

地域を基盤としたソーシャルワーク機能強化に向けた

# 「総合相談体制整備事業」

## 報 告 書

### CONTENT

はじめに 地域で展開する「総合相談」とは	2
地域を基盤としたソーシャルワーク機能強化に向けた 「総合相談体制整備事業」について	3
第1回 実践研究会	4
第2回 実践研究会	9
第3回 実践研究会	13
地域を基盤としたソーシャルワークの機能強化に向けた 「総合相談体制整備事業」に関する実践報告シート	
1 塩尻市社会福祉協議会	19
2 千曲市社会福祉協議会	23
3 東御市社会福祉協議会	27
4 下諏訪町社会福祉協議会	31
5 南箕輪村社会福祉協議会	35
6 南木曾町社会福祉協議会	39
7 池田町社会福祉協議会	43
おわりに(提案)	
地域を基盤としたソーシャルワークの機能強化に向けて	47
巻末資料(結びに代えて)	
「第2回 地域共生社会推進 長野フォーラム」基調講演 上野谷加代子 氏	49

社会福祉法人 長野県社会福祉協議会



福祉の心  
ふっころ  
長野県社会福祉協議会  
公式キャラクター

## はじめに 地域で展開する「総合相談」とは

「総合相談体制整備事業」における「総合相談」とはどのようなことなのか、また「総合相談」の「総合」の意味することは何なのか、ここで改めて確認することで本報告書の「はじめに」とします。

岩間伸之氏は、「総合相談」を「地域を基盤としたソーシャルワークの実践概念」だと位置づけたうえで「地域を基盤としたソーシャルワーク」とは、「個を地域で支える援助と個を支える地域をつくる援助を一体的に推進することを基調とした実践理論の体系である」と定義しています（「地域を基盤としたソーシャルワークの特質と機能—個と地域の一体的支援の展開に向けて『ソーシャルワーク研究』37-1」）。そのうえで「総合相談」における「総合」の意味を次のようにまとめています。

### 「総合相談」における「総合」の意味 （本会要約、作成）

1	地域生活上の多様なニーズをもつ相談者を支援対象とすること	●「生活のしづらさ」を対象とし、地域生活の福祉ニーズに広く対応すること （高齢者、子ども、障がい者といった対象別に専門機関が機能するのではない）
2	ニーズ発見から見守りまで（予防的支援から継続的支援まで）を含めた支援をすること	●重篤な状態になってから専門的な援助を提供するのではなく、そのような状態になる前に積極的に働きかけていく ●危険な状態を脱してからも地域住民が中心となった見守り活動が不可欠となる
3	相談者のライフステージにかかわり、長期的展望をもって支援すること	●ワーカーが相談者の生活の場にいることで、多様なライフステージにわたる長期的なアプローチが可能
4	多様な担い手たちが相談活動に参画し、ネットワークや連携・協働によって働きかけること	●担い手には専門職や行政関係者だけでなく、地域住民やボランティア等も含む
5	相談者と地域との関係を重視し、総合的かつ一体的な変化を促すこと	●ソーシャルワークにおける問題解決は、相談者の変化だけを促すのではなく、本人をとりまく環境を一体的に視野に入れて変化を促す

「総合相談」とはまさにソーシャルワークの実践により獲得できる領域であり、総合相談体制を整備する本事業は、地域においてソーシャルワークを展開することによって、個の生活課題を援助するための基盤を広げるための事業です。

総合相談体制の整備を進めていくためには、常にこのような「総合」の持つ意味を確認しながら、社協の各事業を実施していくことが大切です。地域を基盤としたソーシャルワークの実践を深め、生活のしづらさを抱えた世帯の課題が地域のなかで解決されていくことが期待されます。

今回、県内7つの社協を指定し、上記を意識した取り組みを進めていただきました。この間、助言者として同志社大学の上野谷加代子先生をお招きし、3回の実践研究会での議論を経ながら、各社協における実践の展開を踏まえてソーシャルワークの機能強化による総合相談体制の整備に関する研究を進めてきました。その結果について、次ページ以降のとおり報告しますのでご一読いただければ幸いです。

# 地域を基盤としたソーシャルワーク機能強化に向けた「総合相談体制整備事業」について

## I 事業目的

個を支える援助と個を支える地域をつくる援助を一体的に推進することを目指し、社協の「地域を基盤としたソーシャルワーク」の実践を強化しながら、総合相談体制の整備を図る。

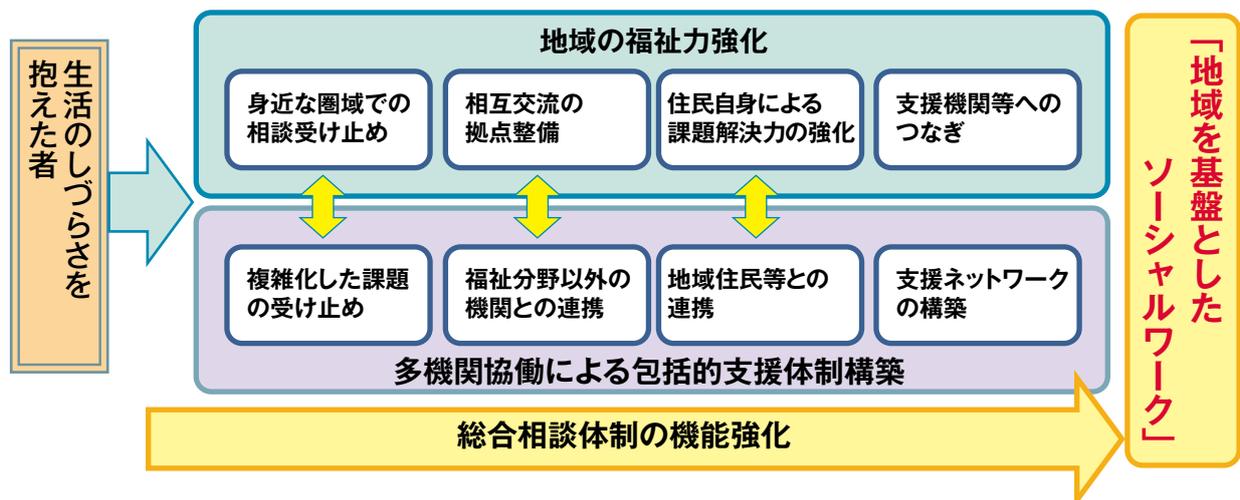
## II 事業イメージ

### 〈取組み内容〉

「地域の福祉力強化による住民主体の地域課題解決体制」及び「多機関協働による包括的な相談支援体制」の構築に関する取組み

### 〈目指す方向〉

生活のしづらさを抱えた者への援助、その生活困難を生み出す社会環境への働きかけ、そして住民の暮らしを地域で支えるネットワークの形成と必要な制度や施策を求める活動、これらを相互に連動させる展開を目指す



## III 実施期間

平成30年6月～平成31年3月

## IV 実践社協

1	塩尻市社協
2	千曲市社協
3	東御市社協
4	下諏訪町社協
5	南箕輪村社協
6	南木曾町社協
7	池田町社協

## V 助言者

上野谷 加代子 氏 (同志社大学大学院・社会学研究科 教授)



第3回実践研究会 (公開)

# 第1回 実践研究会

2018年7月17日：公開 長野県社会福祉総合センター



## (1) 各実践に関する取り組み方針の確認と展開方策の検討

### 塩尻市社協

#### 『デイサービスセンターを拠点とした地域の総合相談体制づくり』

##### ◎実践概要

- これまで社協が運営してきたデイサービスセンターと老人福祉センターを廃止して、地域包括支援センターを設置するという市の計画に対して、社協がデイサービスセンターも継続しながら地域包括支援センターを受託することとなった。
  - 地域共生社会の実現や地域包括ケアの基礎をつくるため、デイサービスセンターを拠点とした総合相談への取り組みを行う。
  - 総合相談としてすべての相談を受け止めるという
- 職員の意識改革を行い、見つけた課題の解決に取り組んでいく。
- 少し場所が離れたところには出張所を設置し、サロンや講座などを行い、人を集めながら住民のニーズを拾う。
  - 老人福祉センターでは、「自分にも何かできること、やれることがあるのでは」という気づきの企画をし、交流会を開催する。

##### 助言

- ☆プランニングするときには、これまでの自分たちの力量のアセスメントが必要である。
- ☆資源と言う意味では住民は宝。
- ☆専門職が動くときには、住民がどの程度の力をもっているかを把握すること。
- ☆デイサービスセンターは生活を丸ごとあずかっている。入所施設よりも生活が見える。家族や近隣関係のなかでその方の浮き沈みがある。デイサービスを継続できたことはとてもよかった。
- ☆生活拠点として福祉圏域にしていくという意気込みを大事にしてほしい。
- ☆人権、生活権を守るという中立性が社協にはある。
- ☆当事者参加を大事にすること。「助け上手・助けられ上手」になるためには理念、価値だけではなく技法を学ばないといけない。
- ☆災害時に地域のデイサービスで住民を受け入れるということは職員の家族の受け入れにつながる。職員を守り、職員の家族を守るということになるという視点をいれると、職員自身ももっと熱心になる。
- ☆福祉圏域の拠点、そして生活に根差すということを意識して実践していくこと。

## 千曲市社協

### 『ちいきで くらせる まちづくり事業』

#### ◎実践概要

- 市内に11の支部があるが、この支部を巻き込んだ実践を展開する。
- 既存の社協事業に寄せられる相談や期待に応えるために、あらゆる生活課題への対応と断らない相談支援の徹底等、組織的に総合相談体制の強化を図る。
- 職種横断の事例研究会を立ち上げる。
- 生活福祉資金の貸付けを行った者などを対象にした食事会「ちくま食堂」を支部の事業として実施する。

#### 助言

- ☆ニーズキャッチは貸付けから始まる。
- ☆社協の職員は騙されてもいいからその人の今を救うことを大切にする。
- ☆貸付けの償還がされようがされまいが、次のニーズは何かを見ることが大事である。
- ☆事例検討と事例研究は違う。研究はそれで勉強をすること。よって事例はフィクションでもいい。
- ☆職種横断の事例研究は「10年後をイメージする」という意識を持つこと。
- ☆「ちくま食堂」もいいアイデアだが、生活困窮者に限定することはできない。いろいろな人が混ざるなかで、専門職が個別の課題を把握していく。
- ☆社協が関係する子ども食堂などは目的ではなく手段である。つながりづくり、組織化が目標である。

## 東御市社協

### 『生活困窮者支援等の個別相談（ミクロ）から、社会資源・地域づくり（メゾ）と発信・政策提言（マクロ）への展開』

#### ◎実践概要

- 地域でひきもり状態にある方の社会的自立や家庭の養育力が不十分な世帯の子どもの支援を行う仕組みをつくっていく。
- 子どもと一緒に過ごす居場所づくりや伴走支援をする方の登録制度をつくる。
- 就労に関する伴走支援に市民の力を借りる。
- この実践に関する報告会を、協力者、支援関係者、一般市民向けに開催し、東御市社協の取り組みを発信することで、「福祉のまちづくり」に対する市民の意識醸成を図る。
- 協力事業所を一覧化するなど「見える化」するほか、他分野との連携の仕組みをつくる。

#### 助言

- ☆「見える化」はするけれど見ようとしなない人は結局見ない、見えない。その点を踏まえた工夫をするといい。
- ☆就労体験事業の実践のなかではちょっとの工夫（財源面等）が必要である。その工夫があると広がりが見られる。
- ☆1つでもいいから成功事例をつくるのが大切である。一つ一つ困難をつぶしていく。それを見て周囲がそんなに難しいことではないと感ずることができる。
- ☆単なるボランティアではなく実習の一環として、大学生が参画できるように仕掛けることも大事である。
- ☆ミクロとマクロを意識した実践はとても大切である。

## 下諏訪町社協

### 『社会福祉総合相談機能の確立』

#### ◎実践概要

- プチバイト事業利用後の居場所として「にこっと」を立ち上げ、昨年度は、状況が重度にならないうちに気軽に相談できる場として、イオン内に窓口ひろばを設置した。
- 社協で「包括的支援体制構築事業」と「生活支援体制整備事業」を受託しているが、これらを一体的に進めていく。
- 地域課題を身近に自分ごととして考えていけるような啓発活動を行いながら、「できることの持ち寄りワークショップ」というツールを活用する。
- 専門職に対して包括的に世帯全体を見ることへの気づきを促す。
- 最終的には、住民と専門職がそれぞれできることを一緒に考える場を構築したい。
- 早期の相談の重要性を住民に伝えることができるような取り組みを行う。

#### 助言

- ☆ 職員間で切磋琢磨できる基盤があるように感じた。
- ☆ 民生児童委員は専門職と住民の間を媒介してくれる存在であることを認識する。
- ☆ 多くの価値観をもつ方々と一緒に実践を行うことがとても大事である。
- ☆ 住民も相応に力をつけているなかで社協職員がそれなりの専門性を担保することが大事であり、それを見せられないといけない。
- ☆ 組織としての専門性を社協は高めていかなければ、住民やその間を媒介する方と協働していくことはできない。

## 南箕輪村社協

### 『地域の土壌づくりからより身近な事例へ』

#### ◎実践概要

- 住民の負担感のない気持ちづくりや地域資源の発掘や再認識をしてきた。地域のポテンシャルの評価はできた。
- 地域で孤立している方、生活のしづらさを感じている方に対して、地域の人を巻き込んでどう解決していくかを考えていく。
- 地区懇談会を開催し、地域の中で困っている人がいるという事実認識と、その方の課題をどのように解決していくかという内容としていく。
- 一つの事例を通じながら、実際のその方の個別の問題に地域の皆さんも一緒に入ってもらいながら、その解決に向けた検討をしていくこととしたい。
- 自分発の健康づくりから誰かを巻き込んで行うという社会性へと持っていく講座を開催する。

#### 助言

- ☆ 資源というのはすべての人に良いかは別問題で、その人にとっての資源になるかしっかりとニーズキャッチをしていく必要がある。
- ☆ きっかけづくりをしてきているので、これを個別支援につなげていく、高めていく取り組みだと理解した。
- ☆ 個人の気づきの束を作っていくことが地域組織化であり、気づきを広めていくことが福祉教育である。
- ☆ 一人の困りごとを支えていくためには、個別の価値観と技法と見通しが立てられるだけの専門性が必要で、それを「専門性の介入」といい、それがソーシャルワークである。社協職員がどう介入して、どれだけの材料と技法をもってその人たちを救うことができるかということ。

- ☆ケースメソッドを通じて、住民の気づきからそれを専門職としてしっかりとアセスメントできる力をつける必要がある。医学モデルではなく、社会モデル・生活モデルとしてその人になりきる、生活者になりきる。その人は何が見えていると思うか、何が聞こえていると思うかというトレーニングが大切である。
- ☆医療モデルとは違い、ソーシャルワークの介入モデルでは、生活者になりきるが一番必要なこと。
- ☆住民はその時の気づきはできるが継続はできない。よって専門職が仕事として継続する。

## 南木曾町社協

### 『地域の支え合い活動の再発見と安心して相談できる支援体制づくり』

#### ◎実践概要

- 各地区サロンを訪問して、地域の支え合いについて聞き取り調査を実施する。
- サロン内の支え合いをしっかりと評価し、それをフィードバックする。
- 社協職員が出向き、サロン参加者からあがる個別課題を把握し、早期発見につなげる。
- 専門職員もしくは社協職員どうしの連携を強めるための取り組みを実施する。

#### 助言

- ☆平地が少ない地域の中での移動はとても大変な課題である。
- ☆中山間地域では住民の困りごとをみんなで共有しやすいという強みがある。
- ☆高齢化が進む山間部の地域のサロン運営では、あまり専門性を問う必要はなく住民の底力を信じること。
- ☆災害などを想定して助け合うためにはどんなニーズがあるかを徹底して洗い出すことも必要である。災害を経験した地域から講師を招くなどして、もう一度危機感を持つ中でニーズを拾うことで地域力は上がる。
- ☆自分のところだけでできると思わないこと。他の町村と一緒にやっていく状況を作り出す。
- ☆南木曾の方法を他に伝授しようということで地域を元気づけることも大切である。

## 池田町社協

### 『個別訪問調査による地域分析の実践』

#### ◎実践概要

- 身近な場所で早期に個別課題が発見され、地域のなかで解決されることを目指す。
- 要支援の方への訪問による聞き取り調査を実施し、エコマップの作成を通して地域アセスメントを行う。
- 社協の介護保険事業所等が身近な相談場所となれるか検討する。

#### 助言

- ☆地域密着型を社協が経営していることで、地場産業として福祉、保健、医療など暮らしに密着したものを地域で作っていくことは賛成である。
- ☆様々な施設を持っていたとしても、それぞれの職員や職種の連携がうまくいかないと総合相談体制が構築されない。
- ☆専門性が高くなるほどに波長あわせが上手くできる。専門職として波長あわせができるように専門性を高めていく必要がある。
- ☆可能な限り「社会福祉協議会の〇〇」ですという訓練が必要かもしれない。
- ☆社協として連携できていけるかがポイントである。

## (2) 地域共生社会づくりとソーシャルワークの新たな展開

### 上野谷先生による講義（ポイント）

- ソーシャルワークは「参加（画）と協働」を作り出す。
- 参加には12のレベルがある。形態として運動的、参画的、活動的参加、レベルとして意思決定へ、運営へ、実施活動へ、評価への参加。
- 「自立」には、労働的・経済的自立、精神的・文化的自立、身体的・健康的自立、社会関係的・人間関係の自立、生活技術的・生活管理的自立、政治的・契約的自立がある。
- 改正社会福祉法（第4条の2）の「地域生活課題」とは、住まいのこと、教育のこと、あるいは地域社会からの孤立のことなどあらゆることに至り、社協としてはこれに対応する必要がある。
- 地域福祉を推進する4群（縦軸はケアからオーガナイズコーディネート、横軸は専門から非専門）に入る人々たちを社協がしっかりとコーディネートできなければならない。
- ソーシャルワークは、社会変革と社会開発、社会的結束及び人々のエンパワメントと解放を促進する実践に基づいた専門職であり学問である。
- ソーシャルワークは、生活課題に取り組みウェルビーイングを高めるよう人々のさまざまな構造に働きかける。
- 地域の歴史を理解しないと地域住民から心を開いていただけない。
- 社協は一般コミュニティを基盤として、当事者とボランティアと専門家による福祉コミュニティづくりに力を入れる。
- 専門職による総合相談に至るまでに、近隣の自然な助け合いから見守り活動、生活支援サービスなどが行われている。それらを身近に引き寄せておかなければならない。

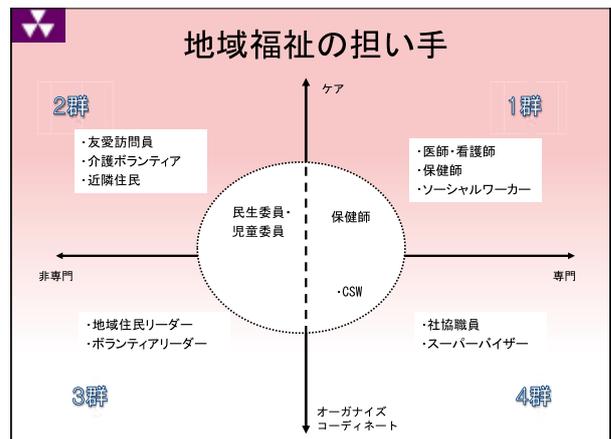
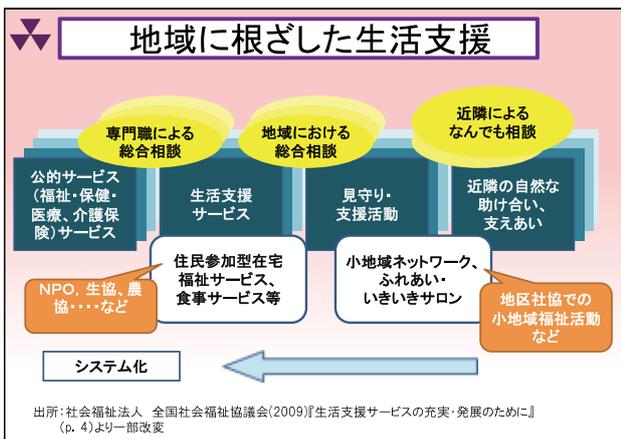
講義資料より

**社会福祉法改正（第4条）**

**（地域福祉の推進）**

第4条 地域住民、社会福祉を目的とする事業を営む者及び社会福祉に関する活動を行う者（以下「地域住民等」という。）は、相互に協力し、福祉サービスを必要とする地域住民が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、社会、経済、文化その他のあらゆる分野の活動に参加する機会が確保されるように、地域福祉の推進に努めなければならない。

2 地域住民等は、地域福祉の推進に当たっては、福祉サービスを必要とする地域住民及びその世帯が抱える福祉、介護、介護予防（要介護状態若しくは要支援状態となることの予防又は要介護状態若しくは要支援状態の軽減若しくは悪化の防止をいう。）、保健医療、住まい、就労及び教育に関する課題、福祉サービスを必要とする地域住民の地域社会からの孤立その他の福祉サービスを必要とする地域住民が日常生活を営み、あらゆる分野の活動に参加する機会が確保される上での各般の課題（以下「地域生活課題」という。）を把握し、地域生活課題の解決に資する支援を行う関係機関（以下「支援関係機関」という。）との連携等によりその解決を図るよう特に留意するものとする。



# 第2回 実践研究会

2018年11月2日 長野県社会福祉総合センター

## (1) ソーシャルワークに対する期待について

### 上野谷先生の話（要約）

- 戦後、ソーシャルワークを日本に導入する際、「ケースワーク」として個別（ミクロ）に視点をあてて研究してきたため、組織団体や体制への働きかけについてあまり扱ってこなかったのではないかと。
- 社会を受け入れる基盤、精神、今で言うところの「我が事・丸ごと」を創らないとソーシャルワークの機能が発揮できないし開花しない。
- なぜ、今「地域を基盤」と言うのかというと、メゾやマクロへの働きかけに対するどこか引け目の意識がソーシャルワークを担う私たちにあるからではないか。
- 国の省庁をはじめ施策の潮流は「地域」に向いている。この「地域」を軸に多職種、多業種との連携が政策として言われているため、この流れにのることも必要なのではないかと。
- ソーシャルワークの専門性は理念、価値を持つこと。しかも法律にない制度の狭間を扱う唯一の専門であるとも言える。一方で社会福祉は誰でも担えると言われているが、特別の理念、価値、知識、技術、そして団体としての倫理綱領を持ちながら共通のポジションを取る仲間がいることで専門性を担保する。
- 2040年問題に対応するため国もソーシャルワークへの期待を示している。
- 個人だけでなく「世帯」単位で課題を発見し、支援を行うことも提起されているなかで、業種横断的な関係形成が求められている。その基盤づくりとして、職能団体、社会福祉士養成校、社協、経営者協議会の4者協働の取り組みが全国でモデル実施されている。
- 「住民主体」を考えるときに、まずソーシャルワーカー自身が生活者としての自覚があるか、生活者の視点で地域を見ることができかが問われる。また、受け手や支え手を越えた取り組みは実は既に地域のなかでは行われていることもあり、それをワーカーが訳していく働きかけが大切である。
- エンパワメントは本人自身の自己肯定感を高めるだけでなく、周囲への働きかけにも及ぶことを理解しながら、一つ一つ丁寧に扱っていくことがソーシャルワークには求められる。

## (2) 各実践の取り組み経過とソーシャルワーク機能の確認について

### 塩尻市社協

#### ◎実践経過

- このデイサービスセンターでは、介護保険サービスのことだけでなく、地域のどんな相談でも受けることを伝えてきた。
- デイサービスセンターと老人福祉センターを併設しているため、両センターの利用者が交流できるような企画を実施した。
- 総合相談機能を発揮できるように「社会保障研究会」を社協内に立ち上げ、職種横断で勉強している。
- 「総合相談」と言ったときに、社協内の他人事意識を無くし職種連携が図れるかが課題である。

#### 助言

- ☆デイサービスセンターを総合相談の拠点にすることで、どのような専門職や関係者を巻き込めるかを考えていくことが大事となる。
- ☆社協にあっては、その業務ごとに仕事をするという呪縛を解かないと組織としてのソーシャルワークの展開は難しい。住民からすれば社協としか見ない。例えばホームヘルパーであっても介護支援専門員であっても、社協としてソーシャルワークの機能を果たすことが求められる。

### 千曲市社協

#### ◎実践経過

- 「10月に「ちくま食堂」を支部社協とともに実施したが、実施にあたって社協共通の取り組みにするため様々努力をした。実際にはボランティアセンターとも協働して協力者の呼びかけを行った。
- 生活福祉資金などの借受人80名くらいにチラシを送付したり直接電話をするなどして参加を呼び掛け、当日は15人くらいが参加した。
- 一緒に食事作りをしていただいたボランティア団体の方も、参加者に対して上手に接していただいている様子を見ることで安心して。

#### 助言

- ☆事業を展開するためにプロジェクトを設置するのは有効で、プロジェクトはその目的が達成できれば解散できるという柔軟性がある。
- ☆プロジェクトを設置する場合に「できる」規定にしておくことで、やりたいことができやすくなる。ソーシャルワーク機能を発揮しやすくすることにつながる。

## 東御市社協

### ◎実践概要

- 個別の相談からどのように地域展開をしていけるかをねらいとしている。
- 市民の方にサポーターとして登録してもらい、相談者やその世帯の生活を支援者と一緒に支えていく仕組みとして「仕事・生活サポーター制度」を創設した。
- 母と子の関係だけでは子どもの学習環境を整えていくことが難しい世帯に対して、大学生にも参画してもらい、子どもとの関係を築くことで世帯をサポートしてもらった。
- 就労支援における協力事業者の登録制度をつくったが、社協が相談者との間に入って丁寧な説明を行うことで、事業所の理解を得られた事例もある。
- 個別の相談者の事例を通じて地域の社会福祉法人との連携が取れ、今後、子どもの居場所を一緒につくることにもなった。

### 助言

☆就労に関して、その機会を提供していくことが、相談者及び受け入れ事業所双方にとって大事で、失敗しても続けていく必要がある。

## 下諏訪町社協

### ◎実践経過

- まず民生委員に集ってもらい、「もちよりワークショップ」を開催し、その後、社協の役職員の間でもこのワークショップを行った。
- 主任介護支援専門員の間でもこのワークショップを開催したところ、自らの力では相談にまでたどり着けない方へのアウトリーチの必要性が浮き彫りになったがそれをどのように実行していくかは今後の展開となる。

### 助言

☆多職種を巻き込む過程にあっては、個々の方の15年先を考えることが大切で、その時にどのような制度があるかということ想定しながら支援における連携を図る必要がある。

## 南箕輪村社協

### ◎実践経過

- これまでも地域懇談会を開催して、住民がもとも行ってきたことに意味づけをしてきたが、今回はそこに「もし自分が困りごとを抱える立場になったら」というテーマを設定し、排除されがちな方の立場について話し合ってもらい、住民の気づきを促す取り組みを行っているところである。
- こうした取り組みを通じて、これまでは行政と社協だけで地域で生きづらさを抱えた方の支援をしてきたが、今回、地域の住民の方を交えて個別具体的な話し合いを行うことができた。
- 地域の住民の方と考え、生きづらさを抱えた方のことを理解してもらい、一緒にその個別課題を解決していくための土壌をつくることができてきた。

### 助言

☆地域住民みんなが一人のことを理解していくことで、その一人はその地域で生活が続けられる。そのことの意味は非常に大きい。

## 南木曾町社協

### ◎実践概要

- 町内33カ所のサロンに訪問して、まずはワーカークのことをしてもらってから始めている。
- サロンは地域の課題を一緒に考えていける場でもあることを意識づけることができた。
- 困っている人に気づいてはいるが、どのように接しているのかわからないというときに、相談を社協に持ち込めるということを知ってもらえた。
- 住民は力を持っていて、その力を信じながらワーカーとして働きかけていくことが必要と感じる。

### 助言

- ☆ 中山間地域へのアプローチは、住民の間に既に関係ができていることもあって難しい部分がある。
- ☆ 話を聞かせてもらうことがソーシャルワークの基本である。その前提として地域の歴史「地史」をおおまかでも良いので把握しておくことが大切で、そこから個別の「生活史」を聞き取ることに繋げていく。

## 池田町社協

### ◎実践概要

- 65歳以上の単身世帯、夫婦のみ世帯などを訪問して個別課題と地域の実態把握を行った。
- 40世帯ほどを目標としており、これまでに24世帯ほどの訪問、聞き取りを実施してきた。
- あまり外出しない、もし災害が起きたても体が不自由であるため逃げられない、手助けをもらえれば避難できるが周囲にそのような人がいないなどの実態を把握するに至った。
- 聞き取った内容は、「つながり」「災害」「集まりの場」などに分類して、構造化したうえで課題分析していく。
- 社協では町内の数カ所で介護保険事業所を運営しているが、地域に拠点を置く事業所にて地域住民の困りごとを相談してもらえるような体制を整備することにつなげていきたい。
- 聞き取りでは、周囲には迷惑をかけられないから

### 助言

- ☆ 資源というのは個人にとっての資源であるべきで、一般的に言われる資源との突合せを住民視点から行う必要がある。そういう意味で地域アセスメントが必要である。
- ☆ 地域で暮らす住民本人が生活者としてどういう生活を送りたいかという意思を尊重しなければならない。

# 第3回 実践研究会

2019年2月28日：公開 松本市浅間温泉文化センター  
 (「第2回 地域共生社会推進 長野フォーラム」イントロダクション)

本会主催による「第2回地域共生社会推進長野フォーラム」のイントロダクションとして、公開による実践研究会を開催し、参加者とともに「地域を基盤としたソーシャルワーク」の実践概念としての「総合相談」、そしてその体制整備について検討しました。



実践社協 出席者 (敬称略)

社協名	氏名	職名	社協名	氏名	職名
塩尻市	岩佐 慶	すがのの郷 所長	南箕輪村	唐木 雅彦	事務局次長
千曲市	水澤 真	地域福祉課 主任	南木曾町	福田 雅之	専門員
東御市	佐藤もも子	まいさぼ東御 主任相談支援員	池田町	草間ひとみ	支援員・社会福祉士
下諏訪町	森山理英子	総務係長			

〈アドバイザー〉 上野谷 加代子氏 (同志社大学大学院・社会学研究科 教授)

## ●総合相談にかかる各実践の評価

### 塩尻市社協 (P19参照)

#### ◎実践概要

市のデイサービスセンター事業の撤退方針にあたり、地域住民に対するリサーチを行うと、デイサービスセンターの存続とともに、生活の困りごとの相談ができる地域福祉の施設であってほしいという要望があり、社協が存続させ、デイサービスセンターの機能を活かした総合相談を実施。地域住民、利用者の家族、あるいは利用者が住む地域へのアプローチを行うとともに、距離的に離れた地域には、総合相談窓口「榎の実」を開設し相談体制を整えました。

#### ◎実践の評価

地域の方がデイサービスセンターを気軽に訪れたり、デイサービスセンターの職員が利用者宅へ送迎する道すがらサービスを利用していない気になる世帯を見守るなど、地域住民と地域の拠点施設との有効な関係をつくるに至っています。このことが地域に安心感を与え、住民の主體的な意識や行動を生むことにつながり、さらには利用者やその家族、そして家族を取り巻くシステムに良い変化を与えています。

また、定期的なサービス提供はいち早く利用者の家族やその地域の変化をキャッチできるため、サービス提供自体が生活課題の早期発見機能を持ち得ていることをこの実践で確認することができました。

#### 専門職として持つ価値・理念

「“おだやかに楽しく生活できるように生きよう”ということに価値を置いています。反対意見があってもあきらめず、そして人のせいにはしない。自分の影響力が足りなかったなと考えて、少しずつでも影響力を大きくして自分が思うようなことができればいいと考えて仕事をしています」



岩佐 慶氏

## 千曲市社協 (P23参照)

### ◎実践概要

千曲市社協の独自貸付や生活福祉資金の貸付を利用した方などに参加を呼びかけ、「ちくま食堂」を開催。一緒に手打ちうどんやカレーをつくり、食事をするなど、食を通して参加の機会やつながりを提供しました。市内11の支部のうち4支部を巻き込んで実践を展開しました。

### ◎実践の評価

債務者や債権者であった方も地域の「一人の生活者」として捉えながら関わることで、改めて今の生活上の困りごとなどをそのまま聞くことができました。「ちくま食堂」の取り組みは、援助する側が固定的に対象者の問題を見るのではなく、その方が今感じている生活課題を住民視点で理解していくアプローチを提起しています。

今後、「ちくま食堂」を各支部社協の取り組みとして展開し、地域の公民館事業とも連携しながら実施する予定ですが、より生活者に近い場所で援助することによって、長期的な働きかけを見据えたソーシャルワークの展開を目指しています。

### 専門職として持つ価値・理念

「社協に入って11年、変わらず思い続けていることは、できるだけ出向くこと。言葉でいえばアウトリーチです。できるだけその方のお宅とかまわりの状況とか様子とかを感じられるように出向いていくことを大切にしています」



水澤 真氏

## 東御市社協 (P27参照)

### ◎実践概要

相談者の状況を理解いただき、就労体験や雇用に協力いただける企業や事業所を登録する仕組みをつくり、広く市民の方に知っていただく取り組みをしてきました。3月にはフォーラムを開催することで、すべての人が仕事や社会にて役割を持ちながらいきいきと暮らせる東御市を目指すアクションとしました。また、市民の方、大学生などに「仕事・生活サポーター」として登録してもらい、サポートが必要な方の外出に同行したり、子どもの学習支援や居場所づくりに協力してもらうなど、住民を巻き込みながら行ってきました。

### ◎実践の評価

東御市社協の実践では、個にしっかり向き合い、本人及び世帯のニーズや生活課題を把握し、個と個、個と地域を結びながらオーダーメイドによる援助関係の形成に向けた働きかけを行っており、ソーシャルワークの基本的視座がここにあります。

また就労体験を体系的に組み立てながら、協力事業所登録とその公開をもって、地元の様々な業種を巻き込みながら地域への貢献意識や福祉的価値意識の醸成に努めており、多業種参加のフォーラムも企画するなど、ソーシャルアクションによるマクロへの働きかけが展開されています。

### 専門職として持つ価値・理念

「実践の中で思っていることは、あきらめないことです。不可能かな、支援できるのかなと思うこと、ときには関係者とぶつかることもありますが、それをも乗り越えてやっていきたいです。最終的にはみんながやさしい気持ちで寛容性のある地域づくりを目指しています」



佐藤もも子氏

## ●総合相談にかかる各実践の評価

### 下諏訪町社協 (P31参照)

#### ◎実践概要

一人ひとりができることを持ち寄る「できることもちよりワークショップ」を開催。困難な事例というものが参加者の「身近な出来事であること」の意識を醸成するため、町内における具体的な事例を用いてこの取り組みを展開しました。

#### ◎実践の評価

ここではAさんの「生活のしづらさ」に焦点をあて、専門職のみならず地域の関係者がネットワークを組み、共通の個別援助の視点をもって連携・協働する仕組みの基盤を構築しています。

このようなワークショップを町内の様々な業種や多職種間で実施することで、複数の援助機関、専門職、さらには地域住民等様々な方を巻き込みながらチームやネットワークを形成し、連携や協働によって個別の生活課題を解決するための総合相談体制の整備につなげています。

#### 専門職として持つ価値・理念

「相談者は地域で生活をしているということ、かならず自分の中に置くようにしています。支えられる部分は一部なので、地域の方、関係者と一緒やっていくことを考えながら進めています。自分一人ではできないことが多いので、まわりの人を巻き込むことをモットーにしています」



森山理英子氏

### 南箕輪村社協 (P35参照)

#### ◎実践概要

地域のなかで生きづらさを感じている人、関わりを拒否する人、孤立しがちで自ら声を発することができない人がいることへの気づきと、困難を抱えていたりする人が同じ地域で暮らし続ける住民として、大切な支え手であることを地域住民に理解してもらうため、村の全地区にて地域懇談会を実施。「地域のなかに困っている方がいたらどうしますか」というような参加者への問いから、「我が事」意識を持ってもらえる取り組みを行いました。

#### ◎実践の評価

個別ケース会議に住民が参加する場面もあり、インフォーマルサポートの担い手である地域住民を巻き込みながら、「個と地域の一体的支援」を行うソーシャルワークの過程をこの実践で明らかにしました。

その際のポイントは、住民に「負担感なく」これまでの生活のなかに「我が事」意識を取り入れていくことですが、その手法をこの実践を通して示すことができました。

#### 専門職として持つ価値・理念

「理念は、人に寄り添うことからです。価値は、東日本大震災の被災地支援に入ったとき、“なにもできなくてすみませんでした”と言う私に、“職員さんが一緒にいてくれるだけでうれしかった”との言葉をもらい、それだけで専門職の価値があったのかなと思いました」



唐木雅彦氏

## 南木曾町社協 (P39参照)

### ◎実践概要

町内 33 地区で実施されているサロン活動の場に、専門職としてソーシャルワーカーが訪問し、住民同士の会話のなかから近隣住民の困りごとや地域のなかで気になっている「人」や「こと」などを拾い上げました。

### ◎実践の評価

援助につながっていない人や援助を受けることに前向きではない人、ニーズや課題があることに気づいていない人がいることもわかり、その後の必要な援助につなげていくことを行っています。ワーカーが地域住民との関わりを持つことで、日常生活圏域において地域住民による発見・見守りを機能化していくことをこの実践で示しています。

特に中山間地域では、住民同士の関係が密であり、そのため、気になっていることをそのまま相談できない状況や、例えば「注意人物」「変わった人」など排除意識が表出することもあります。そのような場面で住民の意識を「排除」から「我が事」に変えていくための専門性がソーシャルワークには必要です。

### 専門職として持つ価値・理念

「相対する方に対して、その人の価値観や大切にしていることを丁寧に聞くことです。社協自体も地域の人に支えられていることを自覚しながら、地域の方々と一緒に手を取り合っていくことが大切だと思いながら日々働いています」



福田雅之氏

## 池田町社協 (P43参照)

### ◎実践概要

地域包括支援センターと連携を図り、65 歳以上の単身及び夫婦二人世帯、要支援者や障がい者が属する世帯を訪問し、生活実態を把握し、世帯を取り巻く関係についてアセスメント調査を行いました。

### ◎実践の評価

日常生活圏域における生活は、その地域での風土、歴史、文化、習慣などの影響を受け、それらと折り合いをつけながら営まれています。このことを踏まえ、池田町社協では、日常生活圏域における地域との関係性にかかる住民意識を訪問による聴き取り調査によって把握しました。そこから、「つながり」「居場所」「災害」などのキーワードを抽出して、これらを構造化する作業を行っています。個の生活を取り巻く地域をアセスメントする実践です。今後、把握した個々の生活課題に対し、日常生活圏域における固有の文脈のなかでいかにソーシャルワークを展開していくか、その手法の検討に入っています。

### 専門職として持つ価値・理念

「専門職として知識などをもつことは大事だと思いますが、それによって先走ってしまうことがないように、常に相手の目線にあわせて一緒に考えていくという姿勢が大切だと思っています。加えて、皆さん地域の中に暮らしているので、その方を取り巻く地域にしっかりと目を向けるということを日頃から大事にしています」



草間ひとみ氏

総括 —— 上野谷加代子先生のコメント（ポイント）

●千曲市社協

生活者の視点でしっかりと見ることができています。今後は地域住民が相談者をどうみているのかといった地域アセスメントと、地域を巻き込みながら継続していきよう、1年先、3年先、5年先と将来を見据えた地域プランニングが望まれます。

●池田町社協・南木曾町社協

個別訪問もサロンの集団を使うアセスメントも専門職として素晴らしい。さらに次のプログラム開発に近づけるためには、途中から住民と一緒にアセスメントし、それを公開することです。専門職と視点が異なってもいいですが、その違いを知らなければいけない。私たち専門職が何が課題なのかを明確にしておくこと。公開は、まず民生委員の方々などに理解してもらい、じわじわと広げていくとよいでしょう。

●下諏訪町社協・南箕輪村社協

グループワークにしても個別事例を解決していくそのプロセスの中で住民の側から気づきを促すという手法は、両町村とも非常に長けており評価できます。下諏訪町では、ミクロの個別の支援から、メゾの組織化の手法に入っていこうとしています。ここでのポイントは多職種か多業種連携なのかを見極めて組織化の手法を変えることです。多職種は一人一人ですが、多業種の連携では上と下を意識することがポイントです。例えばトップは自治体の長であったり、ボトムは労働組合であったりと、それにはどちらにも説得するための意味づけが必要です。

●塩尻市社協

社協職員として、住民にとって施設の必要性を訴え続け見える化し、住民に信頼感を与えたことは資源開発のソーシャルアクションとして評価できます。仲間をつくり、住民の意識啓発につなげたことは素晴らしいです。

●東御市社協

ミクロ・メゾ・マクロを整理してしっかりと自分のなかに落とし込み、組織化、協働へと展開しています。大学と協働実践のために学長にもかけあう。怖いもの知らずともいえますが、私たちの仕事は怖いもの知らずをすることに価値を持っています。「一緒に」というキーワードがあちこちに見える実践です。



※事務局作成

# 地域を基盤としたソーシャルワークの機能強化に向けた 「総合相談体制整備事業」に関する実践報告シート

※次頁以降の報告シートは、公益社団法人日本社会福祉士会『地域共生社会の実現に資する体制構築を推進するソーシャルワークのあり方に関する実証的調査研究』を参考に作成しています。

# デイサービスセンターを拠点とした地域の総合相談体制づくり

### 実践経過及び内容

- 社協が運営するデイサービスセンターを、地域福祉を推進する拠点として位置づけ、地域住民の生活課題の発見に努め、家族や地域との関わりのなかでその解決を図ることを目指した。市のデイサービスセンター事業の撤退方針にあたり、地域住民に対するリサーチを行い、介護保険サービスの提供施設の存続とともに、ケアだけではなく生活に困ったことがあれば相談できる地域福祉の施設であってほしいとの願いもあり、それに添えるような取り組みを行ってきた。
- 地域からの相談を受け止めることについての周知、デイサービスセンターに地域住民を招いての介護予防講座の実施や地域の高齢者の方々が自ら企画する交流会の実施などに取り組んできた。
- また、デイサービスセンターから距離的に離れた地域には、空いていたテナントを利用した総合相談窓口「榎の実」を開設し相談体制を整えた。相談窓口に住民の方が気軽に足を運べるように社協の他部署との連携で催しを開催したり、地域の福祉協力員に相談員として協力してもらうなど周知に努めた。
- 総合相談体制を整えるにあたり、社会保障についての幅広い知識と地域の専門職との連携の強化の必要性を感じたため、「社会保障研究会」を立ち上げて月一回のペースで勉強会を開催した。



第9回社会保障研究会の様子  
テーマ「憲法と社会保障」



「榎の実」で行われた催しの一場面

### 報告

#### ①

### この実践を必要とした背景（個別世帯に見られた課題と地域における課題）

<p><b>個別課題</b></p>	<p>デイサービスを実施するなかで男性介護者（母親の介護や妻の介護など）が増加していることを感じる。また、要介護者を抱える世帯には介護だけではなく障がいや病気、生活困窮など、様々な生活課題を抱えていることがある。以前に比べ要介護者を抱える世帯の他者とのつながりが希薄化している状況がある。</p>
<p><b>地域課題</b></p>	<p>男性介護者が増えているが、送迎時の会話や連絡ノートなどでもなかなか情報共有が図れず、介護者の集いなどの参加者も女性だけという現状がある。地域の高齢化や若い人の減少、つながりの希薄化、担い手不足も課題である。地域のボランティアの人数も減少・高齢化している状況にある。困ったときに相談できる人、場所がわからない人もいる。</p>

報告  
②

今回の実践における評価

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
A 包括的な相談支援体制	1	地域において支援が必要な個人や世帯及び表出されていないニーズを発見した。	✓		✓	
			デイサービスを利用していない方のご事情について民生委員から相談が寄せられ、まだサービスにもつながっていなかった世帯を把握することができた。相談場所が何もわからないと相談に来られた方がいた。			
	2	地域全体で解決が求められている課題を発見した。	✓			
			介護保険サービスの提供施設であるが、ケアだけではなく生活に困ったことがあれば相談できる地域福祉の施設であってほしいと地域住民が望んでいることがわかった。			
	3	相談者の社会的・心理的・身体的・経済的・文化的側面のアセスメントを行った。	✓	✓		
			デイサービスでは初回利用の前に全員に対しアセスメントを実施している。			
	4	相談者個人、世帯並びに個人と世帯を取り巻く集団や地域のアセスメントを行った。	✓			
			同上			
	5	アセスメントを踏まえた課題解決やニーズの充足及び適切な社会資源への仲介・調整を行った。	✓		✓	
			調査を踏まえながら、高齢になってもサービスの受け手だけではなく、地域を支える担い手になるよう、デイサービスセンターにおける様々な事業を企画してもらおうなどした。			
	6	相談者個人への支援を中心とした分野横断的な支援体制及び地域づくりを行った。				
	7	必要なサービスや社会資源が存在しない又は機能しない場合における新たな社会資源の開発や施策の改善を提案した。	✓			
			経済的な事情から介護保険サービスの利用を制限せざるを得ない方に対し、デイサービス送迎時に安否確認を行った。			
8	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握するための地域アセスメント及び評価を行った。	✓		✓		
		行政が廃止を決めた福祉施設に対する役割期待について、地域住民に対して調査を行いながら地域のアセスメントを行った。				
9	地域全体の課題を解決するための業種横断的な社会資源との関係形成及び地域づくりを行った。	✓	✓			
		長野県総合防災訓練で、福祉避難所連携訓練を行った。				
10	包括的な相談支援体制に求められる価値、知識、技術に関する情報や認識を共有した。	✓	✓			
		相談の場面では、社会のあらゆる制度を浅くとも知識に入れておく必要があると考え、社会保障研究会を立ち上げ、専門職のネットワークづくりを目指してきた。				
11	包括的な相談支援体制を構成するメンバーの組織化及びそれぞれの機能や役割の整理・調整を行った。	✓	✓			
		デイサービスセンターから距離的に離れた地域に開設した総合相談窓口「檜の実」について社協他部署と役割の整理・調整を行った。				
12	相談者の権利を擁護し、意思を尊重する支援や方法を整備した。					
13	包括的な相談支援体制を担う人材の育成に向けた意識を醸成した。	✓	✓			
		社会保障研究会はチラシなどを作成し参加者を募るとともに、参加者にも講師を依頼するなど学びあう場となるよう努めている。				

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
B 住民主体の地域課題解決体制	1	社協職員自身が地域社会の一員であるということを意識し実践した。	✓			地域社会の一員であるということを意識している。
	2	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握した。	✓		✓	高齢者の方々が自ら企画する交流会の実施などの取り組みでは、自然と役割分担が行われ、それぞれの方が得意分野でかかわりあう活動となった。
	3	個人、世帯、地域の福祉課題に対する関心や問題意識の醸成、理解の促進、福祉課題の普遍化を行った。	✓	✓	✓	地域の福祉課題に対する関心や問題意識の醸成、理解の促進を図るため民生委員に働きかけをして福祉講座を実施した。
	4	地域住民が支え手と受け手に分かれることなく役割を担うという意識の醸成と機会を創出した。	✓	✓	✓	民生委員の定例会やボランティア交流会などで、デイサービスセンターの総合相談機能の強化について周知を図り、あらゆる相談を受け止められることを周知、啓発した。また地区懇談会での説明により、住民の意識の醸成を行った。
	5	地域住民のエンパワメント（住民が自身の強みや力に気づき、発揮することへの支援）を行った。	✓	✓	✓	併設の老人福祉センター利用者が企画・実施したデイサービスの交流会実施後には、達成感や満足感を感じたとの意見が多く集まった。
	6	住民主体の地域課題解決体制の立ち上げ支援並びに立ち上げ後の運営等の助言・支援を行った。	✓		✓	介護予防講座の実施時には地域で継続できる内容になるよう講師と打ち合わせするとともに、必要な物品の手配するなどの支援を行った。
	7	住民主体の地域課題解決体制を構成するメンバーとなる住民や団体等との連絡・調整を行った。	✓		✓	各地区、個人のボランティアが一堂に会するボランティア交流会を開催し情報交換を行う機会を設けた。
	8	地域住民や地域の公私の社会資源との関係を形成した。	✓		✓	檜の実の運営にあたり、地元の福祉協力員に相談員を頼むなど身近な相談場所として認知されるよう努めた。
	9	見守りの仕組みや新たな社会資源をつくるための提案を行った。				
	10	「包括的な相談支援体制」と「住民主体の地域課題解決体制」との関係性や役割等に関する理解を促進した。	✓			講師依頼は可能な限り受け、理解促進のための話を行った。

報告  
③

今回の実践に取り組む前後での変化

1	地域の課題解決のための関係機関による協働	✓	経済的な事情から介護保険サービスの利用を制限せざるを得ない方にデイサービス送迎時に安否確認を行った。地域の方とともに見守りの体制をつくることのできた。
2	住民主体による地域の課題解決に向けた意識や取り組み	✓	デイサービスセンターにおける交流会で地域の高齢者にボランティア活動をしていただくことで、高齢であっても支え手になるということを意識してもらえた。また、介護ということを知ってもらいきっかけ、地域で介護が必要な世帯のイメージを持ってもらうことにもなっている。
3	関係機関と住民の協働		
4	資源開発やそのための展開過程	✓	高齢者の方々が自ら実施する交流会を行うことで高齢者の担い手としてできることがたくさんあるということの意識が醸成された。
5	孤立・排除されがちな人の包摂（福祉のまちづくりや福祉的価値観の醸成）	✓	社会保障研究会で行った事例検討では、包摂についても理解が進んだ。
6	所属組織の活動の充実・拡充	✓	組織を横断して「檜の実」運営にあたりそれぞれの役割について話し合いが行えた。社会保障研究会の参加を通して、どの部署であっても個別の相談に対するある程度の知識を持つ必要性が認識された。多方面にわたる知識を持つことで、個人の課題を見逃すことなく、気づきを広げることにつながればと考える。また、様々な専門職との連携やネットワークづくりの成果は今後の糧になっていくと思う。
7	その他	✓	すがの郷は介護保険事業所だが、地域福祉を推進していくという職員意識が高まった。自身が日々行っていることを、ソーシャルワーク技術と結び付け振り返ることができた。

報告  
④

今回の実践において意識した価値と活用した技術

意識した価値	1	人権	✓
	2	社会正義	
	3	利用者本位	✓
	4	多様性の尊重	✓
	5	平等	✓
	6	自己決定	✓
	7	エンパワメント	✓
	8	社会的包摂	✓
	9	専門的力	✓
	10	住民主体	✓
	11	その他	

活用した技術	1	アウトリーチ	✓
	2	危機介入	✓
	3	個別アセスメント	
	4	組織アセスメント	✓
	5	地域アセスメント	
	6	個別プランニング	✓
	7	地域プランニング	
	8	評価	
	9	アドボカシー	
	10	ケースカンファレンス	✓
	11	グループワーク	✓
	12	ネットワーキング	✓
	13	関係者の連絡調整	✓

14	社会資源の活用・調整	✓
15	社会調査	
16	プレゼンテーション	✓
17	ファシリテーション	✓
18	調停	
19	組織化	✓
20	管理運営	✓
21	社会資源の開発	✓
22	ソーシャルアクション	
23	スーパービジョン	✓
24	コンサルテーション	
25	その他	

報告  
⑤

報告①～④を踏まえ、組織としてソーシャルワーク機能を強化していくために必要な視点と具体的な事業

必要な視点	<p>今後、各地域ではますます人口が減少し、超高齢社会となることは明らかであり、介護保険事業を通じて利用者・家族等と接しているとそのことを肌で感じる。同じ社協の地域福祉推進部署とその状況をしっかりと共有し、社協職員及び社協組織としての考えを統一していく必要がある。今後の経営環境も厳しいことが予想されるが、収支均衡を図り事業の安定経営と地域福祉を進めていきたい。</p> <p>社協が運営するデイサービスセンターとしては、介護保険事業所として地域からの信用を得ていくためにも、地域福祉の視点を持たないといけないと考える。地域福祉推進部署は介護保険制度の把握並びに制度変更があっても地域の方が安心して、しあわせに暮らせる地域づくりをしていかなければならない。</p>
具体的な事業	<p>①地域の方と協力した安否確認など個別課題を解決する仕組みを考え実践するとともに、事例として地域の方への啓発を進めていく。</p> <p>②福祉体験、介護技術の勉強会を実施し、地域福祉を支えるボランティア・福祉人材の育成を図る。</p> <p>③地域課題の解決を障がい者の就労と結びつける視点を持つなど、社協他部署と連携して地域づくりを進めたい。</p> <p>④災害時にも要援護者が安心して生活を送れる福祉避難所の設置について運営時に少しでも混乱が減るよう訓練を継続していく。</p>

# 千曲市

## 社会福祉協議会

担当者  
水澤 真

# ちいきで くらせる まちづくり事業

### 実践経過及び内容

●「ちくま食堂」の開催

開催日時:10月26日 11:00~13:00  
会場:戸倉創造館 参加費:100円

生活福祉資金貸付者、助けあい資金（独自貸付）利用者、まいさば利用者、食糧支援者など約80名への参加を呼びかけ、当日は20名以上の方が集まり、うどんやカレーを作り、みんなで一緒に食事をした。

ボランティアとして、千曲の郷土食を広める活動をしている団体から5名の方が参加し、そこに社協の支部長の方々や区長、民生委員なども加わった。

(当日の様子)

- ボランティアを交えて参加者どうしが気を使うことなくコミュニケーションが取れていた。
- 社協としては参加者の今の状況を把握できたり、新たな情報を知ることができ、通常の面談では聞き取れないような話を何気ない会話から聞くことができた。
- 参加者が例えば生活福祉資金の債務者であっても、地域の一生活者として見ることができた。



報告  
①

### この実践を必要とした背景（個別世帯に見られた課題と地域における課題）

<p><b>個別課題</b></p>	<p>生活困窮者自立支援事業や貸付事業（生活福祉資金、助け合い資金）の相談では、経済的困窮だけではなく社会的孤立の状況がうかがえる。日常生活自立支援事業や成年後見制度の相談では、制度の狭間で支援が行き届かず、支援からの孤立に加えて地域からも孤立し排除されてしまう状況がある。個々の権利を擁護していくことが困難な場面がある。</p>
<p><b>地域課題</b></p>	<p>地域の中に居場所がないために孤立状態が続いてしまい、孤立を深めてしまう。また、人間関係が希薄化しており住民どうしの助け合いや支え合いの意識が薄れている。</p>

報告  
②

今回の実践における評価

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
A 包括的な相談支援体制	1	地域において支援が必要な個人や世帯及び表出されていないニーズを発見した。	✓		✓	
			「ちくま食堂」では、面談では聞き取れないような個人の状況を把握することができた。また参加できないとの連絡内容から、個人の状況が把握でき、必要な機関につなぐことができた。			
	2	地域全体で解決が求められている課題を発見した。			✓	
			「ちくま食堂」に協力いただいたボランティアの方も、自らの住む地域に置き換えて、ひきこもりや社会から孤立している人が一定程度いるとの理解に及んだ。			
	3	相談者の社会的・心理的・身体的・経済的・文化的側面のアセスメントを行った。				
	4	相談者個人、世帯並びに個人と世帯を取り巻く集団や地域のアセスメントを行った。				
	5	アセスメントを踏まえた課題解決やニーズの充足及び適切な社会資源への仲介・調整を行った。	✓	✓		
			体調不良で参加できなかった方の状況を聞き取り、地域包括支援センターの職員とケアマネとともに自宅訪問した。			
	6	相談者個人への支援を中心とした分野横断的な支援体制及び地域づくりを行った。			✓	
			社協の支部長、区長、民生委員など地域の核となる方の参加を得たことで、地域理解のきっかけをつくることにつながった。			
	7	必要なサービスや社会資源が存在しない又は機能しない場合における新たな社会資源の開発や施策の改善を提案した。	✓			
			「ちくま食堂」の実践と並行して社協の総合相談体制を整備し包括的な支援を行えるように、法人後見事業を実施することになった。			
	8	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握するための地域アセスメント及び評価を行った。	✓			
		総合相談体制を整備するために、これまで取り組んできた「地域支え合い事業」を中心に、職員が地域住民の意識を日頃より把握、アセスメントしてきた。				
9	地域全体の課題を解決するための業種横断的な社会資源との関係形成及び地域づくりを行った。	✓	✓	✓		
		「ちくま食堂」の実践などを通じて、多くの団体との連携により食糧支援の取り組みに結びついた。				
10	包括的な相談支援体制に求められる価値、知識、技術に関する情報や認識を共有した。	✓				
		社協内部（地域福祉課内、まいさぼを含む）で共有した。				
11	包括的な相談支援体制を構成するメンバーの組織化及びそれぞれの機能や役割の整理・調整を行った。					
12	相談者の権利を擁護し、意思を尊重する支援や方法等を整備した。	✓				
		7に同じ				
13	包括的な相談支援体制を担う人材の育成に向けた意識を醸成した。					

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
B 住民主体の地域課題解決体制	1	社協職員自身が地域社会の一員であるということを意識し実践した。	✓		✓	
			社協職員自身が一地域住民となったときに、排除意識を排除することの大切さを知ることができた。(担当者エピソード)			
	2	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握した。				
	3	個人、世帯、地域の福祉課題に対する関心や問題意識の醸成、理解の促進、福祉課題の普遍化を行った。				
	4	地域住民が支え手と受け手に分かれることなく役割を担うという意識の醸成と機会を創出した。	✓		✓	
			「ちくま食堂」に協力いただいたボランティアも役割を与えてもらったという気持ちを持たれた。また、参加者どうしが知り合い、お互いが助け合えるような関係もつくれた。			
	5	地域住民のエンパワメント（住民が自身の強みや力に気づき、発揮することへの支援）を行った。	✓			
			調理師としての経験がある参加者にはたらきかけて、「ちくま食堂」の運営に協力してもらうこととした。			
	6	住民主体の地域課題解決体制の立ち上げ支援並びに立ち上げ後の運営等の助言・支援を行った。	✓			
			以前に実施した「コミュニティカフェ講座」終了後、参加者が「いっぷく」という喫茶を立ち上げたが、その後の支援を行ってきた。			
7	住民主体の地域課題解決体制を構成するメンバーとなる住民や団体等との連絡・調整を行った。					
8	地域住民や地域の公私の社会資源との関係を形成した。					
9	見守りの仕組みや新たな社会資源をつくるための提案を行った。					
10	「包括的な相談支援体制」と「住民主体の地域課題解決体制」との関係性や役割等に関する理解を促進した。					

報告  
③

今回の実践に取り組む前後での変化

1	地域の課題解決のための関係機関による協働	✓	何かあったときに連携を取るだけでなく、「ちくま食堂」のような地域の事業にも参加してもらうことで、日頃から住民との関係を構築することができるよう、広い視野でゆるやかに地域を見守ってもらうような協働の動きに結びつけるきっかけとなった。
2	住民主体による地域の課題解決に向けた意識や取り組み	✓	これまで実施してきた地域支え合い事業なども組み込みながら、住民主体の意識づくりの取り組みを行った。
3	関係機関と住民の協働	✓	「ちくま食堂」の運営に地域住民が参加した。また地域のボランティア団体にも協力いただき、住民との協働による事業が展開できた。
4	資源開発やそのための展開過程		
5	孤立・排除されがちな人の包摂（福祉のまちづくりや福祉的価値観の醸成）	✓	「ちくま食堂」の調理を担当したボランティアには、事前に開催趣旨や参加者の状況をお伝えしたが、特に嫌がることもなく一緒に事業を行うことができた。当日も参加者を分け隔てることなく会話をしている様子が見られた。
6	所属組織の活動の充実・拡充	✓	地域支え合い事業、ボランティア、成年後見制度、日常生活自立支援事業、貸付事業、生活困窮者自立支援事業、支部社協担当者などで協力して事業を実施してきた。成年後見事業も開始し、権利擁護を推進していくための体制が充実しはじめている。
7	その他		

報告  
④

今回の実践において意識した価値と活用した技術

意識した価値	1	人権	
	2	社会正義	
	3	利用者本位	✓
	4	多様性の尊重	✓
	5	平等	
	6	自己決定	✓
	7	エンパワメント	✓
	8	社会的包摂	
	9	専門的力	
	10	住民主体	✓
	11	その他	

活用した技術	1	アウトリーチ	✓
	2	危機介入	
	3	個別アセスメント	✓
	4	組織アセスメント	✓
	5	地域アセスメント	
	6	個別プランニング	✓
	7	地域プランニング	
	8	評価	✓
	9	アドボカシー	✓
	10	ケースカンファレンス	✓
	11	グループワーク	
	12	ネットワーキング	✓
	13	関係者の連絡調整	✓

14	社会資源の活用・調整	✓
15	社会調査	
16	プレゼンテーション	
17	ファシリテーション	
18	調停	
19	組織化	
20	管理運営	
21	社会資源の開発	
22	ソーシャルアクション	
23	スーパービジョン	
24	コンサルテーション	
25	その他	

報告  
⑤

報告①～④を踏まえ、組織としてソーシャルワーク機能を強化していくために必要な視点と具体的な事業

必要な視点	既存の事業と新たな取り組みを丸ごと横軸で捉え、一体的に総合相談体制を考えていくこと。
具体的な事業	①少しずつ、地域を巻き込みながら事業を継続して行っていきたい。 ②地区の公民館等と積極的に協働して事業を実施していきたい。

### 『生活困窮者支援等の個別相談(ミクロ)から、 社会資源・地域づくり(メゾ)と 発信・政策提言(マクロ)への展開』

#### 実践経過及び内容

- 長期離職者、ひきこもりの方々の段階的な就労を支援するため、「プチバイト」事業などを通じて企業や事業所などに協力を求めてきた。一部の企業や事業所では相談者の状況を理解していただき、就労体験や直接的な雇用に協力をいただいていたところもあるが、東御市内においてこうした協力企業をさらに広げていくため、登録型の仕組みとして、広く市民の方にも知っていただく取り組みを行ってきた。3月にはフォーラムを開催して、すべての人が仕事や社会での役割を持ちながらいきいきと暮らせる東御市を目指すためのアクションとする。
- 大学生や市民の方の力を借りて、相談者に寄り添うサポーターとして支援する仕組みを作った。
- 地域から孤立していたり様々な課題を抱えている世帯のなかに子どもがいる場合には、その子どもや家族を含め誰でも気軽に集える居場所づくりを、社会福祉法人や大学生、地域のボランティアなどと協働して開設した。
- すべての事業について、制度化や既存事業への移行を東御市行政に提言していく。また、組織内部のさらなる合意形成を進めて、法人としての取組みを一層強化したい。



子どもだれでも居場所(大学生と子どもが交流)



シクラメン農家でのプチバイトに、仕事生活サポーターが同行

#### 報告

##### ①

#### この実践を必要とした背景 (個別世帯に見られた課題と地域における課題)

<p><b>個別課題</b></p>	<p>以前より、生活困窮者支援の相談者の状況から、ひきこもり、長期離職者、様々な社会的・環境的障壁を抱えている人々など、仕事や社会と結びついていない人々が孤立している状況が見受けられていた。</p>
<p><b>地域課題</b></p>	<p>上記の個別世帯の課題が地域では見えていないのではないか(仮定)。また、ひきこもりや長期離職者などの生活課題が見えていたとしても、地域住民の協力による課題解決力が十分ではない状況にある。</p>

報告  
②

今回の実践における評価

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働		
		具体的な実践場面					
A 包括的な 相談支援 体制	1	地域において支援が必要な個人や世帯及び表出されていないニーズを発見した。	✓	✓		地域で孤立している子どもがいる世帯や人の居場所が少ない。	
	2	地域全体で解決が求められている課題を発見した。	✓				問題に気付いている住民や企業、課題にそれぞれ対応する機関や組織はあるが、それをつなぐ役がない状況があることがわかった。
	3	相談者の社会的・心理的・身体的・経済的・文化的側面のアセスメントを行った。	✓	✓			居場所への参加者は「まいさぼ」の相談者であり、社会とはあまり関係を持たず、就労も継続できず経済的にも厳しい状態にあるなど、それぞれに個別アセスメントを行ってきた。
	4	相談者個人、世帯並びに個人と世帯を取り巻く集団や地域のアセスメントを行った。	✓	✓			相談者のアセスメントを社会福祉法人やスクールソーシャルワーカーと協働して取り組んだ。
	5	アセスメントを踏まえた課題解決やニーズの充足及び適切な社会資源への仲介・調整を行った。	✓	✓		✓	家庭が安心できる場所として機能していない孤立した子どもの課題を解決するため、子どものメンター役となる大学生にサポーターを依頼。また、新たな社会資源として居場所を開設し、子ども自身がボランティアスタッフとして大学生と居場所に参加した。
	6	相談者個人への支援を中心とした分野横断的な支援体制及び地域づくりを行った。	✓	✓	✓		社会福祉法人の協力を得たり、行政機関、地域のボランティア、大学生などを巻き込んだ支援体制づくりや地域づくりが行えた。
	7	必要なサービスや社会資源が存在しない又は機能しない場合における新たな社会資源の開発や施策の改善を提案した。	✓	✓			居場所づくりに関しては多くの機関に関わりを持ってもらえるよう、地域づくり支援室、教育委員会、福祉課など行政の各部署に対して庁内連携の提案を行った。
	8	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握するための地域アセスメント及び評価を行った。					
	9	地域全体の課題を解決するための業種横断的な社会資源との関係形成及び地域づくりを行った。	✓	✓	✓		東御市の住民や企業、学校関係者、ボランティアなどを対象にフォーラムを開催し、働きたくても働けない人の状況を知ってもらい、市民や企業の協力を得るために同市の未来を描くフォーラムを開催する予定である。
	10	包括的な相談支援体制に求められる価値、知識、技術に関する情報や認識を共有した。	✓	✓			社会福祉法人とソーシャルワークの理念や価値、知識などを共有しながら実践できた。
	11	包括的な相談支援体制を構成するメンバーの組織化及びそれぞれの機能や役割の整理・調整を行った。	✓	✓			居場所づくりの展開においては、場所を提供いただいた社会福祉法人、子どもと直接かかわりを持ってもらう学生、食事の提供に協力いただく住民ボランティアなど、役割を明確にしてきた。
	12	相談者の権利を擁護し、意思を尊重する支援や方法等を整備した。	✓	✓			子どもの支援を通じて、子どもの権利と意思を尊重する取り組みを行った。
	13	包括的な相談支援体制を担う人材の育成に向けた意識を醸成した。					

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
B 住民主体の地域課題解決体制	1	社協職員自身が地域社会の一員であるということを意識し実践した。	✓			
	居場所づくり事業では、相談員という枠を越えた中で実践に取り組みました。					
	2	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握した。	✓			
	人口規模的にも顔が見える関係がまだ保たれている地域であること、支援が直接個別に届く環境にあることを理解した。また、活用が十分図られていない公のスペースがあることが分かった。					
	3	個人、世帯、地域の福祉課題に対する関心や問題意識の醸成、理解の促進、福祉課題の普遍化を行った。	✓		✓	
	企業や事業所まわりを行い、その都度、今の生活困窮者の状況や背景などを説明しながら、地元の福祉課題に意識が向くように努めてきた。					
	4	地域住民が支え手と受け手に分かれることなく役割を担うという意識の醸成と機会を創出した。	✓	✓		
	居場所づくり事業では、担い手と受け手（相談者や支援者等）に分かれることなく、新たな人とのつながりと出会いが生まれ、居場所に参加することが「役割」となった。					
	5	地域住民のエンパワメント（住民が自身の強みや力に気づき、発揮することへの支援）を行った。	✓			
	居場所の展開においては、それぞれの課題を抱えた方が出会い、相手の状況を知ることで、自分の状況を客観視でき、自分を見つめていくことができた。					
6	住民主体の地域課題解決体制の立ち上げ支援並びに立ち上げ後の運営等の助言・支援を行った。					
7	住民主体の地域課題解決体制を構成するメンバーとなる住民や団体等との連絡・調整を行った。	✓	✓			
居場所づくりに関わるボランティアを募集し、関係機関や支援者との連絡・調整を行った。						
8	地域住民や地域の公私の社会資源との関係を形成した。	✓				
居場所づくり事業の展開にあたり、活用できる社会資源を調整し、関係形成を行った。						
9	見守りの仕組みや新たな社会資源をつくるための提案を行った。	✓				
仕事・生活サポーターでは、相談者の就労や生活場面で、地域住民がサポーターとなって、一緒に課題に取り組んでいただく仕組みを作った。						
10	「包括的な相談支援体制」と「住民主体の地域課題解決体制」との関係性や役割等に関する理解を促進した。					

報告  
③

今回の実践に取り組む前後での変化

1	地域の課題解決のための関係機関による協働	✓	従来から別の協働はあったが、それぞれが得意とする部分を活かしたことで、地域社会の課題解決に取り組むことが出来た。		
2	住民主体による地域の課題解決に向けた意識や取り組み	✓	地域に生活困窮や社会的孤立に苦しむ人がいることについて、現状把握や理解は十分とはいえなかった。しかし、取り組みの過程において、地域住民、ボランティアグループ、事業所や企業等に理解を促し、少しずつ意識の醸成を図ってきた。		
3	関係機関と住民の協働	✓	取り組みがなければ、本来出会うことがない人や事や物が出会い「新たな協働による関係性」が作られた。		
4	資源開発やそのための展開過程	✓	従来からある社会資源を活かし、新たな事業を創設することが出来た（既存資源の有効活用）。またその過程において、関わる住民との信頼関係が図られてきた。		
5	孤立・排除されがちな人の包摂（福祉のまちづくりや福祉的価値観の醸成）	✓	障がい、病気、引きこもり、不登校、ひとり親家庭、長期離職者等が地域で居場所を確保し、社会とのつながりを再構築するにあたり、地域住民、ボランティアグループ、企業や法人の理解を促し、「地域のことは地域で解決する」意識の促しや福祉的理解をすすめた。		
6	所属組織の活動の充実・拡充	✓	従来は社協とつながっていなかった新たなボランティアの発掘。既存事業の参加者の活動の場の確保。子ども事業の取組みの拡充への足掛かり。事業所や法人との新たな協働の模索。職員のさらなる意識醸成や協働体制の構築。		
7	その他	✓	事業所や法人との協働による、福祉的価値を生み出す事業展開が描けるようになった。		

報告  
④

今回の実践において意識した価値と活用した技術

意識した価値	1	人権	✓
	2	社会正義	✓
	3	利用者本位	✓
	4	多様性の尊重	✓
	5	平等	✓
	6	自己決定	✓
	7	エンパワメント	✓
	8	社会的包摂	✓
	9	専門的力	✓
	10	住民主体	✓
	11	その他	

活用した技術	1	アウトリーチ	
	2	危機介入	✓
	3	個別アセスメント	✓
	4	組織アセスメント	
	5	地域アセスメント	✓
	6	個別プランニング	✓
	7	地域プランニング	✓
	8	評価	✓
	9	アドボカシー	✓
	10	ケースカンファレンス	✓
	11	グループワーク	
	12	ネットワーキング	✓
	13	関係者の連絡調整	✓

14	社会資源の活用・調整	✓
15	社会調査	
16	プレゼンテーション	✓
17	ファシリテーション	✓
18	調停	✓
19	組織化	✓
20	管理運営	✓
21	社会資源の開発	✓
22	ソーシャルアクション	✓
23	スーパービジョン	
24	コンサルテーション	
25	その他	

報告  
⑤

報告①～④を踏まえ、組織としてソーシャルワーク機能を強化していくために必要な視点と具体的な事業

必要な視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・孤立している子どもや世帯や人の実態把握（ニーズ調査等）</li> <li>・組織内において、支援が必要な人についての情報共有とニーズの共有（個別ニーズを地域ニーズに捉えなおす）</li> <li>・行政区・小学校区単位の福祉活動と、相談業務（個別支援）とが連動した展開</li> <li>・組織における協力体制と関わる職員の育成</li> <li>・他機関との協働の有効性</li> <li>・事業の評価と検証</li> <li>・行政施策への移行、政策提言</li> </ul>
具体的な事業	<p>①生活困窮者や支援が必要な人のニーズについて、地域住民と共有をする。住民自身が支援を必要とする人々への気づきと、支援を必要とする人が住んでいる地域での課題解決に向けた取り組みができるようなコミュニティソーシャルワークを展開する。</p> <p>②生活困窮者や支援が必要な人のニーズについて、法人や企業とさらなる協力体制を構築し、居場所づくりへの参画を求めたり、社協が調整役となり新たな社会福祉事業の展開を検討する。</p> <p>*両事業とも、ニーズ把握と事業効果の検証を行い、今後、フォーマルな制度への展開を提案する。</p>

# 社協福祉総合相談機能の確立

### 実践経過及び内容

●「できることもちよりワークショップ」の開催

多問題世帯の事例をテーマに、その世帯に対してできることをそれぞれに付箋で出し合い、分類化し、ワークショップ参加者の気づきを促した。

- ・民生児童委員によるワークショップ（2回）
- ・歯科衛生士会の会員によるワークショップ（専門職でありながら一住民としてできることを出し合う。）
- ・社協役職員合同研修におけるワークショップ
- ・認知症サポーターと専門職（介護支援専門員、薬剤師会、キャラバンメイトなど）との合同のワークショップ（住民として、専門職として、お互いのできることを知ってもらうことに重点を置いて実施した。）

●地区単位でのワークショップを開催

ワークショップの最後には、実は町内の事例であることを明かすことで、身近なできごとであることを意識化した。

ワークショップで出されたアイデアを個別援助のワーカーが持ち帰り、その実践に活かしていく。

●「食糧支援団体ネットワーク会議」の開催

フードドライブ活動を行う団体をネットワーク化したことで、支援団体間で自主的に役割分担などが行われるようになった。



「できることもちよりワークショップ」で意見を出し合い、分類化



「できることもちよりワークショップ」の様子

報告

①

### この実践を必要とした背景（個別世帯に見られた課題と地域における課題）

<p><b>個別課題</b></p>	<p>個が抱える課題が世帯の中で連鎖して増幅する状況がある。専門職による個への支援はされているとしても、世帯のなかでは縦割りで、世帯全体を支援をすることまでには至っていない。制度にしばられて解決できないことも多い。また、支援が入っていない時代においては最低限生きてきたけれど、それが生き方としてどうだったのかは問われる。</p>
<p><b>地域課題</b></p>	<p>個を受け止める地域のネットワーク作りに意識が向いておらず、地域住民の方に身近なこととして考えられる場がなかった。様々な課題を抱えている方をテレビなどでは知っているが、身近なこととして考えることはあまりなく、また考える場がなかった。</p>

報告  
②

今回の実践における評価

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
A 包括的な相談支援体制	1	地域において支援が必要な個人や世帯及び表出されていないニーズを発見した。	✓	✓		
			今回の取り組みをきっかけに、民生児童委員や関係機関とつながりが生まれ、様々な相談がくるようになった。			
	2	地域全体で解決が求められている課題を発見した。	✓	✓		
			事例の積み上げをして多職種で相談の傾向や地域課題に対しての検討する機会を設けた。			
	3	相談者の社会的・心理的・身体的・経済的・文化的側面のアセスメントを行った。	✓	✓		
			初回相談後、多職種でケースの方向性を検討する場を設けた。			
	4	相談者個人、世帯並びに個人と世帯を取り巻く集団や地域のアセスメントを行った。				
	5	アセスメントを踏まえた課題解決やニーズの充足及び適切な社会資源への仲介・調整を行った。	✓			
			フードドライブ等食糧を支援する団体とその食糧を必要としている人に届ける専門職との情報交換の場を設けた。双方の課題や要望なども話し合える機会となった。			
	6	相談者個人への支援を中心とした分野横断的な支援体制及び地域づくりを行った。	✓	✓		
			会議参加の専門職どうしをつなげ、支援しやすくすることを目的として、分野横断的のケース会議を実施した。			
	7	必要なサービスや社会資源が存在しない又は機能しない場合における新たな社会資源の開発や施策の改善を提案した。	✓			
			5と同じ			
8	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握するための地域アセスメント及び評価を行った。					
9	地域全体の課題を解決するための業種横断的な社会資源との関係形成及び地域づくりを行った。	✓				
		事例の積み上げを行い、課題を多職種で共有することができた。				
10	包括的な相談支援体制に求められる価値、知識、技術に関する情報や認識を共有した。	✓				
		下諏訪町ケアマネジメント研究会（ケアマネの自主グループ）で、多問題家族の支援のあり方について勉強会を開催した。				
11	包括的な相談支援体制を構成するメンバーの組織化及びそれぞれの機能や役割の整理・調整を行った。					
12	相談者の権利を擁護し、意思を尊重する支援や方法等を整備した。					
13	包括的な相談支援体制を担う人材の育成に向けた意識を醸成した。	✓				
		組織の中で総合相談に必要な人材育成の内容について検討する時間をもつことができた。				

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
B 住民主体の地域課題解決体制	1	社協職員自身が地域社会の一員であるということを意識し実践した。	✓			
			役職員向けにできることもちよりワークショップを開催することで、意識する場をもつことができた。			
	2	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握した。				
	3	個人、世帯、地域の福祉課題に対する関心や問題意識の醸成、理解の促進、福祉課題の普遍化を行った。	✓	✓	✓	
			できることもちよりワークショップで検討した事例が実は同じ町の身近な事例であることを公表することで、関心がより深まり、問題意識を醸成し、福祉課題への理解が促進された。			
	4	地域住民が支え手と受け手に分かれることなく役割を担うという意識の醸成と機会を創出した。	✓	✓		
			できることもちよりワークショップで、一人ひとりが「できること」を「もちよる」ことで、例えば高齢で体は動かせなくても話すだけならできるといった住民もいた。お互いのできることを出しあい、できないことを補うという意識醸成ができてきた。			
	5	地域住民のエンパワメント（住民が自身の強みや力に気づき、発揮することへの支援）を行った。	✓	✓		
			フードドライブの活動を行う住民の方々に対して、食糧支援の届け先のことを明確にすることで、参画するそれぞれの地域住民のモチベーションをあげることができた。			
	6	住民主体の地域課題解決体制の立ち上げ支援並びに立ち上げ後の運営等の助言・支援を行った。				
7	住民主体の地域課題解決体制を構成するメンバーとなる住民や団体等との連絡・調整を行った。					
8	地域住民や地域の公私の社会資源との関係を形成した。					
9	見守りの仕組みや新たな社会資源をつくるための提案を行った。					
10	「包括的な相談支援体制」と「住民主体の地域課題解決体制」との関係性や役割等に関する理解を促進した。	✓	✓	✓		
		できることもちよりワークショップの取り組みを通じ、個別の相談援助に関わる専門職や機関と地域住民が、同じテーブルでワークショップを行うことで、お互いへの期待やそれぞれの役割などを理解し合えることができ、相談援助と住民による支援を結び付けるきっかけとなった。				

報告  
③

今回の実践に取り組む前後での変化

1	地域の課題解決のための関係機関による協働	✓	主任介護専門員との定期的な会議を開催した。高齢者のケアマネジメント業務だけでなく、世帯や地域の福祉課題について新しいネットワーク形成につなげることができた。また、専門職向け認知症の方の事例検討会を医師や金融機関の方を含めて開催し、多業種との協働が個人の生活を支える点で必要との視点に至った。
2	住民主体による地域の課題解決に向けた意識や取り組み	✓	できることもちよりワークショップを活用し、地域にある事例をより身近に感じてもらいながら、自分ができることについて意識を深めることになった。
3	関係機関と住民の協働	✓	食糧支援に関する活動について、社協、まいさぼ、福祉事務所、病院などと住民が協議することで、専門職側から住民に対して、住民側から専門職に対する理解が生まれ、協働の素地ができてきた。
4	資源開発やそのための展開過程		
5	孤立・排除されがちな人の包摂（福祉のまちづくりや福祉的価値観の醸成）	✓	できることもちよりワークショップでは、住民がこのワークの必要性を感じ取り、意識の変化が見えてくる。住民どうしの議論を重ねながら、住民も支援チームになれることを目指す。
6	所属組織の活動の充実・拡充	✓	社協内の人材育成について検討する場において、相談業務のスキルや考え方について意見交換をする場を持つことができ、社協として向くべき方向がわかってきた。これによって、今後の人材育成の方向も明確となり各部署で共有できた。予防的な相談窓口をどのように事業展開の中に組み込むことができるかを社内で検討できるようになった。
7	その他		

報告  
④

今回の実践において意識した価値と活用した技術

意識した価値	1	人権	
	2	社会正義	
	3	利用者本位	✓
	4	多様性の尊重	✓
	5	平等	
	6	自己決定	✓
	7	エンパワメント	✓
	8	社会的包摂	✓
	9	専門的力	✓
	10	住民主体	
	11	その他	

活用した技術	1	アウトリーチ	
	2	危機介入	
	3	個別アセスメント	✓
	4	組織アセスメント	
	5	地域アセスメント	
	6	個別プランニング	
	7	地域プランニング	
	8	評価	✓
	9	アドボカシー	
	10	ケースカンファレンス	✓
	11	グループワーク	✓
	12	ネットワーキング	
	13	関係者の連絡調整	✓

14	社会資源の活用・調整	✓
15	社会調査	
16	プレゼンテーション	
17	ファシリテーション	
18	調停	
19	組織化	
20	管理運営	
21	社会資源の開発	✓
22	ソーシャルアクション	
23	スーパービジョン	
24	コンサルテーション	✓
25	その他	

報告  
⑤

報告①～④を踏まえ、組織としてソーシャルワーク機能を強化していくために必要な視点と具体的な事業

<b>必要な視点</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手を自分自身と同じ生活者として捉え、本人の声を大切に（この地域でどのように生活していきたいのか）。また、地域が困っている方についての相談も受け、地域の声を大切に。</li> <li>・本人の生活の場は、地域であることを意識して、制度だけで解決を図ろうとせず、また、支援を社協だけで考えるのではなく、他機関や住民との協働を意識する。</li> <li>・事例の積み上げをし、地域の傾向を分析しつつ、住民、関係団体とその情報を共有する。</li> </ul>
<b>具体的な事業</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①民生児童委員の定例会後に「地域福祉なんでも相談会」を開催。そこで相談を受けたケース、生活課題のある事例の検討を多職種で実施。（「なんでも相談検討会」）</li> <li>②地域住民、関係者向けのできることもちよりワークショップの開催。</li> <li>③食糧支援団体との情報交換会。</li> <li>④職場内全体での事例検討会。</li> </ul>

## 地域の土壌づくりから より身近な事例へ

### 実践経過及び内容

- 地域のなかで生きづらさを感じている人、関わりを拒否する人、孤立しがちで自ら声を発することができない人がいることへの気づきと、困難を抱えていたりする人も、同じ地域で暮らし続ける住民として大切な支え手であることを地域住民に理解してもらうため、村内12地区すべてにおいて「なるほど・ザ・地域懇談会」を実施して、クロスロードゲームやフリートークなどを通じて自分ごととして考えられる意識の醸成を行った。
- 住民が集い、声を掛け合いながら集まれる場を創出するために、介護予防及び信州地野菜をテーマに「なるほど・ザ・地域塾」を開催した。
- 地域に根差した知恵や工夫などの資源を紹介する「なるほど・ザ・地域フォーラム」を開催した。



地域懇談会の中でのフリートーク



地域懇談会の中での地域のお宝探し

### 報告

#### ①

### この実践を必要とした背景（個別世帯に見られた課題と地域における課題）

<p><b>個別課題</b></p>	<p>障がい特性ゆえに自らのことを上手に理解できなかつたり、気持ちを適切に表現できないため、結果として地域社会から孤立してしまい、生活が整えられず、自宅にひきこもり、ごみ屋敷となり、それがまた地域との関係を遮断する原因になっているような方が見られる。</p>
<p><b>地域課題</b></p>	<p>他者への迷惑を考えて、自らが受け手となるかもしれないというイメージがなく、困った時に声を発しにくい雰囲気も地域によってはある。また、地域での受け入れが一見難しいと思われる方を、「困った人」として排除や拒否してしまう場合もある。</p>

報告  
②

今回の実践における評価

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
A 包括的な 相談支援 体制	1	地域において支援が必要な個人や世帯及び表出されていないニーズを発見した。	✓		✓	
			村内すべての地区で開催した地域懇談会では、気になる世帯のことについて様々な発言があり、支援が必要な個人や世帯を発見することができた。			
	2	地域全体で解決が求められている課題を発見した。	✓		✓	
			地域懇談会におけるフリートークなどから、例えば買い物や通院などにかかる足の問題や地域内での個人情報の扱いなどについて課題があることがわかった。			
	3	相談者の社会的・心理的・身体的・経済的・文化的側面のアセスメントを行った。				
	4	相談者個人、世帯並びに個人と世帯を取り巻く集団や地域のアセスメントを行った。	✓		✓	
			村内すべての地区（12地区）において懇談会を開催したことで、例えば「地域住民どうしのつながりが昔から強い」「会社や事業所が地域活動に協力的」など、各地域の特性を把握することができた。			
	5	アセスメントを踏まえた課題解決やニーズの充足及び適切な社会資源への仲介・調整を行った。				
	6	相談者個人への支援を中心とした分野横断的な支援体制及び地域づくりを行った。				
	7	必要なサービスや社会資源が存在しない又は機能しない場合における新たな社会資源の開発や施策の改善を提案した。	✓		✓	
			地域塾の開催を通じて、サロンの自主活動の展開や住民の居場所づくり、声を掛け合える仲間づくり、社会参加の場づくりなどにつながる取り組みができた。			
	8	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握するための地域アセスメント及び評価を行った。				
	9	地域全体の課題を解決するための業種横断的な社会資源との関係形成及び地域づくりを行った。				
10	包括的な相談支援体制に求められる価値、知識、技術に関する情報や認識を共有した。					
11	包括的な相談支援体制を構成するメンバーの組織化及びそれぞれの機能や役割の整理・調整を行った。					
12	相談者の権利を擁護し、意思を尊重する支援や方法等を整備した。					
13	包括的な相談支援体制を担う人材の育成に向けた意識を醸成した。					

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
B 住民主体の地域課題解決体制	1	社協職員自身が地域社会の一員であるということを意識し実践した。	✓			12地区で開催した地域懇談会では、ファシリテーターを社協職員と行政職員が務めたが、地域社会の一員であるという意識のもとにその役を担った。
	2	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握した。	✓		✓	地域懇談会では、「もし認知症になったらどんな生活?」「運転免許証を返納したらどんな生活?」などを問いかけ、地域住民の意識を把握した。
	3	個人、世帯、地域の福祉課題に対する関心や問題意識の醸成、理解の促進、福祉課題の普遍化を行った。	✓		✓	「あなたが隣組の組長だったら」「いつも常会に来る一人暮らしの高齢者が時間になっても姿を見せない場合にどのような行動をとるか?」という問いなどを投げかけ、福祉課題に対する関心や問題意識の醸成に取り組んだ。
	4	地域住民が支え手と受け手に分かれることなく役割を担うという意識の醸成と機会を創出した。	✓		✓	地域懇談会では、自分が受け手にもなることを想像しながら参加者どうして話し合いをしたことで、お互いに助け合い補い合う意識を持つ機会となった。
	5	地域住民のエンパワメント（住民が自身の強みや力に気づき、発揮することへの支援）を行った。	✓		✓	地域懇談会において「身近にある名もない活動」をみんなで出しあいながら、普段何気なく行っていることが地域にとってはお宝であると評価し、地域住民のエンパワメントを行った。
	6	住民主体の地域課題解決体制の立ち上げ支援並びに立ち上げ後の運営等の助言・支援を行った。	✓		✓	地域塾を開催後、参加者が横につながり自主的な活動へと展開していく過程において、その助言、支援を行った。
	7	住民主体の地域課題解決体制を構成するメンバーとなる住民や団体等の間の連絡・調整を行った。				
	8	地域住民や地域の公私の社会資源との関係を形成した。				
	9	見守りの仕組みや新たな社会資源をつくるための提案を行った。				
	10	「包括的な相談支援体制」と「住民主体の地域課題解決体制」との関係性や役割等に関する理解を促進した。				

報告  
③

今回の実践に取り組む前後での変化

1	地域の課題解決のための関係機関による協働	✓	地域懇談会において関係機関が知り得なかった情報を地域住民から直接聞くことで、行政と課題解決方法を考えていくことができた。
2	住民主体による地域の課題解決に向けた意識や取り組み	✓	地域懇談会でのフリートークにおいて、ある地区では、認知症など個人や家族の情報をお互いに提供し共有していくことを確認したり、一人暮らしの方の見守りをその次の日からさっそく行っていくことになった。
3	関係機関と住民の協働		
4	資源開発やそのための展開過程	✓	大きな資源開発ではないが、個人が身近な課題に気づき、それについて既存の生活の範囲内でできることを出し合い、地域のお宝として評価することで、それを地域資源としてきた。また、地域塾を通じて住民自らの集いや集まりの場が創出されてきた。
5	孤立・排除されがちな人の包摂（福祉のまちづくりや福祉的価値観の醸成）	✓	地域懇談会への参加で福祉意識が醸成されたこともあり、地域で気になる人が民生委員を通じて社協につながってきた。その地区の住民、事業所の方を交えて行政、施設職員、民生委員、社協による「支援会議」を開催して、その個人への理解を深めた。こうしたことで、今後の個別援助に地域の人を巻き込みやすくなった。
6	所属組織の活動の充実・拡充		
7	その他		

報告  
④

今回の実践において意識した価値と活用した技術

意識した価値	1	人権	✓
	2	社会正義	
	3	利用者本位	✓
	4	多様性の尊重	✓
	5	平等	
	6	自己決定	✓
	7	エンパワメント	
	8	社会的包摂	✓
	9	専門的力	
	10	住民主体	✓
	11	その他	

活用した技術	1	アウトリーチ	✓
	2	危機介入	✓
	3	個別アセスメント	✓
	4	組織アセスメント	
	5	地域アセスメント	✓
	6	個別プランニング	
	7	地域プランニング	
	8	評価	✓
	9	アドボカシー	
	10	ケースカンファレンス	✓
	11	グループワーク	✓
	12	ネットワーキング	
	13	関係者の連絡調整	✓

14	社会資源の活用・調整	✓
15	社会調査	
16	プレゼンテーション	✓
17	ファシリテーション	✓
18	調停	
19	組織化	
20	管理運営	
21	社会資源の開発	
22	ソーシャルアクション	✓
23	スーパービジョン	✓
24	コンサルテーション	
25	その他	

報告  
⑤

報告①～④を踏まえ、組織としてソーシャルワーク機能を強化していくために必要な視点と具体的な事業

必要な視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民それぞれが抱く地域像を共有しながら、自分事としてとらえてもらうこと。</li> <li>・最初から地域の課題について考えるのではなく、もともと地域の文化に基づく知恵と工夫を再発見しながら、地域住民の力を引き出すこと。</li> <li>・地域のないもの探しから地域のあるもの探しへの発想の転換。</li> <li>・より多くの個別の支援会議を開き、住民の方と一緒に課題解決に取り組んでいく。</li> </ul>
具体的な事業	<p>①地域にある資源や課題を地域住民が共有し、話し合う場を積み重ねていく。</p> <p>②もともとある地域資源の再発見により、地域全体への波及効果とそれに伴う継続的な仕組みづくり。</p>

# 地域の支え合い活動の再発見と 安心して相談できる支援体制づくり

### 実践経過及び内容

#### ● サロン訪問

19か所のサロンを訪問し、個別課題、地域課題、心配ごと等の聞き取り調査を実施した。

専門職であること、社協の役割などを事前に伝え、サロンの活動の会話の中から課題を抽出してきた。



持ち寄った茶菓子を食べながら聞き取り



地区の会館にて担当者より本事業の説明

### 報告

#### ①

### この実践を必要とした背景（個別世帯に見られた課題と地域における課題）

<b>個別課題</b>	援助につながっていない人、援助に前向きではない人、自らのニーズや課題に気づいていない人がいる。
<b>地域課題</b>	地域として潜在的な個別課題や生活に課題を抱えた方を発見し、見守りをするのが薄い。

報告  
②

今回の実践における評価

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
A 包括的な相談支援体制	1	地域において支援が必要な個人や世帯及び表出されていないニーズを発見した。	✓			
			サロンに参加している方から気になる個人や世帯の情報を得ることができた。潜在的な困窮世帯へのアウトリーチにつなげたい。			
	2	地域全体で解決が求められている課題を発見した。	✓			
			サロンに参加したくても交通手段がないことから参加できないという地域課題があった。この点については、サロンへの参加だけではなく日常生活上の課題でもであると理解した。			
	3	相談者の社会的・心理的・身体的・経済的・文化的側面のアセスメントを行った。	✓			
			サロン参加者本人の人生や生活環境などを会話の中から聞き取りながら、それぞれの側面からアセスメントを行うことができた。			
	4	相談者個人、世帯並びに個人と世帯を取り巻く集団や地域のアセスメントを行った。				
	5	アセスメントを踏まえた課題解決やニーズの充足及び適切な社会資源への仲介・調整を行った。	✓			
			サロン参加者の家族に精神的な病気があることがわかり、地域包括支援センターにつなぎ、福祉サービスを受けられるようになった。			
	6	相談者個人への支援を中心とした分野横断的な支援体制及び地域づくりを行った。	✓	✓	✓	
			潜在的な問題を抱えている方のことを地域では既に把握しているので、個人の課題から、地域がまとまるような支援体制をつくりたい。			
	7	必要なサービスや社会資源が存在しない又は機能しない場合における新たな社会資源の開発や施策の改善を提案した。				
	8	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握するための地域アセスメント及び評価を行った。	✓		✓	
		昔は地域の人が寄り合う機会も多かったが、地域社会の高齢化とともに集まりが少なくなったことから、サロン活動を通じて地域の人どうしの交流を継続するという流れができた。				
9	地域全体の課題を解決するための業種横断的な社会資源との関係形成及び地域づくりを行った。	✓	✓			
		通院や買い物への移動手段の問題、働く場所がないなどの課題を把握できた。関係形成及び地域づくりにつなげたい。				
10	包括的な相談支援体制に求められる価値、知識、技術に関する情報や認識を共有した。					
11	包括的な相談支援体制を構成するメンバーの組織化及びそれぞれの機能や役割の整理・調整を行った。	✓		✓		
		サロン連絡員に地域住民の問題の身近な相談役になってもらうための組織化を検討する。				
12	相談者の権利を擁護し、意思を尊重する支援や方法等を整備した。					
13	包括的な相談支援体制を担う人材の育成に向けた意識を醸成した。					

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
B 住民主体の地域課題解決体制	1	社協職員自身が地域社会の一員であるということを意識し実践した。	✓			
			地域で課題のある個人や世帯が気になるが、どのように関わればよいかわからないという共生の難しさに配慮しつつ、住民として排除しない関わり方ができないかを意識しながら実践した。			
	2	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握した。	✓			
			サロン参加者を通じて、地域の活動や地域住民の関わりを聞き取った。			
	3	個人、世帯、地域の福祉課題に対する関心や問題意識の醸成、理解の促進、福祉課題の普遍化を行った。	✓		✓	
			サロン参加者の中には地域の福祉課題について気づき、気にしている方もいる。「我が事」としてとらえるように理解を深めていきたい。			
	4	地域住民が支え手と受け手に分かれることなく役割を担うという意識の醸成と機会を創出した。	✓		✓	
			サロンの参加者のなかにはボランティア登録者もあり、支え手と受け手という考え方を越えた意識を醸成することができた。			
	5	地域住民のエンパワメント（住民が自身の強みや力に気づき、発揮することへの支援）を行った。	✓		✓	
			サロンとして活動する以前から、地域住民の集まりはあり、情報共有や近所づきあいを重ねてきていた。そういった住民どうしのつながり自体が強みであることを伝えながら、エンパワメントを行ってきた。			
6	住民主体の地域課題解決体制の立ち上げ支援並びに立ち上げ後の運営等の助言・支援を行った。					
7	住民主体の地域課題解決体制を構成するメンバーとなる住民や団体等との連絡・調整を行った。	✓	✓			
		役場職員など関係機関の職員も時にサロンに参加し、地域の課題について話し合う機会を創出していく。				
8	地域住民や地域の公私の社会資源との関係を形成した。					
9	見守りの仕組みや新たな社会資源をつくるための提案を行った。	✓				
		サロンに来なかった人への連絡やその後の経過の見守りなど、サロンの仲間の中で行えるような仕組みができた。				
10	「包括的な相談支援体制」と「住民主体の地域課題解決体制」との関係性や役割等に関する理解を促進した。	✓		✓		
		サロンという場が、地域住民どうしが気軽に地域の困りごとを話せる場所であるということ、住民一人ひとりが地域の問題に取り組む力を持っているということの理解をすすめていく。				

報告  
③

今回の実践に取り組む前後での変化

1	地域の課題解決のための関係機関による協働		
2	住民主体による地域の課題解決に向けた意識や取り組み	✓	聞き取りをしているなかで、地域の課題について地域住民それぞれが考えていることを知ることができた。サロンに来られない人、心配な近隣住民を福祉サービスにつなげようとする意識も地域内で芽生えてきている。
3	関係機関と住民の協働	✓	サロン参加者から家族の問題の訴えがあり、地域包括センターなどの関係機関につなぎ、連携を取ることができた。
4	資源開発やそのための展開過程		
5	孤立・排除されがちな人の包摂（福祉のまちづくりや福祉的価値観の醸成）	✓	地域で孤立、排除されがちな人の存在について地域住民は認識している。支え手となるような住民と協働でどのように働きかけができるか一緒に模索できるようになった。
6	所属組織の活動の充実・拡充		
7	その他		

報告  
④

今回の実践において意識した価値と活用した技術

意識した価値	1	人権	✓
	2	社会正義	
	3	利用者本位	✓
	4	多様性の尊重	✓
	5	平等	
	6	自己決定	
	7	エンパワメント	✓
	8	社会的包摂	✓
	9	専門的力量	
	10	住民主体	✓
	11	その他	

活用した技術	1	アウトリーチ	✓
	2	危機介入	
	3	個別アセスメント	✓
	4	組織アセスメント	
	5	地域アセスメント	
	6	個別プランニング	✓
	7	地域プランニング	
	8	評価	✓
	9	アドボカシー	✓
	10	ケースカンファレンス	
	11	グループワーク	✓
	12	ネットワーキング	
	13	関係者の連絡調整	✓

14	社会資源の活用・調整	✓
15	社会調査	
16	プレゼンテーション	
17	ファシリテーション	
18	調停	
19	組織化	
20	管理運営	✓
21	社会資源の開発	
22	ソーシャルアクション	
23	スーパービジョン	
24	コンサルテーション	
25	その他	

報告  
⑤

報告①～④を踏まえ、組織としてソーシャルワーク機能を強化していくために必要な視点と具体的な事業

必要な視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サロン参加者が知っている地域の課題を把握し、課題解決へと促す働きかけ。</li> <li>・地域住民をエンパワメントして、地域の課題に対して地域住民の底力を引出すという視点。</li> <li>・専門職と住民がチームとなって地域課題に対してアセスメントする。</li> <li>・専門職と住民の役割が違うということを知る。</li> </ul>
具体的な事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>①自主運営している各サロンを専門職がまわって、地域の住民で認知症を患っている方の状況について把握する。</li> <li>②住民がわかるように地域の課題等を図式化する。</li> <li>③地域で聞く質問項目を立てる。半構造化された組織作り。</li> <li>④住民と災害についてのグループワークを実施する。</li> </ul>

### 個別訪問調査による地域分析の実践

#### 実践経過及び内容

- 地域包括支援センターと連携を図り、65歳以上の単身及び夫婦二人世帯、要支援者や障がい者が属する世帯を訪問し、生活実態を把握し、世帯を取り巻く関係についてアセスメント調査を行った。
- 6月から12月までで40世帯の訪問調査を終了した。
- 訪問したときの聞き取り内容は一世帯ごと調査票に落とし込み、地域との関係性を明らかにしたうえで、それを「構造化」し「分析」している。
- 何気ない会話から今の生活の状況を聞き取った。
- 具体的な聞き取り内容は次のとおり。
  - ・ 日頃の生活の様子
  - ・ 困りごとの相談先
  - ・ 地域での支え合いの様子
  - ・ 災害時の避難方法 など



訪問による聞き取り



シクラメン農家のプチバイトにて、仕事生活サポーターが同行

#### 報告

##### ①

#### この実践を必要とした背景（個別世帯に見られた課題と地域における課題）

<b>個別課題</b>	生活上の困りごとを発信できずに孤立してしまい、重篤な状況になってから行政や社協が介入する事例がある。
<b>地域課題</b>	高齢化が進み、65歳以上の一人暮らし及び夫婦のみ世帯が全体の2割以上となっており、近隣との関係が希薄になっている。地域の集まりや集いの場等に参加されない方や人の世話になるのは申し訳ないと思う方が多く、見守りや支援が必要であるにも関わらずその存在を発見しにくい状況にある。

報告  
②

## 今回の実践における評価

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
A 包括的な 相談支援 体制	1	地域において支援が必要な個人や世帯及び表出されていないニーズを発見した。	✓			
			訪問調査によって、実は草取りや家事のニーズがあったり、また訪問日時を忘れていたことから認知症の症状があることがわかったりした。			
	2	地域全体で解決が求められている課題を発見した。	✓			
			災害時の避難方法を聞くと、避難する場所もわからない、避難を支援してくれる人もわからないという状態にあるという課題が浮き彫りになった。高齢化により雪かきができない方がいることで、一部の住民に負担がかかっている課題があった。			
	3	相談者の社会的・心理的・身体的・経済的・文化的側面のアセスメントを行った。	✓			
			訪問調査時には、「あきらめ」という心理的側面を見て取れることがあった。しかし、「少しの助けがあればできるのに」との思いがあることもわかった。			
	4	相談者個人、世帯並びに個人と世帯を取り巻く集団や地域のアセスメントを行った。	✓			
			訪問した世帯に関わる関係を聞き取り、関係性を明らかにし、訪問後は一世帯ごとに関係図を作成した。			
	5	アセスメントを踏まえた課題解決やニーズの充足及び適切な社会資源への仲介・調整を行った。	✓	✓	✓	
			訪問により草取りやゴミ出しなど生活上の課題を把握した際には、住民参加型有償福祉サービスを紹介するなどの仲介・調整を行った。ボランティア希望の方に、地域密着型通所介護事業所で行っているお茶会を紹介し、参加につながった。			
	6	相談者個人への支援を中心とした分野横断的な支援体制及び地域づくりを行った。	✓	✓	✓	
			訪問調査によって、本当は「自分で買い物に行きたい」などという個人の願いを知ることができたので、その願いを実現できるような支援体制や地域づくりをこれから考えていきたい。			
	7	必要なサービスや社会資源が存在しない又は機能しない場合における新たな社会資源の開発や施策の改善を提案した。				
8	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握するための地域アセスメント及び評価を行った。	✓		✓		
		世帯を訪問しながらヒアリングを行い、地域との関係性を聞き取り、それを分析、構造化することで、池田町が置かれている状況が把握できた。				
9	地域全体の課題を解決するための業種横断的な社会資源との関係形成及び地域づくりを行った。					
10	包括的な相談支援体制に求められる価値、知識、技術に関する情報や認識を共有した。	✓				
		今後、介護保険部門を含む社協全体の職員研修や会議で、包括的な相談支援の価値などの共有を図る。				
11	包括的な相談支援体制を構成するメンバーの組織化及びそれぞれの機能や役割の整理・調整を行った。					
12	相談者の権利を擁護し、意思を尊重する支援や方法等を整備した。					
13	包括的な相談支援体制を担う人材の育成に向けた意識を醸成した。					

ソーシャルワークの機能		自らの取り組み	専門職との協働	地域住民との協働	それ以外の協働	
		具体的な実践場面				
B 住民主体の地域課題解決体制	1	社協職員自身が地域社会の一員であるということを意識し実践した。	✓			社協職員も同じ町で暮らす一住民であるという意識のもとで訪問調査を行った。
	2	地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握した。	✓			高齢化によって雪かきさえできないという地域がある一方、キーパーソンがいるために助け合いのなかで生活が展開できているという地域もあるという地域特性を把握した。
	3	個人、世帯、地域の福祉課題に対する関心や問題意識の醸成、理解の促進、福祉課題の普遍化を行った。				
	4	地域住民が支え手と受け手に分かれることなく役割を担うという意識の醸成と機会を創出した。				
	5	地域住民のエンパワメント（住民が自身の強みや力に気づき、発揮することへの支援）を行った。				
	6	住民主体の地域課題解決体制の立ち上げ支援並びに立ち上げ後の運営等の助言・支援を行った。				
	7	住民主体の地域課題解決体制を構成するメンバーとなる住民や団体等の間の連絡・調整を行った。				
	8	地域住民や地域の公私の社会資源との関係を形成した。				
	9	見守りの仕組みや新たな社会資源をつくるための提案を行った。				
	10	「包括的な相談支援体制」と「住民主体の地域課題解決体制」との関係性や役割等に関する理解を促進した。				

報告  
③

今回の実践に取り組む前後での変化

1	地域の課題解決のための関係機関による協働		
2	住民主体による地域の課題解決に向けた意識や取り組み		
3	関係機関と住民の協働		
4	資源開発やそのための展開過程		
5	孤立・排除されがちな人の包摂（福祉のまちづくりや福祉的価値観の醸成）		
6	所属組織の活動の充実・拡充	✓	職員自らが訪問により聞き取り、分析した内容を、地域福祉部門だけではなく介護保険部門や障がい者支援部門などを含めたすべての職員に伝達することで、町が置かれている状況を共通のものとして共有し、社協組織の総力で住民の生活を支えるという意識を醸成した。
7	その他		

報告  
④

今回の実践において意識した価値と活用した技術

意識した価値	1	人権	
	2	社会正義	
	3	利用者本位	✓
	4	多様性の尊重	✓
	5	平等	✓
	6	自己決定	✓
	7	エンパワメント	✓
	8	社会的包摂	✓
	9	専門的力	✓
	10	住民主体	
	11	その他	

活用した技術	1	アウトリーチ	✓
	2	危機介入	
	3	個別アセスメント	✓
	4	組織アセスメント	
	5	地域アセスメント	✓
	6	個別プランニング	
	7	地域プランニング	
	8	評価	
	9	アドボカシー	
	10	ケースカンファレンス	
	11	グループワーク	
	12	ネットワーキング	
	13	関係者の連絡調整	

14	社会資源の活用・調整	✓
15	社会調査	
16	プレゼンテーション	
17	ファシリテーション	
18	調停	
19	組織化	
20	管理運営	
21	社会資源の開発	
22	ソーシャルアクション	
23	スーパービジョン	
24	コンサルテーション	
25	その他	

報告  
⑤

報告①～④を踏まえ、組織としてソーシャルワーク機能を強化していくために必要な視点と具体的な事業

<b>必要な視点</b>	<p>テレビやインターネットなどで、遠い世界の景色を見たり起こった出来事を瞬時に知ることはできるが、自分が実際に生活している地域や隣に住む人のことは分からないのが今の社会である。その地域を個別世帯の関係性から構造化したうえで、地域ごとにどのようなアプローチをしていくべきかを明らかにしていく必要がある。</p>
<b>具体的な事業</b>	<p>①生活ニーズは変化していくことを前提に、定点的に訪問調査事業を実施し、地域住民とより顔の見える関係づくりを進めていく。</p> <p>②訪問調査による分析結果を協議体や地域ケア会議等に提供しながら、地域における包括的な支援体制の構築を目指していく。</p> <p>③さらにその拠点として、社協が運営する地域にある介護保険事業所を、地域の生活課題にもアプローチできる総合相談機関としていく。</p>

おわりに (提案)

地域を基盤としたソーシャルワークの機能強化に向けて

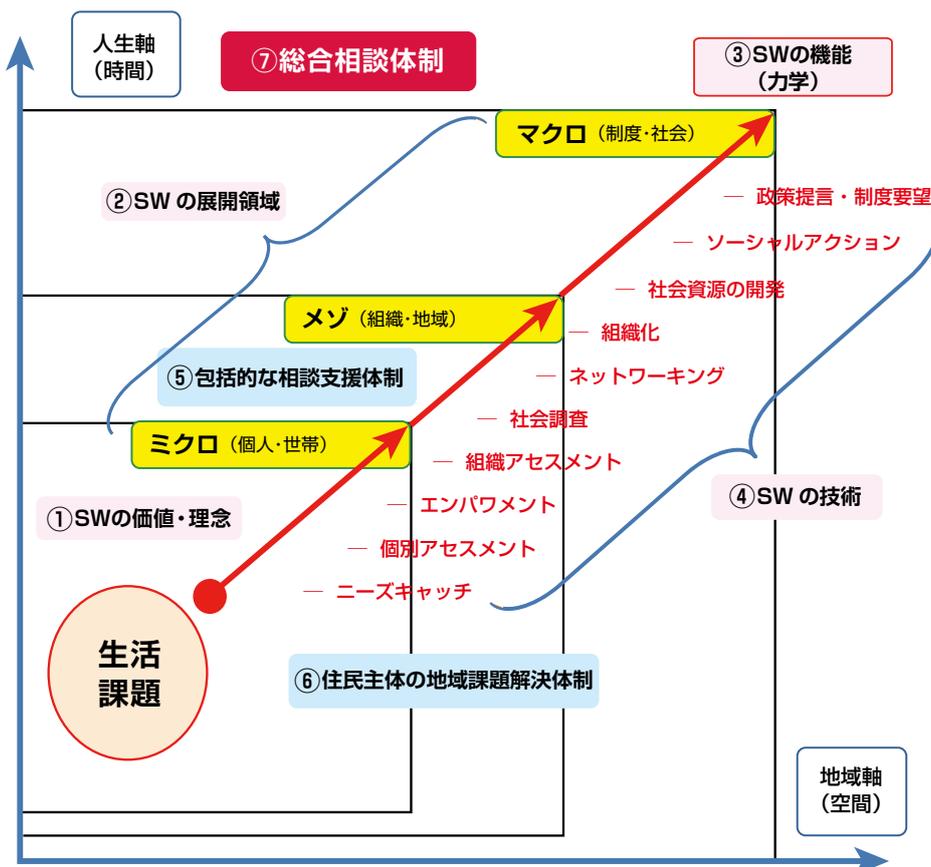
平成30年度、県内7つの社協の実践から、地域を基盤としたソーシャルワーク機能の強化によって、生活課題を抱えた方の身近な地域という軸とそこで流れていくその方の人生という軸から総合相談の体制を構築していくことについて研究してきました。

この実践研究を通じて今回提案するのが下の図です。

ここで大切なことは、地域を基盤としたソーシャルワーク、その実践概念である「総合相談」は、必ず生活課題を抱えた方を起点として展開すること、そこでの専門職は確固たる価値、理念を持つということです。その価値や理念を実現していくために、知識や技術を統合しながらソーシャルワークの機能を発揮することが求められます。

ソーシャルワーク機能が十分に発揮されることで、包括的な支援体制が構築され、複数の援助機関、複数の専門職、さらには地域住民等がネットワークやチーム形成しながら、連携と協働によって援助を提供することができるようになります。また、住民が主体的となって地域課題を解決する仕組みが生み出され、地域住民との協働による発見や見守りの体制による予防的かつ積極的アプローチが可能になります。

組織におけるソーシャルワークの機能を高め、個人の生活課題を中心としたミクロ、メゾ、マクロにおける支援の領域を広げていくことが総合相談体制を整備することであり、それによって誰もが「あんしん」して生活できる地域や社会をつくっていくことが社協に期待される役割であり、使命であります。



- ①ソーシャルワークの始点は、個別の生活課題に対する社会的普遍的価値やワーカーとしての理念に依拠する
- ②個別の生活課題をミクロ、メゾ、マクロの領域による面でとらえる
- ③人生軸(時間)と地域軸(空間)において各領域の面積を最大限に広げる機能(力学=ベクトル)がソーシャルワークで、正方形の対角方向にソーシャルワークの力が働くことでその効果が最も高くなる
- ④ソーシャルワークの力の大きさはその技術の質や組み合わせによる
- ⑤専門集団や組織など多機関との協働により展開するソーシャルワーク機能
- ⑥住民の力量を生み出し、循環させ、サポートしながら展開するソーシャルワーク機能

図 ソーシャルワークの機能(力学)による「総合相談体制」について  
(本会作成)

⑦総合相談体制とは、ソーシャルワークの機能(力学)によって広がる領域のことであり、その体制を整備することはソーシャルワークの機能を強化する展開そのものである

巻末資料(結びに代えて)

平成 31 年 2 月 28 日開催

**「第2回 地域共生社会推進 長野フォーラム」  
基調講演**

同志社大学大学院社会学研究科教授 上野谷加代子 氏

# たすけられ上手・たすけ上手の 地域づくり・地域育て

上野谷 加代子 氏 同志社大学大学院・  
社会学研究科 教授



上野谷 加代子 氏

研究テーマは、地域を基盤としたソーシャルワークの展開方法(論)と教育方法。前日本地域福祉学会会長、前日本福祉教育・ボランティア学習学会会長、ソーシャルワーク教育学校連盟副会長、中央共同募金会理事、大阪市をはじめ全国各地の地域福祉計画策定委員会委員長、等で活躍。著書に『地域福祉の現状と課題』(共著)(放送大学教育振興会 2018) など多数。

## 専門職自身がたすけられ上手になるには

地域をつくるということと、地域を育てるということは少し違います。地域は育てなければいけないわけです。すでに長野県では小地域を中心とした地域活動はかなり熱心にやっています。長野県でつくってきた地域を、「地域共生社会」という新たな政策にあわせてつくっていく、育てていくということをお互いに確認したいと思います。

今日のテーマですが、まず、自分自身が「我が事」としてたすけ上手なのか、たすけられ上手なのか問うことをしていただきたいと思います。専門職ほどたすけられ下手です。ネットワークや多職種連携などといわれますが、自分の力を発揮するためには、他職種の力を認めて多職種からたすけられるという行為がなければ協働などできません。

たすけられ上手になるには、まず自分自身の足りない点、いたらない点を自覚することから始まります。地域の中でいわゆる支援拒否の人を「たすけられ下手」といいますね。だから私たちもたすけられ上手になろうと思ったら、自分からSOSを出す勇気を持たなければいけないわけです。

## ウォンツを和文和訳し、ニーズにつなぐ

そこでよく「ニーズキャッチ」とか「ニーズのアセスメント」という言葉を使いますが、ニーズ= needs とは専門職の側からみた「必要性」であり、住民からするとニーズではなくウォンツ=wants なんです。お金が欲しいとかお風呂に入りたいといったなにかして欲しいであったり、頭が痛いとか症状を訴えることはニーズではありません。「お風呂に入りたいようだからお風呂に入れましょう」は、サービスをマッチングしたように思うけれど、これはニーズ対応とは言わないのです。専門職がそのことを取り違えているので、わがままや依存を作り出すような社会福祉のサービスになってしまっている。それは違いますよということを最初に言っておきます。

私たちは相手がなぜそんなことをおっしゃるのか、訴えるのか、欲求を出すのか、そしてその要求が人間が生きていく上で必要なものであるかは、理論上で確かめながら判断するわけです。つまり根拠を明らかにする。根拠とは、法律、社会福祉の理念、価値、原理です。それに基づいて「あなたの訴えはこういうことから来るのですね」と彼らのウォンツをわかりやすく和訳する。それを何段階もかけて、ニーズをキャッチしていくわ

けです。これが専門職間でいうところのニーズです。このとき、保健師でもドクターでも、「ソーシャル・ニーズ」という言葉を使います。ソーシャルなんです。そこで初めて専門職の協働ができるわけです。

私たちはこの和文和訳を繰り返しながら、たすけられ上手になっていくのです。そしてそこには媒介者がいます。民生児童委員さんは、「実はあの人はこうした事情でこんな状況なんです」と、地域包括支援センターのワーカーや社協の職員に伝え、住民と専門職の間に立つ媒介者になってくれる。また弁護士だったら、法的な媒介者になって住民や私たちに教えてくれる。すべてにおいて媒介者がいて、私たちはたすけられ上手・たすけ上手になっていくのです。

## 地域共生社会づくりは参加と協働が必須

国の施策の流れとなっている地域共生社会づくりは今日の大きなテーマです。地域共生社会とは、参加(画)と協働がなければできません。参加には「お掃除を手伝います」といった単なる活動のレベルから、意思決定、運営、そして評価といろいろなレベルと形態があります。そして協働にもいろいろあります。私は「**国民協働**」、つまり民間と民間の協働なくして「**公民協働**」はないという立場をとっています。その一例が滋賀県の5年プロジェクト「**滋賀の縁創造実践センター**」です。私たちができる範囲のことを私たちはしますと、おもしろがりながらどんどんと**国民協働**をやることで、「**国民・公民協働**」が生まれた好例であり、宮崎、香川、神奈川、大阪などの各地でもそれぞれのやり方で協働しています。

## どう協働していくか

協働するのはなかなか難しいことです。ではどうすればよいでしょうか。

まずは「一人では無理ということを実感する」ことです。そして、「**連携・協力・協働する練習と基盤づくり**」が必要となります。そのためには、「**自己研鑽と職場・地域エリアで働く**

\***滋賀の縁創造実践センター** 重なり合う生活課題を抱えながら支援につながらない人々、制度の狭間にあるために支援が得られない人々等、社会的孤立や生活困窮が広がっているという問題意識のもと、民間福祉関係者が枠を超えてつながり、地域住民とともに社会とつながっていない人々の縁を紡ぎなおし、生き生きと地域のなかで暮らせるよう支援する仕組みと実践を県下にくまなく作っていくための推進母体として2014年に設立された滋賀県の任意団体。「だれもがおめでとくと誕生を祝福され、ありがとうと看取られる地域」をめざしている。



チームのスパイラルアップ]です。互いが互いを刺激しあってアップすることをエリアごとに行っていかなければいけません。人は5年は耐えなければいけないといわれますが、連携していたらなんとなく、自分の仕事がしやすくなったことに気づくわけです。

先の滋賀県の例では、特に保育士さんが孤立していました。保育士さんは子どもだけ見ていれば良いわけではなく、送り迎えの祖父母の様子とか両親との関係とか家庭の問題にまで目を向けなければならず、毎日がしんどく、さらに相談するところもない状況です。そこに社会福祉協議会、高齢者施設、民生児童委員協議会など、子どもだけでなく高齢者や障がい者、生活困窮者などを地域のみんで一緒に支援するネットワークができると、しんどさが軽減される。一方で、保育士さんからの情報が地域課題の気づきとなり、ほかの専門的なサービスにつながっていくと、そこにお金、予算がついてくる。いわゆる媒介者、つなぐメンバーが増え、インフォーマルに参加と協働をしながら、フォーマルな体制にしていく。これが新しい地域福祉です。

それには積極的な対話と実践的な学びがないとできません。そして「人・もの・金・情報・仕組み」の政策的な展開がとても大事です。さらに、失敗を恐れずやっていく勇気とそれをよしとする上司がいないと協働は進みません。それには情熱だけでなく、きちんと手続きを踏むという練習をしておくことも大切だと思っています。

## 総合的、包括的な支援をすることの意味

\*地域共生社会の理念があります。今の地域社会の崩壊を考えると気の遠くなるような価値理念であります。地域福祉関係者や社会福祉関係者が、企業や行政などあらゆる人たちと手を組んで進めていくという私たちの領域でしか描けない理念です。

この地域共生社会の実現に向けて、私たちが総合的、包括的な支援をすることの意味を考えてみます。それは生まれてから死んでいく時間の流れの中で、様々な課題を私たちが解

決していくという総合化、包括化です。これができるのも私たちの領域なんです。

例えば、多職種連携による事例検討会で、10歳の児童のケースにおいて、高齢者施設の指導員、障がい者施設の指導員なども参加したとします。そのときこの子が過去5年間どうだったか、10年後はどうなるかという問題設定をします。

そこで、これまでの5年間にこの子が発達障がいだと障がい者施設の職員が気づいていたとしたらどうなっていたか、数十年後には親が高齢になって地域包括支援センターで相談しなければいけなくなるかも……というように、時間の流れの中でケースを抱られる専門職になっていってほしい。これが予防です。

「この事例は、直接今の私には関係ないかもしれないけれど、数十年後絶対に関係してくるだろう」「そうしたら今の段階で状況が悪くならないように予防してみんなでケアをしましょう」という話になります。そういう想像力が必要なんです。これをケースメソッドで、専門職であったら100～1000ケースくらい検討します。人の人生ですから一つとして同じものはありません。しかし似たような事例はあると思います。そういう意味では私たちが問題解決のプロセスと時間の経過をきちっと押さえながら取り組むことが必要だと思います。

なんでも勉強です。「たすけ上手・たすけられ上手」は学びと対話が一番大事。長野県の福祉関係者の方々は底力を持っておられます。学び人としての皆さんとまた一緒に面白いことをやっていきたいと思っています。

### 新しい地域福祉の定義

「地域社会のなかで、家族、近隣の人びと、知人、友人などの社会関係を保ち、自らの能力を最大限発揮し、誰もが自分らしく、誇りをもって、家族およびまちの一員として、普通の生活(くらし)を送ることができるような状態を創っていくこと。」

—上野谷加代子—

\*地域共生社会の理念 ◎すべての人々が地域、暮らし、生きがいとともに作り高め合う事ができる「地域共生社会」を実現する。◎支えて側と受け手側にわかれなく◎すべての地域住民が役割を持ち支えあう。◎自分らしく活躍できる地域コミュニティを育成し、福祉などの地域の公的サービスと協働して助け合いながら暮らし→権利としての地域共生社会へ、自立と尊厳を尊重する。



発行：社会福祉法人 長野県社会福祉協議会 相談事業部

〒380-0928 長野市若里7-1-7 長野県社会福祉総合センター内  
TEL. 026-226-2035 FAX. 026-291-5180

2019年3月発行