

## 地域に拓かれた社協ボランティアセンターづくりに向けた提案

### 1 現状と課題

- (1) 社会福祉協議会（以下、社協）は、これまで「地域福祉の推進」を掲げ、地域の様々な課題の解決に向け、住民主体の原則のもと、福祉教育等をとおして地域住民の福祉への関心や参加を図り、地域の組織化や小地域福祉活動（ふれあい・いきいきサロンや地区社協活動等）、小地域福祉ネットワーク活動（見守り活動等）の推進、ボランティアの育成等を行ってきた。
- (2) 特に社協ボランティアセンターは、地域に開かれた相談窓口の一つとして、相談、ニーズ調査等を通して、地域ニーズ、個別ニーズを把握し、その課題解決に向けて先駆的な方策（事業）を展開してきた。
- (3) しかし、市町村合併や社協、市町行政の財政状況の悪化により、事業の縮小化や兼務職員化が進み、地域きめ細やかな支援やそれに関わる人材育成が難しい状況となっている。
- (4) 一方、ボランティア活動においても、活動者の固定化や高齢化、若年層の不足、関心はあるが現実の行動につながらない等の課題があり、新たな担い手の確保や活動の継続性（団体マネジメント）等が求められている。
- (5) また、近年では、少子・高齢化の進行や生活様式の変化、経済状況の悪化等にとともない、孤立死や自殺、ひきこもり等の社会的孤立の問題や経済的困窮、虐待や悪徳商法等、地域における生活課題が深刻化、多問題化してきている中、地域住民やボランティア活動等による、地域とのつながりや支え合いの再構築が期待されている。
- (6) 介護保険においても法改正に伴い、要支援の高齢者への支援が市町行政に移管される中、これまで以上に地域で支える仕組みづくりが求められるようになることから、その担い手の一端となりうるボランティアの育成が必要となる。

こうした状況を踏まえ、以下の項目について推進します。

### 2 地域に拓かれた社協ボランティアセンターづくりに向けた推進目標

社協ボランティアセンターは、これまで以上に「地域に拓かれた存在」として、地域や社協組織の中に明確化され、地域や新たな社会的課題の解決に向けて、既存のボランティアを含めた新たなネットワークづくりに取り組むとともに社協組織の中核として相談機能を強化し、地域や個人からのあらゆる相談を受け止め、支援につなげる体制づくりに取り組みます。

- (1) これまで行ってきた地域課題への取り組み、支援について、更なる充実を図るとともに、新たな社会的課題（生活困窮や社会的孤立、社会的排除等）への取り組み、支援を行います。
- (2) これまで関わりのある「既存ボランティアや団体」との連携及びその支援の強化を図るとともに、「新たなボランティアの担い手」の確保を目指し、企業や福祉関係以外の団体をはじめとした新たなつながりとネットワーク化を行います。
- (3) 社協組織内におけるボランティアセンターの立ち位置を明確化し、求められる役割やスキルの向上を図るとともに社協総体として、地域課題や新たな社会的課題に取り組む体制づくりを行います。
- (4) 社協組織における地域の相談窓口としての機能を強化するとともに、他部署や関係機関との情報共有及び連携を図りながら課題解決に向けた取り組みを行います。

### 3 これから取り組むべき事項

上記2を実現するため、次の7つの事項について取り組みます。

#### (1) 相談機能の強化

- ①ニーズ調査（ボランティアニーズやセンターへニーズ等）やアウトリーチによる情報の収集、蓄積に取り組みます。
- ②センターに寄せられるあらゆるニーズ、相談を受け止め、組織として、また関係機関と連携を図りながら解決に向けたコーディネートを行います。
- ③センターとして集める、集まってくる情報を整理し、相談を受けた際に適切に情報提供できるよう取り組みます。
- ④組織としての情報共有（ケース会議等）や相談システムの構築、職員個人の相談技術の向上に取り組みます。

#### 〔主な項目〕

- ケース会議、情報共有の場づくり
- 地域のニーズ調査の実施
- 様々な相談からボランティア（する側、受ける側）のニーズ把握
- 相談内容等のデータベース化
- 資源マップの作成

#### (2) 広報の充実

- ①多くの人にボランティア活動や社協ボランティアセンターについて知ってもらうため、様々な媒体（メール、SNS、フェイスブック、twitter、各種メディア等と協力等）を使って情報発信の強化に取り組みます。
- ②「新たなボランティアの担い手」の確保に向けた情報発信を行います。
- ③地域住民の身近な相談先としての「社協ボランティアセンター」をPRします。

④地域の課題やその取り組み状況等について情報発信します。

〔主な項目〕

- 様々な世代が情報を得られるような仕組みづくり
  - ※メール配信やツイッター、SNS、タウン誌等での情報発信
- 広報紙の定期的な発行（世代別の内容や回数を増やす等）
- 新聞、テレビ等報道機関との連携
- 身近な生活課題やボランティア活動等の紹介

(3) 「学びの場」づくり

- ①ボランティア活動の担い手の育成や職員のコーディネート技術向上のための「学びの場」づくりを行います。
- ②既存の事業の見直しを行い、講座が現在のニーズに合致しているか、地域福祉事業や介護保険事業、福祉教育等と連携した事業展開ができていないか等を確認し、必要な講座、事業の実施やスキルの習得を行います。
- ③新たな社会的課題に対するため、その実情や取り組みなどについて、共に学び、考える場を提供します。
- ④社協ボランティアセンターの運営に、多様な人（ボランティア等）が関わり、協力を得られるよう働きかけます。

〔主な項目〕

- ニーズに基づいた講座の実施
- 各学校や企業等への出前講座
- ボランティアセンターの運営ボランティアの育成
- 人材育成（地域活動に関心がある方を発掘、育てていく）
- 相談対応スキルの向上を目指す（相談援助技術の研修等）

(4) 協働・連携の深化

- ①社協ボランティアセンターがこれまで主に関わりを持ってきた「既存のボランティアや団体との連携及びその支援の強化」に取り組みます。
- ②既存のボランティアや団体が持っている強みを活かし、新たな社会的課題の課題解決に向けた協力・連携が得られえるよう働きかけます。
- ③様々な相談事案をボランティアにつなげるだけでなく、その活動で得られた経験や学び、情報等を共有する場づくりを行います。
- ④ボランティア同士だけでなく、地域にある様々な団体、機関（行政、福祉施設、学校、PTA等）との連携に取り組みます。

〔主な項目〕

- 既存の団体への支援、連携強化（団体マネジメント等）
- 福祉施設や関係機関、企業を巻き込んだ事業展開を図る
- 市町の垣根を越えた活動の支援と市町間の連携

## (5) 協働・連携による新たなつながりづくり

「新たなボランティアの担い手の確保」を図るため、企業や企業の社会貢献活動（CSR）及び福祉関係以外の団体、機関との連携、協働を通して、地域福祉活動等の推進に取り組みます。

### 〔主な項目〕

- 行政の福祉、市民活動担当課等の関係課以外の部署との連携
- 企業（の社会貢献活動等）との連携を図る
  - ※事業提案をする、企業内研修にボランティア講座の導入、事業の共催等
- 既存のボランティア団体への加入、参加促進だけでなく、新たな団体の設立支援
- 福祉関係団体、機関以外との連携を図る。

## (6) ボランティアセンター環境（場所）の充実

- ①社協ボランティアセンターの環境整備を行い地域住民が気軽に立ち寄り、相談や情報収集・交換ができる場づくりに取り組みます。
- ②また、住民が気軽に立ち寄れる「居場所」としての機能をもった環境づくりに取り組みます。
- ③小地域単位や出張ボランティアセンターの設置により、身近な地域での相談支援体制、環境づくりに取り組みます。

### 〔主な項目〕

- ボランティアセンターを常設化し、開所日（時間）を増やしていく。
  - ※いつでも、誰でも、何度でも気軽に立ち寄り、相談できる環境づくり
- 出張ボランティアセンターの開設
  - （例えば、公民館や地区センター、ショッピングモール等）
- 地区社協等による小地域単位でのボランティアセンター開設
- 喫茶スペース等を併設するなど、居場所としての機能もつくる
- 夜間相談窓口の設置

## (7) 職員・職場内連携、意識の向上

社協組織内における人材育成や業務における組織内の相互理解の体制づくり に取り組みむとともに組織内外の連携体制づくりを行います。

### 〔主な項目〕

- 係の枠を超えた課題解決のためのケース会議の開催
- ボランティア相談の内容等について、他の職員にも知ってもらう
- 地域福祉部門や担当だけでなく、介護保険部門等の他の部門と協力し、社協全体でボランティアセンター運営に取り組む
- 担当を兼務し合う等をして、意識を高め、他の意見や視点を取り入れる。
- 社内での研修（社協職員という自覚、強みを意識つける）
- 通常業務の中でのニーズの掘起こしを行う