

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)

平成29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

様々な課題を抱える人が住み慣れた地域で安心して暮らすためには、多様な主体による声かけや見守りから、相談やつなぎ、インフォーマルサービスとフォーマルサービス、行政措置まで、様々な支援を最適に組み合わせていくことが求められています。コミュニティソーシャルワーカー（CSW）は、民生委員・児童委員・校区福祉委員、自治会関係者の方々といった地域の支援者や各分野における関係機関等と連携し、高齢者、障害者、子ども等それぞれの施策とも連動しながら、分野横断的な支援機能の一体化を図るとともに、地域福祉ネットワークの強化に取り組み、いわゆる「制度の狭間」にある人への支援においても重要な役割を果たしています。今後、複合的で複雑な課題を抱える事例がますます増加することが予想される中で、CSWの認知度が高まるとともに、さらなる活躍が期待されているところです。

また、平成29年度には社会福祉法が改正され、地域の全ての人が暮らし、生きがいを共に創り、高め合う「地域共生社会」の実現を目指し、今後様々な取り組みが進められてまいります。本市におきましても、地域における課題を住民が自らの課題（我が事）として主体的に把握し、解決を試みることが出来る環境を整備するとともに、地域活動を通して地域の方が把握した課題について、包括的に受け止め（丸ごと）、相談、助言、情報提供を行い、必要に応じて支援機関につなぐことのできる体制整備、いわゆる「我が事・丸ごと」の地域づくりにCSWや社会福祉協議会の地域担当職員（COW）と協働して取り組んでまいります。

本誌を通じ、CSWの活動や役割につきまして、日頃から事業にご協力頂いている機関や団体の方々はもとより、様々な団体や個人の方にも広く知って頂き、ご理解いただければ幸いです。

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た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。

平成30年3月

東大阪市福祉部長

目 次

1. 平成29年度 コミュニティソーシャルワーカー活動報告書「巻頭言」	
「地域共生社会実現をめざして多職種連携・地域協働のしくみを充実させよう」	
～平成30（2018）年度地域福祉計画および	
地域福祉活動計画策定年度にむけて～……………	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 …………	4
2) 地域福祉ネットワークづくり ………………	4
3) 各種研修会参加について ………………	5
3. 地域の方や専門機関からのメッセージ ………………	6
4. 相談件数と主な内容について	
1) 相談者による分類 ………………	10
2) 援護を必要とする者（要援護者）による分類 ………………	11
3) 援護を必要とする者（要援護者）の年齢区分 ………………	12
4) 相談内容による分類 ………………	13
5) アウトリーチによる分類 ………………	15
5. 平成29年度コミュニティソーシャルワーカー支援事例	
1) 引っ越しされてきたひとり暮らしの方を地域住民と支えた事例 ………………	18
2) 社会的な繋がりを民生委員と協働で支援した事例 ………………	20
3) ひとり暮らし高齢者の寄り添い支援とネットワーク構築の事例 ………………	22
4) 複合的な課題のある家庭への支援事例 ………………	24
5) 「困り感」をもっていない方へ関係機関と連携支援を行った事例 ………………	26
6. 平成29年度いきいきネット相談センター一覧 ………………	28
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 ………………	29
8. コミュニティソーシャルワーカー配置事業関連資料 ………………	30
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 ………………	32

1. 平成29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

「地域共生社会実現をめざして 多職種連携・地域協働のしくみを充実させよう」

～平成30(2018)年度地域福祉計画および地域福祉活動計画策定年度にむけて～

1. 地域共生社会実現をめざして

平成28（2016）年7月15日に「地域包括ケアの深化・地域共生社会の実現」に向けて、いわゆる「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部構想が打ち出されて一年半が経過しました。この構想は、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（ケアリング・コミュニティ）の構築を目指すこと。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・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目指すものです。

換言すれば、“我が事”とは、地域住民が様々な地域福祉課題を他人事と考えず、今我々にできることは何かを考え、着実に行動に移していく「住民の主体形成づくり」であり、“丸ごと”とは、従来の縦割り体制の弊害である「制度の狭間」をつくらないための「行政や社会福祉施設・機関等専門機関の真摯な覚悟」であると言えます。

まさに、“我が事・丸ごと”の地域共生社会の実現を目指すためには、今まで東大阪市CSW（コミュニケーションソーシャルワーカー）とCOW（社会福祉協議会地域担当職員）が地道に取り組んできた多職種連携・地域協働システムの構築を、東大阪市全体の取組として公民協働で取り組んでいくことが必要不可欠です。

2. 最近の教育と福祉の動向

「社会福祉法等の一部を改正する法律（以下、改正法）」が、平成28（2016）年3月31日に公布されました。まず「社会福祉法人における形成組織のガバナンスの強化」や「事業運営の透明性の向上」といった社会福祉法人制度改革や、福祉人材の確保の促進に関する、平成28（2016）年4月から先行して施行され、続いて平成29（2017）年4月に主に地域福祉に関する項目が施行されました。

本稿では、改正法のなかで、平成29（2017）年4月に施行された地域福祉関連の項目に絞つて紹介します。地域福祉関連の改正では、以下の3点が大きな特徴です。

(1) 改正法第4条2項で新しく「地域生活課題」について提起された点。

(2) 改正法第6条2項、第106条3項で、

「福祉サービスの提供体制の確保等に関する国及び地方公共団体の責務」が明記された点。

(3) 改正法第107条で地域福祉計画が、努力義務規定となった点。

(1) 改正法第4条2項で規定された「地域生活課題」とは

①福祉、介護、介護予防、保健医療、住まい、就労及び教育に関する課題

- ②福祉サービスを必要とする地域住民の地域社会からの孤立の課題（社会的孤立への対応）
- ③福祉サービスを必要とする地域住民が日常生活を営み、あらゆる分野の活動に参加する機会が確保される上での課題

福祉・介護・介護予防・保健医療だけではなく、教育や就労にまで枠組みを広げたことが特徴的です。

(2) 改正法第6条2項、第106条3項で、

「福祉サービスの提供体制の確保等に関する国及び地方公共団体の責務」が明記された点。改正法第6条2項では、国及び地方公共団体の責務として、「地域住民等が地域生活課題を把握し、支援関係機関との連携等によりその解決を図ることを促進する施策その他地域福祉推進のために必要な各般の措置を講じるように努めなければならない」と明記されました。

これは、今までの社会福祉法が「地域住民と社会福祉を生業とする者（社会福祉従事者）と、地域福祉に関する活動を行う者」の三者関係で規定されていたものに、「国及び地方公共団体」が加わり「三者関係から四者関係」への転換を意味しています。この点について原田（2017）は、「行政が地域福祉を推進するにあたって、これまでの行政組織による縦割りの弊害を克服していくための、横断的な組織再編も含めた検討が必要になっていこう。具体的には地域福祉の視点からの企画や調整機能、総合相談支援ができる機能を開拓する組織であることが重要である¹」と述べています。

また第106条の3項では、市町村が行う「包括的な支援体制の整備」として次のように規定しました。

市町村は、次に掲げる事業の実施その他の各般の措置を通じ、地域住民等及び支援関係機関による、地域福祉の推進のための相互の協力が円滑に行われ、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。

- ①地域福祉に関する活動への地域住民の参加を促す活動を行う者に対する支援、地域住民等が相互に交流を図ることができる拠点の整備、地域住民等に対する研修の実施その他の地域住民等が地域福祉を推進するために必要な環境の整備に関する事業
- ②地域住民等が自ら他の地域住民が抱える地域生活課題に関する相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行い、必要に応じて、支援関係機関に対し、協力を求めることができる体制の整備に関する事業
- ③生活困窮者自立支援法第二条第二項に規定する生活困窮者自立相談支援事業を行う者その他の支援関係機関が、地域生活課題を解決するために、相互の有機的な連携の下、その解決に資する支援を一体的かつ計画的に行う体制の整備に関する事業

(3) 改正法第107条で地域福祉計画が、努力義務規定となった点。

第107条 市町村は、地域福祉の推進に関する事項として次に掲げる事項を一体的に定める計画（以下「市町村地域福祉計画」という。）を策定するよう努めるものとする。²

- ①地域における高齢者の福祉、障害者の福祉、児童の福祉その他の福祉に関し、共通して取り組むべき事項
- ②地域における福祉サービスの適切な利用の推進に関する事項
- ③地域における社会福祉を目的とする事業の健全な発達に関する事項
- ④地域福祉に関する活動への住民の参加の促進に関する事項
- ⑤前条第一項各号に掲げる事業を実施する場合には、同項各号に掲げる事業に関する事項

2 市町村は、市町村地域福祉計画を策定し、又は変更しようとするときは、あらかじめ、地域住民等の意見を反映させるよう努めるとともに、その内容を公表するよう努めるものとする。

3 市町村は、定期的に、その策定した市町村地域福祉計画について、調査、分析及び評価を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、当該市町村地域福祉計画を変更するものとする。

3. 平成30（2018）年度地域福祉計画および地域福祉活動計画策定年度にむけて

平成30（2018）年度は、東大阪市地域福祉計画と東大阪市社会福祉協議会が策定する地域福祉活動計画の策定年度にあたるとても重要な年です。前述のとおり、改正法が施行され初めての計画策定であり、今まで以上に両計画が個々の特徴を活かした計画策定が求められます。

東大阪市地域福祉計画は、「地域における高齢者の福祉、障害者の福祉、児童の福祉その他の福祉に関し、共通して取り組むべき事項」を網羅する各計画のベースになる計画として、計画策定の段階から、庁内での各部署相互の有機的な連携のもと、「丸ごと」として横断的・総合的に計画策定に参画することが求められます。

一方、東大阪市社会福祉協議会が策定する地域福祉活動計画では、地域住民等の意見を反映させよう努めるとともに住民自身や社会福祉施設等が、「我が事」として自分たちの地域をより豊かにするための地域福祉活動の活性化に重点をおいた住民による住民のための住民が参画する地域福祉活動計画の策定が求められます。

そして、東大阪市地域福祉計画・地域福祉活動計画を実体化していくためにも、東大阪市CSWと社協COWに期待される役割は大きいと言えます。

¹ 原田正樹（2017）「改正地域福祉計画と地域住民等の参加の諸相」『ソーシャルワーク研究Vol.43.No3』相川書店38-46頁

² 「地域福祉計画の見直しについて」『第七回地域力強化検討会 資料③』2017.3.22

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、社会福祉協議会地域担当職員（COW）と合同で毎月開催し、個別支援から地域支援への展開を目指して、大阪教育大学新崎教授の指導や助言と行政の協力を仰ぎ、コミュニティソーシャルワーカー（CSW）とCOWのスキルアップや連携強化に努めている。連携会では、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
平成29年	
5月9日	縄手北ふれあいネットワーク総会
6月2日	わんぱくフェスティバル
7月11日	長瀬南校区 福祉教育 車いす福祉体験
7月14日	長瀬南校区 認知症サポーター養成講座
8月10日	レピラ地域交流会
9月15日	長瀬南校区 福祉教育 車いす福祉体験
10月30日	枚岡西校区 認知症サポーター養成講座・高齢者疑似体験
11月3日	いきいきながせ祭り
11月4日	縄北ふれあいフェスタ
11月9日	在宅保健医療福祉サービス調整会議 在宅福祉ケア事業との連携
11月11日	意岐部フェスタ
11月19日	縄手北校区 防災研修会
11月19日	成和校区 盾津フェスティバル
11月29日	矯正関係機関と地域との意見交換会
11月30日	若江校区 高齢者疑似体験
平成30年	
1月23日	弥刀小学校 火おこし体験
2月11日	バリアフリーな街ふせ「異文化を理解するために」
2月13日	上小阪小学校 火おこし体験
2月18日	長瀬東校区 ふれ愛カーニバル
2月24日	校区福祉委員会活動報告会
3月11日	荒本愛ふれあい21
3月25日	ももの花まつり
3月24日	中第1地区民生委員児童委員会研修会
3月31日	西第1地区民生委員児童委員会研修会

※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づくりを行っている。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・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
平成29年	
7月24日	東大阪CSW連絡会 刑務所内の施設見学と矯正行政の現状について学ぶ
8月2日	個別相談援助技術講座
8月21日	「相談援助における価値、倫理・コミュニケーションについて学ぶ」
8月30日	
9月13日	地域教育講演会「困っているこどもへのアプローチ・愛着の視点を支援とかかわりに」
9月15日	うつからの復職・再就職セミナー
10月3日	発達障害児者支援のいま
10月11日	障害者の権利を守るための後見制度の利用について
10月13日	中河内圏域地域支援ネットワーク会議「高次脳機能障害について」
10月18日	地域の中で考える障害児者支援について
10月21日	実践事例から学ぶネットワークの力
11月7日	市民福祉講座 「活動から見えてくること」～ふれあいでこころの元気をひろげましょう～
11月16日	「暴力はいらない」～地域で見守る・支える～
12月12日	依存症を理解する、親子支援に生かすため
12月14日	CSWマイスター研修「地域共生社会づくりにおけるCSWの役割と期待」
平成30年	
1月26日	ペアレント トレーニングについて
2月22日	スマイルサポートフォローアップ研修
2月23日	中河内圏域地域支援ネットワーク会議 「高次脳機能障害について事業所の取組報告・意見交換」
2月27日	マッセ市民セミナー 「社会福祉法人による地域貢献事業実践報告会 地域で子どもをはぐくむために」
3月17日	CSWマイスター研修「地域共生社会づくりにおけるCSWの役割と期待」

※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積極的に参加し、CSWのスキルの向上に努めた。

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

近年、急速な高齢化の進展に伴い、福祉課題を抱える要援護者が増加しています。国内の65歳以上の人団（推計）は、2017年7月現在で3501万人、総人口に占める割合は2025年には30%に達し、その後も上昇する見通しです。介護を必要とする人も急激に増えています。我々、民生委員も気軽に相談出来るコミュニティソーシャルワーカー（CSW）さんが居ることで問題が発生した時には、アドバイスや迅速な対応をして頂けることで安心して民生委員活動が出来ます。

民生委員になり、あっという間に7年が過ぎました。右も左もわからないところからスタートして、だんだん地域の事もわかり、慣れるに従って少子高齢化社会が進む中、困難な事例も多くなりました。そんな時は、CSW・COWさんは、子育て支援サークルや、一人暮らし高齢者の食事会など、地域行事にも参加して交流を深められています。これからも協力し住みよい地域づくりを目指していきたいです。どうぞよろしくお願ひ致します。

福祉委員として地域活動を微力ながら努めさせて頂いております。社会福祉協議会の方々や地域包括支援センター、CSWさんのご協力を得ながら地域の皆さんとの交流を計っています。色々な行事にも時間の許す限り参加して頂き皆さんにもCSWさんの事が分かって頂けるようになってまいりました。少子高齢化は時代の流れでもあり国の問題でもあります。小さな街から小さな事を積み上げて明るい街作りと、人々との触れ合いを心に頑張っていきたいと思います。
今後とも、CSWさんのご協力と、ご指導を賜わりながら役割を果たせるよう日々、努力したいと思っております。宜しくお願ひします。

地域の方から「若い人でご近所との交流もなく気になる人がいるので訪問してほしい」と頼まれました。高齢化が進む中、一人暮らしの方の見守りが主な事でしたので、どのように対応すればいいのか困りました。そんな折、CSWの方の活動を知り相談しました。何度か一緒に訪問しながら、とりとめのない会話の中から、その都度必要な専門機関の手助けの手続きをして下さり、やっと具体的な方法でご本人の困り事を解決する方向に向かっています。以前、研修会で教えて頂いた民生委員児童委員の役割、発見、行政や専門職への報告、連携、相談、見守り、公助と共に共助のつなぎ役を体験することが出来ました。これからもCSWの方のお世話になりながら地域活動に頑張っていきます。

日頃からCSWには、何かとお世話になっております。校区内での様々な課題に対して迅速に対応してくださり、本当に助かっております。校区内での催しや地域福祉活動に地域担当さんと一緒に参加して下さりありがとうございます。今後も、お互いに助け合い、連携を深め、地域住民の皆さまが住み慣れた場所で安心して生活して頂けるように支援していくらと思っております。これからもよろしくお願ひします。

CSWさん、いつもありがとうございます。地域住民からの感謝とありがとうの言葉が自由に使えるのはCSWさんのお人柄によるものだと思います。各家庭には人様に相談するのもためらいがあり、増え息苦しい日々を送っている地域住民に温かい手をさしのべ、暖かい風を送って下さっています。これからもまだ閉じこもりや、生活苦の人が相談にやってくるのが想像出来ますが、まずCSWさん自身を大事にして下さい。又、私たち住民の出来る事をどんどん相談してくださる事を願っています。頑張ってCSWさん。

私が民生委員に委嘱され8年、地域では、家計相談支援や高齢者支援など支援が必要な方が増えその対処に戸惑う事の多いのが現状ですが、そのような時いつも力になって頂けるのがCSWの方々です。どのような相談にも迅速な対応と解決策を頂けることに感謝しています。地域福祉の充実に、今後ともよろしくお願ひ致します。

専門機関からのメッセージ

訪問看護ステーションの精神保健福祉士です。地域には精神科ニーズを抱えた住民の方がおられ、精神科医療の手が届いていない方が多くおられます。東大阪のCSWはそういう方々の窓口となり、必要な機関につなげる支援だけでなく、生活問題にも積極的に取り組まれていて連携がとりやすいと感じています。まだまだCSWに対する訪問看護師の認知度は低く、CSWとの連携により訪問看護の質も向上し、どなたにとっても住みよい東大阪市となっていくことを期待し、今後もさらに連携を深めていきたいです。よろしくお願ひいたします。

「地域の身近な相談員」として、たくさんのケースに携わって下さり、ありがとうございます。どんな事案にも率先して対応してくださる姿を見て頼もしく思います。何より相手の気持ちに寄り添う「クライエントファースト」でいつも対応されていますね。感心させられるばかりです。まだまだ地域には生活のしづらさを抱えている方、SOSを出せず困っている方、等がいらっしゃるかもしれません。専門機関だけでは解決できないことが増えてきている昨今、これからもCSWさんの協力・連携が必要になります。今後とも宜しくお願いしますね。

地域包括支援センターは、地域高齢者の方が安心・安全に生活できるよう相談援助する機関ですが、近年、認知症を発症し、生活が立ち行かなくなった高齢者の実態把握に行くと、障害を持つ子どもが一緒にいるケースが増えています。無職の子は親の年金で生活し、親は貧困のため必要な医療や介護を受けずに寝かされている。包括だけでは手に余るこのようなケースと一緒に対応してくれるのがCSWです。障害を持つ子どもたちに親戚のように気軽に話しかけ子どもたちが独り立ち出来るよう支援してくださいます。頼れるCSWに感謝しています。これからもナイスなチームアプローチをお願いいたします。

これまで多くのCSWさんと連携し相談者と寄り添う姿勢にいつも敬服しています。相談者の中には固く心を開じてなかなか面談すら出来かねないケースもったりしますが、そういう場合にも辛抱強く対象者に向き合い、新崎先生の常に言っておられる「お節介さん」を地でいく姿を見ていて学ばせてもらうことが多いです。今後ますますその「お節介ぶり」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での福祉のネットワークの要としての役割を果たされいかれるよう熱く期待しています。

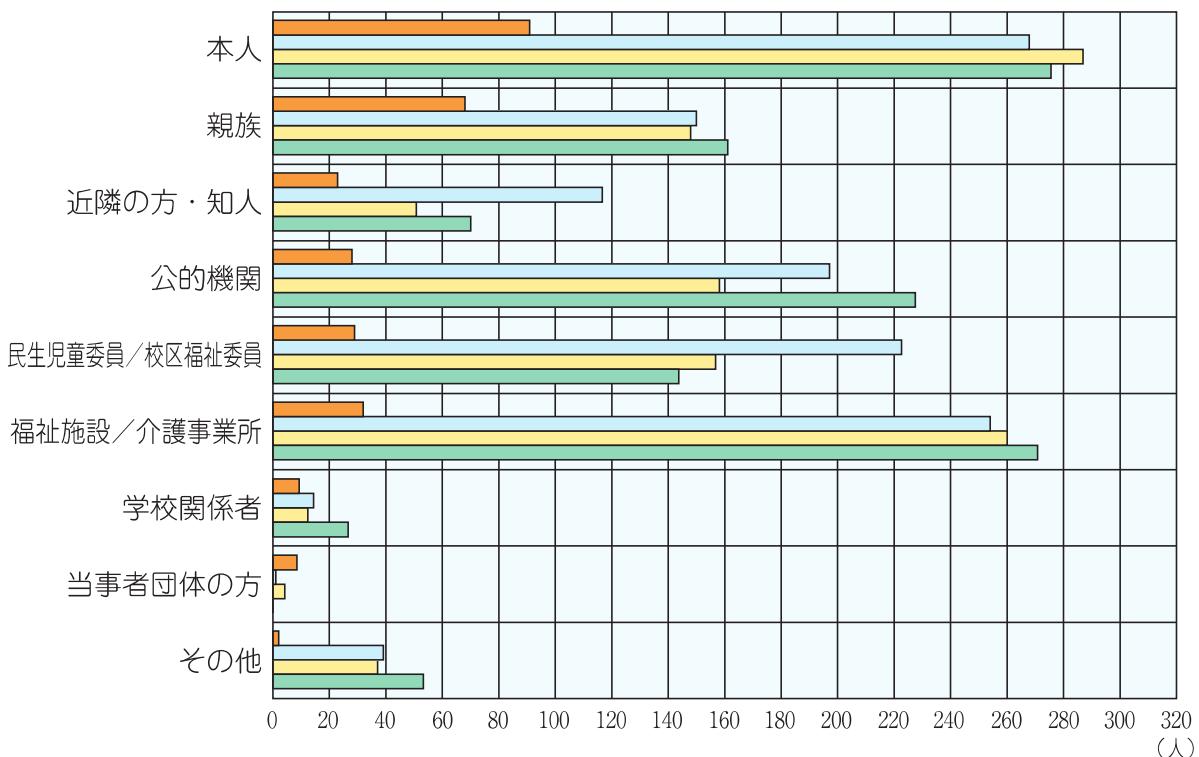
私は地域包括支援センターで高齢者の相談支援をしています。CSWさんとは高齢者に関する相談や催し、講座などで日頃から連携をさせて頂いています。高齢の方と関わっていると地域包括だけでは解決が難しい複合的な課題を抱えておられる方が最近増えているように感じます。CSWさんに相談をさせて頂くと相手の悩みを受け止め、想いに寄り添いながら解決にむけ一緒に関わって下さるので心強い存在です。今後もよろしくお願ひいたします。

様々な専門機関が整備されてきていますが、枠組みや制度、法律などに縛られて思うように動けず、歯がゆい思いをすることが多々ありました。そんな時に臨機応変に対応して下さるCSWの方々の存在はとても重要だと痛感しています。今や専門機関への繋ぎや、関係機関の調整、地域に密着した課題への取り組み等には必要不可欠となっております。今後もその活躍を期待しておりますので、どうぞよろしくお願い致します。

4. 相談件数と主な内容について

1) 相談者による分類

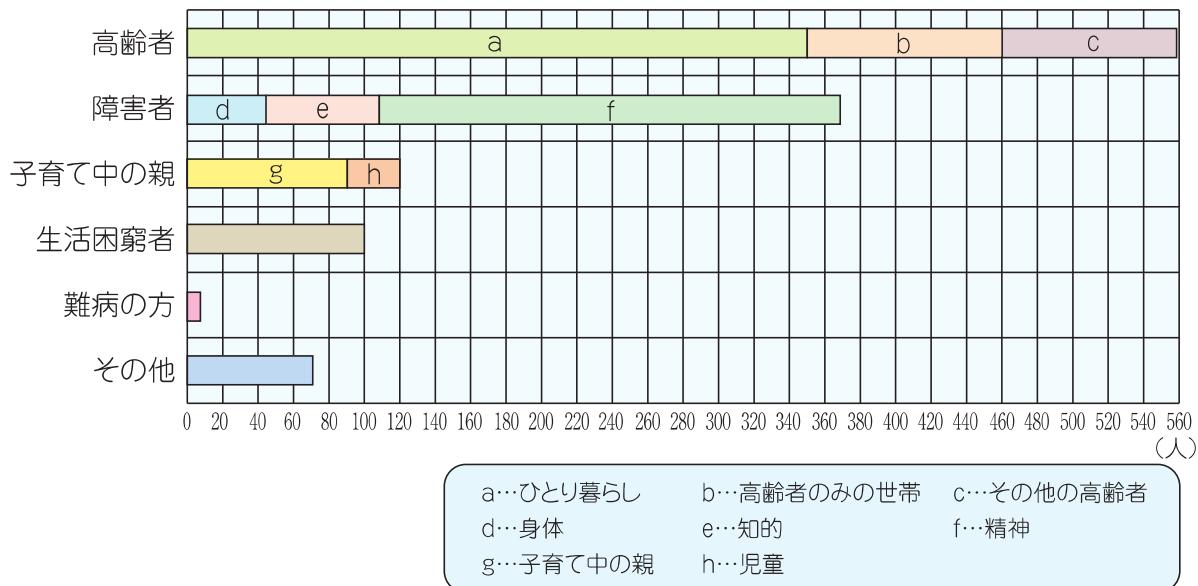
相 談 者	平成18年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度	
	人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%
1 本人	91	31.4%	268	21.2%	287	25.8%	276	22.5%
2 親族	68	23.4%	150	11.9%	148	13.3%	161	13.1%
3 近隣の方・知人	23	7.9%	117	9.3%	51	4.6%	70	5.7%
4 公的機関	28	9.7%	197	15.6%	158	14.2%	227	18.5%
5 民生児童委員／校区福祉委員	29	10.0%	223	17.7%	157	14.1%	143	11.7%
6 福祉施設／介護事業所	32	11.0%	254	20.1%	260	23.3%	270	22.0%
7 学校関係者	9	3.1%	14	1.1%	12	1.1%	26	2.1%
8 当事者団体の方	8	2.8%	1	0.1%	4	0.4%	0	0.0%
9 その他	2	0.7%	39	3.1%	37	3.3%	54	4.4%
合 計	290	100.0%	1263	100.0%	1114	100.0%	1227	100.0%



公的機関からの相談件数の増加が顕著で、福祉施設・介護事業所からの相談件数も増加している。これは地域福祉ネットワーク推進会議による専門機関のネットワークづくりの成果によると考えられる。また、学校関係者からの相談件数は若干の増加傾向にあるが、今後もスクールソーシャルワーカー等の児童福祉分野の関係機関と、より一層の連携強化を図る必要がある。

2) 援護を必要とする者（要援護者）による分類

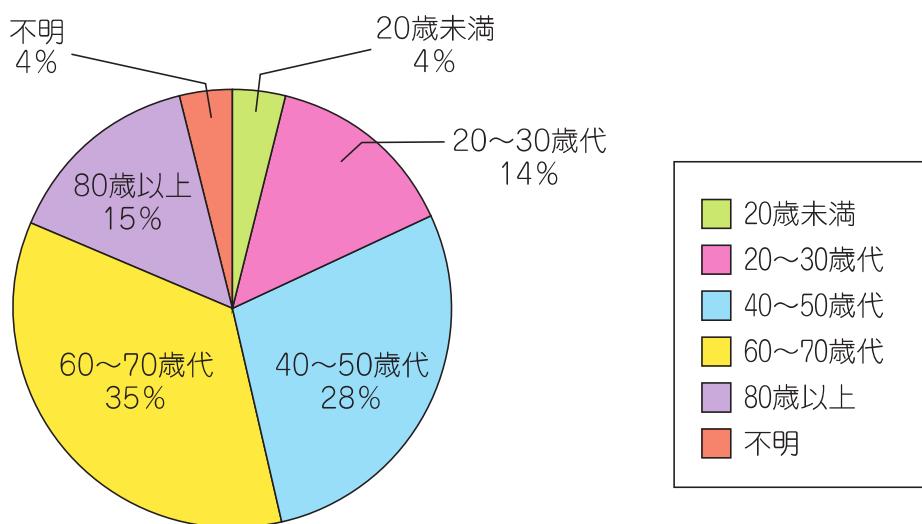
要援護者	平成18年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度	
	人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%
1 ひとり暮らしの高齢者	71	24.5%	430	34.0%	346	31.1%	350	28.5%
2 高齢者のみからなる世帯	32	11.0%	136	10.8%	126	11.3%	110	9.0%
3 その他の高齢者	35	12.1%	150	11.9%	119	10.7%	99	8.1%
4 身体障害者	24	8.3%	50	4.0%	49	4.4%	45	3.7%
5 知的障害者	62	21.4%	75	5.9%	66	5.9%	74	6.0%
6 精神障害者	9	3.1%	192	15.2%	186	16.7%	250	20.4%
7 子育て中の親（一人親）	26	9.0%	62	4.9%	66	5.9%	90	7.3%
8 児童・学生	6	2.1%	14	1.1%	23	2.1%	30	2.4%
9 生活困窮者			90	7.1%	91	8.2%	100	8.1%
10 難病の方	9	3.1%	18	1.4%	9	0.8%	8	0.7%
11 その他	16	5.5%	46	3.6%	33	3.0%	71	5.8%
合 計	290	100.0%	1263	100.0%	1114	100.0%	1227	100.0%



精神障害者に関しての相談割合は、年々増加傾向にあるため、保健センター・病院・精神保健福祉士との連携をより深める必要がある。
一方 子育て中の親・児童・学生に関しての相談割合は、重要な分野であるが相談件数が伸びていない。今後は、スクールソーシャルワーカー等の教育機関や児童福祉分野の関係機関との連携をより深める必要がある。

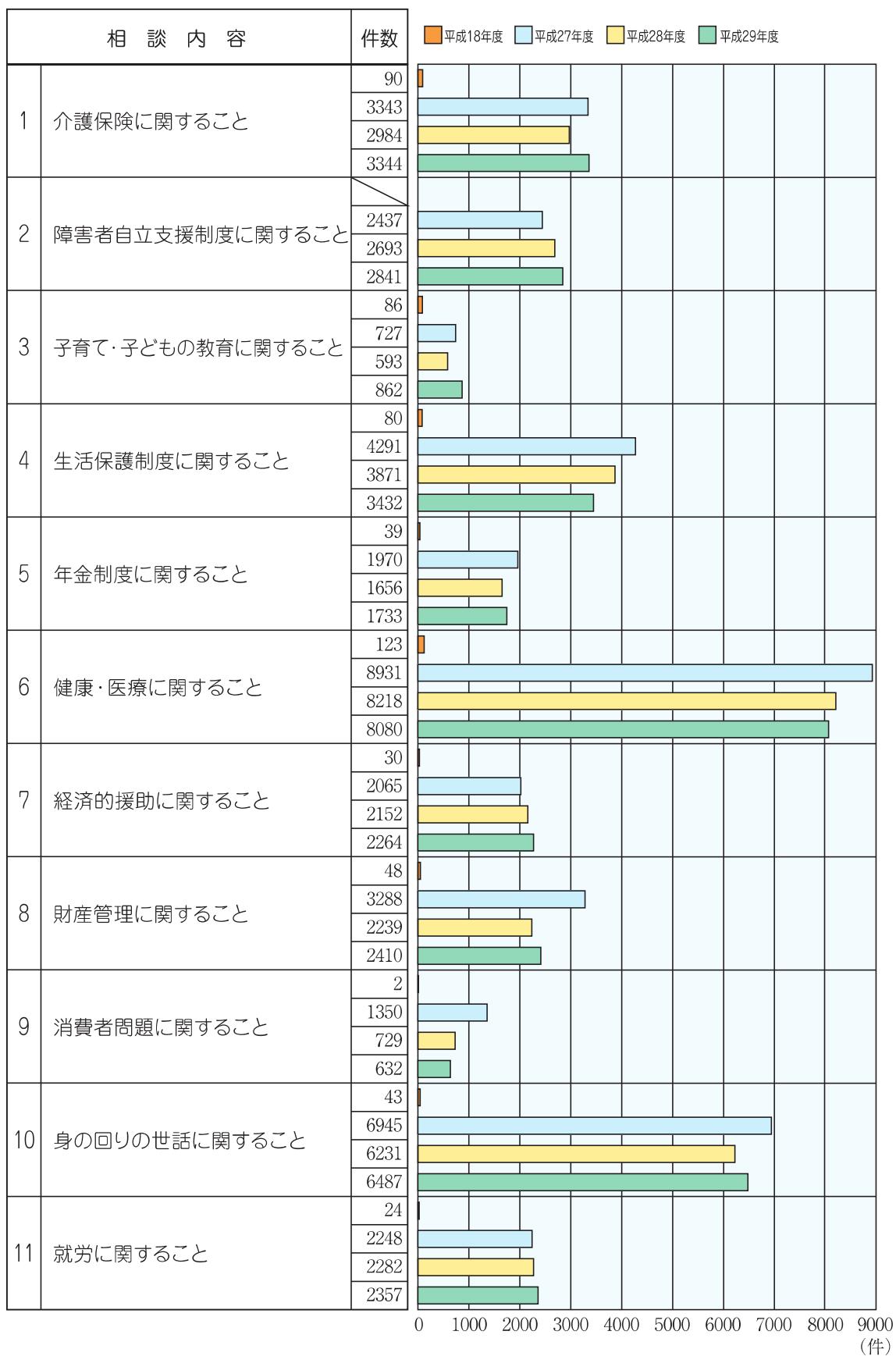
3) 援護を必要とする者（要援護者）の年齢区分

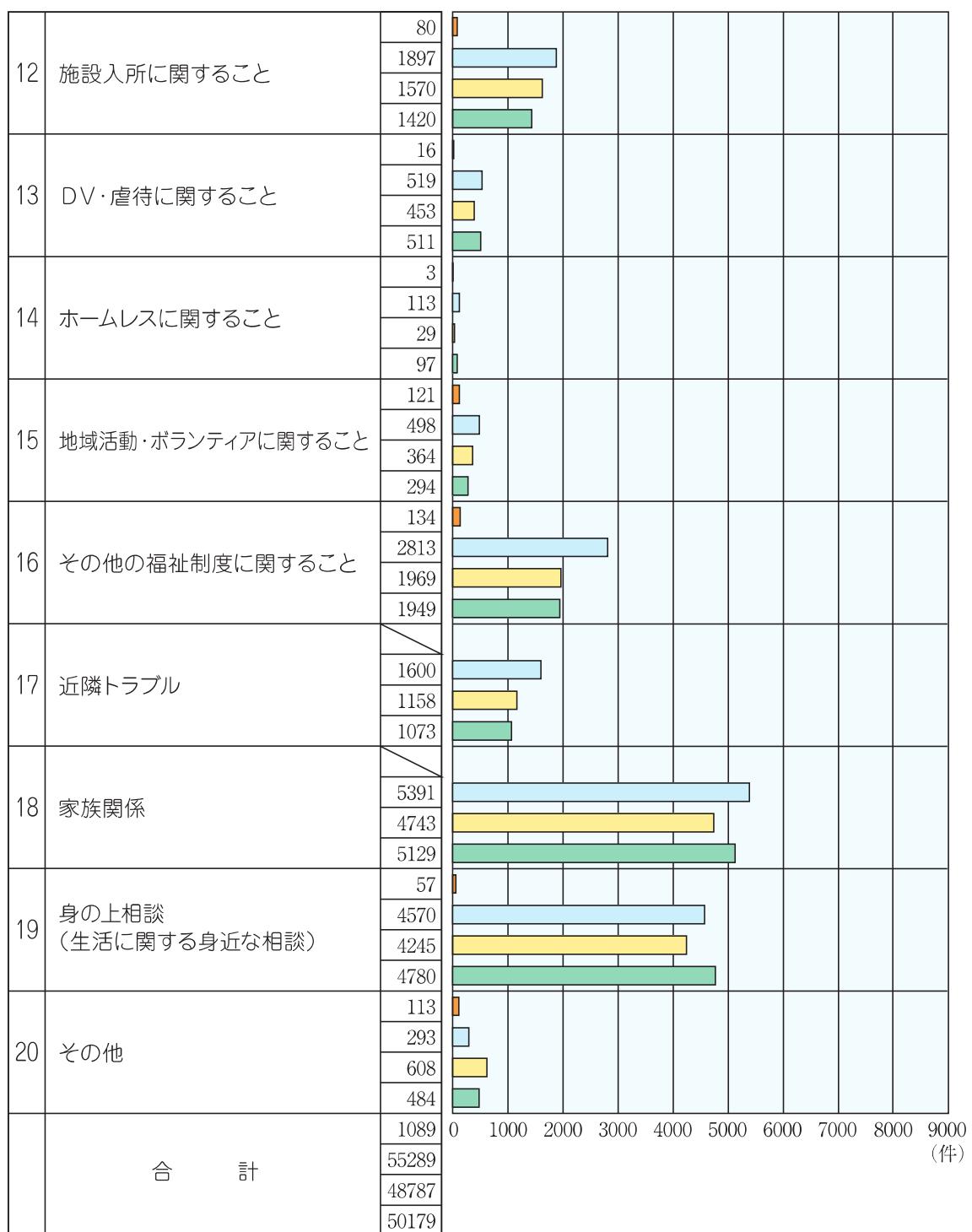
年齢区分		平成18年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度	
	年齢区分	人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%	人数	割合%
1	20歳未満	19	6.6%	28	2.2%	29	2.6%	49	4.0%
2	20～30歳代	79	27.2%	131	10.4%	138	12.4%	176	14.3%
3	40～50歳代	39	13.4%	282	22.3%	284	25.5%	347	28.3%
4	60～70歳代	105	36.2%	555	43.9%	462	41.5%	428	34.9%
5	80歳以上	43	14.8%	217	17.2%	173	15.5%	180	14.7%
6	不明	5	1.7%	50	4.0%	28	2.5%	47	3.8%
合 計		290	100.0%	1263	100.0%	1114	100.0%	1227	100.0%



60～70歳以上の人数・割合ともに減少傾向にあり、80歳以上の人数は前年度より増加、40～50歳代の人数・割合が約3%づつ増加している。このことから、社会的な課題とされている8050問題の増加が推測される。複合的な課題の解決に向けて、多職種連携の支援が必要とされている。

4) 相談内容による分類

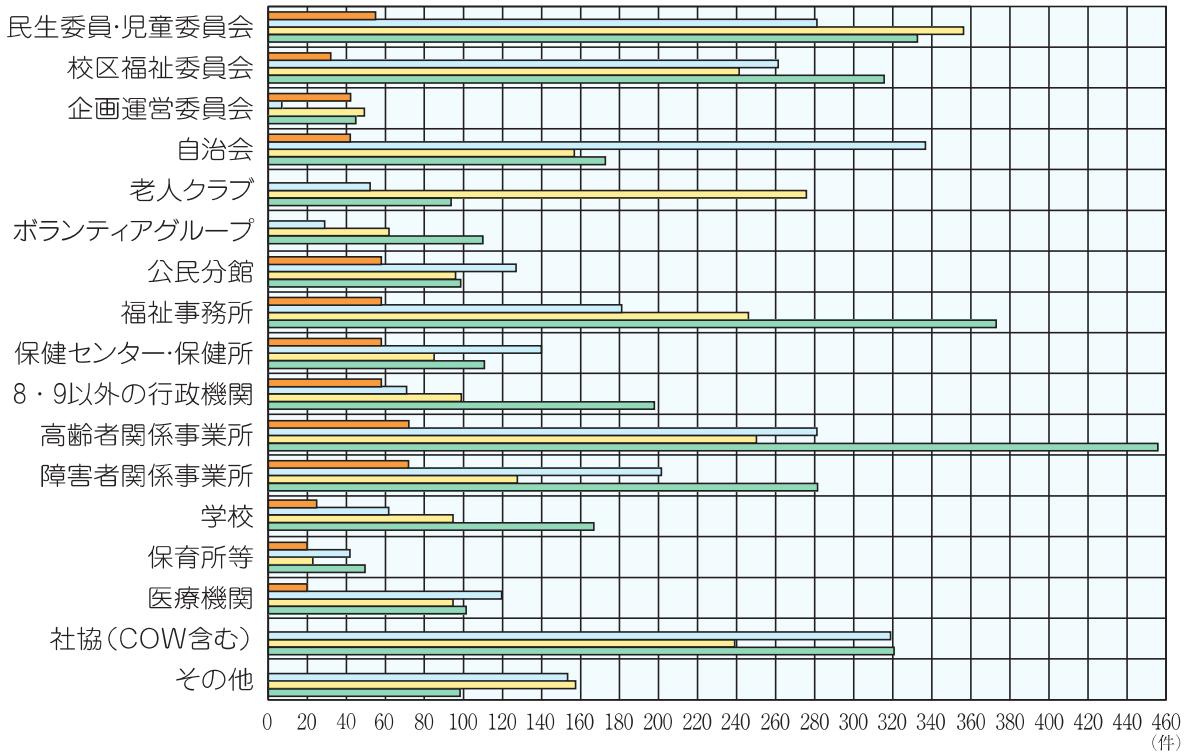




1件に対する相談内容の件数は毎年度ほぼ変わらず、複合的な課題の相談であることが伺える。身の上相談(生活に関する身近な相談)が、大幅に増加していることから、制度の利用等には結びつかない困り事が増加していることが推測される。また、家族関係や子育てに関する相談も増加している。これは家族関係や社会関係の希薄化等に關係していると考えられ、ますますCOWとの連携強化を図る必要がある。

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27年度		平成28年度		平成29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%	281	10.6%	356	13.4%	331	10.0%
2	校区福祉委員会	32	9.9%	261	9.8%	241	9.1%	316	9.5%
3	企画運営委員会			7	0.3%	49	1.8%	45	1.4%
4	自治会	42	13.0%	335	12.6%	156	5.9%	172	5.2%
5	老人クラブ			52	2.0%	275	10.4%	94	2.8%
6	ボランティアグループ			29	1.1%	62	2.3%	110	3.3%
7	公民分館	58	17.9%	127	4.8%	96	3.6%	98	2.9%
8	福祉事務所			181	6.8%	246	9.3%	373	11.2%
9	保健センター・保健所			140	5.3%	85	3.2%	116	3.5%
10	8・9以外の行政機関			71	2.7%	99	3.7%	198	6.0%
11	高齢者関係事業所	72	22.2%	281	10.6%	250	9.4%	456	13.7%
12	障害者関係事業所			202	7.6%	128	4.8%	281	8.5%
13	学校	25	7.7%	62	2.3%	95	3.6%	166	5.0%
14	保育所等	20	6.2%	42	1.6%	23	0.9%	49	1.5%
15	医療機関	20	6.2%	120	4.5%	95	3.6%	102	3.1%
16	社協(COW含む)			319	12.0%	239	9.0%	320	9.6%
17	その他	0	0.0%	153	5.7%	157	5.9%	97	2.9%
合 計		324	100.0%	2663	100.0%	2652	100.0%	3324	100.0%



COWと連携し、地域の各種福祉団体へのアウトリーチを積極的におこない、地域のつながりづくりに取り組んでいる。また、学校や保育所関係へのアウトリーチも重点的におこなっている。

5-2) アウトリーチの目的

アウトリーチの目的		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
1	C SW啓発	1018	962	881	1330
2	会議の開催	135	282	184	198
3	研修会の開催	66	72	29	27
4	V Gの組織化支援	7	8	0	1
5	当事者組織化支援	21	6	3	1
6	サークル組織化支援	27	62	31	21
7	地域活動支援	800	821	694	774
8	他職種との連携強化	1004	1041	909	1155
9	その他	12	4	2	20
合 計		3090	3258	2733	3527

※V G=ボランティアグループ

C SWの更なる啓発と多職種との連携強化をするために、積極的にアウトリーチしていることが伺える。

5-3) ネットワークづくり

ネットワークづくり		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
1	連絡調整	9281	10538	7706	7877
2	ケースカンファレンス	1350	1164	942	1198
3	アウトリーチ	1624	1460	1692	1837
合 計		12255	13162	10340	10912

※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そして、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		平成28年度	平成29年度
1	市のホームページ	11	4
2	社協のホームページ	1	1
3	市政だより	31	34
4	ふくしたより	8	2
5	紹介	345	374
6	その他	57	64
合 計		453	479

※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. 平成29年度コミュニティソーシャルワーカー支援事例

- 1) 引っ越ししてきたひとり暮らしの方を地域住民と支えた事例
- 2) 社会的な繋がりを民生委員と協働で支援した事例
- 3) ひとり暮らし高齢者の寄り添い支援とネットワーク構築の事例
- 4) 複合的な課題のある家庭への支援事例
- 5) 「困り感」をもっていない方へ関係機関と連携支援を行った事例



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



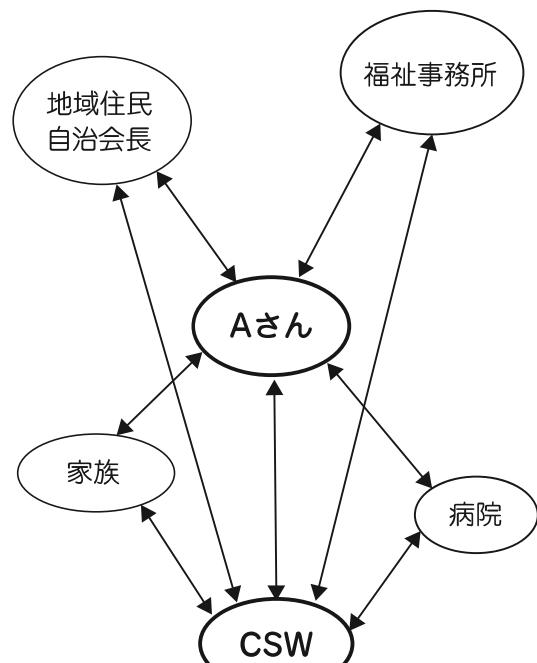
西地域福祉ネットワーク推進会議

1) 引っ越ししてきたひとり暮らしの方を地域住民と支えた事例

【相談概要】

自治会長からCSWへ
「他市からひとり暮らしのAさんが引っ越ししてきたが、荷物が屋外に出ていて。片づける様子はなく閉じこもっているようなので、見守りも兼ねて訪問してもらえないか」と相談がはいる。

【支援後のエコマップ】



【事例概要】

- ・ Aさんは60代で、日常生活はほぼ自立されている。
- ・ 以前は、自営業をされていたが、会社が倒産し家族とは疎遠な状態が続いていた。
- ・ 引っ越し直後は、近隣に気軽に相談できる知人がいなかったことやご自身のプライドもあり、堅い表情をされていたが、地域の方々の声かけやサロンへの参加によってAさんに笑顔がもどった。

【CSWの対応】

- 月×日 自治会長より**CSW**に相談あり。
- ×+1日 **CSW**はAさん宅訪問。突然の訪問に対し戸惑いはあるが、支援への抵抗はなく「一人で荷物の整理に困っていた」と話を伺う。**CSW**は片づけを手伝うことの了承をいただく。
- ×+3~8日 Aさんと**CSW**は、3回に分けて片づける。自治会長も来られたのでAさんに紹介する。Aさんより、会社が倒産したことや人間不信になったことや、家族の信頼を失ったこと、特に、子どもに迷惑をかけたことなどの話を傾聴する。**CSW**より、地域のサロンを紹介するが、Aさんは「今は必要ではない」と言われるため、何か困り事があればご相談くださいと伝える。
- ×+51日 Aさんから「貯金が底をつき生活が苦しくなってきた」と初めてSOSがある。
- ×+53日 Aさんと**CSW**は、福祉事務所に生活保護の申請へ行く。
- ×+65日 Aさんからサロンに行ってみたいと相談がある。
- ×+87日 Aさんはサロンに参加、**CSW**も同行する。口数は少なかったが、久しぶりに色々な方とコミュニケーションをとり終始笑顔で「次回も参加します」と伝えて帰られた。
- ×+122日 Aさんから**CSW**へ嬉しい連絡あり。「サロンに参加されていた方が声をかけてくれて、喫茶店に行ってきた。困ったときはお互いさんと数人の方が言ってくれた」「ここ の地域に馴染めてよかったです」と言われる。
- ～ **CSW**は見守りや声かけをおこなう～
- ×+402日 地域の方からAさんのことで相談がはいる。外出など定期的に一緒に行っていたが、最近、自宅に閉じこもり気味で心配のこと。**CSW**が訪問し話を伺うと、「病気が発覚し、家族に連絡したが話を聞いてくれない」と寂しそうな表情であった。Aさんに、**CSW**から家族へ連絡することの了解を得る。
- 介護保険について情報提供するが、Aさんは自立した生活を送りたいとの意向があつたので、必要と思ったときはご相談くださいとAさんの気持ちに寄りそう。
- CSW**から家族に連絡するが、関わりを持ちたくないとの返答であった。
- Aさんから、「入院して手術を受けた。その際、病院から介護保険を申請してもらい認定はおりたが、退院後、体調も良く地域の方の支えもあり、今も介護保険は利用せず自立した生活を送っている」と連絡あり。
- ×+499日 **CSW**から家族へ再度連絡する。今は仕事が忙しいので、時間がある時に電話すると言われる。
- ×+502日 Aさん家族から連絡あり。**CSW**はAさんの現状やAさんから傾聴した家族に対しての想いを伝える。
- ×+505日 Aさん家族から、一度も会っていない孫がいるので、Aさんの様子見がてら行ってみると連絡がはいる。
- ×+532日 Aさんから連絡があり、「長い間会えなかった家族が、孫を連れて自宅に来てくれた」と嬉しそうに話される。

【考察】

Aさんは事業の失敗や家族離散、知らない土地での人生の再出発で、気持ちの切り替えができないく困っていた時に、地域の方々のすばやい観察力の対応により繋がることができた。生活の安定から気持ちの余裕も生まれ、地域との関わりなど前向きにとらえられるようになり、家族関係の修復もできた。これからもAさんの意志を尊重し、想いに寄り添いながら地域の方々と支えていきたいと思う。

【スーパーバイザーからのコメント】

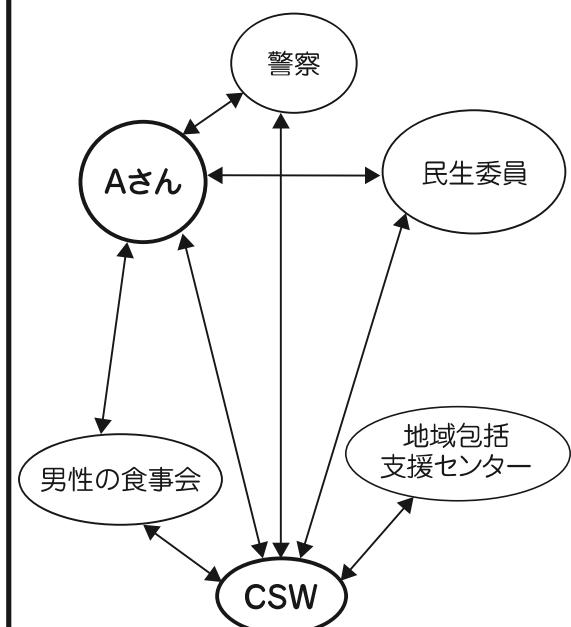
この事例は、支援が展開されるまで、Aさん自身のプライドにより地域とのつながりを作ってこなかった（プライド型セルフネグレクト）Aさんの生活を心配した、自治会長（近助）からの相談に迅速に対応し支援を展開した近助と公助（CSW）の地域協働実践の好例です。自治会長（近助）の発見力に迅速に対応したこと、今後も地域住民との信頼関係が深まり、予防的支援が円滑に実践できると予想されます。

2) 社会的な繋がりを民生委員と協働で支援した事例

【相談概要】

警察から「Aさんの母親が、自宅で亡くなった。Aさんが、その後の手続き等をひとりでできるか心配なので手伝ってもらえないか」とCSWに相談があり支援を開始した。

【支援後のエコマップ】



【事例概要】

- ・ Aさん（50代）は、数年前まで仕事に就いておられたが、相談当初は無職であった。
- ・ 亡くなった母親と二人暮らしで他に家族や親戚はなく、母親の持ち家で年金と預貯金等で生活をされていた。
- ・ 近隣との交流や友人・知人もない様子で、社会的な繋がりが希薄であった。
- ・ お総菜などの買い物には行けるが、着替えや入浴をされている様子はなく、生活面で何らかのサポートは必要かと思われる。
- ・ 電車を利用しての外出や預貯金の引き出し等、ご自身でできることも多くある。

【CSWの対応】

- 月×日 警察より**CSW**に相談がある。
CSWは地域包括支援センターに母親との関わりを尋ねたが情報は得られなかつた。民生委員へ地域との関わりの状況を伺つたところ、**Aさん**との繋がりはなかつたが**CSW**の訪問に同行してくださる。**CSW**は警察から連絡があり伺つたことを伝え、今後の事についてお話をしたいと説明をする。**Aさんは**無表情で、「親族もなく知らせる人がいないので、葬式はしない」と言われる。死亡診断書などの手続きがあるので、一緒にお手伝いしましようかと伝えるとうなづかれた。
- Aさん・民生委員・CSW**は、病院へ行き死亡診断書を受け取り、**Aさん**に、これから流れを説明。警察等へ出向き諸手続きを済ませる。
- ×+1日～ **CSW**は時々訪問し、**Aさん**の様子を伺う。**Aさんは**銀行の出金や必要書類等をご自分のペースで揃えていかれた。
- ×+10日 民生委員・**CSW**は訪問するが留守。民生委員も時々訪問して、**Aさん**の様子を見守ってくださることとなる。
- ×+25日 **CSW**訪問。**Aさんは**、「ひとり暮らしになり、家が広く感じられ寂しい」と言われる。**CSW**は、**Aさん**と地域との関係を繋げていきたいと考え、まずは**Aさん**の就労についてやこれから的生活についての意向を伺う。**Aさんは**、「今はまだ、いろいろとすることがあるので、ゆっくり考えたい」と話される。
- ×+34日 **CSW**訪問するが留守、訪問したことのメモを入れる。**Aさん**より連絡があり、「京都に紅葉を観に行ってきた」とのこと。**CSW**は、**Aさん**がふさぎ込んでいないかと心配していたが、外出されていることを知り少し安心する。
- ×+40日 **CSW**訪問。**CSW**は、**Aさん**と地域の繋がりを構築して安心した生活ができるようにと考え、地域の男性が集う食事会へ参加を勧めたところ、「参加してみようか」との返答がある。
- ×+54日 **Aさんは**、男性の食事会に参加され**CSW**も同行する。**Aさんは**、参加者と食事を楽しんでおられ、今後も参加を希望された。

【考察】

Aさんは、初対面の民生委員や**CSW**を受け入れ、ご自身のことについて色々と話してくださいましたが、ひとつひとつの事柄を理解することに時間がかかる様子であった。**CSW**は**Aさん**のペースに寄り添い、丁寧に支援することを心がけた。民生委員の緩やかな見守りや、男性食事会の参加など、**Aさん**が少しずつ地域生活に馴染んでいくような支援をおこない現在は順調に進んでいる。今後も意向を確認しながら、**Aさん**の生きがいが見つけられるような支援を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、「80・50問題」に対して警察からの依頼を受けた**CSW**がアウトリーチ（訪問支援）により、予防的支援を行ったことで、深刻な問題になることを防いたコミュニティーシャルワーク実践の好例です。

当初、支援の必要性を感じておられなかった**Aさん**に対し、穏やかに信頼関係（ラポール）形成を図りながら、**Aさん**自身の地域社会関係を広げるように支援していった伴走型支援の好例であるとも言える。

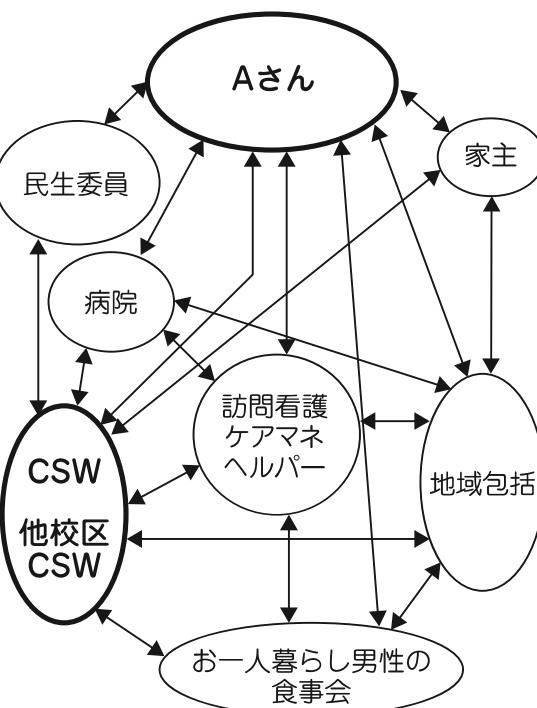
3) ひとり暮らし高齢者の寄り添い支援とネットワーク構築の事例

【相談概要】

数年前、民生委員より「職を失い、住む場所も失うひとり暮らしのAさんを助けて欲しい」とCSWに相談が入る。

Aさんの生活安定に向けて支援した後、見守り支援を継続していたが、Aさんの体調不良のため、病院よりCSWへ「支援者同行のうえ、詳しい検査を受けてほしい」と連絡がはいる。

【支援後のエコマップ】



【事例概要】

- ・ **Aさん**。60代男性。結婚歴なし。聴覚障害による障害者手帳6級を所持。
 - ・ 他府県在住の兄弟とは疎遠。
 - ・ 日雇いで働き、寮に住んでいたが、寮費の滞納が続き退出となる。社会貢献の支援もあり、生活保護を申請。
- 安定した生活を送っていたが、仕事を失い「することがなくて、つらい」というAさんの想いを解決することは難しかった。
- ・ 後に、地域包括支援センターの協力のもと“お一人暮らし男性の食事会”を開催した。調理師経験のあるAさんに声をかけたところ、参加者等から料理長と慕われるようになり食事会はAさんの生きがいとなっていた。

【CSWの対応】

民生委員の相談から数年間、地域の人や地域包括・CSWは見守りなどの継続支援をしていた。

○月×日 病院より「Aさんは精密検査が必要であるが、難聴のため医師の説明を理解されないので受診に同行してほしい」と依頼がある。

×+1日 CSWはAさんの受診に同行。医師より癌の疑いが高いことを告げられる。CSWは、地域包括へ状況を伝え、今後の受診と介護保険の申請を相談する。

×+16日 医師からAさんへ癌の告知をされる。CSWは医師の言葉をわかりやすく伝え、Aさんは緩和治療を選択される。地域包括支援センターと今まで共に支援してきた他校区CSWへ状況を伝える。

×+27日 地域包括とCSWはAさんの受診に同行。投薬による副作用等の説明を受ける。

×+72日 Aさんが楽しみされているお一人暮らし男性の食事会を開催する。今回の食事会は、Aさんの体調を考慮し、予定より早く開催することになった。久しぶりにAさんのイキイキとした姿を見ることができた。

×+75日 地域包括とCSWはAさん宅を訪問。Aさんに要支援1の認定が下りたため、介護保険のサービス利用を勧める。Aさんは「まだ、自分のことは自分でできるけど、週1回のデイサービスは利用しようかな」と話される。Aさんを心配した家主が、時々様子を見に来てくださっていると伺い、家主と緊急時の対応や連絡先等を確認する。

×+99日 地域包括よりCSWに、Aさんは身の回りのことを頑張っておられるが、服薬管理がきちんとできていないようで、室内も乱れてきている。医師からは施設入所の提案もあると連絡を受ける。

×+121日 CSWは受診に同行するためAさん宅訪問。Aさんは起きあがれない状況であったので、病院に連絡を入れる。医師よりAさんの望む生活を問われ、Aさんは、「最後まで自宅で生活したい」と答え、医師は自宅で生活するために、往診・訪問看護・ヘルパーの利用を勧めAさんは了承される。

病院にてサービス担当者会議開催。関係機関の連携支援について検討する。

×+124日 Aさんの笑顔をもう一度見たいという支援者の想いから、お一人暮らし男性の食事会を再度早く開催する。医師や訪問看護・ヘルパー・地域包括・他校区CSWの協力により、Aさんの参加が可能となる。Aさんは顔馴染みの参加者と会話し、心から楽しんでおられるようであった。

その後も、Aさんの在宅生活を応援する地域の方や医療機関・地域包括・在宅介護・CSWは、ネットワークを密に支援をおこなった。残念ながらAさんは他界されたが、Aさんの望んでおられた“最後まで在宅生活”を関係機関とともに見届けることができた。

【考察】

生活の安定だけではAさんの寂しい想いを埋めることができなかつたが、お一人暮らし男性の食事会をとおして地域と繋がることで、Aさんはようやくご自身の居場所をみつけることができた。Aさんは、癌の告知を受けてからも「なんとかなる」といつも前向きに生活をされていた。関係機関は、そんなAさんの想いに寄り添い、それぞれの立場から“Aさんを支えるためにできること”を提案し連携を強化したことで、Aさんの望みを叶えることができた。この事例から、改めてネットワーク構築の重要性を痛感しました。

【スーパーバイザーからのコメント】

本事例は、Aさんの生活支援にとどまらず、Aさんのもっているストレングス（調理師）を活かした個別支援をとおして、「Aさん個人の地域社会関係の形成による社会的孤立の改善」と「地域の福祉力（インフォーマルな地域支援ネットワーク）の向上」につながったコミュニティソーシャルワーク実践の好例です。

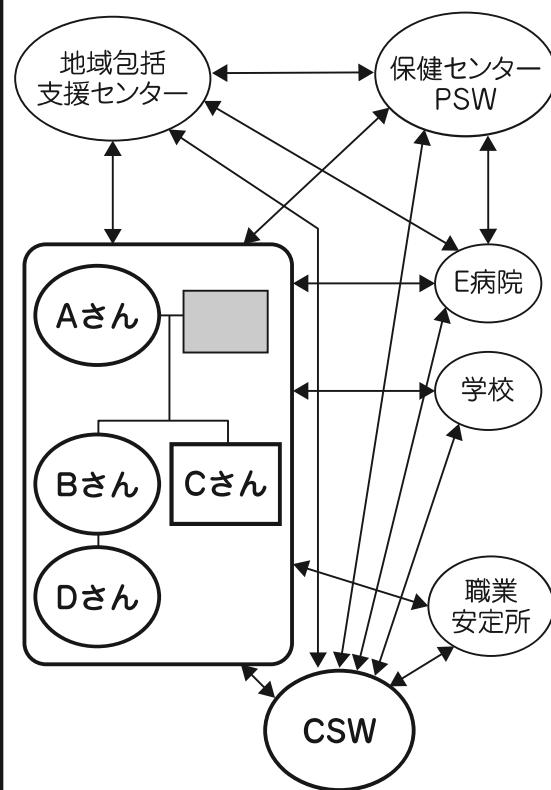
まさに、CSWや他機関・民生委員等の協働により、Aさんは支援を受けるだけの存在ではなく、CSWや地域の方々から必要とされた経験をとおして、Aさん自身がエンパワーメントされていったのでしょう。

4) 複合的な課題のある家庭への支援事例

【相談概要】

Aさんの長女BさんよりCSWへ相談。
「同居する母親（Aさん）が隣近所から監視されていると言い、家のシャッターを閉め、家族を家から出そうとしない。毎日母親との口論が絶えずなんとかしてほしい。」とのこと。

【支援後のエコマップ】



【事例概要】

- ・Aさん、長女Bさん、長男Cさん、Bさんの子どもDさんの4人世帯。
- ・Aさんは60代。2年前に他県より家族で引っ越してこられた。相談当初、隣近所からの物音や足音に「監視されている。」と言われ、家のシャッターを閉め扉にチェーンをかけ家族の外出を止めるようになった。そのためBさんやDさんが仕事や学校へ行けない日が増えている。
- ・Bさんは40代。週に数回ヘルパーの仕事に行かれている。想いを上手く伝えられない、複雑な作業は難しい様子であった。
- ・Cさんは40代。就労経験はあるが対人関係で悩み退職されて以降は、自宅に閉じこもり気味となられる。Aさんに対する精神的ストレスから就労のことは考えられないと言われていた。

【CSWの対応】

- 月×日 Bさんより相談が入る。CSWは自宅へ訪問。インターほんを鳴らし話しかけたが、Aさんは扉を開けず、室内からAさんと家族が言い合う大きな声が聞こえていた。地域包括支援センターへ連携依頼をおこなう。
- ×+1日 CSWは地域包括支援センターと一緒に訪問。Aさんは布団に入った状態で会話をされず。家族より「食事を食べないことが増えていて心配」とのこと、体調を伺い受診を勧めたが手を振り回し頑なに拒否される。
- ×+4日 保健センターPSW、E病院医師、地域包括支援センター、CSWで訪問。Aさんはふらつかれることが増えトイレへも家族の付き添いが必要な状態であった。E病院医師より入院が必要と判断をされ家族も了承される。
- ×+5日 BさんよりCSWへ連絡があり「母親（Aさん）とケンカをしたので弟（Cさん）、子ども（Dさん）と一緒に家を出てきた。母親がいる家には帰るつもりはない。」と話しをされる。CSWは保健センターPSW、地域包括支援センターへ連絡。AさんはE病院へ医療保護入院となられた。
- ×+63日 各専門機関、Bさん、Cさん、Dさん、CSWでケース会議を開催。Aさんや家族の今後の生活について希望や想いを確認し情報の共有を行う。また、地域包括支援センターはAさんの介護保険申請手続き、E病院との連絡調整、CSWは家族の生活とCさんの就労について調整を行うよう役割分担し、家族の気持ちが落ち着き、これから的生活が考えられるよう不定期に訪問をおこなう。
- ×+107日 BさんよりCSWへDさんの進路について相談あり。Bさんは就労させたいと考えていたが、Dさんは進学を希望されていた。Bさん、Dさん、学校担任、CSWで話し合いBさんは学校担任から奨学金制度について説明を受けられDさんは進学することとなった。
- ×+130日 Cさんの表情が少しずつ明るくなっていた。Cさんは介護の資格に興味をもたれCSWはCさんと一緒に職業安定所へ行き職業訓練による資格取得の説明を受ける。
- その後、Cさんは自ら問題集を購入し資格取得にむけ意欲的に勉強を始められる。

【考察】

Aさん家族は近隣との関りもほとんどなく孤立した生活を送ってこられた。Aさんに初めてお会いした時は精神的に不安定な様子で家族との口論が絶えず、体調も優れない様子だったがCSWや専門機関の関わりで入院をされてからは、穏やかな表情となり体調も良くなっていました。

Aさんの入院後も世帯への支援を行ったことで、Dさんの進路について学校と連携し希望する進学への協力をることができ、Cさんは自ら仕事に対する考えを話され前向きに取り組まれるようになった。今後もCさんが就労できるよう協力していきたい。また、Aさんが退院されたら、地域の方との交流が図れる行事やサロンへの参加の提案をしていきたいと思う。

【スーパーバイザーからのコメント】

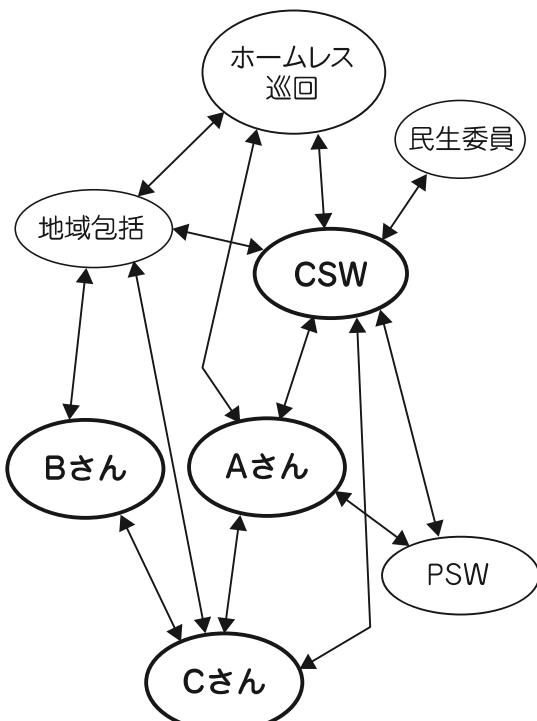
本事例は、家族全員がそれぞれ様々な生きづらさ（地域生活課題）を抱えて家族内での葛藤が大きかったAさん世帯に対して、家族のそれぞれの生活課題に対して、他機関との連携・協働を行いながら、母親（Aさん）、弟（Cさん）の就労支援、子ども（Dさん）の進学支援といった、家族全体の包括的支援につながったファミリーサポート支援の好例です。CSWがまずBさんとの信頼関係を形成し、また支援会議に家族が出席され、専門職に依存した支援ではなく、支援過程に家族自身が参画する関係に導いたことも成功の一因です。

5) 「困り感」をもっていない方へ関係機関と連携支援を行った事例

【相談概要】

地域包括より、“ホームレス巡回担当者から連絡があり、「雨の降るなか他市の公園にAさんが1人でいたため声をかけた。Aさんは、『特に困っていない、家にも帰っているし母親と住んでいる』と話されたが、意思疎通も難しく、お風呂にも入っていない様子で心配である。」”と連絡があった。CSWも公園に同行して、Aさんと会ってほしいと相談がはいる。CSWは、Aさんの母（Bさん）、兄（Cさん）からもお話を伺う。

【支援後のエコマップ】



【事例概要】

- ・ Aさんは50歳代。大学卒業後就職をしたが長く続かず、その後自宅に引きこもるようになる。
- ・ Aさん自ら、うつ病があると言われるが病院への受診歴はない。30歳頃は、自宅で暴れることもあったらしい。相談当初Aさんの生活は、毎夜1~2時頃自宅へ戻り、朝4~5時頃には自宅を出て公園に出かけ、途中で食糧購入している。生活費は、家族から受け取っていること。
- ・ 母Bさんは80歳代。日常生活は自立されているが、地域包括にて見守り支援を受けている。
- ・ 兄Cさんは50歳代。Aさん・Bさん宅の近くに住んでいる。Aさんのことは気になるが、Aさんの性格から今の生活を変えるのは難しい、そっとしておくのもいいかなと考えている。
- ・ Bさん・Cさんは、Aさんが公園へ出かけていることを知らなかった。外へ出かけているという事がわかり、少し安心されていた。

【CSWの対応】

- 月×日 地域包括より連絡が入る。
×+3日 ホームレス巡回担当者、地域包括、CSWと公園にてAさんと会い話を伺う。Aさんは、いつどこに行くのが決めていないことで、次回の会う約束事をするのが難しい。自宅にメモを届けたり、前もって約束をしたりと提案をするが断られる。困った事があれば自ら電話をするとのことと待つこととする。
- ×+37日 地域包括と今後の支援について相談しAさん・Bさん宅を訪問したが、留守のためCSWのパンフレットを置いて帰る。民生委員へ確認すると、面識はないが以前から住んでいる人であると聞く。
- ×+68日 地域包括とCSW再度訪問、Bさんと会うことができる。Bさんより日常の事はCさんが手伝ってくれているので、困った事はないと言われる。Aさんの事を訪ねると、同居はしているが生活は別々で自分の事は自分たちでしているとのこと。警戒されているようであるので、少し時間をおき訪問するようにしていくこととする。
- ×+75日 BさんよりCSWに電話が入る。翌日、地域包括と訪問する事を約束する。
- ×+76日 地域包括よりCSWに、Bさんが地域包括に来られたと連絡あり。地域包括とCSWは、Bさんの辛い想いを傾聴する。Aさんのことは心配であるが、相談したことをCさんに知られたくないという気持ちが強いと伺う。
- ×+89日 ホームレス巡回担当者より、何度か時間帯も変えて公園に行っているが、Aさんの姿が見えないと連絡が入る。地域包括、CSWはBさん宅を時々訪問。
- ×+302日 地域包括より、Aさんを以前とは違う場所で見かけたとホームレス巡回担当者から連絡がはいったとのこと。
- ×+309日 地域包括にて、Aさんの今後についてBさん・地域包括・CSWと話し合い、Cさんと面談したいと伝えるが、了解が得られなかった。
- ×+311日 ホームレス巡回担当者、地域包括、CSWとAさんの所へ行く。Aさんは、以前会った時より話をされる。
その後、CSWは時々Aさんを訪ねる。
- ×+330日 地域包括、CSWはBさん宅を訪問。Bさんと話をしている時にCさんが来られる。CさんへAさんの状況を伝える。CさんよりAさんの今までの経緯を伺い、緊急時用にCさんの連絡先を教えて頂く。
- ×+351日 保健センターPSWへ支援者として協力を願いする。
- ×+356日 個別会議開催（保健センターPSW・地域包括・CSW）今後の支援について、保健センターPSWとCSWはAさんを訪ね、Bさんについては地域包括が主体的に関わり、連携支援していくことを再確認する。
- ×+407日 保健センターPSWとCSWは、Aさんを訪ねる。PSWより、保健センター嘱託医の関わりを検討したいと話がある。

【考察】

当初は、路上生活の疑いでホームレス巡回担当者が関わったが、Aさんには住まいがありBさんと同居であることがわかった。Aさんは、昼間は公園等で過ごすことが多く今の生活に不満はないと言われるが、その理由については未だはっきり伺えていない。今後も関係機関と連携を取りながら、Aさん家族の支援をしていきたいと考える。

【スーパーバイザーからのコメント】

本事例は、社会的孤立にあるが本人（Aさん）自身に『困り感』がなく、支援の展開が進まない状況のなかで、長期間にわたり地域包括や他機関と協働的に支援を展開している支援困難ケースである。このようなケースでは、一方的に支援計画をたててもなかなかうまくいかないことが多い。Aさんの行動に不安やいらだちを抱える家族との信頼形成を深める、家族との協働による支援ネットワークを継続することが必要不可欠である。

6.平成29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 担当リージョン区		施 設 名	所 在 地	専用電話 F A X
① A	孔舎衙 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
③ B	縄手南 縄 手			072-986-7592
④ C	池 島 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 C	盾津東 英 田			072-963-2020
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 06-6725-2754

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 ※祝日の場合は翌日になります。（中鴻池リージョンセンターを除く）

※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。もちろん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

東大阪ふくしまより 平成29年4月15日号 No.106 (切り抜き)

地域で支え合い、共に生きる安心と活力ある福祉コミュニティづくりをめざして

いきいきネット相談支援センター

〈CSW紹介〉

訪問相談 私は、平成26年4月からCSW(コミュニティソーシャルワーカー)の業務に携わっています。

CSWは地域の身近な相談窓口として、地域にお住いの方からのご相談に応じています。

多くの悩みを抱えた複合的な相談などについても、相談者のお身体の状態やご家庭の状況をお伺いすることで課題の本質を探り、福祉の専門機関や地域の方と連携し相談者の思いに寄り添える支援を実施するように心がけています。

たとえば、支援を拒否されて社

会的に孤立されていた方の場合では、関係機関が集まりそれぞれの分野ごとにアイデアを出すことで的確な支援につながりました。

その結果、必要な医療と制度利用につながり安心した生活を送られています。

これからも専門機関や地域の方と共に助け、助けられながら活動していきたいと思いますので、どうぞよろしくお願いします。

電話相談

まづは相談を…

相談

五条老人センター所属
繩手・繩手南中学校区担当
小谷 和生

《五条老人センター》 ☎072-986-7673 FAX 072-986-7592



東大阪ふくしまより 平成29年10月1日号 No.107 (切り抜き)

地域の身近な相談窓口 CSW

いきいきネット相談支援センター

コミュニケーション・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、子育て中の人々などの暮らしの中のお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。

担当中学校区	施設名	所在地	☎	FAX
孔舎衙石切	社会福祉法人 仁風会 相談支援センター ピオスの丘	日下町4-1-42	072-986-0294	072-986-9003
繩手北枚岡	社会福祉法人 東大阪市社会福祉協議会	五条町9-45	072-986-7673	072-986-7592
繩手南	東大阪市立五条老人センター			
繩手磨津	社会福祉法人 東大阪市社会福祉協議会 磨津東英田	角田2-3-8	072-962-8265	072-963-2020
玉川花園	社会福祉法人 両山会 どうぶく	菱屋東2-4-21 相栄ロイヤルビル604室	072-968-8065	072-968-8076
轟部若江	街かどデイハウス すづめの学校(分室)	荒本1-1-24	06-6781-2002	06-6781-2002
楠根	社会福祉法人 東大阪市社会福祉協議会	高井田元町1-2-13	06-6789-7206	06-6789-9174
高井田	東大阪市立高井田老人センター			
小阪	社会福祉法人 ひびき福祉会 アクティビティーセンターひびき	中小阪5-14-23	06-6732-1127	06-6725-6522
新豊多	社会福祉法人 東大阪市社会福祉協議会	高井田元町1-2-13	06-6789-7206	06-6789-9174
長栄	東大阪市立高井田老人センター			
金岡	NPO法人 ヒューマンライツ・ながせ21 布施	長瀬町3-6-8 蛇草障害者作業所「ハオ」	06-6729-2825	06-6729-9346

東大阪市政だより
平成29年 6月1日号

8月1日号

9月1日号

12月1日号

平成30年 2月1日号
(切り抜き)

福祉なんでも相談

地域で援護を必要とする高齢者や障害者などの相談にコミュニティーソーシャルワーカーが応じます。
箇所 ▷ 6月1日(木)=はすの広場(近江堂) ▷ 2日(金)=グリーンパル(中鴻池) ▷ 5日(月)=くすのきプラザ(若江岩田駅前) ▷ 6日(火)=やまなみプラザ(四条) ▷ 7日(水)=夢広場(布施駅前) ▷ 15日(木)=ももの広場(楠根) ▷ 21日(木)=ゆうゆうプラザ(日下) ☆いすれも13時30分~16時
福祉企画課 06(4309)3181、FAX
06(4309)3815

東大阪市政だより
平成29年 5月15日号

7月15日号

9月15日号

11月15日号

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】いすれも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、隨時第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
平成29年度

発行
平成30年3月
東大阪市CSW連絡会