

### 第3章 社会福祉協議会からみた調布ゆうあい福祉公社配食サービス等の活動評価

研究分担者 友永 美帆

桜美林大学健康福祉学群 助手

【要旨】本研究の目的は、同じように公益性の高い事業を運営している社会福祉協議会（以下、社協）から見た調布ゆうあい福祉公社（以下、公社）の活動を評価することにある。分析の課題は、公社の活動の効果、社協からみたお互いの課題、協力できる点に着目し、住民参加型配食サービス事業を通じた活動の効果、今後の地域支援のあり方について考察することである。

（1）公社の活動の効果について、①介護保険制度の隙間支援として、住民参加型配食サービスなどの地域における日常的な関わりのなかで公的な福祉サービスでは対応できない方の支援を行い、インフォーマルサービスからフォーマルサービスへとつなぎ、住民と専門職の協働により継続的な支援が可能となっていること、②公社のケアマネジメント力として、利用者のみならずご家族の様子も含めて総合的な視点で相談援助し家族単位で継続的な支援を行っていること、③ボランティアの活動について、公社が幅広く受入れ、養成されていることからボランティアがいきいきと活動していること、有償ボランティアに求めるものは「専門性」であることが示唆された。

（2）お互いの課題として、①ボランティアの高齢化と新しい担い手の確保の問題があげられ、ボランティアの高齢化とともに既存のボランティアグループの固定化により新しいボランティアが入りにくい状況が示された。新しい方が入りやすい環境づくりとともに、若年層への働きかけの工夫の必要性が示唆された。②活動が市民からは見えにくいということがあげられ、市民にとって活動が「見える化」されるよう、事例を通してなど実践の蓄積を伝えていき、市に働きかける必要性が示唆された。③地域福祉コーディネーターの育成として、各関係機関との連携のあり方についての課題が示された。地域づくりに必要な視点として、個別支援を行っている公社と地域支援を行っている社協の連携が必要であることが示唆された。

（3）今後の地域支援のあり方として、①社協からみた公社と協力できる点について、ともに学び合い協力できることを開発すること、市民にとってのセーフティネット機能として協働できる関係の構築、エリアをモデルにお互いの違う観点を持ち寄りながら事例を通して展開していく（地域福祉コーディネーターの育成）、高齢者の視点からの地域づくり、インフォーマルな関わりからフォーマルサービスへの展開、社協と公社の交流の機会をつくることの必要性があげられた。②地域住民が互いに支えあう形として、公社の生活支援コ

ーディネート事業「ちょこっとさん」、社協の「ご近所支えあい隊」という活動から、公社だからできること、社協だからできることをそれぞれの特性を活かし、同じ目的でも「個別支援」と「地域支援」という違う切り口から支援していく必要性が示された。③公社の存在を改めて認識したことにより、協働できる可能性が示唆された。地域づくりを目指す仲間として、お互いの存在を認識し、役割を明確にするとともにそれぞれが連携できるような働きかけが必要であることが示唆された。

研究分担者 野村知子 桜美林大学総合科学系 教授

研究分担者 杉澤秀博 桜美林大学大学院自然科学系 教授

## A. 研究目的

本研究は、住民参加型配食サービスを20年以上行っている調布市の公社に対して、同じ調布市で活躍し、地域づくりを目的としている社協の職員からみた公社の活動の効果を客観的に評価することで、住民参加型配食サービス事業を通じた活動の効果、今後の地域支援のあり方を探ることを目的としている。

公社と社協は、ともに公益性の高い事業として市からの補助金を得て運営している。公社の理念は「市民相互の助け合いと自立支援のための質の高いサービスの提供を通じてあたたかい地域づくりをめざす」ことであり、住み慣れた地域で安心して生活を続けられるようサポートし、利用者の尊厳を守り、その人らしい生活を支援することとしている。社協の理念は「いつまでも住みつづけたいと思うまちづくりをめざす」ことであり、市民一人ひとりがともに支えあい、互いの人権を尊重し、いきいきと暮らし続けられる福祉のまちづくりをめざしている。このように公社と社協の理念は、「地域づくり」という視点で目的が合致するところである。社協職員の立場から公社

の活動の効果、お互いの課題、協力できる視点で評価することで、今後の地域支援のあり方について考察する。

## B. 研究方法

分析対象者は、公社と関連のある事業や活動を行っている調布市社協の職員（総務課、地域福祉係、在宅支援係、市民活動支援センター）の7名である。調査の概要は、公社の活動状況の評価、お互いの課題、協力できる分野、公社への要望についてである。調査方法は、グループインタビューによる聞き取り調査を実施。調査は、2012年3月1日に行った。

(倫理面での配慮)

本調査に必要な倫理的配慮として、調査対象者は質問に対する発言は自由意志に基づくこと、プライバシーに配慮すること、調査データの保管・管理を徹底することなどについて説明し承諾を得て調査を行った。

## C. 研究結果

### 1. 社協からみた公社とは

1) 組織として、民間だけど公的な性質が

### ある仲間

公社は、住民参加型の在宅福祉サービスを提供するために市が力を入れて立ち上げた団体であり、他の民間団体に比べて信頼性と公益性がある団体として関わりをもっていることが示された。「同じ民間だけれども公的な性質がある仲間」という意識を持ち、管理職の間においては共通の話題、情報交換の場を設け、意図的に交流を図っている様子が述べられた。また、それと同時に「公社と社協は違う」という意識において、公社は専門性が高く「高齢者福祉」「有償家事援助の在宅福祉」の展開、社協は「ボランティアをメインにした住民活動」から組織化していくという点について伝えられた。

デイサービスの運営について、「市立のデイサービスとして相談できるのはいつも公社」と話し、他の事業所からの相談役として頼りになる存在であることや、互いに問題を共有できるように事業所間での調整を図られてきた様子があげられた。

表3-1. 公社との共通点と相違点

- ・ 市の方が力を入れて立ち上げた団体でもあるので、単なる民間のそういったサービス提供団体とは異なるところがあるので、信頼もあるし、公益性も多少は、うちと社会福祉法人には同じようにあるかなと感じてはいるんです。
- ・ 以前は、公社と社協は市民から見たときにどこがどう違うのか、同じ民間で、公的な要素も強くてというのは常に言われていて。でも社協の職員としてみると、いやいや、公社とは違うんですよという思いもどこかにあったんで

す。じゃあ何だろうな、その違いは。さっき視点が違う、切り口が違うと。何だろうとふと思ったのは、公社はやっぱり専門性が高いなど。特に高齢者福祉のサービスをやっていて、スタッフもすごく層が厚いし、高齢者福祉は公社なんだ。社協はどちらかというとボランティア、いわゆる素人でもちょっと手助けができるよという人たちをどんどん組織化していく、方向性としてだれでもできるもの。もちろん公社の協力員さんもだれがやってもいいんですけど、より一歩進んだものにしていくというのが。公社の立ち上がった経過とか歴史とか、フォーマルなサービスを担っていたという部分も大きいので。社協は余りそうではなかったんですよ、私なんかの経験からすると。今の段階でもその違いは一つあるんだろうなと思います。でも最近では社協も障害者のところでフォーマルなものを引き受けながらどんどん、実際の専門性を高めるという話になっているんですけど。

- ・ 組織ということで考えると、市の外郭団体ということでは公社も社協も同じ立場で、市の補助金をもらって人件費も出されていてというところがある
- ・ 組織として、管理職だけですけれども、公社と社協とで交流の場を持つということでも話し合いの場を持ったりしたこともあるんです。定期的にやっぴこねと言いながらも、ちょっとお互いに仕事が忙しくなったりして今年度まだ一回しかできていないんですけども。今それぞれ、公社の現状である

とか社協の現状とかを情報交換しあって、よりお互いに協力できる場所があったら考えていきたいねという話している。公社も同じだから、外郭団体ということでは、市の方のいろんな考え方も、社協と同じように影響を受ける場所なので、そういったところでは少し、抱える問題、市の補助金が入ってくるわけだから、「財源を切られちゃって今までできていたことができなくなっちゃった、困っちゃうよね」、そういう共通の話もあるので、それは今後も続けてちょっと話をしたいからいいかなと思っています。

- ちょうど在宅福祉サービスが必要だ、どんどん全国に広がっていきこうという中で、調布でも住民参加型の在宅福祉サービスをやっていきこうと。一つの候補としては、社協がそれをやるというのも考えとしてはあったと思います。でも調布は公社というのを立ち上げて、そこに有償の住民参加型の在宅福祉サービスを担ってもらおうと。その意味では、私が入った当時の社協の職員の立場では、社協は割りとボランティアをメインにした住民活動。有償家事援助の在宅福祉は公社というふうに、同じ、民間だけれども公的な性質がある仲間というような意識でずっとかかわってきた。
- 市が介護保険事業としてお金を出している委託機関というのは、公社と総合福祉センターと里なんですよ。3つの役割が違うんですよ。里さんは入所も持っている。あと入所以外のところは公社と全く同じなんです。社協は

デイサービスだけなんです。手づくりの給食を売りにして、入浴もやらないデイサービスなわけ。そういう意味では、そういうところと公社、公社はデイサービスを古くからやっているんです。

- 市立のデイサービスとして何を整えなくちゃいけないのかというところでは、いつも相談役は公社だったんです。公社に聞く。そうすると公社の責任者の方が、フォーマルな事業所とインフォーマルをいっぱいやっているんですけど、本当にきちんとしたフォーマル事業所としてのちゃんとした事業所の役割であるとか、リスク管理であるとか、転んだらどうするということじゃないですけど、いろんな部分がすごいしっかりしているんですね。だからそこはいろんなことをお聞きしながら。市は知らないですよ、余りそういうことも。そういうところでいうと、3つの事業所で集まって、市にも入ってもらってというのは、ずっと公社が音頭をとってくださっていました。
- 公社さんもできたばかりのとき、その当時は4階にいらっちゃって、働いていて、すごく近い関係だった。

## 2) パートナーとして安心できる存在一顔のみえる関係一

社協からみる公社は、公社の職員一人ひとりの顔が見えること、身近な存在として、「一緒にやっていくパートナーとして安心できる存在」であるということが述べられた。顔が見えることから信頼につながり、頼りにできる存在として安心感につながっ

ていく。初めての団体や機関においては、最初はやはり警戒するが、互いの存在が「見える」ということから信頼へつながり、また、市民に対して、安心して紹介できる事業所となる。社協は、市民の相談窓口として様々な相談を受け、配食サービスや在宅福祉サービスを安心して紹介できる事業所として公社を案内している様子が示された。

配食サービスの紹介においては、「おいしさ」を求めて相談に来られる方に公社を紹介することですと続けられている方がいることや、見守り機能を果たしていること、エリアを限定していないことなどを評価し、市民にもまたそのように紹介していることが述べられた。

表3-2. 公社に対する安心感

- ・ 公社さんは一番市内の中の組織では身近にやっぱり感じる場所なんです、やっぱり見えるところが頼りになりますし。初めての団体とか、初めての機関はやっぱり警戒しますよね、どんな人にしても。そういった意味では見えるというのは大事だなと。
- ・ 私たちがもう安心して、紹介できる事業所の一つというか。今後も協力体制ができるといいなというふうに思っています。
- ・ 市民の方たちのお気持ちをいただいて活動できる受け皿として、施設として体力的にもすごく整っているところだなと、私も安心しているので。市民の皆さんのお力、無償のボランティアさんのお力も受け入れていただいて、より豊かな時間が過ごせるデイサービスになっていただけたらなと思っています。

- ・ 私も考えると公社の人は見えるなと思ったんです、職員一人一人が見えるし、向こうもこっちもわかってきている。やっぱりそういったお互いを知るということをもっとこれからも続けていかなきゃいけないなと。個人だけじゃなくて、もっと仕事の部分でもそうだなと思いました。あえて一緒に何かできないかというふうな視点でとらえてはいなかったけれども、やっぱりできるところはあるし。在宅福祉を中心にやっているところではあるけど、社協はもうちょっと幅広くなってくるけれども、一緒にやっていくパートナーとしては安心できる人たちだなという感じに思えました。切り口・やり方は部署それぞれだったりするし、組織的に職員の交流というのもあるかもしれないです。そういうのでも考えることは確かにできるなと思った。パートナーとしては安心できる場所かなと思います。
- ・ 市民の皆さんの相談の窓口業務になっていますので、市民の皆さんで制度はちょっと使えないんだけど、何かこういうところで困っているんですといういろんな相談がありますので、そういうところで少しはお金が出せますかとか、そういうのも絡めながら、ここは全く無償のサービス提供をしているところなので、少しだったら融通が利きますということだったら、「ちょこっとさん」のサービスを使わせていただいたり、ご案内するというで紹介したり。あと、例えば無償の協力員さんで、派遣で来てくださっている公社のサービスを紹介したりというようなところでのつなが

りを持っています。

- ・ 一般の市民から配食サービスを取りたいんですというような相談を受けますね。市の障害者配食サービス、身体障害者の委託を受けているので、訪問して調査したりとか、あと一般の配食サービスもいろいろ紹介したり相談を受けます。今まで20人ぐらい、導入したりしてきました。その経験上から、例えば「市の配食サービスがうまくない、変えたいんだ」と。公社に変えたら、「うまい」と。ずっと続いていて、よかったなど。ゆうさいさんの特徴はやっぱり味。「おいしいと思いますよ」と言いますし、見守り機能も十分果たしていること。あと割りと感じるのは、エリアも限定していないなど。(調布市全域ですからね。) 全域ですよね。調布の一番端の方でも、遠いですが行っているなどと思います。
- ・ 見守りの相談事業とか、例えば SOS、コーディネーターの方が「全然減ってないですよ」、「留守でした」とか、連絡をくれるんですね。そこは見守り機能を十分果たしているなどと思います、ほかの一般の配食サービスよりは。

### 3) 介護保険制度の隙間を埋める公社

公社は、住民参加型の配食サービスやホームヘルプサービスなど日常的な関わりのなかで、公的な福祉サービスでは対応できない方々の支援を行い、制度の隙間を埋めてくれているということ、制度の隙間におられる方々のニーズに対して安心して紹介できる事業所であることが述べられた。住

民が地域に住んでいる人たちをお互いに支えあう活動として形にし、インフォーマルからフォーマルなサービスへとつなげる役割(パイプ役)であり、さらにフォーマル資源を兼ね備えていることから、住民と専門職の協働により継続的に支援が可能となることが伝えられ、社協と公社が互いのできる後方支援のあり方の可能性も述べられた。

表3-3. インフォーマルサービスとフォーマルサービスを併せ持つ公社の役割

- ・ 介護保険が始まって、余計に公社の存在は大事だなと私は思ったところです。介護保険で対応できないところがどうしても出てきて、それが配食サービスであったり、協力員の派遣であったり。そのすき間を埋めてくれているなどというのは本当に思います。介護保険は介護保険でフォーマルな部分で制度としてはいいのかもしれないけれども、やっぱり住民が自分の地域に住んでいる人たちをお互いに支えあう活動として、そういった形になっているというところはすごいなと思います。
- ・ 公社の場合はその中で訪問に行ったり、ちゃんと訪問介護事業所としてかかわっていたり、包括として過去かかわっていたという経過があったりするところかというと、その辺がちゃんとフォーマルなんですよね。そののところと、私たちはボランティアであり、そういう切り口の中で、サロンでとかというインフォーマルでやっているところかというと、なかなかドサッと入っていけないところがあるんですけども、しっかり入って

いるところと、それから後方支援を今後一緒にしていったり、仕組みをつくっていったりというところでは、違う役割の中で一緒にできる可能性はあるんだろうなというふうに思っています。

- ・ 制度のはざまというのはどうしても市民の皆さんには、特に弱者の人たちにとっては埋められないものがあります。そちらの方たちが私たちのところではご相談にみえる場所かなというふうにとらえているんですけれども。そういったときに私たちがもう安心して、先ほど言いましたけれども、紹介できる事業所の一つというか。今後も協力体制ができるといいなというふうに思っています。

#### 4) 公社のケアマネジメントはすごい

##### (1) 家族単位で継続的な支援と他機関との連携

高齢者や障害者の方のケアマネジメントでの関わりを通して、公社は利用者の方のみならず家族単位で継続的に支援を行っていることが述べられた。また、他の機関とお互いに行うケースや初めてのケースにおいても、日ごろから連携し共有していることから、緊急事態においても「公社が一番に駆けつける」というほど、安否確認の速さ、フットワークの軽さが伝えられた。日常的な関わりを通して地域の方の「顔」がわかることで、地域包括支援センターや内部の相談機関との連携によりさらに見守りは強化され、また他の機関との協働によりセーフティネットが機能している様子が示された。また、公社の認知症養成講座を受講した職員からは、公社は地域密着型認知症対応型デイサービスもあり、認知症ケア

に強い公社の特色をさらに活かす必要があるとの見方も述べられた。

表3-4. 公社のケアマネジメント力

- ・ 公社は高齢者・障害者の居宅介護や、それから訪問介護、重度訪問とか包括ということをやっている中で、私たちが一緒にケアマネジメントでかかわるときに、やっぱりただ障害があるというだけじゃなくて、結構困難だったり、ちょっといろいろ課題があったりということ、自分たちではなかなか整理できないという人たちが寄り添って生きている世帯が多いんですね。そのところはやはり公社だなというふうに思って、一緒に組ませていただいています。特に障害の困難世帯というと、ヘルパーさんの事業所はなかなか入っていくのが難しいんですが、提供責任者がすごくたくましくて、本当によく助けてくださっているなというところで。こちらはケアマネジャーの側だったり、相談の機関だったり、障害者のところでは立場なんですけど、そこと一緒に組むことがあって、非常に助かっていますというか、たくましいなと思っています。
- ・ 互いにやっているケースがいっぱいあるんです。たくさんいるんですよ。やっぱり緊急事態というときには公社が一番に駆けつけて、次に私たちが行っていく。そういうところでは本当によくやっているなと思っています。
- ・ 公社が拠点化していったところがすごく厚いんですね。ああいうところで言うと、私たちは地域を掘り起こしていくことで。

- 信頼があるしね。初めてのケースだけと一緒にいきますよとか。
- 個人のカンファレンスも一緒に、ちょっと来て話しませんかと。他の包括さんでは余りないんですけど、公社は結構誘ってくれたりとか。あとヤクルトだけしか利用はしていないんですけど、ちょっと話を一緒に。見守りとして入ってもらいたいということで、たまにやったりするので。
- 会食サービスなんですけど、うちの高齢者会食もお食事を提供して、ひとり暮らしの高齢者なので孤独感の解消とかもあるんですけど、もう一つは見守りというところもやっぱり重視しています。無断欠席してしまったりしたときに、包括支援センターとしてなんですけど、かわりをそこで持たせていただいています。うちの高齢者会食を利用している人は大体介護認定を受けている人が多いんですけど、受けていない人をメインにやっているというところもありますので、なかなか・・・他の包括さんに聞いたりすると、うちではちょっとかわっていない高齢者だからわかりませんと、安否確認する際、断られる場合もあるんですけど、公社の場合は、あの人は知っています、じゃあちょっと見てきますねという形で結構フットワーク軽く動いてもらっているところもあるので、すごく助かっている。
- 社協を知っている立場で公社に行って、公社がどう発展していくか考えたら・・・私は認知症の養成の講習会とかを受けたんです。なるほど、公社は認知症に強い。もっとそこをアピールして。

「ぷちぼあん(認知症対応型デイサービス)」も持っていますし。医療と連携して認知症を全面的に。社協はそんなに特化していないですから、認知症は強いなと思いました。

- 包括支援センター9ヵ所ある比較の中で見ると、私は抜群だと思っています。そういう意味ではあのエリア、先ほどおっしゃっていた、地道にやってこられた中で配食というところや顔が見えるという関係、運んで行ってという、あのあたりは非常に障害者や高齢者のすごく多いエリアじゃないですか。新しいところとかかわっていても、公社のサービス提供者はあの人だ、あの人だと、知っているんですよ。そういう意味では、ちょっと弱い層の方たちの顔が比較的に見えているんだなど。市内全域といっちゃうと、すごくその辺で公社は見えなくなってくるけれども、拠点化されたときには非常に、公社の本当のサービス、配食も確かに安くてとか、いろんなものがあるんですけど、そこだけで入るわけじゃないので。配食で入ったところでちょっと次の段階が出てきたとか、ああいったところはやっぱり相談員さんが行かれたり。そういうふうに、うちの利用者さんたちも公社のヘルパーが入っている、ケアマネが入っているところ、フォーマルなサービスで。その中で次の段階に行くときに公社はやっぱりフォーマルに、いろんな関係機関をちゃんと入れてというやり方を。あのエリアの中の拠点としての包括ではかなり周知度は高いでしょうし、色の濃い支援を。大変な方々が多いですから、その辺のスキルも



非常にあるなと思うんです。

## (2) 社協職員からみた公社のケアマネジメント事例

一つの世帯で複合的な問題を抱え生活が困難な状況においても、利用者の置かれている状況やご家族の様子を含めて、「お母さんと息子さんの支援というところを見逃さずにやっていた」と、相談員が総合的な視点で継続的に相談援助し、ご家族の生活を支えていたという事例が紹介された。

表3-5. 公社のケアマネジメント事例

- ・ お父さんが高齢者でもう動けない、お母さんも知的ボーダーで、その中で希望の家（知的障害者施設）に通われている青年が引きこもりだったんです。その方がやっぱり希望の家に通えなくなってきたあたりのところで、公社にまずは相談した。ご家族の状況を見て、彼への支援だったわけですがけれども、ご家族全般的に支援していただきながら希望の家に通った。お父さんが亡くなった後の支援ということで、次にお母さんが入所施設へ入っていったということと、支援する息子さんと家族を切り離さないような、最終的なところでは彼も入所施設へ入っていくわけですが、そのところを地域の中ですごく、希望の家と連携しながら、2人のお母さんと息子さんの支援というところを見逃さずにやっていただいた。

## 5) ボランティアの受入れから養成まで

### (1) ボランティアの受入れ体制

ボランティア活動を希望する方は特技や

できることはさまざまだが、それらを活かせる活動場所を探し、またどのようなことなら自分でも参加できるかと相談に来られる。対応する社協職員は、公社の受入れについて「公社は引き出し方がうまい」「公社はそここのところの受け入れをきちんとしていただいているので安心」と、丁寧に対応している様子や、安心して紹介できる活動場所であることが述べられた。

ボランティアの方が活動しやすい入り口が多くあることで、「男性は、運転だったら自分はできると言って入りやすい」と配食サービスの配達に関わる方や、また障害のある方も「お仲間ランナーの運転手として活躍していたということをすごく誇らしげに話していた」と、それぞれができることを引き出し、活動場所として提供していることが示された。また、社協のボランティアに関わり、公社の運転ボランティアを長くされていた方について、社協職員は「その方は介護施設へ行かないだろうと思っていたけど、公社には行った。そういうところには近づかないと思っていた」と、元気な時からボランティアで地域とつながっていることで、サービスに拒否的な方もサービスを受け入れるように変化していく様子が述べられ、地域における「自分の居場所」があることで予防的状態も含めた継続的なケアの視点で捉えることができることが示された。

表3-5. 公社のボランティア受け入れに対する評価

- ・ 私は何もできないけど、お茶出しの手伝いならできますよ。あと、お誕生日会とか何かで演奏する、私はピアノが得意な

んですけど、どこかそういうので協力できないですか。そういう活動をしたい方たちがいるんだけど、受け入れとしてお願いできませんかというときにも非常に丁寧に対応していただいています。ボランティアさんを受け入れるということ自体に、やっぱり施設の体力があるんですね。公社はそのところの受け入れをきちんとしていただいているので安心して、こういう公社があるので行って見て、面談方々お話しして、自分のやりたいことと施設側のやりたいことがうまくマッチングできるような形で進められるといいですねということもお話ししながら、安心してご紹介させていただく一つの活動場所になっています。その辺ではすごく感謝しています。

- 公社さんの男性のボランティアを見ると、お仲間ランナーが大きいと思うんです、運転というところで。男性はやっぱり話し相手になるというのはよっぽどの人じゃないとなかなか、男性は話下手だったりするから。運転だったら自分ではできると言っ、入りやすいところがあるのはいいなと思っています。
- ドルチェ（障害者地域活動支援センター）は障害当事者の方、身体障害の方たちの支援をするんですが、あのエリアはカネコ団地があって、クスノキ住宅があってというところで、非常に障害者の方たちがたくさんお住まいのところなんです。お住まいの障害者の方で、私が知っているのはお2人なんですけど、もうおやめになりましたけど、運転はできるんですね。お仲間ランナーの運転手として活躍していたというのをすごく誇らし

げというか、そういうことをおっしゃっていただき、すごいなというふうに。うまくそういう方を引き出してくださっているなと思っています。

- 一番最初のころも見に行ったときにいいなと思ったのは、レストランが開放的で、これだったら介護予防デイなんて行きたくないなと思った当時のうちのボランティアさんで90代半ばぐらいまで頑張っていた方がいたんです。その方はやっぱり介護施設へ行かないだろうと思っていただけ、公社には行ったんですよ、介護予防デイの日じゃないときもお昼を食べに行っているという話も伺ったし。いろんな人が見ている。その方も運転ボランティアをすごくされていた地域の顔だったんですが、そういうところには近づかないなと思っていた、その人が定着していったというところはやっぱり公社だった。

## （2）公社の人材養成—豊かな活動体験から成長するボランティア—

公社で食事作りをしているボランティアは、公社以外でも地域に活動場所を広げており、他の事業においても「常にボランティアさんがおいしいお食事をつくってくれるんですけども、その方たちの3分の1ぐらいの方たちはやはり公社で有償のボランティアで仕事をされていた」と話し、地域においても多様なボランティア活動に参加する地域資源としての存在であることが述べられた。また、公社で活動するボランティアの方は活動に長く関わっている方が多い。その理由として、公社は多様なボランティア参加の場を併設していることから、

豊かな活動体験が生まれ、その関わりから大きく成長し、様々な活動を通して自分自身のやりがいや生きがいを感じていることが伝えられる。社協職員は、「公社のボランティアは安心感がある」「公社の協力員の方はエネルギーでいきいきとされていて、やっぱりそこは公社が何か人を育てるとか、モチベーションを高めるための何かをやっていらっしゃるのか」と、ボランティアの活動を評価するとともに、公社の後方支援のあり方、ボランティア養成の専門性に期待している様子が示された。

表 3-6. 公社の人材養成に対する評価と期待

- ・ たくさんの方の事業協力者がおられる。無償の方、職員として働いてらっしゃるヘルパーさんとか、そういうフォーマルな方まで、そういう意味では人材養成をすごく上手にやっているんだろうなと思う部分がある。もちろんヘルパーの方たちもサービス提供責任者がいて、相談をしながらなさっている。サービス提供責任者も一人じゃないので、幾つかあって。ほかの事業所から見てもすごくその辺は信頼して働けるんだろうなと、ヘルパーさんにとって。ボランティアさん、有償の方たちにとっても人材養成。うちのいきいき調理協議会のボランティアさんたちは公社にあんなに長くかかわっている。すごく長くかかわっているんですよ、さらにグループホームだの何だのと。そのモチベーションを高めてもらえる、そういう後方支援があるのかなと思いました。

- ・ 福祉センターでデイサービスが始まったときに、ひとり暮らしのお年寄りが来るが多かったので、市が考えて、手づくりの給食を振舞いたいということでボランティアさんを 100 人動員して、一日 5 人ずつ配置されて手づくり給食を提供するという、今でもいきいき調理協議会というのがあるんですけども、その皆さんの結構な人たちが公社さんでやはりお仕事をなさっているんですね。そのところを上手にすみ分けされていて、よさというのを。
- ・ 会員さんたちのお話を伺うと、公社さんと兼務されている中で、(中略)・・・生活部分のところの食事づくり支援に入られている方が複数おられて、その方々がやはり生きがいのようなことをすごくおっしゃってくださるので、すごいなというふうに思っています。
- ・ 公社さんのイメージというのは、やはり食事サービスというのがまず第一に私としてはあります。以前、いきいき調理運営協議会というのを担当しておりまして、実はそれは今デイサービスに通っていらっしゃる方のお食事サービスの提供です。常にボランティアさんがおいしいお食事をつくってくれるんですけども、その方たちの 3 分の 1 ぐらいの方たちはやはり公社で有償のボランティアで仕事をされていた。
- ・ いろんなボランティアの方がいらっしゃるんですけども、公社の協力員の方はエネルギーでいきいきとされていて、やっぱりそこは公社が何か、人を育てるとか、モチベーションを高めるための何かをやっていらっしゃる

のかなというふうにとちょっと思うところもあります。公社さんのボランティアさんが入るよ、公社でボランティアをやっている人だよと聞くとちょっと安心感がある。得体が知れるんじゃないんですけど、あそこに入っているんだったら大丈夫かなという安心感にもなっているかなというところを一つ私は感じています。

- ・ 制度のはざまというのはどうしても市民の皆さんには、特に弱者の人たちにとっては埋められないものがあります。そちらの方たちが私たちのところへご相談にみえる場所かなというふうにとらえているんですけども。そういったときに私たちがもう安心して、先ほど言いましたけれども、紹介できる事業所の一つというか、今後も協力体制ができるといいなというふうに思っています。本当に無償の、私たちが受付でかかわっているボランティアさんも大事にします。ただ、少しゆとりがあるならば、有償のボランティアに期待するのは専門性です。やっぱり私たちのボランティアさんはお気持ちをいただいて活動についていただくので、ちょっとお金はかかりますけど、専門性の高いそちらの有償の公社の方で補ってもらって。その上で、民間の方たちよりは低料金で、安心して使えるんですよというところでは、今後ご紹介できる一つの大きな窓口になっていただきたいというふうに考えています。私はそこのところが大きいかなと。
- ・ 実際に公社で働いている人でうちも来

ている人はすごく質が高いんですね、介護技術が高い、公社でいろいろ教わっていると言って、すごいです。

### (3)「有償」・「無償」のボランティアの必要性と課題

有償ボランティアの必要性として、ボランティアのリスクや利用する際の安心感を考えたときの選択肢として、また、無償のボランティアだけではつなげられず、金額はかかるが比較的低料金で利用可能な選択肢として、利用者に案内できる窓口があるということなどがあげられた。有償ボランティアに対しては「専門性」を求めていることが述べられた。

一方、職員や活動しているボランティアにとって「ボランティアは無償じゃなかったのか」という戸惑いや、「今の時代はなかなか無償ではボランティアもできないのよね」というボランティアの声もあり、「有償」と「無償」のあり方に対する疑問もあげられ、現在も課題として続いていることが示された。

### 表3-7. 「有償」・「無償」のボランティアの必要性と課題

- ・ 有償と無償のボランティアというところで。ボランティアさんが無償だと考えたとき、私たちコーディネーターというのはやっぱりボランティアさんのリスクというのを非常に考えています。一人しかいない個人の家にはボランティアさんが入って、ちょっとこういうお手伝いをしてくれないかといったときに、だれもいないときに物がなくなってしまったとか、ちょっとけがさ

せちゃったとか、そういうときにはボランティアさんのリスクが高いということも考えると、比較的安心して、料金も低料金で、使いやすい料金の公社の方たちをご紹介して。おうちが留守がちなので、専門性の高いボランティアさんの方を、有償で協力員さんをご紹介して下さるので、ちょっとそちらの方も当たってみてもらえませんかというようなご案内もできるので、市民活動支援センターにとっては地域の協力員さん・・・有償ボランティアとはなかなか私も呼びませんけれども。公社に窓口になっていただいているのは非常に感謝しています。

- ・ 有償ボランティアということで、私も「ボランティアは無償じゃなかったのか」という、その感覚から入っていった。その時代から有償ボランティアというのを先駆けてやっていったのは公社さんだと思っています。そういう時代に移りいくのかというふうになんかちょっと思っていました。ずっと無償ではいけないのかな、そういう時代の起点に来ているのかなと思っていました。今の状況でいくと、公社さんのボランティアさんはエネルギーなんですよ。
- ・ あちらは有償でこちらは無償だったんですね。そのときに、「今の時代はなかなか無償ではボランティアもできないのよね」、そういうことをよくボランティアさんに言われました。
- ・ ボランティアは皆さん、無償だと思って長年やっていたけれども、有償ボランティアが出てきたところで、少しボ

ランティアさんは戸惑ったようです。もちろん有償じゃないからボランティアでやっているのよという方ももちろんいらっしゃるんです、純粹に。でも、半分お仕事として、有償の方がありがたいわという方もいらっしゃるというところで、担当者としてはすごくそのときに戸惑いました、実は。多分今もその問題は続いているのかと思います。

#### (4) 有償ボランティアの活用—個別支援から制度へつながった事例—

ボランティアの「有償」と「無償」の課題について述べられたが、制度の狭間で「無償」のボランティアだけでは対応できず、「有償」と「無償」のボランティアをうまく活用し個別支援からニーズが地域に広がり、現在は市のサービスとして制度化された事例について紹介された。公社の有償ボランティアの活用と他機関との協力により、市民にとって、選択できる幅が広がり、それぞれを組み合わせうまく活用することで、生活が持続可能となり安心感へとつながっていることが示された。

表3-8. 有償ボランティアの活用事例

- ・ 公社の方たちで一番思い出すのは、もう10年ぐらい前になるんですけど、障害のあるお子さんを、お母さんたちが社会参加していく中で児童館に預けたいといったときに、障害のあるお子さんについては成人の方が学校から児童館までの送迎をしないと受け入れはできませんという児童館側のお話があった。母子家庭の方なんかが多く

て、なかなか仕事をしている中で中抜けをして送るということは非常に難しいというところで、一人の母子家庭のお母さんがご相談においでになって、小学校1年生になる障害のあるお子さんを、学校が終わったら児童館まで送ってくれる無償のボランティアさんを紹介してくれないかということがちょっときっかけだったんですけど。30日、1ヵ月ある中で、ほぼ20日から21日ぐらいの毎日を送迎するということは無償で考えたときに、できるのかちょっと心配だったんですけど、お母さんもすごい必死で、「探してください」とすごい形相でおみえになったんです。そのときは私も初めてだったので、とにかく知っている人から声をかけようと思ったんですけど。一時期ちょっと子供さんを預けるので、どなたでもというのはちょっと心配もありますので、本当に事情を話して「いいよ」と言ってくださる方をそのとき、多分5人から6人ぐらい集めて、それを20日間の中でコーディネートして、それを4年間続けたというのがあった。それをどこから漏れ聞いて、一時期はちょっと、2人でコーディネートしているんですが、相談の方がどんどんお見えになって、一人20人ぐらいなので、100何十人ぐらいのボランティアさんを月々やっていった。今はそれがちょっと制度になって、変わっていったので、お母さんたちはその制度を使ってやっていくようになったので少しずつ減ってはいるんですけど。その中で全部の方が無償でやるのは難

しいといったときに、公社の方とすこやかの方たちが民間の方よりは低料金で、一時間800円、月会費は要りますと。ただ、すこやかの方は700円ですけども、自宅から出発して、活動を終えて自宅までの時間ということなので、トータルすると総料金は同じぐらいですということ。私たちの無償の活動と、安定した、安心して使えるサービスの公社とすこやかさん、その3つの連携というのがすごく私たちにはありがたくて。お母さんたちに30日、1ヵ月の中でそういうところ、有償も使いながら私たちも頑張っていますというふうにご紹介できる窓口があったということでは、公社の方たちにも本当に感謝しています。あとボランティアさんが見つかったよといったときのキャンセル料金もぎりぎりのところまでして下さって、ご協力いただいて、本当に何十人の方たちがそのサービスを使って成長していったなというふうに、今思っています。今はバスを市の方で貸し切って送って下さったり、それがちょっとうまくいかなかったら、今は児童館の方が一回300円とか200円という料金で学校までお迎えに来てくれて児童館まで送るといような、今そのところで落ちついているんですけども。それだったら使えるなというところで、少しずつ減ってはきています。それが一番大きいですね。

## 2. 社協からみた、お互いの課題とは

### 1) ボランティアの高齢化と新しい担い手

## の確保

近年、共働き世帯の増加により若年層のボランティア参加者は少なく、定年後にボランティアを始める方が多いことから、ボランティアの高齢化と新しい担い手の確保・育成について、社協と公社共通の課題であることが述べられた。また、公社ではボランティアの「定年制」を導入しているため、公社で活動していた方が定年を迎えると社協が受入れ先となる。そのため、高齢により活動を何年続けられるかという不安を抱えながら運営している状況も伝えられた。高齢者会食では、利用者とボランティアの年齢がほぼ同じか逆転している状況もある。会食の運営はほぼ全てボランティアに任せている状況で、ボランティアが主体となって運営できているということに評価するとともに、「グループとしてもうだれも入れないでということもある」ということから、活動メンバーの固定化により、新しいボランティアが入りにくい状況もあげられた。新しいボランティア育成の視点から、グループの活動状況を定期的に職員が把握する必要性も述べられた。

表3-9. ボランティア育成に対する課題

- ・ ひだまりサロンと触れ合い給食と老人クラブと、たくさんの地域の方々と一緒に仕事しているんですけども、やはりそこで公社さんと同じ問題を抱えているかと思うんですが。地域の方、同じ方にいろんなことをお願いすることがあるので、だんだん高齢化してきて、新しいボランティアさんが育っていないという、そういう課題は抱えています。

- ・ 高齢者会食サービス事業を担当してしまして、今課題として上がっているのは、確かにボランティアさんの年齢の高齢化というところが。広報で周知したとしても、ご連絡ある方は皆さん65歳以上の方ですね。そこからスタートして何年続くかどうかというところで、今はそれのつなぎつなぎで運営しているところではあります。たまにボンと20代の方が入ることもあるんですけど、よくよく聞くとやっぱりお仕事をされてしまして、その日だけ有給をとって活動しているという方が、2・3名しかいないんですけど、いる状況になっています。あと30代・40代、始まったころはその世代がすごい多かったというふうに聞いていましたけど。PTAの方にうちの方でかかわる機会が結構たくさんありまして、そこでボランティア募集というチラシを配らせていただいているんですけど、やっぱり共働きですか、専業主婦の方がなかなかいच्छらないところで、なかなかできる方がいないんですね。問い合わせがたまにはあるんですけど、やっぱり仕事をやることになっちゃったのでやめますということで、よく断られることがありますね。
- ・ 公社の方ですと今ボランティアの定年制というのが出てきまして、定年制でもう活動できないのでうちの方で活動したいという話も最近。定年制ができてから出始めたところではありますね。うちのボランティアさんに年齢制限というのは設けていないので、やっぱり80前半ぐらいの人もいたりして

います。気持ちで頑張っていたいているところではあります。

- ・ 高齢者会食も今、利用者さんとボランティアさんの年齢がもうほぼ（一緒です）。ボランティアさんが参加者でもいいぐらい。逆転しているところもある。
- ・ （同じ団体で固定化してしまって、新しい人が入らないと。いろいろ課題はきつといっぱいあるんでしょうね。一人がやめると、じゃあ私もと）グループとして、もうだれも入れないでというところもありますし。それは自分のせいかなというのも一部ありますね。やっぱり常に見に行き行って聞いてあげているわけではないですし。一つ一つの班をちゃんと状況把握していないというところが自分自身の課題にもなる。
- ・ ひだまりサロンでいいますと、昔はスタッフさん、ボランティアだったんですね。それから参加者さんと、しっかりすみ分けをして、しっかり支援しましょうという時代もあったんですけども、今はひだまりサロンは基本的には住民の方の自由な活動になっていますので、参加者もスタッフさんも関係なく、地域の方の活動ですというふうにしていますので、今そこをしっかりと区別していない。参加する方もスタッフさんもみんなが地域の人で、皆さんがスタッフというような形のサロンさんがたくさん立ち上がっています。そういう意味では一番理想に近づいているということだと思います。
- ・ 高齢者会食（社協事業）のボランティアさんがすごいところは、職員がそこにいるわけじゃないのに、みんな自分

たちで買って、そこに集まってつくって、全部高齢者の利用者さんの対応も全部やって、それで片づけて帰る、報告書だけこっちに出す話なので、職員は行かないんですよ、一切。そこを全部お任せしているの、出席からお金の徴収から。そこはすごいなと思います。安否確認から。来ないと電話してもらって。あと、認知が始まったり、状況がおかしいとこちに連絡が来て、ちょっと最近おかしいからと。全部それをやってくさっているの、頭が下がります。ありがたいですね。

## 2) 市民からは見えにくい「住民参加型」の福祉サービス

介護保険により民間の福祉サービスが参入したことから、「住民参加型の公益性の高い在宅福祉サービス」という活動が市民からは見えにくくなったということがあげられた。住民参加型福祉サービスの提供で日常的に関わる公社は、配食サービスから次の段階へとつなげ、住民と専門職の協同、他機関との連携、資源を分け隔てなく活用することにより「漏れの無い対応」が可能になっているが、その「漏れの無い対応」は、公社に内包されている地域包括支援センターとしての機能において発揮できているが、住民参加の活動から住民一人ひとりを支えることにつながっているということは、外からは見えにくく、「公社の本当の持っている顔のところは介護保険から見えにくい」との指摘があった。また、公社は所在周辺地域においては住民から「顔が見える」存在として濃い支援を行っているが、市内全域では「見えにくい」ということが



あげられ、市民にとって「見える化」するためには、公社における実践の蓄積を伝えていき、社協もまた、同じ課題を抱える仲間として共有し、今後も市に働きかけていく必要性が述べられた。

社協の相談窓口での配食サービスの利用相談にあたっては、お弁当の味と価格での判断があげられたが、金額だけではない、見守りや安心感、相談員が関わることで次の段階へつながることなどを具体的に示すことで「見える化」し、一つのお弁当から広がるネットワークについて、住民参加型配食サービスの意味を伝えていく必要性が示された。

表3-10. 活動の「見える化」を図る必要性とその方法

- ・ だんだん時代が進んでいく中で介護保険がスタートして、いろんな法人がサービスをやるようになって、さらには民間の会社までがかかわるようになってくる中では、公社という住民参加型の公益性の高い在宅福祉サービスをやっていくという活動が見えにくくなってきたなというのは、そうなんだろうなというふうに思います。今自分がかかわっている一つの地域福祉係という事業の中で直接、公社の人と連携して何かをやっていく場面というのが、現実には私のところでは余り見えない。
- ・ やっぱり介護保険の包括センターでしょうね、包括支援センターが9カ所に9割にされたというところでいうと、公社さんはあのエリアの包括支援センターであり、もう一つ、本当の持っている顔のところが介護保険とかそうい

うところから少しちょっと・・・(見えにくい)。ただ、包括支援センター9カ所ある比較の中で見ると、私は抜群だと思っています。そういう意味ではあのエリア、先ほどおっしゃっていた、地道にやってこられた中で配食というところや顔が見えるという関係、運んで行ってという、あのあたりは非常に障害者や高齢者のすごく多いエリアじゃないですか。新しいところでかかわっていても、公社のサービス提供者はあの人だ、あの人だと、知っているんですよ。そういう意味では、ちょっと弱い層の方たちの顔が比較的に見えているんだなど。市内全域といっちゃうと、すごくその辺で公社は見えなくなってくるけれども、拠点化されたときには非常に、公社の本当のサービス、配食も確かに安くてとか、いろんなものがあるんですけど、そこだけで入るわけじゃないので。配食で入ったところでちょっと次の段階が出てきたとか、ああいったところはやっぱり相談員さんが行かれたり。そういうふうに、うちの利用者さんたちも公社のヘルパーが入っている、ケアマネが入っているところ、フォーマルなサービスで。その中で次の段階に行くときに公社はやっぱりフォーマルに、いろんな関係機関をちゃんと入れてというやり方を。あのエリアの中の拠点としての包括ではかなり周知度は高いでしょうし、色の濃い支援を。大変な方々が多いですから、その辺のスキルも非常にあるなと思うんです。

- ・ 介護保険の高齢者サービスは競争があ

りますから、巻き込まれていっちゃうと、やっぱり見えにくいところが配食サービスのヘルパーのことなんです。デイはあるけど入所はないですよ。例えば入所があるところは強いんですよ。すごく大変になったら、じゃあ短期入所、ショートステイへおいでよと、もう抱えちゃうんですね。

- ・ 市民の側から、配食サービスを取っている方から見れば、住民参加型とか、やっぱりそういうのがなかなか見えてこないですね。配達のお弁当はおいしいか、おいしくないかと、価格競争です。価格競争では負けていると思いませんね。
- ・ 社協の職員は公社という存在は知っているんです。だけど市民の方はやっぱり知らない方も多い。
- ・ なかなか、一生懸命やっている様子が皆さんに伝わらない、見えづらいというところはあるんですけど、そこも社協の課題ではあるんですが、可視化していくというところ。やっぱり表現していくというところは、いろんな記録の仕方はあるんでしょうけれども、そういうところを積み重ねていくというのがすごく大事なんじゃないかなと思います。そこで市に訴えていくというか。こんな事例をこんなふうに皆さんでネットワークをつくりましたとか、そういったことをやっぱり一つ一つ積み重ねていくことが大事なかなと。存続につながっていくのかなと思いました。
- ・ 公社さんの存在をみんなに知ってもらうという手だてが多分最初に必要なん

じゃないかなと思います。先ほど話がいっぱい出てきましたけど、やっぱり安心というところがすごいキーワードになるんじゃないかなと。宣伝するんですけれども、配食サービスで今後見守りが必要になったときに、こんなことがありましたよとか、具体的に皆さんにお知らせしていくと、いずれ自分がそうなったときに利用しようかな、そうやって思えるような、そんな宣伝の仕方がいいのかなというふうにお話を聞いていて思いました。

- ・ 同じ税金を使った公的な団体で、民間のようにお金もうけするためにいろんな手を使ってとか、宣伝をいっぱいして競争して勝っていく、それじゃないよね。もちろんそういう民間のいいところは参考にしなきゃいけないんですけど、そうじゃない訴え方をして、市民の人にやっぱり大事ですよというふうに思ってもらえるようにしなきゃいけないんだろうなというのが一つです。それをやるのは、社協だけだよ、公社だけだよじゃなくて、そこは一緒にやれるんじゃないか。今もそうですけどね。

### 3) 社協の課題として、地域福祉コーディネーターをどう育てていくか

地域福祉コーディネーターの役割と育成について、今後どのように連携していくか、個別支援と地域づくりのあり方についての課題が述べられた。個別支援をしている公社やさまざまな部署との連携、社協内部での連携をどのように図り、地域づくりへと展開していくかについて、現在社協が抱え

ている問題として以下のように示された。

表3-11. 地域福祉コーディネーターの役割と連携

- ・ 社協はボランティアを中心というこ  
とで、今は地域福祉係が抱えている問  
題の一つ、これから課題としてあるな  
というの、先ほどお話で出た地域福  
祉コーディネーターというのを今後社  
協としてもどういうふうに考えてい  
くか、あるいはどういうふうに育てて  
いくかというのは、多分一番大きな課題  
なんだろうなというふうに思ってい  
ます。そのことを考えたときに社協の中  
では市民活動支援センター、いわゆる  
ボランティアセンターという部署があ  
って、それから地域福祉係という、調  
布の場合はそういう係で分けていま  
す。当然ボランティアのコーディネ  
ートとか市民活動については市民活動セ  
ンターというところがメインにやって  
いる。住民参加でのサービスになる場  
合もあるし、サロンのような自主的な  
活動というようなものも含めて、いわ  
ゆる地域を耕していくというのが地域  
福祉係というふうになっているので、  
そこで調布地域福祉コーディネーター  
という役割は、先ほどの個別と地域づ  
くりという両方を兼ね備えている。社  
協の中で言えばボランティアセンター  
的な部署と、地域福祉の部署のどっち  
にもかかわらなきゃいけないというの  
で、その辺の連携はどうしていくのか。
- ・ 先ほど個別と地域づくりという話が出  
ましたけど、多分地域福祉コーディネ  
ーターというのをこれから確立してい

く、調布の中で調布らしい地域福祉コ  
ーディネーターというのを考えていく  
ときには、個別のというのが非常に大  
事だなというふうには思っています。

- ・ 公社のボランティアにかかわるとデイ  
サービスでも手伝って、配食でも手伝  
って、グループホームでも手伝って  
みたい、現実に必要とされている場所  
があって、同じ人がいろんなところに  
かかわれるというのがあります。それ  
は住民だけじゃなくて・・・普通はコ  
ーディネーターという職員も、単にじ  
ゃあボランティアさんを捜そうとか、  
地域で活動してくれる人を捜そうとい  
うふうにやっているだけでは多分回し  
ていけないし、やっていけないんだろ  
うなというのは何となく思っている  
んです。社協の場合で言えば、障害者  
で地域で生活していて、現実にニーズ  
としてこういうものがあるというのを  
持っている、そこにかかわっている相  
談やそういう部署とやっぱり一緒に何  
かやっていかないと難しいんだろ  
うなという、漠然としたイメージです  
けど、そんなふうなことは考えていま  
す。

#### 4) 社協からみた、公社の課題—優秀な人材の流出—

ともに地域の問題を分かち合ってきた、公社の優秀な職員が流出しているということに、寂しさともったいなさを感じるという意見が述べられた。職員の流出により、市内全体の底上げにつながるという見方も考えられるが、同じ管理団体として人材の定着を心配している様子が示された。

表3-12. 人材の流出に対する懸念

- とても残念だと思うんですけど、優秀な方たちがあんなにたくさんいたんですけど、私ぐらいの年代がないじゃないですか、公社は余り。50代の職員がいないですよ。40代後半から50代の優秀な皆さんたちが本当にいなくなっていくというところ、流出していくというのは公社にとってはすごく、あの方々がいなくなっていくというのは非常に痛手で、今があるんだと、今お話を伺いながら。本当にまとめ上げていた皆さんたちが流出しているというのは、個々の理由なのかもしれないけれども、非常にもったいなく。私どもは割合、定着しているんですね、そういう意味では。もうすぐさようならという人も含めて。そういう定年を迎えた人が何人いるのかなというところというところ・・・結構、中途の人もとっていたんですよ。ボランティアの人材養成がすごく、あんなに上手なんですけど、私が教わった何人もの人がもういないというのがとても寂しいと思っています。地域の問題としてデイサービスがどうあるべきなのか、市立としてどう生き残るか、一緒に議論していた人たちがいないというのが非常に、私から見ると、すごくもったいなくしているなというふうに思っています。
- 管理団体として、かなり条件としては同じではあるんですけども。人員のところに関して、やはり層が急に若返っちゃったなど。ここ最近でやっぱり上の方がやめて、そういったところ

では今の事務、急に現場から離れて管理職になって大変だというふうに、客観的に見て感じていたところです。そういったところで日々苦勞していたんだろうなと感じるところです。

### 3. 今後の地域支援のあり方

#### ー社協からみた、公社との地域づくりー

##### 1) 社協と公社がともにできること

社協と公社それぞれの特性はあるが役割として重なる部分が多く、市民にとって「見える化」していく必要性について課題としてあげられたが、それぞれが「ちゃんと分かれている」というところが調布市のいいところ」であり、地域づくりの視点からともにできることとして、以下のように述べられた。

- ①ともに学び合い、互いに協力できることを開発していく
- ②市民にとってのセーフティネット機能として協働できる関係の構築
- ③エリアをモデルに互いの違う観点を持ち寄りながら、事例を通して展開していく（地域福祉コーディネーターの育成）
- ④高齢者の視点からの地域づくり
- ⑤インフォーマルな関わりからフォーマルサービスへの展開
- ⑥社協と公社の交流の機会をつくる（社協は他の市町村の社協職員同士の連絡会があるが公社はそれが無いため、市内の福祉サービスの非常に大切な担い手という立場での交流）

表3-13. 地域づくりの視点から公社と協力できる点

• このところ、社協と公社が一緒になっ