

# 相談環境の充実

支援が必要とする子育て世帯に対して、必要な情報や行政サービスが届いていないケースに対しての社協の支援の可能性



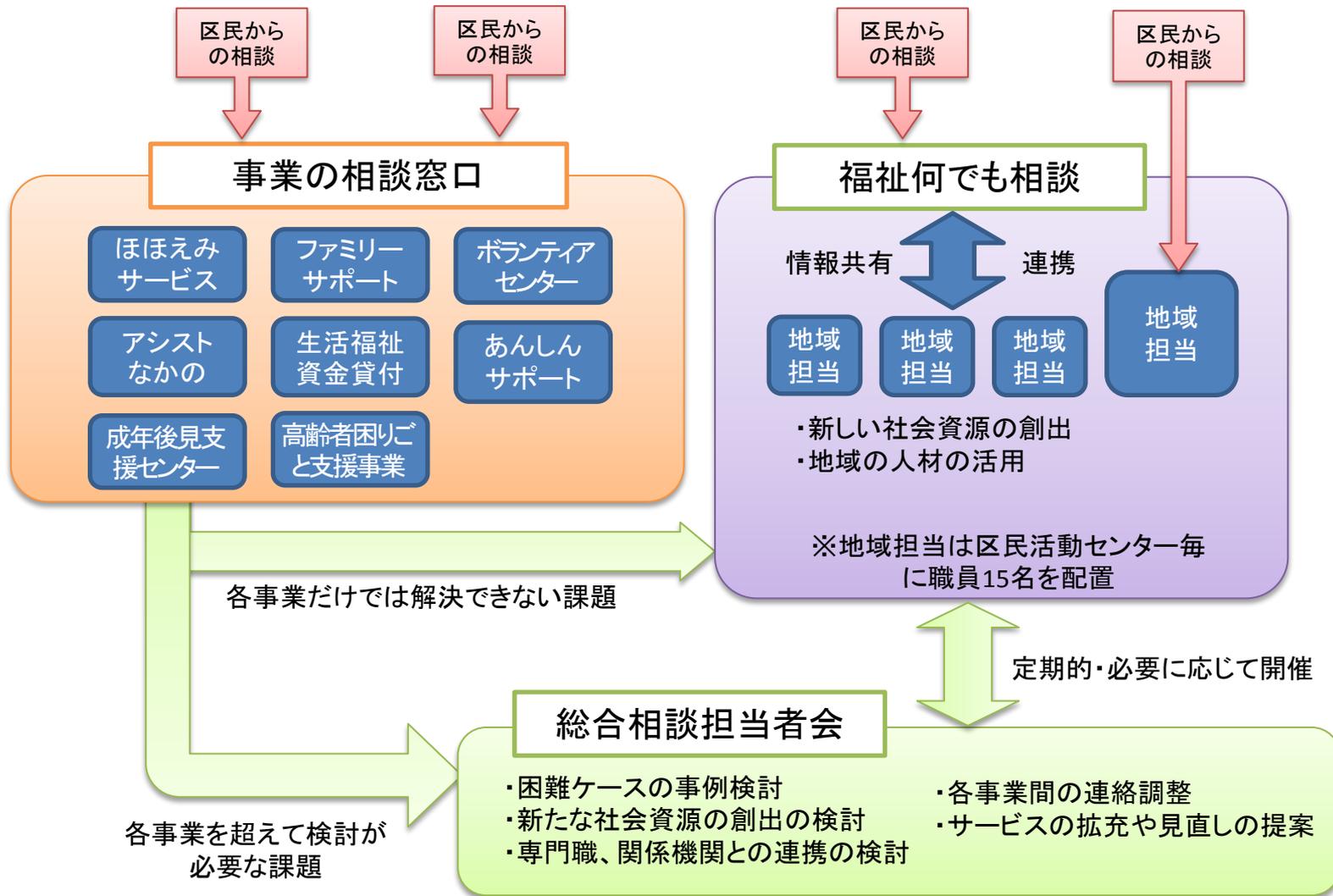
(社福)中野区社会福祉協議会  
事務局長 長田 久雄

# 1. 必要な情報や行政サービスが届いていない区民とは…

## <社協の相談から>

- 近隣や同世代の人とコミュニケーションがうまく取れない。
- 障害や疾病などにより情報が届きにくい世帯
- 福祉や保護の対象と思われたくない、介入されたくない、行政サービスを拒否してしまう。
- 情報は届いているが、自分に必要な情報を自身で判断し、手続きができない。

# 中野社協の相談体制



## 2. 情報が届いていない(支援が必要な)方へのアプローチの事例

事例① 職員の訪問活動や連絡等による信頼関係により必要な情報が届けられたケース

事例② ほほえみサービスの新規訪問から、インフォーマルなサービスにもつなげられたケース

# 事例①

- ファミリーサポート事業の利用会員。収入が不安定で困窮し、保育園にも入所できずに困ってファミリーサポート職員に相談が入ったケース。  
社協内で情報共有し、福祉なんでも相談担当から、本人が利用できる民間の保育サービスや公的な貸付など情報提供を行った。その後、経済面の課題解決とともに、無認可保育施設の入所ができたことで、育児と仕事への不安が解消した。その後、認可保育施設に入所した。

## 事例②

- ひとり親世帯。ほほえみサービスの家事援助を希望し会員登録のため職員が訪問したケース。

定期的な家事援助を利用することになったが、親と子どもの二人だけの世帯で家事に追われる生活だった。地域担当に相談し、地域で開催している子ども食堂やサロンを情報提供。地域のインフォーマル(民間・ボランティア)なサービスをうまく活用することで地域の知り合いが増えて、協力が得られるようになることを期待している。

# 3. 社協が行う相談支援の強み①

- 地域担当が各地区のインフォーマルなサービスを把握しており、情報提供だけでなく、実際に結びつくところまでコーディネートできる。

⇒社協では「地域の居場所一覧」「なかの本」「子ども食堂・学習支援活動マップ（こどもほっとネットINなかの事務局）」などを区民に情報提供。地域担当が各団体の活動に参加したり、活動支援しており、スタッフと顔が繋がっている団体も多い。不安のある相談者へは情報提供だけでなく、地域担当も同行し繋げるコーディネートすることもある。

- 行政や民生委員をはじめとする関係機関との円滑な連携と情報共有ができる（本人同意が前提）

⇒区の補助事業や委託事業を実施していることにより、行政の担当部署と連携がスムーズ。

特に民生児童委員とは地区の民生委員協議会にも必ず参加しており協力関係が構築できている。

# 3. 社協が行う相談支援の強み②

- 行政サービスを拒否する人との信頼関係の構築。  
⇒ 社協は民間組織として子どもの安全確保など直接的な介入はできないが、家事援助や子どもの送迎などの側面的な支援により保護者に寄り添い、孤立させない支援が可能である。
- 手続きが苦手(できない)人への支援。  
⇒ 行政から送られてくる書類の内容が分からない、手続きの手順が分からない苦手な方も多い。福祉何でも相談においても家賃の更新の手続きが一人ではできないという方を同行したケースもある。また障害のある方については、アシストなかの（地域福祉権利擁護事業）を利用することにより、手続き支援や金銭管理など継続的な支援が可能となり生活の安定につながることもある。
- ボランティアや協力会員が社協のアンテナ役になっている。  
⇒ 社協には事業の協力会員、ボランティアなど計1300人以上の協力者がいる。活動先の世帯の新たなニーズを発見したり、地域で困っている方の情報を社協職員に報告をいただいている。