

—生活の「ちょっとしたお困りごと」を、  
市民ボランティアの力で解決します—  
社会福祉法人の地域共生の公益事業  
『生活・介護支援サポーター』の取組み

社会福祉法人 ほうねんふくしかい 豊年福社会 (大阪府)

住 所	〒576-0016 大阪府交野市星田8丁目6の7	
TEL	072-891-2029 (法人本部)	
URL	<a href="http://www.h-myoyo.or.jp/">http://www.h-myoyo.or.jp/</a>	
経 営 理 念	<p>理念 『すべての人と共にすこやかで生きがいある安心した暮らしを』</p> <p>基本方針—5項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常に利用者の立場にたち、喜ばれるサービスをめざします。</li> <li>・ソーシャルインクルージョンの理念に基づき、地域福祉の課題に取り組みます。</li> <li>・研修などの充実を図り、利用者一人ひとりにあった専門的なサービスをめざします。</li> <li>・みんなのために笑顔で接します。</li> <li>・風通しのよい組織、働くことが楽しい職場づくりをめざします。</li> </ul>	
事 業 内 容 (箇条書き) 及 び 定 員	特別養護老人ホーム (50名) 1ヶ所、(55名) 1ヶ所 軽費老人ホーム (50名) 1ヶ所、通所介護事業所3ヶ所、訪問介護事業所1ヶ所、居宅介護支援事業所1ヶ所、在宅介護支援センター2ヶ所、障害福祉サービス (生活介護) 1ヶ所、グループホーム (共同生活援助) 2ヶ所、公益事業1ヶ所	
収 入 (法人全体) 令和元年度決算	O 社会福祉事業	1,126,562,984円
	II 公益事業	0円
	P 収益事業	0円
職 員 数 (法人全体)	310名 (非常勤含む)	

—生活の「ちょっとしたお困りごと」を、市民ボランティアの力で解決します—

## 社会福祉法人の地域共生の公益事業『生活・介護支援サポーター』の取組み

### はじめに—取組みの目的や背景など

当法人では2009年、運用益を投じて、地域における公益活動を探求・実践する「地域福祉サポートセンター」を独自に発足しました。その活動の中で制度・施策の範囲で対応できない「制度の狭間」という状況を知ることになります。同センターでは、総合相談窓口機能を軸にし、地域公益事業の模索を始めるが、高齢者の生活を支える大きな柱の介護保険制度等も制限があり、それを埋める何らかのサポートの仕組みが必要であることにも気づきました。

少子高齢化が急速に進む中、国は「地域包括ケアの推進」という方針を出しました。地域の中で助け合い、そのことで人と人とが繋がり、互いに住みやすい町づくりをしていくことを国民全体でめざして行く—その必要性を当法人でも痛感して、市民ボランティアによる「生活の助け合い」の取組みを行うことになりました。

平成21年と平成23年に生活・介護支援サポーター養成事業が市から募集があり、当法人は応募、プレゼンテーションの結果、委託を受けることになりました。結果、2回で16名の市民ボランティアが誕生しました。

### 取組みを行う経営課題について

- ・利用者の暮らしを間近で観てきて数年が経過した頃から『制度の手の届かないところを支える仕組みが必要』だと痛感するようになってきました。
- ・ニーズに付いていけない制度外の部分を「誰が支える?」と考え、「ボランティア」、「近隣の親切」ということが思いつきました。
- ・更に組織化できていて、「安心して」利用できる、という条件が必要ではないかと思いました。

### 活動の実際 ～誰が、どのような方法で?

法人の公益部門である「地域福祉サポートセンター」のコミュニティソーシャルワーカー(専任が1名、兼務が数名)で取組み、活動の最初から現在に至るまで社会福祉法人の創造性、自発性、公益性、機動力、弾力性を活かしながら、実践をしてきました。

#### 1)サポーター(ボランティア)の募集

市の広報紙に載せて幅広く市民に呼びかけました。更に法人内のヘルパー事業所を退職した人、ケアプランセンターのご利用者の家族などに声を掛けました。

#### 2)養成研修の実施

概ね20時間程度の講義および演習で、一定の福祉、介護に関する知識や技術を養う概ね20時間程度の講義と演習を行いました。講師を法人内のケアマネジャー、介護福祉士、ホームヘルパーなどを登用、外部からは大阪府社会福祉協議会の方、大学の先生、自治会長、障がい者施設長など聴講者の興味を引くような、多様な内容を考ました。

養成事業の内容 ― 担当講師 以下2度の養成事業の中から抜粋したもの

『オリエンテーション』― 法人理事長他

『福祉施策の現状』― 法人内ケアマネジャー、ホームヘルパー主任

『地域福祉とは ボランティアと当事者組織』― 大学准教授、

『制度の狭間 社会貢献事業について』― 法人内コミュニティソーシャルワーカー

『コミュニケーションの取り方と認知症について』― 法人内特別養護老人ホーム介護主任

『対人援助技術の基本、自分を知らう』― 大学講師

『介護の基本、車椅子を知る、AEDの使い方』― 法人内特別養護老人ホーム介護主任

『地域の活動を知ろう N地区の取り組み』― 市内のある地区の区長

『高齢者との対話』― 法人内軽費老人ホーム明星施設長

『高齢者福祉の現状』― 市・高齢介護課参事

『介護保険のサービス範囲と生活・介護支援サポーターの必要性』― 法人内ホームヘルパー主任

『地域の活動を知ろう。地域の社会資源を学ぼう』― 他法人（障がい分野）所長

『地域福祉とは ボランティアと当事者組織』― 大阪府社会福祉協議会社会貢献推進室長

### 3)サポート活動を募集

最初は法人内のケアマネジャーに活動を理解してもらい、サポート活動の発掘に協力を求めました。活動が一定の軌道に乗った時には法人内のみならず、市内の法人外のケアマネジャーにも事業の趣旨を説明し、事業をPRしました。最初はこのような「仕掛け」が必要であると感じています。

### 4)サポートの規定の作成

#### ●該当すること

①概ね65歳以上の方

②些細な困りごとがホームヘルプサービス等既存の制度では対応できない内容であること

③コミュニティソーシャルワーカーによる事前訪問が必要であること

#### ◆該当しないこと

①支援がなかったら生命に関わるもの

②時間の細かい設定が必要なもの

③無期限に続くもの

④極度の重労働になるもの

「制度の狭間」というと何でも対応する―と言った万能的なものと捉えられがちですが、あくまでも市民ボランティア活動であるので、枠組みや規定を設けました。これによってサポーターさんも活動しやすくなっていると思います。

## 5)「サポーターの集まり」の企画

2カ月に一度サポーターが集まり、活動や近況の報告をする会を企画しました。

馴染んでもらえるように会の名前をサポーターさんに付けてもらうことにした。仲良し・こよしの「こよし会」に決定、茶話会の形をとり、楽しくワイワイをモットーとして、時々、地域包括支援センターや市社会福祉協議会の職員さんにもゲストで参加してもらっています。この会によってサポーターさんが仲良くなり、普段でも友人の付き合いをされるまでになりました。



写真：こよし会の様子

## 6)活動のコーディネート、マッチング

活動の依頼を受け付け、該当するかどうかを検討し、活動事前の訪問をします。事前訪問は現役のケアマネジャーであるCSW（兼務）も専任CSWと同伴します。ケアマネジャーは現制度やサービスに精通しているので、依頼内容の整合性を検討できます。マッチングの際は、サポーターの生活状況（配偶者の介護や孫の世話、習い事、通院等）、健康状態を考慮しています。

## 7)マッチングの留意点

空いている時間に無理なく活動していただけるようにサポーターさんの普段の予定は優先してもらうように考慮しています。急に都合が悪くても対応できるように複数体制でサポートできるように組んでいます。担当職員（コミュニティソーシャルワーカー）も可能な限り同伴して状況の把握と共にサポーターの不安が少ないようにしています。

## 8)サポートの実際

どのようなサポートを行っているかの紹介です。

- 同窓会の会場がエレベーターのない2階である。下肢力が弱り、2人の付き添いがいるとなんとか階段で上がることができる。⇒階段を上る際の介助、車いすを抱えて階上に上げる。
- 呼吸器系の疾患あり、団地の5階に住む。資源ごみを所定の場所に出せない。⇒カン瓶、ダンボール等を紐でくくり、所定の場所に出す。
- 各部屋にある電気傘の掃除が行き届かない。⇒電気傘を外し、洗い、取り付ける。
- 下肢力低下、法事で来客あるも、窓や換気扇の汚れがある。⇒窓、網戸、玄関ドア、換気扇を掃除する。

- 夫が死去し、認知症が進行、グループホームへの入所が決定するが不安な気持ちが出てきている。⇒気持の傾聴、写経の相手。引っ越し作業の手伝い。
- このたび、介護用ベッドを入れることになった。部屋の物品を移動させないとならない。⇒ベッドを入れるため、部屋の整理、物品の移動。
- 数年前に妻が死去、妻の品物が多数あり整理必要である。⇒妻の押し入れの掃除、不要物品の整理を行う。
- 手足のしびれがあり、エアコン、すだれを掛ける、押し入れの掃除ができない。⇒エアコンのフィルターの掃除、すだれ掛け、電気の笠を掃除する。
- 他市に引っ越しをすることになった。ペースメーカーを入れており、引っ越しの片づけに負担がある。⇒食器や日用品を梱包する。不要物品を整理する。
- 病気で両手が思うように動かない。親類が遠方にいる。客人用の布団の整理をしたい。⇒天気の良い日に干して、取り込み、押し入れに仕舞う。
- 要介護認定で非該当になったが、膝に痛みがあり、掃除に困っている。⇒水回り部分を中心に、年末の大掃除を行う。
- 視力が低下し住所録の字が見えなくなってきた。⇒ノートに大きな字で住所等を書き変える。



写真：サポーター活動の様子

## 9)8年経過した時点で報告書を作成した。

手探りでやってきた活動が8年を経過した時に、今後必要とされるボランティアの活動を推進していくためのひとつのヒントになるように、また惜しみなく活動をしてくださったサポーターさんにお礼の形を残したいと思い、記録書『市民ボランティアによる 生活・介護支援サポーターの活動～8年の歩み～』を作成しました。

実際の「声」を大切にしたいと考え、取材に力を入れました。ご利用者本人、サポーターさんを中心に依頼された関係機関の方々の声も聞きました。「書いてください」では負担になると思い、直に取材をして自由に語ってもらうようにしました。

## 活動の成果

前例のない活動を始める当初は、何もかもが手さぐりの状態でした。サポーターの募集方法、養成事業の企画と組み立てと講師への要請と依頼、前例のないことを始めるのに、依頼する講師にはそれなりの説得力のある内容の言葉が必要であるため、苦心をしたように思います。活動の募集、活動の決まりの作成、実際の活動、目前にあることを一つ一つ何が最良であるかを考え、丁寧に取り組みました。結果、活動が軌道に乗ってきました。

「やって良かった」ことは次の通りです。

- ・サポーターが、訪問先の方と共に創りあげた作品、町の情報やらを持ち寄って、お互いにコミュニケーションを図り、楽しそうに生き活きとされています。サポーターさん同士が仲良くなられていくのを目の当たりにしました。
- ・サポーターさんが市民目線を大切に。主体的に「良いものにしていきたい」という意気込みを持っていることが分かりました。
- ・小さな助け合いが、助けられる人も助ける人も元気になることを実感しました。
- ・介護保険のサービスだけではカバー仕切れない高齢者の生活課題が解決することの大切さがあることが分かりました。
- ・福祉専門職のそれとは異なる視点があることも分かりました。専門職は「問題点や課題点」に着目する傾向にありますが、サポーターさんはひたすらストレングス視点をお持ちです。更にその方にとっての文化的な営みを大切に、重視する傾向にあることが分かりました。
- ・「地域福祉」は難しいことのように思っていたのですが、この活動を通して目前の一つ一つに素朴に向き合い、コツコツと取り組んでいくことで形が出来上がっていき、社会福祉法人でできる地域福祉の在り方を学びました。

実際の「声」を紹介します。活動をして8年経過した時に、記念の冊子を作成しました。その際ボランティアであるサポーター、依頼をされる専門職、そしてご利用者にインタビューをしています。

### <サポーター>

- ここで知り合った仲間を人間的に尊敬する。
- 一人暮らしの高齢女性は、超越した生き方と在り方を学ばせてもらって、本当に感動し自分自身が勉強になった。
- 研修が有意義だった。
- 生活する上で「手を差し伸べて欲しいところ」がいろいろな人にあるのだなーということを知り、社会的に大事ということを知った。
- このような活動は自分にとって本望だと感じている。
- 社会福祉法人からの紹介だと相手も信頼してくれると思う。
- 人のつながりがない昨今、おせっかひが必要気軽にカバーしてあげたらいいと思う。
- 活動は、「私にできる範囲で」と思っている。
- モットーは「楽しく、とにかく楽しく、なんでも楽しく」を心がける
- 和気あいあいと教えてもらって、楽しい。

- このようなものを立ち上げてくださったことにすごく感謝。
- 巡り合えて幸せと思えるような出会いがあった。
- 利用者さんの言葉に重みがある。
- この事業がないと巡り会えない、個人では築き上げることのできなかった縁を得た。
- 今の世の中はお金さえだせば、というような風潮で殺伐としている。こんな時代だからこそ、人の善意が大切と思う。
- 小さな善意は受ける側にとってもやる側にとっても負担にならなくてよい。
- これまで事故なく、苦情がなく来られたのが幸いだと思う。ハートの気持ちをもって臨むことが大切。
- 仲間の人々と会うことが嬉しくて、活動を続けている。

#### <ご本人・ご家族>

- ◆助かります。本当に助かっています。元気そうに見えて、そうでない。一人暮らしなので、今までは脚立に乗っての掃除。怖くなってきて。気持ちよくサッサッと仕事をしてくださり、お話しも明るく楽しくて、仲間ができた感じ。
- ◆ボランティアの先生が編み物を本格的に教えてくださるのが楽しくて。大きな肩掛けも出来て楽しみです。
- ◆サポーターさんが来てくださり、とても嬉しい。困りごとをお願いできる人がなかなかいなくて、今まで夫が片手で（障がいのため）片づけていたんです。それも徐々にできなくなって困っていたんです。無駄な動きがなく、さっさと快くしてくださり、段取りも良くて。ものすごく心丈夫で、本当に助かります。

#### <関係機関の方々>

##### ■地域包括支援センター保健師

夫の死去後独居となった女性が独りの寂しさが胸に溜まっていた。様子を観て対話をしてくださるサポーターさんのことを「楽しいです」と大変喜んで笑顔になっていかれた。認知症で見守りのひとつとしても有難いと思う。狭間の状態でサービスを利用しようとされないが見守りが必要な人、そのひととサービスが繋がり、導入のきっかけとなった。

##### ■ケアマネジャー

夫の死去後、ストレスが増え不安や戸惑いがある一人暮らしの女性のところに話し相手と見守りでお願いした。ボランティアだからこそその距離感でご本人の本音が聞こえてくるように思った。

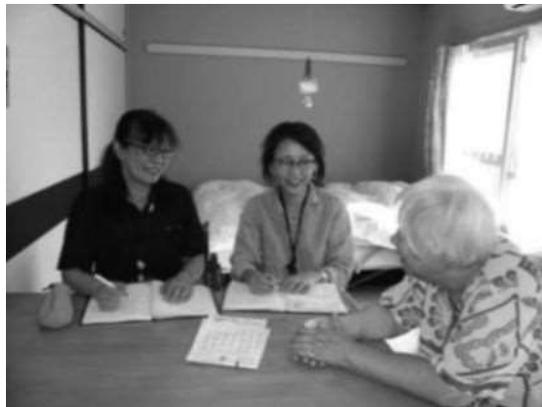
##### ■ ケアマネジャー

90代の女性はデイサービスに行き始められるも、人との付き合いがうまく行かず家族にあたるようになった。サポーターさんが訪問して下さるようになって手芸という楽しみと励みができてとても穏やかになっていかれたように思う。1対1でご本人にじっくりと向き合ってください、ご家族の介護話にも耳を傾けてレスパイトケア（介護者の休息ケア）の役割も担ってくださっている。

全体的に感じることは、ある意味の身内的な感覚でご本人を観てくださったということ。専門職・サービスと異なる視点があり、サポーターさんの報告で、在宅での生活がどこまで継続できるかの目安にしていたこともあるくらい、こちらが気づかされたことも多くあった。

## 社会福祉法人が実践する意義

- ・ サポートの依頼内容の吟味、事前訪問時のアセスメント、コーディネート、利用者対応など、随所にソーシャルワークの専門性が必要である、と感じます。  
まさに対人支援の基本が求められ、ケアマネジャー、社会福祉士の資格を持つ2名の職員が担当しています。
- ・ 経営の安定性がある社会福祉法人が行うので、活動の継続性が担保できている、と思います。また、設立40年、長きに渡り継続して福祉事業を行ってきたため、関係機関も安心して依頼できる、という声を聞いています。
- ・ 全体をもって、民間社会福祉事業が持つ創造性、自発性、機動力、弾力性、公益性、純粋性、が発揮できる実践と考えています。



写真：事前訪問アセスメントの様子