

Ⅲ サービス開発の方法

1. サービス開発の意義

サービス開発はなぜ必要なのでしょう。それはケアマネジメントだけでは地域生活を支えることはできない場合があるからです。ケアマネジメントは地域にあるフォーマルなケアやインフォーマルなケアをマネジメントしていく方法であり、地域生活支援の中核となるものです。これは地域の様々な社会資源を把握していると同時に、支援する相手の状況を踏まえて適切な組み合わせと活用方法を考えて提案し、さらに調整を行って地域生活を支えていく重要な方法です。しかし、既存のサービスでは対応できない問題に対しては、ケアマネジメントでは不十分となります。新たなサービス開発を行わなければ、制度の狭間の問題や地域の助け合いからこぼれ落ちている問題が置き去りとなりかねません。

また、サービス開発においては、公的なサービス開発と民間のサービス開発という2つのアプローチがあることに留意する必要があります。例えば、「フォーマルの限界をインフォーマルで補う」という視点を多くの専門職が持っていますが、これは偏った捉え方です。確かに公的な支援には限界がありますが、その限界は全て民間の支援で補っていくのかということを考えなければなりません。地域住民や民間の社会資源は専門職ができないことを全て引き受けていく受け皿ではなく、むしろ本来は地域住民や民間の社会資源ではできないことを行うのが専門職でなければなりません。私達は何らかの生活問題に直面した際に、まずは家族関係で何とかしようとし、それが難しい場合には親族や友人、職場の同僚等に相談したり、市場のサービスを購入したりします。そしてそれでも難しい場合には専門職に相談してみようということになるのです。すなわち、地域住民の目線で考えれば「インフォーマルの限界をフォーマルで補う」ということになりますが、専門職になるとこれが逆転してしまうことに気をつけなければなりません。では、フォーマルな限界はどのように補えばよいのでしょうか。これは新たな社会資源で補うという視点が重要です。この社会資源は新たな公的サービスの場合もあれば、新たな地域の助け合いの場合もあります。それはニーズの状況によって異なるものであり、サービス開発においては、地域の力を見極め、地域の力を高める視点を大切にしながら専門職として必要な取り組みを考えていくことが求められます。

2. サービス開発の仕組みづくり

(1) 地域福祉計画・介護保険事業計画への位置付け

コーディネーターとして新たなサービス開発の必要性を感じた時、迷うことなく対応策の検討から実施までのプロセスを展開できる仕組みが必要です。そのためには、行政が策定する地域福祉計画や介護保険事業計画の中に、サービス開発に関することを明記する必要があります。具体的には、サービス開発に向けた話し合いを行う会議が計画の中に位置づけられていること、また、その話し合いのメンバーが明確になっていることが必要であり、さらにサービス開発に関するニーズ調査の実施担当者の配置も必要です。こうしたこ

とが仕組みとして整っていない場合には、サービス開発が非常に困難となります。そのため、コーディネーターとして活動する地域の行政計画の内容を見る際には、こうしたサービス開発の仕組みが明記されているか確認してみましょう。

(2) 協議体・地域ケア会議の活用

地域によって様々な会議が設置されています。サービス開発に向けた話し合いの場として活用できる機会として協議体が設置され、十分に活用されることが期待されますが、他にも地域ケア会議の活用も有効な機会となります。国は地域ケア会議の機能として以下の5つを示しており、コーディネーターには地域づくり・資源開発機能としての地域ケア会議開催に向けて、地域包括支援センターや行政に働きかけていくことが求められます。

また、コーディネーターは、協議体のメンバーと協議しながら、取り組みを進めていくことが求められています。ニーズによっては、地域ケア会議か協議体のいずれかで検討することもあれば、地域ケア会議と協議体の会議を一体的に行って対応策を検討していくこともできます。

資料17

個別課題 解決機能	■自立支援に資するケアマネジメントの支援 ■支援困難事例等に関する相談・助言
ネットワーク 構築機能	■地域包括支援ネットワークの構築 ■連携・協働の準備と調整 ■自立支援に資するケアマネジメントの普及と関係者の共通認識 ■住民との情報共有 ■課題の優先度の判断
地域課題 発見機能	■潜在ニーズの顕在 ■顕在ニーズ相互の関連づけ
地域づくり 資源開発 機能	■有効な課題解決方法の確立と普遍化 ■関係機関の役割分担 ■資源の調整 ■新たな資源開発の検討、地域づくり
政策形成 機能	■需要に見合ったサービスの基盤整備 ■事業化、施策化 ■介護保険事業計画等への位置づけ ■国・都道府県への提案

3. サービス開発のプロセスと方法

サービス開発の基本的なプロセスは、以下の流れになりますが、全ての場合にあてはまるものでなく、地域の状況によっては、省略あるいは順序が異なる場合もあります。そのため以下(1)～(10)のプロセスと方法は、こうしなければいけないというものでなく、参考例となります。なお、サービス開発の演習を行う際には、地域の個別事例を取り上げながら「サービス開発演習シート」(p. 53)を活用した検討を行うこともできます。

(1) サービス開発が必要なニーズを明確にする

サービス開発にあたっては、様々な人々の協力や財源が必要となるため、新たなサービスによってどのようなニーズに対応しようとしているのかを関係者に説明する必要があります。そのためには、具体的な事例を通して、サービス開発が必要なニーズを明確にしなければなりません。また、現在の体制において、そのニーズへの対応がなぜ困難であるかの要因も考える必要があります。例えば、サービスの利用対象者が高齢者の一人暮らしや夫婦のみ世帯に限定されており、若い世代の同居者がいることによってサービス利用ができない場合や、高齢者が暮らしている地域でフォーマルやインフォーマルなサービスがない場合等があります。こうした要因を踏まえて、どのようなサービスが必要なのかを整理していきます。

(2) 既存の社会資源活用の可能性を探る

現在の体制で対応が困難な場合に、サービスの人材や財源を新たに確保することは容易ではありません。そのため、既存の社会資源を活用できないかどうかを考える視点も大切です。例えば、現在でも行われている取り組みとして、訪問介護を行っている介護保険事業所が登録ヘルパーを活用して介護保険外のサービスを独自に設定して提供している場合や、外出支援について民間のタクシー会社が乗り合いタクシーの仕組みを作ったりしている地域もあります。地域の中で、自治会や町内会などの地縁組織や、ボランティアグループやNPOなどがあれば、高齢者支援の活動について関心を持っているかどうか把握しながら、新たな活動の展開について相談してみてもよいでしょう。また企業や商店の社会貢献活動と結びつけることができるかもしれません。こうした視点から既存の社会資源の活用を考えることにより、地域内の社会資源を生かすことができます。

既存の社会資源を活用した事例とその開始と継続のポイント

資料18

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわか福祉財団 資料)

従来型の地縁組織を活性化させた事例

■町内会等

鹿児島県鹿屋市 打馬町内会（約550戸）

- ある高齢者からの要望をきっかけに、民生委員の呼びかけに打馬町内会長が応え、公民館を使つてのサロン活動が始まった。活発な活動は地域の多くの高齢者のいきがいとなっているほか、助け合い活動の素地にもなっている
- 平成22年に社協の地域福祉推進事業のモデル地区となり、地域のニーズを調査した結果、「打馬あんしん安全見守り隊」を組織しての見守り・声かけ活動や、電球の取り替え等生活を支援する助け合い活動が始まった
- 平成26年5月、認知症者や家族への支援活動として、鹿屋市内で初の高齢者徘徊模擬訓練を実施するなど、福祉に関する意識が高い

市の人口	約 108,000人
高齢化率	24.80%



資料19

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわやか福祉財団 資料)

従来型の地縁組織を活性化させた事例（続）

まあじ
沖縄県那覇市 市営真地団地 自治会（約380戸）

- 平成22年、団地の集会所を利用したデイサービスの利用者が女性に偏っていたことから、男性高齢者の地域参加の場を設けるべく毎週金曜日百円でランチを提供する「百金食堂」を開設。口コミで話題になった結果、若い世代や団地外の近隣住民も集まる多世代共生の場となった。夏休みには多くの子どもで賑わっているほか、ボランティアには地域若者サポートステーションや小規模作業所等さまざまな団体が協力している
- 住民の買い物支援のための移動スーパーの招致活動や、移動サービスなどの活動も行っている

市の人口	約 322,500人
高齢化率	19.10%



新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわやか福祉財団

資料20

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわやか福祉財団 資料)

従来型の地縁組織を活性化させた事例（続）

東京都立川市 都営大山団地 自治会（約1,600戸）

- 女性自治会長がリーダーシップを取り、「全世帯名簿」を作成、高齢者・子どもの見守り、安心コミュニティ形成活動を行っている
- 平成11年、大山MSC（ママさんサポートセンター）を設立し、子育て支援や高齢者支援に関しても積極的な活動を行っている
- 年平均 30 人位の葬儀がある。自治会メンバーが葬儀ボランティアのメンバーになり、非常に安い費用で自治会葬を行っている。自治会加入率100%

市の人口	約 179,100人
高齢化率	21.40%



新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわやか福祉財団

資料21

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわやか福祉財団 資料)

従来型の地縁組織を活性化させた事例（続）

かかみがはら

岐阜県各務原市 社協・緑苑連合支部（約2,100戸）

- 高度経済成長期に造成された新興住宅地で、その時期に各地から転入した世代が高齢者となる時期を迎えたため、単身世帯が増加し、ご近所付き合いが希薄で孤立化してしまうケースが一気に増えて、地域の課題となっていた
- 社協・緑苑連合支部では、地域交流通貨「グリーン」による助け合い活動や、絵手紙をお届けする高齢者とのふれあい交流活動などを展開してきたが、さらに一段と広く住民間の交流をはかるため、空き家を借り、常設型の拠点「ふらっと」をオープンした。子育て中の親子の集い、いろいろな趣味を楽しむ集い、手作り料理での食事会、住民の作品 展示を行うなど、幅広く地域住民がふらっと立ち寄れる集いの場となっている

市の人口	約 148,600人
高齢化率	23.20%



新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわやか福祉財団

（3）ニーズの状況を把握する

新たなサービスを開発する際には、そのサービスで対応する人々の状況やニーズを把握することが重要です。ニーズの内容や量によって、サービスの内容や提供体制が異なります。例えば、高齢者やその家族の中に専門的対応が必要な病気や障害がある場合には、サービス提供に際して専門職の関わりを考慮しなければなりません。または、地域住民の協力によって支援を行う場合でも、病気や障害のこと、支援制度のことなどを学習してもらう必要が生じる時もあります。ニーズを丁寧に把握しておかないと、せっかく新たに生み出したサービスでも活用されないということになりかねません。単なるサービス開発が目的ではなく、ニーズに対応するためのサービス開発であることが大切です。また、従来、公的なサービスの開発にあたっては、そのサービスを必要とする人がどれくらいいるかという利用者数が重要視されてきましたが、1人の不幸も見逃さないという観点から考えると、その問題を抱える人が1人であっても社会的に解決すべき問題であれば、新たなニーズ対応の仕組みを作らなければなりません。サービス開発では、問題の量的な多さだけでなく、問題の社会性にも注目することが大切です。

（４）プロジェクトチームのメンバーを選ぶ

多くの地域では、サービス開発を専門とする福祉専門職は配置されていません。何らかの事業などを担当する専門職であることが多く、新たなサービス開発が必要であっても誰が担当するか明確になっていない場合があります。その際には、新たなサービス開発に必要な人々を選定してプロジェクトチームを作っていくことがコーディネーターに求められます。メンバーを選ぶ際には、ニーズを明確にした上で支援の方向性を決めることが大切であり、そのニーズへの対応に必要な人々をチームに含める必要があります。例えば、ある地域では透析患者の通院支援方策を検討するために、社会福祉協議会の呼びかけで、地域包括支援センター、病院のソーシャルワーカー、タクシー会社が集まり、結果として乗り合いタクシーのシステム化を図りました。これらの機関は以前からそれぞれに地域住民の通院や買い物などの外出支援に問題意識を持っており、その思いを結びつける形で行ったものです。このように普段から関係機関や団体が捉えているニーズについても把握し、Win-Win の関係で協力しあうことが求められます。

（５）検討会議を開く

プロジェクトチームのメンバーが決まってきた次の段階では、対応策を検討する会議を開いていきます。この会議の招集者は、コーディネーターが担う場合もあれば、ニーズによっては行政や地域包括支援センター、社会福祉協議会などが担うこともあります。地域の実情に即して役割を決めていくことが現実的と思われます。また、この検討会議は、できるだけ地域包括ケアシステムの一部として位置付けを明確にしておくことが望めます。国は地域ケア会議の５つの機能の１つとして「地域づくり・資源開発機能」を挙げており、地域ケア会議として開催することも考えられます。また検討会議には専門職だけでなく、地域住民も含めて行う場合もあり、検討事項の中に個人情報が含まれる時には、守秘義務について確認しておくことも必要です。

（６）プロセスを管理する

サービス開発のための検討会議は一度開くだけで終わるというものでなく、会議後の様々な連絡調整や具体的な活動が必要となります。例えば、ニーズ把握が必要であれば、調査の企画から実施に向けての連絡調整が必要となり、適切な時期に検討会議を重ねていくことも必要となります。関係機関や団体のそれぞれの状況を集約し、サービス開発のプロセス全体を管理していく役割を誰かが担わなければなりません。実際には、検討会議の招集者が担うことが想定され、コーディネーターだけでなく、行政や地域包括支援センター、社会福祉協議会などの場合もあるでしょう。また、プロセス管理にあたっては、会議の記録や進捗状況の記録を書く様式を定めておく必要もあります。

（７）提案をまとめる

新たなサービスについて具体的な案がまとまってきた段階では、ニーズの現状や解決方を簡潔にまとめた提案書を作成していきます。これは政策決定の根拠となる資料となるとともに、関係者への周知においても活用できます。また、より具体的に実施していく段

階では、実施要綱や内規の案も作成していきます。提案をまとめる際には、細かい内容を記載した文書だけでなく、図やイラストを活用してA4サイズで1枚程度にまとめた概要版を作成しておく、周知や説明の際に活用できます。

（８）担い手を養成する

サービスの担い手は、市区町村の専門職が担う場合もあれば、地域住民の力を生かしていく場合もあります。新たな担い手が必要となる場合には、予め担い手の養成についても取り組む必要があります。例えば、地域住民による有償の助け合い活動を始める場合には、協力者を対象とした説明会や学習、交流の場を設けていきます。担い手の養成を行うためには、まず担い手に求められる視点や知識、技術を整理し、その上で研修カリキュラムを作っていくことが大切です。例えば、要支援の高齢者の生活支援をテーマにするならば、高齢者の心理や社会関係、生活ニーズなどを学んだうえで、実際の活動上の配慮等を経験者から学んでいく等が考えられます。こうした研修のノウハウについては、社会教育の担当課や社会福祉協議会にアドバイスを求めてもよいでしょう。各地の優れた実践の基盤には、活発な学習活動に力を入れていることが多くあります。担い手の養成は一度行えばよいというものではありません。繰り返し行っていくこと、積み重ねていくことが大切です。

（９）担い手を組織化する

担い手を養成し、既存の活動団体への参加につなげるだけでなく、場合によっては担い手を組織化して新たな活動団体を立ち上げることも考える必要があります。特に地域内の助け合い組織がない地域においては、担い手の養成段階から組織の立ち上げを意識して、研修プログラムを組むことが求められます。例えば、研修参加者の関係を築いていくために、単発講座ではなく4回以上の連続講座とし、研修内容にもグループワークを盛り込んでいくこと、また受講者募集の段階から将来助け合いのグループを立ち上げていくために講座を開講することを伝えておくことも考えられます。さらにはどのような活動を行っていく組織にするかによって、研修の内容が異なってきますので、研修企画者の明確な意図が大変重要となります。

そして組織の立ち上げにあたっては、組織の役員体制や規約づくり等、実務的なフォローが必要となる場合があります。これについては活動の担い手となる人々自身が既存の団体や他の先進的活動を行っている人々からアドバイスをもらいながら自分たちで考えていけるように側面的な支援をすることも大切です。コーディネーターがあまり関わりすぎると依存的な関係になり、コーディネーターがいないと活動できないような組織にならないように心がけた関わりが求められます。

担い手を組織化した事例とその働きかけの手順について

資料22

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわやか福祉財団 資料)

従来型地縁組織をベースに新型組織をつくった事例

- 町内会・自治会の活動の枠にとらわれず、有志が集まって、テーマ型の助け合い活動の組織をつくっている

あげお

埼玉県 上尾市 尾山台団地自治会 (約1,100戸) → NPO法人ふれあいねっと

- ・ 団地自治会の助け合い活動に対し、団地外の住民からもニーズがあったため、NPO法人を立ち上げた
- ・ 家事援助・子育て支援や付き添い付送迎サービス等を行う会員制組織「たすけあい友の会」の活動をNPO法人に移行したほか、団地内の空き店舗を借り上げて「ふれあい食堂」を開業したり、センサー付電子機器による24時間見守りサービス等の活動を行っている

市の人口	約 228,200人
高齢化率	23.60%



新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわやか福祉財団

資料23

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわやか福祉財団 資料)

従来型地縁組織をベースに新型組織をつくった事例 (続)

ほるべつてつなん

北海道登別市 幌別鉄南地区町内会 (約1,200戸) → NPO法人「ゆめみ〜る」

- ・ 町内会の福祉活動の枠を広げ、幅広い地域活動を展開するため、登別市幌別鉄南地区の有志がNPO法人を立ち上げ、旧コンビニエンスストアを改装し、食堂をオープン。広さ40坪。席数60席で、メニューは、手打ちそば、定食、有機栽培コーヒーなど
- ・ 店舗の2階を利用し、高齢者のための「ふれあいいいききサロン」や、子育て中の親と子どものための「ふれあい子育てサロン」を開いている。毎週土曜日に、店頭で朝市を開いて産地直送の野菜、果物、鮮魚、水産加工品を販売。高齢者の見守りとして配食事業を行い、配食時には声をかけて安否確認

市の人口	約 50,700人
高齢化率	29.50%



新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわやか福祉財団

資料24

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわやか福祉財団 資料)

従来型地縁組織とは別に新型組織をつくった事例

■ 自由な形で地域の有志が集まって、組織をつくっている

鹿児島県大和村 名音集落（約110戸） 「のんティダの会」

- 平成23年、地域包括支援センターの呼びかけで行った「支え合いマップ」作りが契機となり、男女15人で助け合い組織「名音（のん）太陽（ティダ）の会」を結成した
- 空き倉庫を改修して居場所をつくり、毎週土曜日に定例のサロン「のんティダ喫茶」を開いて地域の交流拠点となっている。また、草刈りや出前散髪などの簡単な家事援助や、「孤独死を一人も出さない」ための見守り活動を黄色の旗を使って行っている

村の人口	約 1,700人
高齢化率	37.10%



新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわやか福祉財団

資料25

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわやか福祉財団 資料)

従来型地縁組織とは別に新型組織をつくった事例（続）

山形県東置賜郡川西町吉島地区（約750戸） NPO法人きらりよしじまネットワーク

- 平成14年、5人の住民が地域の将来についての危機意識を共有したことをきっかけに、周囲の住民に働きかけを開始。平成16年、地域にある各種団体が、それぞれに「将来的な会計の一元化と地域全体でのNPO法人格の取得」を決議し、全世帯加入のNPO法人の設立が決定された
- 同年、地域住民が広く参加するためのワークショップを開始、多くの住民が話し合いに参加し、30年先を見据えた地区計画を策定した
- 自治会、商工会、地区社協などもNPO法人の部会の中に組み込まれ、各部会に分かれた組織の中で各種の事業を展開している

町の人口	約 16,600人
高齢化率	31.14%



新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわやか福祉財団

（１０）財源を確保する

新たなサービスを開発するためには必要な財源を確保することも考えなければなりません。従来、福祉に必要な財源は行政が負担すべきであるという考え方が多くありましたが、行政自体の財政が厳しい今日では、行政からの補助金等だけでなく、サービスに必要なお金を自ら集めるという視点も重要です。例えば、利用者から利用料を徴収する方法も一つですが、そうした自己負担が困難な高齢者の方々もいます。そのため、他の方法としては賛同者を募ることも有効であり、地域住民からの募金をお願いしたり、企業スポンサーを募ったりすることもあります。こうした賛同者を募る場合には、寄付そのものが活動を伴わない社会参画であるという視点も取り入れ、多くの参画者を確保することも重要です。募金活動を行う際には、使い道を明確にすること、そして必ずどのように活用したのかを報告することが大切です。開発したいサービスの内容によっては、国や都道府県あるいは民間助成団体からの助成を受けられる可能性もあります。自分達の目指す活動の実現に向けて活用できそうな助成を探して、様々な機関・団体に申請を提案、支援していくこともコーディネーターの大切な役割の一つです。

４．サービス開発の留意点

（１）地域のつながりをつくり、地域の力を高める

サービス開発は、これまでのサービスでは対応が難しかったニーズの解決方法として重要ですが、同時にそのプロセスにおいて多くの人々と地域のニーズを共有し、解決に向けて協働で取り組んでいく機会となります。サービス開発自体が地域のネットワーク構築になるのです。コーディネーターがこうした視点を持ってサービス開発を行うかどうかによって、地域の力の可能性を引き出せるかが変わってきます。地域のつながりの希薄化が課題となっている今日では、何かをきっかけとして地域住民がつながる場を生み出していくことが大切です。人々がつながる機会としてサービス開発を捉えて、意識的に協働の場を設けていくことにより、高齢者の生活支援だけでなく、地域力の向上にもつながっていくことができます。

（２）異なるニーズを結びつけて、多様な人々を巻き込む

コーディネーターは、主に高齢者の生活ニーズの解決に向けて支援を行っていく専門職ですが、福祉以外のニーズと結びつけていく視点を持つと支援の幅が広がっていきます。例えば、地域振興のニーズと高齢者の社会参加のニーズを結びつけて地域の活性化を図っている地域や、子ども達の通学の安全を守る活動と高齢者のウォーキング活動を結びつけて子どもの見守り活動を行っている地域もあります。学校や教育委員会、商工会議所、観光協会、農林水産業の活動状況など広く地域の様々なニーズを把握して、それらを結びつけることにより、大きな推進力を得ることができます。そのため、コーディネーターには、要支援の高齢者の生活ニーズだけでなく、その高齢者が暮らす地域の多様な人々のニーズにも目を向けることが求められます。コーディネーターは、福祉のまちづくりにも貢献で

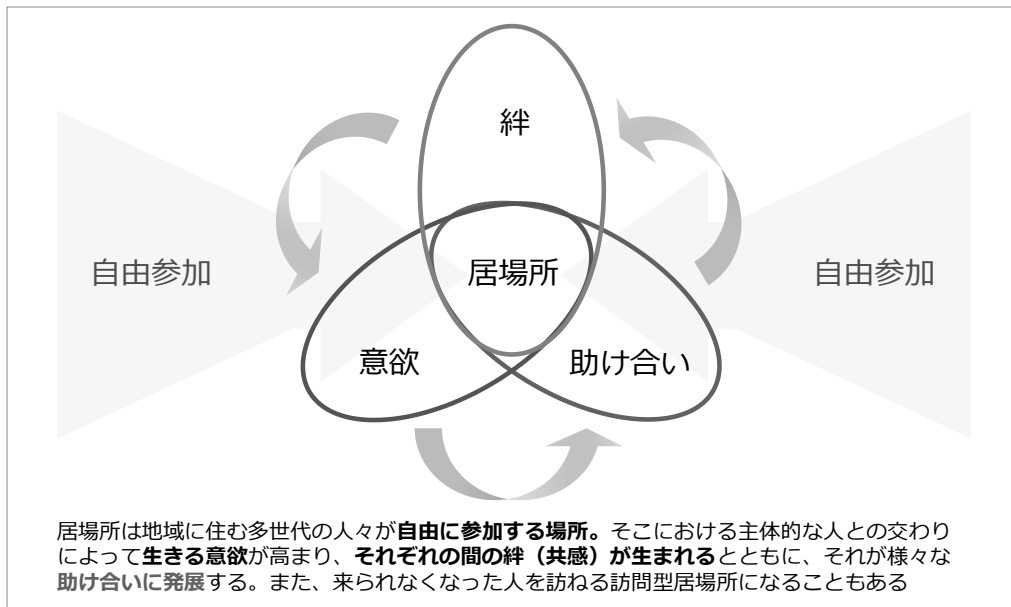
きる専門職なのです。

サービス開発の事例として居場所に係る留意点等

資料26

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわか福祉財団 資料)

1. 居場所とは？



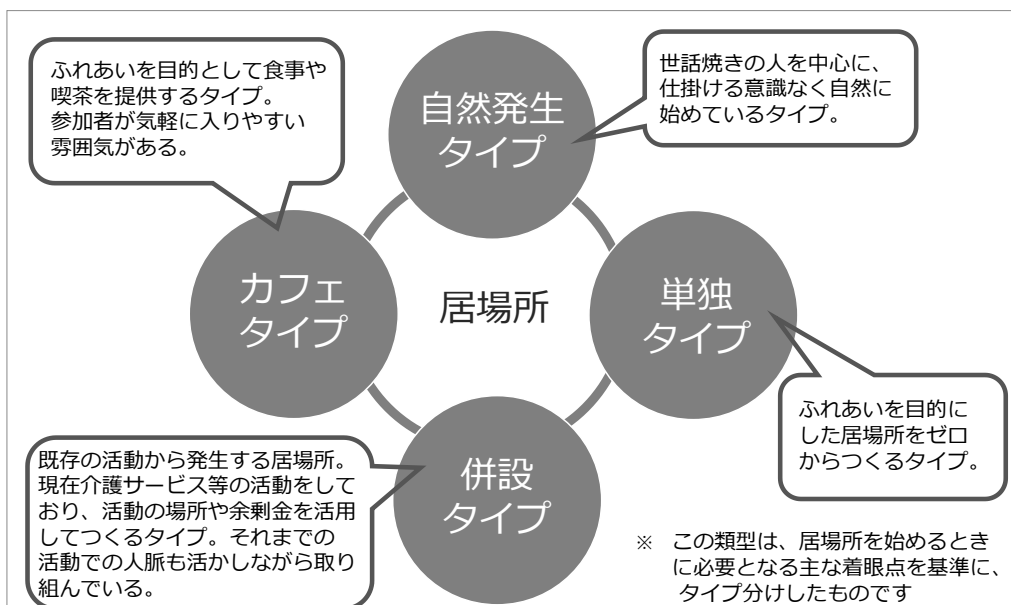
新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわか福祉財団

資料27

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわか福祉財団 資料)

2. 類型



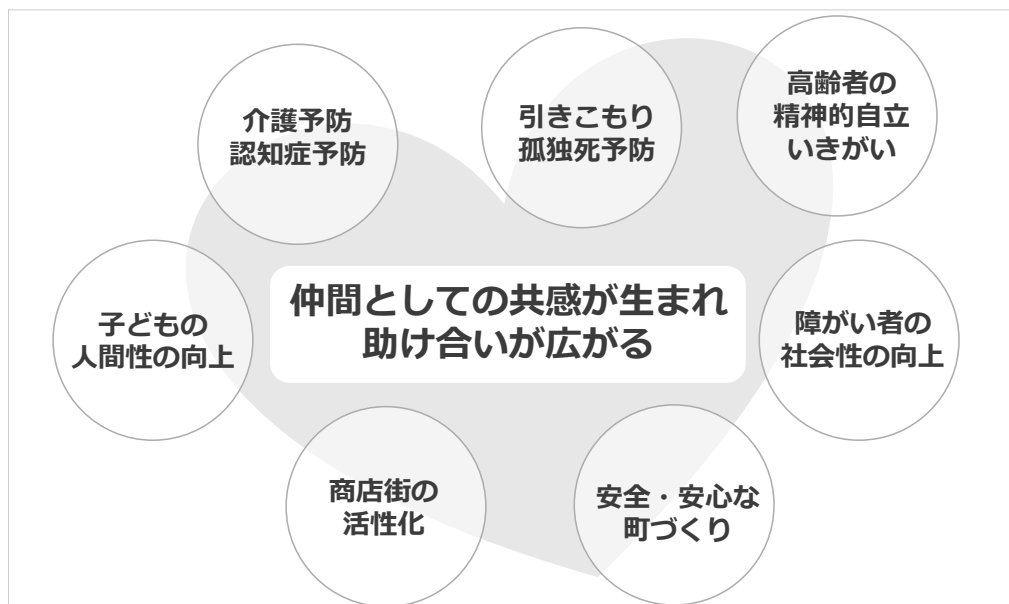
新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわか福祉財団

資料28

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわか福祉財団 資料)

3. 効果



新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわか福祉財団

資料29

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわか福祉財団 資料)

3. 効果（続）

いきがいが生まれる



要介護4から阿波踊りに参加するまで回復
(83才 脳血管障害、1人暮らしの女性)



ほとんど寝たきりから「歌姫」に
(87才 圧迫骨折の女性)

杖をつかないと立ち上がれなかった
元美容師さんが立ち上がって、
居場所の仲間の髪を切るまでに回復



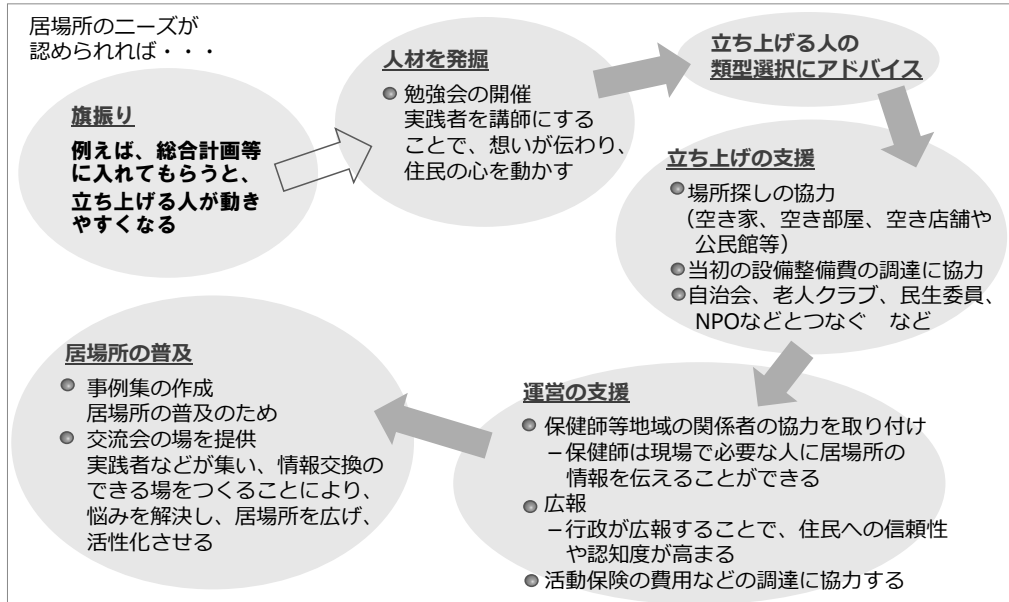
新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわか福祉財団

資料30

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわか福祉財団 資料)

4. 立ち上げ支援



新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわか福祉財団

資料31

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわか福祉財団 資料)

5. 立ち上げの留意事項

ひと

- 2人からでも、3人からでも始められる

もの

- ベンチが1つあって人が集まりおしゃべりがはじまれば、居場所になる

おかね

- 居場所はまとまった資金がなくても始めることができる

情報

- 参加者を集めるには、特に宣伝はしなくても、口コミで集まってくることが多い

新地域支援 助け合い活動創出ブック

公益財団法人
さわか福祉財団

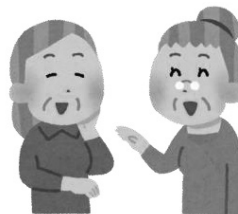
資料32

新地域支援 助け合い活動創出ブック
(公益財団法人さわやか福祉財団 資料)

6. 運営に関するアドバイス

なるべく仕切らないこと！

- みんなが主役。みんながつくる
- テレビはつけない
- プログラムありき、にはしない
- 誰が来ても、「あの人、誰？」という目で見ない



みんなでやることの一例

- ものづくり
- 生き物や植物を育てる
- おいしい食事



サービス開発演習シートの活用方法

サービス開発演習シート（p. 53）は、コーディネーターの養成研修やコーディネーターが専門職や地域住民とともにサービス開発について話し合う際に活用することを想定しています。各地の状況に応じて演習シートをアレンジして活用ください。以下、シートの項目ごとに解説します。

■解決したいニーズと開発したいサービス

サービス開発は既存のサービス等では対応が難しいニーズに対応していくための取り組みです。そのため、まずは解決したいニーズを明確に整理することが大切です。この時のニーズは、本人や家族が表明しているニーズと専門職の見立てによるニーズのどちらも構いません。その上で、このニーズを解決するためのサービスとして開発したいものを検討していきます。新たに開発したいサービスとして様々な方策が考えられる場合もありますが、この演習シートでは一つの方策に絞り込んで検討していくことになります。

■開発を検討する機会

こちらはサービス開発を検討する会議としてどのような機会が活用できるかを考えるものです。高齢者支援の関係では、地域ケア会議やコーディネーターが関わる協議体が考えられます。また高齢者支援だけでなく広く地域全体で取り組む問題であれば、他の会議の活用が考えられます。自らが働く地域でどのような検討の機会があるかを把握し、活用していく視点を養うための欄です。

■地域全体におけるニーズ把握の方法

こちらは個々のニーズ把握ではなく、解決したいニーズを持つ人々が地域全体においてどれくらいいるのか、またニーズの状況はどのようなになっているかを把握する方法を考えるためのものです。例えば、通院に困っている人々が多く、通院支援のサービス開発を検討したいということであれば、調査の「対象」として考えられるのは、医療機関までの距離が遠い地域で暮らしている人々や、高齢者のみ世帯等のように同居者による車での通院が困難な世帯等になります。そしてそれらの人々に対してどのような「方法」で調査を行うかを検討します。例えば調査の内容としては、単に通院に困っているかどうかだけでなく、①いつ、②どこへ、③どのように、通院しているかを細かく把握することが必要である等を検討します。そして、介護保険サービスを利用している世帯なら介護支援専門員やホームヘルパーが訪問した際に聴き取り調査をしたり、または社会福祉協議会や民生委員等に協力を依頼することも考えられます。新たに開発するサービスが本当に必要とされるサービスとなるためにとても重要な部分です。

■開発のために連携する機関・人々

解決したいニーズや開発したいサービスの内容によって、連携する機関や人々が異なります。ここでは連携すべき機関・人々を検討していきますが、フォーマルとインフォーマ

ルを区別する際には、演習参加者の捉え方が様々であるため、用語の定義が必要となります。例えば法律や制度に基づくものをフォーマル、逆に法律や制度に基づかないものをインフォーマルとして整理することもできます。

■準備作業のプロセス

いつまでにサービスを開発するかを意識して、それに向けた段取りを考えていきます。例えば住民による助け合い活動を生み出していくためには、関係者への説明、学習会の開催、担い手の発掘と養成、ニーズ調査、組織の立ち上げ、活動の周知など地域の状況に応じて段取りを考えていくことになります。

■必要経費と資金調達方法

コスト意識を持つことをねらいとして、サービスを開発し運営していくためには、何にどれ位の費用がかかるかを考えていきます。そして必要な経費を明確にした上で、そのための資金を生み出していく方法を考えます。その際には、行政からの補助に頼らないという条件をつけて話し合うことで多様な方法のアイデアを出し合うとよいでしょう。

社会資源開発演習シート

解決したいニーズ			
開発したい社会資源			
開発を検討する機会			
地域全体における ニーズ把握の方法	対象		
	方法		
開発のために 連携する機関・人々	【フォーマル】		【インフォーマル】
担い手の 発掘・養成の方法			
準備作業のプロセス	時期	内容	
必要経費			
資金調達方法			