

いきいきネット相談支援センター

C S W (コミュニティソーシャルワーカー)

令和元年度

活動報告書

～地域で支えあい、共に生きる安心と

活力のある福祉コミュニティづくりをめざして～

東大阪市 C S W 連絡会

はじめに

かつては地域に暮らす人々がさまざまな課題に直面した場合でも、近隣住民同士の顔の見える関係において助け合うことで地域生活は支えられてきました。しかし少子高齢社会の本格的な到来によるひとり暮らし世帯の増加やライフスタイルの多様化などにより、地域社会の連帯感が希薄化するなかで、社会的に孤立し、支援を求めることができない方が増加しています。また、さまざまな課題が複雑に絡み合い、複合的に連鎖することで、従来の社会システムでは解決しきれない新たな課題が生まれています。

そのような中、本市においては地域における身近な相談窓口としてコミュニティソーシャルワーカー（CSW）を配置しており、制度の狭間におかれ支援が行き届いていない方を早期発見し、適切な支援につなぐといった支援を行っています。また、社会福祉協議会地域担当職員（COW）等と連携しながら、要援護者に対する個別支援を地域支援に発展させ、要援護者を地域で支えることができる地域福祉のネットワークづくりに取り組んでいます。そのようなCSWの役割は、昨年度策定しました第5期地域福祉計画においても明確に位置づけており、その活躍はますます期待されているところです。

本市におきましても、CSWやCOWを中心に自治会、民生委員・児童委員、校区福祉委員会等の地域における支援者や関係機関と連携を深めながら、国の提唱する地域共生社会の実現に向け取り組みを進めてまいります。

最後に、CSW活動連絡会の創設期から長年にわたり、スーパーバイザーとしてご指導いただいております大阪教育大学の新崎国広先生に心より感謝申し上げますとともに、今後もなお一層、CSWとCOWが多職種連携・地域協働を具体化するコーディネーターとして活躍できるよう、ご指導賜りますようお願い申し上げます。

令和2年3月

東大阪市福祉部長

目 次

1. 令和元年度 コミュニティソーシャルワーカー（CSW）活動報告書巻頭言 「現在の深刻な現状に、公助・共助・近助・自助が一丸となって立ち向かっていこう！」 ～コミュニティソーシャルワーカー（CSW）＆ コミュニティワーカー（COW）に求められるもの～	1
2. コミュニティソーシャルワーカー配置事業の活動について	
1) コミュニティソーシャルワーカー連絡会・研究会・連携会の開催について	3
2) 地域福祉ネットワークづくり	3
3) 各種研修会参加について	4
4) 地域福祉ネットワーク推進会議について	4
3. 地域の方や専門機関からのメッセージ	5
4. 相談件数と主な内容について	
1) 相談者による分類	9
2) 援護を必要とする者（要援護者）による分類	10
3) 援護を必要とする者（要援護者）の年齢区分	11
4) 相談内容による分類	12
5) アウトリーチによる分類	14
5. 令和元年度コミュニティソーシャルワーカー支援事例	
1) 個別支援から地域支援へつながった事例	17
2) 民生委員と協働して社会的孤立を予防した事例	19
3) 親子関係の修復に学校と連携支援した事例	21
4) 地域の方の気づきから予防的な支援につながった事例	23
5) 契約トラブルの被害を地域住民と未然に防いだ事例	25
6. 令和元年度いきいきネット相談支援センター一覧	27
7. いきいきネット相談支援センター福祉の出張相談コーナー	28
8. コミュニティソーシャルワーカー配置事業関連資料	29
9. 東大阪市コミュニティソーシャルワーカー連絡会会則	30

1. 令和元年度 コミュニティソーシャルワーカー（CSW）活動報告書巻頭言

**「現在の深刻な現状に、
公助・共助・近助・自助が一丸となって立ち向かっていこう！」**

～コミュニティソーシャルワーカー(CSW)&コミュニティワーカー(COW)に求められるもの～

大阪教育大学 新崎 国広(社会福祉士)

1. 最近の厳しい状況を踏まえて

昨年、中国武漢市付近で発生した新型コロナウイルスによる肺炎感染の拡大は、とどまることを知らずパンデミック（世界的な大流行）の様相となっています。日本においても学校の一斉休校や、イベントの中止、外出の自粛等々、国民の日常生活に深刻な影響を与えています。

加えて、新型コロナウイルスの感染拡大で国内での消費の落ち込みや外国人旅行者の激減等々、経済にも深刻な影響がでています。このような「先が見えない」現在の状況は、住民の不安感を増大させ、精神的な落ち込みや生活困窮に陥る人々が増加することも危惧され非常に厳しい状況であるといえます。

このような状況だからこそ、生きづらさを抱える人々に積極的に寄り添い伴走型支援を行っていく「コミュニティソーシャルワーカー（CSW）」や、共助・近助による支えあいを住民と共に創り出していく「社協地域担当職員（コミュニティワーカー、COW）」の役割は非常に重要です。

2. 地域福祉の現状と課題

従来、日本の公的な福祉サービスは、高齢者・障害者・子どもといった対象別に支援を展開してきました。しかし、少子高齢化の進行に加え、従来の分野別の施策・サービス提供では解決できない、例えば「8050問題」「セルフネグレクト」「貧困の連鎖」「生活困窮世帯の増加」等、従来の申請主義による公的な福祉サービス提供のみでは解決が困難な、複合的かつ深刻な問題が顕在化しています。

一方、住民の「福祉に対する無関心化」の問題も非常に大きな地域福祉の課題になっています。昨年、策定した東大阪市地域福祉計画・地域福祉活動計画のためのアンケートでも、地域活動に参加している人々の割合が低下していることが明らかになりました。

地域福祉のミッション（社会的役割）である「コミュニティ機能の再生」「社会的孤立や孤独感の防止・解消」「個別支援活動を通して地域の共助づくりを推進する」といったCSWやCOWの役割が、まさに今こそ重要になってきているといえます。

3. CSWとCOWの連携協働による地域福祉の推進を目指して

東大阪市には25中学校区があります。まず、2005（平成17）年度に8名のCSWが配属されました。現在は5名増員され13名のCSWが複数の中学校区を担当し活動しています。2012（平成24）年度からは、「個別支援から地域支援への総合的な支援体制」の構築を目的として、13名のCSWに加え各リージョンに配置された7名のCOWが合同で月2回連絡会・研究会を開催しています。さらに、2014（平成26）年度からは、CSW・COW計20名のリーダーでありスーパーバイザー的役割を担う統括職員スーパーバイザーが配置されました。

市の財政が厳しい中での着実な増員の背景には、①CSWやCOWの機能と役割が東大阪市地域福祉計画や地域福祉活動計画に明確に位置づけられている点。②配置当初から、民生委員児童委員協議会・校区福祉委員会・自治会等への地道なアウトリーチによる普及啓発活動を積極的に行っており、住民の身近な専門職として定着してきている点。③相談支援実績によって民生委員児童委員や校区福祉委員会等の住民からCSWの配置を望む声が行政に寄せられている点等が考えられます。

CSW&COWが多職種連携・地域協働を具現化する地域福祉のコーディネーターとして、「助け上手、助けられ上手（上野谷加代子）」になって、住民や行政、他の専門機関等に信頼される専門職として、活動していくよう応援していきたいと思います。

2. コミュニティソーシャルワーカー配置事業の活動について

1) コミュニティソーシャルワーカー連絡会・研究会・連携会の開催について

連絡会・研究会は、スーパーバイザーの大阪教育大学新崎教授、東大阪市福祉部福祉企画課、7名のCOWと合同で毎月開催している。この会議では、CSW・COWより主な支援事例や地域の動きの報告、事例検討会、他市との交流会をおこない、新崎教授の指導や助言と協力を仰ぎ、CSW・COWのスキルアップや連携強化に努めた。

連携会は、13名のCSWが担当地域の支援事例の状況報告や意見交換等をおこなった。また、令和元年12月よりCSWにとってより身近な会議となるように、東・中と西の2か所で開催する形も取り入れた。

2) 地域福祉ネットワークづくり

月 日	内 容
平成31年 4月1日	長瀬川ウォーク
令和元年 6月7日	わんぱくフェスティバル
6月17日	東地域老人クラブアクティブシニア研修会
6月20日	孤立・孤独防止・お互いさまの街づくり
6月28日	鴻池東校区『オレンジカフェ』
7月14日	さつきこども園夏の夕べ
7月28日	池島校区『夏祭り』
8月8日	サマースクール
8月10日	小阪校区健康講座
8月18日	ふれあい祭り
10月25日	高齢者疑似体験
10月26日	恩地川クリーンバープロジェクト
10月27日	高井田東体育祭
10月30日	高井田東校区文化祭
11月2日	いきいきながせ祭り / 池島校区『文化祭』 / 縄手ふれあいフェスタ / 荒川校区文化祭
11月3日	長瀬南校区 文化祭
11月9日	意岐部フェスタ / 池島校区『音楽祭』
11月10日	加納校区『ふれあい祭り』 / 長堂校区文化祭 / ふれあいのつどい
11月19日	玉美小学校高齢者疑似体験
11月20日	長瀬西校区 ふらっとクラブ
12月15日	長瀬西校区 クリスマスコンサート
12月22日	八戸ノ里校区 クリスマス
令和2年 1月17日	池島校区『むかしあそび』
1月18日	長瀬東校区新春のつどい

※上記以外の校区行事、サロンや食事会・敬老大会・体育祭・文化祭・防災訓練・校区老人クラブ行事・リージョンプラザ祭り等に参加し、地域と個別支援の繋がりを築き上げをおこなった。また、校区民生委員児童委員会や校区福祉委員会等の会議に出席しCSWの啓発活動に努めた。

※分野を超えた専門機関の会議、自立支援協議会地域別会議やケア連絡会・子育て支援センター地域連携会社会貢献支援員連絡会等に積極的に出席し、顔の見える関係づくりに努めた。

3) 各種研修会参加について

月 日	内 容
令和元年 5月16日	阪本病院家族SST交流会
5月29日	言語療法士によるリハビリ事例
7月23日	大阪法務少年支援センターの役割と発達障害等のある人への支援
8月1日	発達障がい基礎理解と支援
8月19日	大阪しあわせネットワーク学習会
8月19日	東大阪市コミュニティソーシャルワーカー連携会
9月25日	ホメチキ実践例
10月9日	枚岡在宅医療フォーラム
10月29日	アルコール関連障害を学ぶ
10月31日	認知症について / 引きこもり支援 / 市民福祉講座
11月15日	子育て支援地域連携会議
12月3日	動機づけ面接を学ぶ
12月18日	防災対応力向上研修 / 福祉専門職対象防災対応力向上研修
令和2年 2月12日	スマイルサポーター合同研修会
2月13日	成年後見制度のホントとホンネ

※上記以外にも大阪府社会福祉協議会開催の地域福祉コーディネーター研修やCSWスキルアップ研修等に出席し、CSWのスキルの向上に努めた。

4) 地域福祉ネットワーク推進会議について

COWが中心となって開催している地域福祉ネットワーク推進会議は、東・中・西の3か所で開催し、高齢・障害・児童等の分野を超えた専門機関が集い、顔の見える関係づくりを目指して開催している。CSWはこの会議のプロジェクトメンバーとなり、積極的に協働・参画した。

月 日	内 容
令和元年 7月17日	「私の福祉職への一歩」～みんなで楽しく語らおう～
7月24日	「複合多問題事例をとおして、様々な職種の立場から考える」 ～4世代家族の個別支援からつながる支援～
9月25日	「一緒に考えよう」～知っているようで知らない ひきこもり～
令和2年 2月7日	「こんなときどうする？」～ホームレス支援の実態を聞こう～
2月13日	ひきこもり～家族の体験談より～ 『学校に行けない子どもと向き合った日々と親たちの集まりの場で支えられた親』
2月18日	「発達障害の見えない特性を知る」～地域でできる工夫って何だろう?～

3. 地域の方や専門機関からのメッセージ

地域の方からのメッセージ

私は子育て支援をする中で、出張保育をさせて頂いており、CSWさんと話し合いを重ねたり、いつもどんな時でも色々な人との丁寧な関わりや献身的な姿をみて、自分も頑張ろうという気持ちになり感謝しています。地域のこと、子育てのことなど色々な問題にどのように関わっていくべきかなど相談に乗ってもらっております。いつもありがとうございます。これからも報・連・相を大切に、一緒に頑張っていきたいです。とても頼りにしています。よろしくお願いします。

民生委員として経験の浅かった冬のことでした。近所の公園に家庭環境が原因で野宿する60代の男性がおられました。軽い障害もあり、なんとかしてあげねばとの思いにかられるものの対応に苦慮していました。そんな時先輩委員からCSWさんを紹介していただきました。CSWさんの家族への親身なアドバイスと関係機関への適切なアプローチで問題を解決へと導いていただきました。

その後もいろいろ困った時はCSWさんに相談し支援いただいています。社会環境の変化により、援助を必要とする人は増加し民生委員活動も増々難しくなることが予測されます。今後ともCSWの皆様ご支援よろしくお願いいたします。

校区連合会長（自治会）をしている。CSWさんには、防災訓練や敬老のつどい、カーリンコン大会など校区行事の際には、何かと頼りにし、力を貸してもらっている。しかし、CSWさんがどんなことをしているのか、一般に理解している人は、少ないのではないと思う。私は以前、「独居老人のゴミ屋敷状態の家を清掃するのに、立ち会ってほしい」と頼まれたことがある。立ち会って、現場を目の前に見て「こんな支援をする人が地域にいるのだ」と、驚きと同時に感心したことを覚えている。地域には、様々な事情で、色々な課題を抱えた人がいる。

CSWさんは、そういう人に手をさしのべ、支援をする。頑張ってもらいたいと思う。

民生委員の活動を通して様々な問題や課題から大切な事を教わる事や助けて頂く事もあり地域との絆と連携を強く意識するようになりました。困難な事例に遭遇したら一人で解決しようとせずすぐに校区委員長とCSWさんに連絡することになっています。CSWさんの迅速な対応には日々感謝しております。今後も地域福祉に貢献し日々の活動に取り組んでいきます。

民生委員になって二十七年が過ぎました。一番若輩だった私も一番年長者となり、仲間を束ねる立場となりました。昔、民生委員は名誉職的な色合いが濃いものでしたが、今や、民生委員に求められる仕事は多方面にわたり、専門的な知識や活動も求められていると思います。そんな時、CSWは私達民生委員にとって本当に頼りになる存在です。『見て見ぬふりをしない！何かあればCSW等の専門職につなげよう！』を合言葉に、私は仲間の委員を指導しています。今、頼りにされるCSW、頼りにされる民生委員が求められています。頭でっかちではない、精力的に活動し結果を出してくれる人材が求められている。そのような気がしてなりません。

ワンチームで華やいた令和元年、民生児童委員を任命されての20数年、時の流れとともに家族関係等が様変わりし、便利さゆえの中に、子どもの貧困・虐待・孤独死という少し考えにくい問題が多々、起きてきています。このような生きづらい社会ではありますが、CSWさんにご指導頂きながら心のファイトをめざし、地域でみんなと連携し、結び合える日常が続きますように今後に向かいたいと思います。

専門機関からのメッセージ

日頃よりCSWさんにはご協力いただき大変助かっております。多忙な中、早急に動いて下さったり、また、私どもの相談にも乗って下さったりととても心強く、感謝しております。様々な相談がある中で、親身になって傾聴し今後を見据えての対応等々、そして相談者が落ち着いていかれる様子を拝見していると、寄り添うという事の大切さを再認識させて頂いております。今後ともお世話になることばかりだと思いますが、よろしくお願いいたします。

CSWの皆さんは、生きづらさや困りごとを抱えている方々に丁寧に寄り添い、支援されています。その姿勢から相談業務が何を大切にしないといけないかをいつも気付かせてもらっています。日々の業務の忙しさに巻き込まれ、見失いがちになる大切なことを思い出させてくれているのです。人材不足もあり、効率化が重要視され、経営優先になってきた時代に貴重な実践を積み重ねていると感じています。これからも連携していきたいと思っています。よろしくお願いします。

日頃からCSWさんには本当に助けられております。相談内容も色々ある中で、いつも非常に早い対応をして頂き感謝しております。CSWさんと行動を共にし、相談者への対応であったり、寄り添い方、解決方法、地域や関係機関との連携等とても勉強になり、また励みになります！地域密着と言われている中でCSWさんは私たちにとって、とても心強い存在です。今後とも助けて頂くことばかりになると思いますが、よろしくお願いいたします！

常日頃、CSWさんと連携し相談者と関わる中で多くのことを教わっています。生活が苦しく困難な状況に置かれていて引きこもりがちな相談者の心を少しずつ解きほぐすように辛抱強く向き合い（本人の）潜在的に持っている前向きに生きる力を上手に引き出す援助技術を学ばせてもらうことも多いです。今後ますますCSWの活躍が期待されている中、関係機関とのさらなる連帯、連携を深められ東大阪市での福祉のネットワークの要としての役割を果たされていかれるよう熱く期待しています。

「CSWさん。」その言葉を聞くだけで、安心を感じるくらい、CSWさんとの関わりが年々深くなっており、地域にとっても、関係機関にとってもかけがえのない存在になっていると思います。精神疾患のある方、8050問題、多頭飼育、ゴミ屋敷等々、地域包括支援センターだけではどうにもならない問題もCSWさんが関わってくれることで、安心です。まさに福祉界のオールマイティーな存在。だれから必要とされ、だれからも頼られる。食材で言うと・・・豆腐のような存在。麻婆豆腐ではメインにもなるし、鍋料理には欠かせない。みそ汁にしたら毎日でも食べられるし、体調が悪い時でもあっさりと食べられる。小さな赤ちゃんから高齢者まで安心して食べられる。そんな存在です。これからも頼りにしていますので、よろしくお願いします。

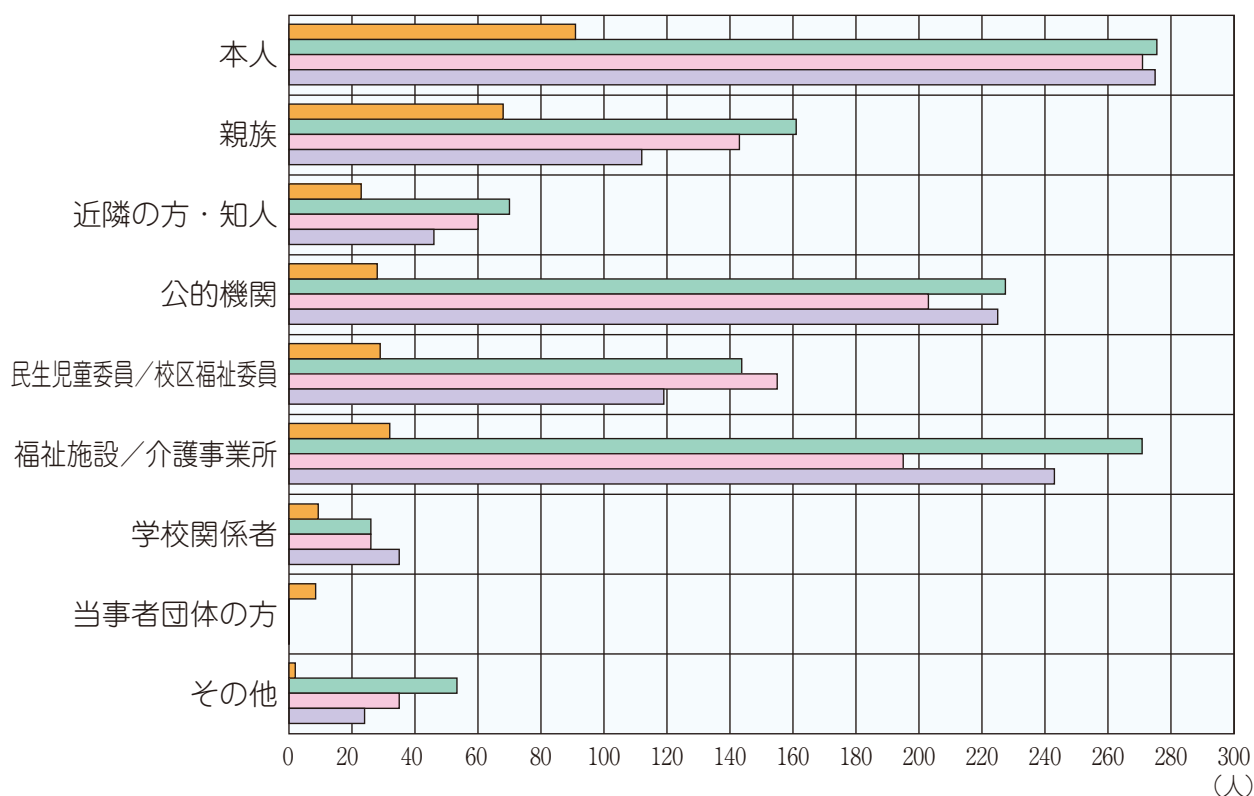
いつもCSWさんにはお世話になりっぱなしでとても助かっております。
色々な問題が重なった時でも笑顔で対応され、私どももその笑顔に癒されております(笑)また、相談者に寄り添った支援方法を考えて下さったり、地域・関係機関との連携も早急に行っていただいたりとフットワークの軽さ等々見習っていかねければ！と反省中です。今後とも色々とお手数をお願いする事になると思いますが、よろしくお願いします！

私は、包括支援センターで高齢者の生活全般に関する相談担当をしています。CSWさんには、地域にお住いの高齢者に関する様々な相談事や講座やイベントで連携をさせていただいています。支援していく中で高齢だけではどうすることもできないときや、サービスが導入されるまでの間、スポット的に訪問して下さるCSWさんの行動力に助けられています。今後も、支援を必要とされる高齢者の方々に対してCSWさんの協力・連携を図りながら活動させていただきたいと思います。

4. 相談件数と主な内容について

1) 相談者による分類

		平成18年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
相 談 者		人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%
1	本人	91	31.4%	276	22.5%	271	24.9%	275	25.5%
2	親族	68	23.4%	161	13.1%	143	13.1%	112	10.4%
3	近隣の方・知人	23	7.9%	70	5.7%	60	5.5%	46	4.3%
4	公的機関	28	9.7%	227	18.5%	203	18.7%	225	20.9%
5	民生児童委員／校区福祉委員	29	10.0%	143	11.7%	155	14.2%	119	11.0%
6	福祉施設／介護事業所	32	11.0%	270	22.0%	195	17.9%	243	22.5%
7	学校関係者	9	3.1%	26	2.1%	26	2.4%	35	3.2%
8	当事者団体の方	8	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
9	その他	2	0.7%	54	4.4%	35	3.2%	24	2.2%
合 計		290	100.0%	1,227	100.0%	1,088	100.0%	1,079	100.0%

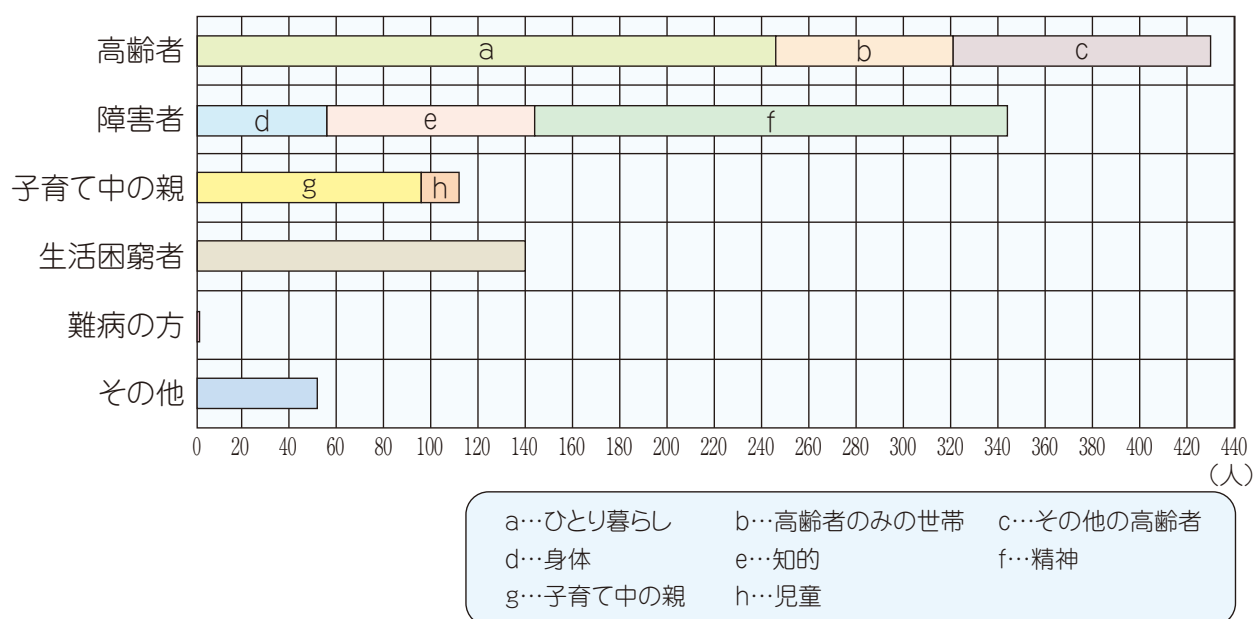


相談件数の合計は去年に比べてほぼ横ばいだが、本人からの相談と公的機関や福祉施設／介護事業所、学校関係者からの相談割合が少し増加している。

特に、学校関係者からの相談の増加は、CSWやCOWが学校との関係づくりをおこなってきた成果が徐々に表れてきたと思われる。今後も継続的な信頼関係の構築をめざした連携が必要と考える。

2) 援護を必要とする者（要援護者）による分類

		平成18年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
要援護者		人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%
1	ひとり暮らしの高齢者	71	24.5%	350	28.5%	287	26.4%	246	22.8%
2	高齢者のみからなる世帯	32	11.0%	110	9.0%	96	8.8%	75	7.0%
3	その他の高齢者	35	12.1%	99	8.1%	104	9.6%	109	10.1%
4	身体障害者	24	8.3%	45	3.7%	34	3.1%	56	5.2%
5	知的障害者	62	21.4%	74	6.0%	59	5.4%	88	8.2%
6	精神障害者	9	3.1%	250	20.4%	217	19.9%	200	18.5%
7	子育て中の親（一人親）	26	9.0%	90	7.3%	88	8.1%	96	8.9%
8	児童・学生	6	2.1%	30	2.4%	18	1.7%	16	1.5%
9	生活困窮者			100	8.1%	105	9.7%	140	13.0%
10	難病の方	9	3.1%	8	0.7%	15	1.4%	1	0.1%
11	その他	16	5.5%	71	5.8%	65	6.0%	52	4.8%
合 計		290	100.0%	1,227	100.0%	1,088	100.0%	1,079	100.0%



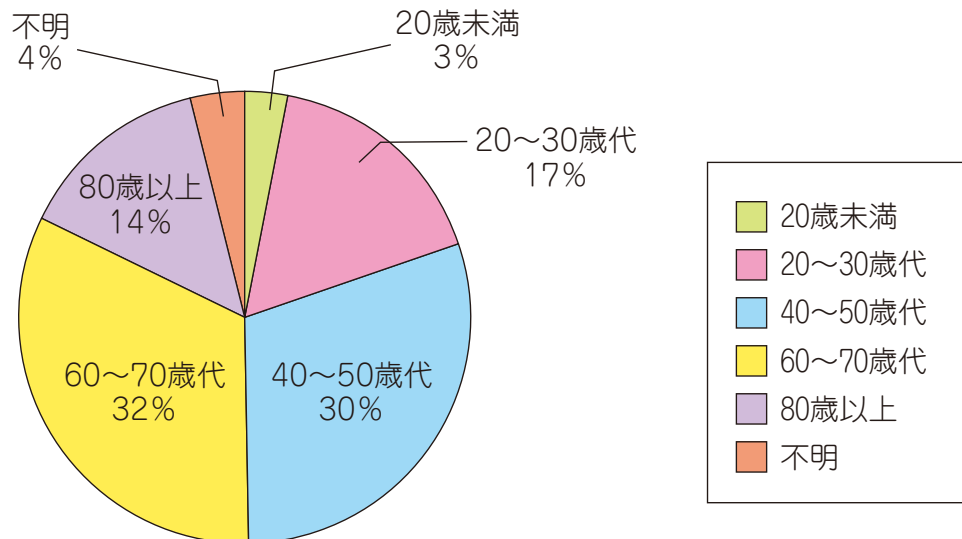
年々、増加傾向にあった生活困窮者からの相談件数が、去年に比べて35件増と大幅な増加となっている。

生活困窮者は、長年にわたる複合的な課題が原因となっていることが多い。

今後も、社会貢献支援事業や生活困窮者自立支援制度をはじめ他職種との連携を強化し、社会的孤立にならないように伴走型支援を引き続きおこなう必要がある。

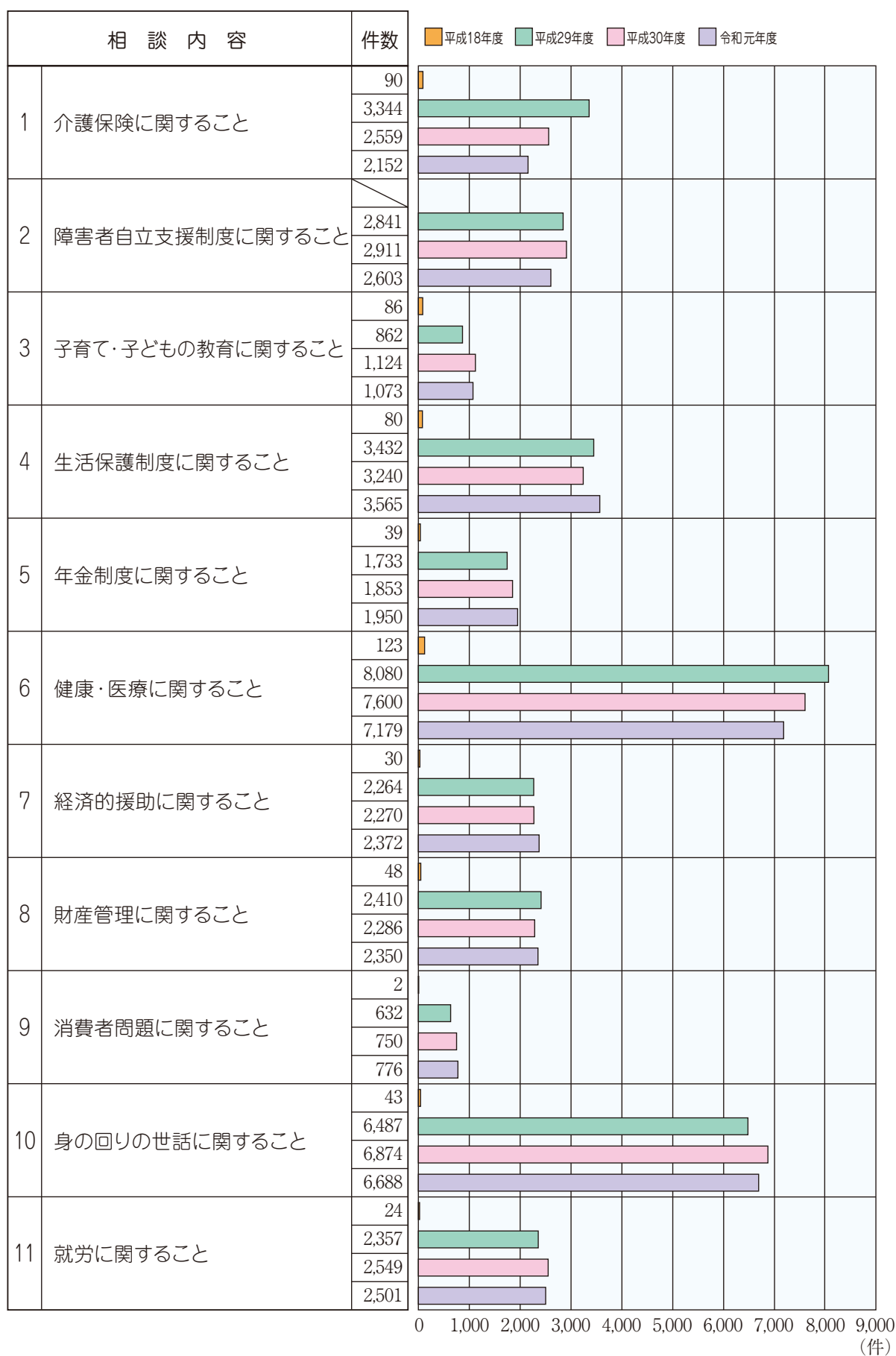
3) 援護を必要とする者（要援護者）の年齢区分

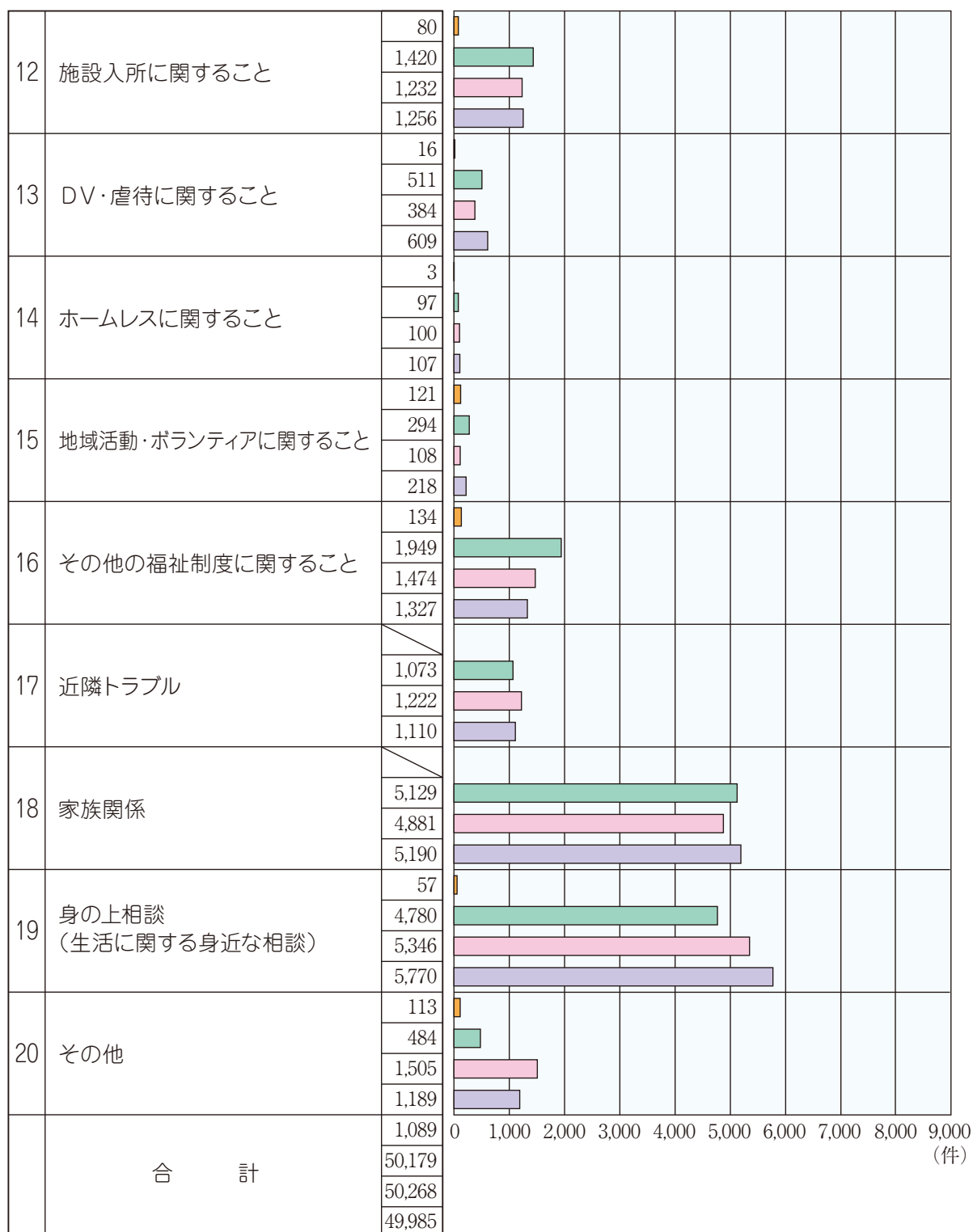
		平成18年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
年齢区分		人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%
1	20歳未満	19	6.6%	49	4.0%	49	4.5%	33	3.1%
2	20～30歳代	79	27.2%	176	14.3%	154	14.2%	182	16.9%
3	40～50歳代	39	13.4%	347	28.3%	310	28.5%	324	30.0%
4	60～70歳代	105	36.2%	428	34.9%	373	34.3%	350	32.4%
5	80歳以上	43	14.8%	180	14.7%	172	15.8%	150	13.9%
6	不明	5	1.7%	47	3.8%	30	2.8%	40	3.7%
合 計		290	100.0%	1,227	100.0%	1,088	100.0%	1,079	100.0%



60歳以上の相談は46.3%と全体の約半数を占めている。
 20～30歳代は28件（2.7%）、40～50歳代は14件（1.5%）の増加となっている。若い世代のニーズは多岐にわたり金銭的な課題につながることも多いことから、前述の生活困窮者支援と同様に、関係機関との連携に努める必要がある。

4) 相談内容による分類

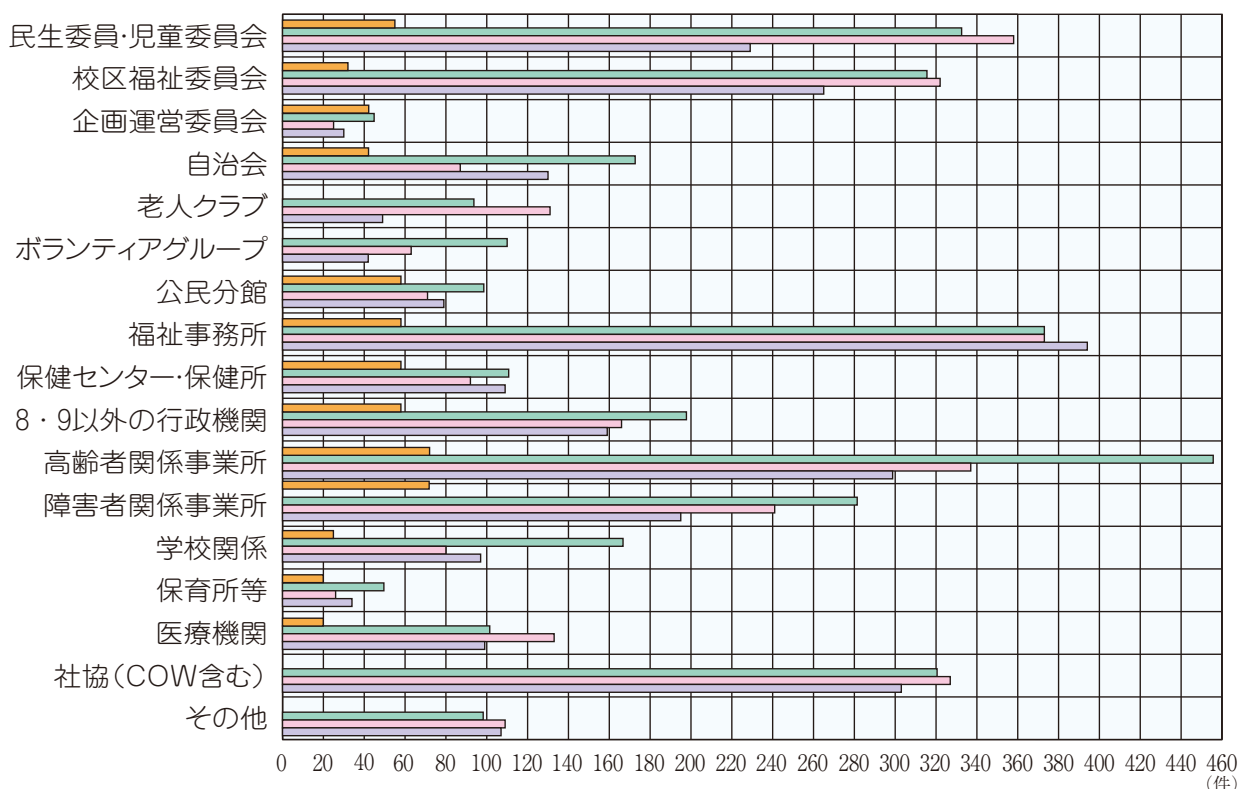




生活困窮者からの相談が増加していることから、生活保護制度、年金制度、経済的援助、財産管理等の金銭的な事柄に対する相談が増加している。また、DVや虐待に関することについては、225件増と著しい。若い世代を対象とする相談が増えていることなど関係しているのかと思われるが、今まで以上に警察や保健センターなどの行政機関や他職種との連携強化が必要と思われる。

5－１）アウトリーチによる分類

アウトリーチ		平成18年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度	
		件数	割合%	件数	割合%	件数	割合%	件数	割合%
1	民生委員・児童委員会	55	17.0%	331	10.0%	358	12.2%	229	8.7%
2	校区福祉委員会	32	9.9%	316	9.5%	322	10.9%	265	10.1%
3	企画運営委員会			45	1.4%	25	0.9%	30	1.1%
4	自治会	42	13.0%	172	5.2%	87	3.0%	130	5.0%
5	老人クラブ			94	2.8%	131	4.5%	49	1.9%
6	ボランティアグループ			110	3.3%	63	2.1%	42	1.6%
7	公民分館	58	17.9%	98	2.9%	71	2.4%	79	3.0%
8	福祉事務所			373	11.2%	373	12.7%	394	15.0%
9	保健センター・保健所			116	3.5%	92	3.1%	109	4.2%
10	8・9以外の行政機関			198	6.0%	166	5.6%	159	6.1%
11	高齢者関係事業所	72	22.2%	456	13.7%	337	11.5%	299	11.4%
12	障害者関係事業所			281	8.5%	241	8.2%	195	7.4%
13	学校関係	25	7.7%	166	5.0%	80	2.7%	97	3.7%
14	保育所等	20	6.2%	49	1.5%	26	0.9%	34	1.3%
15	医療機関	20	6.2%	102	3.1%	133	4.5%	99	3.8%
16	社協（COW含む）			320	9.6%	327	11.1%	303	11.6%
17	その他	0	0.0%	97	2.9%	109	3.7%	107	4.1%
合 計		324	100.0%	3,324	100.0%	2,941	100.0%	2,620	100.0%



今までの課題であった学校関係や保育所等へのアウトリーチが進んでいることが伺える。
COWとの連携と合わせて、継続して取り組んでいきたい。

5-2) アウトリーチの目的

アウトリーチの目的		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
1	C S W啓発	881	1,330	1,285	806
2	会議の開催	184	198	340	257
3	研修会の開催	29	27	26	46
4	V Gの組織化支援	0	1	24	5
5	当事者組織化支援	3	1	0	0
6	サークル組織化支援	31	21	18	17
7	地域活動支援	694	774	733	744
8	他職種との連携強化	909	1,155	1,299	1,161
9	その他	2	20	12	4
合 計		2,733	3,527	3,737	3,040

※V G=ボランティアグループ

アウトリーチにより研修会や地域活動の支援に積極的に取り組んでいることが伺える。

5-3) ネットワークづくり

ネットワークづくり		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
1	連絡調整	7,706	7,877	8,188	7,063
2	ケースカンファレンス	942	1,198	1,250	1,110
3	アウトリーチ	1,692	1,837	2,021	1,974
合 計		10,340	10,912	11,459	10,147

※ネットワークづくりとは要援護者への支援をスムーズに行うために他機関の専門職や地域住民などを交えたケース検討会議や連携を深めるための報告・連絡である。

5-4) 相談者の情報収集方法

相談者の情報収集方法		平成30年度	令和元年度
1	市のホームページ	5	5
2	社協のホームページ	0	6
3	市政だより	26	22
4	ふくしだより	4	7
5	紹介	282	444
6	その他	111	84
合 計		428	568

※相談者の情報収集方法については確認可能な場合のみの統計。

5. 令和元年度コミュニティソーシャルワーカー支援事例

- 1) 個別支援から地域支援へつながった事例
- 2) 民生委員と協働して社会的孤立を予防した事例
- 3) 親子関係の修復に学校と連携支援した事例
- 4) 地域の方の気づきから予防的な支援につながった事例
- 5) 契約トラブルの被害を地域住民と未然に防いだ事例



中地域福祉ネットワーク推進会議



東地域福祉ネットワーク推進会議



西地域福祉ネットワーク推進会議

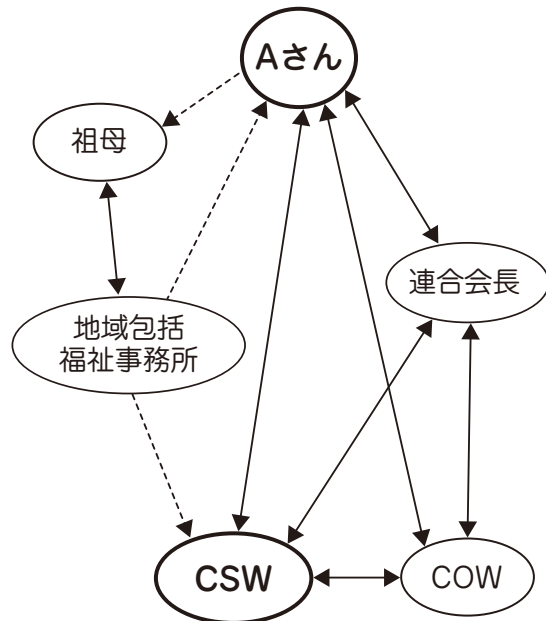
* 地域福祉ネットワーク推進会議は、高齢・障害・児童などの分野を超えた専門機関の顔の見える関係を目的として、社協地域担当職員（COW）を中心にCSWや地域包括・障害委託相談等のプロジェクトメンバーと協働で開催されている。令和元年度は様々なテーマで開催し、顔の見える関係がさらに顔のわかる関係へ発展するように取り組んだ。

1) 個別支援から地域支援へつながった事例

【相談概要】

「**Aさん**は引っ越ししてきたばかりで土地勘がない。金銭管理が苦手で連絡手段もないが、今後支援が必要と考えられる。**Aさん**は全く必要性を感じていないが、見守り訪問してほしい。」と地域包括支援センターより連絡が入り支援を開始した。

【支援後のエコマップ】



【事例概要】

- ・ **Aさん**女性（20代）、ひとり暮らし。
- ・ 精神疾患があり、通院中。障害者手帳はなし。

【CSWが関わる前】

- ・ **Aさん**は、高校卒業後、他県でアルバイト生活をしていた。
- ・ その後、大学受験を目指して帰郷したが、家族関係が悪く唯一頼れる祖母の元へ行くも同居することはできなかった。
- ・ 祖母との関わりがある地域包括支援センターと福祉事務所が協力し、**Aさん**は救護施設へ入所となる。
- ・ 数日後**Aさん**は救護施設から再び祖母の元へ戻ったが、やはり同居はできず、**Aさん**は他地域で生活保護を申請しひとり暮らしをしていくこととなる。
- ・ **Aさん**には、今後何らかの支援が必要と感じた地域包括支援センターは、**CSW**に見守りを依頼する。

【CSWの対応】

- 月×日 CSWは、訪問するが不在。
- ×+4日 再度訪問しAさんに会うことができた。所持金がなく、2,3日食事を摂っていないと言うので、事務所に保管していた緊急食材を渡す。
- ×+5日 社会貢献支援員と同行し、生活保護費が支給されるまでの間の食材支援を行う。
- ×+17日 生活保護支給日後に訪問し、今後のお金の使い方の相談や、病院へ受診予約を入れる。
- ×+47日～ 1ヶ月単位で見守り訪問するも、不在が続く。CSWはその間メッセージをポストイングする。
- ×+287日 AさんがCSW事務所へ来所。「生活が苦しく、どうしていいか分からない。」との相談。話を聞くと、「1ヶ月分の生活費を落としてしまい、その後切り詰めて生活していたが、食費がなくなり、数日間何も食べていない。」と話す。CSWは事務所に保管していた緊急食材を渡す。
- ×+300日 AさんがCSW事務所に来所。家賃の支払いが自転車操業になっていて、生活が苦しいということで再度社会貢献支援員へ食材支援を依頼する。また、「部屋が汚く、掃除がしたい。自分ではできないのでヘルパーを利用したい。」と相談があった。CSWは、手続きに時間がかかることを説明する。CSWは、Aさんからは異臭がし清潔な状態でないように見受けられたので、Aさんの健康状態を考慮し、自宅での入浴が出来るようにいち早く掃除をしなければならないと感じた。
- ×+304日 他地域を担当するCSW2名の協力も得てAさんと一緒に部屋の清掃を行う。
- ×+305日 Aさんが来所。「掃除のおかげで気持ちもスッキリし、よく眠れた。」とお礼に来られる。再度、食材支援を依頼されるも、以前から回数が多くなっていた為、宅配弁当を提案し了解される。Aさんとの雑談の中で、「同世代の友人や話し相手が欲しい。」との発言があり、CSWは「何か今、やりたいことや好きなことはないか？」と聞くと、「動物が好き。絵を描くことも好き。」と返答があった。動物好きのAさんに保護犬カフェをしている福祉の事業所を紹介し見学の予約を入れる。
- ×+311日 Aさん宅へ近況を知るために訪問。以前から書き溜めているという絵を見せて頂く。CSWはAさんの絵はとても上手く、この才能と前向きな気持ちを何かに活かさないかと考える。
- ×+312日 社会福祉協議会の地域担当職員に「Aさんの絵を活かせる場所はないか。」と相談する。「地域で行われるサロンのチラシの挿絵イラストはどうだろう。」と提案をもらう。
- ×+314日 チラシを発行している連合会長宅へ地域担当職員と同行し、経緯を説明する。連合会長から了承を頂き、Aさんの体調を考慮しながら実施する事が決まる。すぐに、Aさんに「挿絵イラストをボランティアでやってみませんか？」と提案すると、「やってみたい！」と表情が明るくなった。Aさんは、その日のうちにイラストを完成させて、事務所へ届けてくださる。
- ×+330日 無事にチラシが完成し、回覧板や掲示板で掲載される。掲示板を見たAさんの嬉しそうな表情は今も忘れない。

【考察】

Aさんとなかなか会えない日が続きましたが、初めて面談した際に、若くて可能性が満ちあふれていると感じ、何か活かせることはできないかと思いました。継続的な訪問により信頼関係を築くことができ、また、日ごろから地域活動に熱心な連合会長の柔軟な対応があったからこそ、地域担当職員と共に個別支援から地域支援へとつなぐことができたと考えています。

【スーパーバイザーからのコメント】

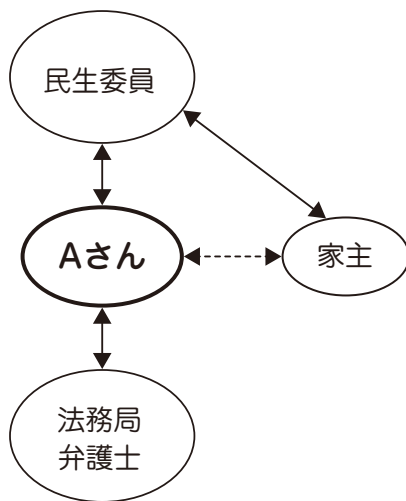
本事例は、CSWが面接を重ね信頼関係を構築する過程の中で、Aさんの持っている力（イラストが得意）を発見し承認することで、少しずつAさん自身の自己有効感を高めていき、地域との社会関係を構築していったエンパワメントアプローチの好例です。また、CSW単独ではなく、日頃から地域との信頼関係を築いている地域担当職員との他職種協働によるコミュニティ・ソーシャルワーク支援であるともいえます。

2) 民生委員と協働して社会的孤立を予防した事例

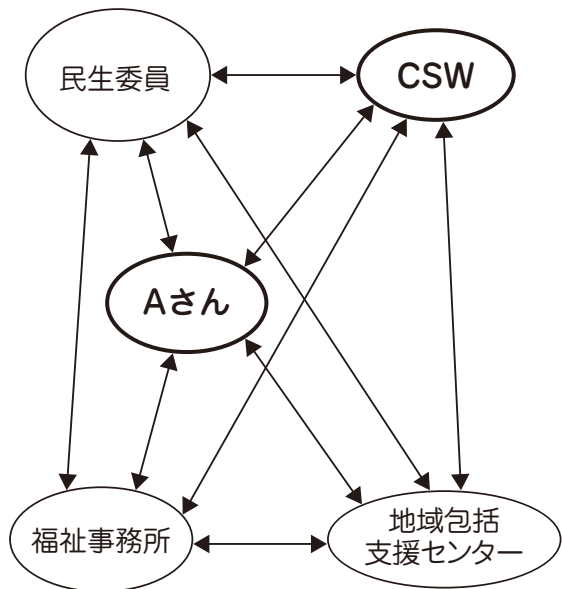
【相談概要】

民生委員より、「荷物がいっぱい、部屋に入ることもできず困っているAさんのことで、家主より相談があった。CSWも一緒にかかわってもらえないか。」と相談がはいる。

【支援前のエコマップ】



【支援後のエコマップ】



【事例概要】

- ・ Aさんは70代ひとり暮らし。障害者手帳3級を所持し、障害年金と生活保護で生活されていた。
- ・ 数か月前に転倒し左腕を骨折。腕には金具が入っている状態で、体が思うように動かない様子。
- ・ 室内にあふれている荷物は、衣類・かばん・新聞雑誌類が多く玄関にも高く積まれていて、Aさんは数日前から部屋へ入れなくて困っていた。
- ・ 家主からAさんに「一緒に片付けしましょう」と何度か声掛けしていたが、Aさんは「自分で片づけます」と頑なに拒んでいた。家主は仕方なくAさんに退去してほしいと伝え、家賃の受け取りを拒否していた。
- ・ Aさんはどうしたらいいのかわからず市の法律相談で弁護士に相談。弁護士はAさんの代理人となり、法務局に家賃について供託をした。

【CSWの対応】

- 月×日 民生委員より**CSW**に相談が入る。
- ×+1日 民生委員・家主と**CSW**は**Aさん**宅を訪問。家主はどうしていいかわからないと困っておられた。**Aさん**は、玄関前で床に座り荷物の整理をされていた。**CSW**は、**Aさん**と同じ目線の位置で「どうされましたか」と声掛けして**Aさん**の想いを伺う。**Aさん**は下を向きながら小声で「片付けたいと思っているがなかなかうまくいかない。家主から出て行ってほしいと言われ、家賃も受け取ってくれないのでショックで」と悩んでいた。**CSW**は「手伝いますよ、**Aさん**の困っていることを話してください。一緒に考えていきましょう。」と声掛けする。民生委員からも「部屋に入れないのも困るだろう。私も手伝うので片付けしていきましょう」と優しく声をかけられる。**Aさん**は少し上を向き「うん」と返事され表情も少し緩んだ感じがした。室内にも荷物がいっぱい寝る場所などは見当たらなかった。民生委員の好意で、近所の賃貸住宅の部屋や生活用品を一時的に借りることができ、**Aさん**は久しぶりに室内で寝ることができた。帰社後、**CSW**は福祉事務所、地域包括支援センターに状況を伝える。
- ×+2日 **Aさん**、民生委員、地域包括、**CSW**で荷物の片付けを始める。処分する荷物は近所の倉庫にいったん保管していただき後日廃棄、新聞雑誌類は障害者の事業所に回収を依頼する。**Aさん**の家賃については、民生委員が仲介役となり家主に受け取ってもらえるようになった。
- ×+3日 **CSW**は**Aさん**に同行して法務局に出向き、供託の取り下げの手続きをする。**Aさん**は、家賃を受け取ってもらえて良かったと安堵されていた。その後、ほぼ毎日皆で荷物を片付ける。
- ×+8日 片付けの最終日となる。
民生委員は**Aさん**の今後について心配され、「荷物をいっばいにしないことや、整理整頓することを条件に、このままこの部屋に住んだらどうか。」と提案してくださる。**Aさん**はうれしそうな表情でうなずかれる。
- ×+21日 **CSW**は、**Aさん**の様子を見るため訪問。介護保険の申請について、**Aさん**の了解が得られたので地域包括に連絡する。
- ×+27日 地域包括・**CSW**は**Aさん**宅を訪問、地域包括より介護保険サービスについて説明される。**Aさん**はご自分で申請すると話される。
- ×+42日 **CSW**外出時に**Aさん**に偶然出会う。**Aさん**は介護保険の申請書を提出したと話される。その後、介護保険の認定がおりたので地域包括とともにサービスの利用を勧めるが、**Aさん**は、まだ自分で頑張るとサービスは利用されていない。民生委員や地域包括、**CSW**は時々訪問し、見守りを継続している。

【考察】

Aさんは、相談当初心を閉ざされていたが、民生委員の優しい声掛けや地域包括・**CSW**の働きかけによって、少しずつ打ち解けていかれた。また、日ごろから地域に貢献し信頼されている民生委員の様々な協力と迅速な対応のおかげで、**Aさん**は住まいを失うことなく安心して生活することができた。今後も民生委員をはじめとする地域の方々とのつながりを大切にしていきたいと感じた。

【スーパーバイザーからのコメント】

本事例の主な特徴は、下記の2点です。①最初、CSWの声かけに消極的であったAさんに対して、寄り添い非審判的態度で接して、十分に傾聴・受容しながら伴走型支援を行うことで、Aさんとの信頼関係を築き支援につなげていった点。②CSWが、当初は近隣の住民と日頃から疎遠で社会的孤立に陥る可能性が高いAさんと、Aさんを心配しながらも現在の状況を迷惑と感じている方の双方の想いに寄り添って、民生委員、地域包括、CSWが部屋の片付けに協力するなど、両者の関係を修復・改善するように丁寧に対応している点。CSWの当事者の想いに寄り添った支援の好例です。

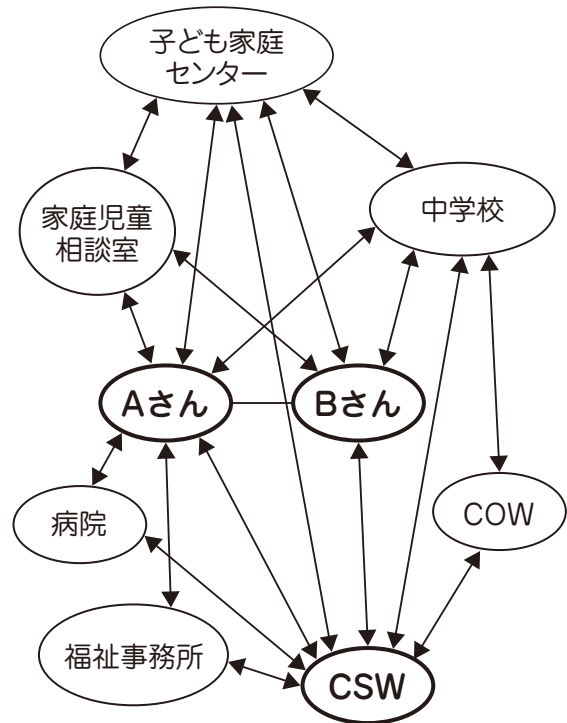
3) 親子関係の修復に学校と連携支援した事例

【相談概要】

日ごろから、中学校と地域担当職員(COW)との連携が取れていた事により、中学校からCSWに生徒(Bさん)と母親(Aさん)のことについて相談がはいる。

「Bさんの母親Aさんは精神的に不安定な様子が続いている、Bさんの生活にも影響が出ている。Aさんへの支援をしてほしい。」とのこと。

【支援後のエコマップ】



【事例概要】

- ・Aさん（母親）は数年前に夫と離婚、Bさん（中学生）との母子家庭。
- ・Aさんは就労しておらず離婚後は預貯金で生活していたが、貯金が底をついてきた事により生活保護を申請されていた。
- ・Aさんは日中自宅で過ごしている事が多い。精神的に疲弊している様子で生活も不規則、食事でも食べたり食べなかったりする状態。食事は主にレトルト食品やコンビニ弁当で、親子で一緒に食べる時もあるがほとんど別々に食べている。
- ・Bさんは夜遅くまでネット動画を見ており朝起きられない事が多い。コミュニケーションが苦手な学校には行ったり行かなかったりする日々が続いている。

【CSWの対応】

- 月×日 中学校の校長先生から「気になる親子がいる」と相談が入り、校長と担任から状況を確認。担任が度々自宅に訪問する中で、**Aさん**から「精神的にしんどい」と訴えがあり何らかの支援が必要との事。生活状況について不明な点が多いので、**CSW**は**Aさん**と面談できるように学校に調整を依頼する。
- ×+35日 学校の調整によって、**CSW**は**Aさん**の自宅を訪問し**Aさん**の想いを傾聴する。**Aさん**は**Bさん**との関係に悩んでいる様子であった。**Aさん**は自分で生活保護の申請中であったが、食料も手持金もほとんどなかったため、社会貢献支援事業を利用して食材の提供を受ける。生活保護のケースワーカーと子どもの養育に関して不安がある事を共有し、保護課から家庭児童相談室に連絡。また、**Aさん**は書類の整理が苦手であり、必要な手続きを期限内に行う事が難しい様子が、公共料金の滞納があるが把握ができていなかったため、**Aさん**と一緒に書類の整理と確認を行う。
- ×+42日 **CSW**は自宅を訪問し**Bさん**と面談を行なう。**Bさん**は、学校で人間関係がうまくいっていない事や母親の事を話される。母親の事は嫌いではない様子であった。
- ×+43日 学校より、「**Aさん**から**Bさん**へ暴力行為等があり、**Bさん**も『家に帰りたくない』と希望したため一時保護施設に入所する事になった」と報告が入る。
- ×+47日 **CSW**は**Aさん**の話を聞くために訪問する。**Aさん**は「暴力は振るっていない、なぜ**Bさん**が連れていかれたのか分からない、帰って来てほしい」と話される。関係機関への不信感が強く「事実を歪曲されている」と主張される。**Bさん**が一時保護されている間、学校と**CSW**はそれぞれ繰り返し**Aさん**の話を傾聴する。また**CSW**は**Aさん**の意向を確認し精神科に通院できるように支援を行う。
- ×+55日 **Aさん**の精神科通院へ同行。以後、月に1回のペースで通院される事となる。
- ×+60日 家庭児童相談室より、明日**Bさん**が自宅に帰宅する事が正式に決まったと報告が入る。
- ×+62日 **CSW**は自宅訪問。**AさんBさん**は穏やかに会話されていた。その後も**CSW**は定期的に関わり**Aさん**の想いを傾聴。
- ×+73日 関係機関でケース会議を開催。情報共有と役割分担を行い、今後情報の集約は子ども家庭センターが行う事になり**CSW**は主に**Aさん**に寄り添い支援する事となる。

【考察】

学校が熱心に関わって下さった事により、連携と情報共有をスムーズに行う事ができた。**Bさん**が一時保護された事で**Aさん**は関係機関に不信感を抱き攻撃的になっていたが、繰り返し面談を行ない話を聴くことで徐々に落ち着いて話ができるようになった。**Bさん**の一時保護が解除され親子での生活が再開してからも**Aさん**の精神的な浮き沈みがあるので、**CSW**は訪問を継続して行い関係機関での情報共有を行う。今後、社会資源に繋いでいく事も視野に入れて支援を行っていききたい。

【スーパーバイザーからのコメント】

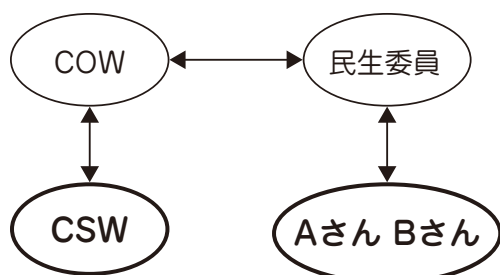
本事例の主な特徴は、下記の3点です。①学校とCSWとの日頃からの信頼関係が出来ており、問題が深刻化しないよう早期に予防的支援を行っている点。②CSWが、Aさん自身の不安やしんどさに寄り添い十分に傾聴・受容しながら伴走型支援を行うことで、Aさんのエンパワーメントを行っている点。③一時保護という家族にとって非常に難しい状況において、学校や家庭児童相談室、精神科等と他職種連携を図り、家族再統合をめざしている点。日頃からの学校とCSWの信頼関係の構築があったことが、早い段階での早期対応につながったCSW実践の好例です。

4) 地域の方の気づきから予防的な支援につながった事例

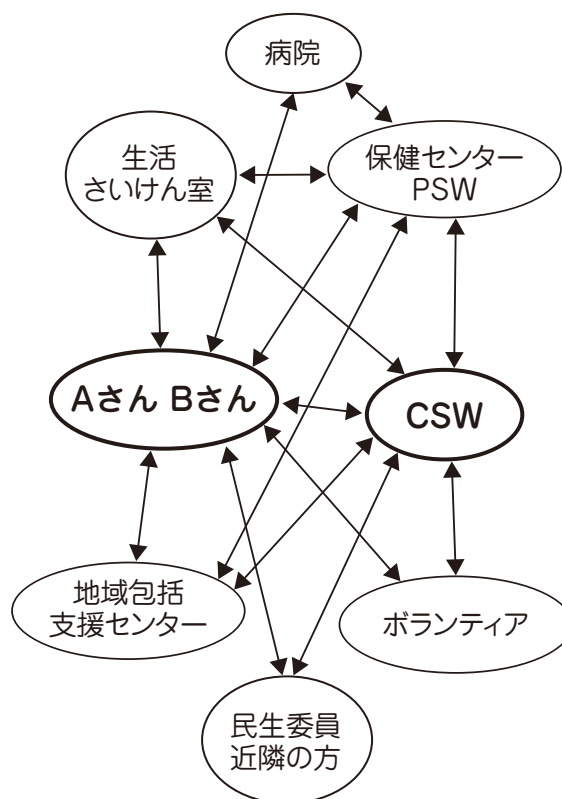
【相談概要】

社協地域担当職員（COW）が、地域のサロンに参加した際に、民生委員より近所に住んでいる**Aさん**世帯について相談があった。「家の外壁がはがれ落ちて、ブルーシートを用意されたが、どう補修すればいいか困っておられる。生活面でも支援がいるのではないかと思います。」とのこと。COWはすぐに**CSW**に相談をつなげた。

【支援前のエコマップ】



【支援後のエコマップ】



【事例概要】

- ・ **Aさん**（80才代）**Bさん**（50才代）の住まいは持ち家で、長年この地域で生活されていたが、地域との関係は希薄となっていた。民生委員や近所の方が、ゆるやかに見守っていたところ、台風などの影響で外壁が壊れて困っておられることに気づかれた。
- ・ 二人は**Aさん**の年金で生活されていて経済的に厳しい状況だった。
- ・ **Bさん**は人間関係を築くことが苦手なことで極度の潔癖症で、30年程前から社会的な引きこもり状態となっていた。
- ・ **Bさん**は子どもの頃からの顔見知りであれば簡単な会話ができたり、**Aさん**と一緒にあれば外出ができていた。

【CSWの対応】

- 月×日 民生委員よりCOWを通じてCSWに相談がある。CSWはAさん宅訪問に向け、同行訪問の日程調整をする。
- ×+7日 民生委員とCOW、CSWはAさん宅を訪問する。民生委員が同行して頂いたので、Aさんからスムーズに外壁の状態や生活状況を伺う事ができ、Bさんが長年引きこもり状態でAさんの年金収入だけで生活していることなどがわかる。Aさんは、外壁のシート掛けの費用を捻出するのは難しいと言われるので、CSWより生活さいけん室へ相談することを提案。知らない場所へ出向くのは抵抗があるとのことなので、生活さいけん室から訪問してもらうこととなる。
- ×+21日 生活さいけん室の支援員とCSWが自宅訪問、貸付制度の利用を勧めるが拒否される。CSWはときどき見守り訪問をおこなう。
- ×+42日 ボランティアセンターでシート掛けを施工して下さる職人ボランティアの登録があることを知り、Aさんの了解のもとボランティアの依頼をするが、ボランティアとの日程調整が難航し、シート掛けはかなり先になりそうだった。
- ×+45日 CSWは、Aさんと少し信頼関係が築けたようなので、Aさんの同意を得てBさんのことで保健センターPSWに相談する。PSWとCSWは連携し定期的な見守り訪問をおこなう。
- ×+181日 CSWは、Aさんの今後の生活について予防的な支援を考えて介護保険を説明し、地域包括支援センターと連携し介護保険の申請をおこなう。
- ×+241日 Bさんを医療受診や制度利用につなげるためPSWと相談し嘱託医に訪問してもらったが、Bさん不在のため問診できなかった。
- ×+248日 地域包括より連絡があり個別支援策検討会議を開催、今後の支援について話し合う。
- ×+250日 ようやくボランティアによるシート掛けが終わり、Aさん、Bさんとも喜ばれる。
- ×+320日 AさんよりCSWに連絡があり訪問。Bさんが昨日、夜中になっても帰宅しないので心配になり警察に問合せたところ、精神的に不安定となり器物破損などがあって精神科へ入院になったと伺う。
- ×+322日 保健センターにて、関係機関が集まりケース会議を開催。Bさんの退院までに生活保護の申請ができればと働きかけをしたが、Aさんは拒否される。Aさんは毎日のようにBさんの見舞いに行かれていた。
- ×+342日 病院にてBさんの退院についてケース会議を開催。退院後は訪問看護の利用と定期通院をおこなうことを提案し、了解があれば退院することとなる。
- ×+370日 Bさんは、訪問看護の利用と定期通院を受け入れられ退院となる。
- ×+384日 初回の通院に病院と連携しながら、CSWが自宅からBさんの送り出しをする。
- ×+426日 Bさんは、知らない人とのコミュニケーションをとるまでには、まだ時間はかかりそうであるが、訪問看護に少しずつ慣れて通院も継続的にできてきたので、病院内のデイケアを紹介する。

【考察】

相談当初、Bさんとは会話もあまりできなかったもので、まずAさんとの信頼関係を築くことから始めた。訪問時はさりげなく「大丈夫？」という声かけや困りごとがないか、また趣味などの話からきっかけを作り、シート掛けで信頼関係が一気に築けた。Bさんは緊急的な入院から医療につながったが、退院後も定期通院や訪問看護が利用できていて、今後何かあった時には関係機関で連携できる体制ができた。まだ課題はあるが、民生委員や近隣の見守りとも連携してAさんBさんの地域生活を支援していきたいと思う。

【スーパーバイザーからのコメント】

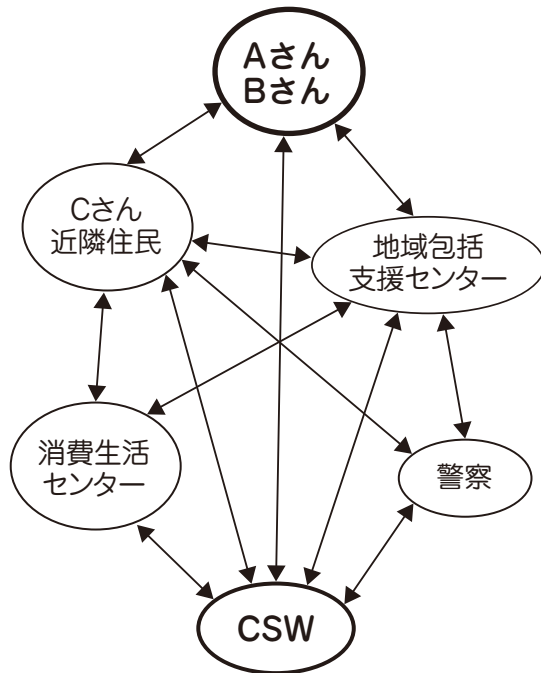
本事例は、今まで支援が届かなかった、高齢の親と引きこもり傾向になる子ども（8050世帯）のことを日頃から気にかけていただいていた民生委員からの相談に対して、COWがCSWや地域包括、精神科病院PSW等他職種連携によりこの世帯全体の支援（ファミリーサポート）につながった好例である。CSWが迅速に支援ネットワークを構築したことに加えて、COWが日頃から民生委員や住民と信頼関係を築いていた成果でもある。

5) 契約トラブルの被害を地域住民と未然に防いだ事例

【相談概要】

地域包括支援センターより「**AさんBさん**のことでCさんから連絡があり、保険金請求サポートの被害にあいそうで心配とのこと。訪問して状況確認を一緒にしてほしい。」と**CSW**に連絡がはいった。

【支援後のエコマップ】



※保険金請求サポートとは、地震や台風などの自然災害の後、家屋の修理をするための保険金請求を修理費の30～40%の手数料で請求代行をおこなう訪問販売。契約後に手数料が高額であることがわかりトラブルとなることが多い。

【事例概要】

- ・**Aさん**（夫）**Bさん**（妻）は80才代。ご夫婦ともに理解力や判断力が低下し、自宅内は物やごみがいっぱいになっていた。数年前から地域包括や**CSW**が関わり、いったんは成年後見制度の申請と介護保険サービスの利用ができていたが、**AさんBさん**の意向により中止となっていた。
- ・以来、近所に住んでいたCさん（**Aさん**の弟）と地域包括・**CSW**は、連携しながら**AさんBさん**を見守り訪問していた。

地域包括・CSWは、制度の利用につながらない**AさんBさん**を継続的に見守り訪問していた。

【CSWの対応】

- 月×日 Cさんから連絡の後、地域包括とCSWは**Bさん**を訪問し話を伺う。**Bさん**は状況を理解しておられず戸惑っておられたので、Cさんを訪問し詳細を伺う。Cさんの話によると、**Bさん**がD社と保険金請求サポートの契約を交わしたようで、家屋の修理費として保険会社からすでに保険金が振り込まれていた。消費生活センターに相談したところ、契約内容などを確認するようにアドバイスもらったが書類が見つからない。どうすればいいかと悩んでいるとのこと。地域包括とCさんは、紛失された契約書などの書類を探し、CSWはD社に連絡することとなる。
- 地域包括とCさんは書類を探すが見つからなかった。CSWもD社に連絡していたが、担当者不在のため詳細がつかめなかった。
- ×+4日 地域包括とCさんは、警察に相談。契約内容が不明のため直接的な対応は難しいが、相談記録として残しておくとのこと。
- ×+6日 CSWは、D社の担当者と連絡がつき契約内容を聞く。D社は、修理費の見積もりをもとに保険金請求の代行をしたが、工事の斡旋はしない。工事の発注は**Bさん**がすることになっているとのこと。
- CSWはD社に契約書と見積書の再発行を依頼する。
- 地域包括・Cさんに契約内容を報告する。保険金請求の取り消し等できないものかと相談しあう。
- ×+9日 **AさんBさん**Cさんは、保険会社へ連絡して保険金請求取り消しの手続きをされ保険金を返還された。
- ×+16日 CSWは**AさんBさん**を訪問。その後の様子を尋ねると、何もおきていないと言われる。
- Cさんを訪問し様子を尋ねると、2日前の出来事として、D社より支払いを求める連絡があり、夜遅くD社担当者が**Aさん**宅に訪ねてきた。Cさんより、取り消し手続きをしたことなど説明するが、納得せず強硬に支払いを求めるので近隣住民と協力して帰ってもらうことができたとのこと。
- CSWより、今後同じようなことがあれば警察への通報をしてほしいと伝える。その後、再び夜間にD社担当者が訪れたが、返還金の振り込み証明を提示したところ訪れなくなる。

【考察】

今回は、Cさんや近隣住民と協力して被害を防ぐことができたが、**AさんBさん**がこれからも地域生活を安心して送るためには、成年後見制度や介護保険などの利用が必要かと思えます。地域包括とさらに連携し、再度、公的な制度につながるように支援して、地域と専門機関のネットワークを構築していきたいと考えます。

【スーパーバイザーからのコメント】

今事例の「災害による保険金請求サポート」は、「高齢者を狙った詐欺犯罪」とはいえないまでも、判断能力が低下している高齢者世帯を対象とした金銭搾取のグレーゾーンの範疇に入る行為です。詐欺被害を心配した親類からの相談に、地域包括と協働して迅速に対応した予防的支援の好例といえます。また、支払いを求めるD社の社員がAさん宅に訪れた際に、地域の方々も協力して対応していただけたのは地域の福祉力の力を表しています。

6. 令和元年度 いきいきネット相談支援センター（CSW配置施設）一覧

東大阪市が委託したCSWの活動拠点となる「いきいきネット相談支援センター」は、次のとおりです。

担当中学校区 義務教育学校区			施 設 名	所 在 地	専用電話 ----- F A X
①	A	孔舎衛 石 切	社会福祉法人 仁風会 相談支援センタービオスの丘	日下町4-1-42	072-986-0294 ----- 072-986-9003
②	B	縄手北 枚 岡	社会福祉法人 東大阪市社会福祉協議会 東大阪市立五条老人センター	五条町9-45	072-986-7673 ----- 072-986-7592
③	B	くすは 縄手南 縄 手			
④	C	池島学園 盾 津	社会福祉法人 東大阪市社会福祉協議会 東大阪市立 角田総合老人センター	角田2-3-8	072-962-8265 ----- 072-963-2020
⑤	C	盾津東 英 田			
⑥	D	玉 川 花 園	社会福祉法人 青山会 とうふく	菱屋東2-4-21 相栄ロイヤルビル 604号	072-968-8065 ----- 072-968-8076
⑦	D	意岐部 若 江	街かどデイハウス すずめの学校（分室）	荒本1-1-24	06-6781-2002 ----- 06-6781-2002
⑧	E	楠 根 高井田	社会福祉法人 東大阪市社会福祉協議会 東大阪市立 高井田老人センター	高井田元町1-2-13	06-6789-7206 ----- 06-6789-9174
⑨	F	小 阪	社会福祉法人 ひびき福祉会 アクティビティセンターひびき	中小阪5-14-23	06-6732-1127 ----- 06-6725-6522
⑩	F	新喜多 長 栄	社会福祉法人 東大阪市社会福祉協議会 東大阪市立 高井田老人センター	高井田元町1-2-13	06-6789-7206 ----- 06-6789-9174
⑪	G	金 岡 布 施	NPO法人 ヒューマンライツ・ながせ21 蛇草障害者作業所「パオ」	長瀬町3-6-8	06-6729-2825 ----- 06-6729-9346
⑫	G	弥 刀 上小阪	社会福祉法人 真優福祉会 さつきこども園	近江堂2-6-30	06-6730-8780 ----- 06-6730-8790
⑬	G	柏 田 長 瀬	社会福祉法人 インクルーシヴライフ協会	衣摺4-1-8 関西ハイツ1階	06-6725-2754 ----- 06-6729-5016

7. いきいきネット相談支援センター 福祉の出張相談コーナー

福祉サービスについての疑問や質問、身近なことで困っていることはありませんか？
 様々な機関と連携し、みなさんのご不安をサポートします。
 私たちCSW（コミュニティソーシャルワーカー）は、「見守り・発見・相談からサービスへのつなぎ」をする役割を担っています。

リージョン区	市民プラザ名	相談日（毎月） *但し1月を除く
A	日下リージョンセンター「ゆうゆうプラザ」	第3水曜日
B	四条リージョンセンター「やまなみプラザ」	第1火曜日
C	中鴻池リージョンセンター「グリーンパル」	第1金曜日
D	若江岩田駅前リージョンセンター「くすのきプラザ」	第1月曜日
E	楠根リージョンセンター「ももの広場」	第3木曜日
F	布施駅前リージョンセンター「夢広場」	第1水曜日
G	近江堂リージョンセンター「はすの広場」	第1木曜日

※13:30～16:00 ※祝日の場合は変更になります。

※1月はお休みとさせていただきます。

※東大阪市からの委託を受けており安心して相談ください。相談は無料です。
 プライバシーは厳守します。

■ 事業についての問い合わせ先

東大阪市福祉部福祉企画課

T E L 06-4309-3181

F A X 06-4309-3815

■ いきいきネット相談支援センターの調整役

東大阪市社会福祉協議会

T E L 072-962-8011

東大阪市立角田総合老人センター内

F A X 072-963-2020

8. コミュニティソーシャルワーカー配置事業関連資料

東大阪ふくしだより 平成31年 4月15日号 No.110

令和元年 10月 1日号 No.111

(切り抜き)

地域の身近な相談窓口

いきいきネット相談支援センター



CSW

コミュニティソーシャルワーカー

地域の身近な相談員としてコミュニティソーシャルワーカー（CSW）は、高齢者や障害者、子育て中の人などの暮らしの中の困りごとや悩みごとの相談に応じます。

☆相談は無料です。 ☆個人情報は厳守します。

☆近所で心配な方がおられた場合でも、お気軽にご相談ください。

東大阪市政だより

平成31年 4月1日号

令和元年 5月1日号

6月1日号

8月1日号

9月1日号

11月1日号

令和2年 2月1日号

(切り抜き)

福祉なんでも相談

場所▷ 2月3日(月)＝くすのきプラザ（若江岩田駅前）▷ 4日(火)＝やまなみプラザ（四条）▷ 5日(水)＝夢広場（布施駅前）▷ 6日(木)＝はすの広場（近江堂）▷ 7日(金)＝グリーンパル（中鴻池）▷ 19日(水)＝ゆうゆうプラザ（日下）▷ 20日(木)＝ももの広場（楠根） ☆いずれも13時30分～16時

電話福祉企画課 06（4309）3181、FAX06（4309）3815

東大阪市政だより

令和元年 7月15日号

10月15日号

令和2年 新年号

2月15日号

(切り抜き)

コミュニティソーシャルワーカーによる福祉なんでも相談

【市民プラザ】いずれも13時30分～16時で予約不要 06（4309）3181、FAX 06（4309）3815（福祉企画課）▷ 日下＝第3水曜▷ 四条＝第1火曜▷ 中鴻池＝第1金曜▷ 若江岩田駅前＝第1月曜▷ 楠根＝第3木曜▷ 布施駅前＝第1水曜▷ 近江堂＝第1木曜

9. 東大阪市コミュニティソーシャルワーカー連絡会会則

（目 的）

第1条 東大阪市コミュニティソーシャルワーカー配置事業により、中学校区単位にある施設等に配置されたコミュニティソーシャルワーカー（以下「CSW」という）が、実施要項に定める目的達成のためにCSW連絡会（以下「この会」という）を設置する。

（会 則）

第2条 この会は、CSW配置事業により設置されたCSW、市担当課及び社協等の職員を会員として構成するものとする。

（活動内容）

第3条 この会は、次に掲げる活動を行うものとする。

- （1）CSW相互間の円滑な情報交換と交流を行う。
- （2）CSWの資質向上のための研修を実施する。
- （3）その他目的達成のための必要な活動を行う。

（会 議）

第4条 この会の会議は、原則として毎月開催するものとする。また「研究会」と称し、随時第3条（2）の目的のための会議を行う。

（事務局）

第5条 この会の事務局は、社会福祉法人東大阪市社会福祉協議会内に置く。

（経 費）

第6条 この会にかかる経費は、市からの委託料（活動費）の一部をもって充てる。

（その他）

第7条 この会則に定めない事項は、この会でその都度協議するものとする。

附 則 この会則は、平成19年4月1日から施行する。

いきいきネット相談支援センター
CSW(コミュニティソーシャルワーカー)
活動報告書
令和元年度

発 行
令和2年3月
東大阪市CSW連絡会

