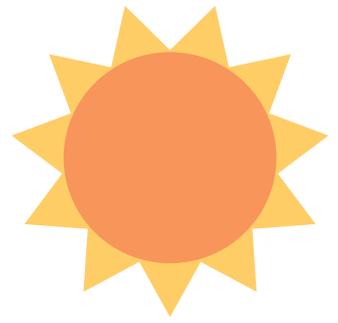


地域福祉を進める
専門職のための



「見守り・支えあい活動」の推進 6のヒント集



はじめに

近年、孤立死や虐待、自殺など社会的孤立が背景にある痛ましい事件が起こるまえに、暮らしづらさを抱えた人、気になる人のちょっとした異変やSOSを早期に気づくための見守り活動、さらには縁をつむぎ直すための支えあい活動など、住民同士による“お互いさま”の取り組みが本県でも広がりつつあります。

このような取り組みは住民の自発性、主体性から生まれてくるものですが、その裏側には、より多くの住民を巻き込むための働きかけや、住民と関係機関・団体とをつなぐコミュニティワーカーなどによる数多くの実践があります。

この冊子は、コミュニティワーカーをはじめ、行政・関係機関職員など地域支援に関わる専門職を対象に、住民による見守り・支えあい活動が立ち上がるプロセスに焦点をあて、住民をはじめ、関係機関・団体等へ働きかける際の専門職の立ち位置やノウハウ等について社協コミュニティワーカーの生の声を整理したものです。この冊子が、各市町で住民と専門職が協働した、地域ぐるみでの見守り・支えあい活動を推進する一助になれば幸いです。

最後に、冊子作成にあたりご協力をいただいた、編集会議メンバーの皆様に厚く御礼申し上げます。

平成26年3月

社会福祉法人 滋賀県社会福祉協議会

目次

はじめに..... 1

ヒント1 データや数字を示そう!

住民に関心を持っていただくために
～たとえばこんな気になる数字～ 4

ヒント2 よくある質問、わかりやすく思いを持って伝えよう!

見守り・支えあい活動に関する住民の質問 トップ3
～あなたはすべて答えられますか?～ 6

ヒント3 新担当、まずはここからはじめよう!

私はこれからはじめました! 8

ヒント4 意識しよう!見守り・支えあい活動の3段階

見守り・支えあい活動の3段階を考えていこう 10

コラム

楽しく、無理なく、やりがいを感じられる取組みに
「そっと見守り」のコツ 12

ヒント5 こんな時、どうする?

見守り・支えあい活動を進めるための専門職のお悩み相談室..... 14

コラム

ワーカーのセンスを磨こう! 19

ヒント6 教えます! 「魔法の言葉」

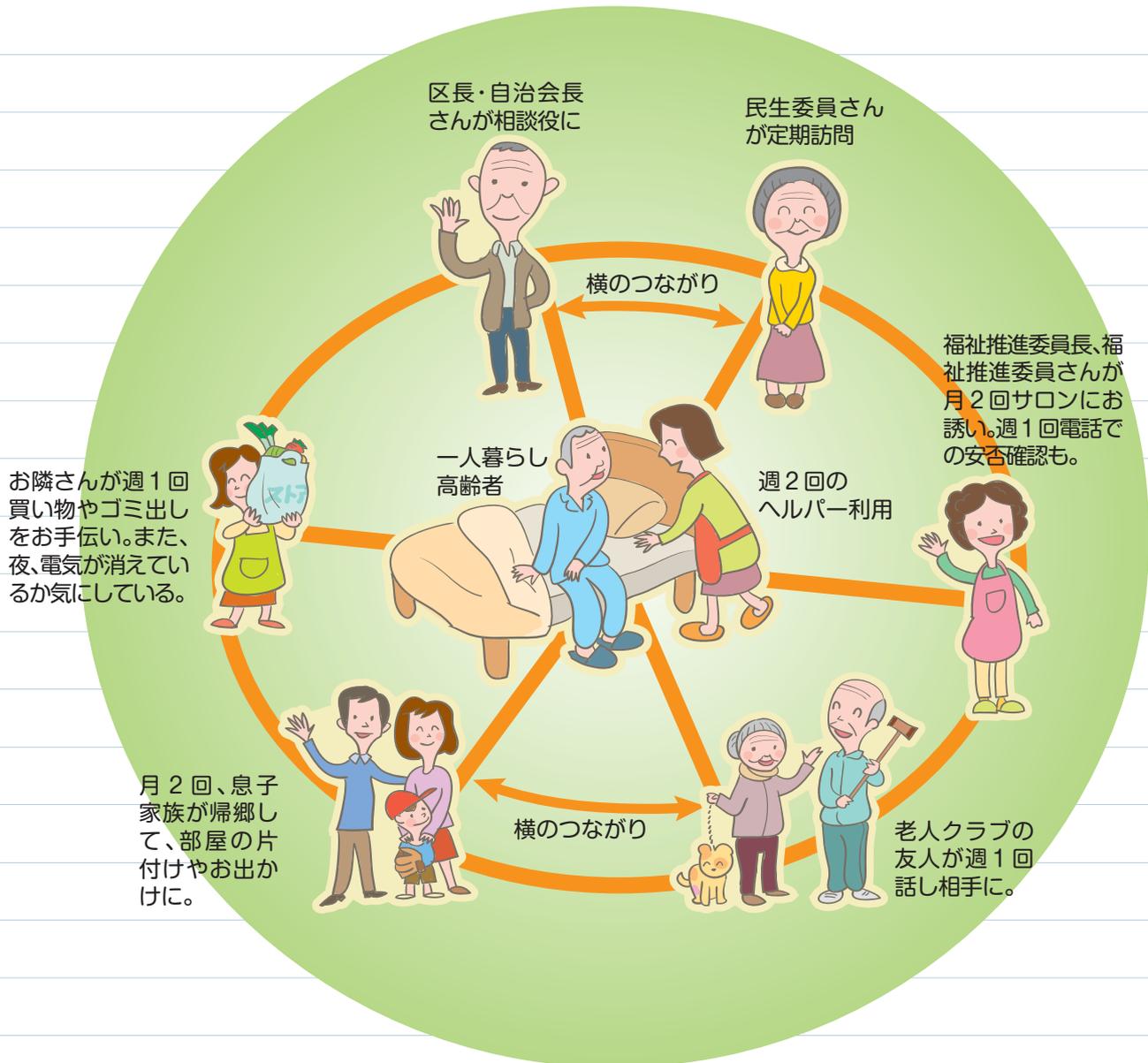
住民のモチベーションを高める「魔法の言葉」を持とう! 20

おわりに 21

本書では、社協コミュニティワーカーをはじめ、地域包括支援センター職員、ケアマネージャー、行政職員等、地域支援に関わる専門職のことを「専門職」と表記しています。
また、「民生委員児童委員」は「民生委員」と表記しています。

冊子の活用方法

この冊子は、地域支援に関わる専門職が、住民との協働により地域における見守り・支えあい活動を推進、支援するためのヒント集です。どこからでも読めるように6つに分けて書かれています。また使い方も自由。支援するなかで壁にあたってしまったときに読むのもよし、職員同士の勉強会等の参考資料として使うもよし、興味のあるところから読むのもよし。自由な発想で大いに活用してください。



見守り・支えあい活動のイメージ

(高島市社協「見守りネットワークのススメ」の図を一部修正して作成)

ヒント1

住民に関心を持っていただくために
～たとえばこんな気になる数字～

つながりの希薄化

6.5人に1人

→「家族以外の人」と交流のない人の割合（15.3%）

（厚労省社会保障審議会「生活困窮者の生活支援の在り方に関する特別部会」資料より）

経済・社会環境の変化、人々の意識の変化などにより、暮らしを共にするエリアにおける住民同士のつながりが希薄になり、日用品の貸し借りやおすそ分けといった日常的な生活面での協力関係はあまり見られなくなりました。とくにアパート等集合住宅では、あいさつもしない、近隣に誰が住んでいるのかわからないといった状況もあるようです。

“家族力”の低下

2.69人

→本県における一般世帯の平均世帯人数（平成22年国勢調査より）

家族形態について、本県においても世帯規模が縮小してきていますが、これは就業による若い世代を中心とした都市部への人口移動、それに伴う核家族化の進行や、高齢化にともなう単身世帯が増加したことが大きな要因とされています。



担当するエリアの住民さんにとって身近で、危機感や関心を持ってもらえるデータを示せることが大事です。市や町全体、学区や自治会等自分たちの地域のデータを集め、整理してみましょう。

社会的孤立の増加

1日で72人

→死後2日以上経過して遺体が見つかった65歳以上の高齢者 26,821人（年間）を1日あたりに換算した人数

〔平成22年度「セルフ・ネグレクトと孤立死に関する実態調査と地域支援のあり方に関する調査研究報告書」（ニッセイ基礎研究所）より〕

地域のつながりの希薄化、家族形態の縮小化が進むなか、気になるのは「孤立」の問題です。とくに、誰にも看取られることなく息を引き取り、その後相当期間放置される「孤立死」は、自分のことをあきらめてしまうセルフネグレクトの状態にある人も多く、今後単身高齢者世帯の増加が予想されるなか、決して他人事ではない問題です。

困りごとを抱える人の増加

53.8%

→本県における「育児ストレス」を感じる人の割合

〔平成20年子育てに関する県民意識調査（滋賀県）より〕

地域のつながりの希薄化、世帯規模の縮小化などにより、子育てに対する不安感や負担感が広がってきています。また、気軽に相談できる相手が身近にいないことにより、子育て家庭の孤立や密室化が進み、結果として虐待などの深刻な問題が発生するケースも多くなってきています。

担い手の潜在化

65.3%

→社会のために役に立ちたいと思っている人の割合

〔平成26年社会意識に関する世論調査（内閣府）より〕

福祉活動の担い手が不足しているとよく言われますが、実は何かしたいと思っている方が地域にはたくさんおられます。活動したいけどなかなかきっかけがつかめない、思いを持った方を見つけ、その気にさせるのは専門職の役割です。

ヒント2

見守り・支えあい活動に関する住民の質問 トップ3 ～あなたはすべて答えられますか？～



1

「なぜ、見守り・支えあいが必要なの？」



2

「うちの地域では誰がどこに住んでいるのかわかっているし、大丈夫だと思うけど…？」



3

「個人情報保護はどのように考えたらよいの？」



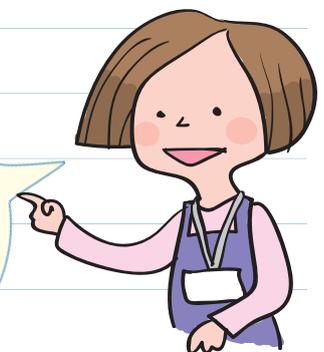
専門職は、見守り・支えあい活動に取り組む目的、必然性を住民や関係機関、団体に理解、納得してもらうために、先述のようなデータ等を用いることで話にリアリティを持たせながら、自分の言葉でわかりやすく、伝えたいという思い・情熱を持って説明する必要があります。

住民に「見守り・支えあい活動は必要」と気づいてもらえるためには、住民にとって必要と実感できる身近なエピソードなどを交えながら話せるとよいでしょう。

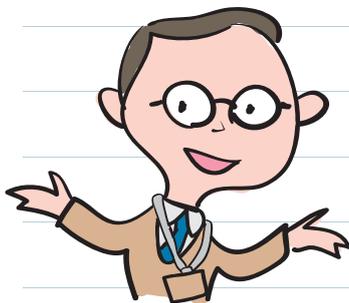
災害が起こったとき、あなたが知っている“気になる人”はすぐに避難することができますか？

災害など緊急時に頼りになるのは、やはり隣近所の人。でも隣の人を知らなかったら不安ですよ。いざという時に助けあえるためには、普段から声のかけあえる関係づくりが大事です。実際に東日本大震災でも、日頃から声をかけあえる関係があった地域では避難もスムーズでした。

また、近年は「孤立死」が社会問題になっています。人は決して一人では生きていけません。孤立を防ぎ、人との交わりやつながりをつくるための取り組みが“見守り・支えあい”なのです。



第1位の質問には、私はこう答えます。



第2位の質問には、
こう答えたらどうかな？

例えば、近所に住んでいるおばあちゃんが、普段は元気そうに見えていても悩みや困りごとを持っていたり、相手への気づかいから“助けて”の一言が言いづらかったりするものです。日頃から関わり続けることで、ちょっとした表情の変化などにも気づくことができますし、「ちょっとした困りごと」でも“助けて”と言ってもいいのですよ」と伝え続けることで、相手との気兼ねのない関係ができていくのではないのでしょうか。“気になる人”のことを「知っているつもり」であるのと「関わっている」とでは大きな違いがあるのです。

“気になる人”の「放っておいてくれ」という声を本人の「自己決定」として受け止めるのか、本人の「助けてほしい」という内面的な心の声として汲み取ろうとするのかということが、その方と関わろうとする人の側には迫られます。

そもそも福祉は、困っている人を助ける活動として展開されてきたものです。つまり、困っている人(たち)をなんとかしたいという「おせっかい」な活動として、展開されてきたものです。

「個人情報保護法」を硬直的に守れば、現実の問題として、命を落とす方ができる可能性があります。おせっかいは少々迷惑がられることはあっても、命を奪うことはありません。

個人情報保護法は、安心して豊かに暮らせる社会生活を後押しするために個人の情報を保護していこうという法律です。個人情報を守ることを重視するあまり、その方の生命や健康、財産などが危うくなるのであれば本末転倒です。

おせっかいの功罪をわきまえたうえで、自覚的におせっかいをやき合える地域にしていくことは、新たな社会のあり方を提示する意味でも大切だと思います。

(東近江市地域福祉活動計画 桃山学院大学 松端克文先生のコラムを一部修正して引用)



第3位の質問には、
僕ならこう答えます。

ヒント 3

私はこれからはじめました！

今年度から社協に入職しました。A地区を担当することになりましたが、前任者は退職したため、十分な引き継ぎや資料もありませんでした。先輩職員に聞くところによると担当する地域の動きもあまり活発ではなさそうです。私は何から取り掛かればよいのでしょうか…。



サロンへいきました。

サロンには、民生委員さんや自治会長さんのほか、福祉委員さん、サロンボランティアなどたくさんの方々が集まっておられるので、まずは自分の顔を覚えてもらうためにサロンに行きました。

行く回数を重ねるなかで、キーパーソンから地域の福祉活動の現状やサロンができた経緯、話し合ってきたプロセスなどについてたずねてみたり、サロンへの参加者やサロンの内容を観察することで、次の働きかけ方の手がかりを集めていきました。今後は、“お互いさま”のサロンにするための気づきや、キーパーソンからサロンに来られない“気になる人”のことに関する気づきなどを促していきたいと思います。

ポイント

“お互いさま”が実感できるサロンへ

サロンは「世話をする側＝スタッフ、される側＝参加者」といった関係になりがちです。もちろん「おもてなしの心」も大事ですが、なるべくそういった一方通行の関係をつくらないように専門職がアドバイスすることも大事です。例えば、飲み物も参加者自身で入れてもらう、学校が休みであれば子どもにウェイター、ウェイトレスをしてもらうといったように、スタッフの負担軽減や役割創出といった視点を入れると双方向の関係づくり、つながりづくりが深まっていきます。



キーパーソン探しをしました

私の担当エリアにはサロンがなかったので、まずはキーパーソン探しをしました。まず民生委員さんに「福祉活動に熱心な方はいますか？」とたずねたところ、「A地区の自治会長さんは熱心な方やで～」と言われたので、A地区の自治会長さんを訪問し、そこでまた同じ質問をしてA地区内の老人クラブやボランティアグループを紹介してもらいました。

そうやって人脈を広げていったともに、老人クラブやボランティアグループなど既存組織・団体の活動状況、さらには担当するエリアの住民さんが大事にしている歴史や行事などいわゆる地域の流儀もキーパーソンに伺いました。今後はこの人脈をつなげるための仕掛けとして、災害や孤立死をテーマとした研修会を呼び掛けてみようと思っています。

地域を知るための情報を集めました。



まずは市役所のホームページから年少（0～14歳）人口、生産年齢（15～64歳）、老齢（65歳以上）人口を調べ、それから市の介護保険課から要介護認定者数、子育て支援課から保育所や待機児童数のデータなどを入手しました。また、民生委員協議会の事務局からは担当エリアの民生委員さんや主任児童委員さんを紹介してもらうとともに、定例会の日程を教えてくださいました。

その他にも、学校や福祉施設、医療機関、公共交通機関の状況などの社会資源も調べました。これらの情報を集めることで、今後10年、20年後にはどのような地域になっているのかを予測する材料として、またより暮らしていきやすい地域に変えていくために、何に取り組めばよいのかを考えるための材料になりました。

今後はその情報を持って、民生委員さんなどキーパーソンのところへ伺ってみようと思っています。

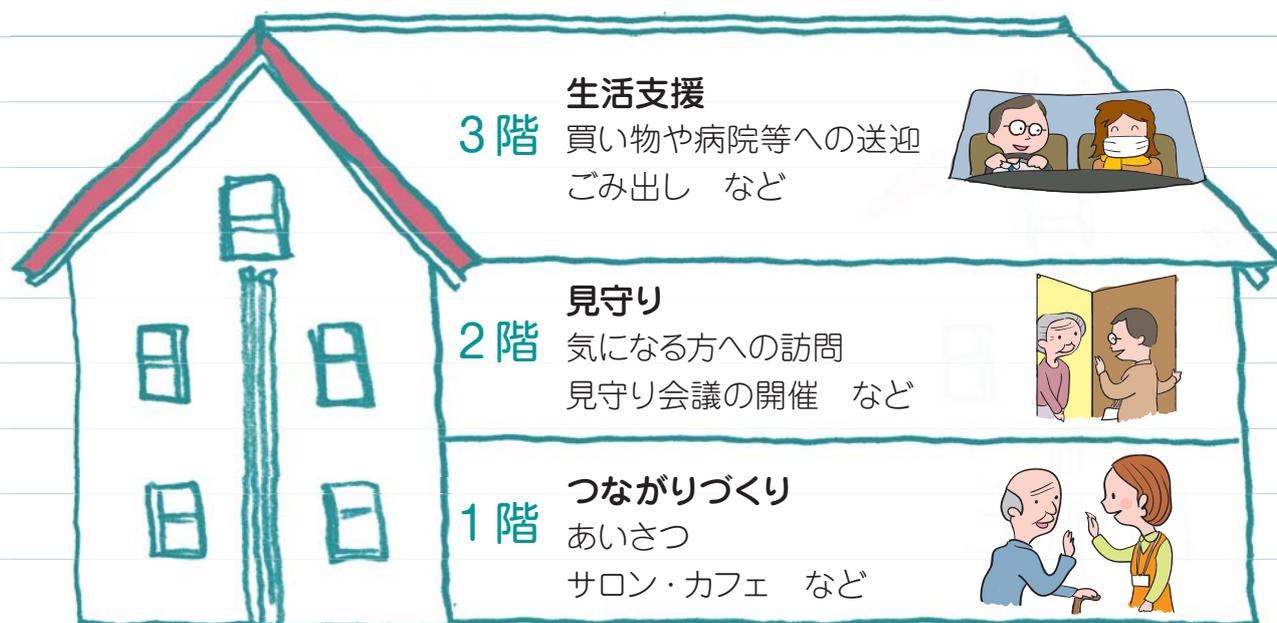
ポイント

- ・ 様々な活動の場に参加して、住民に顔を覚えてもらおう。
- ・ キーパーソンは地域の宝。まずはキーパーソンを探し、とことんサポートする姿勢を心がけよう。
- ・ 人脈を広げ、それをつなげるのも専門職の役割。
- ・ まずは担当する地域のことを“知る”ことから。そのうえで、理想の地域や夢を語れる専門職になろう。

ヒント4

見守り・支えあい活動の3段階を考えていこう

見守り・支えあい活動にはいくつかの段階やプロセスがあります。地域の中での自然な声かけやサロンなどすでにできていることもあるので、段階を意識しながら、できていることに見守り・支えあい活動のエッセンスを取り入れるような形で住民に働きかけていきます。



1階 つながりづくり

人と地域、人と人とのつながりが生まれる場が地域のどこにあるのか、活動主体は誰かといった実情を把握しておくとともに、活動を始めたいと思っている方がいればその方の思いを聞きながら、プログラムや拠点、広報などつながりが生まれるきっかけづくりへの支援を行います。

2階 見守り

あいさつ運動やサロン終了後のスタッフミーティングなど「“縁”づくり」の場に向いて、活動者に「サロンに来られない方は心配ですよ」などと気になる人への気づきを促すための働きかけをします。

そのうえで、気になる人の情報を複数の人で共有できる場、見守り活動の実施に向けた住民同士による話し合いの場（＝見守り会議）の開催を提案してみます。

例えばこんな働きかけ…

サロン終了後のスタッフミーティングにて

ワーカー 「Aさんはなぜサロンに来られないのでしょうか？」



- ・足が悪いなど「身体的な理由」で来られないのか
- ・近隣との「人間関係」が疎遠で遠慮されているのか
- ・認知症などの「病気」が原因なのか
- ・内向的で引っ込み思案というAさんの「性格」からなのか

スタッフ 「一度様子を見にいってみようか」

数日後

ワーカー 「様子を見に行かれてどうでしたか？」

スタッフ 「足が悪く、一人で歩いて行くのは無理だったみたい。本人はサロンに来たがっていた様子だけど…」

ワーカー 「そうですか。そうしたら今度のサロンミーティングで、どうしたらAさんがサロンに来ることができるのか、また、Aさん以外のサロンに来られない方についても、民生委員さんや福祉委員さん、また自治会長さんなども交えて一緒に考えてみませんか？」



Aさん以外のサロンに来られない“気になる人”への気づき、さらにはこのサロンミーティングから「見守り会議」へと発展していけばいいなあ。

3階 生活支援

生活のしづらさを抱える方を住民同士で支えあうための仕組みづくりをサポートします。見守り会議を進めるなかで、気になる人が生活するうえでどんな困りごとを抱えているのか、その困りごとはどうすれば解決できるのかを話し合うためのきっかけづくりや、他の地域での取り組みや成功事例などの情報提供などを行います。

※なお、地域の実情によっては、この3段階にあてはまらない場合もあるので、地域にあったカタチでの働きかけが大事です。



なるべく多くの関係者に関わってもらおう

“気になる人”に関する住民同士による話し合い（これを「見守り会議」とします）は、自治会福祉部会や福祉委員会などの既存の組織で行っても構いません。既存の組織で難しい場合は、サロンのスタッフミーティングなどの場に、自治会長や学区（地区）社協役員、民生委員児童委員、福祉委員などといった地域のキーパーソンのほか、気になる人に気づいた住民、サロンボランティアなどにも参加を呼び掛けてみましょう。

結論を急がず、 住民が話し合うプロセスを重視する

専門職には、住民が意見を出しやすくするためのルールづくり（他人の発言を否定しないなど）や雰囲気づくりをしたり、ホワイトボードに意見を書き出したり、発言を整理したりするファシリテーターとしての役割もあります。議論がなかなか進まず、静寂が流れても無理に結論を出そうとあせる必要はありません。結論を出しても実際の活動主体となるのは住民ですので、住民が話し合うプロセスを重視しながら、活動者を支えたり、見守り・支えあい活動に向けての機運を高めたりするのが大切な役割となります。

「見守り会議」が定着してきたら 学習会を開催してみる

「見守り会議」が定着してきたら、認知症や子育て、障害のある人、ひきこもりなどをテーマとした学習の場を開催するのも“気になる人”への気づきを促す方法の1つです。さらに、学習会終了後に受講者に集ってもらい振り返りの場を持つ（学びのフォローアップをする）ことで、より効果的に気づきを促すことができるとともに、生活支援の担い手づくりにもつながっていきます。

● 楽しく、無理なく、やりがいを住民が感じられる取組みに

住民へのお願いや押し付けではなく、住民がやりたい、やらなければいけないという思いを引き出し、その思いや動きに身をまかせながら、カタチにするためのサポートをすることが大事です。

①

例えば「カフェをしたい」という声があれば、喫茶店みたいにメニュー表を作ってみたり、クロスをかけたりと仮想の店づくりを楽しむような提案をしたり、ギターが趣味の方には歌声サロンの伴奏をお願いしたりといったような「楽しみ」が住民活動を進めるうえでは重要なポイントです。

②

住民同士による十分な話し合いがなされないまま、一部のリーダーが強引に進めると地域の中に不協和音を生み出すことも考えられます。とりあえずやってみて動きながら考えるのも進め方の一つですが、じっくりと話し合いを重ねながらできることからやってみて、成功体験を積み重ねていくことが結果的にやりがいにもつながっていくのではないのでしょうか。

③

住民の取組みに専門職自身が誇りを持って他の地域へと伝えることも大事です。住民にとっても、自分たちの取組みが外部から評価を得られると、成果や達成感を実感できますし、専門職としても市町域への波及効果が期待できます。

④

複数の地域活動者同志の交流会も、波及効果のみならずお互いに刺激を与え合う場としても効果的です。

● 「そっと見守り」のコツ

見守り活動を進める中で、人によっては見守りを拒否される方もいらっしゃるかもしれませんが、その場合は「そっと見守る」という方法もあります。

①

新聞や郵便物がたまっていないか、洗濯物は取り込まれているか、日中でもカーテンが閉まったままになっていないか、夜、明かりがついているか、などの変化を見ます。

②

出会ったときの話す内容、顔色、体調などの変化に注意します。

(高島市社協「見守りネットワークのススメ」より引用)

ヒント5

見守り・支えあい活動を進めるための

見守り・専門職のお悩み相談室

サロンはできたのですが、見守り・支えあい活動は難しいですか？



サロンに見守り・支えあいのエッセンスを一味加えるような働きかけや、孤立しがちな方など地域の中で気になる人が参加しやすいサロンにしていくための手立てを住民と一緒に考えてみましょう。

サロンに来られなかった方に対して、後日に見守りもかねてスタッフが訪問されているところや、ひきこもりがちな方がサロンに参加されることで、孤立しがちな方の地域の居場所としてサロンを位置付けておられるところもあります。

また、買い物が不自由な中山間地域では、サロンで買い物ツアーを実施されたり、スタッフが事前に注文をとってサロンで商品が受け取れる仕組みをつくられているところもあります。従来の活動とリンクしつつ、そこに見守り・支えあいの視点や気づきを促すような、さりげない働きかけも専門職の大事な役割です。

中山間地域の住民懇談会では担い手不足の話題ばかり。
何か打開策はないだろうか…？



地域外の活動したい人の力を入れ込んだり、協働を生み出したったりといった働きかけ方もあります。

除雪作業など学生の力を巻き込むワークキャンプや、市民活動団体やNPOなどの外部支援団体、郵便や宅配業者、新聞配達など民間事業者との協働など、外の力を入れ込むような働きかけも場合によっては必要です。

なお県内には、地域外のボランティアがコーヒーセットを持って行って出張カフェや出張サロンを開催されているところもあります。専門職が参加された方に「サロンって楽しい」とか「集まって話すことって大事」と気づいてもらい、「もう1回やりたいな」と言ってもらえるような働きかけをされています。

住民さんから「サロンをやりたい」という声があるのですが、集会所など気軽に集まることができる拠点が地域にないのですが…？



屋外で開催されているところもあります。日常的に人が集まっている場所はどこか、地域を観察してみてください。

カフェやサロンなどの居場所づくりは住民にとっても比較的取組みやすい活動ですが、地域のどんな場所で開催すればよいのか、あるいは住民が参加しやすい場所の確保など、拠点づくりで悩む専門職も多いのではないのでしょうか。

県内では公園にテントを張ってアウトドアでサロンを開催している地域や、農作業場がサロンになっている地域もあります。屋外での開催はどうしても天候に左右されがちな面もありますが、大事なのは地域内で顔の見える関係づくり。みんなが気軽に参加できるエリアで開催することを重視しましょう。

見守りを拒否される方がいるとの相談を受けたのですが…



関わり続けること、いつもあなたのそばにいますよというメッセージを発信しつづけることが大事です。

地域の見守り会議で出た“気になる人”で、住民による訪問を拒否される方や、見守り会議で情報共有することを了解されない方がおられた場合であっても、見放すことはできません。無理強いせずに「そっと見守り」(P 13 コラム参照)を続けることや、社協や行政としても情報提供や「困ったことがあったらいつでも相談してくださいね」とメッセージを発信しつづけることが、その方にとっての安心につながります。

見守り会議での個人情報の扱いはどうすればよいのですか？



個人情報の取り扱いに関するルールづくりを会議メンバー間ですすめるとともに、会議で個人情報を共有することについて見守り対象者に同意をとっておくことがよいでしょう。

見守り・支えあい活動は住民同士、あるいは住民と専門職との信頼関係のもとで成り立っていますので、個人情報の紛失や漏えいはあってはならないことです。

見守り会議など個人情報をやり取りする場で知り得たことは家族であっても口外しない、見守りに関係しないプライバシーな情報は興味関心で聞かない、言わないなど、個人情報やプライバシー情報の取扱いに関するルールをメンバー間で話し合っ決めてみましょう。また、信頼関係を担保するためにも、見守り対象者に対して個人情報の利用について口頭もしくは書面にて同意をとっておくのも一つの方法です。

隣の地域で「孤独死」がありました。住民同士のみの見守り活動では不安を感じています。どうすればよいのでしょうか？



民間事業者などにも参加を呼びかけ見守りネットワークを広げていきましょう。

見守り活動の担い手は多ければ多いほど早期発見・対応につながります。新聞配達業者が何日分も新聞を取り込めていない家に気づいたときに、地域のキーパーソンや警察など、直ちにどこに連絡すればよいかが事前に確認、共有できていると安心です。このような仕組みづくりは、民間事業者と住民、専門機関等との顔の見える関係ができているとスムーズに話が進みます。

見守り会議の場が定着してきたら、協力していただだけそうな機関・団体、民間事業者などにも参加を呼び掛けて、見守りのネットワークづくりを進めましょう。

住民さんの自発性を引き出すための工夫などがあれば教えてください。



住民さんと一緒に考えるスタンスが大事です。また、住民さんが意見を出しやすい工夫や、わかりやすく伝える工夫、専門職が働きかけるタイミングなども大事です。

普段の業務について、社協コミュニティワーカーは「住民と“向き合っ”て支援をするのではなく“ともに歩く”感覚」であると言います。専門職側から提案するのではなく、いかに住民の声や思いを引き出せるかが大切です。

具体的には、住民の声や思いを分かりやすくまとめたり、やる気が波及するような場の進め方について、多くの“引き出し”を持っておくとうよいでしょう。

《例えば、こんな工夫…》

☆カードやホワイトボードを使って、住民の意見を可視化しました



住民の「やりたいこと」「しなければならないこと」をカードに書き、ホワイトボードに貼り出すことで、意見を見えやすくしました。



「やってみたい」「スタッフになる」など「意思表示シール」をカードに貼り付けることで、住民のやる気が参加者間に波及し、前向きな会議になりました。

(長浜市虎姫地区居場所づくりの企画会議にて)

また、見守り活動の方法について具体的にわかりやすく伝えること、また無理のない範囲でお願いすることが大切です。

《例えば、こんな伝え方…》

- 自宅の窓からで結構ですので、夜に“気になる方”のお宅の明かりがついているか、また夜中には消えているか確認してください。
- 朝、玄関を掃き掃除するときに、近所の方の様子を確認してください。

専門職が働きかける際には、住民の危機感、気運が高まりそうなタイミングを見逃さないこともポイントです。

《例えば、こんなタイミング…》

- 災害が発生したとき
- 孤独死や虐待などが身近な地域で起こったとき、あるいは報道されたとき
→身近な出来事が掲載された新聞記事等を使って働きかけるのも有効です。

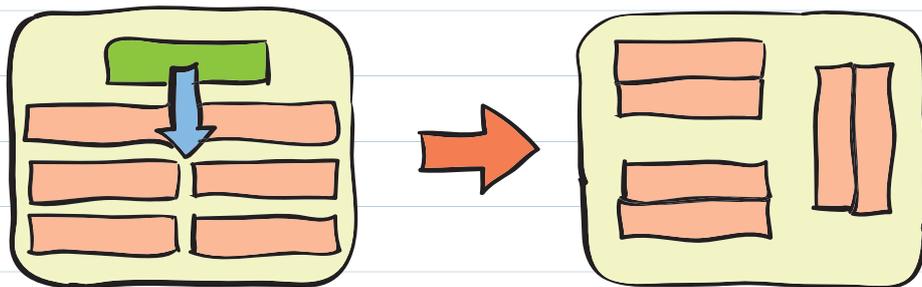
なお、先進地の事例報告会なども住民のモチベーションを高めるには有効ですが、「こういった活動を目指して頑張ってください」と受け取られてしまったり、「もっと頑張らなアカン…」としんどい思いにさせてしまう恐れもあるので、「一緒に考えます」というスタンスで関わり続けることを忘れないでください。

住民さんが集まる場で見守り活動について話をするようになったのですが、話を聞いてもらえそうな雰囲気ではなく、“アウェイ感”が伝わってきます。何かよい工夫はないでしょうか…。



会場のレイアウトを変えてみたり、ちょっとした気配りで住民さんの応対も変わってきます。“アウェイ感”を生み出す要素を減らす工夫を心がけましょう。

説明する際の会場レイアウトをスクール形式にすると、「話す→聴く」の一方通行になりがちで、それが“アウェイ感”を感じる要因になっているかもしれません。机のレイアウトを少人数のグループワーク風にすることで自分たちのこととして考えてもらえるようになるとともに、住民とのやり取りや住民同士のコミュニケーションが生まれやすくなります。会場の規模や参加者層に応じて会場レイアウトを工夫してみてもいいかもしれません。



また、住民よりも早く会場に着いておく、会場等の準備や片付けを率先して手伝う、終わってもすぐに帰らずにコミュニケーションを図るなどといったちょっとした気配りや態度で、住民からの印象も変わってきます。住民に話を聴いてもらうためにも、少しでも“アウェイ”感をなくし、担当する地域が“ホーム”になるような工夫を考えてみましょう。

コラム

● ワーカーのセンスを磨こう！

社協コミュニティワーカーにとって、社協の味方になってもらえる応援団を増やすことは大きな命題です。人を惹きつけ、巻き込む力を持つ魅力的なワーカーを目指して、日々センスを磨いておられる県内ワーカーを紹介します。

・「案内チラシを作成するとき、なるべく競争相手が多い業種、例えば宅配ピザのチラシなどはインパクトを重視して作られているので、そういったチラシを参考にしながら作るようにしています」

（高島市社協 杉本さん）

・「住民に話を聴いてもらえるための導入部分の“つかみ”は大事です。私は落語や綾小路きみまろの漫談から住民を惹きつけるテクニックを学んでいます」

（長浜市社協 山岡さん）

また大津市社協では、福祉に留まらない広い視野を持つために、「異業種から学ぶ」と題して、一般企業などから講師を招いた学習会を定期的に行われています。

ヒント6

住民のモチベーションを高める 「魔法の言葉」を持とう！

専門職が住民に伝えたいことがあっても、どう説明してよいかわからず、ついつい難しく説明してしまった結果、うまく伝わらなかったことはありませんか。「福祉」を身近に感じてもらえる、住民に熱くなってもらえる、そんな「魔法の言葉」を実際に地域で使っている社協コミュニティワーカーから集めてみました。是非一度地域で使ってみてください！

☆住民の興味・関心を惹きつけたいとき・・・

- “他人事”ではなく、“自分事”として考えてみてください！
- 福祉の意味は「弱者支援」ではなく幸せという意味です。地域住民の幸せはみんなが考えることですよね。

☆“生活上の困りごと”を具体的にイメージしてもらいたいとき・・・

- (本人の同意を得たうえで) ○○さんが実際にこんなことで困っておられるんです。

☆福祉の心を地域に広げたいとき・・・

- みなさんが福祉の種をまいてください！
- まずは自分から「助けて」と言ってください。すると相手も「助けて」と言えるようになります。

☆担い手の負担感、「やらされ感」を減らしたいとき・・・

- 大変だなと思うことを誰かがするのではなく、みんなが「できやうだな」と思う取り組みをみんなが始めてみませんか。



おわりに

この冊子をつくるにあたり編集会議メンバーで、見守り・支えあい活動を県内に広げていくために「何が書いてあればコミュニティワーカー等専門職が“使える”“読んでもらえる”資料になるのか」などについて語られました。

メンバーからは日々の実践のなかでの成功事例や気づきなど、多くのアドバイスをいただきました。それらをすべて掲載することはページの都合上できませんでしたが、できる限りコンパクトに、見やすいことを重視しつつ、日々の実践のなかで悩み、困ったときに、必要なページをめくってすぐに確認できるよう、ヒント集にしました。

きっとメンバー以外のみなさんも「もっといい方法があるよ」といった多くのノウハウをお持ちだろうと思います。この冊子をきっかけに、専門職同士が見守り・支えあい活動について学ぶ機会を持ち、議論が活性化するなかで、さらにみなさんのノウハウが蓄積、共有し、専門職のスキルアップやセンスの向上につながることを期待しています。

また、スキルアップやセンスの向上のみならず、相談できる職場内の上司や仲間たちの理解や協力が専門職にとっては必要不可欠です。しかし、職場内でミッションが共有されていないと、専門職の一人仕事になってしまうばかりか、支援の方向性に自信が持てなくなる恐れがあります。

専門職の立ち位置を明確にし、職場のみんなが同じ方向を見ながら業務するためには、地域福祉活動計画あるいは単年度ごとの事業計画に見守り・支えあい活動の位置づけや支援の方向性を明確にしておくことが大変重要で、それが結果的に専門職自身を助けることにもなると思います。

組織内でミッションを共有しつつ、地域住民と専門職とが手を取り合って、見守り・支えあい活動を“オール滋賀”で広げていきましょう！

「見守り・支えあい活動」の推進 6のヒント集 編集会議メンバー

氏名	所属
山岡 伸次	長浜市社会福祉協議会 地域福祉コーディネーター
木村 恵理	野洲市社会福祉協議会 福祉企画推進係 主査
杉本 学士	高島市社会福祉協議会 地域福祉課 係長
中西 知史	東近江市社会福祉協議会 地域福祉課 主事
村山 善信	米原市社会福祉協議会 地域福祉課 主任
高橋 宏和	滋賀県社会福祉協議会 福祉支援部地域福祉担当 主査（事務局）
加藤 芳顕	滋賀県社会福祉協議会 福祉支援部地域福祉担当 主任主事（事務局）

地域福祉を進める専門職のための 「見守り・支えあい活動」の推進 6つのヒント集

平成26年（2014年）3月発行
編集・発行／社会福祉法人 滋賀県社会福祉協議会
〒525-0072 滋賀県草津市笠山7-8-138
滋賀県立長寿社会福祉センター内
TEL 077-567-3920 FAX 077-567-3923
<http://www.shigashakyo.jp>

地域福祉を進める
専門職のための



「見守り・支えあい活動」の推進 6のヒント集

社会福祉法人 滋賀県社会福祉協議会



この冊子は
共同募金配分金を活用して制作しています。