

COW (社協地域担当職員)

東大阪市社会福祉協議会

CSW (コミュニティソーシャルワーカー)

東大阪市

令和3年度

活動報告書

- ・ 令和3年度 巻頭言 1
- ・ 地域との協働 東大阪市校区福祉委員会 3
- ・ 社協地域担当職員的主要活動内容について 6
- ・ 地域福祉ネットワーク推進会議 7
- ・ CSW活動事例
 - 社会復帰へ強い思いのある男性への支援の事例 9
 - 偶然の出会いから困り事の発見・支援に繋がった事例 11
- ・ CSWの相談件数と主要内容について 13
- ・ 地域の方や専門機関からのメッセージ 14
- ・ COW(社協地域担当職員)配置施設一覧、CSW(コミュニティソーシャルワーカー)配置施設一覧

令和3年度 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 新崎 国広

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

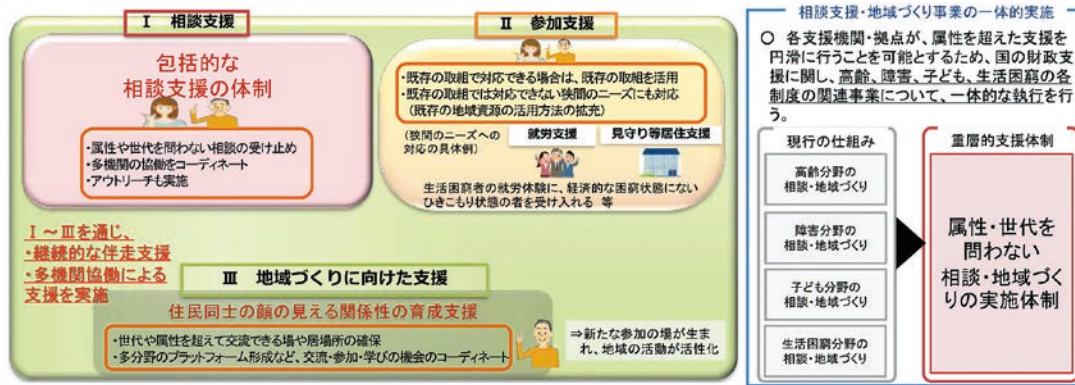
平成29(2017)年と令和2(2020)年といった短期間に社会福祉法の改正が2回行われました。まず、2017(平成29)の社会福祉法の改正では、第6条の2項に「地方公共団体の責務として包括的な支援体制づくりに努めること」が明記され地域福祉の推進における行政の努力義務が明文化されました(平成30(2018)年4月1日施行)。その後、2020年(令和2年)6月には、「地域共生社会実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律」が国会で可決・成立し、令和3(2021)年4月から施行されました。

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

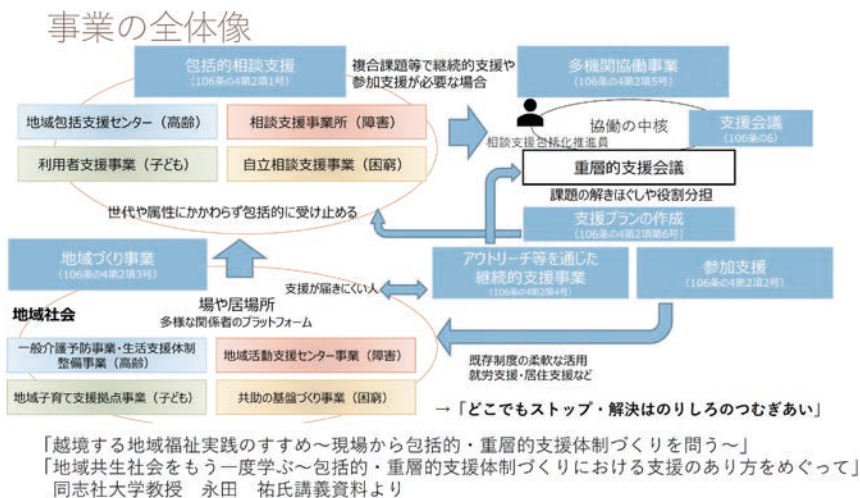
この原稿を書いているときには、まだ予定ですが、東大阪市でも、令和4(2022)年度から、上記の重層的支援体制整備事業が実施されます。東大阪市での重層的支援体制整備事業の詳しい説明は、令和4年度になって、正式に説明があると思いますが、ここでは重層的支援体制整備事業におけるCSW&COWの役割を説明するために、厚生労働省が示した重層的支援体制整備事業の全体像をわかりやすく解説している資料「社会福祉法に基づく新たな事業(重層的支援体制整備事業)の創設」を紹介します。

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』『Ⅱ. 参加支援』『Ⅲ. 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：厚生労働省資料「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。



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てきましたが、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。

東大阪市校区福祉委員会

コロナ禍でも地域の繋がりが途切れないように、校区福祉委員会では各地域の特色を活かしながら活動をしています。様々な活動を通して、誰もが住みやすいまちづくりを推進しています。

いきいきサロン

居場所・仲間づくりの場所として、地域の特性を活かしながら活動しています。皆さんのお出かけする機会や「また行きたい」と思ってもらえるように内容を工夫しながら、地域の公民分館・自治会館・市民プラザに集まって開催しています。



ボランティアさんをお招きして楽器演奏会。音色に惹かれ参加された方も多かったです。



協力員さんによる折り紙を使って製作。後ろの方にも折り方が伝わるよう工夫されていました。



みんなで公園を一周。気軽に参加できると人気です。



折り紙でクリスマスツリー作り。好評でした☆



クリスマス会を開催。地域のボランティアグループでハンドベルを演奏♪毎年恒例の演奏会です。



同じ地域にお住まいの方にアコーディオンを演奏していただきました♪

介護予防事業

コロナ禍で、外出機会や日常の活動が制限される状況でも、高齢者ができるだけ介護を必要とせずに自立して過ごせるよう、体操や健康講座に取り組んでいます。



年末年始の食事について◎管理栄養士さんによる栄養講座



ロープを使用して、筋力UP！フレイル予防に繋がります♪



両手を上に！肩回りのトレーニング♪

子育てサロン

子育て中の親子を対象に開催しています。子育て中の親子の繋がれる場として多くの方が参加されています。保健センターや子育て支援センターの協力も得ながら、親同士の情報共有の場、子ども達の遊び場となっています。



クリスマス会ではサンタさんがプレゼントをお渡ししました。他にも季節に沿った内容で開催しています。

親子で参加可能な運動会を開催しました☆



手遊びや歌を歌って、楽しんでいます。

配食活動



外出自粛が続く中、外出の機会を作ることも目的として、自治会館や公民館等へお弁当を取りに来て頂きました。「皆さんと会うことが少なくなっているから会えると嬉しい」とお話しして下さいました。

お弁当を取りに来られた際に世間話等を行い情報共有の場にもなっています。



会場変更等、工夫をしながら実施しています。



福祉教育 高齢者擬似体験

福祉委員長より、子どもたちへ。今と昔の身体の変化、自然環境の変化のお話や、身体にハンデがあっても努力によってできることもあるということを伝えて頂きました。



軍手を着けて豆つかみ。指先の感覚の衰えを体験。



ヘッドホンを装着し、難聴を体験

昨年度はコロナウイルスの影響により、中止を余儀なくされましたが、今年度は感染症対策にも気を配りながら実施することが出来ました。高齢者の気持ちを理解して頂くとともに、地域の皆さんから児童へ、各体験コーナーの意味を伝えることで、地域の方と小学生の世代間交流をするきっかけにもなりました。

研修会

役員の方を対象に、講師をお招きして研修会（勉強会）を開催しています。学んだ知識を地域福祉活動に活かしています。



地域包括支援センターの保健師さんに感染症対策のお話をして頂きました。手洗いチェッカーを実際にして頂き、普段の手洗いで洗い残しを確認しました。



例年であれば、全員で会場に集まり研修を行っていましたが、感染症対策のために会場を分けて開催しました。ヤクルトさんによる「骨粗鬆症」のお話や地域包括支援センターさんによる講演を行いました。皆さん真剣に聞き入っておられました。

広報啓発活動

校区福祉委員会の機関誌や広報誌などで、地域住民の方に活動の報告や行事の案内をしています。

初めての取り組み
今だからできる

校区福祉委員会だより 2022年3月号

こんな状態はフレイルかも！？

体や心のはたらき、社会的なつながりが年齢とともに低下している状態をフレイルといいます。放置すると要介護状態となるため、早めにフレイルの兆候に気づき対策を取りましょう。

フレイルの兆候チェック

- 活動が少なくなる
- 歩行が遅くなる
- 疲れやすくなる
- 体が縮んでくる
- 握力が弱くなる
- (体重減少)

みんなでやってみよう！

体と頭の体操

股関節・体幹の運動

下半身・腰筋・背筋を鍛えよう！

- ①仰向けに寝転がり
- ②足先を中心を支点としながら足を上げて
- ③自転車を漕ぐように足を動かす

あるなしチェック

「ある」に共通する項目にチェック

| ある | なし |
|------|------|
| 歩行が | 遅くなる |
| テーブル | イス |
| 花瓶 | 裏返り |
| がらみ | にわとり |
| みみず | かえる |

《災害時》個別避難計画

個別避難計画とは、災害発生時（又は発生のおそれがある場合）に、避難行動要支援者（以下、「要支援者」と記載します。）の避難誘導等を迅速かつ適切に行えるよう、要支援者一人ひとりについて、誰がどのような支援を行うのかを具体的に記載するものです。

※2021年度は東地域の3校区がモデルとして個別避難計画の作成を行いました。

①本人の同意確認

東大阪市にて管理している避難行動要支援者名簿に基づき、今年度は避難計画作成の優先度が高い方に対象者を限定し、書類にて計画作成の同意確認を行いました。



②本人への聞き取り

市からの連絡を受けた福祉専門職が要支援者本人や家族から、災害時の避難支援における配慮事項など、計画作成に必要な事項を聞き取り、計画の素案を作成します。



※地域向け防災理解研修

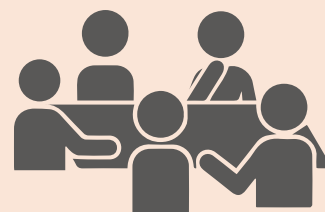
地域支援者に集まっていただき、防災理解研修を実施しました。



③地域調整会議

素案に基づき具体的な避難方法等を検討する「調整会議」を開催します。

調整会議には、当事者、当事者家族、計画作成担当の専門職、地域の支援者、地域担当などが参加し、要支援者の現状の把握や避難場所・避難ルートの確認、避難支援者の検討など、平時の備えとして必要な情報の確認や共有を行い、計画を作成していきます。



④計画の完成・共有

素案を基に調整会議で出た意見を踏まえ、福祉専門職が計画を完成させ、当事者に再度、個別避難計画の同意を得てから地域の支援者間で情報の共有をします。その後、地域の避難訓練で計画通り実際に避難をして、課題が見つければ再検討します。当事者の状況に変化があった際にも適宜見直します。



⑤地域の防災訓練にて計画の実行、適宜見直し

実際に個別避難計画を作成した地域からのコメント

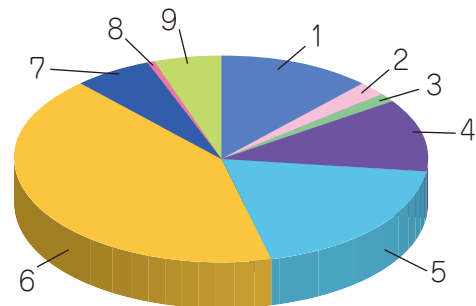
初めは不安が大きかったですが、防災理解研修を受け地域の皆が防災について考えるいい機会となり、また実際に計画の対象の方からも「親身に考えてくれてうれしかった」と、会議後でも顔を合わすとお話をする機会が増え、以前より地域の繋がりが強くなったように感じています。

社協地域担当職員の主な活動内容について

| 対 応 先 | | 件 数 | | |
|-------|---------------|-------|--------|-------|
| 関係機関等 | | 相談支援等 | アウトリーチ | 計 |
| 1 | 校区福祉委員会 | 1,801 | 992 | 2,793 |
| 2 | 校区自治連合会 | 74 | 33 | 107 |
| 3 | 自治会 | 201 | 104 | 305 |
| 4 | 校区民生委員会 | 123 | 51 | 174 |
| 5 | 学校関係 | 93 | 57 | 150 |
| 6 | 保健センター | 95 | 21 | 116 |
| 7 | 行政関係 | 159 | 23 | 182 |
| 8 | 警察・消防 | 84 | 10 | 94 |
| 9 | 福祉専門機関 | 574 | 133 | 707 |
| 10 | 市民・ボランティア・NPO | 250 | 64 | 314 |
| 11 | その他 | 235 | 60 | 295 |
| 合 計 | | 3,689 | 1,548 | 5,237 |

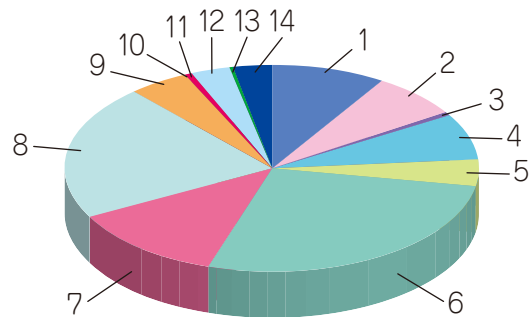


| 相談支援等の内訳 | | 件数 |
|----------|---------------|-------|
| 1 | 情報提供(助成金等) | 449 |
| 2 | 相談援助 | 74 |
| 3 | 資材・機材の提供 | 53 |
| 4 | 事業・行事の支援(地域) | 422 |
| 5 | 福祉委員会の運営等の支援 | 702 |
| 6 | 打合せ | 1,552 |
| 7 | ネットワーク会議打合せ関連 | 225 |
| 8 | 個別ケースへの対応 | 11 |
| 9 | その他 | 194 |
| 合 計 | | 3,682 |



- 1. 情報提供(助成金等)
- 2. 相談援助
- 3. 資材・機材の提供
- 4. 事業・行事の支援(地域)
- 5. 福祉委員会の運営等の支援
- 6. 打合せ
- 7. ネットワーク会議打合せ関連
- 8. 個別ケースへの対応
- 9. その他

| アウトリーチの目的 | | 件数 |
|-----------|---------------|-------|
| 1 | 地域福祉活動の啓発 | 141 |
| 2 | 会議の参加・開催 | 106 |
| 3 | 研修会の参加・開催 | 11 |
| 4 | 小地域ネットワーク活動支援 | 109 |
| 5 | 介護予防事業の推進 | 65 |
| 6 | 校区福祉委員会活動支援 | 422 |
| 7 | 地域活動支援 | 190 |
| 8 | 連携強化・連絡調整 | 331 |
| 9 | 防災関連 | 71 |
| 10 | 苦情等への対応 | 1 |
| 11 | 相談支援の為の調整 | 10 |
| 12 | ボランティア保険加入手続き | 47 |
| 13 | 制度・施策へのつなぎ | 2 |
| 14 | その他 | 46 |
| 合 計 | | 1,552 |



- 1. 地域福祉活動の啓発
- 2. 会議の参加・開催
- 3. 研修会の参加・開催
- 4. 小地域ネットワーク活動支援
- 5. 介護予防事業の推進
- 6. 校区福祉委員会活動支援
- 7. 地域活動支援
- 8. 連携強化・連絡調整
- 9. 防災関連
- 10. 苦情等への対応
- 11. 相談支援の為の調整
- 12. ボランティア保険加入手続き
- 13. 制度・施策へのつなぎ
- 14. その他

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・子ども分野を超えた専門機関の「顔の見える関係づくり」を構築して、制度の狭間にある人や複合多問題を抱えた人の支援において、さらなる多職種連携の強化を目指しています。専門機関は、それぞれの分野で支援を必要とする人への福祉サービスを提供していますが、少子高齢化や核家族化の進行による地域のつながりの希薄化などにより、地域住民の抱える地域生活課題は複雑化、多様化しています。

これまでの制度では十分な支援が行き届かない「制度の狭間」の問題・課題に、関係機関が迅速かつ適切に対応するためには、分野を超えた専門機関どうしの連携が不可欠であり、地域住民や地域における支援者、社会資源などとも連携し、さまざまな人が絡み合う重層的な地域福祉ネットワークを構築していくものです。

第1回 地域福祉ネットワーク推進会議

- <東地域>「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～
事例を交えての講義をしていただいたことで、わかりやすく今後の支援に役立てたいという意見が多く上がった。
- <中地域>虐待の理解を深める ～東大阪市の虐待の現状～
本市の虐待の現状を数字で示していただき、さまざまな関係機関との関わりを学びました。
- <西地域>『外国人の感じる3つの壁を超えていこう』
外国人の3つの壁(言葉・こころ・制度)と生活支援課や多文化共生プラザの具体的な役割を知ること、今後の支援に拡がりを持た。

第2回 地域福祉ネットワーク推進会議

- <東地域>『これって本人の意思?』 ～意思決定支援の観点から考える～
よくある「退院前カンファレンス」の事例動画を見ながら、本市で活動されている弁護士と一緒に考えました。支援の初心を振り返る学びとなりました。
- <中地域>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…～
関係機関のネットワークの大切さを学びました。
- <西地域>『ヤングケアラーの話～ケアを担う子ども・若者たち～』
明確な定義が存在しないヤングケアラーであるが、意識や認識を改める機会となりました。

東地域福祉ネットワーク推進会議



中地域福祉ネットワーク推進会議

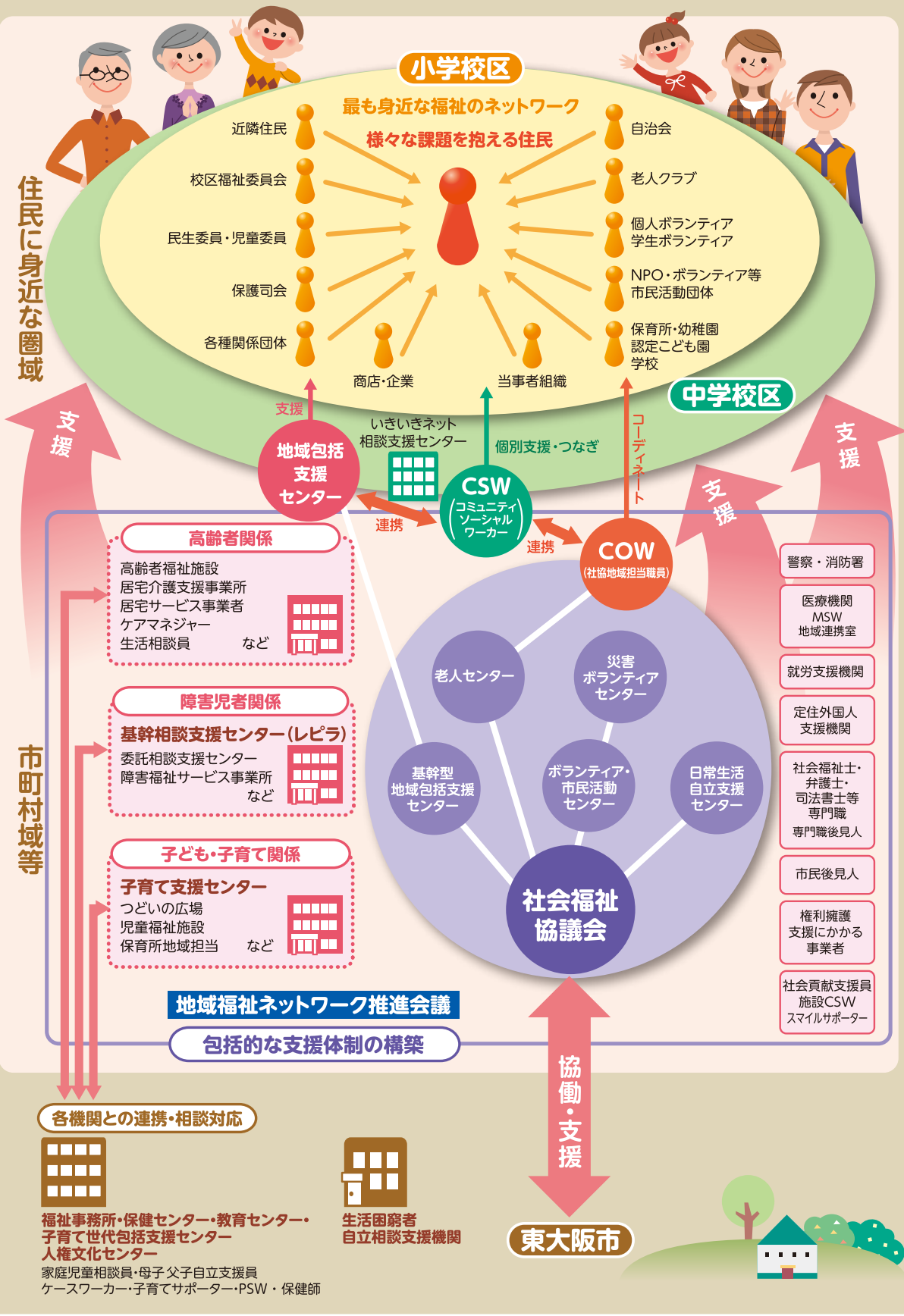


西地域福祉ネットワーク推進会議



2019年度からの新型コロナウイルス感染症が蔓延する中で、オンラインでの会議参加が増えました。今後より一層、「どの分野のどの機関につなげるのが適切か」の判断のヒントや「この問題にはこの専門機関のこの人に」という顔の見える関係づくりを構築していきます。

わたしたちを支える地域福祉のネットワーク

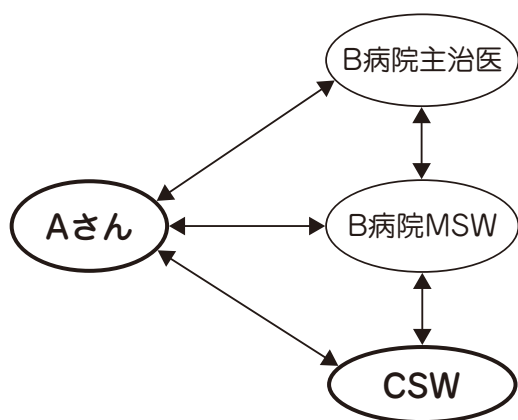


社会復帰へ強い思いのある男性への支援の事例

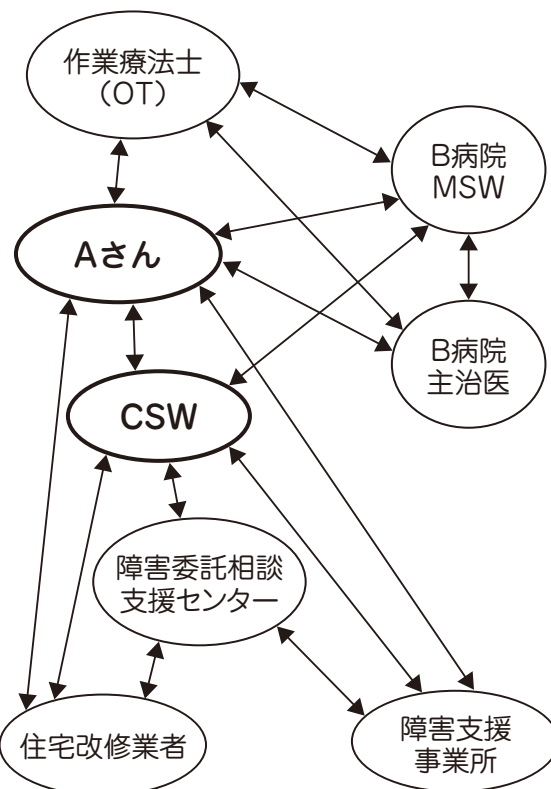
【相談概要】

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】



【支援後のエコマップ】



【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つ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。〔病院にいと精神的に参ってしまうと心情を伺う〕
- ×+120日 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。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下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】

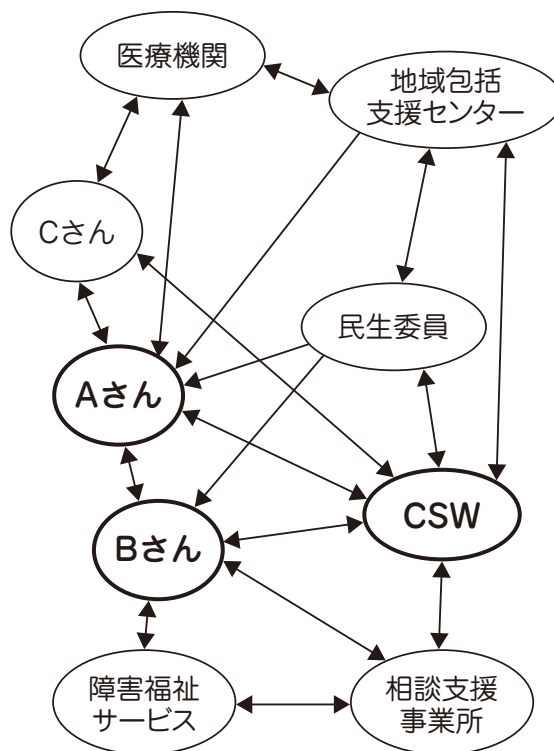
CSWやMSWはじめ様々な専門機関が、「地域での暮らしを再び取り戻したい」という強い意志(モチベーション)をもつご本人に寄り添いご本人の自己決定を尊重し、様々な専門職や医療・福祉サービスを活用しリスクを最小限に抑えながら伴走的支援を展開している事例です。これから日常生活をおくるうえで様々な課題が出てくる可能性があります。Aさんご本人が選択した生き方を支援者が理解し支え続けることで、Aさん自身の人生は充実したものになっているに違いありません。自己決定を尊重し多職種連携支援を展開した好例であるといえます。

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。

【支援後のエコマップ】



【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「今日はやってないのかな?」「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下さる。
- ×+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と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**には転居してもらおう話をしている。**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いたので、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。

CSWの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 | | 令和3年度 | |
|-------|---------------|-------|--------|
| | | 人数 | 割合% |
| 1 | 本人 | 346 | 31.0% |
| 2 | 親族 | 92 | 8.3% |
| 3 | 近隣の方・知人 | 43 | 3.9% |
| 4 | 公的機関 | 288 | 25.8% |
| 5 | 民生児童委員/校区福祉委員 | 76 | 6.8% |
| 6 | 福祉施設/介護事業所 | 220 | 19.7% |
| 7 | 学校関係者 | 22 | 2.0% |
| 8 | 当事者団体の方 | 5 | 0.4% |
| 9 | その他 | 23 | 2.1% |
| 合 計 | | 1,115 | 100.0% |

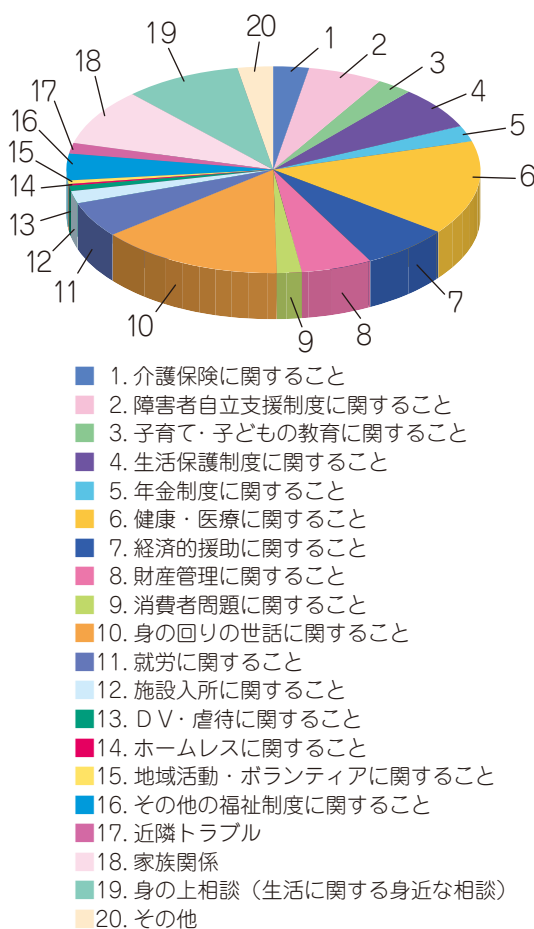
2)援護を必要とする者(要援護者)による分類

| 要 援 護 者 | | 令和3年度 | |
|---------|-------------|-------|--------|
| | | 人数 | 割合% |
| 1 | ひとり暮らしの高齢者 | 215 | 19.3% |
| 2 | 高齢者のみからなる世帯 | 64 | 5.7% |
| 3 | その他の高齢者 | 71 | 6.4% |
| 4 | 身体障害者 | 31 | 2.8% |
| 5 | 知的障害者 | 67 | 6.0% |
| 6 | 精神障害者 | 257 | 23.0% |
| 7 | 子育て中の親(一人親) | 122 | 10.9% |
| 8 | 児童・学生 | 23 | 2.1% |
| 9 | 生活困窮者 | 193 | 17.3% |
| 10 | 難病の方 | 10 | 0.9% |
| 11 | その他 | 62 | 5.6% |
| 合 計 | | 1,115 | 100.0% |

3)相談内容による分類

| 相 談 内 容 | | 件数 |
|---------|--------------------|--------|
| 1 | 介護保険に関する事 | 1,595 |
| 2 | 障害者自立支援制度に関する事 | 3,004 |
| 3 | 子育て・子どもの教育に関する事 | 1,491 |
| 4 | 生活保護制度に関する事 | 3,565 |
| 5 | 年金制度に関する事 | 1,272 |
| 6 | 健康・医療に関する事 | 7,878 |
| 7 | 経済的援助に関する事 | 3,667 |
| 8 | 財産管理に関する事 | 3,034 |
| 9 | 消費者問題に関する事 | 1,013 |
| 10 | 身の回りの世話に関する事 | 7,598 |
| 11 | 就労に関する事 | 3,036 |
| 12 | 施設入所に関する事 | 983 |
| 13 | DV・虐待に関する事 | 448 |
| 14 | ホームレスに関する事 | 62 |
| 15 | 地域活動・ボランティアに関する事 | 316 |
| 16 | その他の福祉制度に関する事 | 2,298 |
| 17 | 近隣トラブル | 876 |
| 18 | 家族関係 | 4,643 |
| 19 | 身の上相談(生活に関する身近な相談) | 4,909 |
| 20 | その他 | 1,391 |
| 合 計 | | 53,079 |

相談内容による分類のグラフ



地域の方や専門機関からのメッセージ

地域の方から

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、平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！

地域の方から

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。

専門機関から

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。

専門機関から

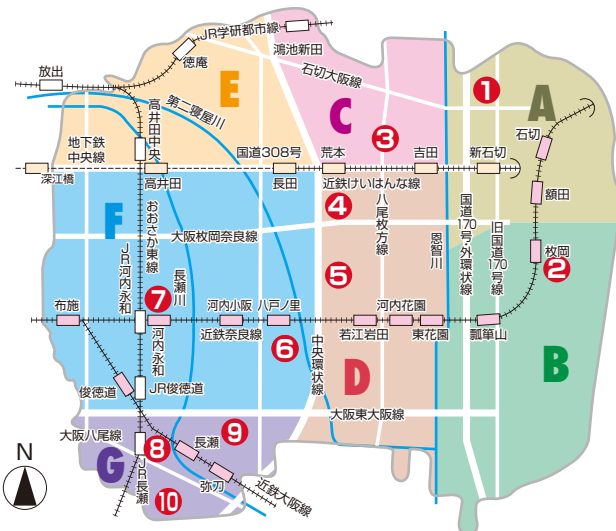
このコロナ禍、地域の活動がとまり、地域を基盤にした活動が行いにくい状況だと思えます。でもこんな時だからこそ「孤立させない」CSWの役割が発揮される時だとも思えます。私はCSWのみなさんに「寄り添う支援」を教えてもらいました。ぶれることなく寄り添う実践と一緒に地域で行っていきたいと思います。これからもよろしくお願いします。

COW(社協地域担当職員) 配置施設一覧

| 担当校区 | | 施設所在地 |
|------|---|---|
| A | 石切東 石切西 孔舎衛 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 地図② TEL.072-985-3751 FAX.072-986-7592 |
| B | 枚岡東南 繩手上四 繩手北 池島 | |
| C・D | 成池和 鴻池東 北宮納 加弥栄 英田南 英田北 | 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 地図③ TEL.072-962-8011 FAX.072-963-2020 |
| D | 玉川川 玉美西 岩田江 若花園 花園北 花串 | |
| E・F | 森河内 楠岐部 意高井 高井東 高井西 小阪 八戸ノ里 | |
| F・G | 荒川川 長堂瀨 三ノ瀬 菱屋和 永平寺 上小阪 八戸ノ里東 | 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 地図⑦ TEL.06-6789-3751 FAX.06-6789-9174 |
| G | 長瀬北 長瀬西 長瀬東 長瀬南 弥刀東 弥刀東 柏田 | |

CSW(コミュニティソーシャルワーカー) 配置施設一覧

| 担当中学校区 義務教育学校区 | 施設所在地 |
|-------------------|--|
| 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 地図① TEL.072-986-0294 FAX.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 東大阪市立五条老人センター 五条町9-45 地図② TEL.072-986-7673 FAX.072-986-7592 |
| くずは繩手南 繩手 | |
| 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 地図③ TEL.072-962-8265 FAX.072-963-2020 |
| 盾津東 英田 | |
| 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 地図⑤ TEL.072-968-8065 FAX.072-968-8076 |
| 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 地図④ TEL.06-6781-2002 FAX.06-6781-2002 |
| 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 地図⑦ TEL.06-6789-7206 FAX.06-6789-9174 |
| 新喜多 長栄 | |
| 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 地図⑥ TEL.06-6732-1127 FAX.06-6725-6522 |
| 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 地図⑧ TEL.06-6729-2825 FAX.06-6729-9346 |
| 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 地図⑨ TEL.06-6730-8780 FAX.06-6728-2125 |
| 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 地図⑩ TEL.06-6725-2754 FAX.06-6729-5016 |



相談の受付は
月曜日から金曜日の午前9時～午後5時
相談は無料です