

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2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

令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大が社会に非常に大きな影響を与えた一年となりました。大阪府では令和2年4月に緊急事態宣言が発出され、外出の自粛、イベントの開催自粛、そして人との接触を減らすことが要請されました。その後、緊急事態宣言は解除されましたが、令和3年1月に再度発出されるなど、引き続き、感染防止に留意した生活を送ることが求められています。

現在、おおむね2中学校区に1名配置している13名のコミュニティソーシャルワーカー（CSW）は、地域における身近な相談窓口として、地域住民の抱える福祉課題を受け止め、適切な専門機関につないだり、地域の関係者や専門機関とともにアウトリーチ等を通じた課題解決に向けた継続的な支援を行っています。また、地域福祉活動の支援を行う社会福祉協議会地域担当職員（COW）と連携を行い、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、適切な支援につなげる役割も担っています。

新型コロナウイルス感染拡大の長期化に伴い、外出自粛による「社会的孤立」や「孤独死」の問題、経済情勢の悪化による生活困窮者の増加など、今後、地域住民の抱える課題はより一層複雑・複合化することが予想される中で、生きづらさを抱える方に積極的に寄り添い伴走的な支援を行うCSWの役割はさらに重要になると考えています。

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の関係者や専門機関と連携を深めながら、地域住民等が支え合い、一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていくことのできる「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3年3月

東大阪市福祉部長

目 次

1. 令和2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 「ウイズコロナ社会における 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2年度コミュニティソーシャルワーカー支援事例	
1) 体調悪化のため生活に困窮していた方への支援	17
2) 他職種と協働して出産をひかえた生活困窮世帯を支援した事例	19
3) 本人の不安な想いに寄り添い他市CSWと連携支援した事例	21
4) コロナの影響で帰国ができず生活困窮者に陥った外国人妊婦の方	23
5) 就労支援から社会参加に繋がった事例	25
6. 令和2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2(2020)年度 東大阪市CSW・COW活動報告書 巻頭言

「ウイズコロナ社会における 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

令和2(2020)年度の一年間を振り返ってみると、新型コロナウイルスによる肺炎感染拡大の影響が甚大で、学校の一斉休校や、イベントの中止、外出や地域福祉活動の自粛等々、国民の日常生活に深刻な影響を与えました。また、国内での消費の落ち込みや生活困窮に陥る人々の増加等、経済にも深刻な影響がでており、今でも社会生活全体に大きな影を落としています。このような先が見えない状況は、住民の不安感を増大させ、経済的・精神的な落ち込みにより社会的孤立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。

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、まさに今こそ非常に重要になってきているといえます。

3. 平成29年、令和2年度社会福祉法改正からみえてくるもの

平成27(2015)年9月「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」により「全世代・全対象型地域包括支援体制」の構築が打ち出されました。翌年の平成28(2016)年9月には「ニッポン一億総活躍プラン」が閣議決定し、全ての人々が地域、暮らし、生きがいを共に創り高め合う地域共生社会を実現するため、支え側と受け手側に分かれるのではなく、あらゆる住民が役割を持ち、支え合いながら、自分らしく活躍できる「地域コミュニティの構築(ケアリング・コミュニティ^{*1})」を目指すことと同時に、今まで行政や社会福祉施設・機関等専門機関が、障害者・高齢者・児童等・公的扶助等の縦割り・対象別で対応してきたものを改め、多職種連携によるワンストップ型・連携強化型サービスへの転換を提言しました。

これに伴い、平成29(2017)年と令和2(2020)年といった短期間に社会福祉法の改正が2回行われました。まず、平成29(2017)年の社会福祉法の改正では、第6条の2項に「地方公共団体の責務として包括的な支援体制づくりに努めること」が明記され地域福祉の推進における行政の努力義務が明文化されました。その後、令和2(2020)年6月には、「地域共生社会実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律」が国会で可決・成立し、令和3(2021)年4月から施行されます。この改正社会福祉法の第106条の3に、「重層的支援体制整備事業をはじめとする地域の実情に応じて、地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制を整備するよう努めるものとする」とより具体的な方策が打ち出されました。この重層的支援体制整備事業の3つの柱として①相談支援(本人・世帯の属性に関わらない相談支援)、②参加支援(社会とのつながりを回復する支援)、③地域づくりに向けた支援(地域社会からの孤立を防ぐとともに、地域における多世代の交流や多様な活躍の場を確保する地域づくりに向けた支援)を掲げています。

この三本柱の「断らない相談体制」「参加支援」に関してはCSWが、「地域づくりに向けた支援」に関してはCOWの役割がますます重要になるといえます。

4. CSWとCOWの連携協働による地域福祉の推進を目指して

平成17(2005)年度に創設された東大阪市のCSW配置事業は、令和2(2020)年度でちょうど15年が経過しました。「継続は力なり」の言葉通り、当初CSWが8名配置され、平成25(2013)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(定例会・研究会)を開催しています。さらに、平成26(2014)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。昨年も書きましたが、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、民生委員連絡協議会・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広報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連絡協議会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。

さらに、重層的支援体制整備の充実を図る際には、CSWとCOWが極めて重要な役割を担っているとと言えます。CSWと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」となって、住民や行政、他の専門機関及び社会福祉施設等に信頼される専門職として積極的に活動できるように務めていきたい所存です。

地域福祉推進のためには、専門職による支援ネットワークの構築・強化はもちろんですが、行政や市民の皆さまの支援がなければ達成は不可能です。今後、東大阪市の地域福祉推進の為に、CSWとCOWへのご支援ご協力をお願いしたいと思います。

¹ ケアリングコミュニティ：福祉サービスを必要とする人を社会的に排除するのではなく、地域社会を構成する一員として包括し、地域の中で支え合っていく機能を有しているコミュニティを意味します。

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特任教授、東大阪市福祉部地域福祉室地域福祉課、社会福祉協議会地域担当職員（COW）と合同で毎月開催している。

この会議では、CSWより支援事例の報告や事例検討会、COWからは地域の動きなどの報告をしており、スキルアップや連携強化に努めた。

連携会は2カ所で開催し、毎月CSWによる情報交換や意見交換を行っている。

2) 地域福祉ネットワークづくり

月 日	内 容
令和2年	
6月9日	長瀬東校区長瀬川ウォーキング
6月28日	角田校区『グランドゴルフ大会』
7月7日	加納校区福祉委員会『勉強会』
7月8日	長瀬東校区『はっぴ贈呈式』
7月14日	弥刀東介護予防教室
7月20日	菱屋西ニコニコ広場
9月3日	さつきサマーカーニバル
9月5日	縄手上四条校区サマースクール
9月8日	イキイキサロン永和
9月15日	ゆずり葉
9月17日	なりたい自分プロジェクト
9月19日	縄手北校区福祉委員会『ふれあいのつどい』
11月13日	鴻池東校区 子育てサロン『ゲンキッズ』
12月2日	若江小地域ネットワーク
12月22日	長瀬東校区『ひまわり会』
令和3年	
1月27日	鴻池東校区『キッズサポーター』
2月15日	鴻池東校区小地域ネットワーク『ボランティア全体研修会』
3月22日	枚岡東校区『食べる事！人生100年時代を生きる』

※新型コロナウイルス感染症の拡大防止により地域活動が自粛されている中、今までのように地域への参加の機会が少なくなった。そのためには住民等が孤立しないように、地域の新しいつながりづくりが必要である。

また、校区福祉委員会等の会議に出席しCSWの啓発活動に努めている。

※分野を超えた専門機関の会議、地域福祉ネットワーク推進会議（東・中・西）・自立支援協議会地域別会議やケア連絡会・地域包括支援センター地域別会議・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を構築している。

3) 各種研修会参加について

月 日	内 容
令和2年	
10月19日	CSWスキルアップ研修『個別支援と地域支援』『事例演習(グループワーク)』
11月27日	ヤングケアラーについて『ヤングケアラーの定義・当事者の声』
12月7日	大阪府教育委員会SSW連絡会『CSWについて』 『学校におけるSSWとCSWの連携について』
12月22日	東大阪市 施設CSW連絡会『アルコール関連問題の正しい理解と回復支援』
令和3年	
2月3日	ひきこもり支援センター『関係づくりから始まる支援方法・ひきこもり支援のポイント』
2月17日	ホームスタート連絡会『ホームスタートの報告・今後について』
2月17日	実践報告会『障害サービスの事例検討』

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。本年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の対策をして開催したり、録画したDVDを配布したり、リモート開催を取り入れるなど、つながりが途切れないように取り組んだ。

月 日	内 容
令和2年	
8月4日	「災害を乗り越えるために～「つながり」による防災力の強化～」
8月28日	
9月18日	
令和3年	
2月10日	「～平時からの「つながり」の重要性和これからの防災～」(講演内容をDVDに録画して配布)
3月12日	「新型コロナウイルス感染症の基礎知識 について」(リモート開催)
	「ともに考える～コロナ禍における防災～」 (講演とDVD上映を予定していたが講演は中止。DVDは地域で活用予定)

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

日々、CSWさんには本当にお世話になっております。複雑な相談内容が増えている中で、色々提案して頂いたり、また、一緒に考えて頂いたり、とても頼りにしています。相談者に対して何気ない会話の中から本当に困っている事を拾い上げ対処されている姿を拝見し、見習わなければいけないと思っています。今後もたくさんお世話になると思いますが、よろしくお願い致します。

民生委員、児童委員をお受けして27年経過しました。
私の担当地域は比較的穏やかな地域ではありますが、長年、委員を務めておりますと、様々なご相談をお受けしたり、胸の痛む現場に立ち会ったりも致しました。現在の様に少子高齢化・核家族化等が進む私たちの身の回り、これからは様々な問題やご相談をお受けすることと思います。そして都度、仲間の皆様や、何よりもCSWさんのお力をお借りしながら解決して参りたいと思います。
これからも、ご指導よろしくお願い致します。

「何かありましたらお声掛けください」といつも笑顔で言って下さるので、ついつい電話してしまいます。フットワークも軽く相談事があればすぐに飛んできてくれますね。悪いなという気持ちと、来て下さってホッとする気持ちでいっぱいです。これからも、色々な相談事をさせて頂きますが、よろしくお願い致しますね。本当に頼りにしております。

2年前から公民館に毎月、身近な窓口として「福祉なんでも相談室」が開設されました。CSW、地域担当職員に連携して頂き何でも気軽に相談出来る場所です。

- ① 深刻な相談はプライバシーを守り関係機関に繋げて頂いています。
- ② 近隣トラブルも聞いて貰うだけで気持ちが和らぎ元気になる。
- ③ 校区の行事にも積極的に参加して頂き力を貸して頂いています。

校区の役員も気軽に相談ができ大変助かっております。地域にとっては大いに貢献、頼りになる欠かせない存在です。
今度ともご支援よろしくお願い致します。

一昨年の12月に中国から発した新型コロナウイルス感染症、第一次・第二次・第三次と次々に波が押し寄せる度に、感染者数・死亡者数も8200人を超えるに至っています。(3月5日現在)

このような未曾有のコロナ被害が、福祉の世界にも悪影響をもたらしています。多くの高齢者や障がい者もコロナに怯えながら自粛生活を強いられているのが現状です。平常時よりも経済面や健康面、その他諸々の面において福祉に頼る人々が増えていると思われまます。ですから、CSWの皆さんも大変な思いをされ、忙殺されていると思います。

私は、ある民生委員会の長をしています。「福祉につなぐ！」という民生委員の役目柄、いつもCSWさんには大変お世話になっています。何か相談事を受ければ「〇〇CSWにつないで！」と、気軽にCSWに連絡して相談に乗ってもらおうよう指導しています。また、そういう依頼にも拘わらず、CSWは愚痴一つこぼさずに対応して頂いています。

CSWは専門の知識をお持ちの上、福祉に関して強い志を持っておられるので、私たち民生委員にとっては頼もしいパートナーと言えるでしょう。

益々の活躍を期待したいと思っています。

CSWの皆さん、日夜、民生委員活動を支えて下さり感謝しています。

色々、支援して頂いた中で民生委員をしていてよかったと感じた一つをご紹介します。

空き家になったままの裏塀のトタン板が劣化し、風が吹くたびにバタンバタンと騒音を発します。自治会長が家主さんに修理を頼むと針金で留めて応急処置をしてくてるのですが暫く経て風が吹くと再び騒音を発します。又、騒音以上に近隣の方々は台風が来たらトタンが自分の家を直撃するのではないかと心配していました。自治会長からその話を聞いてすぐにCSWの方に適切な解決策はないものかと相談を持ち掛けました。すると、半月後に工事が始まり新しいトタン塀になりました。更に景観もよくなりました。CSWの方が頑張ってくれたおかげで近隣の方々から「民生委員さんは頼りになるね」と言われました。民生委員として、その地域に住んでいる方々と福祉機関とを「つなぐ」役目を果たしたただけの事ですが、その言葉で遣り甲斐を感じました。ひとえにCSWさんのおかげです。

CSWの皆さん、これからも地域の諸問題を解決して下さることを期待しています。

専門機関からのメッセージ

障がい児者の相談支援専門員です。いつも身近な相談員として頼りにしております。計画相談では障がい福祉サービスを使っていないと計画を立てる事が出来ませんが、実際には福祉サービスにあてはまる事はないが、困っている方がたくさんいらっしゃると思います。計画相談では対応出来ないような身近な困りごとがある人に出会った時には、いつもその地区のCSWさんの顔を思い浮かべる事が出来るのも東大阪市のCSWさんの強みだと思います。今後も顔の見えるCSWさんたちであって頂けると助かります。これからもよろしくお願い致します。

いつもCSWの皆さんにはご協力いただきとても助かっております。地域の身近な相談先として年齢や障がいに分けることなく支援されている姿を拝見し、より添い方など福祉に携わる者の姿勢を学ばせていただいております。新型コロナウイルスの影響から在宅で過ごす方が増え、今まで目立たなかった複合問題家庭など問題が増えていると感じます。

障がいの相談窓口としてCSWさんから渡されたバトンをしっかり受け取り、次の支援に繋げていきたいと改めて強く思います。今後もCSWさんのご協力をお願いすることになるとと思いますが、どうぞよろしくお願い致します。

相談対応について、いきいきネットCSWさんと連携し、共に関わる中で多くの事を教わっています。毎日の生活が苦しく困難な状況に置かれている相談者に寄り添い本人の心を少しづつ解きほぐすように辛抱強く向き合い（本人の）潜在力を引き出し前向きに生きることの「気づき」、本人の主体性を大切にされて関わっている援助技術に大いに私自身も学ばせてもらっています。今後ますますCSWの活躍が期待されて幅広い関係機関との連帯、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ることを期待しています。

地域包括支援センターでの総合相談の中には「息子（娘・孫）の事で相談に乗って欲しい。」「この相談、窓口違うかもしれないけど・・・。」という「高齢者」という枠を超えた相談も舞い込みます。そんな時、共に考えて下さるCSWさんの存在はとても頼りになります。今後もよろしくお願い致します。

困った時のCSWさん！我々が支援している方々の様々な問題、相談事に対応していただき、大変お世話になっております。対象者の金銭的な事や生活面、はたまた婚活の事などについても、細やかな対応は頼りにしている所です。事業所としても、CSWさんと、さらなる連携を取り、ますます無理難題をお願いし・・・、ではなく、どんな方もホット出来る地域を一緒に作っていかれたらと思っています。今後とも、何卒よろしくお願い致します。

お世話になっております。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。本来の業務で多忙な中、迅速に対応して頂いたり、地域・関係機関との連携も早急に行って頂いたり、とても心強く、感謝しております。相談内容について、こちらの意見もきちんと聞いて頂き、一緒に考えてより良い支援方法を導き出せばいつも勉強になります。これからも色々のご協力をお願いするかもしれませんが、よろしくお願い致します。

私の知っているCSWさん・・・。

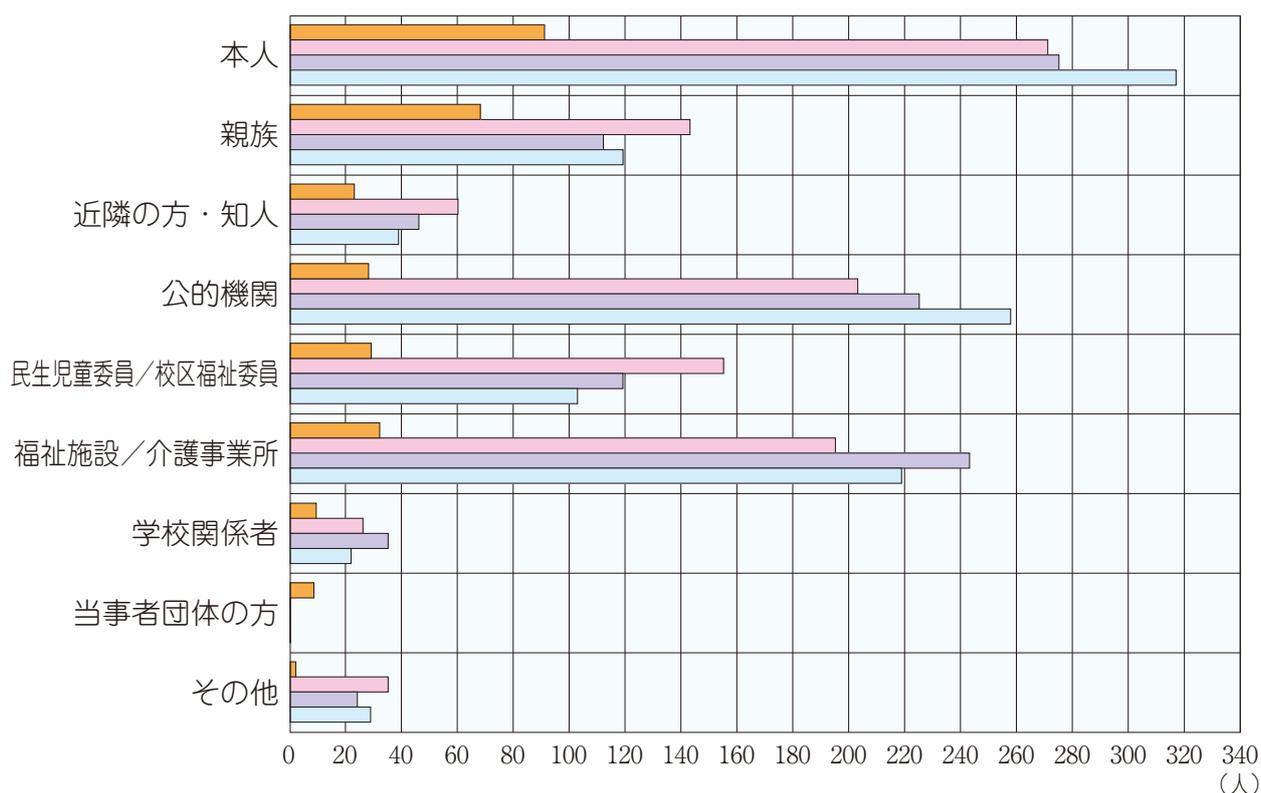
障がい福祉の相談員ということで、ご本人様にお会いしてお話を承知していただけない時や、関係性が浅いけど急ぐケースなど、困ってしまう場面で、生活上の困りごととなるとCSWさんの事を頼ってしまっています。私の知っているCSWさんは、ナチュラルにぐいぐい入って行って話がとんとん拍子に進んだり、地域の民生委員さんにつないでいただいたり、社協さんの資源につないでもらったり、とにかく、めちゃくちゃ助かっています。一人前に早くならねば！と反省です。

とは言うものの、地域での繋がりは圧倒的にCSWさんであり、私には真似できない関係性をもっておられるので、これからも頼りにさせていただきますと願うばかりです。ごみ屋敷状態の家屋内の清掃対応などでは複数のCSWさんに集まっていただいて協力して頂くなど、CSWさんどうしの結束の固さにも感動しています。本人の懐にぐいぐい入っていく強さ、たくましさ、それでいての優しさ、包容力はやっぱりCSWさんなんです。それが私の知っているCSWさんなんです。

4. 相談件数と主な内容について

1) 相談者による分類

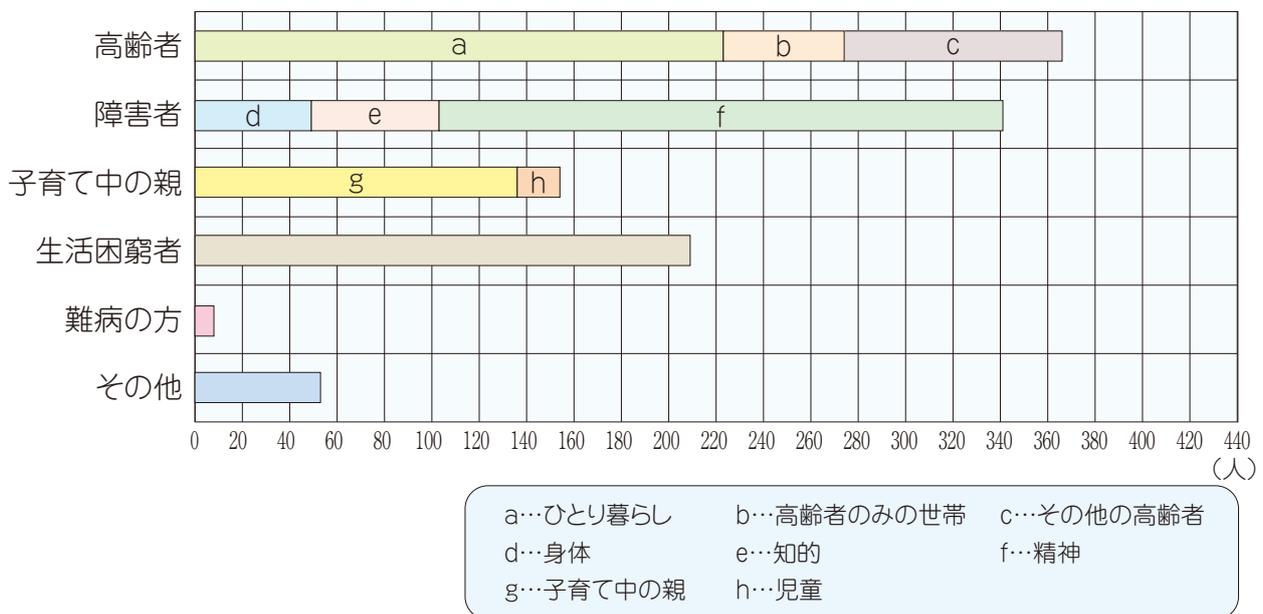
相談者		平成18年度 (CSW配置初年度)		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%
1	本人	91	31.4%	271	24.9%	275	25.5%	317	28.7%
2	親族	68	23.4%	143	13.1%	112	10.4%	119	10.8%
3	近隣の方・知人	23	7.9%	60	5.5%	46	4.3%	39	3.5%
4	公的機関	28	9.7%	203	18.7%	225	20.9%	258	23.3%
5	民生児童委員／校区福祉委員	29	10.0%	155	14.2%	119	11.0%	103	9.3%
6	福祉施設／介護事業所	32	11.0%	195	17.9%	243	22.5%	219	19.8%
7	学校関係者	9	3.1%	26	2.4%	35	3.2%	22	2.0%
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%	35	3.2%	24	2.2%	29	2.6%
合 計		290	100.0%	1,088	100.0%	1,079	100.0%	1,106	100.0%



相談件数の合計は27件増と若干数の増加がみられる中で、本人からの相談が昨年度に比べて42件(3.2%)多くなっている。また、近隣の方、民生児童委員／校区福祉委員や福祉施設／介護事業所、学校関係者といった、普段の生活の中で関わる人からの相談件数は減少しており、新型コロナウイルスの影響で人との関わりが希薄になっていることが数字にも表れていると思われる。

2) 援護を必要とする者（要援護者）による分類

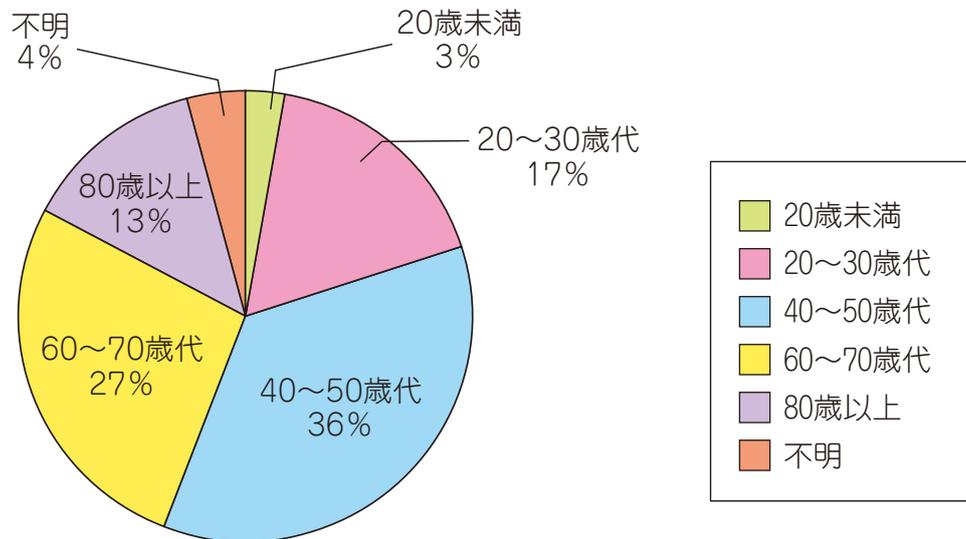
要援護者		平成18年度 (CSW配置初年度)		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%
1	ひとり暮らしの高齢者	71	24.5%	287	26.4%	246	22.8%	223	19.7%
2	高齢者のみからなる世帯	32	11.0%	96	8.8%	75	7.0%	51	4.5%
3	その他の高齢者	35	12.1%	104	9.6%	109	10.1%	92	8.1%
4	身体障害者	24	8.3%	34	3.1%	56	5.2%	49	4.3%
5	知的障害者	62	21.4%	59	5.4%	88	8.2%	54	4.8%
6	精神障害者	9	3.1%	217	19.9%	200	18.5%	238	21.0%
7	子育て中の親（一人親）	26	9.0%	88	8.1%	96	8.9%	136	12.0%
8	児童・学生	6	2.1%	18	1.7%	16	1.5%	18	1.6%
9	生活困窮者			105	9.7%	140	13.0%	209	18.5%
10	難病の方	9	3.1%	15	1.4%	1	0.1%	8	0.7%
11	その他	16	5.5%	65	6.0%	52	4.8%	53	4.7%
合 計		290	100.0%	1,088	100.0%	1,079	100.0%	1,131	100.0%



年々増加している生活困窮者からの相談が、昨年度に比べて69件（5.5%）の増加となっている。また、精神障害者や子育て中の親からの相談も、約40件ほど増加している。新型コロナウイルスの影響で仕事がなくなったり、家に引きこもりがちになり体調が悪化してしまったり、元々社会的に孤立しやすい対象者が困窮するケースが多くみられた。社会貢献支援事業や生活困窮者自立支援制度をはじめ、多職種との連携は必要不可欠となっており、今後とも連携強化に努めて、孤立した人々に寄り添う伴走型支援を行っていく。

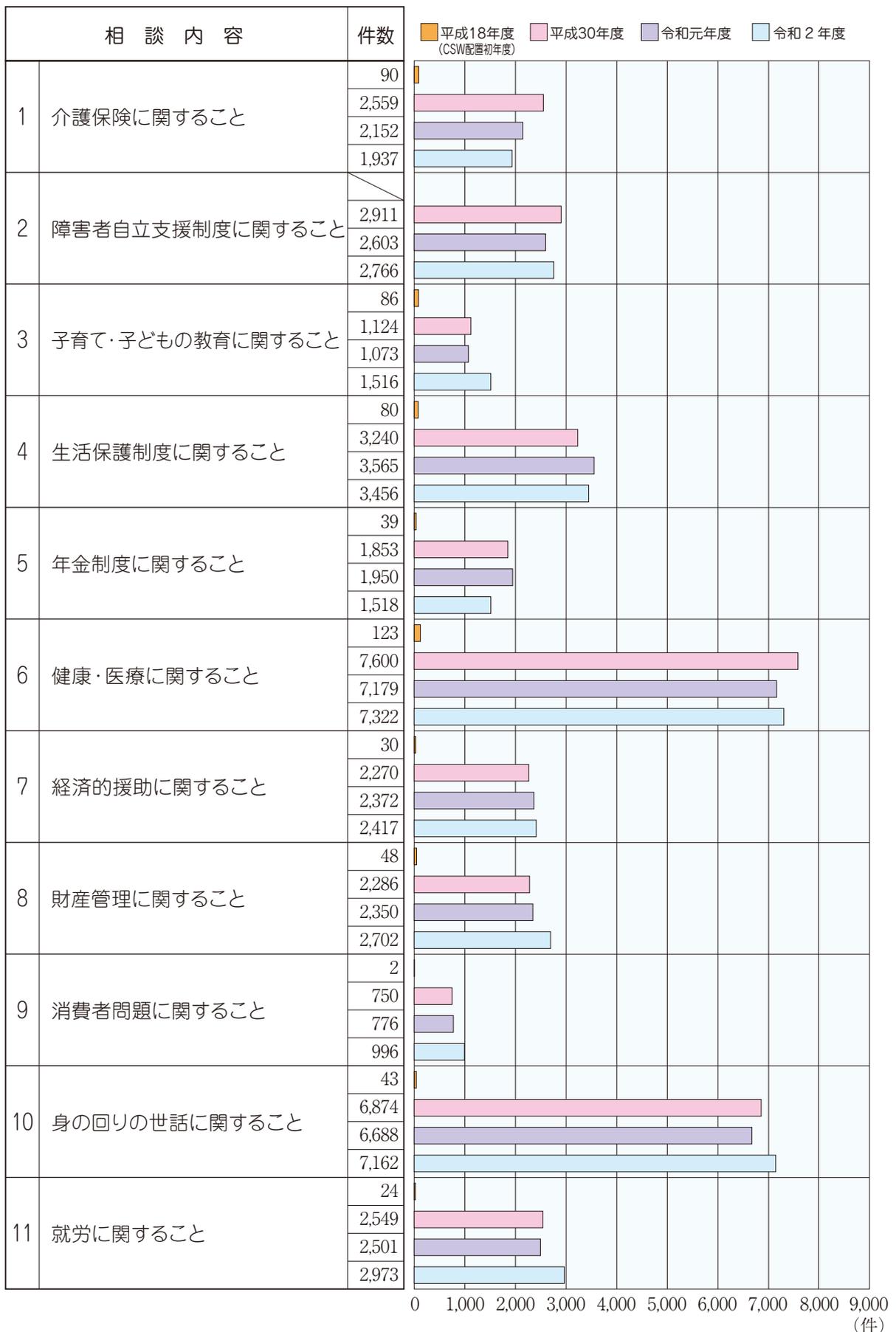
3) 援護を必要とする者（要援護者）の年齢区分

年齢区分		平成18年度 (CSW配置初年度)		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		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	4.5%	33	3.1%	38	3.4%
2	20～30歳代	79	27.2%	154	14.2%	182	16.9%	183	16.5%
3	40～50歳代	39	13.4%	310	28.5%	324	30.0%	397	35.9%
4	60～70歳代	105	36.2%	373	34.3%	350	32.4%	303	27.4%
5	80歳以上	43	14.8%	172	15.8%	150	13.9%	146	13.2%
6	不明	5	1.7%	30	2.8%	40	3.7%	39	3.5%
合 計		290	100.0%	1,088	100.0%	1,079	100.0%	1,106	100.0%



昨年度と比較し40～50歳代が73件増加し全体の35%（昨年度30%）を占めた。このことから前項でも述べた新型コロナウイルス感染症の拡大のため職を失い、生活困窮や引きこもりなどの課題を抱えた方が比較的多い世代であることが分かる。コロナ対策の融資などの新たな救済制度・事業を把握し結びつけていく必要がある。

4) 相談内容による分類

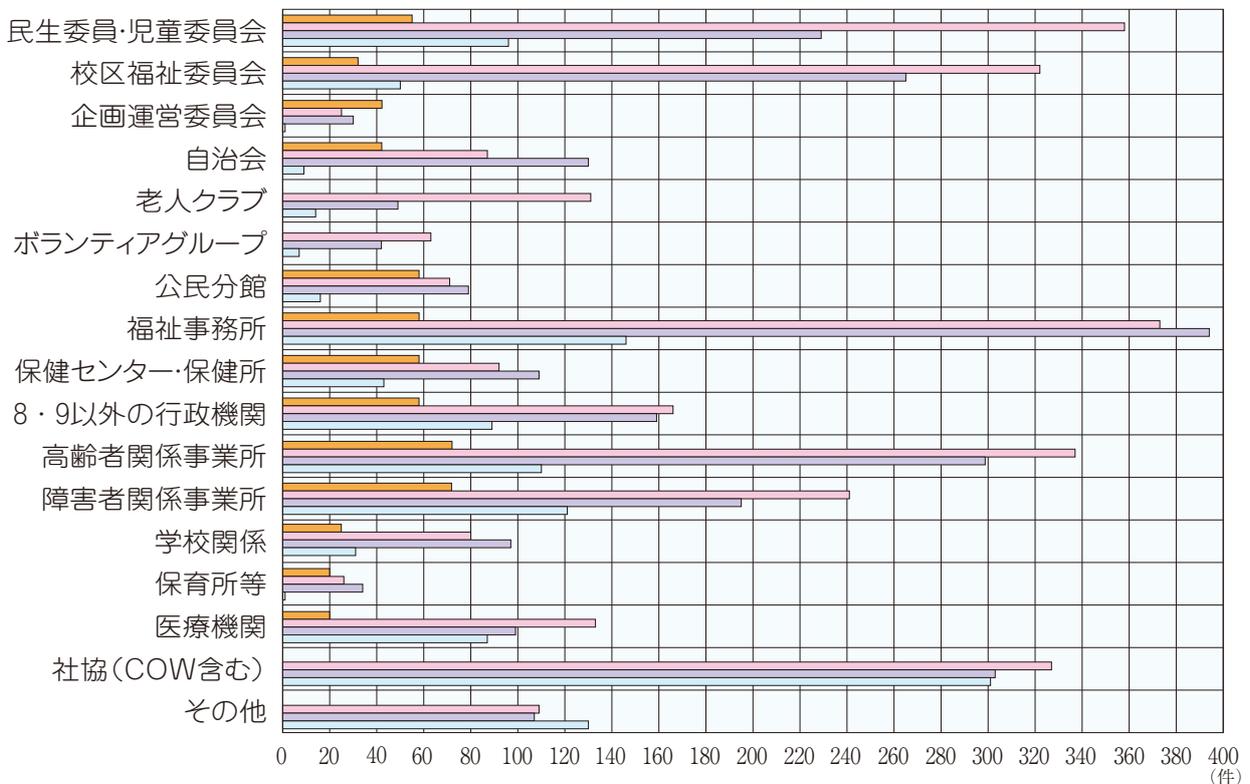




本年は新型コロナウイルスの影響と考えられる、生活困窮者・精神障害者・子育て中の親からの相談が増えたこともあり、金銭面での相談やご自身の健康面や障害に関する相談が増加している。
 また、就労に関する相談も激増しており、社会的影響が数字にも大きく表れている。
 DV・虐待に関することの相談も多く、今まで以上に行政機関をはじめとする多職種連携の強化が必要になってくると思われる。

5-1) アウトリーチによる分類

アウトリーチ		平成18年度 (CSW配置初年度)		平成30年度		令和元年度		令和2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%	358	12.2%	229	8.7%	96	7.7%
2	校区福祉委員会	32	9.9%	322	10.9%	265	10.1%	50	4.0%
3	企画運営委員会			25	0.9%	30	1.1%	1	0.1%
4	自治会	42	13.0%	87	3.0%	130	5.0%	9	0.7%
5	老人クラブ			131	4.5%	49	1.9%	14	1.1%
6	ボランティアグループ			63	2.1%	42	1.6%	7	0.6%
7	公民分館	58	17.9%	71	2.4%	79	3.0%	16	1.3%
8	福祉事務所			373	12.7%	394	15.0%	146	11.7%
9	保健センター・保健所			92	3.1%	109	4.2%	43	3.4%
10	8・9以外の行政機関			166	5.6%	159	6.1%	89	7.1%
11	高齢者関係事業所	72	22.2%	337	11.5%	299	11.4%	110	8.8%
12	障害者関係事業所			241	8.2%	195	7.4%	121	9.7%
13	学校関係	25	7.7%	80	2.7%	97	3.7%	31	2.5%
14	保育所等	20	6.2%	26	0.9%	34	1.3%	1	0.1%
15	医療機関	20	6.2%	133	4.5%	99	3.8%	87	6.9%
16	社協(COW含む)			327	11.1%	303	11.6%	301	24.0%
17	その他	0	0.0%	109	3.7%	107	4.1%	130	10.4%
合 計		324	100.0%	2,941	100.0%	2,620	100.0%	1,252	100.0%



新型コロナウイルスの影響により、様々な地域活動が中止となった。外出自粛や対面での関わりも少なくなり、全体の件数も減少している。今後の社会情勢も鑑み、新しい生活様式にも対応しながらアウトリーチをすることが必要である。COWと協力しながら今後もネットワークづくりに取り組んでいく。

5-2) アウトリーチの目的

アウトリーチの目的		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
1	C S W啓発	1,330	1,285	806	319
2	会議の開催	198	340	257	204
3	研修会の開催	27	26	46	32
4	V Gの組織化支援	1	24	5	4
5	当事者組織化支援	1	0	0	6
6	サークル組織化支援	21	18	17	1
7	地域活動支援	774	733	744	127
8	他職種との連携強化	1,155	1,299	1,161	626
9	その他	20	12	4	17
合 計		3,527	3,737	3,040	1,336

※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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
1	連絡調整	7,877	8,188	7,063	7,501
2	ケースカンファレンス	1,198	1,250	1,110	1,262
3	アウトリーチ	1,837	2,021	1,974	1,495
合 計		10,912	11,459	10,147	10,258

※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として、連携を深めるための報告や連絡である。

5-4) 相談者の情報収集方法

相談者の情報収集方法		令和元年度	令和2年度
1	市のホームページ	5	3
2	社協のホームページ	6	7
3	市政だより	22	23
4	ふくしだより	7	6
5	紹介	444	361
6	その他	84	47
合 計		568	447

※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2年度コミュニティソーシャルワーカー支援事例

- 1) 体調悪化のため生活に困窮していた方への支援
- 2) 他職種と協働して出産をひかえた生活困窮世帯を支援した事例
- 3) 本人の不安な想いに寄り添い他市CSWと連携支援した事例
- 4) コロナの影響で帰国ができず生活困窮者に陥った外国人妊婦の方
- 5) 就労支援から社会参加に繋がった事例



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している。令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大のため、地域活動が自粛や延期を余儀なくされたが、コロナ禍でも実施可能な内容に変更したり、新しい取り組みを支援して、つながりが途切れないように地域支援活動を展開した。

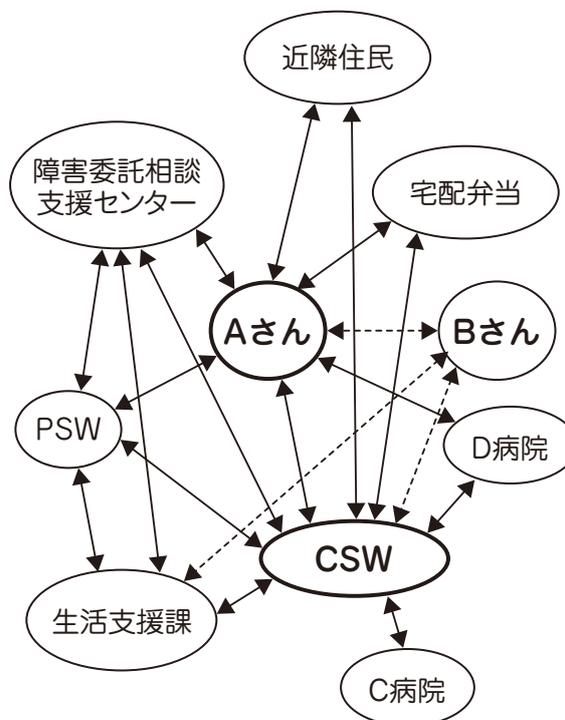
1) 体調悪化のため生活に困窮していた方への支援

【相談概要】

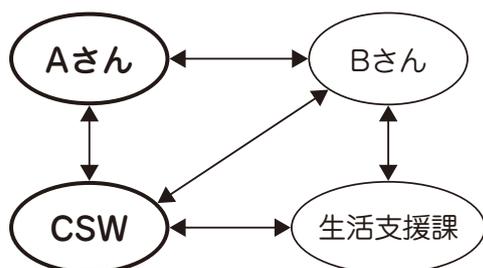
遠方に暮らす親戚（Bさん）より市役所生活支援課へ「両親の死去後、Aさんは独居となり体調が悪化。体調が原因で退職し、預貯金で生活されていたが、底をついたのか自宅に督促状が散乱している。なかなか外出もできず、自宅内はごみがあふれている。どうすればいいのかわからない。」と相談が入る。

生活支援課よりCSWへ連携支援の依頼がある。

【支援後のエコマップ】



【支援前のエコマップ】



【事例概要】

- ・ Aさん 40代男性 ひとり暮らし
- ・ 数年前まで仕事をされていたが、うつ症状がひどくなり退職。
- ・ 月1回他県の精神科へ受診、服薬もされていたが、半年ほど通院できていない。
- ・ 家賃、公共料金、クレジットカード等の滞納がある。
- ・ 元々足も悪く、歩行も困難な状態。ごみも出せず、自宅内の清潔保持ができていない。
- ・ 親戚は遠方の為、なかなか訪問できず、支援は難しい。

【CSWの対応】

- 月×日 CSWはBさんと自宅へ訪問。**Aさん**へ生活保護の申請も視野に入れCSWが支援することの了承を得る。
- ×+5日 CSW自宅へ訪問する。生活保護申請するにあたり、生命保険を解約しなければならない事を説明する。**Aさん**が了承され、解約手続きの連絡はBさんにお願ひし、書類の記入等は**Aさん**とCSWで行うこととなる。
- ×+14日 Bさんより、「生命保険の返戻金が数百万円入る」とCSWへ連絡があり、生活保護申請は取り止め、返戻金で公共料金等の滞納分の支払いを行う。
- ×+56日～ CSWは、週1回程度自宅へ見守り訪問していたが、**Aさん**と会えない日が約2ヶ月間続く。訪問時はメモを挟んで帰る。
- ×+120日 近隣住民よりCSWへ連絡が入る。「1週間前に転倒した**Aさん**の姿を見かけなくなり、心配で警察へ通報した。安否確認はできたが、**Aさん**は1週間飲食していないと言われたため、救急車を呼ぼうかと話すも遠慮された。玄関にCSWのメモがあったので連絡した。」とのこと。CSWからBさんへ連絡し、再度「一緒に現状確認をしてほしい」と同行訪問を依頼する。
- ×+121日 CSWとBさんと自宅へ訪問する。**Aさん**は「歩行困難で食料を買いに外出できなくて困っている。」病院受診を勧めるが、「病院受診はしない。」と言われる。
- ×+125日～ CSWは週1,2回自宅へ訪問し、買い物支援を行う。その都度病院受診を勧めるが、**Aさん**は無反応。
- ×+140日 CSWより保健センターPSWへ医療的視点での協力、同行訪問を依頼し、自宅へ訪問する(計3回)。
- ×+155日 CSWより障害委託相談支援センターへ以前より経過報告をしており、自宅へ同行訪問することとなる。じっくり話すと**Aさん**は病院受診について納得され、「足が痛くて歩けないのが一番困る」と言われる。
- ×+162日 CSWは介護タクシーと車イスを手配し、**Aさん**、CSW、障害委託事業所で整形外科を受診する。帰宅後、病院受診に抵抗がなくなっている**Aさん**へ精神科受診について話すと承諾される。
- ×+180日 保健センターPSWへ精神科受診について相談し、東大阪市内のC病院へ受診する予定となる。
- ×+181日 CSWよりBさんへ状況報告などの連絡を入れるが、応答がない。
- ～ 183日 CSWは市役所生活支援課へBさんへのアプローチの協力依頼をし、TELと手紙を送ってもらう。
- ×+186日 **Aさん**了解のもと宅配弁当を手配し、安否確認も行ってもらう。
- ×+197日 CSWは買い物支援を行うため自宅へ訪問すると、**Aさん**より「体調が悪いので救急車を呼んでほしい」と訴えがある。CSWより119番通報を行い、D病院へ搬送される。
- ×+207日 これまで**Aさん**に関わった関係機関と情報共有、今後の支援について検討するため会議を開催する。

【考察】

初めはCSW1人で支援に入り、**Aさん**となかなか会えない日が続いたり、親族と連絡がとれなくなったりとどうすればいいのかわからない状況が長く続きましたが、様々な関係機関の方にアドバイスをもらい助けて頂きながら徐々に支援が進んでいきました。**Aさん**自身は受け答えもはっきりされ、何が原因・問題なのかわかりづらい。その点も支援を進めるにあたり、難航したポイントでした。信頼関係ができてくると、**Aさん**の部屋にはたくさん絵や本が置かれていたり、PC機械にも詳しく、料理も得意でよくしておられたと話され、現状は本来の姿とかけ離れてしまっていることも明らかになりました。

まだまだ課題は山積みですが、なんとか家の状態を整え、福祉サービスも使いながら、本来の**Aさん**の姿が見られるような支援につなげていくため、関係機関に協力を求めながら支援策を練りたいと思っています。

【スーパーバイザーからのコメント】

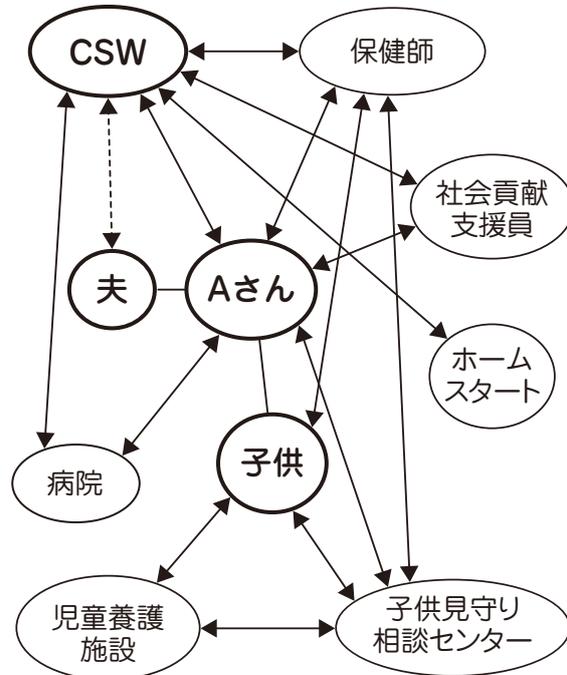
本事例は、8050世帯で高齢の親御さんが死去した後、一人残された子どもがひきこもりの状態となったことを心配した遠方の親戚から生活支援課への相談に対して、生活支援課とCSWが迅速に対応し支援につながりました。このようなケースは、専門職は勿論、近隣の人々もご本人の社会的孤立に気づきにくく、手遅れになることも多いので迅速な対応が功を奏した事例です。当初は、セルフネグレクト状態で支援を積極的に受けようとしなかった**Aさん**もCSWの根気強く、本人の具体的な困りごとの一つひとつ迅速に対応することで、信頼関係を構築していきました。またCSWが専門職による支援ネットワークの構築を図ることと併せて、**Aさん**本人の好きなことや興味のあることをアセスメントして、今後の主体的な自立生活を視野に入れた支援を検討している点は、まさにCSWならではの支援と言えます。

2) 他職種と協働して出産をひかえた生活困窮世帯を支援した事例

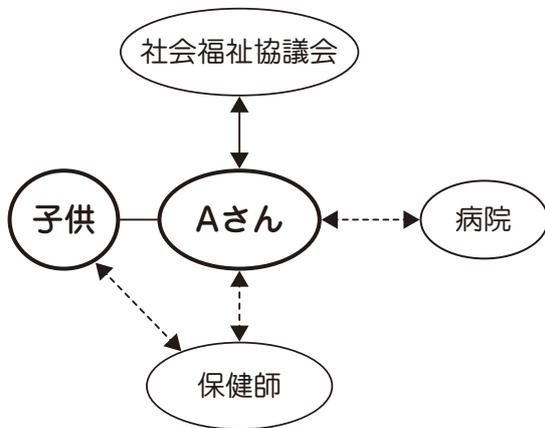
【相談概要】

社協より「夫が失業し生活に困っているAさんが緊急小口資金の申請に来られた。Aさんは妊婦で子供もいる。今後、社会貢献基金での支援が必要と考えられる。状況確認のため一緒に訪問してほしい。」と担当CSWに連絡が入る。

【支援後のエコマップ】



【支援前のエコマップ】



【事例概要】

- ・ Aさんは妊婦で、てんかんの持病あり。夫、子供と他県で暮らしていたがコロナ禍の影響で夫が失業し本市に転居してきた。
- ・ 保健センターの保健師が医療機関に繋ぎ、産婦人科と神経内科に受診できたが、経済的に厳しく診療費、薬代を滞納。1回目以降、受診ができていない状況であった。子供は予防接種ができていない。
- ・ 夫は就活中だがなかなか仕事が見つからない状況。Aさん、夫ともに両親から援助を受けられない状況。

【CSWの対応】

- 月×日 社協 貸付担当者より相談が入り、CSWと社会貢献支援員でAさん宅訪問。夫は風邪気味とのことで就寝していた。冷蔵庫の中身はほぼ空で食材は残りわずか。公共料金の滞納はない様子であった。保健センターの担当保健師や子供を支援する子供見守り相談センターとも連携していくことをAさんに伝える。
- ×+7日 1週間程Aさんと連絡が取れないようになる。マンションのポストに訪問したことを伝える手紙を入れる。保健師に連絡。Aさんと子供の受診状況など尋ねると産婦人科、神経内科の受診、予防接種には来ていないとのこと。保健師より助産制度と出産一時金の利用を検討するよう助言頂く。
- ×+8日 CSWと保健師でAさん宅訪問。連絡には「気付かなかった。」「寝ていた。」と話される。同日に社会貢献基金にて食材支援等を行う。子供の保育園の手続きは保健師が行うことになる。
- ×+20日 Aさんの神経内科受診に同行。脳波の検査を行う。社会貢献基金にて滞納していた診療費、薬代を支払う。CSWからAさんに助産制度や出産一時金の制度説明を行い、資料をお渡しする。
- ×+28日 Aさんの産婦人科と神経内科受診同行。夫の再就職が決まり昨日から働き始めていると報告を受ける。助産制度は夫の再就職が決まったため利用ができないが、出産一時金は受け取れるように転入後の国民健康保険料の納付を確認するようAさんに伝える。
- ×+33日 CSWから保健師にAさんの受診状況等報告とてんかんの治療薬が3割負担で高額なことを伝える。保健師と相談の結果、自立支援医療の申請手続きを行うことになる。Aさんにも伝え同意を得る。
- ×+41日 Aさんの産婦人科受診にCSW同行。
- ×+48日 保健師がAさん宅訪問後、CSWの事務所へ来訪。子供の保育園の入園が来年度決まったこと、Aさん出産時の子供のショートステイ先の確保、年末年始の夫の勤務状況について情報共有する。Aさんの出産後の支援として子育てサロンの紹介、ホームスタート(家庭訪問子育て支援ボランティア)等の支援を検討。
- ×+59日 出産一時金の利用のためCSWは国民健康保険課にて様々な申請代行を行う。
- ×+72日 Aさんの産婦人科、神経内科の受診にCSW同行。神経内科の担当医に自立支援医療申請に必要な診断書の依頼を行う。
- ×+78日 Aさんから病院に入院になったとCSWに連絡が入る。子供のショートステイ先の件で子供見守り相談センターの職員に状況を尋ねる。Aさんの入院中は夫も働きにでているためAさん、夫了解のもと子供を保護することになる。
- ×+83日 Aさんが退院し自宅へ戻る。年末年始は夫も出張がなくなったため、子供もショートステイ先から一時帰宅できることになり、家族で過ごせることになる。
- ×+87日 CSWは保健センターへ行きAさんの自立支援医療申請手続きを代行する。

【考察】

社会貢献基金での食材支援、診療費、薬代の支払いや限度額適用・標準負担額認定書の取得の手続き、自立支援医療の申請を行うことでAさん世帯の経済的な負担を減らすことができた。また最初は年代の違う若いAさんとコミュニケーションをとるのに苦労したがAさんの不安な気持ちに寄り添い、CSWの仕事内容をAさんや夫に知ってもらえたことで、信頼関係を築くことができたと思う。保健師、社会貢献支援員、子供見守り相談センターの職員と連携し情報共有することで子供の保育園の手続き、予防接種、ショートステイ先の確保などもスムーズにでき、改めて他職種間の連携の必要性を感じた。今後は出産後のAさんの支援のため子育てサロンや家庭訪問子育て支援ボランティアの利用を検討したい。

【スーパーバイザーからのコメント】

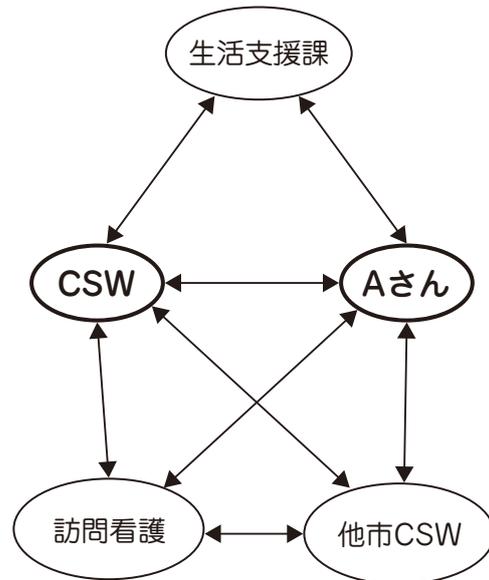
昨年(2020年)はコロナウイルスによる新型肺炎感染拡大の影響で、我々の日常生活は激変し、地域福祉の領域でも様々な問題が噴出しています。特に、コロナ禍の影響で、急増する生活困窮に陥った方々に対して、社会福祉協議会が窓口となって緊急小口資金の貸付を行っています。そのなかで、本事例は、緊急小口資金の貸付担当者からの紹介により、迅速にAさんの世帯の支援を開始した危機介入的支援の好例です。また、単に貸付相談にとどまらず迅速に、社協CSWに連絡することで、生活支援・医療支援や子どもの安心できる居場所の確保等Aさん世帯のファミリーサポートを展開している点は、まさに社協の総合性を活かしたCSW支援の好例です。

3) 本人の不安な想いに寄り添い他市CSWと連携支援した事例

【相談概要】

市役所生活支援課の自立相談支援員より「転居が必要な方がいるが、同時進行で物事を考える事が苦手で不安になりやすい人なのでCSWに支援をお願いしたい」と相談が入る。

【支援後のエコマップ】



【事例概要】

- ・ **Aさん**は40代女性、うつ病。
- ・ **Aさん**は夫の親族名義の家で生活をされていたが、親族とトラブルになり離婚して自宅を出て行く事になった。
- ・ **Aさん**はコロナウイルスの影響もあり勤め先を解雇される。雇用保険の失業手当も終了したため収入がない中で大きな出来事が重なり、精神的に不安定な状況となっていた。

【CSWの対応】

- 月×日 生活支援課の自立相談支援員より「**Aさん**は今後の生活の場を確保する必要があるが、転居の提案をしても話が前に進まず退去の期限が迫っている。失業手当も今月で終了するため**CSW**にも一緒に関わってもらいたい」と相談が入る。
- ×+7日 **CSW**は**Aさん**の意向を確認。転居については**Aさん**自身も「支援をお願いしたい」と話されるが、お金の話になると興奮状態となり**CSW**を非難される。
- ×+14日 **Aさん**から「以前より関わってもらっている訪問看護師にも同席してもらった方が落ち着いて話ができる」と相談があり、**Aさん**、訪問看護師、**CSW**で面談を行なう。**Aさん**は「親族や夫を頼れない」「仕事を探さないといけない、と気持ちだけが焦る」と話され、何度も「死にたい」と口にされる。収入が途絶えている事が本人の不安をさらにあおっている状況であり、緊急小口資金特例貸付の制度を紹介したところ「融資が受けられるのであれば受けたい」と安心される。
- ×+21日 **CSW**は**Aさん**の緊急小口資金申請に同席する。
- ×+35日 緊急小口資金が**Aさん**の通帳に振り込まれる。**Aさん**は「転居について具体的に検討していきたい」と話され、**CSW**と今後について話し合いを行う。
- ×+40日 **CSW**は**Aさん**と一緒に物件見学を行う。**Aさん**は他市への転居を希望されるが「せっかく**CSW**とここまで関係ができたのに途切れてしまうのは…」と不安な様子であった。**CSW**は他市の**CSW**に相談を繋ぐ事を**Aさん**に約束する。転居に伴う各手続きが**Aさん**にとっては精神的負担が大きい様子であったため、**CSW**も**Aさん**と一緒に様々な手続きを行う。**CSW**は他市の**CSW**へ電話連絡し引継ぎの相談を行い、転居前に顔合わせを行いたい事を相談し了解を得る。
- ×+46日 **Aさん**と訪問看護師、**CSW**で他市を訪問、他市**CSW**と面談を行なう。**Aさん**はうつ病が落ち着くまでは一時的に生活保護を受けたいと希望され、他市**CSW**が生活保護申請や転入に伴う他市での各手続きに同行して頂ける事となる。
- ×+51日 **CSW**は**Aさん**と一緒に引っ越し作業を行う。
- ×+61日 他市**CSW**より、「生活保護申請や各手続きに同行し、**Aさん**はパニックになる場面もあったが不安を取り除けるように丁寧に対応する事で無事に手続きを終える事ができた。今後も訪問等を行い**Aさん**を見守っていく」と報告が入る。
- ×+70日 **Aさん**から**CSW**に「お世話になりました。前を向いて生活したいと思います、ありがとうございます」とお礼の連絡が入る。

【考察】

Aさんには、失業や離婚、親族間トラブルによる自宅退去と大きな出来事が重なり、精神的に重圧がかかっていた。自分の新しい生活の場を確保する必要を頭では理解されていたが金銭的な不安もありどうすれば良いのかずっと悩みながら過ごしてこられたのではないかと考える。**Aさん**の想いを傾聴し、不安を一つずつ解消していく事で最初は**CSW**に攻撃的な一面もあった**Aさん**の様子が軟化していくのを感じた。また、他市**CSW**が協力的で転居前から連携できた事や転居後の丁寧な支援によって**Aさん**の不安はやわらいでいったのだと思う。

【スーパーバイザーからのコメント】

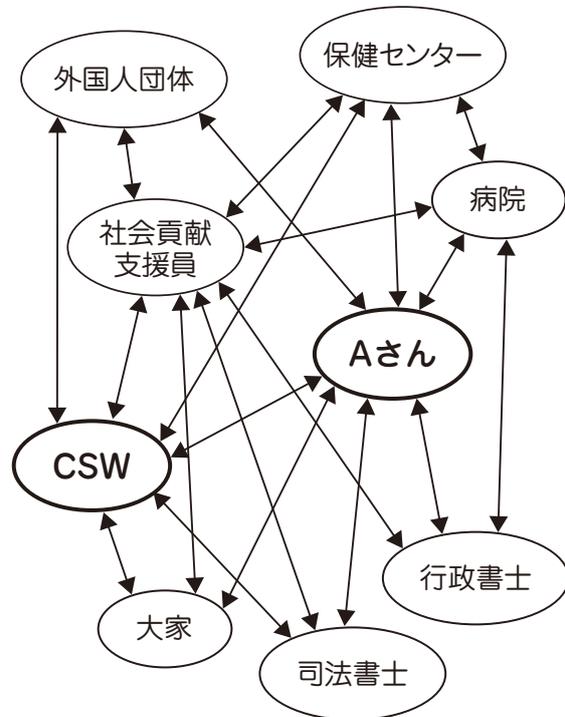
昨年(2020年)はコロナウイルスによる新型肺炎感染拡大の影響で、我々の日常生活は激変し、地域福祉の領域でも様々な問題が噴出しています。そのなかで、本事例は、親族トラブル・離婚・転居・今後の生活不安等々様々な複合的な悩みを抱えて、自分一人では解決できず途方に暮れていた**Aさん**本人に対して、コロナ禍での緊急小口資金特例制度等の最新の情報を提供しつつ、**CSW**がていねいに寄り添い信頼関係を構築していきました。他市への転出により継続した支援ができなくなり、再び精神的負担が大きくなった際にも、**Aさん**本人が安心感をもって他市の**CSW**との支援関係を維持できるように、ていねいな引き継ぎを行うことで、市町村を越えた**CSW**同士の支援ネットワーク構築ができた好例です。

4) コロナの影響で帰国ができず生活困窮者に陥った外国人妊婦の方

【相談概要】

保健師より『コロナの影響で帰国ができなくなり生活困窮者に陥った外国人妊婦の方。現在ビザの更新手続き中で無保険状態。早産傾向で入院する可能性もある。CSWに協力をお願いしたい。』との連絡が入る。

【支援後のエコマップ】



【事例概要】

- ・ **Aさん**（20代）は留学生として来日。
- ・ アルバイトをしながら、学費を払い生計をたてていた。
- ・ コロナの影響でアルバイトができず学費不払いになり、学校をやめる。
- ・ 同時期、同郷のパートナーとの間に子供ができる。
- ・ 留学ビザが切れるタイミングで帰国し、結婚、入籍、出産の予定をしていた。
- ・ コロナの影響で帰国が出来なくなる。
- ・ 帰国不能になった際に大使館と領事館に相談。だが生活費の相談には応じてくれず。
- ・ 早産となる危険性が高い。
- ・ 留学ビザは失効。特定技能ビザへの移行申請中。申請中の為、国保に加入できない。

【CSWの対応】

- 月×日 <保健センターから連絡> CSWは社会貢献支援員に連携を依頼。コロナ禍のため**Aさん**宅への訪問をひかえ、状況を保健センターにて説明してもらう。
- ×+1日 <保健センターより状況説明> 社会貢献支援員とCSWは生活保護申請を提案。三者で生活保護課に行くが「ビザ申請中は生活保護の申請は出来ない」との返答。大使館、領事館に相談するよう言われた。
- ×+6日 <保健センターよりCSWに経過報告> **Aさん**早産の可能性があり入院。が、翌日「母国政府の帰国希望者リストに登録済で、3日後の出発便で帰国するので退院したい」と言われたとのこと。病院側は「早産の危険があり退院不許可」と説明。日本で出産することになる。病院MSWは外国人支援団体に通訳の依頼。通訳を介し面談とビザの相談も行う予定。
- ×+13日 <保健センターよりCSWに経過報告> 在留資格変更許可申請を行政書士に依頼予定。手数料が必要。社会貢献支援員より、行政書士手数料を基金で清算する提案。
- ×+14日 <社会貢献支援員・CSW>社会貢献基金の依頼を行う。決済がおりる。
- ×+20日 <社会貢献支援員よりCSWに経過報告> **Aさん**・MSWは行政書士と面談。社会貢献支援員同席。ビザ移行の依頼契約を交わす。手数料は社会貢献基金で清算する。残金は生活費に使用予定。ビザの承認がおりれば国保の使用が可能。出産一時金も支給される。
- ×+28日 <社会貢献支援員よりCSWに経過報告> **Aさん**は現在妊娠33週。早産の可能性もあるが退院する。入院費は未納。助産制度の利用は**Aさん**が非課税ではないので対象外。出産育児一時金も全額支払いに消えてしまう。今後の生活費の調達について**Aさん**を含めて話を行う予定。
- ×+32日 <保健センター・社会貢献支援員・CSWは**Aさん**宅に同行訪問>
Aさんと面談。出産準備品はほぼ準備が出来ておらず、自力での購入は難しい状態である。保健師・社会貢献支援員・CSWは出産準備品を寄付提供で揃えるよう調整し、不足分を基金購入する方向で検討。
- ×+61日 <保健センターよりCSWに連絡> **Aさん**無事に出産された。母子ともに良好。
- ×+63日 <社会貢献支援員よりCSWに連絡> 外国人相談団体に帰国困難者の救済措置を問い合わせたところ、政府支給の定額給付金が団体に寄付として集まっいて、**Aさん**も給付対象者になりうるとのこと。次回訪問時に団体職員と面接する方向で社会貢献支援員が調整。
- ×+65日 <**Aさん**宅同行訪問。社会貢献支援員・保健センター・外国人相談団体職員・CSW>
Aさんは出生届に関わる手続きの進め方を教えて欲しいとの要望。社会貢献支援員とCSWは市役所と入国管理局に同行する方向で調整。新生児のビザ申請の手続きについて、障害者生活支援センター所属の司法書士に連携を依頼。
- ×+68日 <社会貢献支援員・CSWは**Aさん**と本庁に同行> 出生届に関わる手続きを支援。
- ×+78日 <障害者支援センター所属司法書士・社会貢献員・CSWは入国管理局に**Aさん**と同行>
新生児の在留資格取得申請手続きを支援。手続後、**Aさん**は安堵された様子。

【考察】

今回、外国人の方と接してみて、言葉の壁や、地域とのつながりが薄いことを改めて感じました。給付金などの生活支援は外国人の方にも適用されますが、手続きが理解しにくいようです。コロナ流行により失職し、生活に困窮する人が多くなっている中、さまざまな支援が必要だと思われます。外国人の方は、母国に戻ることもできずいます。外国人の方を含めた、これらの困窮する方々に対し、どのような制度があり、どのように使えるのかの分かりやすい情報提供の必要性を感じました。

Aさんのケースでは関係機関が連携することにより、**Aさん**の意思や置かれた状況を把握し、今できる支援ができたように思えます。

【スーパーバイザーからのコメント】

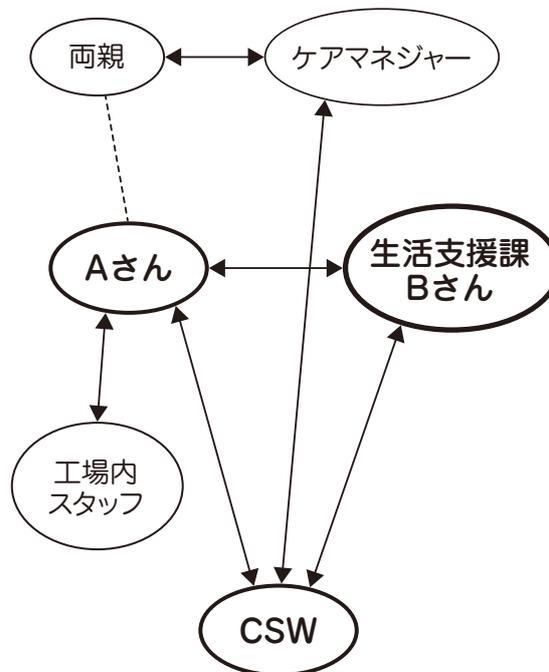
昨年(2020年)はコロナウイルスによる新型肺炎感染拡大の影響で、我々の日常生活は激変し、地域福祉の領域でも様々な問題が噴出しています。そのなかで、在日外国人留学生も、言葉の壁や、就労・在留許可延長等コロナ禍の影響を大きく受けました。本事例は、このような厳しい状況で必要な情報や支援が届かず孤立化し、誰にも相談できず苦悩していた**Aさん**本人に寄り添い、様々な課題を一つひとつ丁寧に対応していった好事例です。CSWは、**Aさん**本人の立場に立って必要な支援ネットワークを構築したり、時には様々な制度の壁に対して粘り強く交渉するなどソーシャルアクションを展開しており、従来の制度の枠組みのなかだけでの支援にとどまらないCSWならではの支援事例だと言えます。

5) 就労支援から社会参加に繋がった事例

【相談概要】

民間の人材派遣会社の相談員から家族関係で悩んでいる**Aさん**について相談が入る。「両親と一緒に暮らしているが、両親が高齢で経済的援助が難しくなった。**Aさん**と両親の関係も悪く、就労を促すと同時に自立した生活が送れるよう支援をしてほしい。」とのこと。

【支援後のエコマップ】



【事例概要】

- ・ **Aさん** (50代・男性) は両親 (80代) と3人暮らしで、両親の年金で生活をしている。
- ・ **Aさん** と両親は関係が悪く、喧嘩になることもしばしばあったため、**Aさん** は両親とほとんど顔を合わさないように生活をしていた。そのため家を出て一人暮らしをしたいという思いがある。
- ・ 父は認知症で、母は足が悪いが、介護サービス等は利用せず、お互いに助け合いながら生活を送っている。その為か、疲れがたまり、**Aさん** に感情をぶつけてしまうことがある。
- ・ **Aさん** は人間関係を築くことが苦手であり、20年程前から社会的な引きこもり状態となっていた。
- ・ 両親からは、経済的援助が難しいと言われ、自ら仕事を探すために人材派遣会社へ。
- ・ 気分の抑揚があり、精神科の受診も検討したが通院に至らず。

【CSWの対応】

- 月×日 民間の人材派遣会社の相談員より、家族関係が悪く自立したいと思っているが経済的に一人暮らしが難しい男性がいると相談が入る。**CSW**に話を聞いてほしいとのことで面談を行うことにする。
- ×+7日 **Aさん**と人材派遣会社の相談員、**CSW**で面談を行う。これまでの生活歴や本人の気持ちを傾聴しながら今後の目標について考える。父は認知症で母は足が悪いがサービスは使っておらず、老々介護の状態。両親は将来的に施設入所を考えている。**Aさん**に生活困窮制度の説明を行い、後日一緒に相談に行く約束をする。
- ×+21日 **Aさん**と生活支援課の担当者、**CSW**で面談を行う。具体的な内容を聞くも、**Aさん**は「現状のままで良い。」とのことで制度の利用には至らなかった。しばらくは**CSW**と定期的に面談を行いながら見守ることにする。この日、**Aさん**の話から母が足のしびれを訴えていることが分かり、介護保険の申請を提案し、後日地域包括支援センターと**CSW**が訪問することを約束する。同日、地域包括支援センターに連絡し相談する。
- ×+35日 **Aさん**宅に地域包括支援センターと訪問する。**Aさん**の母も介護サービスを受けたいと思っていたようで訪問を喜んで下さる。この日、**Aさん**は家にいたが部屋から出てくることはなかった。数日後、地域包括支援センターから担当ケアマネジャーが決まったと連絡が入る。
- ×+173日 定期的に面談を繰り返し、**Aさん**の思いを傾聴する中で「自分でお金を稼ぎたい」という思いが強くなり、再度生活福祉室に相談に行く。ハローワークに通うことになり、**Bさん**が就労の相談員として担当になったと聞く。この間、母は訪問リハビリとデイサービスの利用を開始する。
- ×+377日 この間、仕事を始めるが長くは続かない。定期訪問の中で**Aさん**の強みを探す。「手先が器用なこと」「子どもが好きなこと」「事務作業が得意なこと」「人の話を聞くことが得意」など仕事に活かせる強みが見つかった。**Bさん**にも共有し、仕事探しの参考にする。
- ×+415日 工場での勤務が決まる。今は**Bさん**と週に1度、**CSW**と月に1,2回面談を行い、仕事や家庭の状況を確認している。

【考察】

母がデイサービスを利用することで**Aさん**と母に程よい距離感が生まれ、互いが不快な感情を衝突させることが減った。**CSW**に相談していることも両親には秘密にしていたが、今では両親に話すことができている。工場で働く他のスタッフとは雑談や相談をできるほど関係を築くことができている。今のところ**Aさん**も話し相手ができ息抜きになると感じておられる様子。時間はかかったが、ゆっくりと**Aさん**の思いを傾聴することで、社会参加に繋げることができた。今後自立に向けてさらなる社会参加を目指して、支援を続けていきたいと感じている。必要に応じて生活保護の申請や転居のサポートを行う。また、ケアマネジャーとも連携を図り、両親の思いにも寄り添ってファミリーサポートという形で支援を続けていきたいと考えている。

【スーパーバイザーからのコメント】

本事例の特徴としては、いわゆる8050世帯で長年ひきこもり状態にあった本人に対して、企業（人材派遣会社）からの相談に**CSW**が迅速に対応し、**Aさん**本人の自立支援を伴走的に支援を行った好例です。このように、今後、重層的支援体制整備事業等の進展に伴い、行政・専門職・地域住民だけでなく、企業やNPOと行った幅広い支援ネットワークの構築がより重要になるでしょう。また**CSW**が生活福祉室や地域包括支援センターといった専門職による支援ネットワークの構築を図ることと併せて、**Aさん**本人の興味のあることをアセスメントして、今後の主体的な自立生活を視野に入れた支援を検討している点は、まさに**CSW**ならではの支援と言えます。

6. 令和2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	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	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
③	くすは 縄手南 縄手			072-986-7592
④	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
⑤	盾津東 英田			072-963-2020
⑥	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 5階	072-968-8065
				072-968-8076
⑦	意岐部 若江	NPO法人 生きがい事業団かどや 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	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
⑨	新喜多 長栄			06-6789-9174
⑩	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
⑪	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	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
				06-6728-2125
⑬	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。

	市民プラザ名	相談日（毎月） *但し1月を除く
A	日下「ゆうゆうプラザ」	第3水曜日
B	四条「やまなみプラザ」	第1火曜日
C	中鴻池「グリーンパル」	第1金曜日
D	若江岩田駅前「イコラム第3研修室」	第1火曜日
E	楠根「ももの広場」	第3木曜日
F	布施駅前「夢広場」	第1水曜日
G	近江堂「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

東大阪市福祉部地域福祉課

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 令和2年 10月 1日号 No.112
(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 コミュニティソーシャルワーカー (CSW)

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

令和2年 4月1日号
6月1日号
7月1日号
8月1日号
9月1日号
10月1日号
11月1日号
12月1日号
令和3年 2月1日号
3月1日号
(切り抜き)

福祉なんでも相談

☎場所▷3月1日(月)=くすのきプラザ(若江岩田駅前)▷2日(火)=やまなみプラザ(四条)▷3日(水)=夢広場(布施駅前)▷4日(木)=はすの広場(近江堂)▷5日(金)=グリーンパル(中鴻池)▷17日(水)=ゆうゆうプラザ(日下)▷18日(木)=ももの広場(楠根) ☆いずれも13時30分~16時
☎地域福祉課 06(4309)3181、FAX 06(4309)3815

東大阪市政だより

令和2年 7月1日号
11月1日号
12月15日号
令和3年 3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、FAX06(4309)3815(地域福祉課)▷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2年度

発行
令和3年3月
東大阪市CSW連絡会

