

平成24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25年10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	5
地域支援活動	13
公開システム検討会の実践	15
おわりに	19

はじめに

政府と日銀が一体となって進めている異次元金融緩和政策を皮切りに、市民生活にかかる施策の改正が検討されています。

社会福祉分野においても、官民が一体となり、家族や親族、地域住民の「つながり」や助け合いにかかる施策、失業者など不安定な生活状態の人達や孤立死や虐待防止にかかる新たな取り組みが示されています。

時代とともに対象者や取り組む課題が変遷するなか、平成 16 年 4 月より「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（以下、「CSW」という）が中学校区ごとに配置されています。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。

大東市においても、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「CSW」が配置され、今日まで事業を実施しています。

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。

具体的な活動として、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出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

下図は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

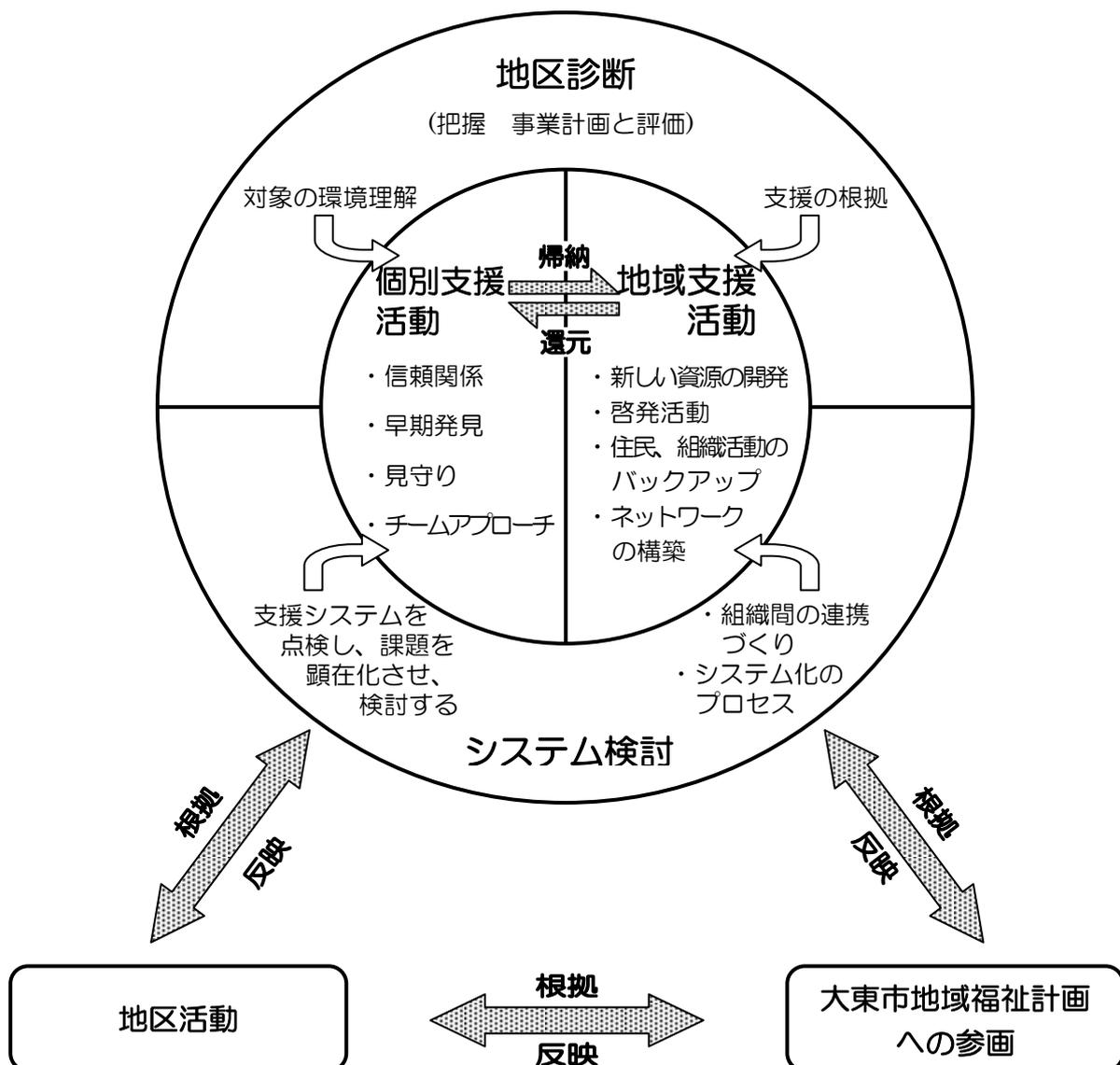
CSWは個別支援活動と地域支援活動の2本を柱に活動を行っている。

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うことで地域を把握し、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。



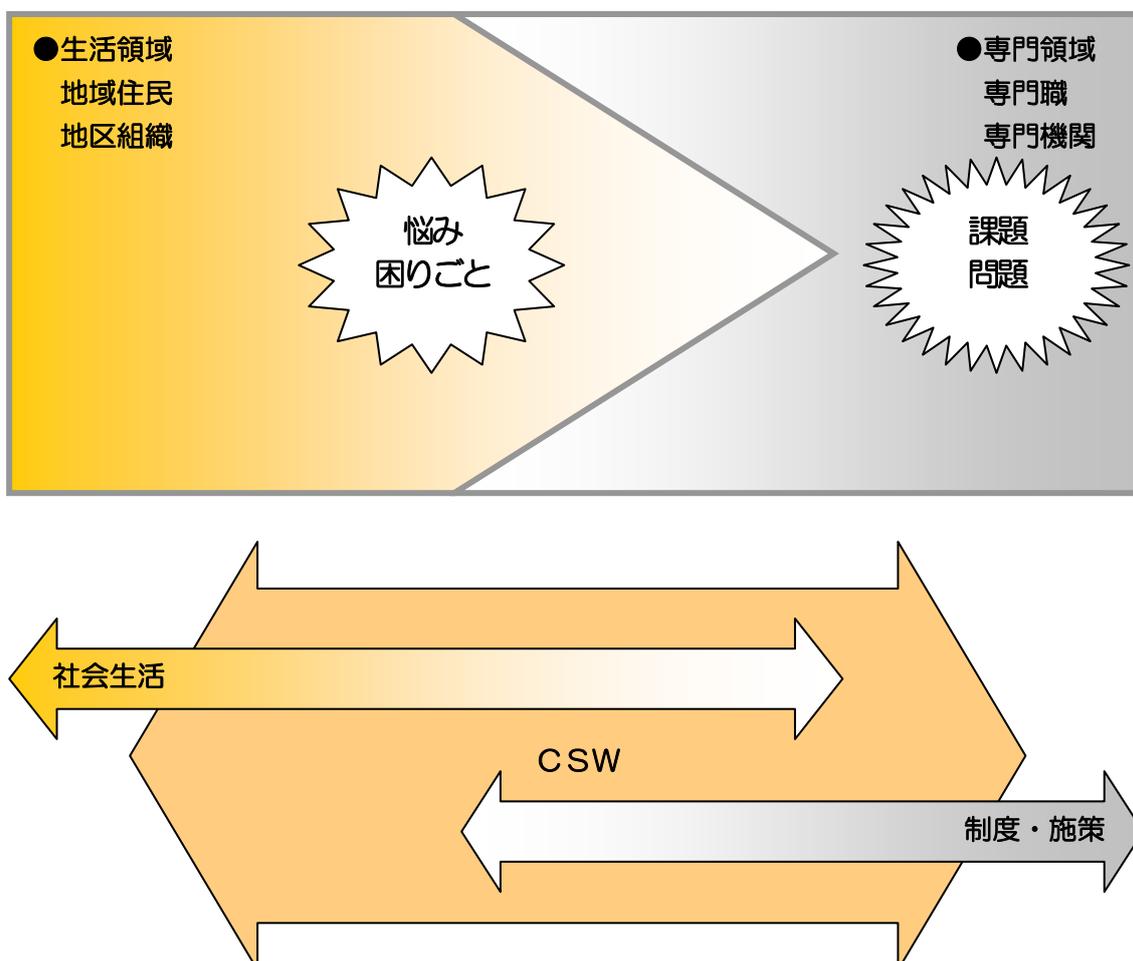
2. CSW活動の立ち位置

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、制度利用の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。



CSW活動の現状と課題

1. 平成24年度CSW協議会活動

平成23年度CSW活動の現状と課題を踏まえ、本年度のCSW協議会プログラムを計画し実施した。

■平成24年度CSW協議会プログラム一覧

内容	結果
今年度のCSW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。
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）、大阪発達支援センターぱぽろ大東を招き、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。 <ul style="list-style-type: none"> ・継続支援が困難になった事例 「当事者世帯の想いと支援する関係機関の考えが同じ方向に向かないため、資源や制度につながらない事例への支援を考える」をテーマに検討。 ・「精神障害者母と知的障害者息子の生活の安定に向けた世帯支援」をテーマに検討。 <p>*詳細は「公開システム検討会の実践」P.15～17 参照</p>
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	「途切れない支援をどのように実践するか」「信頼関係とは何か」についてのディスカッション。 <ul style="list-style-type: none"> ・「世帯支援や複合する課題に対する支援において、チーム連携を図る際に工夫していること」についてのディスカッション。
本年度CSW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、情報交換を実施。

2. 平成24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相談に対応していた中で、当事者は高齢者や障害者に該当しない、かかわりやサービス利用を拒否するといった方が多くなり、相談や経済的な困難や精神疾患、就労支援、サービス利用の拒否など、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。

また、積み重なった課題を根気強く関わることで、解決方法を模索する。当事者の意識とともに状況を変えていくためには、支援を継続することが不可欠となる。

このように粘り強く当事者にかかわっていく必要性のあるケースが増えつつある。

(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し、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。

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。

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平成23年度より公開の検討会として取り組んでいる。

(2) 課題

①参加機関

- ・事例に応じた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
- ・開催時間の見直し

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) 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

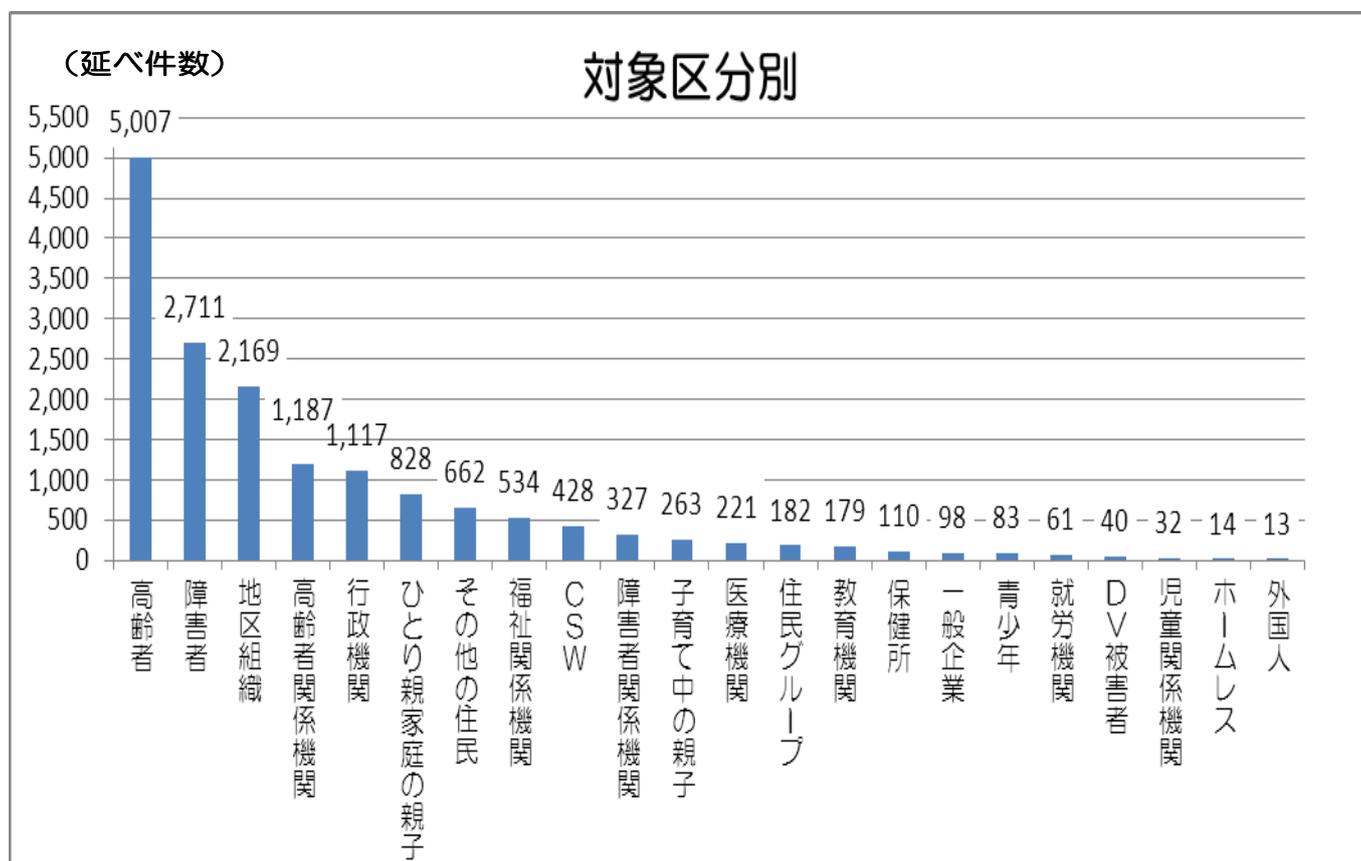
対象者別相談総件数は、16,266件であった。

本事業が開始されて以来、初めて15,000件を超えており、前年度比115%となっている。

「高齢者」「障害者」に次いで「地区組織」「高齢者関係機関」「行政機関」からの相談になっているが、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る。具体的には地域支援活動における「ケース検討会」や「気になる人の情報共有」など、地区組織とともに潜在する要援護者の発見および情報共有によるアプローチができる仕組みを整えたことが要因と考えられる。上記の活動をキッカケとして支援が開始され、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。

また、「その他の住民」からの相談件数は昨年度比1.4倍となっており、50～60代前半の「高齢者」に該当しない方や障害の有無が不明な方などが含まれている。

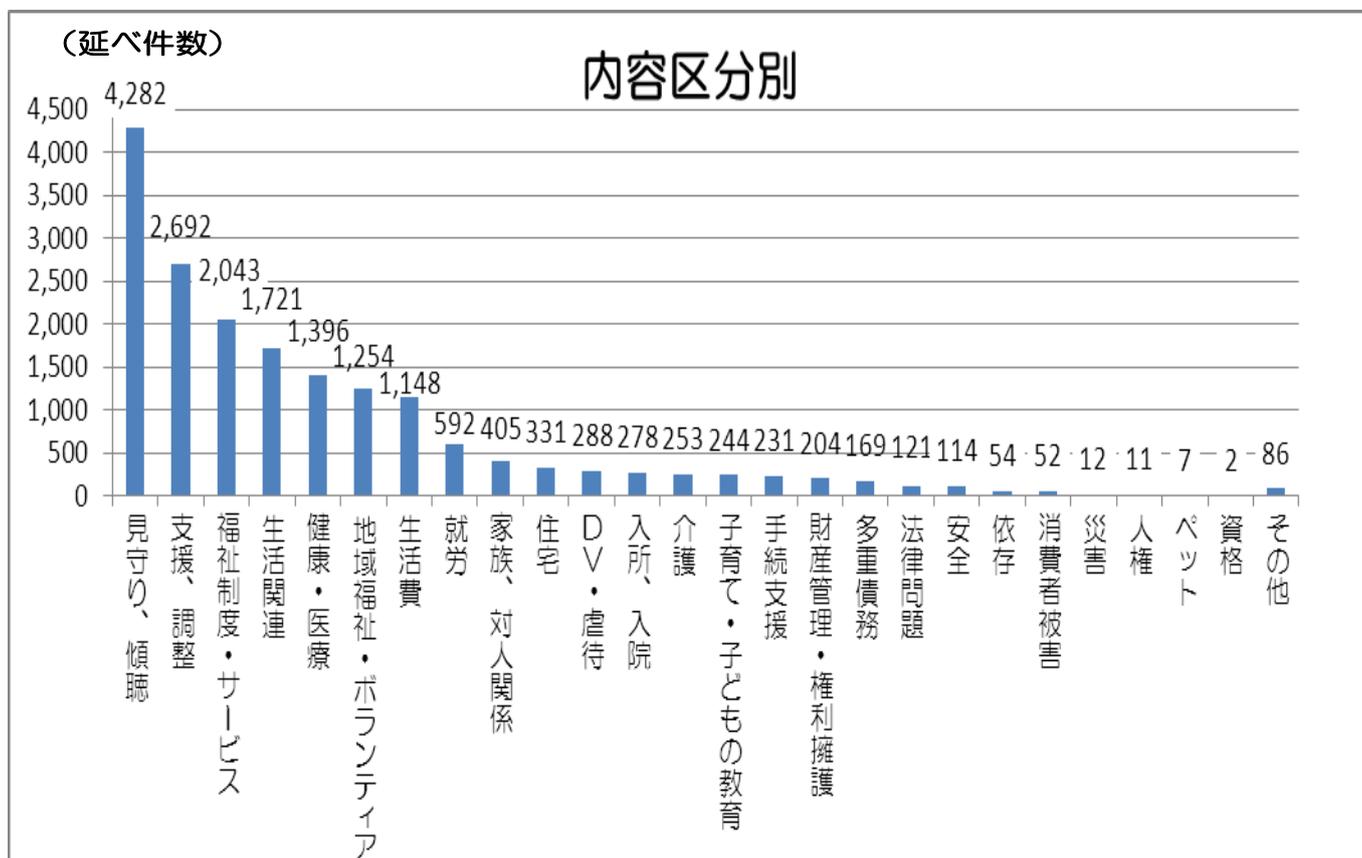
なお、「高齢者」「子育て中の親子」「青少年」「DV被害者」「ホームレス」「外国人」からの相談件数は前年度より減少したが「DV被害者」や「外国人」などに関する相談については、関係機関につないだ後の安否確認を求められるケースもあった。



2) 内容区分別

内容別総件数は17,990件であり、前年度比113%となった。

その中で、「見守り、傾聴に関する相談」が群を抜いており、「支援、調整に関する相談」「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。



「見守り、傾聴」を昨年度と比較すると87.5%と減少しているが、精神面や健康、医療への不安に対して課題解決に至らないまでも「話を聞いてくれてよかった」と当事者の負担を軽減する役割も担った。

一方で「支援、調整」は1.8倍に増えたのは、「見守り、傾聴」していた当事者に対するの関わり方が「支援、調整」に繋がったと考えられる。

また、介護に関する相談が昨年と比較して2.5倍となっており、高齢者に関連する相談が増加する傾向を読み取ることができる。

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に対するの支援を行い、そこから必要な関係機関への調整や支援によって必要な制度や関係機関へつなぐ役割を果たしたといえる。

3) まとめ

地域支援活動において地域での情報交換の場を設けたことで「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」としての役割を周知し、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。

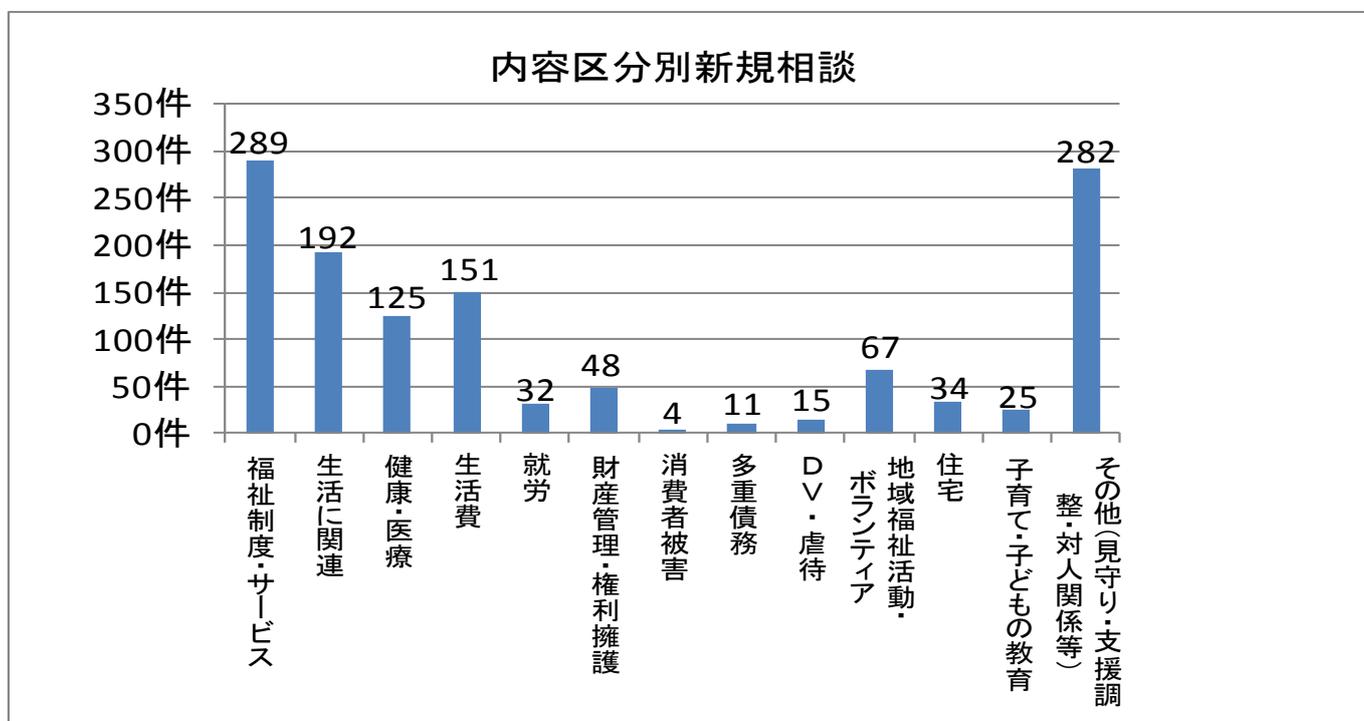
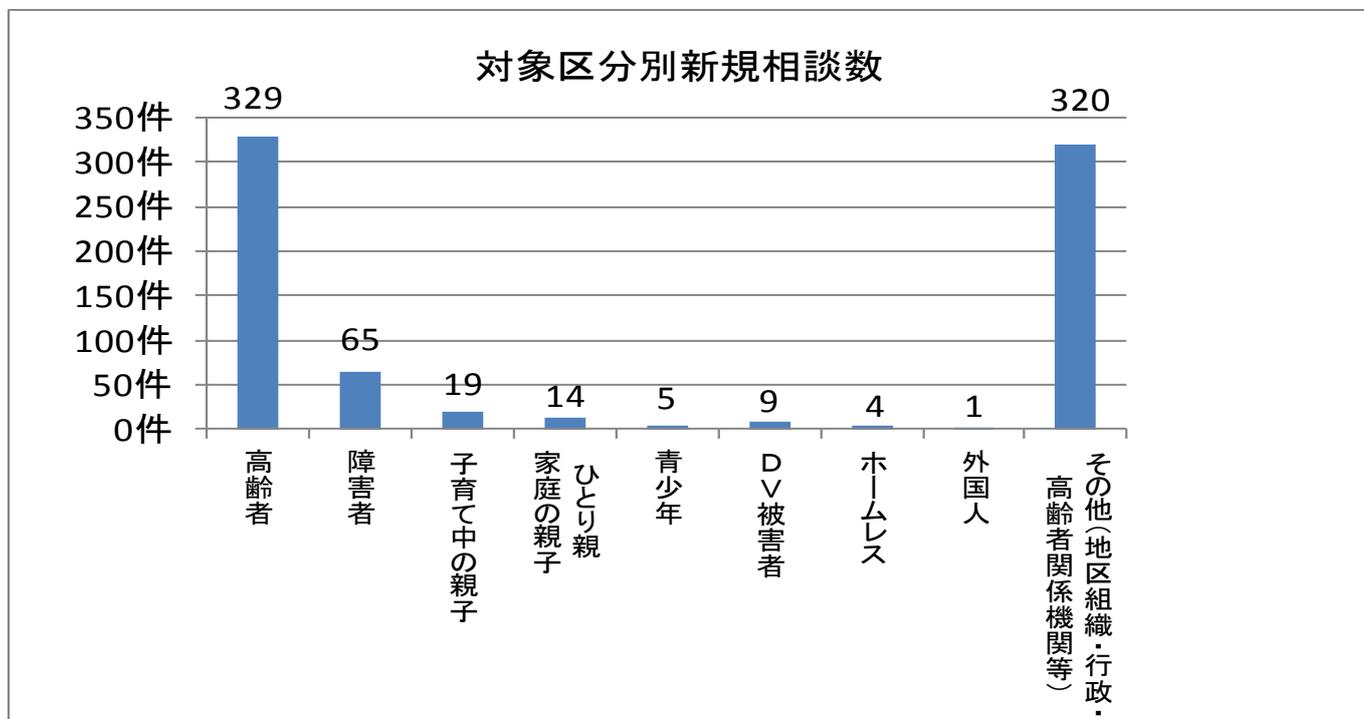
寄せられる相談内容は多岐に渡っており、個別支援の中でつながった関係機関とのネットワークを整え、各ケースに対応できる環境を整えるためには、複合する課題が個人の要因にのみ起因しているのではなく、地域性や社会的な要因による影響もおよんでいることを考慮しながら、制度を超えた視野と対応力を持つことが必要となっている。

これは、CSWの活動実績において「CSWという存在がなければいまだに潜在していただろう」「CSWによる課題整理と制度へのつながりがなければ課題が深刻化していただろう」と思われるケースの存在が実証している。

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766件で前年度比104%となり、内容区分別では1,275件で前年度比110%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」と続く。

相談内容別で見ると「福祉制度・サービスに関する相談」「その他」「生活に関する相談」「生活費」の順となっている。不景気等の影響が見られるのか、生活費などの

経済困窮に関する相談が増加しており、特に 40～50 代からの失業に関する相談などもあった。

また、新規相談がCSWにつながる経路については、「当事者」「関係機関」「民生委員」の順番で相談が挙がってきている。

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に加え、地区組織との情報交換の場を設けることで今までは相談の機会を逃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いる。

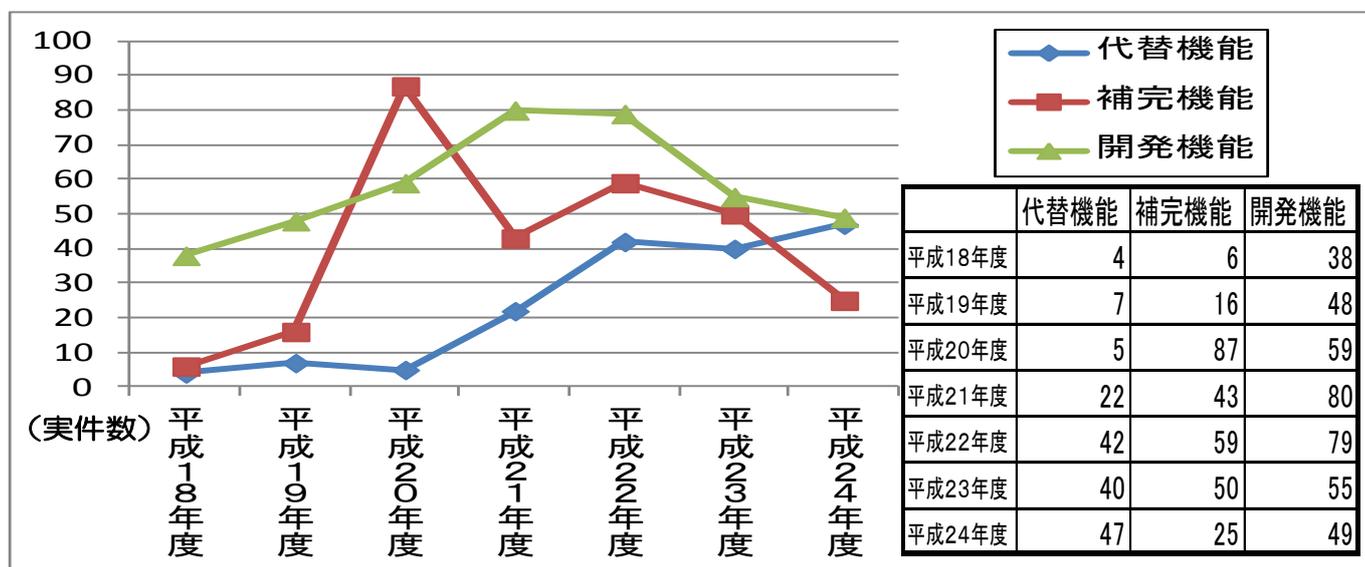
また、関係機関からの相談は当事者について多くなっているため、今後も、地域住民に向けた周知のみならず、関係機関への周知活動が求められる。

さらに、地区組織との連携は今までと同様に取り組んでいく必要がある。

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116件で前年度より増加した。継続したケースでCSWが果たした「代替機能」「補完機能」「開発機能」という役割を見ると、代替機能と開発機能が増加し、補完機能が減少した。このことから、本来つながるべき機関につながらない間はCSWが関わりを持つケースが増えているということができる。



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。

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」「高齢者や障害者でない場合に適用できる制度やサービスがない」などの特徴がある。

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。また、個別支援から見えてきた課題を解決するために新しい資源の開発ができないのか、地域支援とリンクした取り組みを行なう必要がある。

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り、それがCSWの行う個別支援活動の特性の一つである。

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。

1. 活動の実践

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。

個別支援の中から見えてきた課題に対してどのように地域で取り組んでいくのかを地域住民とともに考え、地区組織と関係機関がお互いに情報を共有したり、協働したりする仕組みを整えることで、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

平成23年度に開催した公開システム検討会において、他機関と一堂に会し、互いの役割や視点を知るとともに、協働に向けた認識の共有を図ることができた。

これを踏まえ、世帯支援、チームアプローチの実践を念頭におきながら、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を開催し、システムの課題について意見交換を行う
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

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

大阪発達支援センター ぽぽろ大東

4. 実施内容

(1) 公開システム検討に向けた準備段階

1) CSW協議会での企画、調整

平成22年度から開始した公開システム検討内容、参加機関などを踏まえ、大東市CSW協議会にて取り上げるケースを精査し、提供事例を決定する。

班メンバー、事例提供者、司会、書記により開催に向けた事前打ち合わせを行うとともに、参加機関へ配布する案内状を準備。

2) 参加機関へのアプローチ

参加機関に対して開催案内状を持参するとともに、事例概要、公開システム検討に関する説明等を行う。

(2) 公開システム検討の実施段階

第1回

日 時	平成24年9月4日(火) 14:00~16:10
参加者数	24名
テ ー マ	継続支援が困難になった事例 ～当事者世帯の想いと支援する関係機関の考えが同じ方向に向かないため、資源や制度につながらない事例への支援を考える～

検討課題

課題解決に向けた制度利用を当事者が拒否した場合の対応
生命、財産、生活を脅かす可能性がある当事者の意思をどこまで尊重するか

検討結果

意見交換等により見出した支援の仕組みとして発見できた事項は以下のとおり。

- ・ 当事者によるSOS発信力は発見のタイミングに影響する
- ・ 課題解決に至らない事例ほど、支援策の構築を優先するのではなく、当事者理解と信頼関係の構築が鍵となる
- ・ 当事者とつながること自体が支援の仕組み
- ・ 当事者とつながった支援者を中心としたチームアプローチが重要
- ・ 状況に応じた支援策を講じるため、手法の切り口を見直す
- ・ アプローチの積極性は、当事者の安全性やSOS発信力などによって調整することもできるが、その確認方法や判断は支援者間で総合的に行う

第2回

日 時	平成24年12月20日(木) 14:00~16:20
参加者数	16名
テ ー マ	精神障害者母と知的障害者息子の生活の安定に向けた世帯支援

検討課題

個人を支えるチームと世帯を支えるチーム同士の連携のあり方について
当事者が描く当事者像と支援者が描く当事者像のズレがある場合、どのようにすり合わせていくか

検討結果

意見交換等により見出した支援の仕組みとして発見できた事項は以下のとおり。

- ・ 世帯支援におけるカンファレンスでは、支援者が支援の方向性や役割分担を明確かつ共有し、その進捗を確認できるコーディネーターをおく
- ・ 制度が多岐にわたる場合、制度ごとにコーディネート役を置き、コーディネーター役同士がつながるなど、世帯を支援する体制を状況に応じて発想することで、支援の円滑化を図る

- ・世帯支援全体をコーディネートするには、課題の優先順位、支援のバランス、タイミングなどを見極める力量が必要
- ・当事者（家族）と支援者間で描く当事者像にはズレが生じることを認識する
- ・当事者像のズレを調整する役割（人・機関）を置き、調整する中で、当事者の強みや関係機関の当事者に対する思いを整理する
- ・支援が進む中で関係機関が増えていくと、さらにズレが生じていくため、タイミングに応じて立ち止まり、ズレを確認、修正していく

（3）公開システム検討のまとめ段階

関係機関とともに行った公開システム検討を班メンバー、事例提供者、書記を中心に取りまとめ、残された結果について大東市CSW協議会においてディスカッションを行う。

ディスカッション内容も踏まえた「システム検討結果」を作成し、参加機関への報告とともに、実施内容に対する意見や今後の開催等に向けた要望の聞き取りを行う。

5. 評価

参加機関を対象に実施したアンケートでは、公開システム検討を機に関係機関の役割や視点の理解が深まった、連携しやすくなったとの回答が多く寄せられた。

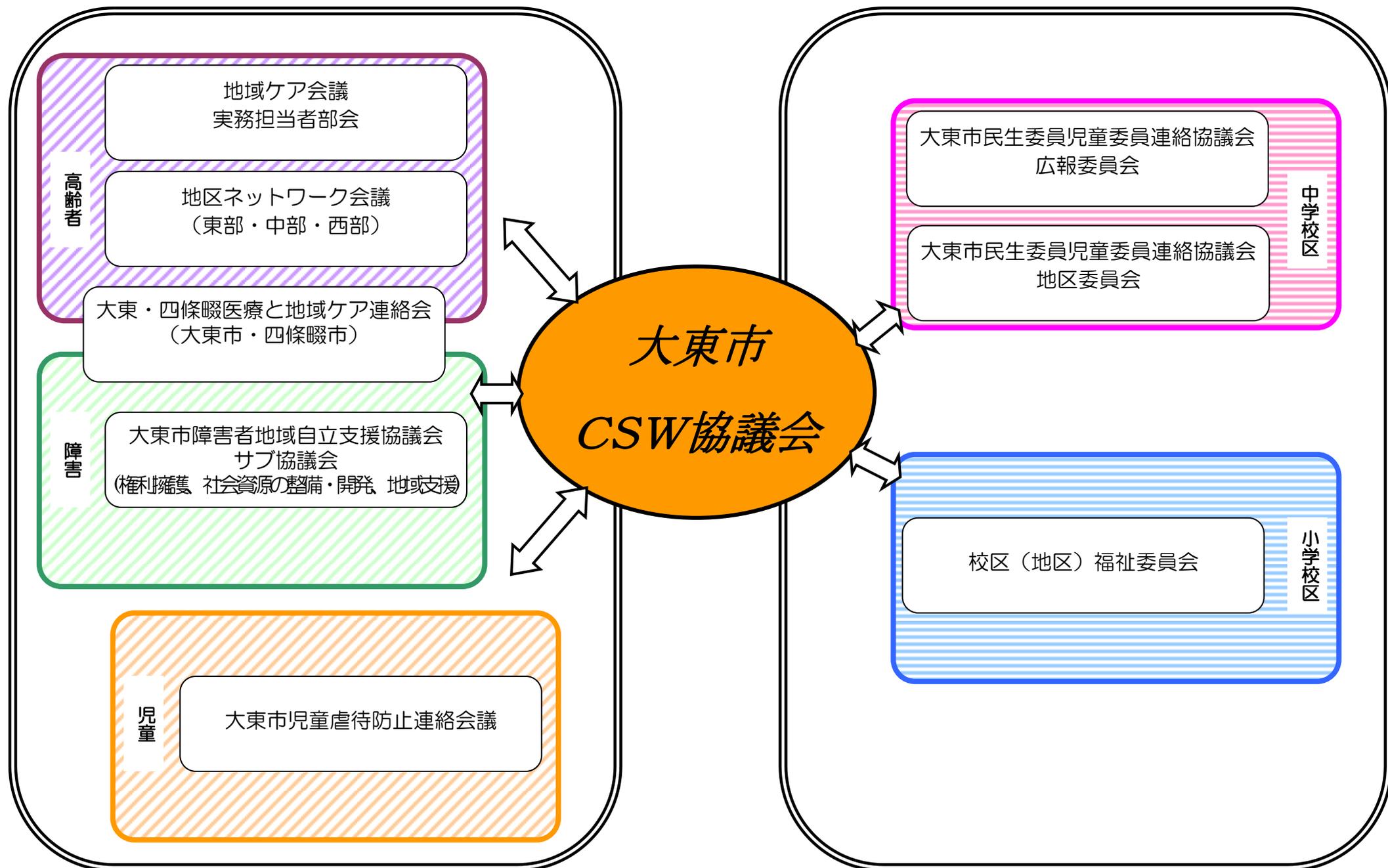
支援機関の分野が異なっても（当事者が抱える課題が類似している）「『支援者として感じている難しさ』が共通しているといった気づきを得た」との声もあり、支援者同士が顔の見える関係をつくる場としての一翼を担っていることもうかがえた。

6. 課題

実際の事例をもとに現状の仕組みに潜む課題を見出し、検討することによって、参加者がそれぞれの立場で「していること、できること」を出し合うことが、支援者同士の理解を深めることにつながっている。それが評価につながっている一方で、そうした意見を導き出すための力量をCSW自身が習得する必要性が高まっている。

システム検討という手法を使いこなしながら、参加機関とともに未開発な資源、制度の狭間になっている課題を発見していくためにも、どのようにして本会議を深めていくかが今後の課題となっていく。

組織間連携としての参画状



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、8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」だけにとどまらず、他機関との連携が必要な課題に対応しています。

CSWは「地域住民や地区組織に携わる方々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、住民同士の関係性など地域特性の違いを把握し、関わり方を決めていくことが求められます。

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、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ていきます。

そして、そのような地域社会の仕組みづくりに関わることで「誰もが安心して、いきいきと過ごせるネットワーク」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	NPO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	NPO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

【*平成24年度時点】