

平成 21 年度

大東市安心・いきいきネット相談支援センター

活動報告書



大東市コミュニティソーシャルワーカー協議会

もくじ

はじめに	1
想いをワッペンに	2
個別支援活動	3
地域支援活動	10
システム検討	12
地区診断活動	14
CSW 活動の現状と課題	16
CSW が行う “つなぎ” 活動の分析	17
コミュニティソーシャルワークの構成要素とその関連性	20
CSW 活動の立ち位置	21
資料	
【資料1】 個別支援活動 対象区分別相談件数の推移（平成18年度～21年度）	23
【資料2】 個別支援活動 新規相談における把握経路区分平均値の推移（平成18年度～21年度）	24
【資料3】 個別支援活動 継続相談における機能別件数の推移（平成18年度～21年度）	25
会議実績一覧表	26
おわりに	27

はじめに

大東市コミュニティソーシャルワーカー推進事業（以下 CSW 事業）は、平成 21 年度より市町村事業とし、再編成されました。当事業は、大阪府地域福祉アクションプログラムとして平成 16 年 4 月に創設された事業です。大東市では平成 16 年秋より着手し、平成 17 年度中には 8 中学校区全てにコミュニティソーシャルワーカー（以下 CSW）が配置されました。

当事業創設の根拠は、「社会的な援護を要する人々に対する社会福祉の在り方に関する検討会」報告書（平成 12 年）に起因します。都市化と核家族化の進展、産業化、国際化する中で、人々の「つながり」が弱くなってきたこと、制度が充実する反面、社会的援護を要する人々に届いていない事例があること、人々の抱える課題が複雑化・深刻化・広範囲化され、1 専門機関（窓口）では対応困難になっていることなどから、「安全・安心」が損なわれている地域社会になっています。そこで、問題の早期発見、セーフティネットづくりなど脆弱した社会環境のほころびを紡いでいく役割が新たに必要となり、地域住民の生活圏域に CSW を配置することとなりました。

CSW は、その創設趣旨をふまえて活動を実践しています。新しい専門職であるため知名度や周知度は未だ低い現状ですが、1 事例 1 事例の活動を蓄積し、そこから見えてきたことを活動報告書としてまとめるほか、会議等で提言しております。

この報告書をとおして、CSW の現状の活動が多くの方々に周知され、ご理解いただけることを望むとともに「誰もが安心して暮らせるまち、支えあいの輪ひろがるまち大東」への一歩になれば幸いです。

想いをワッペンに

■周知活動とし、ワッペンを作成

生命力・忍耐力・行動力を表す赤色と、実現力・希望・コミュニケーションを象徴する黄色がミックスされたオレンジ色。

活発で陽気・博愛・たわむれ・笑い・暖かさ・豊かさ・優しさをもつオレンジ色。オレンジ色は、元気になりたい人、なかなか行動を起こせない人を勇気付け、励ます色であり、また、目標に向かって行動する・現状を改善する（バラバラになったものを元に戻す）という意味もある。

明るく、柔軟性・社交的・独立心・自信・知恵・活力をもたらす色でもあり、積極性を高めるオレンジ色を基盤とし、真実・清潔・願いを届ける・結びつきを強める・新しい可能性を意味する白色の輪（わ）は、大東市内、8中学校区の各CSWを表し、ネットワークの更なる構築を願い、繋がった輪（わ）をイメージしている。

また、繋がった輪（わ）のシルエットを（全体的に）見たとき、「人」という字が浮かぶ。

「人との結びつきを大切に」という、活動への想いが、ワッペンに込められている。



大東市 コミュニティソーシャルワーカー協議会

個別支援活動

■相談総件数

平成21年度の相談件数は、述べ11,720件であった。

対象区分別にみると、「高齢者」の割合が一番高く（23.3%）、次いで「その他」（20.1%）、「障害者」（17.5%）、「福祉制度」（16.7%）であった。経年的な傾向をみると、上位（1～4位）にあがる項目は、年度により順位に変更はあるものの、「高齢者」、「障害者」、「その他」、「福祉制度」であり、中間位（5～7位）にあがる項目は、「生活費」、「子育て」、「地域福祉」であった。下位にあがる項目は、「母子家庭」、「外国人」、「ホームレス」、「DV」であり、傾向に大きな変化はみられない。把握し難い項目については引き続き対策を講じる必要がある。

■まとめ

多種多様な相談を受けていることがわかる。新規相談を受けるには、相談を発見する活動すなわち、当事者や地区委員が集う場へ出向くこと、また、相談しやすい体制・環境をつくる活動が必要であり、それを実践している結果である。

（資料）

■新規相談

平成21年度の新規相談件数は1,176件であった。

把握経路は、当事者（本人・家族）が一番多く（55.5%）、次いで地域（地区委員・自治区・民生委員児童委員・校区福祉委員と住民）（26.4%）、関係機関（18.1%）であった。

<新規相談内容の分類>

1. 情報提供とその後の対応
2. 人権・権利擁護
3. 本人のエンパワメント支援
4. 社会参加
5. 地区委員・住民からの相談の受け皿
6. 地域で暮らしを継続する為
7. 行政や専門機関に相談する前と後のフォロー
8. 家族・世帯全体の問題

新規相談内容一覧

対象区分	相談項目その1	相談内容
高齢者	制度利用	<ul style="list-style-type: none"> ＜ 利用するに当たっての相談 ＞ ・介護保険制度利用 ・成年後見制度利用 ・福祉用具の利用 ・緊急通報装置 ・移送サービス ・配食サービス ・入所施設利用
		<ul style="list-style-type: none"> ＜ 利用中の相談 ＞ ・不要になった福祉用具の処分 ・医療制度（治療費） ・担当者と合わない ・緊急通報装置の定期電話について、利用取り消し
	地域資源の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者サロンの利用
	制度外のニーズ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・話をきいてほしい ・制度利用枠にあてはならない事例の支援 ・見守り
	早期発見・予防的支援	<ul style="list-style-type: none"> ・気になる独居高齢者への関与依頼（やせてきた、最近見ない） ・見守りに関する相談（老老介護世帯、最近一人暮らしになった高齢者、認知症状あり） ・高齢者虐待
	健康・病気・古い	<ul style="list-style-type: none"> ・痛み ・動かない不自由さ ・不安 ・認知症でかかる病院の紹介 ・受診支援
	近隣関係	<ul style="list-style-type: none"> ・いやがらせをうける ・近隣家屋の建替え工事の苦情 ・悪臭 ・汚水
	多問題事例	経済、家族関係、要介護状態など
障害者	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・遺言書の作り方 ・将来ひとりになった時の住居 ・商業用の勧誘電話への対応 ・一人暮らし高齢者宅に子どもが入り浸っている ・郵便物、書類をみてほしい ・新聞の解約 ・退院に向けての支援
	知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・知的障害者の行為に対して近隣者が迷惑と感ずること ・検診の受けられる医療機関 ・利用している作業所への不満 ・身体障害者（療育）手帳取得

	精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・精神症状のある人への対応（暴れる、大声をだす、刃物を振りかざす、うつ的、言動がおかしいなど） ・アルコール依存
障害児		<ul style="list-style-type: none"> ・知的障害の兄の妹に対する態度（暴力・性的現象）
子育て	話を傾聴し、助言することで落ち着く相談	<ul style="list-style-type: none"> ・予防接種 ・子どものしぐさ ・ことばについて
	支援協力依頼	<ul style="list-style-type: none"> ・母親に障害のある家庭の支援協力 ・気になる家庭を見に行ってもらいたい
	児童虐待	<ul style="list-style-type: none"> ・行政に相談する前…通報すべきか、どうしたらいいか ・行政に相談した後…その後どうなっているのか、対応に不安
	教育	<ul style="list-style-type: none"> ・不登校、遅刻 ・授業料免除
	保育所	<ul style="list-style-type: none"> ・保育施設利用 ・保育所入所
	社会参加	<ul style="list-style-type: none"> ・サロン利用
一人親家庭		<ul style="list-style-type: none"> ・一人親家庭への関わり方 ・母子寮での対応
DV	DV被害者	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者が男性、変えて欲しい ・元夫への対応
経済	金銭関係 支払困難	<ul style="list-style-type: none"> ・借金の対応 ・入院費支払・生活保護にかかりたい、相談に行ったが保護は無理と言われた ・水道料金 ・お金がない ・家賃を支払ってもらえない
就労	高齢障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・仕事をしたい、求職
	若年者	<ul style="list-style-type: none"> ・職業訓練
住宅	入居	<ul style="list-style-type: none"> ・公営住宅利用について
	現住居での トラブル	<ul style="list-style-type: none"> ・水漏れ ・白あり駆除先
ボランティア活動	活動したい	<ul style="list-style-type: none"> ・地域で活動したい
	情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・活動できる人を紹介してほしい ・家族会を紹介してほしい
世帯への支援		<ul style="list-style-type: none"> ・夫婦間問題 ・高齢者と障害を持つ子ども ・老老介護・精神疾患をもつ母親と子ども ・認知症と精神障害者の高齢世帯
その他		<ul style="list-style-type: none"> ・犬の鳴き声がうるさい ・蜂の巣があるので怖い ・救急対応・路上での青年の喫煙 ・徘徊・妻が家出をし困っている

■継続相談件数

平成 21 年度の継続相談実件数は 1 2 7 件であった。年々増加している。

■継続理由の分類

1. 情報提供
2. 変化の早期発見・現状の把握・見守り
3. 不安の傾聴など本人のエンパワメント支援
4. 金銭管理
5. 人権擁護
6. 地域的見守り体制の調整
7. 関係機関連携の調整

■まとめ

継続した関わりが必要な事例の共通点は、SOS を出せない人（世帯）、出さない人（世帯）であり、継続した関わりしか活路を見出せない。また、多問題を抱える事例や困難事例には他機関の関与が必要となり、関係機関の調整が必要となる。このような特性を持つ事例に関わり続けるには、対象や制度に制限のない動きを取ることが必要であり、CSW はそれができる数少ない専門職である。

継続理由一覧

対象区分	項目	継続の理由
高齢者	一人暮らし	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供 ・生活費・就労に関する継続的な支援 ・関係機関調整 ・不安（身体面・生活面）の傾聴 ・閉じこもり者への見守り ・はげまし、相談相手 ・安否確認 ・サービス利用への継続支援 ・介護支援専門員の後方支援
	高齢者のみ世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供 ・不安（身体面・介護）の傾聴 ・夫婦間調整 ・医療機関につなぐための継続支援 ・ターミナルへの支援。介護者には精神障害があったため、見守りと連携
	高齢者を含む世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・孤独感への対応 ・見守り ・介護者支援 ・見守り（サービスへのつなぎのタイミングをはかる） ・制度説明と意思決定への支援

認知症 一人暮らし	<ul style="list-style-type: none"> ・徘徊あり。地域との関係性の保持への支援 ・見守り ・インフォーマル資源とフォーマル資源の調整 ・介護支援専門員の後方支援 ・身寄り不在のため権利擁護 ・チームアプローチにおける機関キーパーソン ・地域の見守り体制の整備 ・近隣者との調整 	
認知症 高齢者の み世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の見守り体制づくりと調整 ・見守り（サービスへのつなぎのタイミングをはかる） ・夫依存のため、夫のストレス軽減を図る ・介護支援専門員の後方支援 	
認知症 高齢者を 含む世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・重度介護状態でサービス利用が望ましいが経済的理由 ・息子の抱え込みなどで拒否のため見守り ・サービス利用への継続支援 ・介護支援専門員の後方支援 ・息子（介護者）への支援 ・民生委員児童委員の支援 	
精神障害 高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との連携 ・状況の把握・継続的な見守りが必要 ・引きこもり予防のためにサービス利用が望ましいが拒否のため見守り ・医療脱落への見守り ・見守り体制づくり ・専門機関へのつなぎと連携 ・民生委員児童委員と近隣支援者への支援 ・介護支援専門員の後方支援 ・校区福祉委員への支援 	
知的障害 高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との連携 ・状況の把握 	
身体障害 高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ・見守り ・本人の思いの傾聴と努力への慰労と賞賛 ・民生委員児童委員と校区福祉委員への支援 	
身体障害 精神障害 高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ・地区内資源へのつなぎによる支援 ・見守り・本人が安心して相談できる場所 ・チームアプローチメンバーに地区の情報提供 	
高齢者虐待	経済的虐待	<ul style="list-style-type: none"> ・家族支援 ・エンパワメントを高める支援 ・見守り（サービスへのつなぎのタイミングをはかる） ・権利擁護
	身体的虐待	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の意思決定への支援 ・人権擁護 ・支援体制づくり ・民生委員児童委員の支援 ・支援体制への問題提議 ・虐待者に対する支援への問題提議

	心理的虐待とネグレクト	<ul style="list-style-type: none"> ・思いの傾聴 ・見守り ・民生委員児童委員の後方支援
	心理的虐待と経済的虐待	<ul style="list-style-type: none"> ・チームアプローチと家族支援への提議と体制作り ・機関キーパーソン ・介護支援専門員の後方支援
DV		<ul style="list-style-type: none"> ・家族支援 ・本人の思いの傾聴 ・情報提供 ・見守り
若年認知症		<ul style="list-style-type: none"> ・家族支援 ・関与拒否のための地域的見守り ・経済的課題
障害者	精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・不安の傾聴 ・話し相手、相談相手 ・見守り ・資源利用への支援 ・主治医連絡 ・保健所へのつなぎ ・チームアプローチと家族支援への提議と体制作り ・機関キーパーソン ・治療への支援 ・経済的支援
	身体障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・家族問題への傾聴 ・障害受容への支援
	知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・就労支援
	身体障害 知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・手帳取得への支援 ・利用できる資源のつなぎ ・見守り
	知的障害 精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> ・家族支援 ・就労相談
障害児		<ul style="list-style-type: none"> ・母親の不安への傾聴 ・情報提供 ・学校と親子間の問題の調整、整理
一人親家庭	知的障害の子どもと母親	<ul style="list-style-type: none"> ・不安の傾聴 ・母親に体調不良があるための見守り
	軽度の知的障害が疑われる母親	<ul style="list-style-type: none"> ・母親の就労支援 ・世帯全体の見守り ・子育て支援
就労支援		<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との連携 ・継続的な見守りが必要

経済支援		<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との連携 ・生活費・支払いに関する継続的な支援
外国人		<ul style="list-style-type: none"> ・家族支援 ・エンパワメントを高める支援
子育て		<ul style="list-style-type: none"> ・母親の思いの傾聴 ・関係機関との連携とつなぎ ・相談の受け止め ・母親との関係づくり ・不登校（高校生）
児童虐待		<ul style="list-style-type: none"> ・地域での見守り体制づくり ・民生委員児童委員の後方支援 ・学校との連携
世帯支援	要介護高齢者と精神障害のある息子	<ul style="list-style-type: none"> ・息子の受診につなぐための継続支援 ・金銭的な管理の見守り ・介護支援専門員の後方支援と連携 ・不安の傾聴・インフォーマル資源（民生委員児童委員、自治区）からの相談の受け止めと解決
	外国人の妻と認知症高齢者	<ul style="list-style-type: none"> ・当事者間の関係性（喧嘩がはげしい）と介護保険サービスの中絶による見守り ・インフォーマル資源（民生委員児童委員）からの相談の受け止めと解決
	知的障害者の母親と知的障害者を含む世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・資源利用への支援 ・就労支援 ・見守り ・経済課題
	軽度認知症の母親と精神障害のある息子	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス拒否、社会的孤立者のため見守り
	精神疾患とDV被害者の母親と知的障害児を含む世帯	<ul style="list-style-type: none"> ・自殺未遂を繰り返すための定期的な見守り ・関係機関との連携 ・不安の傾聴 ・受診勧奨
	外国人嫁と身体障害と難病罹患者	<ul style="list-style-type: none"> ・家族間調整 ・サービスへのつなぎのタイミングを図る ・障害受容等思いの傾聴
	要援護高齢世帯と精神障害のある娘	<ul style="list-style-type: none"> ・チームアプローチと家族支援への提議と体制作り ・機関キーパーソン ・介護支援専門員の後方支援
	地域福祉活動	

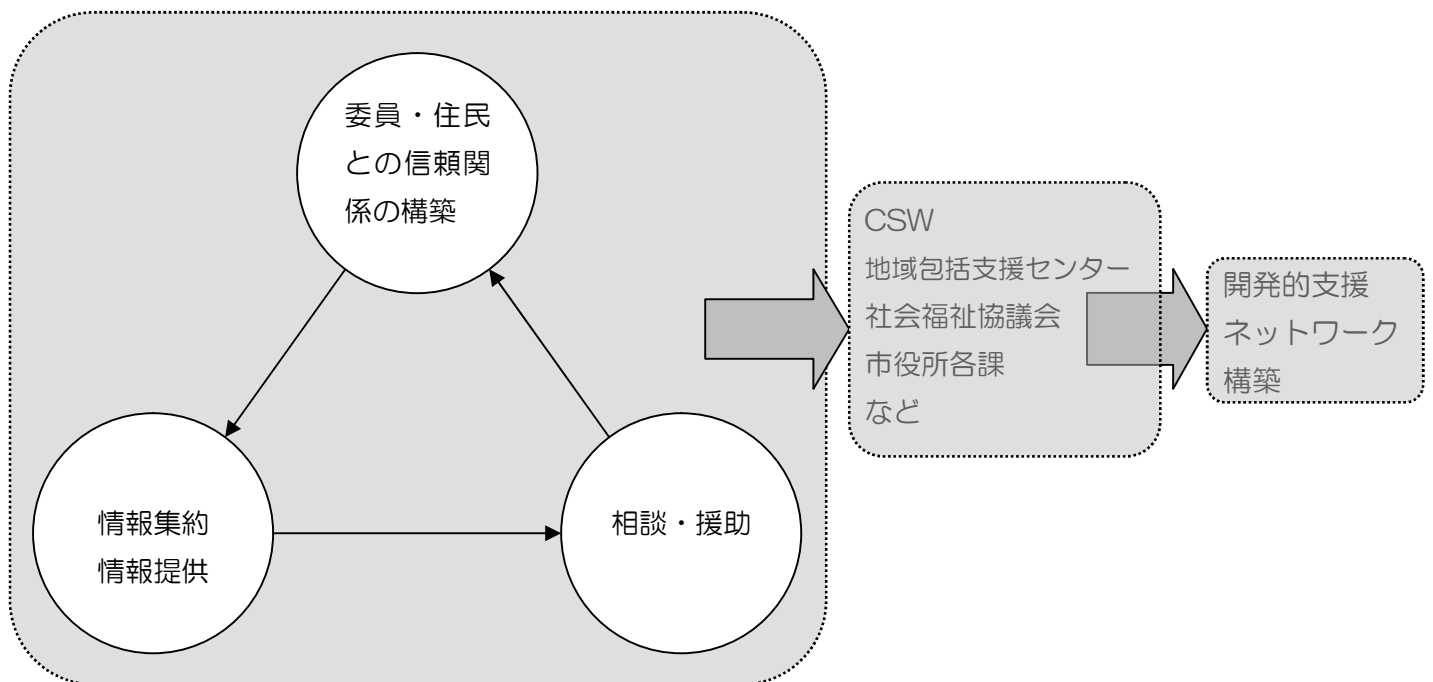
地域支援活動

地域支援活動では、誰もが安心して暮らせるまちづくりへの支援・啓発活動を行い、地域で活動を行う住民団体・委員への後方支援や相談等に応じることによって、福祉セーフティネットの構築につながる活動を展開している。

■地域支援活動の分類

1. 地区の住民活動のバックアップ、委員との関係作り（サロン活動の後方支援、民生委員児童委員・校区福祉委員会への参加、地区懇談会の実施等）
2. 新たな資源の開発（なんでも相談会の実施、障害児・家族の居場所づくり等）
3. 関係機関とのネットワーク構築（西部・中部・東部ネットワーク会議の開催等）
4. 地区への啓発活動（認知症勉強会、転倒骨折予防教室、地域見守り勉強会等）

■地域支援活動の構成要素



■まとめ

「地区診断」を行うことで地区特性を知り「個別支援活動」で地域住民の抱える課題が見えてくる。個別支援を個別のケース検討にのみ活かすのではなく、普遍的な課題として地域の中へ落とし込んでいけるように、住民の福祉力の向上や各機関との関係構築を図っている。上記の図のように「地域支援活動」のカギは、地域住民や委員との信頼関係を深めていくこと、それが情報集約や情報提供につながり、そこから生まれる相談や支援をきっかけにして、さらに住民との信頼関係が深まっていくといった循環を繰り返すことで、CSW ならではの開発的支援が可能となり、地域住民や関係機関とのネットワーク構築へとつながっていくのである。

地域支援活動一覧

※各地区により活動内容・経過等は異なります。

行事名	内容経過	CSW の担う役割
高齢者サロン	校区福祉委員会主催の高齢者対象のサロン活動。	サロン活動に定期的に参加することにより、運営のバックアップ、委員・住民との関係づくり、また参加者からの相談対応を行う。
子育てサロン	民生委員児童委員や校区福祉委員会主催の未就学児童とその家族を対象にしたサロン活動。	サロン活動に定期的に参加することにより、運営のバックアップを行ったり、委員・住民との関係づくりを行う。
606 会 交流会	606 会が行う高齢者・障害者を対象とした交流会。	交流会に参加することで、参加者との関係づくりを行い、そこから相談などにつながる。
校区福祉委員会役員会	校区福祉委員会活動の方向性の確認を行ったり、地区の活動状況の共有、情報交換などを行う。	定期的に参加することにより、地区活動の状況の確認、情報交換を行う。委員の身近な相談先としての機能も果たしている。
民生委員児童委員地区役員会	民生委員児童委員会活動の方向性の確認を行ったり、地区の活動状況の共有、情報交換などを行う。	地区の情報把握をするとともに、委員との関係構築に重きを置いている。委員の身近な相談役としての機能も果たしている。
ネットワーク会議	地域包括支援センターを中心とした専門機関と、住民とのネットワーク構築を行う。	ネットワークの一員として、住民と専門機関をつなぎ、情報提供する立ち位置となる、会議の構成員。
なんでも相談会	住民・地域団体の気軽な相談場所として、地域の集会所等で、専門職や民生委員児童委員・校区福祉委員などが中心となり相談会を開催。	幅広い福祉の相談窓口として、CSW が機能している。特に相談機関が少ない地域や利用しづらい地域などの地区診断を元に、CSW が中心となって発足させている。
認知症学習会	認知症の理解を広く地域住民に知ってもらう機会として学習会を開催。	地域の課題から地域支援へと転換していくため、認知症の理解に関して、啓発活動を企画・開催した。
転倒骨折予防講座	高齢者を対象に、転倒骨折予防についての講座を開催。	高齢者サロンの中で、転倒骨折予防教室の企画・運営などをCSW が中心的役割として開催。
地域見守り勉強会	民生委員児童委員や校区福祉委員を中心に、高齢者の見守り活動の重要性や見守りの方法等についての勉強会を開催。	地域の高齢者を普段の生活のみならず、災害時にも見逃さない対応ができるように、CSW が中心となり、企画・開催をした。
地区懇談会	地区役員との交流、民生委員児童委員・校区福祉委員との情報交換などを行い、地区の情報を共有する。	住民との関係構築に重点をおくCSW が、他機関と協働にて、住民のコーディネートを行う。
つどいの広場事業	未就学児童とその家族を対象にし、子どもの遊び場の提供のみでなく、親（家族）への支援・相談機能も備わっている。	継続的に参加することで関係性を構築し、支援スタッフのバックアップや親（家族）からの相談対応を主に行う。
おもちゃのチャチャチャ	障害児とその家族を対象に、月に1度おもちゃを開放し、子どもたちの交流の場を提供する。また、同じ悩みを抱える家族の交流の場にもなっている。	障害児や障害児を取り巻く家族への支援体制は、まだまだ未確立であるため、子どもや家族が気兼ねなく集える場を提供し、参加者との関係づくりを行う中で、家族からの相談機能等も果たす。

システム検討

事例検討の手法の一つとして、システム検討を取り入れている。

■目的

個別の事例から資源や支援のありようという視点にたって検討を行い、現状の社会資源やサービス、各種機関連携の仕組みの分析を行う。

■利点

- ・現状の社会資源やサービス、各種機関連携の状態が明確となり、よい点・不具合な点を発見・点検することができる。
- ・地域ケアシステムを検討する際、仕組み検討で発見したよい点・不具合な点を資料化し、活用できる。
- ・施策計画の資料・根拠に活用できる。
- ・事例に関わる際、仕組み点検の視点をもってかかわることができ、不具合の早期発見につながる。これが地域の課題につながり、地域課題がみえてくる。
- ・ネットワークのテーマや目標をあげる上での資料・根拠となる。

■活動内容

平成21年度は、2事例のシステム検討法を実施した。以下、そのシステム検討法によって導き出された結果を報告する。

第1回 『買い物依存症（浪費癖）高齢者と知的障害のある娘へのアプローチ』
障害を持つ子どもと親の問題等、親子を個々に見守る支援も必要とされるが、それぞれの意見を尊重した上で、世帯単位の支援を必要とする事例。

検討結果として

1. 家族全体をマネジメントする役割の必要性がある
2. 在宅障害者の把握、見守り、啓発活動が必要である
3. 見守りを必要とする要援護者の発見ができる体制を考える事が必要
4. 各機関が集結し、検討しあうケース会議の必要性がある

第2回 『精神的な問題をかかえる妻への支援』

経済的な不安や、障害をもつ子どもの子育て、夫に対しての不信感等により、妻は精神的に辛い状況にあるが、支援体制もネットワーク化できておらず、単一事業所が抱え込んでいる状況であった。しかし、CSWが中心となり、各機関との関わりを構築していき、妻・夫・子どもに対して関わる機関が増えてきた事例。

検討結果として

1. 身近に継続的に関わりができる機関と、経済的な支援体制も検討する必要がある
2. 親子共に、サポートできる機関が少ない為、受け入れられる地域作りの確保
3. 1機関で抱え込んだ支援には、限界がある。各機関で集結し、検討する必要性がある
4. 妻のエンパワメントを高める機関が必要

■まとめ

複合的な課題のある事例については、生活の場を捉え、継続して見守る役割をCSWが担っていることが多い。しかし、一つの機関だけで関わるには限界があるが、2事例とも、CSWの関わりによって、関係機関とネットワークを広げることができた事例である。

他機関との協働・チームアプローチのもとで支援（システムづくり）が必要になり、CSWが新たな社会資源の開発の視点をもって、システムをつくりあげていく必要がある。

地区診断活動

大東市地域福祉計画では「一人ひとりが主役となる、共に生きる地域社会」と記されており、その達成のためには、CSW 活動において、担当地区の現状に適した活動を的確に行い、担当している地区はどのようなところなのかをまず知る必要がある。そのため地区を判断（＝診断）し、各地区がどのような地区なのかを検証した。

■活動内容

地域看護診断にて用いられる「コミュニティ・アズ・クライアントモデル」の方法を参考に、独自の方法で行い目に見える形で示した。

具体的には、どのような地区なのかを判断するにあたり、「通信」「政治」「地理・歴史」「交通」「産業」「教育」「保健・社会サービス」「レクリエーション」「人口動態」という9つの分野に分け、「人口動態」を除く8つの分野で、設備数等全ての地域が同じ項目を把握できるものをハード面、それを補えるものをソフト面として分けて考えた。

（「調査項目」参照）

■まとめ

地区診断を行ったことで、大東市内でもその地区ごとに特性、課題は異なることがわかり、地区のもつ固有性を活かしながら、進むべき方向性が明確になった。

さらに、地区診断を活用し、地区住民や各専門機関が地区特性と課題を共有することで、各組織の強みを活かしながら、「つながる」ことで、地区課題の解決に向かうことができる。

調査項目

項目名	目的	含まれる要因・ポイント	
地理・歴史	土地柄を明確にする	ハード面	地形、河川の状況
		ソフト面	新旧村、近隣関係、人権意識の状況
交通	日常生活に必要な移動手段が確保されているかどうかを明確にする	ハード面	公共交通機関の路線、駅、停留所の所在地や交通量の状況
		ソフト面	移動をサポートする近隣関係やボランティアの有無
産業	生活に必要な購買が確保されているかどうかを明確にする	ハード面	金融機関、スーパーやコンビニ、商店などの数や所在地
		ソフト面	商店のサービス（宅配、配達など）、通信販売、購買をサポートする近隣関係やボランティアの有無
政治	大東市地域福祉計画と地域実情がリンクしているかどうかを明確にする	ハード面	大東市地域福祉計画における基本目標の設定
		ソフト面	地区組織による活動が地域づくり、環境整備などにつながっているかどうか
通信	地域における情報の伝達を明確にする	ハード面	回覧板、掲示板、広報物の有無
		ソフト面	伝達力（速さ、口コミなど）の状況
教育	生活していくための力を育てる（知る機会の確保）を明確にする	ハード面	学校教育の場、公的機関（福祉教育、生涯学習、健康教育、外国人教育）の有無
		ソフト面	各種団体による自主活動（子育てサロンなど）、世代間交流事業、近隣による伝承などの状況
保健・社会サービス	地域住民の健康・生活の維持を支える力がどれだけあるかを明確にする	ハード面	保健所、医療機関、福祉施策（介護保険障害者施策、児童施策）に関する事業所、相談窓口の有無や所在
		ソフト面	地区組織などによる通学児童や高齢者などへの見守り活動の有無
レクリエーション	人々が交流を深める場がどれだけあるかを明確にする	ハード面	交流の場（環境）の有無
		ソフト面	地区組織による活動の有無

CSW 活動の現状と課題

平成 16 年度秋より CSW 事業（1 中学校区）が新しく開始された。平成 17 年度秋には全中学校区に CSW が配置され、今日まで活動を続けている。これまでの活動の蓄積の現状を以下にまとめましたので報告する。

■個別支援活動

1. 地域における相談しやすい体制をつくり、早期発見の役割を担っている。
2. 継続訪問や見守り、事例に応じたつなぎを担うことで途切れのない支援体制をつくっている。

課題：把握し難い対象（外国人、母子家庭、DV、ホームレス）に対する関わり方の検討。

■地域支援活動

住民主体の地区活動への参加と地区役員・地区組織とのコミュニケーションを継続し、地区役員からの相談など地区課題の吸い上げを行なっている。

課題：各種サロンへの参加やコミュニケーションの保持の現状から、個別ないし地域課題を話しあえる関係をつくっていく参加の仕方を意識していく必要がある。

■地区診断

地区診断ができ、地区状況を理解した上での活動や地域固有の特性に応じた活動を行なっている。

課題：地区診断から地区計画化へ

■システム検討

1. システム検討の視点をもった活動により、サービスや連携の有りようや専門機関の役割の不具合を早期に発見し対応している。
2. 行政機関、外部会議、専門機関に発見したシステムの不具合を提言している。

課題：発見したシステムの不具合を検討し、改善する場の確保を行なう。

■提言

《大東市全体としての CSW 位置づけ》

地域福祉計画には CSW の位置づけが掲載されているが、大東市全体としての位置づけはまだ弱いと思われる。中学校区単位で、横あるいは面として取り組みを展開している専門職は CSW 活動が唯一であるし、行政の縦割りでない住民よりの活動と位置の強みを市全体に認めてもらうことが必要である。把握必要な情報（利用サービス、認定結果など）を市へ問い合わせしても CSW には教えてもらえない場合があることから市レベルでの認知の必要性を強く感じる。

CSW が行なう “つなぎ” 活動の分析

■分析の必要性

CSW は、個人や組織から相談を受けた際、その相談事や課題の解決に向け、進むべき方向性や手段、道筋を検討し、円滑に、効率的に、解決に至る道のを整備・調整し、適正な機関に届ける、「つなぎ活動」をよく行なっている。これまでの活動報告書からも、特に狭間にあたる相談や対象者にとって大きな役割であったと考察できた。CSW 事業創設から5年が経過し、活動の検証作業をしているなか、CSW の行なう「つなぎ活動」の役割や機能は、CSW 活動の柱のひとつにあたることを再発見した。そこで、「つなぎ活動」の分析をおこなうことで、CSW の現状（方法や技術）を明らかにできるのではないかと、またその発見が、CSW の特性に精通するものと考えた。

■目的

事例を分析し、つなぎ活動の現状（方法や技術）を明らかにする。

■方法

つなぎ活動を行なった事例のなかで、Ⅰ. 長期間かかった事例、Ⅱ. つなぎ困難な障害があった事例、Ⅲ. 未だつなげない事例の代表事例をあげ、事例に対する CSW の活動を分析することでつなぎ活動の現状（方法や技術）を顕在化する。

■結果

1. 提出のあった事例の分類と事例数

合計 12 事例	{	Ⅰ. 長期間かかった事例（1 事例）
		Ⅱ. つなぎ困難な障害があった事例（3 事例）
		Ⅲ. 未だつなげない事例（4 事例）
		Ⅳ. つなぎ困難な障害があったため長期間かかった事例（4 事例）

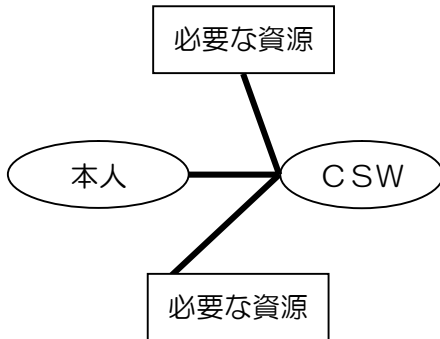
2. 事例の特性

12 事例の共通点は、困難事例、世帯単位での支援が必要とされる事例であった。

これらの事例は、困難さはみえても、どこから着手していくべきか解決の糸口が見出しにくいこと、また、当事者にとっては慢性的な困難さであり、解決していく意欲や希望する力が低下している状態であった。

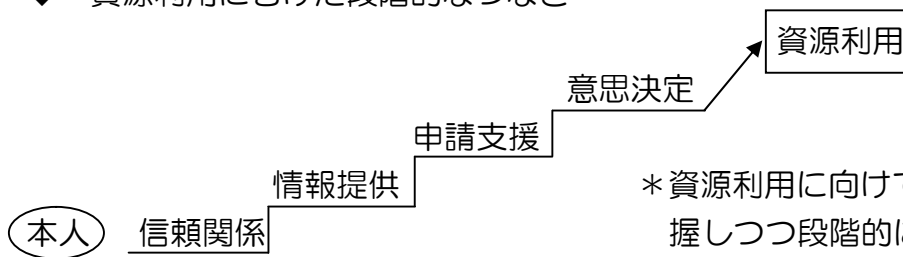
3. つなぎ活動の現状（方法や技術）

◆ 多（他）方向との信頼関係の構築



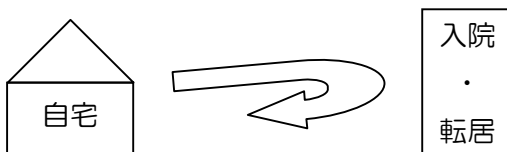
*本人との関係性の構築だけでなく、本人にとって必要となる資源を提供する機関と本人同様の信頼関係を築く働きかけを行なっている。

◆ 資源利用にむけた段階的なつなぎ



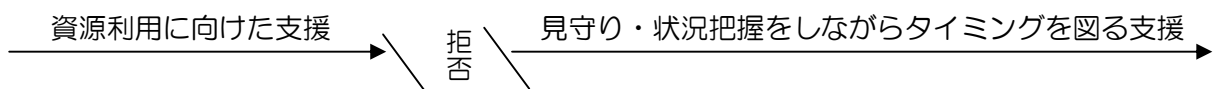
*資源利用に向けて、本人の状態を把握しつつ段階的につなげている。

◆ 途切れない支援



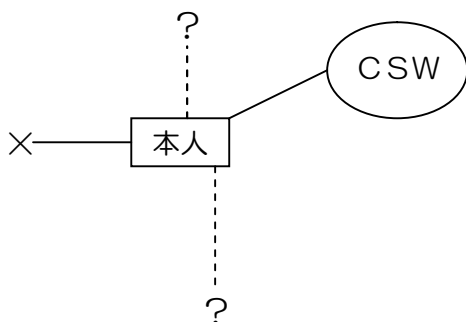
*入院や入所、転居のため、一旦現住居地から離れても、戻ってきた際に、転居前の状況から支援が再開できる。

◆ 継続訪問



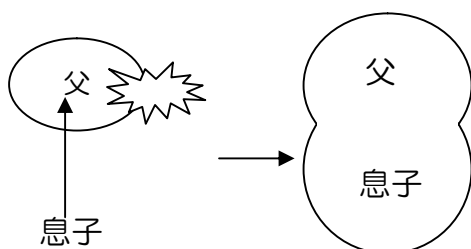
*関わり当初、課題解決に向け、資源利用に向けた支援活動を行なうが、拒否等が起った時、関係性を維持する為に、支援の視点を見守り・状況把握に切り替え、タイミングを図っている。

◆ 見守ることでしか方法がない



* 当事者の利用拒否、課題に見合った資源がないなどの理由から見守り続けることでしか方法がない。CSW が唯一の資源。

◆ 世帯支援



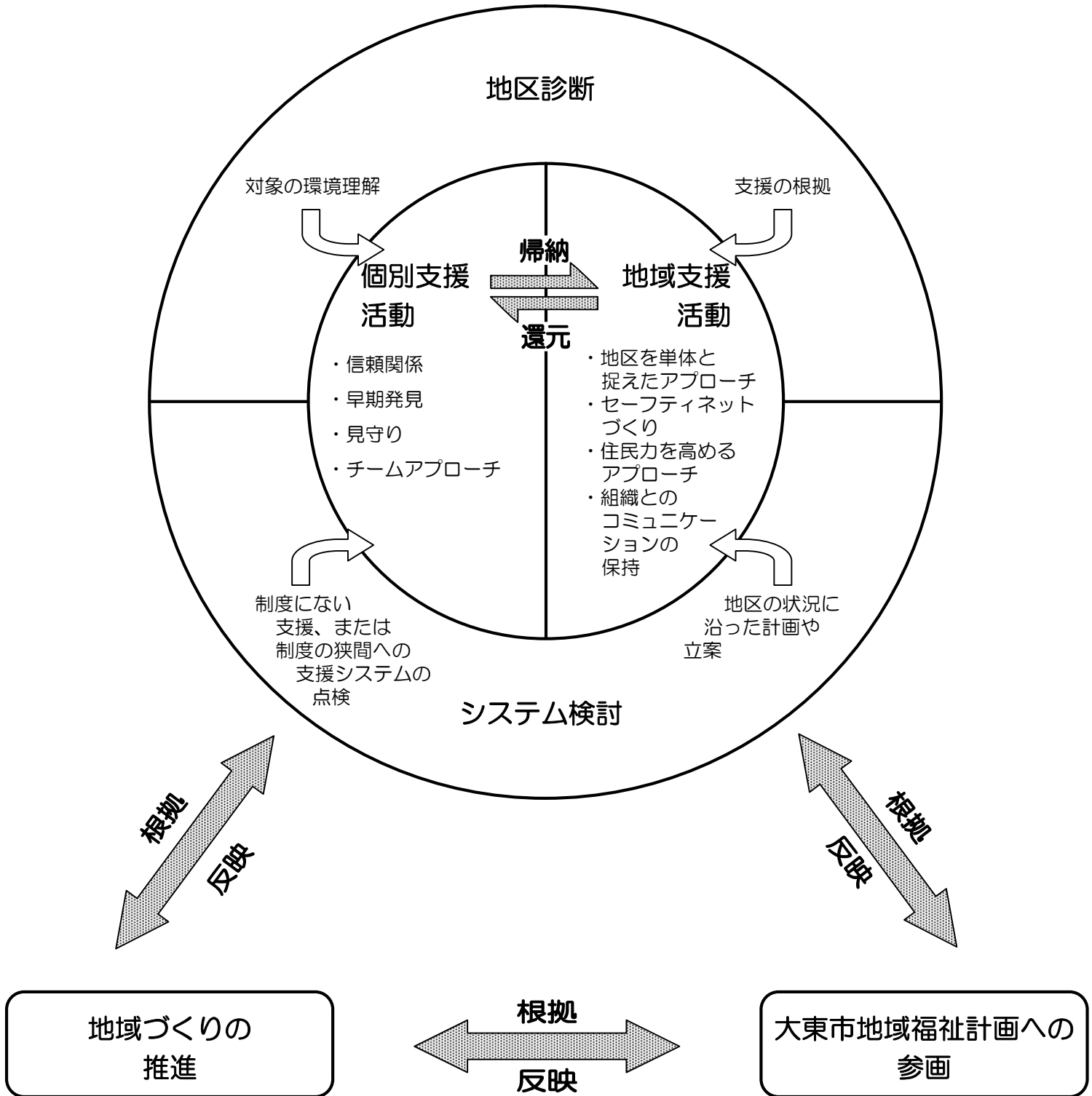
* 支援体制のなかった家族員の支援体制を整え、父親の支援体制と連携のとれた世帯バランスをはかった支援

■まとめ

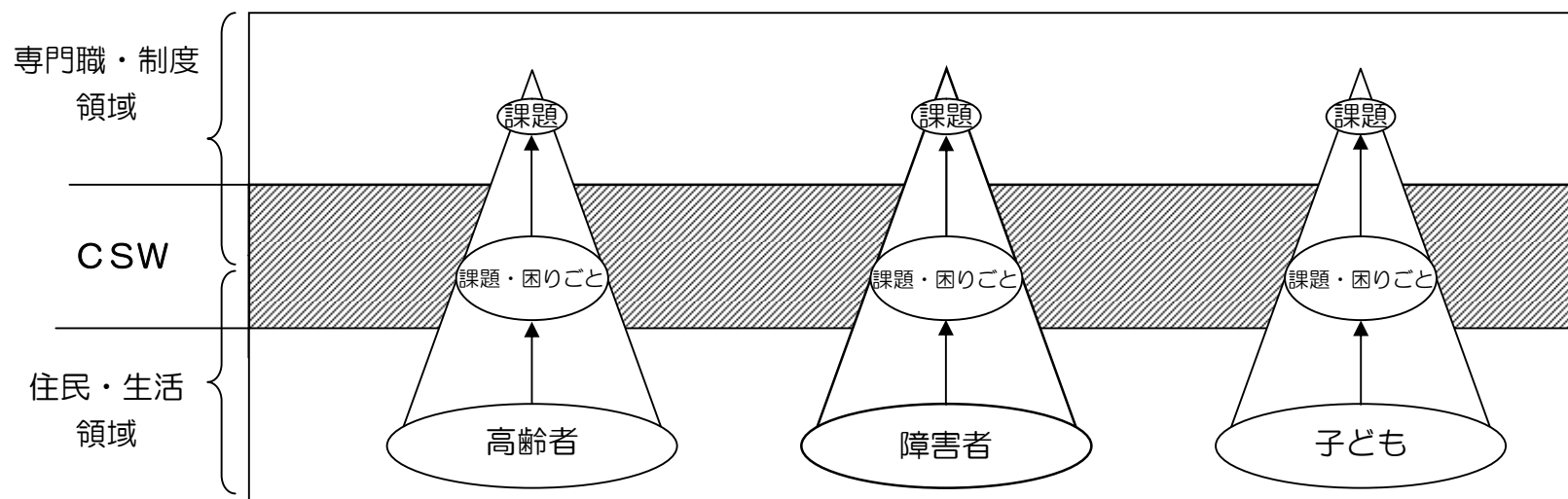
～ CSW の特性 ～

困難さはみえても、どこから着手していったらいいのか解決の糸口が見出しにくい。加えて、当事者にとっては慢性的な困難さであり、解決していく意欲や希望する力が低下している。この状態に対して解決の糸口や切り口を見出すには、当事者や関係機関に根気よく、また負担をかけない距離感を保って関わる必要がある。糸口が見えると、それを当事者の状況に応じて資源利用や主機関につなげている。また、つなげることが困難だと判断した時は、資源利用よりも関わりの保持に重点をおき、支援の視点を見守り・状況把握に切り替えて支援を継続している。さらに、世帯の支援バランスを整える視点も重要で、一方に偏重した支援は世帯の破綻を引き起こす。中には、CSW の関与が唯一の資源となる状況があり、そこからはじまる事例もある。このように、CSW のつなぎの現状（方法や技術）、は当事者との関係性と置かれている状況に重点をおき、そこを見定めた活動といえ、これが CSW の専門性の特性ではないかと考えられた。

コミュニティソーシャルワークの構成要素とその関連性



CSW活動の立ち位置



■解説

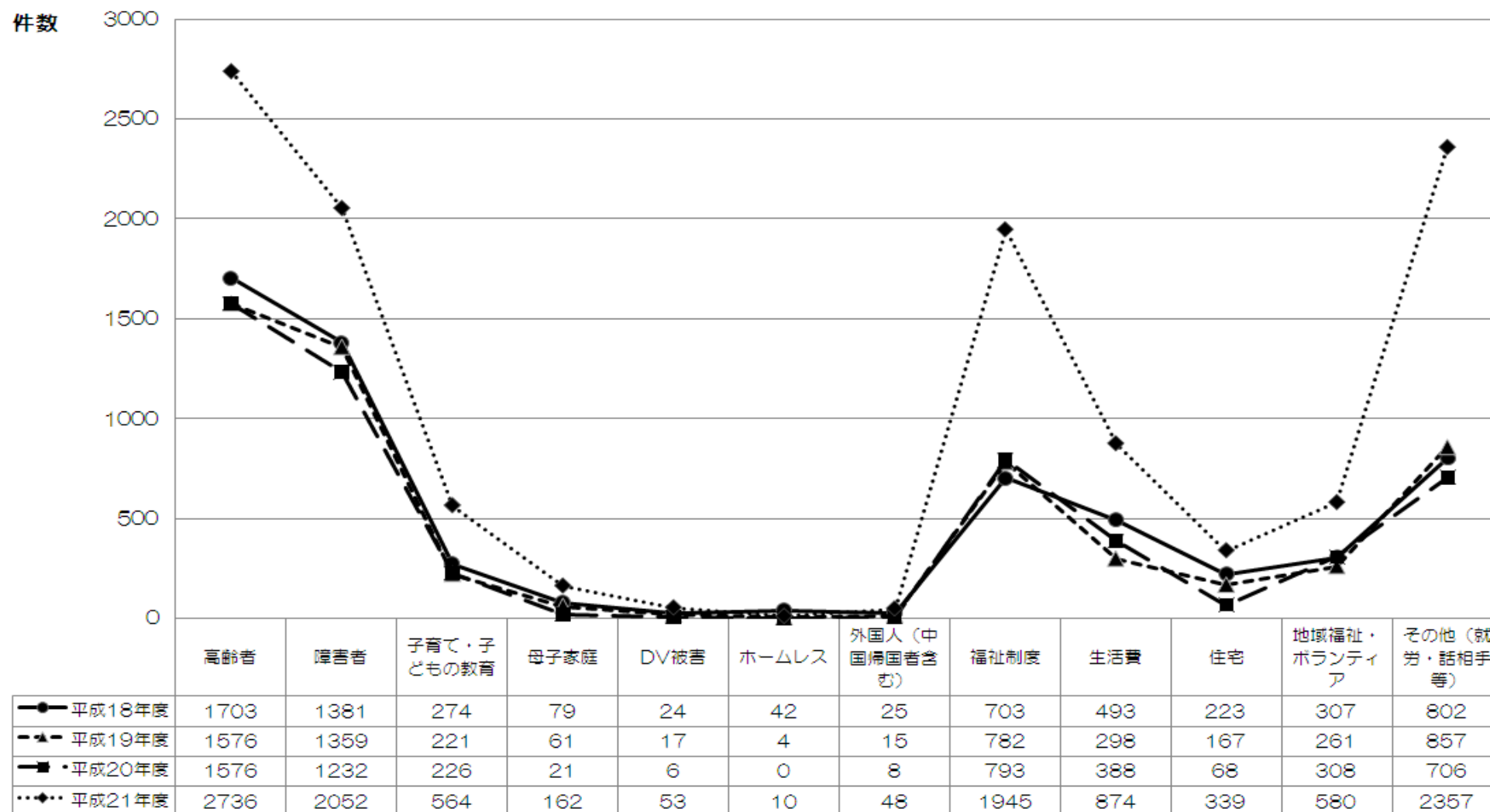
CSW は、専門と生活（地域社会で日常的に営まれる行為）、制度内と制度外の2領域をまたいだ範囲を活動領域とし、状態や年齢を問わず、担当地区（中学校区）で活動する専門職である。

地域住民に専門的情報や専門的知識による対応が必要な状態になった時、あるいはなっていない、相談機関あるいは制度利用（市役所窓口）には至りにくい（緊急の場合を除いて）。通常は、家族に、親族に、近隣者に、友人にといった経路や経過を経て相談機関に至る。そのような状態をみると、困りごとを相談するには「身近さ」がキーワードとなる。CSW は、中学校区を単位とし、地区担当をもつことで、「身近さ」を提供できる。困りごとに、より専門的な情報と知識・支援が必要となった時、困りごとが課題となり専門特化された機関や制度に達する。その「渡し」を適切に行なうことはCSWの重要な役割である。また、制度利用拒否や制度に当てはまらない課題については、課題が重篤化しないようにCSWが継続訪問し、見守りや状況把握をしている。

専門と生活、制度内と制度外の視点をもって、活動するという事は専門領域と住民領域をつなぐということである。また専門領域と住民領域の間に中間層を設けることで住民にはより身近さを、専門機関にはより専門性を発揮できるものと思われる。

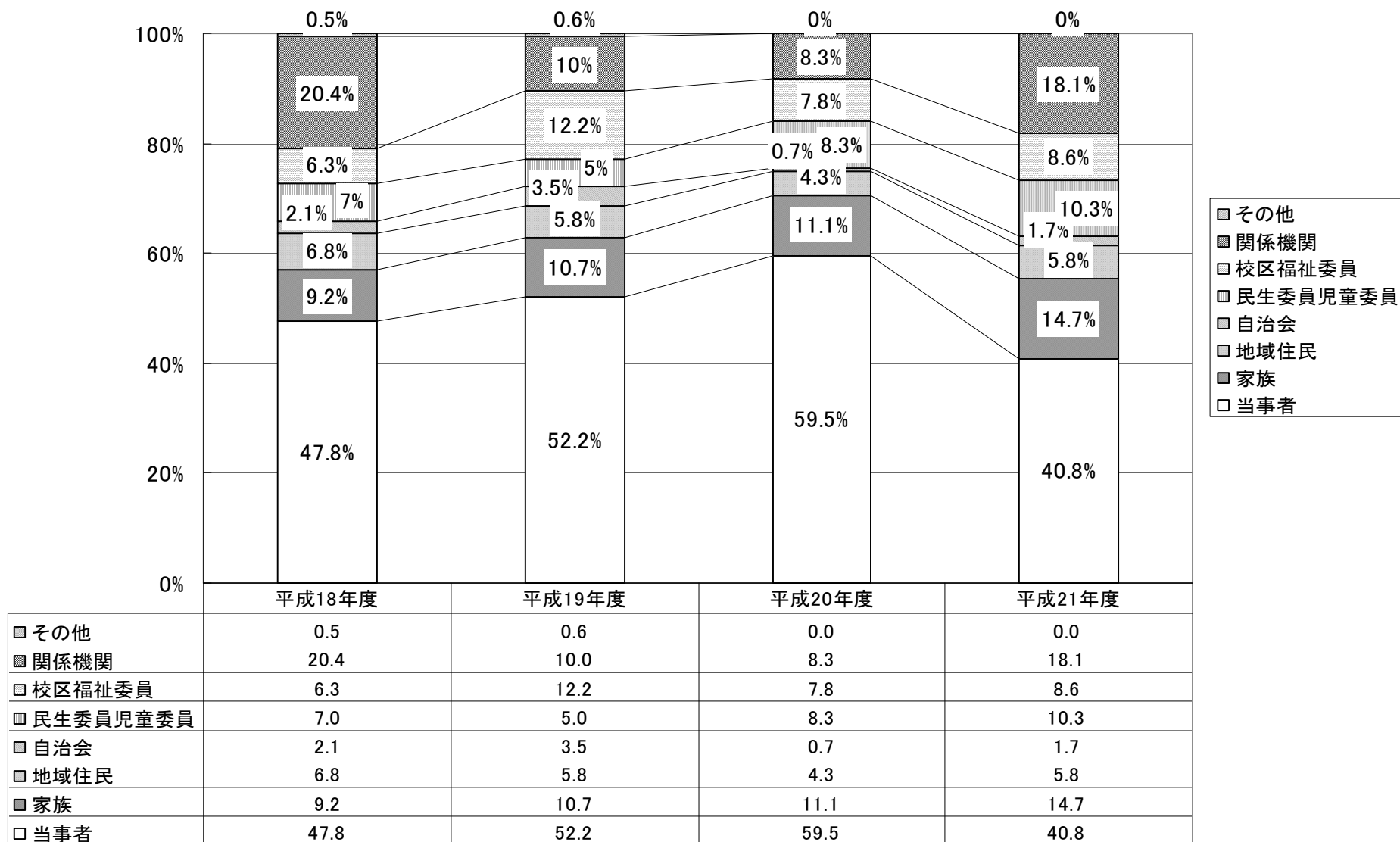
資料

【資料1】個別支援活動 対象区分別相談件数の推移（平成18～21年度）

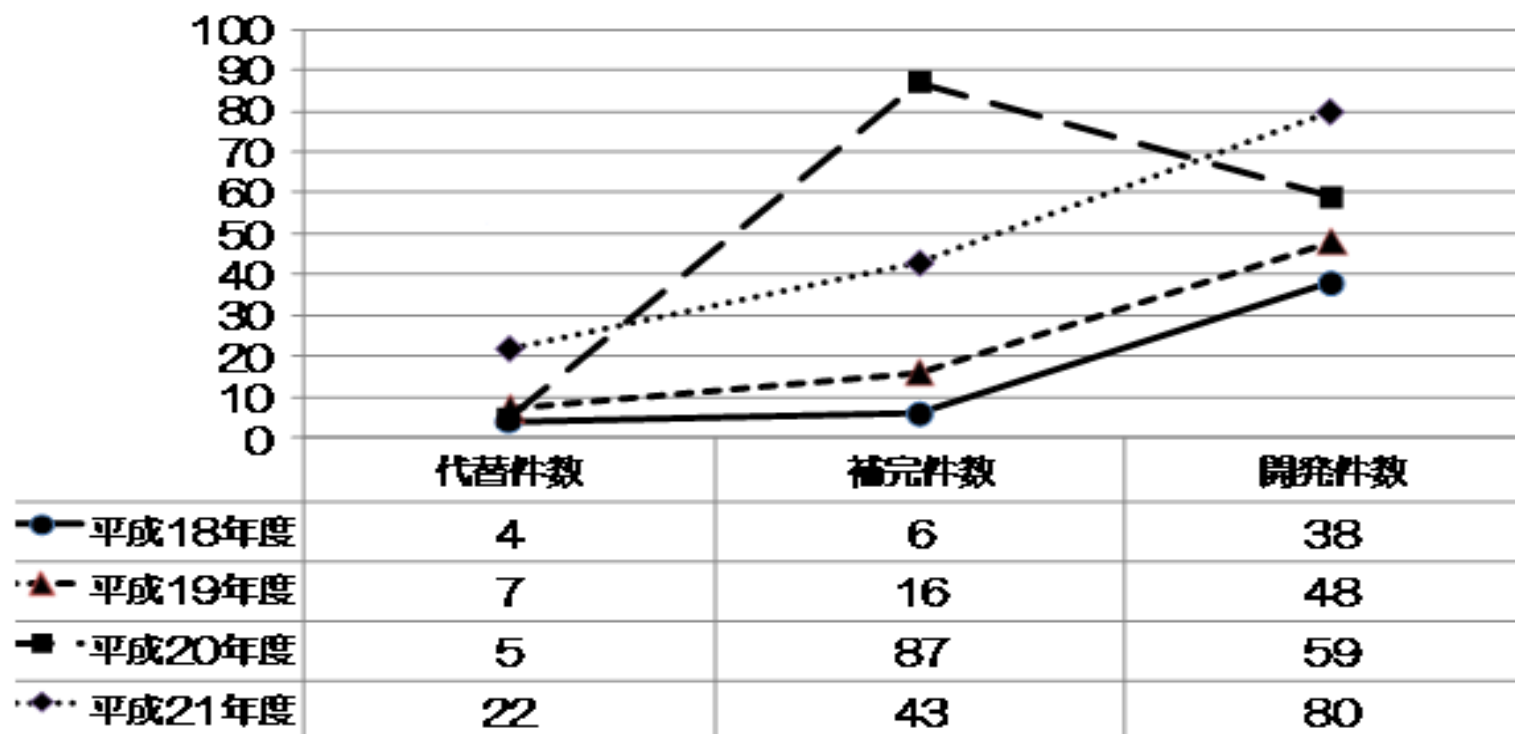


（注）件数はすべて述べ件数

【資料2】 個別支援 新規相談における把握経路区分平均値の推移（平成18～21年度）



【資料3】 個別支援活動 継続相談における機能別件数の推移（平成18～21年度）



(注) 代替機能 主要機関が取り組むべきニーズをCSWが担っている。
 補完機能 主要機関が取り組むべきニーズだが、新たな課題であり体制が未確立なため、CSWが協力して取り組んでいる。
 開発機能 制度の狭間のニーズ（問題）に対して、取り組むべき機関がないため、CSWがその役割を担っている。

平成21年度 会議実績一覧表

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1		東)ネットワーク会議	中)ネットワーク会議(深野) 東)ネットワーク会議			東)ネットワーク会議	東)ネットワーク会議		東)ネットワーク会議		東)ネットワーク会議	東)ネットワーク会議
2				東)ネットワーク会議				東)ネットワーク会議				
3					東)ネットワーク会議							
4								民)広報部会			西)実行委員会(大東・南郷・諸福)	中)ネットワーク会議(谷川)
5					民)広報部会	東)ネットワーク会議(北条)	民)広報部会	中)定例会議			民)広報部会	民)広報部会
6												
7				民)広報部会						東)ネットワーク会議		
8						地)実務担当部会 中)定例会議			地)実務担当部会		CSW協議会 障)サブ協学習会	
9			地)実務担当部会			民)広報部会			民)広報部会 中)定例会議		地)実務担当部会 府CSW協議会	地)実務担当部会 障)サブ協学習会
10	民)広報部会		民)広報部会						障)サブ協議会			
11		中)定例会議			地)実務担当部会							
12		地)実務担当部会 民)広報部会			中)定例会議				西)実行委員会(大東・南郷・諸福)	障)サブ協議会 地)実務担当部会	東)ネットワーク会議(四条)	
13							地)実務担当部会					
14				地)実務担当部会								
15			中)定例会議				障)サブ協議会				中)定例会議	
16	CSW協議会 中)定例会議		障)サブ協議会									西)運営委員会
17								地)実務担当部会				
18											CSW協議会	中)定例会議
19		西)実行委員会(大東・南郷・諸福)			CSW協議会							
20							中)定例会議					
21				障)サブ協議会 西)実行委員会(大東・南郷・諸福) 中)定例会議			西)運営委員会		西)運営委員会	中)定例会議		
22							CSW協議会				中)ネットワーク会議(深野)	
23			西)運営委員会									CSW協議会
24						CSW協議会			CSW協議会			
25					西)運営委員会							
26		CSW協議会						CSW協議会		西)運営委員会		
27												
28	西)運営委員会											
29							西)全体会(大東・南郷・諸福) 中)ネットワーク会議(住道)					
30			CSW協議会									
31				CSW協議会								

※注 民)⇒民生委員児童委員協議会 地)⇒地域ケア会議 障)⇒大東市障害地域自立支援協議会 西)⇒西部地区ネットワーク会議 東)⇒東部地区ネットワーク会議 中)⇒中部地区ネットワーク会議

おわりに

CSW は下記の項目を基本として活動してきました。

- ① 相談しやすい体制づくりから早期発見システムの構築
- ② 途切れない支援・狭間をつくらない支援体制から継続した見守りシステムの構築
- ③ 「行政・専門機関」と「地区組織・地区住民」との間を取り持つ連携・調整活動（特に地区組織との関係を重視した活動）

これらの活動を通して、地区住民に近い存在として受け入れられるようになり、少しずつではありますが、住民が抱えている課題が明らかになってきています。CSW 活動を通して発見したことを行政や専門機関、各会議で検討いただけるよう希望しております。

CSW の課題としては、技術の研鑽があげられます。地域には、まだまだ未開発な課題が山積みされているものと思われます。そこに手が届くように CSW の技量を高めていく必要性を感じています。

「誰もが安心して暮らせるまち、支えあいの輪のひろがるまち大東」という大きな目標を達成するには、地区組織や関係機関との協働が不可欠です。また支えあいの輪をひろげるには、お互いの活動や役割を認識することも重要です。

この報告書で示した CSW の現状や実際の活動内容を多くの方々に知っていただくことにより「誰もが安心して暮らせるまち、支えあいの輪のひろがるまち大東」にむけて、より一層参画していけるものと思っております。