

Community Welfare Total Care Promotion Project

トータルケアNEWS

36 2009.7.20

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 018-864-2711 FAX 018-864-2701
URL <http://www.akitakenshakyo.or.jp/>
E-mail chiiki@akitakenshakyo.or.jp

CONTENTS

1. 平成 21 年度市町村社会福祉協議会会長・事務局長合同会議開催
2. 「伊賀市社協における地域福祉活動の展開」～伊賀流福祉でまちづくり～を聞いて

伊賀市社会福祉協議会の取り組みに「トータルケア」のあり方を学ぶ ～平成 21 年度市町村社会福祉協議会会長・事務局長会議開催～

秋田県社会福祉協議会地域福祉部主幹 門脇琢也

7月2日(金) 秋田市キャッスルホテルで平成 21 年度市町村社会福祉協議会会長・事務局長合同会議が開催され、各市町村社会福祉協議会会長、事務局長など 65 名が参加した。

会議では、全国的にも地域福祉活動の先駆的取り組みで知られている、三重県伊賀市社会福祉協議会事務局長の平井俊圭氏から「伊賀市社会福祉協議会における地域福祉活動の展開」と題して講演いただいた。

社協へ相談すれば何とかなる

まず、伊賀市社会福祉協議会(以下、「伊賀市社協」という)として大切にしているのが「相談」への対応。「社協へ相談すれば何とかなる」という安心感を市民に与えたいとのことである。

平井事務局長は、地域生活が継続できない背景として、問題が発生し解決策を探り解決方法も支援者もいないと「あきらめ」て在宅生活が困難になるとしている。

その悪循環をなくすため、問題が発生したら解決方法を提示し、場合によっては支援者を探し出し、問題の解決を図る。そのためには、「背景と問題の把握」、「解決方法の模索」、「解決方法の創造」が必要であり、解決方法が「社会資源」である、としている。

相談機関などがメンバーとなっている「伊賀相談ネットワーク」を伊賀市社協が組織し、相談のトライ回しは行わないことを前提とし毎月 1 回会議を開催している。

キーワードは、「早く見つけ、きちっとつなぐ」。

つまり「探し出す仕組み」と「つなぐ仕組み」を地域の社会資源を生かして作っておくことがポイントとなるという。「探し出す仕組み」として「情報を多く発信すれば多く入りやすい」、「たえず地域に出て接点を多く持つ」ことが大事である、ということをお話されたが、あらためて地域に出向く重要性を認識した。

伊賀市の地域ケアシステム

伊賀市社協のもう一つの特徴として、「地域ケアシステム」に基づき社協事業を展開していることである。

平井事務局長によると、伊賀市社協の「地域ケアシステム」は、「発見 検討 対応」だという。「ニーズにこだわり、早期にニーズを発見することで早期解決を図ってきた」、「断らないことでサービスを修正したり開発する」という伊賀市社協のポリシーが感じられる。

事実、伊賀市社協の特徴として、「地域ケアシステムの強化発展をめざすことを共通認識とし、役職員の動機づけを図っている」、「ニーズの発見に力を注ぐ」、「どんなニーズも断らずに受け止める 地域住民の信頼につながる」、「個別課題を地域福祉課題への普遍化する 必要に応じて社会資源を開発」、「開発する社会資源は常に住民参加を念頭に考える 地域福祉課題の普遍化と地域住民の自己実現」、「社会資源を総動員してあらゆる課題を解決していく 地域住民から喜ばれる 職員満足度が高まる」の6点をあげている。

地域福祉推進と住民参加（図1参照）

平井事務局長から、講演後「秋田県社協で進めているトータルケアが、これからの市町村社協に求められることであり重要なことだ」という言葉をいただき、目指すべき方向性が間違っていないことを再認識した次第である。

最後に、「地域福祉推進と住民参加」（図1）について触れたい。

現状の小地域ネットワーク活動は（図1）の第3段階か第4段階のレベルがほとんどだと思われる。トータルケアではできる限り、第5段階の「要支援者は、地域の他の住民と同格の地域社会の構成員として社会に参画し、自立・自己実現を図る」レベルを目指していきたい。伊賀市社協にはふれあい・いきいきサロンや悪徳バスターズ、市民後見制度など「社会に参画」する受け皿がたくさんある。実際、悪徳商法の被害者が悪徳バスターズの一員として活動しているという事例も紹介された。

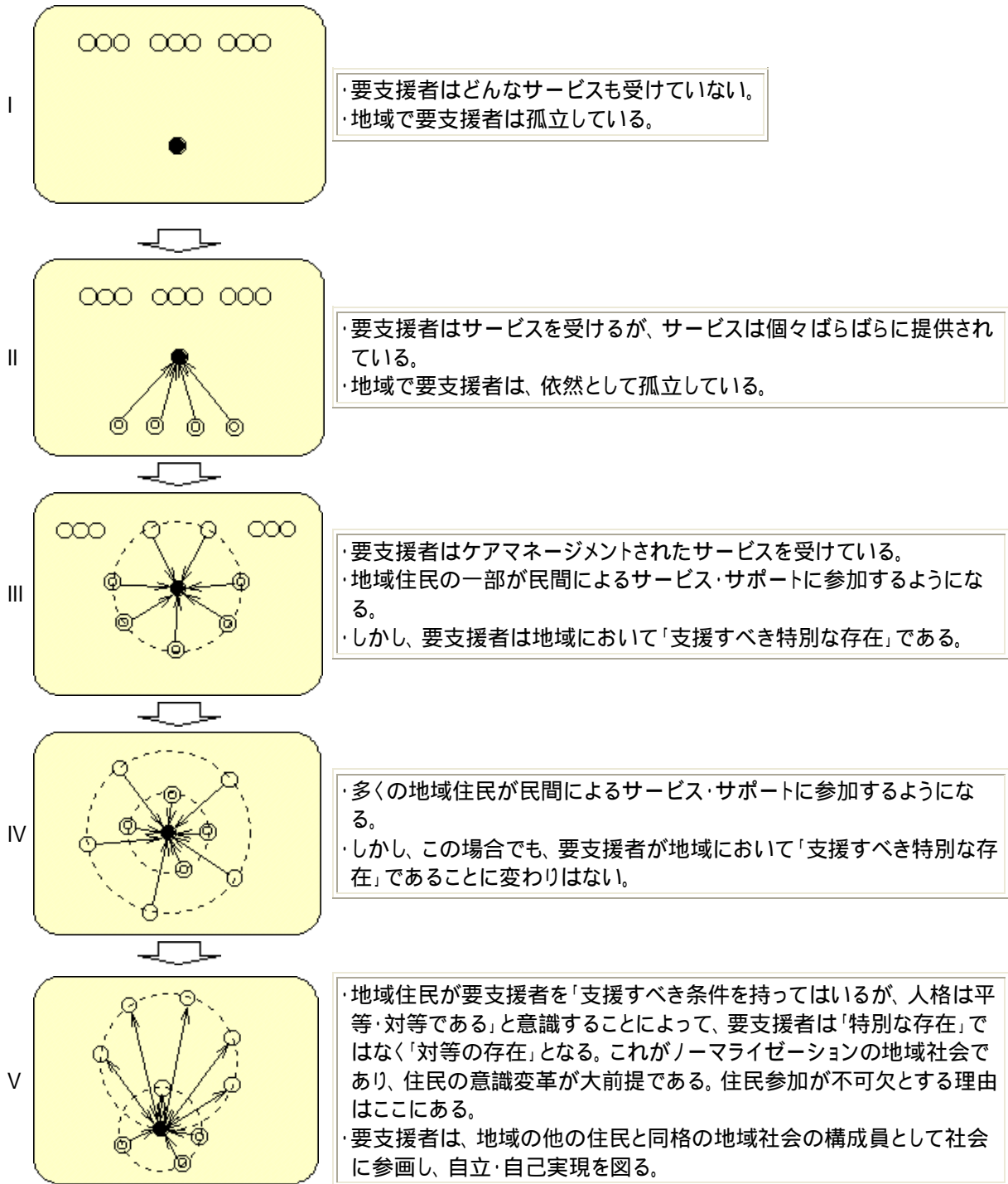
平井事務局長からは、「この図（図1）をより分かりやすくするために、具体的な事例を当てはめるとよい」という助言をいただいた。ネットワークの対象者がふれあい・いきいきサロンの運営に協力する、ということも「社会に参画」する一例ではないか。

今後、コミュニティソーシャルワーカー（CSW）の研修等で具体的事例を持ち寄りながら、要支援者も地域社会の一員として自立生活できるよう、本県の地域課題や市町村の実態に即したコミュニティソーシャルワーク実践を展開していきたい。

(図 1)

地域福祉推進と住民参加

- 要支援者以外の地域住民(地域住民) ・枠内は地域社会を指す。
[支援を要する地域住民(要支援者) ・点線はネットワークを指す。]
サービス事業者 ・矢印はサービスや相互関係を指す。



市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画策定指針の在り方について（一人ひとりの地域住民への訴え）平成14年1月28日社会保障審議会福祉部会より

講演

「伊賀市社会福祉協議会における地域福祉活動の展開」 ～伊賀流福祉でまちづくりの実践～ を聞いて

三種町社会福祉協議会 事務局長 田村敏彦

伊賀市社会福祉協議会の活動は素晴らしい。その一言に尽きる。特に、組織が一体となって地域福祉の課題に取り組む姿勢には、多くの示唆を得た。このような活動が軌道にのるまでの道のりは決して平坦なものではなかつただろう。それにしても、伊賀の取り組みをお聞きして、改めて考えさせられたことがある。

それは、新しい地域福祉推進が求められる背景を踏まえ、社会福祉協議会が果たすべき役割はいかにあるべきか？ということである。限られた時間の講演の中で言及できなかったと思われるが、伊賀市社協の場合、消費者被害対策に代表されるような取り組みが強調されていた印象が強く、個別課題に対する支援がどのようになされているのかについてももう少し詳しくお話をしていただきたいかった。

日本地域福祉研究所が発行する「コミュニティソーシャルワークの理論」において、コミュニティソーシャルワークの基本的な展開プロセスを次の8つの視点から説明している。コミュニティソーシャルワークは、「地域自立生活支援」を目標とする。その質的確保のためには、個別支援と地域支援の統合化が必要である。基本的な展開過程は、個別支援から地域支援への広がりをもつ展開プロセスとする。

アセスメントでは、「個別アセスメント」、「潜在的アセスメント」、「地域アセスメント」の3つの視点で行う。この過程には、常に「個人」と「地域」の相互関連性があり、その改善を調整・改善・開発していくことが求められる。それぞれの過程では、常に個別の問題を地域の課題として「普遍化」しようとするアプローチが必要とされる。また支援の過程では、地域の福祉力を高めていく（環境醸成、地域福祉の主体形成、福祉教育など）アプローチを同時に展開していく。このような支援をとおして、地域全体の地域福祉システム（具体的には地域福祉計画等）を構築していくことが重要である。こうしたコミュニティソーシャルワークを展開していくためには、チームアプローチが不可欠であり、それを展開できる基盤整備が必要である。以上の視点から、次のことを指摘しておきたい。コミュニティソーシャルワークは、個別支援と地域支援を統合した活動を求めているが、秋田県が総力を挙げて取り組んできたコミュニティソーシャルワークを中核とした新しい地域福祉の推進、即ち「地域福祉トータルケア推進事業」の展開において、これまでこれら8つの視点から推進方策が十分に議論されてきただろうか？（特に個別支援や家族支援に対する取組みをどのようにしていくかということ。）一方で、組み易しとして地域支援にのみ力点が置かれてこなかつただろうか？

今やコミュニティソーシャルワークが地域福祉推進のトレンドであることに異を

唱える人はいないだろう。「地域福祉トータルケア推進事業」がそれを標榜する以上、上記8つの視点や「これからの地域福祉のあり方に関する研究会」で論議された新しい地域福祉の課題等を今一度整理し直し、それらを踏まえたうえで、社会福祉協議会のあり様とその果たすべき役割はいかにあるべきかを再考してみることが必要なのではないか？

小坂町社会福祉協議会 事務局長 柏山茂紀

今回の伊賀市社協事務局長平井俊圭氏の講演を聴かせていただき、まさに「福祉でまちづくり」を実践されていると感じましたし、共感できることがたくさんありました。

“社協って何？”と問いかけられた時、新鮮な気持ちで話にスムーズに入り込むことができました。それは地域福祉の推進を意識しながら日々業務を行っている自覚を持っているつもりでしたが、知らず知らずのうちに頭の中は介護保険事業の“経営”等財政面の対応をどうするものかでいっぱいになり、あらためて平井氏の呼び掛けに揺り起こされたような気がしたからであります。

伊賀市の実践を聞いて一番印象に残っているのが、たとえニーズが一人であっても、また、どんな相談であっても応えるという話でありました。

たった一人のニーズであった事が実は他の住民にも共通する隠れたニーズであったりして、それが事業や制度につながることを考えると社協の存在意義を高める一端でもあると感じました。

ケースによっては「調整役＝つなぐ」ということを意識したかわり方の自分たちから見て、伊賀市社協の実践は、ニーズをさがし、つかみ、つないで解決方法を探り、解決するまで時には社協職員自らが支援者になって住民と向き合い、暮らしを守ろうとするスタイルが自分たちとは違うなと感じました。

それぞれの市町村の地域性や社協を取り巻く環境の違いはあるにせよ、伊賀市社協の実践は、地域の“御用聞き”として住民から信頼を寄せられていて、それがたくさんの実践活動につながり、生かされている様子が浮かんでくるようでありました。

最後に、平井事務局長さんの話から、社協は原点回帰し、住民に寄り添った位置に常において、社協自らが安心できる場所にならなくてはいけないと感じました。

このような振り返る機会を与えてくださいました県社協に感謝いたします。ありがとうございました。

湯沢市社会福祉協議会 地域福祉課 主任 中山めぐみ
トータルケア推進事業のモデル社協の指定を受け、早4年…。CSWとして、これまでも各種会議や研修会の度に、住民のニーズキャッチを的確に行う重要性、また、相談を受ける際にたらい回しにすることなくワンストップで対応することの大切さ、一人のニーズからコミュニティーソーシャルワークに展開していく必要性について何度も学習してきましたが、それを組織的に受け入れ、対応していくことの難しさを実感します。

今回の伊賀市社協 平井事務局長さんのご講演では、一般的に他の相談機関につなげてしまいがちな相談、困難ケースに対しても決して断ることなく、地域住民を巻き込みながら職員が対応可能なギリギリのラインまで対応している事例や、伊賀の生活福祉課題としてクローズアップされた「悪徳商法撃退策」の全容などの具体的なノウハウを交えながら、ニーズ発見に力を注ぐことの重要性や、地域住民からの信頼を得る必要性、個別課題を地域課題へと普遍化し、住民のニーズに応え社会資源を開発する能力、住民との協働のあり方等々、地域福祉実践を拓く「伊賀流福祉でまちづくり」実践の様子、そして今後のあるべき社協の姿勢についてご紹介いただきました。

ご講演いただいた、伊賀流「地域ケアシステム」のあり方を湯沢流にアレンジし、民間組織であるという社協の特性を活かし、ニーズに応え迅速な対応ができる、地域住民からの信頼の厚い社協活動を目指し、組織一丸となり、努力したいと痛感したところです。

貴重なご講演をお聴きする機会に恵まれ、深く感謝しております。

秋田県社会福祉協議会総務企画部 主任 柴田 伝

平成20年10月に先進地視察で市町村社協の方々と伊賀市社協を訪れ、社協の取り組みを紹介いただいたことがあり、平井事務局長の話聞くのは今回で2度目である。

伊賀市社協の取り組みは全国的にも有名であるが、講演では個別ニーズからサービス開発に至る経緯や組織体制、活動財源など具体的なことはふれられておらず、伊賀市社協の実践の全てをうかがい知ることができないが、社協の取り組みが成果を上げている要因として、次のようなことが挙げられるのではないかと。

はじめに、住民一人ひとりの生活課題やニーズに、個別に丁寧に対応し、決して断らない(諦めない)点である。基本的には各種サービス利用や近隣住民による支援など、課題解決に向けた方法や仕組みを模索するのだが、支援者が見当たらない場合など、社協がすべきことではなくとも、社協で対応しなければ問題が複雑化するケースが多々あるため、職員間で対応策を話し合い、社協職員自らがボランティアで対応している姿勢は、社協職員として見習わなければならない。

次に、関係者とのネットワークづくりである。例えば相談機関相互のネットワークをつくり、相談から解決への対応をスムーズにしたり、要支援者を取り巻く住民や関係者によるネットワークを構築して、連携しながら解決にあたるなど、あらゆる可能性を見出しながら具体的なサービスや支援につなげている。

さらには、行政との関わりである。地域福祉活動計画を協働で策定したことにより、地域の現状や課題について共通認識を図り、お互いの役割や機能を明確にしているため、活動財源も含めて社協が活動しやすい環境にある。

これらは、悪徳バスターズの取り組みにみられるように、初めは社協職員による個別の関わりから、徐々に当事者を組織化して支援者を増やし、住民自ら免疫力をつけ、一時的な対策・対応ではなく根本的に解決する仕組みにつなげている。

住民のニーズを発見し、「断らない」対応で住民からの信頼を勝ち取り、一つひとつの取り組みを蓄積しながら現在の社協の存在意義を構築している点は、県社協及び市町村社協の良い見本として、また本県が進めているトータルケアの取り組みの目指すところとして位置づけられる。

伊賀市社協の地域ケアシステム構築などサービス化には時間を費やしており、本県においても取り組みの成果がすぐに形として表れるわけではないが、それぞれの地域の特徴を踏まえながら、「福祉でまちづくり」の視点で生活福祉課題の解決と地域づくりに取り組み、社協の存在意義を行政や住民に対してPRしていけるよう協力・支援していきたい。

秋田県社会福祉協議会人材研修部 主事 鎌田 慶子

社協の役割として住民の課題解決を考えたとき、最初に求められるのはどんなときに社協にいけばいいのか、社協が何をしてくれるのかが地域に見えていることだが、伊賀市社協ではそれが実践されており、社協が地域にとって「困っている住民に寄り添い、解決に向けて動いてくれるところ」として認知されているとのことだった。個別課題に対応するとともに、それに起因した地域課題を資金面、人材面など様々な課題をクリアしながら事業展開を図る姿は、社協の地域福祉の理想の体現と感じた。また、解決を図るだけでなく住民にも役割を持ってもらうなど、社協基本理念に整理された社協と住民の双方向の関係が成立しており、住民の自発性を促した福祉のまちづくりにつながっていると感じた。

そして、具体的な事業の礎として地域を客観的に分析し、将来を見据えながら地域福祉活動計画を策定することは、社協にしかできない福祉実践であり、これらを実現していくために、社協職員には、住民に分かりやすく説明する力や地域の現状を分析する力、それぞれの立場をつなげていくためのコーディネート力などがますます求められているのではないかと思った。

先進地である伊賀市社会福祉協議会平井局長の講演を聞き感じたことは、「地域福祉トータルケア推進事業」の原点である伊賀市社協の取り組みについては「地域ケアシステム」「伊賀相談ネットワーク」「伊賀地域福祉後見サポートセンター」と次々と新たな支援の仕組みを創造してきているのだが、その基盤は「伊賀社会福祉協議会基本理念」に基づく「断らない姿勢」にあるということを感じた。

「伊賀相談ネットワーク」に至っては住民の相談をたらいまわしを避けるための仕組みとして立ち上げられた。市民が相談する上で最初に悩むのが、「どこに相談をしたらよいのか」だと思うが、「常に情報を発信することで相談が入る」「相談が入りやすい工夫を日頃から心がける」を実践し、「地域ケアシステム」を構築した後のこのネットワークは地域住民の不安を解消するほか、安心感を与えるものとして非常に有効な手法であると同時に重層的な仕組みとして有効なものであると考えます。

また、「いが悪徳バスターズ」養成に至っては、受講者の中からの被害者を発見し解決をし、その方を「いが悪徳バスターズ」の主力にまで育て、住民全体の運動にまで拡大させてきたことに対して「にくい」としか言いようがない。

すべての問題を正面から受け止め、最後まで解決に立ち向かう姿勢、これこそが住民、関係団体、行政等から「信頼される社協」「必要な社協」といわれる所以である。



伊賀市社会福祉協議会ホームページ <http://www.hanzou.or.jp/>
悪徳商法撃退ブログ <http://blog.livedoor.jp/akutokugekitai/>

