

1 1. 地域が一体となって進める障害者総合相談の取り組み（長崎県大村市社会福祉協議会）

■大村市の概要

大村市は長崎県県央部に位置する人口 9000 人の都市。主な産業は農水産業・工業で、近年は、長崎空港や産業集積地を有する年として発展してきた。現在も人口は増加傾向にあり、若い世帯の転入も多い。2005 年 6 月現在、高齢化率は 17.3%という状況にある。

大村市社会福祉協議会（以下：市社協）では、「住民一人ひとりの幸せづくり」として、地域住民・ボランティア・関係機関と連携しながら、さまざまな取り組みを展開している。

特に、地域の多様なニーズに応えられるように総合相談の取り組みを強化しており、①障害者生活支援センター、②精神障害者生活支援センター、③高齢者在宅介護支援センター（基幹型・地域型）、④地域福祉権利擁護事業、⑤居宅介護支援事業、⑥療育支援センターを行っており、相談から調整までワンストップのサービスを提供している（①～⑤の相談活動は 24 時間・365 日対応）。

同時に、地域住民や民生委員・児童委員などと連携した見守りネットワークの構築や、ボランティア・福祉施設・関係機関などと協力しながらのサービス開発など、地域が一体となって福祉推進に向けた取り組みを展開している。

本稿では、こうした市社協を中心とした相談活動や地域ケアシステムの構築に焦点をあて、どのような形で基盤づくりや、協働の取り組みを進めているのか取材した。

■総合相談の取り組み

地域からの要望が高かったのが、「より身近

に相談できる場がほしい」というものだった。特に、障害のある人やその家族が相談できる場は限られていたため、市社協では市や関係機関と協働し、相談活動の強化を進めていくこととなった。

1997 年には市町村障害者生活支援事業の指定を受け、大村市地域生活支援センター「ラフ」を開設、障害のある人への相談事業を開始した。翌年には、精神障害者地域生活支援事業として、大村市地域生活支援センター「ラム」を開設した。

その後も、県央福祉あんしんセンター（地域福祉権利擁護事業）、高齢者在宅介護支援センター（基幹型・地域型）、障害のある児童を対象にした大村市療育支援センター「ステップ」を開設するなど、住民から寄せられるさまざまな相談に応じている。

1998 年には、旧郵便局施設を活用して開設された「大村市保健福祉センター」内に、各相談センターを集約。事業という面では役割分担されているが、住民からは「すこやかセンター」として親しまれており、「何でも困ったことがあったら相談する場」という認識が浸透しつつある。

■総合相談の体制・運営の仕組み

各事業の相談員は「ラフ」3 名、「ラム」5 名、権利擁護 1 名、基幹型在支 2 名、地域型在支 1 名、ケアマネージャー（居宅介護）2 名である。スタッフはいずれも。社会福祉士、精神保健福祉士、看護師などの資格を有しており、各種の相談に対応している。

相談活動は来所・電話・訪問を通じて行われ、相談内容は、生活不安・ストレス・各種サービ

ス利用・サービスに対する苦情・自立支援・就労・権利擁護など、多岐にわたっている。2004年度は、センター全体で1万2000件を超える相談に対応した。

従来実施していたホームヘルプ事業は、現在、民間事業者に移管されているため、市社協では、事業者の紹介や、相談・苦情があった際の調整を行い、利用者と事業者とのパイプ役に徹している。また、サービスに関する要望など、相談活動で把握した情報は、事業者や地域にフィードバックし、関係者とともに対応を図る体制をとっている。

こうした取り組みは、地域の事業者からの理解も得られるようになり、高齢者福祉施設が障害者在宅サービス事業を開始しているケースや、障害者福祉施設と利用者家族との話し合いから、家族会が中心となってデイサービス事業の給食づくりを行い、障害のある利用者の就労の場につなげている例も出てきた。

さらに、総合相談の一環として実施している権利擁護相談事業では、弁護士や司法書士と連携しながら、相談者への迅速な対応を図っている。2004年度には、市社協の対象施設（2市8町）の2687件の相談に対応。センターの各相談事業が連携し、継続した見守りの支援が可能であるからこそ、これだけのニーズに応えられるのであろう。

■さらなる見守り体制強化に向けて

「大村市地域生活支援センター」での相談件数は、新規・再来とも年々増え続けているが、いまだにセンターの存在を知らない人もいる。今後の活動でもさらなる掘り起こしが必要であり、内在化しているニーズをキャッチするためには、地域の方たちの協力が欠かせないことを担当者は強調している。

市社協では、民生委員児童委員協議会と協働できるよう、日頃から情報の共有化を進めている。また、小地域の取り組みについては、見守

りネットワーク推進員を中心に、現在8000名体制のネットワークが築かれている。ここでは、小地域のネットワークを通じて住民の福祉ニーズを収集し、民生委員・児童委員、在宅介護支援センター、市社協・地区社協（6中学校区に組織）につなげて、見守りを進めていく体制がとられている。さらに、市社協とボランティアとが情報交換を行う中で潜在ニーズを発見することもある。

この住民のネットワークづくりによって、相談やサービスの認知・浸透が進み、見守り体制の強化にもつながっていくよう期待している。

最近では、町内会からの相談も増えてきた。最初は苦情に近いものもあったが、いつでも相談できる場所があることを示し、きちんと対応することで、住民との信頼関係を築いてきた。こうした地道な積み重ねにより、地域の見守り体制が広がりつつある。

■今後の課題と展望

今後の活動の課題として、現状の事業体制のまま、増え続ける相談に対応していくのは難しいことがあげられている。生活支援事業と療育支援事業は1市3町、権利擁護事業は2市8町という広域を担っており、人員・資金不足が問題となっている。また、一人ひとりの生活を見守っていくということからも課題が多い。今後、周辺地域とともに県央地域の福祉向上をどのように進めていくのか協議することが急務となっている。

サービスの品質を維持・向上させるため、相談員の要請も重要だ。傾聴やニーズ把握などのスキルとともに、地域につなぎ、関係者とともにサービスを開発していける人材を育成していくことが求められている。

さらに、サービス事業者の増加に伴い、住民参加型のサービスの利用が減少している。市社協では、このことが地域の自発性の低下につながるよう支援しており、そのなかで、地域

のボランティアグループによる、産前産後の母親の支援活動などが展開されている。今後は、住民主体の子育てサロン活動、いきいきサロン活動など、より地域に必要なサービスにシフトしていく予定だ。

障害のある人の社会参加や自己実現の取り組みも進められている。デイサービスの一角を利用し、活動計画や会議、ピアカウンセリングなどの取り組みが進められており、支援活動は樹種的な活動に広がりを見せている。

「市社協を育ててくれたのは地域の方々です。住民から地域の実情を聞き、地域のニーズに押され、活動を進めてきました。これからも、地域に必要とされる社協であり続けられるよう、取り組みを進めていきたい」と山下さんは語る。

障害者自立支援法や介護保険法改正による新たな制度の導入によって、社協活動をどのように進めていくのか“詰め”の段階あるということだが、地域が一体となって築いてきた地域ケアシステムが根づきつつある。今後も、小地域におけるネットワーク化を進め、一人ひとりのニーズを受け止め、地域と寄り添いながら歩んでいける社協活動を進めていくことが求められている。