

社協が介護保険下で福祉サービスを実施する意義

介護保険制度の導入により在宅福祉サービスの分野が市場化され、民間企業も含めた競争が予想される。その中で本来事業体ではない宝塚市社会福祉協議会が、あえて在宅福祉サービスを継続実施していこうとしているのは、社協本来の目的である「住民主体の福祉コミュニティ作り」を進めていく上で次の意義を認め、他の供給主体ではこれらの役割が果たせないと考えるからである。

(1) 福祉コミュニティ作りに向けた社協活動を推進するため

地域の福祉力を高めて、だれもが安心して暮らすことができる「住民主体の福祉コミュニティ作り」を推進していくことが、社協の使命であり組織目標である。それを実現するためには、協議体としての組織化活動や啓発活動、連絡調整機能を充実するとともに、次のような目的を持って具体的な援助活動である専門的サービスの提供をしていく必要がある。

- ①他の供給主体との連絡調整機能を維持していくため
- ②より高いレベルを目指した新規サービスや事業、活動を開発するため
- ③市民の認知を得るため
- ④当事者の組織化をすすめるため

(2) 専門サービスと市民の地域福祉活動を結び付け、総合的な生活支援（地域ケア）を実施する。

利用者を中心にした総合的な生活支援を可能にし、QOLを高めていくために、フォーマルなネットワークとインフォーマルなネットワークを結び付け、専門サービスだけでなく当事者、家族、近隣の住民、ボランティア等も含んだ地域ケアシステムを構築する。

(3) 利用者や市民が参画できるサービス事業運営を行う。

ニーズに対応し顧客満足を与えることで利益を追求する消費型のサービスでなく、事業運営に利用者や市民が参画し、市民の手による、利用する側にとって使いやすい、採算だけにとられないサービスを実施していく。

(4) 自立支援の視点でのサービスの質のスタンダードを示す。

ニーズを満たすサービス、顧客満足を引き出すサービスは、市民に選択される良いサービスと言えるが、自立支援という福祉サービスの基本理念に照らすと、必ずしも全部が望ましいものであるわけではない。顧客満足だけでなく、サービスの実効性をも含んだサービスの質の標準を示し、サービスの消費者である市民の評価基準の形成につなげていく。

(5) 行政の補完

民間事業者では対応が難しい、介護報酬では手がかかりすぎて採算のとれないケース、危険をともなうケース、自立と認定されるがサービスを必要とするケースへの対応を、公的な性格を持つ住民機関として行う必要がある。

- ①低所得者層への対応
- ②難ケース対応
- ③不採算ケース対応
- ④自立と認定されるボーダーライン層への対応

(6) ニーズの早期発見、早期対応

早期に具体的な介護ニーズが入ることにより、フォーマル、インフォーマルを含めた地域ケアシステムが早期にはたらき対応することができる。

宝塚市社会福祉協議会在宅福祉サービス提供理念

1 住民主体の協議体として市民の積極的参画を前提にした事業運営を行う。

- (1) 運営委員会等サービス事業運営に利用者、市民の意志反映ができる場を必ず確保する。
- (2) 事業実施にあたっては積極的に市民の協力を得る。
- (3) 事業内容、採算の状況、実施結果、クレームの発生状況等の事業運営にかかる情報を常に積極的に提供する。

2 単なるニーズの充足にとどまらず地域の福祉力を向上させていく視点で事業に取り組む。

- (1) 事業への住民の参加協力をはかる。
- (2) 事業で対応できないニーズを明らかにし、新たな対応の方法を市民とともに開発する。
- (3) 利用者の組織化をはかる。
- (4) 対応の困難なケースに積極的に対応する。
- (5) フォーマルなサービスだけでなくインフォーマルな活動も合わせて総合的な生活支援を行う。
- (6) 事業の持つ資源（施設、設備、専門知識、技術等）を積極的に地域に提供する。

3 自立生活を支えていく視点で事業をすすめる。

- (1) ニーズ充足や言われた通りのサービス提供のみによってでなく、地域での生活の継続性や自立の度合いの改善、残存能力の改善・維持等も合わせて顧客満足を引き出すサービスの提供を行う。
- (2) 主体的な生活者として利用者の自己決定を引き出す。
- (3) 利用者が単に援助を受ける対象としてでなく、主体的な生活者として地域社会の中で社会的役割を持って生活することを可能にする事業展開を行う。

4 社協の使命を全うする事業運営を、継続的かつ安定的に行っていくために、常にサービスの質と事業の効率化を図る。

- (1) 市民から支持され、選択されるサービスの質を確保する。
- (2) 利用者、市民等からなる運営委員会等、常にサービスの質について評価を受ける仕組みを持つ。
- (3) 常に事業効果とコストのバランスを見ながら効率的な事業運営を行う。
- (4) 採算がとれる事業運営を目指すとともに、どうしても採算の取れない事業についてはその理由を明らかにして、社協の使命と照らした実施の必要性と合わせて市民に情報開示して、労力、金銭両面での援助をいただく。