

平成27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28年6月作成

もくじ

はじめに	1
安心・いきいきネット相談支援センターとコミュニティソーシャルワーカー	2
活動実績	4
大東市コミュニティソーシャルワーカー協議会独自事業	9
おわりに	10
安心・いきいきネット相談支援センター配置事業所一覧	11

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の構造的な変化を背景に、地域住民の抱える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、平成27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など生活困窮者を対象とした支援制度が始まり、行政と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28年6月

大東市福祉・子ども部福祉政策課

安心・いきいきネット相談支援センターと

コミュニティソーシャルワーカー（CSW）



大東市では、市内中学校区（8か所）ごとに【安心・いきいきネット相談支援センター】を設置して、コミュニティソーシャルワーカー（CSW）と呼ばれる相談員を置いています。

CSWは、生活に関わるサービスや支援内容についての質問や疑問、困りごとを伺います。

また、専門機関等と協力しながら福祉のサービスや支援がスムーズに行われるよう、ネットワーク（つながり）をつくり、誰もが住みやすい「まち」に向けた取り組みを進めています。

相談は無料ですので、福祉に関する「困りごと」をお気軽にご相談ください。

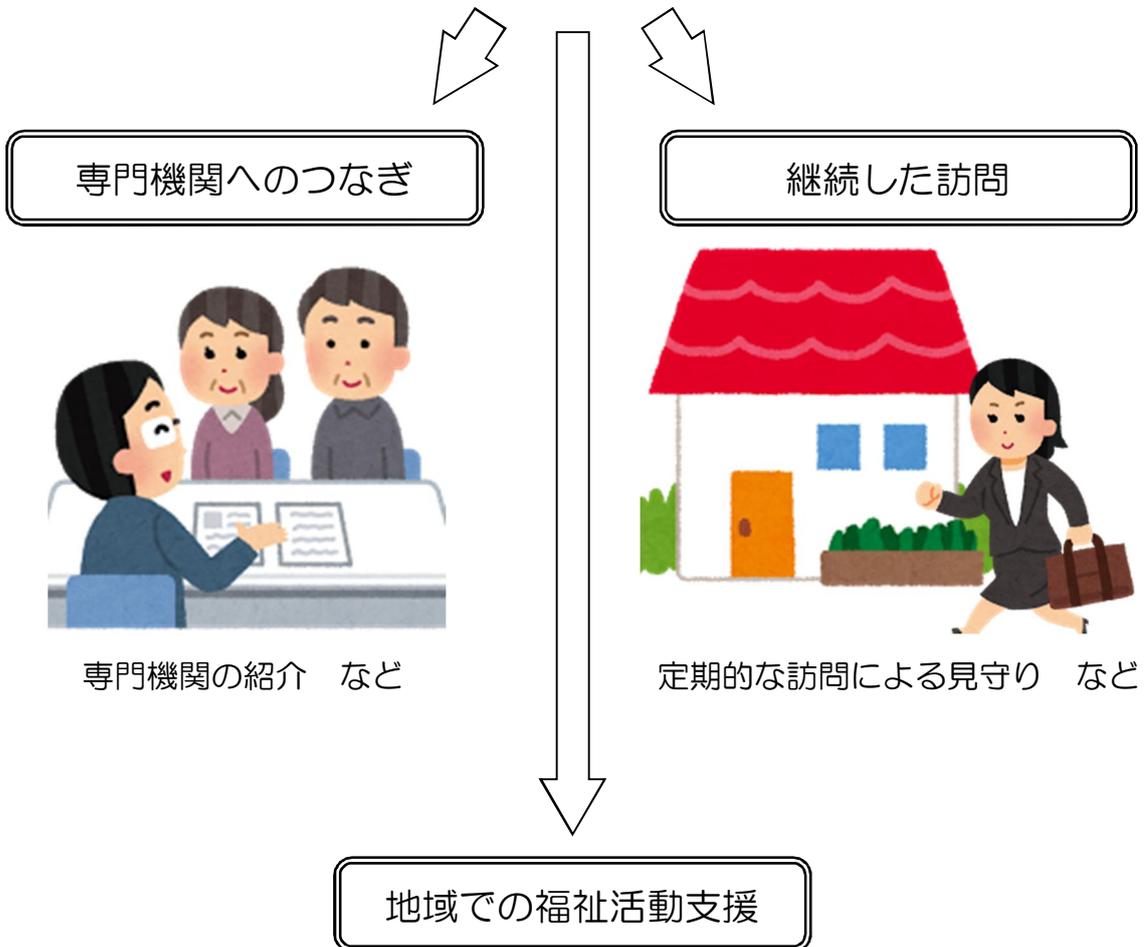
たと
例えばこんな
こま
困りごとも・・・

- 介護サービスや老人ホームってどうやって利用するの？
- 障害のあるこどもへのサービスってどんなものがあるの？
- 失業して生活が苦しい
- 近所の〇〇さん、なんだかしんどそう・・・。
- 地域で勉強会を開いてほしい。など



一度ご相談下さい

ご相談を受け、必要な支援を行います。



地域でのサロン活動の運営支援
啓発事業の開催 など

活動実績

1. 地域福祉の計画的な推進

「地域福祉」とは、地域社会における暮らしの課題に対し、地域住民や行政、社会福祉関係者が互いに協力して、「このまちに住んでよかった」と実感できる社会を実現することです。

地域に関わるすべての人と行政が一体となって、総合的に福祉施策を推進していくために CSW も一役を担い、次のような活動を行いました。

- 大東市社会福祉協議会地域福祉活動計画策定への参画（2回開催）

地域福祉の推進を担う「大東市社会福祉協議会」の活動計画策定について、地域の相談員として地域が抱える課題に対する意見を伝え、計画に反映。

- 情報交換会（69回）

地区組織委員との情報共有することでネットワークを構築。

- 住民活動のコーディネート（285回）

校（地）区福祉委員会のサロンへの参加、校（地）区福祉委員会、民生委員児童委員協議会が開催する地区会議に出席し、活動を行う上での情報提供。

- 既存の公的サービス等との協働（つなぎ）（236回）

大東市地域ケア会議や地区ネットワーク会議等に参加することで、関係機関との協働関係を構築。

2. 要援護者に対する見守り・相談・つなぎのセーフティネット体制づくり

要援護者の発見・支援をスムーズに行い、孤立させないことで、誰もが安心してくらせるように、次のような活動を行いました。

- ケース検討会やケアカンファレンスへの参加（143回）

- 地域住民等を対象とする研修会の開催（25回）

- 各種サービスの利用申請支援（74回）

3. 個別相談件数

(1) 対象者別

対象者別の相談総件数は、18,557件でした。

平成22年度と比較すると総件数は約2倍となっている。

これは、事業開始以来、地域の方々（民生委員児童委員等）との関係を築き、連携を図り、地域に出向くことで、「近所の〇〇さんが・・・」、「地域の活動をどうすればよいか」と地域で活動をしている人の相談を受けることが多くなってきたことであり地域で活動している方にはCSWの知名度が高くなりつつあると考えられる。

対象者別相談件数	H22年度	H27年度
高齢者	3,381	5,017
障がい者	2,086	2,388
子育て中の親子	472	992
一人親家庭の親子	127	561
青少年	135	0
DV被害者	48	34
ホームレス	18	0
外国人(中国帰国者を含む)	21	75
その他	3,413	9,490

(2) 内容区分別

内容別総件数は、16,010件でした。

平成22年度と比較すると、福祉制度や医療の相談といった他の機関でも相談できることが減少傾向であり、見守りや地域の活動のことといった地域に出向くこと、地域の活動のことといった地域の相談員であることによる相談が増えて

内容別総件数	H22年度	H27年度
福祉制度・サービスに関する相談	2,091	1,509
生活に関する身近な相談	1,358	1,187
健康・医療に関する相談	1,399	516
生活費に関する相談	741	979
就労に関する相談	655	461
財産管理・権利擁護に関する相談	181	102
消費者被害に関する相談	23	1
多重債務に関する相談	148	56
DV・虐待に関する相談	190	144
地域福祉・ボランティア活動に関する相談	708	3,392
住宅に関する相談	300	348
子育て・子どもの教育に関する相談	332	79
その他	4,007	7,236

いる傾向が見られ、これからも、地域で活動をする方には、CSWの知名度があがっていることが見られる。

大東市コミュニティソーシャルワーカー協議会独自事業

相談機関との「連携」～公開システム検討を通して～

平成 22 年度から始まった公開システム検討会は、平成 26 年度末までに 9 事例を通して、様々な機関と支援の仕組みのあり方等について話し合う場を設けてきた。

今年度は、公開システム検討会を踏まえたアンケートを実施することで、これまでの活動を集約した。

1. システム検討から見えてきたもの

公開システム検討会を開催していく中で「よりよい支援を行うには、様々な機関、団体と連携を図らないといけない」という声が多く、各機関が『連携』を必要としていることがわかったことから、どのような連携が必要と考えているのかをアンケートを用いて掘り下げていくこととなった。

2. アンケート内容

1. 各機関が連携を充実させることによって、どのようなことを期待しているかを知る。
2. 各機関が連携を充実させるにあたって、どのようなことを課題と思っているかを知る。
3. 各機関が現在の活動において、どのような連携を望んでいるかを知る。

3. アンケート対象機関

(1) 行政分野

大東市保健医療部高齢支援課

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. アンケート結果

(1) 各機関がどのような機関と、より連携を深めたいか

アンケートの結果から、分野ごとに「もっと連携を図っていききたい」と感じる機関に違いがあるという結果が見られた。

高齢分野では、民生委員児童委員、校区（地区）福祉委員、自治会、CSWといった地域に近い機関、団体とつながりを持ちたいという意見が多かった。また高齢支援課ともより深い連携を図っていききたいという意見も目立った。

障害分野では、他の障害者相談支援事業所との関係を強化したいという意見が多く、次に障害福祉課との連携についても深めていききたいという意見が多かった。

CSWからは、障害者相談支援事業所、学校や子どもの支援機関、地域包括支援センターといった専門機関との関係強化を望む声が多かった。

どのような連携、情報共有を図りたいかという設問では、個別のケース相談に増さり、各分野とも「地域についての情報交換を図りたい」という意見が多かった。

(2) 他の相談機関との連携の充実によって、どのような効果を期待するか

各分野とも、対象となる要援護者の支援はもちろん、その家族に対しても支援をしていかなければならないという意見が多くみられた。

「関係機関との連携が充実することによって、いろいろな角度から複合的な課題にアプローチできるようになり、個別支援の充実を図る」「個別支援のための連携だけではなく、地域福祉の発展に向けた連携が不可欠だ」との意見もあった。

(3) 他の相談機関との連携の充実にあたって、どのような課題が考えられるか

各機関ともそれぞれの業務がある中で、分野を超えて情報共有の機会がないこと、情報共有における個人情報の取り扱いの難しさなどがあげられた。

その他、どの分類にも属さない「狭間」に陥っている人への支援について、機関がどこまでの範囲で支援していくことができるのかということに不安を抱えているとの意見もあった。

さらに、それぞれの機関に応じて地域の捉え方に違いがあり、地域課題を共有することが不十分であるという意見も見られた。

(4) 現在所属する機関で取り組んでいること、将来やりたいこと

高齢分野からは、家族も含めた世帯支援の必要性や、高齢者の異変を早期発見できる仕組みづくりを構築していくこと（地域ケア会議の普及）、認知症に関する啓発活動、地域同士の情報共有の必要性、個別支援で終結するのではなく地域の課題として捉え、地域住民と共に類似した人の支援に活かす

取り組みに少しずつ着手しているとの意見があった。

それに伴い、今後連携が必要とされる機関に、民生委員児童委員、校区（地区）福祉委員、自治会、CSW など地域に密着した活動を行う機関との連携を深めたいとの意見が見られた。

障害分野は、引きこもり、孤立している当事者に対するアプローチや、個別の事例をもとにした事例検討会の開催、または子育て教室の開催などに積極的に取り組むとともに、高齢分野とのつながりを強く求めていることがわかった。

CSW は、事業所や地域性により取り組み内容や相談体制に違いがある。

出張相談や住民とともに情報を共有できる場を作ることで、要援護者を早期にキャッチできるような場づくりを進めたり、引きこもりや就労に結び付きにくい方への当事者支援を積極的に行ったりしていることがわかった。

行政との連携はさらに深めたいと思っているが、個別のケースに応じて連携する機関が変わるため柔軟な対応ができればという意見もあった。

（5）総括

アンケートを通して「連携」を深めることは大事だという認識は共通しているが、それぞれの分野、機関によって求める連携、連携したい理由、つながりたい機関に違いがあることがわかった。

各分野において進めている取り組みは、現代社会の中で必要となるものであり「地域とのつながり」「専門性」はどの分野においても今後強化していかなければならない。

5. まとめ

平成 22 年度から公開システム検討会を CSW が主催で行い、その集約として実施したアンケート結果から、当初掲げた『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』『他機関専門職の支援における視点や方法を知る』『CSW の支援における視点や方法を伝える』という目標は一定の成果を果たすことができたと評し、活動にひとつの区切りをつける。

ただ、今後も個別事例のみならず、地域の情報などをもとに地域課題を共有し、引き続き関係機関同士での連携を深めていきたい。

情報紙発行による周知活動

CSWの周知活動の一環として、情報紙「おせっかいさんの知恵袋便り」を作成、発行している。

1. 目的

- CSW活動の周知
 - 地域住民の地域福祉に対する関心の向上
 - 地域住民や組織との連携に向けたきっかけづくり
- これらを目的として情報紙を作成している。

2. 活動内容

今年度の活動としては、下記のとおりである。

- 平成27年7月
おせっかいさんの知恵袋便り
「熱中症対策できていますか？」
「CSWとは」
- 平成27年12月
おせっかいさんの知恵袋便り
「インフルエンザにご用心」
- 平成28年3月
おせっかいさんの知恵袋便り
「あなたの免疫力は大丈夫？」

3. まとめ

福祉に関する情報やCSW活動、思いについてを声で発信するだけでなく、絵や図、文字というかたちによって、その情報をよりわかりやすく提供する工夫を講じてきた。

しかし、CSW活動の認知度は依然として低く、地域住民や地域組織に知ってもらうため、今後も必要不可欠な活動である。

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。

「CSW って何？」で始まった10年前から活動を続けてきて、「地域福祉」に携わっている行政機関、自治会、民生委員児童委員、校区（地区）福祉委員などとの関係機関へは活動のことを知っていただけてきていると思います。

ただ、地域住民の方々への認知度はまだまだ低く、「気軽に相談できる相談窓口」としての認知度の向上ならびに、あらゆる相談に対応できるようにCSW自身の知識や技術の向上もしていかなくてはならないと感じています。

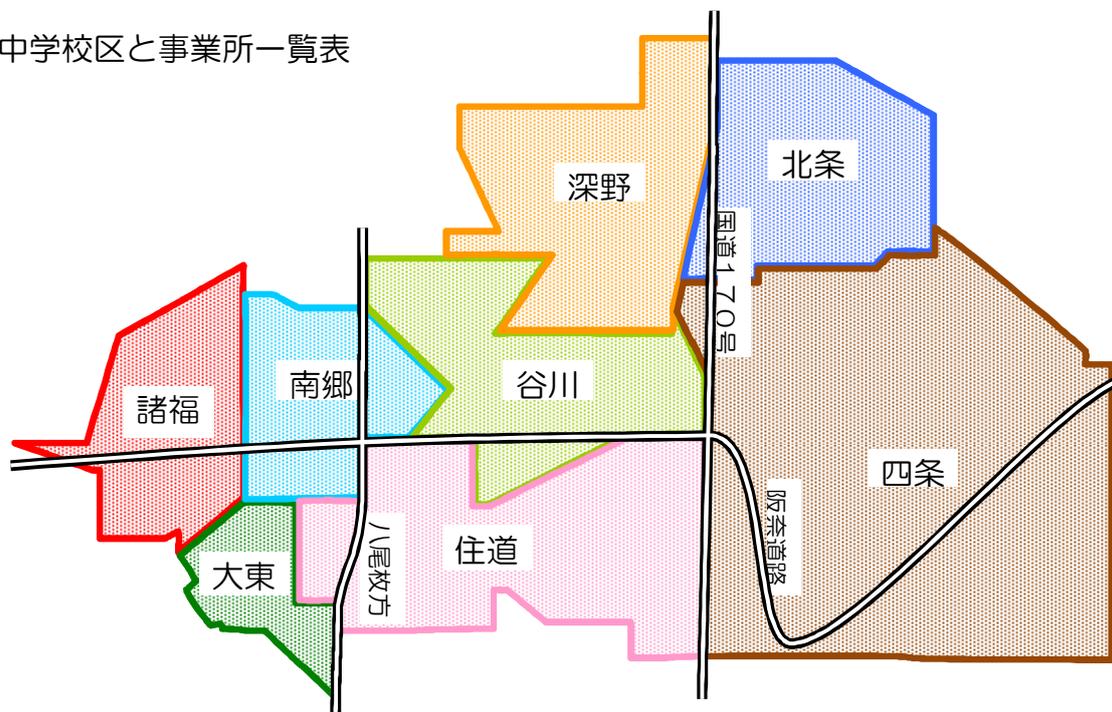
この10年をみても、大規模災害や高齢化等社会情勢は目まぐるしくかわっています。単身世帯がますます増えてきており、話をする相手がいないといった「孤立」というリスクは高くなっています。

地域に住んでいる一人ひとりを孤立させない、地域住民の方々誰もが安心してらせる「大東市」であり続けることができるように「セーフティネットづくり」のために、今後も一日一日、活動に勤しんでいきたいと思っています。

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、終わりのあいさつとさせていただきます。

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