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)

# 令和3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CSW連絡会

#### はじめに

令和3年度は昨年度に引き続き、新型コロナウイルスが猛威を振るった1年となりました。この1年を通じて、全国でワクチン接種が進んだものの、感染者数は増減を繰り返す状況が続いており、今もなお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。

本市においては、現在13名のコミュニティソーシャルワーカー(CSW)が、地域における身近な相談窓口として、地域住民が抱える様々な福祉課題を受け止めるとともに、潜在的な課題やニーズを把握し、関係機関との連携により、支援を必要とする方に寄り添いながら、課題解決に向けて尽力しています。また、社会福祉協議会地域担当職員(COW)とも連携し、地域全体で支え合うネットワークづくりにも取り組んでいます。

近年、地域社会のつながりや地域への関心の希薄化が進み、「社会的孤立」や「8050問題」、「ごみ屋敷」等の課題が浮き彫りになる中、新型コロナウイルス感染拡大の長期化は、こうした地域住民の抱える課題をより一層複雑・複合化させています。

こうした中、本市では、令和4年度より介護、障害、子ども、困窮の4分野を中心とした多職種・多機関の連携による横断的な相談支援体制の構築を目指すものとして、「重層的支援体制整備事業」に取り組みます。「属性を問わない相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」の3つの支援からなる本事業を実施するにあたっては、分野を超えた関係機関の連携を推進するCSW及びCOWの役割がこれまで以上に重要となり、その活躍が期待されているところです。

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4年3月 東大阪市福祉部長

1.	令和3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	
	「令和4年度から実施される	
	重層的支援体制整備事業におけるCSW&COWの役割と期待」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	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	
	2) 地域福祉ネットワークづくり	
	3) 各種研修会参加について	
	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 ····································	S
	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3年度コミュニティソーシャルワーカー支援事例	
	1) 社会復帰へ強い思いのある男性への支援の事例	17
	2) 偶然の出会いから困り事の発見・支援に繋がった事例	19
	3) 知的障害者の息子と同居する親が緊急入院となり残された家族への支援	21
	4)近隣住民と連携し、アルコール依存症の方の支援をした事例	23
	5) 小さな「自信」から前向きな「行動」に変わったケースの事例	25
6.	<b>令和3年度いきいきネット相談支援センター一覧</b>	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
a	東大阪市コミュニティソーシャルワーカー連絡合会則	31

# 令和3(2021)年度 東大阪市CSW・COW活動報告書 巻頭言 「令和4年度から実施される 重層的支援体制整備事業におけるCSW&COWの役割と期待」

大阪教育大学 新﨑 国広(社会福祉士)

#### 1. コロナ渦における厳しい状況を踏まえて

令和2(2020)年度初頭から始まった新型コロナウイルスによる肺炎感染拡大の影響はこの2年間以上にわたり、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。地域における住民参加型の地域福祉活動やボランティア活動も多くの制限を受け続けています。

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の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、"温故知新"が大切であると考えます。"温故知新"とは、「以前学んだことや、昔の事柄を今また調べなおしたり考えなおしたりして、新たに新しい道理や知識を探り当てること。」という意味があります。実際に地域福祉活動やボランティア活動が、大きな制限を受けて十全にできない状況だからこそ、今まで長年にわたり地道にかつ真摯に取り組んでおられる住民主体による地域福祉実践の意義を再確認し、これからのウイズコロナ社会に対応できる多職種連携・地域協働による地域福祉推進の方法を模索し続けることが必要不可欠です。

#### 2. 地域共生社会の実現に寄与するCSW&COW

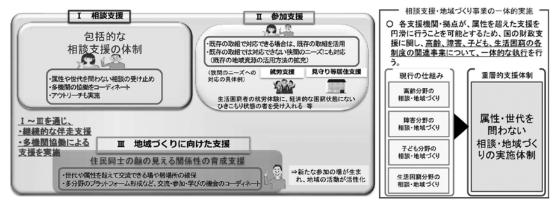
平成29(2017)年と令和2(2020)年といった短期間に社会福祉法の改正が2回行われました。まず、2017(平成29)の社会福祉法の改正では、第6条の2項に「地方公共団体の責務として包括的な支援体制づくりに努めること」が明記され地域福祉の推進における行政の努力義務が明文化されました(平成30(2018)年4月1日施行)。その後、2020年(令和2年)6月には、「地域共生社会実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律」が国会で可決・成立し、令和3(2021)年4月から施行されました。

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。

#### 3. 重層的支援体制整備事業の実現に向けてのCSW&COWの役割

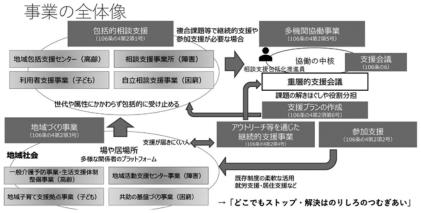
この原稿を書いているときには、まだ予定ですが、東大阪市でも、令和4(2022)年度から、上記の重層的支援体制整備事業が実施されます。東大阪市での重層的支援体制整備事業の詳しい説明は、令和4年度になって、正式に説明があると思いますが、ここでは重層的支援体制整備事業におけるCSW&COWの役割を説明するために、厚生労働省が示した重層的支援体制整備事業の全体像をわかりやすく解説している資料「社会福祉法に基づく新たな事業(重層的支援体制整備事業)の創設」を紹介します。

同資料では、「既存の相談支援等の取り組みを活かしつつ、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため『I. 相談支援』『I. 参加支援』『I. 地域づくりに向けた支援』を一体的に実施する事業を創設する」と記されています。この事業のポイントは、①既存の相談支援等の取り組みを活かす点、②相談支援・参加支援・地域づくりに向けた支援を一体的に展開する点の2点です。



出典:厚牛労働省資料「地域共生社会」の実現に向けた包括的支援体制の整備のための「重層的支援体制整備事業」の創設について「

また、同志社大学教授の永田祐氏は、事業の全体像を下図のように示しています。



「越境する地域福祉実践のすすめ〜現場から包括的・重層的支援体制づくりを問う〜」 「地域共生社会をもう一度学ぶ〜包括的・重層的支援体制づくりにおける支援のあり方をめぐって」 同志社大学教授 永田 祐氏講義資料より

東大阪市の包括的な相談支援体制については、平成18 (2006) 年度からCSWが従来の申請主義では対応できなかった複雑・複合化したケースに対してアウトリーチを行うなど積極的な支援を展開してきました。

そして、平成21 (2009) 年には今まで別々に策定してきた「東大阪市第3期地域福祉計画」「新・地域福祉活動計画(愛称:プラン・13ひがしおおさか)」を一体的に作成しました。両計画では、身近な相談窓口としてのコミュニティソーシャルワーカーの充実や、小地域ネットワーク活動の支援を行うCOW (コミュニティワーカー) の増員に加えて、市域での分野・領域を越えた横断的な支援ネットワークの構築をめざした「地域福祉ネットワーク推進会議」を創設しました。平成26 (2014) 年には「東大阪市第4期地域福祉計画」と「新・地域福祉活動計画(愛称:スクラム・18)」においては、「地域福祉ネットワーク推進会議」を現在同様、東・中・西の3地区に細分化し、各地区の特性を活かした支援ネットワークの基盤整備を行いました。現在は、各地区でCSW&COWだけでなく、各地区の社会福祉法人や支援機関でネットワーク推進会議のプロジェクトチームを構成し、分野・領域を越えた横断的な支援ネットワークの充実に日々努めています。「地域福祉ネットワーク推進会議」は、今回の重層的支援体制整備事業の包括的相談支援会議の機能を有しているといえます。

#### 4. 地域共生社会の実現に寄与するコーディネーターの役割としてのCSW&COWに期待する

CSW&COWの活動報告書のため、CSW&COWを中心に重層的支援体制整備事業の概要説明を行ったきましたが、地域共生社会の実現のためには、様々な専門機関が個々の専門性を活かしつつ「助け上手助けられ上手」の意識を持った多職種連携や、一般住民やボランティアとの地域協働が必要不可欠です。CSW&COWが、こういった多職種連携・地域協働のコーディネーターの役割を果たして地域共生社会の実現に寄与することを期待します。

#### 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の新﨑特任教授、東大阪市福祉部地域福祉室地域福祉課、7名の社会福祉協議会地域担当職員(COW)と合同で新型コロナウイルスの感染症拡大にてオンラインを用いて毎月開催している。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、新﨑特任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、2カ所に分かれてより身近な会議となるように開催し、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。

#### 2) 地域福祉ネットワークづくり

月日	内容
令和3年	
4月9日	岩田西校区「おやじカフェ」
4月9日	花園小学校高齢者疑似体験
4月13日	長瀬川ウォーキング
5 月25日	長瀬東校区「ひまわり会」
6 月27日	角田自治会「グラウンドゴルフ大会」
7月6日	加納校区「勉強会」
8月18日	縄手上四条校区「サマースクール」
8 月23日	枚岡西校区「サマースクール」
10月17日	楠根校区「防災訓練」
10月24日	繩手北校区「ふれあいのつどい」
11月2日	長瀬東校区「文化祭」
11月5・15・25日	石切東校区「高齢者疑似体験」
11月6日	池島校区「文化祭」
11月7日	花園北校区「防災訓練」
11月18日	若江小学校高齢者疑似体験
11月26日	玉串小学校高齢者疑似体験
11月26日	鴻池東校区「敬老グラウンドゴルフ大会」
12月10日	繩手東校区「高齢者疑似体験」
12月19日	枚岡西校区「クリスマスイベント」
令和4年	
1月14日	鴻池東校区子育てサロン「ゲンキッズ」
1月19日	池島校区「おやじ喫茶」
1月20日	岩田西小学校高齢者疑似体験
2月21・25・26日	鴻池東校区「小ネットリーダー研修」

<sup>※2020</sup>年度以降、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、以前の様に地域への参加の機会が少なくなった。そのため住民等が孤立しないように、地域への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の啓発活動に努めた。

<sup>※</sup>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·社会貢献支援員連絡会等積極的に出席し、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3年 6月29日 7月13·27日 8月12日·9月1日	地域福祉コーディネーター 基礎研修					
7月7日	大阪しあわせネットワークCSW養成研修					
7月19日・11月8日	福祉専門職対象防災対応向上研修					
8月5日	依存症相談対応·基礎研修					
8 月24日	児童虐待の理解を深める~機関連携について~					
9月9日	共生・福祉のまちづくり研修					
10月7日	知ることからはじまるヤングケアラー ~早期発見のポイントと支援について~					
10月15日	成年後見制度の「ホント」と「ホンネ」!?					
10月19日	地域福祉のコーディネータースキルアップ研修 専門研修 [					
10月28日	コロナ禍での生活困窮者支援 実践セミナー					
11月13・14日	CSW実践者養成研修					
11月16日	車座ワークショップ					
11月26日	東大阪市施設CSW連絡会 コロナ禍における生活困窮者自立支援と外国人支援について					
11月29日	障害がある方の子育て支援と権利について					
12月10日	スクールソーシャルワーカー連絡会					
令和4年						
1月14日	ヤングケアラーの理解を深める研修会					
1月24日	大阪しあわせネットワークCSW·スマイルサポーター事例報告会					
1月31日	引きこもり支援セミナー ~引きこもりの理解と関わり方~					
2月4日	行動で考える障害児者支援について					
3月2日	居住支援法人の役割と今後の事業展開について					

<sup>※</sup>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。新型コロナウイルス感染症の拡大防止の対策をして、オンライン、会場での参加ができるよう工夫を行い開催した。

月	В	内容
令和3年		
	8月2日	「外国人の感じる3つの壁を越えていこう」
	8月27日	「社会福祉法人の強みを活かした取り組み(大阪しあわせネットワーク)」について ~生活困窮者に対する支援について~
	9月17日	「虐待の理解を深める」 〜東大阪市の虐待の現状〜
令和4年		
	2月14日	「地域福祉ネットワーク推進会議の意義について一緒に考えませんか」 ~包括的な支援体制とは…~
	2月18日	「ヤングケアラーの話」 ~分野を隔てずみんなで支援を考えませんか~
	2月25日	「これって本人の意思?」 ~意思決定支援の観点から考える~

#### 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

昨冬から感染拡大を始めたオミクロン株「第6波」の感染を恐れながらも地域福祉に 尽力されているCSW・COWの皆様、いつもお世話になっております。

民生委員のなり手不足が何かと話題に上る昨今、委嘱率が気になります。その内容には令和元年の一斉改選後、全国では95.2%、東大阪市では96.3%と発表されていましたが、その記事によると、皆様の努力の結果、当市では令和3年には97.7%と1ポイント以上の改善がなされたとの事です。我が校区に於いては一斉改選による定年退職と個人的事情により若干名の欠員を生じさせていました。

しかし、校区委員全員の努力により、定員充足を完了させることが出来ました。この 97.7%という数字には、委員の皆様に感謝申し上げたい気持ちでいっぱいです。

さて、新しく委嘱を受けた民生委員さんには、民生委員の仕事は地域住民と行政機関とを結ぶいわゆる"つなぐパイプ役である"と指導しています。

行政機関の受け皿である最も身近な存在がCSW・COWであると考えます。経験のある民生委員のみならず、新任民生委員も気軽に相談できるCSW・COWであってほしいと希望しています。今後のご活躍に期待していますので、よろしくお願いします。

私はある校区の民生委員長という立場になって、早いもので12年が過ぎました。

その間、地域の困った人や困った案件を専門職であるCSWや地域包括支援センターにつなぐ!という事を心がけて来ました。そこで、上手く専門職につなぐためには、常日頃から委員と専門職が気やすくものを言い合える関係作りが大事だと分かりました。

ここ2年間はコロナの影響で満足に会議すら出来ない期間でしたが、私達の民生委員の月例の定例会議には常に参加して頂き、情報を共有するよう心掛けています。また時には懇親会などにも同席頂き、親睦を深め、専門職と民生委員が気軽に助けられ、気軽に助ける関係作りが出来るようにと努めて来ました。

功を奏して、今では委員長の私を経ずとも、委員の皆さんが直接に困った案件を専門職につないでくれることも度々で、上に立つ者としましても本当に嬉しく思っています。

困っている人に、なかなか民生委員だけでは適切に助けてあげられない事案でも、 CSWは根気よく真摯に対応して下さっています。切磋琢磨、今後とも助け合って、福祉 の道を共に追い求めたいと思います。頑張りましょう!

私の地域は若者から高齢者まで幅広く生活している地域です。近くには病院も数多く隣接しており複合多問題のケースも多くあります。困難ケースに頭を抱えることも多々あります。そんな時、力になってくれるのがCSWさんです。相談者の所へ何度も足を運んで頂き、各連携機関への連絡、繋ぎもスムーズで「どう解決したらいいのだろう…。」と思っていたケースもすぐに解決へと結びつけてくださり、私にとってとても心強い存在です。地域の課題いうのは、一筋縄ではいかない問題が多く解決できるものではありません。CSWさん今後も頼りにしています。

0

私は民生委員児童委員を16年あまりしております。地域の高齢者の見守りをはじめ、 小中学生の登下校やファミリーサポートセンター事業での幼児の見守り等をしていて、 大人も子どもも暮らしやすい生活ができるように願っています。私の地域では、定例会 等にCSWや地域担当の方に出席して頂き、お互いの顔の見える関係を築いております。

そのお蔭で、CSW等の方々にごみ屋敷や高齢者の孤独死を始め、地域の課題にいち早く対応していただいております。迅速で且つ相談者の話をじっくりと聴き、寄り添った対応をして頂き、地域にはなくてはならない存在です。これからも、より一層連携して、地域の課題に取り組んでいけたらと思っています。

5年程前にご近所のご家庭に対して困りごとの相談を受けました。そのご家庭は担当ではないのですが民生委員をさせて頂いているので何かお役に立てばと思いなるべくご近所トラブルにならない様にCSW・地域担当の方々の助けをお借りしながら動いていました。ご高齢と共に病気の発症もあり本当に困っていたところ、CSW・地域担当の方々が的確に動いてくださり行政機関・医療機関と連携して適切に対応してくださいました。CSWさんの助けを頂いてよかった。本当に感謝しています。これからも宜しくお願い致します。

地域住民は困りごとがあった時、どこに相談すればいいのか、どこに行けば解決できるのか悩んでいる方が多いです。日々、地域で地道な活動をされているCSWさんに感謝しています。もっとたくさんの方にCSWの活動を知って頂きたいです。

#### 専門機関からのメッセージ

お世話になっております。日頃よりCSWさんにはご協力頂き大変助かっております。 ありがとうございます。

様々な問題を抱える方に寄り添った対応、関係機関への連携、提案等とても勉強になっておりますし、CSWさんがいることにより、安心して相談を受ける事ができると思っています。また、お忙しいにもかかわらずこちらの事も気にかけてくださりありがとうございます。今後もお世話になりっぱなしになると思いますが、よろしくお願いしますく(\_\_\_)>

お世話になっております。いつもいつも助けて頂くことばっかりで本当に感謝しかありません。老若男女、多種多様な状況の中で臨機応変に対応している姿をとても頼もしく思っておりますし、頼りっぱなしです(^-^) 私自身も勉強し同じように対応せねば!と思うのですが、中々難しいことだなと改めて実感しております。

今後もものすごく助けて頂くことばっかりになるかと思いますが、何卒よろしくお願いいたします。

今日、コロナ禍による、生活困窮者の急増で貸付金や給付事業では追いつかない状態となっています。また複雑な家族関係や絡み合った複合多問題を抱えた家族の相談など、社会の現実を映し出した相談ケースも増えているように思えます。こういう時代だからこそ、いきいきネット相談支援センターのCSWさんたちの、本人に寄り添いじっくりと問題解決に取り組まれておられる姿勢が多くの相談者や我々関係機関との信頼を寄せているのだと思います。いまや、東大阪における中心的な存在として多くの関係機関や地域の人たちから高い評価を得られていることに敬意を表します。

いつもCSWさんは大変お世話になっております。困った時、どこに相談してよいのか分からないときは、とりあえずCSWさんに相談させていただいています。近年、複合多問題が急増するなかで、CSWさんは地域の中でなくてはならない存在です。相談者の中には心の扉がなかなか開かない方もいらっしゃいますが、CSWさんは相談者との関係性構築が非常にうまくいつも学ばせて頂くことが多いです。いつもありがとうございます。

いつもお世話になりありがとうございます。様々な場面でご一緒させていただいておりますね。どんな相談事も受け止めていただき、率先して丁寧に対応されているお姿を見て頼もしく感じております。ご相談内容が多岐にわたることが多く、私たち専門機関だけでは、どうしても解決できない事例が増えてきているように思います。CSWさんの「いつでもお声かけて下さい」の言葉がとても嬉しく励みになっております。これからも、困ったときにCSWさんのお力をお借りすることになるかと思いますが、宜しくお願い致します。

.

0

.

Ò

•••••••••••••••••

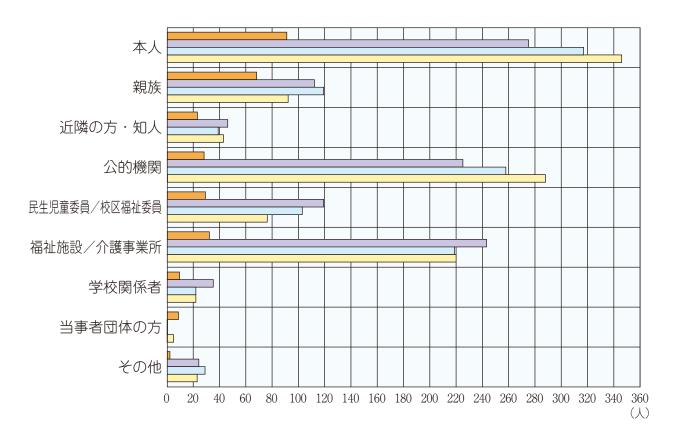
このコロナ禍、地域の活動がとまり、地域を基盤にした活動が行いにくい状況だと思います。でもこんな時だからこそ「孤立させない」CSWの役割が発揮される時だとも思います。私はCSWのみなさんに「寄り添う支援」を教えてもらいました。ぶれることなく寄り添う実践を一緒に地域で行っていきたいと思います。これからもよろしくお願いします。

地域包括支援センターとして65歳以上の方の総合相談窓口をして活動していますが、問題が複雑化・複合化しており、様々な支援が必要となっています。高齢者の方以外への支援が必要となる場合も多く、そんな時に頼りになるのがCSWさんです。CSWさんに入って頂く事で各分野との連携がスムーズに行え、問題が解決した事が数多くありました。今後もCSWさんを含め関係機関との連携を行い、地域の方への支援を行っていきたいと思っています。これからもよろしくお願いします。

#### 4. 相談件数と主な内容について

#### 1) 相談者による分類

			18年度			令和2年度		令和3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%	275	25.5%	317	28.7%	346	31.0%
2	親族	68	23.4%	112	10.4%	119	10.8%	92	8.3%
3	近隣の方・知人	23	7.9%	46	4.3%	39	3.5%	43	3.9%
4	公的機関	28	9.7%	225	20.9%	258	23.3%	288	25.8%
5	民生児童委員/校区福祉委員	29	10.0%	119	11.0%	103	9.3%	76	6.8%
6	福祉施設/介護事業所	32	11.0%	243	22.5%	219	19.8%	220	19.7%
7	学校関係者	9	3.1%	35	3.2%	22	2.0%	22	2.0%
8	当事者団体の方	8	2.8%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.4%
9	その他	2	0.7%	24	2.2%	29	2.6%	23	2.1%
	合 <b>計</b>	290	100.0%	1,079	100.0%	1,106	100.0%	1,115	100.0%

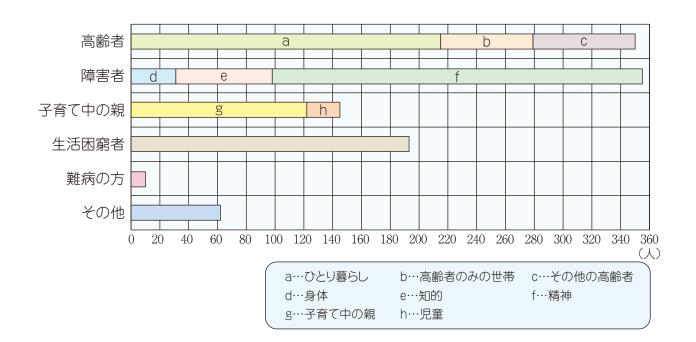


相談件数の合計は昨年度と比べてほぼ横ばいだが、本人・公的機関からの相談が依然として多く、 相談件数の半数以上を占めている。

民生児童委員/校区福祉委員からの相談は減少しており、長引く新型コロナウイルスの影響で、 従来の見守り活動や地域活動が実施できていないことが要因と考えられる。

#### 2) 援護を必要とする者(要援護者)による分類

		平成18年度 (CSW配置初年度)		令和元年度		令和2年度		令和3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%	246	22.8%	223	19.7%	215	19.3%
2	高齢者のみからなる世帯	32	11.0%	75	7.0%	51	4.5%	64	5.7%
3	その他の高齢者	35	12.1%	109	10.1%	92	8.1%	71	6.4%
4	身体障害者	24	8.3%	56	5.2%	49	4.3%	31	2.8%
5	知的障害者	62	21.4%	88	8.2%	54	4.8%	67	6.0%
6	精神障害者	9	3.1%	200	18.5%	238	21.0%	257	23.0%
7	子育て中の親(一人親)	26	9.0%	96	8.9%	136	12.0%	122	10.9%
8	児童・学生	6	2.1%	16	1.5%	18	1.6%	23	2.1%
9	生活困窮者			140	13.0%	209	18.5%	193	17.3%
10	難病の方	9	3.1%	1	0.1%	8	0.7%	10	0.9%
11	その他	16	5.5%	52	4.8%	53	4.7%	62	5.6%
	슴 計	290	100.0%	1,079	100.0%	1,131	100.0%	1,115	100.0%



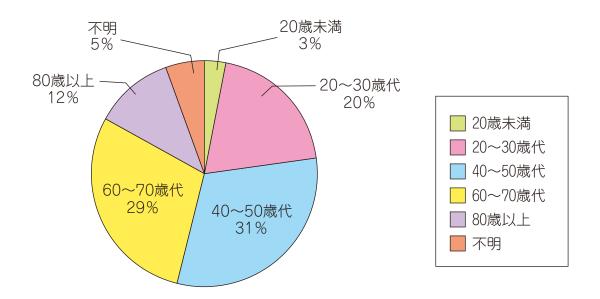
高齢者のみからなる世帯、知的・精神障害者からの相談が増えており、社会的に孤立しやすい立場の方の相談窓口になっていることがわかる。

また、児童・学生の相談もここ数年で増加傾向にあり、児童分野の専門職とのつながりもできてきていることがうかがえる。元々社会から埋もれている子どもの貧困やヤングケアラーの問題は、コロナ禍でさらに見えにくくなっていることが予想される。

多職種との連携は必要不可欠であり、伴走型支援を引き続き行っていく。

#### 3) 援護を必要とする者(要援護者)の年齢区分

			18年度	令和元年度		令和2年度		令和	3 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%	33	3.1%	38	3.4%	35	3.1%
2	20~30歳代	79	27.2%	182	16.9%	183	16.5%	222	19.9%
3	40~50歳代	39	13.4%	324	30.0%	397	35.9%	347	31.1%
4	60~70歳代	105	36.2%	350	32.4%	303	27.4%	324	29.1%
5	80歳以上	43	14.8%	150	13.9%	146	13.2%	128	11.5%
6	不明	5	1.7%	40	3.7%	39	3.5%	59	5.3%
	슴 計	290	100.0%	1,079	100.0%	1,106	100.0%	1,115	100.0%

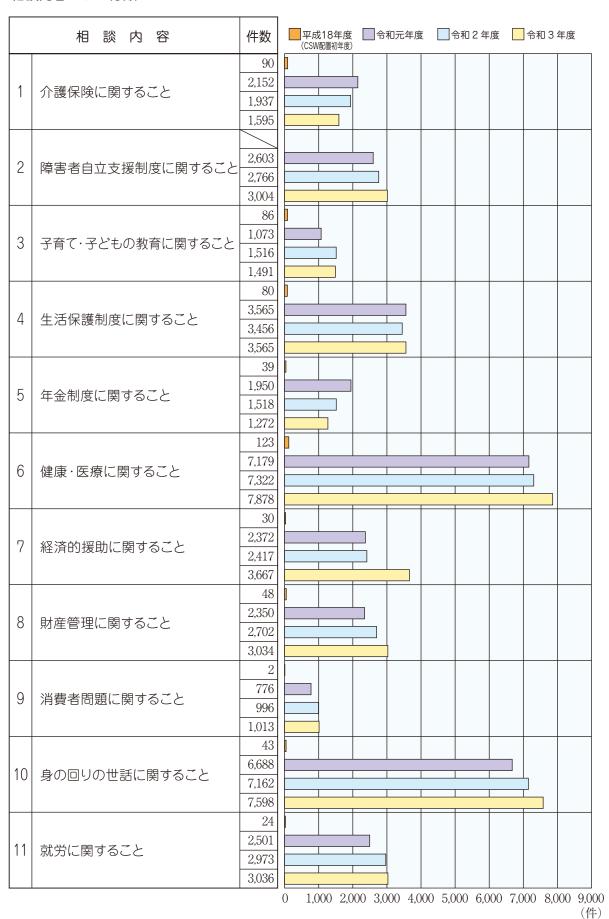


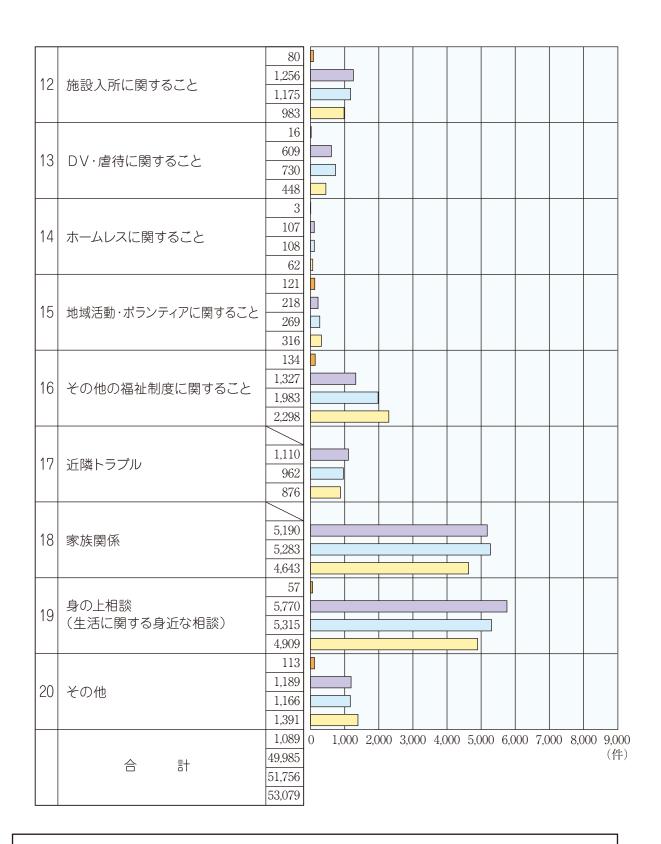
40~50歳代、60~70歳代の相談が全体の約6割を占めている。

また、昨年度に比べて、20~30歳代の相談が39件(3.4%)増加している。

若い世代の相談内容は多岐にわたるため、課題をいち早く察知し、新たな救済制度や事業を把握し結びつける必要がある。

#### 4) 相談内容による分類





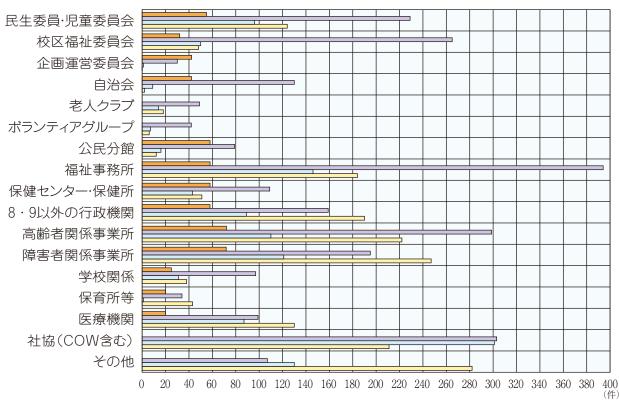
昨年度に引き続き、新型コロナウイルスの影響で経済的援助・財産管理等の金銭的な事柄に対する相談が後を絶たない。福祉制度に関する相談が増えているのも同等の理由であると思われる。

全体の相談件数も1,300件ほど増加しており、健康・医療に関することや身の回りの世話に関することの不安も依然として拭えていない状況であることがうかがえる。

長引くコロナ禍での生活の中で、様々な悩みや心配事に寄り添う支援が今まで以上に必要である。

5-1)アウトリーチによる分類

			P成18年度 SW配置初年度) 令和元年度		令和2年度		令和3年度			
	アウトリーチ	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%	229	8.7%	96	7.7%	124	6.9%	
2	校区福祉委員会	32	9.9%	265	10.1%	50	4.0%	48	2.7%	
3	企画運営委員会			30	1.1%	1	0.1%	0	0.0%	
4	自治会	42	13.0%	130	5.0%	9	0.7%	2	0.1%	
5	老人クラブ	42	13.0%	49	1.9%	14	1.1%	18	1.0%	
6	ボランティアグループ			42	1.6%	7	0.6%	6	0.3%	
7	公民分館			79	3.0%	16	1.3%	12	0.7%	
8	福祉事務所	58	17.9%	394	15.0%	146	11.7%	184	10.2%	
9	保健センター・保健所	36	30	17.9%	109	4.2%	43	3.4%	51	2.8%
10	8・9以外の行政機関			159	6.1%	89	7.1%	190	10.5%	
11	高齢者関係事業所	72	22,2%	299	11.4%	110	8.8%	222	12.3%	
12	障害者関係事業所	12	44,4%	195	7.4%	121	9.7%	247	13.7%	
13	学校関係	25	7.7%	97	3.7%	31	2.5%	38	2.1%	
14	保育所等	20	6.2%	34	1.3%	1	0.1%	43	2.4%	
15	医療機関	20	6.2%	99	3.8%	87	6.9%	130	7.2%	
16	社協(COW含む)			303	11.6%	301	24.0%	211	11.7%	
17	その他	0	0.0%	107	4.1%	130	10.4%	282	15.6%	
	合 計	324	100.0%	2,620	100.0%	1,252	100.0%	1,808	100.0%	



昨年度に比べると、アウトリーチの件数は増加している。新型コロナウイルスの収束の兆しはないが、新しい生活様式に対応して、関係機関の会議や地域活動の再開などが数字に反映しているとみられる。アウトリーチはCSWにとって最大の特徴であるため、引き続き、COWとの協力にも力を入れ、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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
1	CSW啓発	1,285	806	319	515
2	会議の開催	340	257	204	266
3	研修会の開催	26	46	32	76
4	VGの組織化支援	24	5	4	14
5	当事者組織化支援	0	0	6	108
6	サークル組織化支援	18	17	1	3
7	地域活動支援	733	744	127	112
8	他職種との連携強化	1,299	1,161	626	1,024
9	その他	12	4	17	62
	合 計	3,737	3,040	1,336	2,180

**※**VG=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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
1	連絡調整	8,188	7,063	7,501	7,534
2	ケースカンファレンス	1,250	1,110	1,262	1,168
3	アウトリーチ	2,021	1,974	1,495	1,493
	合 計	11,459	10,147	10,258	10,195

<sup>※</sup>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、また、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2年度	令和3年度
1	市のホームページ	3	7
2	社協のホームページ	7	2
3	市政だより	23	16
4	ふくしだより	6	5
5	紹介	361	294
6	その他	47	83
	合 計	447	407

<sup>※</sup>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3年度コミュニティソーシャルワーカー支援事例

- 1) 社会復帰へ強い思いのある男性への支援の事例
- 2) 偶然の出会いから困り事の発見・支援に繋がった事例
- 3) 知的障害者の息子と同居する親が緊急入院となり残された家族への支援
- 4) 近隣住民と連携し、アルコール依存症の方の支援をした事例
- 5) 小さな「自信」から前向きな「行動」に変わったケースの事例



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

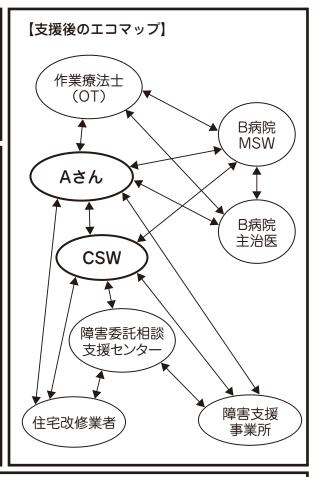
\*地域福祉ネットワーク推進会議は、高齢・障害・児童などの分野を越えた専門機関の顔の見える関係を目的として、社協地域担当職員(COW)を中心にCSWや地域包括・障害委託相談等のプロジェクトメンバーと協働で開催している。令和3年度は新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、すべてオンライン(ハイブリッド形式も含む)で開催した。オンライン上でもグループワークやアンケートを実施するなど、参加者の声を聞き取るように工夫した。

#### 1) 社会復帰へ強い思いのある男性への支援の事例

#### 【相談概要】

医療機関MSWより「退院後、在宅生活を 希望されている65歳未満の男性が何か利用 できる制度はないでしょうか」とCSWに相 談が入る。

# 【支援前のエコマップ】 B病院主治医 B病院MSW CSW



#### 【事例概要】

- · Aさん 60代前半一人暮らしの男性。3階建ての戸建、1階部分は作業場
- ・悪性腫瘍(右骨盤)入院治療中、右脚に体重を掛けてはいけない状態、移動は車椅子介助
- ・障害4級程度の見込み
- ・自宅で溶接業を営んでいる
- 親族と交流はない
- ・医療機関は退院後、在宅生活は厳しいとの見解
- ・本人、退院後は元の生活に戻ると強く希望

#### 【CSWの対応】

- ○月×日 医療機関MSWより**CSW**に相談の電話が入る。どうしても退院後は在宅で生活したいと考えている患者さんが退院後に使える制度や、実際に在宅生活が可能であるのか相談したいとの内容であった。
- ×+2日 専門機関に連絡を取り状況説明、自宅の調査において同行訪問の了承をもらう。
- ×+13日 **Aさん**が一時外出許可を取り、OT付き添い介助の下、一時帰宅。住宅改修でどこまで在宅生活が可能になるか専門機関と立ち合い調査に同席。調査後、住宅改修をしても費用が高額になり、**Aさん**の足の状態から、転倒などの危険性が高いため在宅生活は厳しいとの見解。
- \*+20日 主治医から**Aさん**に「家に帰って生活するのは無理である」と説明するも、**Aさん**の意向は変わらず。MSWより、**Aさん**の意向を尊重し、退院後に在宅で利用できるサービスの情報提供の依頼を受ける。障害4級程度の見込みを踏まえて情報収集を行い、障害者自立支援制度利用においての認定を受けることになる。
- ×+67日 MSWより、退院後は在宅生活になることを前提にリハビリ病院に転院する予定と連絡。
- ×+90日 リハビリ病院に転院、転院先のMSWと情報共有。〔約2か月間入院予定〕
- ×+115日 **Aさん**から電話が入る。「自宅に戻っている、障害自立支援区分3だが、どうしたらいい?」との相談。**Aさん**の状況を確認するため、自宅へ伺う。自身の意向で予定していた入院期間より早く帰って来られていた。〔病院にいると精神的に参ってしまうと心情を伺う〕
  - 早急にサービスをつなげる必要があり、委託相談支援センターに連絡、状況説明。
- ×+120日 委託相談支援センターと同行訪問。希望するサービス、住宅改修について**Aさん**と 相談。事業所の調整を委託相談支援センターに依頼。
- ×+125日 サービスが繋がるまでの間、Aさんの安否確認のため訪問。
- ×+140日 訪問介護事業所が決定、事業所の紹介とAさんの利用意思確認を行い、CSW同席。
- ×+147日 訪問介護サービス開始。(当面は家事援助で買い物、掃除などのサービスを利用)
- ×+165日 サービス利用後の状況確認のため訪問。

#### 【考察】

相談を頂いた当初はAさんの身体の状態、自宅の状況からみて、在宅での生活は難しいだろうと専門機関からの意見が多く、現実のものにならないとは思っていましたが、これまでご自身の力で生きてこられた思いと自分はまだできるという強い気持ちで行動されたことが現実のものになりました。もし自分が病気や障害者となった時に生活の場をどこに置くのか、戸惑い、悩み、決断できなかったりすることが多いと思いますが、Aさんは最初から自分の意思が変わらず、周りの意見を押し切ってまで行動されたことの強い意思が伝わってきました。選択されたことが正しいのか間違いなのかではなく、ご自身が納得できたのが大きいと感じました。また、医療機関のMSWがAさんと何度も向き合って、親身になって働きかけて下さったこと、そしてそれぞれの専門機関の方がいろいろな観点から検討し支援してくださったことが今の生活につながったのだと思います。

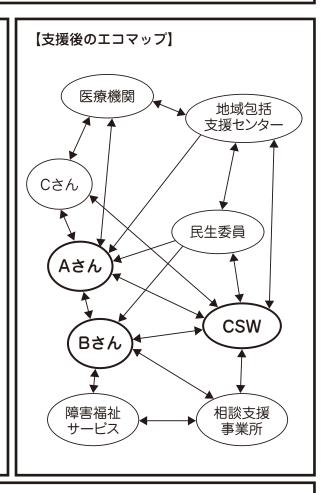
#### 【スーパーバイザーからのコメント】

CSWやMSWはじめ様々な専門機関が、「地域での暮らしを再び取り戻したい」という強い意志 (モチベーション)をもつご本人に寄り添いご本人の自己決定を尊重し、様々な専門職や医療・福祉 サービスを活用しリスクを最小限に抑えながら伴走的支援を展開している事例です。これから日常 生活をおくるうえで様々な課題が出てくる可能性がありますが、Aさんご本人が選択した生き方を支援者が理解し支え続けることで、Aさん自身の人生は充実したものになっているに違いありません。自己決定を尊重し多職種連携支援を展開した好例であるといえます。

#### 2) 偶然の出会いから困り事の発見・支援に繋がった事例

#### 【相談概要】

コンビニ前でAさんから話しかけられたことがきっかけで関わりがスタートした事例。Aさんよりコンビニを指さし「今日はやってないんかな?」「何も売ってないね」と声をかけられる。コンビニは営業しており、状況とそぐわない会話であること、Aさんの服装の汚れなどが気になり、CSWはそれまで全くAさんとは面識が無かったが、支援が必要ではないかと考え、世間話をしながら、関わり始める。



#### 【事例概要】

- ・最初にお会いした時のAさんの話ではAさん自身は80代、息子Bさん 60代の二人暮らし。 Bさんは出かけて不在とのこと。自宅に送った際、玄関扉が開いており、中から荷物など が溢れている状態が確認できた。
- ・民生委員より過去に飼っていたペットの件で、近隣トラブルがあったとの情報あり。
- ・後日、Bさんと会い話を伺う。自宅は持ち家(2階建て)で、名義は長女Cさん。
- · Aさんは認知症の疑いあり。家の階段で転倒し、救急搬送。手術が必要。Bさんは障害があり、相談支援事業所、就労継続支援B型事業所、居宅介護事業所のサービスを利用。障害年金受給中。
- ・Cさんは結婚して市内に在住。以前に**Bさん**の金銭トラブルで**Bさん**とは疎遠になっていたが、家の片付け・処分には協力的。**Aさん**の病院への付き添い、今後の生活の場も考えてくれている。
- ・Aさん入院後、Bさんは一人暮らしとなるが、サービスを利用しながらある程度自立して生活できていた。ただし掃除、片付けが苦手との事で、家の中がゴミ屋敷状態。またCさんから転居の話もあり、Bさんも困っていた。
- ・AさんはBさんの事を大事に思っていたようで、将来の為にBさんに定期預金をしていた。

#### 【CSWの対応】

- ○月×日 コンビニ前で**Aさん**から**CSW**に話しかけてこられ、世間話をする。**Aさん**よりコンビニを指さし「今日はやってないんかな?」「何も売ってないね」と声をかけられる。**Aさん**は身体は元気そうであったが、会話が少し噛み合わない所、服装の汚れなどが気になり、世間話をしながら、お名前や住所を聞き、地域包括支援センターに関りがないか確認する。民生委員に連絡、以前近隣トラブルで話題になった人かもしれないとのことで、現場まで来てくださり、**Aさん**を自宅まで送る。玄関ドアが開いたままで家の中はかなり散らかっている様子を確認する。その場での面談は断られた為、後日、訪問することを伝え了承してくださる。
  - ×+3日 地域包括支援センターへ連絡。**CSW**と地域包括支援センターで一緒に訪問するも不在。 その後も訪問するが不在が続く。地域包括支援センター・民生委員と情報共有・役割 分担を行う。
- \*+23日 地域包括支援センターと訪問時に**Bさん**が出て来られ、訪問の意図を説明。**Bさん**より数日前に**Aさん**が自宅で転倒し、入院した事、**Bさん**に障害があり、福祉サービスや相談支援事業所を利用していること、Cさんが市内にいる事、自宅の片付け・処分の話しが出ていることなどお話される。**Aさん**のことも心配、自宅の片付け・処分のこともどうしていいかわからないので相談にのってほしいとの事で、**Bさん**の了解を得て、地域包括支援センターからは病院へ、**CSW**からCさん、相談支援事業所と連絡することを了承される。
- ×+24日 地域包括支援センターより病院と連絡をとった時の様子を確認。Aさんは転倒後、骨折等があるため、手術、入院となる事、Cさんから退院後は施設入所を検討している話が出ているとの事を聞く。Bさん宅を訪問し、CSWからAさんの状況を伝え、安心してもらう。
- ×+26日 相談支援事業所に連絡し、Bさんの福祉サービスの利用状況など確認。転居の件で CSWに支援協力の依頼があった。Cさんに連絡。Aさんの事が落ち着けば、Bさんに は転居してもらう話をしている。Bさんとは金銭的なトラブルで疎遠になったが、できる 限りの協力はするとの事。
- ×+37日 相談支援事業所と自宅訪問。**Bさん**は片付け、転居に関して不安な気持ちを抱いていたが、Cさんが自宅のゴミの処分をしてくれる事、その後の掃除や転居先探しは我々も手伝う事を伝えると安心される。**Bさん**と一緒に自宅の掃除、新たな転居先探しを行いながら見守りを継続。
- ×+80日 **Bさん**より連絡があり、**Aさん**が施設に入所になったとの事。**Bさん**も**Aさん**の事を心配されていたので、ほっとした様子であった。
- ×+98日 無事に転居先が決まり、引っ越し。新居に訪問すると、**Bさん**は「いい家を見つけていただいてありがとうございます。ここでまた頑張っていこうと思います」と前向きに話をされる。

#### 【考察】

最初にAさんにお会いした段階で、CSWとして関わっていくべきかどうか悩んだが、立ち話をする内に支援が必要ではないかと考えた。結果積極的に関わっていく事で、困り事を発見し、支援に繋げることができた事は良かったと思う。Bさんには、CSWが介入した段階ですでに相談支援事業所を中心に関係機関が関わっていた事で、その後の支援もスムーズに連携を取りながら、進めていく事が出来た。また最初に民生委員の方に話をしたときに、すぐに現場に駆けつけてくれ、その後も継続して見守りの協力をして頂けたので、改めて地域の方との連携の大切さを学ばせてもらった事例ともなった。

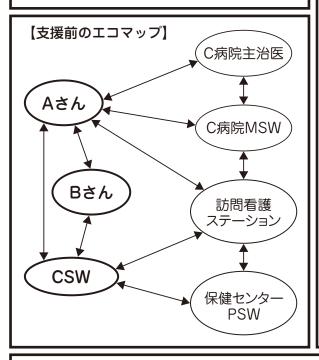
#### 【スーパーバイザーからのコメント】

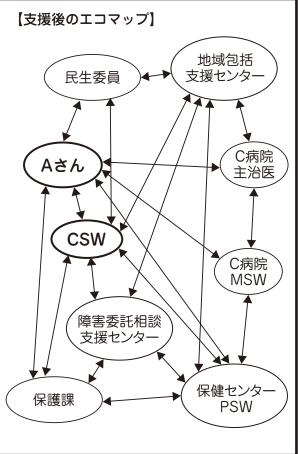
本事例は、CSWが偶然通りかかったAさんとの会話やその身なりから、なんらかの支援が必要と判断し、迅速に対応したことで、支援が展開できた予防的支援の事例です。この事例のポイントは、CSWの "鋭い観察力と判断力 (瞬時のアセスメント力)"と、さりげない会話からニーズを発見し"雑談力"、関係機関につなげる"コーディネート力"が予防的支援につながった好例であるといえます。

#### 3) 知的障害者の息子と同居する親が緊急入院となり残された家族への支援

#### 【相談概要】

訪問看護師より、CSWに「食材支援」の相談が入る。確認すると、同居していた母親が入院して困っていると伺う。





#### 【事例概要】

- ·Aさん 60代 男性 1人暮らしになる。
- ・訓練校卒業後、仕事に就くも数ヶ月で退職。
- ・知的・精神疾患の疑い。(手帳なし)
- ・訪問看護を利用し、日常の支援を受けている。(4回/週)
- 親族との交流なし。
- ·Bさん 80代 母親 日常の事を全て行ってきたが、体調不良にて緊急入院。

#### 【CSWの対応】

○月×日 前任担当者CSWが2年近く見守り訪問を継続している本ケースを引き継いだ。

その際に、Bさんの負担を軽減するために介護保険の利用等を提案するも大丈夫と話され拒否される。BさんにとってAさんの支援は生きがいであった。このため、家族の状況から地域での見守りも必要と考えBさんの同意を得て、民生委員・訪問看護とも連絡を取り合って見守りをする。1年半CSWは継続して定期的に見守り支援を行う。

×+414日 訪問を続け**Bさん**より**Aさん**との日々の生活での困り事・苦悩などを伺う中で、**Bさん**自身が最近病院に行って心臓が弱っていると主治医から言われていると話してくれた。

×+485日 訪問看護より連絡。**Bさん**の足がむくんで痛いので買い物・掃除などしんどいと言っていると連絡が入り訪問する。今まで介護保険の申請を勧めてきても**Bさん**は拒否してきたが、今回はお願いするとの事で地域包括へ連絡をし、介護保険申請の手続きをする。

×+492日 訪問看護より「お弁当の注文するところがないか?」と問い合わせがあったので、状況を確認すると**Bさん**が入院されていたことが分かった。

4日前に民生委員が倒れている**Bさん**を発見し、今は包括が支援をしているとのこと、**Aさん**はお金を持っていないことも聞く。

×+498日 CSWより情報共有と今後のAさんへの支援について話し合う事が必要と判断し、各

関係機関との支援者会議を開催する。今までは、**Bさん**の年金のみで生活しており、 入院費と**Aさん**の今後の生活費の件や1人で生活したことのない**Aさん**に対しての 支援等いくつかの問題について検討し、役割を決める。生活保護の申請と障害福祉 サービスの申請についても同時に行う話をする。

×+504日 障害委託相談支援センターにて、障害福祉サービスを申請する。

×+567日 **Bさん**の施設入所が決まったと地域包括より連絡が入る。

×+571日 **Bさん**との世帯分離の手続きが済み、**Aさん**と保健センターPSWと保護申請に行く。

×+589日 保護支給決定になる。障害福祉サービスの決定がまだ出ていない為、日常での支援を訪問看護の方で、保健センターPSWと**CSW**で日常の買い物などの支援を行う。

#### 【考察】

支援当初から、障害・介護保険サービス等の利用に向けて説明をしてきていたが**Bさん**は高齢ではあったが元気であり、**Aさん**の世話が生きがいですべて自分が行っていたため関係機関は入り込めてなかったケースであった。今回のように急な展開になる事もあることを常に心におきながら、家族の想いも傾聴しつつももう少し先を見据えた支援への話しをしていくべきであったと反省した。

**Bさん**が入院したことで離れ離れになったことの理解ができないまま1人での生活を余儀なくされ、日々1人で戸惑いながら生活している**Aさん**へ今後も関係機関と連携をしながら引き続き支援をしていきたい。

今回のことで、関係機関との連携、情報共有の必要性、それが大切であることを改めて強く感じた。早急に支援者会議を行ったことで、次への早い段階での支援につながったことはよかったと思うケースであった。

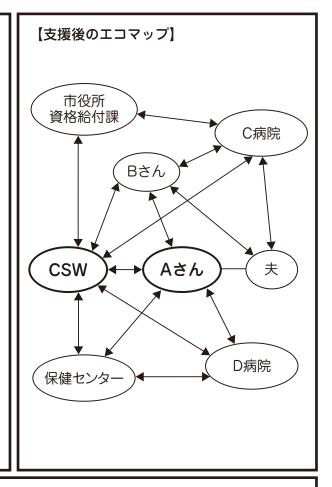
#### 【スーパーバイザーからのコメント】

本事例は、次の2点が特徴的な事例です。①CSWが継続してアウトリーチによる訪問見守り支援を地域の民生委員児童委員や他の職種と連携して行ってきた中で信頼関係づくりを行ってきた点でありもう1点は、②訪問看護師からの「訪問看護よりお弁当の注文する所はないか?」という依頼(主訴)を鵜呑みにせず、Aさんの母親(Bさん)の入院によってAさんの世帯が困っていること(ニーズ)を発見し、迅速に支援会議を招集しAさんの世帯に対する総合的支援(ファミリーサポート)を行った点です。

#### 4) 近隣住民と連携し、アルコール依存症の方の支援をした事例

#### 【相談概要】

近隣に住むBさんより「近所にアルコール 依存症で心配な方がいる。一緒に訪問してく れませんか?」と**CSW**に相談が入る。



#### 【事例概要】

- ・**Aさん**は60代女性。アルコール依存症。過去にアルコール依存症の治療のため、専門病院へ入院していたが、家に戻ってくると再び飲酒を繰り返している。
- ・70代の夫と2人で生活していたが、夫が脳梗塞でC病院へ入院することになり、現在一人で生活。遠方に住んでいる息子が一人いるが、ほとんど連絡がつかない。
- · **Aさん**は2階建ての一軒家に住んでおり、経済的には余裕のある世帯。
- ・家の中はお酒の空きビンが散乱している状態。
- ・Bさんは(女性) **Aさん**の近所に住んでいる友人。**Aさん**が毎日お酒を飲んでいる状況を心配している。

#### 【CSWの対応】

- ○月×日 **Aさん**の友人であるBさんより**CSW**に相談が入る。「近所に住んでいる**Aさん**の家へ行くと**Aさん**は泥酔しており、家の中は空き瓶が散乱している状態だった。一緒に暮らしていた夫は脳梗塞でC病院に入院しており、現在は**Aさん**一人で生活している。**Aさん**はアルコール依存症で過去に入退院を繰り返しており、心配なので一緒に訪問してほしい。」との内容。
  - ×+1日 Bさんと**Aさん**宅へ訪問。**Aさん**はお酒を飲んだ後で寝ており、話しかけても返事がない。Bさんに状況を伺うと「ここ最近はずっとこの状態でお酒を飲んでは寝るのを繰り返している。外出もお酒を買いに行く時しか家を出ない状況」とのこと。BさんからC病院に入院している夫の医療費の支払い等も出来ていないので協力してもらえないかとの相談を受ける。市役所資格給付課とC病院のMSWに連絡し、高額療養費制度の手続きを進め、支払いを少し待ってもらえることとなる。
  - ×+8日 Bさんと**Aさん**宅へ再度訪問。お酒を飲んで横になっていた**Aさん**と話すことが出来る。心配している旨を伝えると「しんどい」と返事があり、「今の生活を続けると、どんどんしんどい状態が続くし、病院へ行って先生に相談してみてはどうか?」と病院受診を提案。**Aさん**は了承し、すぐに診てもらえる病院を探すことになる。保健センターへ相談し、D病院を紹介してもらう。D病院MSWと連絡をとり、診察を予約する。
  - ×+9日 Bさんと一緒にAさんのD病院受診へ同行。主治医と面談するもAさんにお酒を止める意思が無いとして、治療できずに帰宅。
- ×+16日 Bさんと**Aさん**宅へ訪問。**Aさん**がお金の管理を出来る状態ではないので、**Aさん**了 承の上、Bさんが金銭管理を代行。Bさんからいつまでも金銭管理は出来ないので、 何か方法がないか相談を受ける。日常生活自立支援事業の利用を検討する。
- ×+31日 Bさんと**Aさん**宅へ訪問。日常生活自立支援事業の説明をするも**Aさん**の同意が得られず、申請できず。その後、Bさんと保健センターと**Aさん**宅を定期的に訪問する。
- ×+65日 **Aさん**がお酒を飲まなくなったとBさんより連絡が入る。Bさんと**Aさん**宅へ訪問し、**A さん**から話を伺う。「夫も病気と闘っているので、自分も頑張りたい」と話され、以前より顔色が良くなった様子である。
- ×+68日 **Aさん**より「身の回りの事やお金の管理も自分で出来るようになった」と連絡が入る。 保健センターに状況を報告し、しばらく様子を見ることになる。

#### 【考察】

アルコール依存症に陥る原因として、Aさん自身の心の問題なのか、環境の変化の問題なのか、様々な要因が考えられるが、Aさんが一人で抱えている問題を、周りを頼って解決していけるようにサポートすることでAさんの心身の負担軽減に繋がるのではないかと思った。提案した社会資源と結びつかなかった部分があったものの、Bさんによる声掛けや寄り添いによる心のケアと病気と闘っている夫の存在がアルコール依存症から回復する大きな糸口になったと思われる。今後もアルコール依存症が再発しないように見守りを続けていきたい。

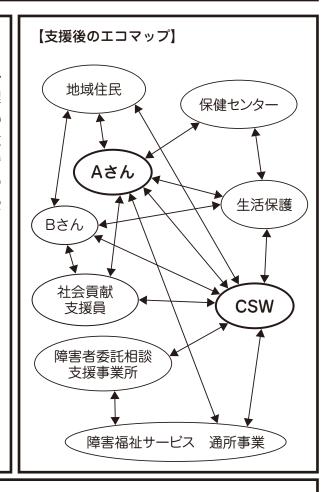
#### 【スーパーバイザーからのコメント】

本事例は、近隣に住む友人からの相談に対して、CSWが迅速に対応し支援が開始されたまさに「近助=地域の福祉力」とCSWのアウトリーチによる予防的支援事例です。夫の入院とAさんの依存症等が原因で、自暴自棄になっていたAさんに友人やCSWが寄り添い、伴走型支援を展開した結果、徐々にAさんがワーカビリティ(自己問題解決力)を発揮し、自ら生活を改善していったまさにエンパワーメントモデルの好例といえます。

#### 5) 小さな 「自信 | から前向きな 「行動 | に変わったケースの事例

#### 【相談概要】

AさんよりCSWに連絡。「母親と二人暮らしで、生活保護を受給している。母親が金銭管理を行っているが、数か月分の家賃を滞納している事がわかり、家主から強制退去含め裁判沙汰になる旨の書類が届いている。精神的に不安定となり食欲不振・不眠が続いており、今後の生活に見通しが持てず困っている」と相談を受ける。



#### 【事例概要】

- · **Aさん**(本人) 20代、Bさん(母親) 50代の二人暮らしの家庭。
- ・10年程前にBさんは夫と離婚。数年前に現住所に引っ越してくる。親子で近隣の飲食店でアルバイトをするも長続きせず、経済的困窮になり、生活保護を受給することになる。
- ・**Aさん**は父親から暴力を受けることもあり、家出をしたこともあった。昔から引きこもりがちで友人はいない。
- ·Bさんは精神科受診歴あり。金銭管理が苦手で、家賃・ライフラインの滞納がある。
- ・AさんはBさんの金銭使用用途について不信感を抱いている。
- ・家の片づけは出来ておらず、玄関からゴミが積み重なっている状態で異臭あり。
- ・近隣との交流もなく、親子で引きこもっている状態。頼れる親族がいない。
- ・生活保護受給後も経済的困窮と住宅環境の悪化で精神的にしんどくなり、食欲不振・不眠 で追い詰められていた。

#### 【CSWの対応】

- ○月×日 **Aさん**より相談。Bさんと二人暮らし。生活保護受給中。Bさんが金銭管理をしているが苦手で家賃滞納等がある。家主から家賃滞納のため強制退去および裁判沙汰になる旨の書類が届く。精神的に不調で食欲不振·不眠が続いている。生活保護担当者に相談に行くが、上手く説明できないかもしれないので、生活保護での面談時に同席してほしい、とのこと。
- ×+2日 福祉事務所保護課にて**Aさん**·Bさんと面談。家賃滞納以外に、ライフラインが止まっている状態である事も明らかになる。生活状況や**Aさん**ご自身のこと等で精神的に追い詰められている様子。課題を整理し保健センターにて相談することを提案。一緒に保健センターへ行き、**Aさん**の生い立ち、精神的不調など話され傾聴する。保健センターPSWより精神科受診の提案があり、**Aさん**も希望されたため、医療機関受診の調整をお願いする。
- ×+8日 **CSW**自宅訪問。**Aさん**の気持ちに寄り添いながら、生活状況やBさんとの関係などについて傾聴する。今後の生活やライフライン・家賃等の支払いに対し不安な気持ちと孤独感を感じとり、**CSW**は**Aさん**の味方である事を伝える。**Aさん**から『お金の支払いも心配だが、自宅がゴミだらけなので片づけたい』と気持ちを伝えてくれる。Bさんからも家の片づけの了承を得る。
- ×+9日 **Aさん**より電話。家主と話し合いができ強制退去・裁判は取り消しになったと報告を受ける。
- ×+10日 自宅訪問。**Aさん**·Bさんと携帯プランの見直し、ライフラインや家賃の滞納支払先の優先順位を整理。水道が数年閉栓していたため**CSW**が水道局へ行き相談。開栓手続きを行う。
- ×+11日 各支払いをおこなったため、生活費がなくなり、食材確保が困難になった。**Aさん**の了解を得て社会貢献支援員に支援介入を相談し訪問同行をお願いする。食材確保・自宅の片付け支援・今後の生活で必要な電子レンジ・冷蔵庫・炊飯器等の家電製品の提供も可能とのこと。
- ×+12日 **Aさん**Bさんの了解を得て社会貢献支援員、他地域**CSW**の協力を得て自宅の片づけを 開始。
- ×+38日 数回に分け片付けを行いながら**Aさん**と信頼関係の構築へ。少しずつ綺麗になる状況を見て表情も柔らかになり少し自信が出てきた様子。また片付けを始めてからゴミ出しなどで近隣と会う機会が増え、挨拶をしたり会釈ぐらいであるが返答できるようになったと**Aさん**より話されるようになる。
- ×+50日 **Aさん**は保健センターより紹介された精神科を受診。しんどさの原因と向き合えるようになり「今の自分にできる仕事をしたい」と**Aさん**より前向きな発言が聞かれるようになる。
- ×+63日 **Aさん**と一緒に今後の生活について障害者委託相談支援事業所に連絡し、支援協力をお願いする。**Aさん**の希望で障害福祉サービス通所事業所に週3日から利用することになる。

#### 【考察】

相談当初Aさんは、経済的に困窮しており精神的にも追い詰められている状況で、自分が何とかしないといけないと思いから必死に行動に移されていた。Bさんには危機感がなく表情も硬く受動的であったが、一緒に課題を整理し1つずつ見える形で解決していくことで、見通しも立ち少しずつ心を開いてくれるようになる。生活環境が整い、地域とあいさつ程度ではあるが交流し始めると、親子に笑顔が見られるようになった。現在、Aさんは自立に向けて順調に生活を送れている。今後もAさんBさんの意思を尊重し、寄り添いながら見守りを継続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、Aさんご本人からの相談により支援が展開した「母娘間の人間関係のトラブル」の事例であり、母娘ともに引きこもり傾向にある「ひきこもり支援」の複合問題事例です。強制退去が迫っている支援困難事例ではありますが、Aさん自身からの相談であった点と、支援の早い段階からCSWとの信頼関係が形成されたおり、CSWをキーパーソンとして他機関の協働が開始されたことで支援が順調に展開した要因と考えられます。加えて後半は、支援の専門職だけでなく、近隣の方とも会釈ができる関係が形成されたことは今後の母娘の地域生活を送るうえで大きな力(地域社会関係)になると考えられます。

## 6.令和3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		施設名	所 在 地	専用電話
				FAX
1	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	縄 手 北枚 一岡	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
3	く 縄 手	東大阪市立五条老人センター		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
<b>⑤</b>	盾津東英 田			072-963-2020
(e)	玉川	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
6	花 園			072-968-8076
(7)	意 岐 部	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
	若 江			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		同开四儿则1一2一13	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
10				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 (コミニュ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
А	日下「ゆうゆうプラザ」	第3水曜日
В	四条「やまなみプラザ」	第1火曜日
С	中鴻池「グリーンパル」	第1金曜日
D	若江岩田駅前「イコーラム第3研修室」	第1火曜日
Е	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

<sup>※13:30~16:00 ※</sup>祝日の場合は変更になります。

#### ■ 事業についての問い合わせ先

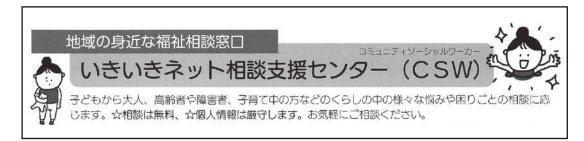
東大阪市福祉部地域福祉課	. – –	06-4309-3181 06-4309-3815
■ いきいきネット相談支援センターの調整役		
東大阪市社会福祉協議会	TEL	072-962-8011
東大阪市立角田総合老人センター内	FAX	072-963-2020

<sup>※1</sup>月はお休みとさせていただきます。

<sup>※</sup>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。

#### 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3年 5月 1日号 No.113 (切り抜き)



東大阪ふくしだより 令和3年 10月 1日号 No.114 (切り抜き)



# 東大阪市政だより 令和3年 4月1日号 (切り抜き)

#### 地域で援護を必要とする方へ 福祉なんでも相談

高齢者や障害者、子育で中の方などの相談にコミュニティソーシャルワーカーが応じます。 日面 24月1日(水) はすの広場(近江堂) 2日(金) では、イコーラム(男女共同参画センター) 7日(水) であり、「おりは、一ももの広場(楠根) 21日(水) ゆうゆうプラザ(日下) ☆いずれも13時30分~16時

圓地域福祉課 06(4309)3181、№ 06(4309)3815

# 東大阪市政だより 令和3年 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 (切り抜き)

#### 福祉なんでも相談

**เอ**励 ▷12月1日(水)=夢広場(布施駅前) ▷2日(木)=はすの広場(近江堂) ▷3日(金)=グリーンパル(中鴻池) ▷7日(火)=やまなみプラザ(四条)、イコーラム(男女共同参画センター) ▷15日(水)=ゆうゆうプラザ(日下) ▷16日(木)=ももの広場(楠根) ☆いずれも13時30分~16時※申込不要。

圖地域福祉課 06(4309)3181、W 06(4309)3815

東大阪市政だより 令和4年 3月1日号 (切り抜き)

#### 高齢者や障害者、子育て中の方に 福祉なんでも相談

#### 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3年度

発 行令和4年3月東大阪市CSW連絡会

