

3 必要な人に的確に支援が届く仕組みをつくる

「支援が必要」になったとき、相談窓口を教えてください、支援内容を説明して教えてくださいの人が近くにいるのが一番です。そういう人がいなくても、「情報」の入手方法がわかれば、自分で支援メニューを選び取れる人もいるでしょう。制度化されたサービスだけでなく、「気兼ねなく茶飲み話がしたい」といったことに応えることも「支援」です。

市民が支援を必要とするときに、公的・民間のサービスの両方が、どこへ行き、誰に聞けばわかるのかが明確であるとともに、支援する側のネットワークが実質的に機能し、支援を必要とする人に的確に届く仕組みをつくります。

(1) 地域福祉推進の枠組み(区役所・地域ケアプラザ・社会福祉協議会の関係)

区役所、地域ケアプラザ、区社会福祉協議会は、地域福祉推進において、その役割の中心を担うべき組織です。地域福祉の推進は市民の主体的な意識、多様な活動によって支えられ、一律に枠組みとして示すべきものではありませんが、それぞれの役割を整理し、市民の活動を支援する基盤を整える必要があります。

課題

地域の多様性に応じた様々な活動が展開されているにもかかわらず、「地域支えあい連絡会」の組み立てや助成金の金額などを全市一律の枠組みとしているために、地域の実状に応じた取組みを進めにくいことがあります。

また、さまざまな福祉保健活動の連携が進みにくい原因のひとつに、地区レベルでの地域ケアプラザと地区社協、区レベルでの区役所と区社会福祉協議会の連携・協力関係が不十分であることが指摘されています。

こうしたことが原因で、「地域支えあい連絡会」の活動が広がりをもちにくかったり、どこに相談したら良いのかわかりにくく、相談してもたらい回しになったりすることがあります。

- ・ 横浜には 249 の地区社協があり活動に濃淡があるのは事実。行政や区社協が、地区社協の活動を推進する立場にあり、活性化させる必要がある。
- ・ 地域ケアプラザの職員だけでは地域福祉はできない。助けてくれるサポーターをいかに増やすかが課題。ケアプラザは、歴史が浅く職員も若い。ケアプラザを地域が支えていくことも大事な視点である。
- ・ 地域支えあい連絡会は、高齢者だけではなく、児童、障害者、在住外国人、ホームレスなど幅広く、地域で支えあっていくことを考える場である。今は、代表者だけの会議に近い。メンバーが固定されていては、取り組みが広がらない。
- ・ 地域支えあい連絡会をすべての地域で同時に立ち上げないといけないという平等意識が行政にあったため、十分に地域で検討することなく、どこも同じ構成の組織ができてしまったのではないか。
- ・ 区社協は事業で手一杯になってしまっているが、地域内の福祉関連施設や団体の横のつながりをデザインする機能を持つべきである。
- ・ 行政がトップダウンで枠組みを決めるのではなく、地域で合意をとりながらニーズに合った仕組みをつくる。地域支えあい連絡会の中で合意形成が出来始めているところもある。
- ・ 行政は、いろいろなやり方があるよという前提に立ち、多様なやり方の情報を担い手みんなが知ることができるようにすることが基本的な役割だ。
- ・ 地域コミュニティ型の活動とアソシエーション型の活動との関係づくりが課題。社

協もエリアにこだわらず、テーマを追求する時代である。地区社協、区社協、地域ケアプラザ、町内会など既存組織とアソシエーション型との連携が必要である。

- ・ 通常の住民は自治会・町内会にも属し、その他の活動にも属し、使い分けている。良い悪いの議論ではなく、お互いの役割を認めて、どうすれば助け合い仕組みをつくれるかを考えたい。

情報源：横浜市地域福祉計画策定委員会分科会

めざすべき方向

身近な地域における地域福祉推進の要である「地区社協」と「地域ケアプラザ」の連携・協力が進み、地域でさまざまな立場の人たちが協働できるよう、区役所と区社会福祉協議会は連携して支援します。

また、本来描かれていた姿から離れ、市レベル一律の枠組みの中で運営されていた「地域支えあい連絡会」を、活動の担い手・実務者も含め、弾力的に構成される地域のネットワークを目指す組織として位置づけます。その上で区と区社協が協働して「地域支えあい連絡会」を支えていきます。

目 標

【区役所・区社協の連携・協働】

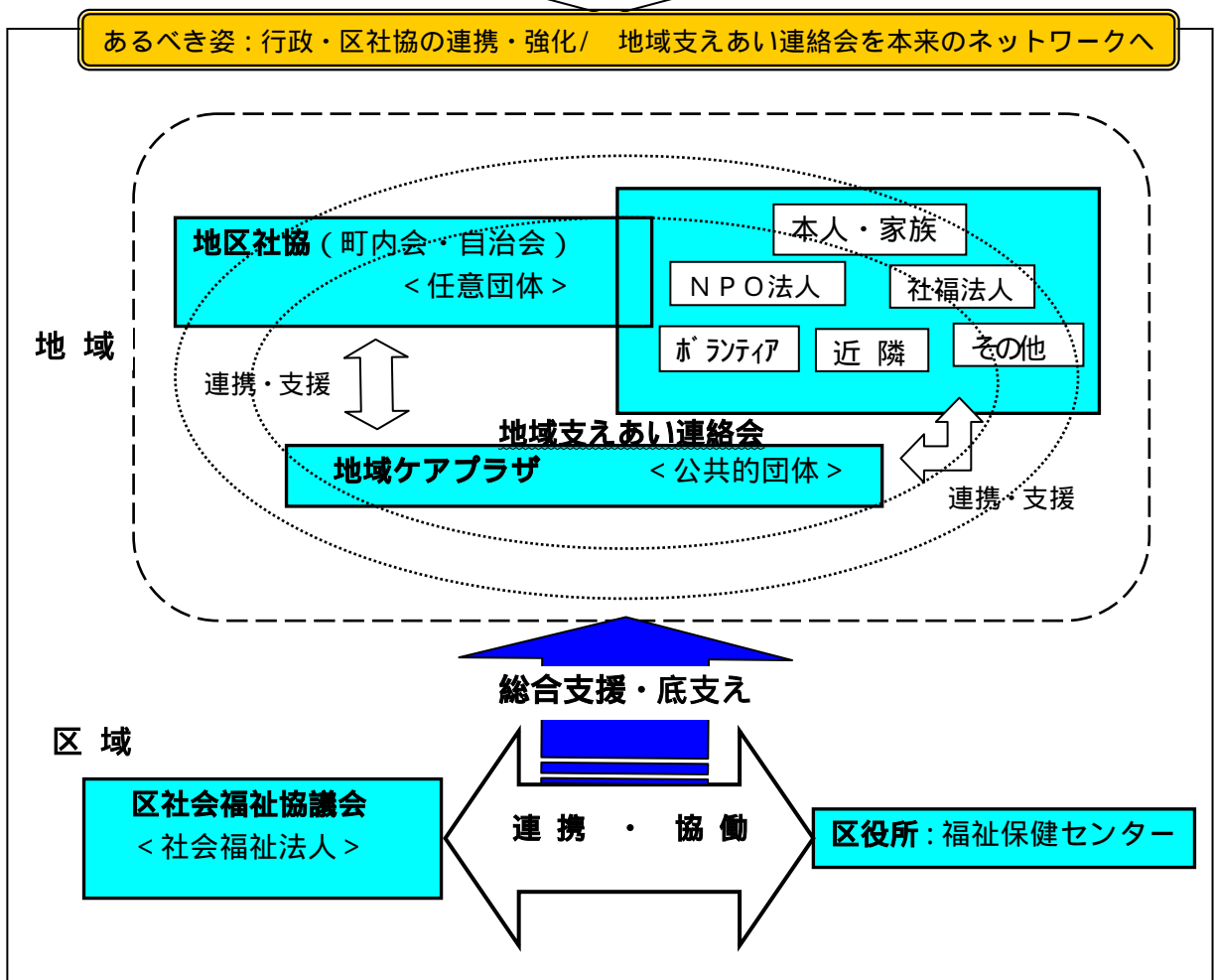
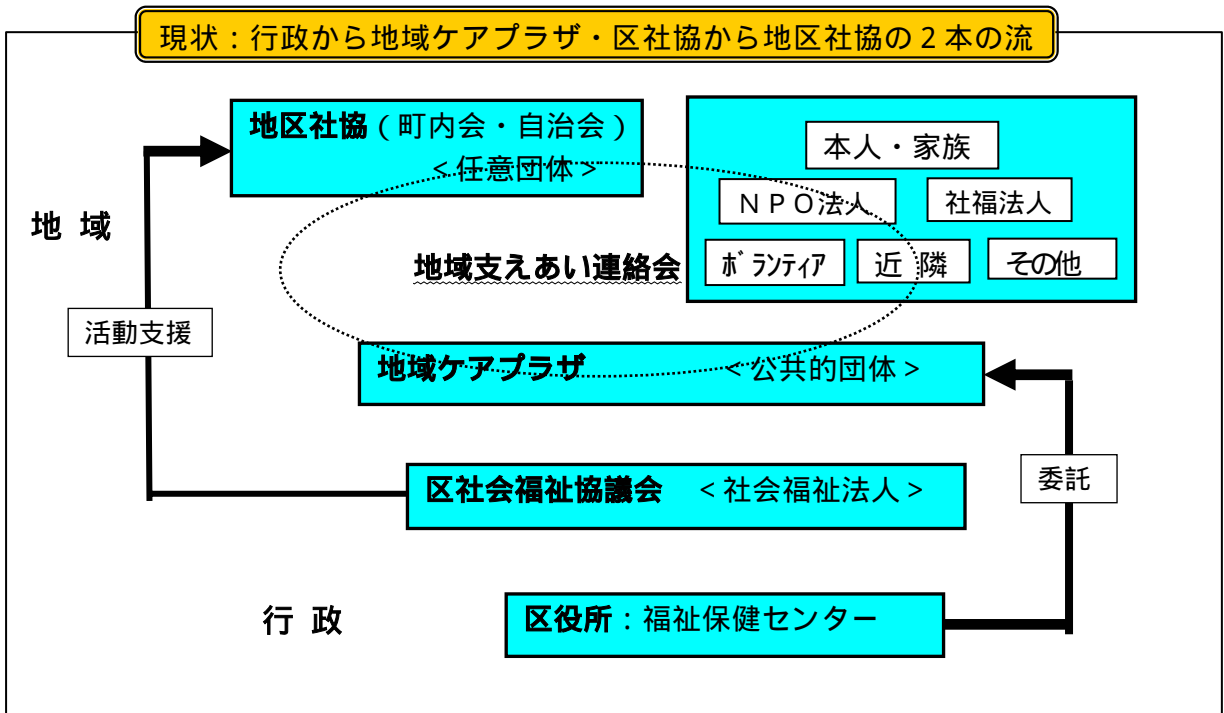
- ・ 区役所・区社協は、地域福祉推進を支える扇の要であり、対等なパートナーシップに基づく連携・協働体制を確立します。（それぞれの役割と行動様式等具体的な内容は項を改めて整理）

【地域支えあい連絡会は活動の担い手・実務者によるネットワーク】

- ・ 課題に合わせてメンバーが柔軟に変わるようなネットワークであり、代表者の会議ではなく、必要に応じて地域で実際に活動するメンバーが、地域の課題を解決するために集まります。
- ・ 話し合いの対象は、高齢者に限らず、また対象エリアも地域の実状に応じて柔軟に考えられる事を再確認し、地域の実状に即した運営を行ないます。
- ・ 生活課題の解決に向けて、地縁型組織とテーマ型組織が出会う場として、多様な組織を認め合い、横のつながりをつくり、どうサポートし合うかを考えていきます。相互に苦手な部分をカバーし、得意分野を伸ばす場として、「地域支えあい連絡会」を活用していきます。
- ・ 16年度より、「介護保険導入後の日常生活圏域における地域ケアシステムの推進マニュアル」（地域支えあい連絡会運営の際のマニュアル）の見直しに着手します。見直しにあたっては、区役所、区社協、地域ケアプラザ、参加している市民などにより検討します。

地域支えあい連絡会ってなに？

平成12年度から、身近な地域で「顔の見える関係」をつくり、「支えあう仕組みづくり」を話し合う場を設けています。民生委員・児童委員など地域の福祉保健活動に携わっている方を構成員として、地域の課題を自ら考え、解決し、安心して暮らせる地域づくりを、地域ケアプラザを事務局としてすすめています。



(2) 実質的に機能するネットワークづくり

施設で生活する市民が、地域にと生活を移し、地域の中でより充実した生活を送るためには、地域の受け皿は十分でなく、生活支援機能も十分ではありません。地域で自立した生活を送れるよう、各種サービスを結びつけ、施設、関係者などが連携するための実質的に機能するネットワークづくりをすすめる必要があります。

地域での自立した生活を実現するためのネットワーク

課題

「地域生活」を視野に入れた自立した生活実現のための支援と一人ひとりへの専門的な対応を兼ね備えた一貫した仕組みが求められています。

また、困難・緊急事例に対応するためのネットワークが重要であり、地域から切り離されてしまう弱い立場の人を支える仕組みづくりが、今後の大きな課題といえます。

- ・ 行政のつくった福祉のネットワークは現実には機能していない部分がある。結果として制度がうまく活用されていない。
- ・ 一般的な支えあいの仕組みと個別困難・緊急事例への対応は異なることを前提としてネットワークを考えるべきである。
- ・ ことに、障害者の自立支援にあたっては、専門性と日常性に対応するネットワーク、一貫したコンサルテーションの仕組みを検討する必要がある。
- ・ 地域の拠点には、専門家というより「暮らし・生活へのまなざし」を持ちながら「当事者の立場」に寄り添い、「制度」の使い方をよく知っていて、一貫した継続的な相談対応ができ、自由に動けるコーディネーターがいてほしい。
- ・ 人間には「相性」があり、自分の地域の人には本音が話せないが、違う地域の人には、頼みやすい・相談しやすいということを考慮した上で地域での生活を支える仕組みを考える必要がある。
- ・ 社会的に養護が必要な事例に対してできるだけ住み慣れた地域や学校から切り離さない援助を実現するには、地域の中での里親や小規模施設による個別対応だけでなく、児童相談所・区役所が中心となって「共同親」的に関与してきた人たちによる「地域養育支援者ネットワーク」の設置を義務づけることを検討すべき。
- ・ 居宅介護支援事業者は、多問題事例が多いことを悩みとしてあげている。5割の事業者が多問題事例事例への対応には区のケースワーカー・保健師と連携している。
- ・ 地域療育センターは医療モデルから生活モデルへと転換してはどうか。
- ・ 障害児への支援は、指導・訓練、教育の中で、地域生活への援助という視点がないと言わざるを得ない。「高次脳機能障害」「社会的ひきこもり」「家庭内暴力」などへの取組みにあたっては、予想できない困難事例の支援も想定しておく必要がある。
- ・ トータルしたファミリーケアのできる専門部署とシステムづくりを進めるなど、行政の縦割りを改善しないと、自立支援が難しい場合がある。

情報源：横浜市地域福祉計画策定委員会分科会、いつか手をはなす日のために H15.5、横浜市高齢者実態調査 H14.3

めざすべき方向

援護を必要とする人に寄り添う姿勢を基本に、区役所・区社協・区地域活動ホーム・地域ケアプラザの職員をはじめ、地域で福祉保健活動に携わる人たちが連携して、自立支援のためのネットワーク機能を充実させることを目指します。

目 標

【自立生活の受け皿機能を充実する】

- ・ 自立した生活を実現するための地域の受け皿機能が、地域の中で生まれ、十分なものになるよう、ネットワークの要となる組織（地域ケアプラザ・障害者地域活動ホーム・児童相談所・区子ども家庭支援担当など）は、啓発や具体的な活動支援など、機能充実に向けた取組みをすすめます。

【制度サービスとボランティアサービスの連携をはかる】

- ・ 介護保険をはじめとする制度上のサービスと、家族、近隣やボランティアによる支援を含むネットワークの形成をはかります。

【一人の人への複数のサービスの連絡・調整をはかる】

- ・ ケアマネジャーやケアマネジメントする立場にある人は、一人の人に提供されるインフォーマルサービスも含む複数のサービスについて、それぞれのサービス提供者間の連絡・調整を十分に図ります。

【サービスを総合的に提供する】

- ・ 家族支援の視点も入れた、サービスの総合的な提供をはかります。

【サービス利用者も支え手になる仕組みを検討する】

- ・ サービスの利用者が、ピアカウンセリングなどを通じて支え手にもなる、お互いに支えあえる仕組みを検討します。

区域における相談機関のネットワーク

相談窓口として区単位には区福祉保健センターの総合相談窓口や区社協があり、また、法人型障害者地域活動ホームの全区設置を目指しているところです。日常生活圏（中学校区程度）には地域ケアプラザの窓口が、さらに広域的な方面別の児童相談所や地域療育センターがあります。また、市民自身による相談窓口や民間相談窓口のほか、相談者のニーズを把握している居宅介護支援事業者（ケアマネジャー）、地域作業所、グループホームなど数多く存在します。

こうした窓口で生活課題を的確にとらえるとともに、連携体制が築かれ、相談者が必要な支援を受けられるようなネットワークづくりを目指します。

課 題

「相談の場」となりうるさまざまな「場」で、そこに持ち込まれた課題の対応が個人の能力と努力に頼って解決につながっていく場合があります。公民にとらわれないネットワークがあり、様々な課題が効果的に解決されることが望まれています。

- ・ 公的機関は、法令などで活動が限定される場合がある。私的な相談機関の方が柔軟に取り組める場合がある。
- ・ 地域が日常の小さな問題を相談できる場でなくなっている。「場所」もない。
- ・ 生活相談は「相談に来てもらう」から学習補助教室や日本語教室の中に余裕を設けて、その中で何気ない雑談ができる雰囲気をつくり、雑談の中から生活に関わる相談が出てくるようになった。
- ・ 民間型の「広場・サロン」は地域住民による子育て支援の新しい試み。従来の井戸端会議や縁側の機能を「場」をみつけて復活させようという試み。
- ・ 「食べる」場という生活の一部であったからこそ、日常的な些細なことでも話せる雰囲気となり、生活上の問題が発見されることになった。
- ・ 相談に来ることができない、来ない母親へのアプローチが課題。
- ・ 子育てに関する相談内容が重くなっている。

情報源：横浜市地域福祉計画策定委員会分科会、横浜市企画局プロジェクト推進室発行 2002 親子の居場所調査（乳幼児）報告書、外国籍住民地域生活支援事例集 2003 . 3

めざすべき方向

地域における相談窓口では、積極的に地域に出ていき、地域の中で「相談事」がもちこまれている場を見つけ、ネットワークする姿勢を持つことにより、早期発見・対応をめざします。

また、相談内容にふさわしい窓口が早く見付き、適切な対応が受けられる仕組みづくりをめざします。

目 標

【身近な相談窓口をネットワークする】

- ・ より、身近な地域でのさまざまな相談窓口のネットワーク化をめざします

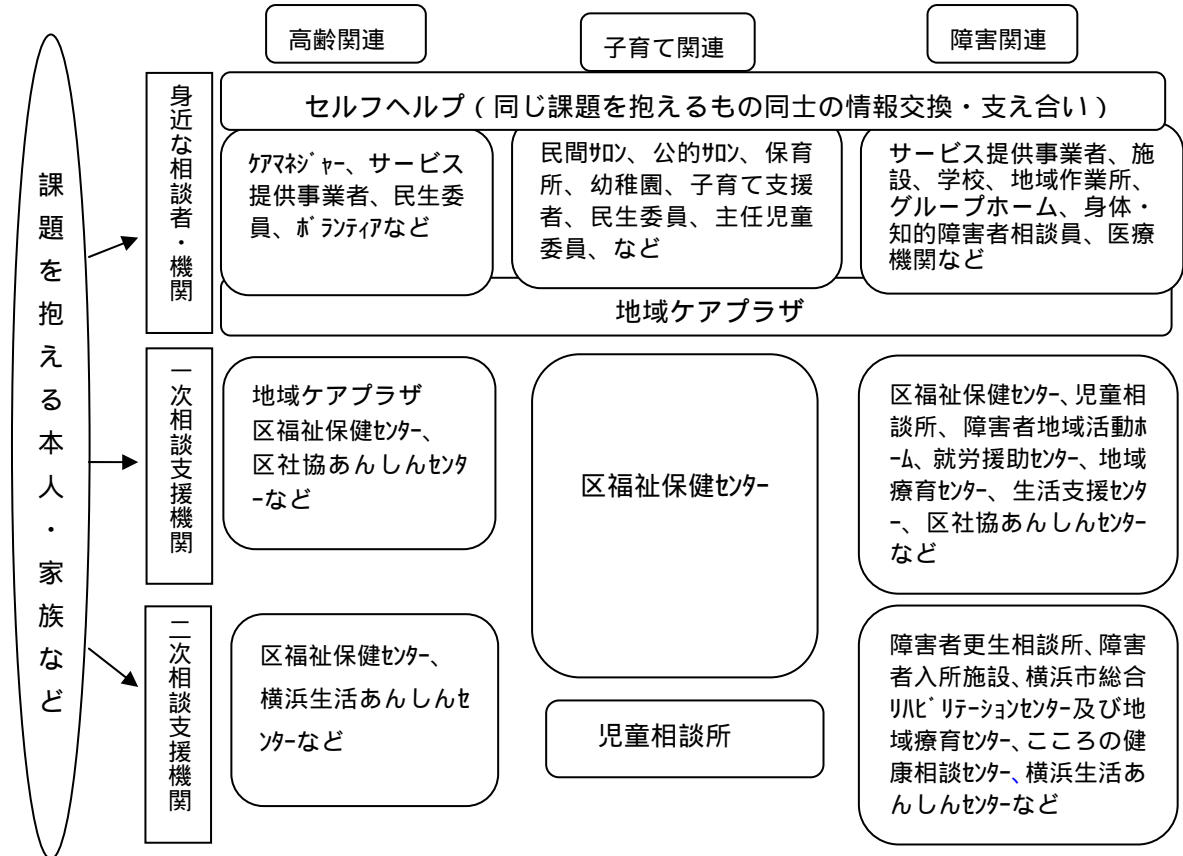
【利用者のニーズに合ったネットワークをつくる】

- ・ 相談窓口で、利用者本位の問題解決ができるよう、全市一律ではなく、各区域に存在する各機関が主体的に参加する、機関相互の関係に応じた柔軟なネットワークを構築します。

【会合、会議の再編成を行う】

- ・ ネットワークが実質的な連携関係となるよう、各区サービス課が担当している様々な連絡会議等を、必要に応じて再構成します。

<ネットワークが必要な相談機関の例>



身近な相談者・機関；日頃の関わりの中から相談を受け、地域の身近な情報提供を行ったり、一次・二次相談支援機関と連携し支援を行います。

一次相談支援機関；行政手続きを行う窓口であったり、より広範囲で総合的な情報提供や個別支援を行います。

二次相談支援機関；一次相談支援機関と連携をとりながら、専門的・個別的な相談・助言を行うとともに、家族や関係者むけの勉強会を行うなど、身近な相談者の育成を行います。

「プラットフォーム方式」の試み

「地域支えあい連絡会」設置の趣旨は、地域の問題を「区」単位ではなく身近な「地域」の単位で解決するための、「顔の見える関係づくり」と「地域福祉の推進」です。

地域の課題解決に向けた「柔軟なネットワーク」づくりがその目的ですが、構成メンバーの雛形を示してのスタートしたため、地域の課題解決に向けた柔軟な組織づくりがしにくい側面がありました。

さまざまなネットワークが実質的に機能するために、ネットワークを、固定メンバーによる会議から課題毎にメンバーが異なる地域の人材や施設がゆるやかに連携する「プラットフォーム方式」の試みを提案します。

課 題

すでにあるさまざまなネットワークが、実質的な連携の場となることが、強く求められています。

- ・ 行政や行政関係機関が招集するさまざまな会議に集まるメンバーは、代表者で構成するので、いつも同じような顔ぶれになっていることが多い。
- ・ メリットや位置づけが不明確な連絡会やネットワーク事業が多いが、目的や意義は行政や社協から与えられるものではなく、参加者が自分たちで作っていくべきものだ。
- ・ 既存の組織に関わっていない人であっても気になったときにいつでも応えてくれる場として、「地域支えあい連絡会」などを通して規模の小さな話し合いが行なわれ、細かいニーズの抽出、問題提起、フィードバックできるシステムがあるとよい。
- ・ 「地域支えあい連絡会」をさまざまな人がかかわるプラットフォームに発展させる
- ・ 次々に出現する福祉課題に、既存の地域での支えあいの仕組みは、対応しきれていない。行政のセーフティネットだけでは、支えられない。
- ・ ネットワークが構成員である組織や関係者の情報交換に終始しがちだが、実質的な連携の場とするとともに、ここの活動を尊重し、権限を部分的に委譲するくらいの関係性ができるよう、行政は調整すべき。

情報源：横浜市地域福祉計画策定委員会分科会

めざすべき方向

支えあい連絡会が本来の意味を取り戻せるように、また、生活支援や相談のためのネットワークが、形式的な会議の場とならないように、「プラットフォーム」の考え方に基づく運営を試みます。

ゆるやかで広いネットワークの中で、課題解決に焦点を合せて集まりがいきいきと展開しているプラットフォームの実現をめざします。

目 標

【地域支えあい連絡会をプラットフォームのひとつにする】

- ・ プラットフォーム方式で、必要に応じて人の連携を進めるためには、プラットフォームをコーディネートする機関や人が大切です。地域支えあい連絡会や、その事務局を担ってきた地域ケアプラザには大きな期待が寄せられます。

【プラットフォームを視野に入れた研修を行う】

- ・ 地域福祉コーディネーター育成においては、プラットフォームの形成と運営能力の養成を視野にいれた研修をすすめます。

▶プラットフォームの考え方

プラットフォームとは、「駅」とか「同じ土俵」という意味です。

地域でAという生活課題が生じたとき、Aを解決したい人や団体、Aに関わる人が集まって議論し、解決策を考え、行動を起こし、A問題が解決したらプラットフォームから出て行きます。

Bという生活課題にはBを取り巻く人が集まります。

話が膠着し、進まなくなったら一度プラットフォームを去り、新しい仲間を連れて再び戻って来ることもあるでしょう。

プラットフォーム構想に賛同して登録したメンバーが50団体あったとすれば、毎回その50団体が集まるのではなく、ある問題がおきれば、その課題に関する団体・個人、その解決に意欲を示す団体・個人などでその問題を話し合います。50団体以外にも積極的に呼びかけ、参加を促せば、より有意義な話し合いができるかもしれません。同じ土俵に一定の意識をもって乗ることで、参加団体やコーディネート機関の意識改革、さらには前向きな相互監視機能や人材の再編成も期待できます。

(事例)長屋門公園 (瀬谷区)

地域住民の中から、施設の運営に担うに適した人材が選ばれ、地域の文化と風土を活かし、利用者の視点に立った運営が行われている。

農家の行まい、いろりに火がともし誰もができる、先人たちの営みをさまざまな行事とおして体験できる、そんな場として多くの市民が訪れる。そして、シルバー世代の活動、子育てグループの活動、リサイクルの基地など、市民活動の拠点にもなっており、開園当初より地域の人々は、行事開催時の手伝い、薪割り、掃除、雑木林の管理など思い思いのボランティア活動を行うなど、さまざまな人が出会い交流する場、情報交換の場、課題解決の場となっている。

地域の老人会(シルバークラブ)の年間活動計画には、長屋門公園のボランティア活動がしっかりうたわれている。年中行事・伝承行事の先生役を引き受けてから、シルバークラブは、受け身の会から前向きの会に変わっていった。現在では、シルバークラブ会員以外の地域のひきこもりがちの高齢者を対象にした「お楽しみお喋り会」を毎月開催したり、他の公園の掃除をしたり、近隣の小学校へ昔遊びの先生として出向いたり積極的に活動を行っている。

子育て中の母親が、ベビーカーで三々五々集まってくる。初めて顔を合わせる母親もある。いつのまにか子育て談義が始まる。運営を担当している事務局長がごく自然にその輪に入り、経験をもとに相談相手となる。そして、子育てグループが生まれ、やがて子どもが幼稚園児になった時、ボランティアとして長屋門公園に携わる姿がそこにある。

おじいちゃんやおばあちゃんが何となく話をしたそうに事務所をのぞく。どうぞと中へ誘うと胸につまっているものを吐き出し、明るい顔をして長屋門を後にする。子どもを連れて母親にも同じようなことがある。長屋門公園が自分たちの施設と思え、ここに来ると何となく抱えているものが軽くなると感じるのだろうか。

いろいろな立場や世代の人が、自然と集まる素地があるからこそ、長屋門公園からの呼びかけに応じて手伝いをするのもあれば、その中の誰かの問題を他のグループの人が手伝いをするものもある。ゆるやかで、広いネットワークが息づいたものであるのは、利用者の視点に立ったコーディネートが実現しているからであろう。

(横浜市地域福祉計画策定推進委員会・第三分科会)

(3) 何が必要か発信でき、必要な情報を入手できる仕組み

どんな情報が求められているか把握する機会や情報を提供する場は意外に多くあり、それらを上手に活用している事例があります。一方、あまりに多い情報が行き交っているため、本当に必要な情報を必要な時に入手するための、きめ細かい取組みが必要です。すでにある情報の受発信のチャンスをうまくとらえて、システム化必要があります。

課題

どういう人がどういう情報やサービスを必要としているのか、何をしたいのか、当事者はさまざまな場で発信しています。そういう場を「発信」の場としてとらえることができれば、生きた情報を得ることができます。情報収集や媒体の選択も、その情報の利用者をそれぞれ想定することが必要です。

- ・ 子育て中の親子の居場所に関しては、「ない」のではなく、「情報が届いていない」ようだ。乳幼児検診、予防接種など親子との接触到機会の多い行政にはつなぎ役が期待されている。
- ・ 外国籍の方が食事に行く料理店で彼らの生活上の問題が話され、その解決のための情報が料理店主によって提供されている。
- ・ ボランティアのお母さんに参加してもらい、学齢期の障害児のための「おもちゃ文庫」を創り、障害のない子も一緒に利用できるようにしたら、さまざまな情報がそこで交換されて非常にいい子育てサロンになった。
- ・ インフォーマルな情報は、行政・社会福祉協議会・NPOなどにばらばらに存在している。
- ・ 地域ケアプラザを中心に、障害者・高齢者・こども、それぞれに関わる活動団体がネットワークをつくり、それぞれが情報をもちより、それを整理して提供できる仕組みをケアプラザにおけばどうか。
- ・ 情報は単に集めるだけでなく、更新・チェックはもちろん、それをコーディネートし、使いこなす人が必要だ。
- ・ 生活一般にかかわる福祉情報の流通と、個別の深刻な問題に関する緊急情報の流通や対応は異なる。
- ・ プライバシーとの兼ね合いで、民生委員・児童委員も地域の実態をつかみにくい状況になっている。

情報源：横浜市企画局プロジェクト推進室発行 2002 親子の居場所調査（乳幼児）報告書、外国籍市民地域生活支援事例集（2003.3）横浜市地域福祉計画策定委員会分科会

めざすべき方向

個々のライフスタイル・情報収集力等に応じ、欲しい情報を欲しいときに入手できる、また、どんな情報が欲しいのか発信できる仕組みを整えます。ことに、世代間、障害の有無などによって情報受発信の格差が生じないように工夫します。

情報収集、情報提供にあたっては、個人情報の保護を徹底する必要があります。一方、支え合いの取組みを進める中では、的確な個人情報の収集も必要であり、個人情報保護のあり方の検討を進める必要があります。

目 標

【直接市民に伝える工夫をする】

- ・ 行政や社会福祉協議会は、制度の変更、新たな事業の開始など市民生活に影響を及ぼす情報については、自治会・町内会への依頼、関係組織への配布という情報流通方法だけでなく、さまざまな事業の機会をとらえるなど、直接、市民に伝えるための工夫して提供します。

【福祉保健センターはきめ細かい情報提供をする】

- ・ 福祉保健センターや区社会福祉協議会などは、幅広い情報をもっているため、地域福祉推進の拠点である地域ケアプラザや地区社協福祉協議会に対して、きめ細かく情報を提供します。

【公・民合わせた情報網をつくる】

- ・ 身近な場所にある地域ケアプラザなどが情報流通の要となり、地域の中の病院や診療所、地区センター、学校、地域の商店・飲食店、地域市民の自主的運営によるサロンなど、さまざまな機関をネットワークして、情報網をきめ細かくしていきます。

【学校を地域の情報交流の場ともなるようにする】

- ・ 学校に地域の情報が集まり、地域における「共育（きょういく）」の場となるような仕組みなどを検討します。

【誰でも情報が発信できる支援を行う】

- ・ 障害があったり言葉や習慣の違いがあったりすることで、何が必要なのかを発信する妨げにならないよう、情報収集にあたって留意するとともに、民生委員・児童委員などの協力をあおいで、誰もが発信しやすくなるよう支援をすすめます。

【制度はわかりやすい言葉と媒体で表現する】

- ・ 地域に暮らす援護を必要とする方との日常的な関わりが多い民生委員・児童委員が常に情報を必要とする方に提供できるよう、市社会福祉協議会や行政（局）は、新制度の案内を配布するだけでなく利用者の立場に立った、分かりやすい説明を心がけます。
- ・ 情報提供のために媒体作成を作成する時は、その情報を必要とする人にわかりやすい表現方法、障害のある方にもその情報が届く工夫、多様な媒体の用意などを心がけます。
- ・ メールマガジン方式の導入や「私の情報源となる人」指定方式など、情報を必要とする人と情報を提供する人や場所を結ぶなど、その都度きめ細かく情報を提供する方法を新たに試みます。

【個人情報の保護と福祉保健活動の調整】

- ・ 福祉保健分野においても、個人情報は「個人情報保護条例」に基づき的確に管理等を行います。また、民生委員・児童委員、地域ケアプラザなどがもつ「個人情報」の取扱いについて、必要に応じてその方法を検討します。

（事例）出前講座のこころみ～篠原地域ケアプラザ（港北区）

「地域支え合い連絡会」で「地域の住民に対して、必要な情報が伝わっていない（発信はしているが、受け手にとってはただの紙切れとなっているのではないか）」という課題が共有されたことを受けて、事務局と有志で更に検討した結果、町内会、ボランティアグループ等へ「出前講座」を実施することになった。

実際に様々な福祉保健活動を行っている「地域支え合い連絡会」メンバーが、地域で必要とされている情報を持ち寄り、各自が専門とする分野の出前型講師を組織。町内会長会や地区民生委員児童委員協議会にて、出前講座開催の説明会も行った。

(4)「地域ケアプラザは地域福祉の拠点」と広く認知されるために

地域ケアプラザ()は、これまで全体的な傾向として高齢者へのデイサービス提供が中心になり、市民にも「高齢者のための施設」というイメージが定着しています。しかし、これからは子どもや障害児・者も含めた幅広い福祉保健に関する課題に取り組み、地域に根ざすことにより、地域市民からも支えられる存在になる必要があります。

課 題

市民生活に近いところにある地域ケアプラザならではの、対象者を限定しないきめ細かい対応や地域との信頼関係の構築により、地域市民に広く知ってもらうことが望まれています。また、地域福祉推進にあたっては、拠点が重要ですが、地域ケアプラザのみが拠点と固定的に考えないことが必要です。

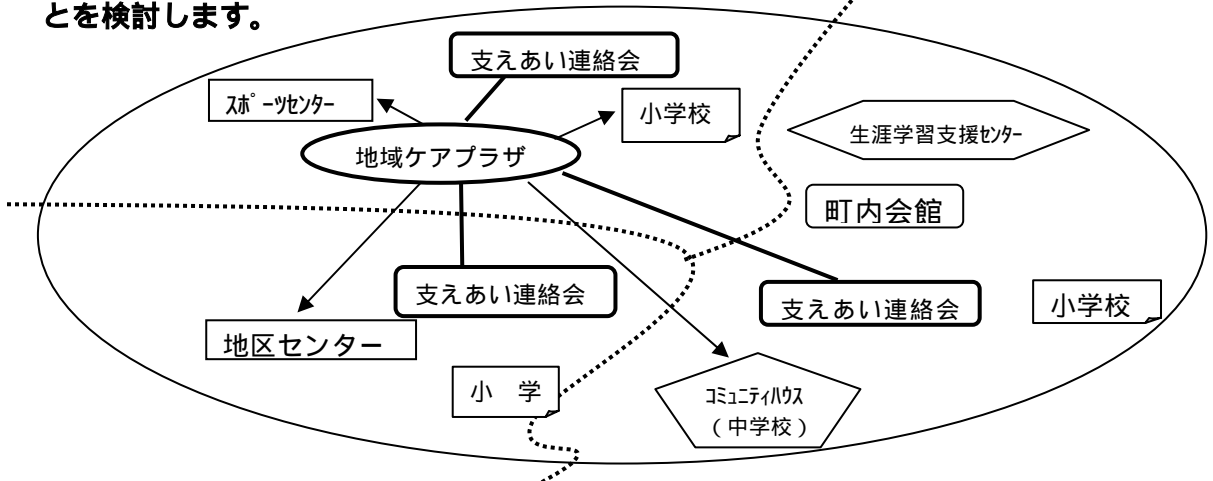
- ・ 地域ケアプラザの認知度が低い。まず、知ってもらうことが必要だ。ケアプラザの職員に力があるからやれている部分もあるが、それらが地域福祉の中できちんと位置づけられていない。
- ・ ケアプラザの対象範囲である「中学校区」は広すぎる場合もある。地域との「つながり」づくりのためには、ケアプラザを拠点に3～4か所、サテライトのようなものが考えられるとよい。
- ・ 全ケアプラザを多機能化させるのではなく、最低1区1カ所は多機能化し、他はそれぞれ特色を持たせるやり方でもいい。
- ・ 地域ケアプラザに対しては、異世代交流基地、3世代交流サロンが望まれている
- ・ 地域の既存の組織に入っていない人にも、気になった時にはいつでも応えてくれる場として「地域支えあい連絡会」などをとおして規模の小さな話し合いが行われ、細かいニーズの抽出、問題提起、フィードバックできるシステムがあるとよい。
- ・ 地区社協は地域ケアプラザに期待している(事務局機能、事業連携、地域コーディネート)ので、期待に応えられるプラザになって欲しい。
- ・ 地域のほとんどの人は、地域ケアプラザ・地区社協・地域支えあい連絡会を知らない。この「ほとんどの人」が地域をどう支えていくか考えた時、地域ケアプラザだけを拠点と考えない方がよい。

情報源：横浜市地域福祉計画策定委員会分科会

めざすべき方向

地域福祉推進の主役は市民であるという視点で地域の豊富な人材との関係づくりを進め、地域福祉に関係する誰もが気軽に集う拠点となることをめざします。

また、地域ケアプラザのみが福祉保健の地域の拠点であると限定せず、地域での合意形成にも配慮し、他の市民利用施設等においても柔軟に活動スペースとして活用していくことを検討します。



目 標

【地域ケアプラザは地域とともに運営する】

- ・ 地域にひらかれた地域ケアプラザとして、広く認知してもらうために、「地域の人とともに自主事業を行う」「ひらかれた運営協議会とする」といった取組みをすすめます。

【地域ケアプラザは事業内容や対象者によって柔軟に事業展開を行う】

- ・ 事業内容や対象者によって地域コミュニティは異なるという、いわば地域コミュニティの重層性を踏まえ、中学校区にこだわらない事業展開を心がけます。

【地域支えあい連絡会は活動の担い手・実務者によるネットワーク】（再掲）

- ・ 課題に合わせてメンバーが柔軟に変わるようなネットワークであり、代表者の会議ではなく、必要に応じて地域で実際に活動するメンバーが、地域の課題を解決するために集まります。
- ・ 話し合いの対象は、高齢者に限らず、また対象エリアも地域の実状に応じて柔軟に考えられる事を再確認し、地域の実状に即した運営を行ないます。
- ・ 生活課題の解決に向けて、地縁型組織とテーマ型組織が出会う場として、多様な組織を認め合い、横のつながりをつくり、どうサポートし合うかを考えていきます。相互に苦手な部分をカバーし、得意分野を伸ばす場として、「地域支えあい連絡会」を活用していきます。
- ・ 16年度より、「介護保険導入後の日常生活圏域における地域ケアシステムの推進マニュアル」（地域支えあい連絡会運営の際のマニュアル）の見直しに着手します。見直しにあたっては、区役所、区社協、地域ケアプラザ、参加している市民などにより検討します。

【地域の専門力を活用する】

- ・ 高齢・障害・子育てに関する支援を進めていくとともに、専門家・機関とのネットワークの強化、地域の専門力の活用を図る仕組みを整えていきます。

【地区社協との連携をはかる】

- ・ 地区社協相互の連携やケアプラザと地区社協との連携が必要に応じて円滑に行えるよう、連絡調整機能の充実を検討していきます。

【地域ケアプラザの運営に利用者の意見をより反映しやすくする】

- ・ さまざまな自主事業を地域の人とともに企画・運営する、運営協議会に利用者を加える、事業についての意見を幅広く聴くなど、さまざまな取組みをすすめます。

【地域の実情を踏まえた地域ケアプラザ整備内容の検討】（リーディング事業）

- ・ 高齢者デイサービスが充足している地域は、高齢者デイサービス以外の地域特性に応じた福祉保健サービスを区民と協働で検討し整備していきます。

地域ケアプラザってなに？

市民の誰もが住み慣れた地域で、健康で安心した生活を営むことができるように、地域の福祉・

保健活動を振興するとともに、福祉・保健サービスを身近な場所で総合的に提供する施設として、横浜市が中学校区に1か所、整備しているものです。〔平成16年3月現在97か所整備済み〕

【事業内容】

- ・ 地域住民の福祉・保健活動を支援するとともに、これらの活動・交流の場を提供しています。
- ・ 在宅介護支援センターとして、福祉・保健に関する相談を総合的に受け付けています。
- ・ デイサービスやその他の福祉・保健サービスを提供します。
- ・ 居宅介護支援事業者として、介護保険のケアプラン作成を行います。

(5) 市民主体で地域福祉をすすめる社会福祉協議会の役割

社会福祉協議会(社協)は本来、住民主体で福祉のまちづくりを行う民間の自主的団体です。これまで、団体・施設のネットワークづくり(福祉組織化)には一定の実績があります。しかし、住民主体の福祉のコミュニティづくり(地域組織化)には十分取り組んでこなかったのではないかと、という指摘があります。また、行政の下請け仕事が多く、行政との区別がつかない、何より、一人ひとりの住民が参加する、ひらかれた自立した組織であるという印象ではありませんでした。

住民のニーズに寄り添い、横のネットワークをつくりながら、課題解決を図るといった社協が果たすべき本来の働きは、むしろゆるやかな 実行委員会などの、社協の外に作られた組織の方が活発であるという実態があります。社協のあるべき姿と実際の姿に大きなギャップがあるというのが策定・推進委員会の議論における率直な見方でした。

「市民が主役の社会福祉協議会」を謳い、「民」の字を加えた、「武蔵野市民社会福祉協議会」の例がありますが、社会福祉協議会本来の姿はむしろ、この市民社会福祉協議会を目指すべきであり、またこれまで独自に「地域福祉活動計画」に取り組んできた実績を生かしつつ、この地域福祉計画の策定の取り組みを一つの契機として、行政とも対等なパートナーシップを形成できる、本来の姿を回復する挑戦が求められているのではないかと考えます。

課 題

地区社協や区社協には、町内会や地域内の施設など幅広い会員がその構成メンバーである強みを生かした活動が期待されていますが、期待に応えられるような機能強化や幅広い市民からの認知が課題です。

- ・ 区社協は事務・事業で手いっぱいになってしまっているが、地域内の施設や団体の横のつながりをデザインする機能をもってほしい
- ・ 地区社協は事業を起こすのではなく、町内会などに支えあいの仕組みを働きかけたり、ボランティアグループを支援したりする役割を担う
- ・ 地区社協は、構成している役員にいろいろなコミュニティ活動を無理にお願いしてやるような状況、やりたい人が手を上げられるような仕組みができないか
- ・ 地区社協には出会い、話し合いの場をもつきっかけづくりが期待されるが、一方で場所や職員を持たずして、多くを望むのは酷ではないか
- ・ 居場所調査を通じて初めて「社協が民間の団体」であると知った調査員が多くいた上から作られた組織で硬直化している
- ・ 生活ニーズに対して機敏に動いてくれない

情報源：横浜市地域福祉計画策定委員会分科会、横浜市企画局プロジェクト推進室発行 2002 親子の居場所調査(乳幼児)報告書

めざすべき方向

社会福祉協議会の存在を知ってもらうことが重要であり、「民」の立場に立ち、より、市民・当事者に寄り添う支援や、仲介・コーディネートを行う役割への期待に応えていきます。

また、現在の市社協・区社協には、地域社会から人材を登用するなど協働をさらに促進させる工夫が求められるでしょう。

目 標

【基本的役割を広くPRする】

- ・ 社会福祉協議会の存在を知ってもらうために、地域ケアプラザや老人福祉センターの運営団体というだけでなく、ニーズを把握し、地域全体で協議し、共有化し、社会資源の連絡調整、開発・育成等を、計画的に推進する、という社会福祉協議会の基本的な機能・役割について、地域市民に広く知らせ、「社協には何ができるか」「何をしようとしているか」について積極的にPRを行っていきます。

【市民や当事者が参画しながらサービスをつくりあげる】

- ・ 「民」の立場に立ち、より、市民・当事者に寄り添う支援や、仲介・コーディネートを行うために、社協が本来持つ組織の協働性を生かして、市民や当事者が参画しながらいっしょに作り上げていく過程を重視していきます。
社会福祉協議会組織やその委員会等には、公募などの仕組みを常に用意し、誰でも気軽に参加できるような、開かれたものにしながら、透明性の高い運営を行うとともに、活動、組織、財政にわたり、市民参加による「評価」を進めていきます。

【区社協、地区社協の役割の重大さを認識する】

- ・ 大都市横浜において、すでに社会福祉協議会が、【地区社協】・【区社協】・【市社協】と3層に組織されていることは、日常生活に即した地域福祉を推進していく上では有効であり、今後、より身近な生活圏域における福祉を充実させるためには、区社協・地区社協の役割がより重要になります。

地区社協

参考：横浜；連合自治会・町内会単位に249の地区社協、

名古屋以西の大都市；すべて小学校区における「学区社協」または「校下社協」)

現状と課題

全国的に、地区社会福祉協議会が組織されている地域は、約27%に過ぎませんが、指定都市においては、ほぼ100%組織されています。横浜の地区社会福祉協議会は、これまでも会員組織として食事サービスやリハビリ教室、サロン活動など見守り活動、広報啓発活動など幅広い活動に取り組んできました。

目 標

地域ケアプラザと連携しながら、生活上の身近なニーズが地域市民に見えるよう、住民参加を一層すすめていきます。

区社協

現状と課題

平成2年に法的に位置づけられ、平成5年（一部平成7年）に社会福祉法人格を取得し、徐々にその組織体制が強化されてきました。市民からは、事業推進や事務局機能強化への期待が高いものの、事務事業の煩雑さ、職員の多忙さが指摘され、十分に機能が発揮できていません。

目 標

地区社協を支援するとともに、地域に出向き、地域の中で動き、より幅広いネットワークをつくることできるよう、区や地域ケアプラザとの連携のあり方や事務事業の見直しを進めるなどして、地域福祉の推進役としての機能を発揮していきます。

市社協

現状と課題

市社協は、地域福祉関係者の連絡協議組織としての側面の他に、人材の育成や介護保険を始めとする事業主体、また、権利擁護事業などの第三者機関としての側面など、活動が多岐にわたっています。

目 標

・ 地域福祉推進における専門的な機能を発揮できるよう、区社協、様々な活動団体、行政などとの連携・協働のあり方やそのための組織や財政のあり方を見直していきます。

堀勝四郎

私たちの地域では老人の休む場所として、幸せの黄色いハンカチに因んで黄色い椅子をつくったり、町内会長、民生委員やボランティアの方にご協力頂いて、「お年寄り 110 番」の家をつくりました。介護保険がはじまって、いろいろと相談したいお年寄りが多いのですが、すぐにケアマネジャーに連絡するといっても、なかなか無理があります。一度地域で受けとめるところがないと、人は安心できないんですね。連合町内会の配食サービスも 100 名以上にやっています。

こうしたことは「私たちは、自分の住んでいるこの地域で生きて、この地域で死にたい」という地域の考え方に基づいてやっていることなんです。

木暮寿子



今、子育て中のおかあさんはとても問題を抱えている。相談に来られるおかあさんはまだ、いいんですが、相談に来られないおかあさんのほうが事態は深刻なんです。子育て部門はこれまで担当がはっきりしてなかったために、たらい回しされた感がありましたね。これからはそんなことはないと思いますが、でも制度は当てにならない、草の根からの活動をしている市民にとっては、制度はむしろ活動を妨げるものでして、自分たちがやりたいと思って行動を起こしても、いろいろなところで制度の壁にぶつかって、思うようにできない。制度よりも、市民がやりたいことを邪魔しないでくれるしくみはできないものかと思いますね。

生田目昭彦

地域でのニーズに応える体制としては、いまの中学校区にひとつの地域ケアプラザだと、エリアが大きすぎますね。地域ケアプラザはいまのところ高齢者デイサービスに特化しているから、多機能化すべきだということは、その通りですが、ひとつのケアプラザに高齢者、障害者、精神、難病対応といった必要なすべての機能を集中させるのではなくて、ここは高齢者、ここは障害者といったサテライトが周りにあって、そのネットワークの中心にケアプラザがあり、そこでもある機能を分担するけど、ケアプラザは情報の受発信や問題解決のテーブルが用意されている「コーディネート機能」を持つことが重要だと思うんですよ。

泉一弘



地域ケアプラザはまだ歴史が浅く、職員も若いですね。それに高齢者介護の施設だと受けとめられているところが多い。地区社協も趣味の会の延長のような組織ではないかと思われている地域も実際に多いと思いますよ。だから、「ケアプラザがあれば」とか、「地区社協がしっかりすれば大丈夫、安心だ」とかまだまだ言える状態ではないですね。でも地域の住民は徐々に成熟してきています。自分達で問題を解決して行こうという意気込みや姿勢があちこちで出てきています。地域ケアプラザや地区社協は地域に開いて、地域を信頼して、自分たちを助けてもらうサポーターをいかに増やすかが課題だと思います。

柳原真理子

現実には、在宅の高齢者や障害者へのサービスを提供している事業所の多くが、NPOを含めた民間です。介護保険では、こうした事業所のケアマネジャーが利用者の在宅生活のコーディネーター役です。でも、毎日、ホームヘルパーを使うとなると、1日3時間程度の身体介護のサービスを受けるのが介護保険の限度。だから、残りの21時間は、家族や地域の方々の見守りや支えが必要です。その意味で、事業所と地域との連携がほしい。そして、ささえあい連絡会や区の地域福祉計画の策定にも、ケアマネジャー、支援費・精神保健事業関係者、また地域作業所、患者家族会、当事者団体等の幅広い参加を求めたいですね。

江口洋子



地域の中で地域の人達が安心して生き生きと生活できるようにしっかりと支えるその地域の「地域力」をどうつくるかが、これからますます課題になると思います。

問題が起こってからでは遅い。問題が起こらないようにすることが大事で、地域の交流がただのおつきあいではなく、『助けて』と言える環境になるよう関わる人達が配慮できる力を持ってほしいです。また『助けて』の声にならない声もしっかり受け止められ、専門職や機関につないでいけるような力、そんな地域力が育つことが大切だと思います。自分の周囲に眼をむけることで見えてくるものがあると考えます。

伊達直利

個別対応が必要な重度の人たちをどうしたら良いのかという問題があります。重度の人の親、地域の人、専門家が集まってテーブルをつくって、その人に対する介護の方針を立て、継続的に経過を見守って行くことが必要です。


とにかく誰であっても、問題のある人を孤立させてはいけません。とくに問題を抱えている子ども、保護者のいない子どもについては地域から切り離さないことが必要ですね。学校の先生、近所のおじさん、おばさんなどの「共同親」をネットワークすることで、その子どもが守られる。ネットワークの網の目がきちんと地域の中にできていないといけません。

米田佐知子

地域の問題は小規模・多機能で支えるのがいいと考えています。困っていることを、「困っています」といえる場合は、とくに子育てをしているお母さんがたは遠くにはいけないから、身近になくてはいけません。また「困っている」という中身を翻訳してくれるコーディネーターが必要です。困っている人を受け入れる雰囲気や場のづくり方が重要なんです。

情報がきちんと伝わって、そのことに力の出せる人が集まって多機能のオリエンテーションのテーブルができて、その支援が当事者にきちんと渡されるようなエリアというのは、大きくても小学校区くらいの地域ではないかと思いません。

中尾早苗

母親が行き詰まっているためか、落ち着きのない子どもが多く見られます。子どもとの遊び方を知らないし、できない親御さんも増えてきている感じがします。幼児期に虐待を受けたことのある親が「我が子を虐待してしまいそうで怖い」と訴える人も増えてきています。

こうしたおかあさんがたには地域の中でちょっと相談に寄れる場所やピアカウンセリングの場があることで、育児不安が解消されるんです。公的な相談施設にゆくと虐待のレッテルを貼られてしまうかと不安になるので、気軽に相談できる身近な場が必要です。

加藤裕

市・区社会福祉協議会は、地域福祉の推進役として福祉団体、民生委員、地区社協やボランティア団体、NPO の皆さんなど多くの会員と共に連携して様々な事業を展開しています。

その使命は、福祉資源を開拓し、育て、その輪を大きくしていくことだと考えています。

地域福祉計画をより確かなものにしていくためには、社協が障害者を始めとし高齢者に対する支援、子育て支援に積極的に関り、地域の様々な団体や活動の中心的なコーディネーターの役割を果たしていくことが求められていると思っています。

そのためには、社協の重要な機能であるウィリングの研修機能、ボランティアセンター機能、新たに設置される障害者支援センター機能が区社協や地区社協、福祉団体等と十分にネットワークされ、発揮できることが重要です。

4 福祉に携わる人の育成

現状と課題

福祉の制度は、従来の措置制度から契約による利用制度に移行し、新たな事業者が参入するようになりました。また、地域福祉の進展や、サービスの多様化などにより、福祉の担い手は、従来の公的機関職員、民間従事者、市民活動団体などだけでなく、ピアカウンセリングを担う当事者や、ボランティアとして活躍する地域市民など、全ての分野で拡大を続けています。その数は、ボランティアなども含め、市内で約10万人を数えます。

個々の福祉サービスについては、質の向上が強く求められるようになり、とりわけ担い手に対しては、家庭における児童や高齢者の虐待や、DV（ドメスティック・バイオレンス）被害などに対するの敏感な人権感覚に基づき素早く適切に対応する姿勢が求められています。また、施設における障害者や高齢者への身体拘束に対するのセーフティーマネジメントの技術を理解して、絶対に行わない姿勢など今まで以上に質の向上に向けた取り組みが求められてきています。

さらに、事業者としても、介護保険や支援費制度の導入に伴い、質の高いサービスを提供できる経営者としての能力が、一層重要になっています。

このように、福祉の分野においては、対応すべき課題がますます広がってきており、福祉サービスを必要としている人に最適なサービスを提供できる人材を育成することは、重要な課題となっています。特に、今後は、増大・多様化する福祉人材を効果的に育成するために、機関の枠を超えたトータルな仕組みの構築が喫緊の課題とされています。

- ・ 福祉人材の育成というのは、障害を理解する、人間を理解する、という基本的な人間理解が土台になるのではないかと。また、そういう視点からの教育も必要なのではないかと。
- ・ 倫理綱領も盛り込んで、横浜の特徴あるスタンダードを示すべきである。
- ・ 事業所の所長に人材育成の大切さを理解してもらうというのは、とても大事なことである。トップマネジメントをする人のレベルでの研修というのがすごく重要である。
- ・ 福祉の現場は、退職・転勤・異動が頻繁である。また、プレーヤーであり続けたいと思われる方が多い。人材育成を体系的にしっかりしたものにしていくのと同じ比重で、職員がそういうような、続けていかれるような仕組みづくりというものも、とても大事なことである。
- ・ 専門性を高める研修よりも、利用者の日常に近づいていく研修が必要である。地域で関係者が集まってケースの実情から学ぶことが大切である。
- ・ 当事者の声というものがいつも埋もれていて研修とかそういうものに直接つながっていない。そういうことを、もっと研修などに盛り込んでいくべきではないかと。
- ・ 専門家とボランティアの研修を協働的に総合的にミックスしていかなければ支援というものができない。

情報源：横浜市地域福祉計画策定推進委員会分科会

めざすべき方向

(1) 人材育成のあり方

- ・ 社会的排除を受けたり、孤立しがちな人などに対しても、すべて社会の構成員として包みこみ支え合う（ソーシャル・インクルージョン）という理念のもと、今後の地域福祉は推進すべきです。そのためには、課題を抱える人々の問題を読みとり、地域での生活を全体的に捉え、地域形成に参画できるソーシャルワークに携わる人材の育成が必要

です。また、民生委員・児童委員や各種相談員だけでなく、多様化する地域の生活様式に対応した地域の福祉人材が育っていくことを支援する必要があります。

- ・福祉人材には、実践場面において、例えば次のような要素（「価値観・姿勢」「知識（理論）」「方法（技術）」）を備えることが必要とされます。

利用者本位のサービス提供を目指し、常に当事者の声から学ぶ姿勢（価値観・姿勢）

自らが支援する相手の尊厳を損なうことなく、虐待等で人権を侵害されている人を積極的に擁護しようという姿勢（価値観・姿勢）

地域において未充足であるニーズに敏感であること（価値観・姿勢）

利用者のニーズ・地域のニーズをあくまでも指向する謙虚な姿勢（価値観・姿勢）

利用者と対等な立場で、利用者の自立した生活を支援する姿勢（価値観・姿勢）

現場で実際のニーズから学び、地域のネットワークと連携しながら、必要なサービスやシステムを提案していく力（知識・技術）

生活者として必要な一般的な知識と教養（知識）

支援のために必要な新たな技術や専門知識を求めようとする向上心（知識・姿勢）

個々のニーズに対して、ケアマネジメントの視点に立ってチームアプローチができること（技術）

（２）福祉人材を支える仕組み

- ・原則として、福祉人材を育成する主体は一義的には、事業者です。また、自治的な色合いをもつ職能団体もその役割を担います。
- ・福祉人材育成において重要なのは、スーパービジョン体制であり、経営者から最前線の職員まで、系統的に、管理・教育・支持の機能が確保される必要があります。
- ・経営者は経営管理の一環として、職場研修の体系的な推進の重要性を理解する必要があります。
- ・経営者は、第三者評価を積極的に受けたり、苦情解決の仕組みを確立したりすることが、サービスや従事者の質の向上につながることを理解して、推進する必要があります。
- ・経営者は、地域での自立した生活を重視する地域福祉の理念を正しく理解し、利用者の施設から地域への生活移行について、率先して取り組む必要があります。
- ・各々の現場においては、施設長、中間管理職などの現場の責任者が、職員の育成に責任をもって取り組む必要があります。そのため、スーパーバイザーとして、あるいは職員がスーパービジョンを受けられるように職務を行う上で必要な知識や技術を教えたり、学ぶことを援助したりする必要があります。また、現場の実績にあった人材育成プランを作成し、具体的手順を示すとともに、研修実施後のフォローアップや、研修報告会を開催するなど、研修効果が職場全体のレベルアップに寄与できるよう配慮する必要があります。
- ・行政は、事業者に対して、第三者評価の受審を強力に進めたり、定期監査や苦情情報などを活用して、運営方法や人材育成などについて改善が図られるよう働きかけていたりする必要があります。
- ・行政は、人材育成を全体的に推進するため、研修のあり方を常に見直し、状況に対応する研修を企画する機能を持ちます。そのため、公民一体となった研修体制の確立に向けて主体的な役割を持つ必要があります。
- ・行政は、事業者等と連携して、福祉分野の人材の重要性を広く市民に広報啓発していく必要があります。

(3) 地域福祉人材の育成

- ・「地域による見守り 相談・調整 サービスの提供 個別ニーズの普遍化 新たなサービス・施策の創出に向けた検討・提言」という一連の流れが、関係機関の連携により円滑に進むよう、それぞれの機関がネットワークの重要性を認識し、コーディネートにあたる必要があります。地域福祉人材は、地域におけるネットワークを形成する核になるという点に特徴があり、この点を踏まえた育成を進める必要があります。
- ・地域福祉人材には、利用者の個別のニーズを出発点として「利用者の自立支援、地域での主体的な課題解決を支援していく姿勢」、ニーズの把握にあたっては「地域へ出向く積極的なアウトリーチ（ ）の姿勢」、さらには、「課題の解決だけでなく利用者本人も含めて、新たな担い手を育てるといような姿勢」も求められます。
- ・地域福祉人材には、ネットワーク形成の際、関係者に対し基本的役割を踏まえた応分の責任を求め、柔軟かつ協力的な協働体制を作っていく姿勢が求められます。
- ・ネットワークの形成においては、各々の役割をきちんと果たせるよう、機関ごと、区域ごと、市域全体で育成方針が共有化される必要があります。
- ・特に、非専門職の育成にあたっては、市民活動と行政との協働の推進や地域コミュニティの活性化を念頭に置き、市民活動のリーダー層の養成を進める必要があります。

(4) 直接援助人材の育成

- ・直接援助人材には、専門的知識・技術の習得のみならず、利用者を一人の人間として尊重し、利用者自身の視線でものを考える姿勢が必要です。また、利用者の生活をできるだけ地域社会の中でサポートするという観点から、地域福祉人材との連携を積極的に進める行動様式が求められます。
- ・施設や事業所の人材も、地域福祉を推進するという視点に立ち、地域のネットワークに参加することが求められます。
- ・直接援助人材には、「利用者の特性や意向を理解し生活を支援する姿勢」、「正しい倫理観に基づいて利用者の人権を守ろうとする姿勢」、「適切な介護技術・支援技術を常に身につけようとする姿勢」、「施設にあつては在宅に近い生活を、在宅にあつてはより自立した生活を目指して支援する姿勢」、「地域の様々な社会資源と連携してサービスの向上を目指す姿勢」、などが求められます。
- ・直接援助人材には、介護サービスや生活支援の実施に必要な能力だけでなく、地域の社会資源と連携していくために必要な能力も求められます。

目 標

【計画的・体系的な研修システムを整備する】

- ・職種や経験年数に応じた計画的・体系的な研修システムを整備していきます。

【公民連携して研修を実施する】

- ・公にしる、民にしる、事業主体として実施すべき人材の育成策は各々が対応するとしても、福祉従事者として共通する領域については、公民の研修機関が相互に連携をとりながら、効果的で体系的な研修を実施します。

【チームアプローチの推進に資する研修を実施する】

- ・共通する本質的な部分については、公民などの事業主体の枠や職種の枠を超えた研修を企画し、ネットワークの形成やチームアプローチの推進に資することとします。

【専門研修を実施する】

- ・各専門機関等が、各々の専門性を発揮して、多くの人材を育成してもらえよう企

画を推進します。

【職場内研修をサポートする】

- ・ 施設長・管理者・研修担当者には、OJTの効果的な進め方を伝えるとともに、研修アドバイザーによる施設訪問などを行い、職場内研修をサポートしていきます。

【人事交流研修や実習を推進する】

- ・ 施設・法人間の人事交流や先進施設での実習は、意見交換や技術交換などができるので、積極的に推進していきます。

【事業者や職能団体に働きかける】

- ・ 各分野の事業者間の連絡会や、職能団体などに対し、事業者や職能団体が人材育成について、責任ある役割を果たすよう、そして互いのレベルアップを目指した連携体制が強化されるよう働きかけます。

【研修情報を管理し提供する】

- ・ さまざまな研修機関で実施されている研修に関する情報を一元的に管理し、情報提供します。

【よこはま福祉・保健カレッジ（仮称）の創設】

- ・ ウィリング横浜、福祉系大学、専門研究機関、NPO法人等の研修カリキュラムを有機的に結びつけ、研修に関する情報を効果的に周知することによって、豊かな人間性と福祉の専門性を兼ね備えた人材を育成するとともに、研修の場を通じて、人材のネットワークづくりが図れるような研修協力体制を構築します。

山岡悦子

人材育成の研修の問題は、研修に行きたくても現場は忙しくて行けないことがあります。それと上司やトップの理解がない。また、研修に参加して新しい意欲に燃えて、アイデアを出そうと思っても、職場は毎日仕事に追われてそんな状態ではないし、アイデアをだしても、それが待遇につながらないといった、さまざまな現場の条件がある。研修に参加しても別に良いこともない...という現状を変えないと、研修に参加しても生かされない。

その意味で研修担当者の研修が大変必要で、その研修を受ければどこがどう変わるのかが、本人ばかりでなく上司やトップに理解できるような研修の組み方が必要であり、さらに、研修をすればそれが生かされる職場の仕組みが必要です。

中畝治子

人材の育成研修はどこか福祉の現場とは別な研修施設に行って、上からの教育をしていくことが大事なのでしょう。私は重症心身障害児をもっていました。重心は今の福祉では方策がないような場合があって、その中でどんなサービスが必要で、また提供できるのかを連携を組んで、事例に沿って真剣に考えていただきたいのです。地域に下りてきて、利用者に近いことが、理論や考え方を学ぶよりも大事なことでないでしょうか。

利用者の生活を肌身で知る、利用者のもとに下りてくる研修が必要で、そこを知ってから理論を学ぶほうが、順番として正しいのではないかと思います。



松本和子

人材育成の研修というのは、どこかに最高のものがあって、それを受ければだれもが最高のサービス提供者になれるのかしらという疑問があります。高齢者でも障害者でもサービスの現場はひとつひとつ違っているから、研修も違ってきていいはずですね。身近なNPOや保育園、ケアマネの研究会などで自主的に行われている研修は具体的、先駆的で、実効性があります。

必要なのは、各地での小さな活動も含めて、どこでどんな研修プログラムが展開されているのかという情報発信で、それらが連携や協働で融合することでいいものになるのではないのでしょうか。

大越由美子

1年半かけて配食と生活介護のボランティアの育成に関わりましたが、そういうボランティアの方々にもなんらかの研修が必要かなと思いますが、そういう研修と専門職の方々の研修は自ずと内容や質が違ってくるのではないかと思います。

しかし、一般のボランティアが経験していることも、専門職の方にとっても役に立つこともあるのかもしれない。素人だからわかることや自然にやっていることで、専門職の方々が、はっと気が付くこともありそうです。その意味ではボランティアが受ける研修と専門職が受ける研修の内容は違っていても、ボランティアと専門職の方々とのふれあいが、どこかで必要なのではないかと思いますね。

本間保子

人材の育成というのは、研修で育つかということとそこがなかなか難しいものです。介護には、介護する側とされる側の間に愛がなければ意欲も向上心も出てこない。利用者や職員の心の状態が、やってもらう人、やってあげる人に分かれなくて、人間対人間の関係でその人の心の状態ができていけば、それが土台になって、もっとやってあげたいとか、もっと勉強しようとかいう気持ちにつながる。

そうした気持ちは子どもの時から育てるのが大事で、地域で普通に障害のある方たちとか高齢者に日常から関わる機会を、できるだけたくさんつくるのが基本ではないかと思います。

岡田朋子

福祉の仕事に携わるの方々に対しては、ケアをするための指針が必要です。福祉の世界には虐待とはいわなくても、お世話する、お世話される関係の中では、非常に相手をスポイルしてしまう、また、人間として対等に扱わないことも出てくると思います。

ですから、いろいろな機会に福祉に携わる人たちが守る指針のようなものがあって、いつも、それを手に取り、それを思い出して、「ああ、指針に帰ろう」といえる最後の拠り所のようなものがあるといいと考えます。

成田すみれ

地域福祉における人材研修で必要なことは、実際に地域で生活支援を担うことのできる人材をどのように育成していくのかということです。

例えば、最近、高齢介護保険利用者の中には高齢者だけでなく、家族介護者や家族員に精神障害や知的障害など何らかの支援が必要な方も多く、ケアマネは一人で多様な問題を抱え、悩み疲弊している現実がとても見受けられます。このような時に、地域の公民双方のさまざまな関係ある人たちと適切に連携を図り、協働して利用者を支援することのできる人材をつくっていくことが課題です。横浜市での人材育成は、実践現場に依拠した地域での様々な要支援者を支える仕組みに、しっかりと直結し、機能することが重要ですね。

小野敏明

研修の中で必要なのは問題解決が難しい人、援助困難な事例の研修に対して力を注がなければいけないと思います。そうしないと、これに関わっている職員はバーンアウト、燃え尽き症候群に陥ってしまいます。そういう事例に対して、チームを組んで対応する仕組みを研修プログラムの中に組み込むことが必要ですね。

それと、援助困難ケースは担当者だけではなく管理職研修が必要なんですよ。管理職に理解がないと、担当者は一生懸命にやっていることが、かえって無理解な上司の非難を浴びたりして、やりきれない思いをするし、窮地に立たされる。管理職研修がどうしても必要です。

中西晴之

研修について話しているとどうしても、コーディネーターコーディネーターという存在に行き着くということですね。行政の中でも、あるいは地域の中でもタテ割りで行われていることをつなぐとか、必要のある人と援助できる人をつなぐとか、あるいは情報と情報をつなぐとか、「つなぐ」ことがとても重要だということが、どこにいても、話されている。

でも、そのコーディネーター像というのは、いまひとつはっきりしているわけではない。そのコーディネーター像を明確にして、それはどのようにしたら学ぶことができるのかに関するプログラムをつくる必要があると思います。

増沢高

いま子どもの問題は非常に大きな問題となっています。児童虐待が増えて、子どもたちの受け入れ施設がない、里親がないという状況で職員は疲弊しきっています。しかも、こうした施設の職員は他の機関と連携を取ることが大変下手です。だから、どうしたら地域の中の他の施設や機関と連携を取れるのかを学ぶ研修を行うことが大きな課題となってきます。

そういう現場の必要性を無視して、大所高所からこういう研修が必要だろうとプログラムを組んでも意味がない。研修へのニーズ調査をきちんとやって、こういう現実だからこういう研修を打ちますよという応募のかけ方ならば、説得力を持ちますが、そうじゃなければ、研修のための研修に終わってしまってまったく意味がない