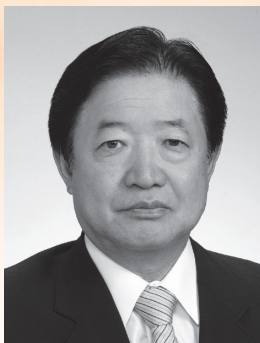


# 福祉ビジョン 2024

2024年度▶2028年度

社会福祉法人  
安城市社会福祉協議会



## 福祉ビジョン2024の策定

～これからの安城市社会福祉協議会の方針として～

安城市社会福祉協議会（以下「安城市社協」という。）は、安城市が誕生した1952（昭和27）年5月に発足し、72年が経過しました。1996（平成8）年度には、安城市社協独自で地域福祉活動計画を策定し、地域福祉の推進に取り組んでまいりました。2008（平成20）年度からは市と安城市社協が合同で、安城市地域福祉計画を策定し、地域福祉の理念及び住民主体の地域福祉活動の充実を目指して取り組んでまいりました。

2009（平成21）年4月には、安城市社協と安城市福祉事業団との統合が行われ、安城市社協は各種の福祉事業や各中学校区にある福祉センターの指定管理事業を受託するなど、大きな環境の変化がありました。

2011（平成23）年度からは、組織の基盤強化と独自の事業展開に関する「基盤強化計画」を策定し、2019（令和元）年度からは、時代のニーズに柔軟に対応できるよう「発展強化計画」を策定して活動しました。

近年、地域共生社会の実現という概念が提示され、住民や地域の多様な主体が参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えてつながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会が目標とされています。

このような状況のなか、安城市社協はこれからの方針を定めた「福祉ビジョン2024」をここに策定するものであります。

本ビジョンの推進には、民生・児童委員、町内会、町内福祉委員会、ボランティア団体、行政、企業、福祉・医療関係者、関係各機関の助力が必要です。皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

本ビジョンは、安城市社協職員が、各部門で多数の議論を重ねて作成したものです。安城市社協が、独自にこのようなビジョンを策定できたことを、組織を統括する者として誇りに思い、心からお礼申し上げます。

社会福祉法人安城市社会福祉協議会

会 長 神谷 明文

# 目次

## 第1章 ビジョン策定にあたって

1	ビジョン策定の経緯及び背景	1
2	ビジョン策定の趣旨	1
3	ビジョンの位置づけ及び期間	1
4	ビジョン策定の体制	2

## 第2章 基本理念及び基本目標

1	ビジョンの体系	3
2	基本理念	5
3	基本目標	8

## 第3章 今後の取組

### 第1節 組織体制の強化

1	信頼され安定した経営	13
	(1) 人材の確保	13
	(2) 人材の育成	15
	(3) 人材の定着	16
	(4) 多様な媒体を介した情報発信	19
	(5) 組織を横断した連携	19
	(6) 事業の安定かつ適正な運営	20
	(7) ガバナンス強化	21

### 第2節 「あらゆる地域生活課題」を見据えた地域づくり

1	みんなで見守り支え合うまちづくり	22
	(1) 地域福祉活動の推進	24
	(2) ボランティア・市民活動・福祉教育の活性化推進	26
	(3) 災害ボランティアセンターの運営	27
	(4) 地域福祉活動拠点（福祉センター）の充実	29
	(5) 福祉避難所の運営	31
2	何でも相談できる体制づくり	32
	(1) 安城市社協内部の情報共有・連携強化	33
	(2) 関係機関とのネットワーク構築	36
3	地域に根差したサービスの提供	38
	(1) ホームヘルプサービスの質の向上	39
	(2) 身体障害者デイサービスの対応強化	40
	(3) 介護予防事業の推進	41
	(4) 安城市社協独自サービスの充実	42

# 第1章

## ビジョン策定にあたって

ビジョンを策定するに至った経緯や背景、策定の趣旨、策定体制を明らかにし、ビジョンの位置づけ及び期間について定めます。

# 1 ビジョン策定の経緯及び背景

安城市社協は、独自に「安城市地域福祉活動計画」を策定していましたが、2008年度に市と合同で「安城市地域福祉計画」を策定しました。この計画では、市と地域福祉の理念の共有化や住民主体の地域福祉活動のあり方をまとめ、取り組んできました。

この安城市地域福祉計画は、市が策定する地域福祉を推進する総合的な行政計画であるため、社会福祉法人である安城市社協の基盤強化や独自の事業展開に関する部分を含めず、これらの内容として「基盤強化計画（2011年度～2018年度計画）」を安城市社協単独で策定し、2014年度には第1次評価改定版としての見直しを行いました。2019年度からは「基盤強化計画」を「発展強化計画」と改称し、計画を推進しました。

近年、生活困窮者自立支援制度や生活支援体制整備事業、成年後見制度利用促進体制整備など、全国的に地域福祉の施策化が進んでいます。各市町村において地域福祉施策が大きく動かなか、従来から地域福祉活動の推進に取り組んできた社会福祉協議会への期待も高まっています。

そのため、今後の安城市社協の方針として「福祉ビジョン2024（以下「ビジョン」という。）」を策定し、改めて安城市社協の使命を確認するとともに、今後の方向性を示すことが必要となっています。

## 2 ビジョン策定の趣旨

社会情勢やニーズが多様に変化しているなかで、事業内容のみではなく人材育成や財政基盤など、事業を継続的に展開するための組織体制について、これまでの内容を検証するとともに、これまで以上に安城市社協が地域社会から求められるよう、今後のあり方を示す必要があります。

ビジョンの策定により、安城市社協が今後もさらに住民に必要とされる存在となるための理念や目指すべき方向性を明確にし、役員と職員が一丸となって、安城市社協の人材、財政基盤など組織体制の強化を図るとともに、事業にどのように取り組んでいくかを示します。

## 3 ビジョンの位置づけ及び期間

安城市社協としての理念や目指すべき方向性を明確にし、事業を推進するための指針としてビジョンを位置づけます。

ビジョンの期間は、2024年度から2028年度までの5年間とします。

また、2027年度から次期ビジョンの策定に向けて準備します。

西暦	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20	'21	'22	'23	'24	'25	'26	'27	'28
安城市社協	基盤強化計画							発展強化計画					福祉ビジョン 2024					
市	第2次安城市 地域福祉計画 ※社協合同 策定			第3次安城市 地域福祉計画 ※社協合同策定				第4次安城市 地域福祉計画 ※社協合同策定					第5次安城市 地域福祉計画 ※社協合同策定					

なお、市の計画とビジョンの位置づけは下図のとおりです。

### 安城市総合計画

- ・行政が携わる全分野の主要な施策の中長期的な方針を示しています。
- ・この計画で示した施策について、具体的なものは毎年度策定している実施計画にて示しています。



### 福祉分野

#### 安城市地域福祉計画

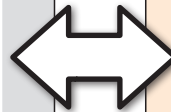
- ・市の福祉全般に関する計画で、目指すべき地域福祉の方向性が異なることがないよう、安城市地域福祉計画に地域福祉活動計画を含める形とし、安城市社協と合同で策定しています。
- ・福祉推進のため、住民や市、安城市社協、地区社協、その他団体が相互に連携・協働するよう記載しています。

#### 町内福祉活動計画

#### 地区社協福祉活動推進計画

### 福祉ビジョン2024

- ・安城市社協が法人としての理念や目指すべき方向性を明確にし、今後の経営方針や取組みを示しています。



## 4 ビジョン策定の体制

### (1) 準備委員会

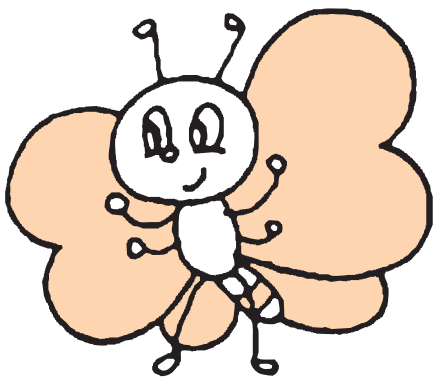
安城市社協事業の各分野から選出された準備委員で構成され、2022年度に前計画の反省やビジョンの策定方針について協議を行いました。

### (2) 策定実行委員会

ビジョン策定のため、2023年度に計画策定作業の全体を取りまとめました。

### (3) 部門別検討部会

安城市社協事業のテーマごとに部会を設置し、事業の取組みについての検討や策定実行委員会で協議をする案を作成しました。



## 第2章

# 基本理念及び基本目標

### 1 ビジョンの体系

基本理念を具体化するため、4つの基本目標と、その基本目標に対応する今後の取組内容を体系化したものです。

### 2 基本理念

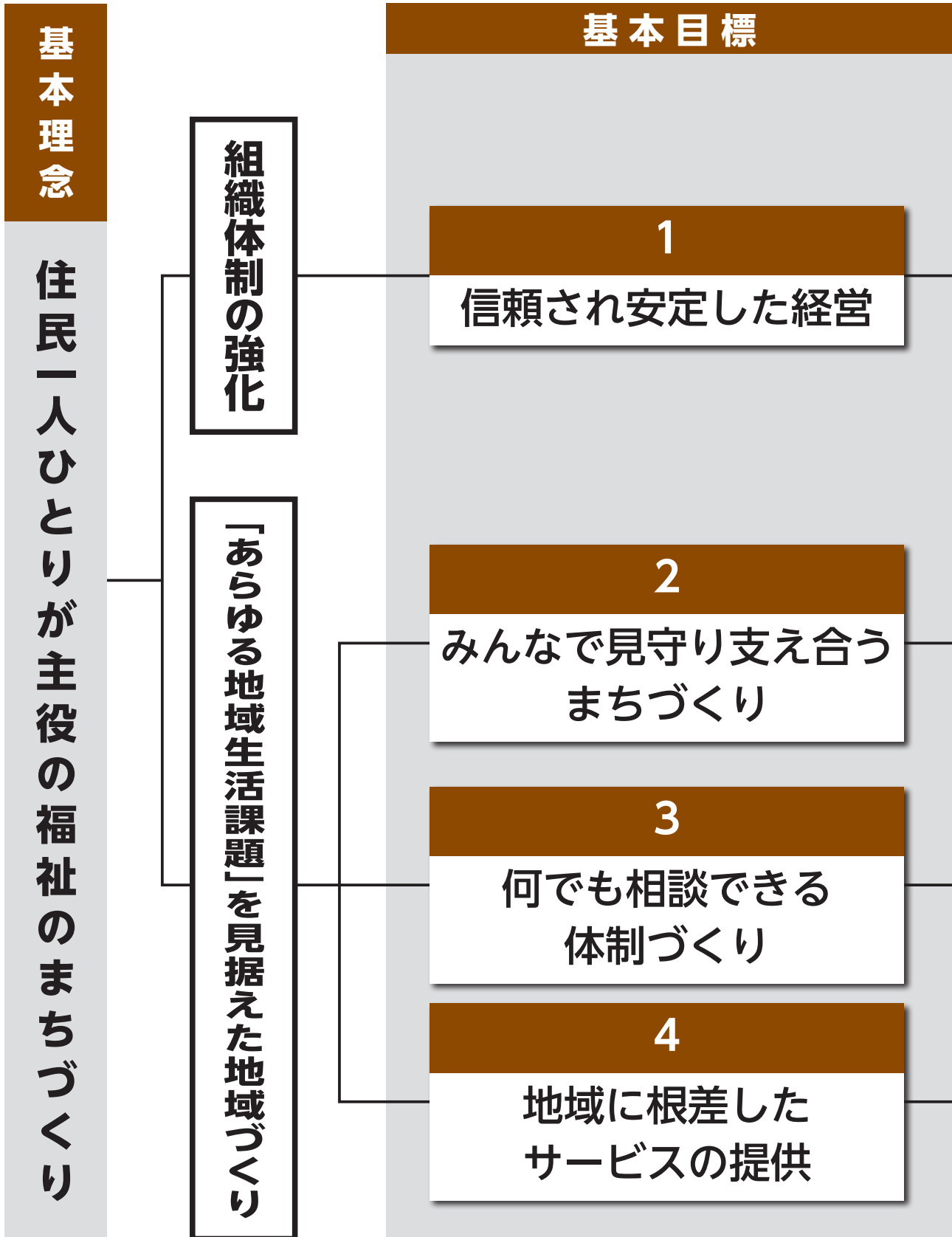
安城市社協がどのようなまちづくりを目指すのかを基本理念として掲げます。

### 3 基本目標

掲げられた基本理念を具体化するために目指すものとして、基本目標を設定します。



# 1 ビジョンの体系



## 取組内容

1	人材の確保
2	人材の育成
3	人材の定着
4	多様な媒体を介した情報発信
5	組織を横断した連携
6	事業の安定かつ適正な運営
7	ガバナンス強化

1	地域福祉活動の推進
2	ボランティア・市民活動・福祉教育の活性化推進
3	災害ボランティアセンターの運営
4	地域福祉活動拠点（福祉センター）の充実
5	福祉避難所の運営

1	安城市社協内部の情報共有・連携強化
2	関係機関とのネットワーク構築

1	ホームヘルプサービスの質の向上
2	身体障害者デイサービスの対応強化
3	介護予防事業の推進
4	安城市社協独自サービスの充実

## 2 基本理念

安城市社協は、

### 『住民一人ひとりが主役の福祉のまちづくり』

を目指します。

安城市社協は、個人の問題を地域みんなの問題として受け止め、その人自身の意思決定を尊重し、住民一人ひとりの力を引き出しながら、みんなで解決する地域社会づくりを進めます。

そのため、自らも必要なサービスを提供しながら、町内福祉委員会や民生・児童委員、ボランティア、NPOをはじめとする地域のみなさまの活動を支援するとともに、市や様々な関係機関と連携して地域福祉の推進に取り組みます。

誰もが住み慣れた地域で、自分らしく安心して暮らしていけるよう、安城市社協の基本理念を「住民一人ひとりが主役の福祉のまちづくり」とします。

#### ※社会福祉法より抜粋

##### 第三節 社会福祉協議会（市町村社会福祉協議会及び地区社会福祉協議会）

第百九条 市町村社会福祉協議会は、一又は同一都道府県内の二以上の市町村の区域内において次に掲げる事業を行うことにより地域福祉の推進を図ることを目的とする団体であつて、その区域内における社会福祉を目的とする事業を経営する者及び社会福祉に関する活動を行う者が参加し、かつ、指定都市にあつてはその区域内における地区社会福祉協議会の過半数及び社会福祉事業又は更生保護事業を経営する者の過半数が、指定都市以外の市及び町村にあつてはその区域内における社会福祉事業又は更生保護事業を経営する者の過半数が参加するものとする。

- 一 社会福祉を目的とする事業の企画及び実施
- 二 社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助
- 三 社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成

四 前三号に掲げる事業のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業

2 地区社会福祉協議会は、一又は二以上の区（地方自治法第二百五十二条の二十に規定する区及び同法第二百五十二条の二十の二に規定する総合区をいう。）の区域内において前項各号に掲げる事業を行うことにより地域福祉の推進を図ることを目的とする団体であつて、その区域内における社会福祉を目的とする事業を経営する者及び社会福祉に関する活動を行う者が参加し、かつ、その区域内において社会福祉事業又は更生保護事業を経営する者の過半数が参加するものとする。

3 市町村社会福祉協議会のうち、指定都市の区域を単位とするものは、第一項各号に掲げる事業のほか、その区域内における地区社会福祉協議会の相互の連絡及び事業の調整の事業を行うものとする。

4 市町村社会福祉協議会及び地区社会福祉協議会は、広域的に事業を実施することにより効果的な運営が見込まれる場合には、その区域を越えて第一項各号に掲げる事業を実施することができる。

5 関係行政庁の職員は、市町村社会福祉協議会及び地区社会福祉協議会の役員となることができる。ただし、役員総数の五分の一を超えてはならない。

6 市町村社会福祉協議会及び地区社会福祉協議会は、社会福祉を目的とする事業を経営する者又は社会福祉に関する活動を行う者から参加の申出があつたときは、正当な理由がないのにこれを拒んではならない。

## ●取り巻く現状と課題

近年、私たちを取り巻く環境は、少子高齢化が進むなか、認知症高齢者やひとり暮らし高齢者、高齢者のみの世帯の増加によって、高齢者が高齢者を介護する「老老介護」や認知症高齢者が認知症高齢者を介護する「認認介護」などの社会問題が身近になる一方、福祉業界の離職率の高さや慢性的な人材不足などもあり、公的な福祉サービスだけで支援を充足させることが困難になっているといわれています。

また、80代の高齢者が50代のひきこもりの子どもの生活を支える8050問題、介護と育児に同時に直面するダブルケア、障害のある子の親が高齢化し介護を要する世帯、若年無業者（ニート）※<sup>1</sup>、社会的孤立、生活困窮・子どもの貧困などが顕在化しており、既存の制度だけでは対応しがたい制度の狭間※<sup>2</sup>のニーズに対応できる社会基盤が必要です。特に社会福祉法人は、透明性の高い運営だけでなく地域における公益的な取組みが求められています。

また一方では、地域コミュニティの希薄化を一つの要因とした地域の子育て力や見守り力の低下に伴う子育て世帯の孤立化や児童虐待、高齢者などの孤立死は安城市でも憂慮される問題となっています。特に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、地域福祉活動や生活支援など、従来の福祉制度の枠組みでは対応が困難な状況も生じています。

このような状況のなかで国が示した「地域共生社会」の枠組みでは、住民が世代や分野を超えてつながり、相互に役割を持ち、「支え手」「受け手」という関係を超えて支え合う取組みを進めることとしています。

また、社会保障・社会福祉の制度改正が行われるなかで、社会福祉協議会を取り巻く状況も大きく変化しています。生活困窮者支援を通じた地域づくりを掲げた生活困窮者自立支援制度、住民主体の生活支援サービス※<sup>3</sup>の開発や日常生活圏域での協議体整備を推進する生活支援体制整備事業、成年後見制度の利用促進を含む権利擁護支援のための地域連携ネットワークの構築と中核機関の設置、さらに平成29年社会福祉法改正においては、地域共生社会の実現に向けて包括的な支援体制の整備を図ることが自治体の努力義務とされるなど、地域福祉の施策化が進んでいます。

令和2年6月にも社会福祉法が改正され、地域共生社会の実現を目指す観点から、市区町村における包括的支援体制を構築するための取組みが進められています。

※1 概ね15歳以上34歳以下で、一定期間仕事に就いておらず、家事も通学もしていない者をいう。

※2 医療・介護 公的福祉サービスでは対象とならない福祉ニーズや地域生活課題が生じている状態のことをいう。ゴミ屋敷、ひきこもり、不登校、ホームレス、また近隣住民とのトラブルなどで使える制度がない、若しくは、あっても不十分なことが課題となっている。

※3 高齢者が住み慣れた地域で自立した暮らしを続けるため、住民などが主体となり自主活動として行うゴミ出しなどの生活援助活動。

## ※社会福祉法より抜粋

### (地域福祉の推進)

第四条 地域福祉の推進は、地域住民が相互に人格と個性を尊重し合いながら、参加し、共生する地域社会の実現を目指して行われなければならない。

2 地域住民、社会福祉を目的とする事業を経営する者及び社会福祉に関する活動を行う者（以下「地域住民など」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。

3 地域住民などは、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、住宅、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。）との連携などによりその解決を図るよう特に留意するものとする。

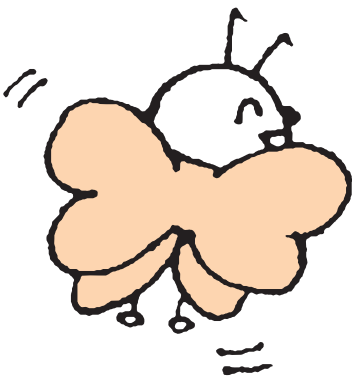
### (福祉サービスの提供の原則)

第五条 社会福祉を目的とする事業を経営する者は、その提供する多様な福祉サービスについて、利用者の意向を十分に尊重し、地域福祉の推進に係る取組を行う他の地域住民等との連携を図り、かつ、保健医療サービスその他の関連するサービスとの有機的な連携を図るよう創意工夫を行いつつ、これを総合的に提供することができるようにその事業の実施に努めなければならない。

### (包括的な支援体制の整備)

第百六条の三 市町村は、次条第二項に規定する重層的支援体制整備事業をはじめとする地域の実情に応じた次に掲げる施策の積極的な実施その他の各般の措置を通じ、地域住民など及び支援関係機関による、地域福祉の推進のための相互の協力が円滑に行われ、地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制を整備するよう努めるものとする。

- 一 地域福祉に関する活動への地域住民の参加を促す活動を行う者に対する支援、地域住民などが相互に交流を図ることができる拠点の整備、地域住民などに対する研修の実施その他の地域住民などが地域福祉を推進するために必要な環境の整備に関する施策
- 二 地域住民などが自ら他の地域住民が抱える地域生活課題に関する相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行い、必要に応じて、支援関係機関に対し、協力を求めることができる体制の整備に関する施策
- 三 生活困窮者自立支援法第三条第二項に規定する生活困窮者自立相談支援事業を行う者その他の支援関係機関が、地域生活課題を解決するために、相互の有機的な連携の下、その解決に資する支援を一体的かつ計画的に行う体制の整備に関する施策



## 3 基本目標

### 基本目標1 『信頼され安定した経営』

#### ●安城市社協が目指す方向性

地域から信頼され、より良いサービスを継続的かつ安定的に提供できるよう、適正な事業運営に努めます。

人材確保を大きな課題と捉え、「確保」「育成」「定着」の分野を見直し、すべての職員が力を発揮できる職場づくりを目指します。

コンプライアンスや情報セキュリティの遵守、また、それらを支える研修体系の充実を図ります。

外部への積極的な情報発信、組織内部における情報交換の活性化や事業連携強化に努めます。

#### 目 標 に 対 応 す る 取 組

人材の確保

人材の育成

人材の定着

多様な媒体を介した情報発信

組織を横断した連携

事業の安定かつ適正な運営

ガバナンス強化

## 基本目標 2

## 『みんなで見守り支え合うまちづくり』

### ●安城市社協が目指す方向性

住民主体の地域福祉活動では、前計画以降発足した地域で生活支援サービスに取り組む団体との協働など、住民が支え合いの輪のなかで、制度の狭間のニーズに対応できる体制構築を推進します。福祉関係者や企業などの多様な主体による地域福祉活動への参加が増えてきており、既存の地域福祉活動団体との協働を進めることで、地域福祉活動の活性化を図ります。

ボランティア活動・市民活動においては、町内福祉委員会、企業、学校などへ出向き、講座や福祉教育を実施することで、多様な活動者の発掘に努めます。

地域福祉活動の中心的役割を持つ町内会や老人クラブなどの地縁組織、ボランティア団体は、活動者の減少や組織率の低下という課題を抱えています。これらを食い止め、地域力を向上させるために、地域生活課題を抱える個人や世帯に対する支援と、生活環境の整備や地域組織化などの支援を行うコミュニティソーシャルワークの推進を通じて、地縁組織やボランティア団体の役割の重要性を住民に再認識してもらい、地域福祉活動への参加を推進します。

福祉センターは、住民に一番身近な福祉施設として気楽に相談でき、必要に応じて専門機関へつなぐなど、住民が安心して日常生活が送れるよう、相談体制の充実を図ります。

また、サロンや講座、イベントをさらに充実させ、誰もが参加でき楽しめる事業を行うことで、多くの住民に福祉センターを利用してもらい、交流を深め、仲間づくりの場にもなるような運営を目指します。

さらに、地域の様々な施設や団体、企業などとの連携を深めるため、お互いの情報を提供し合うだけでなく、福祉のまちをともにつくる地域の構成員として地域貢献活動につながるような関わりができるよう努めます。

福祉避難所の運営については、訓練の実施など職員の資質向上を引き続き行うとともに、福祉避難所や防災についての知識の向上に努めます。

### 目 標 に 対 応 す る 取 組

地域福祉活動の推進

ボランティア・市民活動・福祉教育の活性化推進

災害ボランティアセンターの運営

地域福祉活動拠点（福祉センター）の充実

福祉避難所の運営

### 基本目標3 『何でも相談できる体制づくり』

#### ●安城市社協が目指す方向性

福祉の専門的な相談窓口と身近な相談窓口としての機能を発揮できる体制が必要です。そのため、安城市社協内の部署間での勉強会や事例検討会など連携強化を図る取り組みを継続します。

また、相談を断らずに受け止める姿勢など、具体的な内容の共通認識や業務の標準化を検討します。

包括的な相談支援が行える体制づくりに向けて、相談窓口としての機能の強化と、解決に向けた検討が行えるよう、安城市社協内部だけでなく、外部の関係機関とも適切に連携します。また、支援を必要とする人や世帯に対して適切な支援が届けられるよう、積極的に訪問します。

相談支援業務のマネジメントでは、事例検討会などの実施により、組織を横断して支援できる体制を整備しました。今後は、スーパービジョンを適切に実施する方法を検討します。また、年数に応じて身に付けるべき知識や技術の整理及び情報共有時の個人情報取扱いの基準について検討します。

地域における多機関協働の推進では、社会資源の機能や特徴の把握を各部署で実施しているため、情報共有と組織を横断した効果的な活用方法を検討します。多機関での勉強会や事例検討会の実施または参加により、ネットワークの強化を図るとともに、相談者の属性に関わらず相談に対応できる知識や技術を身に付けていきます。

権利擁護支援の体制整備では、中核機関を受託するなど、権利擁護支援に関する事業を実施しています。今後は、広報・啓発活動を推進するとともに、関係機関とのネットワークを強化し、支援が必要な人を早期に発見し、適切な支援につなぐよう努めます。

#### 目 標 に 対 応 す る 取 組

安城市社協内部の情報共有・連携強化

関係機関とのネットワーク構築



## 基本目標 4

## 『地域に根差したサービスの提供』

### ●安城市社協が目指す方向性

福祉サービスを提供する事業者として、適正なサービス提供はもちろん、利用者との関係性を大切にし、幅広い知識や技術を身に付け、関係機関とのネットワークの構築に努め、あらゆるケースに対応できるよう、職員の育成に努めます。

質の高いサービスを提供するには、高齢者、障害のある人、子どもなど個々の特性を理解し、幅広い知識と高い技術を習得するための人材育成と人材確保が必要です。

今後も質の高い人材を確保する方法を検討するとともに、計画的に研修や事例検討会を開催し、人材育成に努めます。

また、サービスを提供するなかで、専門職として利用者本人や家族が気づいていない小さな変化に気づき、背景にある世帯の状況を意識して対応しながら、世帯の複合的な地域生活課題を把握する力を育てます。加えて、職員一人ひとりが把握したニーズを整理しながら問題解決につなげられるよう、安城市社協内だけでなく、様々な関係機関と適切に連携できる体制を目指します。

発見されたニーズや他の関係機関から寄せられた情報に対し、福祉サービスなどで対応できないときは、安城市社協自らも独自サービスの開発に努めます。

また、安城市社協としての強みを活かして、組織を横断した協議や情報共有を行い、必要に応じて福祉関係者などとも連携します。

### 目 標 に 対 応 す る 取 組

ホームヘルプサービスの質の向上

身体障害者デイサービスの対応強化

介護予防事業の推進

安城市社協独自サービスの充実

## 社会福祉協議会の使命・経営理念・基本方針

## 【使命】

市区町村社協は、地域福祉を推進する中核的な団体として、地域住民及び福祉組織・関係者の協働により地域生活課題の解決に取り組み、誰もが支え合いながら安心して暮らすことができる「共に生きる豊かな地域社会」づくりを推進することを使命とする。

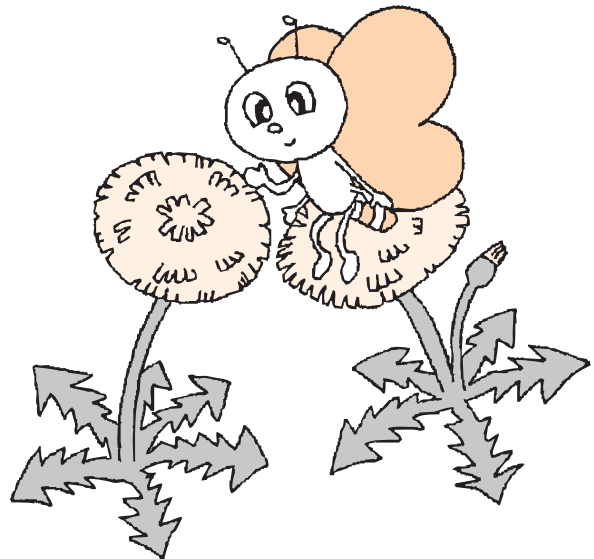
## 【経営理念】

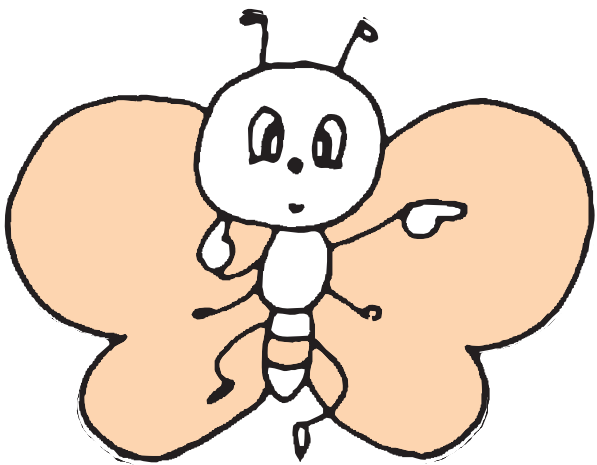
- ①地域住民を主体とした「共に生きる豊かな地域社会」の実現
- ②誰もが人格と個性が尊重され、その人らしい生活を送ることができる福祉サービスの実現
- ③地域住民及び福祉組織・関係者の協働による包括的な支援体制の構築
- ④地域生活課題に基づく先駆的・開拓的なサービス・活動の創出
- ⑤持続可能で責任ある自律した組織経営

## 【基本方針】

- ①地域に開かれた組織として、経営の透明性と中立性、公正さの確保を図るとともに、情報公開や説明責任を果たし、地域社会の支持・信頼を得られるよう、積極的な情報発信を図る。
- ②事業の展開にあたって、「連携・協働の場」（プラットフォーム）としての役割を十分に発揮し、地域住民や関係機関・団体など、あらゆる関係者の参加と協働を徹底する。
- ③事業の効果測定やコスト把握などの事業評価を適切に行い、効果的で効率的な自律した経営を行う。
- ④すべての役職員は、高潔な倫理を保持し、法令を遵守する。

【全国社会福祉協議会 市区町村社協経営指針第2次改訂】より抜粋





## 第3章

### 今後の取組

#### 第1節 組織体制の強化

基本目標1：「信頼され安定した経営」の達成を目指し、組織体制の強化に取り組む内容を掲げます。

#### 第2節 「あらゆる地域生活課題」を見据えた地域づくり

基本目標2：「みんなで見守り支え合うまちづくり」の達成を目指し、地域福祉活動の推進や福祉避難所の運営に取り組む内容を掲げます。

基本目標3：「何でも相談できる体制づくり」の達成を目指し、相談支援窓口の強化に取り組む内容を掲げます。

基本目標4：「地域に根差したサービスの提供」の達成を目指し、福祉サービス事業の強化に取り組む内容を掲げます。

# 組織体制の強化

## 1 信頼され安定した経営

### ●前計画の成果と課題

前計画では「信頼され安定した経営」を基本目標の一つに掲げ、「人材の育成」「組織の透明性」「安定した経営」という3つのテーマで取り組みました。

「人材の育成」に関しては、職員の自発的に学ぶ意欲を向上させるため、直接の担当業務外の内容であっても研修に参加できるようにしました。また、オンライン研修の導入により、研修参加の機会を増やすことができました。

「組織の透明性」では、福祉情報の発信手段としてあんじょう社協だよりの紙面や安城市社協ウェブサイトの構成を改善するとともに、一部の事業においてYouTubeでの動画配信を行い、一定数、視聴していただきました。また、内部連携及び職員間の協力意識を向上させるため、他部署を知る勉強会を開催しました。

「安定した経営」では、安城市社協会員の拡大のために、特別会員の継続確保及び新規獲得に努めました。また、安城市社協の自主財源を活用する新規事業の検討を行い、ヤングケアラーへの支援を試験的に実施しました。さらに、業務に対する内部チェック体制を強化するため、内部牽制の体制づくりについて検討しました。

安城市社協が地域に信頼され、身近に感じられる存在であるためには、法人としての方向性を明確にするとともに、その方向性を職員が共通理解することが必要です。また、組織として社会的役割や説明責任を果たすこと、住民や利用者、福祉関係者に対してしっかりと伝えていくことが求められます。

## 1 人材の確保

### 目標

ここ数年、一定数の採用はできているものの、内定辞退や採用後数年で退職するケースが見られるなど、人材採用面で「採用試験への応募数が少ない」「応募者と業務とのマッチングができていない」の2つの問題があると考えられます。

これらの問題を解決するために、取り組むべき次の課題があります。

まず、安城市社協の基本理念を理解し、求める職員像や人材確保に関する方針（採用計画）の明確化を目指します。

そのうえで、「採用試験への応募数が少ない」という問題に対しては、より多くの応募が得られるよう「採用時期・採用方法の見直し」「福祉系の大学や専門学校との

つながりづくり」 「資格要件の見直し」を検討します。併せて、安城市社協を知ってもらうために、積極的にPRする場に出向くことや自らそういった場を設けるなど、PRしたい対象に合わせた周知方法を検討します。

また、「応募者と業務とのマッチングができていない」という問題に対しては、応募者に対して、安城市社協が求める人材かを適切に見極められるよう「試験方法の見直し」を検討します。併せて、他団体との競合も考えられるため、内定後に辞退をされない工夫も検討します。

これらの取組みを進めていくために、調査研究や視察を検討します。

### 具体的な取組

#### ア 求める人材、安城市社協の使命・業務の明確化

リクルートパンフレット、リクルートムービーなどを作成し、安城市社協ウェブサイトやSNSなどによって発信します。

#### イ 職員構成を最適化するための採用計画の作成

職員の年齢分布表を作成したうえで、バランスの取れた職員体制の確立とともに、従事者に介護職や看護職などの専門的な知識や技術が必要な事業所において運営に支障が生じない採用計画を策定します。

#### ウ 採用時期を早めるなど採用方法の見直し

企業や他市の社会福祉協議会の採用活動を調査するほか、選考方法・待遇を事前に公表します。

#### エ 学校とのつながりづくり

大学や専門学校が学生に対して、どのように採用情報を周知しているのかを調査し、採用活動を見直すとともに、採用担当に限らず、職員が卒業校に学校訪問することを通じて、安城市社協をPRします。

#### オ 資格要件の見直し

「新卒枠」と「転職枠」、「資格あり枠」と「資格なし枠」などの枠のあり方や資格所持者への手当支給を検討します。

#### カ 試験方法の見直し

面接回数やグループワーク・集団面接の導入など、面接方法を検討します。また、転職者に対しては、専門的知識や適性が把握できる試験を実施します。

#### キ 安城市社協をPRする場づくり

インターンシップ、職場見学、説明会を開催します。

また、安城市社協ウェブサイトやSNS、新聞などへの掲載を通じて、安城市社協の状況（業務・職員・待遇・働き方・イベントなど）が見えるよう発信します。

#### ク サイトへの登録やフェアへの参加などを通じた広報先の発掘

就活サイトへの登録や福祉・介護の就職総合フェアに参加します。また、市内の社会福祉法人合同での就職フェアの開催や近隣市の社会福祉協議会合同でのPR活動を検討します。

## ケ 内定者のフォローアップ

職員との交流や同期職員とのつながりづくりのために、内定者が集まれる機会を設けます。

# 2 人材の育成

## 目標

組織の拡大に伴う業務の多様化により、それぞれの専門性が高くなる一方で、地域福祉推進という視点での各業務での取組みが十分ではない状況にあります。人材の育成という面では、「安城市社協職員として共通した認識を持っていない」「段階に応じた育成の仕組みが十分でない」「評価基準が明確でない」の3つの問題があると考えられます。

これらの問題を解決するために、次の取り組むべき課題があります。

まず、地域福祉推進のために、各課・各部署が取り組むべき役割を意識した人材育成を目指します。

「安城市社協職員として共通した認識を持っていない」という問題に対しては、共通して持つべき姿勢や理念を「職員全員で定期的に振り返る機会」や「日々の業務のなかでチェックできる仕組み」をつくることで、目標設定や業務遂行の過程で認識に違いがないかを確認します。

次に、「段階に応じた育成の仕組みが十分でない」という問題に対して、「法人」「課」「係」での研修を充実させ、スキルアップできる仕組みをつくる必要があるため、組織を横断したプロジェクトチームを設置し、検討します。そして、研修で学んだことをどのように担当業務に活かすことができたのかを確認できる仕組みづくりを検討します。併せて、新規採用職員や異動して間もない職員が円滑に業務を進めるために、指導・助言・支援といったスーパービジョンの仕組みを検討します。

さらに、「評価基準が明確でない」という問題に対して、法人事業計画やビジョンを全職員が理解し、各課、各部署や個人が業務目標を設定することを徹底します。そのうえで、目標達成に向けて取り組んだ結果を適正に評価し、個人にフィードバックする仕組みをつくり、目標の達成度の確認や職員のモチベーションを高めることにつなげます。また、各課や各部署においても、PDCAサイクルにより継続的に業務を展開します。

これらの取組みを進めるために、他市の社会福祉協議会への視察を検討するなど、調査研究を実施します。

### 具体的な取組

- ア 法人事業計画・ビジョンに沿った各課・各部署・個人の業務目標の明確化及びP D C Aサイクルによる評価・フィードバックの仕組みづくり**  
目標管理制度の導入や目標チャレンジ制度を見直します。また、フィードバックする側とされる側がお互いに把握できる評価様式を作成します。
- イ 法人としての定期的な振り返りの場づくり**  
職員全体研修会の開催や全国社会福祉協議会の各種計画の勉強会及び職員説明会を開催します。また、安城市社協職員行動原則や人材育成計画を策定します。
- ウ 各部署でチェックできる仕組みづくり**  
安城市社協職員基礎力チェックリストを作成します。
- エ 法人としての学ぶ機会の充実**  
メンター制度の導入や新規採用職員研修を見直します。
- オ 課としての学ぶ機会の充実**  
各課事業への双方の協力機会の創出やO F F - J Tを充実させます。
- カ 各部署での学ぶ機会の充実**  
O J Tマニュアルの作成や職種に応じた到達目標を検討します。
- キ スーパービジョンの仕組みづくり**  
スーパーバイザーを育成します。
- ク 研修受講の効果測定の実施**  
研修報告書を見直します。

## 3 人材の定着

### 目標

定年以外の理由で退職するケースが見られるなど、人材の定着という面で、「キャリアアップをイメージしにくい」「働きやすい環境整備が社会変化に追いついていない」といった2つの問題があると考えられます。

これらの問題を解決するために、以下の取り組むべき課題があります。

まず、「キャリアアップをイメージしにくい」という問題に対しては、「自己アピール申告票の申告内容を反映する仕組みづくり」や「人事異動のあり方を検討する」ことで、将来どのようにキャリアアップするのかを職員がイメージできるようにし、仕事へのモチベーションの向上につなげます。また、「研修の充実」や「資格取得制度の見直し」によって、資質が向上できる環境を整えます。

次に、「働きやすい環境整備が社会変化に追いついていない」という問題に対しては、ハラスメント防止対策など、より一層「労働環境の改善」に努めます。また、風



通しのよい組織づくりに向け、職員同士の「コミュニケーションの活性化」、「世代間ギャップの共有」などの取組みを検討します。

### 具体的な取組

#### ア 人事異動のあり方の検討

ジョブローテーションに基づいた人事異動の実施と職員の適性を把握します。

#### イ 自己アピール申告票を人事異動に反映する仕組みづくり

キャリアパスの策定やキャリアアップガイドブックを作成します。

#### ウ 労働環境の改善

ハラスメント防止対策の強化や時差出勤制度の効果的な活用などを検討します。

#### エ 研修の充実

安城市社協を多面的に見られるよう、内部研修で他係の業務を知る機会をつくれます。

#### オ 資格取得制度の見直し

キャリアアップの機会創出や職員が各部署に必要な技術を身に付けられるよう、補助対象職員を検討するなど、制度を見直します。

#### カ コミュニケーションの活性化

配属された部署以外の職員と情報交換できる場をつくれます。

#### キ 世代間ギャップの共有

役職会などを活用し、各世代の価値観や考え方などの違いを理解する場をつくれます。

## 【社会福祉協議会が目指す職員像】

## 【尊厳の尊重と自立支援】

1. 私たちは、人々の尊厳と自己決定を尊重し、その人が抱える福祉問題を解決し、住み慣れた地域でその人らしく暮らすことができるよう最善を尽くします。
  - 人々の尊厳と基本的人権を尊重し、援助を必要とする人が心豊かに地域社会の一員として生活が継続できるよう支援します。
  - 個別の支援にあたっては、常に相手の立場に立ち、その人らしく生活できるように自己決定を尊重し、自立に向かうよう支援します。

## 【福祉コミュニティづくり】

2. 私たちは、住民が身近な地域における福祉について関心をもち、福祉活動に参加する住民主体による福祉コミュニティづくりをめざします。
  - 様々な機会を通じて、住民が身近な地域で相互に交流し、また地域の福祉問題に目を向け、話し合いや学び合う場づくりをすすめ、自らも積極的に参加します。
  - 住民自らが身近な地域において支え合いや支援活動に参加する福祉コミュニティづくりを意識的、計画的に取り組みます。

## 【住民参加と連携・協働】

3. 私たちは、住民参加と地域の連携・協働により業務を行なうことを心がけ、地域に根ざした先駆的な取り組みを応援し、地域福祉を推進する実践や活動を広げます。
  - 社協が住民組織、社会福祉施設、民生委員・児童委員、ボランティアやNPOなどあらゆる地域の関係者による地域福祉をすすめる協働・協議の場（プラットフォーム）をつくる役割があることを理解し、あらゆる業務において、住民参加と地域における多様な組織や活動との連携・協働を心がけます。
  - 地域の先駆的な取り組みを発掘・応援し、また、福祉活動に取り組む人々の育成に努め、地域福祉を推進する活動や実践を広げます。

## 【地域福祉の基盤づくり】

4. 私たちは、福祉課題を地域全体の問題として捉え、新たな事業や活動の開発、提言活動や計画づくりの取り組みに積極的に関わり、地域福祉の基盤づくりの役割を担います。
  - 地域の実情を常に把握し、そこで捉えた福祉課題を地域全体の問題として捉え、先駆性をもって事業や活動の開発や改善に取り組み、さらに提言活動や改善運動を行い問題解決に向けたアクションにつなげます。
  - 地域福祉計画、地域福祉活動計画の策定などの機会を捉え、福祉・保健・医療の連携によるよりよい制度づくりや地域福祉の財源づくり、福祉コミュニティの実現など地域福祉の基盤づくりの取り組みに積極的に参画します。

## 【自己研鑽、チームワーク、チャレンジ精神】

5. 私たちは、自己研鑽を重ね、職員同士のチームワークと部署間の連携をすすめ、チャレンジ精神をもって業務を遂行します。
  - 社協職員としての自覚をもち、自己研鑽に努め専門性を高めます。また、職員同士と部署間の情報共有に努め、互いの役割を認識し協働しあえる環境をつくり、チームワークにより業務を遂行します。
  - 常に地域の福祉問題に目を向け、チャレンジ精神や先駆性をもって業務をすすめます。また、自らの業務の評価と改善に努め、コスト意識をもって効果的で効率的な業務を遂行します。

## 【法令遵守、説明責任】

6. 私たちは、法令を遵守し、自らの組織や事業に関する説明責任を果たし、信頼され開かれた社協づくりをすすめます。
  - 関係法令の遵守はもちろん、社会的規律や職場内ルールに則った行動をします。
  - 職務上知り得た個人情報、関係法令に基づき適切に対応します。また、プライバシーを尊重し、関係者との情報共有の際には、定められた手続きに基づき適切に対応し、その秘密を保持します。
  - 住民や関係者に対して、社協の業務について十分な説明責任を果たすと共に、情報公開に努めます。

(全国社会福祉協議会「社協職員行動原則-私たちがめざす職員像-」から抜粋)

## 4 多様な媒体を介した情報発信

### 目標

安城市社協が情報を発信・公開する主な方法として、あんじょう社協だよりと安城市社協ウェブサイトがありますが、今後もより効果的な方法を検討し、情報を求めている人に福祉情報を届けることが必要です。

コロナ禍で一部の事業においてYouTubeでの動画配信を実施し、一定数、視聴をしていただきましたが、ビジョンでは、YouTube以外のSNSの活用についても検討するなど、幅広い世代に向けた情報発信を目指します。また、報道機関への情報提供など、多様な手段を用いて積極的かつ継続的に情報を発信します。

### 具体的な取組

#### ア モニター制度の実施

前計画において、あんじょう社協だよりの紙面や安城市社協ウェブサイトの構成の改善を実施しました。情報が見やすく安城市社協の活動を身近に感じていただけるよう、引き続きモニター制度を実施します。

#### イ SNS運用体制の構築

SNSの活用については、前計画期間に他市の社会福祉協議会への聞き取り調査を実施したことから、ビジョンではSNSを活用するための補助ツールやアプリを調査するとともに、SNSを運用するための体制の構築を目指します。

#### ウ 多様な媒体の活用

多様な媒体の一つとして新聞、テレビ、ラジオなどの報道機関へ情報提供を行い、福祉に関する情報を発信します。

## 5 組織を横断した連携

### 目標

組織を横断した連携については、各部署や職員一人ひとりの意識改革が求められ、職員の意識統一が重要です。また、連携するうえでは他部署の業務内容を理解し、情報共有を行いながら業務にあたる必要があります。

他部署の業務を理解することで職員一人ひとりが幅広い視点を持ち、受け付けた相談や把握した情報を適切な部署につなぐことができるよう、他部署の業務を知る機会についてさらに検討し、より連携のとれる体制を目指します。

### 具体的な取組

#### ア 情報共有の仕組みの検討

前計画では、内部連携及び職員間の協力意識を向上させるため、他部署を知る勉強会を開催しました。ビジョンでは、職員が幅広い視点を持って他部署を意識しながら業務を行えるよう、一人ひとりが把握した課題や問題点、業務上の悩みなどを共有できる仕組みを検討します。

#### イ 連携強化の仕組みの検討

情報共有や情報管理が必要になるため、グループウェアの活用など、効率的に連携できる仕組みについても引き続き検討します。

## 6 事業の安定かつ適正な運営

### 目標

住民や利用者に継続的かつ効率的にサービスを提供できるよう、財政基盤の強化を目指します。

新たな課題に対応する取組みが求められていますが、財源や職員には限りがあります。既存の事業を見直し、新たな事業を展開するための財源を確保するなど、安定かつ適正な運営に努めます。

また、今後も安定したサービスを提供するため、引き続き市からの補助や事業を受託できるよう、市とのパートナーシップの継続に努めます。

### 具体的な取組

#### ア 新規事業の創出に向けた検討

事業の安定かつ適正な運営のため、地域生活課題の把握に努め、新規事業の創出に向けた検討を行います。さらに、市から新たな事業の実施を相談された場合には、柔軟に対応します。

#### イ 財源の確保と自主財源の配分先の検討

財源の確保においては、既存財源の見直しや特別会員の継続確保及び新規獲得に努め、自主財源の使い道を整理し、配分先を検討します。

#### ウ 市とのパートナーシップの継続

市とのパートナーシップを継続するため、市との連携を強化し各事業において事業内容を検証し、成果が示せるよう努めます。

## 7 ガバナンス強化

### 目標

近年、社会福祉協議会に関わる不適正事案が全国的に発生しており、ガバナンスの強化が求められています。安城市社協においても職員の不祥事を防ぐため、職員への教育及び啓発活動を実施します。

また、業務に対する内部チェック体制を強化するため、内部牽制の体制を整備し、規程に基づき適正に事務処理を行います。また、経理などの業務の見直しを進め、不正を防止します。

### 具体的な取組

#### ア コンプライアンスや情報セキュリティに関する研修の実施

安定した経営には、職員が「社会的規律を守る」「不正を行わない」など社会人として持ち合わせている常識や知識を習得していることのほか、法人内で定めたルールを守る、利用者や関係者への不適切な言動は慎むなどの基本的な対応が必要です。

今後は、コンプライアンスや情報セキュリティに関する研修を実施します。

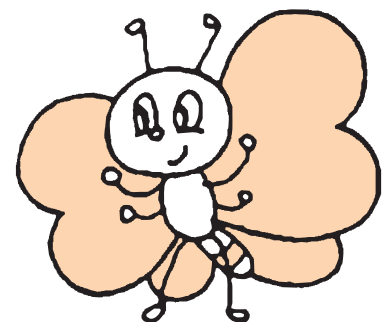
#### イ リスクマネジメントの定期的な見直し

自然災害や感染症発生時、法人運営上の問題発生時など不測の事態で考えられるリスクに備えて、想定されるリスクの把握と事態発生後の対応をどうすべきか定期的に見直します。

#### ウ 不正を未然に防ぐ仕組みづくり

適切な業務の遂行、不正防止のため、不適正事案の発生・再発防止の取組みを強化し、より適切に事業運営ができるよう体制づくりに努めます。

また、必要に応じて規程などの見直しを行い、不正を未然に防ぐ仕組みをつくりまします。



## 第2節

# 「あらゆる地域生活課題」を見据えた地域づくり

## 1 みんなで見守り支え合うまちづくり

### ●前計画の成果と課題

前計画では「多様な主体による地域福祉活動の推進」「ボランティア・市民活動の活性化推進」「災害ボランティアセンター運営」について、また、福祉センターにおいては「活動拠点としての充実」「相談拠点としての充実」「連携体制の強化」「福祉避難所としての対応」をテーマに取り組みました。

「多様な主体による地域福祉活動の推進」では、継続的な見守り活動を推進するため、見守り活動推進事業の再指定を行い、各町内福祉委員会の見守り体制の活性化を支援しました。また、個別支援の担い手として、町内福祉委員会などが運営する生活支援サービスが発足し活動をはじめています。企業や福祉関係者による地域福祉活動への参画も増えてきており、「マッチング交流会<sup>\*4</sup>」をきっかけに生まれた企業、福祉関係者とのつながりにより、企業による地域での講座開催や福祉関係者の町内福祉委員会への参加といった活動が始まるなど関係が強化されています。

「ボランティア・市民活動の活性化推進」では、ボランティア活動者の高齢化や活動内容の多様化に対応するため、ボランティア養成講座や福祉教育、福祉体験プログラムを通じて、活動者の発掘・育成に取り組み、町内福祉委員会や企業にも福祉体験活動を展開しました。

「災害ボランティアセンター運営」では、災害ボランティアコーディネーター養成講座を毎年開催し、高齢化などで活動が担えなくなったコーディネーターに代わる人材の発掘と育成、防災知識を持った住民を増やす取り組みをしています。また、安城市社協全体で災害時に対応できるよう、県や愛知県社会福祉協議会主催の研修をボランティアセンター担当職員に限らず全職員を対象として受講しています。

また、災害に備えるため、市・安城市社協・ボランティア団体が災害ボランティアセンターの運営体制について協議する体制を整備しました。

「活動拠点としての充実」では、福祉センターにおいて、健康維持や介護予防を意識したサロンや講座を企画し、居場所づくりとしての役割を果たしています。しかし、サロンや講座の参加者が固定化しており、新規の参加者が増えていません。また、障害のある人や重点的に介護予防を啓発したい60歳代の高齢者の参加が少ない状況です。福祉センターを利用する自主グループに対しては、グループの会員募集や活動内容のPRなどの支援を行ってきましたが、会員の高齢化もあり、新規会員が増

※4 町内福祉委員会、ボランティア団体、福祉事業者、NPO、企業などがお互いに知り合い、協働・連携することで地域福祉が推進されることを目的とした交流会。

えず解散する団体もあります。当事者団体の育成支援や地域活動者の人材育成という課題に、引き続き取り組む必要があります。

「相談拠点としての充実」では、身近な相談窓口として、利用者の見守りを通じて生活上の課題やニーズの発見に努め、関係機関との情報交換や連携を行い、相談対応のスキルアップのための研修や事例検討などにも取り組みました。

しかし、相談における情報共有を行うために必要な記録の取り方、保管方法、情報の提供方法などが福祉センター間で統一されておらず、各職員の判断によることが多いのが現状です。

「連携体制の強化」では、福祉センターまつりにおいて地区の子ども園、保育園、幼稚園や福祉関係者に展示用の作品制作、施設紹介のパネル制作やコーナーの運営を依頼し、生活支援・見守り協力店などには、福祉センター事業などのチラシ設置に協力いただきました。また、町内会や町内福祉委員会などへは、地域福祉活動を支援できるよう福祉センターの物品を貸出しました。

さらに、地域の身近な福祉施設として福祉センターを周知するため、あんじょう社協だよりや安城市社協ウェブサイトにて福祉情報を発信しました。

「福祉避難所としての対応」では、年1回、福祉センターが当番制で福祉避難所開設・運営訓練を実施しており、訓練で得た経験をマニュアルの改正に活かしています。しかし、訓練の機会が少ないため、訓練の経験がない福祉センター職員もおり、運営に支障が生じる可能性があります。また、福祉避難所は受け入れ対象者が限定されており、一般避難所とは異なることを住民へ十分に周知できていません。そのため、災害時に迷うことなく迅速に避難してもらうよう、福祉避難所の特性について住民の理解を得ることが課題です。

今後、複合的なニーズを抱えている住民が増えることが想定されます。そのような住民を地域で支える仕組みづくりのため、住民やボランティア、福祉関係者、企業との連携を強化する取り組みが必要です。

連携を強化するには、個別支援への取り組みや居場所づくり、見守り活動などに協力できる項目を具体化することが必要です。一方で、連携の重要なパートナーである老人クラブや子ども会など、地域で活動する団体の活動の維持が難しくなっています。多様な地域生活課題に対応するには、地域で活動する団体の協力が必要なため、既存団体の強化やニーズに応じた住民の新たな組織化などによって、地域で活動する多様な活動者や団体を養成することが必要です。

福祉センターにおいては、来館することで孤立を防ぐことができるよう、魅力ある事業を展開し、どんな相談も受け止め、関係機関・団体と連携を図っていく必要があります。

また、見守りの必要な高齢者は増えており、多様な主体の見守り活動への参加やICTを活用した見守り活動を検討する必要があります。

これらの様々な課題があるなか、安城市社協が長年培ってきた地域や関係機関との連携体制をさらに充実させ、多様な人材の発掘に努め、地域福祉の拠点となる福祉センターや福祉避難所、ボランティアセンターなどの円滑な運営を通し、誰ひとり取り残さない地域づくりを目指します。

# 1 地域福祉活動の推進

## 目標

これまで地域福祉活動を推進するため、地区社会福祉協議会（以下「地区社協」という。）を基盤に地域福祉活動の推進体制の強化を図ってきました。町内福祉委員会による見守り活動が取り組まれているなかで、サロン活動などの居場所づくりに留まらず、高齢者の生活上の課題や生活支援活動に取り組む町内福祉委員会も増えています。

地域では、8050問題やヤングケアラー問題など複雑かつ複合的な課題を抱えている世帯が顕在化しているため、今後は世帯全体への支援にも目を向けた地域福祉活動の推進を目指します。

国においても制度・分野ごとの「縦割り」や「支え手」「受け手」という関係を超えて、住民や地域の多様な主体が参画し、「人と人」「人と資源」が世代や分野を超えてつながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会である地域共生社会が示されています。

しかし、地域福祉活動を担う一部の住民に負担が集中しており、活動を継続するには、担い手の負担軽減を図る必要があります。「第5次安城市地域福祉計画策定のための市民アンケート調査報告書」では、地域福祉活動に「今後参加したい」と考える潜在的な活動希望者が存在しているため、活動希望者へのアプローチと地域福祉活動へのマッチングの方法を検討します。

また、町内会の加入率低下、老人クラブや子ども会の会員の減少傾向など、地域づくりに重要な組織の継続が危うくなってきています。地域の核となるこれらの団体や町内会、町内福祉委員会と協働で地域福祉の推進を進めている安城市社協としては、その存在意義が問われかねない問題となっています。

そのため、地域福祉活動の主な担い手である住民だけではなく、福祉関係者やNPO、当事者団体、ボランティア、企業などが連携、協働する新たな地域づくりを目指します。

高齢者の介護予防については、高齢者が住み慣れた地域で可能な限り、自立した暮らしと社会参加ができる取組みを検討します。

地域福祉に係る業務を担当する職員は、人と人とのつながりを大切にし、地域との信頼性が損なわれないよう、継続的な関係を構築する必要があるため、職員の異動や専門性などに左右されない、業務の継続性を担保する方法を検討します。



## 具体的な取組

### ア 地域福祉活動が継続できる仕組みづくり

地域福祉活動を推進する地区社協や町内福祉委員会の活動支援を継続するため、今まで培ったノウハウを活かし、担当職員への研修受講や職員間の情報共有などを通じてコミュニティワークの技術を向上させ、改めて地域づくりを実践します。

また、老人クラブや子ども会など地域で活動する団体の役割の重要性を住民と再認識し、これらの団体との連携を強化するとともに、町内を活動区域とするボランティアなどとの新たな連携を図ります。さらに、高齢者だけでなく、障害のある人や子ども・子育て世代も対象としたサロン活動や見守り活動など、地域福祉活動が継続できる体制づくりを支援します。

### イ コミュニティソーシャルワーカーの育成・配置

複雑かつ複合的な課題を抱えている人や世帯に対する支援に取り組むため、制度、サービス、住民の援助などを組み合わせたり、新しい仕組みづくりのためのコーディネートなどの役割を担うコミュニティソーシャルワーカーが「第5次安城市地域福祉計画」に新たに位置づけられました。

そこで、安城市社協としても、市との協議を重ね、計画的にコミュニティソーシャルワーカーの育成や配置について検討します。

### ウ 多様な主体との連携ができる仕組みづくり

福祉関係者やNPO、当事者団体、ボランティア、企業など多様な主体が住民とともに地域の担い手となるよう、地域生活課題の解決を共通の目的とし、町内福祉委員会と連携、協働ができる仕組みづくりを検討します。

併せて、多様な主体がお互いを知ることからはじめ、将来は連携してひきこもりや認知症の人など、社会的に孤立しがちな人たちの社会参加につながる仕組みを構築できるよう、定期的な情報共有の場をつくります。

### エ 介護予防事業の充実

高齢者が健康な状態を維持し、地域で自立した暮らしを継続できるよう、引き続き介護予防事業を実施します。また、事業の参加者が、地域福祉活動の担い手として活躍できる機会を検討します。

市が実施する「高齢者の保健事業と介護予防などの一体的実施事業」に協力するなど、市、町内会や地域包括支援センターなどと連携しながら、健康維持・フレイル予防の普及と啓発を推進します。

## 2 ボランティア・市民活動・福祉教育の活性化推進

### 目標

ボランティアセンターでは、情報取得方法の多様化に対応するため、登録ボランティアや一般市民に向けて、メールやSNS、安城市社協ウェブサイト、あんじょう社協だよりを通じた情報発信を引き続き行います。また、ボランティア養成講座の参加者に、メールやSNSなどへの登録を促し、安城市社協が発信するボランティア関連情報を周知できるようにします。

ボランティアの高齢化や人材不足を解消するために、学生などの若い年齢層や企業に向けて、講座の情報提供やボランティアとの交流会を引き続き開催します。

現状は学生や現役世代などの活動者の増加には至っていないため、福祉への理解を深める機会として、福祉施設やボランティア団体、企業、地域団体などの協力を得ながら、学生や住民、企業などに向けたボランティア体験や福祉教育の機会を増やします。また、ボランティア体験や福祉教育の参加者が、継続的にボランティア活動に関心が持てるよう、ボランティア活動者やボランティアの支援を受けている当事者、福祉関係者との交流会を企画し、参加できる機会を設けるなどの取組みを検討します。

さらに、新たなボランティア活動者を養成するため、従来の講座に加え新たなイベントなどの開催を通じて多世代への働きかけを検討します。

市内のボランティア団体や市民活動団体などの情報を把握するために、ボランティアセンターや市民活動センターなどの中間支援組織では、定期的に情報共有を行っていますが、今後は中間支援組織間で情報共有に留まらない、ボランティア活動や市民活動の活性化に向けた方法を検討します。

いずれの取組みにおいても、ボランティアコーディネーターの資質向上は必要であるため、ボランティアコーディネーターの育成方法を併せて検討します。

### 具体的な取組

#### ア 支援機能の強化推進

今後多くの人に情報を届ける手段として、SNSの活用が必要であるため、現在活用しているSNSの活用方法を見直すとともに、従来のメールや安城市社協ウェブサイト、あんじょう社協だよりなどを活用した発信も継続しつつ、多くの人に情報が届くよう多様な情報伝達手段を検討します。

また、直接学校や企業、町内福祉委員会などに出向き、ボランティア活動の状況把握やボランティア情報などの周知を行い、ボランティアに関係する説明会や講座を開催することで、ボランティアニーズの把握と潜在的ボランティア活動者の顕在化に取り組みます。

ボランティアコーディネーターの資質向上のために、研修へ参加するとともに

に、近隣市のボランティアセンターとの情報交換を行い、ボランティアセンターの機能向上を図ります。

各中間支援組織とは、情報交換の継続に加え、ボランティア活動の活性化に向けた勉強会の開催などを検討し、支援機能の強化を図ります。

#### イ 人材発掘・育成

新たな人材発掘のために、学生や現役世代、セカンドキャリアを考える世代、企業などが関心のあることを探り、新たな講座やイベントを検討します。

また、福祉の技術系ボランティア<sup>※5</sup>団体は高齢化や会員数の伸び悩みが課題であるため、福祉の技術系ボランティア養成講座の開催時期や曜日、時間を検討し、受講者の増加に努めます。

#### ウ 福祉教育

福祉教育については、当事者団体やボランティア団体、障害福祉事業所の参画を進めます。高齢者や障害のある人のほかに、子どもや子育て支援も含めた地域生活課題や学校の福祉教育の方針を把握し、学習目標や地域生活課題に応じた福祉教育プログラムを検討します。

学生や住民、企業などに向けて、安城市社協ウェブサイトやあんじょう社協だよりなどでの周知に加え、SNSなどを活用し福祉教育プログラムを広報・周知し、参加者数の増加を図ります。

すべての小中学校の児童・生徒に配布されているタブレット端末を活用し、チラシの配布を紙からデータ配信に変更したり、資料に写真や動画を使ってデータ配信するなど、ボランティア体験プログラムに参加しやすい申込手段や児童・生徒にとってわかりやすい資料の作成を検討します。

## 3 災害ボランティアセンターの運営

### 目標

安城市の災害ボランティアセンターは、市が設置し、安城市社協及び災害ボランティアコーディネーターとともに運営する公設協働運営型のセンターです。

受付や活動オリエンテーションなどの区画の配置、運営に必要な物資及び資機材について市と協議を進めていますが、計画・備蓄ともに十分ではなく、今後、災害ボランティアセンターのICT化も進んでいくため、通信環境の整備など、災害ボランティアセンターの運営環境について市と協議します。

毎年、災害ボランティアセンターの運営訓練を実施するとともに、災害ボランティアコーディネーター養成講座を開催し、人材育成に努めています。しかし、災害ボランティアコーディネーターの登録者が増加する一方で、登録者の高齢化が進み、被災時に活動できる登録者が少ないことが想定されるため、若い世代や現役世代への働き

かけを検討します。

また、被災時には技術系ボランティアといわれる建築・土木・医療・福祉・保育など、様々な専門的な知識や技術を持った人や団体、NPOなどの協力が必要ですが、その把握は十分ではないため、引き続き情報把握に努めます。

近隣市の社会福祉協議会の災害ボランティアセンター担当者との会議などを通じた定期的な情報共有を今後も継続します。

災害ボランティアセンターからの情報発信については、SNSを活用しているものの、十分に運用されているとはいえないことから、今後、運用方法の見直しを検討します。

### 具体的な取組

#### ア 災害ボランティアセンターの設置・運営

災害ボランティアセンターの設置・運営については、引き続き設置場所をはじめ、受付や活動オリエンテーションなどの区画の配置、運営に必要な物資や資機材、通信環境などについて市と協議します。

#### イ 人材・団体の育成支援や関係づくり

被災時に災害ボランティアセンター運営スタッフとして活動できる人を確保するため、市や防災ボランティア団体とともに講座や運営訓練を継続して実施し、災害ボランティアコーディネーターの育成を図ります。

また、技術系ボランティアの協力を得るため、市や市民活動団体、NPOなどと平時から連携し、技術系ボランティアの情報把握に努めます。

災害ボランティアセンターのさらなる周知のため、市と協力しながら、住民や町内会、自主防災組織に加えて、学生などの若い世代、企業などにも災害ボランティアコーディネーター養成講座や災害ボランティアセンター立ち上げ訓練などを通じて活動への参加を働きかけます。

また、安城市社協の職員が災害ボランティアセンターのスタッフとしての資質を向上するため、引き続き研修や会議に参加するとともに、他の自治体で災害が起きた際には、被災地へ職員を派遣できるよう検討します。

近隣市の社会福祉協議会と平時から連携を図り、被災時の協力体制の確認や体制整備に向けた会議などへ積極的に参加します。

#### ウ 情報連絡手段の整備

被災時の情報発信方法や災害ボランティアセンターのICT化については、市や関係団体と協議し、整備を進めます。

## 4 地域福祉活動拠点（福祉センター）の充実

### 目標

福祉センターにおける相談窓口の特徴の一つは、気楽に相談できることにあります。解決を求める相談だけでなく、さりげない会話から、本人の悩みや気持ちを汲み取り、本人が気づかないニーズを発見できるようにすることも重要です。そのため、福祉センター担当職員は、来館者に対して適切な支援につなげられるよう、気軽に相談でき、信頼される関係づくりに努めます。そして、相談者の生活上の課題やニーズを拾い上げ、専門機関などにつなげられるよう職員の資質向上を図ります。

また、複雑化、多様化する相談を想定して、福祉センターだけではなく、安城市社協全体で相談を受け止めることができるよう体制づくりに努めます。

高齢者や障害のある人の社会参加や生きがいづくり、居場所づくりを目的として、サロンや講座などを開催していますが、参加者が固定化しているため、新たな参加者の獲得や講座受講生を次の活動につなげる支援が課題です。

個人利用についても利用者の固定化が進んでおり、新規の利用者が増えていません。来館することでひきこもりや孤立を防ぐことができ、来館者同士の交流や安否確認も可能なため、多くの住民に来館してもらえる方法を検討します。

さらに、様々な人に利用してもらいながら、福祉への関心を高めるとともに、世代や分野の垣根なく、職員が窓口などでのコミュニケーションを通じて、住民のニーズを把握できるよう、福祉センターのあり方や事業の内容を検討します。

地域の保育施設や福祉施設、地域活動団体には、福祉センターまつりの作品展示やコーナー運営に協力いただいておりますが、それ以外の関わりは少ないのが現状です。また、保育施設や福祉施設、地域活動団体からの福祉情報の把握も十分とはいえません。今後は、福祉センターから地域への積極的なアプローチを行う必要があります。

今まで以上に福祉センターが社会資源として認知・活用されるために、生活支援・見守り協力店をはじめとした商店や企業、学校、福祉関係者などに関わりを持つとともに、それらの人々が日常的に地域の構成員として地域活動に関心を持ち、協力してもらえるような関係を築きます。

### 具体的な取組

#### ア 相談体制の強化

定期的を開催する福祉センター担当者会や他部署の事例検討会議、外部研修へも積極的に参加する機会をつくり、福祉センター職員の資質向上に努めます。また、他部署や福祉関係者とも連携を図り、利用者のニーズを把握し、必要に応じて迅速に対応します。

相談内容を常時共有できるよう、すべての福祉センターで相談記録票の作成・

決裁・保管のルールを統一するとともに、福祉センター職員がひとりで抱え込まないよう、福祉センター内で報告・共有し、対応についての相談ができるよう体制をつくります。また、深刻で複雑なケースの場合は、安城市社協内で必要に応じて協議できる場を設け、共有・検討ができる体制づくりに努めます。

#### イ 福祉センターの魅力向上

福祉センターのサロンや講座などの開催情報をあんじょう社協だよりや地区社協の広報紙に掲載するだけでなく、対象者に広く周知できるよう新聞などへの掲載を活用し、福祉センター事業のPRに努めます。また、事業のマンネリ化を防ぐため、公民館や福祉施設とも連携を図るなど、講師や協力者を新たに発掘し、魅力ある事業を実施します。

サロンの参加者や講座の受講生に対しては、自主グループや公民館で活動しているグループなどの紹介や町内会のサロンなどを紹介し、継続して活動ができるよう支援します。

多くの住民や団体に福祉センターを利用してもらえるよう、市と協議しながら福祉センターの設備やサービスの充実を図ります。

#### ウ 連携体制の強化

地域の様々な保育施設や福祉施設、地域活動団体には、引き続き福祉センターまつりへの参加協力を依頼するとともに、サロンや講座などの事業にも積極的に参加協力を呼びかけ、福祉センターに関わる機会を設けます。また、保育施設や福祉施設、地域活動団体などが行う活動などにも積極的に参加し、継続的に関わることで、情報共有ができるような関係を築きます。

生活支援体制整備事業における企業との交流事業や地区社協事業へ参加するとともに、地区社協担当職員が把握している地域の情報を共有することで、地域にある企業や団体、当事者団体などと接点を持ちます。また、当事者団体などに対しては、団体の活動のPRへの協力や福祉センターの利用促進などの活動支援ができるよう努めます。

また、学校とは職場体験の受け入れや福祉教育の協力などを引き続き行い、相互に協力できる関係づくりや学生への福祉教育の機会の提供に努めます。

## 5 福祉避難所の運営

### 目標

福祉避難所として、運営マニュアルの見直しや災害に備えた物資の保管、運営訓練を実施していますが、福祉センター職員の運営に関する知識や経験が十分ではありません。そのため、福祉避難所開設時にスムーズな運営ができるよう、職員の資質向上を図ります。

また、福祉避難所を周知するとともに、住民自身が災害に備え平時から地域とのつながりを持ち、支え合うことで災害時の被害の軽減につながることをPRします。

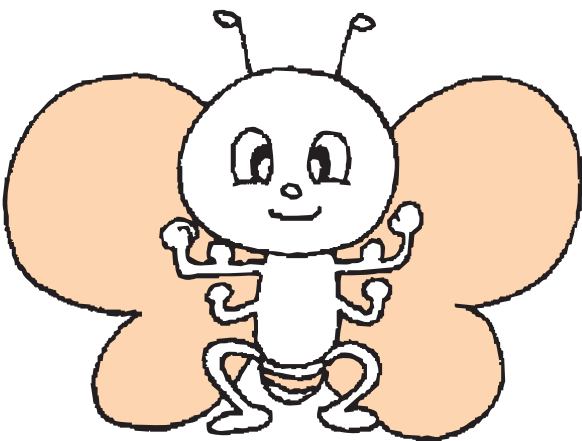
これらの日常的な防災活動と避難所運営については安城市全体で取り組むため、市や関係機関と情報を共有するなど連携を図ります。

### 具体的な取組

避難所開設・運営訓練は、市の総合防災訓練に合わせて該当する中学校区の福祉センターで行います。その際、各福祉センターから一部の職員を参加させ、訓練を体験することで資質向上を図ります。さらに、住民や福祉関係者、団体にも声をかけ、訓練を見学してもらうことで福祉避難所の役割を啓発します。また、訓練を通じて得た知見を適時マニュアルに反映します。

啓発については、各福祉センターで災害用備蓄品の展示やあんじょう社協だよりを活用したPR活動を行い、災害時の基本知識や福祉避難所の役割、住民同士の支え合いの有効性などを住民に周知します。

福祉避難所がより円滑に運営できるよう、市や関係機関と積極的に協議を継続します。



## 第2節

## 2 何でも相談できる体制づくり

## ●前計画の成果と課題

前計画では「相談支援の強化」と「困りごとを抱えた人への支援」に取り組みました。

まず、「相談支援の強化」では、「連携体制の強化」と「相談体制の充実」に取り組みました。

「連携体制の強化」では、障害相談支援事業や居宅介護支援事業などで、他部署を交えた事例検討を継続的に実施しました。今後は、業務内容について相互理解を深める必要があります。また、組織を横断した協議の場として相談支援関係系長会が開催されるようになりましたが、仕組みとして機能するまでには至っていません。基幹相談支援センターの自立支援協議会への継続的な参加、安城市後見支援センター運営協議会の開設、生活支援ネットワーク会議への地域包括支援センターの参加など、各部署において関係機関とのネットワーク強化が図られました。しかし、住民からの困りごとを早期に発見して内部で協議する仕組みや相談者が地域社会と必要な関わりを持ちながら暮らすことができるような働きかけは十分にできていません。

「相談体制の充実」では、在職年数に応じて身に付けるべきスキルの整理や相談事例集などの作成が進められました。しかし、人事異動や職員の入れ替わりにより事業所として必置要件である資格取得が計画的に進まなかったほか、スーパーバイズが系の事情や担当者の判断で実施されている状況であり、人材育成面では十分な成果は得られていません。広報や啓発では、主にあんじょう社協だよりや安城市社協ウェブサイトを通じ、事業内容の周知などを継続しました。効果的に広報や啓発をするには、周知の対象や方法を事業ごとに整理するとともに、SNSの活用も検討する必要があります。また、業務によっては、ウェブサイト上に問い合わせフォームを開設するなど、相談者の利便性に配慮した取組みを進めましたが、今後も相談者の生活スタイルの多様化に合わせ、対応することが求められます。

次に、「困りごとを抱えた人への支援」では、「断らない相談体制の整備」と「支援体制の整備」に取り組みました。

「断らない相談体制の整備」では、個々の業務では相談自体を受け止めることはできていますが、相談対応に個人差がある状況です。「断らない」「受け止める」といった対応について、すべての職員が共通認識を持てるよう、事例検討や研修などを継続するとともに、業務標準や指針の作成も検討する必要があります。

「支援体制の整備」では、生活支援ネットワーク会議を通じ、主に高齢者を対象としたサービスの創出を検討しました。今後は、既存の制度などで対応できない課題の解決に向け、組織内部でニーズを整理する仕組みづくりを検討する必要があります。

社内連携や情報共有を円滑にするには、個人情報適切な取扱いや記録の共有は重要です。しかし、個人情報の取扱いは各部署で定められた方法で実施されており、組



織全体で統一的なルールは定められていません。記録についても、組織を横断して共有する際の判断基準はなく、経過記録も含めて記録の記入方法も一定のルールに基づいて作成されているわけではありません。

## 1 安城市社協内部の情報共有・連携強化

### 目標

#### ア 包括的な相談と支援

福祉制度の専門分化により、安城市社協も相談支援に関連する様々な事業を実施するようになりました。しかし、住民に十分に周知されているとはいえません。今後、既存の事業を継続的に実施するとともに、住民が相談しやすい窓口の整備を進めます。

また、窓口で対応する相談がすべてではなく、支援を要する人に対して支援を届けることが必要ですが、相談のなかには長期的かつ高い援助技術を求められるケースがあり、それらへの対応は十分にできていません。制度や分野を問わずに多様な課題に対応できる人材を各部署で育成するのか、組織全体で一定数の職員を育成して確保するのか、組織としての具体的な方法を検討します。

すべての職員が、相談は断らずに受け止める、横断的に対応することについて共通認識を持つことが求められます。また、専門的な相談機関を紹介しても自ら相談に行くことが難しい人や困りごとを説明できない人などに対する支援についても同様に、職員が共通認識を持つことが求められます。

#### イ 相談支援のマネジメント

事例検討会に他部署の職員が継続的に参加するようになり、一定の成果は得られていますが、より複雑化する地域生活課題に対応するには、チームによる対応力を今後も高める必要があります。業務に関連する他部署の業務内容が理解できるよう、継続的に業務内容の相互理解を深める機会を設けます。

業務内容の理解度について、到達目標が明確ではなく、個人の自主的な努力に委ねられています。効果的に業務内容の理解を進めるためにも、職位や職種ごとの到達目標を明確にするとともに、研修機会を設けるなど、求められる目標に到達できる方法を検討します。

困難ケースへの対応や組織を横断した協議の場として相談支援関係係長会が開催されるようになりましたが、仕組みとして機能するまでには至っていません。困難ケースへの対応や組織を横断した協議の場として機能するよう、相談支援関係係長会の位置づけを整理します。

スーパービジョンが適切に実施されれば、効果的な人材育成や離職防止につながります。そのため、どのような体制でスーパービジョンを実施するのか、スー

パーバイザーに何を求めるのかを、組織として検討します。

組織を横断した相談支援を行うには、組織内での情報共有は重要です。しかし、すべての情報を共有することは合理的ではありません。まず、情報を共有する目的を明確にし、共有すべき情報を精査します。また、情報共有にあたり、個人情報提供の同意を得ることが前提ですが、組織全体で統一したルールが定められていません。また、記録についても、組織全体で統一したルールが定められていないため、ルールの策定を検討します。

## ウ 権利擁護支援の体制整備

本人の権利を守るため、相談対応では本人の意思を尊重します。また、虐待や消費者被害などが疑われる場合には、速やかに適切に対応します。

何らかの権利が侵害されている人や自身で権利を守ることが難しい人など、支援が必要な人を早期に見つけて、組織内部で適切な支援につなぐ仕組みを検討します。権利擁護の概念は地域共生社会の基盤をなすものであり、関連する業務を共同で実施するなど組織横断的な取組を積極的に推進します。そのため、組織内部でニーズを整理する仕組みづくりを検討するとともに、協議する場の位置づけを明確にします。

権利擁護支援に関係する業務は、専門的な知識や技術が必要になる場合が多く、短期的な人事異動になじみません。そのため、人材育成や人事異動を計画的に行います。

成年後見制度の利用促進に関する相談や助言などを行う中核機関（安城市後見支援センターを受託）の機能を充実させるため、市との協議を継続します。

また、権利擁護支援に従事する部署（以下の注）と福祉サービスを提供する部署があるため、利益相反関係とみなされないよう、相談者にとってより好ましい組織体制を検討します。

（注）生活相談係（中核機関事業、成年後見支援事業、日常生活自立支援事業、貸付事業）、  
包括支援係（地域包括支援センター事業）、障がい支援係（障害相談支援事業、基幹相談支援センター事業）

## 具体的な取組

### 1 包括的な相談支援を行う体制づくり

#### ア 相談しやすい相談窓口の整備

- ・住民に対して相談窓口を知っていただくため、主にあんじょう社協だよりや安城市社協ウェブサイトを通じて事業内容の周知などを継続します。効果的に広報や啓発をするため、周知対象や周知方法を事業ごとに整理するとともに、効果的な広報や啓発の手段であるSNSの活用も検討します。
- ・生活スタイルの多様化に対応するため、住民が気兼ねなく、いつでも相談ができるよう、相談者の利便性に配慮した取組を検討します。

#### イ 相談を断らずに受け止める体制づくり

- ・住民からの相談を断らずに受け止められるよう、適正な人員を確保するとともに

に、各業務に適切に配置します。また、人事異動や事業所要件を満たす資格取得を計画的に行うとともに、市への出向が経験値を積んだ職員の単なる人材流出にならないよう、出向部署や人数について市と継続的に協議します。

- ・他部署を交えた事例検討会などの実施を継続するとともに、組織を横断して相談を受け止めることができる仕組みを検討します。
- ・すべての職員が断らずに相談を受け止める対応について共通認識を持てるよう、既の実施している事例検討会や研修などを効果的に活用します。
- ・専門相談機関を紹介しても自ら相談に行くことが難しい人などに対し、同行支援などを行います。また、同行支援などの方法について職員間で共通認識を持つことができるよう、具体的な支援方法などについて内部で協議を行います。

#### ウ アウトリーチの強化

- ・他機関や住民活動などからの相談、自ら相談機関に出向くことの難しい対象者に対し、積極的に訪問を行います。
- ・訪問対象者や方法について職員が共通認識を持つことができるよう、業務標準や指針の作成を検討します。
- ・支援に拒否的な人など、長期的な関わりを必要とし、かつ高い援助技術を求められるケースに対応できる人材を確保するため、組織としてどのように育成するのかを協議します。

## 2 相談支援のマネジメント

### ア 組織を横断したチームによる対応（社内連携）

- ・チームによる対応力を高めるため、他部署を交えた事例検討を継続して実施します。
- ・相互理解を進めるため、業務や組織を横断しての訪問、会議などへの同行、共同での事業実施などを積極的に進めます。
- ・効果的に業務の理解を進めるため、職位や職種ごとの到達目標を明確にし、研修などの方法を検討します。
- ・相談支援関係係長会が困難ケースへの対応や組織を横断した協議の場として機能するよう、位置づけを整理します。

### イ スーパービジョン

- ・組織として、どのような体制でスーパービジョンをするのかを検討するとともに、スーパーバイザーとなる職員に対して知識の習得機会を設けます。
- ・職員のキャリアアップに関して組織として方針を検討します。
- ・在職年数に応じて身に付けるべきスキルの整理や相談事例集の作成を進めるなど、効率的にスーパーバイズができる方法を検討します。

### ウ 情報共有と記録の整備

- ・情報を共有する目的を明確にし、共有するべき情報を精査します。
- ・個人情報提供同意や取扱いについて、職員の認識を統一することを目的とした研修の実施を検討するとともに、組織全体で統一的なルールを検討します。
- ・組織を横断した相談支援を円滑に進めるため、組織を横断して記録を共有する際の判断基準及び経過記録を含めた記録の記入方法の統一について検討します。

### 3 権利擁護支援の体制整備

#### ア 権利擁護支援に関する事業の実施

- ・本人の意思を尊重した相談対応を行います。
- ・虐待などが疑われる場合には、速やかに適切な対応を行います。
- ・人材育成や人事異動を計画的に行います。
- ・何らかの権利擁護支援を必要とする人を早期に発見し、組織内部で適切な支援につなぎます。また、既存の制度などで対応できない課題の解決に向けて組織内部でニーズを整理する仕組みづくりを検討するとともに、協議する場の位置づけを明確にします。
- ・中核機関（安城市後見支援センター）の支援体制を充実させるため、市との協議を継続します。
- ・権利擁護支援に従事する部署と福祉サービスを提供する部署が、利益相反関係にならないための仕組みを検討します。

## 2 関係機関とのネットワーク構築

### 目標

何でも相談できる体制を構築するには、他機関や地域とのネットワークを構築することが必要です。今後は、福祉分野以外の関係者とも連携を図り、協働して支援に関わることができるネットワークを構築します。

他機関や地域と連携した支援の取組みは、高齢者を対象とした地域包括ケア推進協議会や障害のある人を対象とした自立支援協議会などで行われています。今後は、相談者の属性にとらわれずに対応するための支援体制を構築するため、市との協議を継続します。

また、多職種が関わる会議、研修会に継続して参加し、組織同士でのネットワークを構築します。

職員それぞれが、多職種で行われる会議や事例検討会への参加などを通じて、職員個人レベルでの関係性の構築を継続します。

今後、複合化した課題の相談に応じるために、必要な知識やアウトリーチに必要な技術を身に付ける必要があります。

組織として、他機関との支援困難事例やケースの情報共有、支援方針や役割分担を検討・協議する仕組みづくりは進んでいますが、具体的な対応策を検討、調整する仕組みができていない状況です。

また、支援が必要な人の早期発見、適切な支援につなげる仕組みはできておらず、会議や勉強会などの実施、参加を通じて多職種のネットワーク構築や多機関による協働を推進する必要があります。

## 具体的な取組

### 1 包括的な相談支援を行う体制づくり

- ・社会資源など把握し、相談のつなぎ先を理解して対応できるスキルを身に付けていきます。また、社会資源の効果的な活用方法を検討します。
- ・各部署で関わりのある機関や相談先の担当者の名刺管理を法人全体で行うなど、スムーズな連携ができる体制づくりを検討します。
- ・今後、複合化した課題の相談に応じるために、従事している業務に限ることなく、研修会、事例検討会などを通じて、知識やアウトリーチスキルを身に付けていきます。

### 2 地域における多機関協働の推進

- ・研修や他機関の勉強会、事例検討会へ参加し、知識やスキルを身に付けます。また、研修会などの企画を他機関と合同で行うなどして、組織同士の関係を構築します。
- ・サルビー見守りネットの活用方法を検討し、多職種で支援ができる体制を整えます。
- ・成年後見支援事業運営委員会<sup>※6</sup>、地域ケア地区会議<sup>※7</sup>など他の専門職とつながる機会を活用し、気軽に意見交換できるよう、組織と組織の関係を構築します。
- ・安城市社協の業務内容についての理解を深め、相互に協力し合える関係を構築するために、勉強会や交流会を行います。
- ・継続的に研修会や勉強会に参加することにより、相談支援に関連するノウハウを蓄積します。

### 3 権利擁護の体制整備

- ・関係機関のネットワークを強化し、支援が必要な人の早期発見や適切な支援につなげる仕組みを検討します。

※6 安城市社協が実施する法人後見に関する業務に対する監査などを実施することを目的とした組織。弁護士、司法書士、社会福祉士、医師、行政関係者により構成されている。

※7 安城市では、事例の検討を通じて中学校区域における地域生活課題の把握や解決、多職種のネットワーク形成を図ることを目的に、地域包括支援センターが主催して開催するものをいう。

## 第2節

## 3 地域に根差したサービスの提供

## ●前計画の成果と課題

安城市社協が提供する福祉サービスとして、前計画に基づき「ホームヘルプサービス事業」「身体障害者デイサービス事業」「制度外の安城市社協独自サービス」について取組みを展開したほか、「介護予防事業」を実施しました。

「ホームヘルプサービス事業」では、介護保険事業、障害者福祉事業のヘルパー支援や安城市社協独自サービスとしての移送サービスに加えて、ひとり親家庭、育児支援が必要な家庭などへのホームヘルパーの派遣も開始しています。

「身体障害者デイサービス事業」では、市内では設置が少ない寝浴や座浴の入浴設備を活かした入浴支援や送迎サービス、看護師による医療的ケアが必要な利用者にも対応する生活介護サービスを継続して提供しています。しかし、市内の障害福祉サービスからみると、身体介助や医療的ケアの必要な人が利用できる生活介護事業所の選択肢は少ない状況です。

いずれの事業でも、ニーズに応じたサービスを提供するには、利用者に応じた人員体制と環境整備が必要ですが、職員の高齢化や人材不足により、サービス提供の維持継続が危惧されます。利用者への安心・安全なサービスの提供は継続して確保しつつ、安城市社協が運営する強みを活かし、情報連携による早期対応や関係機関との協議、サービス向上をさらに図り、利用者や地域に寄り添った魅力ある事業所づくりを行うことが必要です。また、昨今では自身の状態に問題意識のない利用者への関わり方が難しく、長い時間をかけて理解を得る職員の働きかけも重要であり、ますます人材の確保・育成とサポート体制が必要とされています。

「介護予防事業」では、高齢者の介護予防として心身機能・活動・参加の要素を取り入れた通いの場の支援や講座のみならず、40歳からの介護予防事業も展開しました。高齢者人口の増加とともに介護予防やフレイル予防の需要はさらに高まるため、今後も地域・市・関係機関と連携した介護予防事業の推進が必要です。

「制度外の安城市社協独自サービス」では、市の福祉サービスなどでは対応できない地域生活課題に対応するため、移送サービスや院内介助サービス、車いすの貸出し、車いす移送車の貸出し、鍵の預かり事業、安城善意銀行事業、共同募金配分事業を継続したほか、新たにヤングケアラー等への訪問支援事業を行うなど、独自のサービスを開発し提供しました。今後も、制度改正やニーズに応じたサービスの新設や見直し、縮小などを検討することが必要です。

福祉サービスの提供に従事する職員には、8050問題、ダブルケアなどの複雑・複合的な課題を持つ世帯を発見し、関係機関へつなぐ援助技術の習得と意識の醸成が必要なため、人材の育成が課題です。

# 1 ホームヘルプサービスの質の向上

## 目標

「ホームヘルプサービス事業」では、喀痰吸引資格、同行援護資格を持つ職員を増やすなど、利用者の様々なニーズに応えられるよう、職員の専門性を向上させました。また、職員が幅広い知識や技術を身に付け、多様なケースに対応できるよう、外部研修への参加や内部研修を開催し、資質の向上に努めました。

今後も引き続き、高齢者や障害のある人、子どもなど、多様な対象者に対応できるよう、さらに職員の技術、知識を向上させるための研修を実施するとともに、質の高い職員の人材確保を検討します。

ホームヘルパーは利用者にとって一番身近な福祉の専門職として、利用者が安心して暮らすことができるよう、関係機関や地域と連携した援助が実施できる体制づくりを目指します。

また、高齢者や障害のある人、子どもを対象とした援助のほか、養育支援訪問事業を行うなど、多様な人たちへ援助している特徴や経験を活かし、複合的なニーズを持つ世帯にも対応できる事業所を目指します。

## 具体的な取組

### ア ホームヘルパーの育成

ホームヘルパー全員を対象とした内部研修の定期開催やホームヘルパー個人への内部研修を行い、研修内容を充実させることで、各職員の技能の向上を図ります。また、外部研修も活用し、正規職員には積極的な参加を促すとともに臨時職員の参加も検討します。研修を通じて小さな変化に気づく力や視点を育て、世帯の複合的なニーズを把握します。また、職員一人ひとりが気づいたニーズを整理しながら問題解決につなげていく力を育成します。

### イ 人員不足に対する緊急時の内部連携

ホームヘルパーや身体障害者デイサービスセンター（以下、「身障デイ」という。）など、介護や看護の技術のある人員不足に対応するため、安城市社協内での従事経験や資格、技術を有する職員の組織を横断した協力体制を検討・調整します。

### ウ 外部との連携

居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、福祉サービス提供事業所など他機関と連携し情報共有を行いながら、利用者にとって最適なサービスの提供に努めます。

## 2 身体障害者デイサービスの対応強化

### 目標

身障デイは特殊浴槽を備えており、主に身体に障害があり、自宅の浴室での入浴が困難な人が多く利用しています。また、看護師による吸痰や胃ろうなどの医療的ケアを必要とする利用者が増えています。年々、利用者の疾患の進行などにより、総合的に利用者に対する介助量が増え、障害の特徴に合わせた個別ケアの必要性が高まっています。多様化する利用者ニーズに対応できるよう、看護師や生活支援員などの資質の向上や緊急時を含めて今後のニーズに対応可能な職員体制を検討し、人材の確保に努めます。

また、さらなるサービスの質の向上を目指し、ニーズに寄り添ったプログラムや支援を検討します。安城市全域で様々な事業を行う安城市社協としての強みを活かして、組織を横断した協議や情報共有を行い、必要に応じて内部のみではなく市内の福祉施設などともつながりをもって協力し合うことで、対応力の強化を目指します。

### 具体的な取組

#### ア 利用者へのサービス向上

利用者や家族に対し、個別面談やアンケートを実施して、利用者のニーズの聞き取りを行い、障害の特性に応じた支援や希望のレクリエーションなどを支援に反映します。

利用者のニーズへの対応力を強化するため、身障デイのみでは実施が難しい取組みを、安城市社協内部や市内の福祉施設などと協働して企画します。また、利用者が併用している他事業所と情報共有を行い、支援方法などについて連携を図ります。

#### イ 介護・看護職員の育成

高次脳機能障害や難病に起因する機能障害など、様々な障害のある利用者への正しい理解を進めるとともに、医療的ケアが必要な利用者や疾患の進行により介助量が増えた利用者に対応するため、研修などにより専門知識や技術のさらなる向上を図ります。そのために、他部署が行う研修への参加、動画配信などを用いた研修も活用します。

#### ウ 人員不足に対する緊急時の内部連携

ホームヘルパーや身障デイなど、介助や看護の技術のある人員の不足にあたり、安城市社協内での従事経験や資格、技術のある職員の組織を横断した協力体制を検討・調整し、共有します。



## 3 介護予防事業の推進

### 目標

介護予防の普及と啓発を進め、高齢者が自ら日常生活のなかで気軽に介護予防に取り組める場と機会の提供を継続します。

安城市社協は、月に1回、各町内などに講師を派遣し、地域の身近なところで介護予防に取り組めるよう、町内健康体操教室の開催を支援しています。また、各福祉センターではすっきり・しゃっきり健康教室として、講師の指導による体操を実施しています。現在、すっきり・しゃっきり健康教室は立位体操、町内健康体操教室は座位体操と、参加者の体力に応じて内容を分けていますが、立位体操が困難になってきた人や町内会に未加入の人などが参加できる場が少ないため、ニーズに合う介護予防の場づくりの検討が必要です。

総合福祉センターを会場に他者との交流や社会参加の場として、なつかし学級をほぼ毎日開催し、参加者同士がつながる場を提供しています。今後は、新規参加者をはじめ様々な人に参加いただき、運動習慣や生きがいづくりにつなげていけるような取り組みを目指します。

住民の運動習慣やフレイル予防の啓発では、市が主催する高齢者の保健事業と介護予防の一体的実施をはじめ、介護予防やフレイル予防に資する事業について、市や町内会、地域包括支援センターなどと連携しながら活動を推進します。

### 具体的な取組

#### ア 介護予防事業の推進

新規参加率を上げるため、脳トレなど高齢者が参加したいメニューを増やします。また、eスポーツのメニューの新設やタブレットを活用した脳トレなど、多様なニーズに合わせた内容を実施します。

各福祉センターでのすっきり・しゃっきり健康教室や町内健康体操教室の他に、フレイル対象者に合わせた健康体操教室などの通いの場を提供できるよう検討します。

#### イ 外部との連携

事業参加者の体調変化に素早く気づき、必要に応じて地域包括支援センターなど他部署や他機関につながります。

市や地域包括支援センター、リハビリ専門職、生活支援コーディネーターなどが実施または支援する、地域での介護予防に役立つ活動などについて情報を共有し、計画的に事業を実施します。

## 4 安城市社協独自サービスの充実

### 目標

移送サービスにおいては、通院時の送迎に加え付添人が同乗して施設までの送迎を行う支援を追加するなど、サービスの充実を図ってきました。しかし、従事する職員の増員は行いましたが、以前からニーズのあった病院以外の目的地への移送サービスはできていません。タクシー事業者の減少や運転免許証返納者数の増加などの社会情勢もあり、移動困難者に対する移送サービスの充実について検討する必要があります。

他にも、把握した様々なニーズに対し、安城市社協の独自サービスとして対応すべきかどうかを判断するための組織を横断した協議の場がこれまでありませんでした。今後は、既存の福祉サービスについて把握し、安城市社協が行うべき福祉サービスを適切に見極め、実施することが求められます。

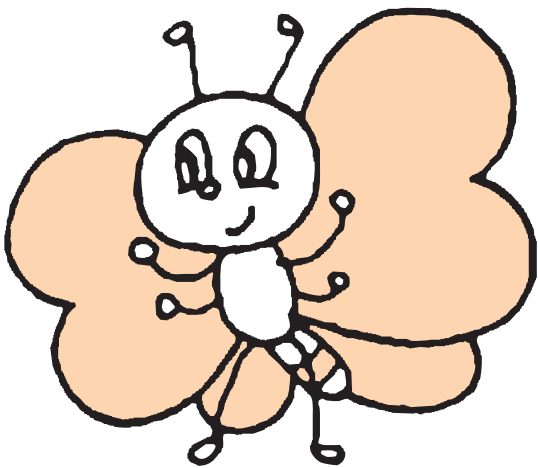
多様なニーズに対応するため、安城市社協全体で地域生活課題を把握・共有する仕組みと、新規に実施すべき独自サービスを検討し、既存のサービスについて見直す場をつくる必要があります。

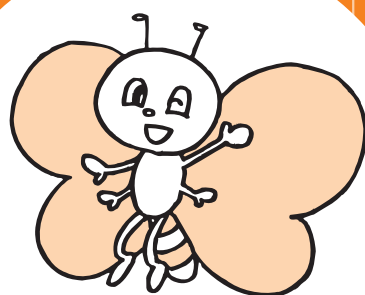
### 具体的な取組

これまで検討してきた独自サービスの創出について、引き続き検討します。

また、安城市社協の各部署が把握した、地域生活課題や制度の狭間にあるニーズを共有する機会をつくります。また、把握したニーズへの対応を協議するとともに、独自サービスを検討する仕組みと場の設置について検討します。

また、組織として協議を行いながら、社会福祉制度の改正や市や関係機関・民間団体などの取組みの動向について最新の情報収集を行い、既存の独自サービスについても見直しを図ります。





安城市社協キャラクター

ハートン

## 福祉ビジョン2024

発行年月日 令和6年3月  
編集・発行 社会福祉法人安城市社会福祉協議会  
〒446-0046  
安城市赤松町大北78番地4  
(安城市社会福社会館内)  
TEL (0566) 77-2941  
FAX (0566) 73-0437