

地域福祉活動にかかわる事例集

～ 市民がお互いに支え合う活動の推進に向けて ～



札幌市・区社会福祉協議会 / 札幌市



～もくじ～

- はじめに P1
- 福祉のまち推進事業（略称：福まち）の紹介 P2～3

地域福祉活動にかかわる事例の紹介 P4～23

- 事例 1**
(地域支援) 「老人クラブと地区福まち・町内会の連携を築くために」
東区社会福祉協議会 P4～5
- 事例 2**
(地域支援) 「安心・安全に暮らせるまちづくり ～一からの取り組み～」
北区社会福祉協議会 P6～7
- 事例 3**
(個別支援) 「困りごとを抱えた母子世帯への支援 ～地域と福祉施設の連携～」
厚別区社会福祉協議会 P8～9
- 事例 4**
(地域支援) 「学校と地域を結ぶ支援 ～西野中学校の取り組み～」
西区社会福祉協議会 P10～11
- 事例 5**
(個別支援) 「福祉除雪利用者への地域と専門機関の連携による支援
～不満の裏にあるニーズを見つけ出して～」
清田区社会福祉協議会 P12～13
- 事例 6**
(地域支援) 「町内会による見守り活動の支援 ～個別課題の解決に向けて～」
手稲区社会福祉協議会 P14～15
- 事例 7**
(地域支援) 「地区福まちと福祉関連事業所等とのネットワーク構築に向けた支援」
豊平区社会福祉協議会 P16～17
- 事例 8**
(個別支援) 「生活困窮者への緊急対応 ～専門機関との連携による支援～」
白石区社会福祉協議会 P18～19
- 事例 9**
(地域支援) 「企業・団体の地域貢献に向けた支援 ～地域福祉活動の担い手育成～」
南区社会福祉協議会 P20～21
- 事例 10**
(地域支援) 「関係機関の連携による町内会への支援 ～見守りへの再チャレンジ～」
中央区社会福祉協議会 P22～23

- 地域福祉活動にかかわる参考資料（各種冊子）の紹介 P24
- 地域見守りサポーター養成講座等の紹介 P25

～はじめに～

私たちの住む札幌も、急速な少子高齢化や、単身世帯の増加、更に都市化による人間関係の希薄化などを背景に、地域の環境が大きく変化しており、これに伴って住民を取り巻く福祉・生活課題が増加し、その内容も多様化しています。

また、雇用情勢の変化などによる経済的格差が進む中、生活困窮者や引きこもりなど、住民の課題は、子ども・若者から中高年とあらゆる世代にわたっており、更に一つの世帯で複数の課題を抱える「課題の複合化」や、公的制度では対応できない「制度の狭間の問題」なども、近年増加しています。

こうした住民の抱える課題に適切かつ迅速に対応していくには、行政による制度・施策の充実とともに、身近な地域で課題を早期に発見して、予防的な視点も含めサポートしていく体制づくりが必要とされています。

札幌市社会福祉協議会（以下「市社協」）では、増加・多様化する住民の福祉・生活課題の解決に向け、平成7年から札幌市の協力を得て、町内会という小さな生活圏域での住民同士の支え合い活動を、福祉のまち推進事業（以下「福まち事業」）という名称で進めています。

この福まち事業も、平成27年で開始から20年が経過し、関係する地域組織の協力により、見守り・訪問や、ふれあい・いきいきサロンなど、住民同士の支え合い活動の拡大・充実が着実に進み、身近な地域での課題の発生予防と早期発見などに大きな成果をあげてきました。

しかし、一方で、福まち事業に携わる活動者数は、長らく横ばいの状況が続いており、慢性的な担い手不足にあるため、より多くの住民の協力と、幅広い組織・団体の地域福祉活動への参画が、今後ますます必要とされています。

こうした中、市社協では平成26年度から、地域福祉の更なる推進を目的に、福祉の分野・領域を越えて、様々な立場の方々や職種が協働し、地域での支援活動を一体的に進める体制を築くために「コミュニティソーシャルワーク機能」の強化を進めています。

本書は、市社協が地域福祉の支援策を強化する中、福まち事業を中心に、多くの住民と多様な組織・団体の協力を得て、住民が抱える様々な課題を関係者とのネットワークを築きながら解決につなげた事例を取りまとめたものです。

地域の関係組織・団体をはじめ、行政、福祉・保健・医療の専門機関や、NPO法人、ボランティア団体、学校、企業など、幅広い方々に本書をご覧いただき、札幌における今後の地域福祉活動の発展に、ご活用いただけると幸いです。

～福祉のまち推進事業(略称:福まち)の紹介～

● 福まち事業の歴史 ●

市社協では、昭和37年から町内会や、民生委員児童委員協議会（以下「民児協」）といった地域の関係組織が一体となり、住民主体の福祉活動を展開する組織として、概ね連合町内会の単位で「地区社会福祉協議会（以下「地区社協」）」の設置を進め、平成22年までに市内89カ所で組織化されました。

この間、札幌市からの評価と協力を得て、これまで地区社協が進めてきた見守りや除雪ボランティアといった住民主体の福祉活動を、地域で総合的に展開していくために、平成7年「福祉のまち推進事業」が創出されました。札幌市の「地域福祉社会計画」と市社協の「地域福祉市民活動計画」双方に位置付けられる重要な事業として取り組みがスタートし、現在89カ所、全ての地区社協で実施されています。

● 福まち事業の目的と基本目標 ●

福まち事業は、幅広い市民の福祉活動への参加により、地域ぐるみで互いに支え合う環境を整え、誰もが安心して暮らせる地域社会を築くことを目的に、市民とともに、市社協・各区社協と行政が協力して実施している事業です。具体的には、地区社協に「地区福祉のまち推進センター」を設置して、大きく2つの基本目標を掲げ、住民同士の支え合い活動を推進しています。

また、市社協・各区社協は相互に連携し、地区社協（福まち）に対して、活動を進めるうえでの様々な情報やノウハウを提供しつつ、札幌市と協力して財政的支援などを行っています。

基本目標

1 地域住民の日常的な支え合い活動の推進

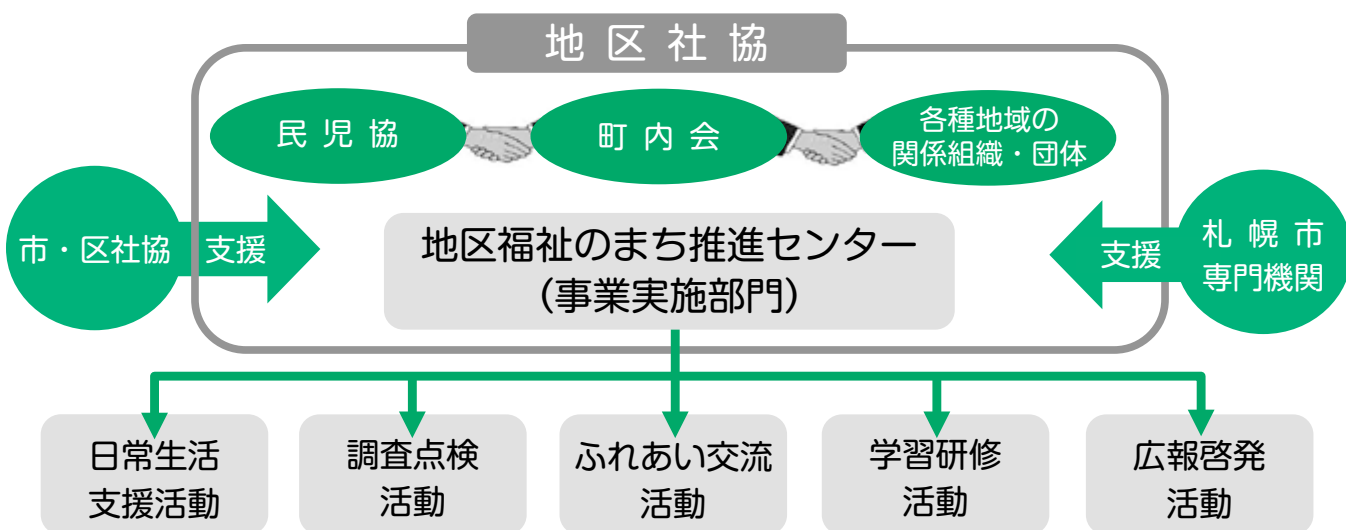
日常生活の延長上でできる範囲のことについて、互いに温かい心配りをし合う、地域での支え合い活動を推進する。

2 ボランティアによる福祉サービスの推進

日常的な支え合い活動では、解決できないニーズに対して、公的サービスと連携を取りつつ、市民ボランティアが行う福祉サービス活動を推進する。

● 福まち事業の推進体制 ●

福まち事業は、地区社協の事業実施部門としての役割を担っており、基本目標にある2つの取り組みを推進するため、主に5つの活動を進めています。



～ 福まち事業における主な活動 ～

● 日常生活支援活動（福まちの重点活動） ●

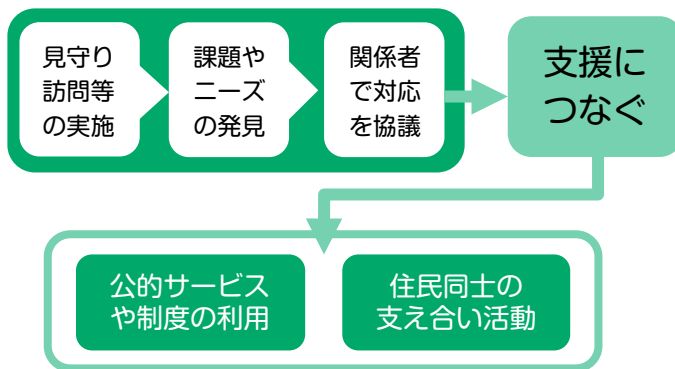
町内会という顔の見える身近な生活圏域で、見守り・訪問活動やゴミ出しなどの生活支援を、住民同士の支え合い活動として実施しています。また、町内会ごとに「福祉推進委員会」を設置して、関係者が協力・連携しながら、支え合い活動を組織的に展開していくよう取り組みを進めています。

◎ 福祉推進委員会の設置

（様々な地域の関係者が協力して活動を展開）



◎ 活動の展開と流れ



● 調査・点検活動 ●

見守り・訪問活動の対象世帯や、住民の福祉ニーズの把握に向けて、福祉マップの作成や、各種のニーズ調査などを実施しています。



● ふれあい交流活動 ●

住民同士がつながり、支え合う関係を築くために、ふれあい・いきいきサロンなどの定期的な交流の場作りや、様々な行事を開催しています。



● 学習・研修活動 ●

支え合い活動にかかわる知識・技術の向上や、住民の地域福祉への理解と参加促進を図るために、様々な講座や研修会を開催しています。



● 広報・啓発活動 ●

より多くの住民が地域福祉への理解を深め、活動への参加促進が図られるよう、福まちなどの取り組みを地域に発信するための広報紙やチラシ等を作成・配布しています。



老人クラブと地区福まち・町内会の連携を築くために

● 事業の概要 ●

東区社会福祉協議会（以下「区社協」）では、老人クラブと地区福まち・町内会双方の見守りを結びつけるために、地域包括支援センターや介護予防センターとも連携して、新たな試みを平成28年度から開始することにした。

内容は、東区老人クラブ連合会（以下「区老連」）の協力を得て、区内の全老人クラブを対象に、認知症サポーターと地域見守りサポーターの両養成講座をセットで開催し、受講した老人クラブを順次、地区福まちや町内会の見守り活動へとつなげていく試みである。



新たな試み（講座開催）の様子

1 社会貢献を模索する老人クラブ

老人クラブへの新規加入率は低迷し、会員の高齢化が進む中、区老連ではクラブからの退会者が増加していることに、大きな悩みを抱えていた。

このような状況にある中、介護予防や健康維持は会員にとって大きな関心ごとになっていた。

とりわけ、認知症については本人のみならず、配偶者や友人・知人が、その症状ゆえに、やむを得ずクラブを退会するケースも出ているという。

一方、老人クラブには社会貢献活動へ積極的に取り組むよう、行政からの指導が強化されていた。

会員の減少や高齢化が進む中、どのような活動に社会貢献として取り組むことが可能かそれぞれのクラブは思案していた。

2 区老連への説明と協力依頼

区社協では、老人クラブ会員の認知症への正しい理解と、地域で進められている見守り活動への参加・協力を得るため、事業概要の取り組みに関する共同実施を、平成27年度の区老連理事会で提案し承認を得た。

その際、区老連理事から認知症にかかわる老人クラブの事例がいくつか報告され、理事の間で認知症について話し合う機会となった。

事例に出てきた老人クラブでは、会長が日頃から、認知症を理由に排除することなく、むしろ、そういう方を見守ろうと会員に伝えていた。

そうした中、一人暮らしの女性会員が2年前から認知症を発症し、これまで周囲と問題を起こすことなく活動してきたが、最近は感情の起伏が激しくなり、乱暴な行為も出はじめたところ、たまたま他の会員にケガを負わせてしまった。

そのことを知った家族からの申し入れで、その会員は退会されてしまったという事例であった。

こうした話を聞いて、多くの理事から認知症についての正しい理解と会員同士の見守りが必要という意見が出ていた。

3 専門機関への説明と協力依頼

介護予防を推進する地域包括支援センターや介護予防センターでは、認知症サポーター養成講座を通じて、市民への認知症の正しい理解と啓発を促進している。

区社協では、こうした両センターの取り組みを踏まえ、今回、高齢者で組織される老人クラブに焦点をあて、講座の普及促進を一緒に図れないか打診したところ、思いが一致し快諾された。

老人クラブ会員一人ひとりに「認知症サポーター養成講座」で、認知症への正しい知識を身につけてもらい、あわせて区社協による「地域見守りサポーター養成講座」で、近隣での支え合いに関心を持ってもらい、それぞれが暮らす地域で見守り活動に参加・協力してくれることを期待し、両講座をセットで開催する取り組みを進めることになった。

4 学びと実践・見守りへの参加

札苗平成老人クラブ（加藤照子会長・会員75名）では、会員にやり甲斐・生き甲斐を少しでも提供したいと考え、様々な活動を実践している。

また、クラブの取り組みを幅広く地域に知ってもらいたいとの思いから、会員がクラブの年間計画を町内住民（約2,300世帯）へ全戸配布するなど精力的に活動していた。

クラブの佐野副会長は、この生き活きとした会員の行動力を、何とか他団体と結び付けられないかと考えていたところ、当該講座の取り組みを知って受講することにした。

また、クラブが所在する札苗北第三町内会（岩谷隆司会長）では、平成27年11月から、高齢者の見守り活動を開始。75歳以上の単身世帯や、80歳以上の夫婦世帯、更に日中独居の方や、自ら希望されれば65歳以上の方も対象に含め活動を進めていた。

見守りを行う「見守り員」は、町内会役員とサポーター（見守り活動に賛同された住民）の方々。

札苗平成老人クラブでは平成28年8月25日、当該講座を受講した後、多くの会員が、このサポーターとして町内会の見守り活動に参加・協力している。

5 クラブ会員からのアドバイス

札苗北第三町内会では、見守り活動が円滑に進むよう、見守り員等による会議を幾度となく開いていた。

会議の中では、老人クラブのサポーターの方々には、見守られる高齢者の気持ちや思いといったも

のを深く理解されているとの意見が出ていた。

見守り活動が押し付けがちなならないよう注意すべき点や、配慮が必要な点を同世代の老人クラブ会員のサポーターからアドバイスしてもらえると、町内会の関係者に歓迎されている。



札苗北第三町内会（見守り活動）の様子

区社協支援のポイント（視点）

- 日頃から、会員同士、お互いに見守りを行っている老人クラブの取り組みを、地域へ拡大する。
- 町内会は、新たな組織を作らずとも、老人クラブなど、すでに組織化されている団体と連携することで、見守りに関わる人材を得ることが可能となる。
- 区社協は、地域内の組織が抱えるニーズや課題を集積・分析した上で、社会貢献の場を拡大したい老人クラブと、見守り活動の人材を求める地区福まち・町内会双方をつなげる調整役（コーディネーター）として機能するよう、本講座の企画・実施を進めた。

これまでの支援経過

(27年)

- 1月 区老連理事会での講座の共同実施の提案
- 2月 地域包括・介護予防センターへの協力依頼

(28年)

- 4月～ 認知症サポーター・地域見守りサポーター両養成講座セットでの開催（事業開始）

※ 28年12月現在（14老人クラブが講座受講）

※ 地区福まち・町内会の見守り活動への参加状況（4老人クラブ）

安心・安全に暮らせるまちづくり ～一からの取り組み～

● 北区（ドミール北陵町内会）の概要 ●



マンションドミール北陵

ドミール北陵町内会は、北区屯田地区にあるマンションドミール北陵の居住世帯のみで構成される町内会である。

○町内会居住世帯：138世帯

○町内会高齢者人口：65名

平成6年、全141戸のマンションとして建設・分譲された。築年数が22年経過し、入居者の年齢層も上がっているため、将来に備え、平成26年から「誰もが、孤立することなく安心・安全に暮らせる町内会」を目指して、福祉と防災の一体的な推進に取り組むことにした。

1 活動のきっかけ

当初、ドミール北陵町内会（以下「町内会」）では、マンション内の高齢化が進んでいたものの、見守りといった福祉的な活動に対して住民の関心は低かった。こうした中、防災への関心が町内会の中で高まり、平成26年に防災マップを作成した。

これをきっかけに、災害時の避難支援に加えて、日頃からの見守り活動にも町内会で取り組むことが検討され、北区社会福祉協議会（以下「区社協」）を訪れて、アドバイスを求めることにした。

2 活動に向けた第一歩

相談を受けた区社協は、これまでの経過や町内会の意向を確認した上で、見守りを進める第一歩として、見守り活動と災害時の避難支援活動双方を、一体的・効果的に進めるためのノウハウ提供を目的に「地域見守りサポーター養成講座と、災害時支え合い講座」を両方セットで開催することを町内会に提案し、マンションの居住者を対象に進めることが決まった。

講座は平成27年1月に開催された。当日は、見守りの必要性とともに、活動を通して住民同士が

日頃からお互いを気にかけて、支え合う関係を築かなければ、災害が発生しても実際の避難支援は上手く進まないことを伝え、見守りの方法、対象世帯の把握、対象世帯と活動者のマッチング、異変発見時の対応など、具体的な活動の進め方について説明した。

また、マンションという住環境を活かし、集会所を利用した定期的な住民同士の交流の場づくり「ふれあい・いきいきサロン」も、見守りを兼ねて取り組むことを提案し、その日の講座を終了した。

3 「防災福祉部」の発足

後日、講座を受講した町内会関係者から、より具体的に活動を進めていく上でのアドバイスを求める相談が寄せられた。

区社協では早速、見守り活動にかかわる手引書や、他町内会での実践例など参考資料を準備し、①組織的な活動の展開、②多くの住民の理解と協力、③町内担当民生委員等との連携、④見守り対象者と活動者の信頼関係づくりに焦点をあて、それらを進めていく取り組みの必要性・重要性について、町内会での実践につながるよう、より詳し

く丁寧な説明を行った。その後、説明を受けた町内会関係者から、平成27年4月に開かれた町内会の総会で、高齢者世帯の見守り活動と、災害時の避難支援対策に取り組む組織として「防災福祉部」の設置が承認されたと、区社協への報告があった。

4 実践に向けて

報告を受け区社協からは、今後の取り組みとして、町内会に福祉と防災を一体的に進める組織ができたことを周知し、要支援者（支援を希望する方）と、協力者（支援に協力してくれる方）双方の募集を、多くの住民の理解と協力を得て進めていくよう助言した。

実際に町内会で、区社協の助言を参考にして募集活動を進めたところ、要支援者は11世帯（13名）、協力員は16名集まった。

その後、区社協と町内会にて協議を進め、平成27年7月に、協力員が安心して活動に取り組める環境整備に向けて「見守り活動の進め方や、個人情報取り扱いなどを学ぶための研修」を、16名の協力員対象に行った。

5 活動の実践

協力員対象の研修では、区社協から要支援者と協力員の組合せを行う際には、支援しやすい関係づくりに向けて「事前の顔合わせ」を行う必要があることや、もしもの緊急時に備え「緊急連絡カード」の作成・配布なども実践を円滑に進めるためには大切であることも説明した。

その後、町内会では、住民同士の定期的な交流の場として、いきいきサロンはまなす会を発足させた。また、要支援者と協力員の顔合わせも実施し、活動者の情報交換会の開催や、活動記録票の作成にも着手した。「誰もが孤立することなく安心・安全に暮らせる町内会」づくりが、住民自らの力により、町内の中で着実に広がっている。



ドミール北陵町内会
活動者情報交換会の様子（毎月2回開催）

これまでの支援経過

(27年)

- 1月 地域見守りサポーター養成講座と災害時支え合い講座開催(その後、受講者からより具体的な活動の進め方について相談入り対応)
- 4月 町内会総会(高齢者世帯の見守り活動と、災害時避難支援対策を進める防災福祉部の設置承認)
- 6月 要支援者と協力者募集の結果(要支援者11世帯13名と協力者16名集まる)
- 7月 協力者対象に見守り活動と個人情報(65歳以上世帯名簿取り扱い研修)開催。いきいきサロンはまなす会発足(社協にサロン登録)

(28年)

- 1月 活動者情報交換会の定期開催(毎月2回)
- 6月 活動記録票の作成開始

区社協支援のポイント(視点)

- 区社協が町内会関係者の相談に迅速な対応を図り、密に連絡を取り合いながら信頼関係を築いたこと、更に町内のニーズを的確に捉えて、様々な資料や事例を提供し、ニーズにマッチした取り組みを提案していたことが町内会における福祉・防災の一体的な推進をわずか一年弱の期間で、ここまで大幅に進めるという成果につながった。
- また、町内会の状況を踏まえながら、段階的に取り組みを進めていく中で、活動の効果・成果を町内会関係者が感じ取れるよう、区社協が配慮してきたことも、福祉・防災活動を短期間で進める大きな力となった。

困りごとを抱えた母子世帯への支援 ～ 地域と福祉施設の連携 ～

● 事例の概要 ●

- 母親40代、長女と長男10代の母子世帯。家族3人とも特定疾患を抱えており病弱。特に長女は介護が必要な状態で母親が毎日世話をしている。
- 家族で支え合いながら暮らす中、介護の関係から引越しが必要になった。
しかし、引越しに伴うゴミの処分など自分達だけでは解決できない困りごとが起こり、家族は悩んでいた。

1 母親からのSOS

この母子世帯は3人とも病弱ではあったが家族で支え合いながら暮らしていた。しかし今の住まいは集合住宅の2階でエレベーターも無いため、階段の昇り降りをはじめ、ゴミ出しなどにも苦勞していた。

こうした中、長女は障がいサービスを利用していたものの、年々と介護が重たくなっていったため、病弱な母親の身体には限界が生じていた。

家族は、長女と母親のことを考え、今の住まいの近くで、エレベーターの有る集合住宅へと引越すことにしたが、大型ゴミの処分など、病弱な母子だけでは解決できない困りごとに直面し、「どうしたらいいだろうか?」と、母親からのSOSが厚別区社会福祉協議会（以下「区社協」）に届いた。

2 地域のネットワークでの解決に向けて

○ 地区福まちへの協力依頼

相談を受けた区社協は、自宅を訪問のうえ支援内容の詳細を確認し、公的制度では対応が難しいことから、母親の承諾を得て、まずは地元の地区福まちに協力を依頼した。

地区福まちの関係者は、区社協から家族の状況と支援内容を聞いて「身近で困っている人がいるのであれば」と、家族の自宅付近でゴミの分別を手伝ってくれる福まちの活動者を探すことにした。

また、引越しで出た大型ゴミについても、福まち事務所での一時的な預かりに協力することにした。

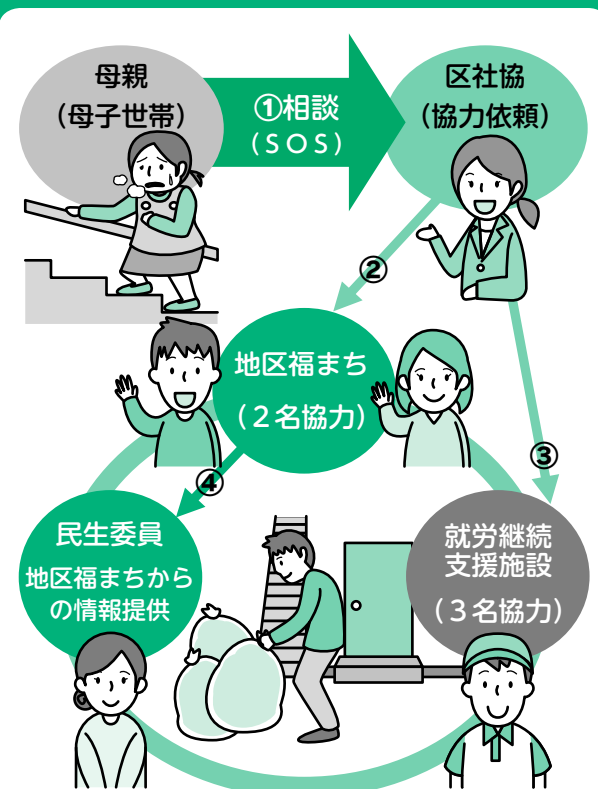
○ 就労継続支援施設への協力依頼

続いて区社協は、同じ地域にある就労継続支援施設（障がい者の就労等を支援している施設）に、大型ゴミの搬出と解体の協力を依頼した。こちらの施設にも、家族の状況が理解され、快く協力してくれることになった。

○ 支援チームの結成

当日は、地区福まちからの情報提供により駆けつけた担当の民生委員も加わり、総勢8名の支援チームによって、引越しの準備に向けた手伝いが進められた。8名の協力で作業は順調に進み、1日で依頼した活動を終えることができた。

相談と支援調整（経路図） 引越し支援（ゴミ分別・大型ゴミの搬出と解体）



区社協2名を含む支援チーム8名で
引越しの手伝い



カーペットを搬出する様子



大型ゴミを解体する様子



ゴミの分別の様子

当日は、地区福まち・民生委員・就労継続支援施設の協力により、大型ゴミ（学習机・電子ピアノ等）11点の搬出・解体と、約70kgのゴミをゴミ袋に分別する作業が行われた。

3 地域力を再発見

従来から地元の地区福まちでは、見守り・訪問活動をはじめ、サロンや事務所などでの相談活動を通して、住民の困りごとをできるだけ早期に発見・把握し、福祉専門機関などとも連携しながら、

発見した困りごとを解決するための取り組みを進めていた。

ただし、地区福まちでは、これまで高齢者世帯への支援が中心だったため、今回の障がいのある母子世帯への支援は、初めての試みであった。

こうした実践を通して、地区福まちの関係者からは「住民の困りごとで、私たち地元の福まちがお手伝いできることがあれば、これからも協力する。今後は高齢者だけではなく、障がいのある方のことも気にかけていきたい」との話があった。

今回の個別支援は、地区福まちの関係者が公的制度では解決できない、地域の助けを必要とする困りごとが身近に起こっていることや、地域の中で助けを必要としているのは、高齢者だけではないことに気づくきっかけとなった。

その後も、地区福まちでは、この障がいのある母子世帯に「なにか困りごとが起きた時」には、継続して支援していく体制が取られている。

区社協支援のポイント（視点）

- 区社協は、潜在的な個々のニーズを住民と共に解決することで、地域としての課題認識と、支援活動の拡充（地域の福祉力向上）が図られるよう各種調整（コーディネート）を進めた。
- 特に地域との調整は、きめ細かく情報共有を重ね「支援できること、できないこと」を共に考え整理しながら、母子の状況やニーズ等も、以下のとおり丁寧に確認し進めたことで、住民自らが高齢者以外の支援にも目を向けるきっかけを築くことができた。
 - ① 母親が無理のない範囲でできること
 - ② 地域の関係者が協力してできること
 - ③ 専門職や制度が担えること
- 区社協が、地域と福祉施設で働く障がい当事者が、互いに強みを活かしながら連携し、母子を支えるネットワークづくりを進めたことで、地域と施設の連携方法に関するノウハウ蓄積が進んだほか、障がい当事者も地域を支える一員であるとの認識を、関係者間で高めることができた。

学校と地域を結ぶ支援 ～ 西野中学校の取り組み ～

● 西区（西野地区・西野中学校）の概要 ●

- 西野地区は、五天山公園や平和の滝など、多くの公園や緑地が見られる緑豊かな地域で、地区内には3つの中学校がある。
- 西野中学校は、その内の1校で昭和51年に開校。生徒の社会性の育成を目指し、公園清掃や高齢者宅の除雪支援にボランティアとして関わり、地域と生徒のつながりを積極的に築こうとしている。
- 総人口 : 約35,700人
- 総世帯数 : 約16,700世帯
- 高齢化率 : 約33%



札幌市立西野中学校

- ・ 生徒数：約600名（職員数約40名）
- ・ 学級数：1年7学級（少人数学級）
2年5学級、3年6学級、特別支援2学級

1 地域の課題

西区では、福祉除雪（高齢者世帯等の除雪を協力員「近くの住民等」が支援する事業）の利用世帯が、毎年600世帯を超えており、市内で3番目に利用が多い区となっている。

特に西野地区は、標高などの関係から積雪が多いため、住民の除雪にかかる負担が大きいという地域特性があり、福祉除雪の利用世帯も多い状況にあった。

一方、除雪を支援する協力員も高齢化しており、高齢の協力員が、高齢者世帯の除雪を支援するという状況が続いていた。特に西野地区は、区内で最も高齢化が進んでいるため、こうした傾向が顕著に表れ、協力員の確保が難しくなっていた。

2 地域の会議で呼びかけ

西野地区では、地区内の関係団体等による情報交換を目的に「西野地区関係機関団体連絡会議」を定期開催しており、連合町内会、民生委員児童委員協議会、青少年育成委員会など、地域の関係団体をはじめ、行政、学校、福祉専門機関なども参加し、幅広く情報共有が図られていた。

西区社会福祉協議会（以下「区社協」）からは、この会議の中で、福祉除雪において、特に協力員

が不足している現状を説明した上で、幅広く参加団体に対し、協力員として活躍できる人材の確保、特に若い世代の参加が進むよう協力を呼びかけた。

3 中学校とのつながり

連絡会議には、学校関係者として西野中学校からも教頭先生が参加していた。

教頭先生は、区社協からの呼びかけに関心を示し「生徒達が、日頃お世話になっている地域に貢献できるのであれば」と、全校生徒（約600名）に福祉除雪の協力員募集チラシを配布した。

その結果、学校の協力とご家族の心温かい理解のもと、平成26年度は3名の男子生徒から協力の申し出があった。

協力員となった生徒達には、無理なく活動できるように、一人一世帯ずつ、合計3世帯の除雪支援を担当してもらうことになった。

その後区社協では、福祉・ボランティア活動への若い世代の参加促進が図られるよう、区社協広報紙に、今回の中学生協力員が活躍する姿を掲載し、区民に広く周知した。

4 活動のひろがり

区社協では引き続き、平成27年度も若い世代

の活躍の場が広がるよう、西区の中学校校長会で福祉除雪等への中学生の協力を、各学校長に依頼した。残念ながら、他の学校へは広がらなかったものの、西野中学校から昨年度同様、生徒に対する協力員募集の周知協力と、あわせて「お世話になっている地域に対し、もっと多くの生徒が貢献できるようにしたい」との申し出があった。

これを受け区社協では、中学校との協議を重ね、地域の高齢者宅への除雪支援を、大勢の生徒がボランティアとして、1日集中的に行う活動を提案し、中学校の積極的な協力を得て、冬休みの期間で実施した。当日は1~2年生の生徒約70名が、地域の高齢者世帯9軒の除雪を支援した。協力した生徒達は、高齢者からの感謝の言葉に、ボランティア活動へのやり甲斐を感じつつ、苦勞の多い作業をやり遂げたことに達成感を得ていた。



中学生による除雪ボランティア活動の様子

5 除雪から日常の見守りへ

これまでの活動を通して、学校と地域との距離が縮まり、生徒と住民のつながりが徐々に築かれつつあった。そこで区社協は、日常的に地域の高齢者を気にかけて見守る活動にも、西野中学校の生徒に参加してもらいたいと考え「地域見守りサポーター養成講座」の開催を中学校側に働きかけた。これまでの経過から区社協と学校との関係が深まっていたこと、更に区内で最も高齢化が進んでいる地域で、生徒は登下校などの際、日常的に高齢者と接する機会も多いことが、学校側にも理解され、2年生の生徒約200名を対象に講座を行うことが決まった。

当日は、西野地区の高齢化の状況や、西野地区で実際に取り組まれている福祉活動を紹介しながら、高齢者との接し方や、認知症について理解するための話が、区社協職員から1時間程で行われた。終了後、認知症などについての質問もあり、生徒が関心を持って参加してくれたことに、学校側も区社協も、今後の実践への手応えを感じた。

区社協としては、これからも西野中学校の取り組みを地元福まちの協力も得ながら応援し、培った様々なノウハウを活かして、他の学校・地区にも広げていきたいと考えている。



中学校での地域見守りサポーター養成講座の様子

区社協支援のポイント（視点）

- 区社協が地域の課題である除雪に着目し、その解決を様々な機会を捉え、関係者に働きかけたことが、中学生による除雪支援へとつながった。
- また、中学校の活動に対する意欲やニーズを的確に捉えて、迅速にニーズにマッチした活動を提案し、学校関係者からの信頼を高めていったことも、中学生の活動を除雪支援から日常の見守りへ発展させる力となった。
- 地域のニーズを的確に捉え、そのニーズに即した活動又は団体等を相互につなぐという視点を持って事業展開してきた結果が、この事例の全ての成果につながっている。

これまでの支援経過

(26年)

- 10月 西野地区関係機関団体連絡会議（福祉除雪協力員の確保にかかわる協力依頼）
- 12月 西野中学校の生徒3名が福祉除雪協力員として活動

(27年)

- 3月 区社協広報紙で中学生協力員の活躍を紹介
- 9月 西区の中学校校長会（福祉除雪等への協力依頼）
- 12月 西野中学校での地域見守りサポーター養成講座開催

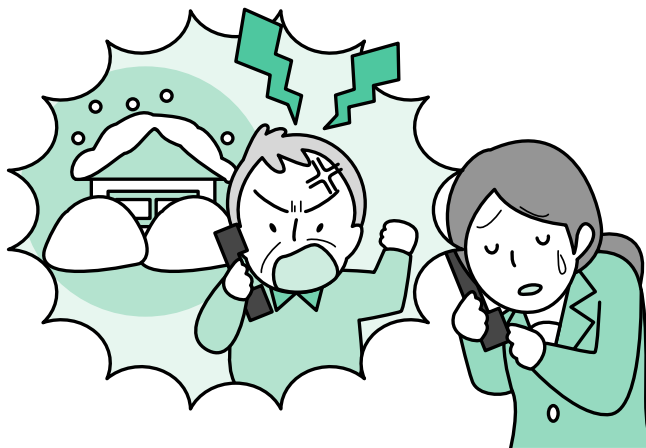
(28年)

- 1月 西野中学校の生徒による除雪ボランティア活動実施

福祉除雪利用者への地域と専門機関の連携による支援 ～ 不満の裏にあるニーズを見つけ出して～

● 事例の概要 ●

- 80歳代で独居の男性、道外に子どもが2人いる。
- 数年前から福祉除雪を利用しているが、除雪の内容に関して不満などの訴えが多い。
- こうした中「雪が積もって家から出られない」と本人からの訴えがあり、清田区社会福祉協議会（以下「区社協」）で実態を調査したところ、食事、入浴、買い物、ゴミ出しなど様々な生活課題を抱えていることが分かった。



1 福祉除雪に対する不満の裏に

この世帯は数年前から福祉除雪を利用しており、以前から区社協に対して、除雪内容に関する不満を数多く寄せていた。

こうした中、本人から「雪が積もって家から出られない。ご飯も買いに行けない」との訴えが区社協にあった。

その日は雪も少なく、除雪車も出動していないため、状況がつかめない区社協は、とりあえず、本人宅を訪問して様子を確認することにした。

訪問すると玄関付近を中心に、吹き溜まりにより、膝近くまで雪が積もっている状況であった。

本人と面談したところ、身体の調子が思わしくなく、歩行も難しい状況で、近隣からの支援も望めない状態であることを把握できたため、臨機対応として、その日は職員が、必要な除雪を支援して対応を終了した。

2 隠れていたニーズを見つける

その後も福祉除雪への不満等が、本人から電話により、何度となく区社協に寄せられる日が続いた。

区社協は、さきの訪問調査で把握した本人の状況を踏まえ、不満を受け止めつつも、会話の中から、本人の気持ちや悩みをつかむことができるよ

う対応した結果、除雪以外にも、食事、入浴、買い物、ゴミ出しなどに困っているが、どこに助けを求めてよいのか分からず、また、困っていることを素直に訴えることもできずに、悩みという立ちを抱えている様子が見えてきた。

区社協では、唯一利用している福祉除雪を通して、自分の窮状を訴えようとしているのではないかと考え、本人を担当する民生委員と連絡を取り更なる情報収集に努めた結果、家族は福祉サービスの利用を勧めているが、本人が拒んでいることや、その一方で「子どもたちには迷惑をかけたくない」との思いを持っていることも把握できた。

3 区社協から専門機関の支援へ

区社協は、これまでの経過から、担当民生委員が最も本人の状況を把握していると考え、再度、連絡を取り様子を確認することにした。

その結果、訪問して呼び鈴を鳴らしても、玄関口まで来るのに時間がかかる状況にあり、やはり歩行など身体の状態が悪いことや、本人から困りごとの訴えもあったため、民生委員としても専門機関に相談したいと考えていたことが分かった。

こうした状況を踏まえ、区社協では、本人から様々なSOSが出ているものの、今のままでは、必要な制度・サービスの利用には結びつかないと判断し、何とか本人の同意を得て、介護保険等の

サービス利用につながるよう、地域包括支援センター（以下「包括」）にも協力を依頼し、訪問調査が実施されることになった。

4 難航する公的サービスの利用

その後、民生委員からの情報提供で、本人宅に子どもが来ていることが分かり、包括がすぐに自宅訪問して実態調査を進めたところ、本人がデイサービスに興味を示す様子も見受けられたが、利用に伴う経費負担に強い抵抗感があり、公的サービスの利用には至らなかった。

しかし、同席した子どもは、本人のためにも、必要な制度等を利用してほしいと考えていることを改めて確認でき、更に困りごとの中には、公的制度では対応が難しいニーズとして、日常のゴミ出しに苦勞しているとの話を聞くこともできた。

5 区社協から地域の支援へ

本人が居住する町内会は、始まって間もないが、見守り活動に取り組んでいた。

区社協は、町内会が開いている見守り活動の情報交換会に定例参加していたことから、本人同意を得て、ゴミ出しニーズの解決に向けて、町内会に協力を依頼した。

参加していた見守り活動者からは「本人のことは地域も認識しており、これまでも荷物持ちを手伝うなど、近隣住民として支援していた」との話があった。

その後、協議の中で活動者の一人から協力の申し出があり、区社協による仲介と調整のもと、早速、翌日からゴミ出し支援がスタートした。

6 地域と専門機関が連携した見守り体制

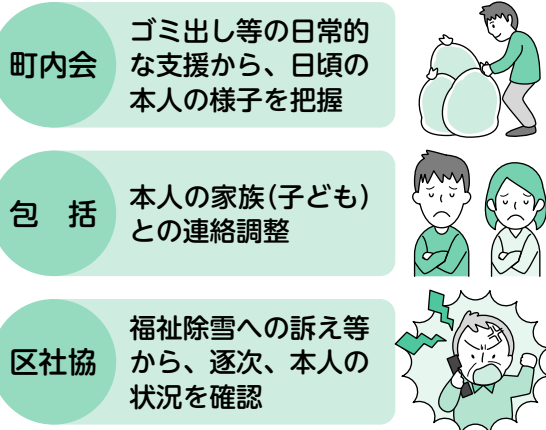
区社協による調整と、町内会の協力によって、ゴミ出しといった、本人の困りごとの一部は解決につながったが、食事・入浴など大部分は、未だ解決には至っていない。

しかし、これまでの支援を通して、区社協、包括、町内会の三者で話し合いが持たれ、相互に連携して見守っていく体制が築かれた。

その後も本人からは、負担金の関係から、福祉除雪の利用を止めようとするなど、様々な訴えが寄せられているが、その裏に隠されているニーズ

を見つけ出せるよう、区社協は継続した支援を進めている。

地域と専門機関が連携した見守り体制



町内会主催の見守り活動の情報交換会（毎月開催）にて、三者で情報共有



※ 町内会は、本人に心配な様子がある時や、緊急対応が必要な時は、区社協や包括につなぐ

区社協支援のポイント（視点）

- 福祉除雪への不満といった訴えの裏には、本人が自分で出来ないことが増えている状況への歯がゆさ・寂しさという気持ちが隠されていた。
- また、福祉除雪への様々な訴えは、唯一、本人がSOSを出す手段となっていることに区社協がいち早く気づいたことで、訴えの背景にある本人の思いや、隠されたニーズの把握を進めることができた。
- 区社協が、住民の思いに寄り添う相談対応を進めつつ、あわせて、町内会の見守り活動の推進を積極的に支援してきたことが、今回の地域と専門機関が連携した見守り体制の構築へとつながった。

町内会による見守り活動の支援～個別課題の解決に向けて～

● 手稲区（前田ゆたか町内会）の概要 ●

手稲区前田地区にある前田ゆたか町内会（以下「町内会」）は、近くに新川が流れる戸建て住宅中心の住宅街という環境にある。

- 町内会居住世帯：約570世帯
- 町内会高齢化率：約29%
- 町内会加入率：約90%

昭和48年に35世帯で町内会が発足し、昭和60年以降、市の分譲住宅地として急速に世帯数が増加した。

その後、住民の高齢化が進んでいるため、平成22年から計画的に見守り活動に取り組んでいくことにした。



町内会主催「新年交礼会」の様子
(毎年100名以上の住民が参加)

1 活動のきっかけ

平成22年6月、地区福まちの主催で、手稲区社会福祉協議会（以下「区社協」）による「地域見守りサポーター養成講座」が開催され、町内会からは会長、副会長、福祉部長の3名が受講した。

町内会では、すでに事業計画で住民が孤立しないよう、声かけ・助け合い活動を進めることが決まっていたため、今回の受講をきっかけに、関係する取り組みを整理のうえ具体化し、計画的に進めていくよう動き出した。

2 活動を進めるための協議

町内会では、受講した講座での話を参考にしつつ「四役会→理事会→役員会」と段階を経ながら協議・検討を重ね、計画的な実施に向けて組織内での合意形成を図った。

具体的には、今後の取り組みを、①65歳以上のひとり暮らし世帯を見守り活動の対象と設定し、実態把握（名簿作成）を進める。②見守り活動への協力者を町内で募集する。③見守り対象者と協力者を組み合わせたのち活動を実践する。

こうした手順で段階を踏みながら進めていくことにした。

その後、活動の推進体制をより強固なものにして、今後の取り組みの実行力を高めるために、班長等への趣旨説明の機会も設けられ、この際に参

加者から出てきた意見なども取り入れて、計画のさらなる充実を図りながら、実施に向けた準備が進められた。

3 活動を進める体制づくり

その後の取り組みは計画どおり、はじめに見守り対象世帯の把握が、町内会担当の民生委員2名と各班長等の協力により進められ、把握した情報は「ひとり暮らし高齢者65歳以上名簿」へと集約された。続いて協力者の募集が行われた結果、実際に10名程度の方が集まった。

その後は町内会が独自に「福祉マップ」を作成し、町内の住宅地図に見守り対象世帯と、見守り活動者（町内会役員、班長、募集した協力員）を記していき、それぞれの位置関係を踏まえて、対象世帯と活動者の組み合わせが行われた。その結果、ひとり暮らしの高齢者27世帯を3つの班に分け、活動者は2人1組で見守りする体制が取られた。

また、見守りは訪問を基本に月1回の頻度で進め、訪問時に会話が弾むよう、町内会で独自作成した「家庭ごみ収集日カレンダー」や「手作りの絵手紙」なども持参するような工夫も取り入れた。

4 見守り活動の実施

こうした段取りを経て、実際に見守りを進める体制が整ったことから、平成22年11月、町内会

として訪問による見守り活動をスタートさせた。

その後、地域に根付いた取り組みとなるよう継続して活動を進め、今では対象を75歳以上の高齢夫婦世帯へと拡げている。

このような町内会が進めてきた計画的・組織的な見守りの展開は、手稲区の中でも、他の町内会の見本となることから、過去には区全体の福まち活動者のセミナーで、これまでの取り組みを発表してもらうこともあった。



見守り活動の様子（平成28年12月現在）
【独居42世帯・夫婦14世帯を対象に見守り実施】

5 活動の充実に向けた支援

区社協は、町内会の見守り活動が成熟している状況を踏まえ、区役所や担当の地域包括支援センター、介護予防センター、区社協とで、協働事業として進めている「認知症サポーター集中講座」の開催を働きかけ、町内会の承諾のもと平成27年9月に開催した。

その後、この講座をきっかけに、町内会が活動者間の情報共有等を目的に開催している「見守り活動定例会」に、区社協と介護予防センターも定例参加し、活動の更なる充実を支援していくことになった。



町内会「見守り活動定例会」の様子（3カ月に1回開催）

6 地域支援から個別支援へ

定例会への参加を通して、認知症の疑いがあり、体力低下も見受けられる高齢夫婦世帯のゴミ出し支援について、町内会長から区社協に相談が寄せられた。

後日、区社協が会長宅を訪ねて、ゴミ出しボランティアの調整を進めたところ、町内会関係者でこの夫婦世帯への支援について話し合いが持たれた。その結果、夫婦世帯の自宅の近くにゴミステーションを新たに設置して、困りごとへの対応を図ることになり、町内会と区社協とで経過を見守ることになった。

その後、福祉除雪を利用していたことも分かったが、その年は締め切りが過ぎても申し込みが無かったため、区社協は世帯状況を考慮して親族と連絡を取り、無事利用につなげることができた。

現在も、この夫婦世帯は、町内会の見守り活動に支えられながら在宅で暮らしている。

区社協支援のポイント（視点）

- 区社協が地区福まちと協力し、地区圏域での啓発研修、町内会圏域でのマップ作成などアウトリーチで圏域毎のニーズに応じた支援を積極的に展開したことが、町内会の見守り体制整備へとつながった。
- 区社協がモニタリングにて、町内会の活動状況を把握し、認知症講座の開催や、定例会への職員参加等を段階的に進めてきたことが、見守りで発見した個別課題の解決につながった。

これまでの支援経過

- 22年 6月 地域見守りサポーター養成講座開催
- 11月 見守り対象世帯の実態把握と町内会独自の福祉マップ作成を経て、訪問での見守り活動開始
- 24年10月 区福祉のまち推進センター活動セミナーでの町内会活動の発表
- 25年 3月 区社協支援のもと改めて福祉マップ作成
- 27年 9月 認知症サポーター集中講座開催
- 10月 町内会の見守り活動定例会（年4回）に区社協が定例参加し継続して活動をサポート（高齢夫婦世帯への個別支援実施）

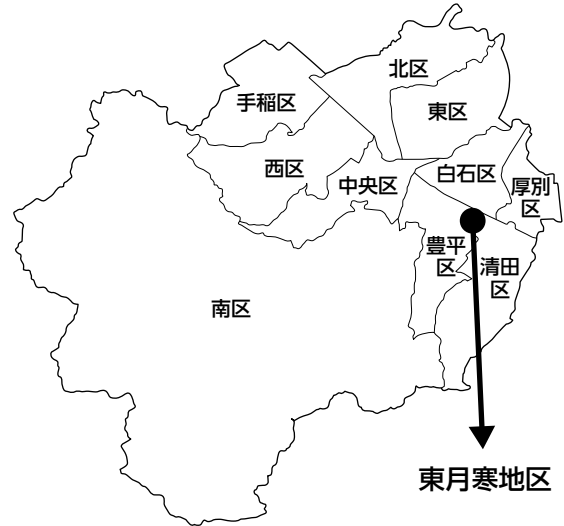
地区福まちと福祉関連事業所等との ネットワーク構築に向けた支援

● 豊平区（東月寒地区）の概要 ●

東月寒は、札幌市の南東にある緩やかな丘陵地帯に位置する地区である。

- 総人口：約21,000人
- 総世帯数：約10,000世帯
- 高齢化率：約27%
- 町内会数：51町内会（持ち家率約6割）
- 民生委員数：27人（※現員数：定数29）

地区福まちでは、従来から進めてきた町内会と民生委員が連携した見守り活動を土台にして地域での福祉ネットワークをより一層拡大したいと考え、地区内の福祉関連事業所と地域組織との連携を、災害時における協力も視野に入れて強化していくことにした。



1 初めにお互いを理解する

地区福まちと豊平区社会福祉協議会（以下「区社協」）との新年度事業の打合せで、福祉関連事業所（以下「事業所等」）との連携を強化するための方策が話し合われた。

本地区では、以前から町内会連合会（以下「町連」）と地区福まちが主催する健康フェアなどで、住民のほか事業所等にも参加を働きかけて、双方が接点を持つための取り組みを進めていた。

今回の打合せで、地区福まちも事業所等も地域で福祉を進めるという目的は一緒であり、力を合わせることで地区内の福祉活動をより一層推進できることを再確認し、まずはお互いを理解するために、新たに顔合わせの場を設けることにした。

2 懇談会開催に向けた準備

事業所等との顔合わせとして懇談会を開催することになり、区社協にて、高齢・障がい等の種別を問わず、地区内の事業所等を調べ一覧化したところ36カ所確認できた。

その後、地区福まちと区社協で打ち合わせを重ね、懇談では福まち活動への理解を深めてもらいつつ、具体的な連携について話し合いが進むよう、

事業所等への事前アンケートを行って、その結果を当日資料として提供することにした。

また、地区福まちの中心的な協力団体である町連と民生委員児童委員協議会（以下「民児協」）の両会長にも、懇談会への理解と協力を働きかけ、事業の効果が高まるよう、開催に向けて様々な準備が進められた。

《事前アンケートの主な内容》

- ・ 日常の活動について地域と連携したいこと
- ・ 大規模災害発生時に地域に対しできること
- ・ 大規模災害発生時に地域に期待したいこと

3 第1回懇談会の開催

平成28年2月「地区福まちと事業所等との懇談会」が開催された。

当日は、居宅介護支援・訪問看護・通所介護の各事業所や、ケアハウス、グループホーム、有料老人ホームといった施設のほか、障がい者相談支援事業所、NPO法人など、地区内の事業所等20か所から、22名の関係職員（福祉専門職等）が出席した。

懇談では、はじめに地区福まちの取り組みが紹介された後、情報・意見交換が行われた。

参加した事業所等からは「地域のイベントをはじめ、災害時についてもお互いに協力したい。

これまで地域と関わりを持ちたかったが、そのきっかけがつかめなかった」と連携に向け、前向きな発言が多数あった。

これからのネットワークづくりにつながる第一歩として、地区福まちの関係者も、取り組みによる成果を感じる懇談となった。



〈懇談での福祉関連事業所からの意見等〉

- 日常の地域の福祉活動への協力
 - ・ サロンの会場として施設等を提供できる
 - ・ 町内イベントへの参加協力や介護教室の開催
- 大規模災害発生時の協力と地域への期待
 - ・ 看護師派遣による避難所での健康チェック
 - ・ 避難場所として施設の提供や、社用車の提供
 - ・ 入居者等の避難誘導に関する地域住民の協力

4 今後の具体的な連携に向けて

地区福まちでは、まずは懇談会で把握した災害時の事業所等における地域への支援（人材の提供等）や、入居者の避難誘導といった地域への期待を踏まえ、地区福まちが支援団体となり、町連が取り組んでいる自主防災と連動させて、地域と事業所等との連携・協力体制づくりを本格的に進めることにした。

具体的には、継続して2回目の懇談会を開催し、はじめに町連が進めている自主防災の取り組みを事業所等へ説明したうえで、両者の連携・協力体制について内容や進め方などを検討していくことにした。

なお、2回目も話し合いが円滑・活発に進むよう、事業所等に対して施設入所者の人数把握や、避難場所等での入所者に必要な配慮などを確認するため、事前アンケートを行うことにした。

その後も地区福まちでは、地域と事業所等のネットワークづくりに向けて、区社協支援のもと、懇談会の継続開催など、様々な取り組みを進めている。

区社協支援のポイント（視点）

- 町内会・民児協といった地域の関係組織が連携した見守りは、地区福まちが従来から進めてきた重点活動として、住民の困りごとの早期発見・解決等に一定の成果を上げていた。
- 区社協では、こうした地域の取り組みに、福祉関連の様々な事業所・施設など専門機関を加えて、地域の福祉力増進を図るといふ、地区福まちの思いを踏まえ、連携の具体化に向け、懇談会の開催を様々な面で支えてきた。
- また、懇談会を契機に町連による災害対策も、福祉関連事業所との連携・協力体制を築いていく流れとなり、福まちが地区内の組織団体等を結びつける役割を果たす形となった。
- 区社協では、地域で活動する様々な組織・団体等の相互理解を促進し、つながりあうための関係を築く「地域の福祉にかかわるプラットフォーム」の役割を地区福まちが果たしてこそ、地域の福祉力が増進するという視点で各種の支援を展開してきた。こうした視点での支援が今回の取り組みへとつながった。

これまでの支援経過

(27年)

- 3月 地区福まちと次年度事業の取組打合せ
- 4月～ 定例の地区福まち運営委員会出席（打合せ）
- 10月 地区社協へ懇談会の参加対象事業所を提示
- 11月 地区福まち運営委員会で役割分担等説明
- 12月 町連会長・民児協会長へ趣旨説明
- 12月 事業所等へ第1回懇談会案内とアンケート送付

(28年)

- 2月 第1回懇談会の開催
- 4月～ 定例の地区福まち運営委員会出席（打合せ）
- 10月 町連三役との第2回懇談会打合せ
- 11月 事業所等へ第2回懇談会案内とアンケート送付
- 2月 第2回懇談会の開催

生活困窮者への緊急対応～専門機関との連携による支援～

● 事例の概要 ●

- 50歳代の無職で独居の男性。父親は死去、親族（母親・兄弟等）とは疎遠、頼れる友人・知人もいない。
- 生活困窮状態にあり、2日間食事をしていない。ライフラインは電気が唯一つながっているが、送電停止の催促通知がきている。
- 膝が腫れて動けない状態だが、健康保険証もないため病院に行けない。



1 社協へのSOS

寒さが厳しい2月の金曜午後、札幌市社会福祉協議会（以下「市社協」）の代表メールに、市民から急を要する相談が寄せられた。

「助けてください。お金も無く、ご飯も食べていません。膝が痛いです。保険証が無いので病院にも行けません。電気は通っていますが止まるのは時間の問題です。灯油が無いので寒いです。誰も頼る人がいません。お願い助けてください。」という内容であった。

市社協では、すぐに相談者本人に電話連絡を入れ、体の状態やライフラインの状況などを確認したうえで、本相談の所管となる白石区社会福祉協議会（以下「区社協」）に状況報告を行い、どのように対応するか検討してもらうことになった。

区社協内で協議した結果、2月の厳冬期であること、さらに金曜ということで、行政や専門機関が翌日から休みになることを踏まえ、迅速な対応が必要との判断に至り、まずは、相談者の自宅を訪問し、食糧を届けることにした。

2 関係機関との連携

区社協では、届ける食糧を調達するため、フードバンク活動（余剰食品を寄付等により蓄え配分する活動）を行っているNPO法人ハンズハーベストに事情を説明し、食糧提供を依頼したところ市からの委託で生活困窮世帯への各種支援を行っている札幌市生活就労支援センター（以下「ステ

ップ」）に対し、ハンズハーベストは、定期的に食糧を届けているので、ステップの方が迅速に対応できるとのアドバイスがあった。

早速、ステップに食糧の提供依頼を行ったところ、急を要する案件であることが理解され、すぐに在庫の食糧を届けてもらえることになり、区社協も詳細な状況確認に向け、ステップの職員と一緒に同行訪問することにした。

3 生活再建に向けた働きかけ

○ 病院での早期受診と治療に向けて

訪問のうえ面談したところ、右膝がかなり腫れていることを確認し、早期の病院受診を促したところ「近くの病院には医療費の滞納があり、更に健康保険証も無いことから病院は受診できない」との訴えがあった。

ステップと区社協職員双方から、生活困窮により医療費の支払いが難しい方には、支払いの猶予や免除などを行っている病院もあることを助言し、歩ける状態にはないことから救急車を呼んで病院に行くことを勧めた。

○ 生活保護の申請に向けて

また、現在の生活状況に陥った経緯などを伺ったところ、以前は運送業の仕事をしていたが、勤務中に右足に怪我を負い、労災を受け治療するも改善せず、調子の悪い状態が続いて、昨年11月には怪我の関係から仕事も辞めてしまった。

その後は、新たな仕事にも就けず無収入の状態

となり、生活費も無く、医療費の滞納で病院にも通えず、家に閉じこもる生活をしていたことが分かった。

現在の身体の状態では、早期就労は困難であることから、今後の生活再建に向け、まずは、生活保護を申請して、体を治し、暮らしの立て直しを図るよう勧めたところ「前に生活保護を受給していた時期があり、保護を再申請すると母親や兄弟に迷惑をかけてしまう」との訴えがあった。

この訴えについても双方の職員から、親族に心配や負担をかけたくない気持ちは十分に理解できるが、何よりも自分の身体と暮らしの立て直しを最優先することが、今は最も大切であることを伝え、生活保護の申請について説得にあたった。

しかし相談者は心配や不安が先立ち、申請には踏み切れない様子であった。

最後は、本人から「病院受診と保護の申請については、もう少し自分で考えたい」との訴えがあり、今後も区社協とステップは連携して対応するので、何かあった時は遠慮せず、すぐに相談することや、週明け月曜に再度、区社協から連絡することを伝えて、数日分の食糧を渡した上で、その日の訪問・支援を終えることになった。

相談者へ電話をしたところ「膝の痛みが激しくなり、週末に自分で救急車を呼んで、区社協から聞いた病院へ搬送してもらい受診した結果、ストレスによる痛風と診断された。

また、病院の医療ソーシャルワーカーに、治療費とあわせ、生活保護の申請も勧められていることを相談したところ、ワーカーが区役所へ連絡を入れ、緊急の生活保護の申請につながり、緊急支援の現金も貸与された」と、その後の経過について報告があった。

メールを送ったその日に、自宅まで食糧を届け更に今後の生活をどうすれば良いか、親身に相談にのり、アドバイスしてくれたことに、相談者本人から「大変助かりました」と感謝の言葉が寄せられた。

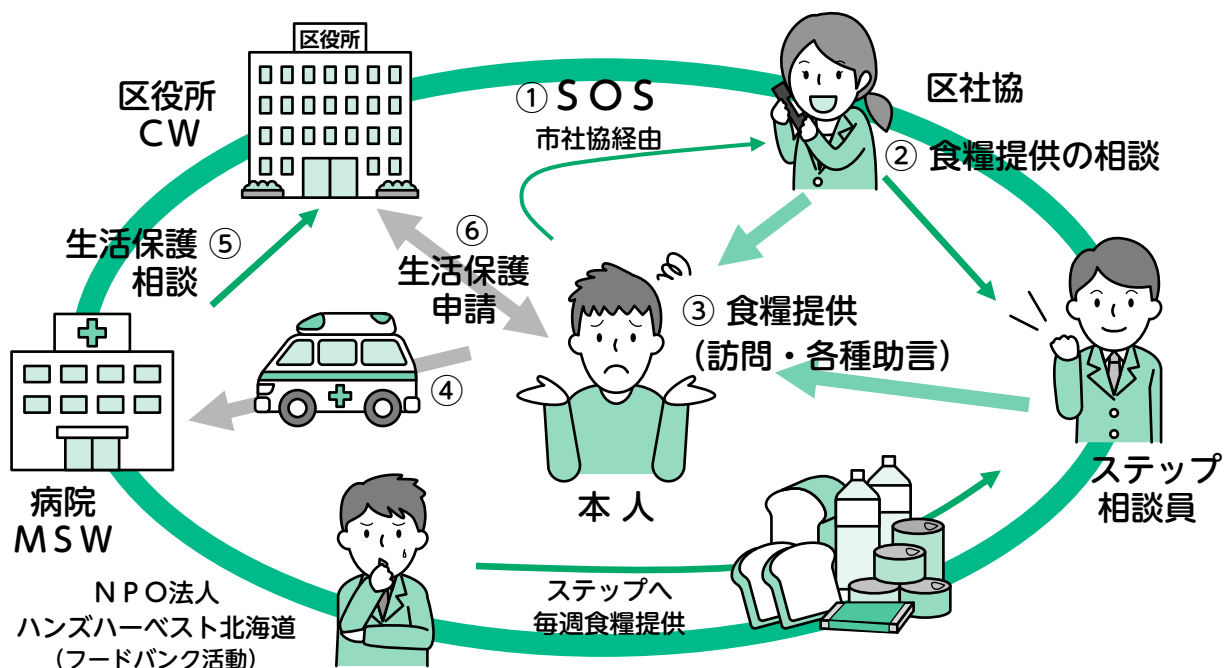
区社協支援のポイント（視点）

- 相談の時期や曜日と内容等を踏まえた早急かつ迅速な区社協の対応が、体調悪化による病院受診といった相談者が抱える課題の深刻化を防いだ。
- 関係する専門機関と連携し、区社協職員等が、病院受診や保護申請に踏み切れない相談者の気持ちに寄り添い、必要とされる制度の情報を提供しつつ利用を促したことで、早期の制度利用へとつなげることができた。

4 相談者からの感謝の言葉

週明け月曜、状況を確認するため、区社協から

本事例にかかわる関係図



※CW=ケースワーカー
※MSW=医療ソーシャルワーカー

企業・団体の地域貢献に向けた支援 ～ 地域福祉活動の担い手育成 ～

● 南区（自衛隊真駒内駐屯地曹友会）の概要 ●

陸上自衛隊真駒内駐屯地曹友会（以下「曹友会」）は、昭和47年、札幌で開かれた冬季オリンピックとともに発展を遂げた真駒内地区にある。

曹友会では、以前から南区社会福祉協議会（以下「区社協」）の依頼を受け、高齢者宅の除雪など、様々なボランティア活動に協力していたが、平成25年、もっと多くの隊員が地域貢献に参加・協力するようになりたいと考え、新たな取り組みを進めていくことにした。

曹友会は、陸上自衛隊の階級「陸曹」のグループに属する隊員で構成される任意の会員組織。会員相互の親睦の他、積極的に地域貢献活動にも取り組んでいる。



陸上自衛隊真駒内駐屯地

1 曹友会からの相談

区社協では、以前からボランティアの需給調整（ボランティアしてほしい人と、ボランティアしたい人を結ぶ調整）を進めていたが、登録者の大半は年配の女性であったため、力や体力を必要とする活動については、派遣できる人を見つけるのが難しい状況にあった。

こうした中、曹友会には休日限定ではあるが、力仕事を依頼できる貴重なボランティアとして活躍してもらっていたところ、今後はもっと多くの隊員が参加・協力するようになりたいと、改めて曹友会から区社協に相談があった。

その後、両者で協議した結果、隊員向けにボランティアの知識・技術を学ぶ研修を実施して、活動への理解や参加促進を図っていくことになった。

2 研修会への要望

南区は、市内で最も高齢化率が高いため、除雪や荷物運搬など、力や体力を必要とする類の活動について、区民からボランティアの派遣を要請する相談が、今後増加していく可能性が高かった。

今回の曹友会からの相談は、こうした住民ニーズへ適切・迅速に対応する体制を築く上で、また

とない貴重な機会であり、区社協としても積極的に支援していくことにした。

また、曹友会からは、内容について車イス介助の経験を持たない隊員が多いため、介助方法を学べるようにして、災害時の支援など今後の業務にも役立つ研修にしてほしいとの要望があった。

3 研修会の企画支援

区社協では、曹友会からの要望を踏まえ、災害時支援で障がいのある方に配慮すべき点を交えながら、車イス介助に必要な基礎知識を学び、更に実技を通して車イスの操作方法を習得する内容の研修を企画した。

また、ボランティアへの関心と、障がいや車イス介助への理解がより進むよう、障がい当事者の方に協力を依頼して、講師を務めてもらうことを提案した。その結果、曹友会に所属する隊員を対象に「ボランティア研修」を2回に分け、区社協提案のとおり開催することが決まった。

4 研修会の開催支援

区社協では、その後、講師への協力依頼と実技用の車イスの準備を進めながら、曹友会の関係者

と協力し、平成26年2月に1回目の研修を、その後、同年5月に2回目の研修を真駒内駐屯地で開催した。

研修は2回合わせて約130名もの隊員が受講した。参加した隊員の多くが、講師の話に聴き入る姿や、真剣に実技に取り組む姿を見て、曹友会も区社協も、今後の実践に手応えを感じる研修となった。



第1回ボランティア研修（講師 猪飼 嘉司 氏）



第2回ボランティア研修（講師 釜田 郁子 氏）

5 その後の実践活動

その後、研修が終了した年に、早速、力と体力を必要とするボランティアの派遣相談が区社協に2件入り、曹友会の理解と協力のもと、以下記載のとおり、迅速かつ円滑に相談者への支援活動を進めることができた。

○ 在宅で暮らす障がいのある方への支援

車イスで生活する方が病院を退院することになった。しかし、エレベーターが設置されていない団地に居住のため、3階の自宅まで本人と車イスを運んでほしいとの相談が区社協に寄せられた。

本人は高齢で目と耳が不自由。更に立った姿勢を保つのも難しい状態にあったため、さきの研修での障がいへの理解と車イス介助の知識があること、また、力と体力に秀でた活動者が多いことから、曹友会に協力を依頼した。当日は3名の隊員の手により活動が進められ無事終了した。

○ 在宅で暮らす高齢の夫婦世帯への支援

戸建住宅に住む高齢夫婦からの依頼。

数年前に夫が病気になり体力が低下、介護保険サービスを利用するようになった。

自宅屋根の老朽化で雨漏りが発生し、汚れたカーペットを取り換えたいが、それには、ピアノや食器棚の移動が必要。取り換えにあたり、家具の移動を手伝ってくれる人を派遣してほしいとの相談が区社協に寄せられた。

こちらも活動内容から、曹友会に依頼し、前回同様、3名の隊員の手により活動が進められ無事終了した。

区社協支援のポイント（視点）

- 区社協が曹友会の活動に対する意欲やニーズを的確に捉えて、迅速にニーズにマッチした研修を企画・提案し、開催まできめ細かく支援したことで、より多くの隊員が地域貢献に参加・協力する土台が築かれ、実践活動へとつなげることができた。
- 区社協が高齢化の進展が著しい区のニーズとして、今後、力と体力を必要とするボランティア活動が増加する点に着目し、曹友会の取り組みを支援したことで、地区福まちにおける身近な住民同士の支え合いと、曹友会におけるボランティア活動が相互に連動し、重層的に地域の課題解決を進めていく体制づくりが進んだ。

これまでの支援経過

(25年)

12月 曹友会よりボランティア研修会開催の相談入る

(26年)

2月 第1回ボランティア研修会開催

4月 在宅で暮らす障がいのある方への支援実施

5月 第2回ボランティア研修会開催

5月 在宅で暮らす高齢の夫婦世帯への支援実施

関係機関の連携による町内会への支援 ～ 見守りへの再チャレンジ ～

● 中央区（荒井山町内会）の概要 ●

荒井山町内会は、中央区宮の森大倉山地区にあり、荒井山の豊かな自然に囲まれた閑静な住宅街という環境にある。

- 町内会居住世帯：約680世帯
- 町内会高齢化率：約28%

以前、荒井山町内会では福祉マップ作成の準備を進めるなど、見守り活動への機運が高まったが、マップ作成も見守りも実施には至らなかった。

その後、行政のモデル事業に宮の森大倉山地区が指定されたことを契機に、荒井山町内会は見守り活動の実施に再チャレンジすることにした。



町内会主催「モデル事業報告会」の様子

1 活動のきつかと支援体制

宮の森大倉山地区は、平成26年4月から中央区役所（以下「区役所」）が3か年で実施するモデル事業（福まちパワーアップ事業）の指定を受け、地区福まち活動の拡大・充実を、区役所や中央区社会福祉協議会（以下「区社協」）の支援のもと進めることにした。

実施にあたり、地区福まちの関係者と話し合った結果、モデル的に一つの単位町内会に絞り込んで支援を展開することになり、荒井山町内会（以下「町内会」）を対象に進めることが決まった。

町内会は、以前に福祉マップの作成準備まで進んだが、見守り活動の実施には至らなかった経緯があり、今回は実施につながるよう、区役所、区社協とともに、地域包括支援センターや介護予防センターなど、関係機関が連携してサポートしていく体制が取られた。

2 話し合いの場づくりに向けて

その後、平成27年6月、町内会の会長、副会長と、区役所、区社協による話し合いが行われ、住民の高齢化が進み、高齢の独居世帯が増加しているため、町内会でも見守りの必要性について認識

が高まっていることを再確認し、今後の活動の進め方を関係者で検討した。

その結果、同年7月、町内会の役員会で、見守り活動の実施が提案され、実践に向けて具体的な協議を進めるために「町内会見守り会議」を開催していくことが決まった。

3 町内会見守り会議の開催

○ 第1回見守り会議の開催

同年9月、1回目の見守り会議が開催され、町内会長のほか、今回の取り組みに賛同した見守り活動者（以下「福祉推進員」）3名が参加した。

当日は見守り活動をどのように進めていくか、今後協力者をどのように増やしていくかが話し合われた。

○ 第2回見守り会議の開催

同年11月、2回目の見守り会議が開催され、1回目の参加者に加え、町内担当の民生委員2名と町内会女性部2名も参加し、町内会と民生委員が見守り活動を相互に連携して進めていくことが確認された。

また、見守りの対象世帯は希望者を募ることになり、区社協支援のもと「見守り協力員と見守り

希望者を募るチラシ」が作成され、同年12月、町内会全戸に配布された。

○ 第3回見守り会議の開催

同年12月、3回目の見守り会議が開催され、前回の会議に続き、新たに福祉推進員2名が参加した。会を重ねるごとに少数ではあるが、着実に賛同者・協力者を町内会の努力で増やしていった。

また、会議では区社協から、改めて見守り活動の必要性を説明したうえで、今後の活動の流れなどが確認された。



町内会主催「見守り会議」の様子（毎月1回開催）

4 見守り活動の開始

その後、平成28年1月に4回目の会議、続いて同年2月に5回目の会議が町内会主体で開催され見守り活動の推進体制が築かれていった。

こうして町内会としての体制整備が進む中、12月に配布した募集チラシにより、見守り協力が10名、見守りを希望する世帯が6世帯集まり、同年2月から、町内会における見守り活動がスタートした。

《見守り希望世帯の内訳》

- 訪問による見守り希望（1世帯）
- 外周からの見守り希望（5世帯）

5 見守りから除雪支援へ

同年2月、屋根からの落雪で、見守り希望世帯の玄関先がふさがっているのを町内会の見守り協力員が発見した。

その世帯は、福祉除雪も利用していることが分かり、早速、町内に居住する福祉除雪の協力員と

も連絡を取ったうえで、屋根からの落雪で溜まった雪の除雪を会長と見守り協力員とで支援した。

見守り活動により、住民ニーズの把握が進んだことで、自然な形で生活支援が行われるという成果につながった。

また、同年3月には、町内会を範囲とした地域ケア会議が開催され、町内会と民生委員の連携による見守り活動の実施が、会議の中で関係機関に周知された。

その後も、区社協をはじめとした関係機関は、隔月で町内会の見守り会議に出席しており、見守り活動の進捗状況を把握しながら、町内会が無理なく活動を継続していけるよう情報提供やアドバイス等を続けている。

区社協支援のポイント（視点）

- 区社協が関係機関と連携し、町内会の状況に合わせながら、段階的に各種支援を進めたことで、見守り活動の実施へとつなぐことができた。
- また、区社協は、町内会支援から得られたノウハウを蓄積して、組織としての支援策を充実させながら、区全体の見守り活動のレベルアップにつなげている。

これまでの支援経過

- (26年)
 - 4月 宮の森大倉山地区で行政モデル事業（福まちパワーアップ事業）開始
- (27年)
 - 6月 町内会・区役所・区社協による打合せ（町内会での今後の見守り活動の進め方検討）
 - 7月 町内会役員会（見守り活動の実施と、実施に向けた「見守り会議の開催」決定）
 - 9月以降 見守り会議開催（28年2月までに5回開催）
 - 12月 見守り協力員と見守り希望者募集チラシ配布
- (28年)
 - 2月 町内会における見守り活動開始（見守り希望者宅の除雪支援も実施）
 - 3月 町内会圏域での地域ケア会議開催（町内会の見守り活動を関係機関に周知）
 - 3月以降 見守り会議の定期開催（区社協隔月参加）

地域福祉活動にかかわる参考資料(各種冊子)の紹介

本会では、福まち活動に携わる方々をはじめ、市民の皆さんの地域福祉への取り組みを支援するため各種冊子を作成しています。見守り・訪問活動など、地域の支え合い活動を進める際の資料として役立てていただければ幸いです。

なお、以下の冊子が必要な方や関心のある方は、最寄りの社会福祉協議会までご連絡ください。



個人情報情報を正しく理解し、上手に活用することで、福まち（見守り・訪問など）に携わる方々の不安が少しでも解消され、安心して活動に取り組んでいただくための手引きです。
 なお、平成22年3月発行の冊子のため、29年5月の個人情報保護法改正にかかわる内容の記載はありませんので、ご注意ください。



地域の見守り活動は、歩いていける範囲、つまり町内会・自治会圏域での活動でなければ、きめ細やかな対応ができません。町内会・自治会における「見守り・訪問活動」の取組に関してまとめたバイブルと言える一冊です。



地域福祉マップは、地域の見守り活動を促進する方法のひとつです。この手引きは、特に町内会・自治会の皆様が、福まちの基本目標である「住民同士の日常的な支え合い活動の推進」の充実を図る際に役立てていただくために作成しました。



地域における見守り・訪問を中心とした日常生活支援活動は、様々な知恵や創意工夫により、その内容も多様化しています。福まち事業を支えてこられた方々の「現場の声」を広く紹介し、今後の地域福祉活動で活用していただくために作成しました。



見守りのすすめは「気にする・気にかけること」を「見守り活動」として具体的にお示しし、その参加をできるだけ多くの方に呼びかける目的で作成しました。
 見守り活動の入門編として活用いただくためのテキストとなっています。



左記の見守りのすすめ入門編から一步ステップアップして、実際に相手に声をかけたり、訪問したりする活動に焦点を充て、その具体的な取組方や注意すべき点などを紹介したテキストとなっています。



2回にわたり発行した「見守りのすすめ」の取組ポイントと、更なる活動のステップアップとして、活動記録と情報共有にかかわる取組をまとめた冊子です。新しい活動者等へ見守り・訪問活動を説明する際や、新たに活動記録などの取組を進める際のテキストとして活用いただくために作成しました。



ふれあい・いきいきサロン（以下「サロン」）は、身近な住民同士が定期的な交流を通して絆を深め、地域での支え合いを拡げていく活動として大きな成果を上げています。本冊子は、札幌で活躍するサロンの取り組みを、多くの市民に紹介することで、本市における地域福祉の更なる推進を図るために作成しました。

各種冊子は、社会福祉協議会のホームページよりダウンロードできます
 ホームページアドレス <http://www.sapporo-shakyo.or.jp/>

地域見守りサポーター養成講座の紹介

～ 見守り・訪問活動をもっとよく知りたい！ ぜひ自分も実践したい！ という方は！～

社会福祉協議会では、見守り・訪問活動の輪を拡げていくために「地域見守りサポーター養成講座」を開催しています。

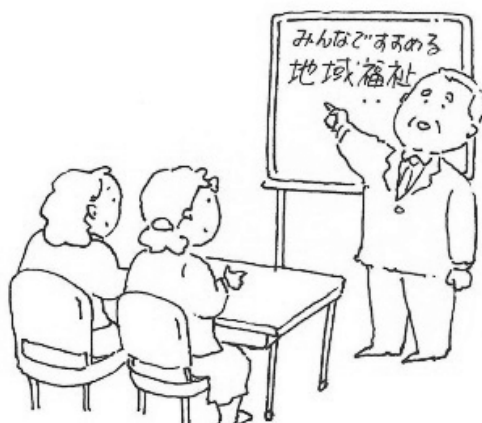
地域の関係組織・団体（町内会、福祉のまち推進センター、民生委員児童委員協議会、老人クラブ）をはじめ、企業・学校などからの依頼に応じて、無料の出張講座として開催します。

講座では、地域福祉活動に詳しい知識と経験を持った社会福祉協議会の職員が、見守り訪問活動の必要性や具体的な進め方といったポイントを分かりやすく解説しますので、是非ご活用ください。

●問合せ 札幌市社会福祉協議会
ボランティア活動センター

●TEL 011-623-4000

ボランティア活動センターでは、地域福祉の担い手を幅広く養成・支援するため、認知症について理解を深めるための「認知症サポーター養成講座」や、災害時の支え合いについて理解を深めるための「災害時のための地域支え合い研修」など、様々な講座研修を実施しておりますので、是非ご活用ください。



見守り・訪問マスコット「まもりん」のご紹介

～ 見守り・訪問活動のイメージキャラクター「まもりん」です～

「まもりん」は、地域の皆様と社会福祉協議会が一緒になって、札幌の街に「見守り・訪問活動の輪」を広げていきます。

私たちの住む札幌が「心温かい支え合いにあふれた街」へと発展するよう、地域の皆様にも、この「まもりん」を愛し、可愛がっていただくと幸いです。

まもりんプロフィール

- ・名 前：まもりん
- ・出身地：札幌市
- ・性 別：妖精なので性別はありません
- ・誕生日：9月3日
- ・好きな食べ物：まもまもキャンディ



毎月**3日**は
「見守り・訪問の日」だよ！
よろしくまも！

デザイン 目黒 舞さん
(当時、札幌市立大学デザイン学部
同学科メディアデザインコース4年)

札幌の花であるすずらんをモチーフにし、ハートを抱いているのは、温かく見守る様子を表現しています。「まもりん」の「りん」はやさしく響く鈴の音色から。

やわらかく微笑みかける表情には何気ないやさしさを持たせています。

～ 本冊子に関する問合せ先 ～

お住まいの区の社協	所在地	電話番号
中央区社会福祉協議会	札幌市中央区南2条西10丁目 中央区民センター1階	281-6113
北 区社会福祉協議会	札幌市北区北24条西6丁目 北区役所1階	757-2482
東 区社会福祉協議会	札幌市東区北11条東7丁目 東区民センター1階	741-6440
白石区社会福祉協議会	札幌市白石区南郷通1丁目南8 白石区複合庁舎1階	861-3700
厚別区社会福祉協議会	札幌市厚別区厚別中央1条5丁目 厚別区民センター1階	895-2483
豊平区社会福祉協議会	札幌市豊平区平岸6条10丁目 豊平区民センター1階	815-2940
清田区社会福祉協議会	札幌市清田区平岡1条1丁目 清田区総合庁舎3階	889-2491
南 区社会福祉協議会	札幌市南区真駒内幸町2丁目 南区役所3階	582-2415
西 区社会福祉協議会	札幌市西区琴似2条7丁目 西区役所1階	641-6996
手稲区社会福祉協議会	札幌市手稲区前田1条11丁目 手稲区民センター1階	681-2644
札幌市社会福祉協議会	札幌市中央区大通西19丁目1-1 札幌市社会福祉総合センター3階	614-3344

- 作 成：社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会 / 札幌市
- 協 力：各区社会福祉協議会
- 問合せ：札幌市中央区大通西19丁目1-1 札幌市社会福祉総合センター3階
TEL 011-614-3344 / FAX 011-614-1109
ホームページ <http://www.sapporo-shakyo.or.jp>
- 発 行：平成29年3月