

Community Welfare Total Care Promotion Project

トータルケアNEWS

No.57 2015. 12. 11

発行 社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会
〒010-0922 秋田市旭北栄町 1-5
TEL 018-864-2714 FAX 018-864-2742
URL <http://www.akitakenshakyō.or.jp/>
E-mail chiiki@akitakenshakyō.or.jp

CONTENTS

コミュニティソーシャルワーカーによる総合相談の
取組み～三種町社協の実践～・・・1～4

コミュニティソーシャルワーカーによる総合相談の取組み

～三種町社会福祉協議会の実践～

10月7日(水)に開催した平成27年度秋田県社会福祉大会において、コミュニティソーシャルワークを中核とした地域福祉活動を展開している三種町社会福祉協議会が優良社会福祉協議会として表彰されました。

当日は、受賞された三種町社会福祉協議会の事務局次長安達隆氏が「多様な生活課題を受け止め、支援する～コミュニティソーシャルワーカーによる総合相談の取組み～」と題して実践発表を行っていることから、今号はその内容について紹介します。

また、同大会において一般社団法人釧路社会的企業創造協議会の副代表榎部武俊氏が記念講演を行っており、次号で紹介する予定です。

はじめに：社会福祉協議会らしい活動が見えない

ここ数年、「社会福祉協議会（以下「社協」という）は何をすところか？」「社協の活動がよく見えない」と地域住民や関係機関から叱咤激励を何度も頂戴してきました。よく考えてみると、社協に対するイメージは「介護保険サービスを提供すところ」「委託事業を実施すところ」というものが先行し、実際どのような活動をしているのかよくわからないというのが実情でした。社協職員ですら、「社協は何をすところか？」と問われて明確に答えることのできる職員が一体何人いるのか不安になる状況でした。

このような状況から私たちは強い危機感を抱き、平成18年の合併を機にある目標

のもとに、生まれ変わる決意をしました。その目標とは、コミュニティソーシャルワーク、すなわち「地域に暮らす個人や家族のあらゆる生活課題に丁寧に向き合う（個別支援）と同時に、その人や家族が安心して暮らし続けられるよう差別や排除のない共に生きる地域づくり（地域支援）を目指す」という新しい地域福祉の考え方であり、それに相応しい社協体制を構築することでした。

新しい社協づくり：コミュニティソーシャルワークを中核とした組織づくり

（１）新町社協基本構想及び基本計画

新しい社協体制の構築にあたり、まずは従来の社協活動を網羅的に総括し、新しい社協に求められる役割を合併協議の際の基本構想及び基本計画に位置づけました。従来の社協は、福祉関係者の連絡調整やボランティア活動の振興、地域住民への広報啓発、地域組織化が主な活動でしたが、時代は市町村における在宅福祉サービスを軸にした地域福祉の時代に入っており、当然新しい社協像が求められました。この点について、既に在宅福祉サービスの実施や在宅介護支援センターの運営、ふれあいのまちづくり事業に取り組んでいる社協もありましたが、専門性の問題や対象が高齢者に偏るなどの課題もありました。また、それぞれの事業がバラバラに実施されていたことも否めず、制度の狭間の課題や複合多問題には効果的に対応できませんでした。この反省から、課題の種別を問わず、アウトリーチ活動を重視し、利用者や家族、多様な関係者と協働で課題解決にあたる伴走型支援の体制構築を重点目標に位置づけたのでした。

また、福祉も事後対応から予防重視に変わる必要がありました。そこで合併にあたっては、先のコミュニティソーシャルワークの考え方をすべての社協活動の中核に位置づけ、従来の社協財産である既存活動・サービス・事業を総合的に展開していく体制づくりを目指したのでした。

（２）社協強化発展計画

しかし、合併したとはいえ社協の組織風土、職員の意識がすぐ変わるわけではありませんでした。訪問して個別の相談支援活動を行うことには社協内部でも異論がありました。当時「そこまで社協がやる必要があるのか」との指摘を受けたことがあります。しかし、本当に困っているケースは往々にして相談機関を訪れることはありません。まず移動手段がなく、協力的な家族や親族、近隣支援者もいない、何度も相談機関をたらい回しにされ「どうせ相談しても何も解決しない」と相談自体に否定的になっている場合もあります。相談に対応する支援者が現実は無自覚でいることで、結果的に相談者を遠くに追いやっていたのではないのでしょうか。このような状況を改善するために着手したのが、平成19年9月～平成20年度に取り組んだ「社協強化発展計画」の策定でした。策定にあたっては組織横断的に今後の社協を担う若手職員をメンバーに選び、自分たちの理想とする社協を自分たちで創る

という気概で取り組んでももらいました。この策定過程そのものが新しい地域福祉の学びの場となり、若手職員の研修機会としても大変有意義なものとなりました。

(3) 地域福祉計画・地域福祉活動計画

合併後3年を経て、平成21年度には組織機構改革を実施しました。具体的には旧町単位の支所を廃止し、事務局や相談支援部門、サービスを集約しました。当然、住民アクセスが不便になることは予想されましたが、それまでの活動からアウトリーチ活動を徹底することの方が現実的により良く対応できると分かっていました。その代わりに民生児童委員や地域の協力者、行政との連携強化に専念しました。私たちの関心は自分で相談に訪れることのできない方、相談を待つスタイルでは出会うことのない潜在化している方たちをどう支援するかでした。このような活動は生活課題や対象を限定しないために職員には相当の専門性が必要であり、定期的な事例検討会やスーパービジョンなど、相談支援活動をバックアップする体制の整備も課題でした。

社協では、このような地域における総合的な相談支援活動は普遍的であり、制度が変わっても無くすわけにはいかないという強い問題意識がありました。幸い、私たちの活動に対して行政と地域の関係者から深い理解を得ることができ、同年、地域福祉計画と地域福祉活動計画を一体的に策定することが実現しました。この計画中に地域における総合相談支援窓口の整備と専門職の任用を明確に位置づけることとなりました。

これまでの成果と課題：オール社協体制を目指して

平成26年度の相談件数合計は722件、内訳は福祉サービス関係が322件で44.6%を占めますが、その他の経済・生活関係167件(23.1%)、家族・家庭関係93件(12.9%)、保健・医療関係71件(9.8%)、法律関係54件(7.5%)、生きがづくり関係15件(2.1%)も非常に気になっています。これらの課題は背後で深く結びついているからです。件数だけでは推し量れない現実の課題の深刻さがあり対応の難しさを感じています。

総合的な相談支援活動で私たちが留意していることは、個別と地域の両方を見る複眼的視点、顕在的ニーズと潜在的ニーズの両方をきちんと捉える丁寧なアセスメント、多機関・多職種や地域住民との多様な連携協働によるチームアプローチに基づくケアマネジメントのプロセスです。例えば虐待ケースや法的な課題を抱えるケースは社協で抱え込んでも解決できません。これらは相応の権限を有する機関や職能を持った専門職と連携協働することではじめて解決に結びつきます。一方で、大事なことは課題を丸投げにしないことです。対応の基本は、虐待を受けている被害家族の保護と、一方の虐待をしている加害家族の支援です。一見矛盾するようですが虐待という文脈では加害家族も支援を要する対象なのです。この場合、虐待対応

の専門機関でも単独でできることには限界があります。虐待の要因は一つではなく、複数の要因が複雑に絡み合っているからです。コミュニティソーシャルワーカーは課題を総合的に受け止め、様々な関係者の連絡調整を積極的に担い、地域自立生活支援に中心的な役割を果たすことが求められるのです。

また、顕在化した生活課題の背後には同様の課題を抱える潜在的な地域住民がいることを認識しなければなりません。この点については、児童から一般住民を対象にした福祉教育、福祉活動を担う地域のリーダーやボランティア向けの研修、地域福祉の課題や福祉活動の取り組み周知を目的とした地域福祉フォーラムなどの機会を通じて課題の普遍化に取り組んでいます。

現代の生活課題は複雑多様化を極めており、多くの機関や専門職、地域の関係者が連携協働しなくては到底解決できないことを改めて認識する必要があります。その上で、少なくとも地域福祉を中心に推進していくことを期待されている社協はその組織全体としてコミュニティソーシャルワークを実践する体制を構築しなくてはなりません。つまり、地域福祉担当職員でも、事務局職員でも、サービス事業所職員でも、社協職員であればコミュニティソーシャルワークの視点を共有し、それぞれの立場から協働が求められます。まさに「オール社協」で地域福祉を推進する体制構築が重要と考えています。

まとめ：地域福祉の視点で普段の活動を行う

普段の活動を地域福祉に結びつけて考える能力、これは社協職員にとって必須の能力だと思います。職員のおよそ8割がサービス部門に所属し、日々複雑多様なニーズの最前線で活動していながら、地域福祉を自分自身と結びつけて考えることができないとすれば大変な損失です。目の前の利用者や家族にはそれまで培ってきた豊かな人生経験、地域社会での人間関係や役割があり、単純に支援を要する立場だけに置かれているのではないことを認識し、その上で自分たちのサービスは貢献できているのか、その利用者や家族の自己実現に役立っているのかと考えたときに、社協の実施する福祉サービスのあり方は、単純なサービスの売り買いではなく、利用者や家族の豊かな地域自立生活を支援する自己実現サービスという考え方が必要になると思います。この点の取り組みの強化を通じてサービス事業所職員はもとより、どこに所属していても個々の職員がコミュニティソーシャルワークに基づく地域福祉の推進を自分自身の問題として捉えることができるようにしていきたいと考えています。

いずれにせよ、社協が本当の意味で地域住民や関係機関から信頼され、名実ともに地域福祉を推進する中核的な存在となるためには、すべての役職員が目標を共有し、普段の活動を地域福祉の視点から捉え直し、オール社協で地域福祉を推進していく体制が必須となります。三種町社協は今後もこの目指すべき社協像を旗印に、地域福祉の推進に焦らず、弛まず取り組んで参りたいと思います。