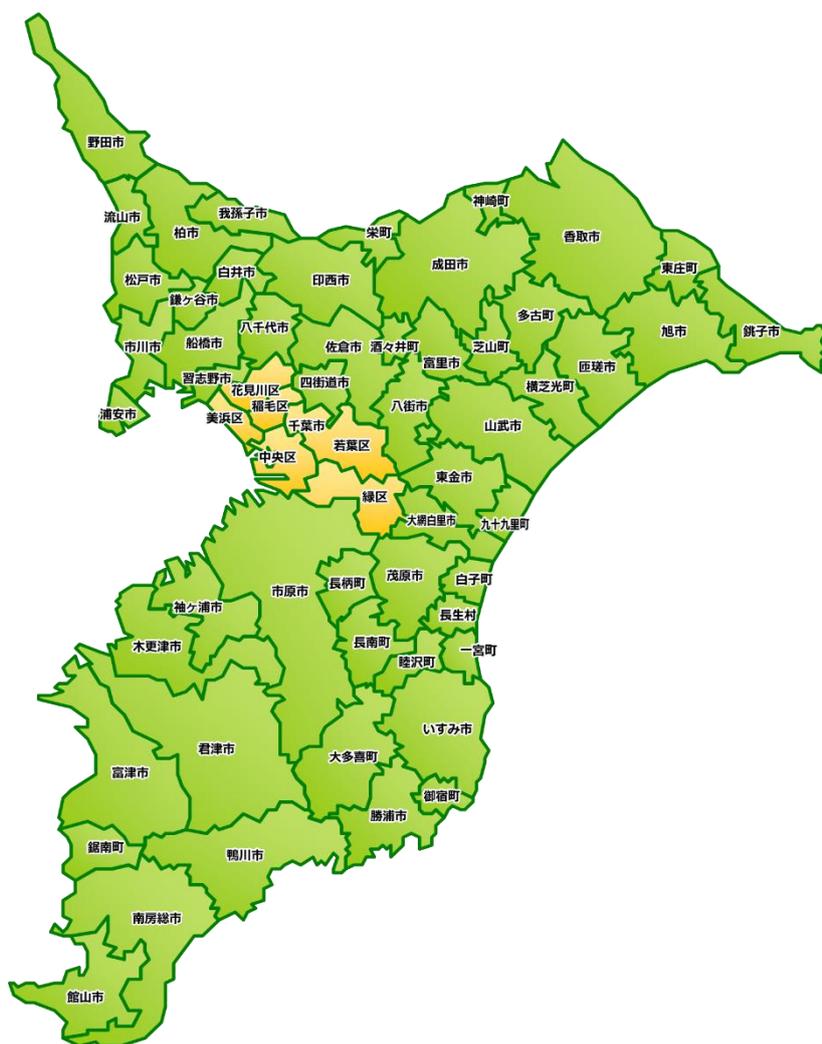


# 千葉県版 「社協・生活支援活動強化方針」



—平成27年6月—

千葉県内市町村社会福祉協議会事務局長会

社会福祉法人千葉県社会福祉協議会

## 千葉県版「社協・生活支援活動強化方針」 もくじ

千葉県版強化方針作成のねらい	1
<b>項目1 あらゆる生活課題への対応</b>	3
【事例①】 職員の資質向上を通じて地域のニーズに応えられる社協になるための取り組み ＜柏市社会福祉協議会＞	4
【事例②】 常設型災害ボランティアセンターの運営を通じた地域における協働・連携の促進 ＜浦安市社会福祉協議会＞	6
【事例③】 生活課題に対応する新たな生活支援サービスや福祉活動の開発・実施 ＜大網白里市社会福祉協議会＞	8
<b>項目2 相談・支援体制の強化</b>	11
【事例④】 市民との協働による相談支援体制の構築に向けた取り組み ＜市川市社会福祉協議会＞	12
【事例⑤】 心配ごと相談事業を中心とした相談体制充実への取り組み ＜白井市社会福祉協議会＞	14
【事例⑥】 町社協が取り組む地域包括支援センターの受託による相談支援体制の強化 ＜白子町社会福祉協議会＞	16
<b>項目3 アウトリーチの徹底</b>	19
【事例⑦】 生活困窮者自立支援事業の実施における寄り添い型支援の取り組み強化 ＜佐倉市社会福祉協議会＞	20
【事例⑧】 エリア推進センターに地区担当職員を配置し、アウトリーチを徹底 ＜市原市社会福祉協議会＞	22
<b>項目4 地域のつながりの再構築</b>	25
【事例⑨】 住民福祉活動を支援し、地域福祉を推進する仕組みづくり ＜八街市社会福祉協議会＞	26
【事例⑩】 『社会福祉推進委員』の設置を通じた地域のつながりの構築 ＜匝瑳市社会福祉協議会＞	28
<b>項目5 行政とのパートナーシップ</b>	31
【事例⑪】 地域福祉活動計画、生活困窮者自立支援事業、広報活動を通じた取り組み ＜四街道市社会福祉協議会＞	32
【事例⑫】 生活困窮者支援、地域包括支援センターを通じた行政とのパートナーシップ ＜富津市社会福祉協議会＞	34
まとめ（強化方針の具現化に向けて）	37

## 千葉県版「強化方針」作成の経緯とねらい

平成24年10月29日、全国社会福祉協議会地域福祉推進委員会から「社協・生活支援活動強化方針」（以下、「強化方針」という）が発表されました。これを受けて、千葉県内市町村社会福祉協議会事務局長会と千葉県社会福祉協議会では、強化方針で示された5つの方針の実現に向けた取り組みについて検討を始めました。

最初の取り組みとして、平成25年6月に54市町村社協に対して「市町村社協における生活支援活動実態調査」を実施し、社協の実態把握に努めました。調査の結果、各社協によって取り組み状況にかなりの差があることが見えてきました。

そうした状況を踏まえ、今後、千葉県内54の市町村社協と県社協が一丸となって生活支援活動の強化に取り組む際の目指すべき方向性を明確化し、かつ共有することを1つのねらいとして、千葉県版「社協・生活支援活動強化方針」を作成しました。

本強化方針が社協としての使命である「誰もが安心して暮らすことできる福祉のまちづくり」を進めるための一助となれば幸いです。

### ○全社協地域福祉推進委員会「社協・生活支援活動強化方針」における

#### 5つの方針

- 1 あらゆる生活課題への対応
- 2 相談・支援体制の強化
- 3 アウトリーチの徹底
- 4 地域のつながりの再構築
- 5 行政とのパートナーシップ

## 本強化方針の活用方法について

本強化方針は、千葉県内市町村社会福祉協議会事務局長会と千葉県社会福祉協議会からの提案です。それぞれの社協でこの提案を受け止めていただき、これからの社協のあり方・役割を検討していく際の1つの材料として活用していただきたいと思います。

また、強化方針を作成するに当たって取材にご協力いただいた各市町村社協の活動実践事例を掲載していますので、活動事例集としてもご活用ください。

※本強化方針・事例集の作成にあたり、取材にご協力いただきました市町村社会福祉協議会の皆様に対しまして、この場をお借りしてあらためて感謝申し上げます。

## 本強化方針の構成

強化方針で示された5つの項目ごとに全社協から示された

「行動宣言」



アクションプランとしての「ステップ①」、

「ステップ②」 ※ここまでは全社協作成のもの



各事例を踏まえて、今後、千葉県内の社協が目指すべき方向性について

「千葉県における実践方針」

として提案しています。

これに続いて、項目ごとに取材した12の市町村社協の各事例を掲載する構成となっています。

## 項目 1 あらゆる生活課題への対応

### 【行動宣言】

私たちは、地域住民から寄せられる多様な生活課題を受け止め、地域を基盤にして解決につながる支援やその仕組みづくりを行います。とりわけ、経済的困窮やひきこもり、孤立、虐待、権利侵害など深刻な地域の生活課題について、地域住民、民生委員・児童委員、社会福祉施設、専門機関、ボランティア・NPO団体や行政など地域における幅広い協働・連携の場づくりや仕組みづくりを行い、その解決や予防に向けて取り組めます。

ステップ①	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行動宣言の社協役職員への周知と取り組みに向けた役職員の意識改革</li> <li>2. 地域における多様な生活課題に対応する社会資源の把握及び連携の場づくり</li> <li>3. 深刻な生活課題の解決や孤立防止にむけたプロジェクトや制度外サービスの対応事例の蓄積</li> </ol>
ステップ②	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 経済的困窮者等の支援など深刻な生活課題の解決に向けた地域の関係機関のネットワーク（プラットフォーム）の形成</li> <li>2. 多様な生活課題に対応する新たな生活支援サービスや福祉活動の開発・実施</li> <li>3. 経済的困窮者等への緊急的なサービスの開発・実施</li> <li>4. 地域住民、民生委員・児童委員、社会福祉施設等の専門機関、ボランティア・NPO団体等のほか、ハローワークや教育機関などとの連携による経済的困窮者等への自立支援や就労支援プログラムの開発・実施</li> <li>5. 在宅福祉サービス事業部門における多様な生活課題への対応</li> </ol>

### <千葉県における実践方針>

- I 地域の生活課題を解決するためには、社協職員自身のスキルアップが必要であり、組織として目標を明確にした上で、計画的かつ長期的な視点に立って人材養成に取り組むことが重要です。
- II 地域の防災力を高めるためには、日頃から関係機関・団体同士で顔の見える関係づくりを進めることが重要あり、社協はそのネットワークづくりに取り組むことが重要です。
- III 多様な生活課題へ対応するためには、制度のすき間を作らないための柔軟な対応と、新たなサービス開発に積極的に取り組むことが重要です。

## 事例①

### 柏市社会福祉協議会

～職員の資質向上を通じて地域のニーズに応えられる社協になるための取り組み～

#### ○人事考課制度、職員研修への取り組み

柏市社協は、平成26年度から30年度までの5年間を計画期間としている『第3期柏市地域健康福祉活動計画（“私たちの”支えあいプラン）』の一部である「社協発展・強化計画」の中に人事戦略を盛り込み、職員の資質向上により住民に信頼される組織を目指し、人事考課制度と職員研修に重点的に取り組んでいる。

#### ○人事考課制度の改訂と組織としての目標設定

人事考課制度の実施に当たっては、外部のコンサルタント等には委託せず、市の評価シートを参考にして開始した。ただ、開始当初は個人で目標を設定し、年度末に組織から評価を受けるといった方法だったことから、基本的にクリアできる平易な目標を職員が設定してしまうような例が見受けられたことや、評価を実施する中でも「組織や上司が目指す方向が分からない」という職員からの意見もあったため、制度を平成26年度に改訂している。

改訂のポイントは、まず組織の目標を明確にし、それを元にそれぞれの職員が目標を立てるというものであり、評価に際しては組織として定めた目標に対して担当職員がどのような結果を出しているかを重視していることが特徴となっている。

この制度で職員にとって一番影響が大きいのは、次年度給与の査定に反映されることである。プラスの評価もあればマイナスの場合もある。就業規則を変更しているため、評価の低い職員は解雇もあり得るといった厳しいものだが、給与に響かないと本当の意味での評価には成りえないと組織としては捉えている。

#### ○評価の最終的な目標

「評価される」ということは職員にとって厳しいイメージがあるが、そうではなく、良いところを認めることが重視され、全員が良い評価を受ければ尚良いとしている。課題を共有し、逃げ出すことなく努力しようという方向性を明確にしているほか、評価する側もされる側も負担にならないよう目標もシンプルかつ具体的なものとしている。また、客観的な評価を心がけ、感情論にならないように配慮している。

こうした目標を立てて、実行し、評価を受けるというサイクルは、地域住民のニーズを把握し、それを解決していくために計画を立て、実行していくことの訓練でもある。

## ○職員研修の目的

これまで職員が受講していた各種研修は職員の自主性に委ねることが多かったが、組織として「今、社協で何が起きているか」や、制度改正など本来知っておくべきことや学習すべきことを必須の研修として位置づけ、役職、経験年数に応じた研修体系を作成した。

現在実施している職員研修では、現場でのOJTを最重要視している。内部研修も毎月1回、就業時間終了後の45分間で行っている。

そのテーマは、年度当初には「社協の年度方針説明」、以降も「コスト削減戦略」、「これからの社協」、「プレゼンテーション技術」などの実務的な内容で、正規職員の参加は必須とし、内容は年度ごとによって変わっていく。同じ業務に携わる上司、同僚から市内のタイムリーな話を聞くことによって実務にも役立つよう計画されている。



柏市社協での相談窓口対応の様子

## ○課題と今後の方向性

人事考課制度は平成26年度に制度を改訂しているため、改訂の効果は今後現れてくるものと考えている。職員に不足している部分は研修で補っていくことを考慮しつつ、自己研鑽のための研修をどう実施していくかは平成27年度以降の課題である。

こうした取り組みを通じて、すべての職員が「社協の存在意義は何か」ということを常に意識し、熱意をもって業務に取り組んでもらうことが最たる狙いである。

## ●強化方針の具現化に向けて

地域住民から寄せられる多様な生活課題を受け止め、地域を基盤にして解決につなげる支援やその仕組みを作るためには、社協としてまず職員の資質を向上していくことが重要である。そのためには人事考課制度の導入や、職員研修の実施を通じて、計画的かつ長期的な視点に立って人材育成に取り組む必要がある。

社協という組織が住民に信頼されるためには、社協職員が社協という組織の役割を常に考え、自ら目標を立て、その目標を達成するために計画的に実行していく姿勢が求められる。

**事例②****浦安市社会福祉協議会**

～常設型災害ボランティアセンターの運営を通じた地域における協働・連携の促進～

**○県内初の常設型「災害ボランティアセンター」の開設**

浦安市社協（以下、「市社協」）では、ボランティアセンター（以下、「VC」）の運営に加えて、平成25年10月から、県内初となる常設型の「災害ボランティアセンター（以下、「災害VC」）」を設置している。設置に至る経緯としては、平成23年3月11日に発生した東日本大震災（以下「震災」）で浦安市が甚大な被害を受けたことも大きな要因ではあるが、元々が三方を海に囲まれ、台風でも水はけが悪く、被害が大きくなり得る地勢であったことから、地域において平常時から災害に備えた意識と体制づくりに取り組んできた成果でもある。

**○住民主体による災害VCの運営**

常設型災害VCの運営は市社協が事務局を担い、ボランティア担当職員が兼務する体制である。災害発生時、災害VCの運営に欠かせないスタッフは市社協が「災害ボランティア養成講座」を開催して養成している。また、受講者同士による自主勉強会を経て「災害ボランティアネットワーク」というグループが結成されている。市社協としてはあくまでも住民主体で災害VCを運営したいという考え方を持っていることから、構成メンバーは民生委員、ボランティアなどが中心となっており、現在26名が加入している。

**○関係団体のネットワークの構築に向けて**

具体的な活動は、「災害VC運営検討委員会」を設置し、民生委員・児童委員協議会や自治会、老人クラブ、青年会議所、赤十字奉仕団などの参加により、日頃から情報交換とネットワークづくりに努めている。旭市での仮設住宅から災害復興仮設住宅への引越しボランティアの派遣や、ボランティアバスの運行による宮城県石巻市と福島県相馬市、南相馬市、いわき市への訪問、災害VCの機関紙（さいぼら通信）発行などの啓発活動を通じて連携の強化を図っている。

**○「災害ボランティアセンター」立ち上げ訓練**

災害時を想定した立ち上げ訓練は、平常時から常設型災害VCが立ち上がっていることから、「災害時体制移行訓練」として実施している。震災の経験を踏まえて、訓練方法も毎年変えている。平常時の災害VCは市社協のある浦安市総合福祉センターにあるが、建物の役割

として1階が障がい者の福祉避難所となることや、規模の問題等を考慮して、交通公園・若潮公園で立ち上げることになっている。平成26年度には、現地で訓練を実施し、課題の抽出や対応策の検討に努めている。

また、災害発生時の災害VC運営の効率化を図るため、Web上で事前登録ができるように準備を進めているほか、マッチングできるシステムの構築等にも取り組んでおり、災害VCのIT化を進めていく考えである。



災害時体制移行訓練の様子

### ○さらなる連携・協働への取り組み

市社協は、「浦安市総合防災訓練」や「うらやす震災復興祈念のつどい」等、市内で開催される行事・イベントに積極的に参加することを通じて、市民・行政・関係機関とのさらなる協働・連携に努めている。また、近隣の社協が実施する災害VC設置・運営訓練にも積極的に参加し、運営のための経験の蓄積に努めている。

### ○課題と今後の方向性

市社協は、学生など若年層とも連携するための取り組みとして、災害VC用ホームページ (<http://urayasusc.jp>) を開設しており、ツイッター、フェイスブック、ブログ、ラインなども活用している。Webを活用することでボランティアの登録や情報の受発信はやりやすくなるが、一方で、継続的な関係を持つためにも登録後のフォローが重要だと考えている。

また、災害時の対応に限らず、日頃から社協の取り組みや関係団体の情報を地域住民への確に提供できる仕組みづくりの強化に今後も取り組んでいきたいと考えている。

### ●強化方針の具現化に向けて

災害に備える中で、地域住民、民生委員、ボランティア、NPO団体など、様々な団体や個人が幅広く連携・協働するための出会いの場や仕組みづくりが平常時から必要である。

また、災害時の活動の担い手になってもらえる人たちを増やしていくことが社協としては重要であることから、活動を理解してもらうための広報活動をはじめ、できるだけ多くの住民が養成講座に参加できるよう、開催日や開催時間を工夫するなど、協力者を増やすための様々な取り組みが必要である。

## 事例③

## 大網白里市社会福祉協議会

～生活課題に対応する新たな生活支援サービスや福祉活動の開発・実施～

## ○住民同士の支え合いによる訪問介護事業の立ち上げ

大網白里市社協（以下、「市社協」）は平成7年度から住民参加型の在宅福祉サービスに取り組んでいる。制度対象外の訪問介護事業『有料在宅福祉サービス コスモスの会』の活動がそれである。

この取り組みを始めた理由は、当時まだ介護保険制度の創設前で介護サービスの提供があまり一般的でなく、利用者にとって必要に応じたサービスを提供できる仕組みがなかったことによる。高齢化率が高い地域で、今後も続く高齢化社会を見据えた独自の福祉サービスの開発・実施への取り組みが必要だったのである。

現在もこの事業は継続されている。サービス提供者は市内在住の主婦が中心であり、介護福祉士等の有資格者を含む11人が登録ホームヘルパーとして、食事・入浴・起床の介助や生活に関する相談、助言などを行っている。

## ○いち早く取り組んだ外出支援サービス

市社協では、福祉車両による「外出支援サービス事業」にも早期から取り組んでいる。元々交通機関が発達しておらず、移動方法が限られている地域だったことから、要介護認定を受けている方や身体に障がいのある高齢者で、自力で通院することができない方たちのニーズに応えるため、平成16年に国のガイドラインが示される前から準備を進め、千葉県内の市町村社協として許可を受けた第1号となった。

外出支援サービスは外出困難な方の日常生活における外出機会を確保する重要な事業であり、これこそ社協として積極的に取り組むべき事業だと考え、仮に利用料だけでは採算が取れなくても構わないというスタンスで臨んだものである。

事業開始当初は、バスやタクシー会社の代表者から民間事業者としてお客を取られてしまうのではないかと懸念を持たれたが、丁寧に説明し、徐々に理解を得て事業を軌道に乗せていった。

現在は、運転を担う協力会員が5名で、利用者は30名を超え、その9割以上が通院のため利用している。



外出支援サービス車両乗車体験

## ○障がい者支援への取り組み

市社協が現在取り組んでいる第4次大網白里市地域福祉活動計画「こすもすプラン セカンドステージ」は、前計画では6つあった重点課題を4つに絞り、社協としての対応が弱いと言われる「障がい者の支援」を重要な施策の柱として位置づけている。

具体的な取り組みとして、「わくわくサロン」というネーミングで障がい者と家族を対象としたサロンを開設している。サロンの目的は、障がいの種別にかかわらず、地域での仲間づく

りと、当事者同士がお互いに理解し助け合うための出会いの場を提供することである。

参加者からは「自分の家族が抱えている障がい以外のことも知りたい」という意見もあり、成果は上々であり、将来的にはピア・サポーター（相談相手まではいかなくても支えたり、励ましたりする仲間）などの機能も備えていけば良いとも考えている。



「わくわくサロン」での「ゲーゴルゲーム」の様子

## ○課題と今後の方向性

平成27年度の介護保険制度改正により実施される新地域支援事業において、多様な主体による助け合い活動や生活支援サービスの拡充が位置付けられる。市社協としては、既存の事業との関連性を加味しつつ、行政とも協議をしながら、新たな生活支援サービスの開発や、ニーズに対応した福祉活動に取り組んでいく考えである。

## ●強化方針の具現化に向けて

住民の生活課題に対するニーズをキャッチし、必要だと考えれば、既存の制度に囚われず、新たなサービスを作り出していく積極的な姿勢が社協には必要である。制度のすき間やサービスがないために困っている住民がいれば、住民と協力して新しいサービスを開発していく企画力と実践力が社協には求められる。



## 項目 2 相談支援体制の強化

### 【行動宣言】

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

ステップ①	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「総合相談事業」「心配ごと相談事業」「ボランティア相談」などの相談活動の周知及び体制整備</li> <li>2. 生活福祉資金貸付事業や日常生活自立支援事業などを通じた深刻な生活課題を抱える方への支援の蓄積・強化</li> <li>3. 各部所を横断するケース検討会の開催の定期化</li> </ol>
ステップ②	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相談体制の充実（曜日に限らず相談を受ける体制の確保、制度・事業、分野を問わず多様な生活課題に対応する相談員の配置、「生活支援・相談センター」の設置）</li> <li>2. 行政との協議等による地域包括支援センターや基幹相談支援センター（障害者総合支援法）等の実施（受託）</li> </ol>

### <千葉県における実践方針>

I 相談支援体制を強化するためには、行政と協働した地区ごとの拠点の整備やサロン活動の拡充などによって、住民が主体的に関わっていく仕組みを作ることが重要です。

また、行政も社協も住民も共通の目標として理解するため、地域福祉計画や地域福祉活動計画に具体的に明記し、計画を意識した取り組みが重要です。

II 相談体制の充実を図るには、社会情勢に応じた相談メニューの検討や相談員を対象とした研修の開催、また事業の見直しによる改善を継続的に行うことと、行政、専門機関との連携による課題解決の仕組みづくりが重要です。

III 生活支援の取り組みを強化するには、社協として必要とされる事業の受託（実施）を検討し、幅広い生活課題に対応できる仕組みづくりに取り組むことと、弁護士や病院などの専門機関を含めた相談支援のネットワークの構築に取り組むことが重要です。

**事例④****市川市社会福祉協議会**

～市民との協働による相談支援体制の構築に向けた取り組み～

**○行政と社協が協働した地域の支え合いの仕組み**

市川市（以下、「市」）では、地域で支え合う新たなつながりや必要なサービスが総合的に提供される仕組みづくりとして、平成13年度から「地域ケアシステム」をスタートした。この仕組みは市の地域福祉計画における主要な取り組みとされ、また市川市社協（以下、「市社協」）の平成29年度までの地域福祉活動計画「第3期わかちあいプラン」においても欠かせない取り組みとして位置づけ、協働してこの推進にあたっている。

**○地域ケアシステムを推進する体制と骨格**

地域ケアシステムを推進する母体は、市内に14ある地区社会福祉協議会（以下「地区社協」）である。市からの委託を受け、4名の市社協の職員が「主任コミュニティワーカー」として、市内4圏域に1人ずつ配置され、地区社協の活動を支える中心的な役割を担っている。

地域ケアシステムの基本的な考え方は「地域での支え合い」「身近な場所での相談」「行政の組織的な受け皿体制」という3つの骨格から成っている。活動拠点での相談事業の実施、地域情報の収集・発信や地域の課題を話し合う「地域ケア推進連絡会」の開催など、地域住民や団体、行政が協働して福祉コミュニティの充実を図っていくために様々な実践を行っている。

**○活動拠点を全14地区に設置**

市では14地区それぞれに活動拠点を整備・設置している。拠点ごとに相談事業を実施することを条件としており、相談者が身近な拠点で必要な情報を提供し、相談内容によっては必要などころにつなぐ役割を期待したものである。

拠点を運営する地区社協の福祉委員は、行政の受け皿として受け身的に取り組むのではなく、地域のために市民である自分たち自身でケアシステムを運営していこうとする意識が根付いてきており、住民同士による支え合いの仕組みとして定着してきている。

**○地区社協による相談事業**

活動拠点に常駐する相談員は地区社協の福祉委員として住民からの生活上の相談に応じて必要な情報の提供を行うほか、サロン活動の応援など、福祉コミュニティの充実のために様々な活動を行っている。

地域ケアシステムでは、構えずに色々な人に来てもらうことを目標にしていることから、相談内容は特に限定せず、どんな内容でも聞こうというスタンスで運営されている。休憩がてらに立ち寄った人が、「実は・・・」と悩みごとを話し始めることもあり、相談と思わないところから相談が始まっている場合も多い。

### ○「てるぼサロン」の設置促進

市社協では、「てるぼサロン」と呼ばれるふれあいいいききサロンの拡充にも力を入れている。「第2期わかちあいプラン(平成22年度～24年度)」の重点事業の1つとして「サロン100か所構想」を提案し、その目標を達成することができたのである。現在はさらに112か所まで増えており、今後もさらに増えていく見通しである。



市川第一地区社協「てしごとサロン」の様子

この設置数の伸びの背景には、第2期活動計画を策定する際、14の地区別計画を併せて策定したことが大きく影響していると言える。コミュニティワーカー、あるいは地区担当職員が丁寧にサロンの必要性を伝え、地域の人にもわかりやすい目標を持ってもらうことで計画を達成することができたと言える。

サロン活動においても、参加する住民の何気ない会話から地域の生活課題や困りごとが見えてくることがあり、サロンの設置増が相談支援体制の強化にもつながっていると言える。

### ○課題と今後の方向性

地域ケアシステムの推進により、相談支援体制が整備され、サロン活動が活発になることと相まって課題も明らかになっている。特に活動が活発になり、地域のニーズが明らかになればなるほど担い手も必要になってくることから、新たな担い手を増やしていく必要がある。より多くの住民に地域活動に参加・協力してもらうためにも、社協による地域福祉活動の周知を進める必要がある。さらに市社協では、地区ごとの住民主体による支えあい・助けあいの仕組みづくりのため「お互いさま事業」を地区別福祉活動計画の重点事業として位置づけ推進している。

### ●強化方針の具現化に向けて

相談支援体制を強化するためには、行政と社協だけの取り組みではなく、住民が主体的に関わっていく仕組みを作っていくことが重要である。

また、地域福祉計画や地域福祉活動計画に具体的に明記することにより、行政も社協も住民も共通の目標として理解することができることから、地域福祉活動を推進するためには計画をもとにした取り組みが必要である。

## 事例⑤

## 白井市社会福祉協議会

～心配ごと相談事業を中心とした相談体制充実への取り組み～

## ○心配ごと相談から総合相談へ

白井市社協（以下、「市社協」）では、昭和53年度に「白井町心配ごと相談所」を開設して以来、継続的に相談事業に取り組んでいる。ただ、当初の心配ごと相談事業はよろず相談的なものであり、相談件数も少なかった。このため、相談機能の強化を図ることを目指し、助言型の相談対応から総合的な生活支援型の相談対応へと移行した。

その結果、相談件数も年々増加し、住民に寄り添った相談所としての機能を果たすことができるようになったと言える。

現在、心配ごと相談所の運営体制は、顧問弁護士1名と、常勤相談員14名（所長、副所長各1名を含む）、一般相談員として民生委員が交代で担当している。

## ○相談内容から見えてくる社会問題

相談内容は世相を反映して変化してきている。大きな変化の一つは、昭和61年からのバブル経済による資産価値の急激な上昇と、その後のバブル崩壊に伴って自己破産に追い込まれる人等の急増である。この時は法律事務所と連携して相談事業を展開し、自己破産までの手続き支援等により問題解決に取り組んだ。

近年は、バブル当時と比較すると自己破産の相談は減少し、相続・離婚の相談件数が大幅に増加している。相続は家族形態の変化等により手続きが複雑化してきており、今後も高齢化が進むことから更に相談件数の増加が予想される。離婚については、若い人や子育てが終わった世代の人からの相談が多くなっている。法的な問題だけでなく、離婚後の生活をどう維持していくかといった生活問題も含んだ複合的な相談になっている。

## ○心配ごと相談所の充実に向けて

心配ごと相談を充実させるにあたっては、特に相談員のスキルアップに力を入れている。様々な相談に対応できるスキルを身につけるべく、定例の常勤相談員会議を年4～6回開催して相談事例の検討を行っている。

また、相続問題など毎回テーマを決めて、顧問弁護士による研修会を開催している。例えば、相続人の確定や遺言書の作成方法など法律的な内容をはじめ、ギャンプル



心配ごと相談所の様子

依存症やアルコール依存症等の社会的な対応など、講義だけでなく相談員同士でも活発な討議を行い、相談員のスキルアップを図っている。

急増している相続に関わる専門的な相談に対しては、平成27年度から税理士による相続・税務相談（月1回）を実施することで相談者のニーズに沿った機能強化を図った。

このほかにも相談者を対象としたアンケート調査を実施し、相談所として不足している部分の把握に努めており、相談所の充実に向けて改善を重ねている。

### **○課題と今後の方向性**

複合的な要因を抱えて生活困窮に陥っている人など、相談所が単独で解決することが難しい事例も増えているが、相談所ですべて解決できなくても、相談者に寄り添い、行政や専門機関など適切な機関へつなぐこと、関係機関と連携していくことが不可欠である。

白井市の心配ごと相談所の原点は、初代会長の「心配ごと相談所は、悩みごと、愚痴と苦情など人間の持つ全ての弱さや困りごとを伺い、解決に向けて勇気を与えるところです。」という言葉である。この言葉を大事にしながら、社協における相談機能を強化していく必要がある。

### **●強化方針の具現化に向けて**

社協における相談事業は、相談内容や相談者を限定することなく、あらゆる生活課題に対応できる総合相談体制の構築が求められている。多様な生活課題を抱える相談者を受け止め、解決していくためには、職員や相談員のスキルアップが必要であり、そのためには組織内での事例検討や研修が必要である。

また、相談ケースの解決事例を重ねることによって行政や専門機関と信頼関係を強化し、相互に連携できる関係を構築していくことが重要である。

## 事例⑥

## 白子町社会福祉協議会

～町社協が取り組む地域包括支援センターの受託による相談支援体制の強化～

## ○取り組みを始めたきっかけ

白子町社協（以下、「町社協」）では、白子町からの委託により平成19年度から地域包括支援センター（以下「包括センター」）の事業を受託し運営している。

それ以前に住民を対象に実施したアンケート調査においては、困りごとをどこに相談するかという設問に対して「社協」と回答した人は少なく、当時は社協が何をやっているかという認知度も低かった。そうした状況の中で、町社協は元々民生委員、ボランティアなどと連携しており包括センターの事業を実施する際に協力が得やすい関係ができていたこと、相談者が包括センターへ来ることで社協として地域のニーズが把握できるなどの理由から、包括センターを町社協で受託しようという流れができた。

また、町社協にはすでに主任ケアマネ、社会福祉士等が配置されていたため、包括センター事業を推進する環境が整っていたという事情も大きかったと言える。

## ○地域包括支援センターにおける相談事業

相談内容は介護・福祉サービスの相談が中心となるが、包括センターだけで対応できるケースばかりではなく、行政や関係機関との連携が必要となるケースも多い。関係機関への連絡調整の結果、同行訪問を行うこともある。

また、包括センターでの解決が困難と思われるケースについては、その都度、地域支援の一環として協力を得ている行政書士や司法書士といった専門職に相談することで解決にあたることもある。

## ○相談にあたって大切にしていること

初期相談にあたっては、相談者がパニック状態で自身のニーズがうまく主張できない場合もあるため、アセスメントの過程で本人の主訴を正確に掴むことを大事にしており、本人にとっての優先順位が何かを分析しながら進めるようにしている。

また、スムーズな支援につなげるためにも相談者の信頼を得ることが重要であることから、対応の中では常に信頼関係の構築を意識している。



地域包括支援センターのある  
白子町公民館

支援が必要だと思われる相談者であっても、本人がそれを望まない場合には押し付けず、世間話や本人の興味のある話から会話を始め、少しずつ面談を重ねていくようにしている。場合によっては本人の知り合いの人に同行してもらい、安心して話をしてもらえる環境を作るなど、様々な方法を駆使している。いずれにしても、支援が必要な方に支援が届かない状況を作らないよう、本人との信頼関係づくりには特に注意を払っている。

### ○取り組みによって得られた効果

町社協が包括センター事業を受託・運営していることによって、民生委員や地区社協の役員が地域で見守り活動を行っている中、近隣住民の変化に気づいたり、気になることがあった場合に、包括センターの窓口につながりがあるなど、地域で発見された課題が包括センターに届き、町社協が地域の情報をキャッチできる仕組みができています。

また、介護保険事業を実施していることで、社協と介護保険事業者という別の立場で相談が受けられるため、幅広く相談者の希望に沿った相談支援が可能となっている。

さらに、包括センターとして相談者の支援を進めていく際、関係機関との連携が必要なケースが多く、行政や関係機関と「持ちつ持たれつ」の関係ができており、相談支援のネットワークの構築にもつながっている。

### ○課題と今後の方向性

見守りや生活支援サービスの担い手が都市部よりも不足していることが1つの課題である。また、弁護士や司法書士、さらには地域リハビリ事業を実施している近隣の病院や理学療法士等の専門職と連携した地域支援のネットワークを充実させていく必要がある。

町社協が包括センターの事業を通じて目指すところは、生活課題の情報を速やかに掴み、解決できる仕組みとしてのネットワークを構築することである。その構築に向けて、今後も取り組みを継続していく方向である。

### ●強化方針の具現化に向けて

地域包括支援センター事業等の受託を通じて、社協本来の事業に加え、介護保険等も含めた幅広い分野での相談・支援機能を強化する取り組みが必要である。

また、弁護士や司法書士、病院などの専門機関をはじめとした相談支援のネットワークの構築に取り組むことが重要である。



## 項目3 アウトリーチの徹底

### 【行動宣言】

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

ステップ①	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 地域生活支援ワーカー(仮称)(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)のモデル配置(福祉サービス圏域(概ね中学校区程度)ごとに配置することを想定)</li><li>2. 住民と専門職の協働による小地域を単位とする地域ケア会議のモデル実施</li><li>3. 寄り添い型支援のモデル実施</li><li>4. 地域の事業者・商店等との連携</li></ol>
ステップ②	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 地域生活支援ワーカー(仮称)(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)の配置(福祉サービス圏域(概ね中学校区程度)ごとに配置))</li><li>2. 寄り添い型支援の事業化</li><li>3. 地域の問題発見・相談支援のシステム化</li><li>4. 在宅福祉サービス事業の地域展開</li></ol>

### <千葉県における実践方針>

I 寄り添い型支援の事業を強化するには、複数の関係機関が得意分野を活かし相互連携によって課題解決に取り組むことと、積極的なアウトリーチにより要支援者のニーズに寄り添った支援に取り組むことが重要です。

II 地域福祉を効果的に推進するためには、地域特性に応じた活動圏域の見直しや拠点の整備をすすめることが重要です。さらに、住民主体のネットワークづくりや活動の支援には、徹底したアウトリーチによって協力を呼びかけることも重要です。

## 事例⑦

## 佐倉市社会福祉協議会

## ～生活困窮者自立支援事業の実施における寄り添い型支援の取り組み強化～

## ○生活困窮者自立支援事業への取り組み

佐倉市社協（以下、「市社協」）では、福祉総合相談や生活福祉資金、善意銀行等を通じて従来から生活困窮者支援に取り組んできていたところだったが、佐倉市担当課からの打診を受け、平成25年10月から生活困窮者自立促進支援モデル事業に取り組んだ。

そして平成27年4月の生活困窮者自立支援制度施行に伴い、3つの社会福祉法人で構成する「佐倉市生活困窮者自立支援事業共同事業体」の1法人として生活困窮者自立支援事業の各種事業を実施することとなり、現在3法人で連携して取り組みを進めている。

## ○チームアプローチによる取り組み

市社協における相談支援の流れとしては、相談者からの相談受付・面接→アセスメント→プラン作成となっている。この流れはモデル事業実施の際と変わらず、面接の際には民生委員や行政（高齢、障がい、児童などの担当課）、相談支援事業所、地域包括支援センターなど、支援に関わる関係者にも可能な限り同席してもらうこととしている。

就労準備支援や就労訓練が必要だと思われる相談者については、2回目の面接から就労支援を中心に行っている法人の担当者が同席するほか、生活保護につなぐ必要性が高い相談者は市に対して担当者の同席を依頼することで、早い段階からプロセスを共有し、チームアプローチにより課題解決にあたっている。早期に就労が見込める相談者はハローワークと連携して支援を進め、ハローワークでの相談に同席することもある。

複数の問題を抱える世帯に対しても、複数の関係機関がそれぞれの専門性や強みを生かして連携して関わることにより、適切な支援が行え、結果として相談者の自立につながるという好循環になっている。こうした結果は支援に関わる担当者同士の関係性にも影響し、相互に協力的な支援ネットワーク構築につながっている。

## ○アウトリーチによる支援

市社協が対象者の支援にあたって大切にしているのがアウトリーチである。例えば、初期相談の際に電話で相談を受けると、対象者ニーズが正確につかめない場合もあることから、電話だけの相談に終わらず、できる限りアポイントを取って積極的に出かけていくことを大切にしている。

相談者の中には自分からは積極的に相談したがらない方も多く、また、生活課題を本人が

自覚していないものの、周囲の住民が心配して社協に相談してきてくれる場合もある。そうした方についてはアウトリーチで対応していくことを大切にしている。

### ○支援において大切にしていること

相談を進めていく上では、相談者自身が「がんばろう」と思わない限り自立につながらないため、面接を重ねることで信頼関係を築きながら、本人のやる気も育てるような寄り添った支援を目指している。

また、ボランティアコーディネーションを大切にしている。これは、就労支援を受けている方が誰かのために役立っていることを自覚し、自信を持ってもらうことを目標としている。それによって仲間づくりや地域づくりにつなげ、対人関係の向上を目指すものであり、市社協の地域福祉担当部署と連携して、地区社協などのインフォーマルなサービスへつなぐなど、社協の特性を活用した支援ができるよう努めている。



佐倉市社協での相談窓口の様子

### ○課題と今後の方向性

支援にあたる専門員には、市の施策から必要な社会資源の情報等まで、幅広くかつ専門的な知識が要求される。社協としてこれまで経験したことのない分野の課題にも向き合うことが求められ、いかに対応能力を高めていくかが1つの課題である。様々な面接対応を積み重ね、周囲に助言を求めながら、専門員のスキルアップにつなげていく必要がある。

また、伴走型の支援といえども、期間限定で段階を踏み、いかに自立のための生活習慣を身につけてもらうかという目標の設定や、対象者と支援者の目指す各々の目標のギャップをどのように埋めていくかも課題である。

市社協としては、これまで築き上げてきた経験・実績を糧とし、「地域福祉のネットワーク」を活用することでさらなる事業の推進に取り組んでいきたいと考えている。

### ●強化方針の具現化に向けて

生活困窮者自立支援事業や貸付事業、日常生活自立支援事業等、生活支援に関する相談支援にあたっては、社協だけですべて解決するというのではなく、必要に応じた複数の関係機関によるチームアプローチによって相互に連携して取り組むことが必要である。

また、積極的なアウトリーチにより相談者のニーズに寄り添い、専門員からの一方通行ではなく、相談者のやる気を引き出す支援に取り組むことが重要である。

## 事例⑧

## 市原市社会福祉協議会

～エリア推進センターに地区担当職員を配置し、アウトリーチを徹底～

## ○支部社協から地区社協へ

市原市地域福祉計画の推進主体として、住民参加・住民主体による「新たな支え合い」を確立していくため、市原市社協（以下、「市社協」）では昭和38年の町村合併による市社協設立の際に旧町村ごとの社協を「支部」として位置づけて以来、50年ぶりの大改革として、市の計画における「小域福祉圏」、「中域福祉圏」の推進役を担う「社協支部」の組織・運営体制の強化と活動の充実を図るために「地区社協化」計画を策定し、平成23年度・24年度の2ヵ年を準備期間として、平成25年度に11地区すべての地区社協化を完了した。

## ○エリア推進センターの設置

市社協では、市の広域性を考慮し、地域住民の主体的な活動への支援と連動体制を構築するため、指定管理施設、市民活動センター、法人本部事務局施設を活用して「エリア推進センター」（市内5か所）として位置づけた。

これを地域福祉推進のための拠点とし、当該エリア内に組織化されている「地区社協（11地区社協）」と小域福祉圏（46小学校区単位）ごとに設置された「小域福祉ネットワーク」に担当する地区担当職員（11名）を配置し、当該施設に配属された職員と協力し、徹底したアウトリーチによる地域づくり支援を進めている。

エリア名	東部	西部	中部	南部	北部
拠点施設	本部事務局	姉崎保健 福祉センター	三和保健 福祉センター	南部保健 福祉センター	市民活動 センター
担当地区	市津、辰巳台 ちはら台 国分寺台	姉崎、有秋	三和	南総、加茂	五井、市原
地区担当	4名	2名	1名	2名	2名

### ○小域福祉ネットワークの設置と運営支援

地域においては小域福祉圏（小学校区域）ごとに住民主体・住民参加によって小域福祉ネットワークを組織し、地域が抱える様々な生活課題や福祉ニーズを把握するとともに、それを解決するための話し合いや実践活動を行っている。

地区担当職員は休日や夜間にも地域に出向き、根気よく継続的にアプローチし、1か所につき1年半から2年の期間をかけて地域住民の理解と合意を得て設置される。

（平成26年度末日現在46小学校区中43箇所を設置されている。）



小域ネットワーク会議の様子

### ○課題と今後の方向性

市社協としては、生活課題を抱える地域住民の日常生活を支えるための日常生活支援活動の充実・強化を今後の重要な課題として捉えている。

そのためには、日常生活支援のための活動展開を見据えながら、住民参加・住民主体による地域福祉活動の一層の拡充・強化が重要と考えている。こうした課題に対し、小域福祉ネットワークや地区社協などの地域福祉活動実践者の共通認識の形成や、地区社協が実施主体となった「先駆的・開拓的事業」の促進、小域福祉ネットワーク、地区社協、エリア推進センター、市社協事務局の4層圏域が連携・連動した「総合相談支援事業」の創設による包括的な支援体制の構築などに取り組んでいる。

### ●強化方針の具現化に向けて

地域福祉をより効果的に推進するため、また、日常生活を支える取り組みを推進するため、必要に応じて地域における活動圏域を見直し、各圏域の機能強化を図ることが重要である。

また、地区担当職員による徹底したアウトリーチにより、地域ごとの課題解決に向けた事業展開と、支援のための仕組みづくりやネットワークづくりへ取り組む必要がある。



## 項目4 地域のつながりの再構築

### 【行動宣言】

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

ステップ①	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 住民の福祉活動の基盤としての「地区社協」や「校区福祉委員会」等（地域福祉推進基礎組織）の支援及び設置促進</li> <li>2. 見守り・支援やサロン活動などの住民福祉活動の支援</li> <li>3. 福祉教育などの取り組みと連動した地域福祉活動を行う人材の養成</li> <li>4. 地域住民やボランティア・NPO 団体との協働事業の開発</li> </ol>
ステップ②	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 福祉委員や民生委員・児童委員等が担う身近な相談機能づくり（「福祉なんでも相談」等）</li> <li>2. 小地域における住民福祉活動の活動拠点の整備（小学校区程度）</li> <li>3. 小地域を単位とした小地域福祉活動計画の策定</li> <li>4. 地域住民やボランティア・NPO 団体等の活動財源としての共同募金運動の活性化</li> </ol>

### <千葉県における実践方針>

I 地域福祉フォーラムの活用等により住民の福祉活動を支援し、地域の各種団体との協働の取り組みを広げるとともに、その支援に必要な自主財源の確保へも取り組むことが重要です。

II 住民主体の福祉活動の在り方を地域全体で考えるには、地域住民との連携のもと、ニーズを把握するための仕組みづくりが重要です。また、地域福祉の担い手を確保するための新たな仕組みづくりに取り組むことも重要です。

**事例⑨****八街市社会福祉協議会**

～住民福祉活動を支援し、地域福祉を推進する仕組みづくり～

**○地域福祉フォーラムの取り組み**

八街市社協（以下、「市社協」）は、平成19年度から千葉県社協が推進する地域福祉フォーラムの設置を促進する取り組みをはじめ、平成25年12月には八街市内の9つの地区社協すべてに小域地域福祉フォーラムの設置が完了した。

地域福祉フォーラムの取り組みを始めた理由は、地域福祉フォーラムの趣旨に賛同しその必要性を感じたことや、地域福祉を推進するための地区社協の事業費として助成金を活用したかったことが挙げられる。設置を促進するため、市社協では役員会や地区社協主催の各種会議、研修等で地域福祉フォーラムについて理解を得られるよう説明し、千葉県社協主催の研修会やシンポジウムへの出席を働きかけることでその推進に努めてきた。

**○住民福祉活動の支援**

市内の小域地域福祉フォーラムの中には、助成期間が終了してからも精力的に活動を継続している地区がいくつもある。

「犯罪が1つもなくなるような地域にしたい」という目的で地域福祉フォーラムに取り組み、地域で防犯活動を始めたのが八街北地区である。北地区社協では、地域住民による防犯ネットワークを立ち上げるとともに、朝夕の小学校の登下校の通学路をはじめ、地域の見守り活動にも積極的に取り組んだ結果、実際に犯罪が起きていないという成果につながっている。これは市内の小域地域福祉フォーラムの1つの成功事例だと言える。

こうした住民の熱心な取り組みを後押しするため、市社協では県社協からの助成期間が終了した後も活動を継続する地区に対して独自に補助を行っている。

**○現在の補助金・委託金の財源確保**

市社協ではこうした取り組みを実施するために必要な財源として、市に対して必要な予算の要望を行っているところだが、必要額の100%には至っていないため、不足分は「社会福祉振興基金」を取り崩し充当している状況である。この基金の原資は、住民からの寄付と同額の助成を市から受けることで積み上げてきたが、昨今の厳しい経済情勢により、さらに取り崩すことが予想される状況である。

## ○自主財源確保への取り組み

市社協では地域福祉活動を支援するための活動資金を確保するため、様々な自主財源確保の取り組みを行っている。(実績は平成26年度決算時のもの)

項目	取り組みの内容等
1 切手・印紙の販売	日本郵便株式会社と委託契約を締結し、売上30万円までは10%、それ以上の場合は約8%が社協に入る仕組みができています。年間約33万円の収入がある。
2 社会福祉事業貢献企業との連携	市内にあるチョコレート製造・販売企業と提携し、月1回店頭販売されるアウトレット商品の売り上げの1.5%を社協に寄付してもらう契約を締結し、年間約80万円の寄付がある。 また、市総合保健福祉センター内にある福祉売店でチョコレートを常時販売し、年間約15万円の収益がある。
3 自転車のリサイクル事業	行政から払い下げを受けた放置自転車を高齢者の作業員2名が修理し、6,000円程度で販売している。売上げの8%が事務費として市社協に還元され、年間約9万円の収益がある。
4 オリジナルポロシャツの販売	市のイメージキャラクターを刺しゅうしたオリジナルポロシャツを作成し、カラーも10色揃え、市民向けに販売した。1枚販売すると200円が寄付となることを周知し、年間2,727枚販売し、約54万円の収入となっている。



八街市社協で販売したオリジナルポロシャツ(写真右上)  
写真左は左胸に刺繍された八街市のイメージキャラクター『ピーちゃん ナッチちゃん』



## ○課題と今後の方向性

市からの補助金・委託金の確保と基金の取り崩しが当面の課題であるが、今後も自主財源の確保に向けた取り組みを発展させることで、引き続き住民の地域福祉活動を支援し、活動を広げていきたいと考えている。

なお、自主財源確保の取り組みはすべて職員からの提案によるものであり、アイデアを出すだけでなく実際に成果につなげることでの達成感や、利用者からの感謝の言葉が職員のモチベーションを高め、新たな提案につながっている。今後も柔軟な発想で企画し実現する取り組みを継続していく方向である。

## ●強化方針の具現化に向けて

地域の課題を話し合える地域福祉フォーラムの取り組みは、地区社協が様々な団体と連携・協働するきっかけにもなる効果的な取り組みである。

また、地域住民の理解と協力の下で、自主財源確保に取り組むことが重要である。

## 事例⑩

## 匝瑳市社会福祉協議会

## ～『社会福祉推進委員』の設置を通じた地域のつながりの構築～

## ○地域福祉活動計画策定の中で見えてきた課題

匝瑳市社協（以下、「市社協」）では、平成27年度から実施されている地域福祉活動計画（計画期間5年）を策定する過程の中で、「市民意識調査及び住民座談会」を開催した際に、また地域へのアウトリーチにおいても、「地域福祉を担う人材不足」が地域の課題として挙がってきていた。

その背景には、高齢化により地区社協役員やボランティアの成り手が減少していることに加え、急速な高齢化の進行にともなって公的支援だけでは対応できない地域の生活課題が増加したことにより、地区社協の役割が重要になってきている現状があった。

## ○『社会福祉推進委員』の設置と取り組みの内容

市社協は、特に困りごとを声にすることができない方々のニーズを把握するのは、行政や一部の専門機関だけでは困難であり、そこに住む地域の方々にしかできないとの考え方から、平成26年11月より、市内11の地区社会福祉協議会（以下、「地区社協」）に『社会福祉推進委員』を設置した（以下、「推進委員」）。この推進委員は地区内在住の75歳までの方で、地区社協会長が推薦し、市社協会長が委嘱することとなっている。定数は民生委員の担当区域ごとに2名としており、平成27年5月末現在、8地区で82名が委嘱されている。

この制度により推進委員に依頼している役割は大きく次の4つとなっている。

項目	内容
1 地区社会福祉協議会の運営協力	地区社協の運営に関わっていただき、自立した地区社協事務局機能として地域福祉推進の担い手となっていただくことで地域の活性化を図る
2 災害時要援護者台帳及びマップ整備協力	地区社協で実施している災害時要援護者台帳及びマップの更新作業（年1回以上）を、民生委員や区長等と協力し新規登録者の手続きをしていただくことで、要援護者や地域課題の把握を図る
3 要援護者の定期的な見守り	災害時要援護者台帳登録者と、台帳には登録はしていないが見守りが必要な方に対する定期的な見守り等を実施することにより、よりきめ細やかに個人の課題の把握を図る
4 福祉ニーズ（生活の困りごと）の情報把握	地区社協の運営協力、災害時要援護者台帳及びマップ整備、定期的な見守り等を行う上で知り得た生活の困りごと等の情報を民生委員や市社協との情報の共有化を図る

## ○社会福祉推進委員を設置した経緯

市社協は、この推進委員制度を実施するにあたって、提示した4つの役割によって方向性は定めるが、後はどのように活動するかを各地区で考えてもらうという方法で依頼し、言わばあえて地区社協事業に負担を課した。

その理由は、地区社協の中心に推進委員を加えることによって、地区社協内での各種団体の役割の明確化を図り、多様な主体が活動する土台、言わば「プラットフォーム」を構築し自立した地区社協の形成を試みたことである。また、その過程で地域活動が創造されることで地域の活性化につながることで、地区社協を支援する専門職の支援技術の多様化を生むことといった効果が得られるのではないかとの結論を得たからである。

## ○取り組みによる効果

委員の推薦を依頼した際、「民生委員や地区の役員の担い手も不足しているのに、新しい役をつくるなんて無理だ」と言われることも多かった。依頼に対し地区社協だけで考えるのではなく、地域全体で考えることと捉えるようになった。次第に地域福祉フォーラムを活用するなど話し合いの場を持つようになり、自分たちで具体的なルール作りをしていった。その結果、地区社協の関係者や話し合いに加わったメンバー同士の距離感が縮まったことや、メンバーが交代しても自分たちで作ったルールを守っていこうという気運が高まった。



匠瑛市内での市社協職員を交えた  
話し合いの様子

## ○課題と今後の方向性

推進委員の設置による一定の効果があつたが、今後地区社協の基盤をいかに広げ、推進委員をどう地域に浸透させていくかという新たな課題も出てきている。また、推進委員が地域に浸透することで地区社協活動が活性化することによって、地域住民から地区社協に寄せられる相談も増えていくと予想されることから、地区社協活動を支援する社協職員一人ひとりが専門性の向上を図っていくことが求められる。

急速に高齢化が進む中、推進委員だけでなく地域福祉の担い手をいかに定着化できるかという課題もあり、これに対しては、地道なアウトリーチを続け、地域の人たちの暮らしに入る機会を増やすことでその解決に取り組んでいきたいと考えている。

## ●強化方針の具現化に向けて

地域全体で地区社協の存在や活動展開の在り方を考えるには、住民のニーズを把握するための仕組みづくりが必要である。また、地域福祉の担い手不足に対しては、既存の枠や制度にとらわれず、新たな仕組みづくりに取り組むことが重要である。



## 項目5 行政とのパートナーシップ

### 【行動宣言】

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

ステップ①	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社協における地域福祉推進の諸活動の評価と積極的な広報活動の展開</li> <li>2. 地域福祉推進の基盤整備への働きかけ</li> <li>3. 地域福祉計画と地域福祉活動計画の一体的な策定・見直しの推進</li> <li>4. 行政と連携した日常生活自立支援事業や成年後見制度等の権利擁護の体制整備</li> </ol>
ステップ②	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行政と協働した地域福祉推進の状況の評価</li> <li>2. 権利擁護・成年後見支援センター等の受託実施</li> </ol>

### <千葉県における実践方針>

I 地域福祉活動計画の策定にあたっては、社協から行政に対して一体的な策定を働きかけることと、計画の進捗管理も一体的に行われるよう連携を図ることが重要です。また、行政から事業の受託を目指す場合、行政の関係部署と切れ間なく連携できる体制を確保することが重要です。社協活動の理解者を増やすには、SNSの活用や、親しみやすい広報活動の実施が必要です。

II 行政とのパートナーシップを築いていくためには、社協として住民に求められる事業が何かを意識したうえで積極的に事業に取り組み、その成果をもって住民や行政にも必要な組織として信頼を得ることが重要です。

**事例⑪****四街道市社会福祉協議会**

～地域福祉活動計画、生活困窮者自立支援事業、広報活動を通じた取り組み～

**○地域福祉活動計画の策定**

四街道市社協（以下、「市社協」）では、住民、地域福祉関係者、福祉事業者、行政機関などと市社協が連携・協働しながら地域福祉に取り組むために、平成23年3月に5ヵ年計画の「四街道市社会福祉協議会第4次地域福祉活動計画（ふれあい あったか プラン）」を策定した。

また、同時期に四街道市（以下、「市」）が「四街道市地域福祉計画」（以下、「計画」）を策定しているが、両計画は、計画づくりの段階から市と市社協が相互に関わることで、計画期間をはじめ、基本理念、基本目標を統一しており、四街道市の地域福祉を推進する理念計画と行動計画という一体的な関係が成立している。

市の地域福祉計画の中でも、公助（市）と共助（市社協）の連携を図ることが明記されており、市の計画上、市社協はともに地域福祉の推進を担う重要なパートナーとして位置づけられている。

**○生活困窮者自立支援事業への取り組み**

市社協は、地域包括支援センター事業及び障害者相談支援事業所、こどもルーム（学童保育）を受託しているが、平成27年4月からは、新たに施行された生活困窮者自立支援法に基づく相談支援事業についても市から受託し、事業を開始した。

事業の実施形態は市社協のほか、社会福祉法人光明会、社会福祉法人生活クラブの3法人で構成される共同事業体となっており、相談者が気軽に相談できるための配慮から、名称を「くらしサポートセンターみらい」と名づけた。

相談支援の実績は、4月からの制度開始以降6月上旬までに、約70名から相談を受けており、6名を就労に結びつけている。

また、市の関係各課と社協の関係部署が集まり、支援の方向性について協議する「支援調整会議」を定期的で開催（月1回）し、市と社協の連携と相談支援の充実を図っている。

**○積極的な広報活動の展開**

現在、市社協では、広報紙やホームページ、Facebookによる広報のほか、市社協のイメージキャラクター「モモちゃん（デザインの発案は市社協の職員）」を積極的に活用した広報活動を展開している。これは、「モモちゃん＝社協」というイメージを市民に定着させ、モモちゃんを目にすることで社協のことをイメージしてもらうことを狙ったものとしている。

その一つとして、モモちゃんのポロシャツやハンドタオル、缶バッジなど、キャラクターグッズの商品化・販売もしており、市社協のPRと併せて自主財源確保にも努めている。

また、市内の高等学校の美術部に依頼して、広報紙「ふくし四街道」にモモちゃんの挿絵を描いてもらうなど、これまで接点を持ちにくかった若い世代の人たちともモモちゃんを通じて交流できるようになってきた。

そのほか、着ぐるみも制作しており、地域のまつりやイベントに積極的に参加しているほか、ガス灯の数が日本一多い四街道市で開催されている「ガス灯ロードレース大会」や成人式等の市の行事へも参加している。



四街道市社協のイメージキャラクター「モモちゃん」と四街道北高校の皆さん

### ○課題と今後の方向性

計画策定の過程については、市と相互に連携し共有することができたが、計画の進捗状況や最終的な評価については共有できていないところが課題である。市社協では、現在、市と連携して第5次計画の策定に取り組んでいるが、双方の計画が策定から進捗管理、評価の過程についても共有し、より一体的な計画となるよう図っていく。

また、前計画では、各事業の進捗状況が把握しにくい部分も見られたため、第5次計画では各事業の目標設定をできるだけ数値化する方向で進めていく。

生活困窮者自立支援事業については、一緒に取り組んでいる2法人が就労支援の機能に優れていることから、今後は、市社協の持つ相談支援機能をはじめ、地区社協等とのネットワークを効果的に組み合わせることで相乗効果を生み出すとともに、市の生活保護担当課等と連携した事業展開を行っていく。

広報活動では、様々なPRによる実績を積んできたことで、ある程度の評価結果ができてきており、それらを踏まえ、より効果的な広報活動を進めていく。

### ●強化方針の具現化に向けて

地域福祉活動計画は地域福祉計画と一体的に策定することが効果的であり、それぞれの計画が理念を共有し、目標をできるだけ数値化して具体的な計画とすることも重要である。また、それぞれの計画の進捗管理が一体的に行われるよう、連携したシステムを構築することが必要である。行政から事業の受託を目指す場合も、行政の関係課と切れ間なく連携できる体制を確保することは必須となる。

社協活動の理解者や協力者を増やしていくためには、社協を知ってもらう広報活動が重要であり、柔軟な発想を持ってSNSの活用も含めた広報活動を検討していく必要がある。

## 事例⑫

## 富津市社会福祉協議会

～生活困窮者支援、地域包括支援センター事業を通じた行政とのパートナーシップ～

## ○職員が変われば組織も変わる

富津市社協（以下、「市社協」）は組織として旧態依然とした体質があり、職員からの提案も少なく、新しい取り組みができていなかった。

流れが変わったのは現事務局長が着任し、勉強会を開催する中で「職員が変われば組織も変わり、組織が変われば地域住民へのサービスも向上する。それによって社協への理解が生まれ、募金や会費に反映する」ということを繰り返し職員に伝え、職員がそれを理解し取り組みを始めた時期からである。

行政に対しても、社協は制度の狭間の福祉サービスを提供し、行政が法的にできないことを担う福祉の最後の砦であることをアピールし、具体的なアクションとして生活困窮者自立支援事業の受託について自ら手を挙げるなど、積極的な姿勢を見せるところまで変わってきた。

## ○生活困窮者自立支援事業受託までの経緯

市社協では、平成26年度に生活困窮者自立促進支援モデル事業（以下、「モデル事業」）を受託するための準備を進めていたが、結果として市内の別法人が受託する結果となった。ただ、その後、受託した法人からの市社協に協力依頼があり、応援職員1名を派遣し、協働して事業に臨んだ経緯がある。

この時の経験から、市社協で実施している生活福祉資金の貸付や日常生活自立支援事業、また地区社協事業などのノウハウが生活困窮者の支援には欠かせないということを実感し、事務局内で「生活困窮者自立支援事業は何としても市社協として受託するんだ」という方向性を定め、受託に向けて動き出した。

市社協から市の担当課へ積極的にアプローチを開始し、この事業は社協がやるべきだということを社協側から何度も働きかけた。その結果、「自立相談支援事業」と、任意事業である「家計相談支援事業」と「学習支援事業」を市社協単独で受託することが決定した。

## ○相談体制の整備、行政との連携

「福祉は時と場所を選ばない」との方針のもと、市社協ではいつでも相談者からの相談に対応できる体制を整えることが必要だと考え、携帯電話を活用して24時間対応可能な体制を整備して事業に臨んでいる。

また、相談者の支援において、社協ですべての問題に対応することは困難であることから、ワンストップで専門機関へ結びつけられる体制づくりに向けて取り組んでいる。

特にこの生活困窮者事業は行政の関与が重要であり、連携が不可欠である。行政と社協が問題意識を同じくして事業に取り組むことが重要であることから、行政との打ち合わせを重ねている。



生活困窮者自立支援事業に係る市担当課との打ち合わせの様子

### ○地域包括支援センターの受託による支援の強化

市社協では2年前から大佐和地区地域包括支援センター（以下、「包括センター」）業務を市から受託している。包括センターでは介護保険の業務に加え、日常生活自立支援事業も並行して実施している。休日も含めて24時間対応可能な電話回線を設置しており、いつでも対応できる体制を整えている。

また、平成27年6月から法人後見事業にも取り組む予定であり、事業の実績を積み上げることで市に対して権利擁護の体制整備をさらに働きかけていくことも視野に入れている。

### ○課題と今後の方向性

地域福祉活動計画の原案はできているものの現在まで未策定であることが課題である。未策定の理由として、計画を実行するための財源確保が課題となっていること、行政との連携をさらに深めていくためにも市による地域福祉計画と連動して策定することを模索していることが挙げられる。

富津市でも高齢化が進んでおり、独居高齢者世帯及び生活保護世帯は増加の一途をたどっている。市社協ではこうした世帯への支援こそが社協としてやるべき事業として捉え、生活困窮者自立支援事業と包括センターの両事業を受託・運営する強みを活かして地域の課題解決に取り組んでいきたいと考えている。

### ●強化方針の具現化に向けて

行政とのパートナーシップを築いていくためには、まず社協自らが積極的に事業に取り組み、行政にも住民にも必要な組織として信頼を得ることが重要である。そのためには社協職員が意識を変えたとともに、取り組んだ事業で確実に結果を出していくことが求められる。行政からの指示待ちではなく、社協としてやるべき事業が何かを常に意識し、行政に対して提案し、実行していくことが行政や住民の信頼につながると言える。



## まとめ（強化方針の具現化に向けて）

今回、千葉県内市町村社会福祉協議会の優れた取り組みを活動実践事例として紹介し、事例の中から社協として取り組むべき方向性を千葉県版「社協・生活支援活動強化方針」として提案しました。

多くの事例に共通していることは「地域福祉活動計画」を策定していることであり、その計画に基づいてそれぞれに地域のニーズに合わせた地域福祉の推進に取り組んでいることだと言えます。

昨今の多様な福祉課題に対応していくには、地域住民を含めて各々の役割分担を明確にし、官民一体となって計画的に取り組んでいくことが求められます。

今回、12の活動実践事例を紹介していますが、ここで紹介した事例は県内市町村社協の一部であって、まだまだ参考とすべき優れた事例が多数あります。

今後も、事務局長会並びに千葉県社協では、そうした取り組みを引き続き紹介していきたいと考えています。

結びに、今般作成した千葉県版「社協・生活支援活動強化方針」の具現化に向けて、県内市町村社協並びに千葉県社協が「オール千葉県」として相互連携のもと、取り組みを進めていければ幸いです。

千葉県内市町村社会福祉協議会事務局長会  
千葉県社会福祉協議会



千葉県版「社協・生活支援活動強化方針」

－平成27年6月－

千葉県内市町村社会福祉協議会事務局長会

千葉県社会福祉協議会

(事務局：千葉県社会福祉協議会地域福祉推進部地域福祉推進班)

〒260-8508 千葉市中央区千葉港4-3

TEL043(245)1102 FAX043(244)5201