

社会福祉 しずおか

2014

4

No.761

特集

社会的に孤立した人の
悩みの相談を受け付ける
「よりそいホットライン」

編集発行



社会福祉法人静岡県社会福祉協議会

〒420-8670 静岡市葵区駿府町1番70号

電話:054-254-5248 FAX:054-251-7508

<http://www.shizuoka-wel.jp>

E-mail spcsw@shizuoka-wel.jp



社会的に孤立した人の 悩みの相談を受け付ける 「よりそいホットライン」

生活困窮者などの「生きづらさ」を抱えた人たちに対し、“どんな人の、どんな悩みにもよりそって、一緒に解決する方法を探す”「よりそいホットライン」の社会的包摂づくりが注目を集めています。

一日四万件、一月百万件の相談電話が寄せられる「よりそいホットライン」の現状を一般社団法人社会的包摂サポートセンター「よりそいホットラインコールセンター」のコーディネーター 吉田 由美さんにお伺いしました。

Q 「よりそいホットライン」が出来た経緯や事業展開を教えてください。

A 「よりそいホットライン」とは二十四時間三百六十五日、どんな相談も受け付ける無料の電話相談です。

立ち上げのきっかけは、東日本大震災の被災地の多くの首長さんが「心のケア」の必要性を実感されていたことでした。

そのような状況を踏まえ、東日本大震災の被災地の首長と災害を経験した地域の首長等で理事

会を構成した『一般社団法人社会的包摂サポートセンター』が立ち上がりました。

被災地の皆様の「心のケア」を目的に、平成二十三年十月十二日から仙台市内で、岩手・宮城・福島三県を対象に「よりそいホットライン」がスタートしました。

しかし、被災に関係した相談だけでなく、あらゆる相談の電話が寄せられたことから、同年の十二月に公募のあった厚生労働省の「平成二十三年度社会的包摂ワンストップ相談支援事業」の補助金



をいただき、平成二十四年三月に対象を全国へと拡大しました。

様々なテーマの悩みに全国どこからでも無料の同じ電話番号で対応し、相談に応じて様々な地域資源につなぐといった包摂的な相談支援事業は初めての試みとなりました。

Q 相談業務について教えてください。

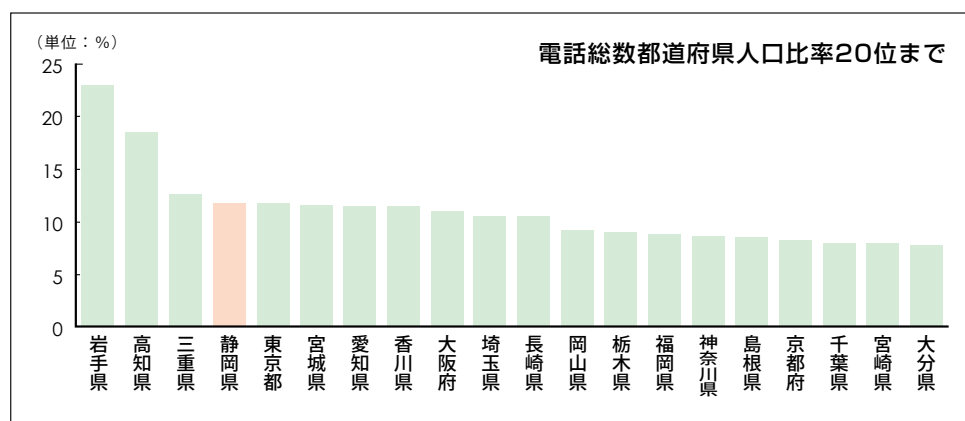
A…全国三十六か所のコールセンターと二か所の中央コールセンターで電話相談を対応しています。

相談員は約二千五百人、連携団体約六百団体で全国からのあらゆる相談に応じています。相談員は緊急な場合の同行支援や関係機関との連携を駆使し、地域の社会資源に相談者をつないで行きます。時には「同行面接」といって、直接

お会いしてお話を聞くこともあります。

静岡の相談員は、法律や子ども、女性、障がい、生活困窮者の支援などに精通した専門性のある支援者で構成されており、横断的な

都道府県人口比別上位は全国で分散



きめの細かい支援体制となるよう研修を重ねながら、日々の相談に応じています。

平成二十四年度の全国の総コール数は二千八十八万件で、静岡は都道府県人口比率でいうと全国で四番目に多くなっています。相談員に電話がつながったコールは全国では三十八万五千件で、寄せられる多くの電話には対応出来ていないのが現状です。

Q 寄せられている電話相談の内容はどのようなものでしょうか。

A…フリーダイヤル〇二〇―二七九―三三八に電話をいただくと、ガイダンスが流れ、相談したいことを選ぶ仕組みになっています。

「暮らしの中で困っていること、気持ちや悩みを聞いてほしい」というガイダンスを選択した人は、「心と

体の悩み」についての相談が最も多く、「誰かと話したい」という孤立状況にある相談者が圧倒的に多いことを示しています。社会的孤立の問題は深刻な状況で、多くの人が不安を抱えている現状があります。無業孤立者だけでなく、仕事

がある人や家族がある人でも孤立を訴えている人が多くいます。年代別では男女とも四十代が多で五十代、三十代と続いています。「病気や障害の悩み」も多くあります。

「家庭問題」ではDV、パートナーとの不和、離婚、死別、親子不和などが多く、「労働問題」では失業、就職活動の悩み、職場の人間関係、低収入が多くなっています。

以上の悩みが複合的に絡み合っていて、身動きが出来なくなってしまう相談者の状況がうかがえることも多々あります。

Q

既存の支援組織・地域コミュニティへ期待されることはありますか？

A：「よりそいホットライン」は、

『匿名だから安心して話せる電話相談』ということが特徴的です。

相談窓口に行けない相談者と窓口をつなぐ橋の役割があるのかもしれません。相談員は相談者と話しながら一緒に橋を渡り、向こう岸の分かれ道で次の支援者に繋いでいる感覚です。

今の制度は「自分一人で橋を渡っておいで」というのが多いように感じています。一人で橋を渡る人ばかりではありません。制度に人を合わせるのではなく、人に制度を合わせていくことの必要性を感じています。

日本中に困りごとを抱えた人々が大勢いると思いますが、「支援にたどりつけない」、「そも

そもその人に合った支援制度自体がない」といった人々が多くいます。そうした人たちを包み込める、

優しい社会保障制度が今ほど求められている時はないと思います。

「よりそいホットライン」の相談支援は、地域を縦横につなぐ橋になれると思っております。それぞれの問題に適切な支援を得ることができれば、元気を取り戻すことができるような人々を、地域の社会資源につなぎ、地域の力を高めていくための橋でありたいと思います。

垣根の低い窓口を作り、様々な相談を受け止め、課題を共に整理し、生活資金、住宅、健康など、これまででつながることのできなかった、分野の異なる支援領域の

支援者と連携して、総合的に地域での生活再建に向かう、この道のりを相談者とともに歩くこと

がこの二年間で少しずつ出来るようになってきたと思います。

しかしながら、「つなぐ先」は大

変難しいです。全国のいくつかの

地域では、「よりそいホットライ

ン」を契機に設立したネットワー

クを基礎として、地域の新しい社

会資源となる支援団体を立ち上

げ始めているところもあります。

それはホームレス支援であったり、

発達障害の支援であったり様々で

す。「よりそいホットライン」への相

談が契機となり、支援者を動か

し、新しい支援の形へビジョンや組

織を生み出していくことにもつな

がっています。その意味でも、既存

の多くの機関や地域コミュニティ

とも一緒に考えて行きたいと思っ

ています。

様々な社会資源が低い敷居で

幾重にも重なり合うことで、孤

立した人々を捨て置かない、地域

を生み出す基盤となっていくことを目指して行きたいと思っています。

(文責 地域づくり課)



よりそいホットライン

フリーダイヤル

つなぐ

ささえる

0120-279-338

一般社団法人社会的包摂サポートセンターでは、個人、団体と問わずみなさまからの御寄付を募っています。

詳しくはホームページ(<http://279338.jp/>)を御参照ください。

住民参加型福祉サービス“オンリー・ユー” ～小山町社会福祉協議会からの地域福祉活動実践情報～



高齢や障がい、病気・ケガ、産前産後、子育て中などの様々な暮らしの困りごとを、地域での暮らしを支えあうための新たな仕組みとして「会員制」と「有償制」によって、必要なサービスの提供を受けることができる住民参加型福祉サービス“オンリー・ユー”の概要を事務局長の原 秀人氏と事業担当の地域福祉プロデューサー関 智久氏(右上写真)にお話を伺いました。

独自サービス開発のきっかけは？

自営業の家庭のお母さんが病気で倒れて、ファミリーサポート事業もない時代で、隣近所から社協へ相談がありました。行政委託事業のヘルパーもありましたが、制度で対応できない課題が様々に出てきて、社協として制度外のサービスを提供出来るようにしておくことの必要性を感じたことから、住民相互の助け合い活動として、平成25年6月に本サービスを立ち上げました。

事業(サービス)内容は？

1単位(15分)あたり200円で、チケット制の前払いです。家事援助が中心で、外出同行、子どもの一時預かりや自宅学習の支援もメニューに入っています。町内の15歳以上の方で事業協力会員が“一緒にやりましょう”という視点で展開しています。

最初は社協職員と利用者と協力会員が入って“顔合せ”を行ってからの作業となるので、頼むほうも安心感があります。

今後の展望は？

緊急性のある場合は、社協職員の派遣も検討しています。生活困窮者の利用料の減免も今後の課題ですが、代替えの財源確保が大きな課題です。サービスを提供するだけでなく、生活保護受給者等の社会的孤立感もあり、社会とのつながりを作るという面でも、協力会員になってもらえればと思っています。

「出来ない」と言うのは簡単ですが、どうすれば“つながり”を作っていけるかと考えたときに、小山町にしかないセーフティーネットとして、はじめは目が粗くても年月をかけて、目の細かいセーフティーネットに育てていきたいと思います。

＜本サービスの詳細な内容は小山町社会福祉協議会ホームページを御参照ください。＞
<http://www.fuji-oyama-wel.jp/>

小山町雪害被害世帯生活支援センターの活動報告

2月上旬の豪雪のため、小山町においては、町西部の須走地区において、一時1,600世帯3,000人が孤立状態に陥り、自衛隊の災害派遣による除雪作業が行われました。

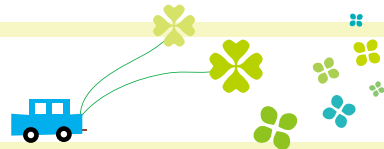
この状況を受けて、小山町社会福祉協議会は「小山町雪害被害世帯生活支援センター」を同地区に設置し、除雪ボランティアの募集と派遣調整を行いました。設置期間は平成26年2月19日～24日までの6日間で79件のニーズに対し、延503名のボランティアによる支援活動が行われました。

民生委員と自治会長が地域を回り、一時100件近いニーズが寄せられました。デイサービスを利用している人がいれば、送迎車の駐車場所を含めた除雪をするなど、公的機関では対応しきれない、ボランティア活動ならではの“個別のニーズに寄り添う”きめ細かい除雪ボランティア活動により、被災世帯の生活支援が行われました。

同センターには本会職員延べ16名、市町社会福祉協議会職員延べ50名が運営支援に派遣されました。



「ABCしあわせ基金」 寄附金受領式



平成26年2月17日、株式会社ABC様（代表取締役社長 富田直樹氏）から、株式会社ABC創業者 取締役会長 故富田正雄氏「お別れの会」御芳志について、故人の遺志により、社会福祉法人静岡県社会福祉協議会「ABCしあわせ基金」に、591万9千円の御寄附をいただきました。

また、平成26年6月下旬には、さらに同基金へ500万円の御寄附が予定されており、この基金をもとに車両寄贈を行います。

11年間続く「ABCしあわせ基金」への寄附により、平成25年度までに49台の車両が民間非営利団体に寄贈されてきました。寄贈を受けた多くの団体から、感謝の意が寄せられています。

受領式当日、株式会社ABC富田直樹社長から目録を受領した県社協の上島会長からも、継続的に支援いただいていることへの感謝の意が述べられました。



中央は株式会社ABC代表取締役社長 富田直樹氏、右は同社代表取締役副社長 富田英児氏（平成26年2月18日静岡新聞朝刊掲載）



富田直樹社長から目録を受け取る上島会長

(株)ABC 寄附金 贈呈式



感謝状を受け取る富田英児副社長

社会福祉法人静岡県社会福祉協議会「ABCしあわせ基金」について

静岡県・山梨県・長野県で41店舗のパチンコ店を展開している株式会社ABC様が、創立50周年の記念事業の一環として、在宅福祉活動の充実と発展を図ることを目的に、平成15年に設立されたものです。以来、本会を通じて毎年、民間非営利活動団体等へ車両を寄贈しています。

（参考）寄附累計額86,419,000円（今回の寄附金を含む。）

日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償！！

平成26年度

ボランティア活動保険

全国200万人
加入！！

補償金額（保険金額）

保険金の種類		プラン	Aプラン	Bプラン
ケガの補償	死亡保険金		1,200万円	1,800万円
	後遺障害保険金		1,200万円 (限度額)	1,800万円 (限度額)
	入院保険金日額		6,500円	10,000円
	手術 保険金	入院中の手術	65,000円	100,000円
		外来の手術	32,500円	50,000円
賠償責任	通院保険金日額		4,000円	6,000円
	賠償責任保険金 (対人・対物共通)		5億円 (限度額)	5億円 (限度額)

年間保険料

タイプ	プラン	Aプラン	Bプラン
基本タイプ		300円	450円
天災タイプ* (基本タイプ+地震・噴火・津波)		460円	690円

<http://www.fukushihoken.co.jp>

ふくしの保険

検索

*天災タイプでは、天災（地震・噴火・津波）に起因する被保険者自身のケガを補償しますが、賠償責任の補償については、天災に起因する場合は対象になりません。

保険金をお支払いする主な例

- 清掃ボランティア活動中、転んでケガをした。（ケガの補償）
- 活動に向かう途中、交通事故にあった。（ケガの補償）
- 活動中、食べた弁当でボランティア自身が食中毒になった。（ケガの補償）
- 家事援助ボランティア活動で清掃中、誤って花びんを落としてこわれた。（賠償責任の補償）
- 自転車ボランティア活動に向かう途中、誤って他人にケガをさせた。（賠償責任の補償）

ボランティア行事用保険

送迎サービス補償

福祉サービス総合補償

● お申込み、詳しい内容のお問合せは、あなたの地域の社会福祉協議会へ ●

団体契約者

社会福祉法人
全国社会福祉協議会

〈引受幹事保険会社〉日本興亜損害保険株式会社
TEL:03(3593)6245

取扱代理店

株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL:03(3581)4667 FAX:03(3581)4763
受付時間：平日の9:30～17:30（12/29～1/3を除きます。）

この保険は、全国社会福祉協議会が保険会社と一括して契約を行う団体契約です。

日本興亜損保と損保ジャパンは、関係当局の認可等を前提として、平成26年9月1日に合併し、「損害保険ジャパン日本興亜株式会社」になります。

〈NK13-80727 平成26年2月12日作成〉

「介護福祉士修学資金貸付制度(実務者研修受講者向け)」の御案内

この制度は、介護福祉士の資格取得をサポートするものです。介護福祉士養成施設に在学する方への貸付けに加え、実務者研修を受講される方にも貸付けを行います。

介護福祉士の資格取得に向けて実務者研修を受講される方は、是非この制度を御活用ください。

【制度の概要】

対 象	実務者研修終了後に、介護福祉士の資格を取得し、静岡県内において介護等の業務に従事する方で、次に該当する方 ①静岡県内に所在する実務者養成施設が実施する研修を受講する人 ②静岡県内に居住し、県外に所在する実務者養成施設が実施する研修を受講する人
貸 付 額	研修関連費用として20万円まで(無利子)
貸付金の返還免除	①介護福祉士の資格を取得・登録後1年以内に、 ②静岡県内において、 ③介護等の業務に従事し、 ④以後5年間当該業務に従事した場合に、申請により、 貸付金の全額が返還免除されます。

お問い合わせ 経営支援課 TEL 054-254-5231



家庭用常備薬の斡旋について



静岡県社会福祉協議会では、社会福祉従事者の方の福利厚生の一環として、家庭用常備薬の斡旋販売をしています。

平成26年度は2回の斡旋を予定しています。(1回目：株式会社あまの創健/2回目：大日商事株式会社)

第1回目の申込みは以下のとおり行います。

つきましては、職員の皆様に御周知いただきますようお願い申し上げます。

【株式会社あまの創健】

- ◆ 申込用紙送付予定日：5月上旬
- ◆ 申 込 締 切 予 定 日：6月上旬
- ◆ 商 品 発 送 予 定 日：7月上旬(株式会社あまの創健より発送)

※一個当たりの商品価格が市販のものとは比べてかなり割安です。
各事業所・御家庭用としてお使いいただけます。



この機会に是非御利用ください

みなさまの「健康管理」をお手伝いします。

《事業内容》
健康管理用品サービス：家庭用常備薬・健康食品・健康機器・各種記念品 etc
健康管理サービス：健康診断・保健指導・健康セミナー・郵送がん検診 etc

家庭用常備薬の斡旋をご利用ください。



株式会社あまの創健

〒461-0001 名古屋市東区泉二丁目 20 番 20 号
電話 (052) 931-0101 FAX (052) 932-1745
URL : <http://www.amano-s.co.jp>



静岡県社会福祉人材センター研修課主催の研修会のお知らせ

平成 26 年 6 月開催分をお知らせします。

★ラクラク申込み『WEB サービス』（会員対象）を御利用ください！ →WEB サービスサイト <http://www.shizuoka-wel.jp/member/>

研修 NO.	研修名	実施日	会場	対象者	内容・講師
1	新任職員研修I (中部3)	6/24~25	シズウエル	社会福祉施設等の新規採用者及び経験年数2年未満の方	社会福祉事業従事者に必要な福祉の基礎知識及び社会人・組織人に求められる意識、ルール、マナーなどの習得 講師：福祉職員生涯研修課程指導者
6	指導的職員研修I-1	6/3~4	シズウエル	社会福祉施設等において主任・係長・事務長等の役職にある方	指導的職員に必要な福祉の動向並びに部門責任者として職員指導のあり方及び組織の管理方法の習得 講師：福祉職員生涯研修課程指導者
38	介護技術基礎講座①	6/26~27	シズウエル	老人福祉施設・介護保険事業所等に勤務する介護職員	・体の仕組みと働きの理解 ・基礎介護技術のポイント 講師：静岡県介護福祉士会 飯田 泰子 氏 他
40	感染症講座 (初級編)	6/10	シズウエル	社会福祉施設・介護保険事業所等に勤務する方	利用者の健康維持のために必要な感染症についての基本的知識の習得 講師：静岡済生会総合病院 感染対策室 師長 感染管理認定看護師 杉村 きよ美 氏
54	続・認知症高齢者支援講座 (中部)	6/5	シズウエル	老人福祉施設・介護保険事業所等に勤務する方	・認知症高齢者の基本的介護の考え方 ・認知症高齢者への対応 講師：介護老人保健施設 星のしずく 看介護部長 高口 光子 氏
55	認知症介護予防講座	6/6	シズウエル	老人福祉施設・介護保険事業所等に勤務する方	・認知症に関する基礎講座 ・脳活性化訓練 講師：高齢者リフレッシュセンター「スリー A」所長 スリー A 予防デイサービス「折り梅」所長 増田 未知子 氏
56	【新規】認知症の人のためのレクリエーション	6/9	シズウエル	老人福祉施設・介護保険事業所等に勤務する方	認知症の方のためのレクリエーションの知識と技術の習得 講師：(福) 興寿会 教育実践研修センター 認知症介護レクリエーション実践研究センター所長代理 尾渡 順子 氏
97	傾聴講座	6/2	シズウエル	社会福祉施設・介護保険事業所等に勤務する方	福祉職の対人援助に必要な傾聴・面接のスキルの習得 講師：西長洲荘 介護支援専門員 栗野 真造 氏
104	【新規】福祉職のための文章力向上講座	6/18	シズウエル	社会福祉施設・介護保険事業所等に勤務する方	業務記録の他、利用者の家族向けの文書など、福祉職に求められる文章力を身に付ける。 講師：居宅介護支援事業所ジョアン所長 栗倉 敏貴 氏

◎最新の「研修開催の情報」を、電子メールで事業所様にお知らせします！

kenshu@shizuoka-wel.jp に ①事業所名 ②事業所種別 ③電子メールアドレスを入力の上、件名「研修開催の情報 メール送信希望」として送信してください。2 か月経過しても配信がない場合は、下記研修課までご連絡下さい。

問い合わせ先：福祉人材部 研修課 電話 **054-271-2174**

カーテン・リース&クリーニング

特許取得の出張クリーニング車にて施設に訪問、取外し、クリーニングから取付けまで全ておまかせの予備不要短時間低料金システムでお喜び頂いています。
欠落部品の補充もします。

メンテナンス付リースでカーテンはいつもきれいです



カーペットタイル・リース&クリーニング

カーペットタイルをリースで導入、月々は小さなご負担でも静かで豪華な雰囲気と安全性はイメージアップに大きく貢献します！
メンテナンス付でいつでもきれいです！

カーペット洗浄機



御施設のご要望にお応えした独自の技術力で御役に立つサービスを提供します。 **株式会社三ナワ**

静岡市葵区産女1060番地の1
☎054-295-9002 Fax054-295-9003

ロールスクリーンクリーニング

独自洗浄方式開発によりメンテナンス対応が拡がりました。
洗浄から乾燥迄、短時間で
行い、リースも可能に
ブラインドもOK



学校の舞台幕(緞帳)

当社独自の舞台幕メンテナンスです「大変お喜び頂いています」
ご注文の時期が集中します。
御早めに予約願います。



転倒防止の滑り止め

玄関、浴室、厨房等、濡れると滑る場所に最適。
ご心配を安心に変えて頂くために・・・
※素足用・土足用がございます。

