

II

有隣協会の 現状と分析

3 包括的・総合的なサービスの必要性

措置から利用契約に政策が展開し、「地域福祉の拡充」へと福祉の政策が転換しているため、「高齢」「障がい」「児童」など、必要な福祉の機能をワンポイントで提供するのではなく「生活する上で困っている全ての方」に対し相談を行い、サービスを考え提供するという包括的・総合的な観点が必要となります。また、有隣協会で最も実績のある「生活困窮者支援」についても、平成27年に「生活困窮者自立支援法」が施行され、各自治体の動きや取り組みに変化が見られます。この時代背景を鑑み求められる福祉支援を実践するには、制度の対象から外れたニーズを把握し、多様な課題を持った人々の支援に関し、「中長期的な視点」を持つ必要があり、福祉業界全体が方針の転換という大きな壁を相手にする時代が迫っていると認識しています。

複合的な困窮の要因とは



4 困窮の要因

困窮の要因は一つではなく、複合的な要因によって起こります。複合的な困窮の要因の例は下記の表になります。困窮と隣り合わせの生活を続けながら、突然、困窮状態に陥ることがあります。実際に支援を受けることになっても、その人の状況に合わなかったため、支援を辞退することや、失踪など、困窮からの脱却のチャンスを逃してしまうこともあります。また、生活困窮状態に陥ったことから「孤立」や「諦め」を生み、誰にも相談することができず、ますます困窮から脱却できなくなるという悪循環も見受けられます。また、気づかないうちに困窮に陥っている人や、困っていても相談に行くことができない人も多く、地域社会との関係が希薄な人に対しては、アウトリーチの重要性を認識しています。

5 支援の基本姿勢

課題解決は、支援の根本です。複合的・多面的な要因に関しては、包括的・総合的な解決が必要であると同時に、困窮となる背景のある生活を続けながら暮らしている人々へのアウトリーチを強化し福祉制度の情報提供を続ける必要があります。対象者からのアクションを待ち続けるのではなく“見守り続け”、その阻害要因となりうる予兆を見逃すことなく“先回り”し、対象者の意思を最大限に尊重しつつ『再び生活困窮とならないための方策』を対象者と共に検討しています。

6 支援の体制

包括的・総合的な支援をするには、縦割り組織のサービスでは対応できません。有隣協会では、各事業で培った知識・ノウハウの共有化をさらに進め、組織を上げてよりよい支援を行うため、ナレッジマネジメントの推進を考えています。

7 現在の組織体制(運営施設・運営事業)

現在休止中の宿泊所「春風寮」は改築中であり、平成29年3月に寄り添い型宿泊所、同年4月に都市型軽費老人ホーム、居宅介護支援・訪問介護事業所併設の複合型施設を新設予定です。この複合型施設を拠点とした大田区における地域福祉の戦略的な展開が必要となっています。

また、一体的な組織運営を行うため、次の取り組みを行っています。

- ・法人本部の機能強化
- ・組織規程の見直し
- ・就業規則、退職金規程、給与規程など、規程類の見直し

8 有隣協会職員

現在、施設長、事務員、相談指導員、支援員、栄養士、医師、看護師、専門相談員、管理員、作業員など非常勤職員も含めて約250名の職員が在籍しています。今回の中期アクションプランの策定に際して、管理職以外の職員に対して



「当然のようにできていること」「中長期的に取り組むべきこと」について聞き取り調査を実施し、以下のような意見が挙げられました。

<当然のようにできていること>

- ・挨拶、礼儀、職員間のコミュニケーション
- ・困難ケースへの介入、迅速な課題解決
- ・基本業務(事務・各関係機関との調整・上司、同僚との連携)の安定性
- ・利用者の特性(若年、高齢、性格面)に合わせた柔軟性
- ・利用者への粘り強い対応と聞き取り
- ・救急、警察への通報など、突発的なトラブル等の緊急対応、緊急対応後のケース検討

<中長期的に取り組むべきこと>

- ・新規事業(障がい、児童、高齢分野等)の開拓
- ・既存事業に接続可能な事業の展開(施設の退所後の事業等)
- ・直営事業の展開
- ・職員研修、教育の充実
- ・ナレッジマネジメントの実現
- ・施設間の関係強化

一方で、職員からは、「施設間での交流をさらに増やして欲しい」「相談支援職として更にスキルアップが必要」との声もありました。これらの経済・社会構造の変化、福祉政策の変化に伴い、「職員の知識の習得の促進・スキルアップ・ノウハウの共有化」「経営基盤のさらなる強化」「生活困窮対策への包括的・総合的なサービス」、及び「地域福祉の展開」が必要となっています。