



しんじゅくまちかど ネットワークを中心とする 地域ネットワークづくり

新宿区社会福祉協議会

田宮 一茂

1 事業発足経緯

本会では、平成12年4月から新宿区の委託事業として、小地域における住民参加による声かけ・見守り活動「しんじゅくまちかどネットワーク」をスタートさせた。この4月で1年を迎えるが、一般的な住民のボトムアップによる活動のスタートではなく、従前、新宿区が支援する「民生協力員制度」という友愛訪問活動からの転身である。いわゆる行政主導型の声かけ・見守り活動として始めたのである。

民生協力員は、高齢者宅への友愛訪問を長い間行っていたが、同時に区の施策である月2回の配食サービスを実施していた担い手でもあった。しかし、区は、平成12年4月の介護保険制度施行とともに民間業者へ配食サービス（毎食）を委託したのである。業者が行う配食では民生協力員による友愛訪問が行えなくなってしまったうえ、高齢者へ食事を届けるという役割もなくなってしまったわけである。そもそも、民生協力員の目的は友愛訪問を行うことであるが、高齢者宅の訪問の際に手ぶらで伺うのではなく、食事を届けるということで訪問のしやすさ、会話の持ちやすさといったメリットを受けていた。そのため、いつの頃からか高齢者の安否確認、体調の変化を尋ねるといった活動の趣旨から食事を届けることへ変わってきてしまったのである。こうしたことから、区は、民生協力

員の活動そのものがなくなってしまうだけでなく、高齢者への友愛訪問が行われなくなってしまうため、かねてから住民参加による地域の見守りネットワーク構築の必要性を提言するとともにボランティア活動の推進に取り組んできた本会へ、民生協力員をベースにした高齢者への見守り事業の立ち上げについて協議を求めてきたのである。

本会では、区民とともに平成4年から4年間をかけ策定した「住民福祉活動計画」の中に、地域における住民の相互扶助活動の重要性を具体的に「見守り」という形で示し、その後計画を具現化するために平成9年度からふれあいのまちづくり事業の指定を受けて取り組みをすすめてきた。しかしながら、ふれあいのまちづくり事業の中に位置づけられた目標の一つである地域生活支援のためのネットワークの形成がなかなかうまく展開できずにいた。地域住民懇談会を重ね、小地域見守りネットワークのモデル地区を具体的なニーズとその解決のための支援の可能性がある地域に設定しても火がつかないのである。こうした試行錯誤を繰り返してきた中、平成11年暮れ、区から民生協力員活動の受け皿について協議の申し入れがあったのである。



2 戦略なき実践

戦略とはおこがましいが、本会としては正直、渡りに船であったと思う。都心部での福祉協力員型の小地域福祉活動の展開は難しいと言われていたが、ふれあいのまちづくり事業指定期間中にモデル地区ですら立ち上げることができないのだろうかと自分達の非力さを恨みたくなっていた頃、思いがけない社会資源を得ることができたのである。民生協力員は地域のボランティアの方々であり、その活動の中に高齢者や民生委員からの信頼だけでなく何物にも替えがたい多くの蓄積を持つ人たちである。しかも人数は約300名、一度に新宿区全域に見守りの網をかけることができるのである。地域のニーズから生まれる一般的な見守り・声かけ活動のスタートとは違い特殊なケースであるが、民生協力員時代からこの活動の重要性を認識し熱心に活動に取り組んでいる人たちも多く、最終的に目指すものは社協も同じであるという思いを抱かされる。

さて、当初の段階では戦略とまではいかないが、土台固めに重きをおいた即実践のにわかプランで取り組んだ経過と内容を述べてみた。

(1) 区担当課との協議

区との協議は、事業の受託まで4ヶ月の間に何回か持ったが充分ではなかった。区は、これまでの民生協力員制度の基本的な枠から大きく変えたくないようであったが、本会が提言しているところの見守りネットワークづくりとは、地域コミュニケーションを高め住民自らの支えあい・助けあいのしくみづくりをすすめることである。そのためには、町会・自治会や老人クラブ等の既存の団体などによる同様の見守り活動や、民生委員活動などと同じ位置づけのものでなくてはならないわけである。考え方の違いは多々あった。例えば、活動報酬である。区から民生協力員個々に支払われていた活動報酬が、小額であれ引き続き存在するのであれば

地域はこれを受け入れないし、それは地域の代表者である本会役員や委員等の意見からも明白であった。反対に民生協力員にとっては、今まであったものがなくなるということは大変大きなことであるが、改まらないならば事業も始まらない。こうした準備段階の課題だけでなく、初年度は多くの課題を区との協議で調整してきた。

(2) 事業概要

協議を重ねた結果、12年度事業開始からは次のような内容となった。

① 目的

健康や暮らしについての不安を解消し、すみなれた地域で孤立することなく安心して幸せに暮らしていけるよう地域住民で支えあい、助けあう持ちつ持たれつの気軽なご近所づきあいをすすめ、生き生きとした地域社会づくりをすすめる。

② 対象

当面の間、区内在住で見守りを希望する65歳以上の一人暮らしの高齢者と高齢者だけの世帯

③ 方法

1～数名の地域の見守り協力員が見守り・声かけ活動を行う。困ったことや異常を発見したら社協や民生委員、専門機関へ連絡をする。活動の方法は以下の2つ。

- 訪問による声かけを行い、安否確認や身体の様子をうかがう。
- 外からの見守りを行い、生活の変化から安否確認を行う。

④ 協力員

民生協力員以外は、原則として民生委員の推薦を得られる者。民生委員と面識のない場合は社協が面接し区へ推薦するが、いずれも区長から委嘱を受ける前に事前説明会を受講しなければならない。また委嘱後も適宜研修に参加す

しんじゆく まちがどネットワーク

＜新宿区地域見守り協力員事業＞
地域でささえあい・助けあいー見守り・声かけ活動ー
地域見守り協力員の手引き



社会福祉法人新宿区社会福祉協議会
TEL 03(5273)3546

「見守り・声かけ活動」を行う 見守り協力員って？

1. 見守り協力員は、新宿区から委嘱を受けて活動を行います。また必要な研修も行っています。
2. 見守り・声かけ活動は、お近くの見守り協力員が行います。
3. 見守り・声かけ活動は、ご本人の了承を得て行います。
4. 見守り協力員は、地域の民生委員さんと協力して活動をすすめます。
5. 見守り協力員をはじめ関係者は、この活動で知り得たみなさんの秘密を守ります。
6. 見守り協力員は、地域の民生委員さんや社会福祉協議会のコーディネーターと連携を図り、各関係機関と協力して支援を行っていきます。
7. 地域の方々との信頼関係を大切にします。

見守り協力員はボランティアです。みなさんのよき隣人として、住みよい地域づくりをすすめます。みなさんも、活動をする見守り協力員も幸せを感じられる活動にともに育てていきましょう。

「地域見守り協力員の手引」より

弱な一人暮らしや高齢者世帯の方に定期的に電話で安否を確認する電話訪問と、区や関係機関が行う訪問福祉サービスを受けていない80歳以上の一人暮らしや高齢者世帯の方に直接訪問し相談に応じる「ふれあい訪問事業」を実施しているが、電話訪問が14年度末までに縮小廃止となる関係で、このふれあい訪問相談員（非常勤）の中から7名を各地区の見守り協力員を支援するコーディネーター（非常勤）として配置換えを行った。

この際、訪問対象の高齢者と一対一の関係で直接援助を行ってきた相談員に、今後は見守り対象者へ地域のボランティアを

介して間接的な援助を行うと同時に、ボランティアである見守り協力員を直接支援し民生委員をはじめ各種地域団体、各関係機関との連絡調整をも図っていくという職務内容を理解してもらうこと、新規事業を自ら立ち上げる立場として大きな負担を強いられることを受け入れてもらわなければならなかった。つまり、コーディネーターは、非常勤であっても一人一人がコミュニティーワーカーとしての意識変革を迫られたのである。このコーディネーターの意識改革に関しては、時間をかけてじっくり臨まなければならない重要なポイントの一つであった。実際に見守り・声かけ活動がどんなものか、コーディネーターの役割とはどんなものなのか事前研修だけではイメージがつかめず、不安や不信感から生ずる誤解も多かったが活動をしながら各々でつかんでもらえるものと確信していた。スタートから1年経った現在、各地区ともコーディネーターの個性が生かされた事業運営が着実に始まっている。

⑤地域割

見守り・声かけ活動には民生委員との連携・協働が不可欠であることから新宿区全体を民生委員協議会と同じ7つの地区に分けて活動を行う。また、各地区ごとに見守り協力員連絡会を定期的に設け連絡調整を行う。

⑥その他

見守り協力員全体会、研修会、関係団体・機関との連絡調整会議を開催。

(3) 実施体制づくり

見守り対象者やこれまでの民生協力員の具体的な活動や課題もつかめていないまま事業の受託が決まり、開始までわずかな準備期間で実施体制をつくらなければならなかった。

①地区担当コーディネーターの意識変革

本会は、区の委託事業として、65歳以上の病

②見守り協力員の意識変革



区は、民生協力員へこれまでの配食中心の活動が見守り・声かけ活動に改まることに理解を求め、今後も協力を続けることができるかについて平成12年3～4月の間に判断するよう依頼し、結果として約300名いた民生協力員が5月の委嘱時には約半分の160名ほどに減少した。そして、地域において見守り・声かけ活動を行っていく際には、プライバシーへの配慮が必要であることや民生委員活動について正しく理解をもってもらうこと、今後は活動費がなくなること、そして、以前の高齢者との一対一の関係から自主性、主体性をもって、同じ地域に暮らす一員として高齢者を支え、住みよい地域づくりをすすめていくという広い視点が求められるなど、委嘱を受けた見守り協力員全員にこれらについての事前研修を行った。

そして、研修を通して改めて活動の趣旨、内容が明らかになった結果、さらに147名に協力員数が減ってしまった。しかし、ここからが実際のスタートになったわけで、言葉は悪いが、この活動の必要性に本当に共感、共鳴してもらった方たちに残ってもらえたと思う。コーディネーター同様、大きな不安と新たな目標をもって活動に参加した147名である。

その後も新たに活動への参加を希望する方々を対象とした毎月の説明会でも「なぜ近隣での見守りが必要か」を理解してもらうことに主眼をおいて続けている。

③ 民生委員への理解、協力の呼びかけ

しんじゅくまちかどネットワークは、見守り協力員、コーディネーター、そして民生委員の三者の連携が重要なポイントで、特に地域の高齢者の実態・ニーズを最もよく把握し、よき相談役として地域住民から高い信頼を得ている民生委員との二人三脚の体制が構築できるかがこの活動をすすめていくうえでのカギとなる。言い換えれば、区内7地区で活動する約300名の民生委員の理解と協力を確実に得、信頼関係を築いていかなければこの活動は成立しないという

ことである。

ところが、準備不足がたたりこの活動について、「民生委員の活動を奪うものだ」、「民生委員との関係や位置づけはどうなのか」、「経過も実態も知らされずこれでは連携できない」といった誤解や不安による意見が各地区民協で次から次へと噴出した。対象者が確定し対する見守り協力員が決まり、活動がやっと動き始めたのは8月のお盆過ぎであった。この後は各地区で実際に民生委員との連携事例が徐々に増えていき、各地区で実践を通して活動への理解が次第に深まっていったのであるが、最も大切なパートナーに一通り事業内容の理解を得ることと信頼回復に半年をかけてしまった。

④ 民生委員との信頼回復のプロセス

見守り協力員が委嘱された5月の時点では、各地区民協へは具体的な事業の説明はされなかった。対象者の実態がまとまっていなかったため、区は民生委員一人一人には情報提供を保留したのである。その後7月に説明を行った時点でも各地区ごとの対象者と見守り協力員の数を伝えるにとどまり、これらの情報提供の遅れが、前述のとおり最も重要なパートナーへ不信感を抱かせる大きな原因となってしまった。

この信頼を回復するためのいくつかのアクションを以下に紹介するが、結果的に、民生委員の誤解を払拭し見守り協力員と民生委員の距離を近づかせたものは、実践を通じて相互の理解を深めた両者自身の対象者への思いであると感じている。

- 毎月の各地区民協へ担当コーディネーター及び職員が参加し、情報交換、説明などを行っている。特に三者「対象者－担当見守り協力員－担当民生委員」の信頼関係づくりの支点となる担当コーディネーターの顔や声、人柄をアピールすることが目的である。
- 7月から、相互理解と交流及び情報交換を図るための連絡調整役として、各地区民協から各地区見守り協力員連絡会へ2名の担当者に毎

回参加してもらうよう依頼した。相互理解がすすみ、見守り協力員連絡会ではアドバイザー的な役割を毎回果たしてもらっている。

- 8月から「見守り協力員の手引き」を各地区民協で配布するとともに、本事業と地域における総合的な見守りネットワークの概念についての補足資料により本会担当職員が説明を行って理解を求めた。
- 三者をマッチングした名簿を7つの地区民協及び各民協内の小地区ごとに作成し、9月に民生委員へ配布して実態を提示した。以後3ヶ月ごとに更新し情報提供しているが担当コーディネーターや見守り協力員と個別に情報交換がすすめられている。

以上のような取組みを行ったが、中でも最後に挙げた「対象者－担当見守り協力員－担当民生委員」三者のデータの提示によって大きく状況が変わってきた。

まず、見守り協力員と民生委員の顔合わせ会を、しかも小地区個々に実施した地区民協があった。二人三脚のパートナーの顔が具体的に見えてきたことで連携がしやすくなり、重ねて実践事例が増

え信頼関係の構築を大きく前進させたのである。この動きは他の地区民協でも広がり始めており、やがて全地区でできればと考えている。しかし、見守り協力員の中には日頃民生委員の活動に不信感を持つ人もいて完全にとは言えないが、同様に見守り協力員側からも顔合わせを望む声も増えてきている。

いずれにしても、実際に各地区で両者が連携する事例が増えてきている現在では、民生委員も見守り協力員も地域で高齢者を支える同じ住民であるという認識が広がりお互いを理解しようと意識していることは確かである。

(4) コミュニティワーカーとしての社協職員のうごき

① 担当コーディネーター

活動の実践がすすむにつれ7人のコーディネーターたちにも地域性に応じた動きが出てきた。区内全地区一斉スタートの本会では地区ごとにコーディネーターを配置したが、今後は地区ごとに地域性があるように、コーディネーター自身の個性も活かした取組みが期待される。非常勤

民生委員とのパートナーシップの重要性

実際に事例から活動を紹介したい。
民生委員との連携・協働により解決したものである。

事例

アパートで一人暮らしをしている声かけ訪問中の対象者であるが、骨粗しょう症による腰痛がひどくなり、見守り協力員宅へ毎日朝晩、人の来ない時間帯に頻繁に電話するようになった。本会が休みになる前日の夕方、見守り協力員から担当コーディネーターへ社協が休みの間の不安と毎回の電話に困っていることを訴えてきた。コーディネーターは緊急の場合を考慮して在宅介護支援センターへ相談し、保健婦に早急に訪問してもらうこととした。また、担当民生委員にも状況を伝え、1ヶ月間くらいはまめに入電、訪問していただくよう依頼した。結果、見守り協力員へ頻繁にあった電話がほとんどなくなり、その後も民生委員がよく訪問し状況把握に努められていて、見守り協力員は月2～3回のペースで訪問を続けることができています。

見守り協力員の抱える問題について専門機関が具体的な対応を行い、精神的な支援は民生委員と担当コーディネーターが行ったわけであるが、とりわけ民生委員の対応が効果的であった。対象者にとっての孤独感・不安感の軽減はもとより、いつも見守り協力員の近くにいる精神的な支援を行えるパートナーであることをアピールした事例であると思う。以後二人は、対象者へのケアマネジャーの対応について地域住民として意見交換を行ったり、直接両者で相談・情報交換しながら支援を行っており交流も深まっている。民生委員と見守り協力員の関係や位置づけなどに疑問をもっている民生委員にとって両者の立場が分かりやすい事例でもある。



職員として週2日の限られた勤務時間の中でコーディネーターが主体的に行動した事例を紹介するが、おそらく他の社協では正規の担当職員一人が全地区の連絡調整を行っているはずである。

●戸山団地おしゃべりの会への参加

(淀橋東部地区・戸塚地区)

担当コーディネーターが、見守り協力員から地元団地内で行われている高齢者のふれあい活動の紹介を受け「遊びに来て」と誘いを受けた。この団地は、2つの地区に跨っているため隣の地区の担当コーディネーターを誘い参加することとした。コーディネーターは、事前にこの活動にかかわっている地区の民生委員に連絡をとり情報を聞いたところ、団地の自治会が支援している活動なので自治会と直接話してから参加することをすすめられ連絡をとった。せっかく遊びにきてもらうなら見守り協力員事業や社協について話しをしてもらいたいということになり、この日、コーディネーターが参加して説明を行った結果、見守り・声かけ活動を希望する方へ口コミの情報提供を行えることになったばかりか、見守り協力員が2名、ハンディキャブの運転ボランティアが1名、社協会費の納入希望者が数名あった。

これを機に地域の住民活動グループとの接点もつくることができ、3月のコミュニティ講座では、「ふれあいいいききサロン」の事例紹介としてこの「戸山団地おしゃべりの会」を取り上げ、見守り協力員であり、会の代表者である方々に講演をしていただくことができた。さらにこの会からは、同月、本会のふれあいのまちづくり事業におけるふれあいいいききサロンへの助成金の申請を受けて援助も行えたのである。

②担当職員

区民が必要として目指してきた見守りネットワークづくりについては、担当として住民福祉

活動計画の策定からふれあいのまちづくり事業における試行錯誤に至るまで、目標やイメージは持ってはいたものの、実際に実践していく自分の目の前にある大きなギャップをまず整理するところから始めたように思う。

活動を続けていけば、本来の地域ニーズに基づく住民の気づき、共感・共鳴から始まる助けあい・支えあいの自然なスタイルへやがては戻っていくことになると思う。またそうなるよう支援していくことが社協の役割であるが、そこに至るまでの道のりはとても長いものになる。目標はもう何年も前に掲げられているが、これまでは実現するだけの環境が整わなかったし、そのためのソーシャルアクションも起こせなかった。はじめにも述べたが、そういう意味では今回大きなきっかけとなったと思う。ぜひ、このチャンスを活かすべきであると思った。しかし、委託をする区も受ける側の本会も正直どんなものになるのかイメージはできていなかったと思う。まずは1年、関わる人達がどこまで共通イメージできるか。2年目からすすんでいく方向がともに見えるところまでとにかくやってみるという思いでこの1年間以下のような取組みを行ってきた。

●事業委託の基本ラインについて区担当課との調整

●担当コーディネーターの意識変革の支援

これまでの対象者個人への直接援助から見守り協力員を介しての間接援助へ、対象者への個別援助から見守り協力員への個別援助、加えてその集団援助を行うこと。そして、活動環境を整え関係機関・団体との連絡調整を行っていくこれら全てを担う立場、つまりコミュニティワーカーとして動いてもらうこと。また、不透明な事業であるばかりか新規事業の立ち上げに際してはこれまでと比べものにならないほどの仕事量になるとともに非常勤職員として限られた時間の中でこれに臨まなくてはならないことを理解してもらわなくてはならない。しかし、1年後、2年後には必ずやってよかったと言えるような、や

りがいのある仕事にしていけるよう全力で支援をすることが担当職員の重要な役割である。

●担当コーディネーターのイメージづくりの支援

これから住民とともにつくっていくものはどんなものなのか。大まかでも7名のコーディネーターが同じイメージ、同じ目標がもてるように支援すること。他の社協の実践事例ビデオや資料を集め視覚的にイメージを抱けるようにするとともに、今回の委託事業と住民主体の福祉活動との矛盾を意識させ、新宿ならではの見守り・声かけ活動を各自で考えてもらい、打合せなどの機会に確認していくことを行った。

●担当コーディネーターの技術的支援

一対一の個別援助を行っていたが、これからは様々な援助・連絡調整の手段が必要になる。そのためには、コミュニティーワーカーとしての一連の知識・技術を学ぶということも考えられるが、高齢者に最も近く寄り添ってきたコーディネーターのこれまでのキャリアがあれば、取り立てて小手先の知識や技術に頼らなくても実践しながらやっていけると感じた。ただ、あまりにも今までの環境とかけ離れてしまったので、1クール(1年程度)は自分たち担当職員が一緒に実践していくこととし、適宜研修の機会を設けていくとともに今後はいつでも協働とフォローアップができる体制をつくっておかなければならない。

●担当コーディネーターの精神的支援

見守り協力員の精神的な支えとなっている担当コーディネーターを支えていくのは他ならぬ自分たち担当職員である。協力員の悩みや問題を一人で引き受けてしまわないよう、またトラブルが生じた際はすぐに対応できるよう自分たち職員がいるのである。特にこの1年は実に様々な問題に出会い、コーディネーターとともに解決してきた。こうした積み重ねが、コーディネーターとの信頼関係を深めていくと確信している。

●担当コーディネーターの活動フォロー

コーディネーターは、週2日の勤務のため出勤

しない日や時間外のフォローアップが急遽入ることも多く、必要によっては対象者宅の訪問も行う。本人たちも不在時のことが気になりになってしまう場合もあり、そうした面では担当職員の対応はコーディネーターと同様のものでなくてはならない。

●見守り協力員の意識変革の支援等

活動の必要性・無償の活動とする理由・活動に際してのルール等を事前研修会や毎月開催する説明会で徹底したほか、隔月で開催する各地区見守り協力員連絡会で他の社協の実践事例にふれ現在、そして将来の活動のイメージを伝えた。また、全地区の見守り協力員共通の活動課題について全体研修会を企画・開催し、地域づくりの担い手であることの意識づけを行った。

●ニーズの把握作業(28頁(5)、①を参照)

●見守り協力員連絡会の運営支援

見守り協力員連絡会世話人のサポート、会場の予約・使用申請、実費弁償の管理、活動報告書等の回収・整理等具体的なコーディネーターの実務援助

●ふれあい福祉相談ほか各種相談事業との連携

●ふれあい訪問事業・在宅福祉サービス等との連携

●拠点参加型小地域福祉活動との連携

関心のある見守り協力員等を対象にコミュニティ講座を企画・開催し、ふれあいいきいきサロンの活動やミニデイサービス、地域のパートナーシップづくりの事例紹介を行い、地域における相互扶助活動との連携の重要性とこれら拠点参加型の小地域福祉活動づくりの可能性について考える機会を設けた。また、こうした施設や団体、地域との連携が図れるよう関係づくりもすすめている。

●各種専門機関・区との連携

●普及宣伝活動

●民生委員協議会・その他地域団体との連絡調整

●ふれあいのまちづくり推進委員会との調整

●区担当課との調整



●しんじゅくまちかどネットワークの活動ルール
づくりと事務手順の確立

(5) ニーズ整理のプロセスと 活動目標の設定

①ニーズを再整理

前に述べたように、ニーズの把握が遅れただけでなく区の対象者データが不正確であったため事業がなかなか地につかなかった。これは、平成12年3月末で民生協力員による配食がなくなることや、4月以降の見守り・声かけ活動の内容について区から対象者へ事前周知が十分にされていないことが原因であった。そのため、再度見守り・声かけ活動を希望するかどうか本人に確認する必要が生じたのである。急ピッチで作成していた事業案内パンフレットと見守り・声かけ活動を希望するかを対象者に再度たずねる手紙を送付したうえ、見守り協力員と担当コーディネーターが同行訪問して本人に説明するか、または民生協力員時代から付き合いのある対象者へは協力員が直接説明を行い、意志の確認と状況把握を行った。そして、対象者や家族、関係者から様々な問い合わせをもらい対応した結果、対象者にも篩いがかけられた形となった。4月当初、配食サービスを利用していた約1,500名の対象者はしんじゅくまちかどネットワークに改まった直後には約660名であったが、9月までに再整理を行った結果、見守り・声かけ活動を希望すると意思表示した対象者は最終的に555名となり、ここを出発点とした。

また、7月に各地区ごとの最初の見守り協力員連絡会を持った折、白地図に対象者、見守り協力員、及び民生委員の居住地点をマッピングしたものをもとに対象者と見守り協力員のマッチングを行ったが、見守り協力員の数が減ってしまったため民生協力員当時から関係のある対象者だけでなく、近隣で懇意にしている方や顔見知りの方など、そして通勤・買物・散歩コースの近辺の方まで受け持ってもらった。それでも、

131名もの対象者が見守り待機者となった。さらに、この時のマッチングには民生委員が参加しておらず、対象者に関する情報提供を得られなかったため、トラブルが生じることも若干あった。

さらに、対象者本人の生命を守るためだけでなく見守り協力員の活動を専門的に支援するため、区・社協・民生委員以外に必要な場合には消防署・警察署へ対象者の情報を提供できるよう本人の同意を得ることとなった。各地区担当コーディネーターと見守り協力員は同行訪問を早急に開始したが、トラブルを避けるため必要に応じて民生委員と連携し三者同行訪問を行ったのである。立場の違う三者が協働することで対象者の抱える細かな課題、取り巻く環境がしっかりと把握できるようになった。

要するに、行政のデータからでは見えない対象者個々のニーズの洗い直しを、行政や社協だけでなく対象者を取り巻く地域住民の参加によって行っていくことで見守り事業をともにつくり上げていくという過程が見えてきたのである。

②活動目標の設定

事業受託前、とにかく「戦略とまではいかない土台固めの即実践・にわかプラン」ですすめていくしかない担当者とコーディネーターで話し合った。区からの委託により外枠として考え方・方針は決まっているが、どうすすめていくのかどんなものになるのか資料や口頭で説明してもスタッフは誰もイメージをもてない。そこで好ましい事例を探しヒントを求めることとした。本会の場合は、「水俣市のふれあいネットワーク活動」の立ち上がり当時と4年後の活動が充実しふれあいいいきサロンなどへ活動が展開していく様が治められたビデオと「東大和市見守り・声かけ活動」の実践当事者から話を聞いたり資料の提供を受けてイメージづくりを行った。始まりは違えども活動が軌道に乗って安定さえすればどこも同じようなものになるということだけは感じた。まずは、みんなでイメージを一つにすることが第一目標。そして、地区担当コーディネータ

一の事前研修から周知のためのパンフレット作り、対象者と見守り協力員のデータの整理、民協・町会・老人クラブ等各方面への説明、見守り協力員の事前研修、さらに区や本会広報紙掲載、地域ミニコミ紙への情報提供など当然やるべきことはやっていく。これを7名のコーディネーターと共同作業していくと同時に、ふれあいのまちづくり推進委員会へ情報提供を行い意見を求めていくなどの連携が大切である。ところが、肝心の対象者のデータの整理の段階で大幅につまずいてしまった。結局、走り出しながら今どうであるか、今年度の残りの期間をどうしていくか、何をしなくてはいけないかといった場当たりの超短期的、いつでも変更可能なプランを時々作ってはコーディネーターたちと相談してすすめた。だが、スタート当初はこうしたプランを何度も作ったが実働開始半年もする頃には、来年度、2～3年後とある程度見守り・声かけ活動、そし

て小地域ネットワークのイメージを各コーディネーターが持てるようになった。また、見守り協力員においても同様にイメージづくりからはじめた。今では活動にやりがいを持って参加してもらっており、長く続けていきたいと言ってもらえるようにまでなった。ここまでコーディネーターや見守り協力員の意識が変わったきっかけは、水俣市や東大和市の見守り・声かけ活動の事例に学んで、自分たちの目標がイメージできてきたものだ実感する。12年度はほんやりでもかまわないから皆でイメージをもつことが目標であったが、何とか達成できたようである。さて、具体的な戦略の立案は13年度からである。

3 地域・関係機関の動き、しんじゅくまちかどネットワークの捉え方

(1) 民協、町会・自治会、老人クラブ、商店会等

既存の見守り活動との混在が認知され、ネット同士助けあっていくスタンスが芽生え始めている。例えば、老人クラブ単位でしんじゅくまちかどネットワークへの参加があったが、今後は他の老人クラブとの情報交換の方法も模索されていくことと思う。また、商店会や大学などが中心となって地域のパートナーシップづくりを行っている中で、電子見守り活動を立ち上げ本会の見守り活動との連携を検討しているところもある。町会・自治会、商店会との接点はまだ少ないが、一部地区では町会・自治会から地域の見守り協力員の情報の提供を求められ、見守り協力員を支援し連携を図っていくとする動きもあり、本会から町会・自治会、商店会へ連携を図るための働きかけを行っていくうえで一

つの方向性が見え、今後の広がりが期待できる。

しかし、今後地域が様々なアクションを起こそうとしていくためには、プライバシーを保護すると同時に地域がどのように情報を持ち、共有していくかについての議論が必要になると思う。

(2) ふれあいいきいきサロン、ミニデイサービス施設等

本会が立ち上げ支援を行った宅老所などでも拠点参加型と福祉協員型の小地域福祉活動との連携の意識・期待が高まっている。つまり、地域とのコミュニケーションが図れず、社会参加の機会の乏しい高齢者を引きこもらせないように外出のきっかけを身近でつくれるのは、地域の見守りネットワークに他ならないと宅老所など施設側でも考えているからである。こうした福祉協員型と拠点参加型の小地域福祉活動の相互作用が不可欠であり、



しんじゆくまちかど
ネットワークを中心とする
地域ネットワークづくり

また、前述の地域におけるパートナーシップの輪の中にこうした小地域福祉活動が包含され、連携・協働を図っていくことで高齢者の地域生活を本当の意味で支援していくことになるのではないだろうか。

(3)保健センター、介護支援センター等

保健・福祉・医療等のサービスの連携の輪の中に地域が入ることでネットワークが有機的に結ばれていくことと思われる。地域住民と専門家の間にある距離が縮まって両者の相互援助関係もこれまで以上に厚くなっていくことを期待している。特に両センターとの連携により援助するケースも増え信頼関係が深まってきている。

(4)消防署、警察署、郵便局、 清掃事務所等

立場は違って高齢者を支援するというスタンスは共通であり、対象者に関して関係諸機関でも様々な課題を持っている。有事の際だけでなく日頃の協力体制を今後構築していきたい。特に、消防各署とは具体的な情報交換・連携体制の構築を現在検討中で、郵便局においても拠点局との対話を持ったところである。

いずれにしても、このしんじゆくまちかどネットワークの活動に地域や関係機関からの期待が非常に高まっていることが分かる。やはり、住民の草の根活動のもつ力の大きさを痛感する。

4 課題と今後について

最後に、活動スタート後1年経った現在の課題を挙げてみた。特に、2年目の13年度は、見守り協力員連絡会の自主組織化に向けた具体的な投げかけ、関係諸機関へのPRの徹底と連携体制づくりの検討であると考えている。

(1)見守り協力員の推薦・委嘱の 基準づくりと方法の検討

(2)見守り協力員の地域的な偏りと 人数不足の解消

(3)個人で活動している見守り協力員の グループ化

もともと民生協力員は、一対一の関係で友愛訪問を行っていたため、現在でも個人で活動している見守り協力員がまだ多い。協力員も実践を通じ意識が変わり徐々にグループ化もすすんできているが、痴呆性高齢者宅への訪問など活動の中で生ずる問題を軽減、解消するとともに、悩みをひとりで抱えることなく同じ仲間同士で支えあえるよう

グループ化をすすめる必要がある。

(4)各地区連絡会世話人の確立支援

活動2年目を迎え、キーパーソンとなるような主体性と活動の展望を持っている方々が世話人として協力員仲間から選ばれるよう働きかけを行い、連絡会の自主組織化の要となるように支援を行っていく。

(5)各地区連絡会の自主組織化支援

高齢者宅への見守りを行っていく中で、新たなニーズの発見が繰り返されていくことと思われるが、「地域づくり」という視点が次第に協力員一人一人に芽生えていくことが期待されている。高齢者と見守り協力員だけのつながりから、高齢者同士、高齢者と地域、家族と地域といったコミュニケーションづくりへと広げていくことがこの活動の最終的な目標となる。

地域に暮らす住民自らが地域づくりを行っていくためには、地域の具体的なニーズを解決していくとする意識と、助けあおうという共感を地域の

中でもつ必要がある。そのためにも、この連絡会が見守り協力員主体の集いとなっていくことが望まれるわけで、小地域における見守り協力員連絡会が世話人を中心に自主組織化されていかなければならないと考えている。

(6)コーディネーターの資質向上

(7)担当職員の資質向上

(8)民生委員との連携・協働体制の強化

(9)ふれあい福祉相談はじめ各種相談窓口、在宅福祉サービスとの連携

(10)地域・関係機関との総合的な連携システムの構築

4の(1)～(4)のそれぞれの取組み、ネットワークが多次的に結ばれるような働きかけが必要である。

(11)委託事業から公民協働事業への移行

公・民の協働体制はそのままに住民の自主活動として地域の資源としていく。

5 まとめ

このように、12年度は戦略というより、社協が提言してきた見守りネットワークの理念を区に理解してもらうことと民生委員に事業に対する正確な理解を持ってもらえるか、そして、コーディネーターの意識変革が達成できるかが目標であった。それをどの程度のところまで持っていけるかが13年度の事業展開のポイントである。そのためには、12年度の取組みについて振り返りを行い、対象者からの声を聴くことが必要である。本会の場合は、ここからが戦略立案となる。

現状では、単身高齢者もしくは高齢者だけの世帯が対象であるが、すでに見守り協力員や民生委員からも声があがっている日中独居の高齢者も対象としていきたいと考えている。その前に、60名以上いる待機者をなくすことが課題だが、日中独居の高齢者を対象とすることで、対象者を支える家族を間接的に地域が支援していくことができる一つのきっかけとなるとも考えている。宅老所等の地域の小規模施設との連携は、接点が最も近いためまもなく可能となるであろう。しかし、当事者とケアを行う立場との関係にとどまらず対象者の生活全体から考えるということ、つまり、高齢者やその家族を支援し得るのは見守り協力員や各種

社会資源を含めてその生活の基盤となっている地域全体である。地域とどう関わるかだけでなく、地域がどう関わるかという視点も重要であり、そういった意味で地域でのパートナーシップ構築の動きが区内各所ではじまりつつあることは注目に値する。

一方、地域の高齢者の中には、近隣づきあいだけでなく一切のサービスの利用も拒んで暮らしている方がおり、現実的には、最も見守りが必要なこのような方々がこのネットワークにほとんど入っていないという実態がある。この事業の最大の課題は、本来の目的である地域で孤立しがちなこれらの方々へのアプローチをどう図っていくかである。本人の生き方や考え方の領域に地域住民の方々はどういったかわりをもてるだろうか。

このように当面の課題の解決から最終的な目標の達成まで、自分たち社協がやるべきことは山積状態である。しかし、まずはしっかりと足元を固め見守り待機者のない安定した事業実施体制の早期実現と多面・多次的な見守りネットワークづくりの目標となるプランづくりが急務であると考えている。

(地域福祉推進課 主事)