

How To

地域自主福祉ネット

ワンストップサービス
展開の手引き



日本労働組合総連合会

はじめに

この「手引き」は、連合が地方連合会・地域協議会を軸に推進している、ワンストップサービス＝勤労者の生活支援ネットワークの取り組みについて、実践的な視点や留意点、ヒント・事例などをとりまとめたものです。

『ワンストップサービス』といっても、実際のところ何から始めればよいのか、どんな人たちと連携を取るのか、どういう事業・サービスを提供するのか、そのための人材などをどう確保するのかなど、いろいろな悩みと不安を持たれることと思われま

す。「手引き」では、準備活動や事業展開の手順を想定しながら、6つのステップに分けて留意点や具体的な事例等を紹介しています。

実際に担当される地方連合会や地域協議会の専従役職員、および関連団体の担当者、協力者の皆さんへの「指南書」として役立てばと考えました。

『ワンストップサービス』と一言でいっても、それぞれの地域ごとに到達状況も違いますし、実施できるメニューも千差万別だと思われま

す。そこで、この「手引き」は、画一的なマニュアルではなく、それぞれの地域の実情に応じた企画を進めるための情報提供を主眼としました。

また、作成過程では、先行的に取り組んでいる地方労福協からのヒヤリングや、中央労福協、労金協会、全労済など、労働者自主福祉運動を進めてきた諸団体との意見交換を行ってきました。さらに、NPO事業サポートセンターやNPOサポートセンターなどの中間支援組織からも協力を頂いています。

しかし「手引き」は、まだ完成品ではありません。記載している内容も日々変化すると思われま

す。関係団体との連携やネットワークの充実が図られるにつれて、事例・各団体の紹介なども追加・補充を行う予定です。

地域に顔の見える連合運動をめざして、新たなチャレンジでもある『ワンストップサービス事業』を全国で展開していきたいと考えま

目次

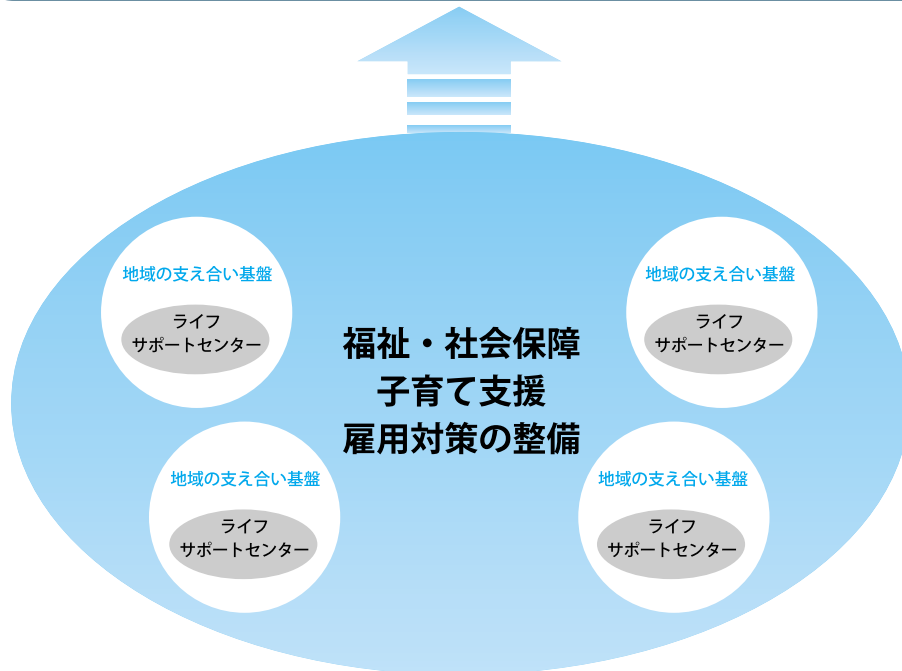
はじめに	P1
STEP 0 いま、なぜ地域自主福祉か	P3
STEP 1 何から始めるか？	P10
・スペースを確保する コラム ・ネーミングは親しみやすく ・運営の中心となるキーパーソンを探す コラム ・退職者・OB・OGとの関係づくり ・相談対応のスタッフを確保する コラム ・肩書き抜きの「井戸端会議」のすすめ ・地域の情報を集める ・広報・PRをする	
STEP 2 労働相談から生活相談へ——ライフサポートセンターの活動	P19
・労働相談から生活相談へ ・ワンストップ相談体制を作る コラム ・相談対応の心得10カ条	
STEP 3 ネットワークの広がりへ	P24
・NPO等とのネットワーク ・行政との連携 ・企業等との連携 ・教育機関との連携 ・他の機関との連携 コラム ・ネットワークからプラットフォームへ	
STEP 4 サービス活動のメニュー例	P31
・仕事 職場の悩み・組合づくり／失業者・離職者支援／仕事おこし・起業 ・暮らし 子育て・教育／住まい・食・生活／金融・消費生活・法律 ・健康 介護・福祉／健康・医療 ・その他 まちづくり／余暇・ボランティア コラム ・助け合いネットワークとは	
STEP 5 持続的な事業展開に向けて	P43
・人材づくり ・組織づくり ・財政基盤づくり	
地域自主福祉ネット チェックシート	P48

STEP

0

いま、なぜ地域自主福祉か

「労働を中心とした福祉型社会」の実現



地協運動と自主福祉活動の強化

—— 運動方針と社会保障ビジョン

連合は「06～07年度運動方針」のなかで、地域活動について次のような方針を示しました。

「地域に根ざした顔の見える運動を推進するため、『モデル地協』を中心とした地協活動を強化する。・・・第1段階として、組織の強化・拡大、未組織労働者や中小・地域労組への支援、労福協・労働金庫・全労済をはじめとする関係諸団体、志を同じくするNPO/NGOと協同し生活相談活動の充実などに取り組む。」

いま地域協議会の強化や、労働福祉団体との連携強化の動きが進められ、連合と労働福祉団体は、ワンストップサービスの相談体制づくりの具体化に着手しています。

他方で、「社会保障ビジョン」の改訂版（05年9月）において、「労働を中心とした福祉型社会」に向けた今後の社会保障のあり方について次のように強調しています。

「家族依存・企業福祉等に依存した伝統的な日本型システムはすでに限界にきている。・・・『企業中心の限界→個人責任最優先』の流れに対

しては、『社会連帯・個人尊重』の価値観にもとづいた社会システムを鮮明に打ち出し、そこから国や自治体の役割を明確にする必要がある。」

「同時に、われわれ自身が、開かれた支え合い＝連帯活動の担い手としての役割を発揮していくことが問われている。」

新たな支え合い基盤の再構築へ

これらは、地域における自主福祉活動の強化がきわめて重要な課題として浮上していることを物語っています。そこで求められているのは、一言でいえば「支え合い基盤の再構築」です。

「社会保障ビジョン」が示しているように、これまでの、家族依存、企業中心、そして公共事業依存の支え合いが、いろいろな意味で限界となり、一人ひとりの自己責任、自助努力をベースとした市場中心の社会に転じつつあるなかで、もう一度、相互の助け合い・支え合いをベースとする社会を創り出すことです。

この間の小泉構造改革のもとで、社会の二極化が進行し、それまで当たり前だった安全・安心の基盤が大きく崩れました。

地域のコミュニティも徐々に崩れつつあり、社会の支えを必要とする子どもたちや一人暮らしのお年寄りが犠牲になる場面も増えてきています。

国民にとってもっとも基本的な安全・安心を保障するのは、いうまでもなく国や自治体の任務ですが、人々の相互の助け合い、支え合いもまた、社会の基本になければなりません。

孤立した個人の自己責任をベースにし、国や自治体が最低限の保障だけを担えばよしとする社会は、決して望ましい姿とはいえません。

同時に、いま大きく崩れつつある支え合い基盤を再構築することは、かつての家族依存、企業中心、公共事業依存のあり方に戻すことではありません。

なぜなら、これまでの伝統的な支え合い基盤は、きわめて閉鎖的な基盤でしかなかったからです。企業でも家族でも地域でも、そこに所属するメンバー限りという、互助会的な「福祉」だったといえます。

したがって、いま求められているのは、これまでの家族依存・企業中心によって立ち遅れてきた国や自治体の役割を明確にすると同時に、企業や家族という枠組みを超え、もっと地域に開かれた支え合い基盤を創り出していくことだといえます。

支え合いの担い手としての労働組合

もともと労働組合は、相互扶助をその活動のもっとも大きな柱としてきました。企業別組合や産業別組合の共済活動にとどまらず、労働金庫や全労済に代表される労働者自主福祉活動の実績もあります。いま求められている新たな支え合い基盤作りにおいて、労働組合が果たすべき、果たしうる役割はとて大きいものがあります。

労働組合の組織率が20%を切ったとはいえ、700万人という連合組合員数は、それ自体が大きな力です。さらに、それに裏付けられた財政力、そして何よりも重要なのは、さまざまな活動によって培われた豊富な人材がいるということです。退職者を含めた人材とそのネットワークは、支え合い基盤の構築にとって、もっとも貴重な「資源」だといえます。

同時に、これまでのような企業別の正社員組合と職域を中心とする自主福祉活動の限界も見え始めています。それは、今後さらに加速するであろう会員数の減少という意味だけではありません。もっとも支え合いを必要とする労働者層が、そこから落ちこぼれてしまっているからです。したがって、労働組合という存在が、すべての働く人たちにとって頼りになる拠り所となることが求められていることとなります。

そのためには、労働組合のない職場に労働組合を作り、一人でも多くの組合員を増やしていくと同時に、暮らしや生活に関わる支え合い基盤を、地域において創り出していく活動が不可欠となります。

大事なことは、「組合作り」と「地域の支え合い基盤作り」の二つの活動領域は、密接不可分のものだということです。地域において支え合い基盤を整備していく活動は、地域において組合員を増やしていくことに確実に連動するからです。

地方連合会や地域協議会で実施している相談活動を通じて、職場における問題の解決にとどまらず、暮らしや生活や福祉などの幅広い問題について、何らかのネットワークを通じて、その解決につながる糸口が見出されるならば、連合という組織に対する信頼感は醸成されていくはずです。

事実、いくつかの地方連合会や地方労福協において、子育て支援、高齢者介護、地域共済、職業教育・紹介、などの活動が始まっています。

地域におけるコーディネーター役として

こうした活動領域が、労働組合の本来の任務であるかどうかについては、議論があるかも知れません。しかし、職場の労働条件にとどまら

ず、子育てや家族の介護も含め、「職場」「家庭」「地域」の各領域に関わる課題の解決があってはじめて、組合員の生活の安定が可能になります。

もちろん、労働組合が、そうした領域のすべて担うのではなく、ネットワークの重要な一環として役割を発揮していくことは十分に考えられますし、すでに取り組みを進めているところも、そうした活動スタイルをとっています。

当然のことですが、地域における支え合い基盤作りは、労働組合の専売特許ではありません。それどころか、さまざまな非営利組織が、地域に根ざした多彩な活動を展開しています。そうしたネットワークの一つとして、かつ労働組合ならではの持ち味を生かした活動を展開していくことが、労働運動の活性化にも結びつくことになるといえます。

連合は、組織強化の一環として、地域協議会を強化することにはしていますが、それは、以上のような視点から、労働運動の活性化と、地域における支え合い基盤作りをめざすものです。

伝統的支え合い基盤の揺らぎは、逆にいえば、新たな支え合い基盤作りにとってはチャンスであり、労働組合の出番でもあるのです。

まずはワンストップサービスの相談体制から

冒頭でも触れたように、連合と労働福祉団体は、新たな支え合い基盤作りに向け、まずはワンストップサービスの相談体制作り着手することになっています。

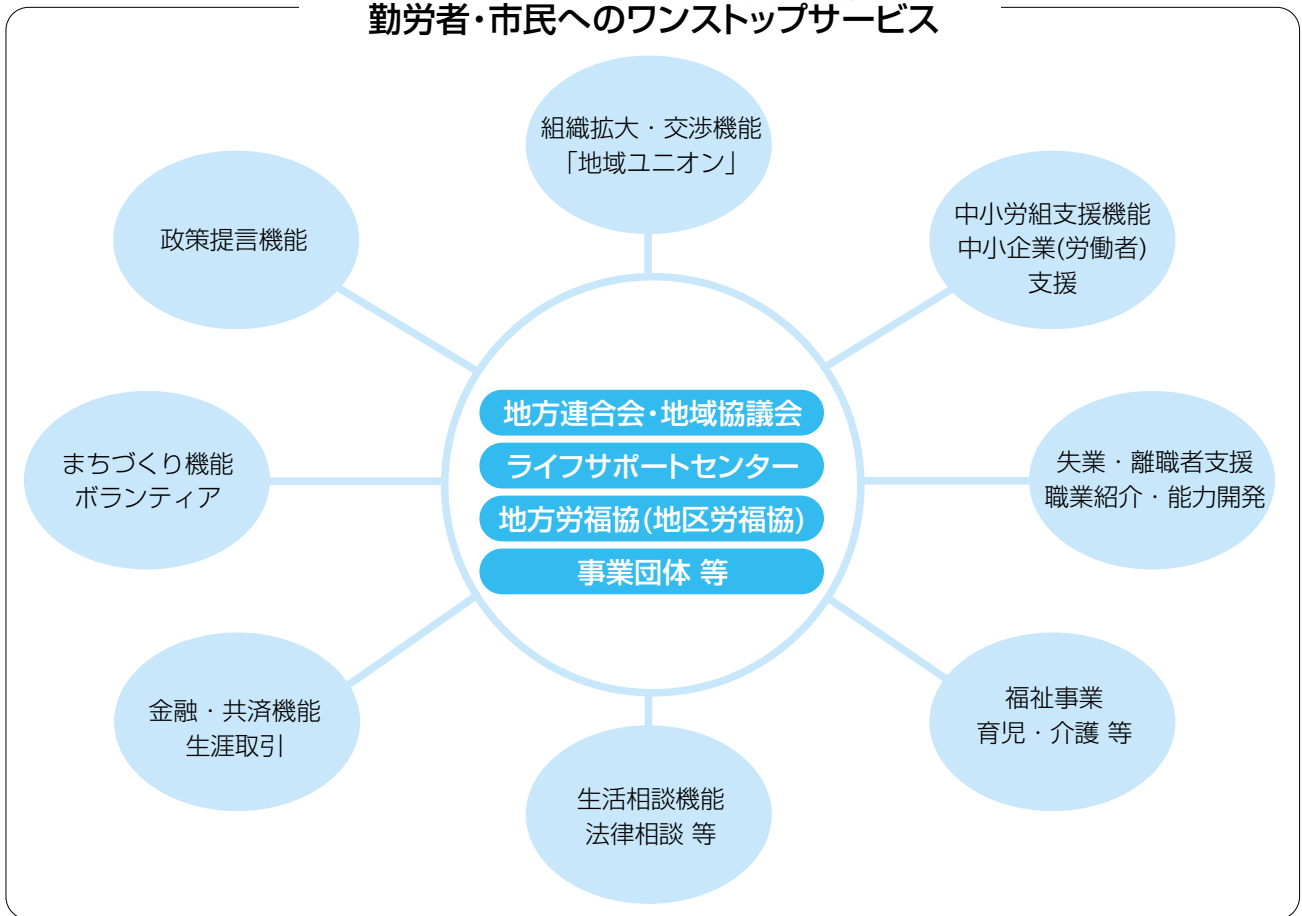
それは、これまでの労働相談から生活相談へと一歩踏み出し、相談の受け手の方も対象者の方も、その枠組みを少しずつ広げていこうという試みです。

とはいっても、多くの困難を伴うことは事実です。この種の活動で大事なことは、できることから一歩ずつ、ということです。人のつながりも、地道な活動の積み重ねと信頼関係の醸成を通じて初めて広がってくるものです。

いま求められているのは、その一歩を確実に踏み出すことだといえます。

ワンストップサービスの相談体制からスタートして、さまざまなネットワーク作りを積み重ねつつ、新たな支え合いと連帯をどう形成しているか？ わたしたちの、ささやかではあっても、壮大な夢に結びつく一歩が、ここから始まります。

ネットワーク化による機能強化 勤労者・市民へのワンストップサービス



2005.8.25連合・中央労福協・労金協会・全労済実務者連絡会議資料より

COLUMN

コラム

ワンストップサービスとは

ワンストップサービスとは、一般的に一度の手続きで必要とするサービスを受けられる仕組みをいいます。

従来、役所は組織が縦割りで、複数の行政サービスを受ける場合、役所の複数の建物に行ったり、同じ建物の中でもいくつもの窓口を回らなければなりません。そのため住民は不便を強いられることが多かったという反省から、役所内の管轄に関わらず、複数の行政サービスを1カ所の窓口で受けられるように一元化が進められ、こうした仕組みが「ワンストップサービス」と呼ばれるようになりました。いまでは、行政だけでなく民間においても、さまざまな分野でワンストップサービスをめざした取り組みがなされています。

日本型福祉の限界と「労働中心の福祉型社会」

人間は、否、あらゆる生き物は、お互いに支えあって生きています。災害や事故など、生命が危険にさらされたときには、この自明のことが強く想起されますが、そうした危機に直面せずとも、相互の支え合いはごく日常的なものとして営まれてきました。

その出発点となるのは家族でした。生産活動に携われない乳幼児やお年寄り、ハンディキャップを負った人たちは、かつてはもっぱら家族によって支えられてきました。

その後、産業社会への移行とともに、救貧政策や労働者の相互扶助などを起源に多くの国で国家による社会保障制度が整備されていきます。

ところが、日本では社会保障制度の整備が大きく立ち遅れました。労働者に対する福祉は、企業内福利厚生として始まり、家族に依存するウエイトも高いまま推移しました。一方で、戦後の日本では、国による公共事業が、地域における雇用と生活を支えるという機能を果たしてきました。

こうして、戦後の日本における支え合い基盤は、企業と家族に大きく依存し、国や社会の出番が少ないという、歪んだ姿に形作られてきました。

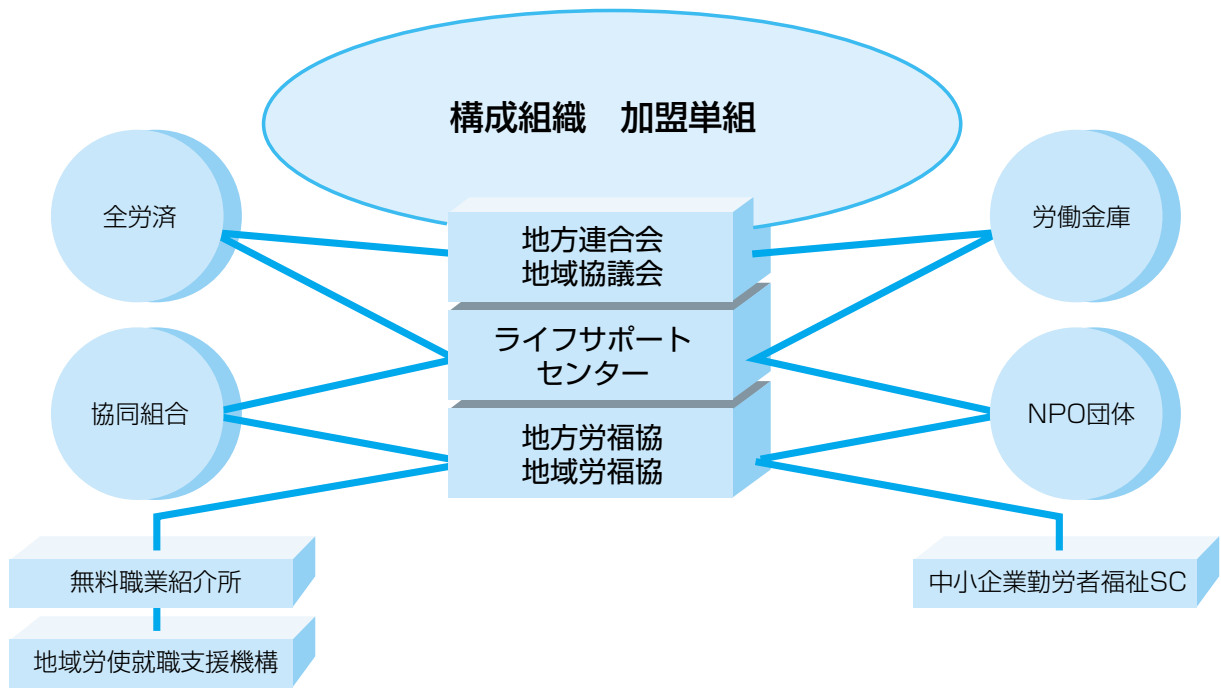
そして、1990年代後半に入って、大きな転機が訪れます。これまでの支え合い基盤を形成していた企業、家族、そして国の公共事業が、いずれもそれまで果たしていた機能を発揮できなくなります。

企業においては、雇用リストラと非正社員の急増によって安定雇用の信頼が大きく揺らぎ、家族は、少子化や独居化の進行によって、福祉の最後の拠り所としての役割を果たせなくなっています。

こうした変化の背景には、短期利益最優先にシフトした経営と、それを後押しする市場万能主義にもとづく政府の政策があります。小泉構造改革のもとで社会の二極化が進み、企業や家族、地縁といった伝統的な支え合い基盤が、崩壊の危機に直面しています。

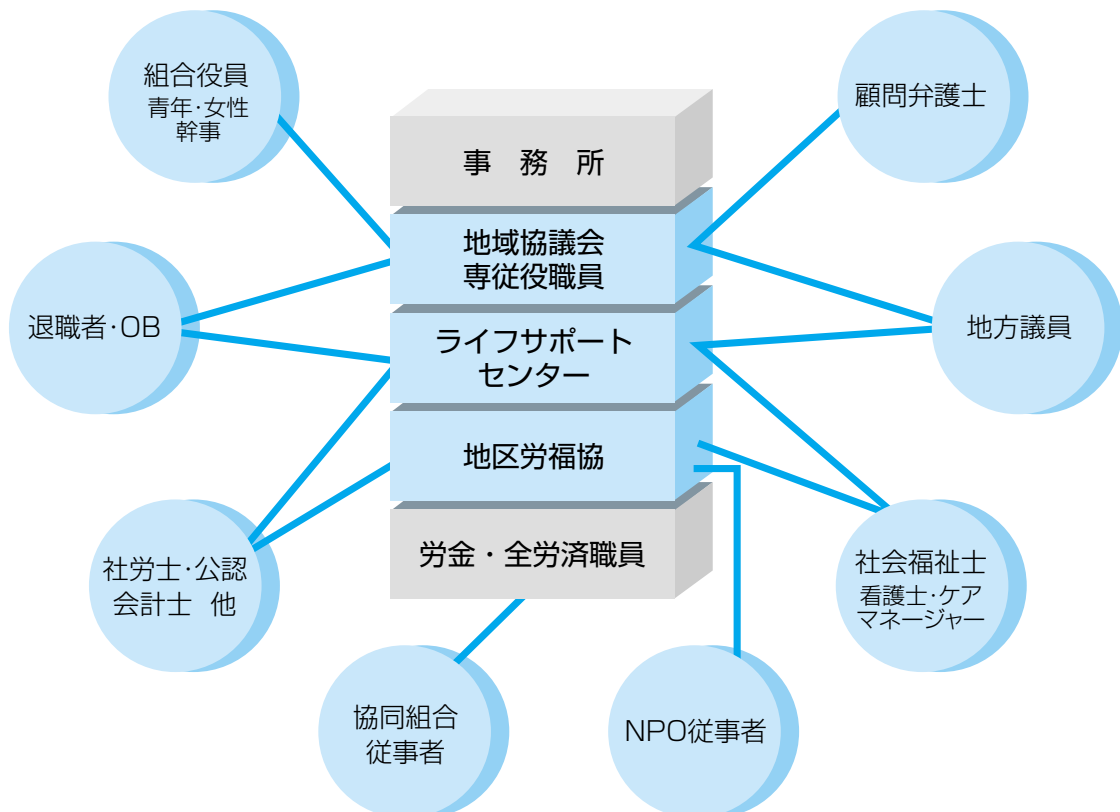
自己責任最優先の市場万能の社会か、連帯・個人尊重の「労働中心の福祉型社会」か、それがいま問われているのです。

「〇〇」生活あんしんネットワーク(仮称)



地方協議会
地域労福協

「ライフサポートセンター」を担う人材



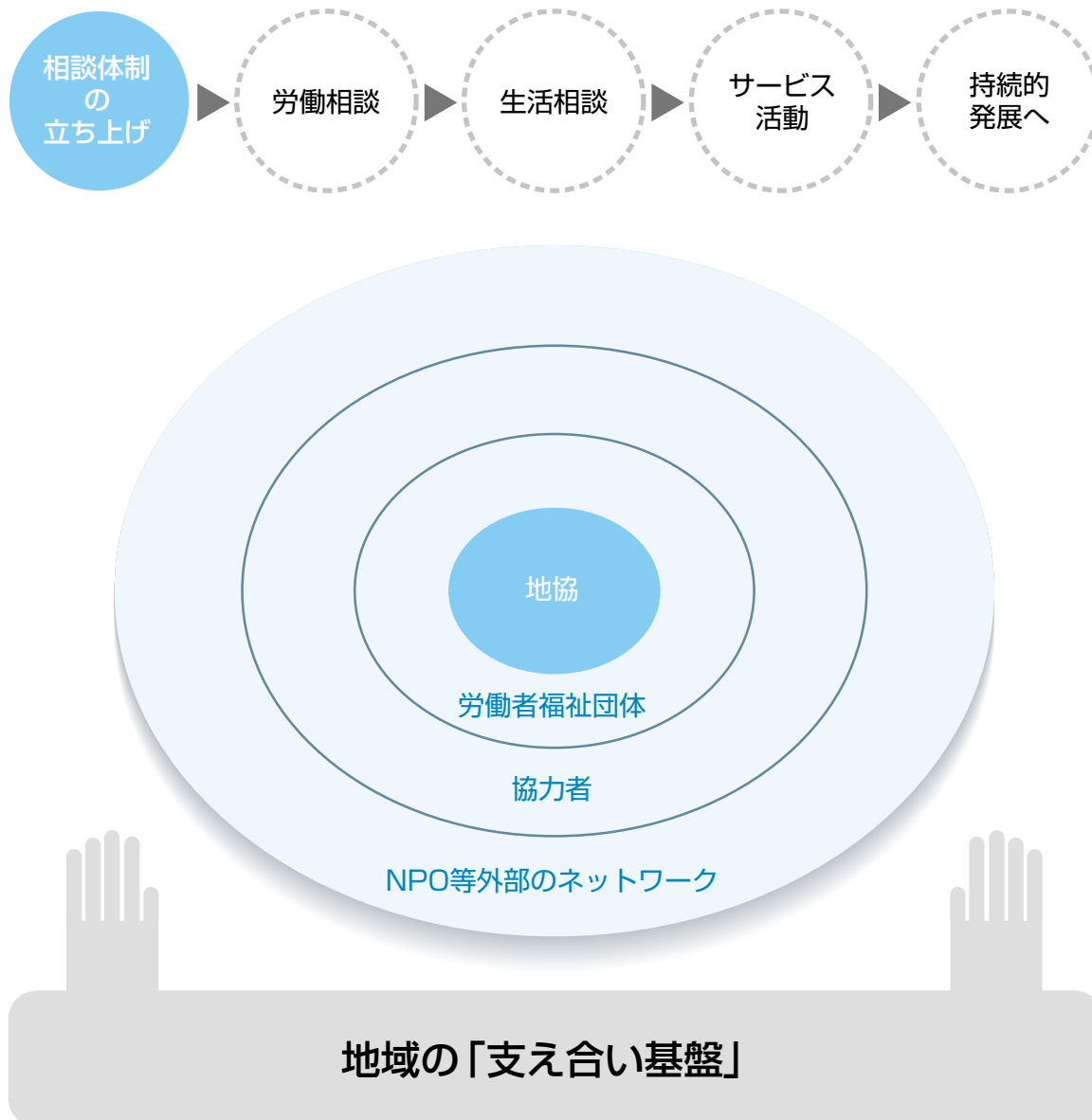
STEP
1

何から始めるか？

- 手持ちの「財産」を点検する
- できることから始める

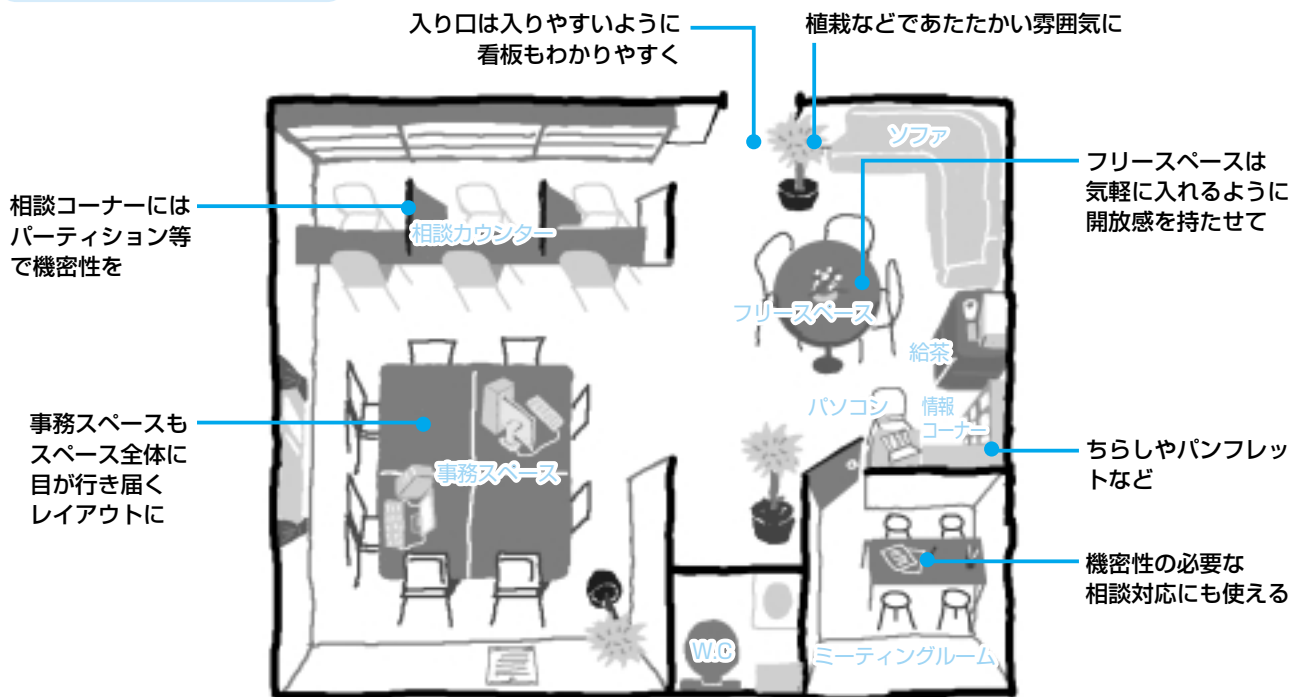
ワンストップ・サービス相談事業を始めるといっても、どこから手をつけていいのかわからない——まずは、手持ちの「財産」を点検して、何が足りないかをチェックします。「財産」の基本は「モノ・ヒト・カネ」です。モノの中ではスペース確保が重要になります。

コーナーの一角で手持ちの人材を活用して……できることから始めてみましょう。



スペースを確保する

スペースレイアウト例



●独自スペースか、地協事務所の一角か

スペースをどうするかは大きく分けて、独自にビルの一室や空家を借りる場合と、地協の事務所の一角を使う場合があります。これは立ち上げ・運営資金と配置人員等の規模に合わせて考える必要があります。ハコだけは立派にしたが運営が継続しないということがないように、無理をせず現状に合ったものからスタートしましょう。

いずれにしても、勤労者やOB・OGだけでなく地域の人々に開かれた場としていくためには、さまざまな工夫が必要です。例えば、外から中の様子が見えやすいようにする、看板を労組とは別に作るなど、地域に開かれたイメージづくりが大切です。

●誰もが気軽に入りやすいたまり場、フリースペースを

スペースのレイアウトについては、まず誰もが入りやすいたまり場的要素のあるフリースペースを中心に考えます。地域のワンストップサービス成功の鍵は、いかに地域の人々の生活に浸透していけるかです。勤労者、OB・OGだけでなく、地域住民がふらっと立ち寄れるような工夫をしましょう。

できれば外から中の様子が見えやすいようにして、入りやすい雰囲気になります。備品・什器としては電話、対応のカウンター、パソコン、事務机、看板などが必要ですが、それ以外にもソファを置いて、給茶コーナーや地域の情報コーナーを設ける、子供用の絵本を用意するなど、特に用事がなくても立ち寄って時間を過ごせる場所として地域で認識され



地協事務所の一角を使ってスペースをつくる場合は、例えば、既存の労働相談と窓口を隣り合わせにしてみる、雇用情報を分かりやすく展示するなど、積極的に労組の資産を生かすスペースづくりを考えてみましょう。



これらの備品を選ぶときには、事務的な雰囲気にならないように注意が必要です。木の素材なども取り入れて居心地のよい雰囲気づくりに努めます。余裕があればユニバーサルデザインも検討してみてください。

れば、しめたものです。

また、相談の対象者によって、レイアウトにも工夫が必要です。例えば、福祉相談が主ならバリアフリーにする、育児相談など子供連れの対応が多くなる場合は、ベビーカーを押して入れることも大事なポイントです。

●相談コーナーには機密性も必要

スペースに余裕があれば専用の相談コーナーもつくりまます。この場合は、相談者のプライバシーにも配慮して、機密性もあるとよいでしょう。個室では大きくなってしまふ場合は、パーティションを入れるだけで雰囲気が変わります。

●地の利もできるだけ便利に

独自スペースを借りる場合は、利用しやすさも考慮して交通の便のよい場所を選ぶことがポイントです。地域の主要な交通手段にもよりますが、電車ならターミナル駅の近く、車で移動が中心なら幹線道路沿いで駐車場が確保できる場所などです。

地域ですでに実績のあるフリースペースを見学して参考にしましょう。福祉や子育てのNPO、自治体、社会福祉協議会のボランティアコーナなどです。

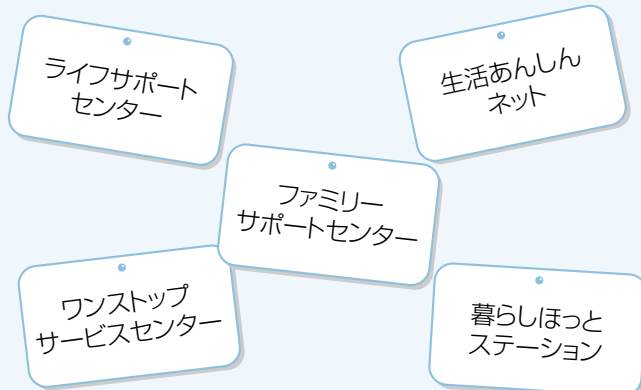
COLUMN

コラム

ネーミングは親しみやすく

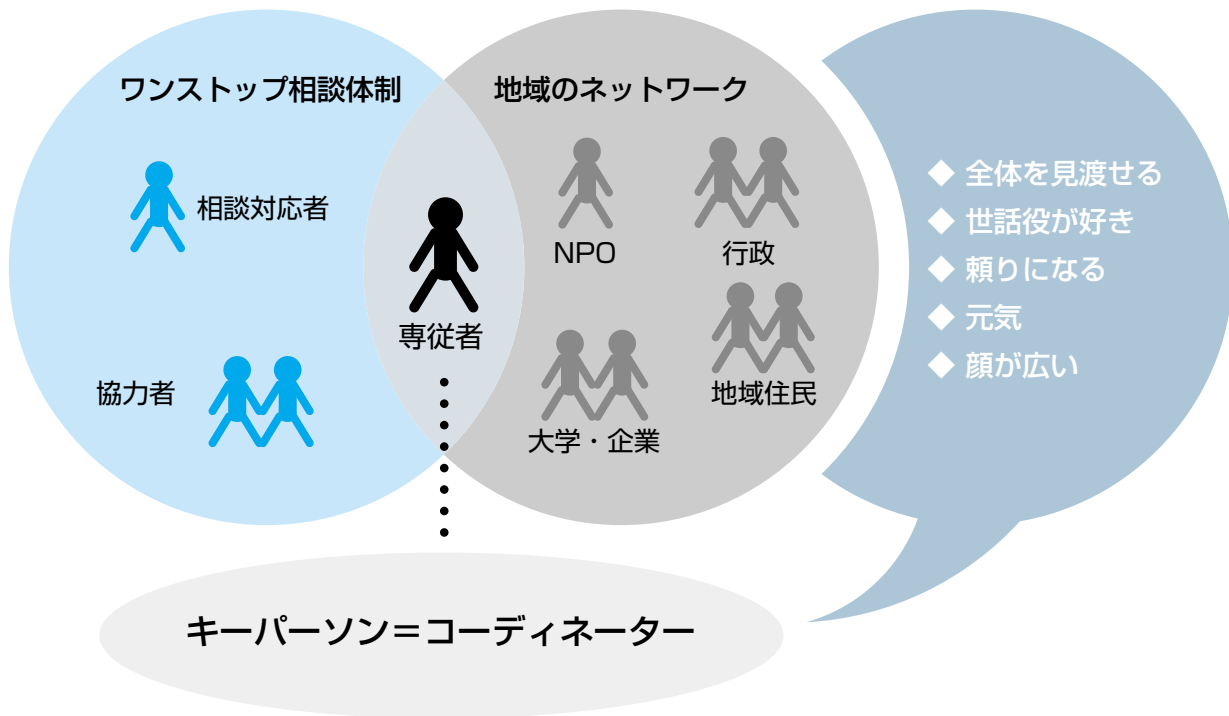
名は体を表すといいますが、ネーミングによって利用者や地域の人たちの受ける印象も変わってきます。また、いくら響きのよいネーミングでも、活動内容からかけ離れてしまつては困ります。

最近では、カタカナやひらがなを使ったものも増えています。各地の事例を見ながら自分たちにぴったりのネーミングを考えましょう。



*以下の記述では、便宜上「ライフサポートセンター」の名称を用います。

運営の中心となるキーパーソンを探す



●相談活動の立ち上げに欠かせないキーパーソン

相談事業の立ち上げには、その中心となって動く人が必要です。いわゆる「キーパーソン」です。一般的にキーパーソンには次のような人が適任だといわれます。

全体を見渡せる人

相談に携わる人、ネットワークを組む団体の人、立場の違うさまざまな人たちをまとめることができる人。

世話役が好きな人

相談活動では、いろいろな意味で親身に相手のことを考えて世話役のできる人が必要です。

みんなの頼りになる元気な人

一緒にいるだけで周りの人も思わず元気になる。そんなパワーがあれば新しいことに取り組むには最適です。

顔の広い人

人材の確保にも、ネットワークを広げるにも、顔が広いと頼りになります。特に地域のことをよく知っていることが大切です。

しかし、これらすべてを備えた人を見つけるのは大変です。キーパーソンが決まったら、周りの人も一緒にサポートしながら相互に補い合っ

ていくことが重要です。

そして、できればこれからの労働者、生活者と同じ目線で物事を考えられる現役の人が望ましいといえますが、場合によってはOB・OGの方にも協力を仰ぎます。

●キーパーソンはコーディネーター

キーパーソンといっても、万能選手ではありません。実際の業務では、相談対応のスタッフをはじめ、内外の人たちの力を大いに活用します。

キーパーソンに一番必要なのはコーディネート力。相談対応のスタッフ、4団体および関係団体、協力者をはじめ、行政やNPOのネットワークなど、さまざまなコーディネートが必要になってきます。基本は、全体を見渡して適材適所、優先順位を考えることです。

しかし、うまくいくときばかりではありません。そんなときは、一人で抱え込まずに周りに相談することが大切です。人に相談することで気分も楽になりますし、人の意見を聞くことで、自分では気づかなかった解決策が見つかることもあります。

COLUMN

コラム

退職者・OB・OGとの関係づくり

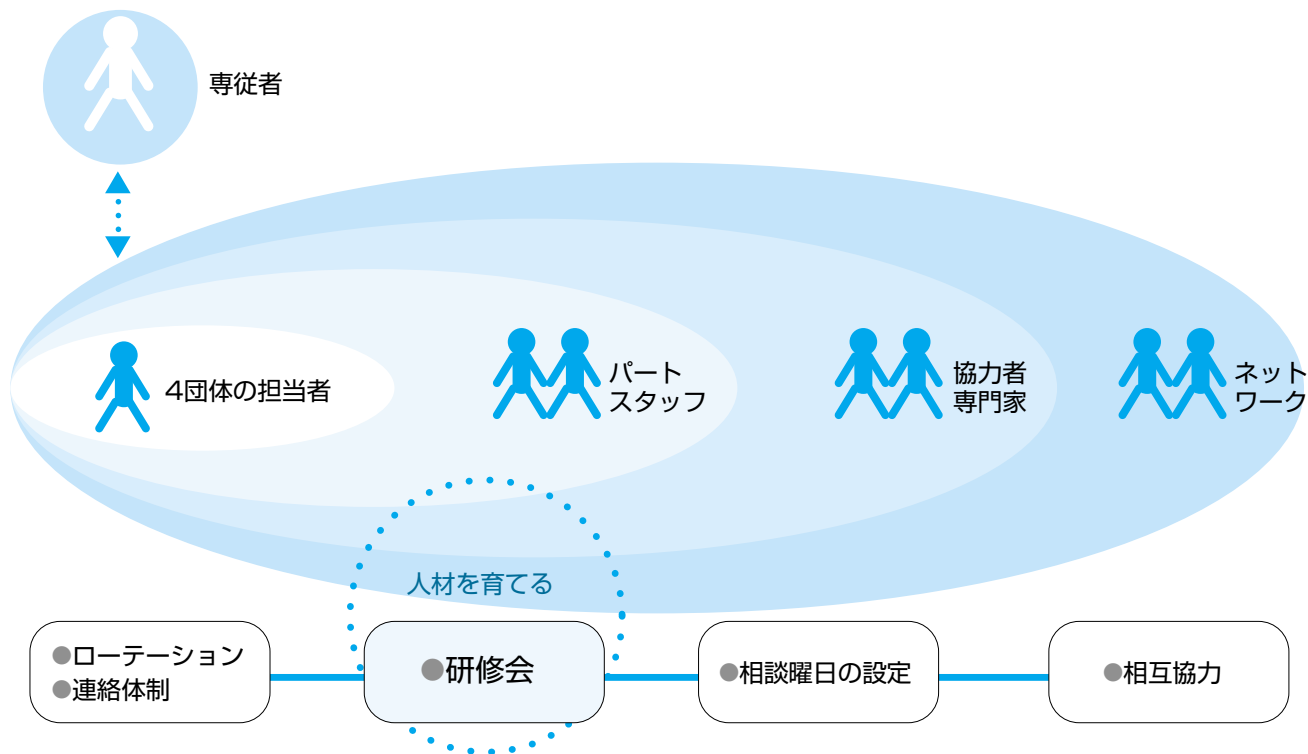
2007年から始まる団塊世代の大量退職の時代をひかえ、これからは地域の問題解決に退職者との関わりがかせませません。

退職者の多くは、いままで労働社会で過ごす時間が長く地域社会とのつながりが薄い傾向にあります。そのため、介護や健康などの問題を抱えたり、あるいは退職後の生き甲斐を求めて何かしたいと思ってもどこに相談したらいいのかわからないという状況になりがちです。退職者は、相談活動の対象として多くのニーズを持っているのです。

また、同時に退職者は地域のために活動したいという強い願望と、長い間培ってきたさまざまなスキルを持っています。そのスキルを活用することでより幅の広い事業展開が望めるだけでなく、退職者へ活躍の場が提供できるという2つのメリットが生まれるのです。

特にOB・OGの方々は私たちの活動のもっとも良き理解者となり、多くの知恵やスキルを提供してくれることでしょう。そうしたOB・OGの活躍を見ることで現役世代の活性化にもつながります。

相談対応のスタッフを確保する



●まずは手持ちの人材で

相談事業では、実際に相談に対応するスタッフが欠かせません。相談事業の規模や相談内容にもよりますが、まずは専従者、地方連合会、地方労福協、労働金庫、全労済の4団体の担当者+パートスタッフなど無理のない形でのスタートを考えます。

●相談のテーマにあった対応者を確保する

提供する相談サービスのテーマについての専門知識を持った協力者を確保します。協力者には、介護であればヘルパーや介護福祉士、育児ならば保育士など資格を持った人、またはその分野での実践経験や相談対応の経験がある人がよいでしょう。毎日来てもらえない場合は、そのテーマの相談日を決まった曜日に設定し、その日には専門家が対応できることを広報します。

●人材は育てるもの考える

とはいっても、なかなかぴったりの人材が見つからないかも知れません。人材は、ただ探してくるものではなく、育てていくもの考えることも重要です。相談対応の経験がなくても研修と実践を繰り返しながら相談対応のプロに育てるなど、数年後をめざした育成プランを考えます。

研修も内部だけでなく、外部から講師を呼ぶ、NPO等が行っている



相談対応のスタッフとして地域の主婦の方を採用するののも一つの方法です。きちんと研修を受けてもらえば、特に生活相談では、子育てや地域活動の経験を生かした対応をしてもらえるでしょう。



曜日ごとのローテーションを組む場合は、お互いの引き継ぎ、連絡がきちんと取れる体制を整えることも重要です。連絡ノートをつくる、定期的にミーティングを行うなど工夫をします。



連合や事業団体には、実際に業務に携わってなくても、労務、金融、保険をはじめさまざまな資格を持った人材が多くいます。まずは、どこがどのような人材が持っているか情報を集めましょう。

講座に参加するなど、さまざまな形を組み合わせるのもよい方法です。外部の研修に参加することで、自分にはない新しいアイデアを見つけたり、そこからネットワークが生まれたりと広がりができます。

●協力者を最大限に活用する

相談窓口には多様な相談が持ち込まれます。スタッフが足りない、相談内容に対応できるスタッフがいない、あるいはさらに専門的な知識が必要だといったこともできます。そうしたときに応援を依頼したり、連携できる協力者があれば安心です。

協力者やネットワークについてはSTEP 2、3で取り上げますが、日頃から情報交換をするなどして協力者となってくれる専門家やNPOとの連携を深めましょう。また、協力者や他の相談所等から労働相談について応援を依頼されたような場合は、積極的に協力して信頼関係を深めることも大切です。

参照

STEP 2, 3

COLUMN

コラム

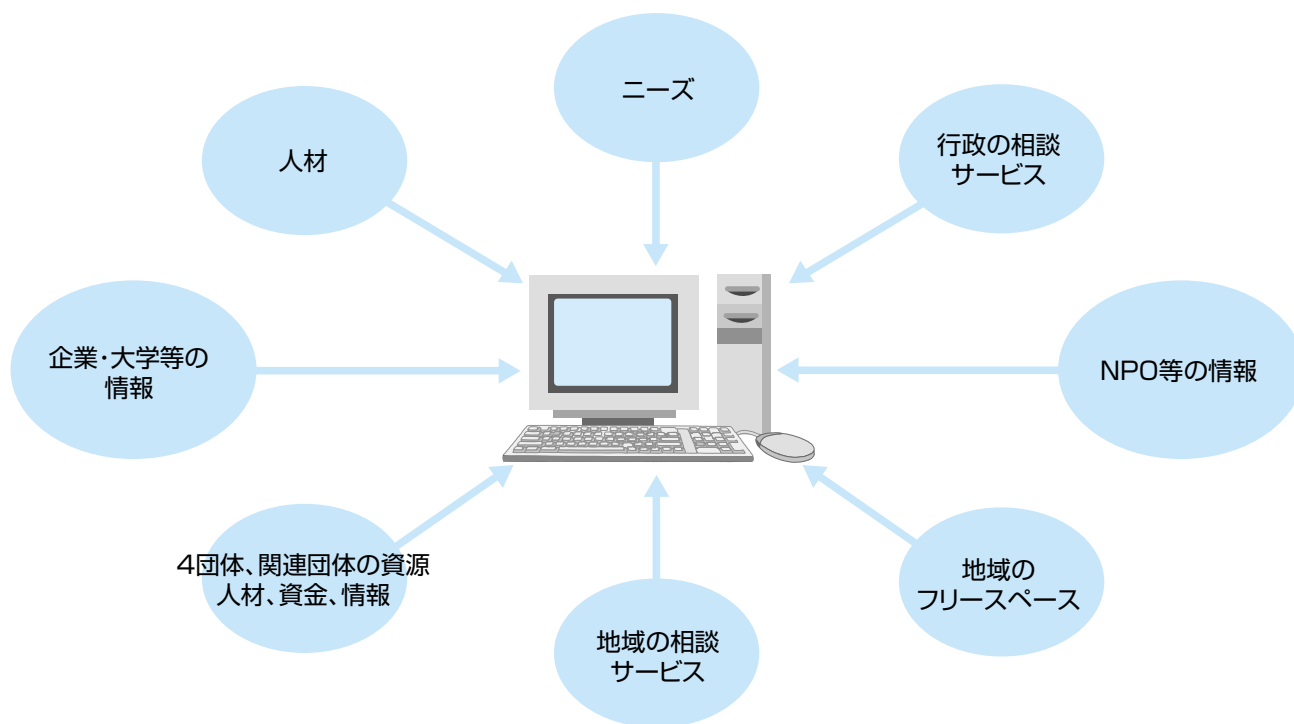
肩書き抜きの「井戸端会議」のすすめ

事業を進めるにあたって会議は不可欠です。会議の目的にもよりますが、肩書きに関係なく意見が気軽に言えるフラットな会議運営をしましょう。実際に地域の人々と接する機会が一番多い相談対応のスタッフの意見からは、貴重な事業運営のヒントが得られますし、スタッフの意欲向上にもつながります。

丸テーブルで上座・下座的な位置関係を排除する、「長」のつく人が聞き役にまわる、進行役を交代でやる、ティーブレイクの時間を活用する、スタッフが発言をしやすいような投げかけをする、などの工夫もあります。

地域の情報を集める

[地域情報の収集は相談活動の第一歩]



●手持ちの情報を生かし、地域の情報を集約する

さまざまな地域の情報を集めることは、これから相談活動を始めるうえで欠かせません。広報・PRを行う、ネットワークを組む、サービス内容を確定するなど活動の方向性を決める際の材料となるのが地域の情報です。

労働組合や事業団体は長年地域で活動してきており、組織内に多くの情報が蓄積されています。ただ、せっかくの情報が共有されていない場合もあります。共有できる仕組みを考え、持っている情報を最大限に生かす工夫も必要です。

参照

広報→STEP1 p.18

●情報交換のパイプをつくる

いまは、HP（ホームページ）でさまざまな情報が瞬時に手に入る時代です。しかし、地域の生きた情報を一番よく知っているのは地域の人びとです。情報を持っている人や行政・NPOの担当者と情報交換のパイプを持つことで、継続的に情報を得ることができます。どこに情報があるか。まずそれを探ることから始まります。

また、情報交換も give and take。相手が必要としている情報があればこちらからも積極的に提供することで、より太いパイプが作れます。

広報・PRをする

【外に向けてさまざまな発信をしよう!】

ちらし、パンフレット



労組の組織力を生かす

組織団体の広報誌に記事や広告をのせる。
 組織団体のイベントの際にちらしを配る、ミニ相談コーナーを設ける。
 構成員、OB・OGのマンパワーを生かす。

口コミ

「ライフサポートセンター」の相談窓口ではとてもいい対応をしてくれた」という一言が潜在化しているニーズを引き出す。

ホームページ、メーリングリスト



ホームページは比較的安価に多数の人に情報を提供するには便利なツール。

関係機関などのホームページにリンクを貼ってもらう。
 メーリングリストに情報を流してもらう。

労福協HP <http://www.rofuku.net/>

労働金庫HP <http://all.rokin.or.jp/>

全労済HP <http://www.zenrosai.or.jp/>

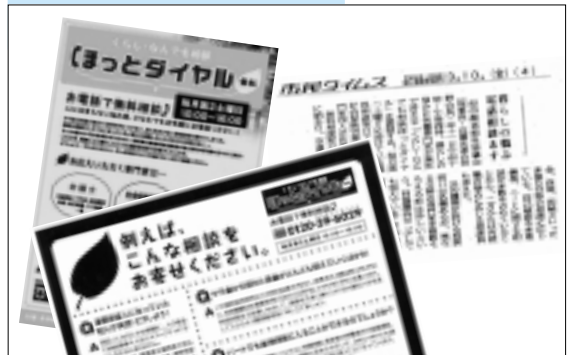
社会への
発信



マスコミ（新聞、テレビ、ラジオ）

普段からマスコミとのつながりを持つ。情報を積極的に提供するなど良好な関係をつくる。

ミニコミ誌、地域誌



地域誌、地域のミニコミ誌、フリーペーパーなどは安価で地域に密着した効果的な宣伝ができる。

STEP 2

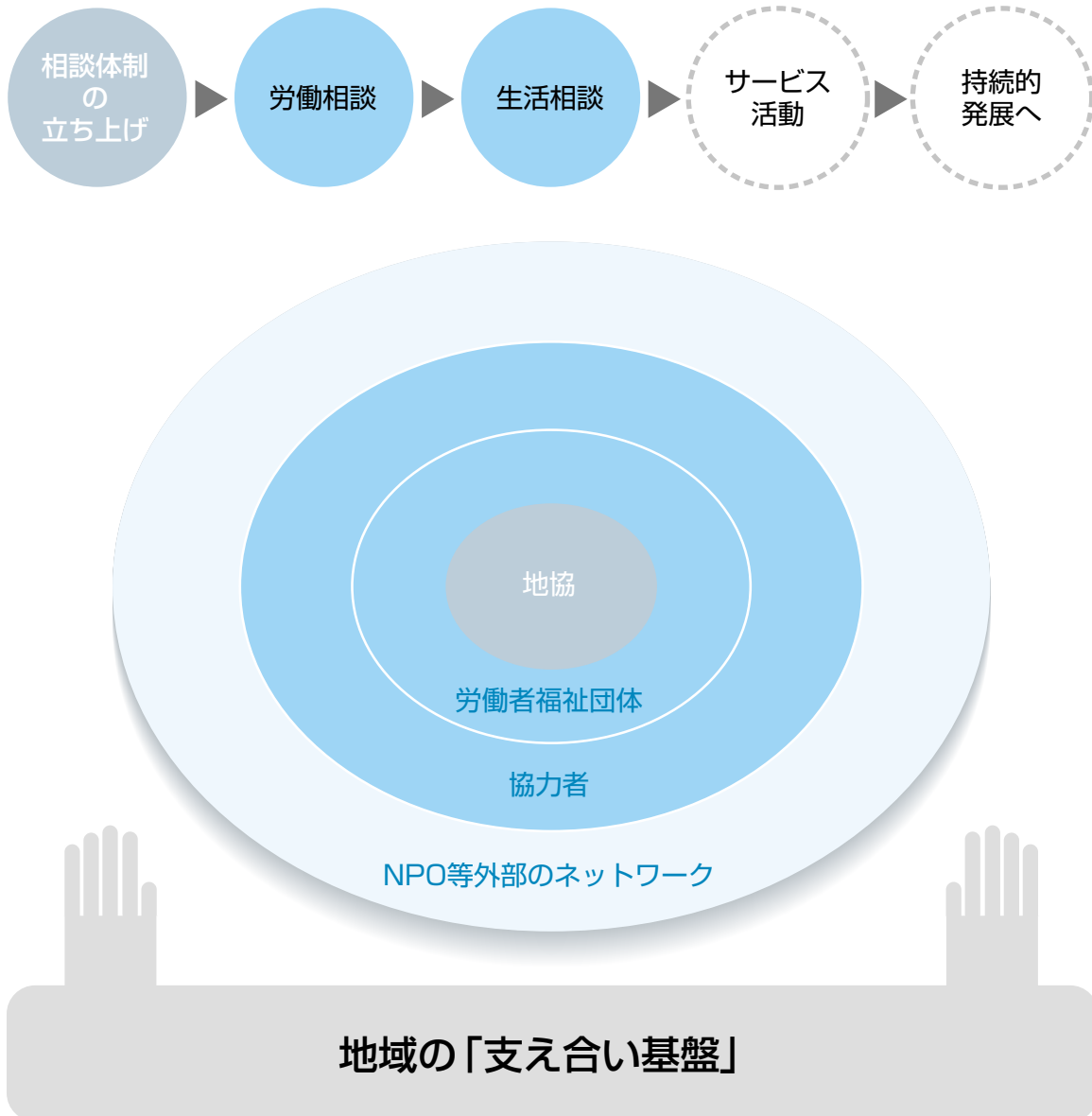
労働相談から生活相談へ ライフサポートセンターの活動

- 労働相談の経験を生活相談へ展開する
- 相談に対応できるよう地域と連携する

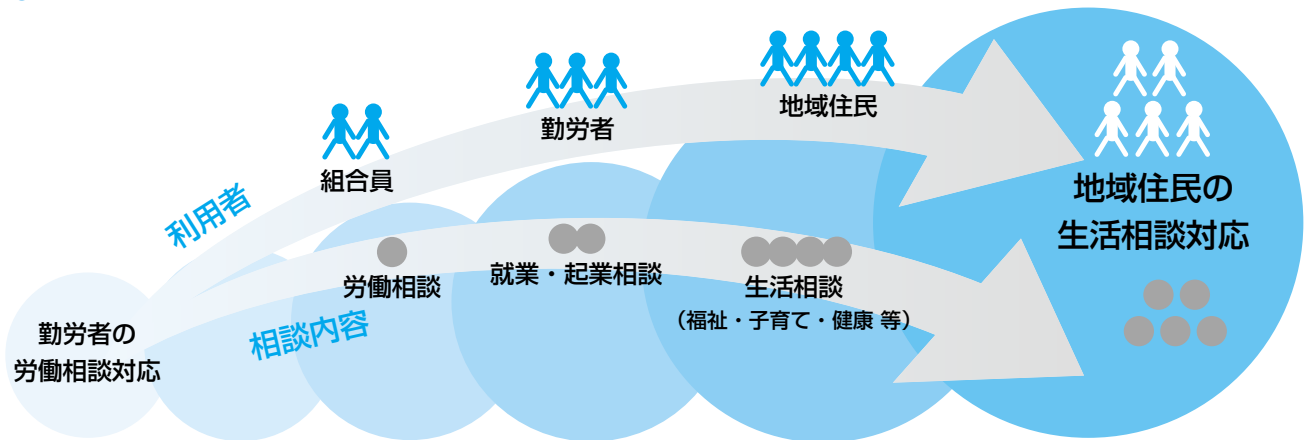
いままでの労働相談での蓄積を最大限に生かして、労働相談から地域住民のニーズに合わせた生活相談へとフィールドを広げます。

まずは、労働者福祉団体との連携を固め、すでにあるさまざまな人材・情報などの資源を活用します。

しかし、寄せられる相談の内容によっては、専門家や地域のNPO等、協力者との連携が不可欠です。協力者との連携がうまくいくことで、ワンストップの相談活動が展開できます。



労働相談から生活相談へ



●まずは労働相談の充実から

「ライフサポートセンター」の活動は、労働相談の充実から始まります。労働相談の体制が十分でない地域では、労働相談の体制を確立するところから始めるとよいでしょう。すでに労働相談の体制が整っている地域では、その経験をもとに他の分野の相談対応へと広げます。

参照

STEP 4 p.32

●地域住民に開かれた窓口に

「ライフサポートセンター」では、勤労者の労働相談だけでなく、福祉・介護、子育て・教育、健康など地域住民のさまざまな生活相談への対応をめざします。

地域での生活相談の相談者は、勤労者に限りません。特に介護や子育ての相談を行う場合は、お年寄りや子育て中の女性が中心となります。対象者に合わせた対応、時間設定などにも工夫が必要です。

<生活相談展開のポイント>

- ・他地域の先行事例を参考にする
- ・地域のニーズを把握する
- ・行政などのサービスを把握する
- ・人材など自分たちの財産を生かす
- ・対象者に合わせた対応、時間設定、ネーミングなどを工夫する

●活動を継続することで地域の信頼を獲得する

「ライフサポートセンター」を立ち上げても、すぐには地域住民に認識してもらえないかも知れません。しかし、生活に密着した活動を地道に継続していくことで、少しずつ信頼感が生まれます。「そう言えば、こんな相談にも対応してもらえるようだ」「何かヒントや情報があるかも知れない」という段階から「ライフサポートセンターに行けば何かしてもらえそうだ」という認識に進んでいけば成功といえます。

ワンストップ相談体制を作る

●協力者としてのNPO・生協

地方連合会や地方労福協がNPOを設立する動きも出てきていますが、地域で活動するNPOのうち特に労組とのつながりを持つ団体には、協力者として積極的に「ライフサポートセンター」の運営に関わってもらわなければならない。

また、生協との協力関係も積極的に持ちたいものです。生協は、地域住民の生活に密着した活動を行っており、協力することで大きなメリットが生まれます。

労組、生協、NPOという非営利組織が協力関係を持って、それぞれの強みを生かすことで、地域福祉を実現する支え合い基盤はより強固なものとなるはずです。

●相談内容に合わせて協力者と連携する

相談内容によっては、内部の人材だけでは対応できないことや、外部の専門家につないだほうが良い場合もあります。そうしたときは、外部での協力者と連携して相談活動がスムーズにいくようにします。

連携するのは、弁護士、税理士、会計士、社労士、社会福祉士などの専門家や、地域の専門機関などです。

●「たらい回し」と「ワンストップ」の違い

受け付けた相談を外部の協力者につなぐと、「たらい回し」と思われませんか少し心配になります。しかし、本来「ワンストップ」のサービスも内部だけで完結するものではありません。

では、外部の協力者と連携しつつ、「たらい回し」と感じさせない「ワンストップ」のポイントはどこにあるのでしょうか。

●外部の協力者との信頼関係ができています

外部の協力者が「ライフサポートセンター」からの依頼ならと、真摯に対応してくれるようなお互いの信頼関係ができていないことが重要です。信頼関係ができていないところに紹介や依頼をすると、相談者がぞんざいに扱われるなど「たらい回し」と感じさせる原因となります。

●相談内容のポイントを的確に連携先に引き継ぐ

紹介されたところで、また一から同じ話をしなければならない。これが「たらい回し」の典型です。紹介先の担当者が状況を把握していて、それを補うかたちで話を聞いてくれれば相談者は「たらい回し」と感じません。

●その後の経過を確認する

外部に紹介・引き継ぎした後の状況は必ず確認しておきます。次

ここで「NPO」とは、法人格を持った団体に限らず、広く地域のために活動する非営利団体を指すものとします。

参照

広い意味でのNPO等とのネットワークづくりについては → p.25



外部の専門家とのネットワークでは、専門家個人との連携と同時に、弁護士会、税理士会など専門家の団体ともパイプをつくるとよいでしょう。

回相談者に、「その後〇〇のサービスを受けることにされたそうですね」といった言葉をかけることができれば、相談者は私たちのサービスをワンストップと認識してくれるでしょう。状況が詳細に分からないときでも、「〇〇での対応はいかがでしたか、何かありましたらおっしゃってください」と声かけすることが大事です。

職場で組合づくりを
したいが…



子どもを預かってくれる
ところは？



介護をどうしたらいい？



老後のための資金が心配



「ライフサポートセンター」 ワンストップ相談体制

協力者との連携 NPO、専門家 等

地域自主福祉の実現

相談対応の心得10カ条

1 対応はにこやかに

相談者は「こんなことを相談していいのだろうか」と不安に思っていることが多いものです。まずは、にこやかに迎え入れ相手の不安をほくしましょう。

2 相手の話をじっくり聞く

相談者の多くは自分の悩みを誰かに聞いてもらうことで気持ちが楽になったと言います。解決策を提示するだけが相談サービスではありません。聞き役に徹するつもりで相手の話じっくり耳を傾けましょう。

3 相手に合わせた対応を心がける

相談者によって、話し方や話すテンポ、言葉遣いなどに気を配ります。例えば、年配者になれなれしい言葉遣いをしない、高齢者にはゆっくり話すなどです。また、労働相談でも相手に合わせて専門用語などをかみくだいて話すなど工夫しましょう。

4 適宜質問を投げかける

相談者が自分の問題をうまく話せない場合もあります。適宜、質問を投げかけて話の内容を明確にしましょう。

5 問題点を整理して確認してから解決策を提示する

相談者の話をよく聞いて問題がどこにあるのか探ります。そして、問題点を整理して相談者に提示しましょう。相談者が自分の問題をよりの確に把握する助けとなるとともに、解決策が方向違いにならないために必要なステップです。

6 解決策を押しつけない

考えられる解決策が複数ある場合は、それぞれの特徴とともに相談者に説明します。自分がよいと思う解決策でも、一方的に押しつけないように。主役はあくまでも相談者です。

7 必要に応じて他の機関等につなぐ

相談内容によっては、スタッフだけでは解決できないこともあります。そんなときは迅速に必要な機関につなぎましょう。その際、必ず先の機関と連絡をとって受け入れの確認を。こんな機関がありますと紹介しただけでは、「たらい回し」と感じてしまいます。

8 相談後のフォローにも気をつかう

1回限りの相談でも、それですべてが終わりではありません。相談者が再来したときにさりげなく状況を聞くなど、その後のフォローにも気をつけましょう。「ここに来れば気にかけてもらえる。何かしてもらえる」という意識を利用者に持ってもらうことが重要です。特に他の機関を紹介した場合など、その後の状況を確認しておきましょう。

9 機密保持に気をつける

相談対応では個人のプライバシーに相当する内容を聞くことも多くなります。くれぐれも不用意に他で口にするものがないように。また、2005年4月から個人情報保護法が施行されました。相談記録や利用者データの取り扱いにも注意が必要です。

10 相談内容をスタッフで共有して次に生かす

相談対応の経緯を記録に残す、改善すべき点や良かった点などをスタッフで共有するミーティングを定期的に関開くなど、対応が次につながる工夫をすることで共有財産となっていくます。

STEP UP 相談マニュアルを作成する

自分たちの相談体制に合った独自のマニュアルを作ってみましょう。内容は、相談対応の流れ、注意・遵守事項、トラブルへの対処法、連絡体制などです。最初はワープロで作った簡単なものでも構いません。マニュアルはスタッフの研修にも役立ちますし、またマニュアルを見直していくことでサービスの質を高めることにつながります。



STEP
3

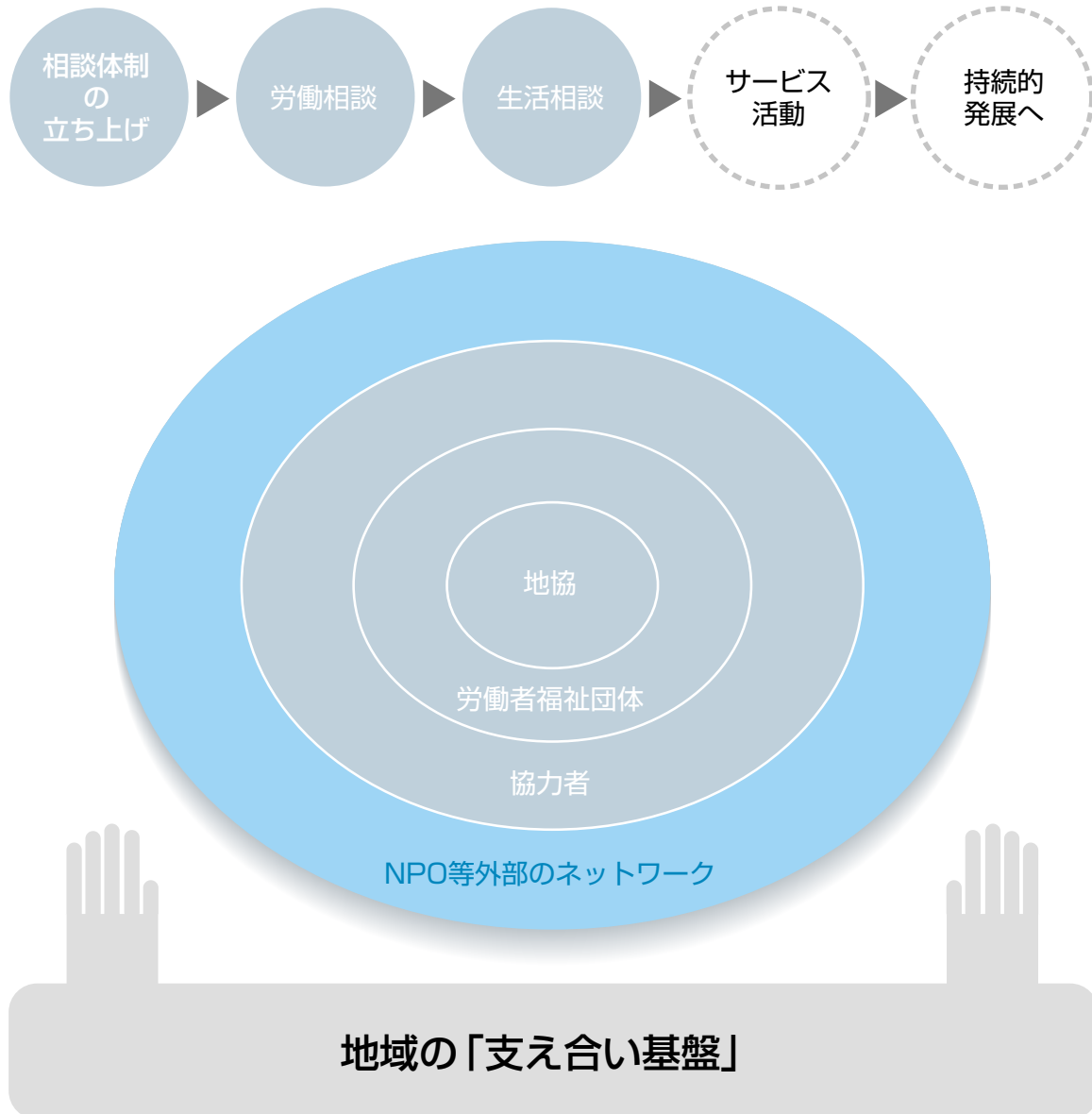
ネットワークの広がりへ

- NPO、行政、大学等とのネットワークを広げる
- 連携によりサービスの質を高める

労働相談から生活相談へ幅を広げ、協力者との連携で地域でのワンストップサービスの体制が整ってきたら、さらに、外部のNPOや行政、大学などとのネットワークをつくります。

ここでは、ネットワークの広げ方のヒントを挙げます。地域のNPO、行政、大学等の状況を見ながらヒントを参考にネットワークを広げてください。

ネットワークによって地域自主福祉活動を進めることで、地域や市民社会のあり方を変えていく新たな支え合い基盤として機能します。



NPO等とのネットワーク

NPO等とのネットワークのポイント

- 地域のNPOの情報を得る
- NPOの特性を理解する
- 対等な関係をつくる
- 中間支援組織を最大限に活用する

ここで「NPO等」とは法人格を持った団体に限らず、広く地域で活動する非営利団体を指すものとします。

ヒント

岡山「介護なんでも相談」

NPO法人ウェル福祉学習センターと連携

岡山労福協では、NPO法人ウェル福祉学習センターとの業務提携により「介護なんでも相談」を実施しています。ウェル福祉学習センターは、ホームヘルパー2級養成講座・ガイドヘルパー養成講座など福祉に関する講座を県下で開催しているNPO法人です。介護ヘルパー等職務従事者の相談窓口を設けるとともに、能力開発の講座を実施しており、「介護なんでも相談」ではウェル福祉学習センターの専門家が介護に関する電話相談に対応しています。

ヒント

埼玉労福協とさいたまNPOセンターの連携

埼玉労福協では、基本事業の大きな柱として「NPOなど市民組織との連携・協働事業の推進」を掲げ、さいたまNPOセンターとの連携を軸にさまざまな取り組みを展開しています。具体的には、地域のNPOとの「出会いの場」づくりを第一歩として、「さいたまNPOフォーラム」への企画段階からの参画や、市民組織と連携した「相談マップ」の作成などを予定しているところです。

中間支援組織との連携

NPOの歴史はまだ浅く、なかには組織基盤がきちんとしていない、継続的な活動が期待できないNPOがあることも事実です。実際地域にどのようなNPOがあり、どのようなNPOと連携をとっていけばいいのかわかるどころでもありません。

そのようなときに頼りになるのが「中間支援組織」といわれるNPOです。

NPOについての情報が多く集積しており、またNPOの運営や人材育成のサポートをしています。このような中間支援組織と連携をとることで、地域のNPOの状況がよく分かり、またNPOとの連携の仕方などのアドバイスももらえます。

例えば、全国的なサポートを行っている中間支援組織として、NPOサポートセンターやNPO事業サポートセンターがあります。NPOサポートセンターでは、大学と連携した「NPOプラットフォーム研究所」で、NPO、労働組合、生協などのサードセクターを中心とした市民社会実現に向けての理論と実践に取り組んでいます。また、NPO事業サポートセンターに参加している約3,000のシニアNPOが連携して各県ごとの窓口（地域創造ネットワークジャパン）を開設する準備をしています。

行政との連携

行政との連携のポイント

- 市町村、都道府県、国それぞれとの連携を考える
- 担当部署を把握する
- 行政の人事、予算をよく知る

ヒント

都道府県の労働・雇用相談窓口の業務を受託する

労働や雇用問題は、労組の強みをもっとも生かせる分野です。まずは、この分野で行政の委託を受けたり、協働での事業を展開して、実績をつくります。その実績が他の分野での委託にもつながっていきます。

ヒント 就業支援事業の委託、ハローワークとの連携

就業支援や雇用促進の分野は、労働問題とも密接に関連しており、労組が取り組みやすい分野です。労組にはあらゆる職種の企業とのつながりがあり、そのネットワークを生かした就業支援センターの運営委託、ハローワークとの連携などが考えられます。

ヒント 労働・勤労者対象の調査を請け負う

労働者・勤労者に対する調査では、母体集団を持っているという点で、労組は大きな力を発揮できます。行政が必要としている調査活動をきっかけとして、次の事業へとつながる可能性があります。

ヒント NPO関連部署等、住民参加の道を探る行政の部署と連携する

いまや地域のさまざまな問題は、行政による施策だけでも住民の自助努力だけでも解決しないという認識は、行政側でも強いものとなっています。特に1997年のNPO法の施行後、市町村、都道府県、国のいずれもが積極的に市民との連携の施策を出し、市町村や県では、「市民活動促進課」「NPO支援課」など、NPOや市民団体支援を行う部署を設置する自治体も増えています。このような部署との連携も重要です。

ヒント 厚生労働省「緊急サポートネットワーク」事業

厚生労働省では、少子化問題への対策として、子どもの預かりやお迎えに対応する「緊急サポートネットワーク」委託事業を全国で展開しており、すでに徳島労福協、石川労福協、沖縄労福協が受託しています。

石川では受託に際して、労福協、連合石川、石川県、石川労働局、子育て支援財団による準備委員会を発足させ、さらに金沢市や小松市、社会福祉協議会も加えて連絡会議を立ち上げました。

ヒント 指定管理者制度で管理を受託

最近の動きとしては指定管理者制度が2006年に完全実施されることになっており、すでにいくつかのNPO等が委託を受けています。

岡山労福協では、倉敷市の労働会館（3カ所）の管理を指定管理者として受託しました。

指定管理者制度とは

2003年9月の地方自治法改正を受けて、それまで市の出資法人や公共的団体等に限られていた公の施設の管理業務について、NPOを含む民間事業者が受託できるようになった制度。

ヒント

行政のニーズを先取りした 自前の実績で多くの事業を受託

徳島労福協では、勤労者福祉サービスセンター、ファミリーサポートセンター、緊急サポートネットワークなど数多くの事業を、徳島市をはじめ、県、国、町村から受託しています。どの事業も、まず労福協が自前で何らかの事業を始め、その実績をもとにさらに大きな事業を受託するというかたちで発展してきたものです。ただ待っているだけでは始まらないという好例でしょう。

ヒント

労組の能力を生かして積極的な政策提言をする

行政との連携のかたちには、請負、協働、政策提言など、さまざまなレベルがあります。行政と対等な立場で連携するためにも、請負ではなく、協働スタイルをとりたいたいものです。また、労組の強みである政策提言能力を生かし、労働政策だけでなく、勤労者＝生活者の視点からの政策提言をめざしましょう。



行政との連携が強まり、さまざまな委託事業や協働の事業ができるようになれば、ライフサポートセンターの財政基盤も大きく前進します。

行政からの委託事業を収入の柱に、その他の事業収入や会費収入を少しずつ育てていくのもひとつの方法です。



相談活動を
実績につなげる.....

労働組合としての信頼性はもちろん大きいものがありますが、やはりその地域でのニーズをすくい、行政側がこれならまかせたいと思う実績を積むことが大事です。そのためにも、入り口となる相談活動にしっかり取り組むことが重要です。

企業等との連携

企業等との連携のポイント

- 企業や商店街にとってのメリットを示す
- 互いの役割と責任を明確にする
- 地域の活性化、まちづくりをともに考える

ヒント

会員サービスの組み合わせで win-winの関係を作る

山口あんしんネットでは、冠婚葬祭事業者と住宅リフォーム事業者が提携事業者となっています。あんしんネットの会員で冠婚葬祭や住宅リフォームのニーズがあった場合は、事業者を紹介し、また会員は割安な価格でサービスを受けられるということで相互のメリットになっており、今後もこうした提携事業者を増やしていく予定です。

ヒント 地域のタウン誌と連携

徳島労福協では、地域のタウン誌と連携し、徳島県内の約400の店舗でクーポンとして使える「くーぼん丸」（カードと冊子）を発行しました。情報冊子には、クーポンの使えるお店の情報のほか、「あんしん情報site」として労福協の相談事業のほかさまざまな生活の“困った”に対応する機関や電話番号などを掲載しており、地域の生活に役立っています。

ヒント 地域のイベントへの参加

地域のお祭りや商店街のイベントの際の協力、出店なども、地域との連携を深め、「ライフサポートセンター」の存在を知ってもらう絶好の機会です。協力を惜しまず、地域づくりにも積極的に関わることで、地域に根づいた活動となるでしょう。

教育機関との連携

教育機関との連携のポイント

- 運営委員会などに大学教員等に参加してもらう
- 地域の問題を一緒に考える検討会をつくる
- 将来的な地域人材の育成を共に行う
- 大学生に労組を知ってもらう

ヒント 教育機関で雇用・労働に関する講座を行う

教育機関では、いま外部との連携した講座づくりに力を入れるところが増えています。労組の資源を生かして労働や雇用に関する講座を行うとともに、将来的な地域の人材育成を視野に入れたプログラムを大学等と共同で開発することも考えられます。

また、近年大学では、学生向けだけでなく、地域の住民に開かれた生涯学習講座等に力を入れているので、そうした機会をとらえて地域住民への広報を行うのも効果的です。

ヒント 地域の大学教員を運営委員に

運営委員会などに地域の大学の教員等に参画してもらうこともできます。すでに山口あんしんネットをはじめ、具体的な取り組みも行われています。その際には、肩書きだけ大学の教員に入ってもらおうというのではなく、なるべく実践的なアドバイスをもらえる人を人選するのがポイントです。

ヒント 大学、生協、NPOが連携して地域プラットフォームを形成

常磐線NPOプラットフォームは、エルコープ、江戸川大学、NPOサポートセンターが協働して構成し、「NPO支援センターちば」として、福祉、子育て、園芸福祉、NPO支援等の活動に取り組んでいます。さらに行政、商工会議所等との連携も進められています。

他の機関との連携

他の機関との連携のポイント

- 医療機関、社会福祉協議会、福祉施設、教育施設など、相談内容に関連する機関との連携をとる
- 連携の度合いに関わらず情報は広く集める

COLUMN

コラム

ネットワークからプラットフォームへ

最近、ネットワークと関連して「プラットフォーム」という言葉をよく耳にするようになりました。「ネットワーク」と「プラットフォーム」はどう違うのでしょうか。

「ネットワーク」はお互いがWEB(網の目)状につながったものであるのに対し、「プラットフォーム」はさらにそれらの網の目状のつながりを根底から支える「基盤」、「システム」を指すことが多いようです。

いま、地域社会再生のためには、この「プラットフォーム」という考え方が必要だといわれてきています。それは、地域の問題が行政やNPO単体、またそれらが連携したネットワークだけでは解決が難しく、さまざまな地域資源が一体化したプラットフォームとして解決にあたる必要があると考えられてきているからです。

STEP 4

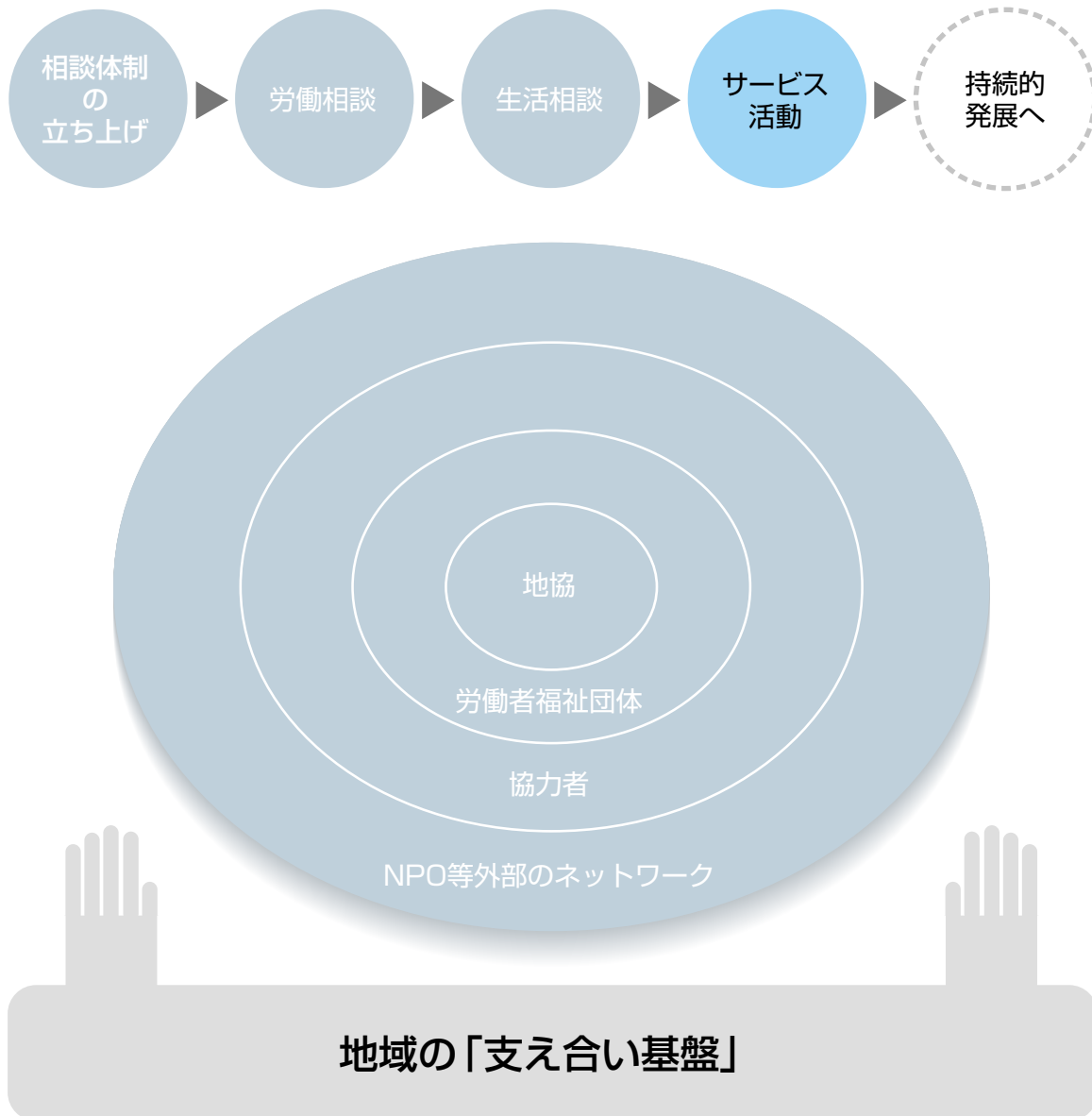
サービス活動のメニュー例

- 各地域における事例集を掲載
- 地域の特性を生かして選択・活用を

生活相談に寄せられる案件は多岐にわたっています。そこから明らかになるニーズに応じて、具体的なサービス活動に結びつけていくことができれば、支え合い基盤作りにさらに一歩近づくことになります。

では、どんなサービス活動を行っていくか？ それは、それぞれの地域の特性を生かして考える必要があり、あらかじめ決められるものではありません。

STEP4では、地域における具体的な事業活動のメニューを示します。こうした事例を参考にしながら、どんな活動が可能なのか、必要なのかを検討してみてください。



仕事

職場の悩み・組合づくり

- **分野・内容**……労働条件、労働環境、労働組合等
- **対象とニーズ**……勤労者とその家族、経営者
- **必要な人材・協力者**……労働相談アドバイザー
- **活用したいネットワーク**……労働基準監督署、自治体労政担当部署、弁護士
- **ポイント**……直面しているトラブルが解決すると相談者との連絡も途絶えがち。他の領域のサービス活動などを通じて、接点を持ち続けることも重要。労働組合の組織力を生かし、組織拡大にもつなげる
連合が発行してきた『労働相談ハンドブック』などを活用する

事業展開メニュー例

●労働相談の例

労働条件に関する相談……賃金、解雇、雇用機会均等、育児・介護休暇

労働環境に関する相談……安全衛生、健康管理、労働災害、セクハラ

労働組合に関する相談……労組加入、結成、運営

その他……外国人労働者、人権

●電話相談によるアドバイス

職場の悩みやトラブルに関する受け答え、適切なアドバイス。

●相談先の紹介

相談内容に応じて専門家、行政機関、弁護士などを紹介。

●面談による相談対応

電話では対応しきれないケースについては面談によりアドバイス。

内容によっては1回で終わらせずフォローアップも必要。

●組合加入・組合づくりの援助

交渉が必要な場合は、地域ユニオンへの加盟も含めた対応が必要。

可能性があれば、構成組織とも連携し職場での組合結成へ連動。

仕事

失業者・離職者支援

- **分野・内容**……就職支援、失業者の生活支援
- **対象とニーズ**……失業者・離職者とその家族。早期・適職への就職
- **必要な人材・協力者**……就職カウンセラー
- **活用したいネットワーク**……企業・商店街、ハローワーク、労使就職支援機構
- **ポイント**……若年離職者（フリーター、ニート）には教育サービスとの併用も。労働組合の組織力を最大限に生かし、雇用創出にもつなぐ

事業展開メニュー例

● **相談対応（電話、来所相談、情報提供）**

「仕事なんでも相談室」「就業援助相談室」等。

● **無料職業紹介、情報提供**

失業者・離職者に対する求人情報の提供、企業とのマッチング。
組合企業の情報のほか、ハローワーク等との連携も。

● **職業訓練、能力開発**

ビジネスマナー、IT、経理・簿記、介護等、就職に役立つスキルアップのための講座の開催。

● **カウンセリング、適性・適職診断**

就職カウンセラーによるカウンセリング、適職診断。

● **企業のニーズ調査**

企業の求める人材、スキル等の調査。

● **雇用創出への政策提言**

仕事

仕事おこし・起業

- **分野・内容**……起業、コミュニティビジネス、ワーカーズコレクティブ、NPO
- **対象とニーズ**……退職者、主婦、起業家等、新たにビジネスを起こそうとする人たち
- **必要な人材・協力者**……起業・コミュニティビジネスの経験者
- **活用したいネットワーク**……NPO、コミュニティビジネス、行政
- **ポイント**……コミュニティビジネスは退職者や主婦など関心が高い。意欲はあるが実際に何をしたらいいのか分からない人が多い。ワーカーズコレクティブは労組への入口にもなる

事業展開メニュー例

● 相談対応（電話、来所相談、情報提供）

「自分で起業したいがどうしたらいいか分からない」「起業の際に融資を受けたい」「コミュニティビジネスと一緒にやる仲間がほしい」「地域の人の働く場をつくりたい」等、起業や仕事おこしに関する相談対応。

● 起業塾

起業までの流れ、資金、人材、運営など起業のノウハウ、起業の事例等の起業塾。地域に密着した内容で、民間企業の講座との差別化を図る。

● コミュニティビジネスサポート

コミュニティビジネスの立ち上げから運営まで、コンサルタントによるアドバイスとサポート。

● ワーカーズコレクティブ支援

ワーカーズコレクティブの立ち上げや運営に関するアドバイス、コンサルタント。

● 地域のコミュニティビジネス実態・ニーズ調査

地域でのコミュニティビジネスの成功例やニーズの調査。

● コミュニティビジネス創出への政策提言

地域活性化につながるコミュニティビジネスのあり方等の提言。

- **分野・内容**……ベビーシッター、保育園・学童送り迎え・見守り、育児支援、病児対応、教育環境の整備、母親の居場所づくり
- **対象とニーズ**……幼児・児童とその家族、育児・教育関係者。核家族化、女性の社会進出でニーズが高まる
- **必要な人材・協力者**……保育・教育経験者、カウンセラー
- **活用したいネットワーク**……子育てNPO、保育園、児童館、児童相談所、大学、厚生労働省
- **ポイント**……助け合いネットワーク(p.42参照)による子育て支援の仕組みづくりへの厚生労働省の取り組み(緊急サポートネットワーク事業)。子育て中の母親の孤立が問題化しており、居場所づくりのニーズも高い。児童虐待など専門機関との連携が必要な場合もある

事業展開メニュー例

●相談対応（電話・来所相談、情報提供）

「子どもを預かってくれる場所は？」「子どもが言うことを聞いてくれず悩んでいる」「育児を負担に感じる」「お母さん同士で知り合いたい」等、育児・子育てに関する相談対応。

●助け合いネットワーク（p.42参照）による子育て支援

子どもを預けたい会員、預かりたい会員のネットワークづくりと、会員のコーディネート業務。「急な残業で夜間子どもを見てほしい」「病気で保育園に行けない子どもを預かってほしい」「泊まりの出張時の子どもの預かり」などのニーズに対応する。厚生労働省の「緊急サポートネットワーク事業」の委託事例もある。

●居場所づくり

子育て中の親が互いに情報交換したり悩みを話せる居場所づくり。コーナーの一角を子どもを遊ばせながら交流できる場としたり、定期的に交流会を行うなど。

●専門家養成

ベビーシッターなどの専門家養成のための講座・講習会。

●学習会・交流会

子育てや教育に関する講座や講演会、勉強会の開催。仲間との出会いをサポートする交流会の開催や、親同士のネットワークづくりの手助け。

暮らし

住まい・食・生活

- **分野・内容**……住宅改修・購入、食の安全、冠婚葬祭、環境
- **対象とニーズ**……主婦層や高齢者。健康への関心と関連して、からだと環境にやさしい住まいや食への関心が高まっている。高齢者は冠婚葬祭へのニーズも
- **必要な人材・協力者**……建築士、住環境コーディネーター等住宅関係資格者
- **活用したいネットワーク**……NPO、生協、事業者
- **ポイント**……事業者紹介に関してはルールを明確にする。生協で取り組んでいる分野もあるので連携する

事業展開メニュー例

●相談対応（電話、来所相談、情報提供）

「リフォームしたいが良い業者を教えてください」「バリアフリー住宅にするにはどうしたらいいか」「無農薬野菜など安全な食材を手に入れたい」「自分の葬儀の予約をしたい」「環境活動をしたい」等、住まい・食・生活全般に関わる相談対応。

●事業者紹介

リフォームや住宅業者、冠婚葬祭業者等の優良事業者、無添加食品を扱っている店舗等の紹介。

●冠婚葬祭の手引きの作成

いざというときに役に立つ冠婚葬祭の知識や、無宗教、自然葬など自分らしい葬儀の提案などをまとめた手引きの作成。

●食の安全とニーズに関する調査

食の安全の実態や消費者のニーズ等の調査。

●学習会、講座、講習会

「リフォームの知識」「良い業者の見分け方」「自分らしい葬儀をつくる」「安全な食品の見分け方・買い方」「安全にこだわる産地を巡る学習会」等の講座、講習会。

- **分野・内容**……多重債務、サラ金、融資、共済・年金、家計、ライフプラン、税務、消費相談、交通事故、土地、相続・遺言、離婚
- **対象とニーズ**……多重債務・サラ金問題は若年層から高齢者までニーズが高い。共済や年金、土地・相続は退職者層の関心が高い
- **必要な人材・協力者**……ファイナンシャルプランナー、税理士、消費生活アドバイザー、弁護士
- **活用したいネットワーク**……労働金庫、全労済、弁護士、税理士、ファイナンシャルプランナー等の専門家、消費者相談センター
- **ポイント**……サラ金など専門家の対応が必要なケースが多い。問題解決だけでなく、予防のための啓蒙活動も。年金や共済では労働金庫、全労済など関係団体とのネットワークで強みを生かす

事業展開メニュー例

●相談対応（電話・来所相談、情報提供）

多重債務、サラ金、融資、共済・年金、家計、ライフプラン、税務、消費相談、交通事故、土地、相続・遺言、離婚等に関する相談対応。

●専門家紹介

弁護士、税理士、ファイナンシャルプランナー、消費生活アドバイザーなど相談事例に応じた専門家の紹介。

●教育活動、パンフレットの作成

サラ金利用者、カード破産者などを対象としたお金の使い方などの予防教育。高校生などこれから社会に出る層へお金・カードの使い方や消費生活に関する教育・啓蒙活動。パンフレットの作成。年金セミナー、賢い消費者教育、多重債務防止セミナー等。

●ライフプランの作成

家計、退職金や年金の運用、相続等を含めたライフプランの作成（労働金庫、全労済と連携）。

●相談対応をもとにした実態調査と政策提言

多重債務者相談、被害実態の把握と、それをもとにした政策提言。

- **分野・内容**……介護、介護者支援、障害者・障害児、高齢者
- **対象とニーズ**……高齢者、退職者。介護者、障害者とその家族。高齢化により老老介護が増えるなどニーズは今後さらに見込まれる。障害者・障害児の自立・社会参加への要望も高い
- **必要な人材・協力者**……介護ヘルパー、ケアマネージャー、社会福祉士
- **活用したいネットワーク**……NPO、社会福祉法人、事業者、看護師、病院
- **ポイント**……介護の分野では、企業のほかNPOや市民団体の活動事例も多いので、連携や差別化を図る。介護者の身体的・精神的負担を軽減することや介護予防も必要。社会保障全体への政策提言の意義も大きい

事業展開メニュー例

●相談対応（電話、来所相談、情報提供）

高齢者・病人の介護、障害者・障害児の介助、自立、介護者の悩み等の相談への対応。介護関連業者、医療機関等の紹介。

●介護サービス

ケアマネージャーによるケアプランの作成、訪問介護、通所サービス、介護移送、出張入浴サービス、介護用品のレンタル等、介護サービスの提供。

●要介護者、高齢者向け配食サービス

要介護者・病人に合わせた食事の配送。介護者の負担の軽減にもなる。

●助け合いネット（p.42参照）による家事支援サービス

掃除、洗濯、食事づくり等の日常家事支援。

●介護ヘルパー、ケアマネージャー養成講座

●障害者・障害児の自立・就職支援

作業所など障害者・障害児の自立支援の場づくり。企業と障害者の橋渡し。障害者雇用の取り組み。運転技能講習等、就職のための技能訓練。

●介護者、障害者の家族の精神的サポート

●講座、交流会

介護知識の講座、介護者、障害者、家族等の交流会。介護予防のための健康講座（中高年者や退職者向けに要介護者にならないために日常的にできる軽い運動等を指導する等）。1日体験介護教室の実施。

●老人ホームの経営

- **分野・内容**……健康、医療、介護予防
- **対象とニーズ**……健康志向が高まっており、特に退職者の健康づくりへのニーズが高い。高齢者の寝たきり予防、リハビリ、医療情報にも関心が集まる。
- **必要な人材・協力者**……保健師、医療従事者
- **活用したいネットワーク**……保健所、医療機関、医療専門家、スポーツ施設、ウォーキング団体
- **ポイント**……医療については専門機関との連携が不可欠。健康づくりでは、介護予防の観点から中高年での体力維持の機会が必要であり、退職者の社会参加の場にもつながる。家族での参加の場をつくる。介護・福祉の分野とも密接に関連する

事業展開メニュー例

● 相談対応（電話・来所相談、情報提供）

「休日でもやっている医療機関を紹介してほしい」「近所の専門医が知りたい」「近くでトレーニングできる施設を知りたい」「健康づくりのために何かしたい」等、健康・医療に関する相談対応。

● 健康・体力づくりの場の提供、イベントの開催

中高年向けのトレーニング教室、スポーツ教室の開催。歩け歩け大会、ハイキング等のイベントの開催。

● 講座、講演会

「自宅でできる簡単な運動の体験講座」「寝たきりにならないためには」等、健康づくり、介護予防のための講座、講演会。退職前セミナー。

● 交流会、健康サークル支援

健康づくりのための交流会、サークルの支援活動。

その他

まちづくり

- **分野・内容**……まちづくり、地域活性化、ボランティア・NPO支援、災害支援、環境整備、犯罪予防
- **対象とニーズ**……地域の問題を地域で解決という考え方やNPOの普及により、まちづくりへの関心が高まっている。団塊世代も退職により、まちづくりへ関心が向く傾向にある。昨今の犯罪事情から安全なまちづくりへのニーズも高い
- **必要な人材・協力者**……環境コーディネーター、地域の事業主、ボランティア
- **活用したいネットワーク**……NPO、行政、学校
- **ポイント**……まずは自分たちの住む地域への関心を高める。安全なまちづくりをきっかけに地域の連帯が強まる例も報告されている。世代間交流の場にも。

事業展開メニュー例

●相談対応（電話、来所相談、情報提供）

「まちづくりの活動に参加したいがどうしたらいいか」「安全な地域にするにはどうしたらいいか」「災害時にどこに避難すればいいのか」等の相談への対応。

●環境整備活動の場の提供と支援

まちの点検活動、防災マップの作成、清掃・環境整備活動、行政への働きかけ等、活動の場の提供と支援。

●NPO立ち上げ・ボランティア支援

まちづくりに関わるNPOの立ち上げやボランティアのコーディネート、補助金等の支援。

●災害支援

災害時に備えての食料備蓄、支援体制の確立、訓練活動。復興資金の紹介（労働金庫と連携）。

●講座・学習会、交流会・ネットワークづくり

地域を知る講座、世代を超えた交流会の開催。こどもを守るネットワークづくり。

- **分野・内容**……余暇、文化、ボランティア、社会参加、NPO
- **対象とニーズ**……団塊世代の多量退職時代を迎え、退職後の活動の場を求めるニーズが高い。特にボランティア、NPO活動など社会貢献活動への関心が高い
- **必要な人材・協力者**……ボランティア・NPOコーディネーター
- **活用したいネットワーク**……NPO、中間支援組織、ボランティアセンター
- **ポイント**……旅行、レジャーなどの余暇活動については労福協や退職者団体でのサービスを活用する。ボランティア・NPO活動では、中間支援組織などとの連携がポイント。現役世代も含めた人材育成を

事業展開メニュー例

●相談対応（電話、来所相談、情報提供）

「退職後に何をしたらいいかわからない」「ボランティア活動をしたい」「〇〇に関するサークルを知りたい」等の相談への対応。

●ボランティア講座

「ボランティアをするには」「ボランティア活動の心得」「ボランティアサークルをつくろう」等、ボランティアに関する講座の開催。

●ボランティア団体とのマッチング、コーディネート

ボランティアをしたい人と、ボランティアを求めているNPO等とのマッチング、コーディネート。

●ボランティア人材バンク

ボランティアをしたい人に登録してもらう人材バンクの設立。

●NPO講座

「NPOとは何か」「NPOを立ち上げよう」「NPOの運営」等、NPOに関する講座の開催。

●きっかけづくり、活動の場の提供、交流会

地域で活動したいと考えている退職者や主婦向けに1日体験講座などのきっかけづくり。交流会の開催。

●文化活動の発表の場の提供、促進活動

美術展、書道展等、発表の場の提供や、賞の設置など、文化活動の促進。

●旅行、レジャー情報の提供（労福協等と連携）

助け合いネットワークとは

子育てや介護・家事支援の分野でしばしば用いられるのが、「助け合いネットワーク」や「サポートネットワーク」などと呼ばれるサービスの仕組みです。

これは、援助をほしい人、援助をしたい人の両方に会員になってもらい、そのコーディネーターを支援団体が行うものです。地域密着で安価なサービスが提供できるという利点があります。



実際に、厚生労働省の委託事業「緊急サポートネットワーク」（石川労福協、徳島労福協、沖縄労福協等で受託）では、子育ての分野でこの「助け合いネットワーク」の仕組みが使われています。

また、利用料金の支払いに、「地域通貨」や「ボランティアマネー」といわれる地域のみで通用する一種の金券を使う事例もあります。

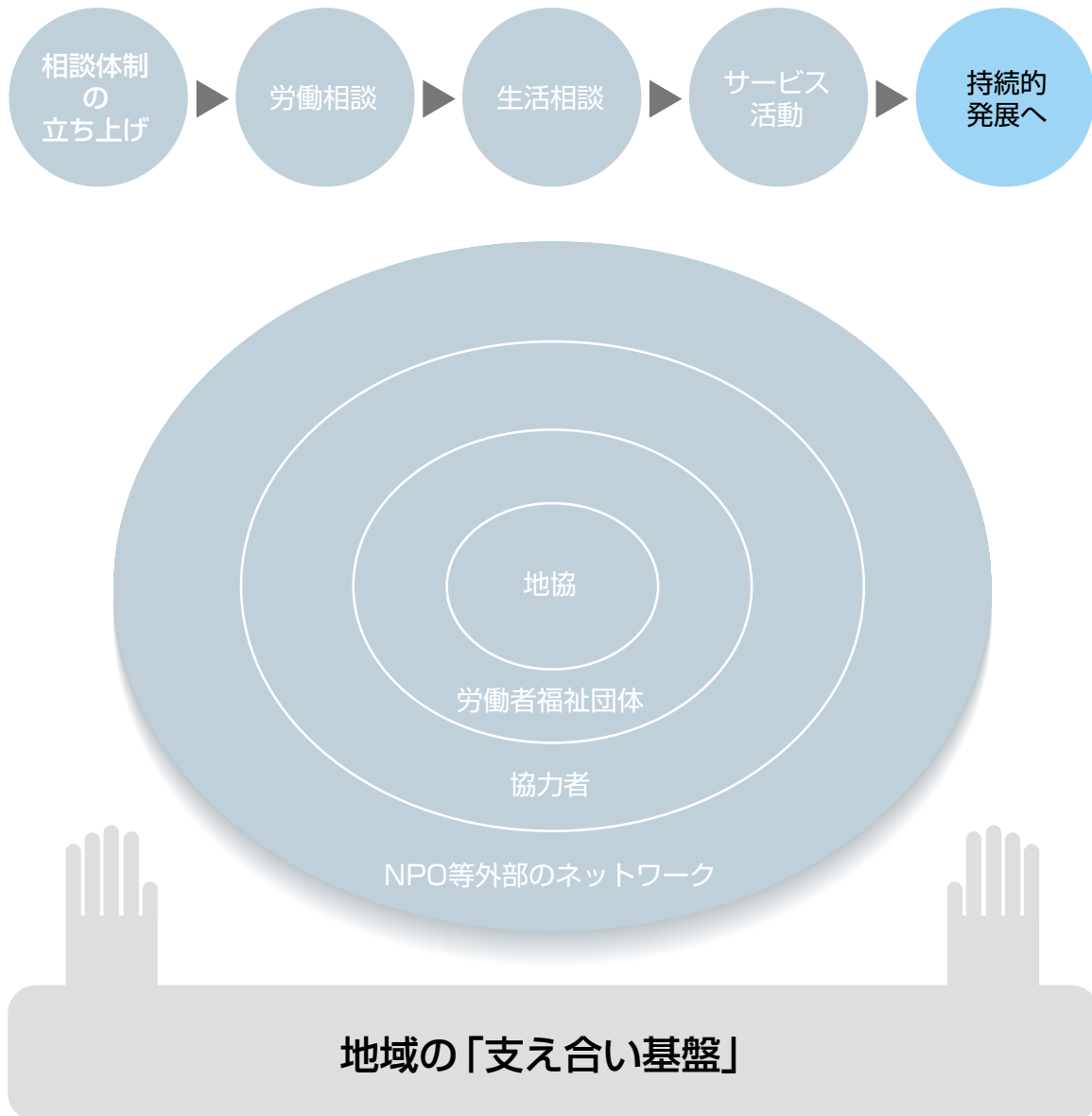
STEP 5

持続的な事業展開に向けて

- サービス活動の持続的発展へ
- 人材、組織、財政づくりを考える

「ライフサポートセンター」が地域の自主福祉の拠点として根づき、存在感を示していくためには、安定した事業の継続が必要です。

STEP5では、組織・人材・財政面での基盤づくりについて紹介します。将来的には、NPO法人、社団法人といった法人格の取得など多様な展開も考えられます。



人材づくり

人材づくりのポイント

- 人材は育てる
- コーディネート力に力を入れる
- 人材育成は組織内外で考える

●人材育成に力を入れる

「ライフサポートセンター」運営に欠かせない、ヒト、モノ、カネ。この中の要となるのは「ヒト」です。モノ、カネももちろん大事ですが、人材はモノ、カネを生み出すこともできるのです。そして、人材に一番求められるのはコーディネート力です。

また、人材は探して雇えばいいというものではありません。育てる、そして育つ環境を整えることが、それ以上に重要です。特に「ライフサポートセンター」のように、地域でいま何が必要かに対応する事業では、社会、地域が変わり育っていくのに合わせて自らもステップアップしていく必要があります。

●人材育成には外部の資源を利用する

しかし、人材育成をすべて内部でやるのは大変ですし、いつどのような育成をすればいいのか迷うところです。地域の大学やNPOなど、外部の資源を積極的に利用しましょう。大学はもともと人材育成の場ですし、NPOの分野では、中間支援組織を中心にさまざまな人材育成プログラムがあります。

連携の方法としては、講師の依頼、委託のほか、共同でのプログラムの開発・実施も考えられます。

<人材育成プログラム例>

初期研修、相談対応スキルアップ講座、専門知識研修
 コーディネーター養成講座、リーダー研修、プログラム立案研修

STEP UP 資格取得を支援する

相談対応に必要な資格者がいない場合など、スタッフの資格取得の支援をして資格者を育てることも考えられます。

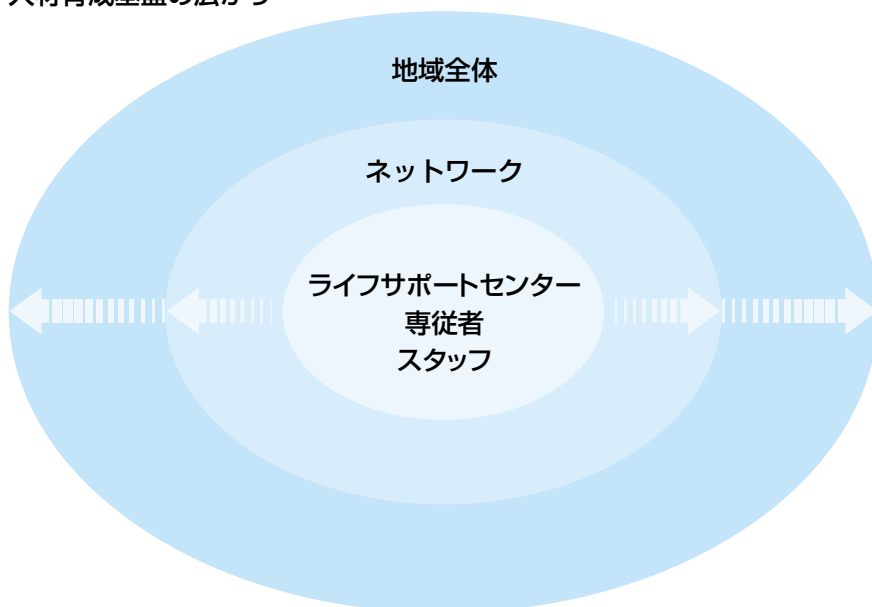


●地域全体での人材基盤確立を念頭に

「ライフサポートセンター」の目的は、地域における支え合い基盤作りです。そして、いままで何度も触れてきたように、地域の支え合い基盤は、ライフサポートセンターだけで作れるものではありません。地域のネットワーク機能がうまく働いてはじめて実現するのです。

人材についても、ひとつサポートセンターの人材というだけでなく、ネットワークを構成する団体、さらには地域全体の人材育成ということを念頭に置きましょう。地域の将来の人材は労組が育成するくらいの気概で、地域の大学やNPOと連携しつつ取り組みたいものです。

人材育成基盤の広がり



組織づくり

組織づくりのポイント

- 組織づくりは柔軟に
- 会員制度を設ける
- 「友の会」など個人対象の仕組みも取り入れる
- 「生涯組合員づくり」で退職者も仲間に

●組織づくりは柔軟に

組織は従来の縦型のピラミッドではなく、ある程度フラットな体制が望ましいのですが、責任者や、誰の指示に従うのか、仕事の範囲が不明確では業務が円滑に進みません。業務が円滑にいくことを基準に、なわばりや肩書きに固執することなく柔軟な組織体制を考えます。

また、将来的には組織をNPO法人や財団・社団法人とするなどの方法もあるでしょう。

●会員制度を設ける

運営組織体制が整ったうえで、さらなる基盤強化の一つの方法として、「協力会員」や「維持会員」などの会員制度を設ける方法があります。STEP 4で紹介した「助け合いネットワーク」の方式を使う場合にも「会員」の仕組みを使いますが、広い意味での「会員」とは単なるサービスを受けるための資格ではなく、「ライフサポートセンター」の運営を支える応援団となってくれる人や団体を指します。会員となってもらうことで、会費収入が期待でき、またネットワークも強化されます。

もちろん、ただ会員になって会費を払ってくださいといっても会員は集まりません。まずは、「ライフサポートセンター」の意義や活動内容、実績等をよく知ってもらうことです。そのためにも、日頃から広報を積極的に行うよう心がけます。



一口に会員といっても、その関わりの度合いは一定ではありません。一般会員、協力会員、維持会員など会員に種類を設けて会費も分けて設定するのもよいでしょう。

参照

広報→STEP 1 p.18

●「友の会」の仕組みを使う

「友の会」といった仕組みを使うこともできます。これは、「友の会」の会員となって会費を払うことで、提携している企業や団体のサービスを割引で利用できるなどの特典を用意する方法です。「友の会」を入り口として、「ライフサポートセンター」の活動を知ってもらうこともできます。

●「生涯組合員づくり」で退職者にも参加してもらう

団塊世代の大量退職の時代をひかえ、退職者を「生涯組合員」として労組の運動をサポートしてもらうと同時に、退職者が生涯安心して暮らせる社会づくりを労働組合としてめざすことが組合の方針となっています。「ライフサポートセンター」でも、この「生涯組合員づくり」の動きに合わせ、退職者にも積極的に参加してもらえるとよいでしょう。

財政基盤づくり

財政基盤づくりのポイント

- 会費、寄付、事業収入など多様な収入源を持つ
- 収支および収入源のバランスを考える
- 事業により安定的な収入を得る
- 活動の質を高め、実績をつくることで収入増につながる

●多様な収入源を持ち、収支のバランスを考える

事業が軌道に乗ってきたら出資以外の収入源を持つようにします。

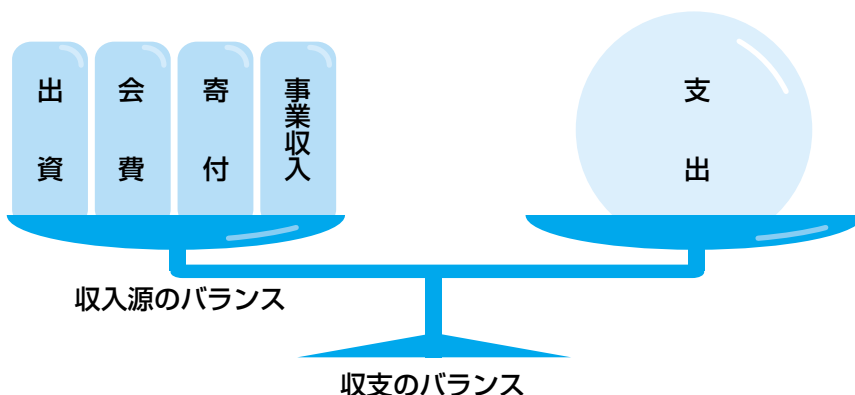
収入源としては、関係団体の出資、会費、寄付、事業収入等がありますが、これらの一つに偏ることなく、バランスよく収入源を持つことが必要です。

また、収入源のバランスだけでなく、収支のバランスにも気を配り、一つの事業として成立するような方向をめざします。

●実績が次の事業収入を生み出す

自治体や国は、委託事業を実績のある団体に出すことがほとんどです。その点、労働組合はすでに地域の労働問題等で実績があることが多いので、大きなメリットとなります。ただ、生活や福祉の分野では実績がないという場合も多いでしょう。まずは、ワンストップサービスの基盤となる相談事業でしっかりとした実績をつくることで、事業の受託につながります。さらに、小さくても独自の事業を行って実績をつくっていく方法もあります。

各事業の質を高め、そこでの実績をさまざまな機会をとらえて広く情報発信していくことが事業収入を生み出すことにつながるのです。



地域自主福祉ネット チェックシート

「手引き」で取り上げた地域自主福祉ネット構築のためのポイントの一覧です。自分たちの活動のチェックシートとして活用できます。

NOに印がついた項目については、参照ページを参考にして取り組んでください。

<input checked="" type="checkbox"/> 相談を受けるスペースがあるか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.11
<input checked="" type="checkbox"/> センターの名称は決まっているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.12
<input checked="" type="checkbox"/> 運営の中心となるキーパーソンがいるか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.13
<input checked="" type="checkbox"/> 相談対応のスタッフがいるか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.15
<input checked="" type="checkbox"/> 地域の情報はありますか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.17
<input checked="" type="checkbox"/> 広報・PRをしているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.18
<input checked="" type="checkbox"/> 複数の広報手段を使っているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.18

STEP 1

<input checked="" type="checkbox"/> 労働相談はできているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.20
<input checked="" type="checkbox"/> 労働相談から生活相談へ範囲を広げているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.20
<input checked="" type="checkbox"/> 地域住民に開かれた相談窓口になっているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.20
<input checked="" type="checkbox"/> 対象者に合わせた対応、時間設定をしているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.20
<input checked="" type="checkbox"/> NPO、生協、専門家など協力者がいるか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.21
<input checked="" type="checkbox"/> 相談対応の心得は分かっているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.23

STEP 2

<input checked="" type="checkbox"/> NPO等との連携ができているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.25
<input checked="" type="checkbox"/> 行政との連携ができているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.26
<input checked="" type="checkbox"/> 企業等との連携があるか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.28
<input checked="" type="checkbox"/> 大学等の教育機関との連携があるか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.29
<input checked="" type="checkbox"/> 他の機関との連携があるか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.30

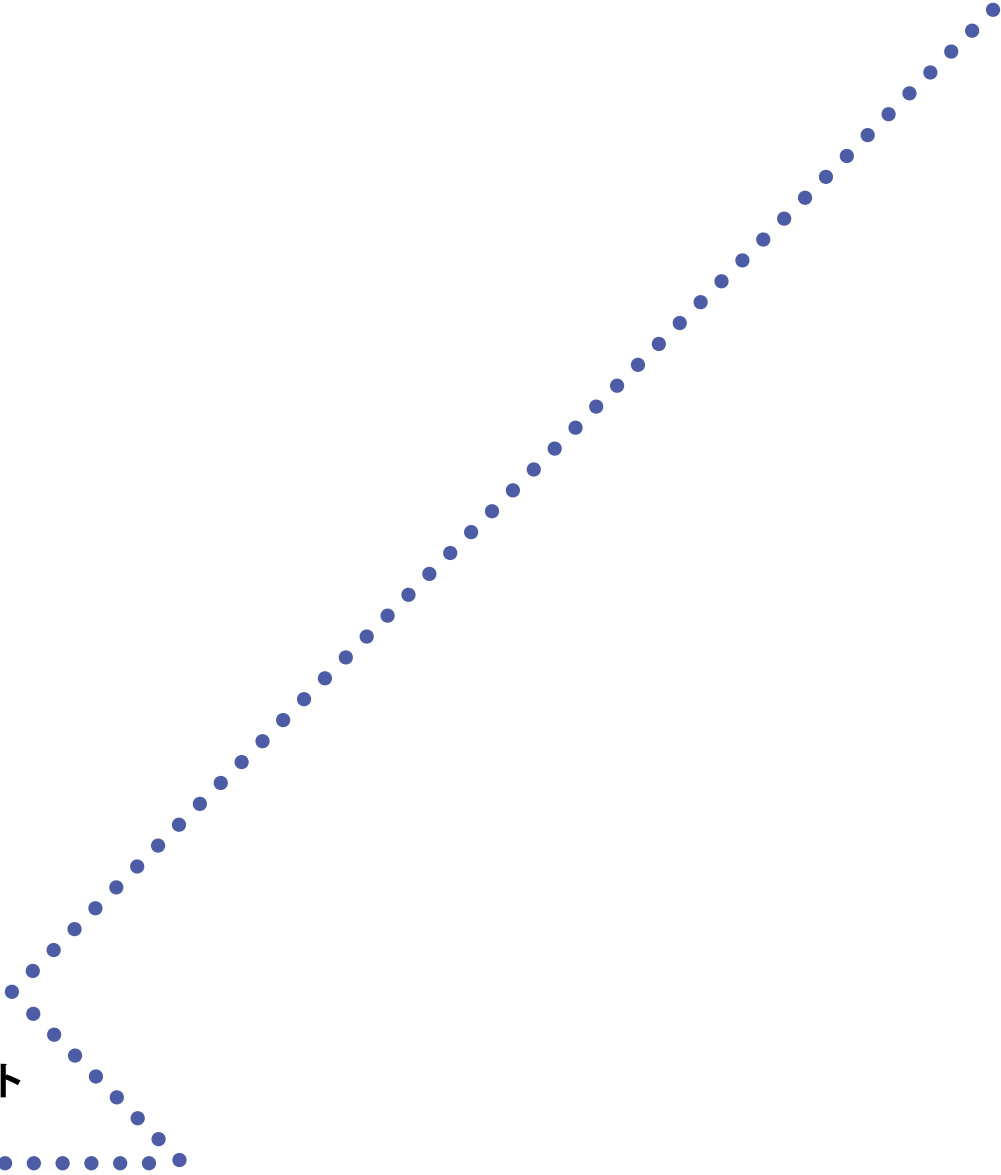
STEP 3

<input checked="" type="checkbox"/> 具体的な事業展開メニューがあるか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.31
-------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------	---	------

STEP 4

<input checked="" type="checkbox"/> 人材育成ができているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.44
<input checked="" type="checkbox"/> 会員組織があるか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.46
<input checked="" type="checkbox"/> 「友の会」などの仕組みがあるか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.46
<input checked="" type="checkbox"/> 「生涯組合員づくり」ができているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.46
<input checked="" type="checkbox"/> 複数の収入源があるか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.47
<input checked="" type="checkbox"/> 収支のバランスがとれているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.47
<input checked="" type="checkbox"/> 事業収入があるか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.47
<input checked="" type="checkbox"/> 常に情報発信をしているか？	<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO	→	p.47

STEP 5



HOW TO 地域自主福祉ネット

ワンストップサービス展開の手引き

発行 ● 2006年4月

編集 ● 日本労働組合総連合会(連合)

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 3-2-11

TEL 03-5295-0512 FAX 03-5295-0547

連合 HP <http://www.jtuc-rengo.or.jp>

制作 ● 株式会社第一総合研究所