

平成23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

平成24年5月作成

もくじ

はじめに	1
コミュニティソーシャルワーク活動とCSW活動の立ち位置	2
CSW活動の現状と課題	4
個別支援活動	7
地域支援活動	12
公開システム検討会の実践	14
組織間連携に向けて	18
組織間連携としての参画状況	19
資料	
【資料1】個別支援事例 息子の死去により生活困窮に陥った認知症高齢者	21
視覚障害者の個別支援から地域とのかかわりへ展開	23
子どもの就学と母の変化に不安を抱える夫婦	25
【資料2】地域支援事例 見守りのネットワークづくり	27
コミュニケーションの場の立ち上げ	29
当事者および支援者の情報交流の場づくり	31
おわりに	33

はじめに

職住分離に伴う都市化と産業化、生活様式の多様化、国際化、核家族化が進む中で、地域住民の「つながり」や助け合い、家族や親族による扶養機能が低下しつつあります。また、景気動向や産業構造の変化にともない失業者が増えるとともに、これらのことが複雑に絡まることで、生活が不安定な状態に陥る人達の増加、孤立死や虐待などが「いのち」を脅かす問題も起こっています。

それらの問題に対応するため、行政は相談窓口を設置していますが、各窓口だけでは対応できない複雑かつ多様な問題が増えてきており、社会全体で支援する仕組みが求められるようになりました。

そのような状況に対応するため、大阪府は平成 16 年 4 月大阪府健康福祉アクションプログラムに基づき、コミュニティソーシャルワーカー配置促進事業を創設しました。平成 21 年度からは、地域の実情に応じて事業を展開する「地域福祉・子育て支援交付金」として市町村に交付され、引き続き市町村で実施されています。

大東市では、平成 16 年 10 月から住道中学校区の配置を契機に、平成 17 年度に全中学校区にコミュニティソーシャルワーカー（以下、「CSW」という）が配置され、今日まで継続して事業が実施されています。

CSWは、地域住民がかかえる困りごと、悩みごとに対する支援を行うとともに、ひとつの機関（相談窓口）で対応できない複雑かつ多様化した問題に対応できるネットワークの整備を図っています。CSWは、大きく分けて担当地区にお住まいの方やその家族、地区組織や団体から相談を受ける個別支援活動と地区組織や団体の場に向いて活動する地域支援活動を実施しています。

本活動報告書は、CSWが地域で歩んできた実践とその考察をとおして得た事柄を掲載しております。この報告書を通して、CSWの活動についてご理解いただき、ひとりでも多くの方に「誰もが安心して暮らせるまち 大東」を進めていくことに参画していただくことを切に願うことを申し上げ、発行のあいさつとさせていただきます。

コミュニティソーシャルワーク活動とCSW活動の立ち位置

コミュニティソーシャルワーカー推進事業の蓄積から、見えてきたものを形に表したものである。

1. コミュニティソーシャルワーク活動

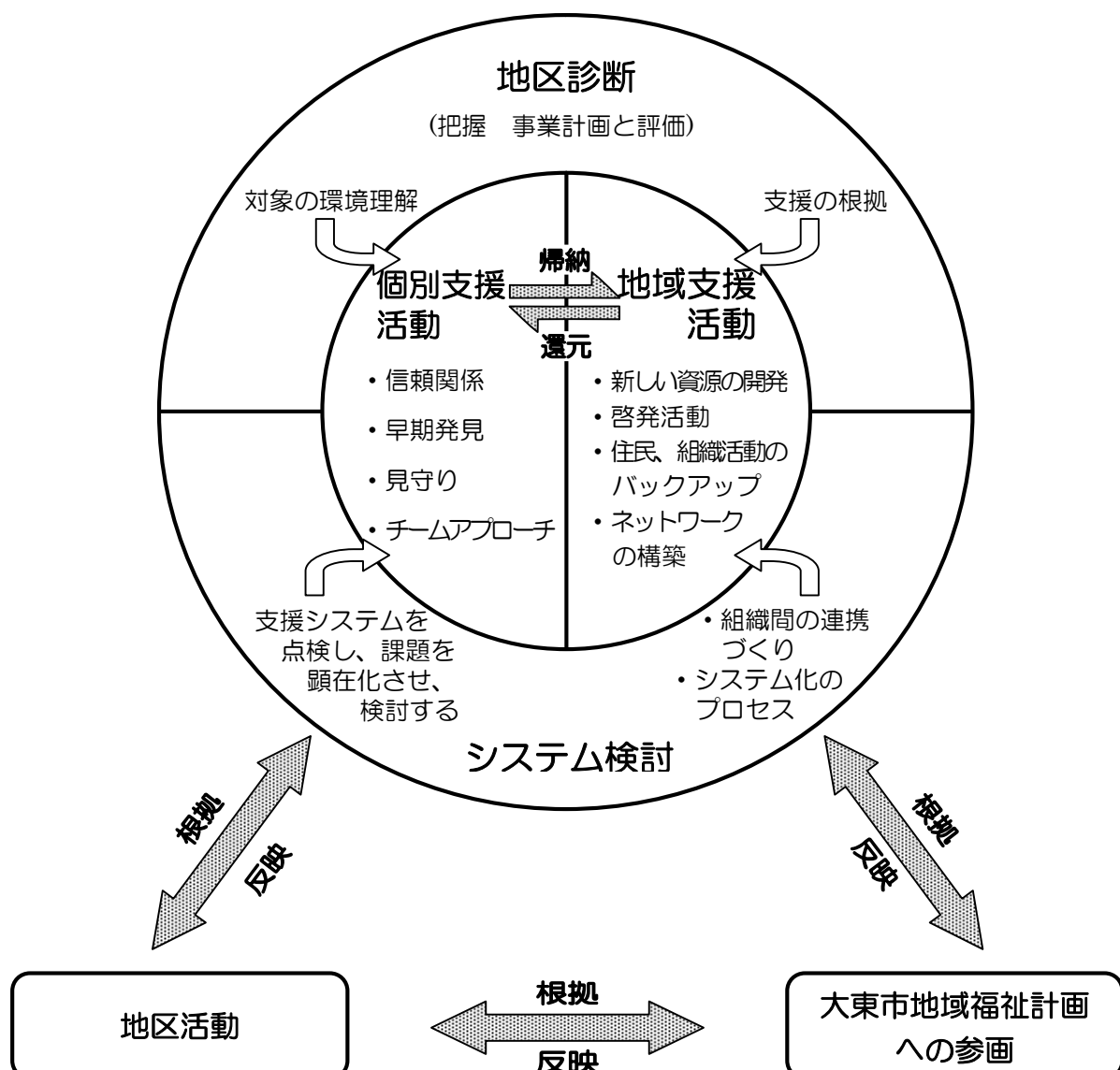
CSWは個別支援活動と地域支援活動の2本を柱に活動を行っている。

個別支援活動から見えてきた課題を地域支援活動にいかし、また、地域支援活動が個別支援活動にいかされる。このような循環システムを繰り返す活動である。

担当地区（中学校区）をひとつの単位と捉え、人口動態、地区の固有性、フォーマル・インフォーマル資源のありようなどをアセスメントする地区診断を行い、地域活動計画を立案して活動を行っている。

また、システム検討を行い、個別事例の支援システムを点検することで支援システムの課題を顕在化させ、システム化のプロセスを行っている。

これらの総和がコミュニティソーシャルワーク活動であり、単独で存在するのではなく、大東市地域福祉計画や地区活動と関係しあっている。



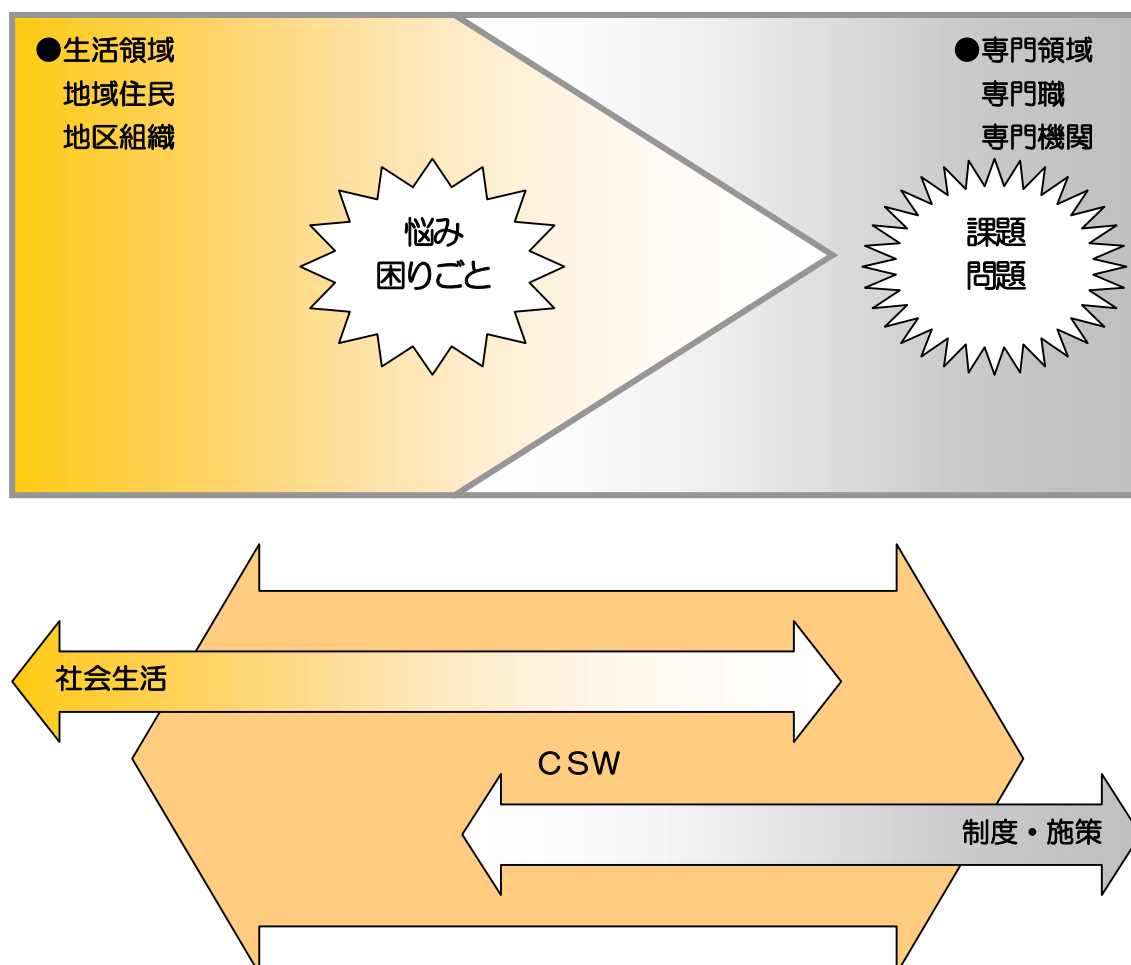
2. CSW活動の立ち位置

CSWは生活（地域社会で日常的に営まれる行為）と専門、言わば、制度外と制度内の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）に居住する個人、家族、集団・組織を対象に活動する専門職である。

地域住民に悩みや困りごとが生じた場合、移動に労力を要したり、馴染みがなかったりといった相談機関（市役所窓口など）よりも、接点が多くなじみの関係にある家族、親族、近隣者への相談に至る。このような状況を見ると、困りごとの段階で相談を受けるには「身近さ」がキーワードとなるが、CSWは中学校区を単位とし、地区担当を持っていることで、地域住民に「身近さ」が提供できる。

より専門的な情報、知識、支援が必要となった場合、困りごとは課題となり、専門に特化した機関や制度に達する。その際、機関や制度へ適切に「つなぐ」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など「つなぐ」ことができない場合、CSWは課題が重篤化しないように、継続訪問による見守りや状況把握を行いながら「つなぐ」タイミングを見極める。

生活領域と専門領域、制度外と制度内の視点を持って活動するということは、住民領域と専門領域を「つなぐ」ということでもある。また、住民領域と専門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。



C SW活動の現状と課題

1. 平成23年度C SW協議会活動

平成22年度C SW活動の現状と課題を踏まえ、本年度のC SW協議会プログラムを計画し実施した。

■平成23年度C SW協議会プログラム一覧

内容	結果
今年度のC SW協議会活動について	今年度の年間プログラム決定、外部会議参加者の選出、班体制の編成などを行う。
活動報告書の共有	前年度活動報告書の内容をもとに実践を振り返ることで、今年度活動における課題、方向性などについて意見交換、共有を図る。
組織間連携	・大東市保健医療部地域保健課保健師 組織再編により新たに位置づけられた地域保健課保健師からの業務説明、意見交換など。 ・スクールソーシャルワーカー 教育委員会から小中学校に派遣されているスクールソーシャルワーカーからの業務説明、活動紹介、意見交換など。 *詳細は「組織間連携に向けて」P.18参照
公開システム検討会議	大東市保健医療部介護保険課、福祉・子ども部障害福祉課、同部福祉政策課、地域包括支援センター（東部、中部、西部）ならびに障害者相談支援センター（身体、知的、精神）を招き、システム検討を実施することで互いの役割認識、チームアプローチや世帯支援に向けた認識の共有を図る。 ・「認知症状のある父親と理解力が疑問視される息子の世帯支援、他機関連携の仕組みの検討～高齢者の安定した生活を脅かす息子～」をテーマに検討。 ・「制度利用に至るまで、至った後の支援の仕組みの検討～軽度知的障害者の経済・健康・就労・金銭・見守り支援～」をテーマに検討。 *詳細は「公開システム検討会の実践」P.14～17参照
公開システム検討会議で導き出された課題についてのディスカッション	・「認知症状のある父親と理解力が疑問視される息子の世帯支援、他機関連携の仕組みの検討～高齢者の安定した生活を脅かす息子～」についてのディスカッション。 ・「制度利用に至るまで、至った後の支援の仕組みの検討～軽度知的障害者の経済・健康・就労・金銭・見守り支援～」についてのディスカッション。
本年度C SW活動の振り返り	年間の協議会活動を振り返り、実績や今後の課題について整理。

*上記内容に加え、定例として、活動報告、外部会議報告、情報交換、他市C SWとの交流を実施。

2. 平成23年度CSW活動の現状と課題

1) 個別支援活動

(1) 現状

地域に主軸をおいた活動を通して多様な相談に対応しているが、複数の課題を抱えながらも既存の制度につながりにくい傾向がうかがえる。

当事者の意識にかかわらず、生活の中で積み重ねてきた困りごとが複数の課題となっていることも多く、こうした場合は当事者よりも日ごろから接している近隣住民、地区組織委員が課題に気づきやすい。

そのため、地区組織委員との連携によって発見し、当事者の状況に応じて継続してかかわることで課題の本質を見出し、関係機関との連携を調整しながら課題解決を目指すケースが少なくない。

(2) 課題

①より身近な相談者となる。

- ・地域住民や地区組織にとって身近な相談者となるよう、地域を基盤とした活動を展開する。

②多様な課題への対応能力を高める。

- ・個人のつながりから組織間連携に発展させ、相談できる協力機関を増やしていく。
- ・支援のしくみ点検を関係機関とともに行之、不具合への相互理解を深める。

③継続力を高める。

- ・当事者へ働きかける際や支援機関を増やす際は、支援のタイミングを図る。
- ・当事者や関係機関との調整力を高め、支援体制を整える。

*活動実践例についてはP.21～27参照

2) 地域支援活動

(1) 現状

各組織活動への参画や地区組織や専門機関との関係性を紡ぎながら、地域の実情を把握し、課題の整理と共有をおこない、地域に必要な活動の展開を支援している。

(2) 課題

地域活動を通して地区組織と関係機関が情報を共有し、新たな課題解決に取り組めるような場づくり。

*活動実践例についてはP.28～33参照

3) 公開システム検討会

(1) 現状

平成18年度以降に実施したシステム検討から顕在化した、他機関との課題共有、協働関係を推進するため新規に公開の検討会として取り組んだ。

(2) 課題

①参加機関

- ・幅広い専門機関の参加について検討

②開催方法

- ・システム検討から導き出された課題やシステム構築に関する検討の場

- ・タイムスケジュールの見直し

4) 組織間連携

(1) 現状

関係機関が担っている役割、実践されている活動を知ることで、個々のCSWが必要に応じて関係機関との連携を進めるとともに、そうした連携に帰する場を協議会が担保。

(2) 課題

継続して連携に帰する場を担保することで、関係機関との協働推進を協議会がシステム化する必要がある。

5) まとめ

平成23年度の活動から見えてきた課題を、大東市CSW協議会として解決していくために、次年度の協議会活動にプログラムとして位置づける。

(1) 新規

- ・地域活動班の新設

(2) 継続

- ・平成24年度活動計画と評価
- ・活動報告書の共有化（個別支援、地域支援、CSW活動の立ち位置）
- ・公開システム検討会とディスカッション

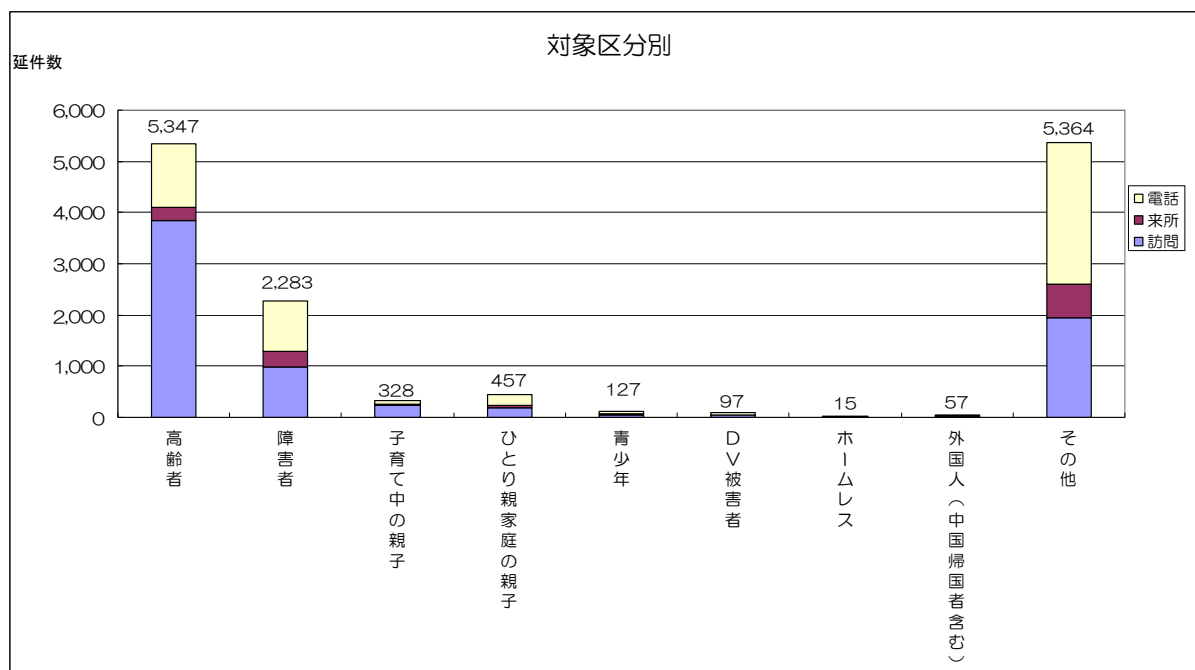
個別支援活動

1. 相談総件数

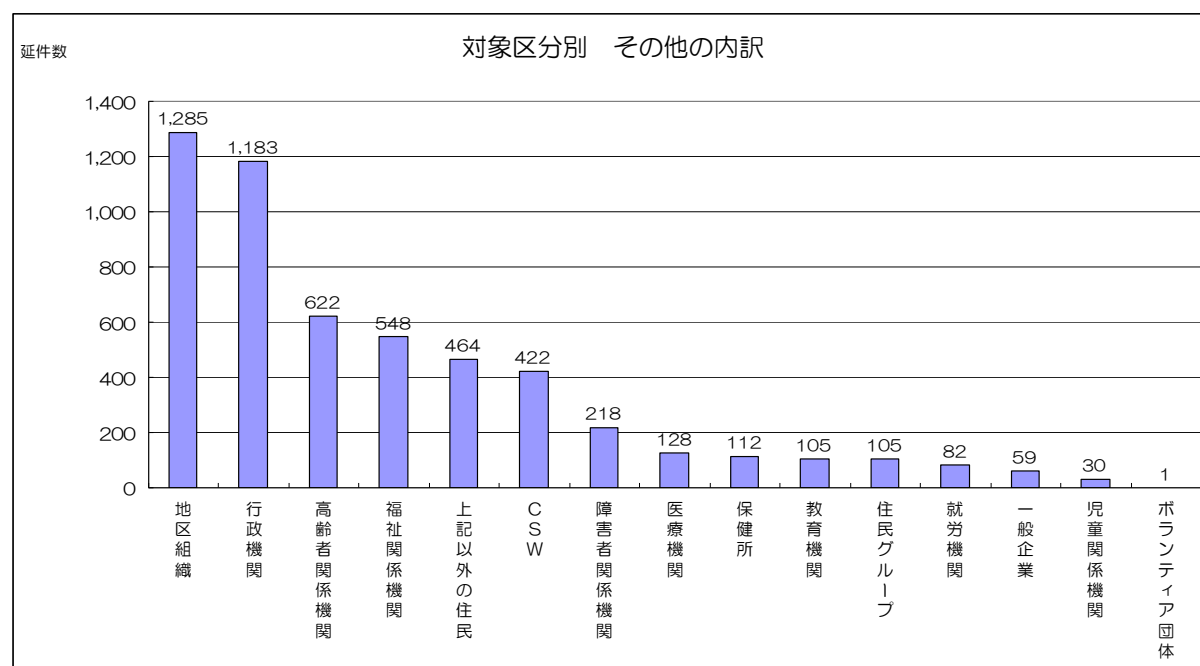
1) 対象区分別

対象者別相談総件数は、14,075件であった。

本事業が開始されて以来、初めて10,000件を超えており、前年度比145%となっている。中でも、「その他」の相談が一番多く、僅差で「高齢者」に関する相談が続き、ついで「障害者」に関する相談といった順となり、「子育て中の親子」「ホームレス」「青少年」の相談件数は減少した。



「その他」のうち「地区組織」「行政機関」「高齢者関係機関」「福祉関係機関」からの相談などが上位になっているが、これは関係機関との連携による支援の実践によ

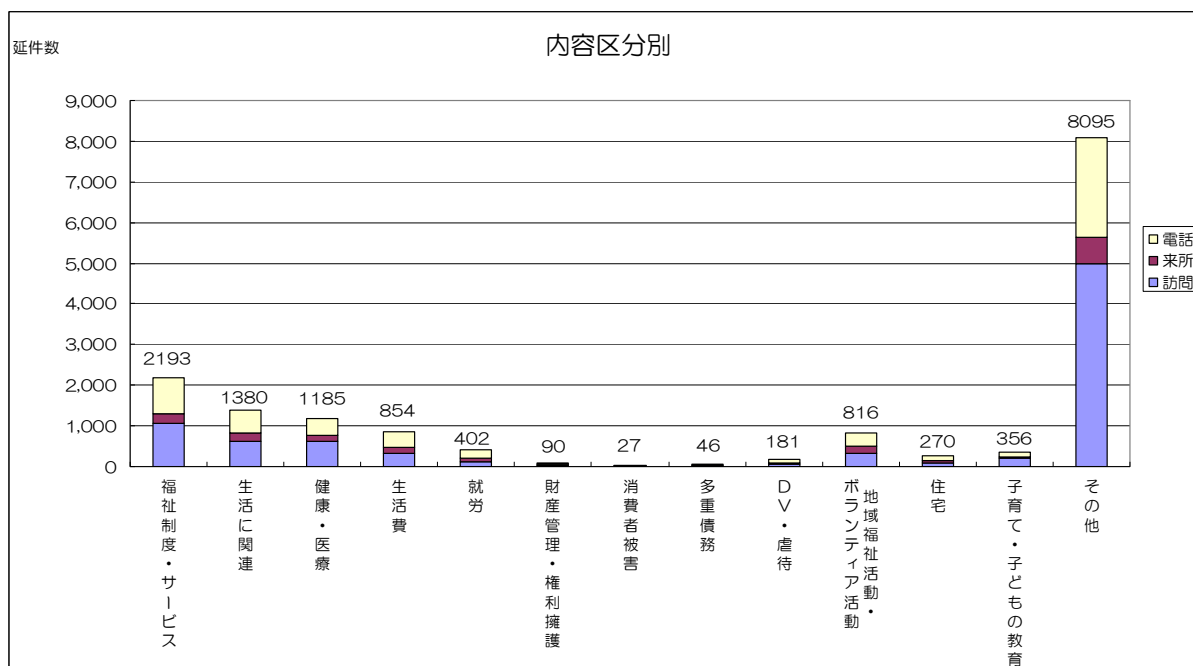


るものであり、地区組織とともに潜在する要援護者へのアプローチをキッカケとして支援を開始し、その後、専門機関も含めた協働による支援へと展開していることを示している。

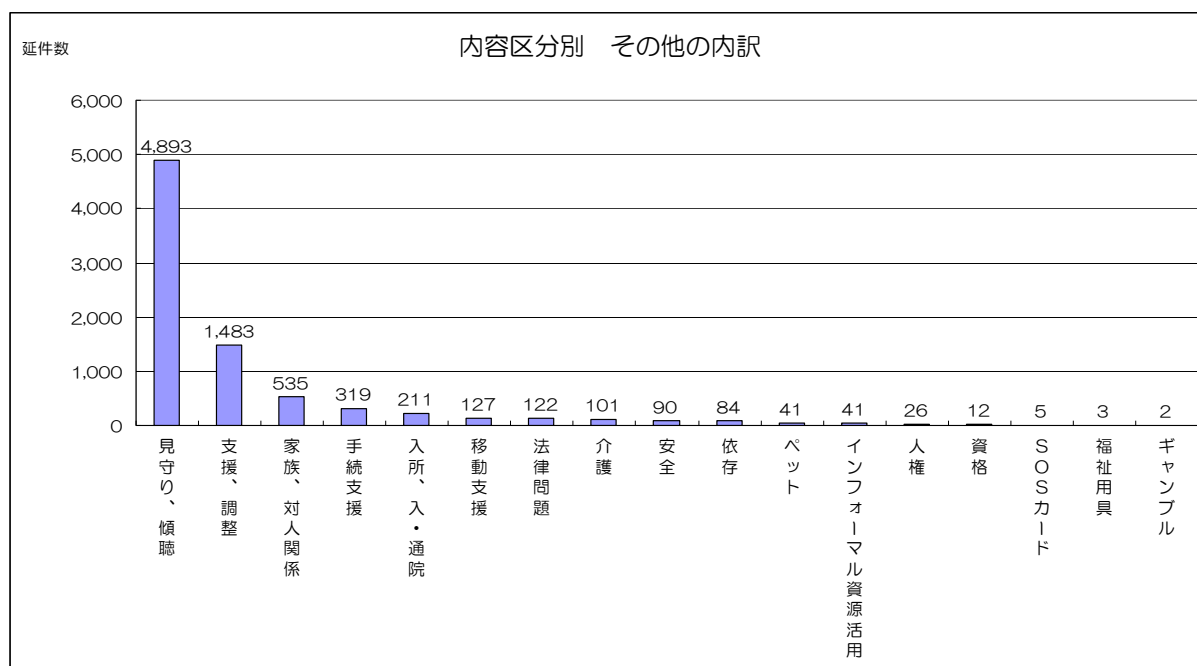
2) 内容区分別

内容別総件数は15,895件であり、前年度比131%となった。

その中で、前年度同様に「その他」が群を抜いており、「福祉制度・サービスに関する相談」「生活に関する相談」「健康・医療に関する相談」と続く。



「その他」の内訳を見ると「見守り、傾聴」が最も多く、ついで「支援、調整」「家族、対人関係」と続いている。



こうしたことから、どのような福祉制度においてもサービスとして位置づけられていない見守りや傾聴、話相手といった「身近に寄り添い続ける支え」を必要とされて

いる方が多く、そうした現状に即した対応を果たしたと言える。

3) まとめ

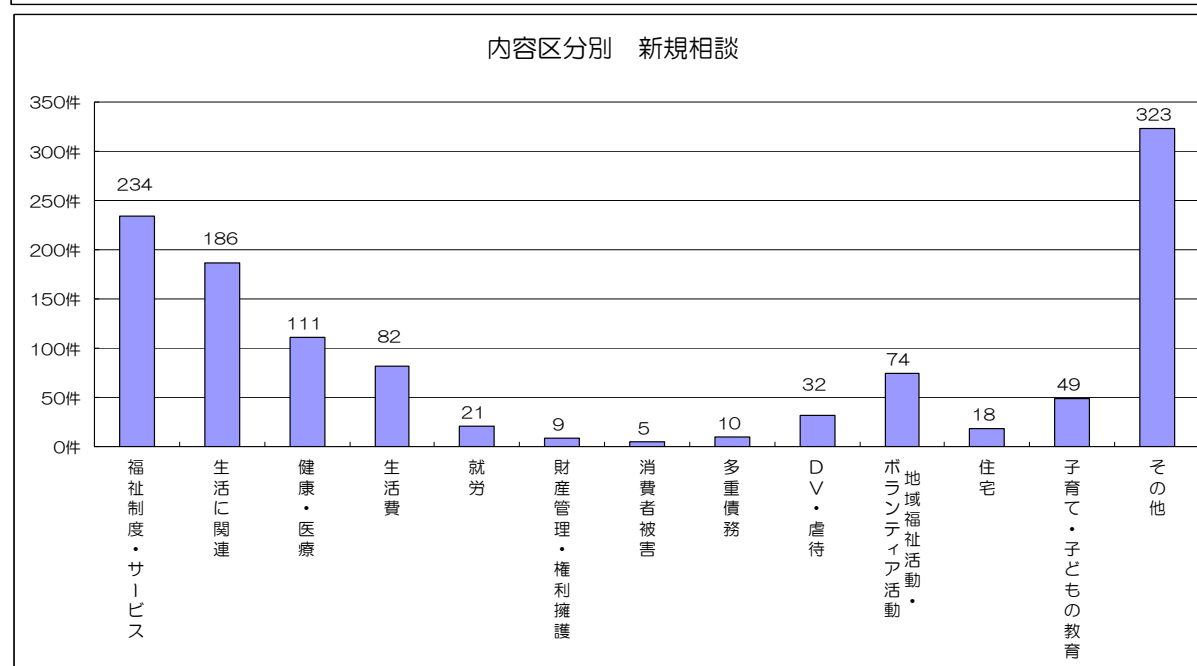
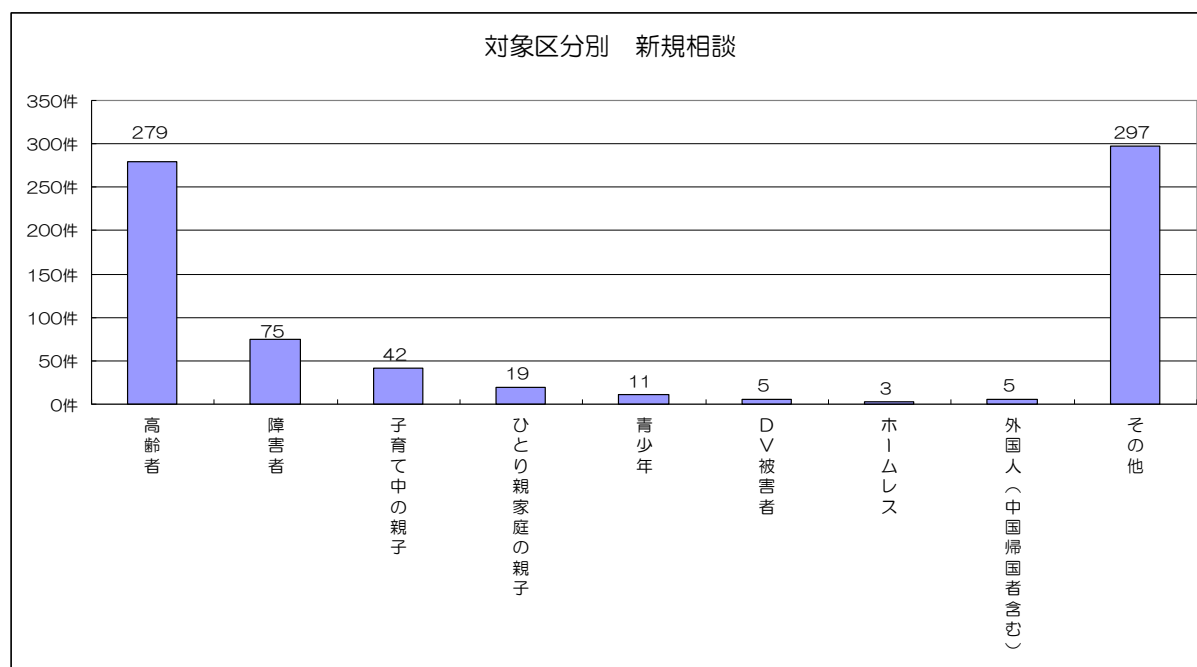
対象区分において、「ひとり親家庭の親子」「外国人」「DV被害者」からの相談件数が前年度の2～3倍になっている。

地域性や社会的な要因のほかに、複合的な課題を抱えていても「どこに相談したらいいかわからない要援護者に対する総合相談機関」と認知されてきたことが、相談件数の増加につながったと考えられる。

2. 新規相談

1) 新規相談件数

新規相談件数は、対象区分別では736件で前年度比124%となり、内容区分別では1,154件で前年度比131%となった。



対象者別では、「その他」からの相談件数が最多で、「高齢者」「障害者」「子育て中の親子」と続き、「障害者」を除く項目は前年度より件数が増加している。

相談内容別で見ると「その他」「福祉制度・サービスに関する相談」「生活に関する相談」「健康・医療に関する相談」の順となっている。

また、新規相談がCSWにつながる経路については、近隣住民や地区組織委員を介した相談が増加傾向にある。

2) まとめ

前年度より新規相談件数が増加したのは、身近な相談者として地域に出向いて活動することで、相談の機会を逸していた要援護者への対応にあたったことが要因と考えられる。

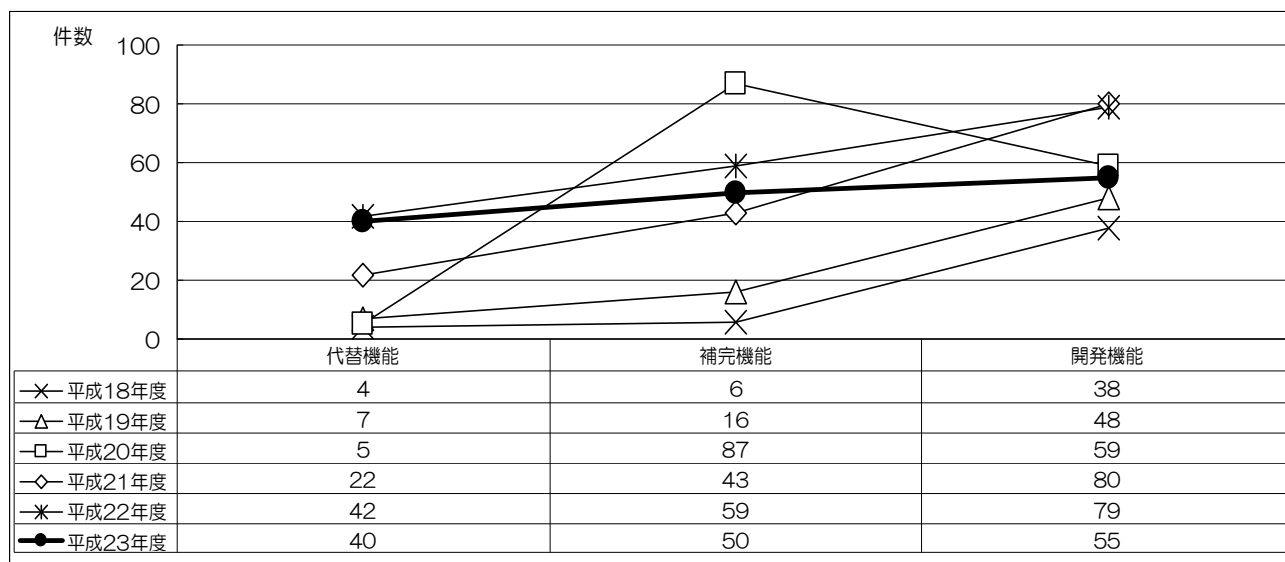
新規相談経路を見ると、当事者からの相談と、自治会、民生委員児童委員、校区福祉委員といった地区組織を経由した相談がほぼ同数となっており、今後も、地域住民に向けた周知のみならず、地区組織との連携に努める必要がある。

3. 継続相談

1) 継続相談件数

年度内に初回相談を受け、3ヶ月以上かかわった継続相談の実件数は109件あり、前年度より減少した。

継続したケースにおいてCSWが果たした「代替機能」「補完機能」「開発機能」という役割について見ると、それまで顕著であった差が緩和された。



2) CSW の果たす役割

継続相談には「他機関では対応することが難しい」「世帯としての支援が必要」「当事者による拒否などによりサービスにつながらない」「継続的な傾聴が必要」「地域から孤立している」といった特徴がある。

これらに対して、早期発見・予防的見守り・人権擁護・支援体制の構築などの観点から関わり、それぞれのケースで必要とされる支援を幅広く実践していることを示している。

3) まとめ

既存の制度だけでは課題解決に至らない、制度が利用できない・利用しないケースは、継続してかかわり続けることで支援を阻害する要因などの課題の本質が見えてくる。

それによって、支援のタイミングを図りながら必要な支援機関と連携し、支援体制を整えていくことができる。

このように、かかわり続けること自体が支援であると認識する必要がある、それがCSWの行う個別支援活動の特性の一つである。

注釈

- | | |
|--------|--|
| 「代替機能」 | 主要機関が本来取り組むべきニーズをCSWが担っている。 |
| 「補完機能」 | 主要機関が本来取り組むべきニーズだが、新たな課題であり、体制が未確立であるため、CSWが協力して取り組んでいる。 |
| 「開発機能」 | 制度の狭間にあるニーズに対して、取り組む機関がないためCSWが担っている。 |

地域支援活動

CSWは、担当地区における各地区組織との関係を構築しながら、地区全体としての相互関係に注視し、そこから見えてきた課題を地区課題として捉えている。
見出した課題を住民や地区組織と共有し、その解決に向けた活動を実施している。

地域支援活動実行の準備段階

地域住民や地区組織からの意見や声を集約する
⇒地域の課題の把握や整理



地域活動の立ち上げ

地域活動の実行に向けた調整やサポート
⇒地域の実情に応じた支援活動の実行



住民活動・地区組織活動の後方支援

地域住民や地区組織による活動の相談や活動の支援を行う
⇒継続した活動に向けた後方支援



新たなネットワークの構築

地域の実情に応じた地区組織と関係機関の調整
⇒地域を支える新しいネットワーク作り

2. まとめ

地域支援活動立ち上げの準備段階として、地域住民や地区組織によってどのような活動が実践されているのかといった地域の実情を把握する。

地域住民が今後どのような活動をどういった方法で行おうと考えているのかを集約し、地域の課題が見えるように整理するとともに共有する。

その中で必要とされる情報の提供や新しく作り上げる活動方法の提案など、選択肢を提示し、地域に必要な活動の立ち上げに向けて協働する。活動を実施した後は、その活動が継続し、より良い活動となるように相談や活動の後方支援を行っている。

さらに、地区組織と関係機関がお互いに情報を共有したり、協働したりすることで地域を支える新しいネットワークを構築する。

公開システム検討会の実践

CSW 協議会では平成 18 年度より事例検討の一つの方法であるシステム検討に取り組んでいる。

平成 22 年度にこれまでのシステム検討から見出された結果をまとめたところ、CSW だけで解決ができる課題は少なく、他機関との協働が必要であることが顕在化した。他機関と課題を共有し、課題解決に向けた協働関係を強化するために、公開システム検討会を開催することとなった。

1. 目的

1. 支援の仕組み検討の視野を広げる
2. 他機関専門職の支援における視点や方法を知る
3. CSW の支援における視点や方法を伝える
4. 未開発な資源、制度の狭間になっている課題を発見し行政機関に伝える

2. 目標

1. 公開システム検討会実施の意図を他機関に正しく伝え、理解を得る
2. 公開システム検討会の実現
3. 各機関対して〔高齢分野〕世帯支援、連携の有り様の強化
〔障害分野〕お互いの支援における視点や方法を知る
今後の連携関係を円滑にする

3. 参加機関

(1) 行政分野

大東市保健医療部介護保険課
大東市福祉・子ども部福祉政策課、障害福祉課

(2) 高齢分野

大東市地域包括支援センター（東部、中部、西部）

(3) 障害分野

大東市障害者生活支援センター
障害児（者）相談支援センター あおぞら
精神障害者生活支援センター あーす

4. 実施内容

第 1 回

日時	平成 23 年 9 月 22 日（木）14 時～16 時
参加者数	23 名
テーマ	認知症状のある父親と理解力が疑問視される息子の世帯支援、他機関連携の仕組みの検討～高齢者の安定した生活を脅かす息子～
事例概要	地域包括支援センター職員が認知症状のある父親の金銭問題の件で訪問したと

ころ、不定就労の息子が父親の金銭を搾取している現状がわかり、息子の支援として地域包括支援センターから CSW に相談があり、就労支援として関わる。だまされ借金が増えるなど理解力や判断力に課題が見える息子の状態を示すものがなく、また、所在を転々としていたため父親より情報を得ることが多く、支援しがたい状況となっており、課題解決に向けた支援体制の整備、継続が困難な中、世帯として支援を展開した事例。

検討結果

(1) 世帯支援の必要性とその形成方法

〔必 要 性〕直接的な相談ニーズは弱いが家族共通の課題がある場合やキーパーソン不在の場合、支援を継続していくための一つの支援形態。

〔形 成 方 法〕①今ある支援チームに加わり、仲介してもらう。

②各家族構成員と世帯の課題を区別する。それぞれの課題の共有化を図った上で役割分担を行う。

③連携方法を共通認識する。

④適宜カンファレンスを開催する。

(2) 障害の疑いのある人を支援する仕組み

〔課 題〕・制度を使いやすいものにする相談業務の要素が不明確

・支援者間で検討や共通理解がなされていない

〔必要な要素〕・制度ありきではなく、相談業務から制度につなげていける他機関との協力関係

・共通認識に基づいた継続支援

(3) 他機関の協力が必要だが、本人からの相談要請がない場合や住居が転々とする場合の他機関とのつながり方。

〔課 題〕①なんとかしないといけない現状はあるが、アセスメントや計画策定が進まない状態になり相談できる情報が不足。

②情報収集しようにも個人情報課題がある。

③①、②の状態でも相談できるのかという懸念がある。

第2回

日時	平成24年1月26日（木）14時～16時
参加者数	19名
テーマ	制度利用に至るまで、至った後の支援の仕組みの検討 ～軽度知的障害者の経済・健康・就労・金銭・見守りの支援～
事例概要	受診先の医師と住宅管理人による情報交換で困窮状態を把握し、CSW に相談が入る。 既に本人なりに関係機関に相談をしていたが、課題解決には至りにくい状況があった。 また、本人の具体的な意向や要望が見えにくく、アセスメントを行うにあたり情報収集と集約に多大な労力が必要であった。 それを一つひとつ紐解きワンストップ相談で支援を展開した結果、ようやく支

援ルートにのることが可能になった事例。

検討結果

(1) 発見・キャッチシステムの仕組み～キーワードは「身近さ」～

【要点1】発見者が感じている身近なところに発見した困りごとや課題をつなぐ。

〔仕組み上の課題1〕相談できる機関の周知を徹底する方法の工夫。

【要点2】相談を受けた機関は、それが対象外であればどこにつなげることが最適かを検討し、確実に相談内容をつなげる活動が必要。

〔仕組み上の課題2〕どの機関に、どんなことが相談できるのかを知る。

(2) 相談ルート（相談関係の成立、制度利用）にのるまでの支援活動における対人援助技術と歩き方～キーワードは「継続力」～

【要点1】当事者、世帯の希望と専門職（機関）ができることのズレ。

〔仕組み上の課題1〕継続した関わりを通じて当事者、世帯の持っている力、解釈の仕方、どのように理解をしているのかなどを知ることから始まる。当事者、世帯と専門職のズレを把握する視点を持った関わりの重要。（＝自己解決を妨げる要因を見出す対人援助技術）

〔仕組み上の課題2〕当事者、世帯と専門職（機関）のズレを顕在化し、ズレの存在と課題を正しく伝え、相談関係を修復する関わりが重要。伝える前に、伝え方や伝えるルートの確認が必要（＝関係修復への歩き方）

〔仕組み上の課題3〕相談ルートにのるまでの支援活動は地味であり、制度利用の水面下で動いているため他機関には見えにくい動きである。しかしそこをしっかりと支援できる活動が必要で、それを担える機関や専門職が少ない現状がある。

(3) ワンストップ相談

【入り口】情報収集と集約→アセスメント→支援計画策定

【つなぎ】当事者、世帯と課題の共有化を行い、課題解決主機関につなげる

【継続】課題解決主機関につながったとしても当事者、世帯との関係が終結するのではない。現行制度だけでは生活全般を解決できないため、残された課題に対する課題解決に向けた活動を継続する。

当事者、世帯と課題の共有化が図れず、課題解決主機関につなげられなかった場合は、見守り支援に切り替えて活動を継続し、つなぎのタイミングを図る。

(4) 課題解決主機関との協働 情報の共有、カンファレンス

5. 評価

参加機関を対象に実施したアンケートに記載いただいた回答では、システム検討内容について94%の方、公開システム検討会をまとめた書類についても87%の方から「理解した」と寄せられた。

さらに、「他機関が顔を合わせ、意見を聴くことができた」「支援の仕組みという視点に立ち、どのようにしてつくっていくかを話し合うことができて良かった」「十分

検討する時間が必要」といった感想や、「次年度も開催して欲しい」「参加機関の拡大や時間の組み立てを検討して欲しい」といった要望も寄せられた。

こうしたことから、実施した公開システム検討会について、一定の評価を得ることができたとともに、開催の目的や目標をおおむね達成したと考えられる。

6. 課題

参加機関から寄せられた意見や要望を踏まえて、次年度も公開システム検討会を継続するにあたり、参加機関や開催方法についての検討が必要となる。

組織間連携に向けて

これまでの個別支援活動、地域支援活動、システム検討などから浮き彫りとなった課題として、多様な相談内容に対応するとともに、各機関との調整を担うコーディネータ力の向上があり、大東市CSW協議会として課題解決に向け、関係機関との意見交換、情報交換を行った。

1. 方法

定例で開催している大東市CSW協議会に関係機関を招き、互いの業務に関する情報交換、今後の協働に向けた意見交換などを行う。

2. 内容

1) 第1回（平成23年8月度）

大東市保健医療部地域保健課保健師を招き、各種保健事業に関する説明および質疑応答、ならびに、CSWから中学校区での活動内容報告を行う。

2) 第2回（平成23年12月度）

大東市教育委員会スクールソーシャルワーカーを招き、事業形態、連携状況、実践内容などについての説明を受けるとともに、CSWからの活動報告、ならびに、今後の連携に向けた意見交換を行う。

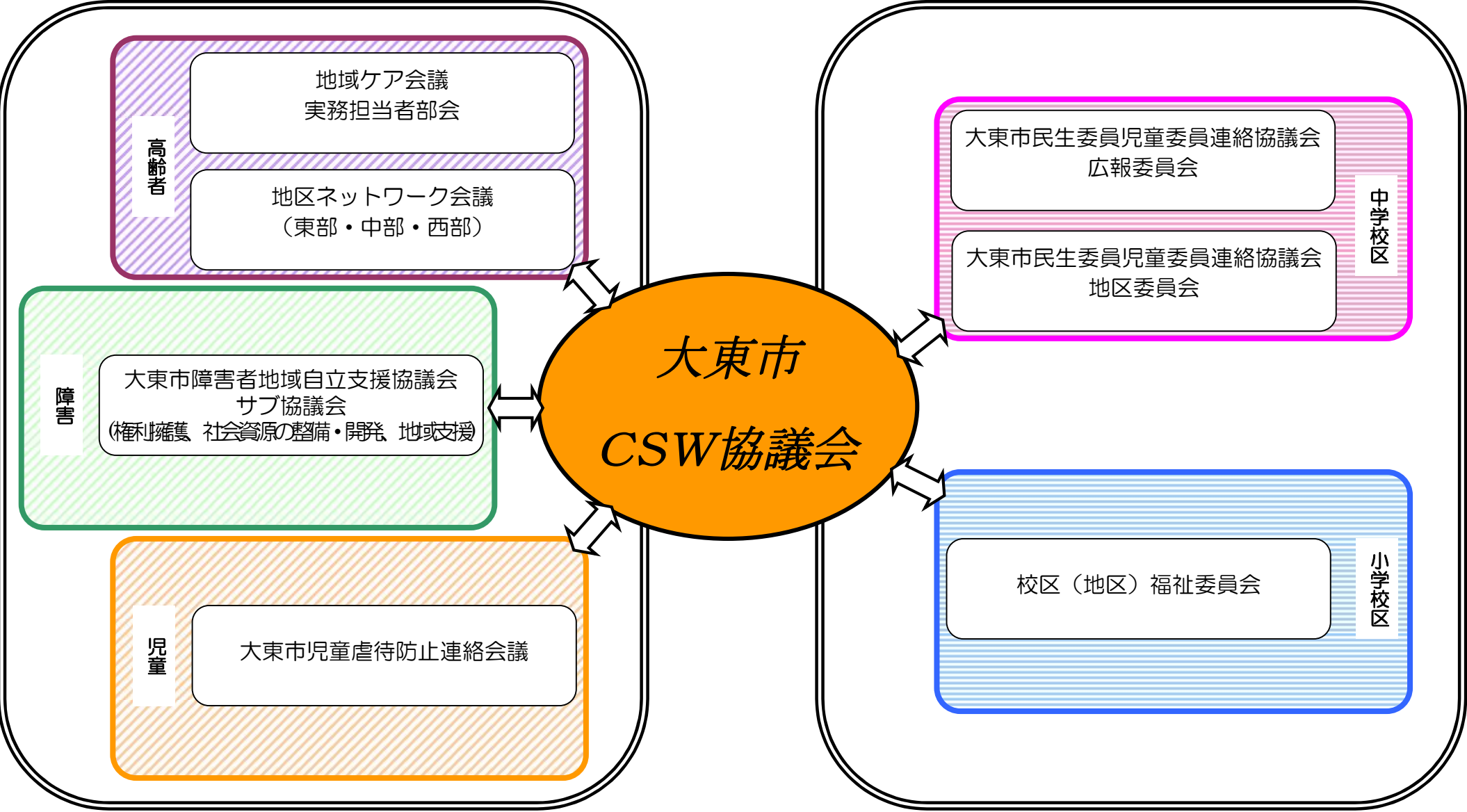
3. まとめ

CSWは、関係機関との連携によって個別支援や地域支援を実践する専門職であるが、関係機関がどのような役割を持って実践されているかを知らなければ、連携関係を構築することは困難となる。

また、個々のCSWがそれぞれの支援活動を基に関係機関職員と関係を構築しても、支援の終了や職員の異動によって関係が途切れるようでは、システムとしての連携関係を構築することには至らない。

そうした課題を踏まえて、関係機関との意見交換、情報交換の場を大東市CSW協議会として設定し、機関同士のつながり、システムの構築に向けた場を担保したことは、今後のCSW活動において、チームアプローチをシステム化する礎になると思われる。

組織間連携としての参画状況



資 料

【資料１】個別支援事例

●タイトル

息子の死去により、生活困窮に陥った認知症高齢者のケース

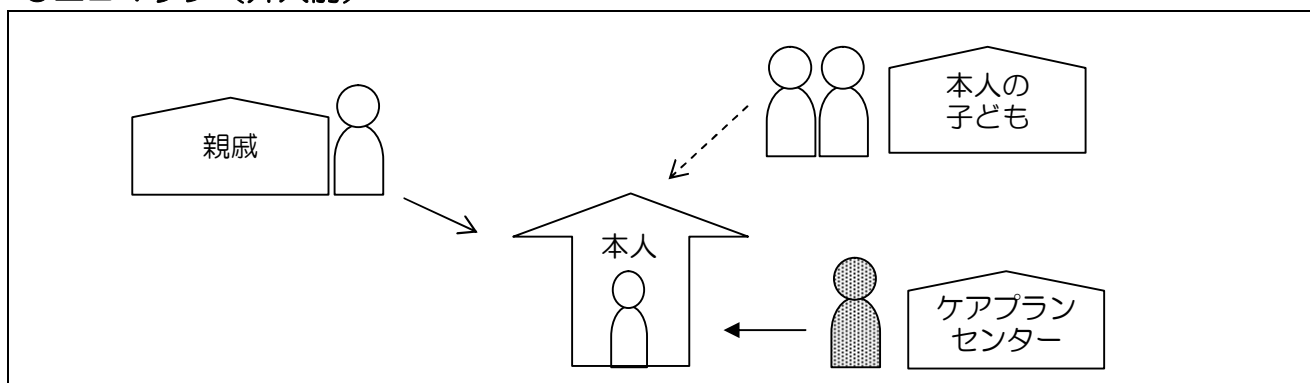
●事例概要

８０歳代女性（本人）と５０歳代の息子との二世帯だったが息子の死去により、本人は一人暮らしになる。本人が『認知症を患っていること』や『年金等の収入がない』などから、一人暮らしの継続は困難と思われる。本人の生活費についてはもちろん本人の生活全般でサポートできる体制を考えていかなければいけない事例。

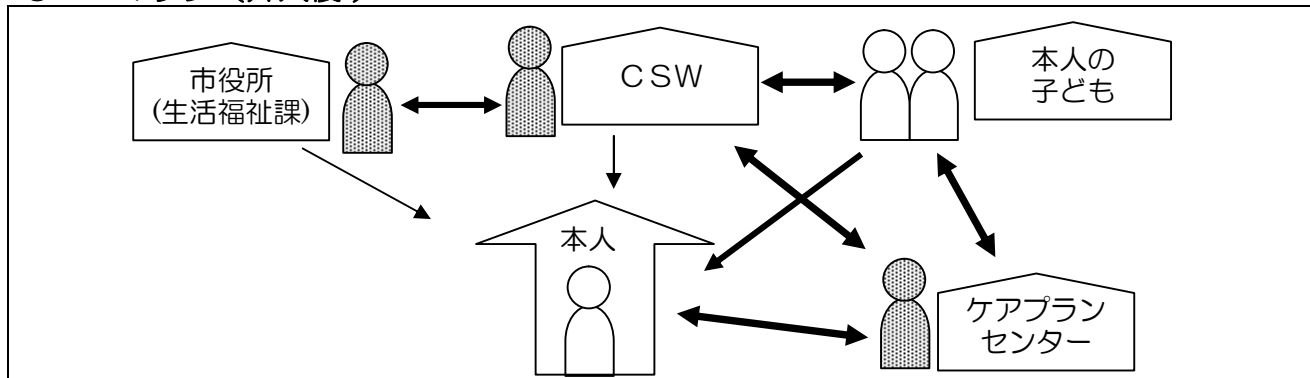
●キーワード

高齢者、認知症、無年金、生活困窮、見守り、子どもからのサポート

●エコマップ（介入前）



●エコマップ（介入後）



●支援プロセス

相談者が来所。本人の希望としては、今の家での一人暮らしとのこと。

↓

ケアプランセンターと連絡を取る。本人の生活歴や家族について聞き取り。

↓

生活福祉課と連絡を取り、今後の本人の生活について意見交換。

↓

家族と連絡を取る。聞き取りを行い、今後の本人の生活について家族で考えてほしいと依頼。

↓

生活福祉課にて、生活福祉課相談員、本人の担当CM、家族、CSWで面談。本人の施設入所について「本人への支援について、家族でどこをどれだけ負担するのかということ話し合ってもらいたい」との話があった。

↓

生活保護申請へ

●活動ポイント

- ・本人、家族の希望を聞きながら、今後のより安全で安心な本人の生活を提案すること。
本人、家族としては現状の市営住宅での生活を望んでいた。近隣に住んでいる親戚の協力は望めそうだが、金銭管理の問題や日常生活における細かい部分までは行きとどいた支援はできそうにないため、本人における最善で安心・安全だと思われる生活を提案。
- ・金銭的なもの以外の支援も重要だということを家族に伝えること。
単身高齢者の場合、金銭面の支援だけでは、充分に行き届いた支援だとは言えない。安否確認や話し相手になることが、本人にとっての一番の支援だと言えるということについて家族の理解を求める。

●タイトル

視覚障害者の個別支援から地域との関わりへ展開した事例

●事例概要

高齢者夫婦（夫（相談者）・妻）、息子の3人世帯。

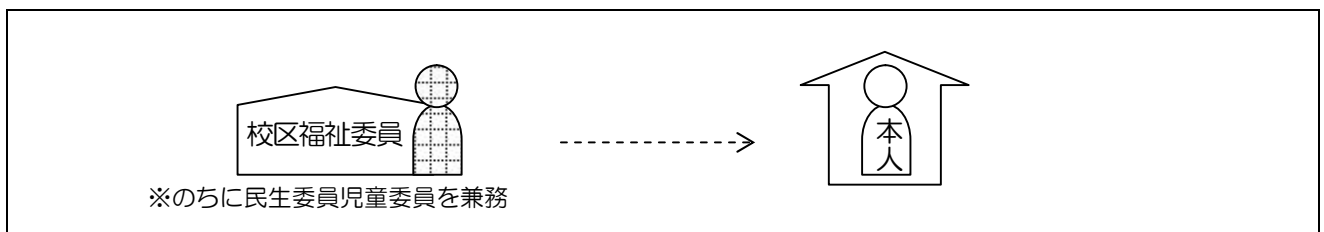
相談者は事故により失明し、生活に不自由をきたすことになる。仕事もできなくなり、家に閉じこもるようになってから、生きがいをなくしていた。

見えないことに対する絶望感と不安を傾聴し、受け止めるうちに、「妻や息子に世話をかけたくないし、自分も生きがいを取り戻したい」という要望も出てきたため、必要なサービスを提案し、つなぎの支援を行った。

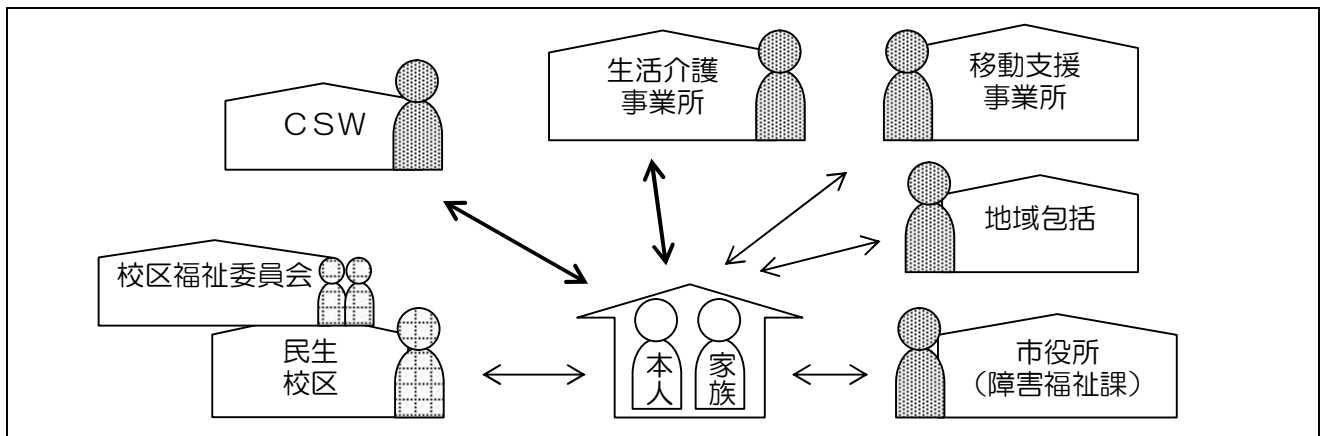
●キーワード

高齢者、障害、障害受容、閉じこもり

●エコマップ（介入前）



●エコマップ（介入後）



●支援プロセス

C S Wに相談、不安の傾聴

↓

障害福祉サービスの提案

↓

障害福祉サービスの申請支援

↓

役所に同行し、サービス利用の検討、調整

↓

サービスの利用開始

↓

本人・行政・サービス事業所・C S Wで情報共有のための会議を定期的に持ち、本人の思いや現状について確認して行く。

↓

以前より関わりのあった民生委員児童委員に話をし、民生委員児童委員とC S Wの声かけで高齢者、障害者の交流会に誘う

●活動ポイント

- ・ 障害に関する理解と受容の支援
急に障害を持つことによる絶望感と不安を受け止め、数回は傾聴に徹した。支援者側でも障害に関する理解を深め、無理に制度利用に関する話はせず、相談者に寄り添った。
- ・ 相談者の希望に沿った制度利用につなげる
何度か傾聴を続けることででてきた「外に出たい」「生きがいを見つけたい」という前向きな要望をキャッチし、本人の要望に沿ったサービス内容を、行政や事業所との調整の中でその都度確認した。
- ・ フォーマル組織とのつながりだけでなく、インフォーマル組織とのつながりもつくる
近隣との関係を深めることによって、相談者のみでなく家族の孤立を防止し、緊急時の発見・対応が早期に可能となるよう、連携を図っていく。

●タイトル

子どもの就学と母の変化に不安を抱える夫婦

●事例概要

3世帯家族（母、夫、妻（相談者）、娘）。

昔から人づきあいを好まない母の物忘れや外出先での転倒などが目立つようになったものの、人の意見を聞き入れない性格もあって、医療受診や専門機関への相談を拒んでいる。

娘は専門医から障害の診断を受けており、現在は小学校に在籍している。徐々に日課にあった行動がとれるようになったり、同年齢の子たちと遊べるようになったりしている。

しかし、娘を育てていく上で相談できる相手や環境が乏しく、母の変化も含めてこれからの生活に対して夫婦は不安を抱えていた。

専門機関と地区組織へのつながりにより、夫婦が相談できる相手を見出し、不安を軽減した事例。

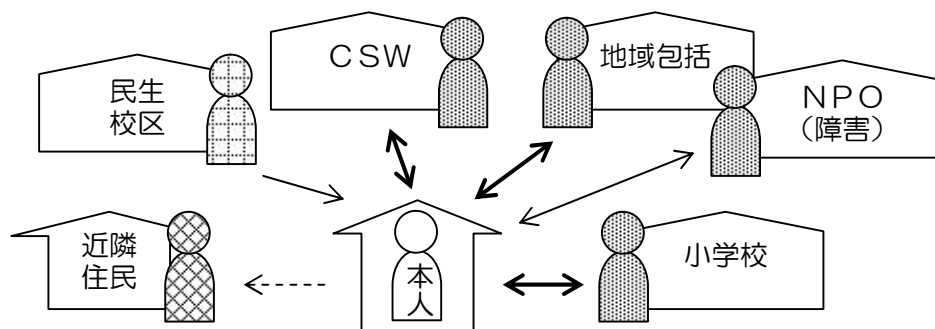
●キーワード

高齢者、障害、社会的孤立、地区組織、ネットワーク

●エコマップ（介入前）



●エコマップ（介入後）



●支援プロセス

民生委員児童委員の紹介で相談者が来所

↓

高齢者に関する相談については地域包括支援センター、子どもに関する相談についてはCSWが対応することを提案し、了解を得る

↓

相談内容をもとに関係する情報を収集し、関係機関との連絡調整を図る

↓

相談者へ報告し、専門機関への相談を提案

↓

専門機関への相談に同行

●活動ポイント

- できる限り早い段階で課題を整理する
日常的に生活上の不安を抱えておられたことから、複数ある課題を整理しながら今後の道筋を提案することで不安を軽減するとともに、見通しがつくようにする。
- 相談者の力を損なわない支援の範疇を見誤らない
不安を抱えながらも家族としてできる限りのことをしたい思いが強かったため、相談者の役割や力を阻害しない支援に徹する。
- フォーマル、インフォーマル組織との協働
相談内容を共有するだけでなく、行政や障害者団体などによる支援の範疇を示すことで、その機能について理解を求める。

【資料２】地域支援事例

●タイトル

見守りのネットワークづくり

●地域概要

校区福祉委員会が元気でまっせ体操を実施しており、年に２回ひとり暮らし高齢者を対象とした懇談会を実施している。
高齢化率が３０％近くあり、地域住民との会話の中で介護保険などの制度へ関心が高い様子が見られる。
校区福祉委員から地域で気になるケースなどの相談があり、元気でまっせ体操につないだり、自治会に相談して対応したりするなど、見守りの意識が高い地域である。

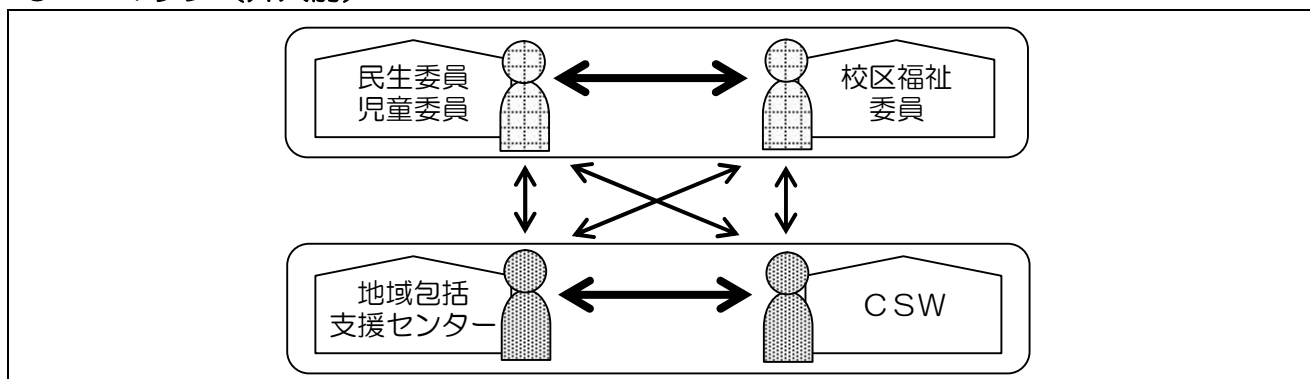
●目的

困りごとをすぐに相談できる機会・役割を担い、地域でいつまでも生活を送ることができる地域づくりの取り組みとして、訪問活動や情報共有会議を実施することにより、地区組織と専門機関がネットワークを構築する。

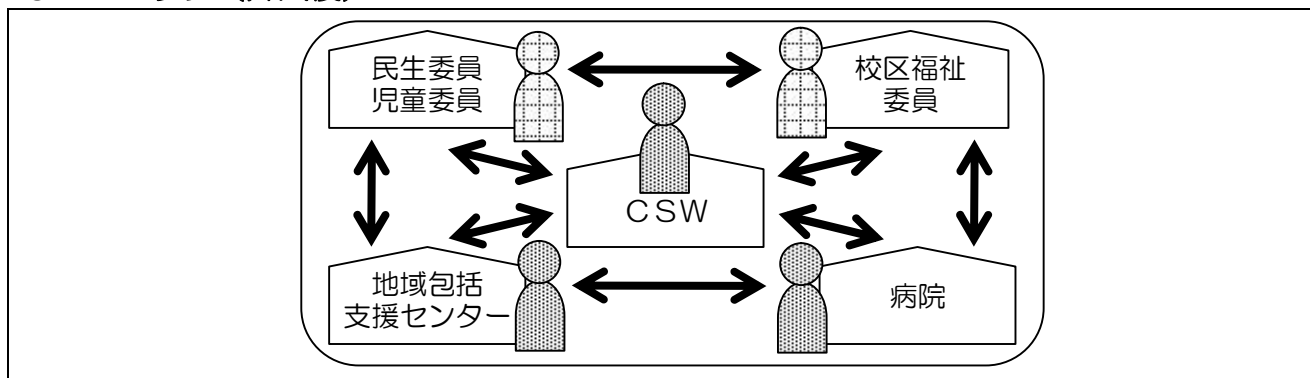
●対象者

民生委員児童委員・校区福祉委員・地域包括支援センター・病院・ＣＳＷ

●エコマップ（介入前）



●エコマップ（介入後）



●活動評価

- 校区福祉委員、地域包括支援センター、病院、CSWで情報共有の場および支援のネットワークが構築できた。
- 75歳以上のひとり暮らし高齢者の困りごと早期発見・早期解決の仕組みが開発できた。

●タイトル

コミュニケーションの場の立ち上げ

●地域概要

中学校区全体の高齢化率が18%だが、地区によって後期高齢化率が高い。
交通の便が悪く、公共施設やスーパーなど生活に必要な社会資源が少ないため、自転車などによる移動手段や健康が損なわれると不便さを感じやすい。
地区組織ごとの活動が継続されているものの、組織間の連携が未確立である。

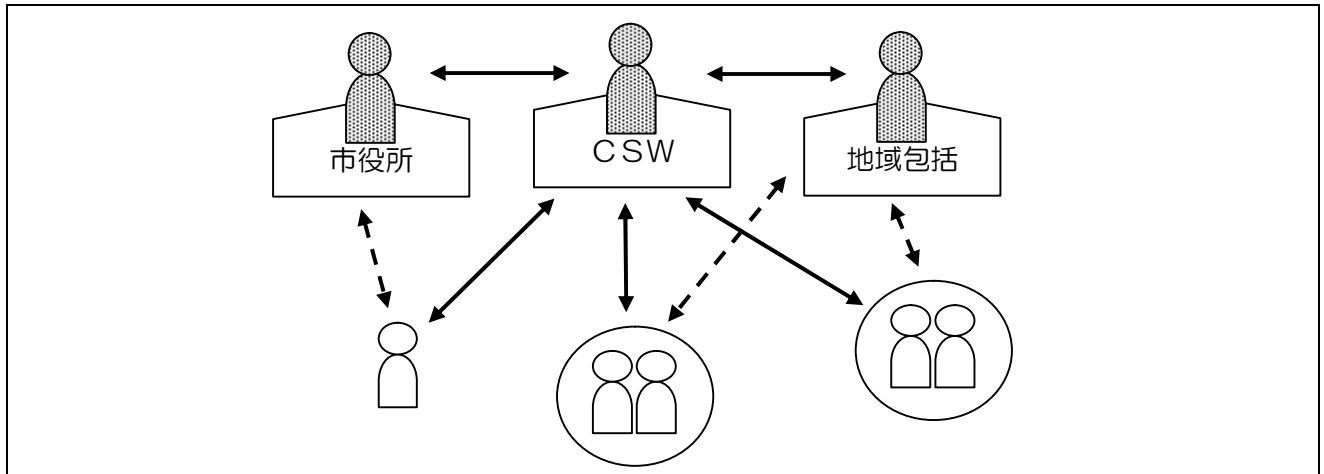
●目的

家の近くに、気さくに集える地域住民の場をつくり、介護予防や情報共有活動を行い、コミュニケーションの活性化や閉じこもり予防を図る。

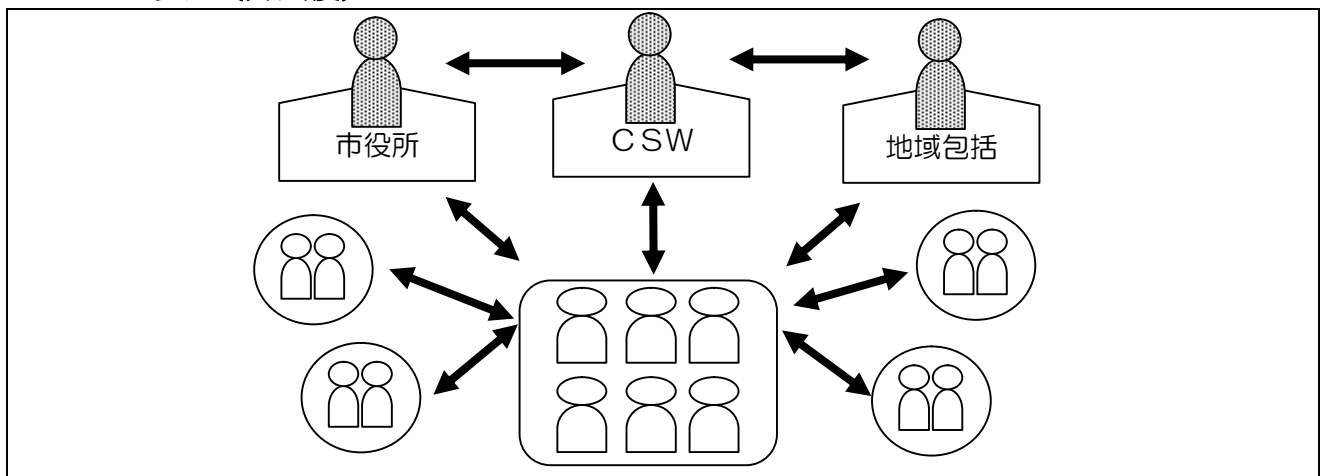
●対象者

地域住民

●エコマップ（介入前）



●エコマップ（介入後）



●活動評価

住民が気軽に集える場所ができたことで、コミュニケーションの場、情報収集の場となり、地域をつなぐ場となった。それに加えて、この場が既存の地区組織やその活動をつなぎ、活性化する存在となった。さらに、物づくりや体操の継続が介護予防、参加確認が安否確認、見守り活動につながっており、自助力や地域力の向上、環境による閉じこもりの防止、コミュニケーションの活性化の一助となった。

●タイトル

当事者および支援者の情報交流の場づくり

●地域概要

校区福祉委員や民生委員児童委員による高齢者・子育て支援のサロン等は実施されており、総合相談窓口をはじめとする公共施設は整っているが、ひきこもり・不登校・発達障害に悩んでいる家族や当事者を支援する場がない。

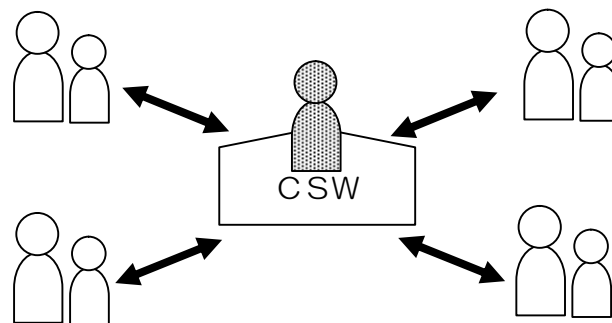
●目的

- ①本人や周りはどう関わっていけばいいのかをテーマにした講演や相談会で専門カウンセラーによるカウンセリングを実施することで、ひきこもり・不登校やニート状態にある若者の自立・就労を促す
- ②CSW事業や総合相談事業にかかる相談者（広汎性発達障害等の子どもを育てる家庭や多子家族および不登校・ひきこもりの当事者）が集う居場所を作り、交流・交歓を通じて自己実現への促しや自主サークル化への誘導を図る

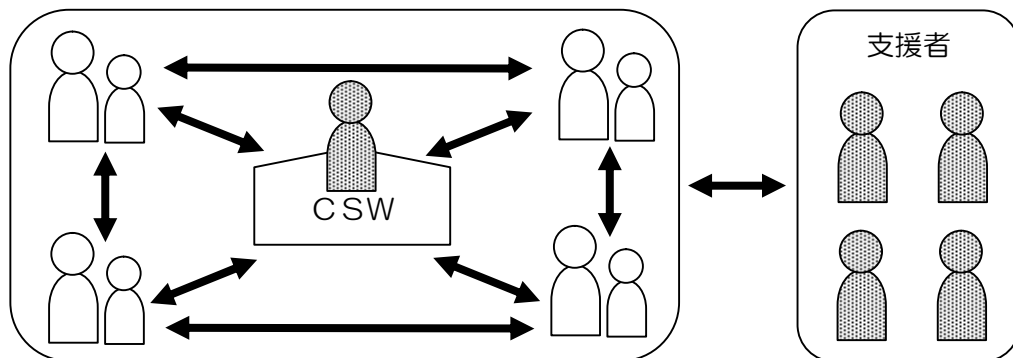
●対象者

- ①若者・保護者・支援者・教職員等
- ②相談利用者（広汎性発達障害児・保護者・ひきこもり不登校の当事者・多子家族）および支援者

●エコマップ（介入前）



●エコマップ（介入後）



●活動評価

①家族や支援者として学びを深めることができた。新規の個別相談があり、若者サポートステーション等との連携支援へつながる。

②交歓・交流を通じて、総合のつながりや学び合う機会の提供が図れ、自主サークル化に向けてのきっかけづくりとなった。

一人ひとりのライフサイクルの全段階を通じた切れ目のない一貫した支援・専門家集団による発達障害者支援センターの創設等々、課題は山積であるが、①②の参加者相互のつながりや学び合い、交流・交歓は今後の支援継続を要しながらも自主サークル化に向けて発展の途に就いたと評価

おわりに

コミュニティソーシャルワーカー配置促進事業が実施されてから、はや7年が経過しました。困りごと、悩みごとに対して、CSWは「傾聴」や「情報提供」だけでなく、他機関との連携を要する課題等に対応しています。

相談者の内訳では、課題を抱えている住民のほか、地区で活動している方や福祉機関となっており、CSWの役割が浸透してきているものと考えています。

CSWは「地域住民や地区組織に携わる方が相談しやすい体制づくり」「早期発見システム」「地域や社会制度とのつながりがなくなる体制づくり」を行うため、関係機関や地区組織との連絡・調整に努めています。

地区組織と連携し、地域福祉を推進するまちづくりを行うとき、地域の歴史や価値観、環境など地域特性により、進め方が異なります。CSWは、その点を理解し考慮しながら地域支援活動を進め、必要な社会資源やネットワークづくりを行っています。

これからも、地域住民がもつ「ちから」を尊重し地域支援活動を進めていくなかで、住民の身近な相談窓口を担う専門職として困りごとなどに対応するとともに個別支援活動や地区支援活動から見出した課題を専門機関や行政機関に伝え、地域社会の仕組みづくりを調整して、安心・いきいきネットワークの構築の実現に努めていきたいと思えます。

最後になりますが、CSW活動にご協力いただきました関係者の皆様に感謝の意を申し上げます。

大東市コミュニティソーシャルワーカー協議会

北条中学校区	N P O 法 人 ほ う じ ょ う
四条中学校区	大 東 市 野 崎 地 域 人 権 協 議 会
深野中学校区	N P O 法 人 あ と か ら ゆ っ く り
谷川中学校区	和 光 苑 住 道
住道中学校区	大 東 市 社 会 福 祉 協 議 会
大東中学校区	竜 間 之 郷 朋 来
南郷中学校区	暮 ら し い き い き 館
諸福中学校区	ホ ー リ ー ハ ー ト 大 東