は　じ　め　に

暮らしを取り巻く課題が複雑かつ多様化し、地域のつながりが希薄化するなか、既存の制度・施策では対応しにくい困りごとを抱える人が増加しています。これらの人は社会的に孤立しており、SOSを出せないままに問題が深刻化してから発見されることも少なくありません。支援には難しさがありますが、困っている人を受けとめ、寄り添いながら支援することが不可欠です。一方、困っている人は、支援を必要としている人であると同時に、地域社会の一員です。しんどさを抱える人を真ん中に、互いに認め合い支え合う地域を創ることも私たちの大きな役割です。

そこで、奈良県社会福祉協議会では、「困っている人に寄り添う支援」と「支え合う地域をつくる支援」を同時に推進する専門技術である「コミュニティソーシャルワーク」の普及とノウハウの確立をめざし、平成 28 年度からの 2 年間、4 名のコミュニティソーシャルワーカーが配置された香芝市社会福祉協議会との協働により、モデル事業に取り組んできました。

折しも、地域共生社会の実現へ向けた動きを、市町村域の実態に合わせて具体化する段階に入りました。コミュニティソーシャルワークはまさに、地域共生社会の実現の鍵を握る有効な地域福祉推進策であると考えます。

この度、市部モデルとしての香芝市社会福祉協議会における２年間の取り組みを振り返り、コミュニティソーシャルワークの成果と要点を報告書としてとりまとめました。

コミュニティソーシャルワークの導入について、ぜひご検討いただくとともに、実践展開へ向けて本書をお役立ていただければ幸いです。

社会福祉法人 奈良県社会福祉協議会

目　次

Ⅰ．コミュニティソーシャルワークモデル事業の位置づけ …… 1

1．共生の地域づくりをめざす奈良県コミュニティソーシャルワーク関連事業の始動…… 1

2．報告書作成の目的…… 1

Ⅱ．香芝市モデルの取り組み …… 3

1．モデル地域である香芝市の概況（地域性、主な状況） …… 3

2．香芝市社協にCSWが配置された経緯 …… 5

❶ CSW配置以前の体制と小地域福祉活動の推進状況 …… 5

❷ CSWを地域福祉計画・地域福祉活動計画に位置付け …… 5

3．CSW活動の経過と概要 …… 6

❶ CSW活動の始動にあたっての準備 …… 6

❷ CSW活動の展開プロセス …… 8

❸ 日々の実践を支えるCSWチーム会議（CSW連絡会議、月１回）…… 11

❹ 年間を通したCSWの動き …… 13

4．データから見えるCSW活動 …… 14

❶ ワーカー行動記録から見えるCSW活動の特性と成果 …… 14

❷ 個別ケースシートから見えるCSW活動 …… 16

❸ データの検証から見えてきたCSW活動の成果 …… 19

5．香芝市CSWの実際 …… 20

❶ CSWに寄せられた地域支援ニーズ …… 20

❷ CSWに寄せられた個別支援ニーズ …… 20

❸ CSW支援事例と成果 …… 21

❹ 気になる会議―「気になる」を「関わり」に変える場 …… 43

❺ 新たな資源の開発―ひきこもり家族のつどい …… 48

6．香芝市モデルから見えてきたCSWの可能性（奈良県社会福祉協議会）…… 51

❶ 香芝市モデルの２年間をふりかえって（成果と課題）…… 51

❷ 県内におけるCSW普及へ向けて（導入に向けた要点） …… 52

❸ おわりに―地域共生社会の実現へ向けて …… 53

Ⅰ コミュニティソーシャルワークモデル事業の位置づけ

1 共生の地域づくりをめざす奈良県コミュニティソーシャルワーク関連事業の始動

奈良県社会福祉協議会では、地域共生社会の実現に向けた現場実践を支える鍵として、コミュニティソーシャルワークの県内普及をめざし、平成 28 年度よりコミュニティソーシャルワーク関連事業に着手した。

これは、県が策定した「奈良県地域福祉推進計画」アクションプラン（平成 28 年３月）において、地域福祉を推進する人材としてコミュニティソーシャルワーカー（以下、CSW）の養成が位置付けられたことをふまえた取り組みでもある。これにより、地域福祉を進める戦略の核として、県と県社会福祉協議会（以下、県社協）が連携・協働しつつ、CSWの養成・普及を進めていくこととなった。

県社協としては大きく以下の３つの取り組みを行っている。これらを一体的に展開することで、県内地域福祉推進を力強く進めていこうというものである。（次ページ図参照）

① CSWの養成（県補助事業）
困りごとを抱えた人を支えるとともに、住民と協働して支え合う地域づくりを進める専門技術を修得する「コミュニティソーシャルワーク研修」（全５日間）を開催。平成 29 年度からは、修了者を対象にフォローアップ研修も開催している。

② 県域ネットワークの構築（県補助事業）
市町村では対応の難しい課題を県域で共有し、解決へ向けた方策を検討するために、県域ネットワークの構築に着手。県と県社協、市町村と市町村社協が連携・協働しながら、分野・領域を超えた取り組みにつなげることを目指している。

③ コミュニティソーシャルワークモデル事業
実践を県内に普及していくにあたり実践ノウハウを集約するため、県社協独自にモデル事業を開始。市部モデルとして平成 28 年度から香芝市社会福祉協議会（以下、香芝市社協）、中山間モデルとして平成 29 年度から下市町社会福祉協議会で協働展開。いずれも県社協からスーパーバイザー（以下、SV）を派遣している。本活動報告書は、このうち、香芝市社協における２年間の実践を報告するものである。

2 報告書作成の目的

香芝市社協における市部モデル事業の期間は、平成 28 年４月～平成 30 年３月の２年間。平成 28 年４月からCSWを配置し、活動を開始した香芝市社協と県社協が協働で事業を展開してきた。配置の経緯等については後述するが、地域を支援する経験が少なかった職員も含むCSWチームが、地域住民との関係性を築き、試行錯誤を続けた２年間の実践を本報告書にまとめた。

本活動報告書の目的は、主に以下の３つである。

① CSW実践の普及につなげるため
地域福祉計画に位置づけCSWを配置した香芝市社協は、県内の先行例となる。その実践をわかりやすく示す事で、今後CSW活動に取り組む他市町村社協の参考にしていただきたい。

② 成果を見える化し、CSWの意義と必要性を伝えるため

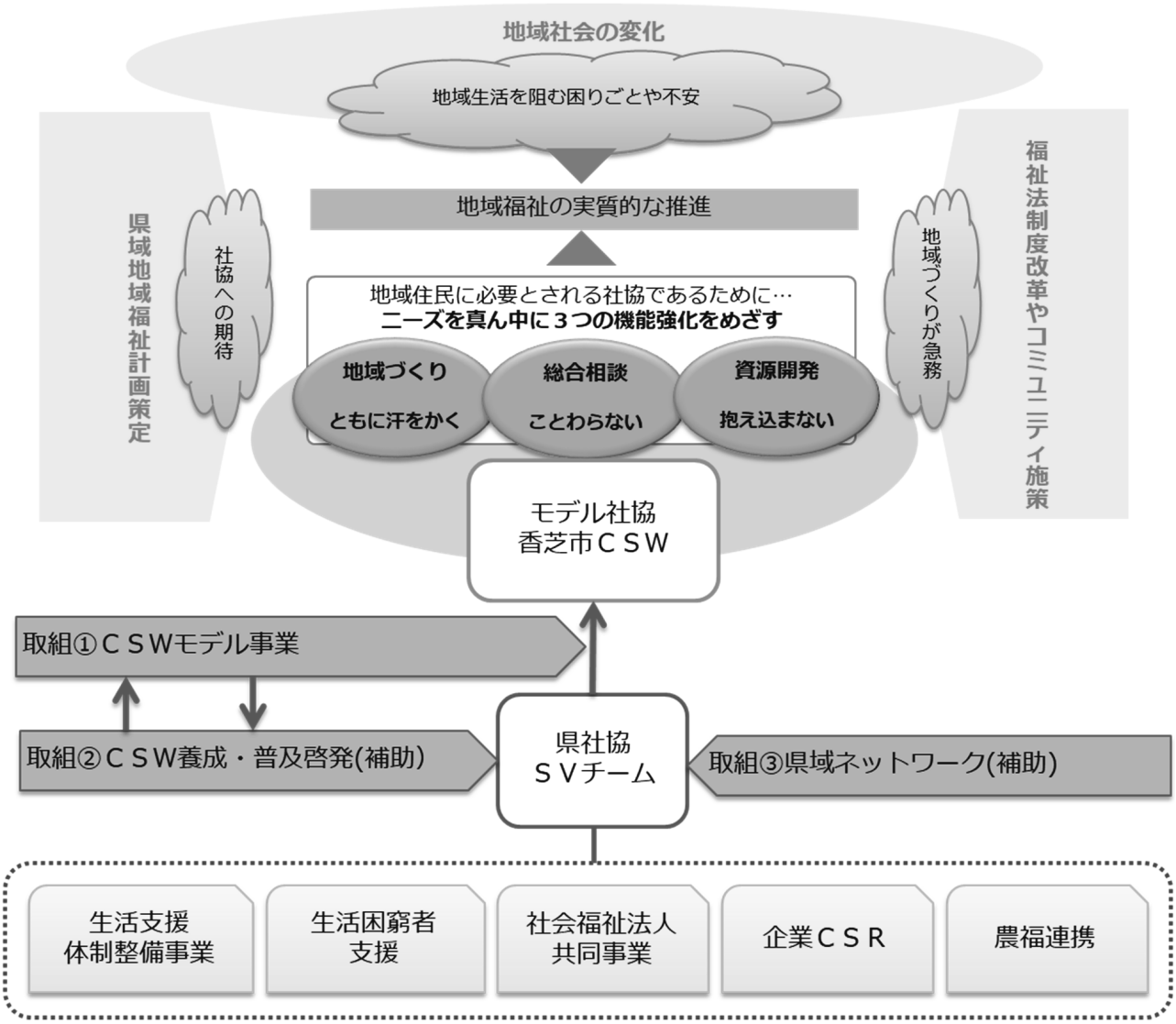
CSW活動は、２年間で様々な成果を生んだが、日々の実践は幅広く多岐にわたるため、外からは見えにくい側面がある。そこで、統計数値や事例を用いて可視化し、成果にいたるプロセスについて詳しく伝えることとした。CSW実践を広く知らせることで、関係機関等との連携がさらに深まることも期待される。

③ 香芝市CSW活動のさらなる充実をめざすため

香芝市社協CSWチームでは、日常的に記録や会議の中で実践を振り返ってきたが、それに加えて、２年間という長期スパンで活動を振り返ることで、新たに見えてくるポイントや課題がある。本事業報告書作成を通じてCSW自身が気づきを得て次の実践につなげていただきたい。

以上の目的をふまえて、次章以降でCSWの２年間の成果について、統計数値、事例等を用いて検証していくものとする。

■地域共生社会の実現に向けたCSW関連事業の体系図（奈良県社会福祉協議会）



Ⅱ 香芝市モデルの取り組み

1 モデル地域である香芝市の概況（地域性、主な状況）

CSWモデル事業の始動にあたり、香芝市をモデル地域とした理由は３つある。

① 自治会を地域の基礎単位として、県内各地の縮図とも呼べる多様な地域性を有していること

② 他の地域と共通する福祉課題を多く抱えており、汎用性の高いモデルの確立が可能であること

③ 市域全体（人口約８万人）を市域モデルとして、中学校区エリア（人口約 16,000 ～ 25,000 人）を県内の町域モデルとして確立できること

香芝市では、昭和 40 年代に大規模なニュータウンが市内の数カ所で造成され、それ以降も度重なる開発が行われてきた。その結果、全国有数の人口増加率を誇るまちとして発展してきた。

一方、先にも述べたように市民の身近な生活圏域である各自治会の様子は実に多様であるため、各地域の特徴を考慮した施策の展開が可能となるよう、47 地区ある自治会域を以下の５つに類型化している。

■香芝市における地域特性の５類型（第２期香芝市地域福祉計画・地域福祉活動計画より）

１類型：新旧の住民が混在していて、急激な人口増加が見える地域

２類型：新旧の住民が混在していて、人口増加が見える地域

３類型：旧集落を中心として人口が微増、横ばい、減少の見える地域

４類型：20 年以上前に開発されたニュータウン（オールドニュータウン）

５類型：近年開発されたニュータウン

（参考）香芝市の地域概況

【基本事項】H29. 5 末時点	
面積	２４．２６　㎢
人口	７９，０１１　人
世帯数	３０，２５５世帯
年少人口（0 ～ 14 歳）	１２，９２５　人
生産年齢人口（15 ～ 64 歳）	４８，６０４　人
老齢人口（65 歳以上）	１７，４８２　人

高齢化率 22.13%
県内市町村で最も低い。

【要介護認定者数】	
要支援	５９３人
要介護	１，８８１人

【自治会数】	４７箇所

【民生児童委員・児童委員数】	１０３人

【小地域福祉活動の推進】	自治会域　　H29.8 末時点
地域福祉活動推進組織	地域福祉推進委員会１５団体（１７／４７エリア）
ふれあいいきいきサロン	１７／４７
見守り活動（食事サービス）	９／４７
その他	住民懇談会、当事者の集い、防災･減災関係、交流活動、講座・学習会、広報紙

【社会資源】	
福祉施設・機関（高齢者）	２８箇所
福祉施設・機関（障害者）	４箇所
福祉施設・機関（子ども）	保育所（認定こども園含む）１１箇所
教育施設・機関	小学校　１１校（内、公立１０校） 中学校　　５校（内、公立　４校） 高等学校　１校
ボランティア	グループ数　９９グループ、所属人数　１，５２６人 個人ボランティア数　４４人

2 香芝市社協にCSWが配置された経緯

❶ CSW配置以前の体制と小地域福祉活動の推進状況

香芝市社協では、住民に最も身近な生活圏域をおおむね自治会域として捉え、平成６年より、生活上の課題に対して住民同士が話し合いをもとに、地域の課題を解決する小地域福祉推進組織として地域福祉推進委員会の組織化を進めてきた。

また、ふれあい・いきいきサロン（以下、サロン）は、平成 11 年６月より県社協のモデル事業として３カ所で実施されたのを始まりに、多様な取り組みが広がっている。CSW配置以前は、これらの地域支援の業務については主に社協職員の２名が他の業務と兼務しながら推進してきた。

❷ CSWを地域福祉計画・地域福祉活動計画に位置付け

香芝市は、平成 28 年３月に「第２期地域福祉計画･地域福祉活動計画」(5 カ年計画)を策定。両計画は、「ふれあい、支え合う『絆』のまち　かしば」をめざし、一体計画として策定されている。行政と社協が各々の役割を担い、相互に連携し、補強し合いながら、地域福祉を進展させていくためである。

同計画では、「第５章　重点的な取り組み－２　コミュニティソーシャルワーク機能による地域福祉の推進」で「社会福祉協議会は市民と専門機関の協働による地域福祉を推進することを目的に、４つの中学校区ごとにコミュニティソーシャルワーカー（CSW）を配置」と明記されている。これにより、行政の地域福祉推進施策としてCSW事業を位置づけ、展開していくこととなった。具体的には、４つの中学校区ごとにCSW各１名を配置して地区担当制とするため、平成 28 年度より社協職員を１名増員することとなった。

■〈参考〉第２期香芝市地域福祉計画・地域福祉活動計画　第５章－２

第５章　重点的な取り組み－２　コミュニティソーシャルワーク機能による地域福祉の推進 取り組みの目的：市民と専門機関の協働による地域福祉を推進すること
（1）地域づくりの啓発 自治連合会、民生児童委員連合会、地域福祉推進協議会等（以下、各種団体）に対し、「つながり」「見守り」のある地域づくりの啓発を行うとともに、地域の実情に合わせて個別に地域づくりの支援を行う。
（2）「つながり」「見守り」のある地域づくりの支援 地域の各種団体と協働し、「つながりづくりの活動」や、高齢者だけでなく、障がいや病気、引きこもり、低所得など社会的孤立状況におかれた人を“気になる人”として「見守る活動」を支援する。
（3）“気になる会議”の開催支援 地域の“気になること”を住民同士で話合う“気になる会議”の開催を支援する。“気になる会議”で“気になること”の情報共有を行い、地域の課題発見力を高める。
（4）市民と専門職のネットワーク構築 地域で早期に発見された“気になること”の要因や課題を整理し、適切な専門機関につなぎ、市民と専門職のネットワークを構築しながら支援を行う。

※項目ごとの説明については、抜粋しています。

3 CSW活動の経過と概要

❶ CSW活動の始動にあたっての準備

1）CSW活動を展開する体制を整える

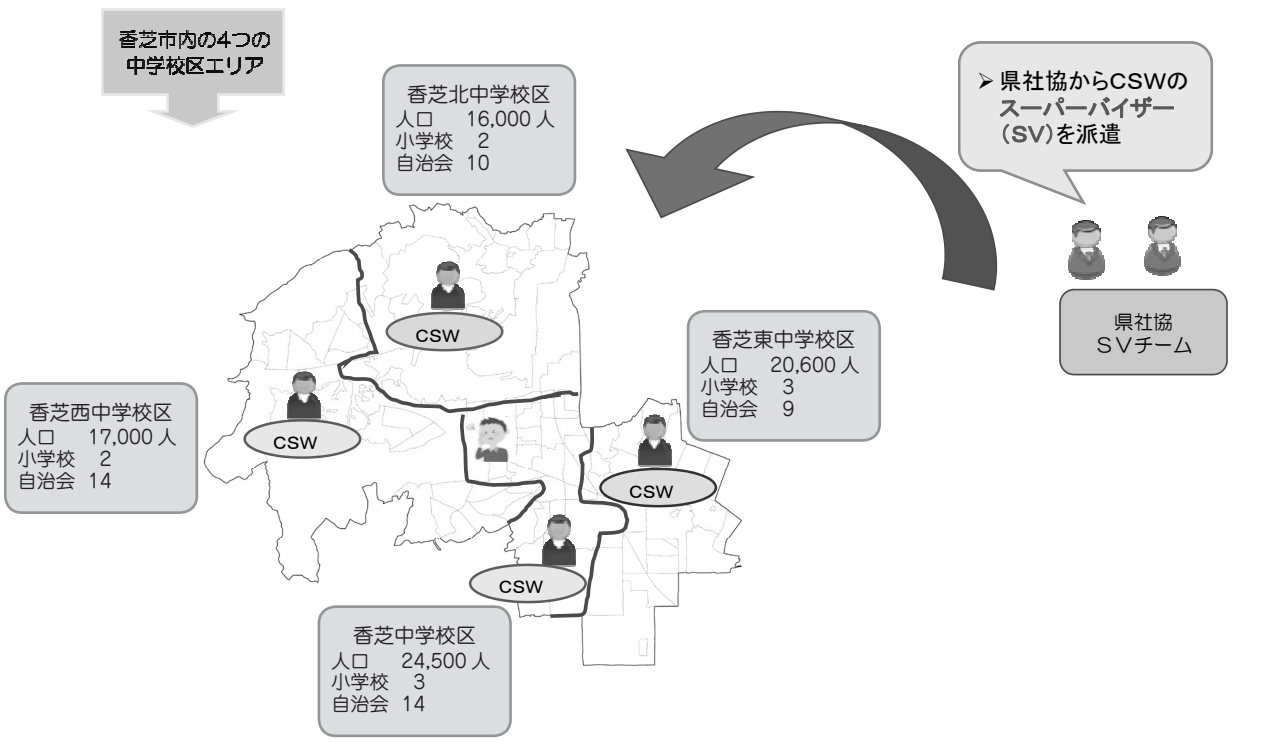
●香芝市社協ＣＳＷの配置

香芝市社協では、自治会域 47 地区を４つの中学校区で割り、各中学校区にCSW１名を配置しているが、地域アプローチの対象は自治会エリアとした。

「地域（エリア）」は、固定的・限定的なものではなく、活動の取り組み内容やサービスの内容等により、様々な枠組みが考えられる。香芝市では計画の中で「地域（エリア）」を「課題を共有し、その課題に取り組む共通認識をもち、具体的な行動を起こしやすい」範囲と捉えた。

その上で、社協の機能強化策として地域担当制にし、①住民に身近な地域で困りごとに対応すること、②つながり支え合う地域づくりを推進することとした。

◆◆エリア担当によるコミュニティソーシャルワーカー（ＣＳＷ）活動の展開◆◆



●県社協ＳＶ（スーパーバイザー）チームの編成

香芝市社協における市部モデル事業期間中（平成 28 年４月～平成 30 年３月）は、県社協からスーパーバイザーチーム（以下、ＳＶチーム）として職員を派遣。CSWに同行して地域に出たり、CSWと随時振り返りを行う等の連携を行った。平成 29 年度には特定の地域や活動に密着しつつ、全体を俯瞰して活動の実践ノウハウや成果を集約することに重点をおいた。

2）何のためにするのかを明確に―CSW活動の目標設定と関係者への周知

モデル事業の始動にあたって、県社協と香芝市社協合同での会議を行い、CSW活動の目的や目標を設定し、全員で共有することで、同じ方向に向かって歩き出せるようにした。その上で、CSW活動の展開がスムーズにいくように関係機関や、住民活動者等への説明内容の検討を行った。事業の目的を再確認しながら、何を一番伝えたいかを協議し、よりわかりやすい資料作成を行った。

次に作成した資料を用いて、民生児童委員協議会や地域福祉推進委員会、各地域への説明を行った。民生児童委員協議会への説明の際には、民生児童委員用に項目を増やすなど対象に合った説明の仕方を考え、より身近に捉えてもらえる様に配慮した。

各団体、各地域への説明を行ったため、民生児童委員等は結果的に複数回説明を聞くことになったが、一部からは「３回聴いてやっとわかった」という声もあり、繰り返し伝えていくことが必要だと感じられた。

結果として、ていねいな周知を行ったことにより、「CSWという新しい取り組みが始まること」、「地域のパートナーとしてのCSWの存在」「自分の地域の担当者は誰なのか」などが浸透し、地域との協働がスムーズに動き出すこととなった。

3）ワーカーの実践を見える化する―CSW行動記録の導入と必要性

CSWの業務は、支援や調整の対象が多岐にわたるため、その全体像をつかむことは非常に難しい。一方で、CSWの実践力を向上していくためには、自分自身が日々の実践を把握すること、或いは組織としてそれを把握しスーパーバイズやマネジメントをすることが不可欠である。

そこで、事業開始当初より、先行例を参考にCSW行動記録様式（excel データ様式）を導入し、平成 28 年 5 月から記入を開始した。各CSWが共通の様式を用い、CSWに関連する業務（活動）を行う度に随時記録する方法である。

行動記録の具体的な活用法については、後述することとする。

❷　CSW活動の展開プロセス

1）個別支援と地域支援の循環による相乗効果

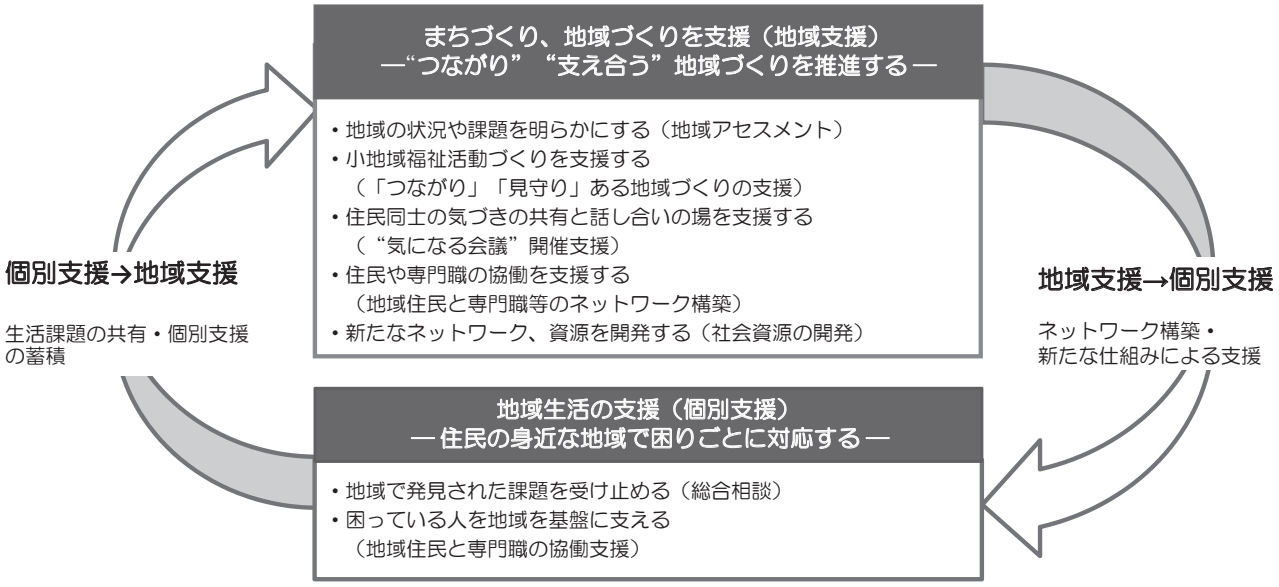
CSW実践の目指すところは、地域共生社会である。地域で困っている人を支えるには専門職の力だけでなく、住民同士の支え合いが欠かせない。この住民同士の支え合いを可能とするのは、地域の基盤づくりである。

地域の基盤ができていないと、地域で困っている人を支える事ができない。その一方、地域で困っている人を支えていく中で地域の基盤ができていく場合もある。

すなわち、「“つながり”、“支え合う”地域づくり」と、「住民の身近な地域で困りごとに対応する“個別支援”」を循環させながら進めていくことで、相乗効果が期待できる訳である。

この循環は、香芝市におけるCSW実践においても、後述する具体的な事例として実証された。

■CSW活動における地域づくりと個別支援の循環イメージ



2）CSWの具体的取り組みとその要点

【市全域での取り組み】

●CSWを周知し、活動のきかっけをつくる（地域づくりの啓発）

CSWの活動展開がしやすいように民生児童委員協議会、地域（自治会長、地域団体等）、行政等に対してCSWの周知、「つながりづくり」「見守り」の活動の必要性を伝えた。一方的な啓発の機会としてではなく、活動に関心のある地域やキーパーソンの反応を得る絶好の機会でもあり、好感触であった地域には時期を逃さないようにアプローチを行うことに努めた。

【地域支援に関する取り組み】

●地域の状況や課題を明らかにする（地域アセスメント）

自治会長、民生児童委員、老人クラブ会長、地域福祉推進委員会会長等に働きかけながら、地域特性を細やかに把握していった。地域でどの様な活動が行われているか、活動の主体になってくれそうなキーパーソンはいるか、自然発生的なつながりはあるか等、地域のストレングス（強み）と

なる情報を集めた。併せて、地域に足りていない資源、どの様なことに困っているか等、住民の話を聴きながら“地域の課題”を明らかにしていった。また、ベテラン職員の持つ人脈や情報を棚卸しして、CSWチーム全体で共有することを心がけた。

●小地域福祉活動づくりを支援する（「つながり」「見守り」のある地域づくりの支援）

地域福祉活動が定着していない地域には、まず住民同士のつながりの必要性を伝え、「つどう場」を増やすことを提案している。「つながり（顔の見える関係）」は、「しばらく顔を見ない→気になる」など、互いの変化を気にかける自然な見守りに発展していく基盤となるからである。

●住民同士の気づきの共有と話し合いの場を支援する（“気になる会議”開催支援）
―SOS を出せずに困っている人の早期発見と地域の課題発見力の向上を目指す！

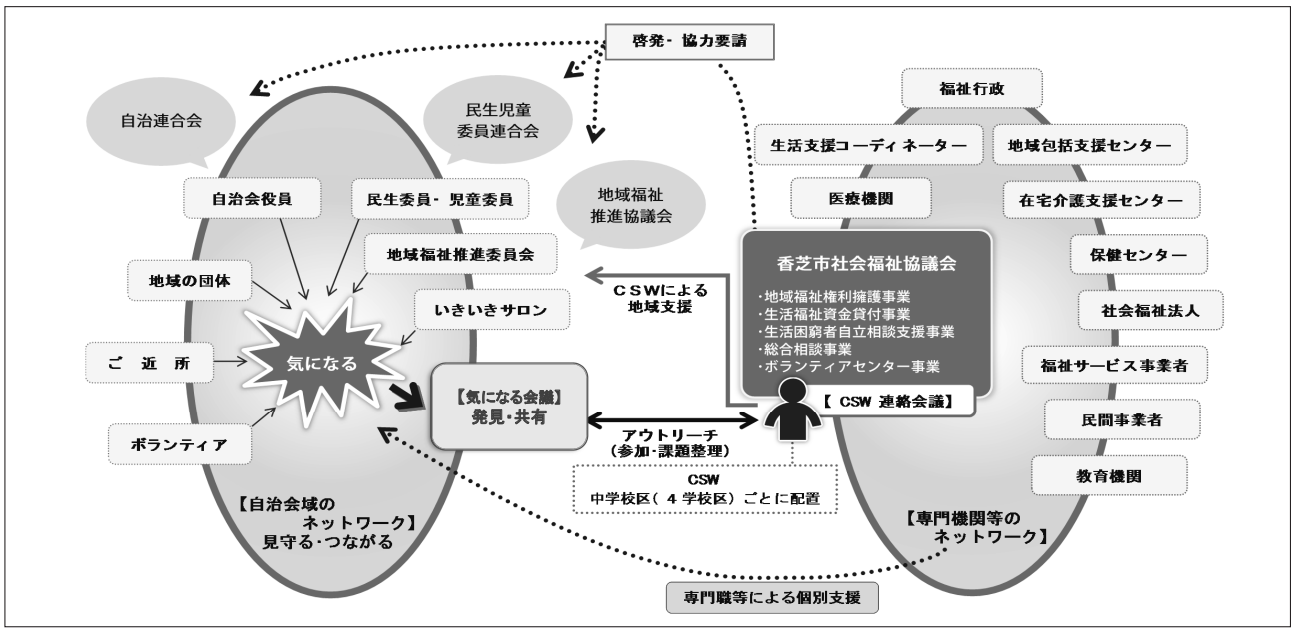
既に地域福祉活動が定着している地域には、活動の振り返りや情報共有の場として“気になる会議”を提案。日常的な活動での“気づき”を共有することで、“気になる人”や課題を発見する（顕在化させる）ための住民主体の場である。地域住民こそ地域を最もよく知り、早期発見の大きな力になることを強調して伝えている。地域に合わせて、“気になる会議”のあり方は多様だが、住民主導の場であるため「自分たちがどう関わっていくか」を基調とした場であることが大きな特徴である。

CSWはもちろんのこと、必要に応じて専門職も参画する。

●住民や専門職の協働を支援する（地域住民と専門職等のネットワーク構築）
―早期対応とチカラ合わせの仕組みづくり―

CSWは、地域住民の取り組みを専門職にしっかりと伝え、理解が深まるよう心がけている。地域住民の“気になる”から要因や地域課題を整理し、適切な専門職に“気になる会議“に参加してもらうなど、地域住民と専門職の間をつなぐ役割を果たしている。「住民に丸投げ」とならいよう、地域住民と専門職のチカラ合わせによる仕組みをめざしている。

■コミュニティソーシャルワーク機能による地域福祉の推進イメージ図（香芝市社会福祉協議会）



●新たなネットワーク、資源を開発する（社会資源の開発）

既存の社会資源では解決できない課題に関しては、新たな社会資源の開発に臨んでいる。

定期的にCSW実践を振り返るなかで、ニーズ発生の傾向や、現場で求められている資源が見えてくる。後述する「ひきこもり」の課題をふまえた資源開発などは、その例である。

【個別支援に関する取り組み】

●地域で発見された課題を受けとめる（総合相談）

地域には、子どもから高齢者まで様々な人が暮らしている。そのため、地域で発見される課題も様々である。CSWは、分野を問わず、地域で生じている“困りごと”を受けとめ、地域住民とともに対応を考え、必要に応じて専門職につないでいる。

エリア担当制の導入により、窓口に寄せられる相談だけでなく、地域住民の気づきをきっかけとする相談が増えてきている。

●困っている人を地域を基盤に支える（地域住民と専門職の協働支援）

“日常的な地域での緩やかな見守りの輪”と“緊急時のつなぎ先である専門職の輪”をつなぎ、両輪で“困っている人”を支える仕組みづくりを行っている。

具体的には、地域住民からあがった“気になる人”に関して地域住民と専門職が協働で「どうすれば支えていけるか」を検討する場を“気になる会議”として提案・支援している。検討の中では、本人の気持ちを大切にしながら、周囲の地域住民の思い、専門職の思いも共有する。その上で、それぞれの立場でできることを考え、知恵とチカラを出し合い進めていく。

地域住民、地域包括支援センター、ケアマネジャーなど様々な立場の方が参加することで、対応策が練りやすいというメリットがあるとともに、多角的に「気になる人」を捉える事もできる。

❸　日々の実践を支えるCSWチーム会議（CSW連絡会議、月１回）

CSWは、日々担当地区へのアプローチを記録する事で自身の活動の振り返りを行っている。しかし、個々で振り返り、気づけることには限界がある。そこで、市社協（CSW４名＋主幹）と県社協SVチームで毎月１回“CSW連絡会議”を開き、現場の実践を相互に支えている。

●“CSW連絡会議“ の内容

“CSW連絡会議”では、CSW全員の約１ヶ月間のワーカー行動記録を出席者全員に配布。記録と併せてCSW一人一人から進捗状況や悩みを聴き、全員で振り返りを行う。

具体的には、以下の６つの項目について共有、話し合いを行っている。

①どの様な事柄（状況）があったか【きっかけ】
②それに対し、どのようなアプローチ（支援）を行ったか【実践】
③どのような目的でアプローチ（支援）を行ったか【目的】
④アプローチ（支援）に対する住民の反応はどうだったか【結果】
⑤アプローチ（支援）した結果、CSWが気づいたことは何か【気づき】
⑥今後どの様な支援をしていこうと思っているか（していくべきか）【今後の方針】

CSWから一通り話を聴いた上で改めて上記６項目について確認しながら、特に懸案となっている地域やケースについて、⑤【気づき】、⑥【今後の方針】について話合う。

⑤【気づき】では、CSW本人が気づいていない点に他の会議参加者が気づくこともある。お互いの気づきを共有することで、改めて状況を捉えなおすことができ、⑥【今後の方針】につなげる事ができる。

⑥【今後の方針】では、長期的な目標と同時に短期的な目標を設定する。それに沿って、次の“CSW連絡会議”までに行う具体的なアプローチを検討する。こうして設定した方針を基に約１ヶ月間実践を行い、“CSW連絡会議”で進捗状況を確認後、また新たな短期的目標･アプローチを設定する【ＰＤＣＡサイクル】をつくる。あまりアプローチできていなかったという反省も含めて、１ヶ月間の行動を振り返る事で次の１ヶ月の行動につなげる事ができている。

●有意義な会議にするための工夫

ワーカー行動記録の共有：

ワーカー行動記録では、事実とワーカーの思い・気づきの項目が分かれて記載されている。これをもとに相互共有することで、事実と思いを混同することなく議論することができる。

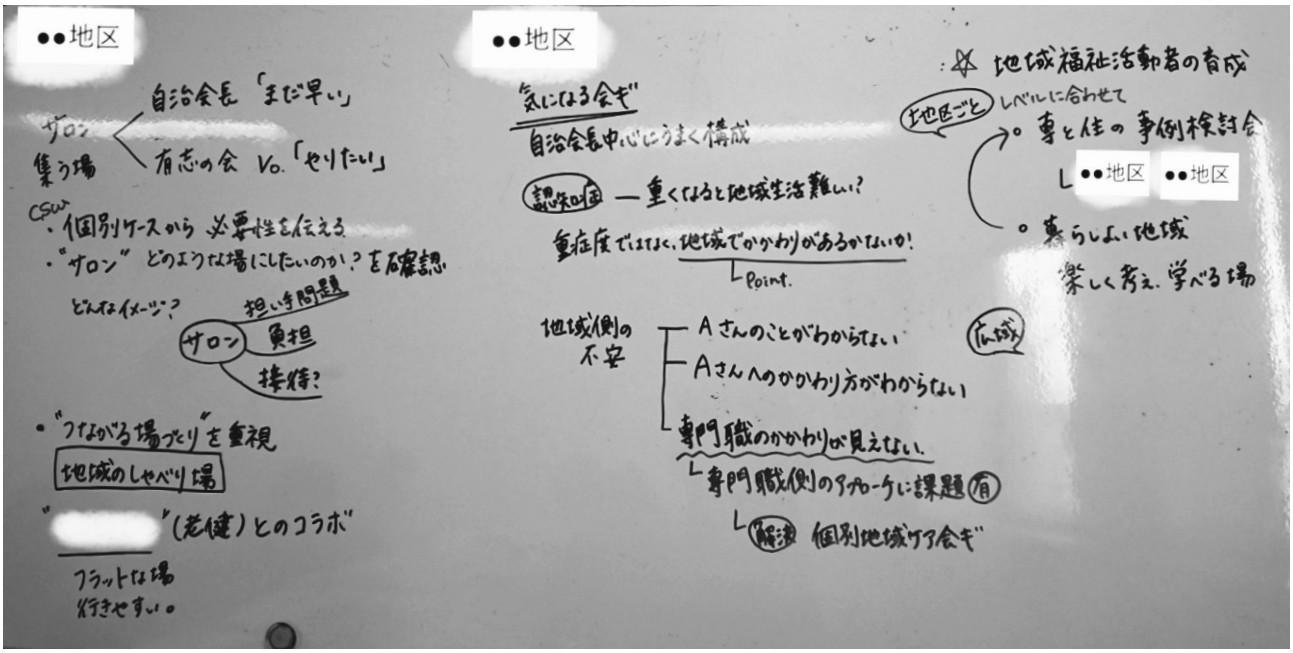
また、CSWとして大切なことに気づいている点を評価したり、重要な局面であることを示唆したり、行き詰まりや悩みに共感しサポートしたり、と先輩職員にとってスーパーバイズをすべきポイントが把握しやすいのも行動記録の利点である。

ホワイトボードの活用：

会議内容はホワイトボードを活用して可視化し、情報共有・整理をスムーズに行う環境づくりを行っている。共通のイメージを持って多角的に考えられるため、多くの気づきを得ることができる。

会議終了後に写真を撮って記録として残すことで、記録の手間が省け、会議中は発言に集中する事ができる。

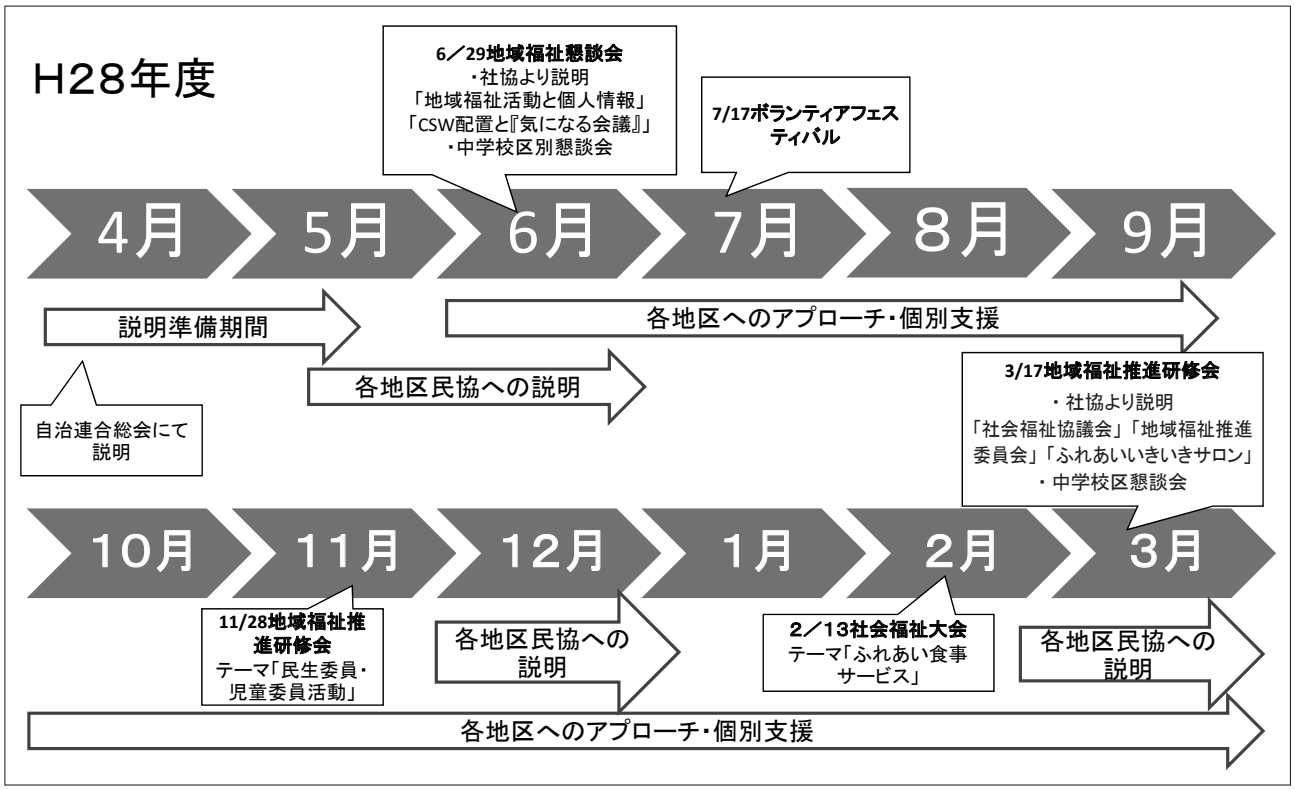
■〈参考〉会議中のホワイトボードの様子

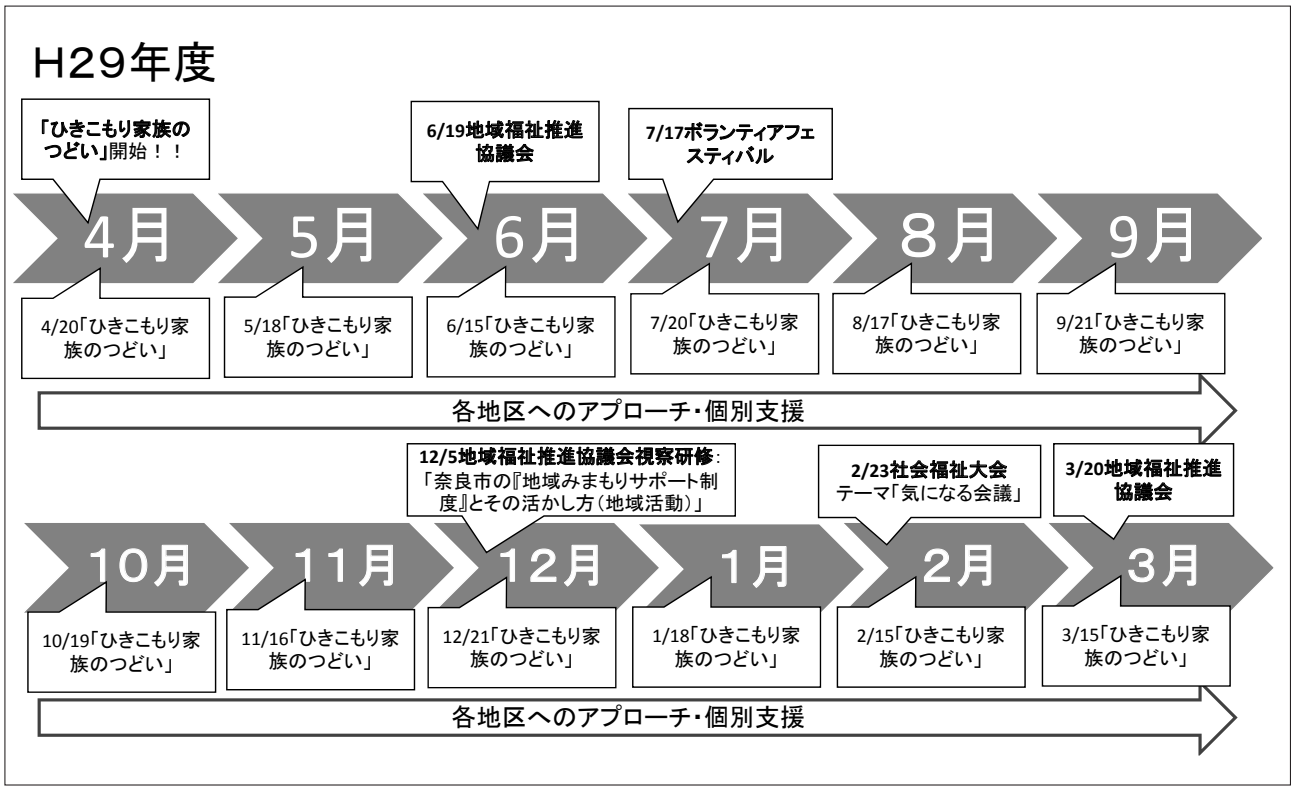


●チーム会議（CSW連絡会議）を行うことで得られるメリット

一人の実践を全員で共有・検討することで、①他のCSWの実践を自身の参考にする事ができる、②若手のCSWは先輩職員からSVを受け、エンパワメントされる、③全体の進捗状況が確認し、戦略・戦術を立てられる。

❹ 年間を通したCSWの動き





4 データから見えるCSW活動

❶ ワーカー行動記録から見えるCSW活動の特性と成果

【活動内容の分類別回数の実績】

年度	全市／広域支援	地域支援				個別支援						気になる会議		その他
		関係形成	組織化・立ち上げ	継続支援	連絡調整	直接相談・支援	間接支援	地域からの発見・つなぎ	他機関への繋ぎ・連携	地域との連携・協働支援	ケア・調整会議	提案・説明	開催	
H28	37	68	35	122	143	24	33	10	20	31	6	39	7	1
H29	26	51	59	182	148	62	44	12	37	34	6	18	19	5

●CSWの地域アプローチは、関係形成から始まり、組織化・立ち上げへと段階的に展開
―地域との信頼関係や住民の納得を大切にしながら支援できるよう一定の期間が必要

CSWの配置以降、まずは小地域福祉活動（「つながり」「見守り」のある地域づくり）の支援を中心に進めてきた。そのため地域支援の内容についても、平成 28 年度は地域との関係形成や連絡調整等の支援回数が多くあった。平成 29 年度は前年度より、新たな資源の組織化・立ち上げ支援や活動や組織の継続支援の回数が伸びている。

一足飛びに地域づくりが進むわけではなく、必要な段階を重ねるための時間が必要なことがわかる。

●CSWが浸透するにつれ、相談が増加

個別支援については、CSW活動の地域への浸透もあり、直接相談・支援、間接支援とも増加傾向にあり、地域住民の暮らしの問題を受け止めていく機能が強化されつつある。

●最も時間を要し、かつ重要な「連絡・調整」

地域づくりに携わる際に最も時間を要するのは、「連絡・調整」にかかる時間である。CSWは、この「連絡・調整」を通して地域住民あるいは専門職との信頼関係を築き、スムーズな連携を図っている。

●住民主体を大切にする関わり

一般的に地域づくりは、３年以上の中期スパンで考える必要があるとされている。「住民の主体性」を重視するからである。ワーカーの考えを一方的に押しつけた取り組みは展開が早いが、住民に「やらされている感」を植え付け、つまずく事が多く、地域力も高まらない。時間がかかっても「住民の主体性」を重視することで、結果的に地域力が高まり、息の長い地域づくりにつながっていく。

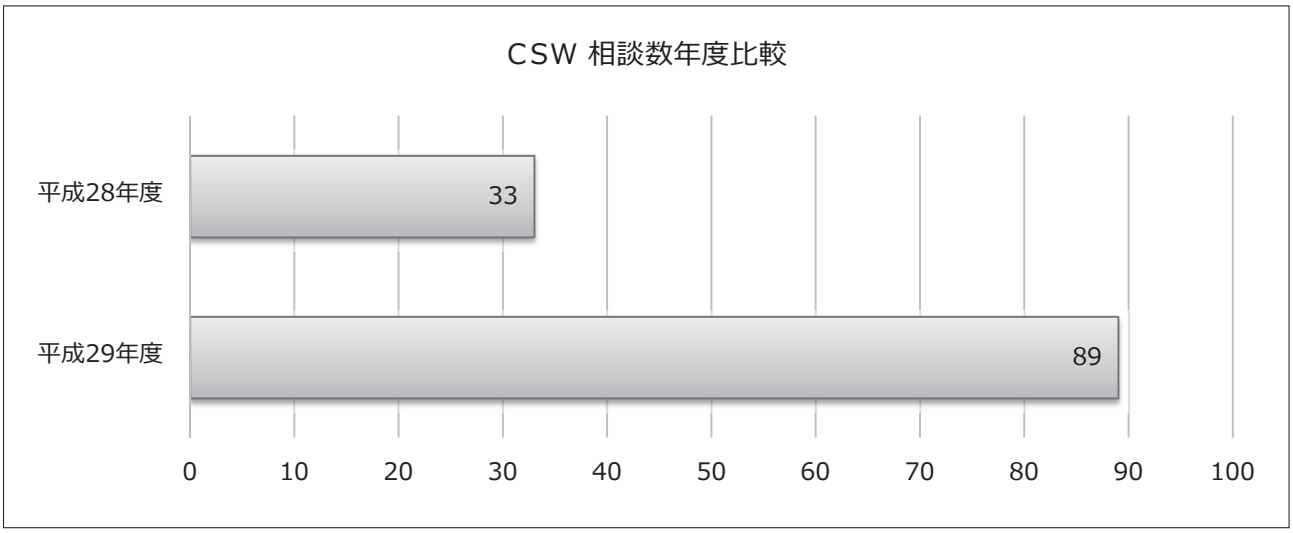
■〈参考〉CSW活動内容の分類

全市 / 広域支援		ネットワーク構築、社会資源開発等、市内全域に関わる内容
地域支援	関係形成	地域住民、団体・グループとの関係づくりのためのアプローチ
	組織化・立ち上げ	地域福祉推進委員会、サロン等の地域団体･グループ立ち上げの支援
	継続支援	地域団体・グループが立ち上がった後での運営支援等
	連絡調整	関係者との調整、書類渡し、会議調整
個別支援	直接支援	ワーカーが直接当事者に関わり支援すること
	間接支援	ワーカーが当事者のために他の機関や団体と相談、調整すること
	地域からの発見・繋ぎ	地域住民から“気になる人”の情報がワーカーに挙がってきた場合
	他機関へのつなぎ・連携	当事者への支援の中で、必要に応じて他機関へのつなぎや連携を行った場合。連絡調整を含む。
	地域との連携・協働支援	地域住民と連携して当事者の支援を行った場合
	ケア・調整会議等	地域ケア会議、調整会議に出席した場合
気になる会議	提案・説明	気になる会議についての提案、説明を行った場合
	開催	気になる会議が開催された場合
その他		上記に当てはまらない内容

※行動記録については、初年度 1 年間の結果をふまえ、さらに見える化を進めるために様式の再検討を行った。また、CSWの間で項目の解釈にズレが生じないようマニュアルを作成し、共通認識を図った。作成にあたっては、関西学院大学 藤井博志教授開発の様式をもとに、文京区社会福祉協議会のワーカー行動記録様式・マニュアルを参考とした。

❷　個別ケースシートから見えるCSW活動

1）相談件数―CSWへの相談が 2.5 倍に増加



●CSWが地域に出向く回数に比例して、相談を受けたケースが増加

香芝市社協の持つ他の相談支援機能（日常生活自立相談支援事業、生活福祉資金貸付事業、生活困窮者自立相談支援事業等）以外でCSWが相談を受けたケースの件数が平成 28 年度 33 件、平成 29 年度 89 件と大きく伸びている。

CSWが地域に出向く回数と比例が増加したことや関係機関と連携が深まったことが相談件数の増加につながったと考えられる。

●CSWとしての習熟

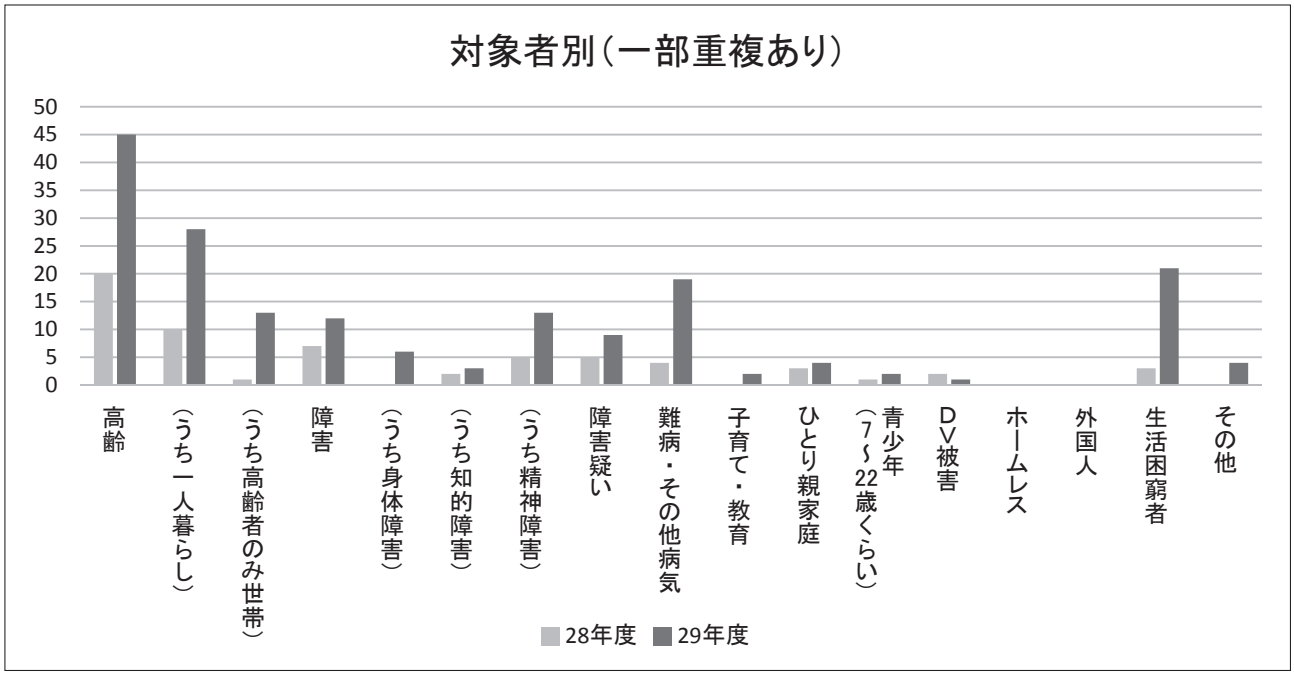
CSW自身がCSWに関する研修等を受講したことや、CSW連絡会議などでのスーパービジョンを受ける中で、積極的に社会的排除や制度の狭間の問題に対応しようする姿勢の変化も、相談件数の増加の一つの要因と考えられる。

●参考　平成 28 年度　日常生活自立相談支援事業：31 件
　　生活福祉資金：125 件（再相談含む）
　　生活困窮者自立相談支援事業：58 件
　　平成 29 年度　日常生活自立相談支援事業：26 件
　　生活福祉資金：124 件（再相談含む）
　　生活困窮者自立相談支援事業：64 件

※CSWの活動展開の中で地域から挙がってくる個別ケースの傾向を把握するため、平成 29 年度より“個別ケース記録”も導入することとなった。

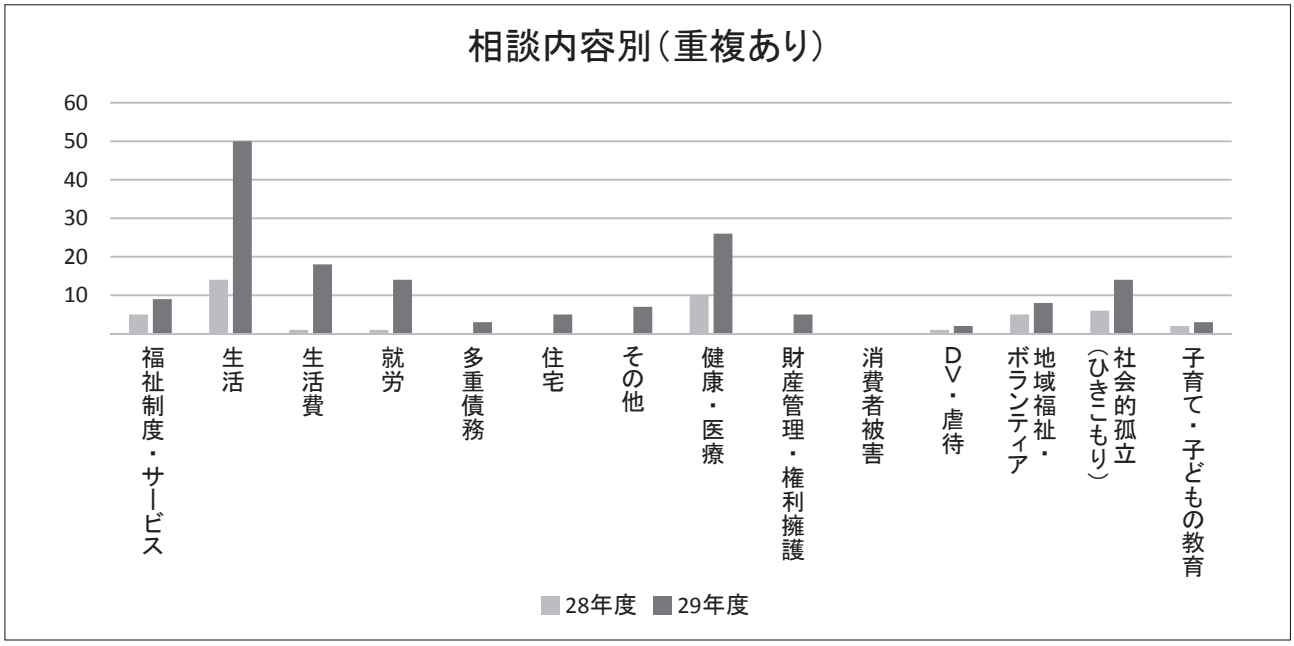
※個別支援ケースの記録化や実績のとりまとめにあたって、和泉市社会福祉協議会及び高槻市社会福祉協議会にヒアリングを行い参考とした。

2）相談対象別の傾向―全世代・全対象の相談に対応



● 「高齢」、「障害」、「難病・その他病気」「生活困窮者」など幅広い対象者からの相談を受けとめている結果となっている。

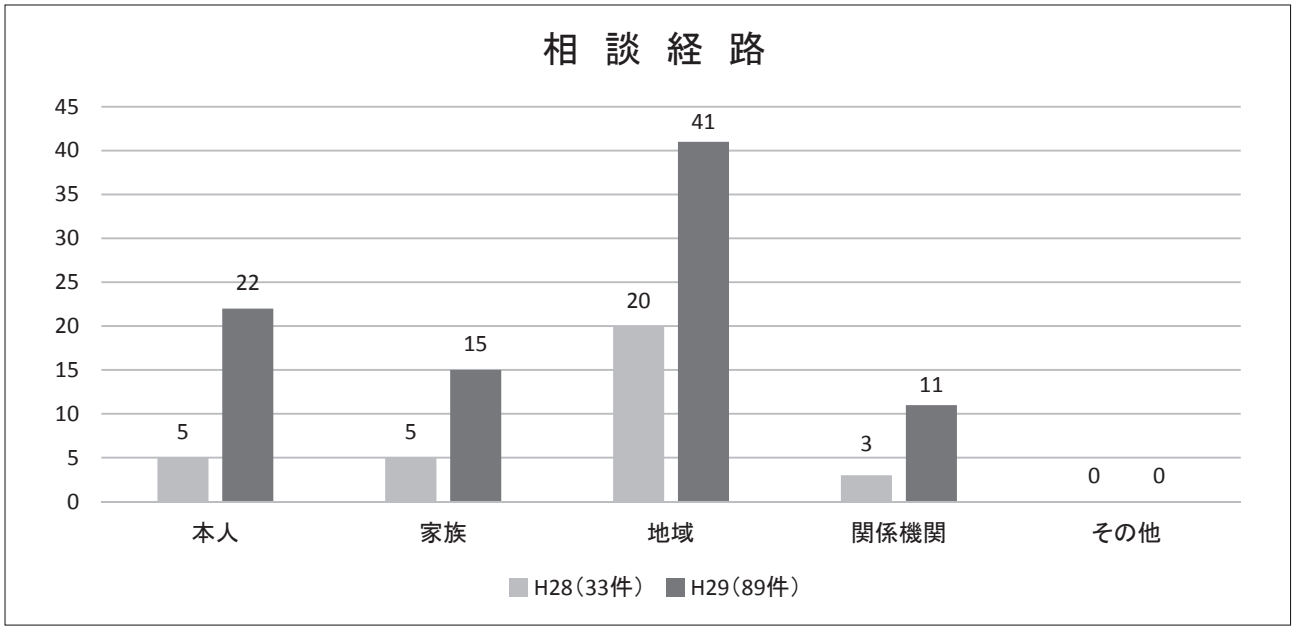
3）相談内容別の傾向―複合的な課題に対応



● 「生活」全般に関する相談、次いで「健康・医療」に関する相談が多い。

● いわゆる 8050 問題、長期のひきこもりの問題など単一のサービスによる支援のみでは解決に結びつきにくいケースでは、CSWの総合調整力と伴走支援の姿勢が求められた。

4）相談経路―地域からつながる相談が半数を占める



- 地域からの相談が、平成 28 年度、29 年度ともに約半数にのぼり、最も大きな割合を占めている。特に民生児童委員、自治会、地域福祉推進委員会等の地域活動者を通じた相談が多い。
- 平成 28 年度から平成 29 年度にかけて家族からの相談が 5 件から 15 件に増加していることの要因の一つとして、平成 29 年 4 月から「ひきこもり家族のつどい」を開催したことがあげられる。つどいの場があることで、家族が一歩を踏み出すきっかけとなり、相談につながるという流れであった。

❸ データの検証から見えてきたCSW活動の成果

●エリア担当制により地域に密着したきめ細かい地域支援を実現

香芝市の小地域福祉活動の推進基盤は、自治会域で組織化される地域福祉推進委員会やサロン等の地域の助け合い活動であり、第２期の地域福祉計画・活動計画においても全自治会域で早期の展開が求められている。

これまで、中学校区ごとに担当エリアを定めたCSW配置により、地域支援の実績が平成 28 年度は延べ 368 回、平成 29 年度は 440 回と地域支援をきめ細かく行っている。担当する地域を詳細に把握した上で、小地域福祉活動の組織化や運営支援などを状況に合わせて展開しており、CSW配置以前と比較してきめ細かい地域支援が実現している。

●既存の相談経路に加えて、地域からの相談経路が重要

CSWの活動実績から見る個別支援の件数は、地域支援の件数と比較すると少なくなっている。ただし、香芝市CSWは、他の事業（日常生活自立相談支援事業、生活福祉資金貸付事業、生活困窮者自立相談支援事業）を兼務しており、市社協として取り扱う個別支援ケースは平成 28 年度延べ 247 件、平成 29 年度延べ 303 件となっている。

またCSWの活動実績での相談経路は、民生児童委員、自治会、地域福祉推進委員会等の地域活動者が最も多く、これはCSWが地域へのアプローチに力を注いだ成果と言える。具体的には、CSWは地域の助け合い活動を通じて早期発見される要支援者への対応について、“気になる会議”を開催しながら住民と専門職のネットワークを構築し個別支援を展開してきた。

このように住民と専門職が協働した支援を展開することで、地域の関係性から断ち切られない地域生活が実現できると考える。

5 香芝市CSWの実際

❶ CSWに寄せられた地域支援ニーズ

- いきいき百歳体操の後にお茶でも飲みながら交流できる機会が欲しい。
- 誰もが気軽に立ち寄れる居場所をつくりたい。
- 地域の中で居場所を求めている人たちを探したい。
- サロンを自分たちの地域でつくりたい。
- 緊急時の見守り体制を考えたい。
- 地域内で見守りの必要性について話し合いたい。
- 自治会、民生児童委員、地域福祉推進委員会、老人クラブでそれぞれの活動を共有したい。
- 自治会で地域の助け合い活動について話し合いたい。
- 子ども食堂を実施したが支援の必要な人へ活動を知らせたい。
- ふれあい食事サービスの利用者の新規開拓をしたい。
- サロンの参加者を増やしていきたい。
- 地域内で孤立死があった。地域の住民同士で話し合いをしたい。

など

❷ CSWに寄せられた個別支援ニーズ

- 高齢で運転免許証を返納した。外出の機会が少なくなり、気持ちが塞ぎ込みがちになっている。
- 電気やガスが止まってしまっている人が心配。
- ご近所との関わりを拒否して、ひきこもっている人が心配。
- 障害が疑われる息子の今後の生活について相談したい。年金や福祉サービスについて知りたい。
- 10 年前に大学を卒業して以来、一度も仕事につくことなくひきこもっている息子について相談したい。
- 高校生の時に不登校になり、約 20 年ひきこもっている息子について相談したい。
- ガン末期の方の在宅生活について相談したい。
- 認知症でひとり暮らしの方の地域生活について相談したい。
- 単身で身寄りが無く、自分の死後のことについて相談したい。
- ひとり暮らしの高齢者が裸足で地域を歩き回っている。対応を相談したい。
- 地域との関わりを拒否する人への対応について相談したい。

など

事例１

孤立したMさんとの関わりを通した地域づくり

〈当事者と地域住民の相互エンパワメント実践〉

Story

Ｍさんは、要支援２の 70 代の女性。80 代の兄と２人で暮らしています。２人とも独身で、他に家族はいません。２人は、喧嘩が絶えず、ケアマネジャーや民生児童委員がよく仲裁に入っていました。２人は他者との交流が少なく、特にＭさんはデイサービス以外ほとんど外出していませんでした。

ケアマネジャーは、Ｍさんの気晴らしになる交流の場はないかと考え、CSWに相談しました。相談を受けたCSWは、Ｍさんの暮らす自治会域の地域福祉推進委員会（住民主体の福祉組織）が立ち上げたばかりのサロンがあることを話しました。CSWは、地域福祉推進委員会のメンバーが「サロンを必要としている地域から孤立した人はどこにいるの？」と悩んでいたことを思い出し、Ｍさんこそサロンを必要としている人ではないかと考えました。

CSWの提案で、Ｍさんのサロンへの参加を検討するため、地域福祉推進委員会メンバー、ケアマネジャー、地域包括支援センター、CSWで話し合いの場をもちました。ケアマネジャーからＭさんは家事が得意なこと、耳が聞こえにくいことなど本人の特性が伝えられました。地域包括支援センターからはＭさんの特技を活かして役割が持てたら、との話がありました。地域福祉推進委員会メンバーからは「私たちボランティアが上手く対応できるだろうか」という不安の声が聞かれたため、Ｍさんと地域福祉推進委員会メンバー双方のサポートとして、サロン当日は専門職も同行することをCSWが提案しました。地域福祉推進委員会メンバーも「（専門職のサポートがあるなら）やってみよう」ということになりました。話し合いの結果、Ｍさんにボランティアスタッフとしてサロンへの参加を促すこと、参加当日にはケアマネジャー、地域包括支援センター、CSWが交代でＭさんに同行することが決まりました。

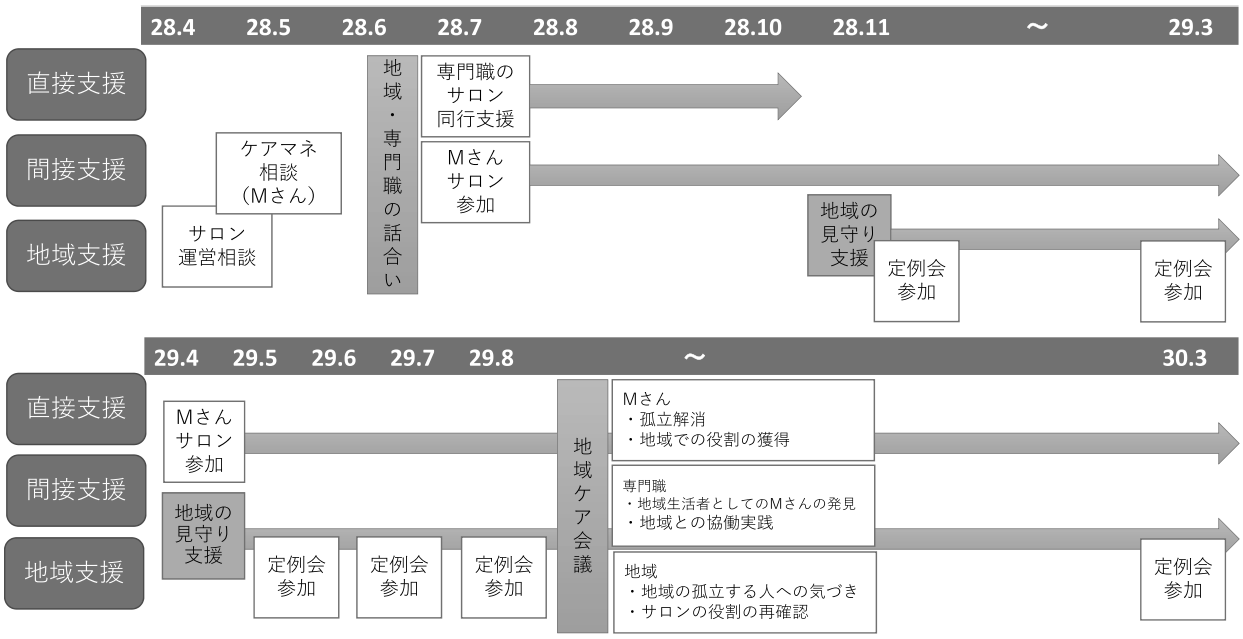
Ｍさんは、専門職の働きかけでサロンへボランティアの一員として参加することになりました。最初の数回は専門職が同行しましたが、その後はご近所の地域福祉推進委員会メンバーが率先してＭさんを迎えに行ってくれるようになりました。こうして、サロン活動の中で様々な交流が生まれていきました。民生児童委員もサロンに参加しながら、Ｍさんの見守りを継続しました。

１年後、CSWは地域包括支援センターと協働し再度関係者が集まり、情報共有と振り返りを行う場を設けました（地域ケア会議を活用）。地域には個人の具体的な暮らしを支えた経験から地域活動の価値を、専門職には地域と協働した地域生活支援実践の価値を確認してもらおうと考えたのです。

Mさんに関わる専門職として、ケアマネジャー、デイサービス職員、地域包括支援センター、地域からは民生児童委員、地域福祉推進委員会メンバーとCSWが参加しました。専門職は、改めてMさんがサロン活動を楽しみにしていること、兄との関係も安定していることなど、Mさんのこの1年の変化を伝えました。地域福祉推進委員会メンバーからは、「(Mさんに対して)悪い先入観をもっていたが、交流を進めるうちにそれが誤解だったとわかった」「サロンが、Mさんにとっての愚痴を話せる場所になっている」「お手伝いをするという役割を持って参加できることは、Mさんにとってよかったみたい」という意見が出ました。そして、最後に「本当に、サロンを始めて良かったね。」という地域福祉推進委員会メンバーの言葉で締めくくられました。

Mさんを受け入れた地域福祉推進委員会メンバーは、「Mさん以外にも地域でさみしく暮らす人が他にもいるはず」という気づきを得ました。地域福祉推進委員会の定例会では、地域で気になる独居高齢者(日中独居含む)等に対して自分たちにできることを話合っています。「孤立防止のため、サロンに来てもらったらどうか」「見守りを目的とした配食サービスを利用してもらったらどうか」など自分たちの活動につなげる案も活発に出てきます。また、Mさんの支援を通して専門職の顔が見えたことで、自分たちにできないことは専門職と連携して進めていくことを視野に入れ、話し合いが進められています。

支援の流れ



本事例は「当事者、地域、専門職が混じり合いながら地域生活を進めていく」香芝市の象徴的なモデルとなっている。CSW連絡会議はもとより、生活支援体制整備事業における協議体や、介護支援専門員連絡会、訪問看護サービス事業者連絡会等において専門職や住民活動者でめざすべき方向性について本事例を共有することで考えるきっかけとしている。

Mさん	地域
要支援2の70歳代のMさんは、80歳代の兄と2人暮らし。2人は喧嘩が絶えず、ケアマネジャーや民生児童委員がよく仲裁に入っていた。近隣からは孤立している様子が見受けられた。	オールドニュータウン。高齢化が進む地域。地域福祉推進委員会がサロンを始めたばかり。活動者は「サロンを必要としている地域から孤立した人はどこにいるの？」と悩んでいた。

支援のきっかけ	ある日、Mさんの担当ケアマネジャーからCSWに「Mさんの気晴らしになる交流の場を紹介してほしい」と相談があった。
住民と専門職のつなぎ	そこで、CSWの提案でサロンを運営している地域福祉推進委員会メンバーと専門職で話合いを行った。
当事者と住民の交流	話合い後、専門職のサポートがあるなら「やってみよう」と考えた地域福祉推進委員会メンバーの協力により、Mさんはボランティアの一員としてサロンに参加するようになった。
住民と専門職で振り返り	1年後、再度関係者が集まり、情報共有と振り返りを行った。〔地域ケア会議の活用〕 Mさん―サロンを楽しみにしている。兄との関係も良好に。 地域福祉推進委員会―サロンを始めて良かった。 Mさん以外にも地域でさみしく暮らす人は他にもいるはず。

CSWの支援

- 地域を視野に入れたアセスメント⇒地域のサロンにMさんをつなげる視点（孤立解消）
- 専門職と地域住民で話合いの場をもった⇒サロンをただの資源とせず、活動者との対話を重視
- Mさんのサロン参加をバックアップ⇒丸投げせず、地域住民の不安を受けとめて地域住民と協働
- Mさんのストレングス（強み）に着目⇒Mさんの役割を生み出した（エンパワメント）
- 1年後、再度情報共有の場をもった⇒振り返りの機会をつくり、気づきを共有

成果

Mさんを中心にネットワークができ、それぞれに気づきや変化があった

相互エンパワメント

地域

- ◆ Mさんの受け入れを通して、サロン活動の意義を再認識
- ◆「Mさんの理解」「Mさんのように孤立している人は他にもいるのでは」という気づき

Mさん

- ◆ サロンボランティアを通して、「孤立解消」「エンパワメント」⇒兄との関係性も改善

専門職

- ◆ 個別支援を行う際、「地域を視野に入れる」「地域と協働する」支援が必要という気づき
- ◆ 要援護者としてではなく、地域生活者としてのMさんを発見

事例 2

「気になる人」を地域で共有、CSWと協働して見守りを実現

〈住民の気づきを起点とする地域との協働実践〉

Story

30 代の H さんは、一人暮らし。数年前に仕事を辞め、自宅にひきこもっています。関東に住む母は度々 H さん宅の安否確認を行い、食料や金銭の支援をしています。

ある日、CSWに「息子の H に電話をしても反応が無い。訪問しても玄関を空けてくれず、様子がわからず心配」と母から相談がありました。

H さんの住む自治会は、地域福祉活動が活発な地域です。CSWは、地域での見守りにつなげたい思いから地域のキーパーソンである自治会長と連携して対応しようと考えました。母の了承を得て自治会長と共に H さん宅を訪問しましたが、H さんの安否は確認できませんでした。自治会長に訪問の経緯を説明したところ、自治会長や近隣住民も以前から気になってはいたが、どう関わるべきかわからず、自治会費等の集金に行っても応答がなく悩んでいたとのことでした。

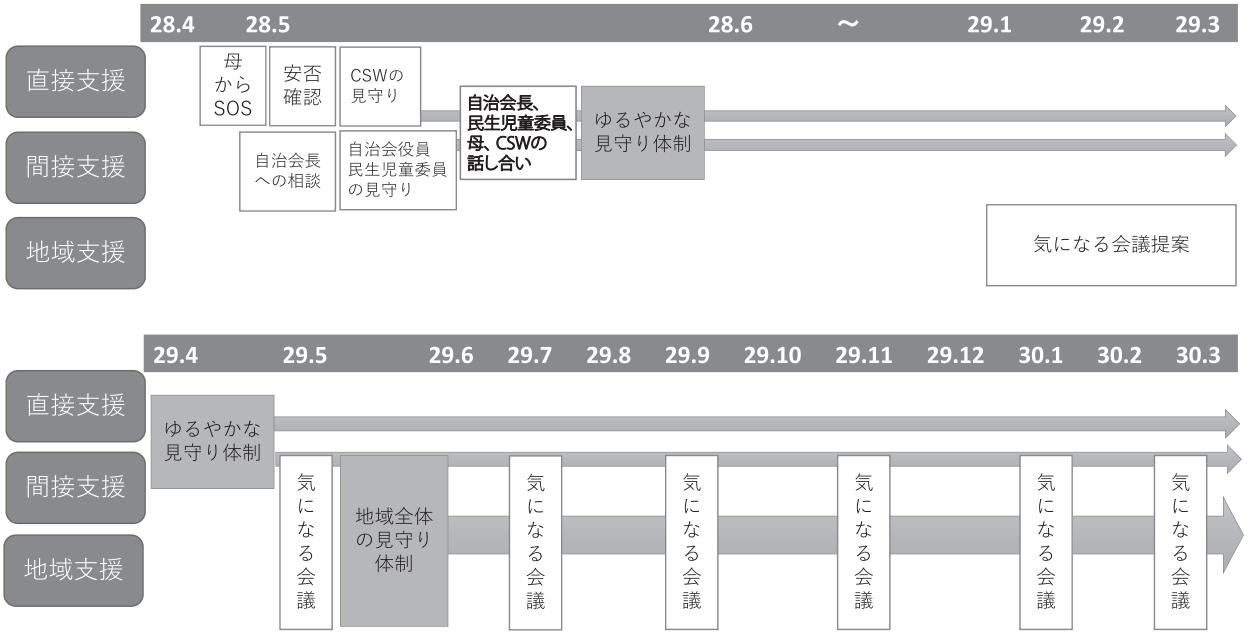
自治会長は、これを機に H さんを見守ろうと、H さん宅の近隣に住む自治会役員と民生児童委員に協力を要請しました。翌日、「近隣の自治会役員が外出する H さんの姿を見かけた」と自治会長からCSWに報告がありました。

CSWは、H さんの母に地域住民の協力で H さんの無事が確認できたことを伝えました。また、今後も同じような事態が起こりうるため、自治会長、民生児童委員、H さんの母とCSWで今後の対応を含めた話し合いの場を持つことを提案しました。

話し合いの場では、母から家族としての H さんへの気持ちが話されました。また、今後の対応として、連絡体制を確認し、地域ぐるみの見守り体制を構築することになりました。

この事例をきっかけに、地域で気になることを共有してそれぞれができることを検討する場をつくれないかと考えたCSWは、自治会長に「気になる会議」の開催を提案しました。活動の中で気になる人がいても対応する難しさを感じていた自治会長は、「気になる会議」の開催に賛同し、主体的に「気になる会議」の開催の準備を始めました。こうして、主催する自治会を始め、民生児童委員、地域福祉推進委員会、老人クラブなどの地域の福祉関係者と、地域包括支援センター、地域の社会福祉法人（高齢者施設）、警察署、CSWなどの専門職も参加する「気になる会議」が開催されました。会議では、地域の孤立する人の様々な問題について話し合いが進められ、地域の専門職の協働によるアプローチが始まりました。また、参加者全員が「気になる会議」の必要性を共有し、定例開催（２ヶ月に１回）することになりました。

支援の流れ


28.4
28.5
28.6
～
29.1
29.2
29.3
直接支援
間接支援
地域支援
母からSOS
安否確認
CSWの見守り
自治会長への相談
自治会役員民生児童委員の見守り
自治会長、民生児童委員、母、CSWの話し合い
ゆるやかな見守り体制
気になる会議提案
29.4
29.5
29.6
29.7
29.8
29.9
29.10
29.11
29.12
30.1
30.2
30.3
直接支援
間接支援
地域支援
ゆるやかな見守り体制
気になる会議
地域全体の見守り体制
気になる会議
気になる会議
気になる会議
気になる会議
気になる会議

Hさん	地域
30歳代のHさんは一人暮らし。数年前に仕事を辞め、自宅にひきこもっている。関東に住む母は度々Hさん宅の安否確認を行い、食料や金銭の支援をしていた。	自治会長や近隣住民は、Hさんをなんとなく気にしていたが、どう関わるべきかわからなかった。また、自治会費の未納を含めて悩んでいた。

支援のきっかけ	ある日、CSWに「息子のHに電話をしても反応が無い。訪問しても玄関をあけてくれず、様子がわからず心配である」と母から相談があった。
アウトリーチ	母の了承を得て、自治会長とともに訪問するも、確認が取れず。 自治会長からHさん宅の近隣に住む自治会役員と民生児童委員に見守りを依頼した。
家族と地域を繋ぐ	その後、自治会役員がHさんの無事を確認。 CSWは、自治会長、民生児童委員、Hさんの母と今後の対応を含めた話合いの場をもった。 その結果、地域ぐるみの見守り体制の構築につながった。
気になる会議	CSWより自治会長に「気になる会議」の開催を提案。 地域住民主催で、専門職も参加する「気になる会議」を定例開催（2ヶ月に1回）することとなった。

CSWの支援

- 自治会長と一緒にHさん宅を訪問⇒早期に地域のキーパーソンと一緒に動く（課題感の共有）
- CSWから母に地域住民の協力を報告⇒家族に地域住民の対応を知らせ、安心を生んだ
- 母を含めた話合いの場を提案⇒顔あわせ、情報共有、見守り体制の協議（ネットワーク構築）
- 自治会長に「気になる会議」の開催提案⇒地域で支え会う必要性を実感したキーパーソンにタイムリーに提案
- 「気になる会議」に専門職も参加⇒主催はあくまで地域住民。CSWは、専門職と住民の橋渡し役

成果

Hさんを中心にした見守りネットワークから、地域全体の見守りネットワークへ発展

地域	Hさんの母	専門職
◆ Hさんの見守りを通して、「Hさんのように孤立している人に何ができるかを話合う場が必要」という気づき	◆ 頻繁には様子を見に行けない中で、見守ってくれる住民の存在を知り、安心	◆ 地域の課題発見力・対応力への気づき

事例 3

ひきこもりの家族に寄り添い、孤立の解消へ

〈個別課題をきっかけとした広域の資源開発実践〉

Story

20 歳代のＥさんは、中学２年から不登校になり、ひきこもっている男性です。父は３年前に他界しており、50 歳代の母と二人暮らしをしています。

ある日､母が「長年ひきこもっている息子Ｅについてなんとかしたい。自分自身が年を重ねていく中、不安が大きくなる。相談に乗って欲しい」と心配ごと相談に来所しました。相談員とCSWが母の気持ちを受容しつつ、話を聴きました。母は、息子Ｅのことについて夫が他界してから誰にも相談できずに悩み続け、やっとの思いで心配ごと相談へ来所したとのことでした。CSWは他機関との連携が必要と考え、子ども・若者支援相談窓口や生活困窮者自立相談支援窓口を案内しました。

数日後、CSWから母に電話をし、子ども・若者支援相談窓口の案内を再度行いました。母が相談を希望されたため、CSWから子ども・若者支援相談窓口に連絡し、相談の予約を取りました。

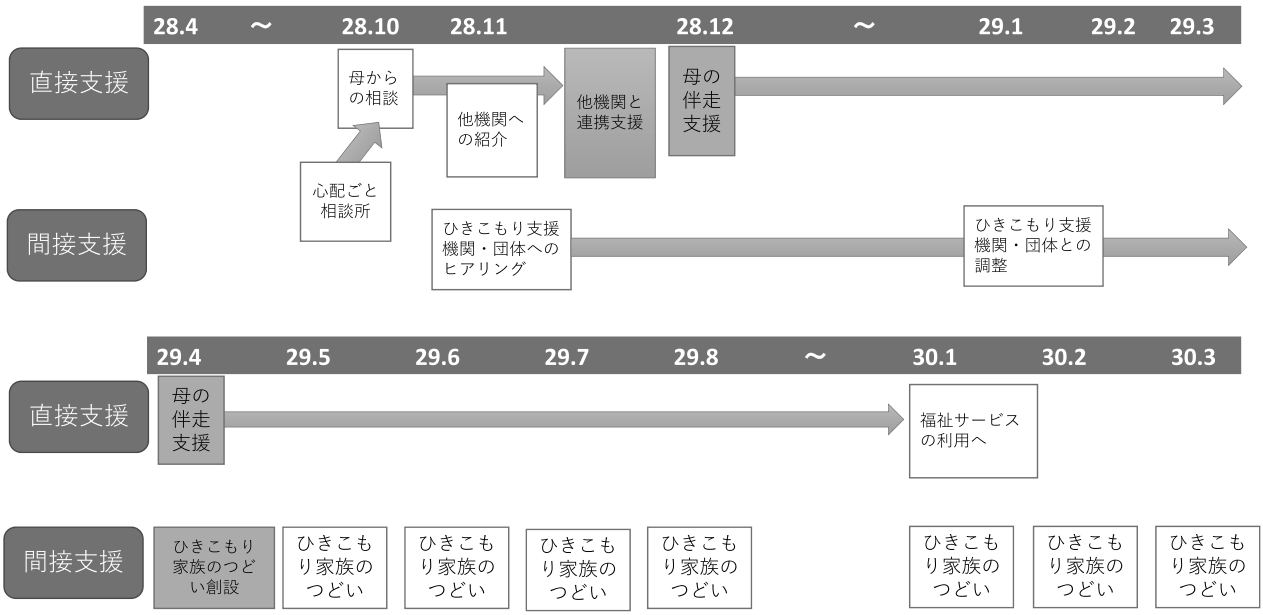
CSWはその後も他機関と連携しながら、母の気持ちを受容する関わりを続けました。

Ｅさんはその後、具体的な相談支援につながり、福祉サービスを利用することになりました。

CSWは、Ｅさんの母への対応を通して“ひきこもり”のケースでは、本人はもちろん家族も孤立していることを実感しました。そこで、ひきこもり当事者の家族の孤立を解消するには、互いにつながることが必要と考えたCSWは、ひきこもり当事者の家族が集える場の創出に取り組みたいと考えるようになりました。これが、のちに「ひきこもり家族のつどい」を開催することになったきっかけの一つとなったのです。

※「ひきこもり家族のつどい」の開発プロセスについては、５.－❺に詳しく記載

支援の流れ


28.4
～
28.10
28.11
28.12
～
29.1
29.2
29.3
直接支援
母からの相談
他機関への紹介
他機関と連携支援
母の伴走支援
心配ごと相談所
間接支援
ひきこもり支援機関・団体へのヒアリング
ひきこもり支援機関・団体との調整
29.4
29.5
29.6
29.7
29.8
～
30.1
30.2
30.3
直接支援
母の伴走支援
福祉サービスの利用へ
間接支援
ひきこもり家族のつどい創設
ひきこもり家族のつどい
ひきこもり家族のつどい
ひきこもり家族のつどい
ひきこもり家族のつどい
ひきこもり家族のつどい
ひきこもり家族のつどい
ひきこもり家族のつどい

Eさん	地域
20歳代Eさんは、中学2年から不登校、ひきこもり。 50歳代の母と二人暮らし（父は3年前に他界）	

支援のきっかけ	ある日、母が「長年ひきこもるEについてなんとかしたい。自分自身が年を重ねていく中、不安が大きくなる。相談に乗って欲しい」と心配ごと相談に来所（相談員・CSW対応）。
伴走支援	CSWは、母の気持ちを受容しつつ、子ども・若者支援相談窓口や生活困窮者自立相談支援窓口につなぎ、連携しながら支援を継続した。
関係機関と協働	関係機関と連携した相談支援を展開。その後、福祉サービスの利用につながった。
社会資源創出	CSWは、このケースをきっかけに“ひきこもり”のケースでは、本人はもちろん家族も孤立していることを実感。ひきこもりの家族がつどう場をつくるきっかけとなった。

CSWの支援	母の思いや葛藤を受容⇒信頼関係構築
	適切な他の機関への相談を促す⇒CSW一人で抱え込まない
	母との連絡を継続⇒伴走支援
	日頃から、子ども・若者支援相談窓口と連携⇒他機関との連携により、対応
	Eさんのケースをきっかけに「ひきこもり家族のつどい」を創出⇒課題を普遍化する視点
成果	適切な相談支援につないだ。
	“ひきこもり”の家族の実態にふれ、「ひきこもり家族のつどい」という資源開発につなげた。

事例 4

民生児童委員を支え連携することで本人・家族をサポート

〈支援者を支援する実践〉

Story

知的障害のある 30 歳代男性 A さんは、60 歳代の母と二人暮らしをしています。A さんは福祉作業所に通所しています。

ある日、地域住民から「A さんが毎朝、地域内の自動販売機のおつり返却口を覗いている」と民生児童委員に報告がありました。民生児童委員は、本人家族にどう伝えたらよいか悩んだ末、CSWに相談しました。

CSWは、民生児童委員からの相談を受けて、内部で情報共有・検討を行いました。すると、A さんが市内の福祉作業所に通所していること、A さんの母が家族会に加入していることがわかりました。

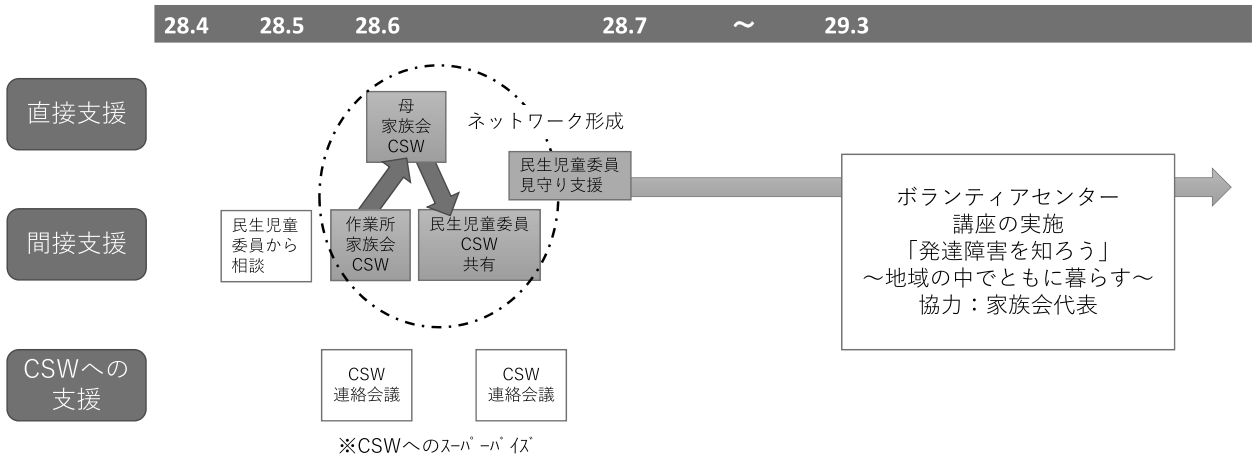
CSWは、さっそく福祉作業所の支援員と家族会の代表に A さんのことを相談しました。福祉作業所支援員からは、A さんの普段の様子や支援内容を聞くことができました。また、A さんへの関わり方も教えてもらえました。家族会代表からは、「まずは A さんの母の思いを聞いてみてはどうか」と提案がありました。

後日、CSWは家族会代表と共に A さん宅を訪問しました。母から、自身が高齢になり、今までほど A さんの外出に同行できないことや A さんに対する思いを聞くことができました。

CSWは、福祉作業所の支援員から聞いた A さんへの対応ポイント、母の A さんへの関わりや思いを民生児童委員と共に共有しました。民生児童委員は、CSWと連携することで安心して A さんへの見守りを継続することになりました。

CSWは、このケースの関わりを通して個別的な問題の対応と地域での障害問題への啓発的なアプローチの必要性を感じました。そこで、ボランティアセンターの企画として家族会代表の協力を得て、「『発達障害を知ろう』～地域の中で共に暮らす～」をテーマに住民向けの講座を開講しました。

支援の流れ


28.4
28.5
28.6
28.7
～
29.3
直接支援
間接支援
CSWへの支援
母
家族会
CSW
ネットワーク形成
民生児童委員
見守り支援
民生児童委員から相談
作業所
家族会
CSW
民生児童委員
CSW
共有
ボランティアセンター
講座の実施
「発達障害を知ろう」
～地域の中でともに暮らす～
協力：家族会代表
CSW
連絡会議
CSW
連絡会議
※CSWへのｽｰﾊﾟｰﾊﾞｲｽﾞ

Aさん	地域
知的障害のある30歳代男性Aさんは、60歳代の母と二人暮らし。福祉作業所に通所している。	

支援のきっかけ	ある日、地域住民から「Aさんが毎朝、地域内の自動販売機のおつり返却口をのぞいている」と民生児童委員に報告があった。地域住民と本人家族との間で悩んだ民生児童委員は、CSWに相談した。その後、内部で情報共有・検討を行ったところ、Aさんが通う福祉作業所とAさん家族が所属する家族会があることがわかった。
関係者をつなぐ	CSWは、福祉作業所の支援員と家族会の代表に相談。福祉作業所支援員より、Aさんの普段の様子や支援内容を聞いた。また、家族会代表の提案でAさんの母と面会（CSW・家族会代表）。Aさんへの関わりや思いを聞いた。
キーパーソンをサポート	CSWは、福祉作業所の支援員から聞いたAさんへの対応ポイント、Aさんの母の状況や思いを民生児童委員と共有。民生児童委員は、Aさんへの見守りをCSWと連携しながら安心して継続することになった。
広域の啓発へ	CSWは、このケースの関わりを通して個別的な問題の対応と地域での障害問題への啓発的なアプローチの必要性を感じていた。ボランティアセンターの企画として家族会代表の協力を得て、「『発達障害を知ろう』～地域の中でともに暮らす～」をテーマに住民向けの講座を開催した。

CSWの支援	支援に悩む民生児童委員の思いを受けとめた⇒民生児童委員の孤立を防止
	CSW同士で内部の情報共有・検討⇒地区担当CSW一人をチーム全体で支える組織運営
	Aさん世帯に関わりのある機関に協力を依頼⇒情報収集、初対面の母とスムーズに面会
	母の了承を得て、民生児童委員と情報共有⇒情報をフィードバックすることで、信頼関係を構築し、次へつなげた
	障害者問題の啓発の必要性に着目し、ボランティアセンターで講座を企画⇒課題を普遍化する視点
成果	民生児童委員とCSWの信頼関係構築⇒相談が入りやすくなった
	Aさんの母にとって、地域で見守ってくれている人がいるという安心につながった
	全域的な障害者問題への啓発的アプローチにつながった

事例 5

地域の自然なつながりから、地域全体の福祉活動へ

〈既存のつながりを福祉化した地域づくり実践〉

Story

Ａ地区は、新旧の住民が混在している住宅地。CSWは何度も地域に出向く中で、この地域の集会所があまり活用されていないことが気にかかっていました。

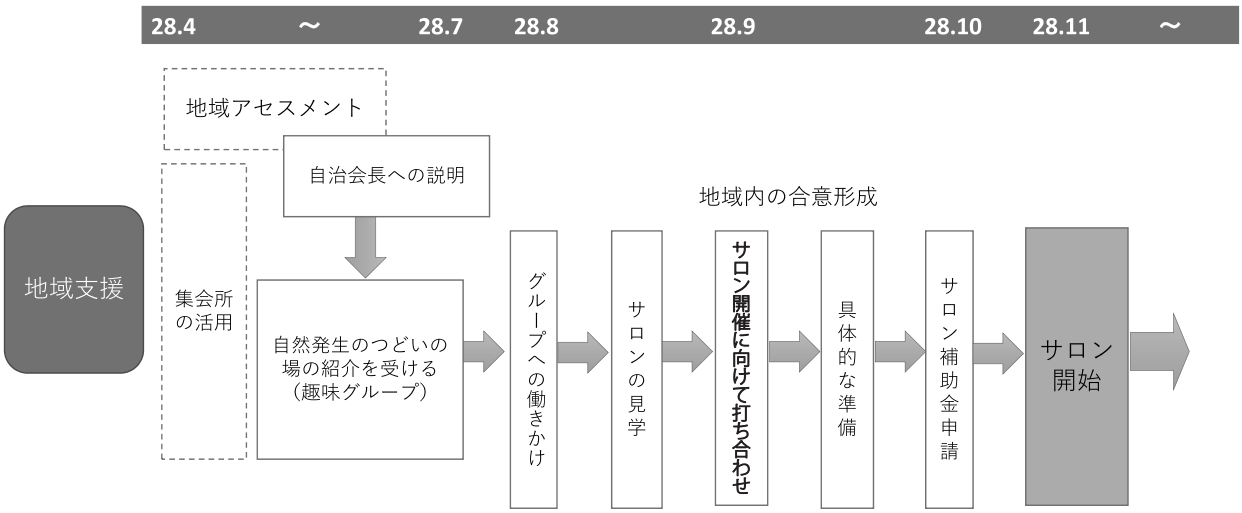
CSWは、自治会長と地域のつながりづくりや集会所の活用などについて相談をしてみました。自治会長は「地域のつながり」と聞いて、「うちの地域では、５，６人くらいの女性たちの趣味グループがしょっちゅう集まっているよ」と教えてくれました。

そこで、CSWはその趣味グループに参加し、地域のつながりづくりについて女性たちから意見を聞いてみることにしました。参加していたメンバーからは、「普段から交流する楽しさ」「地域の他の人たちにも参加してもらえる場にしてみたい」「地域の集会所をもっと活用したい」という思いが語られました。CSWは、その趣味グループが、福祉活動に発展するのではと感じました。

これがきっかけとなり、興味を持った女性たちは、サロンの立ち上げをすることにしました。サロン活動に向け他地区のサロンを見学に行ったり、運営について話合ったりと準備を進めていきました。回覧板で新しく協力者も募集しました。準備段階でCSWが一番力を入れて伝えたのは、サロン活動は、「つながり」・「見守り」につながり、社会的孤立の予防になるということでした。

その後、趣味グループを始め約 10 名が発起人となって、喫茶型のサロンがこの地域に誕生しました。サロン初日、リーダーからは「このサロンは、みんなが交流し、孤立を防ぐために続けていきたい」との抱負が語られました。

支援の流れ


28.4
～
28.7
28.8
28.9
28.10
28.11
～
地域アセスメント
自治会長への説明
地域支援
集会所の活用
自然発生のつどいの場の紹介を受ける（趣味グループ）
地域内の合意形成
グループへの働きかけ
サロンの見学
サロン開催に向けて打ち合わせ
具体的な準備
サロン補助金申請
サロン開始

地域状況	新旧住民混在地

CSWが感じた地域課題	CSWは、何度も地域に通う中で、地域の集会所があまり活用されていないことに気づいた。
地域づくりのきっかけ	CSWは、自治会長と地域のつながりづくりや集会所の活用などについて相談。 地域内の約5，6名の女性たちが趣味グループで集まっているという情報提供を受けた。
経過	CSWは、趣味グループに参加し、地域のつながりづくりについて話し合う機会を持った。 趣味グループのメンバーから、「普段から交流する楽しさ」「地域の他の人たちにも参加してもらえる場にしてみたい」「地域の集会所をもっと活用したい」という思いが語られた。
結果	趣味グループでの話合いをきっかけに、趣味グループメンバーを始め約10名が発起人となり、喫茶型のサロンが地域に誕生した。

CSWの支援	CSWは折にふれ、担当地域の関係者のもとに通い、地域の状況を聞き取った⇒関係形成、情報収集
	CSWは事前に自治会長へ地域のつながりづくりや集会所の活用などについて投げかけをした ⇒キーパーソンに相談し、円滑にアプローチを進める
	既存の地域活動者と地域のつながりづくりについて話し合う場を持った ⇒活動に対する意識付け、活動者の思いを引き出す
成果	自然発生的な集まりを把握し、地域全体の福祉活動へ発展
	既存のつながりに福祉的な意味づけをすることで、活動が発展するモデルケースとなった

事例 6

いきいき百歳体操で体感した「集まる楽しさ」をサロン活動に発展

〈一般介護予防事業との連携による負担の少ない居場所づくり実践〉

Story

Ｂ地区は、新旧の住民が混在している住宅地。CSWは、自治会長や地域の民生児童委員などに小地域福祉活動の立ち上げについて投げかけを行いました。小地域福祉活動の必要性は理解してもらえましたが、担い手不足が課題となり活動の組織化はなかなか進みませんでした。

そんなとき、CSWは地域包括支援センターから“いきいき百歳体操”の取り組みにつながりそうな地域はないかと相談を受けました。“いきいき百歳体操”は介護予防に関心のある住民が自ら集まって体操に取り組むプログラムです。必要な準備は、会場の鍵を開けること、椅子を出すこと。CSWは、これなら活動の担い手に課題がある地域でも、充分実施は可能ではないかと考えました。早速、地域包括支援センターと共に当該地域に対して、いきいき百歳体操への取り組みについて提案を行いました。週に１度体操をするために集まることで、介護予防だけでなく、「つながりづくり」「見守り」にもつなげたいという狙いがありました。

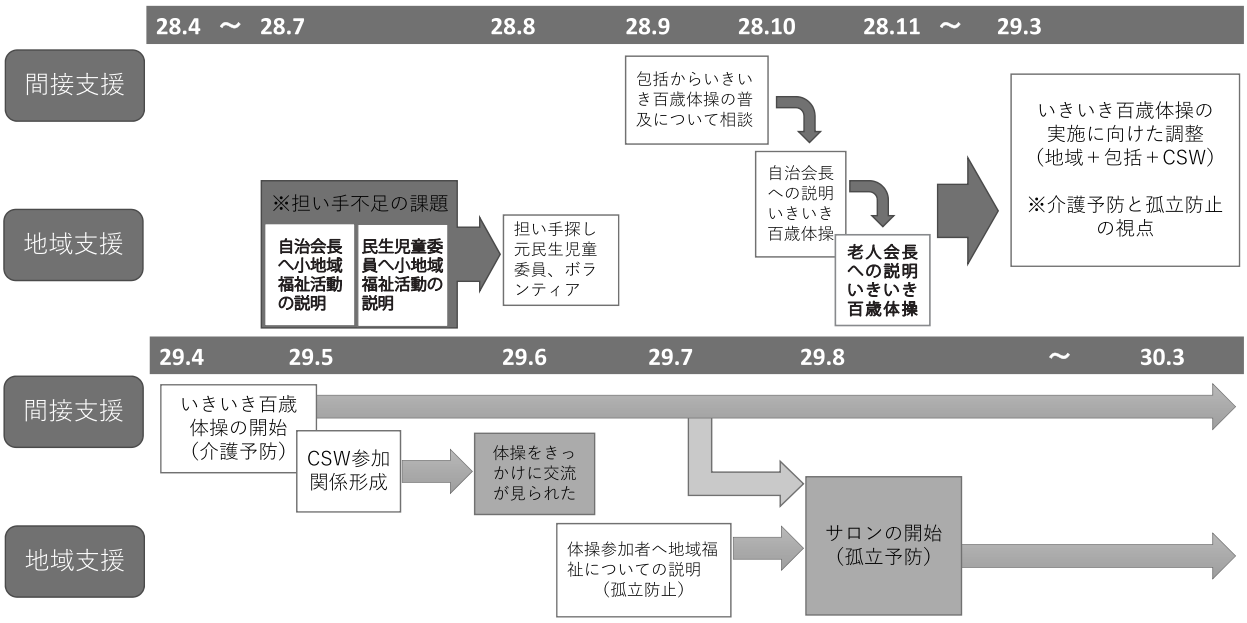
その後、自治会と老人クラブが協力し合い、“いきいき百歳体操”の取り組みが進められました。CSWは、定期的に“いきいき百歳体操”の様子を見に行き、関係形成や状況確認を行いました。

数ヶ月後、CSWは“いきいき百歳体操”の参加者に対して地域のつながりづくりや見守り活動について説明を実施しました。参加者からは、「体操で毎週、顔を合わせてお互いの見守りになっている」「体操の後、みんなでおしゃべりしても楽しい」という意見が出ました。CSWは、“いきいき百歳体操”を通して参加者が「つながり」や「見守り」を実感していると感じました。この時の参加者の意見をきっかけに、“いきいき百歳体操”終了後に“サロン”を開催することになりました。

その後、“いきいき百歳体操”の日に“サロン”という名のお茶会が開催されました。“いきいき百歳体操”で身体を動かした人たちが、サロンでお茶を飲んで一息つきながら会話を楽しみます。準備を最小限にすること、参加者全員で準備を協力し合うことで、一人一人にかかる負担を少なくしています。参加者全員が担い手となること、喫茶型のスタイルにしたことで、担い手不足で実施が困難と思われていた“サロン”の開催が実現できたのです。

※“いきいき百歳体操”は、介護予防に関心のある住民が自ら集まって体操に取り組むプログラムとして、香芝市が普及している。

支援の流れ


28.4 ～ 28.7
28.8
28.9
28.10
28.11 ～ 29.3
間接支援
地域支援
包括からいきいき百歳体操の普及について相談
自治会長への説明いきいき百歳体操
老人会長への説明いきいき百歳体操
いきいき百歳体操の実施に向けた調整（地域＋包括＋CSW）
※介護予防と孤立防止の視点
※担い手不足の課題
自治会長へ小地域福祉活動の説明
民生児童委員へ小地域福祉活動の説明
担い手探し元民生児童委員、ボランティア
29.4
29.5
29.6
29.7
29.8
～
30.3
間接支援
地域支援
いきいき百歳体操の開始（介護予防）
CSW参加関係形成
体操をきっかけに交流が見られた
体操参加者へ地域福祉についての説明（孤立防止）
サロンの開始（孤立予防）

地域状況	新旧住民混在地

CSWが感じた地域課題	CSWは、自治会長や民生児童委員に小地域福祉活動について投げかけ。 その必要性について理解を得るが、担い手不足により活動の組織化が進まなかった。
地域づくりのきっかけ	地域包括支援センターが“いきいき百歳体操”の実施地域についてCSWに相談。“いきいき百歳体操”は、みんなで役割分担をすれば実施できる負担の軽いプログラムである。CSWは地域包括支援センターと共に“いきいき百歳体操”の取り組みを提案した。
経過1	自治会と老人クラブが協力し合い、“いきいき百歳体操”の取り組みが進められた。CSWは、定期的に“いきいき百歳体操”が実施されている日に訪問し、関係形成、状況確認を行った。
経過2	数ヶ月後、CSWは“いきいき百歳体操”の参加者に対して、地域のつながりづくりや見守り活動について説明を行った。すると、参加者から「体操で毎週、顔を合わせてお互いの見守りになっている」「体操の後、みんなでおしゃべりしても楽しい」という意見が出た。
結果	これを受けて、自治会と老人クラブを中心に“いきいき百歳体操”の終了後に参加者全員が担い手となり、お茶飲み会（サロン）を開催する事になった。

CSWの支援	担い手不足の問題を負担の少ない“いきいき百歳体操”を提案することで解消 ⇒地域の課題に配慮し、取り組みやすいプログラムを提案
	定期的に“いきいき百歳体操”を訪問⇒関係形成、状況確認
	地域包括支援センターと協働で地域づくりを進めた⇒関係機関との連携・協働
成果	つながりづくりの“サロン”の創出
	介護予防事業とのコラボで負担の少ない居場所づくりのモデルとなった

事例 7

地域で起こった孤立死から、地域のつながりづくりへ

〈不安を安心に変える地域づくり実践〉

Story

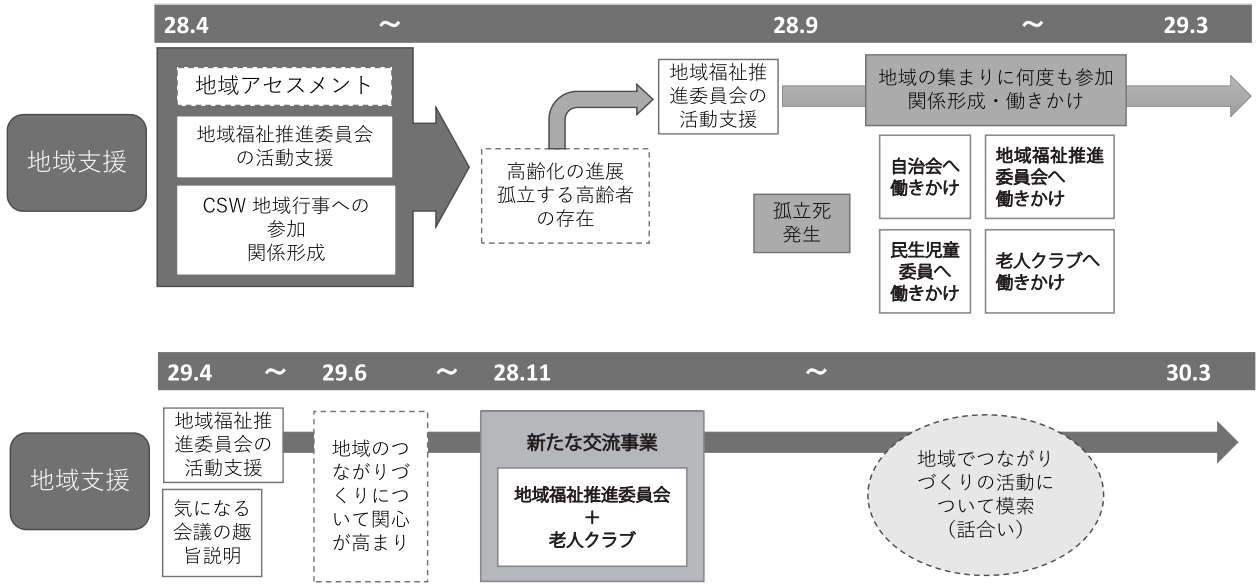
Ｃ地区は、高齢化が進行する旧集落で、住民同士のつながりが強い地域性があります。一方で、高齢化の進展により、ひきこもりがちな高齢者が増加していることや、かつてよりも地域のつながりが弱くなっていることへの住民の不安の声もあがっていました。

そのような状況の中、地域内で「孤立死」が立て続けに発生しました。これを受けて、住民から「この地域にも新たな取り組みが必要ではないか」という声があがりました。CSWは、孤立の問題が地域課題化し始めたと捉えました。

CSWは自治会、民生児童委員、地域福祉推進委員会、老人クラブなど地域の集まりに何度となく参加し、住民の不安の声を伝えた上で、地域の孤立の問題について「どのような仕組みや活動があれば、不安を安心に変えることができるか」という問題提起を行い、地域住民が話し合うきっかけづくりを行いました。

その結果、地域福祉推進委員会と老人クラブが中心となり、地域の「つながりづくり」の場を創ろうと少しずつ活動が展開し始めました。

支援の流れ



地域状況	高齢化が進行する旧集落中心の地域

CSWが感じた地域課題	住民同士のつながりが強い側面がある一方、高齢化が進みひきこもりがちな高齢者の増加や、地域のつながりの弱体化に対する住民の不安の声を聞き、課題と感じていた。
地域づくりのきっかけ	そんなとき、地域内で「孤立死」が立て続けに発生。住民から「この地域でも新たな取り組みが必要ではないか」という声があった。
経過	CSWは、自治会、民生児童委員、地域福祉推進委員会、老人クラブなど地域の集まりに参加。地域の孤立の問題について「どのような仕組みや活動があれば不安を安心に変えることができるか」という問題提起をし、地域住民が話し合うきっかけづくりを行った。
結果	話合いの結果、「つながりづくり」の必要性を感じた地域福祉推進委員会や老人クラブが中心となってつながりづくりの活動が少しずつ行われ始めた。

CSWの支援	住民の声を聴き、地域の課題に気付いた⇒地域アセスメント
	地域内で起きた「孤立死」とそれに対する住民の不安をタイムリーにキャッチ⇒住民のニーズを捉える
	地域の集まりに何度も参加⇒地域住民との信頼関係構築に尽力
	地域の集まりの場を話合う場に転換⇒新たに招集をかけるのでなく、既存の集まりの場に着目
	地域住民が地域の孤立の問題を話し合うきっかけをつくった⇒話し合う場づくり、問題提起
成果	地域住民が主体的に地域課題を話し合う場づくりがタイムリーに実現した
	話し合いの結果、「つながりづくり」の必要性を感じてもらえた
	地域住民が主体的につながりづくりの活動を始めた

事例 8

活動者の気づきを地域全体の課題に

〈地域課題化を進めるための協議の場づくり実践〉

Story

Ｄ地区は、新旧住民が混在している住宅地。地域の民生児童委員は、任命された５名の内、４名が平成 28 年 12 月の改選により交代。老人クラブの役員も２年に１度の交代が慣例となっています。

Ｄ地区の地域福祉推進委員会は、地域福祉やボランティアに関心のある地域住民有志によって組織されています。地域の高齢者の見守り活動や住民同士のつながりづくりの活動を長年継続して取り組んできました。長年の活動を通して、病気や体力の低下などで閉じこもりがちな人や、地域行事に参加しない人など、地域で「孤立している人」がいることに気づき、地域の課題だと感じていました。しかし、自分たちの活動の中でこの課題を解決することは難しく、ジレンマを抱えていました。

Ｄ地域福祉推進委員会は住民有志のみによる組織構成であることから、自治会を始め、民生児童委員、老人クラブなど、地域の地縁団体との情報共有が充分ではありませんでした。このため、Ｄ地域福祉推進委員会の代表は、他の地縁団体との関係づくりを丁寧に進める必要があると感じ、ＣＳＷに相談しました。

相談を受けたＣＳＷは、以前から、地域の地縁団体の役員の交代サイクルが短いため、地域内の互いの活動や、活動から生まれる気づきが共有されにくい状況にあるのではないかと感じていました。

ＣＳＷはＤ地域福祉推進委員会代表と相談し、地域の全ての活動団体が改めてお互いの活動目的や活動内容を共有する場と、地域福祉推進委員会が地域の課題と感じている「孤立している人」について話し合う場を持つことを提案しました。

その後、自治会、民生児童委員、老人クラブ、地域福祉推進委員会のそれぞれの役員の参加を得て懇談会を開催しました。ＣＳＷも進行役として参加しました。

懇談会では、各活動団体の活動目的や活動内容を紹介し合いました。Ｄ地域福祉推進委員会が活動の中で気になった「孤立する人」について話をすると、他の地域福祉団体からも自治会に加入しない人、民生児童委員の見守りを拒否する人、老人クラブの活動に参加できなくなった人など「孤立している人」について気になっていることがわかりました。各地域福祉団体が活動から得た気づきを共有することで、共通して「孤立の問題」を地域の課題と感じていることが確認できたのです。

懇談会の終盤では、地域の課題である「孤立の問題」に対応するためには、地域の関係団体の連携した「つながり」や「見守り」のある地域づくりと、関係団体の課題や情報を共有する場の必要性を確認し合うことができました。

支援の流れ

地域状況	新旧住民混在地。約15年以上前に小地域福祉活動の推進組織として住民ボランティアが集まって、地域福祉推進委員会が組織化された。
CSWが感じた地域課題	地域福祉推進委員会の多くのボランティアは長年活動しているが、民生児童委員5名の内4名が交代。老人クラブの会長も2年に1度交代。新たに活動者が交代される中で、地域の福祉活動に関する理解を広める必要があると感じていた。
地域づくりのきっかけ	CSWは、地域福祉推進委員会の代表より、地域内での連携を深めていきたいと相談を受けた。
経過	CSWは、お互いの情報共有の必要性を地域福祉推進委員会の代表に提案。
結果	その結果、自治会、民生児童委員、老人クラブ、地域福祉推進委員会の懇談会が開催された。懇談会では、円滑に話合いが進む様にCSWが進行役を担い、地域内の情報共有と意見交換を促進した。

CSWの支援	地域の実情を知り、課題を推測
	相談にはすぐに対応⇒キーパーソンからの相談をチャンスと捉える
	「地域内での連携」という課題に対し、情報共有の必要性を提案⇒情報共有の場づくりのきっかけづくり
	情報共有の場のサポート⇒運営補助
成果	地域住民の情報共有、意見交換の場づくり、地域内連携につながった
	福祉活動から生まれる「気づき」を地域全体の課題として検討する場ができた

❹　気になる会議―「気になる」を「関わり」に変える場

1）気になる会議とは

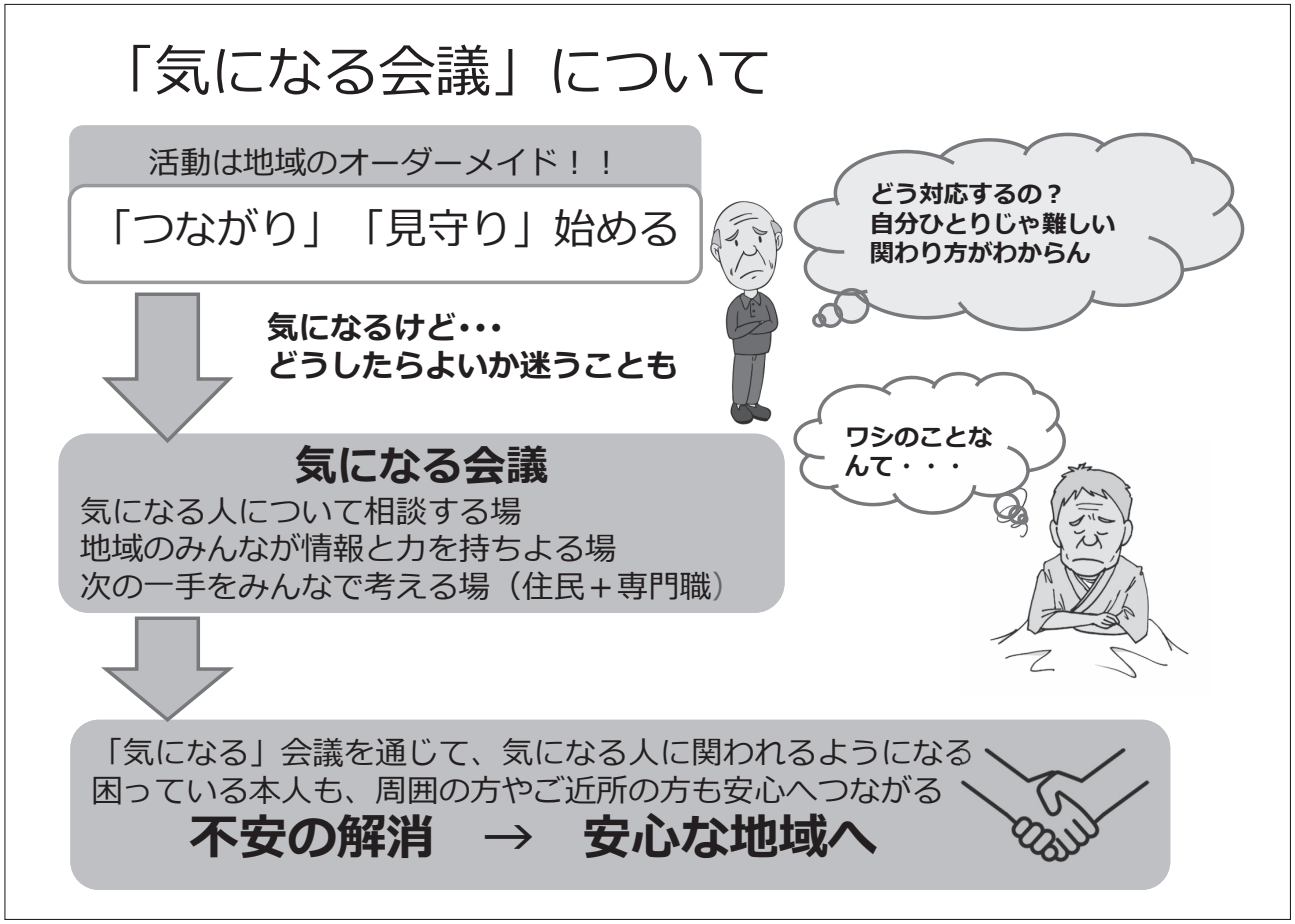
気になる会議は、住民主体による「つながり」「見守り」のある地域づくりを進めていく中で発見された困りごとや困りごとを抱えた人を“気になること”・“気になる人”として捉え、対応を話し合ったり、見守り活動などの関わりに変えるための住民主体の会議である。

地域の“気になること”の中には地域住民だけでは解決や予防ができない課題がある。気になる会議には、必要に応じて専門職も参加する。これにより、地域住民と専門職がネットワークを構築しながら、地域の“気になること”の早期発見、早期対応を進めている。

「気になる会議」の形は様々であり、それぞれの地域に合った形で展開している。

気になる会議は

- “気になること”について相談する場
- 地域のみんなが情報と力を持ちよる場
- 次の一手をみんなで考える場（地域住民＋専門職）



資料：「気になる会議」について―「つながり」「見守り」ある地域を目指して―（香芝市社協）

2）取組例：白鳳台　気になる会議

●地域の状況

白鳳台地域では民生児童委員による見守り活動や、老人クラブによる仲間づくりの活動以外に、自治会に高齢者対策室を設置して 70 歳以上の高齢者の把握・見守り、白鳳ふれあいの会（地域福祉推進委員会）による見守り活動やサロン活動などが展開されてきた。多くの地域住民が様々な立場で熱心に地域活動に取り組む中、高齢や障害で自宅にひきこもって、地域の中で孤立している方への対応が課題となっていた。

白鳳台　気になる会議の様子

●気になる会議の概要

◆開催頻度…２ヶ月に１度

◆形式…「気になる会議」として定期開催。

◆主な出席メンバー…以下のメンバーを基本に、必要に応じて参加を依頼。

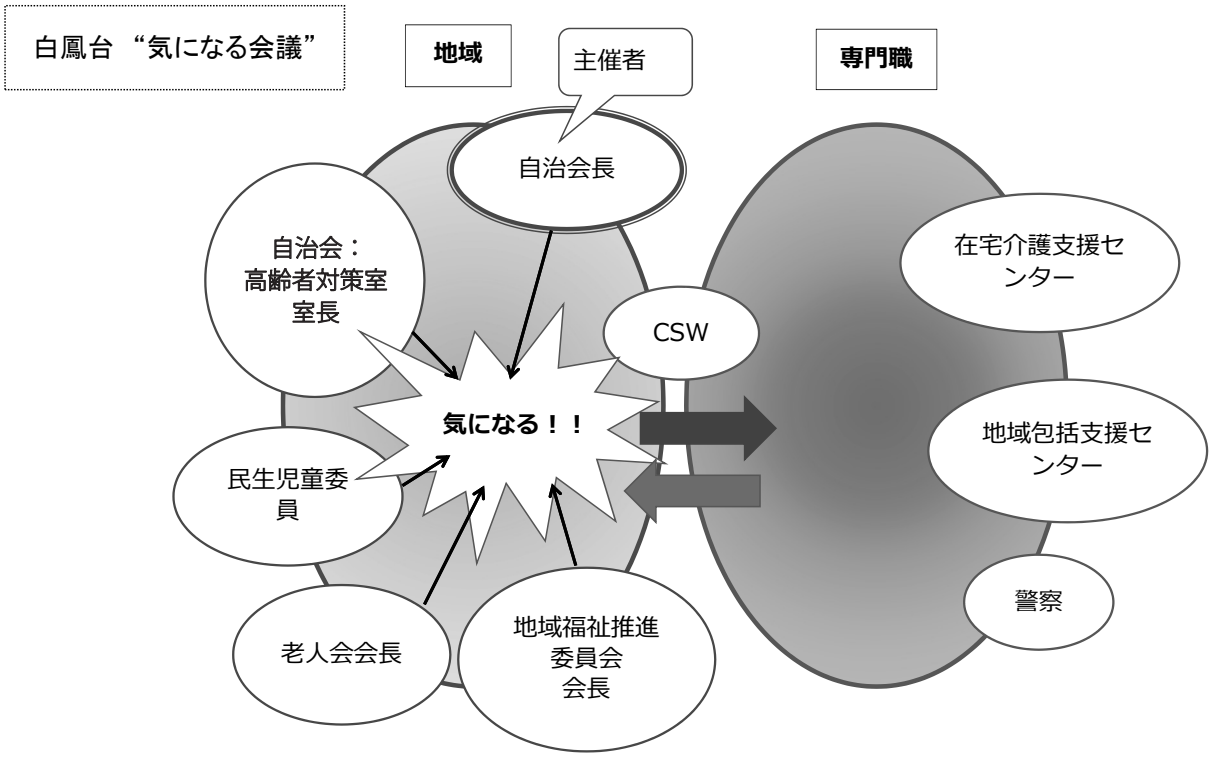
・自治会役員
・白鳳ふれあいの会（地域福祉推進委員会）
・民生児童委員
・市地域包括支援センター
・社会福祉協議会CSW
・自治会高齢者対策室
・白鳳台鳳友会（老人クラブ）
・在宅介護支援センター（大和園白鳳）
・志都美交番所長
など

◆内容…参加者それぞれが普段の活動の中で“気になる人”や“気になること”の共有を行い、どのように関わるかなどを検討。

◆気になる会議で出た意見…

・「本人を気にかける人を地域にも、専門職にも増やしていくことが安心につながる。」
・「気になる人をいろんな立場の人が見守るようにしています。」
・「訪問を拒否されることもあるけど、さりげなく声をかけるようにしています。」
・「本当に困っている人は、自分から助けてとは言えない。」など

◆特徴…白鳳台気になる会議は、自治会が地域の多様な団体に声をかけ、開催。地域の各種団体のネットワークの中に専門職も入り、様々な立場で地域の「気になる人」の情報共有と対応検討を行っている。特にひきこもりや高齢者の孤立の問題が多い。地域の交番所にも参加依頼をするなど、必要に応じて関係者に参加を依頼することで、問題の早期対応につながっている。


白鳳台 “気になる会議”
地域
主催者
専門職
自治会長
自治会：
高齢者対策室
室長
CSW
在宅介護支援セ
ンター
気になる！！
地域包括支援セ
ンター
民生児童委
員
警察
老人会会長
地域福祉推進
委員会
会長

3）取組例：せきや青葉台手をつなごう会　地域の情報交換会（気になる会議）

●地域の状況

せきや青葉台地域では、平成７年から住民有志によって“せきや青葉台手をつなごう会（地域福祉推進委員会）”が組織されている。「人の輪を広げて、より住みやすく、明るいまちづくり」を合い言葉に地域ふれいあい食事サービスによるひとり暮らし高齢者等の見守り活動と、地域住民の交流を目的とした様々なイベントを実施してきた。また、平成 27 年からは情報発信・住民交流の場として、ふれあいサロンを毎月２回定期的に開催している。

●気になる会議の概要

◆開催頻度…毎月１回

◆形式…“せきや青葉台手をつなごう会”定例会の中で地域の情報交換という形で実施。

◆主な出席メンバー…せきや青葉台手をつなごう会ボランティア、CSWが出席。必要に応じて、自治会、民生児童委員、地域包括支援センター等の出席を依頼。

◆内容…地域福祉推進委員会の活動を通して“気になる人”や“気になること”について話し合う。

◆気になる会議で話し合った内容…

・食事サービス利用者の様子について

・サロン参加者の様子について

・ひとり暮らし高齢者（食事サービス利用者）の災害時の避難方法などについて

・地域から孤立する高齢者世帯の見守りについて

◆特徴…新たに「気になる会議」と位置付けて開催するのではなく、普段の活動（配食やサロン）を通じて気づいた地域の“気になること”を定例会で情報共有し、対応の相談を行っている。話し合われる課題によっては、支援に関係する自治会や民生児童委員、地域包括支援センター、ケアマネジャー等の参加を求めている。

せきや青葉台手をつなごう会　サロンの様子

4）取組例：藤山一丁目地域福祉推進委員会　地域見守り意見交換（気になる会議）

●地域の状況

平成 21 年に藤山一丁目自治会域と共栄藤山台自治会域の 2 つの地域を横断する形で藤山一丁目地域福祉推進委員会（愛称「ふれあい ふじやま」）が組織化された。藤山一丁目地域福祉推進委員会は、住民有志を中心に、両自治会長、民生児童委員、老人クラブ会長から構成されている。主な活動として、ふれいあい食事サービスによるひとり暮らし高齢者等の見守り活動と、地域住民の交流を目的に様々なイベントを実施してきた。これらの活動をすすめる中で、ひとり暮らしの高齢者や、障害を持った子どもと暮らす高齢者など、地域から孤立する方が増えていることが課題となっていた。

藤山一丁目地域福祉推進委員会 定例会　見守り意見交換（気になる会議）の様子

●気になる会議の概要

◆開催頻度…毎月 1 回

◆主な出席メンバー…藤山一丁目地域推進委員会メンバー（自治会長、民生児童委員、老人クラブ会長含む）、CSW。

◆形式…“藤山一丁目地域福祉推進委員会”定例会の中で地域の見守り意見交換という形で実施。

◆内容…住宅地図を活用し、地域福祉推進委員会の活動を通して“気になる人”や“気になること”について話し合う。

◆気になる会議で話し合った内容…

・食事サービス利用者の様子について

・ご主人を亡くした高齢女性に対する食事サービスの利用の促しについて

・日中独居の認知症高齢女性に対しての地域ぐるみの見守りについて

・ひきこもりがちな高齢者への声かけ訪問について

◆特徴…新たに「気になる会議」と位置付けて開催するのではなく、普段の活動（定例会）の中で見守り意見交換という形で実施している。藤山一丁目地域福祉推進委員会は、自治会長、民生児童委員、老人クラブ会長、住民有志で構成されており、地域の見守りに関する情報共有が行いやすい体制が整っている。また、この見守り意見交換（気になる会議）では、地域の住宅地図を会議の参加者全員に配布し地域の実態の把握に務め、見守りの必要な人への状況について共有と対応を話し合っている。

❺　新たな資源の開発―ひきこもり家族のつどい

1）ひきこもり家族のつどい概要

- 参加者数：15 名、全 12 回のべ 57 名、1 回平均 4.75 名
- 開催日時：平成 29 年 4 月～　毎月第 3 木曜日　14：00 ～ 16：00
- 開催場所：香芝市青少年センター 3 階　会議室
- 進行役　：香芝市子ども・若者支援相談窓口相談員、社会福祉協議会CSW
- 本人年齢：20 歳代 4 名、30 歳代 3 名、40 歳代 4 名、不明 4 名

2）開発の経緯

CSW活動の開始により、個別支援対応において、「制度の狭間も含め、幅広く相談を受け、伴走的に対応していく」「本人と地域とのつながりを創っていくことを意識する」の 2 点がCSW間で共通認識された。これにより、CSWの個別支援をする視点が変化した結果、改めて着目することになったのが「ひきこもり」の問題である。

CSWの存在が浸透するにつれ、家族からの相談に加えて地域からも潜在化していたひきこもりケースの相談があがり始めた。CSWは、ひきこもりの相談を受ける中で、誰にも相談できずに孤立している家族や、相談にいたるまで長期間ためらっている家族が多くいることに気づいた。家族が安心して集い、互いの思いに共感できる場の必要性を感じ、「ひきこもり家族のつどい」を開催することを決めた。

3）開発へ向けた取り組み

「ひきこもり家族のつどい」の実現へ向けて、市内外の関係機関、団体にヒアリングを行い、参考にした。また、子ども･若者支援相談窓口の相談員に相談しつつ、ルールや進行方法を決定した。さらには、子ども・若者支援相談窓口を担当する市教育委員会とも協議を重ね、「ひきこもり家族のつどい」への支援や、子ども・若者地域支援協議会への市社協の参画など、連携が深まった。

- ヒアリング、連絡調整等を行った機関、団体
  - ・香芝ほっとネットワーク（不登校、ひきこもり傾向の子どもを持つ保護者の会）
  - ・香芝市教育委員会 生涯学習課 青少年センター
  - ・香芝市子ども・若者支援相談窓口 相談員
  - ・奈良 YMCA　ボランティア団体「ハートハース」
  - ・奈良市社会福祉協議会　若者のための居場所「あなたのまんま」
  - ・奈良県登校拒否を克服する会
  - ・奈良若者サポートステーション
  - ・一般社団法人リージョナルネット
  - ・関西福祉科学大学　心理・教育センター

4）成果

ひきこもりの問題を抱える家族は、ひきこもっている本人への対応や将来についての悩みが尽きない。それらが長期化する中、家族自身が社会とのつながりを控え孤立感が高まり、疲弊する傾向にある。

「ひきこもり家族のつどい」では１年間を通じて、同じ悩みを抱える人との出会いを通して、苦しみや喜びを分かち合い、お互いに影響し合い、課題に向き合おうとする参加者の姿が多く見られた。このことが最も大きな成果の１つである。

また、具体的な課題への対応として「ひきこもり家族のつどい」から子ども・若者支援相談窓口、医療機関、生活困窮者自立相談支援事業、CSWの個別相談など７件のケースで支援機関へつながったことも大きな成果である。特に子ども・若者支援相談窓口の相談員が毎回「ひきこもり家族のつどい」に同席していたことから、ケースや相談の円滑なつなぎや連携が進んだ。また、社協が受託実施する生活困窮者自立支援事業による就労支援に結びつくケースもあった。

●支援機関につながった件数　７件

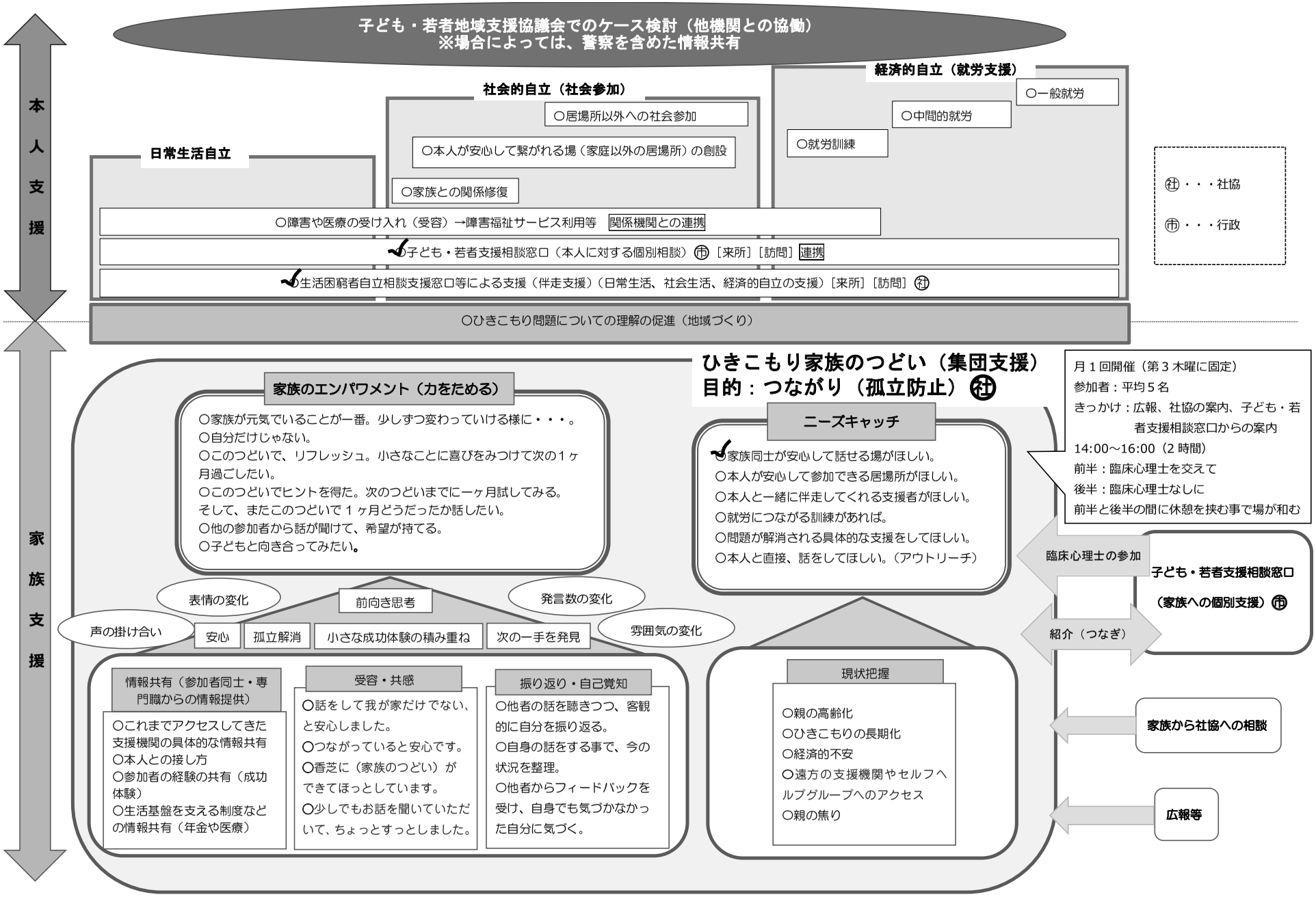
支援機関内訳：子ども・若者支援相談窓口５件、医療機関２件、生活困窮者自立相談支援事業１件、地域若者サポートステーション１件、CSW２件（※重複あり）

5）今後へ向けた課題

CSWは、個別支援・地域支援と並行して、広域の実践活動も行っている。地域で解決できない課題に対し、広域の社会資源へのつなぎや創造を図る必要がある。ミクロからマクロまで、幅広い視野を持つことが求められている。

ひきこもりの問題を具体的に解決するためには、本人の状態に会わせた段階的自立（日常生活自立、社会的自立、経済的自立）支援が必要である。「ひきこもり家族のつどい」の参加者からは、本人が自宅以外に安心できる居場所を求める声が強く、社会参加を促進する具体的な支援に対するニーズが高い。今後は、これらの声を受け止め、新たなネットワーク構築や資源の開発が課題となっている。

また、地域の人間関係が弱まっている中、地域の人々がひきこもりの問題を抱える本人や家族のために、その自立を支援していくことが極めて重要であり、このような社会的機運を醸成することもCSWとしての課題である。


子ども・若者地域支援協議会でのケース検討（他機関との協働）
※場合によっては、警察を含めた情報共有
本人支援
家族支援
日常生活自立
社会的自立（社会参加）
経済的自立（就労支援）
○一般就労
○中間的就労
○就労訓練
○居場所以外への社会参加
○本人が安心して繋がれる場（家庭以外の居場所）の創設
○家族との関係修復
○障害や医療の受け入れ（受容）→障害福祉サービス利用等　関係機関との連携
✓○子ども・若者支援相談窓口（本人に対する個別相談）㊥［来所］［訪問］連携
✓○生活困窮者自立相談支援窓口等による支援（伴走支援）（日常生活、社会生活、経済的自立の支援）［来所］［訪問］㊫
㊫・・・社協
㊥・・・行政
○ひきこもり問題についての理解の促進（地域づくり）
ひきこもり家族のつどい（集団支援）
目的：つながり（孤立防止）㊫
月１回開催（第３木曜に固定）
参加者：平均５名
きっかけ：広報、社協の案内、子ども・若者支援相談窓口からの案内
14:00～16:00（2 時間）
前半：臨床心理士を交えて
後半：臨床心理士なしに
前半と後半の間に休憩を挟む事で場が和む
家族のエンパワメント（力をためる）
○家族が元気でいることが一番。少しずつ変わっていける様に・・・。
○自分だけじゃない。
○このつどいで、リフレッシュ。小さなことに喜びをみつけて次の１ヶ月過ごしたい。
○このつどいでヒントを得た。次のつどいまでに一ヶ月試してみる。そして、またこのつどいで１ヶ月どうだったか話したい。
○他の参加者から話が聞けて、希望が持てる。
○子どもと向き合ってみたい。
ニーズキャッチ
✓○家族同士が安心して話せる場がほしい。
○本人が安心して参加できる居場所がほしい。
○本人と一緒に伴走してくれる支援者がほしい。
○就労につながる訓練があれば。
○問題が解消される具体的な支援をしてほしい。
○本人と直接、話をしてほしい。（アウトリーチ）
臨床心理士の参加
子ども・若者支援相談窓口
（家族への個別支援）㊥
紹介（つなぎ）
表情の変化
前向き思考
発言数の変化
声の掛け合い
安心
孤立解消
小さな成功体験の積み重ね
次の一手を発見
雰囲気の変化
情報共有（参加者同士・専門職からの情報提供）
○これまでアクセスしてきた支援機関の具体的な情報共有
○本人との接し方
○参加者の経験の共有（成功体験）
○生活基盤を支える制度などの情報共有（年金や医療）
受容・共感
○話をして我が家だけでない、と安心しました。
○つながっていると安心です。
○香芝に（家族のつどい）ができてほっとしています。
○少しでもお話を聞いていただいて、ちょっとすっとしました。
振り返り・自己覚知
○他者の話を聴きつつ、客観的に自分を振り返る。
○自身の話をする事で、今の状況を整理。
○他者からフィードバックを受け、自身でも気づかなかった自分に気づく。
現状把握
○親の高齢化
○ひきこもりの長期化
○経済的不安
○遠方の支援機関やセルフヘルプグループへのアクセス
○親の焦り
家族から社協への相談
広報等

6 香芝市モデルから見えてきたCSWの可能性（奈良県社会福祉協議会）

ここまで、本会としてはじめての試みであるCSW香芝モデルの２年間を、香芝市社協の協力を得て明らかにしてきた。あらためて、２年間をふりかえり、本会としての総括と県内での普及へ向け考察を行いたい。

❶ 香芝市モデルの２年間をふりかえって（成果と課題）

◇目的を見失わずに、共生の地域づくりに取り組んだCSWチーム

CSWの目的は、前述のとおり、個別支援と地域支援とが循環し、相乗効果を生み出す“地域共生社会づくり”である。地域共生社会は、専門職が包括的に相談をうけとめる〈包括的相談支援体制〉と、地域住民が課題を話し合い問題解決へ向けて取り組む〈地域づくり〉の両輪あってこそ実現されるものであるが、双方向につながり機能させていくことはたやすいことではない。

この間、香芝市社協CSWチームは、試行錯誤を繰り返しながらも、この目的を見失わずに地道な取り組みを行い、そのことが成果につながっていることを一番にお伝えしたい。CSWが両輪の結節点としての機能を担い、両者の好循環が生み出されたことは、前述の事例でお伝えしたとおりである。

◇地域に密着したCSWの存在が早期発見の鍵

この２年間、CSWが地域に何度も通う中で、民生児童委員や地域福祉活動者からの相談が増加し、課題の早期発見・早期対応につながった。「なぜ、今まで相談につながらなかったのか」という残念な思いは、相談機関の専門職なら誰もが感じたことがあるだろう。CSWが「地域で気になっていることを、私が受けとめます」と名乗りをあげたことで、「知っている」にもかかわらずどこに伝えればよいのかわからなかったことが、「気づき」に変わった成果は大きい。

◇ひきこもりの課題への向き合いと資源開発

これまで対応しきれていなかったひきこもりなどの課題にも向き合うことができた。ひとり、またひとりと、ひきこもりのケースに出会い一緒に考えるなか、「まさに地域の課題である」とCSWと地域住民が互いに思いあたった。課題に対応する過程で、地域住民と専門職のネットワークの構築も進んだ。CSWが地域と共に汗をかき地域と共に実践を積み重ねることにより、“気になる会義”を定着させた地域も誕生している。

また、親御さんが互いに勇気づけられ相談等への一歩を踏み出せるよう「ひきこもり家族のつどい」というあらたな資源開発を手がけた。一人ひとりの困りごとへの対応と、そのことをきっかけとする地域づくりというCSWならではの好循環を体得することができた。

◇タイムリーな支援が可能な体制が不可欠

一方で従来から行ってきた自治会域ごとの小地域福祉活動の推進については、CSW活動による躍進には至らなかった。地域福祉推進委員会は新たに１ヶ所の地域で組織化され、サロンは新たに４ヶ所の地域で立ち上がったが、期待した成果には届いていない。

CSWの配置により、従来と比較しても明らかに社協職員（CSW）が地域に出向く回数が増えているが、CSWが他の社協事業を兼務するなかで、重点的な地域づくり支援をタイムリーに行うことは難

しい面があった。

もとより、CSWとして個別ケースへの支援と地域づくり支援という時間軸の異なる取り組みを併行して行うという実践力が求められるわけである。それぞれの潮目を見ながら、「今、そのとき」に対応することが可能な体制整備がCSW活動の充実へ向けての課題である。

❷　県内におけるCSW普及へ向けて（導入に向けた要点）

◇〈我が事・丸ごと〉地域共生社会の実現へ向けたCSWの意義

今般、地域共生社会の実現に向けた社会福祉法が改正され、それに基づき市町村における包括的な支援体制の整備に関する指針が平成 30 年 4 月 1 日から適用される。すなわち、地域共生社会の実現へ向けて、市町村ごとにたらい回しにしない相談支援体制と、地域づくりの戦略が喫緊の課題となる。

具体的には、市全域で困っている人を断らない・たらい回しにしない包括的相談支援体制を構築すること〈丸ごと〉、住民の身近な生活圏域で、住民主体の支え合いや困っている人に気づく仕組みをつくっていくこと〈我が事〉、これらを市町村の実情に合わせて取り組んでいくことが求められている。

CSWは、〈我が事〉と〈丸ごと〉をつなぐ役割である。言い換えれば、住民に身近なエリアで活動し、地域住民の支え合いと専門職のネットワークとをつなぐ機能である。その有効性は、本報告書にお示ししたとおりである。ぜひ、地域共生社会の実現へ向けた方策として、CSWの配置をご検討いただきたい。

また、CSWは分野・世代・対象を超えた専門職である。それぞれの福祉分野において、地域づくりが求められる今、地域福祉計画はもちろんのこと、関連する福祉計画にも同様に位置づけることで、分野を超えた横断的な施策として力強い展開が可能となる。

◇住民に身近なエリアに配置する意義

地域共生社会の実現へ向けた動きの成否は、「住民に丸投げ」とならないよう、「住民とともに考え、汗をかく」専門職の存在にかかっていると言っても過言ではない。

地域住民が最前線で支え合う中、振り返ったときにしっかりとサポートすることが、CSWの重要な役割である。そのためには、住民の暮らしの現場に出向く（アウトリーチする）ことが可能なエリアに、CSW を配置することが重要である。

また、他の相談支援事業との兼務をできるだけ回避することが、業務の性質上、重要であることを重ねて申し添えたい。

◇CSW配置に伴う財源の確保

現時点で、CSW配置を主目的とする財源はない。しかしながら、全国的にもCSWを配置する動きは増えており、市町村単独財源をあてる他、国庫補助事業（地域力強化推進事業、多機関の協働による包括的支援体制構築事業）、介護保険制度の生活支援体制整備事業（生活支援コーディネーター）等の財源を按分して活用するなどにより財源を確保している例がある。

併せて、平成 29 年 3 月 31 日付通知「地域づくりに資する事業に一体的な実施について」を参考にしていただきたい。

❸　おわりに―地域共生社会の実現に向けて

奈良県におけるCSW実践は、途についたところである。今後、県内の各地域に合わせて、多様な実践が広がることを願いたい。本報告書がその参考となれば幸いである。

本報告書の作成にあたり、香芝市社協CSWの皆様には内容のふりかえりや原稿の作成等で多大なご尽力をいただいた。末筆ながら、２年間のモデル事業へのご協力と合わせて、あらためて御礼申しあげたい。

発行日　平成 30 年 3 月発行
発　行　社会福祉法人 奈良県社会福祉協議会
〒 634-0061　奈良県橿原市大久保町 320 – 11
TEL　０７４４－２９－０１００
URL　http://www.nara-shakyo.jp/

※この冊子は、奈良県下納税協会からの寄付金を活用して作成しています。