

社協・生活支援活動強化方針

# しまね版第2次アクションプラン

～地域福祉の新たなステージへ向けた社協ブランドの確立・浸透・深化を目指して～

平成30年3月

社会福祉法人島根県社会福祉協議会

島根県社会福祉協議会地域福祉推進委員会

人・そだて人・ともに人・くらす

わが<sup>まち</sup>島根づくり



# 目 次

## I しまね版第2次アクションプラン策定の経緯

1. 社協・生活支援活動強化方針と本会の取組み……………1
2. 第2次アクションプランの策定……………2
3. 本県における第2次アクションプランへの取組み方針……………6
4. 第1次実践プランの取扱い

## II しまね版第2次アクションプラン策定にあたっての考え方

1. しまね版第2次アクションプラン策定にあたっての考え方……………7
2. しまね版第2次アクションプランの構成・全体像……………8

## III しまね版第2次アクションプラン

1. オールしまね社協行動方針……………11
2. 重点実践項目（提案）……………14
3. 県社協長期ビジョンを見据えた取組み……………21

### 参考資料

- ①コミュニティソーシャルワークとコミュニティソーシャルワークの……………22  
基本的展開プロセス
- ②新・社会福祉協議会基本要項（抜粋）……………23
- ③社協職員行動原則……………24
- ④策定経過……………25
- ⑤委員名簿……………26



# 1. しまね版第2次アクションプラン策定の経緯

## 1. 社協・生活支援活動強化方針と本会の取組み

### (1) 社協・生活支援活動強化方針とは（平成24年10月策定）

平成22年11月に示された「全社協 福祉ビジョン2011」の実現に向けて、全国の社会福祉法人・福祉施設、社会福祉協議会等が一体となって、社会的な使命と役割を踏まえた活動を一層積極的に推進していくために、社協として取り組むべき具体的な活動方針が提示されています。

具体的には、今日の地域福祉の課題解決に向けて、全国の社協役職員がこれからの社協活動の方向性やあり方を共有するものとして5つの「行動宣言」が示されるとともに、「行動宣言」において示したこれからの社協活動の方向性やあり方の実現に向けた既存事業の見直しや、新たな取り組みの考え方や事業について「アクションプラン」として具体的に示されました。

#### 地域における深刻な生活課題の解決や孤立防止に向けた行動宣言

- ①あらゆる生活課題への対応
- ②相談・支援体制の強化
- ③アウトリーチの徹底
- ④地域のつながりの再構築
- ⑤行政とのパートナーシップ

### (2) 本会の取組み

本会では、このアクションプランを前提としつつ、本県の地域特性や各市町村社協の現状と課題、本会の経営方針等を踏まえた上でのより具体的な実践提案として「しまね流社協・生活支援活動強化方針実践プラン」（以下、「実践プラン」とします。）を策定しました。

策定にあたっては、市町村社協の役職員9名による「社協・生活支援活動強化方針の推進に関する委員会」を設置してお取りまとめいただくとともに、中期的な取り組みとして実践していくこととし、平成25年度～30年度の6年間を計画期間として設定しました。

また、各市町村社協の取組みを促進するために、平成25年度～26年度に実践プラン推進交付金を設け、各市町村社協の取組みを支援するとともに、取組み状況を把握し、PDCAサイクルを確立させるために、「推進状況調査」を毎年度実施してきました。

しかしながら、その調査結果を分析し、取組みが弱い項目について支援策を検討するなどのフォローアップの取組みは出来ていません。

なによりも、県市町村間で社協としての「あるべき姿」を共有し、それぞれの社協が実践プランの内容を主体的に捉え、強い情熱と責任感を持って取り組む意識の醸成が不十分であったことから、必ずしも全ての社協において「我が事」の取り組みとはなりませんでした。

## 2. 第2次アクションプランの策定

### (1) 策定経緯と位置づけ

今日の地域福祉施策の動向を踏まえつつ、地域社会の変化と多様化・複雑化している福祉課題・生活課題の対応に向け「全社協 福祉ビジョン 2011」の第2次行動方針の策定を経て、社協の事業・活動のさらなる推進を図るため、「強化方針」の「行動宣言」に対する実行計画の見直しとして「第2次アクションプラン」が策定（平成29年5月23日の全社協・地域福祉推進委員会総会で承認）されました。

「第2次アクションプラン」は、従来の「アクションプラン」と同様に「行動宣言」において示した社協活動の方向性やあり方を実現するために、近年の社会福祉諸制度・施策の動向を踏まえ、既存事業の見直しや新たな取り組みの考え方、具体的な取り組みを例示したものです。

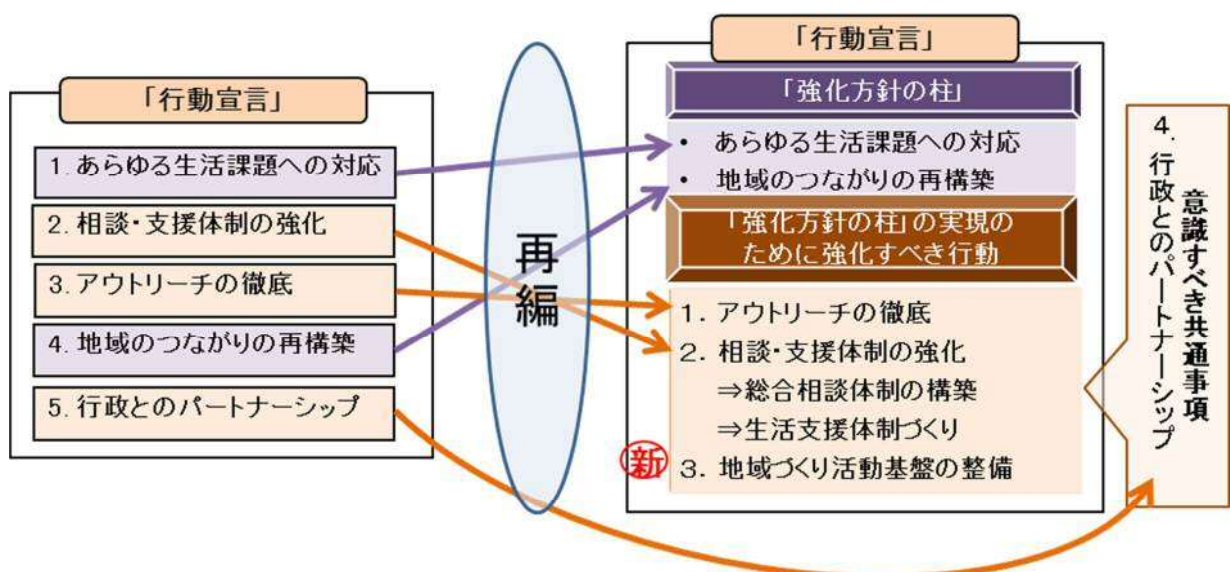
また、「強化方針」のうち5つの「行動宣言」は社協の事業・活動の目指す方向性として不変なものとして位置づけられつつ、再編が図られました。

### (2) 「行動宣言」の再編

従来のアクションプランを参考に、この間、「強化方針」の実現に向けて取り組んでいる社協の継続性を担保する必要があることから、基本的に従来のアクションプランを踏襲しつつ、5つの行動宣言のうち、「あらゆる生活課題への対応」と「地域のつながりの再構築」を全てに共通する「強化方針の柱」とし、「強化方針の柱」の実現のために強化すべき行動（以下、「強化すべき行動」とします。）として、「相談・支援体制の強化」「アウトリーチの徹底」を、さらに「行政とのパートナーシップ」については、取り組みにあたって常に意識すべき共通事項として再整理されています。

また、強化すべき行動には、新たに「地域づくり活動基盤の整備」が追加されています。

### 「行動宣言」と第2次アクションプラン



### (3) 取り組みに向けた前提事項

「強化方針」に基づいた個々の社協の具体的な取り組みにあたっては、「アクションプラン」を実行する前提として3つの前提事項が提起されています。

- ① **社協役職員の共通理解（局内連携体制（プラットフォーム）づくり）**
  - 経営理念に基づく方針や戦略の明確化と、全ての役職員の共通理解
  - アクションプランに示された事業や方針を実際に担当する者が課題と解決に向けた目標設定やすすめ方等を考え、意見を述べる機会をもつ
  - 部門を横断した局内体制づくり
  
- ② **職員育成の体制づくり**
  - 限られた体制のなかで、職員一人ひとりが社協の性格や使命を正しく理解し、求められる役割を発揮するための研修の充実等
  
- ③ **活動財源の確保**
  - 各事業に適した財源確保による推進
  - 多様な民間財源の活用による自主財源の確保

今回お示しする「しまね版第2次アクションプラン」も、この3項目を前提事項として議論しました。

# 強化方針（行動宣言と第2次アクションプラン）～概要～

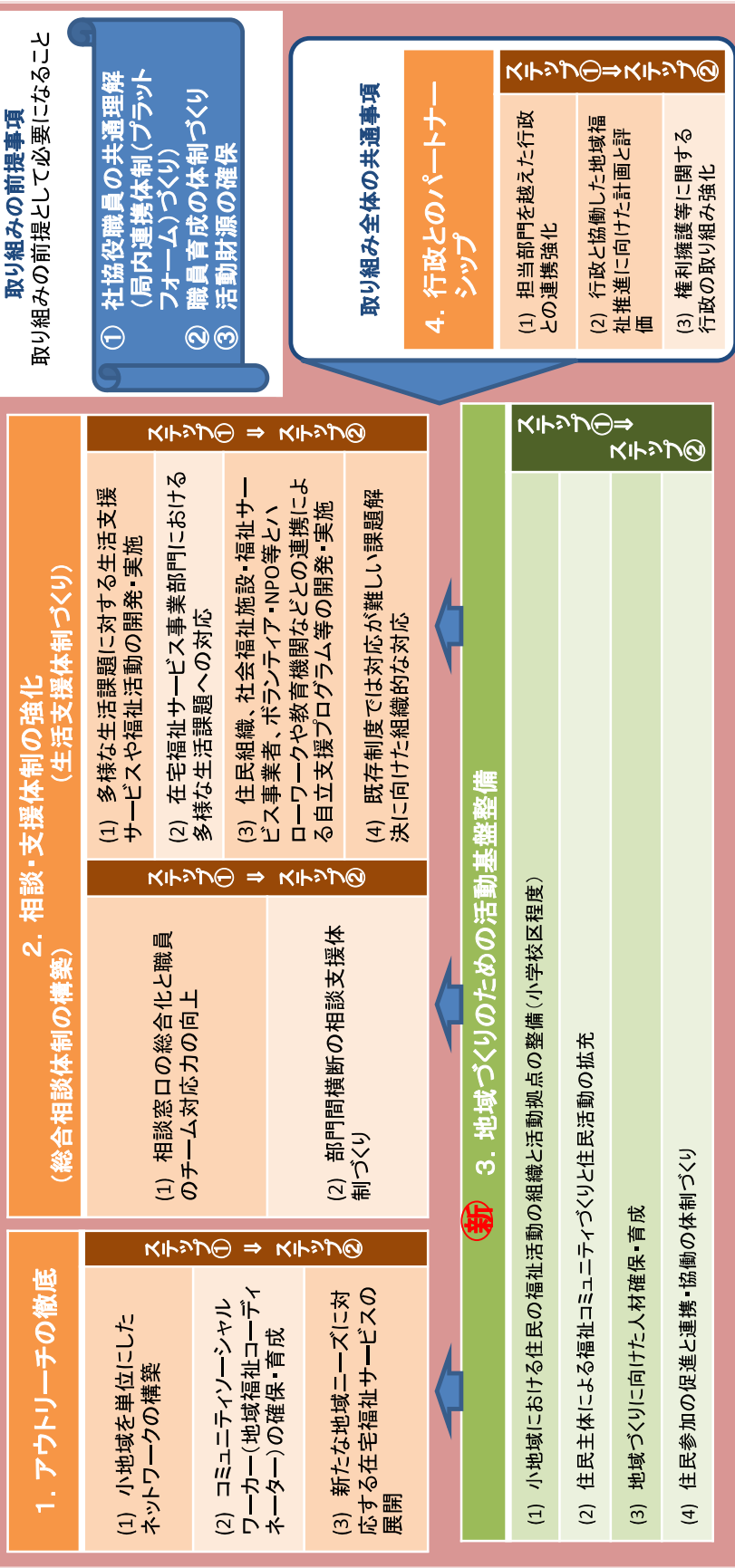
## 「強化方針」の柱

### ○ あらゆる生活課題への対応

### ○ 地域のつながりの再構築

地域住民から寄せられる多様な生活課題を受け止め、地域を基盤にして解決につなげる支援やその仕組みづくりを行う。小地域における住民主体の福祉活動を一層強化するとともに、ボランティア・NPO団体、地域の各種団体との協働の取り組みを広げ、地域のつながりの再構築を図り、だれをも排除しない地域社会づくりをすすめる。

## 「強化方針の柱」の実現のために強化すべき行動（第2次アクションプラン）



取り組みの前提事項  
取り組みの前提として必要になること

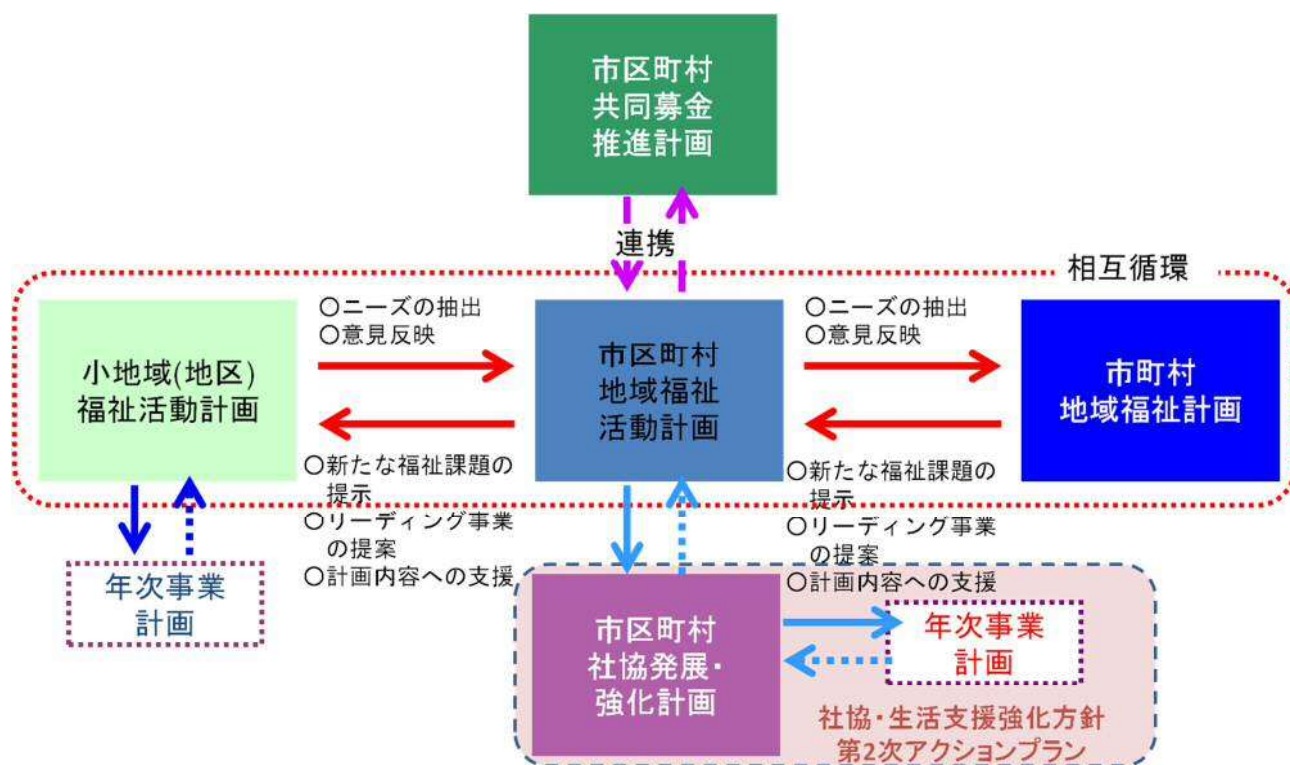
- ① 社協役職員の共通理解（局内連携体制（プラットフォーム）づくり）
- ② 職員育成の体制づくり
- ③ 活動財源の確保



#### (4) 市町村社協での実践に向けて

自治体の規模や地域の人的・社会的資源等を考慮しながら、より具体的なチェックリスト項目を作成し、それぞれの実施・到達状況等の評価・分析もできるような各市町村独自のアクションプラン（行動計画）を策定することが提案されています。

また、各市町村社協の発展・強化計画、年次事業計画や予算と連動していなければならない、組織として策定する各種方針・計画は、「強化方針」にある行動宣言の具体化に向けた取り組みを着実に実行していくための一貫性を担保する必要性や、地域福祉計画・地域福祉活動計画策定や見直しの際の参考とすることも提起されています。



#### (5) 都道府県社協に求められる役割

アクションプランを基に、各都道府県・指定都市の状況に応じた取り組みの基本的な方針を示し、各市町村社協におけるアクションプランの策定、事業計画や地域福祉活動計画への反映、実施状況の評価等、各市町村社協で着実に取り組むための支援を行うことが求められています。

具体的には

- ① 市町村社協のモデル指定
- ② 全県的な推進方策、検証等を行う委員会等の設置
- ③ 協働活動及び支援の強化
- ④ 市町村社協における取り組みを把握
- ⑤ 職員研修会や実践事例の提供

などが提案されています。

### 3. 本県における第2次アクションプランへの取組み方針

#### (1) 第2次アクションプランの捉え方

第2次アクションプランは、国の政策動向を踏まえ複雑化・多様化する生活・福祉課題に対して社協として取り組むべき方向や項目を整理・体系化したものです。

生活困窮者自立支援制度や地域包括ケアの推進、地域力強化推進事業・多機関の協働による包括的支援体制構築事業の実施など「地域共生社会」に向けた仕組みづくり、地域福祉の施策化が進んでいます。言わば、地域福祉は新たなステージへ向かおうとしていると言えます。

こうした政策動向は、これまで社協が取り組んできた方向性と合致するものであり、社協への期待がより高まっている状況といえます。しかし、こうした仕組みづくりの担い手は、今や社協に限定されるものではないことを強く意識する必要があります。

これまで各市町村社協が取り組んできた活動を点検・整理し、これからの具体的な取り組み内容を検討・実践していくことは、社協がこれからも地域福祉推進の中核団体としてあり続けるためにも必要不可欠です。

第2次アクションプランは、各市町村社協が自らの事業や取り組みを「点検・整理」し、これから行うべき事業や取り組みを「検討・実践」していくための指針・ツールとして捉えています。

#### (2) 本県における取組み方針

各市町村社協が第2次アクションプランを自らの事として受け止め、その取り組みを促すためには、本会から市町村社協へプランを周知するだけでは不十分です。

各市町村社協での実践に結びつけるためには、まずは島根の社協らしさを確認・共有したうえで、県内全ての社協（オールしまね社協）としての行動方針や共通して取り組んでいくものを明らかにしていく必要があります。

そのうえで、第2次アクションプランで示されている取組み内容を、より具体的な取組み内容や実践例に落とし込んだり、整理・重点化する必要があります。

併せて地域で取り組むもの、広域（近隣市町村）で取り組むもの、県域で取り組むものを明らかにしていく必要もあります。

こうしたことについては本会だけが行うのではなく、市町村社協職員自らが考え、取りまとめ、市町村社協に発信していかなければ各市町村社協の取り組みにつながりません。

そこで、市町村社協職員による「しまね版第2次アクションプラン実践検討会」を立上げ、自由闊達な議論をもとに本県版の第2次アクションプラン、「しまね版第2次アクションプラン」を作成することとしました。

### 4. 第1次実践プランの取扱い

前述のとおり第1次実践プランは平成30年度までを計画期間として策定しました。

今回、「しまね版第2次アクションプラン」を策定し、平成30年度からお取り組みいただくことから、第1次実践プランは平成29年度をもって終了することになり、「しまね版第2次アクションプラン」に引き継がれることとなります。

## Ⅱ しまね版第2次アクションプラン策定にあたっての 考え方

### 1. しまね版第2次アクションプラン策定にあたっての考え方

#### (1) 位置づけ

前述のとおり、第2次アクションプラン（以下、「全社協プラン」とします。）は、各市町村社協が自らの事業や取り組みを「点検・整理」し、これから行うべき事業や取り組みを「検討・実践」していくための指針・ツールであると捉えています。

年次計画は勿論、社協発展強化計画（経営計画）や地域福祉計画・地域福祉活動計画の見直しを行う際の参考として大いに活用すべきものです。

今回お示しする、しまね版第2次アクションプラン（以下、「しまね版プラン」とします。）も、プランそのものを実践するというよりは、経営計画や年次計画等に落とし込み、実践していただくことを想定しています。

#### (2) 社協をめぐる政策動向と留意点

介護保険制度改正による新総合事業や地域包括ケアの推進、「我が事・丸ごと」地域共生社会の実現に向けた社会福祉法の改正など、地域福祉は施策化の時代を迎えました。

特に地域福祉計画は、平成30年度から3年以内に改正社会福祉法による追加事項について見直すことを厚生労働省は求めており、改めて地域福祉活動計画との一体的策定・見直しを提案していくなど、行政とのパートナーシップにより計画的・戦略的に社協事業を展開していく大きなチャンスと言えます。その際には、改めて生活支援体制整備事業、地域包括支援センター、生活困窮者自立相談支援事業などの受託運営や、改正住宅セーフティネット法に基づく住宅確保要配慮者への支援策、成年後見制度利用促進基本計画の策定による権利擁護体制の構築などを提案していくことが重要です。

また、少子化・高齢化等による人口減少が進む本県においては、中山間地域を中心に「小さな拠点づくり」が県の主導により推進されています。地域の住民が主体となって支え合い活動や地域で必要とされる生活支援サービスなどを起こそうとするこの事業は、「福祉でまちづくり」を進めてきた社協にとって当然連携していく必要がある事業です。地域振興部局等に対して社協サイドから積極的にアプローチし、これまでの実績をアピールしていくとともに、連携・協働を提案していくことが望まれます。

更に、社会福祉法人・福祉施設との協働は、今後の地域福祉を推進していくうえで必要不可欠な視点であり、制度や住民の福祉活動だけでは対応できないニーズに対応していくうえでの社会福祉法人・福祉施設の役割について、社協として具体的に提案していく必要があります。

前述のとおり、地域福祉は施策化の時代を迎えました。これまで以上に、社協が「地域福祉の推進」のために具体的に何に取り組んでいるのかが問われることとなります。地域アセスメント（診断）やアウトリーチなど、いわゆるコミュニティソーシャルワークの一連の展開プロセス（※P22 参照）をデータ化・数値化・可視化し、行政はもちろん、広く関係者に説明していく必要があります。

また地域福祉の施策化は、「強制的な住民の福祉活動への参加」を引き起こす可能性がないとは言えません。「財源が不足するから国は行政の肩代わりを住民にやらせよう

とする」といった指摘をしてくる住民もいらっしゃるかもしれません。改めて「住民主体の地域福祉の推進」という理念とその実践を徹底していくとともに、その基盤となる「福祉教育」の推進を図っていく必要があります。

### (3) 計画期間

しまね版プランの計画期間は、平成 30 年度からの 3 ヶ年を予定しています。

本会の中期計画と連動させて各市町村社協の実践を支援するとともに、取り組み状況や達成度を確認したうえで、次の取組みを検討します。

## 2. しまね版第 2 次アクションプランの構成・全体像

しまね版プランは、「オールしまね社協 行動方針」「重点実践項目（提案）」「県社協長期ビジョンを見据えた取組み」の 3 項目で構成しています。

### (1) オールしまね社協 行動方針

行動方針は、県内全ての社協の組織運営・事業展開上の柱となるものであり、国の政策動向や県・市町村の状況などに左右されない太く大きな幹になるものです。また、地域の持続・発展のためにオールしまね社協が寄与していこうとする姿勢を示すものです。

しまね版プランでは

- ① つなげる
- ② 受け止める
- ③ 挑戦する

のキーワードで 3 つの行動方針を示しています。

この行動方針の前提は、全ての社協の組織・活動・事業の基本である「新・社会福祉協議会基本要項」（※P23 参照）です。

また、この行動方針は、「社協」という組織としての行動方針ですが、社協職員としてのあるべき姿、行動方針については、全社協が策定した「社協職員行動原則」（※P24 参照）を踏襲します。

こうした行動方針や組織としての理念、経営方針等は、策定しただけではなく、常に役職員が意識する必要があります。そのためには職場内に掲示したり、朝礼時などに唱和するなどの取組みも有効です。

### (2) 重点実践項目（提案）

しまね版プランでは、全社協版プランで示された 124 項目をもとに、オールしまね社協として確認・実践すべき項目として 39 項目をチェックリスト形式で表現しています。

この「確認・実践項目」39 項目のうち 32 項目を

- ① 住民主体の地域福祉活動の実践
- ② 社協らしい個別支援の実践
- ③ 地域福祉を進める人材の育成

の 3 本柱に整理し、それぞれにオールしまね社協としての到達目標を掲げ、それを達成するための「重点実践項目」を提案しています。

また残り 7 項目は、全社協版プランと同様に意識すべき共通事項「行政とのパート

ナーシップ」として整理しています。なお、「行政とのパートナーシップ」については、各市町村によって社協が置かれている状況が大きく異なることから、オールしまね社協としての到達目標は設定していません。

地域福祉が新たなステージへ向かおうとするなか、社協にとって必要なことは、これまでの自らの活動や取組みを振り返り、出来ていること、出来ていないことを役員間で共有することです。

例えば、活動が形骸化しているもの、活動目的が不明確になっているもの、目的が職員間で十分に共有されないで実施されている活動や、社協内でも対応が縦割りになってしまっている活動や取組みなどはないでしょうか？

39項目は、社協として基本的な取組みばかりです。目新しい事業や流行りの言葉もありませんし、掲げた到達目標や重点実践項目も同様です。

しかしながら、今、こうした活動・取組みをオールしまね社協として着実に実践し、社協としての基礎体力を高め、地域福祉推進の専門機関として住民、行政、他の専門職からの信頼を高め、「社協ブランド（らしさ）」の確立を図っていく必要があると考えます。

また、市町村社協として次に取り組むべき項目として、11項目を「ネクストステップ」として提案しています。

オールしまね社協として、3つの行動方針のもと、県社協と市町村社協が手を携えて取り組んでいくことを提案します。

### (3) 県社協長期ビジョンを見据えた取組み

今回お示しした行動方針や、提案した目標や重点実践項目をオールしまね社協として着実に実行することにより「社協ブランド」の確立を図るだけでは十分とは言えません。

県社協は第3期中期計画（計画期間：平成27年度～29年度）において、「地域の持続・発展に積極的に寄与する島根独自の福祉（「しまね流ふくし」）が県民から広く合意され、各地域で実践されている社会」を目指し、生活・福祉課題の解決と同時に、「わが島根」の特性に応じ、産業・雇用、暮らし、県土整備、教育などあらゆる分野において「しまね流ふくし」をど真ん中に据えた島根まちづくりにこれまで本会が培ってきたノウハウを活かして貢献する「『ふくし立国しまね』の創造」を長期ビジョンとして掲げました。

この「『ふくし立国しまね』の創造」を見据え、「社協ブランド」の浸透・深化に向けた取組みを進めていきます。

## しまね版第2次アクションプラン（概要）

### 社協・生活支援活動強化方針の柱

あらゆる生活・福祉課題への対応

地域のつながりの再構築

#### オールしまね社協としての到達目標

的確な地域アセスメント（地域診断）を行い、関係者と共有しています。

全ての職員がニーズをキャッチし、相談に応じ、支援に結び付けています。

全ての職員が社協の活動原則や行動方針、職員行動原則を理解し、実践しています。

#### 到達目標をクリアするための重点実践項目

全ての小地域単位でアセスメントシートを作成します。

- ① 基本的な相談援助技術を職場内研修で全職員が学びます。
- ② 受けた相談を全体で共有し、適切な支援に結び付けられるような体制を整備します。

社協職員基礎テキスト（仮称）を活用した職場内研修やOJTを組織的・計画的に実施しています

1. 住民主体の地域福祉活動の実践

2. 社協らしい個別支援の実践

3. 地域福祉を進める人材の育成

4. 行政とのパートナーシップ

#### オールしまね社協 行動方針

##### つなげる

対象や分野を超えたネットワークの形成を図り、住民主体の地域づくりを進めます。

##### 受け止める

全ての住民の想いを丸ごと受け止め、寄り添い、共に解決に向けて行動します。

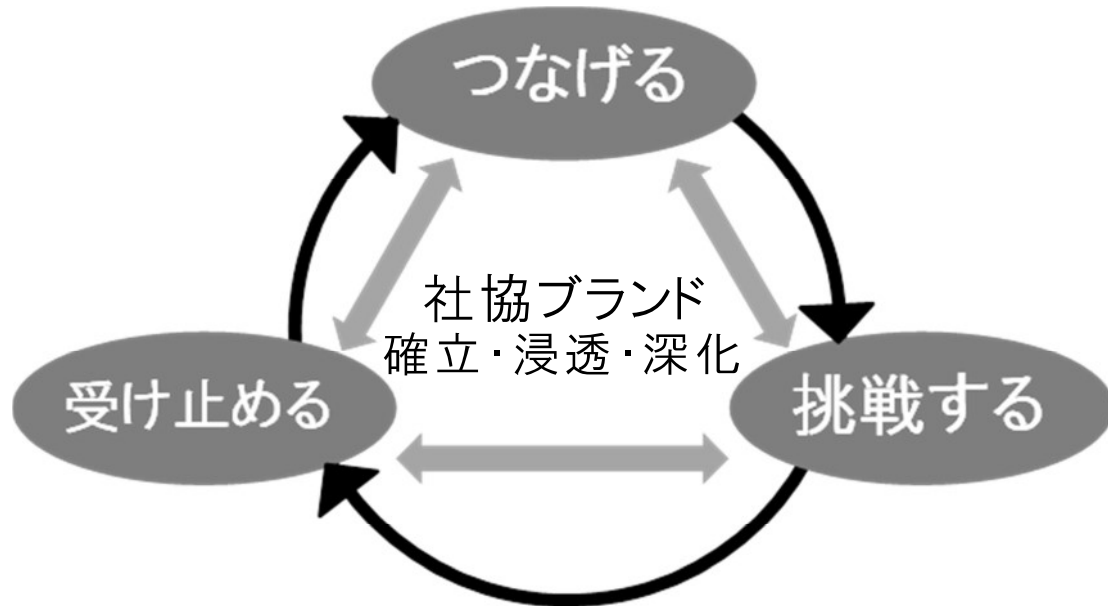
##### 挑戦する

地域の生活・福祉課題に向き合い、その解決に向けて常に挑戦します。

## Ⅲ しまね版第2次アクションプラン

### 1. オールしまね社協 行動方針

#### オールしまね社協 行動方針



#### つなげる (Connect)

対象や分野を超えたネットワークの形成を図り、住民主体の地域づくりを進めます。

#### 受け止める (Catch)

全ての住民の想いを丸ごと受け止め、寄り添い、共に解決に向けて行動します。

#### 挑戦する (Challenge)

地域の生活・福祉課題に向き合い、その解決に向けて常に挑戦します。

- この「行動方針」は、県内全ての社協（オールしまね社協）として共通して取組んでいくものです。
- この「行動方針」は、全ての社協の組織運営・事業展開上の柱となるものであり、国の政策動向や市町村の状況などに左右されない太く大きな幹になるものです。
- この「行動方針」は、地域の持続・発展のためにオールしまね社協が寄与していこうとする姿勢です。
- 「行動方針」のキーワードは「つなげる (Connect)」「受け止める (Catch)」「挑戦する (Challenge)」、3つの「C」です。
- この3つの「行動方針」は、それぞれが独立したものではありません。相互に作用し合いながら、或いは循環しながら住民参加・地域連携の中核機能の確立と、それを担う「社協ブランド (らしさ)」の確立・浸透・深化を図るものです。

## 【つなげる】

### 1. 対象や分野を超えたネットワークの形成を図り、住民主体の地域づくりを進めます。

#### 【ポイント】

- 生活上生じる課題は介護、子育て、障がい、病気等から住まい、就労、家計、教育等様々な分野に及びます。
- これまでの「福祉」という枠を取り払い、多様な分野の人や組織にアプローチし、関係性を構築していくとともに、そうした人や組織同士をつなげていく必要があります。
- 地域振興やまちづくりといった分野の行政やNPOとは、活動が重なる部分も多く、特に密接に連携・協働していく必要があります。
- もちろん地域の重要な社会資源として、社会福祉法人・福祉施設とのネットワーク構築は欠かせません。地域における公益的な取組みの実践に向けて具体的な提案をしていくことは社協の役割であり、地域福祉推進の大きなチャンスです。
- 地域社会の主役は、そこに住む住民です。社協が掲げる「住民主体」の理念は、分野を問わず欠くことのできない理念です。
- 地域福祉の施策化が進み、地域住民やボランティアによる活動が行政施策に組み込まれることになれば、社協にとって更に重要となる理念です。

## 【受け止める】

### 2. 全ての住民の想いを丸ごと受け止め、寄り添い、共に解決に向けて行動します。

#### 【ポイント】

- 住民から頼られ、信頼される社協であるためには、どのような課題であってもまずは全て受け止め、共に解決に向けて歩むという姿勢を明確に表明するとともに、そのための体制を整備する必要があります。
- 当然全ての課題を社協が解決できるわけではありません。大切なのはネットワーク力を駆使したり、住民組織やボランティアグループ等と協議を重ねるなど、社協らしい解決策を模索し、あきらめない姿勢を見せることです。
- 当事者の主体性を最優先として解決に取り組むのは勿論ですが、当事者を「支援される対象者」として捉えるだけではなく、そのエンパワメントに着目し、一人の地域住民としての出番や役割を形成していこうとする視点も必要です。



## 【挑戦する】

### 3. 地域の生活・福祉課題に向き合い、その解決に向けて常に挑戦します。

#### 【ポイント】

- 社協が地域福祉推進の中核団体としてあり続けるためには、制度に基づく支援やサービスに取り組むだけでは十分とは言えません。
- 地域の生活・福祉課題に正面から向き合い、制度や前例に捉われず、地域住民とともに新たな活動やサービスを生み出し、解決を図るためにチャレンジし続けなければなりません。
- そのためには組織として「挑戦すること」を方針として掲げ、挑戦しようとする職員を育成し、その取り組みを支えることが必要です。
- また、地域住民、ボランティア・NPO、施設法人等の地域課題への取り組みを、社協の持つネットワーク力やコーディネート力を駆使して支援したり協働していくことも大切な「挑戦」です。

## 2. 重点実践項目（提案）

### 1. 住民主体の地域福祉活動の実践

#### 到達目標

的確な地域アセスメント（地域診断）を行い、関係者と共有しています。

#### 重点実践項目

##### ◎市町村社協

全ての小地域単位でアセスメントシートを作成します。

##### ◎県社協

モデル的なアセスメントシートを提示し、作成にあたっての支援を行います

#### 確認・実践項目

##### (1) 地域の資源

- 地域の資源（ひと・組織・もの・情報・カネ）を把握できていますか？
- 把握している資源は社協内で共有されていますか？
- 把握している資源は社協外の組織と共有されていますか？
- 把握している資源は地域の活動者や組織にフィードバックされていますか？

##### 【ポイント】

- 地域づくりを進めるためのスタートは地域を知ること、地域アセスメント（地域診断）です。
- 地域アセスメントで得た情報は、地域福祉推進部門だけではなく、個別支援部門や在宅福祉部門と共有・活用されていることは勿論、行政や社会福祉法人・福祉施設など協働する関係者とも共有していく必要があります。
- 地域アセスメントで得た情報を当該地域の活動者や組織に適切にフィードバックすることにより、当該地域の状況を客観的に捉えてもらうことが重要です。

##### (2) 地域の活動者

- 単位民児協の定例会に出席していますか？
- 福祉委員等の役割が明確に本人や地域の関係者に伝わっていますか？
- 老人クラブが実施するサロンや見守り活動などの友愛活動の実施状況を把握していますか？

- 福祉委員同士や民生児童委員と福祉委員との交流・情報交換が行われていますか？
- サロンリーダーや見守り活動同士の交流・情報交換が行われていますか？

**【ポイント】**

- 単位民児協の定例会に出席し、民生児童委員が日々の活動の中で得た様々な情報をキャッチすることは基本的なアウトリーチの一つです。
- 福祉委員等の役割は市町村によって様々ですが、社協として何を期待し、そのためにどのような仕掛けを行っているのか、社協内で確認していく必要があります。
- 民生児童委員や福祉委員だけではなく、地域で活動する様々な人たち同士が交流することによって、活動に対するモチベーションアップと活動のレベルアップを図ることが期待出来ます。

### (3) 地域の組織

- 地区社協や福祉会、自治会福祉部など、住民が身近な地域で福祉活動に参加できる組織がありますか？
- その組織の活動は計画的に実践されていますか？
- その組織の活動だけではなく、住民が気軽に集える拠点が整備されていますか？
- 組織相互の交流や情報交換の場を設けていますか？

**【ポイント】**

- 小学校区や自治会区等、そのエリアを問わず、住民が身近な地域で福祉活動に参加できる組織を作り、その活動（小地域福祉活動）を支援していくことは、市町村社協の基本的活動です。
- 気軽に集える活動拠点があることにより、住民同士の交流と活動の輪が広がるとともに、新たな活動を生み出す機会につながります。
- 「活動者」と同様に「組織」同士が交流することによって、活動に対するモチベーションアップと活動のレベルアップを図ることが期待出来ます。

## ネクストステップ

- 全ての小地域で住民主体の地域福祉活動を推進する計画（小地域福祉活動計画）が策定され、計画に沿った活動が実践されている。
- 小地域単位において、住民が主体となって地域の生活・福祉課題を把握して解決を試みる体制づくりに取り組んでいる。
- 小地域単位の拠点を基盤に、住民と専門職との協働による多様な福祉活動が展開されている。

**【ポイント】**

- 小地域福祉活動計画を基盤に、地域福祉計画や地域福祉活動計画を策定する視点が重要です。
- 住民と専門職とが対等の関係で話し合い、双方の強みを活かして活動を創り上げることによって協働は成り立ちます。

## 2. 社協らしい個別支援の実践

### 到達目標

全ての職員がニーズをキャッチし、相談に応じ、支援に結び付けています。

### 重点実践項目

#### ◎市町村社協

- ①基本的な相談援助技術を職場内研修で全職員が学びます。
- ②受けた相談を全体で共有し、適切な支援に結び付けられるような体制を整備します。

#### ◎県社協

基礎的な相談援助技術や事例検討の方法等に係る研修を実施し、ケースを通した（部門間横断の）職員間の学び合いを支援します。

### 確認・実践項目

#### (1) 断らない相談と寄り添う支援

- どのような相談でもまずは受けていますか？
- 住民の身近な地域に相談窓口がありますか？
- 相談部門・窓口でなくても、相談を受けていますか？
- 社協としてどのような相談にも対応することを住民の皆さんに周知していますか？
- 主訴を的確に説明することが困難な人については、同行や代弁、書類記入代行などの伴走型支援ができていますか？
- 相談者の同意を得て他の相談・支援機関につなぐ場合でも、何が主訴かを的確に伝えてありますか？

#### 【ポイント】

- どのような相談であっても、まずは社協が受け止めることを広く周知していくことが重要です。
- そのためには、住民の身近な地域へ相談窓口を設けるとともに、相談窓口以外でも相談を受ける体制を整備していく必要があります。
- 社協以外の相談・支援機関につなぐ場合でも、単に紹介するだけでは、相談者にとってみれば「たらい回し」にされたと受け止められます。

## (2) 多様なニーズキャッチと解決への取り組み

- 福祉サービス提供部門の職員による個別支援を通じ、地域の生活・福祉課題の把握に向けたアンテナ機能が発揮されていますか？
- ニーズの解決を図るための情報共有や、部門間横断でのケース検討などの取り組みができていますか？
- 自ら相談に出向くことが困難な方やSOSを出しにくい方など、潜在化しがちなニーズの把握に努めていますか？
- 個別課題・地域課題を問わず、地域住民や専門職等とのネットワークによるニーズキャッチに取り組んでいますか？

### 【ポイント】

- 個別サービスを提供するだけでなく、それに関わる職員が掴んでくる様々なニーズを支援に結び付けていくことが重要です。
- 社協の強みは、住民・行政・専門職に独自のネットワークがあることです。このネットワークを駆使して、ニーズキャッチから解決まで取り組んでいくことが社協らしい個別支援につながります。
- ネットワークを駆使するためには、社協内部での社会資源の共有化や部門間横断でのケース検討などの実践が欠かせません。

## ネクストステップ

- 生活困窮者自立相談支援事業・地域包括支援センター・障害者相談支援事業等、分野別の相談支援事業を実施している。
- 複合的な課題に適切に対応するために、分野別の相談支援事業だけでなく、包括的・総合的なチームによる相談支援体制を構築している。
- 個別支援部門と地域福祉推進部門の連携や統合化等により、地域に必要な生活支援サービスの開発ができる体制を構築している。

### 【ポイント】

- 生活困窮者自立相談支援事業などの受託は、市町村社協の運営体制を強化する意味でも重要です。
- 個別支援部門と地域福祉推進部門とが課題を共有し、その解決を図るための体制を整備していくことは、社協らしい個別支援を進めるために必要不可欠です。

### 3. 地域福祉を進める人材の育成

#### 到達目標

全ての職員が社協の活動原則や行動方針、職員行動原則を理解し、実践しています。

#### 重点実践項目

##### ◎市町村社協

社協職員基礎テキスト(仮称)を活用した職場内研修やOJTを組織的・計画的に実施します。

##### ◎県社協

社協職員基礎テキスト(仮称)を作成・配付するとともに、配属部署を問わず受講する基礎研修の実施など、市町村社協職員の研修体系を確立します。

#### 確認・実践項目

##### (1)社協職員

- 全ての職員は社協の活動原則等、基本的な理念を理解していますか？
- 地域福祉推進部門・個別支援担当部門の職員、(在宅)福祉サービス部門の管理者は、コミュニティソーシャルワーク実践者養成研修を修了していますか？
- どの職員にも、それぞれの業務内容に応じた専門性を高めるための機会が提供されていますか？

##### 【ポイント】

- 生活困窮者自立相談支援事業や生活支援体制整備事業の受託など、事業領域の拡大に伴い、社協職員としての価値観や基本的考え方を共有することが難しくなっています。
- 「我が事・丸ごと地域共生社会」を創造していくためには、個別支援と地域支援とを一体的に捉えるコミュニティソーシャルワークの基本的な考え方と実践方法を学ぶことが必須です。

##### (2)地域の専門職

- 他機関・団体やその職員に社協の使命や役割、業務内容を明確に伝えていますか？
- 専門職に対して、制度によるサービスだけでなく住民同士で支えることの意義について理解してもらえるような働きかけを行っていますか？

- 制度では対応できない支援を社会福祉法人・施設との協働により、地域における公益的な取組として実践されるような働きかけを行っていますか？

【ポイント】

- 社協以外の専門職と連携していくための第一歩は、社協そのものを知ってもらうことであり、そのための取組みは不可欠です。
- 社会福祉法人・施設が、どのような地域における公益的な取組みを行うのかは、社協としてどのように働きかけていくかにかかっているといても過言ではありません。

### (3) 地域住民

- 福祉活動に関心が高くない住民に対して、住民座談会などの住民が身近な地域で相互に交流し、また地域の生活・福祉課題に目を向け、話し合いや学び合う場づくりを行っていますか？
- 福祉活動にある程度関心があっても参加していない住民に対して、福祉講演会などの住民が身近な地域における生活・福祉課題についての関心をより深め、福祉活動に参加できるようなきっかけづくりを行っていますか？
- 住民のボランティア活動への参加の機会の提供や、ボランティア・ボランティアグループの育成・支援や相互の交流に取り組んでいますか？

【ポイント】

- 住民が地域の課題を知り、学び合い、その解決に向けて主体的に活動することを促進していくことは、社協にとって欠くことのできない福祉教育実践です。
- ボランティアグループなどのテーマ型組織の育成・支援や相互の交流を図るとともに、地縁型組織との連携や協働を図っていくことは、社協ボランティアセンターの特色と言えます。

## ネクストステップ

- 職員育成に関わる基本方針が策定され、計画的な研修受講や資格取得等のスキルアップの機会等の確保を図っている。
- 小地域・市町村域単位で、福祉専門職が分野を超えて生活・福祉課題を学び、支援の実践に結びつける機会を提供している。
- 企業や学校等と連携し、あいサポーター研修などを活用した全世代の住民を対象とした福祉教育が実践されている。

【ポイント】

- 「地域福祉推進の専門職」としての社協職員を育成していくためには、どのような視点やスキルを持つ職員を、どのように育成していくのかを定めた基本方針の策定が必要です。
- 市町村社協には、地域の専門職が実践を通じて学べる場を意図的に設けていくことが期待されています。
- 地域共生社会を実現するための大きな柱は、住民の障がい者理解であり、あいサポーター研修は有効なツールです。

## 4. 行政とのパートナーシップ

### 確認・実践項目

- 行政トップと社協会長等との定期的な意見交換の場を持っていますか？
- 行政と社協の事業担当者間での定期的な話し合いの場を持っていますか？
- まちづくり部門や企画政策部門、社会教育部門等の職員に対しても、社協が地域づくりに携わる意義と必要性について伝えていますか？
- 行政からの委託事業であっても、関係者による協議の場などへの参加を求めるなど、社協に任せきりにならないような連携・協働の具体的な手立てを講じていますか？
- 社協が実施する事業や活動を理解・評価してもらえるように、客観的な記録や事例が蓄積されていますか？
- そうした記録や事例を基にした具体的な事業提案や要望活動を実施していますか？
- 改正社会福祉法への対応だけでなく、改正住宅セーフティネット法や成年後見制度利用促進法への対応を加味したうえで、地域福祉計画と地域福祉活動計画の一体的な見直し・策定の働きかけを行っていますか？

#### 【ポイント】

- 行政と真のパートナーシップを構築していくためには、社協を知ってもらう取り組みが不可欠です。
- 「地域福祉推進の中核団体」として評価してもらうためには、エビデンスを示していくことが必要不可欠です。
- そのためにも「的確な地域アセスメント」や、職員の業務記録が必要です。
- 厚生労働省は、「我が事・丸ごと地域共生社会の実現」に向けて平成30年度からの3年間での地域福祉計画の策定・見直しを打ち出しています。そこに市町村社協として積極的に関わっていくことは必要不可欠であり、市町村社協の意見や要望を計画に反映させる大きなチャンスです。

### ネクストステップ

- 地域での全世代・全対象型の包括的な支援体制の構築に向けた提案と協議を行っている。
- 成年後見制度利用促進基本計画で示された「地域連携ネットワーク」の中核機関の受託等により権利擁護の地域づくりをすすめている。

#### 【ポイント】

- 全世代・全対象型の包括的な支援体制を構築するには、行政内での部局を超えた相談・支援体制の構築を促していく必要があります。
- 国が策定した成年後見制度利用促進基本計画において、地域連携ネットワークのための中核機関を市町村ごとに整備することを定めています。



### 3. 県社協長期ビジョンを見据えた取組み

前項で提案した項目をオールしまね社協として着実に実践し、社協ブランドの確立を目指すとともに、その浸透・深化を図るための取組みについて検討するため、「オールしまね社協ブランディング検討会」を設置します。

#### (1) 検討項目

- ①社協ブランドを発揮するための財源確保のあり方
- ②社協ブランドを福祉や地域に関心の高くない層にも浸透させるための広報のあり方
- ③社協ブランドを発揮するための職員確保・育成のあり方
- ④人口減少が急速に進むなかで、地域の生活・福祉課題の解決に主体的に取り組もうとする地域人材の確保・育成のあり方

#### (2) 検討期間

平成 30 年度～平成 31 年度

#### (3) 検討メンバー

市町村社協会長・事務局長の代表等（5～6 名程度）に加え、必要に応じてブランディングの専門家の招聘を予定

## 【参考①】

### コミュニティソーシャルワークとは

地域において生活上の課題を抱える個人や家族に対する“個別支援”と、それらの人々が暮らす生活環境の整備や住民の組織化等の“地域支援”をチームアプローチによって統合的に展開・実践する援助技術

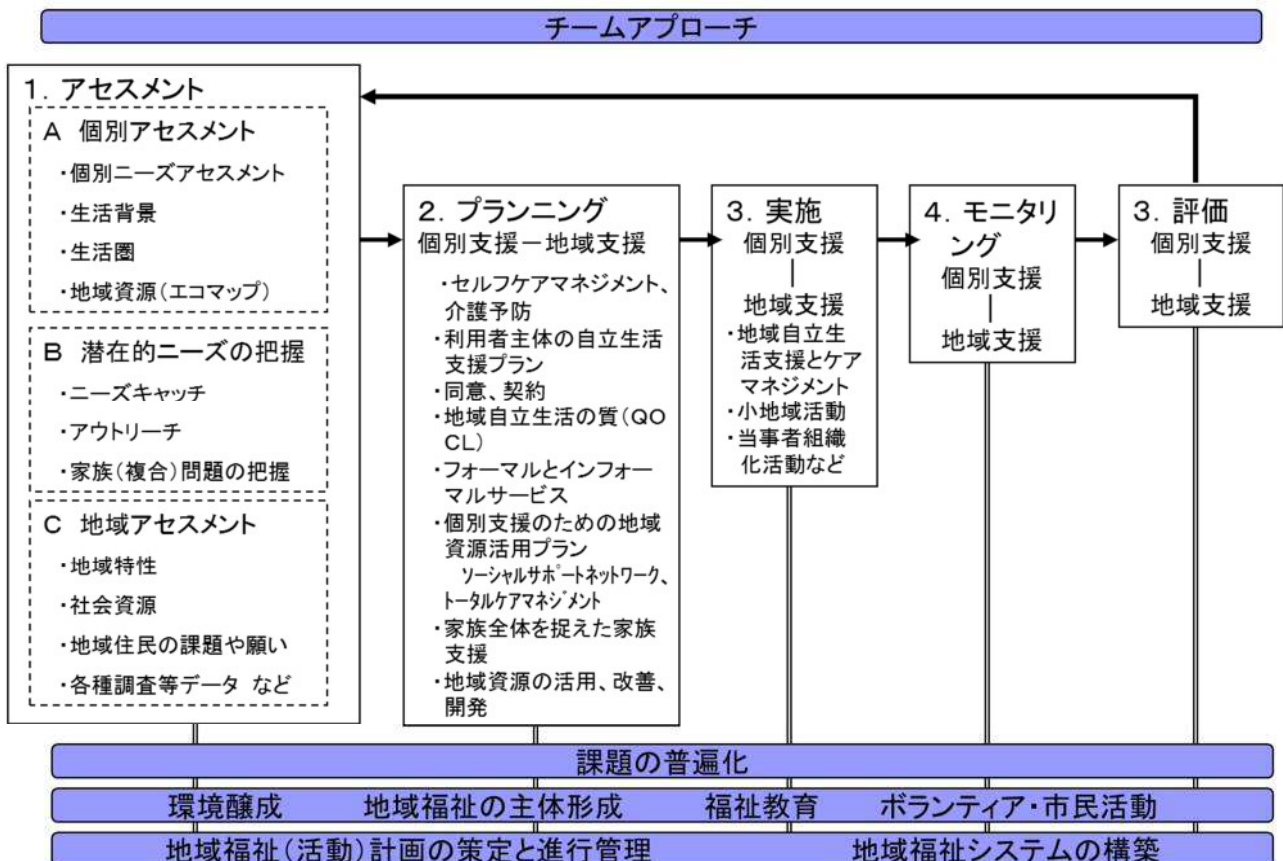
しまねコミュニティソーシャルワーク実践研究会

地域に顕在的に、あるいは潜在的に存在する地域住民の生活上のニーズを把握し、それら生活上の課題を抱えている人や家族との間にラポート（信頼関係）を築き、契約に基づき対面式（フェイス・ツー・フェイス）によるカウンセリング的対応も行いつつその人や家族の悩み苦しき、人生の見通し、希望等の個人因子とそれらの人々が抱える生活環境、社会環境のどこに問題があるかという環境因子に関して分析、評価（アセスメント）し、それらの問題解決に関する方針と解決に必要な支援方策（ケアプラン）を本人の求めと専門職の必要性との判断を踏まえて、両者の合意で策定し、その上で制度化されたフォーマルケアを活用しつつ、足りないサービスに関してはインフォーマルケアを創意工夫して活用する等必要なサービスを総合的に提供するケアマネジメントを手段として活用する援助を行なう。それらの個別援助過程を重視しつつ、その支援方策遂行に必要なインフォーマルケア、ソーシャルサポートネットワークの開発とコーディネート、並びに“ともに生きる”精神的環境醸成、福祉コミュニティづくり、生活環境の改善等を同時並行的に推進していく活動及び機能

NPO 法人日本地域福祉研究所

## コミュニティソーシャルワークの基本的展開プロセス

作成: NPO法人日本地域福祉研究所



## 【参考②】

### 新・社会福祉協議会基本要項（抜粋）

平成4年4月1日  
全国社会福祉協議会

#### I 社会福祉協議会の性格，活動原則，機能

##### 1. 社会福祉協議会の性格

社会福祉協議会は、

- ①地域における住民組織と公私の社会福祉事業関係者等により構成され、
- ②住民主体の理念に基づき、地域の福祉課題の解決に取り組み、誰もが安心して暮らすことのできる地域福祉の実現をめざし、
- ③住民の福祉活動の組織化、社会福祉を目的とする事業の連絡調整および事業の企画・実施などを行う、
- ④市区町村，都道府県・指定都市，全国を結ぶ公共性と自主性を有する民間組織である。

##### 2. 社会福祉協議会の活動原則

社会福祉協議会は、次の原則をふまえ、各地域の特性を生かした活動をすすめる。

- (1)広く住民の生活実態・福祉課題等の把握に努め、そのニーズに立脚した活動をすすめる。【住民ニーズ基本の原則】
- (2)住民の地域福祉への関心を高め、その自主的な取り組みを基礎とした活動をすすめる。【住民活動主体の原則】
- (3)民間組織としての特性を生かし、住民ニーズ、地域の福祉課題に対応して、開拓性・即応性・柔軟性を発揮した活動をすすめる。【民間性の原則】
- (4)公私の社会福祉および保健・医療，教育，労働等の関係機関・団体，住民等の協働と役割分担により、計画的かつ総合的に活動をすすめる。【公私協働の原則】
- (5)地域福祉の推進組織として、組織化，調査，計画等に関する専門性を発揮した活動をすすめる。【専門性の原則】

##### 3. 社会福祉協議会の機能

社会福祉協議会は、地域福祉推進の中核組織として、次の機能を発揮する。

- (1)住民ニーズ・福祉課題の明確化および住民活動の推進機能
- (2)公私社会福祉事業等の組織化・連絡調整機能
- (3)福祉活動・事業の企画および実施機能
- (4)調査研究・開発機能
- (5)計画策定，提言・改善運動機能
- (6)広報・啓発機能
- (7)福祉活動・事業の支援機能

## 【参考③】

### 「社協職員行動原則—私たちがめざす職員像—」

平成 23 年 5 月 18 日  
全国社会福祉協議会  
地域福祉推進委員会

社会福祉協議会は、その法定化以来、住民主体による地域福祉の推進をめざし、制度だけでは対応しづらい様々な福祉問題に対して福祉サービスや相談援助などの個別支援と地域における協働による解決を重視して、住民が主人公となる社会福祉のあり方を追求してきました。

私たちは、社会福祉協議会法定化 60 周年を期に、これまで築き上げてきた社協職員としての価値観や使命感を「社協職員行動原則」として共有し、誇りをもって行動します。

#### 【尊厳の尊重と自立支援】

1. 私たちは、人々の尊厳と自己決定を尊重し、その人が抱える福祉問題を解決し、住み慣れた地域でその人らしく暮らすことができるよう最善を尽くします。

#### 【福祉コミュニティづくり】

2. 私たちは、住民が身近な地域における福祉について関心をもち、福祉活動に参加する住民主体による福祉コミュニティづくりをめざします。

#### 【住民参加と連携・協働】

3. 私たちは、住民参加と地域の連携・協働により業務を行なうことを心がけ、地域に根ざした先駆的な取り組みを応援し、地域福祉を推進する実践や活動を広げます。

#### 【地域福祉の基盤づくり】

4. 私たちは、福祉課題を地域全体の問題として捉え、新たな事業や活動の開発、提言活動や計画づくりの取り組みに積極的に関わり、地域福祉の基盤づくりの役割を担います。

#### 【自己研鑽、チームワーク、チャレンジ精神】

5. 私たちは、自己研鑽を重ね、職員同士のチームワークと部署間の連携をすすめ、チャレンジ精神をもって業務を遂行します。

#### 【法令遵守、説明責任】

6. 私たちは、法令を遵守し、自らの組織や事業に関する説明責任を果たし、信頼され開かれた社協づくりをすすめます。

## 策定経過

### (1) 地域福祉推進委員会

回	期日	協議事項
第1回	平成29年6月23日(金)	社協・生活支援活動強化方針第2次アクションプランへの対応について
第2回	平成30年3月2日(金)	社協・生活支援活動強化方針しまね版第2次アクションプラン(案)について

### (2) しまね版第2次アクションプラン実践検討会

回	期日	協議事項
第1回	平成29年10月4日(水)	(1)座長選出 (2)実践検討会の設置目的と目標について (3)しまねの社協らしさ(スピリット)について(意見交換) (4)次回協議の進め方について
第2回	平成29年11月29日(水)	(1)オールしまね社協としての行動方針について(委員提案) (2)第2次アクションプラン実践提案について(委員提案)
第3回	平成29年12月21日(木)	(1)第2次アクションプラン 第2次素案について ①策定にあたっての考え方について ②オールしまね社協行動方針について ③重点実践項目(提案)について (2)今後のスケジュールについて
第4回	平成30年2月16日(金)	(1)第2次アクションプラン第1次案への意見等に対する対応について (2)その他、修正項目等について

### (3) その他

- ①平成30年1月29日～30日開催の「社協トップセミナー」において、第1次案の説明と質疑応答・意見交換を実施
- ②平成30年1月30日付島社地号外「社協・生活支援活動強化方針しまね版第2次アクションプラン(第1次案)に対する意見徴収について」にて、市町村社協からの意見を徴収

**社協・生活支援活動強化方針  
しまね版第2次アクションプラン実践検討会委員名簿**

氏 名	所属・役職	備 考
池 田 圭 介	松江市社会福祉協議会地域福祉課・係長	
田 邨 真 紀 夫	浜田市社会福祉協議会地域福祉課・係長	
春 日 智 徳	出雲市社会福祉協議会地域福祉課・係長	座長
吉 田 真 子	大田市社会福祉協議会地域福祉課・課長補佐	
吾 郷 由 美 子	飯南町社会福祉協議会地域福祉課・課長	
上 田 富 晴	津和野町社会福祉協議会津和野支所・支所長	
松 浦 誠 二	隠岐の島町社会福祉協議会地域福祉係・係長	

※敬称略

※所属・役職は委員就任当時

社協・生活支援活動強化方針  
**しまね版第2次アクションプラン**  
 ～地域福祉の新たなステージへ向けた社協ブランドの確立・浸透・深化を目指して～

平成 30 年 3 月  
 社会福祉法人 島根県社会福祉協議会  
 〒690-0011 島根県松江市東津田町 1741-3 いきいきプラザ島根  
 TEL:0852-32-5997 FAX:0852-32-5982  
 E-Mail:chiiki@fukushi-shimane.or.jp

平成30年度 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!!

# ボランティア活動保険

全国200万人  
加入!!

●後遺障害も  
フルカバーなので  
安心です!!

## 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		1,040万円	1,400万円	
	後遺障害保険金		1,040万円 (限度額)	1,400万円 (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
	通院保険金日額		4,000円	6,000円	
	特定感染症の補償	上記後遺障害、入院、通院の 各補償金額(保険金額)に同じ			
葬祭費用保険金 (特定感染症)	300万円(限度額)				
賠償責任	賠償責任保険金 (対人・対物共通)		5億円(限度額)		

## 年間保険料(1名あたり)

タイプ	プラン	Aプラン	Bプラン
基本タイプ		350円	510円
天災タイプ※ (基本タイプ+地震・噴火・津波)		500円	710円

※天災タイプでは、天災(地震、噴火または津波)に起因する被保険者自身のケガを補償します(天災危険担保特約条項)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場合

- 清掃ボランティア活動中、転んでケガをして通院した。(ケガの補償)
- 活動に向かう途中、交通事故にあって亡くなられた。(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て入院した。(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した。(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

(傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

地域福祉活動や  
ボランティア活動の  
さまざまな行事における  
ケガ、賠償(主催者責任)  
を補償!!

## 保険金額

A・B・Cプラン共通(A・B・Cプラン共に熱中症危険補償特約セット)

保険金の種類		補償内容	
ケガの補償	死亡保険金	400万円	
	後遺障害保険金	400万円(限度額)	
	入院保険金日額	3,500円	
	手術 保険金	入院中の手術	35,000円
		外来の手術	17,500円
通院保険金日額	2,200円		
賠償責任	対人事故	1名・1事故 2億円(限度額)	
	対物事故	1事故 1,000万円(限度額)	

※賠償責任の補償の限度額は、補償の対象となるリスクの種類ごとに適用されます。

## 保険料(1名あたり)

※詳しい内容は、パンフレットをご覧ください。

Aプラン (宿泊を伴わない行事)			
A1の行事	A2の行事	A3の行事	
1日 28円 (最低保険料 560円)	1日 126円 (最低保険料 2,520円)	1日 248円 (最低保険料 4,960円)	
Bプラン (宿泊を伴う行事)			
1泊2日(2日間)	241円	2泊3日(3日間)	295円
Cプラン (宿泊を伴わない、かつ参加者が事前に特定できない行事)			
A1の行事			
1日 28円(最低保険料 560円)			

## 送迎サービス補償

(傷害保険)

- ◆送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償!

## 福祉サービス総合補償

(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

- ◆ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償!

●このご案内は概要を説明したものです。お申込み、パンフレット・詳しい内容のお問い合わせは、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〉 損害保険ジャパン日本興亜株式会社 医療・福祉開発部 第二課  
TEL: 03(3349)5137  
受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、12/31~1/3を除きます。)

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  
営業時間: 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損害保険会社と一括して締結する団体契約です。