

平成26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（HP用）



大東市コミュニティソーシャルワーカー協議会

平成27年6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活動の強み	2
CSW 活動の流れ	4
CSW が行う個別支援と地域支援の一例	6
安心・いきいきネット相談支援事業所一覧	11
おわりに	12

## はじめに

近年、少子・高齢化の急速な進展、核家族化などにより、住民相互のつながりが希薄化するなど、地域福祉を取り巻く環境は大きく変容し、地域における福祉や生活における課題の多様化、複雑化が進んでおり、1つの支援機関だけでは解決することが困難な複合的な課題を抱える人が増えています。

大東市においては、平成16年にコミュニティソーシャルワーカー（以下、CSWという。）を住道中学校区への配置を皮切りに、平成17年度には全中学校区に配置し、既存の福祉サービスだけでは対応困難な課題解決のため、地域における見守り・発見・つなぎ機能の強化を図ってきました。

CSWは、住民の身近な相談窓口として、支援を必要とする人の見守りや課題の発見、相談援助、必要なサービスや専門機関への橋渡しをするなど、要援護者の課題解決のための支援をするとともに、地域の福祉力を高め、セーフティネットの体制づくりや地域福祉の計画的な推進に協力しています。

また、本年4月からは、経済的な不安を抱えながら生活をされている方、離職などにより居住する住宅の家賃を支払うことが困難な方や一定の住居を持たない方などを対象に、生活困窮者への支援制度が始まり、CSWとの連携が増々重要になってきます。

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通して得た事柄を掲載しております。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共に「あふれる笑顔 幸せのまち大東づくり」への一歩になれば幸いです。

平成27年6月

大東市福祉・子ども部福祉政策課

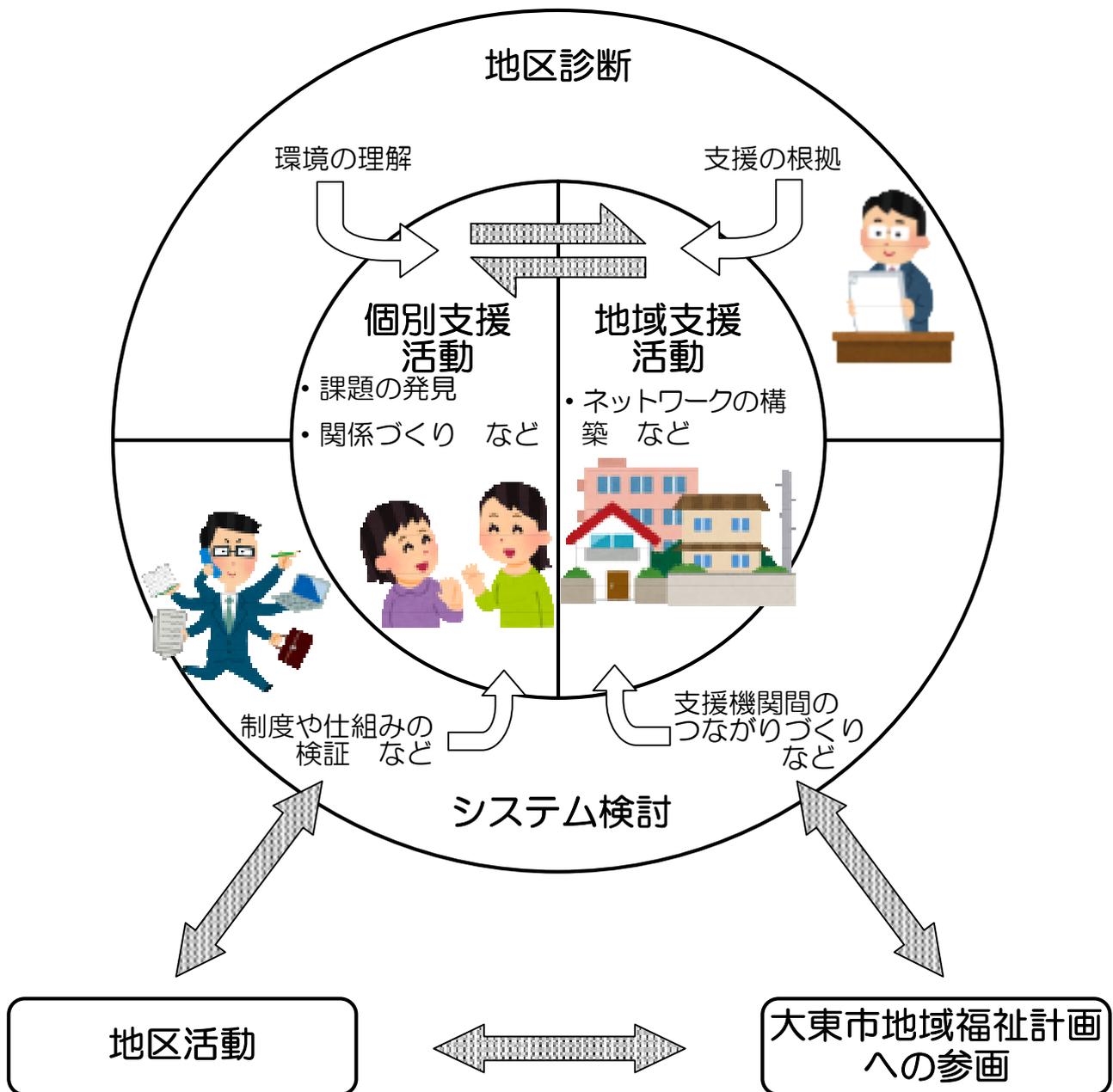
# コミュニティソーシャルワーク活動とCSW活動の強み

## 1. コミュニティソーシャルワーク活動

安心・いきいきネット相談支援センターに配置されているCSWは、地域住民への支援（「個別支援活動」）を地域への支援（「地域支援活動」）にいかし、地域への支援を地域住民への支援につなげています。

また、担当地区の状態を把握（「地区診断」）することで、地域の特性や環境を理解するとともに、地域支援活動の根拠としています。

さらに、個別の支援を振り返り、段階的に検討（「システム検討」）することで、現行の支援システムが抱える課題を整理し、必要なシステムの構築を目指しています。



## 2. CSW活動の実践と強み

平成26年度に受けた個別相談件数を対象者で見ると21,338件でした。

その内訳は、高齢者、障害者（児）、子育て中の親子、外国人など当事者と言われる方の他、近隣で生活上の困りごとを抱えている方に気づかれた住民や自治会や民生委員児童委員、校区（地区）福祉委員の方々、他の支援機関職員など多岐にわたっています。

また、相談内容で見ると19,790件で、制度に関すること、生活、健康、就労や生活費など毎日の生活に関連することだけではなく、地域の福祉活動に関することも多く寄せられました。

CSWは地域住民に「悩み」が生じた段階で相談を受けられる、身近で話しやすい存在となるため、地域の行事やイベントに参加するなどして、日頃から接点のある馴染みの関係性を作っています。

「悩み」が重篤化し、専門機関や制度の利用が必要な「課題」となれば、専門機関や制度へ適切に「つなぐ」ことはCSWの重要な役割です。

また、機関につないだ後も必要に応じて寄り添い、支援していく役割もあります。

制度利用の拒否や該当する制度がないなど「つなぐ」ことができない場合、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ます。

地域住民には相談しやすい存在（身近さ）でありながら、専門機関側と住民側、両方の視点（専門性）を持って活動を行い、課題を専門機関につなぐだけでなく、住民と専門機関のパイプ役（つなぎ）となれることが強みと言えます。

身近さ



専門性



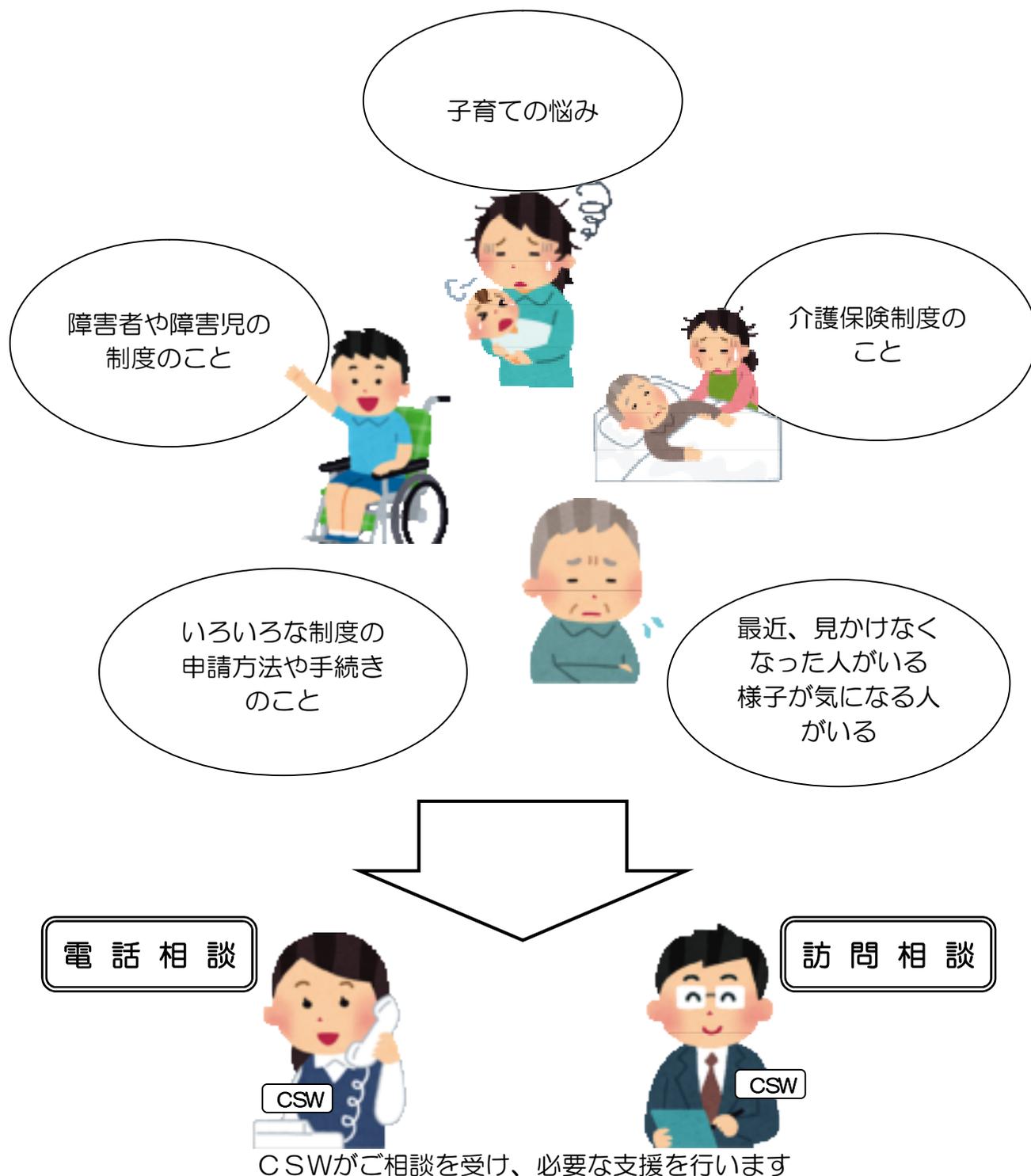
つなぎ



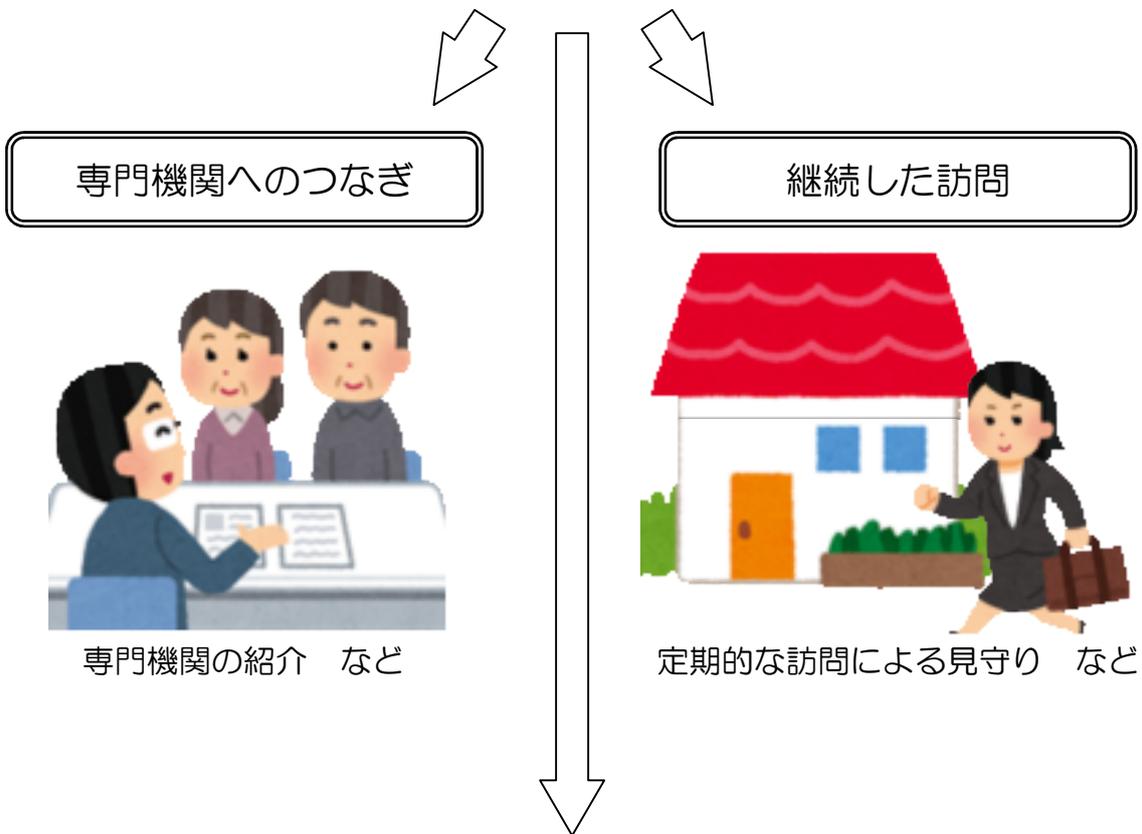
## CSW活動の流れ

CSWが対応するのはどんなこと？どんな人？

- ① 生活の中で起きた困りごと
- ② 地域の中で起きた困りごと
- ③ 地域の中で困っている人、気になる人



# 例えば



地域での福祉活動支援



地域でのサロン活動の運営支援  
啓発事業の開催 など

## CSWが行う個別支援と地域支援の一例

### 個別支援の実践

たまたま出会った地域の民生委員児童委員から「相談というほどでもない」と前置きがあった後、近隣の気になる方について話をうかがいました。

#### 発見の段階

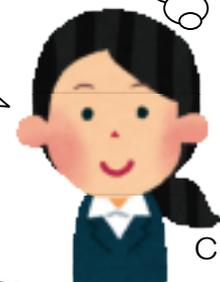
ちょっと最近気になっているお宅だけど、猫をたくさん飼っていて、家の外までフンのにおいがして近所の人も困っているんや。  
高齢のお父さん（Aさん）と息子さんと2人で生活しているって聞いているけど、最近、全然姿を見ないからどうしているのか気になっている。



民生委員  
児童委員

そうですが、それは心配ですね。  
関係機関と相談してAさんと息子さんが元気に生活できているか確認することが大事ですね。  
民生委員さんもお協力をお願いします。

Aさんと息子さんを別々に捉えず、世帯として支える視点が必要だな。



CSW



できることなら協力します。  
でも、Aさんは昔から難しい人みたいで、近所とも関係はあまりよくなかったから、うまく出てきて話をしてくれたりいいけど。

民生委員児童委員から話をうかがったCSWは、高齢者の総合相談窓口である地域包括支援センターに連絡しました。

民生委員児童委員、地域包括支援センター職員、CSWでAさん宅を訪問しましたが応答がなく、Aさんには会えませんでした。

その後、民生委員児童委員、地域包括支援センター職員、CSWが再びAさん宅を訪問すると、息子の怒鳴り声が聞こえ、Aさんに何か言っている様子がうかがえたため玄関先から声をかけると、たくさんの猫が寄ってきて、息子が奥から出てこられました。

介入の段階



息子

誰ですか？急に。  
何の用事？  
忙しいんですけど！

最近、Aさんを見かけん  
から心配で来たんや。

民生委員  
児童委員



突然すみません。この地域にお住いの高齢者のお宅を  
回っている地域包括支援センターの者です。  
季節の変わり目ですので皆さんにお元気ですかとう  
かがっています。  
お父様はお元気ですか？  
今、少しお話ししていいですか？

地域包括  
支援センター



ちょっとだったらいいけど

私はこの地域を担当しているCSWで、  
さまざまな生活上の相談を受けている  
相談員です。  
猫をたくさん飼っておられるんですね。  
お世話が大変じゃないですか？

突然だったからちょっと  
怒っているかも。  
徐々に心を開いてもらえ  
るように話をしよう。



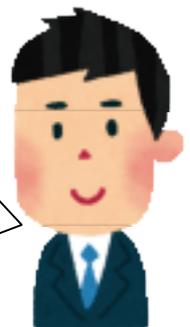
CSW



最初は親父が拾ってきて、それが次々子どもを産んだ  
から、今は13匹もいるけど、猫よりも親父が大変や。

先ほど大きな声が聞こえたので、気になって  
声をかけさせていただきましたが、何かあっ  
たんですか？  
私たちはむやみにうかがったことを口外しま  
せんから、よければお話しください。

話せば長いからまたにして。



別の日、改めて地域包括支援センター職員とCSWが訪問すると、奥からAさんが出てこられました。

### 把握の段階



Aさん

こんにちは。  
誰です？お隣さんか??

黙っといてくれ！奥におってくれ！！

お腹すいたな。メシまだか？  
ワシの娘、かわいいやろ～。

メシは1時間前に食べたやないか。  
猫のことを娘や言うなんてどうということや。



息子

Aさんは奥の部屋に戻りました。

息子さんの困りごとを聞く  
チャンス！

お父さんのことで悩まれているんじゃないですか？  
よかったらお話し聞かせてください。

CSW



実は、親父の様子がどんどんおかしくなって。  
心配で働きに出られへんから、生活もどんどん  
苦になって、どうしていいかわからん。



お父さんのことを病院で診ていただいたことはあり  
ますか？  
受診が難しいようでしたら、保健所でも相談にのっ  
ただけて、無料で訪問もしていただけますよ。

地域包括  
支援センター



病院に行くのは嫌がるから来  
てもらえたら助かります。

少しずつ息子の気持ちがほぐれ、前回よりも多くのことを話してくれました。  
また、CSWが息子に困りごとに関係する機関とともにこれからのことを話合っ  
てはどうかと提案すると、息子は助けてもらいたいと即座に返答されたので、関係機関  
が集まり息子とともにこれからのことについて話し合うことにしました。

## 調整の段階



話し合いを通してそれぞれの機関がどのような役割でAさん宅を支えていくかが決まり、息子の不安がやわらいでいきました。

## 支援の段階



保健所の面談を経て認知症外来を受診したところ、Aさんは軽度の認知症とわかり、認知症の進行を抑える薬を服用することになりました。

また、地域包括支援センターによる支援でAさんの介護保険を申請したところ、介護認定で要介護1となりました。

デイサービス利用やヘルパーによる掃除により、猫のにおいや部屋の汚れが改善されました。

生活費のやりくりで苦労していた息子は仕事をしたいと考えていたため、CSWが就職に向けた支援を行うこととなりました。

息子は、Aさんがデイサービスを利用している間にできる仕事を探し、就職活動の結果、条件に合う仕事に就職することができました。

さらに、Aさんと話し合い13匹いた猫のうち10匹は愛護団体が引き取りました。

民生委員児童委員も、時々、訪ねて様子を気にかけていますが、近隣からの苦情はなくなり、気持ちにゆとりができた息子は、Aさんの状態を少しずつ受け入れているようだと感じておられます。



### 個別支援から地域支援へ



CSWは地域の中でAさんと同じような課題を抱える人がいることを踏まえ、地域の区長や自治会長、民生委員児童委員、校区（地区）福祉委員などと、地域でできる見守りや支援について話し合う場をつくりました。

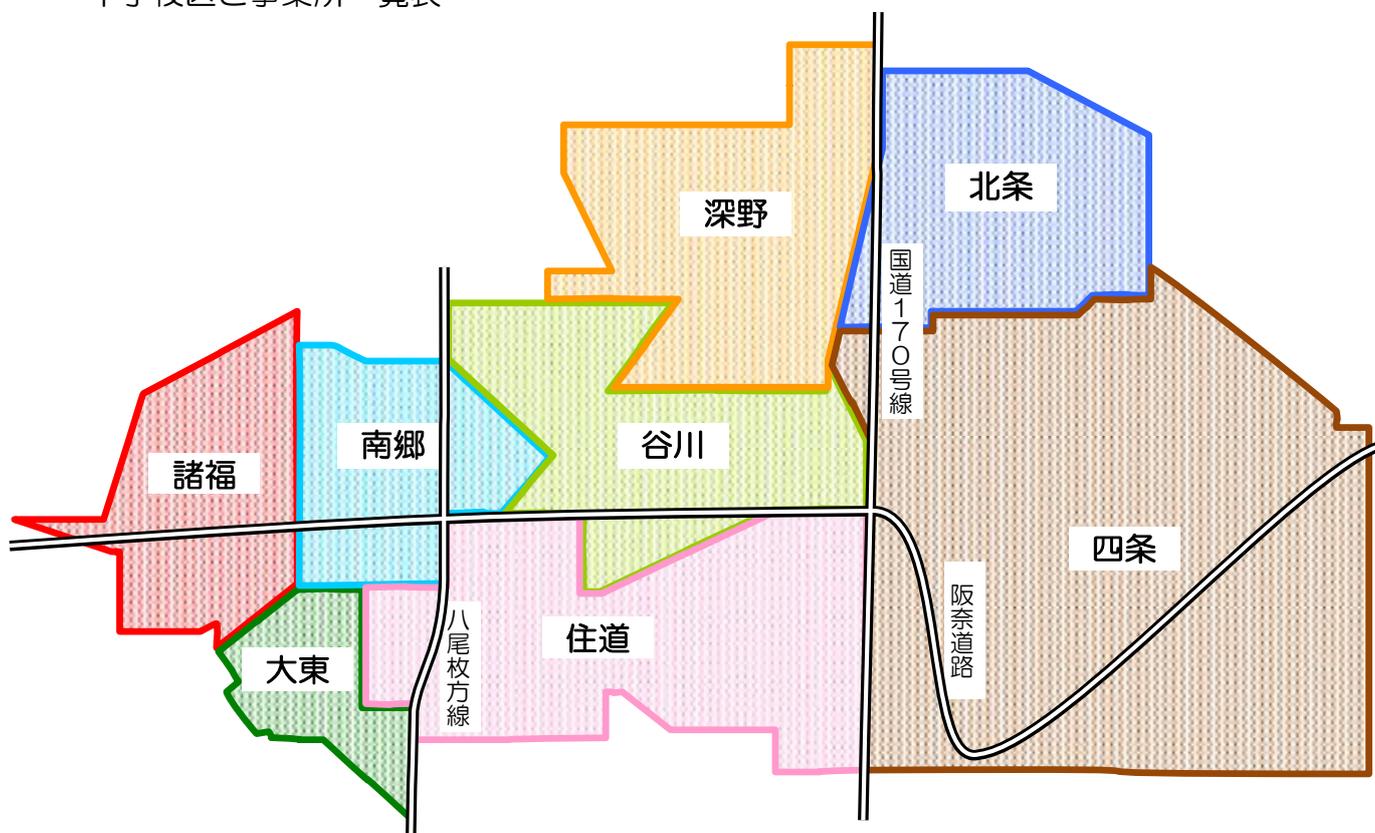
「地域の情報交換会」と命名し、回を重ねるうちに地域で気になる人を早期発見でき、早く関係機関につながるような場へと発展しました。

### CSWの役割

- 本人や家族の思いに添った支援を行い、拒否的な傾向が見られても、本当の思いが何かを探るための見守り活動を続ける。
- 支援に必要な関係機関との橋渡し役となり、ネットワークをつくり、支援を行う。
- 年齢や性別、障害の有無などにかかわらず、制度の狭間にある本人や家族の支援を行う。
- 個別の支援としてだけ捉えるのではなく、同じような課題を抱える人や家族も早期発見、早期対応できるようなシステムを作り出す。

# 安心・いきいきネット相談支援センター配置事業所一覧

## 中学校区と事業所一覧表



中学校区	事業所名	住所	電話 FAX
北条	NPO法人 ほうじょう	北条3-10-5	862-3212 879-6162
四条	NPO法人 大東野崎人権協会	野崎1-24-1	879-8810 879-3611
深野	NPO法人 あとからゆっくり	深野3-1-7	806-7335 806-8400
谷川	和光苑住道	三住町2-7 シティワース201	806-2880 806-2885
住道	大東市社会福祉協議会	新町13-13	874-1082 874-1828
大東	大東市社会福祉協議会	新町13-13	874-1082 874-1828
南郷	暮らしいきいき館	御領1-12-1	875-8046 875-8004
諸福	ホーリーハート大東	赤井3-5-11	874-1661 872-1030

## おわりに

コミュニティソーシャルワーカー（CSW）は、地域住民に身近な存在と認識していただくため、地域の行事や会議などに参加してきました。

平成26年度に寄せられた相談内容の内訳を見ると、生活関連、見守り・傾聴、福祉サービスに関する事など幅広く、これは、大東市がCSWを地域住民の身近な存在として配置し、CSWが長年の活動を通して、地域で根付いている様々な機会に関わることができる立場になった結果であると考えています。

さらに、地域住民、民生委員児童委員、校区（地区）福祉委員などと交流を深め、忌憚のない意見の交換、情報の共有といった活動を重ね、地域の状況を客観的に把握し、次の段階の活動へとつなげていますが、CSWが実践する活動はいずれもCSWのみで展開できるものではありません。

これまでの活動を通して気づいた、地域には地域住民や専門機関も気づいていない、気づいていても、うまくつながっていないため埋もれている「福祉力」「地域力」があるということを踏まえて、地域の中で息づいている「福祉力」「地域力」を基盤とし「人と人」「人と組織」「組織と組織」といったつながり、ネットワークの度合いを踏まえた実践が必須であり、地域の力でできる活動を地域とともに追求していく活動が必要です。

大東市CSW協議会が「これまでの活動で得た立場を生かした活動」をどのように展開していくべきかを自問した時、地域のSOSをキャッチし支援する仕組みを考えていくとともに、CSW自身が地域住民、専門機関を含めて未開発の資源を開発していく力を高め、個別支援と地域支援を切り離すのではなく、そのつながりに焦点をあて、関係性に留意しながら活動していくことが重要になると考えています。

CSW活動を支えていただいている皆様に謝意とともに引き続いてのご協力をお願い申し上げます、終わりのあいさつとさせていただきます。



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	NPO法人 大東野崎人権協会
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	大東市社会福祉協議会
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