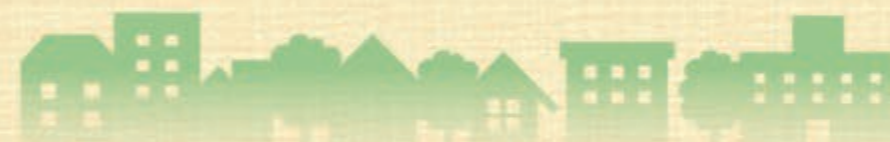


# 生活支援体制整備 「実践」マニュアル

～顔の見える関係づくりから始めよう～



埼玉県マスコット「コバトン」



●企画・発行：埼玉県

〒330-9301  
埼玉県さいたま市浦和区高砂3-15-1  
埼玉県福祉部地域包括ケア課  
電話 048-830-3256

●監修 埼玉県地域福祉推進委員会 作業部会 部会長  
(文京学院大学 人間学部人間福祉学科 准教授) 中島修

●製作：社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会

〒330-8529  
埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65  
社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会 地域福祉部 地域連携課  
電話 048-822-1248

(平成30年2月発行)

# 生活支援体制整備「実践」マニュアル

～顔の見える関係づくりから始めよう～

はじめに .....	3
<b>I 生活支援モデル事業報告</b>	
(1) 蕨市(平成28年度モデル事業) .....	4
(2) 羽生市(平成28年度モデル事業) .....	6
(3) 新座市(平成29年度モデル事業) .....	8
(4) 川島町(平成29年度モデル事業) .....	10
<b>II 生活支援体制を整備するために～それぞれの役割～</b>	
<b>第1節 市町村</b>	
1 目指す地域像を示す .....	12
2 生活支援コーディネーターの配置と協働 .....	13
3 協議体の立ち上げと運営 .....	14
4 住民主体による活動の支援 .....	23
5 担当課内や庁内関係課との連携 .....	24
<b>第2節 生活支援コーディネーター</b> .....	25
1 第1層・第2層それぞれの役割と連携 .....	26
2 各種団体との協働(仲間づくり) .....	30
3 地域住民と対話し、地域を知る .....	35
4 地域アセスメントと資源の見える化(見せる化) .....	37
5 住民活動(既存活動)の組織化支援 .....	42
6 ご近所型介護予防との連携 .....	46
7 住民に向けた啓発と担い手養成の手法 .....	47
8 コラム「住民座談会(ワークショップ)の開催」 .....	52
9 活動の振り返り(報告と記録) .....	56
おわりに .....	61
<b>III 参考資料</b> .....	62
・参考様式	
・引用・参考文献	
・専門用語解説	

## 本書の構成

本書は本編に加え、押さえていただきたいポイントや、事例なども掲載しています。以下を参考に読み進めてください。また、最後には参考様式、引用・参考文献、専門用語解説などを掲載しています。

### ワンポイント🎵「○○○○」

活動のヒントとなるようなポイントを記載しています。

### こんなことには注意⚠️「○○○○」編⚠️

活動にあたり注意していただきたいポイントを記載しています。

### 📢 現役生活支援コーディネーターの声

各地の生活支援コーディネーターの声を記載しています。

### 📄 事例：○○○

参考となる先進事例を紹介しています。

### ★ モデル事業では…(○○○)

埼玉県生活支援モデル事業における事例を紹介しています。

### 用語

巻末の専門用語解説に記載がある用語は「地域包括ケアシステム<sup>®</sup>」のように表示します。

## はじめに

『地域に**学び**、ともに**考え**、住民の主体性を**尊重し**、  
地域づくりを進める』

### 住民の思いからはじまる地域づくり

少子高齢化が急速に進むなかで、住み慣れた地域で支え合い、誰もが役割や生きがいをもてるような地域づくりを各市町村の地域特性に合わせて進めていくことが重要です。

そのための役割を担うべく配置・設置されたのが「生活支援コーディネーター」と「協議体」です。

### サービスづくりや制度の整備だけが目的ではありません

生活支援体制整備事業は、サービスや制度の整備だけではなく、住民によるお互い様の支え合いによる地域づくりに取り組むものです。

あらゆる世代が多様性を認め合い、支え合い活動の参加につながるよう、生活支援コーディネーターや市町村は地域住民と一体となり活動していきましょう。

### 地域住民主体でボトムアップの地域づくりを

住民主体の地域づくりとは、「地域の生活課題を、地域住民が主体性を高め、住民自ら解決していく」ものです。

生活支援コーディネーターは、地域づくりの黒子役として、主役である地域住民をサポートしつつ、「自分たちの力で地域をよくしていきたい」という思いに寄り添っていくことが大切です。

住民の生の声をボトムアップさせていき、住民同士お互い様の支え合いによる地域づくりと、医療・介護・福祉などのサービスを一体的に提供できるような地域を創造していきましょう。



# I 『生活支援モデル事業報告』

## (1) 蕨市(平成28年度モデル事業)

### 社協支部を主体としたサロン活動から支え合いへの発展

#### 1 地域課題の把握

##### ニーズ調査による課題把握

要支援者が、専門職でなくても可能な掃除・買い物・交流を目的に訪問介護や通所介護を利用していることが分かった。

#### 2 目指す地域の姿(実施方針)

「みんなで支え合うまち わらび」

##### 協議体準備会での共有

- 既存サービスリストやニーズ調査結果
- 生活支援サービスへの移行可能性調査
- 生活支援体制整備事業への理解と、団体同士の情報共有

- 第1回地域福祉フォーラム開催
- H28年度担い手養成講座の開催

自治会長や社協支部への働きかけ

#### 3 地域住民との対話の場

<5地区で住民座談会を開催>

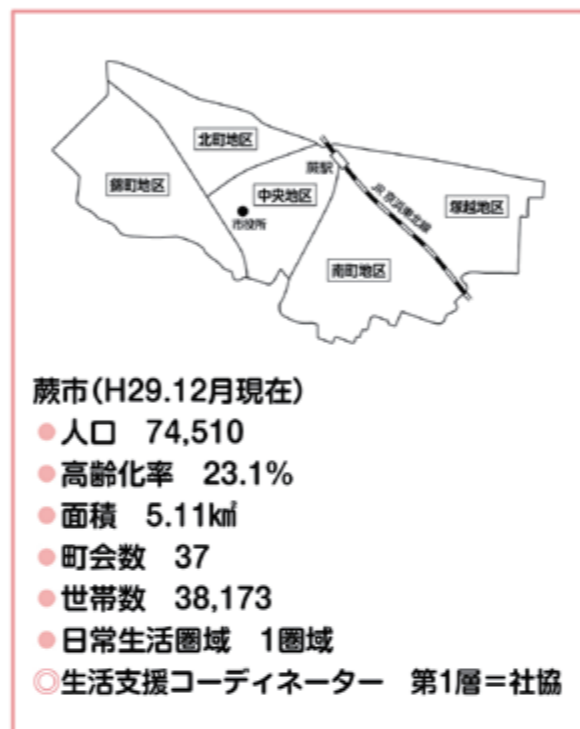
- 買い物やゴミ出しに困っている。
  - 独居高齢者は会話の機会が少ない。
- など各地区の課題が明らかになった。ちょっとした困りごとを解決するための、生活支援サービスや通いの場が不足している。

##### 解決策

- みんなが集まり、交流、活動ができる場所の創出
- 訪問による生活支援

社協支部による地域交流サロン立ち上げ勉強会・視察

協議体の発足



#### 4 具体的な取り組みの展開①

<通いの場の拡充>

- 身近な通いの場を拡充していくため、平成28年度から社協支部ごとにサロン活動に取り組む。
- 支部の特色に合わせ、様々なプログラムを企画し、社協支部が運営者となり毎月1~2回開催する。
- また、生活支援コーディネーターが地域との繋がりを深めることで、多様な運営主体による通いの場が再発見され、サロンなどの住民の集う場で周知できた。

#### 蕨市の今後の展望

- 自立支援型地域ケア会議を行うことで抽出される地域の課題を踏まえ、新たなサービス創出の検討。
- 有償ボランティアサービスモデル事業の効果検証及び全市展開への検討や地域交流サロンの拡充。
- 継続的に住民への普及啓発の場を設け、目指す地域の姿の実現に努める。



生活支援コーディネーターが地域をまわる

広報、掲示板、チラシを活用しPR

#### 5 具体的な取り組みの展開②

<生活支援ボランティア活動の充実>

- 協議体で仕組みや周知方法について話し合いを行い、平成29年8月からモデル地域内で有償ボランティアを試行的に開始した。
- 地域住民同士で支え合い活動を広げたいために、まずは生活支援コーディネーターがモデル地域の社協支部に事業説明を行い、実証実験的に取り組んでいる。
- 担い手養成講座修了者へ周知し、提供会員へと育成した。

#### 7 参加者から担い手へ ~支え合いの広がり~

- 地域交流サロンが参加者の特技や趣味活動を披露する場になり、活動内容の更なる多様化が図られるとともに参加者が担い手になることで、お互いに支え合う仕組みができてきている。
- これまで地域活動に参加していなかった住民が、地域に目を向け、新たな担い手として活躍できる場が増えてきている。
- 生活支援体制整備事業や介護予防事業を推進していくことで、人と人がつながり、地域課題を住民主体で解決する、新たな力が生み出されている。

協議体で解決策の検討

#### 6 住民主体活動の広がり

<多様な居場所の充実>

- 社協支部による地域交流サロンは交流+αのプログラム(脳トレ・映画・合唱)を取り入れたり、交流会を独自に実施するなど支部ごとの特色を出したものに発展している。
- 町会や高齢者クラブが新たにサロンを立ち上げたり、既に地域住民の有志で活動していたサロンや健康体操クラブの存在が明らかになってきた。
- 市内の集いの場マップ作成に向けて、資源の整理を行った。

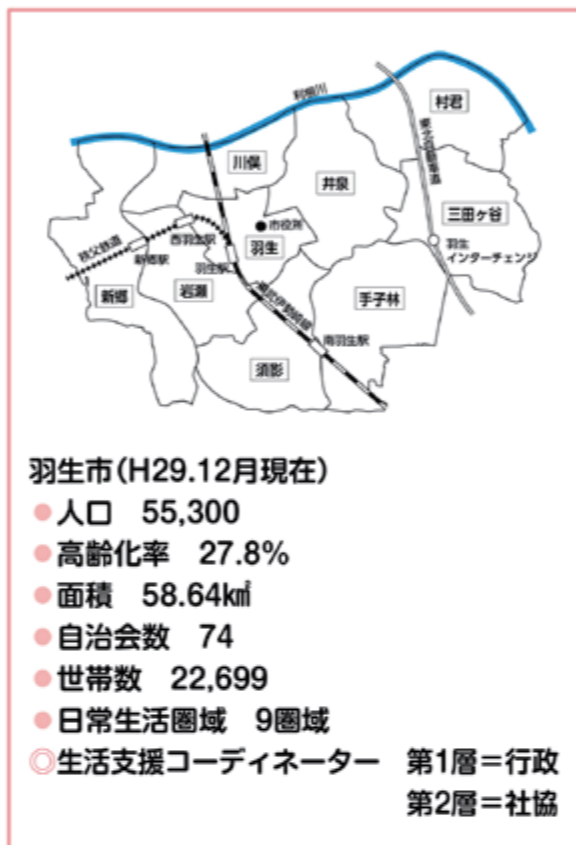
● 第2回地域福祉フォーラム開催  
● H29年度担い手養成講座開催

## (2)羽生市(平成28年度モデル事業)

# 「地域支え合いのしくみ」を中心とした拠点づくり

### 1 地域課題の把握

- 閉じこもりがちな住民に外出機会を提供できるよう、ボランティアが常駐する「居場所」をつくる。
- 地区のボランティア団体や活動者が連携し、活動を強化できるよう、団体などが集まる活動拠点が必要。
- ボランティアが集まる場と「居場所」を融合させ、住民の困りごとを把握したり、ボランティアにつなげたりできる場づくり。
- 地区で解決できない課題や市全体の課題に対し、新たなサービス開発を行う場が必要。



### 2 目指す地域の姿(実施方針)

#### 目指す地域の姿

- つながり・支え合いがある。
- 生きがい・役割を持ち地域や社会と関わりを持てる。
- 介護予防・健康増進に取り組める。
- 医療と介護が連携されることで安心・安全に暮らせる。

#### 実施方針

- 全地区(9地区)に「つながり・支え合い」「生きがい・役割」が生み出される体制をつくる(第2層:SC配置、協議体、活動拠点の設置)。
- 地区からボトムアップされた課題や市全体の課題に対し解決策を話し合う場をつくる(第1層:協議体)。

### 6 具体的な取り組みの展開④

- <地域への規範的統合と第2層協議体の設置推進>
- 川俣支部(羽生市のモデル地区)に地域の話し合いの場づくりの提案。
- 第2層協議体設置について前向きな支部を対象とした先進地視察研修。

#### 羽生市の今後の展望

- 既存の第2層協議体を活発化させ未設置地区へも発展させる
- 先進地視察を参考に生活支援活動拠点の運用を再検討
- 第2層協議体で挙げられた地域課題を第1層で協議し政策化するためのルートづくり
- 第1層協議体のPR(第1層から市民へ向けた啓発活動:各地区のミニフォーラム、ワークショップなど)

### 3 具体的な取り組みの展開①

- <担い手を増やす・育成する取り組み>
- 第1層協議体メンバーが実行委員となり生活支援フォーラムを開催。市民に活動を知ってもらいきっかけとなった(アンケート記事から新たな担い手を発掘)。
- ボランティア講座で「ささえ愛隊」(社協が実施する生活支援ボランティア)への関心を高めるプログラムを取り入れた。
- いきいき百歳体操(介護予防事業)サポーターの生活支援の関心を高める。
- 「ささえ愛隊」の研修会・交流会の開催。

### 5 具体的な取り組みの展開③

- <生活支援サービスの需要を顕在化させる>
- 支部長会議への参加で個々の地域のニーズや状況を確認。
- 活動拠点を活用した宣伝。
- 支援者の顔が見えることで、支援を求めやすくなる。
- 回覧板、口コミなどによる宣伝(「ささえ愛隊」を知ってもらう)。
- 地域包括支援センターとの連携。

### 4 具体的な取り組みの展開②

- <「ささえ愛隊」活動拠点の設置>
- 閉じこもりがちな住民が気軽に出かけられる「居場所」機能。
- 多様なボランティアが交流し地域で発展する「ミニボラセン」機能。
- いきいき百歳体操を組み合わせることで居場所への集客アップ。
- 市内4ヶ所に設置し、地域に密着した場に隊員が常駐することで様々な「声」が集まる→第2層協議体で話し合われていく内容。

さらに

- ゆくゆくは利用者と協力者のマッチングを地域密着で
- 「社協⇄個人協力会員」の関係性を、「協力会員同士の活動のバックアップを社協」という関係性に

さらに

- 「ささえ愛隊」が細やかに活動できるような組織づくり
- 隊員のやる気を維持するサポート

### (3)新座市(平成29年度モデル事業)

## 老人クラブと連携した支え合いの活動づくり

### 1 地域課題の把握

#### 現状把握

- 平成27、28年度に各地域包括圏域で研究会を実施
- 平成28年度介護予防・日常生活圏域ニーズ調査実施

#### 【課題】

- ①介護予防などの様々なインフォーマルサービスがあっても、必要とする人に情報が行き届いていない。または偏りがある。
- ②元気な高齢者が多く、地域活動に参加意向がある人が多いものの、地域の活動の場を知る機会が少ない。

### 2 目指す地域の姿(実施方針)

活力ある「健康長寿のまち」の実現

### 3 課題解決方法の検討

#### 解決策

既存のサービス及び資源を把握し、活用できるように周知を行う。担い手を養成し新たな支え合いの場を創出する。地縁組織のつながりを活用し、生活支援の場を拡充する。

#### 市が取り組む3つの柱

- (1) 普及啓発
  - (2) 担い手の養成
  - (3) 支え合いの場・サービスの拡充
- + (1)~(3)を支える基盤整備

研究会や介護予防アンケート(平成29年度に閉じこもり高齢者等の把握をする)とともに住民主体の活動を調査することを目的に実施)で収集した情報も掲載!

### 4 具体的な取り組みの展開①~普及啓発~

#### <出前講座>

地域住民や地縁組織を対象に出前講座を実施(目的:生活支援の必要性とその考え方の定着)。介護予防事業を実施している体操グループなどにも訪問した。

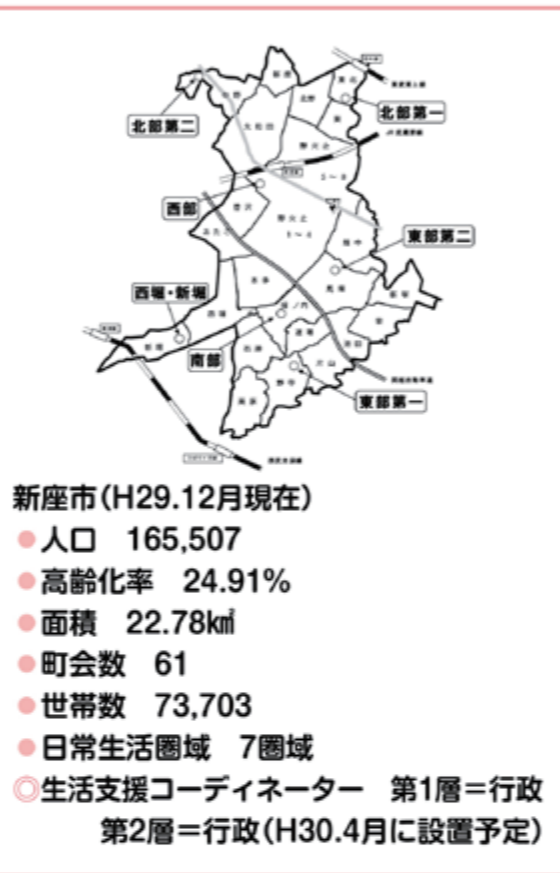
#### <にぎざ支え合いフォーラム>

基調講演及び地域の活動団体の発表を通じて、地域を身近に感じてもらうとともに、支え合いの絆や仲間作りのきっかけとしていただく。

#### <地域支え合いガイドブック>

市の相談窓口や、市で実施している活動の場などの公的な情報に加え、インフォーマルな資源(生活支援のサービス及び通いの場など)も掲載した冊子を作成し、高齢者のいる全世帯に配布予定。

フォーラム参加者に担い手養成講座への申し込みを促した!



### 新座市の今後の展望

- モデル老人クラブの活動を市内全域に広め、生活支援サービスの拡充を目指す。
- 認定訪問介護員養成講座などと連動し、担い手の組織化を検討。
- 既存の第1層協議体を見直し、第1層生活支援コーディネーターをバックアップできる新たな体制を目指す。
- 市社協や地縁組織と連携しながら、第2層協議体及び第2層生活支援コーディネーターを設置する。



### 6 具体的な取り組みの展開③~支え合いの場・サービスの拡充~

#### 【老人クラブとの連携1】

<老人クラブ事務局(市長寿はつらつ課)との協働>

老人クラブ事務局は市老人クラブ連合会とともに友愛活動として「多様な生活支援」に積極的に取り組んできた。そこで、生活支援体制整備事業における生活支援の拡充についても協働することとなった。

#### <モデル老人クラブの決定>

老人クラブ連合会で、支え合いの仕組みづくりについて説明し、手が挙がった以下の老人クラブをモデルクラブに決定した。

- ◆A会:既に老人クラブで支え合い活動を行っている→他のクラブに支え合いの仕組みが拡充することを目指し支援する
- ◆B会:会員同士が個別に支え合いを行っている→組織として支え合い活動ができるよう支援する
- ◆C会:支え合い活動の仲間集めのためクラブ内でサロンを4つ立ち上げている→普及啓発や老人クラブ内の連携などから支援していく

### 5 具体的な取り組みの展開②~担い手養成~

#### <担い手養成講座(全4回)>

地域で活動するイメージを持ってもらうため、グループワークの実施や、既に活動中の団体から話を聞く機会を設けるなど、地域の活動につながるよう工夫した。

講座終了後も情報提供をするために受講者リストを作成。フォローアップ講座を予定している。

受講生の中に、自身が所属する組織(後述の老人クラブC会)で支え合いの仕組みの立ち上げを考えている人がいた!

### 7 具体的な取組の展開④ ~支え合いの場・サービスの拡充~

#### 【老人クラブとの連携2】

<老人クラブとの調整>

- 会長をはじめ役員から現状や課題を聞き取り、実施方法などを検討し、町内会や社協支部などの関係組織との調整を図る。
- 役員及び会員が無理なくできる仕組みとなるよう、クラブ全体で検討していく。
- 実施に向けた最終調整(実施内容、コーディネート機能、活動費用、周知方法など)。

市内外団体の情報を提供し、必要に応じて視察も実施。今後各団体が活動の相談をし合えるよう、関係づくりも促す!

## (4)川島町(平成29年度モデル事業)

# 話し合いの場づくりからとことん住民主体で助け合いのしくみを広げる

### 1 地域課題の把握

#### 既存サービスの洗い出し

- 総合事業サービス(通所B、通所C、訪問D)が設置済
- 町社協事業のお助け隊、移動販売、デマンドタクシーなどがある。

協議体メンバー候補をリストアップし、各団体へ説明(勉強会を経ずに協議体を発足してしまい反省点に)

### 2 目指す地域の姿(実施方針)

関係者も交えたヒアリングと共通理解を図る場を設け、「地域の話合いの場を立ち上げ、住民主体の助け合いをつくる!」を目標に、3つのステップを決定した。

課題を洗い出し、解決に向けた方針を決める

参加を呼びかけるため地域に出向くことで、地域住民と顔の見える関係を構築

### 3 具体的な取り組みの展開①

#### <ステップ1>

- 住民周知を目的としたフォーラムを開催し、啓発と合わせ「支え合いを考える会」への参加を呼び掛けた。
- 生活支援コーディネーター、行政、協議体メンバーが地域へ出向き、住民にフォーラムへの参加を呼び掛けた。
  - 協議体メンバーが実行委員となり、フォーラムを運営することで、主体性や結束力が芽生えた。
  - フォーラムでは、住民参加の地域づくりに向けて町民へ参加を呼び掛けた。



#### 川島町(H29.12月時点)

- 人口 20,543
- 高齢化率 31.7%
- 面積 41.63km<sup>2</sup>
- 自治会数 80
- 世帯数 8,070
- 日常生活圏域 1圏域
- 生活支援コーディネーター 第1層=社協



### 4 具体的な取り組みの展開②

#### <ステップ2>

- フォーラム後にやる気のある方+民生・児童委員で「支え合いを考える会」を開催した。
- 地区ごとにグループ分けし、第1層協議体が担当制でグループを支援(リハーサルや振り返りも実施)。更に、第1層協議体の主体性が向上。
  - 全3回で「目指す地域像」「地域課題と必要な活動」「地域の話合いの場(ステップ3)構成員」を検討。

第1層協議体メンバーがファシリテーターとして「地域の話合いの場」の立ち上げを支援

### 川島町の今後の展望

- 6地区+1団地の「地域の話合いの場」が誕生。
- 各地区でニーズに対して、どのような助け合いができるかについて話し合いを重ねていく。

各地区で助け合いを形にする。

- 第1層協議体と6地区+1団地「地域の話合いの場」の連携(地区のリーダーに第1層協議体参加を促し充実を図る)。



助け合い創出に向け「やりたい」と声をあげた人を中心に立ち上げる

### 5 具体的な取り組みの展開③

#### <ステップ3>

- 各地域で具体的な活動創出に向けて「地域の話合いの場」を立ち上げた。
- 「支え合いを考える会」に参加したやる気のある方(自薦)、活動創出に向け参加してほしい方(ワークショップで推薦)で「地域の話合いの場(実質的な第2層協議体)」を結成。
  - 全地区合同で集まり、地区別グループで話し合いを重ね、情報を共有しながら進めていく。

### 7 住民主体の助け合い活動の創出と既存サービスや活動の拡充

#### ① 住民主体の助け合い活動創出

- 居場所づくりを推進している地区で、居場所のスタッフを中心に「地域版生活支援サービス」の立ち上げを決め、アンケートを全戸配布。「してほしいこと」「してあげられること」を一度にヒアリングし、ニーズと担い手の両方の掘り起こしに動いている。
- ここをモデルに他地区も情報共有しながら進めていく。

#### ② 民間や庁内関係課の取り組みもサービス創出ツールの一つとする(既存サービスや活動の拡充)

#### <サービスの例>

- 老人福祉センターの食堂が閉鎖し、コンビニやパン屋による出張販売がスタート
- デマンドタクシーの行き先に町外医療機関(指定)を追加
- 役場行き民間バスが運行開始

できることから始めよう、と早速生活支援サービス創出に動き出す地区も

住民主体のために生活支援コーディネーターと町でリードできることも多数あり

### 6 立ち上がり後のフォローアップ

立ち上げ後、何をしたらいいのかわからず進捗が見られない、気持ちを維持していくのが難しい、といった問題を解消するための工夫を盛り込む。

- リーダー・副リーダーの選出(グループに主体性を持たせる)
- 愛称をつける(覚えやすい、広げやすい)
- おそろいのTシャツ作成(結束力を生む)
- 現場視察、モデル地区の設定(実際に助け合い活動を見て創る)
- 情報交換・合同開催(軌道に乗るまで全体で情報共有)
- 既存活動の再説明(リストを渡すだけでなく使い方も説明)