818人) | 沢4,082人、大出2,160人、八乙女490人 |
| 6 | 現在の兼務担当 |  | 個別支援、地区社協・福祉推進員の活動支援をすることによる地域支援や仕組み作り、日常生活自立支援事業 |  |  |  |
| 過去の担当業務 | - |
| 資格 | 社会福祉士、ヘルパー2級 |
| 担当エリア | 北部(湖東地区3,198人) |
| 7 | 現在の兼務担当 |  | 個別支援、地区社協・福祉推進員の活動支援をすることによる地域支援や仕組み作り |  |  |  |
| 過去の担当業務 | - |
| 資格 | 社会福祉士、介護福祉士 |
| 担当エリア | 中部(米沢地区3,036人、中大塩地区2,951人) |
|  | 現在の兼務担当 |  | 個別支援、地区社協・福祉推進員の活動支援をすることによる地域支援や仕組み作り |  |  |  |
| 過去の担当業務 | - |
| 資格 | - |
| 担当エリア | 東部(玉川地区11,561人) |

第2節　ヒアリングの結果から

１　地域福祉コーディネーターの業務

ヒアリングした5つの社協の地域福祉コーディネーターは、「個別支援」「地域支援」「仕組みづくり」に取り組んでいますが、何を重点にしているかは、その社協の考え方によって違います。

伊那市社協では2014(平成26)年度から地域福祉係を「個別支援」を中心に取り組む「生活支援・権利擁護チーム」と、「地域支援」「仕組みづくり」を担う「地域福祉推進・ボランティア育成チーム」に分け、地域福祉コーディネーターは「地域福祉推進・ボランティア育成チーム」に所属させています。この二つのチームを管理者がスーパーバイズし、支援の連携を図っています。

茅野市社協は「福祉21ビーナスプラン」(一体的に策定された茅野市の地域福祉計画・地域福祉活動計画)において、地域福祉コーディネーターの役割を①「個別支援」、②地区社協・福祉推進員の活動支援等による「地域支援」「仕組みづくり」と明示しています。8人の地域福祉コーディネーターは、この計画に基づき業務を進めています。また、一部の地域福祉コーディネーターは日常生活自立支援事業等を担当するなど、地域福祉のコーディネート以外にも、広範囲な業務を担っています。

箕輪町社協・山ノ内町社協は、ボランティア担当や団体事務を兼務しながら、アウトリーチ(ニーズを掘り起こし、必要とする人に情報・サービス提供するとともに、地域づくり等に関わる専門機関における積極的な取り組み)による住民からのニーズ聞き取りなど、地域福祉のコーディネート業務にあたっています。兼任業務は地域福祉コーディネーターの負担にはなりますが、一方でこうした業務が困難な事案解決の糸口につながるケースもあります。

王滝村社協は人口・職員数が少なく、1人の地域福祉コーディネーターが多くの業務を担っていますが、一例としては配食サービスなどをきっかけに地域の相談を受けるなどして、支援にあたっています。

２　地域福祉コーディネーターの養成と専門性

ヒアリングした市町村社協では、地域福祉コーディネーターを養成する方法として、前任からの引き継ぎや先任の地域福祉コーディネーターが訪問活動に同行するなどのOJTにより、地域福祉のコーディネートに必要な事項を学ばせています。この他、専門的な知識やスキルアップの場として、県社協が主催する「地域福祉コーディネーター養成研修」を活用しています。なお、いずれの社協も地域福祉コーディネーターの条件として、社会福祉士などの資格を必須としてはいませんでした。

また、地域福祉コーディネーターからは、事例や現場での悩み・課題を持ち寄り、全県・広域圏単位での事例検討会や情報交換、ネットワークづくりなどが出来る場が欲しいとの要望がありました。

３　担当エリアとチームアプローチ

地域福祉コーディネーターの担当エリアについては、それぞれの市町村社協の人口規模や地理的要因、これまでの地域支援の経過や目標により、考え方がそれぞれ全く違います。

伊那市社協では、合併前の町村や元々の伊那市の地域性を考慮し、行政区単位で担当エリアを12に分け、4人の地域福祉コーディネーターの担当エリアを決めています。茅野市社協は「福祉21ビーナスプラン」で設定された4エリア(北部、中部、東部、西部)に保健福祉サービスセンターを設置し、そこに地域福祉コーディネーターが2人ずつ、合計8人が配置されています。箕輪町社協は町内5つの小学校区を基本に、ヒアリングした中では最も細かなエリアを設定し、地域ふれあいグループ職員5人をそれぞれ地域福祉コーディネーターとして配置しています。

一方、山ノ内町社協はエリア設定をしておらず、つつみ住民活動センターの職員2人が地域福祉コーディネーターとして山ノ内町全域を担当しています。

複数の地域福祉コーディネーターがそれぞれの担当エリアで活動する中で、いずれの社協も地域福祉コーディネーターの、担当エリアを越えたチームアプローチを重要視しています。箕輪町社協では、これまで地域福祉のコーディネートに関する業務は福祉活動専門員一人に集中していましたが、小学校区単位のエリア設定と地域福祉コーディネーター配置がされたことにより、「今までは一人でやってきたことが、地域福祉コーディネーター5人体制になって、みんなで論議・分担できるようになった」と、チームアプローチによる支援に乗り出せるようになり、大きな変化が生まれています。伊那市社協や山ノ内町社協も地域福祉コーディネーターの間で、積極的に連携・情報交換し、管理者を含め社協全体で対応できる体制ができています。

茅野市社協の地域福祉コーディネーターは、普段はそれぞれの保健福祉サービスセンターにいますが、8人の地域福祉コーディネーターは社協本部に月2回集まり、情報交換やケース検討を通して、困難ケースの解決に結びつけています。また、保健福祉サービスセンターには、行政職員の保健師やケースワーカー等も一緒に配置されおり、日々協働してケースカンファレンスを実施するなど、緊密な連携体制ができています。

王滝村社協は人口約900人と小規模な村であり、1人の地域福祉コーディネーターが全村をカバーしていますが、事務局長のもと社協・地域福祉のコーディネートについて考えが明確であり、社協組織全体としてのチームアプローチができています。

４　地域福祉コーディネーターが抱える悩み

地域福祉コーディネーターは、住民からの相談・地域づくり等を担っていますが、この役割を果たしていく中で、悩みや課題意識も多く抱えています。個別支援の現場では、制度的なサービスや地域の支え合い活動につなぐなかで、「自分はどこまでやったらいいか」という区切りが見えにくいこと、「きちんと支援ができた」「地域が活性化した」という肯定感・満足感がなかなか得られないという意見が聞かれました。この他、深刻な福祉・生活課題を前に「自分はどこまで踏み込んでいいのか」「行政・社協の組織的な支援が得られるのか」という不安も抱えています。

また、ほとんどの地域福祉コーディネーターは「個別の訪問活動によるニーズキャッチが必要」と考えていますが、地域福祉のコーディネート以外の多くの業務を担っていて、アウトリーチに割く時間が減ってきていることを課題として挙げています。

こうした状況を受けて、伊那市社協では職員の負担を減らすため、前述のように地域福祉係を個別支援中心のグループ、地域支援中心のグループに分け、管理者がスーパーバイズして二つの支援を連携させる取り組みを始めています。

５　地域福祉計画等での位置づけ

ヒアリングした5社協は、人口規模や地域性はそれぞれですが、「個別支援」「地域支援」「仕組みづくり」という社協の使命・役割を明確に意識し、その実現のために地域福祉を推進する専門職として地域福祉コーディネーターを位置づけています。

伊那市社協と茅野市社協は、地域福祉計画や地域福祉活動計画の中で地域福祉コーディネーターの位置づけを明確に示しています。この他の社協では地域福祉計画等の中で位置づけをしていませんが、災害時住民支え合いマップの作成やいきいきサロン、住民調査の取り組みなどから、「身近で直ぐに相談できる専門職」「小地域で住民と協働して地域づくりをする人」が必要と考え、事業計画等の中で組織として地域福祉を推進する体制を強化することを明確にしています。

６　地域福祉コーディネーターの人件費財源

山ノ内町社協を除く4社協では、主に委託・補助事業等から地域福祉コーディネーターの人件費を充てていますが、今後これを維持できるかどうか、強い危機感を持っています。一方、山ノ内町社協は、町行政からの補助・委託事業がほとんどなく、年間の収入の約9割を介護保険収益から得ており、地域福祉コーディネーターの人件費も介護保険事業財源から充てています。しかし、「わくわく商店街」(第3章・事例6)等、社協の取り組みが「見える化」したことが行政を動かし、センターの運営費等の一部に補助金がつくようになりました。

また、いずれの社協も2015(平成27年)度の介護保険改正による新しい地域支援事業を、社協の中でどう活かしていけるか検討しています。

第3節　地域福祉コーディネーターの一週間

１　茅野市社協・コミュニティソーシャルワーカーの一週間

地域福祉コーディネーター(茅野市社協での名称は、コミュニティソーシャルワーカー)は、日常生活において支援を必要とする人の生活圏域や人間関係といった、当事者の社会・生活環境を視野に入れた援助を行う専門職として期待されている存在です。

その業務は、直接的な援助はもとより、他の専門職や当事者の近傍にいる人々との協力関係を結びながらの援助、地域で行われている支援活動を見つけ出してそれを必要とする人につなげる援助のほか、新しいサービスの開発、公的制度と当事者や地域社会との関係調整まで、幅広いものになっています。

モデルとなったコミュニティソーシャルワーカーは、人口5万人規模の茅野市社協の地域生活支援係に所属しています。この茅野市社協のコミュニティソーシャルワーカーは、個別支援と地域支援の双方を取り組むことになっており、小地域福祉活動推進事業、日常生活自立支援事業、家庭介護者交流事業を担当しています。こうした本来業務以外に、エリアごとに別の業務を複数兼務しています。

モデルとなったコミュニティソーシャルワーカーには、あらかじめ定めた1週間の業務内容を時間軸に従って記述し、業務内容は「事業所内業務」と事業所外の「アウトリーチ」に分け、自身の判断に基づいて「個別支援」「地域支援」に分解してもらいました。

《用語解説》

CSW＝コミュニティソーシャルワーカー

SC＝保健福祉サービスセンター(市内中学校区(4か所)に設置されています。)

CC＝地区コミュニティセンター(10地区に設置。2人の市職員配置。)

MSW＝病院内相談員、CM＝ケアマネージャー

月曜日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 時間 | 業務内容 | |
| 事務所内業務 | アウトリーチ |
| 8:15 | SCにて今週の予定を確認。 |  |
| 8:30 | SC全体朝礼でCSWの今日の予定を報告。 |  |
| 8:40 | 先週金曜日に訪問し、塩つぼデイ(介護予防通所)の申請調査を行った。SCでその利用申請書を作成する。【個別】 |  |
| 8:50 |  | ひとり暮らし高齢者のAさんから｢今来られるかい｣と電話が入った。Aさんは、悲しい声で「ひとり暮らしが寂しい、誰も訪ねてこない、どうしていいかわからない」と言ったまま黙り込んでしまった。普段のAさんとは明らかに様子が違うと感じ、直ぐ訪問しAさんの不安や悩みを聞く。【個別】 |

月曜日(続き)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 時間 | 業務内容 | |
| 事務所内業務 | アウトリーチ |
| 10:00 | 事務所に戻り、SCの保健師へAさんの相談内容を報告してから簡単に相談内容を記録する。介護予防通所の利用申請書の続きを完成させる。【個別→地域】 |  |
| 11:00 |  | 介護予防通所利用申請書を市社協本局へ提出に行く。【個別】 |
| 11:30 | 今夜開催されるN地区社協会議の資料の確認を行う。【地域】 |  |
| 13:00 | SCとN地区社協会議の議題について確認し修正を行う。【地域】 |  |
| 14:30 | ひとり暮らし高齢者へ定期的に発送している『こんにちは！社協です！』について、郵便局と連携会議を開催。高齢者への見守りネットワーク構築への取り組みを検討。【個別→地域】 |  |
| 18:00 |  | CCでN地区社協会議の事前準備と役員との打ち合わせを行う。作成した資料を使用する。【地域】 |
| 19:00 |  | N地区社協会議へ出席。記録を担当。【地域】 |
| 21:00 |  | 市社協の紹介及びCSWの役割を説明。問題なく会議終了。【地域】 |

火曜日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 時間 | 業務内容 | |
| 事務所内業務 | アウトリーチ |
| 7:00 |  | 地域福祉行動計画推進事業の3地区合同のあいさつ運動に参加。  中学校、小学校、保育園の正門で地区社協役員、運協役員と実施。CSWは、この日参加している役員さんたちと交わり児童へあいさつを交わし、役員さんや先生方から子どもに関する地域の情報提供をいただいた。【地域】 |
| 8:15 | SCへ出社。予定を確認する。 |  |
| 8:30 | SC朝礼で今日の予定を報告。 |  |

火曜日(続き)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 時間 | 業務内容 | |
| 事務所内業務 | アウトリーチ |
| 9:00 |  | B病院MSWから、大腿骨骨折で入院中の独居高齢者の退院後の生活について相談が入る。数日後に退院を控えているが、退院後に調理することが困難であるためお弁当の利用を希望。B病院へ行き社協の宅配弁当を紹介し申請手続きを行う。【個別】 |
| 10:15 | SCへ戻り宅配弁当の申請書を完成させる。【個別】 |  |
| 11:15 |  | C区公民館でいきいきサロンを開催。CSWは詐欺の最新情報を提供し啓発に取り組む。また、主催するボランティアグループから要望をいただいた体操も行い、参加者と交流する。ボランティアの方から近所に住むサロンに参加していない高齢者について「心配だから様子を見に行ってほしい」と相談を受ける。【地域→個別】 |
| 15:00 |  | ひとり暮らし高齢者Dさんから相続手続きの相談を受けていた。Dさんの問題を解決するため、司法書士へ相談する。本人とSC、CSWで、法律事務所を訪ね、法テラスを活用し相談をした。解決へ１歩前進。【個別】 |
| 17:00 | SCで個別ケース記録の記入をする。 |  |

水曜日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 時間 | 業務内容 | |
| 事務所内業務 | アウトリーチ |
| 8:15 | SCへ出社。今日の予定を確認する |  |
| 8:30 | SC朝礼で今日の予定を報告する。 |  |
| 9:30 |  | ヘルパーがEさん宅に訪問したとき、体調が悪く動けなかったため、CMに知らせ救急車を呼んだ。Eさんは救急車でB病院へ搬送されそのまま入院となる。CSWは民生委員と病院へ行き、Eさんの病状について情報収集をし、事務所に戻りヘルパーに報告。【個別】 |
| 11:00 | 別荘地の独居高齢者から掃除等の生活支援の相談の電話が入る。社協の住民参加型福祉サービスや民間のサービスを紹介し、後日の訪問の約束をした。状況把握のため民生委員へ連絡して生活の様子を伺い、今後も変化があれば連絡を入れてもらうよう依頼する。【個別→地域】 |  |
| 13:30 | Fさんの日常生活自立支援を行う。市社協本局にて生活費等をお渡しする。社協に来ると必ずコーヒーを召し上がるFさん。リラックスした状態で生活の様子をお話していただく。【個別】 |  |
| 15:30 | SCへ戻り、訪問記録を作成する。 |  |
| 16:30 | Gさんから電話が入り、体調が悪く入浴ができないと相談を受ける。CSWはSCの保健師、CMに相談して明日、同行訪問を計画する。Gさんは、頻繁に電話をしてくる方で、いつも30分以上話しをしている。【個別】 |  |
| 17:15 | 一昨日出席したN地区社協の会議報告書を作成する。会議で出された意見をまとめ、取り組みのポイントを整理し、次の会議までに資料作成と情報を集める。【地域】 |  |
| 18:30 |  | M地区の福祉講演会開催。CSWは講師を手配するなど、企画から関わった。今回は『認知症の症状について』のテーマで開催。民生委員が抱えている個別ケースの対応について相談をする。【個別→地域】 |

木曜日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 時間 | 業務内容 | |
| 事務所内業務 | アウトリーチ |
| 8:15 | SCへ出社。掃除当番。予定を確認する。 |  |
| 8:30 | SC朝礼で今日の予定を報告する。 |  |
| 9:00 |  | 市の消費生活センターから、Hさんが訪問販売の被害にあったようなので様子を確認してほしいと連絡が入ったため、Hさん宅を訪問し現状を確認する。【個別】 |
| 10:30 |  | Gさん宅へSC保健師とCMと同行訪問。昨日電話で体調が悪く入浴できないという訴えについて、本人から話を聞く。ひとり暮らしのGさんは心臓疾患があるにも関わらず、毎日夜中に入浴しているという。ひとりでの入浴は危険と判断し、デイサービスの利用へつなげる。また、Gさんより市役所からの通知も一緒に見て欲しいとお願いされ一緒に通知を確認。記入の仕方を教えながら書類を作成した。【個別】 |
| 13:00 |  | 高齢者世帯のI夫妻をSCと訪問。野良猫の赤ちゃんが生まれ、ご主人は嬉しそうにしている。認知症の妻の安否確認を兼ねながらの訪問。生活能力の低下が見られるが、二人で寄り添って暮らしている。【個別】 |
| 15:00 |  | B病院でEさんのカンファレンス開催。出席者はEさん本人、主治医、看護師、B病院MSW、妹、SC保健師、社協CSWのメンバーで開催。Eさんの退院後の生活について協議する。【個別】 |
| 17:15 | SCへ戻り、本日のまとめを行う |  |
| 19:00 |  | L地区福祉推進委員連絡会に出席。CSWは記録を取る。近日に開催する講演会の周知をして参加の呼びかけをする。  連絡会に参加をしていた委員から、ある障がい者の引きこもりについて相談を受ける。【地域→個別】 |

金曜日

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 時間 | 業務内容 | |
| 事務所内業務 | アウトリーチ |
| 8:15 | SCへ出社。予定を確認する。 |  |
| 8:30 | SC朝礼で今日の予定を報告する。 |  |
| 9:00 |  | J区のひとり暮らし高齢者を数人訪問。「お元気ですか？」「お変わりないですか？」と声かけを行い、生活の様子を伺う。【個別】 |
| 11:00 |  | K区の『さくらまつり』に出席。脳トレクイズや体操を高齢者や子供たちと一緒に楽しみ、交流する。地域の様子や、地区内で暮らすひとり暮らしの高齢者の様子など民生委員やボランティアの方と情報交換・共有をする。【地域→個別】 |
| 14:00 | SCの保健師から車イスの貸出相談を受ける。先日SCに、母親が5歳の子が足の手術を受け退院するが、まだ完治していないので歩行ができない。足が良くなるまで子ども用の車いすを1ヶ月くらい借りたいと来所されたとのこと。市社協へ行き、子ども用の車いすの借用手続きをする。【個別】 |  |
| 14:15 | 市社協本局でCSW支援係の係会。  地区社協の事業や会議の報告をエリアごと行う。困難事例検討を行い、CSWの支援の在り方を考える。【地域】 |  |
| 18:00 |  | M地区の地域福祉行動計画策定会議へ出席。出席者は地区役員とCC職員、SC職員、社協CSW。  第2次行動計画策定案について協議。CSWは必要な資料を作成。【地域】 |

２　「コミュニティソーシャルワーカーの一週間」から見えてくるもの

○　コミュニティソーシャルワーカーのアウトリーチの実情

一週間の業務内容を振り返ると、あらためてコミュニティソーシャルワーカーの業務が、事業所内に留まることなく、頻繁なアウトリーチを繰り返すなかで進められていく姿が確認できます。事業所内業務とアウトリーチは、イレギュラーな入れ子状態で実施されており、朝礼と業務のまとめ以外は全てがアウトリーチという業務日もあります。アウトリーチが頻繁にあることから始業時間や終業時間もイレギュラーになりがちであり、出社時間前にアウトリーチに取り組むこともあるし、終業時間もまちまちです。調査結果には反映されていませんが、土日の地域行事に参加することも予想されます。

内と外を頻繁に行き来するコミュニティソーシャルワーカーですが、「事業所内業務」と「アウトリーチ」の関係は主従関係がつけ難いことも確認できます。アウトリーチが主たる事業であり、その業務報告の作成が事業所内業務ということにはなってはいません。アウトリーチで見つかったニーズに対して、適切な支援につなぐための判断をしたあとで関係部署に連絡を入れ、必要な書類作成を行うのは、個別支援を起点としながら地域支援を進めている業務であり、アウトリーチの記録づくりにとどまらない業務が見てとれます。

○　個別支援と地域支援の関わりと、コミュニティソーシャルワーカーの専門性

個別支援と地域支援の分類についても、明確に線引きをすることは極めて難しいと言えます。業務を振り返るかぎり、個別支援の起点は当事者からの連絡であり、コミュニティソーシャルワーカーのアウトリーチを経て課題解決に向けた支援の再編が試みられていて、その取り組みのなかで、地域支援が模索されています。地区社協や地域組織の会議への参加という地域支援は、声を挙げられない不可視化されたニーズを発掘するための情報経路の一つであり、個別支援につなげる起点となっています。

コミュニティソーシャルワーカーの業務内容が多岐にわたっているなか、モデルとなった方の1週間を見るだけでも次のような業務を担当している姿が確認できます。

□　業務関連の事務

□　当事者の不安や相談の連絡を受けての個別訪問

□　個別訪問で明らかになったニーズを支援につなぐ事務と提出作業

□　当事者の相談対応から専門職へつなぐ業務

□　地区社協会議の運営業務から事前会議を経て、会議出席と記録作成、その場における広報活動

□　定期通信物の作成と配信事務

□　不定期の地域活動への参加とニーズ情報の聞き取り

□　MSWや施設からの相談とそれに伴う支援の連携調整

□　ヘルパー等からの通報を受けての緊急対応と事後対応

こうした多岐にわたる業務の背景にあるのは、当事者や施設からの相談の多くは、コミュニティソーシャルワーカーに到達した段階ではニーズが分節されておらず、どのような支援につなぐかが見えていないことがあります。コミュニティソーシャルワーカーが関わり当事者や相談者と意見交換を行い、コミュニケーションを交わす過程を通じて、ニーズが分節され、必要な支援につなげられていきます。そうした支援の窓口が分かり難いものの、ゲートキーパー(最後の受け止め先)がコミュニティソーシャルワーカーなのです。

○　コミュニティソーシャルワーカーの課題

モデルとなってくれたコミュニティソーシャルワーカーは勤務経験が長く、その点からも1週間の業務の振り返りを通じて、次のようなことを語ってくれました。

第1に、アウトリーチによる個別支援の不十分さであり、特に日常生活自立支援事業や地域支援の業務が重なり、相談や要望が寄せられたケースへの個別訪問にとどまってしまっている現状を「問題である」と指摘しています。「こちらからの訪問ができていない」という反省は、困りごとが支援困難事例化しないように、事前の取り組みを手厚くする必要を感じている姿を教えてくれます。

第2に、「新たなサービスの開発や援助の展開部分が弱い」ということであり、それは「日々の活動の悩み」として認識されています。第1に指摘した課題は、時間ができれば「まずは個別支援」を選考する判断をコミュニティソーシャルワーカーの中に生じます。このコミュニティソーシャルワーカー自身、現場の「“ほっとけない”思いで現場に取り組んでいる」「ニーズを発見すること、それに地域の資源や制度、サービスをつなぐ役割を持っている」という考えのなかで日々の業務を続けています。新たなサービスの開発や新しい援助の展開について対応できる時間が限られてしまうのが現状だと言わざるを得ません。

第3章　地域福祉コーディネーターの活動事例

(事例1)　住民からの連絡により、認知症高齢者の支援に

【支援のきっかけ】

|  |
| --- |
| 10月頃、住民から地域福祉コーディネーターに「Aさんの家に布団の訪問販売が来ている。心配なのですぐ来て欲しい。」と電話相談があった。Aさんは一人暮らし高齢者で、地域福祉コーディネーターが定期的に訪問している方だった。夫は他界し実子はいないが、市外に前妻との間の娘が一人いる。 |

【対応・支援の経過】

|  |
| --- |
| 《電話相談があった日》  地域福祉コーディネーターは、地区の民生児童委員と一緒にAさん宅に向かい、この訪問販売は悪徳商法・詐欺の疑いがあることを本人へ説明した。しかし、既にAさんは高額な布団を購入しており、クーリングオフの説明もしたが拒否されてしまった。  この後、他に被害が広がらないよう、この地域に訪問販売が廻っていることに消費者センター等に報告した。  《翌日》  地区社協の会議で地域福祉コーディネーターから、この件を地域の課題として投げかけた。  《12月》  地域福祉コーディネーターは、この後も定期的にAさんを訪問し、生活の様子を伺ってきた。この頃になって、周りから見て少しずつAさんは物忘れすることが多くなったと気付き始めたが、Aさんは自分の変化に気づいていないようだった。今後のことを考え、Aさんに介護保険や社協の説明をし、保健師にも相談した。  また、布団とは別の訪問販売が時々Aさん宅に来ているようで、近所の方から社協に心配の声も寄せられようになった。  《翌年1月》  市外の娘から担当の保健師に、「母は認知症ではないか？」との相談が入った。この頃のAさんは、地域福祉コーディネーターから見てもかなり物忘れが多くなっていた。後日、娘と保健師、地域福祉コーディネーターが一緒にAさんを訪ねたが、Aさんに自覚はなかった。  《2月》  この後もAさんを何度も訪問し、取りあえず病院で受診することを勧めたが、「ほっといてくれ。ずっと家で好きなように暮らしたい」という答えだった。その一方、物忘れが増えていることを自覚し始めていた。  その後、ようやく診察を受け、認知症と診断され要介護認定となった。本人や娘、保健師とも相談し、デイサービスや配食サービスの利用が始まった。  《3月》  Aさんの認知症の症状はますます進み、近所の方の心配の声も多くなった。地域福祉コーディネーターは地区社協の定例会議で、地域でAさんを見守っていく必要性を伝えた。この会議で地区社協は、地区社協役員と民生児童委員が同行して高齢者宅への訪問を実施することが決まり、併せて高齢者の居場所づくり等を検討することになった。 |

|  |
| --- |
| 《4月》  Aさんの金銭管理が難しくなってきたことから、日常生活自立支援事業やひとり暮らし安心コール事業などにつなぎ、地域住民とも協力して安心して地域で暮らせる支援を行っている。地域福祉コーディネーターは、Aさんへの定期的な訪問を続けている。 |

【支援に関わった地域、関係機関と社協内の連携】

|  |
| --- |
| ・地域福祉コーディネーターの訪問活動・地福支援活動により、地域の方から「気になったこと」を相談の連絡が入る関係が出来ている。また、個別の相談を地域の課題として提案することができる。日頃から民生児童委員と直ぐに連携がとれる関係を築いている。  ・社協は在宅福祉サービスや、通院等の送迎サービス、配食サービス、介護予防デイサービスも実施しており、ニーズの問題解決への迅速な対応ができる。  ・地域福祉コーディネーターの所属部署は、「ひとり暮らし安心コール事業」、「家庭介護者リフレッシュ事業」、「日常生活支援事業」を担当している。地域福祉コーディネーターの視点を活用し、こうした事業へ“つなぐ”ことができる。  ・ボランティア市民活動センター・地区ボランティア活動へも関わりを持ち、いきいきサロン活動へも積極的に参加している。 |

【支援を振り返って、うまくいったこと・地域等への波及効果】

|  |
| --- |
| ・個別のケースを地域の方と連携して取り組むことができた。  ・地区コミュニティセンターに相談をすることで、個人の問題を地域のニーズとして受け止める連携ができた。地域へ投げることで、地域住民の気づきや意識の向上につながり、地域福祉活動への展開につなぐことができた。 |

【地域福祉コーディネーターとして心がけたこと】

|  |
| --- |
| ・ニーズの早期発見と迅速的な対応に努める。本人の意思を尊重すること、信頼を得る。  ・ニーズの内容に応じて保健師や区長など支援に必要な方へつなげること。  ・当事者も地域の方も安心して在宅で暮らせるために支援に関わること。  ・地域の皆さんへ高齢者や認知症への理解と協力を得るための働きかけを行うこと。  ・地域関係者や専門職との関係づくりと連携を持つこと。 |

≪支援に入る前≫

地域福祉

コーディネーター

相談

近隣住民

娘

心配…

一人暮らし、認知症

≪支援に入った後≫

近隣住民

コミュニティ

センター

消費者

センター

親戚

医療機関

民生児童委員

デイサービス

地区社協

市社協

保健福祉

サービス

センター

地域福祉

コーディネーター

高齢者の居場所づくりへ

【事例のポイント】

|  |
| --- |
| ①　地域福祉コーディネーターが働きやすい仕組み作りの大切さ  地域福祉コーディネーターは、相談窓口、ニーズ把握、問題解決(地域と一緒に考える)、地域住民へのエンパワーメント(内発的な力で自らをコントロールし、自立する力を得ること)、地域組織化(地域で支える仕組みづくり)、ネットワーキング、地域の支援システム構築機能という多様な役割を担っています。しかし、地域福祉コーディネーターがその役割を果たし、地域福祉を推進していくには、ア.役割が住民や社協、関係機関、地域社会で認知されていること、イ.権限が明確にされていること、ウ.地域の生活問題に協働で取り組む経験が蓄積されており、地域ネットワークが形成されていることが大切です。本事例は、そのことを示しています。  ②　ニーズの早期発見、協働した支援計画、保健医療福祉が連携したケアという一連のプロセスが明確  第一に、地域福祉コーディネーターには地区の民生児童委員、住民、家族等から問い合わせが届いており、それらの情報を総合的に把握することができています。第二に、地区社協の定例会議でニーズの共有化を図り、地区社協役員と民生児童委員が同行して高齢者宅を訪問することになっています。そして第三に、本人に医療機関に受診してもらい、認知症との診断を元に介護保険につなげるとともに、医療機関の関わりも行われるようになりました。第四に、地域福祉コーディネーターの所属部署が、「ひとり暮らし安心コール事業」、「家庭介護者リフレッシュ事業」、「日常生活支援事業」を担当しており、こうした事業へ“つなぐ”ことができています。  ③　認知症高齢者への支援を通した地域づくり  心がけたこととして、当事者も地域の方も安心して在宅で暮らせる支援、地域の高齢者や認知症への理解と協力を得るための働きかけ、地域関係者や専門職との関係づくりと連携をこと挙げています。これは福祉のまちづくりであり、明日の地域社会を描く挑戦でもあると言えます。 |

(事例2)　地域が連携して生活全般の支援体制を考える

【支援のきっかけ】

|  |
| --- |
| Bさん(女性・90歳代)と長女Cさん(60歳代)は二人暮らし。Bさんの次女Dさんは県外で暮らしている。Bさんは単独生活も可能だが、普段はCさんが身の回りのことをしてきた。  そのCさんが、ある日急病で緊急入院した。早期退院は難しく、その間Bさんがひとり暮らしになってしまう。心配したDさんとCさんの友人から、地域福祉コーディネーターにCさんが退院するまでの住まいと、生活面の支援の相談があった。 |

【対応・支援の経過】

|  |
| --- |
| 《8月6日》  Cさんが緊急入院。地域包括支援センターから病院ケースワーカー・県外のDさんに連絡をとり、今後の対応を相談した。その日、BさんはCさんの友人宅へ身を寄せた。  《8月9日》  DさんとCさんの知人が社協に訪れ、高齢者が一時入居できる生活支援ハウス(高齢でひとり暮らしなど、単独で生活することに不安がある人が入居できる住居。保健福祉をはじめ、相談支援や地域参加支援をしている。) に入居できないか相談があった。入居申請についての説明をし、地域福祉コーディネーターは行政と連携して生活支援ハウスへの入居判定委員会の開催の調整をした。  《8月16日》  Bさんの配食サービス利用について、Dさんから相談。生活支援ハウス入居の件も含め、地域ケア会議を実施することになった。  《8月17日》  地域ケア会議を実施。サービス利用にあたり、Bさんの住所が村にないため、転入の手続きと、以前介護保険サービスを利用していたが認定の更新がされていなかったので、改めて介護保険サービスの利用について家族で検討してもらうことになった。  《8月26日》  生活支援ハウスの入居判定委員会が実施された。緊急であること、入居施設提供が必要であることから、入居が認められた。判定委員会には、地域福祉コーディネーターも地域生活支援の視点から委員として参加している。  《9月2日》  Bさんが生活支援ハウス入居。慣れない生活環境であることから、1週間はDさんが同居することになった。  《9月9日》  Dさんが帰り、Bさんの独り暮らしが始まる。当初、見守りがあればひとり暮らしできるということであったが、生活に対する認知機能の低下がみられた。  《9月12日》  要介護認定され、翌日からホームヘルプサービスの利用が始まった。  《11月5日》  通所サービスの利用が開始された。 |

【支援に関わった地域、関係機関と社協内の連携】

|  |
| --- |
| 地域ケア会議の実施も含め、行政、地域包括支援センター、中核病院、社協(ケアマネージャー、訪問介護部門、地域福祉部門)等が連携し、本人・家族の状況を踏まえた一体的な支援を実施した。 |

【支援を振り返って、うまくいったこと等】

|  |
| --- |
| 行政、社協、関係者が垣根を作らず、一体的に支援を行うことで総合的な支援につながった。そこから、Bさんにとって何が良いのかを一体的に模索する中で、当初なかった日常生活に対する支援の必要性が見え、更なる連携が必要になりスムーズな支援につなげることができた。 |

【地域福祉コーディネーターとして心がけたこと】

|  |
| --- |
| 担当業務に限定した対応ではなく、総合的な支援から本当に本人に必要な支援を模索し、部門ごとに偏ったサービス提供につながらないように心がけ、関係機関と連携するようにした。 |

≪支援に入る前≫

C

D

友人

≪支援に入った後≫

知人

D

C

**≪介護サービス≫**

**≪保健・医療≫**

**≪支え合い活動≫**

**≪住まい＆生活支援≫**

**支援体制づくり**

【事例のポイント】

|  |
| --- |
| ①　迅速な対応によって、孤立し、生活できない状態になる当面の危険性を回避  BさんとCさんは二人暮らしで、普段はCさんが身の回りのことを支援していましたが、Cさんが緊急入院し、退院の目途が立たず、Bさんの緊急の生活課題が顕在化しました。Bさんの住所が村になく、ケアマネージャーや支援者が不明確であったことにより、地域福祉コーディネーターが対応した事例です。  ②　高齢者の生活支援、息子さんの医療対応等、家族を支援するためのチーム対応を行った。  高齢者に対しては介護保険等の高齢者福祉施策、児童に対しては児童福祉施策等といった制度の範囲で対応されることの問題点が長く指摘されている現状で、行政、地域包括支援センター、中核病院、社協(ケアマネージャー、訪問介護部門、地域福祉部門)等が連携し、本人・家族の状況を踏まえた一体的な支援を実施した点が評価できます。  このような連携は、問題意識・課題及び目標の共有化、役割の確認等のための日常的なコミュニケーションがある場合に可能となります。  ③　「垣根を作らず」、「偏ったサービス提供」にならないための地域福祉コーディネーターの調整機能  連携を妨げる要因は、ア.自分の領域を守ろうとする意識、イ.他の担い手の役割に対する無理解、ウ.総合的な計画の不明確さ、エ.連携の効果についての知識のなさ、等です。今までの実績と地域福祉コーディネーターがそれらの障がいを軽減してきた結果が、本事例に示される成果となったと言えます。 |

(事例3) 　行政・医療・社協が連携し、多問題家庭を支える

【支援のきっかけ】

|  |
| --- |
| 病院から保健師に、「若い女性が、転落事故を起こした女の子を連れてきた。最近でも、この女性の別の子どもが同じく不注意でけがをしている。ネグレクトが疑われる状況もある。」と相談があった。  この女性Eさんは子どもが3人いる。片付けができず、ゴミや物が散らかるなど生活能力が低く、子どもたちが危険でも注意できず、危機認識が低い。夫は生活費を入れず、家事・育児に協力しない。Eさんの家族も協力が見込めない。  児童相談所にも通告が行き、保健師から地域福祉コーディネーターに、今後の支援を一緒に考えて欲しいと相談があった。 |

【対応・支援の経過】

|  |
| --- |
| 《8月～9月》  三女が階段踊り場から転落、翌月には3歳の子がテーブルから飛び降りてけがをした。続けての大けがだったので、気になった病院が保健師と児童相談所に相談した。片付けが出来ずベランダに物があふれていた。地域福祉コーディネーターも参加して、ケアカンファレンス会議が開かれた。Eさんや子どもたちに、発達障がいの疑いもあった。  《11月》  保健師が定期的に訪問し、Eさんと面接した。このとき、Eさんは第4子を妊娠していた。Eさんは自宅を片付けたいが、どうすればいいのか分からないと言っていた。このため、保健師から住民参加型在宅福祉サービスを利用できないか、地域福祉コーディネーターに相談があった。  Eさん本人もサービス利用に前向きだったので、一度地域福祉コーディネーターも加わり関係者で自宅の大掃除をした。しかし、Eさんの考えが変わり、サービスの利用につながらなかった。  《翌年2月》  第4子が誕生。これを機に、上の子どもたちの保育園への送迎をするため、改めてサービスの利用を勧めたが、断られた。家の中は、またゴミや物で散らかり始めていた。  《5月》  保健師から行政の生活支援員導入のため、その前にもう一度自宅の片付けをしたい、Eさんの意識改革を促すため、住民参加型在宅福祉サービスを導入するようにしたいとの相談があった。今度はEさんも同意したため、サービス利用の手続きをした。改めて支援に関わる人達により家の片付けをし、Eさんや子ども達にも、継続的に片付け方法やゴミの捨て方などの指導するようになった。 |

【支援に関わった地域、関係機関と社協内の連携】

|  |
| --- |
| ・保健師、子育て支援担当課、社協(住民参加型在宅福祉サービス担当者、地域福祉コーディネーター)等が、情報交換を密に行い協働した。地域福祉コーディネーターと保健師は普段から連携する機会が多い。  ・このケースは子どもの安全確保が重要であり、子どもの発達障がいや病気に対する対処も必要なので、行政の子育て支援担当課と連携した。  ・不登校などの問題も出てきているので、地域での声かけなどの見守りも重要となってくる。公営住宅のため近隣との関係も希薄で、生活状況や困っていることが表に現れにくいので、民生児童委員とも情報交換し、普段の見守りをお願いした。  ・社協内でケースを共有し、住民参加型在宅福祉サービス担当者とも状況報告をしてサービス利用の調整も行っている。 |

【支援を振り返って、うまくいったこと等】

|  |
| --- |
| ・多問題家族なので全部解決するのは難しいが、様々な機関と連携を取ることで、一つずつではあるが問題を解決することができた。  ・大勢が関わることで、多少ではあっても本人にも問題意識を感じてもらえることができた。子どもにも片付けを一緒にすることで、自分たちで片付けられる環境作りの一歩となった。 |

【地域福祉コーディネーターとして心がけたこと】

|  |
| --- |
| ・まずは、子どもの安全確保を最優先し、関係者で大掃除を行った。しかし、一回の片付け・大掃除だけで終わらないように、本人や子どもたちへの片付け方の指導や環境作りを心がけた。問題意識が希薄な本人や子どもにも、危険であることを認識してもらうように声かけをした。  ・子どもたちの危険回避と教育的観点から見ても、継続的な支援が必要となるので、住民参加型在宅福祉サービスの導入手続きを行い、行政の生活支援員の利用や他のサービスの導入にもつながるように関係者と調整を行っている。 |

≪Eさん一家を支える枠組み≫

病院

児童相談所

地域福祉

コーディネーター

子育て支援

担当課

保健師

住民参加型

在宅福祉サービス

民生委員

【事例のポイント】

|  |
| --- |
| ①　多様な生活困難を抱える住民を支援する住民・専門職との協働  2人の子どもの事故から、病院が行政の保健師と児童相談所へ連絡がされたケースです。実際に「片付けができず、ゴミや物が散らかるなど生活能力が低い。子どもたちが危ないことをしていても注意できず、危機認識も低い。夫は就労しているが生活費を入れず、家事・育児に協力しない」という、ネグレクトも疑われていました。  問題が多様であるだけに、地域福祉コーディネーターは、保健師、子育て支援担当課、社協(住民参加型在宅福祉サービス担当者)、民生委員等が協働した取り組みを行っています。  ②　多領域にわかる制度を超えた取り組み  子どもたちの危険回避と教育的支援、掃除等の生活能力の支援、経済的問題への対応等、継続的な支援と行政の生活支援員や、多様なサービスのつながっていけるように調整を行っています。  特に焦点となったネグレクトに対しては、早期発見と予防・迅速な虐待対応が不可欠であり、情報把握・問題解決能力の見極め・支援のための模索と調整等のチームアプローチが求められます。それには、地域福祉コーディネーターの必要なサービスや人材につなぐ役割が必要とされています。  ③　本人の解決能力を向上させる取り組み  地域福祉コーディネーターは、家の掃除を通して、本人や子どもたちへの片付け方の指導や環境作りを心がけ、問題意識が希薄な本人や子どもにも、危険であることを認識してもらうように声をかけています。  生活困窮者自立支援制度は、本人の自己選択、自己決定を基本に、経済的自立のみならず日常生活自立や社会生活自立など本人の状態に応じた自立を支援することを目指していますが、要支援者が社会とのつながりを実感しなければ主体的な参加に向かうことは困難です。「一方的に支える、支えられる」ではなく、「相互に支え合う」地域社会を構築することです。地域福祉コーディネーターの取り組みは、この目標に向かった粘り強い一歩になったと言えます。 |

(事例4)　隣組の助け合い活動の低下を補う、雪かき支援

【支援のきっかけ】

|  |
| --- |
| ひとり暮らし高齢者宅の雪かきは、隣組で対応するようになっているが、雪かきができる人は勤めに出ており日中は留守であったり、組内が高齢化していたりするため、隣組での対応が困難状況である。ひとり暮らし高齢者の軒数も多く、地区の民生児童委員では対応しきれない。  地域内の助け合いの必要性を相談する中で、伊那市笠原区から地域社協が中心となって仕組みづくりを支援して欲しいほしいと、伊那市社協の地域福祉コーディネーターに相談があった。 |

【対応・支援の経過】

|  |
| --- |
| 《平成26年8月29日　地域社協役員会に出席》  笠原地区の防災訓練の打ち合わせが行われる。その中で、以下のような課題が出された。  ①　災害時支え合いマップが更新されていない。  ②　ひとり暮らし高齢者宅等の雪かきを民生児童委員が支援するのは大変。  そこで、市社協のモデル事業である、隣近所で助け合う「あったかご近所ネット」について説明する。  《9月30日　地域社協役員会に出席》  地域社協で「あったかご近所ネット」事業に取組むことに決まる。助け合いの内容を『雪かき』とし、年末の区総会にて住民に諮れるように準備をすすめることになった。「あったかご近所ネット」が笠原区民に認められた事業にすることで、区を巻き込んで活動を行っていきたいとのことであった。  また、市単独事業である「お助け券」事業の事業所として地域社協を登録し、低所得の方を地域内で助け合えるようにすることが決まった。  《10月24日　地域社協会長が社協に来所》  「お助け券」事業の事業所として地域社協を市に登録したとの報告があった。「あったかご近所ネット」事業の支援対象者の選定等について相談あり、住民に対してアンケート調査を行う方法や、民生児童委員さんから聞き取る方法などを提案した。  《12月19日　地域社協会長と役員が社協に来所》  「あったかご近所ネット」打ち合わせを行う。「あったかご近所ネット」事業の雪かき支援対象者は、民生児童委員と地域包括支援センターより支援が必要と思われる方を抽出してもらった。対象者は高齢者9人、障がい者1人。地域社協役員が対象者宅を訪問し利用の有無を確認することにした。雪かきボランティアの募集は区内に呼びかけることにした。  雪かきの出動目安は積雪10㎝以上になり、幹線道路の除雪命令が区から出されたら行うことにした。利用料金は1時間100円程度を検討し、重機が必要な場合は別途料金を検討することになった。  《平成27年1月初旬》  地域社協会長より区総会で承認されたとの連絡あり。また、年末から新年にかけて除雪を実施したとのことだった。  《1月15日　笠原区を訪問し取材》  朝から降雪あり。地域社協会長に電話し「あったかご近所ネット」事業の様子について、市社協の広報誌掲載のため取材を申し込む。  デイサービスやヘルパーを利用されているお宅では、施設の車が玄関先まで入れるように雪かきを行っている。また、「大丈夫ですか？」と支援者宅に声をかけるなど安否確認も行っている。  農家が多く、庭が広いので人力での雪かきは大変であり、今後は幹線道路の除雪をおこなっている「トラクター組合」にも手伝いをお願いしていきたいとのことだった。  《2月頃》  地域社協会長より、トラクター組合に協力をお願いすることができたと連絡があった。  《3月》  2014(平成26)年度事業報告があり、雪かき対象者8人、ボランティア9人、雪かきの実施回数は5回だった。 |

【地域の状況】

|  |
| --- |
| 人口310人、高齢化率38.1％ |

【支援に関わった地域、関係機関と社協内の連携】

|  |
| --- |
| 区、地域社協、民生児童委員、トラクター組合、地域包括支援センター、市社協と連携 |

【支援を振り返って、うまくいったこと・地域等への波及効果】

|  |
| --- |
| 「地域の助け合い＝高齢者の支援」となりがちだが、地域に暮らす人は様々だと説明することで、障がい者も対象者に入れてもらうことができた。  広報誌等に地域社協の取組みを掲載することで、近隣の地域社協でも話題となった。 |

【地域福祉コーディネーターとして心がけたこと】

|  |
| --- |
| 「社協に言われたから…」と押し付けにならないよう、あくまでも地域主体で助け合い活動を行ってもらえるよう、地域の実状にあったやり方で取り組んでいただくよう支援した。 |

≪これまでの地域の雪かき≫

隣組

(高齢化)

隣組

(留守がち)

≪新しい雪かき支援の仕組み≫

地域社協

隣組

隣組

トラクター協会

お助け券

【事例のポイント】

|  |
| --- |
| ①　大切な日頃からの関わり、出向いて可能なニーズの把握  防災訓練の打ち合わせが行われた地域社協役員会において、ひとり暮らし高齢者宅等の雪かきの問題が提起されました。住民が直面する問題を社協の窓口で待つだけでなく、訪問や日頃の地域住民との話し合い、サロン等の活動場所、日頃の町を歩いている途上でも伝えられます。大切なことは、それに気がつき、迅速に対応することです。  ②　利用可能な制度等の社会資源に関する情報提供、合意プロセスの重視、事業を開始するための継続的関与  担当者はまず、市社協のモデル事業である「あったかご近所ネット」の情報を伝え、役員の方々に活動の可能性を考えてもらい、年末の総会において検討することを確認しました。また、市の単独事業である「お助け券」の事業として登録するなど、社会資源の情報を迅速に伝えるとともに、あくまで雪かきを行う当事者である地域社協の主体的な判断に委ね、地域社協内における合意プロセスを尊重したことが、活動につながった大きな要因であったと思われます。  地域社協会長や役員が随時担当者に報告・相談しており、担当者が雪かきを必要とする高齢者等を把握するために、住民を対象とするアンケート調査、民生児童委員からの聞き取りの方法を丁寧に説明することによってバックアップしていることも、評価すべき点です。  ③　問題を把握し理解する能力、自己決定ができる能力、活動を推進していく能力、幅広いネットワークをつくる能力を高める  住民自身が施設の車が玄関先まで入る必要性、また「大丈夫？」と支援者に声をかける安否確認の重要性を自覚し、問題の解決に臨む力を培ってきました。それは、地域の実情にあった方法で担当者が支援し、互いの信頼感をもってきた結果と言えましょう。  また、会長がトラクター組合から協力を得て関係者の関わりが広がってきたとことは活動の結果であり、評価すべきことと考えられます。  なお、担当者が広報誌等に地域社協の取り組みを掲載し、近隣の地域社協に伝えたことは、今後の活動の広がりを期待できます。最後に、そもそも「雪かき」は、それを必要とする住民の生活問題を理解し、協力して取り組んでいくまちづくりそのものと考えることができます。 |

(事例5)　自分たちの住む地域は自分たちでよくしたい！

生活・介護支援サポーターの思いに寄り添って～

【支援のきっかけ】

|  |
| --- |
| 箕輪町社協では、住み慣れた家・住み慣れた地域でいきいきとした生活が送れるように、話し相手や身の回りのお手伝い、福祉サービスではカバーしきれない、高齢者等の生活での困りごとをお手伝いする「生活・介護支援サポーター」の養成に取り組み、現在50人近い登録がある。その登録者は、地区社協と連携し、自分の住んでいる地域でサロン活動や身近な相談相手として活躍している。  そのうちの一人、Fさんから、「自分の常会(区を構成する最小単位の地縁組織)では、住民が集まる機会が少ない。そこで、まずは日頃からお互いを知って会話をすることが大事だと思うので、細く長く続けられる会を作りたいが、どのように進めていったらよいかわからない。地域福祉コーディネーターにも、サロンの立ち上げ手伝って欲しい」という相談があった。 |

【対応・支援の経過】

|  |
| --- |
| 《3月上旬》  ○　まずはその地域の様子を聞き、何故そうした場所を作りたいのか、などFさんの思いを受け止めた。その上で、他の地区の活動も紹介しながら、まずはあまり決め込まず、ゼロから考えていけば良いのではないか、地域福祉コーディネーターも手伝うと約束した。  ○　Fさんが自分の地区の長寿クラブの役員に相談したところ、既に長寿クラブのお茶飲み会はあるので、もっと対象を広げ、若年齢層にも参加してもらえるような場所を作ってはどうかとアドバイスを受けた。その上で、長寿クラブもこの場所づくりに協力してもらえるようになった。  《4月8日》  ○　Fさんからサロンの企画案をもらい、内容を検討した。また、今後継続的に開催するためには参加者にも協力してもらいたい、そのため地域福祉コーディネーターに「地域の支えあいの必要性について説明して欲しい」と依頼があった。  ○　Fさんが生活・介護支援サポーターとして、常会内にチラシを配布し参加を呼びかけを始めた。  《4月25日》  ○　「お茶飲もうじゃん話そうじゃん会」と題して、この地域で初めてサロンを開催。ここで、地域福祉コーディネーターが参加し、地域の支えあいについて説明し、箕輪町の他の地域のふれあいサロンの取り組み等を紹介する。  ○　その後、「お茶飲もうじゃん話そうじゃん会」は毎月1回開催することになった。地域福祉コーディネーターとしても、Fさんの声も聞きながら、引き続きサロン開催を支援することになった。 |

【地域の状況】

|  |
| --- |
| １　人口：6,215人、高齢化率：23.3％  ２　町中心部に位置し、人口が一番多く、公的機関、商店、金融機関等が集まっている。アパート軒数が多く、空き家が目立つ。一方で新しい住宅も増えている。区では民生児童委員が中心となりふれあいサロンを2ヶ月に1回実施している。 |

【支援に関わった地域、関係機関と社協内の連携】

|  |
| --- |
| 長寿クラブ会員よりアドバイスを受ける。町社協内では、地域福祉コーディネーター以外の職員(協働スタッフ)とも情報共有を図った。 |

【支援を振り返って、うまくいったこと・地域等への波及効果】

|  |
| --- |
| 箕輪町社協では養成した生活・介護支援サポーターへの支援に力を注いでいる。町社協や役場が示した支えあい活動ではなく、サポーター自身が主体的に知恵をしぼり、自分たちが主役となってお互いさまの関係を築こうと、少しずつ具体的な活動が地域に誕生している。  今後、地区社協との連携を視野に入れ、サポーターの皆様が活動しやすい体制づくりを検討している。 |

【地域福祉コーディネーターとして心がけたこと】

|  |
| --- |
| まずはサポーターの考えをしっかり聞くことを大切にした。その上で、地域の支えあい活動を枠に収めるのではなく、思いが形になるよう求めている部分を支援することに心がけている。地域の人と顔がつながる関係を築きたい。地域福祉コーディネーターは黒子の様な存在で10年後の暮らしを描きながら、細く、長く続くサポーターの活動を支援していきたいと考えている。 |

≪「お茶飲もうじゃん話そうじゃん会」の仕組み≫

運営

長寿クラブ

町社協

常会

生活・介護支援

サポーター

支援

地域福祉

コーディネーター

活動を

支える

【事例のポイント】

|  |
| --- |
| ①　住民(生活・介護支援サポーター)と協働した取り組み  住民の生活にもっとも近い生活・介護支援サポーターとの連携により、地域にたくさんの相談窓口ができることになり、ニーズの把握が可能となります。地域福祉コーディネートを行う専門職に情報を提供したり、住民の活動を一緒に掘り起こしたり、協力して地域福祉活動を推進する住民とのネットワークを形成しておくことが必要です。  ②　身の丈にあった活動の紹介、社協内での協働  生活・介護支援サポーターが日頃の活動から、地域にある生活課題を知り、何らかの活動をしようとした思いを受け止め、気軽に集まり、世間話をする活動を紹介しています。また、社協の他の職員と相談し、長寿クラブより若い年齢のお茶飲み会という、地域で必要とされている活動を伝えています。  特に、お茶飲み会のような比較的自由な活動を進めるためには、ア.直面している地域問題を一緒に考えてみる、イ.地域を見てみる(見本となる活動や、やろうとする仲間がいるかもしれません)、ウ.活動のイメージをつくり、できることから始めて見る(ムリ、ムダ、ムラのない活動)、エ.試行錯誤は当然で、その時に、仲間と話し合うこと、リーダーが一人で背負わない、仲間同士の連携を図ることが大切です。  ③　地域の強みを理解し、将来の地域を描く。互いに知り合い、学び合う機会が、地域の支援システムにつながる  地域の強みや魅力を理解し、それを強化していくことにより、地域の将来の可能性を示すことが可能です。また、地域における様々な活動を互いに理解し、個々の住民が知り合い、協力して地域の支援システムを築くことを大切にしています。 |

(事例6)　品物を見て選ぶ楽しみを大切に

～わくわく商店街の開催～

【支援のきっかけ】

|  |
| --- |
| ○近所で買い物できる店がなくなって困っている  山ノ内町社協では平成22年度から、ひとり暮らし高齢者約500人を3人の職員が隔月で訪問してきた。その中で切実な問題の一つとして浮かび上がってきたのが、買い物に関するニーズで、過疎化やモータリゼーションの影響で商業圏が隣接の中野市に移行し、週末に子どもに頼む、乗り合いで大型商業施設に行くしかないという状況が見えてきた。 |

【わくわく商店街の概要】

|  |
| --- |
| 《商工会と社協がつながった》  当初は中野市の商業施設まで送迎することも考えたが、社協理事からの「せっかくなら町内でお金を使ってもらったほうがよいのでは」という声で商工会との連携を模索し始めた。その頃、商工会でも何か活性化の策を打たなければと模索している最中で、山ノ内町民を活動拠点に人を集めたいと考える社協と方向性が重なり､ミニスーパーをつつみ住民活動センターで開設しようという話がまとまった｡  《お客さんのニーズに合わせて様々なつながりが》  商工会からは12店舗程が参加。洋服、野菜、卵やみそ、ラーメン、惣菜、介護用品などさまざまな品が並ぶ。お店の人との会話も買い物の楽しみの一つ｡｢いらっしゃいませ～」「卵が安いね」「こっちの上着の方があったかいよ」など、賑やかなやりとりがあちこちで聞かれ、季節にあわせた品物を毎回揃えるのも頭を悩ませている。「○○はないの？」と頼まれて仕入れても、次の回にはあまり売れなかったり、思いがけないものがよく売れたりと試行錯誤が続いている。  《ボランティアの方々による“おもてなし”》  わくわく商店街に来た人たちにつつみ住民活動センターを知ってもらおうと、ボランティアの方々がサロンを開き、帰りのバスが出るまで、来店者と一緒に過ごしている｡ボランティアの方々が用意したお茶と漬け物や煮物などのお茶うけをつまみながら、おしゃべりに花を咲かせ、利用者も「おしゃべりが楽しくて、遊びに来ている」と喜んでくれている。 |

【支援に関わった地域、関係機関と社協内の連携】

|  |
| --- |
| 町社協、商店街、ボランティア |

【支援を振り返って、うまくいったこと・地域等への波及効果】

|  |
| --- |
| 近くの中学校の特別支援学級の生徒が作る陶芸品や野菜等の販売ブースも人気があり、高齢者だけではない世代間交流･お互いの学習の場にもなっている。また、社協で運営する就労継続支援(B型)事務所では、“カフェほっと・たいむ”を建物に併設させ、高齢者等の方々にとって、たまに飲む本物のコーヒーも、一つの楽しみになっている。  同時に､社協では閉鎖になった保育園を活用して平成23年に開設した、つつみ住民活動センターを多くの住民が利用する拠点として住民に広く知ってもらえた。 |

【地域福祉コーディネーターとして心がけたこと】

|  |
| --- |
| ひとり暮らし高齢者世帯が増加している今日において、地域の中で孤立を防ぎいつまでも住み慣れた地域で安心して生活が送れるように、安否確認を目的に本人宅を訪問し、様々な福祉・生活ニーズを拾っている。地域福祉コーディネーターの顔を知ってもらうため、留守の時は再訪問を心掛け、関係性を築く事を第一にしている。訪問する際には、手ぶらではなく、ボランティアさんの製作物、児童クラブの絵手紙、等々各種情報を持っていく。また、多くの方が住民として地域活動に参加できる体制づくりを図っている。 |

≪わくわく商店街ができるまで≫

訪問活動

買い物に

行けない！

山ノ内で買い物が出来るようにならないか？

≪地域福祉コーディネーターが仲立ちしたわくわく商店街の関係図≫

参加

送迎・安否確認

活動のPR

おもてなし

出店・販売

【事例のポイント】

|  |
| --- |
| ①　日頃の取り組みから生まれた必要な事業  社協職員が、ひとり暮らし高齢者約500人を地域福祉係3人の職員が隔月で訪問し、多くの高齢者の声を直接聞いており、訪問によりリートアウトの役割を担っていると言えます。そして、高齢者がもっているニーズを聞くだけに止めず、「何が求められているか」「何をしたいか」「何ができるか」という視点から、社協が、住民、ボランティア団体、商工会をつなぐ事業を協働で実施しています。  ②　地域の社会資源は、地域の特性に着目した資源を活用したまちづくり  地域の社会資源は多様です。具体的には、「人」「もの」「とき」「かね」「知らせ」に分けられます。社協が、その資源を商工会に広げ、互いの持ち味を生かした事業を生み出されました。  ③　連携は、互いの思いと必要性が一致した時に実現する  何か活性化の策を打たなければと模索していた商工会。住民の活動拠点に人を集めたい、また高齢者だけではない世代間交流・お互いの学習の場であり、“カフェほっと・たいむ”が併設されている「つつみ住民活動センター」を住民に広く知ってもらいたいと考える社協の思いが重なり、「わくわく商店街」が生まれました。丁寧な話し合いがなされた結果です。 |

第4章　提言

地域福祉研究会では、地域福祉のコーディネートに取り組む5つの市町村社協をヒアリング調査しました。その中で分かったのは、地域福祉コーディネーターについての基本的な考え方・認識は同じでしたが、名称は様々で、個別支援・地域支援のバランスはその社協の考え方によって違うことでした。そこで、改めて地域福祉のコーディネートを基本的な7つの機能に整理してみました。

表9　地域福祉コーディネートの7つの機能

|  |
| --- |
| ①　相談窓口機能  どんな相談もまずは受ける。断らない。インフォーマルな支援が求められるニーズ、地域と一緒に取り組んでいかなければならないニーズを受ける。  ②　ニーズ把握機能  制度の狭間のニーズ、本人がSOSを発信できないような人の課題を見つける。地域の活動からニーズを拾う。地域に出かけて行く時に何か潜んでいないか目配りする。  ③　問題解決機能(地域と一緒に考える)  制度につなぐ、地域につなぐ。地域福祉コーディネーターが自ら支援する。  ④　地域住民へのエンパワーメント機能  地域の個別ニーズを住民に見える形で帰していく。地域資源を活かし、住民の力を引き出す具体的な提案を行う。  ⑤　地域組織化機能(地域で支える仕組みづくり)  地域が要支援者を排除しないように啓発活動を行う。個別の課題を受けとめられる地域組織をつくる。  ⑥　ネットワーキング機能  個別の問題解決のために地域と専門職のネットワークをつくる。個別のニーズに対応するために近隣ネットワークをつくる。  ⑦　地域の支援システム構築機能  マイノリティの個別課題から地域課題を発見して支援の仕組みをつくる。個別問題で解決できないことを仕組みにして解決していく。 |

これらの地域福祉推進の7つの機能は社協の基本的な役割でもあり、それぞれ絡み合っています。言い換えれば地域福祉コーディネーターは「社協の基本的使命を担っている職員」とも言えますが、十分に取り組めているかについては、各社協ごとの課題があると思われます。

介護保険事業を始め社協の業務範囲が年々広がる中、地域福祉部門の職員も多くの業務を兼務しています。ヒアリングした社協以外でも地域福祉コーディネーターを設置していますが、大半の地域福祉コーディネーターは兼務業務もこなしながら、地域福祉のコーディネートにあたっています。

また、「地域福祉のコーディネート」は各市町村の地域福祉計画・地域福祉活動計画などで、あまり明文化されていない現状があります。さらに、「地域福祉のコーディネート」が社協職員間の共通認識になっていない場合、社協内で連携がとれないなどの弊害も生じます。こうした計画での位置づけ・社協内部での合意形成がなければ、行政・住民に対して説明できず、地域福祉コーディネーター人件費確保の説得力も弱くなり、社協の収益構造とも併せて大きな課題になります。

本報告では、実施した調査結果から、地域福祉コーディネーター等の役割と実績について検討し、配置の意義を明らかにしてきました。他方、地域福祉のコーディネートの配置についての各自治体の現状も把握して、定着が困難な問題も認識しました。そこで市町村・地域特性にあった地域福祉コーディネーター等の定着をめざし、7つの提言をします。

この提言は、「新しいものをつくる」のではなく、「今やっていることを評価・見直し、位置づけ・発展させる」ための提言です。

◎　地域福祉のコーディネートのために、市町村社協が取り組むこと

それぞれ条件が違う市町村社協が、すぐに全てを取り組むことは難しいかもしれません。まずは、提言１～２が最初の取り組みになります。次に、提言３～４をどのように実現していくか、それぞれ考える必要があります。

提言１　オール社協のアプローチを

市町村社協の地域福祉コーディネーター設置ついて、大きく以下の3つに分類できると考えられます。

|  |
| --- |
| ①　地域福祉活動計画もしくは事業計画等に基づき位置づけられた専任職員  ②　地域福祉活動計画もしくは事業計画等に基づき、地域福祉のコーディネートを担う福祉活動専門員、ボランティアコーディネーター等  ③　地域福祉のコーディネートを日常業務の中で行う、多職種の職員 |

地域福祉コーディネーターの配置について、その市町村の地理的条件や考え方、人口や事業財政規模により大きく違ってくるのは当然です。ヒアリングした社協でも地域福祉コーディネーターのほぼ全員が多くの業務を兼務しながら、地域福祉のコーディネートに取り組んでいます。実際に、地域福祉コーディネーターの1週間の動きを見ても、幅広い業務をこなしながら、個別支援・地域支援にあたる姿がみえてきます。

こうした状況の中で、地域福祉コーディネーター同士がお互いに相談する場や介護事業部門などとの横串の連携などにより、一部門・一人の力でない、社協全体で地域福祉のコーディネート・地域福祉推進に取り組んでいくことが求められます。

複数の専任職員の配置は難しくとも、他の業務を兼ねながら複数の地域福祉コーディネーターを配置し、「オール社協」で社協の役割を再確認、チームアプローチすることにより、地域社会への貢献が期待できます。

提言２　継続的なアウトリーチと地域の協力者の育成・連携

地域福祉コーディネーターには、地域で一番身近な総合的相談・生活支援の窓口となることが期待され、福祉・生活課題を抱える人に寄り添う支援が求められます。その成否は、地域福祉コーディネーターがどれだけ地域を知っているか、地域住民と信頼関係を築いているかにかかっています。そのためには、地域福祉コーディネーターは地域に積極的に出かけて行くことが重要になります。

深刻化・複雑化する地域課題を解きほぐすことは、地域福祉コーディネーター・社協だけでは困難です。もともと社協は、小地域活動や地区社協支援、民生児童委員、福祉推進員との協働に取り組んできました。改めて、こうした取り組みを見直し、地域の協力者を育て、民生児童委員や地区役員等と一緒に「地域の困りごと」について相談し、解決に取り組むことがカギになります。地域福祉コーディネーターが地域や協力者に継続的に関わり、地域住民との信頼関係を構築していくことが、地域福祉のコーディネートの強化につながります。

弱くなったことは否めませんが、長野県は大都市圏と違い、昔ながらの地域の関係性はまだまだ生きています。こうしたつながり・信頼関係を再発見・再構築していくことが求められます。

提言３　地域福祉のコーディネートを明確に位置づける

一人暮らし世帯が増える、地域の住民関係や生活環境の変化する等によって、日常生活の問題が深刻化しやすくなっています。一方、以前のような経済成長は期待できず、人口減少社会を迎える現状にあって、公助には限界がきています。さらに、児童、高齢者、障がい者福祉等の課題は制度の狭間に落ち、支援が届いていない住民が顕在化しています。

こうした中、それぞれの住民が、近隣の住民やボランティア、民生児童委員、社会福祉法人、社協、行政等協働しながら、地域で自立した生活をおくることができるよう、物理的、心理的、制度や情報等のバリアフリーに取り組み、「支える、支えられる」という一方的な関係から、「相互に支え合う」共生の地域づくりを目指した取り組みが大切になります。

これを実現するため、長期的視点で地域福祉のコーディネートに取り組むには、地域福祉コーディネーターを地域福祉計画・地域福祉活動計画で明確に位置づけていくことが有効ですが、まだ十分に進んでいません。そもそも計画策定の意味は、目指す地域を描き、その実現のために限られた資源、

○「人」…問題解決に取り組む当事者、医師、保健師、社会福祉士・ケアワーカー・ケアマネジメント等の専門職、住民、ボランティアといった保健医療福祉等に関わる広い人材。

○「もの」…保健・医療・福祉・教育・公民館等の施設、サービス・活動、物品はもちろん、住民関係、地域関係、またボランティア協議会、医療保健福祉等の専門職ネットワーク等のネットワーク。

○「金」…補助金・委託金、寄付金、収益、研究補助金。

○「とき」…就業時間、ボランティアが活動する時間。課題を共有化し、取り組むチャンス。

○「知らせ」…上記の資源情報、サービス利用者情報、相談窓口における情報等のニーズ情報、計画策定に必要な統計等の管理情報。

を有効に活用する仕組みを確認し、住民、ボランティア、行政、社協、関係機関が合意形成することです。

未策定の市町村行政・市町村社協はもちろん、策定している市町村行政・市町村社協においても、ケア会議等の関係者間の連携、協働の仕組みを明確にし、それを推進する地域福祉コーディネーター等の人材の配置を視点に入れた計画策定が求められます。

表10　【地域福祉計画・地域福祉計画の策定状況】

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 全体(77) | 市町村別内訳 | | |
| 市(19) | 町(23) | 村(35) |
| 地域福祉計画  (法定計画) | 35  (45.5%) | 14 | 15 | 6 |
| 地域福祉活動計画  (民間計画) | 23  (29.9%) | 15 | 7 | 1 |

※2015(平成27)年度市町村社協概況調査から

提言４　地域福祉コーディネーターの日常的業務の評価と向上

ヒアリングから、地域福祉コーディネーターから「自分はどこまでやればいいのか」「自分の支援は正しかったのか」等、【評価】についての悩み・課題意識にも現れています。

研究会では、地域福祉コーディネーターの評価は、4つの視点があると考えました。

|  |
| --- |
| ①　自己評価(自己の仕事の評価)  地域福祉コーディネーターとして、自分の支援について検証・振り返りをする。また、検証を行うことにより、業務の現状把握や課題などにつなげる。  ②　他者評価(他の地域福祉コーディネーターとの共有)  同じ立場の地域福祉コーディネーター、そのセクションのリーダー等、他から見える視点を客観的にとらえてもらうことで、業務の共有化を図る。  ③　内部評価(社協内部、関係者からの評価)  社協として、地域福祉コーディネーターとしての在り方を共有するとともに、組織内部の認識を確認する。  ④　外部評価(地域福祉のコーディネートの見える化)  第三者評価として位置づけ、外部からの意見を求める。メンバー候補は、行政担当課、地域包括支援センター、民生児童委員、町会・自治会等。地域福祉コーディネーターの業務を把握しさらなる活動の飛躍として、他機関連携の場として設けることが必要である。 |

①「自己評価」②「他者評価」については、市町村の枠を越え広域圏単位で地域福祉コーディネーター同士の事例検討・情報交換を行うことにより、振り返りができるようになると考えられます。「内部評価」は、日頃のOJT、情報交換やミーティングのほか、社協内部の横断的な連携により、地域福祉のコーディネートに対する認識の共有化を図ることが期待されます。

①「自己評価」②「他者評価」③「内部評価」の積み重ねがあって初めて④「外部評価」につながり、“地域福祉コーディネートの見える化”となり、行政や地域住民に理解され、より地域福祉コーディネーターの機能が強化されていくことが期待できます。

その基礎とするためにも、社協として単なる相談件数だけの積み上げではない、「地域福祉のコーディネートの記録」が重要となってきます。

◎　地域福祉コーディネーターを支える体制づくり

地域福祉のコーディネートを定着させることは、市町村社協だけでは実現できません。小規模町村が多い長野県で、「地域福祉コーディネーターを支える」体制をつくるには、市町村行政、県行政、県社協がそれぞれの立場で、市町村社協のバックアップをすることが求められます。

提言５　行政への期待

長野県社協では2012(平成24)年度に、「信州流まめってぇ読本」(「小地域における地域の支え合い体制づくり推進のあり方や普及に関する調査研究事業」の報告書)により、「誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせる地域づくり」のために、社協だけでなく、行政や社会福祉法人、NPO、住民・ボランティアそれぞれの役割を提言しました。その中で、市町村行政には地域福祉コーディネーターの配置とその支援を提案しています。

表11　信州流まめってぇ暮らしを支える活動の実現のためのみんなの役割「市町村・市町村社協の役割」(再掲)

|  |
| --- |
| ①　地域の生活課題全般を受け止める総合的な相談窓口の設置  ②　小地域単位の活動の基盤整備  ③　地域福祉のコーディネーターの配置  ④　地域福祉のコーディネーターの権限の明確化とバックアップ体制づくり  ⑤　住民の提案をカタチにする、住民参画による地域福祉(活動)計画の策定  ⑥　活動プログラム支援とプログラム開発  ⑦　サービスを組み合わせて一体的に提供する取組み  (「信州流まめってぇ読本」から引用) |

ヒアリングや事例、地域福祉コーディネーターの支援を見ると、行政との連携が欠かせないことが明確に見えてきます。茅野市のように地域福祉計画に地域福祉コーディネーターを位置づけることが地域福祉コーディネーターの業務の裏付け・下支えになり、地域住民の理解も進み、行政・自治会などの地縁組織・医療・他の福祉事業者との連携がより緊密になります。

改めて、行政・社協がこれからの自分の地域の日常生活圏域を整理するとともに、その地域にあった「地域福祉のコーディネート」について、地域住民と共通認識を持つことが求められます。

提言６　地域福祉のコーディネートを定着させるための県・県社協の役割

「地域福祉のコーディネート」の取り組みは、市町村・市町村社協がそれぞれの地域の実情に合わせて、その仕組みをつくっていくことが最も大切ですが、それを支える県・県社協の取り組みも重要になります。

長野県では、社会福祉法に規定される「地域福祉支援計画」「地域福祉計画」の策定が進んでいません。県行政においては、生活困窮者支援・地域包括ケアの構築等、これからの地域福祉の課題とその方向性を示すとともに、市町村の地域福祉計画の策定・改定に関わる支援が重要となります。

また、地域福祉コーディネーターの位置づけや配置・定着が十分でない現状の中、長期的な視点での地域福祉コーディネーター養成の充実強化に取り組むとともに、現場の地域福祉コーディネーターからの、「地域福祉コーディネーター同士の情報共有・連携の場が欲しい」「レベルアップの場が欲しい」という意見や要望に応えるため、全県・広域圏単位で情報交換・連携等ができる場づくりと、新しい学びの場をつくることが求められます。

表12　信州流まめってぇ暮らしを支える活動の実現のためのみんなの役割「県・県社協の役割」(再掲)

|  |
| --- |
| ①　地域福祉支援計画を策定、または策定指針を活用し、 市町村の地域福祉推進を図る取組みを総合的・体系的に支援する体制整備  ②　「福祉でまちづくり」を進めるという共通意識を育み、多様な機関・団体の連携・協働を促進するための支援  ③　地域福祉のコーディネーターの位置づけを明確にし、配置を促進する支援体制の構築  ④　地域福祉のコーディネーターの養成研修の実施と支える組織の整備  ⑤　地域に赴いての活動の相談、支援の実施  (「信州流まめってぇ読本」から引用) |

提言７　地域福祉コーディネーターの人件費について

山ノ内町社協を除くヒアリングした4社協では、地域福祉コーディネーターの主たる人件費は行政の補助金・委託費が財源として充てられていますが、今後も安定的・継続的に確保していけるかどうかは大きな課題になります。他の市町村社協でも、行政・社協の財政・人口規模の違いはあっても、厳しい状況には変わりありません。

地域住民・市町村行政が地域福祉コーディネーターの役割を理解し、支援を得るには、提言４にあるように、改めてこれまでの地域福祉のコーディネートの取り組みを社協として見直し、実績として「見える化」していく必要があります。

また、2015(平成27)年4月の介護保険制度改正で、2017(平成29)年3月までに「協議体」や「生活支援コーディネーター」を設置し地域包括ケアを構築していくことが、市町村行政に求められています。この「生活支援コーディネーター」で考えられていることは、地域福祉コーディネーターの7つの機能とほぼ同じと考えられます。地域包括ケアの構築・協議体の設置が行政の急務になるなか、市町村社協にも大きな期待が寄せられています。

こうした状況を踏まえ、自治体では、社会福祉法第6条で規定する、「福祉サービスの提供体制の確保等に関する国及び地方公共団体の責務」にあるとおり、計画等への位置づけ、基盤や人といった体制部分への積極的な公的支援を通じて、それぞれの自治体における地域福祉の推進が図られるよう、取り組まれることが望まれます。