

# いつまでも住み続けたいと思う まちづくりをめざして

令和5年度(2023年度)  
地域福祉コーディネーター  
(CSW : コミュニティソーシャルワーカー)  
活動報告書

社会福祉法人 調布市社会福祉協議会



# 目次

	ページ
1 事業概要	1
(1) 地域福祉コーディネーター（CSW：コミュニティソーシャルワーカー）とは	
(2) 取組体制	
(3) 地域支援係基本理念	
2 新規相談（個別支援・地域支援）	6
(1) 相談件数	
(2) 個別支援	
(3) 地域支援	
3 令和5年度対応の個別支援における継続支援（継続的に支援が必要な相談）	14
(1) 困りごと及び背景	
(2) 連携先と連携事例	
4 相談・取組事例	18
事例①「地域づくりによる身近な相談のできる場と支援の充実」～地域住民の方々との関係づくりの大切さ～	
事例②「小さな変化の積み重ねで見つける自分らしさ」～インフォーマルな活動への参加がもたらすもの～	
事例③「支援機関同士の役割分担と社会参加を促す支援」～重層的支援体制整備事業の取組（重層的支援会議の活用）～	
5 地域福祉コーディネーター（CSW）行動記録の統計	30
(1) 行動区分	
(2) 活動内容	
(3) 相手方区分	
6 まとめ	33

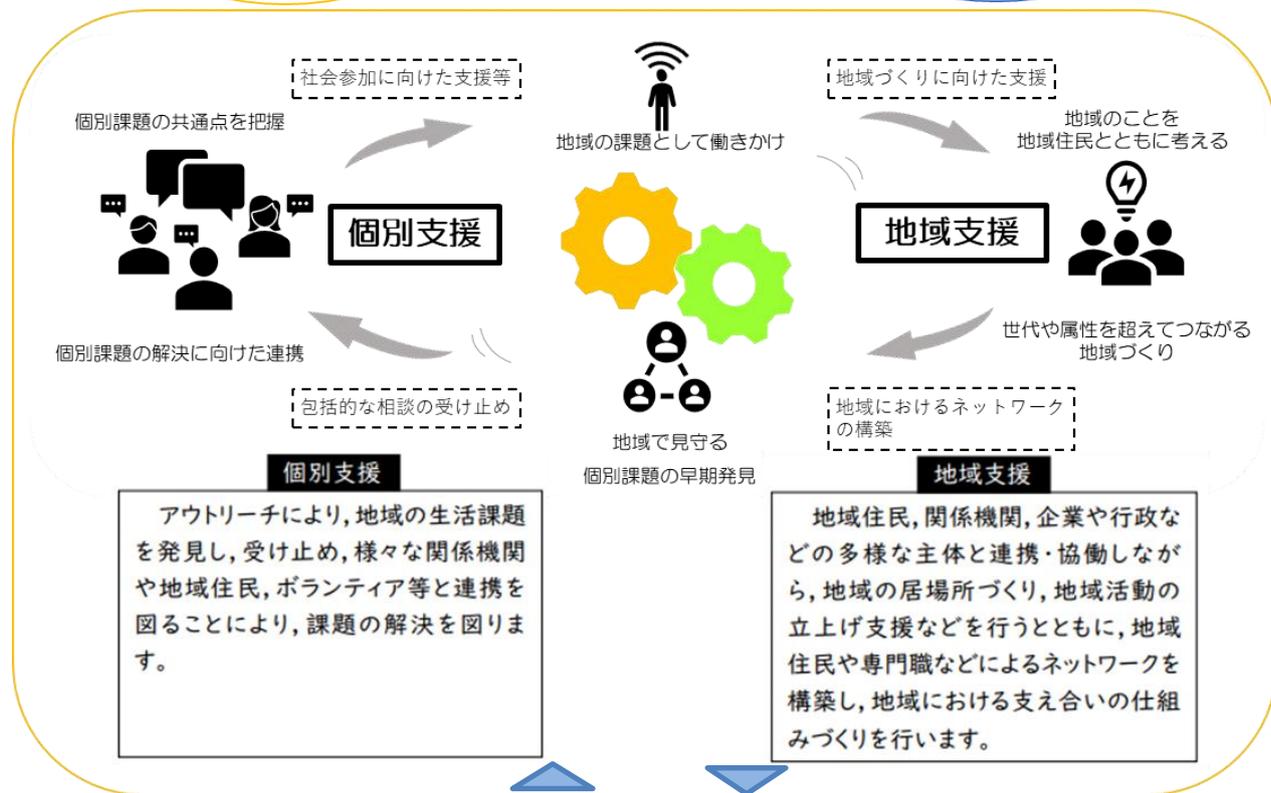
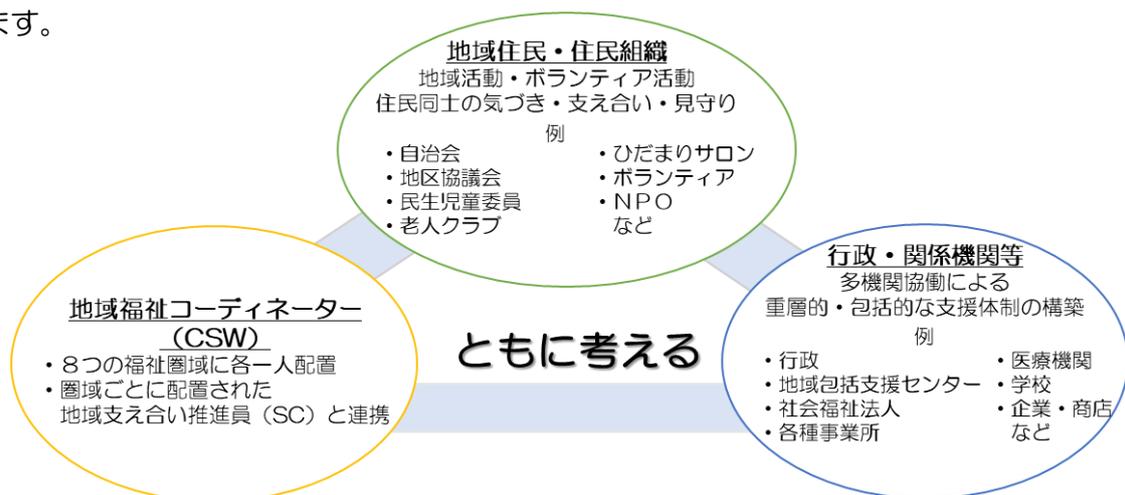


# 1 事業概要

## (1) 地域福祉コーディネーター（CSW：コミュニティソーシャルワーカー）とは

生活上の悩みや困りごとを抱える方や制度の狭間で苦しんでいる方などに対し、様々な機関や団体と連携しながら、課題の解決を目指します。

また個別の課題から地域で共通する生活課題を見つけ、地域の方とともに考え、分野を超えた多様な主体による重層的な支援体制づくりや地域でのネットワーク構築に向けた取組を行っています。



- 市全域
- ・地域で解決できない課題に対する市全域及び複数圏域での新たな仕組みづくり
  - ・包括的に受け止めるための相談支援体制の構築
  - ・行政計画（地域福祉計画など）への反映及び施策の推進

## (2) 取組体制

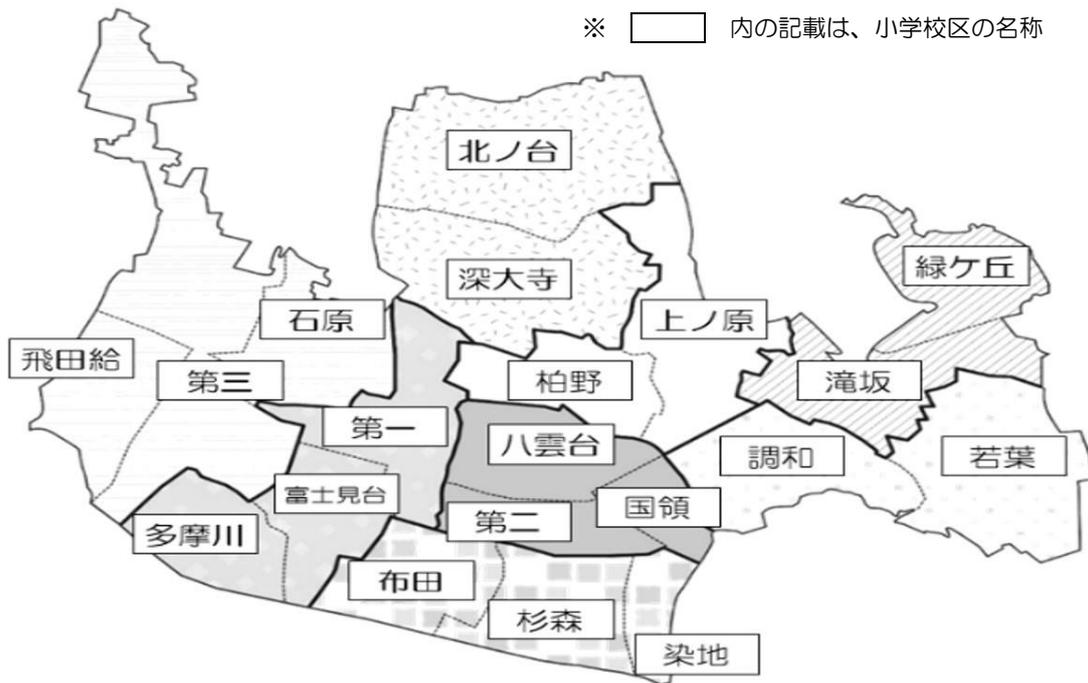
### ① 調布市におけるCSWの人員配置の経緯

調布市及び調布市社会福祉協議会（以下：調布市協）において以下の表のとおり、配置を行い、事業実施をしてきた。

年度	配置人数	経緯
2013 (平成25)	2人	調布市地域福祉計画（※1）（計画期間：平成24年度～29年度）及び第4次調布市地域福祉活動計画（※2）一見直し計画（計画期間：平成24年度～29年度）に基づき、平成25年度から南部地域及び北部地域に、モデル事業として各1人配置。
2015 (平成27)	4人	2年間の取組を経て、平成27年度より本格実施となり、東部地域及び西部地域に各1人新規配置。
2018 (平成30)	6人	2人増員し、6人体制となるとともに、福祉3計画（調布市地域福祉計画、調布市高齢者総合計画、調布市障害者総合計画）策定に際して新たに設定された8つの福祉圏域に合わせ、担当地域が変更になった。
2019 (令和元)	8人	2人増員し、8つのすべての福祉圏域に配置。
2021 (令和3)	8人	重層的支援体制整備事業移行準備事業開始。
2023 (令和5)	8人	重層的支援体制整備事業（以下：重層事業）（※3）開始。それに伴い、「多機関協働事業」「参加支援事業」「アウトリーチ等を通じた継続的支援事業」「地域づくり事業（一部）」をCSW（多機関協働事業者）として担っている。

- （※1）**地域福祉計画** 社会福祉法107条の規定に基づき、地域福祉を推進するための理念や仕組みなどを定めた行政計画。
- （※2）**地域福祉活動計画** 社会福祉協議会が呼びかけて、地域住民並びに社会福祉などの関係団体やサービス事業者が相互協力して策定する、地域福祉の推進を目的とした民間の活動・行動計画。地域福祉計画と相互に連携を図っている。令和5年度中に、令和6年度～11年度を推進期間とする、第6次計画を策定した。
- （※3）**重層的支援体制整備事業** 高齢・障害・子ども・生活困窮といった分野別の支援体制では対応が困難な地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、「相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」を一体的に実施している。調布市においては、既存の相談支援等の取組を活かしながら、組織横断的な連携により、重層的な支援体制の整備に向けた取組を推進している。

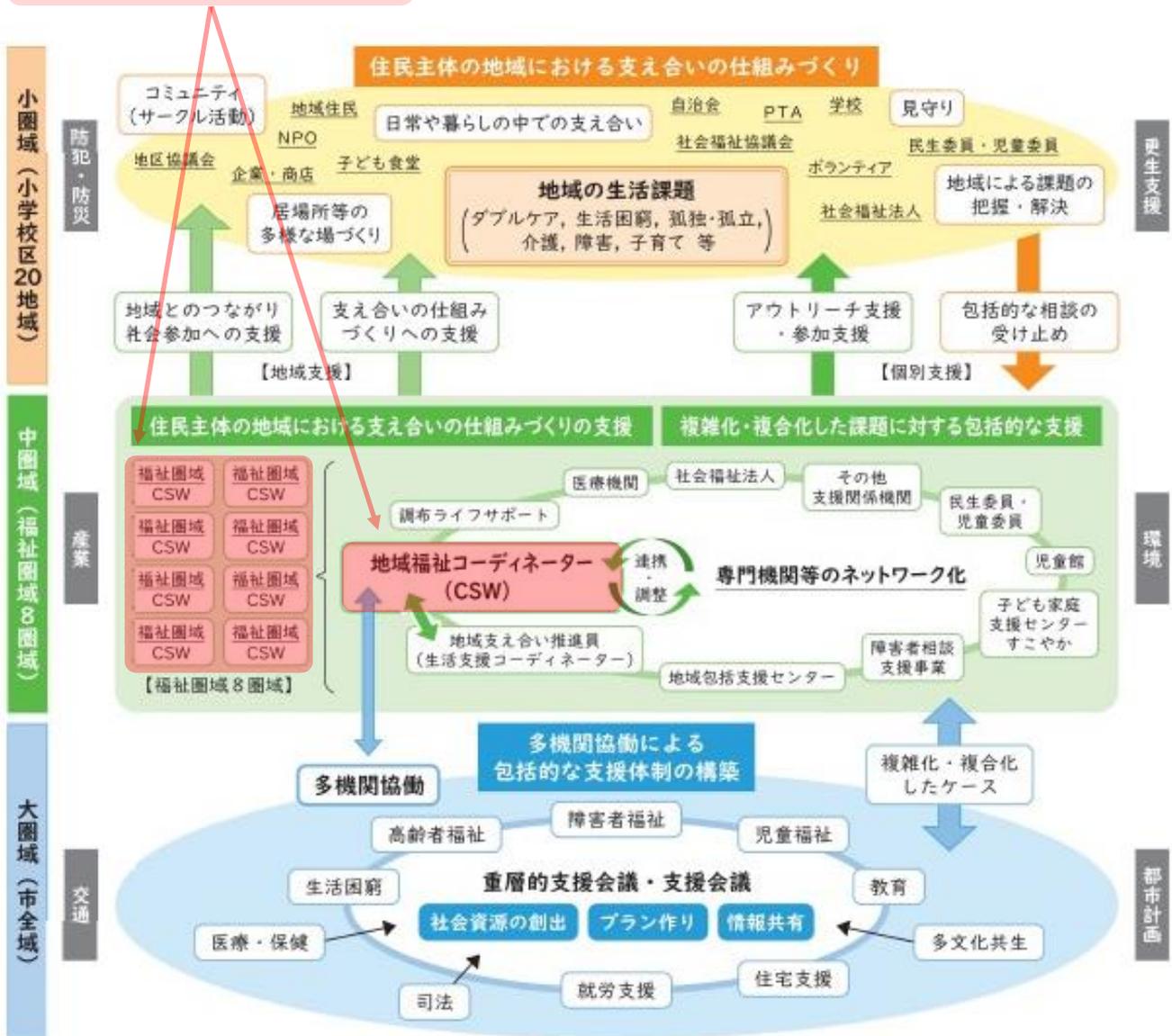
② 福祉圏域図（8圏域）



福祉圏域 (小学校区)	圏域ごとの住所地
緑ヶ丘 滝坂	仙川町1～3丁目、緑ヶ丘1・2丁目、菊野台1丁目の一部、東つつじヶ丘1～2丁目・3丁目の一部、西つつじヶ丘1～4丁目の一部、若葉町1丁目の一部
若葉 調和	東つつじヶ丘3丁目の一部、西つつじヶ丘3・4丁目の一部、入間町1～3丁目、若葉町1丁目の一部・2・3丁目、国領町8丁目の一部、菊野台1丁目の一部・2・3丁目
上ノ原 柏野	佐須町1丁目の一部・2丁目・3丁目の一部・4・5丁目、柴崎1・2丁目、菊野台1丁目の一部、西つつじヶ丘1丁目の一部・2丁目の一部、調布ヶ丘3丁目の一部、深大寺元町2丁目の一部、深大寺東町2丁目の一部・3・4丁目、深大寺南町1～3丁目の一部・5丁目の一部
北ノ台 深大寺	深大寺北町1～7丁目、佐須町1丁目の一部、深大寺元町2丁目の一部・3～5丁目、深大寺東町1丁目・2丁目の一部・5～8丁目、深大寺南町1～3丁目の一部・4丁目・5丁目の一部
第二 八雲台 国領	佐須町3丁目の一部、調布ヶ丘2丁目・3丁目の一部、八雲台1・2丁目、国領町1～5丁目、8丁目の一部、布田2・3丁目
染地 杉森 布田	国領町6・7丁目、染地1～3丁目、布田5・6丁目、多摩川6・7丁目
第一 富士見台 多摩川	富士見町2丁目の一部、下石原1～3丁目の一部、小島町1～3丁目、多摩川1～5丁目、布田1丁目・4丁目、調布ヶ丘1丁目・3丁目の一部・4丁目、深大寺元町1丁目
第三 石原 飛田給	飛田給1～3丁目、上石原1～3丁目、富士見町1丁目、2丁目の一部・3～4丁目、野水1・2丁目、西町

### ③ 調布におけるトータルケアシステムのイメージ図

#### CSW の位置づけ

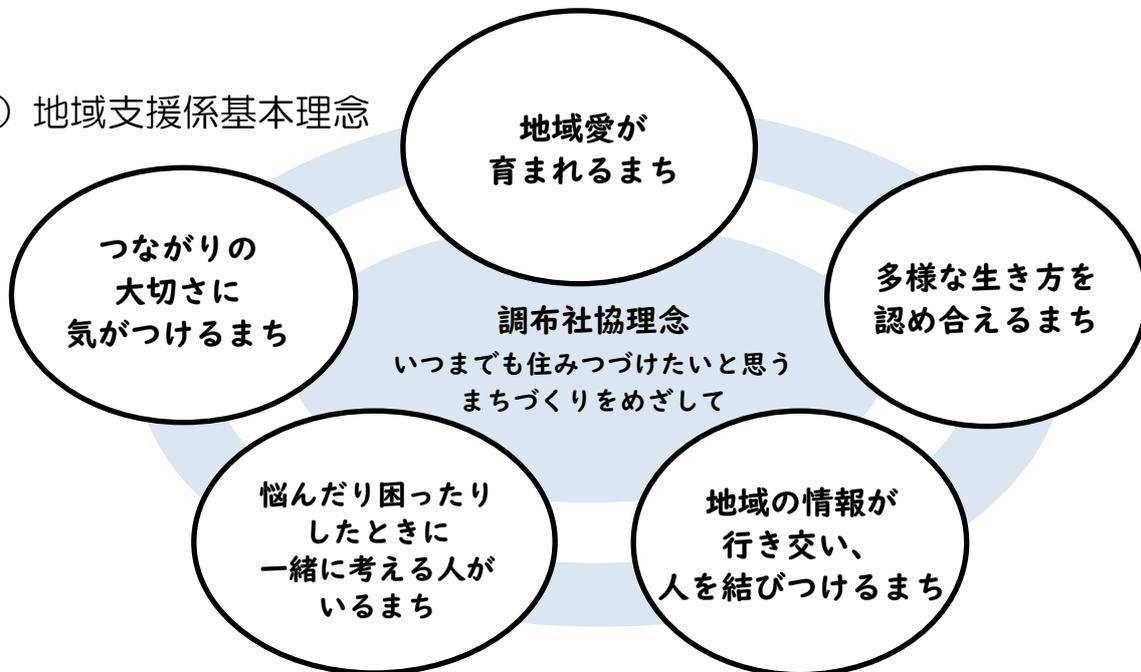


※図の引用：調布市地域福祉計画（令和6年度～令和11年度）

### ④ 学識者によるサポート

室田信一氏（東京都立大学人文社会学部人間社会学科准教授）にスーパーバイザー（助言・指導）を依頼し、取組へのアドバイスを受けた。

### (3) 地域支援係基本理念



※地域支援係・・・調布社協内の部署（地域福祉コーディネーターと地域支え合い推進員）

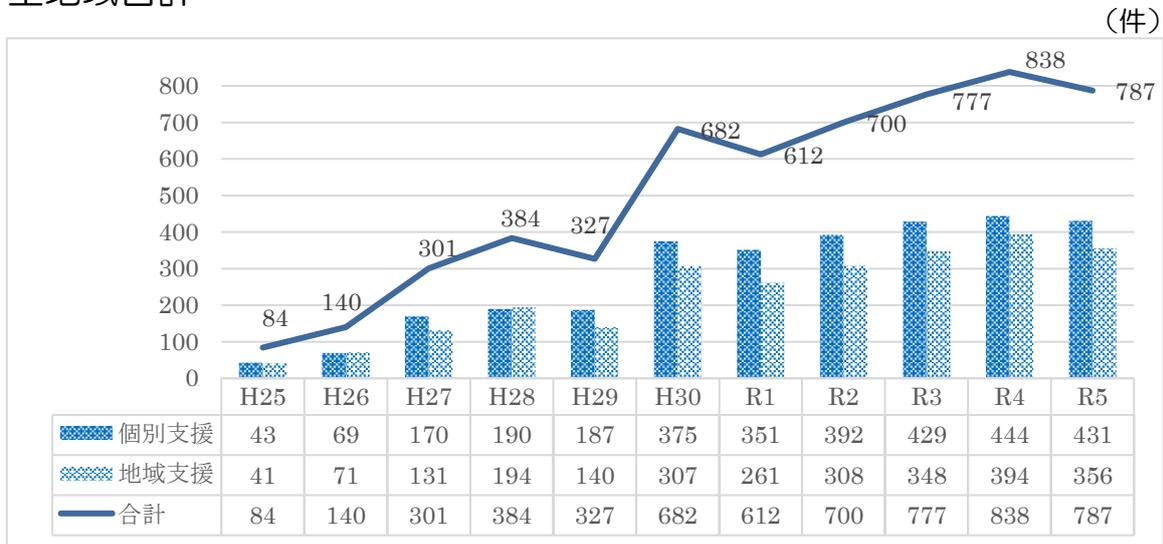
## 行動の共通認識

- まず受けとめる  
相談とは「出会い」であり「可能性」です。まず受けとめましょう。  
相談を断ってしまうことで、出会いから生まれる新たな「つながり」や、さらなる「課題」を発見するチャンスを失ってしまいます。一緒に考えていくこと自体が、信頼関係を構築する足掛かりとなります。
- 課題ではなく人と向き合う  
課題は、人や地域を通してはじめて課題となります。私たちが関わる課題は「できる・できない」の2択では決して判断できません。どのような相談に対しても「課題の解決のための支援」ではなく、「課題を抱え困っている人への支援」であると意識して真摯に人と向き合っていくことが大切です。
- 見えているものが全てではないことを意識する  
聞いたことや見たこと、把握している状況だけに捉われず様々な可能性を見据えて動きます。限定的に考えず幅を持った視点で行動します。
- 弱さも活かす視点をもつ  
どの人にも、どの地域にも弱さはあるものです。それはマイナス面で捉えられがちですが、弱さは視点を変えれば強さになり、また弱さがあるから動き出す原動力になる価値ある資源です。
- 行動に意味をもつ  
私たちに求められる役割とは何でしょうか？この問いに答えるためには行動に意味を持たないとはいけません。行動を言語化することで目的意識が生まれ、ブレない一貫性のある支援者をつくります。「街角での立ち話」でさえも自分の立場や目的を明確にすることで、専門職の支援に変わります。
- ゴールとともにプロセスを大切にする  
結果や成果、目標といったゴールだけに目が行きがちですが、そこに向かう過程も大切です。悩むことの積み重ねが地域のちからになります。
- チーム視点で考える  
1人で頑張る必要はありません。一緒に考えてくれる人を探し、共通する目標をもつことで視野が広がり、また推進力も高まります。みんなで考えることで、ひとりでは解決困難と思われる課題をも達成できるようになります。さらに、達成感やチームを強くし、強いつながりとなっていきます。
- ないものはつくる  
人や地域が捉える課題は、制度やサービスですべて解決できるものではありません。こうした狭間の課題に対して「ないから仕方がない」ではなく「どうしたらつくれるのか」を考えます。

## 2 新規相談（個別支援・地域支援）

### （1）相談件数

#### ① 全地域合計



配置人数	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
	2人		4人			6人	8人				

#### ② 地域別合計

(件)

福祉圏域（小学校区）	個別支援	地域支援	合計
緑ヶ丘・滝坂	51	32	83
若葉・調和	8	1	9
上ノ原・柏野	76	63	139
北ノ台・深大寺	70	55	125
第二・八雲台・国領	50	28	78
染地・杉森・布田	60	40	100
第一・富士見台・多摩川	54	45	99
第三・石原・飛田給	62	36	98
全域・複数圏域		56	56
合計	431	356	787

令和2年度以降、700件を超える水準で新規相談を受け付けている。

個別支援では、主に当事者やその家族、地域住民や地域のボランティア、民生児童委員、行政や福祉関係者、調布社協の他部署等、多岐にわたる方から相談を受けた。

地域住民や地域のボランティアから相談が入ることはCSWの最大の特徴である。CSWの役割の一つである地域支援（地域づくり）による住民主体の支え合いの仕組みづくりを通して、日頃から関係づくりやPRを行うことで、地域住民等からの相談につながっている。

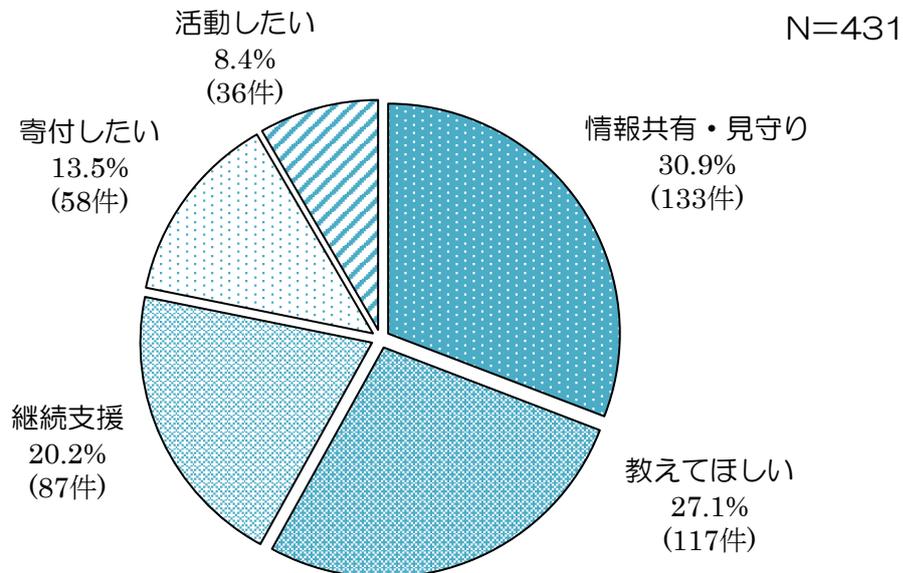
また行政や福祉関係者、調布社協の他部署等からつながる複合化・複雑化した相談は、多機関協働による体制が必要なケースや、CSWが把握するインフォーマル資源へのつながりが求められるケースなどが主である。

## (2) 個別支援

### ① 相談内容

CSW が受ける相談は、「情報を教えてほしい」や「活動に参加したい」といったちょっとした困りごとから、継続的に支援が必要な相談（継続支援）まで多岐に渡る。その内容に応じて以下の5つに分類した。

- 継続支援：継続的に支援が必要な相談（詳細はP14～17参照）
- 情報共有・見守り：この人について知っておいてほしい、見守りをしてほしい
- 教えてほしい：福祉サービス、居場所、地域資源などの情報がほしい
- 寄付したい：食料品や生鮮食品、日用品、金銭などを寄付・提供したい
- 活動したい：ボランティア活動や地域活動に参加したい



※四捨五入の関係で、グラフの合計が100%になっていない

「情報共有・見守り」「教えてほしい」「寄付したい」「活動したい」といった情報提供を主とする相談の割合を合計すると、79.9%（344件）であった。

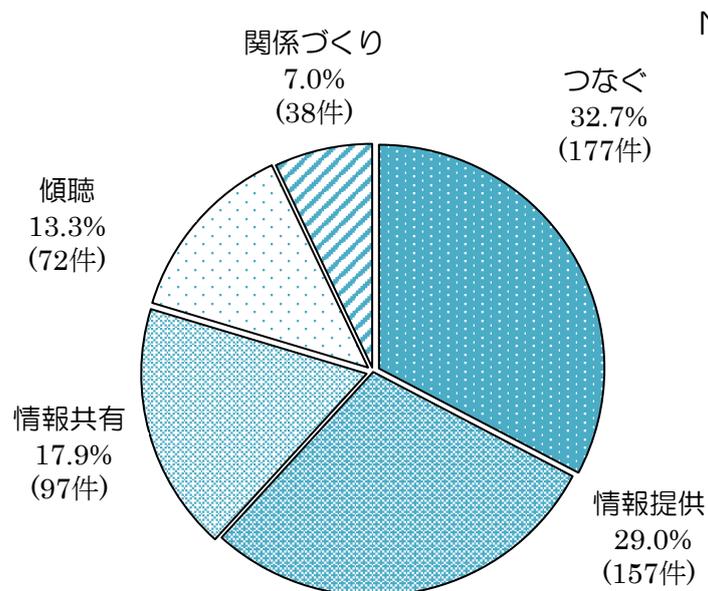
また、令和5年度新規相談のうち、継続支援の割合は20.2%（87件）であった。継続支援は、様々な要因や背景（例：社会的孤立、経済的困窮、病気や障がいなど）が複数重なっていること（複雑化・複合化）が見受けられ、既存の制度だけでは解決できなかったり、当事者の支援拒否があったりするなど、課題解決に向けた対応に苦慮することがある。そのため、複数の福祉分野や福祉以外の専門職等との多機関協働による体制が必要なケースが多い。

※継続支援の詳細については、P14「3 令和5年度対応の個別支援における継続支援（継続的に支援が必要な相談）」に掲載している。

## ② コーディネート

相談内容に対して、CSW の動き方（コーディネート）を以下の通り分類した。

つなぐ	相談に対して、各種機関・団体や地域活動等を紹介・つなぎを行った行動。 ① 相談窓口・専門機関 ② 住民主体の地域活動（自治会・居場所活動等） ③ 寄付受取先
情報提供	相談内容に応じた、制度やサービス、社会資源や各種機関等の情報提供。
関係づくり	支援・サービスへつなぐまでの当事者等との関係づくりを目的とする行動や同行支援。
傾聴	当事者等からの相談を受け止め、関係づくりを目的とした寄り添い。
情報共有	当事者以外から入る「必要な時に関わられるように知っておいてほしい」等の情報把握。



※四捨五入の関係で、グラフの合計が 100% になっていない

431 件の新規相談に対して、541 回のコーディネートを行った。

コーディネートの中では、「つなぐ」（32.7%）の割合が一番多かった。CSW の特徴である日頃のアウトリーチを通して、フォーマル・インフォーマル資源を把握し、つなぎ先に対して丁寧に関係づくりを行うことで、ケースをつないでいる。

社会的に孤立し、他者への不信感を抱いている当事者に対しては、「つなぐ」に至るまでに、まず関係性構築が必要であり、気持ちに寄り添うための「関係づくり」（7.0%）や「傾聴」（13.3%）を行っている。

「情報共有」（17.9%）は地域住民や民生児童委員、相談支援機関等から、すぐに CSW による介入の必要性はないが、今後のために CSW に知っておいてほしい、地域内における当事者に関する情報があったら共有してほしいという連絡を受けたものである。

### (3) 地域支援

#### ① 主な相談内容



## 地域住民

- 【地域住民】子ども向けに学習支援や子ども食堂、おまつりなどを行い、多世代交流につながる取組を始めたい。
- 【地域住民】得意なペーパークラフトの作成などの経験を活かして、地域で活動をしたい。
- 【地域住民】災害時の炊出しを想定した子ども食堂を始めたい。
- 【地域住民】起立性調節障害の理解・啓発のために中学校で実施した映画上映会がきっかけでつながったメンバーで、当事者家族が安心して話せる場をつくりたい。
- 【ボランティア】子ども食堂参加の子どもが心配な様子だった時に、地域住民としてどのように声掛けをするかについて学ぶ講座を実施したい。
- 【自治会】自治会名義でネットショッピングをするために、アカウント登録の方法を教えてください。
- 【自治会】防災の取組を行う中で、他にも何か参加者のためになることができないか考えたい。
- 【NPO 法人】外国籍世帯の支援団体によるハラフード※を含めた食品配布を外国籍世帯に限定せずに行い、多文化交流や団体の普及啓発を兼ねた企画をしたい。

※ハラフードとは：イスラム教徒（ムスリム）が食べてもよいとされる食べ物のこと。

## 関係機関

- 【ヤングケアラー・コーディネーター（その他専門機関）】地域のニーズを知りたいので子ども食堂に参加し、地域の活動者とのつながりをつくりたい。
- 【市外の就労支援施設（その他専門機関）】「(LGBTQ・女性自認の方から) 同じ境遇の女性自認の方のための会で、講師も LGBTQ 当事者であれば、自分の気持ちを分かってもらえるのでは」との相談を受けたので、「調布女子会 のまま」の講演会について教えてください。
- 【特別養護老人ホーム（その他専門機関）】コロナ禍で中止していた認知症カフェを再開した。地域住民や自治会に周知したいのでつないでほしい。
- 【中学校（行政・福祉以外）】市内企業の整理収納アドバイザーによる子ども向けワークショップを中学校の特別支援級クラスの授業で取り入れたい。
- 【郷土博物館（行政・福祉以外）】イベントの際に絵本の読み聞かせや紙芝居ができるボランティアを紹介してほしい。

## 企業・商店

- 【地元企業】社員の有志で集めたお金が貯まったので、地域貢献の一環として子どもや若者のために活動している団体等に寄付したい。
- 【地元企業】毎月主催している子ども食堂を地域に周知したい。
- 【地元企業】CSR活動※として地域の子どもの食堂へ物品の寄付をしたい。また地域との関わりをつくりたい。

※CSR活動とは：企業による社会的責任を果たす活動や社会貢献活動のこと。

## ②主な取組事例

### 企業とこども食堂とCSWの連携

#### 相談までの動き

調布市内には25か所（令和6年1月時点）のこども食堂がある。CSWも一部のこども食堂の立ち上げ支援に関わり、情報共有と相互交流の場として年2回のネットワーク会議を開催。

また、こども食堂ネットワークメーリングリストを通して、補助金や寄付等の各種情報を共有し、こども食堂間でも情報が行き交うように働きかけを行っていた。



#### 相談

映画館運営の企業より、認定NPO法人全国こども食堂支援センター・むすびえを通じて「海外アニメ映画の完成披露試写会に、こども食堂の参加者30人を無料招待したい」という相談が入る。

企業のスタッフとして、日頃からこども食堂活動に関心を持ち、子どもたちに楽しんでもらう機会をつくりたい、また企業として社会貢献活動をしたいという想いを持っていた。

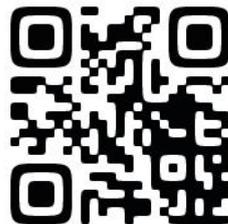


#### 完成披露試写会にこども食堂参加者を招待

映画館運営の企業とむすびえ、CSWで打合せを重ねる。周知においては市内のこども食堂運営者の方々のご協力により、30人無料招待が実現。当日の受付では「楽しみにしていました！」「嬉しかった！」という声が聞かれ、子どもたちや保護者の笑顔を見ることができた。また、上映開始前にPR動画「こども食堂とちょうふしゃきょう」を大スクリーンで上映してもらい、多くの来場者にこども食堂の活動やCSWのPRをする機会となった。

#### ポイント

- ・調布に映画館があるという企業の強み（資源）と地域貢献への想い。
- ・こども食堂同士のネットワークがあったからこそ、子育て家庭へ直接情報を届けることができた。
- ・企業のニーズと地域のこども食堂とのマッチングができた。



当日上映開始前のPR動画

「こども食堂とちょうふしゃきょう」YouTube動画はこちら



PR動画上映の様子

## 生きづらさを抱える子育て中のママ会 ～母であるがゆえに隠れてしまうひきこもり～

### 相談までの動き

生きづらさを抱える方の当事者会「ちょうふのこやど」（月1回開催）へ立ち上げから継続的に関わり、スタッフや参加者の声に耳を傾け、関係づくりを行っていた。その中で、女性スタッフより、生きづらさを抱えながら、子育てに悩む方がいる話やそれに対する想いなどを聴いていた。

また、子育て支援団体「ぷくぷく・ポレポレの家※」代表から、「生きづらさ」とともにある母たちへの想いを聴いていた。

※ぷくぷく・ポレポレの家：市内にある古民家を活用した子育て支援を行う住民主体による常設の居場所（拠点）

### 相談

「ちょうふのこやど」の女性スタッフより、自身の子育て経験を通して、「生きづらさ」を抱えながら子育てをする母を対象にした「ママ会」を実現したいという相談があった。

市内のアクセスの良い場所で行いたい、参加する母たちが、安心して集まり、ゆったりした気分で過ごせる場にしたい。



### ひきこもりママ会「りあん」の開催

生きづらさを抱えながら子育てをしている母を対象にしたひきこもりママ会「りあん」を2回開催。市内外から、同じ想いを抱える方々が参加し、悩みや心の内を吐露し合い、ゆったりとした気分で過ごせる場となった。

笑い合う場面もあり、「このような場があって良かった」という参加者の声も聞かれた。

ぷくぷく・ポレポレの家を会場にしたことで、2回目の開催時に子育て関連企業との新たな出会い・つながりが生まれた。

### ポイント

- スタッフのニーズと社会資源のニーズが似たような想いを持っていることを把握していたからこそ、マッチングを行った。
- 安心かつ温かみのある雰囲気を実施できたのは、日頃子育て支援を行う古民家を活用した常設の居場所（社会資源）を会場としたことが大きい。
- 子育てという大きな社会的役割がある母たちの中にも、「生きづらさ」を抱える方もいる。母であるがゆえに「隠れたひきこもり」になることがある。
- 参加対象を同じ境遇で悩む母のみとしたことで、日々追われる毎日の中で、「心の内」が吐き出せない方でも安心して参加できる場になった。



チラシ



会場協力

スマートフォンをツールとした住民同士のつながりの場づくり  
～地域住民（ボランティア）・ボランティアコーディネーター・CSW との協働～

相談までの動き

地域の拠点であるボランティアコーディネーターとの情報共有を大切に、地域ニーズの把握を行っていた。

企業の貸出機によるスマートフォン講座を行ったところ、「楽しかったけれど、自分のスマートフォンでやってみたかった」という声が多数あり、どのような場があれば良いか模索していた。

相談

シニア世代の方が地域福祉センターでの活動参加後に、ボランティアコーナーに立ち寄り、「(携帯)電話に出られない」「電話が掛けられない」「うまく開けない」等、ちょっとしたアドバイスで解決できるスマートフォンに関する相談が複数あることを、ボランティアコーディネーターと共有した。

ポイント

- 拠点型とアウトリーチ型のコーディネーターの連携による地域づくり。
- 日頃から住民の声に丁寧に耳を傾けているからこそ、多くの方に相談してもらえている。
- 同様の「個別相談」が複数あったことをきっかけに、「地域支援」へと発展させた。
- 教える、教わるという視点だけでなく、住民同士がつながるきっかけの場になることも目的に進めた。

個別の困りごと相談から地域支援へ

専門的ではなく、ちょっとした困りごとを1対1で相談・交流できるサロンのような場を目指し、ボランティアコーディネーターと検討を開始した。

地域の中には他にも、「お店に行くのはハードルが高い」「家族にも聞きづらい」というニーズを持った方の声があった。

また、スマートフォンの使い方を教えられるという強みを持った、特に男性ボランティアの活躍の場となることも期待できた。

ボランティア募集を行い、加わった地域住民とともに考え、仲間を増やしながら活動が続いている。また、ボランティアや常連の相談者、新たな相談者など、住民同士のつながり・情報交換の場ともなっている。



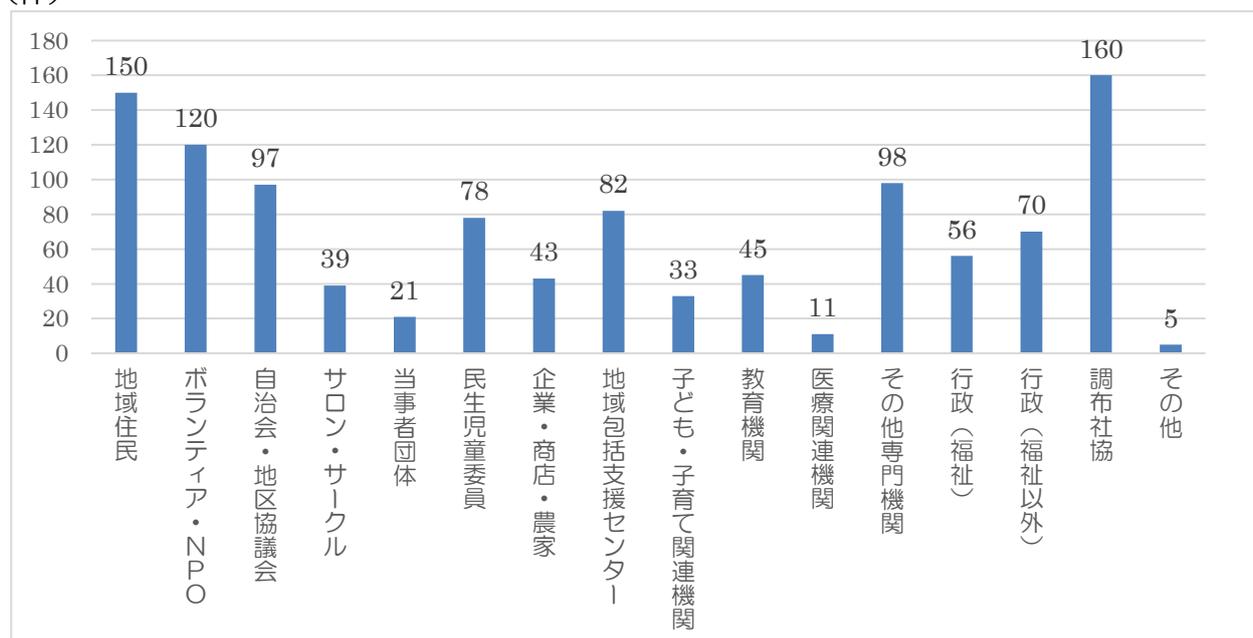
「スマホ de サロン」活動の様子



チラシ

### ③ 連携先

(件)



当事者団体との連携が21件あった。当事者団体の活動・取組への立ち上げ・運営支援を丁寧に行ってきたことで、新たな取組への発展や他の取組での連携につながる結果となった。またCSWとして、生きづらさを抱えた方や見た目ではわからない困りごとを抱えながらも社会的な理解が十分でないがゆえに悩む方等の声を把握する目的で、当事者団体との関わりを積極的に行っている結果である。

地域支援において、地域住民(150件)やボランティア・NPO(120件)、自治会・地区協議会(97件)、民生児童委員(78件)、サロン・サークル(39件)との連携している。これは日頃の積極的なアウトリーチと関係づくりの結果、地域住民等から地域支援の相談が入ること、また新たな活動・取組の立ち上げの際に、地域住民等をマッチングし、連携につながっている。

地域生活課題をもとに、地域での取組を立ち上げ、または実施することにおいて、必要とする方へ情報が届くようにするため、行政やその他専門機関、子ども・子育て関連機関、医療関連機関への周知協力依頼・連携などの声掛けを積極的に行った。

企業・商店・農家(43件)などと連携を行った。金銭や物品寄付、会場提供、資格・スキルを生かした職員派遣など、それぞれのできることや強みを活かした地域貢献を行う企業・商店・農家と連携することができた。

調布社協については、地域支え合い推進員、市民活動支援センター(ボランティアコーナー)、調布市子ども・若者総合支援事業「ここあ」、調布市こころの健康支援センター、障害者地域活動支援センター「ドルチェ」、通所介護・国基準通所型サービス「アイビー」、希望の家、調布ライフサポート(生活困窮者自立相談支援事業)、地域福祉係、総務課などが含まれる。特に、地域の担当として配置されている地域支え合い推進員、市民活動支援センター(ボランティアコーナー)との連携が多い。

### 3 令和5年度対応の個別支援における継続支援 (継続的に支援が必要な相談)

令和5年度に、新規受付から継続支援に至った相談（87件）と、過去に受付けて、令和5年度にかけて継続的に支援している相談（58件）の計145件について、「(1) 困りごと及び背景」「(2) 連携先と連携事例」を取りまとめた。

#### (1) 困りごと及び背景

相談内容は、表面化した困りごと（例：ひきこもり、ごみ屋敷、近隣住民とのトラブルなど）を伺うことが多いが、詳しくその世帯の状況を把握すると、様々な背景（例：社会的孤立、経済的困窮、精神障がいなど）を抱えていることが見受けられる。

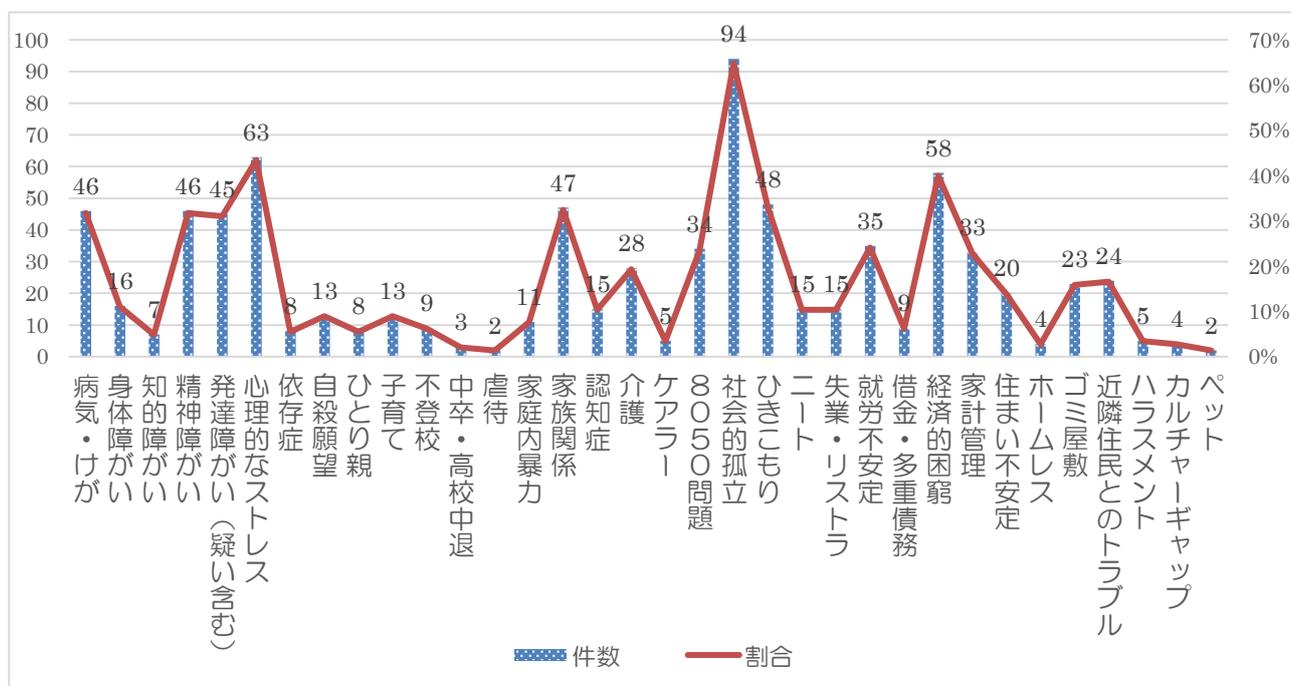
継続支援している相談について、その困りごと及び背景を以下のとおり分類した。

#### 困りごと及び背景（項目）

病気・けが、身体障がい、知的障がい、精神障がい、発達障がい（疑い含む）、心理的なストレス、依存症、自殺願望、ひとり親、子育て、不登校、中卒・高校中退、虐待、家庭内暴力、家族関係、認知症、介護、ケアラー、8050問題、社会的孤立、ひきこもり、ニート、失業・リストラ、就労不安定、借金・多重債務、経済的困窮、家計管理、住まい不安定、ホームレス、ゴミ屋敷、近隣住民とのトラブル、ハラスメント、カルチャーギャップ、ペット

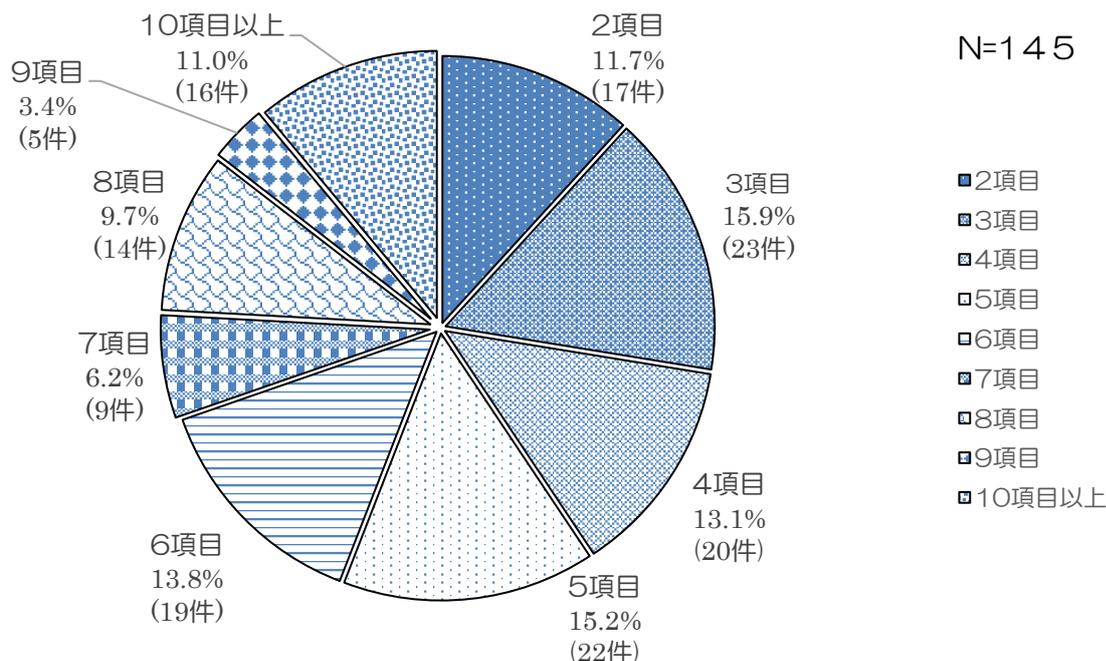
#### ① 継続支援（相談）における困りごと及び背景（項目）の数

(件)



※相談件数：145件（項目に重複あり）

## ② 1件の継続支援の相談に対して、重なっている困りごと及び背景の数



相談件数145件のうち、94件（64.8%）が社会的孤立状態であった。以下、「心理的なストレス」が63件（43.4%）、「経済的困窮」が58件（40.0%）、「ひきこもり」が48件（33.1%）、「家族関係」が47件（32.4%）、「病気・けが」「精神障がい」が46件（31.7%）と続いている。

複数の困りごと及び背景（複雑化・複合化した支援ニーズ）を抱える世帯にとっては、自ら相談をすることが困難な場合や相談したくても相談先が分からない場合もあり、地域住民や支援関係機関等から相談につながる事が少なくない。日頃から積極的なアウトリーチや相談を受け止める姿勢を通して、地域住民の見守りや支援関係機関等とのつながりがあるからこそである。

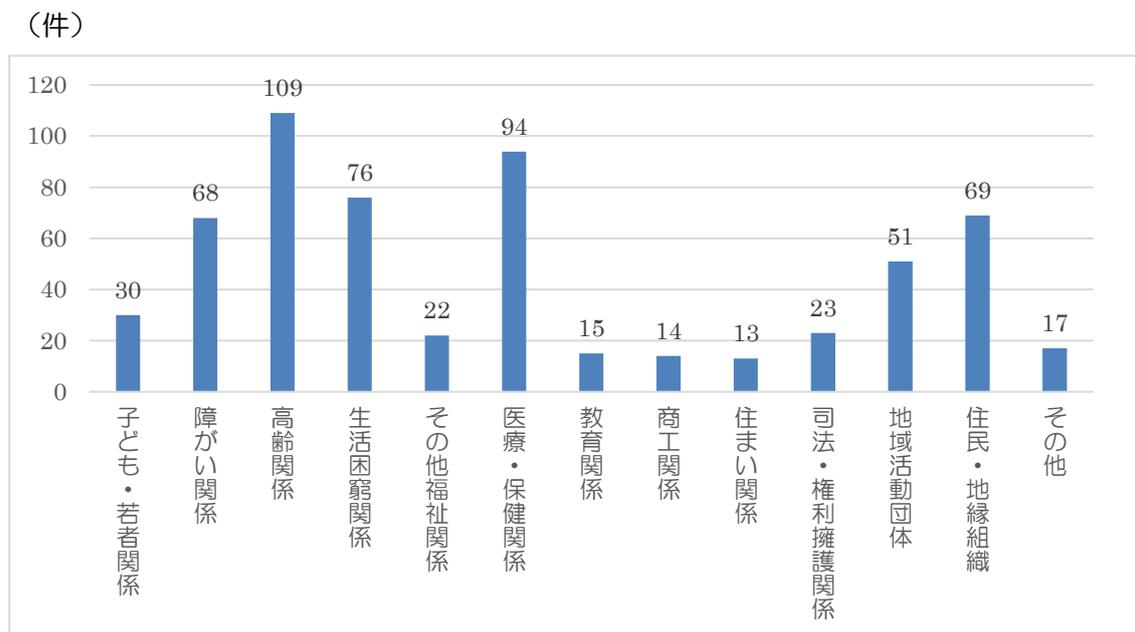
「社会的孤立（64.8%）」の割合が最も高い。「社会的孤立」が故に支援拒否が起こり、CSW や専門機関の介入ができない、課題解決に向けた支援が進まないケースが多い。ケース対応を通して、複数の困りごと及び背景が要因で「社会的孤立」状態になりやすいという点と、「社会的孤立」状態が困りごと及び背景を増大させるという点の両視点が考えられ、社会とのつながりが乏しいことがより困りごとを複雑化・複合化させることに影響していると感じている。また「社会的孤立」を抱えたケースは「ひきこもり」「経済的困窮」「住まい不安定」などの問題を合わせて抱えている場合が多い。

5つ以上の項目が重なっている相談が約6割であった。そのうち10項目以上が重なっている相談は16件（11.0%）あり、内訳は10項目7件、11項目4件、12項目2件、14項目（最多）3件であった。

複数の困りごとや背景を抱える世帯への支援において、既存の制度やサービスだけでは解決が困難な場合や、多分野にまたがる場合があるため、多機関協働による重層的な支援体制の構築が必要である。

## (2) 連携先と連携事例

### ① 連携先



※行政を含めて分野ごとに分類をした。  
※その他は、警察や税・年金関係など。

福祉分野（子ども・若者、障がい、高齢、生活困窮、その他福祉）だけでなく、福祉以外の分野（医療・保健、教育、商工、住まい、司法・権利擁護など）とも幅広く連携している。14・15ページのグラフのように、多岐にわたる困りごと及び背景を抱える世帯へ支援をしていく中では、福祉以外の分野の機関との連携は必須である。

また、複数の困りごと及び背景を抱えるケースに対してフォーマルな資源（行政サービス等）だけでは解決が難しく、地域づくりと連動したインフォーマルな資源（住民同士のつながりや見守り等）の活用が必要である。そのために、地域づくり（地域支援）において、地域住民等に日常生活や活動の中での支え合いや見守り、相談窓口へのつなぎ等の役割を担ってもらえるように、理解啓発や働きかけを行っている。

連携先が多岐にわたることは、CSWの特徴であるアウトリーチや日頃の関係づくりを行ってきた結果ともいえる。また、分野をまたがる多機関協働において、より円滑な連携体制となることを目指し、CSWの役割を日頃から伝えていくことや、ともに連携支援をする中で重層事業の多機関協働事業者としての役割を明確化して、支援の方向性の統一を図っている。

## ② 連携事例

多機関が関わり、インフォーマル資源とつながっている継続支援ケースの相談例

連携事例1 「難病・障がいを抱え、生活困窮状態にある方への支援」		
相談例	40代単身男性。生活保護受給。難病による慢性的な痛みと発達障がいと精神疾患による精神不安定さから自殺願望がある。また遠方の親族との関係不和、社会的孤立状態である。生活福祉課、障害福祉課の行政機関を中心に、生活困窮者支援団体とも連絡を取り合いながら、CSWにて本人のSOSを受け止め、困りごとに応じてインフォーマル資源を活用して、地域生活の充実を図るための支援を行う。	
関係機関	生活福祉課（生活困窮関係） 障害福祉課（障がい関係） 調布社協地域福祉係（その他福祉関係） 医療機関（医療・保健関係） 相談支援事業所（障がい関係） 生活困窮者支援団体（生活困窮関係） 地域の居場所（地域活動団体） CSW	⇒生活保護支給 ⇒サービス提供 ⇒福祉用具貸出 ⇒医療サービス提供 ⇒サービス調整、関係づくり ⇒住まい探し ⇒交流の場づくり、見守り ⇒傾聴とインフォーマル資源へのつなぎ

連携事例2 「高齢者とひきこもり状態の子の生活困窮世帯への支援」		
相談例	社会的孤立状態にある80代父と50代娘の2人世帯。自治会長より気になる世帯があるということでCSWへつながった。自宅は片づけられず物であふれ、娘は心身の不調のため働けず自室にひきこもり状態。父の年金収入のみで生活をしており、家計管理の問題もあり、経済的に困窮している。世帯として「生活保護受給の手続きがわからない」「病院にいきたい」という話を聞き、生活福祉課へつないだ。その後、医療受診の調整やひだまりサロンへのつなぎを行うとともに、地域包括支援センターとも共有しながら世帯の支援を行った。自治会長や近隣住民にはゆるやかな見守りを行ってもらっている。	
関係機関	生活福祉課（生活困窮関係） 地域包括支援センター（高齢関係） 医療機関（医療・保健関係） ひだまりサロン（住民・地縁組織） 自治会（住民・地縁組織） CSW	⇒生活保護支給、生活支援 ⇒父への相談支援 ⇒医療サービス提供 ⇒見守り ⇒見守り ⇒生活保護へのつなぎ、医療受診の調整

## 4 相談・取組事例

継続支援の相談事例を CSW としての視点や狙い、支援のポイントなどを踏まえて紹介する。また、重層事業の各事業としての動きや取組となる支援については、マークで表記している。

### 重層的支援体制整備事業

高齢・障害・子ども・生活困窮といった分野別の支援体制では対応が困難な地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、「相談支援」、「参加支援」、「地域づくりに向けた支援」を一体的に実施している。調布市においては、既存の相談支援等の取組を活かしながら、組織横断的な連携により、重層的な支援体制の整備に向けた取組を推進している。

#### 包括的相談支援事業



包括的相談支援

介護、障害、子ども、生活困窮等の各分野の支援関係機関等において、相談者の属性や世代、相談内容等にかかわらず、地域住民からの相談を包括的に受け止め、抱える課題の解きほぐしや整理を行います。また、他の支援関係機関等と連携した支援の実施等により、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズへの対応の充実を図る。

#### 参加支援事業



参加支援

既存の社会参加に向けた事業では十分な対応が困難な本人やその世帯の支援ニーズを踏まえ、地域資源や支援メニューとのコーディネート、マッチングを行います。また、既存の地域資源の拡充に向けた働きかけを行うほか、マッチング後のフォローアップなど、本人やその世帯と社会とのつながりづくりに向けた支援を行う。

#### 地域づくり事業



地域づくり

既存の地域づくりに関する事業の取組を生かしつつ、世代や属性を超えて交流できる場や居場所の整備を行うとともに、個別の活動や人のコーディネート、地域のプラットフォームの促進、地域における活動の活性化等を通じて、多様な地域活動が生まれやすい環境整備を行う。

#### アウトリーチ等を通じた継続的支援事業



アウトリーチ

複雑化・複合化した支援ニーズを抱えながらも必要な支援が届いていない方に支援を届けるため、本人と関わるための信頼関係の構築や、本人とのつながりの形成に向けた支援を行う。

#### 多機関協働事業



多機関協働

単独の支援関係機関等では十分な対応が困難な複雑化・複合化した課題を抱える方の相談について、支援の調整役として支援関係機関等の役割分担や支援の方向を定め、必要に応じて支援プランの作成等の取組を行う。

## 事例①

# 「地域づくりによる身近な相談のできる場と支援の充実」

～地域住民の方々との関係づくりの大切さ～



## 事例概要

サロン活動に参加した際、地域住民 A さんから「近隣の 70 代独居男性 B さんの家の庭にごみや枯れ葉などが溜まっており、心配」との相談を受けた。A さんが B さんに直接話しかけたこともあったようだが、コミュニケーションを拒否されてしまったので、困っている。

相談を受け、CSW が B さんと関わっていく中で、B さんが判断能力の低下などから生活に困っていることがわかった。介護保険サービスの導入に向けた支援を行う地域包括支援センターと連携を取りながら、CSW は主に生活面の支援などを行った。

既存の制度やサービスの支援だけでなく、地域のインフォーマル資源である子ども食堂の力も借りることで、B さんを多方面から支援することができた。

## CSW の視点・想い

- 何か困ったことがあったときに、気軽に身近な地域で相談ができる場づくり（Ⅰ）
- 支援における専門職の連携の大切さ（Ⅱ）
- 困りごとを抱えた方への支援をより充実したものとするための地域づくり（Ⅲ）

支援のステップ（Ⅰ相談受付 Ⅱ連携支援 Ⅲインフォーマル資源の活用）

### Ⅰ サロン活動に参加 （A さんから相談を受ける）



### Ⅱ B さんへの支援 （専門職との連携）



### Ⅲ インフォーマル資源による B さんへの支援 （子ども食堂の協力）



## Ⅰ サロン活動に参加



～地域住民（A さん）から相談を受ける～

- 地域住民が集まって歌を歌うことやおしゃべりをするサロンのスタッフをしている A さんから、CSW がサロンに参加した際に相談を受けた。
- サロンへの参加希望者のつなぎや地域イベントの案内、活動の運営支援などのために、日頃から CSW がサロンに参加して交流をすることで CSW を広く知ってもらい、関係づくりをしていた。



## POINT ①

CSW はサロン活動や子ども食堂、地域イベントなどへ参加し、日頃から地域住民と交流をしている。このような積極的なアウトリーチをすることで、地域活動中や別の場面で顔を合わせた際、日常生活などの困りごとの相談を受けることにつながっている。

CSW に安心して気軽に相談をしてもらえよう、日頃からコミュニケーションを積み重ねながら地域住民との関係づくりを大切にしている。

## II Bさんへの支援



包括的相談支援 アウトリーチ

### ～専門職との連携～

- 地域包括支援センターへ確認  
⇒地域包括支援センターがすでに関わりのある世帯であったため、地域包括支援センターとともに B さんの様子の確認のために訪問。
- 関係づくりのために食料品を持参  
⇒地域包括支援センターとの訪問の際、B さんが食事に困っている可能性を想定し、寄付品の食料を持参した。数日食事がとれていない状況を確認し、本人の希望もあったため、食料品をお渡しし、B さんとの関係づくりにつながった。
- 介護保険の導入までの生活面の支援  
(家の中や庭の片づけ、買い物同行など)  
⇒介護保険申請やサービス調整は、地域包括支援センターが主に支援。  
⇒「ひとりでの外出が不安」という言葉があり、地域包括支援センターやCSW、地域支え合い推進員で買い物へ数回同行した。買い物の同行などで関係づくりをしていく中で、家の中や庭の片づけができていないことに悩んでいることがわかり、B さんと一緒に片づけを行った。

## POINT ②



包括的相談支援 アウトリーチ

地域住民から相談を受けた際に、すでに別の機関が関わっているケースもある。すぐに本人とのアプローチをするのではなく、他の相談支援機関の関わり状況を確認することを大切にしている。

複数回の訪問で B さんとのコミュニケーションを重ね、何か困っていることがあれば相談をしてもらいたい旨を伝えながら、B さんのペースに合わせた関係づくりを大切にした。最初は抵抗感を示されていた家の中や庭の片づけについても、本人との関係を築いていく中で、抵抗感が薄れていった。



地域包括支援センターとの連携（役割分担）

## III 子ども食堂による B さんへの支援



アウトリーチ 参加支援

### ～インフォーマル資源との連携～

- B さんの生活に対する想いを聴き、A さんへ相談  
⇒B さんが料理を作ることに苦勞をしている様子があり、会話の中から「温かい食事を食べたい」との気持ちを聞いていた。A さんがサロン活動以外に、子ども食堂にも携わっていたため、A さんに B さんの気持ちを伝えたところ「心配なので、子ども食堂の食事を届けたい」との返答をもらい、B さんも子ども食堂の食事を希望した。
- 子ども食堂の食事を配達  
⇒月 1 回の子ども食堂の開催時に B さんの弁当を用意できるようにボランティアの方々との連絡や調整を行った。個人情報など配慮すべき点もあったため、CSW と地域支え合い推進員が直接 B さん宅へ弁当をお届けした。

## POINT ③



参加支援

子ども食堂の食事を届けることができたことにより、B さんとの関係づくりができた。関係が深まったことで、その後の B さんとのやりとりもしやすくなり、よりよい支援につながった。

本来は子どもを主な対象とする子ども食堂ではあるが、相談をしたところ、快く支援に協力をしてくれた。



## 成果

- 地域活動にアウトリーチを重ねた結果、A さんからの相談を受けることができた。地域住民（A さん）から受けた相談をきっかけとして、B さんへの支援につながった。
- B さんとの対話を重ね、関係づくりをしていく中で、実は B さん自身も困りごと（判断能力の低下、家の中や庭の片づけができていない、買い物が不安など）を抱えていることがわかった。地域包括支援センター・地域支え合い推進員と相談をしながら、協力をして支援をすることができた。
- 既存の制度や福祉サービスだけではなく、地域の住民主体の活動である子ども食堂の力を借りることで、支援の充実につながった。

## 今後の方向性

- 今後も地域住民等に対して、CSW を知ってもらい、気軽に安心して相談をしてもらえるよう、交流や関係づくりを大切にしながら、積極的にアウトリーチをしていきたい。
- B さんへは、地域包括支援センターが主となって医療受診の調整や介護保険サービスの導入、配食サービスの調整などの支援を継続している。CSW としては、必要な場面で支援に入れるように地域包括支援センターと引き続き連携をしていきたい。
- 地域活動の立ち上げや運営支援などを通して、本事例の子ども食堂のようなインフォーマルな地域資源を増やしていきたい。そうすることで困りごとを抱えた方への支援をする際、力を貸してもらうことのできる心強い存在が増え、専門職のみでの支援ではなく、地域で支えあう仕組みづくりにつなげていきたい。

## 室田先生の解説・コメント

地域活動を通して CSW に相談が入り、CSW による個別支援を経て、再度、地域による支援に結びつけた事例です。地域支援というと、地域の関係団体や地域の多数のニーズを把握するところから支援が始まると思われることもありますが、地域支援と個別支援は連続的なもので、この事例のように両者を往還するような支援は珍しくありません。

B さんに限らず、配食を必要としている人は地域の中に少なくありませんが、配食活動は食材の準備から配達まで多くの資源が必要なため、実行のハードルが高く、全国的にも配食活動に取り組む地域は限定的です。地域の子どもの食堂と連携し、個別のニーズに合わせた配食活動を行った本事例は、地域支援の好事例といえるでしょう。

## 事例②

# 「小さな変化の積み重ねで見つける自分らしさ」

～インフォーマルな活動への参加がもたらすもの～



参加支援



アウトリーチ

### 事例概要

長年社会との関わりがなくひきこもり状態の40代女性のCさん。母と姉と本人の3人世帯。同居の姉からの相談でCSWへつながったため、当初ご本人の主張や意志が見えづらい状況にあった。趣味の話や地域活動の話から関係づくりを始め、地域活動の参加を通してCさん本人が自分自身を見つめるきっかけをつくっていった。

また、活動参加の中でCさん自身にも変化があり、何か困ったときに相談できるような関係を活動の中でつくることのできた。

#### 【SOSは家族から】



アウトリーチ



参加支援

姉からCさんについて生活を安定させたいと相談が入った。家族としては今後の生活のためにCさんを就労につなげたいが長く社会経験がないためどうすれば良いか不安があった。

家庭への訪問で家族と面談した後にCさんにお会いすることになった。Cさんからは悩みや困りごとの意思表示が少なかったが、両親亡き後の不安やこれからどう生きたいのかわからないとの悩みや、いずれは働くことも考えているといった話を伺った。

#### 【Cさんを知る】



参加支援

Cさんとの面談を地域福祉センターで月一回行うようになった。Cさん自身の気持ちが見えづらく、本人を知るために趣味や地域活動など様々な話をした。興味が少しある様子だった活動について、まずは活動の雰囲気を知ってもらうため気軽に参加できそうな活動へ参加。それから地域の体操の会や生きづらさを抱えた方の当事者会への参加も決まる。

#### 【Cさんを見る・Cさんの言葉】



アウトリーチ



参加支援

当事者会や地域活動の参加の際には職員も同行（伴走支援）し、面談の時とは違うCさんの様子を知ることができた。2回目以降も継続して通うようになり、定期面談の中で活動に参加した感想や活動の様子をお聞きし、本人の言葉で気持ちを語っていただいた。継続的な参加によって他の参加者との会話も増え、他の活動への誘いを受けるように変化した。

### CSWの視点・想い

- 活動への参加や家族やCSWではない他者との関わりを通して、自分自身を知るきっかけをつくる
- インフォーマル資源との連携を通じた身近な地域住民や関係者に相談できる環境づくり
- 本人の強みをいかしながら、Cさんのペースに寄り添い自身で選択していく中で小さな変化を積み重ねる

### POINT ①

家族以外との関わりを増やす機会をつくり、その中で自分のやりたいことやこれからについてのヒントを探す。



### POINT ②

面談の時は緊張や環境によって本来の姿を知るのが難しいが、活動に参加しているCさんの日常の姿や他の人と話す様子を知ることができる。本人のことを知るのには面談の場面だけではない。

### 【面談の雰囲気の変化】



面談の中でレコードを聴くのが趣味でありレコードプレイヤーが壊れて聴けていないことを知り、レコードプレイヤーが置いてある近くの常設の居場所の場を借りて、面談の場所を変更した。面談当日はCさんがレコードを持参一緒に聴いた。当事者会や地域活動だけでなく、趣味を楽しむ機会や常設の居場所のイベントなども紹介する中で、Cさんと共通の話題ができ、Cさんをより知ることに繋がった。



### 【参加者からボランティアへ変化】



活動への参加を重ねた。最初の面談で伺った今後の生活への不安や就労や就労のための準備への想いに対して、そのきっかけづくりとして福祉まつりのボランティアへ参加することを提案した。まつり開催の2日間とも参加することになった。普段行わない作業や役割を担い、まつり参加者との交流も生まれ、いつもの活動参加とはひと味違ったボランティアとしての参加へ変化した。

### POINT ③

活動の参加から他者のためのボランティア活動に変化。他のボランティアや職員、参加者との交流が生まれる。ボランティア参加から就労へ変化してくためにCさん要望やペースに合わせて寄り添っていききたい。

### 【継続的なボランティア参加へ】



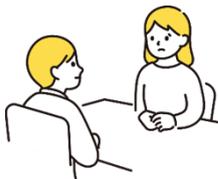
見守り事業の一つである高齢者会食サービスの担当が会場の準備や片付けを行うボランティアを探していた。Cさんの強みである細部まで目が届くところを活かせると考え、Cさんに紹介したところ参加を希望された。継続的に参加する中で高齢者会食のボランティアスタッフや担当職員との関わりも生まれるようになり、家族以外の関係者が増えつつある。感謝の声を直接聞くことで、Cさんの心境にも変化があった様子。

### POINT ④

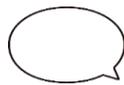
社協内での連携や地域の社会資源を活用して、参加支援の場の選択肢を増やすことが大切である。

またCさんの持つ強みを活かすきっかけやCさん自身が他者との関わりの中で、自信を持つきっかけへつなぎ、伴走することも大切にしたい。

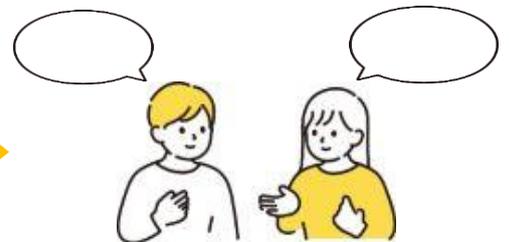
### 定期面談を重ねる中での話題の変化



○本人からの意志表出が少ない中で、やりたいことや興味のあることを尋ねる。



○活動に参加した感想や地域の方と話した内容をCさんに聞く。



○少しずつ活動に関するお話だけでなく、家族のことやCさんの成育歴について話すようになる。

活動に参加する中での変化



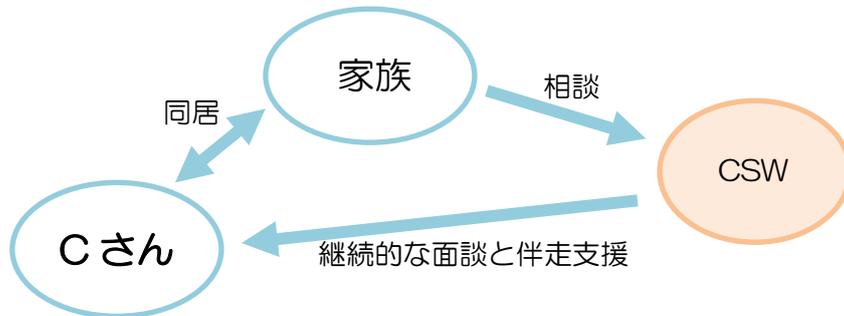
○当事者会や地域活動に参加。回数を重ねるごとに他の参加者との会話が増え、他の参加者から別のイベントに誘われ、参加の幅が広がった。

○ボランティア活動に参加することで、他者のために活動参加することや感謝される経験が得られた。

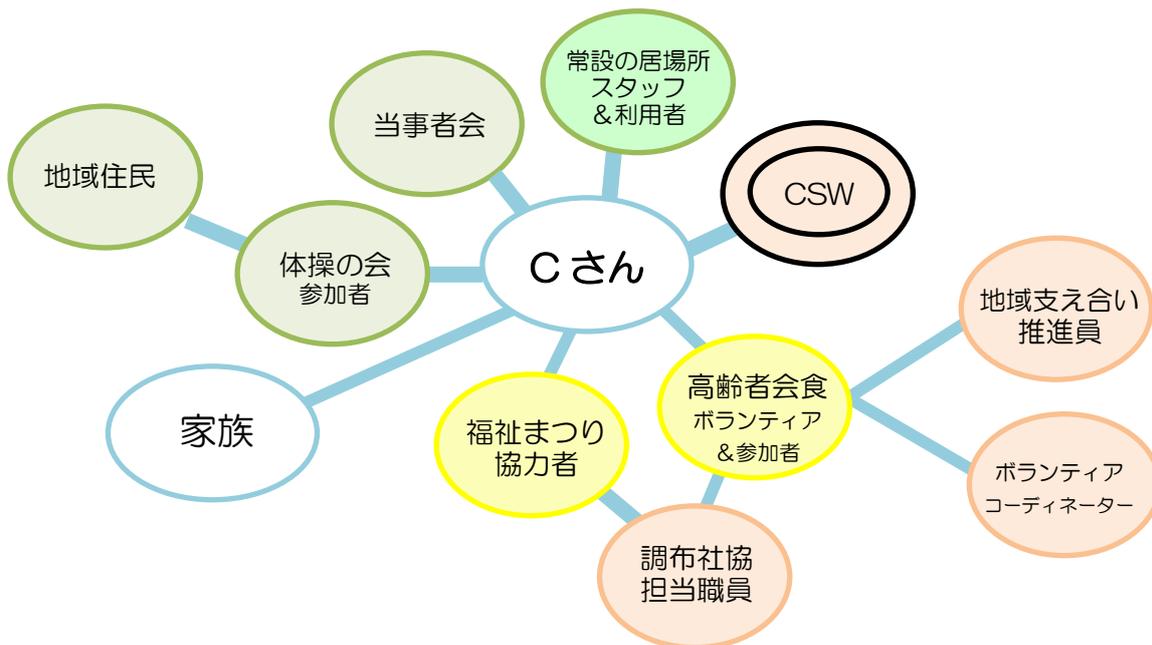
○定期的に活動に参加するようになり、家族とだけの交流から、いろいろな人との交流へ変化した。また、Cさんが自分のことを人へ話すようになった。

Cさんを取り巻く環境の変化

相談当初



現在



## 成果

- 家族と一緒に住んではいるが、地域では孤立しており、家族亡き後に他者との関わりがなくなる可能性のあるCさんと事前につながることができた。
- 活動へ参加することや周囲の人との関わることで、家族以外の人と関係をつくっていくことができた。自分の身に何かがあったときに話せる相手をつくることが自然とできた。
- 面談を重ねることや面談場所を常設の居場所に変えたことで共通の話題ができ、Cさんから会話が自然とはじまるようになった。面談当初は自身のことを話すことに抵抗があったCさんが、家族の話など身の回りの話をしてくれるようになった。
- Cさんが何気なく行っていることから、Cさんの強みを見つけることができた。

## 今後の方向性

- Cさんの想いや要望、ペースに合わせて、一步一步進んでいけるように伴走していく。
- 就労に向けた歩みとして、有償ボランティアといった中間就労の場を地域につくっていく。
- Cさんの意向や強みを活かした活動の把握と創出、つなぎを行う。

## 室田先生の解説・コメント

Cさんが、強制されることなく、自分のペースで自然と変化して社会参加に結びついた事例です。

「連携のイメージ」で示されているように、相談当初と比べると、相談後ではCさんの周りの資源が豊富になり、社会的な接点が豊かになったことが確認できます。特に注目したい点は、家族がさまざまな資源の中の一つになったという点です。ひきこもり状態というのは、家族が本人にとって唯一の（多くの場合、強い依存関係にある）資源になっているということです。しかし、裏を返せば、そこに頼れる家族がいるということです。家族という資源との関係を維持しながら、他に関わりのある場所、頼ることのできる場所、反対にCさんが頼りにされる場所ができるようになったことで、家族との関係性にも変化が生み出された事例です。

### 事例③

## 「支援機関同士の役割分担と社会参加を促す支援」 ～重層的支援体制整備事業の取組（重層的支援会議の活用）～



### 対象者の状況

60代前半の独居男性Dさん。精神疾患を抱え、医療や福祉サービスを未利用の状態になっていたところ、近隣からの気づきにより支援者へつながり、多機関協働によりサービス調整や住まいの環境整備を行った。

自立度は高いが、SOSを本人から出せない、近所に知り合いがいないなどの課題があり、社会的孤立の状態を解消させたいという専門職の見立てがあった。

障害福祉サービスから介護保険制度への引継ぎが必要となるまでの期間における支援者の体制（役割分担）を整える必要性があった。

### 支援内容・経過

#### 【相談開始・経過】

CSWへは民生児童委員を通して、近隣住民から通報があった。庭の手入れができておらず、草木が近隣へはみ出している、庭に汚水を撒いているので心配であるという内容であった。また同居の父が他界されて以降親族も顔を見せなくなり、家の管理ができていないのではないかと連絡で、専門職の支援が始まった。

#### 【当初の対応・経過】

Dさんと直接接点のある支援者はいなかったため、他界した父の担当だった地域包括支援センターの職員と保健所職員にて同行訪問。本人と面談し、生活上の困りごとを聞き取った。

まずは庭の草木剪定を、複数の支援者で行った。草木剪定の際に汚水を庭に捨てている原因がトイレの故障と知り、CSWにより地域内の水回り業者をつなげ、修理を行った。

本人の判断で途切れていた精神科への通院も障害福祉課によりつなぎ直しをし、障害福祉サービスによる家事援助を調整した。

#### 【当初相談の終結・今後の課題】

多機関協働により、生活環境やサービス利用の調整を行い、近隣住民からの通報についての課題は解決した。そのうえで下の3点の課題が引き続きあり、支援者による伴走支援が必要な状態であった。

課題①自分から相談やSOSの発信をしない（質問をすると困りごとを伝えられる）。

課題②地域に知り合いがおらず、買い物以外はほとんど家の中で過ごしている。

課題③自宅の改修工事や寄付など、高額な支出をした際に、誰にも相談をしなかったことがあった。詐欺被害を受ける危険性がある。

### CSWの視点・想い

- ・自分からSOSを発しない方への多機関協働での見守り体制
- ・困ったときに気づいて、相談につないでくれる身近な住民による見守り
- ・当事者の関心ごとに合わせた社会参加の場の紹介と伴走支援

### POINT ①



#### 【当初の対応】

障害福祉課 保健所  
地域包括支援センター 民生児童委員  
地域支え合い推進員 CSW

複数の専門職にて草木剪定を行う。草木の管理ができないことで近隣へ迷惑をかけている状況を解消するための支援を通して、Dさんとの関係性構築を進め、Dさん自身が困っていることを直接聞き、複数の課題へ役割分担をしながら、対応をした。

### POINT ②



精神疾患を抱え、医療（訪問診療）や福祉（障害・家事援助）を利用しているため、支援者の定期的な見守りは整った。

SOSを自分から発しないDさんへの声掛け、地域内での交流やいきがいつくりへの支援が必要である。

### POINT ③



近隣の気づき・通報により、多機関連携により一時的な課題が解決したが、比較的自立度が高いため、周りからの見守りがされにくい状況に戻る可能性があった。

その後見守りやDさんが困ったときの相談相手がいらない状態の解消、地域とのつながりを持つための伴走支援が必要であった。

### 【重層的支援会議の活用・準備】

支援者同士の役割分担と D さんの社会参加に向けた支援の必要性をもとに、重層的支援会議の活用に至った。

D さんへ、今後の生活上の要望などのアセスメントに併せて、重層事業の概要、重層的支援会議の実施、会議参加機関及び個人情報の取り扱いについて説明し、本人同意を取った。

関係機関の招集を行う。

### 【重層的支援会議の実施・内容】

重層的支援会議・実務者部会（ケース会議）において、CSW よりケース概要と検討内容を共有。各参加機関の把握する情報を共有。

情報共有をもとに、今後の支援内容の共有と検討を行う。プラン案を確認し、加筆修正の意見をまとめる。

#### （検討結果）

- 支援の方向性と役割分担
- CSW のアウトリーチによる見守りや声掛けの実施
- D さんの社会参加に向けた支援

#### 【プランの確定・承認】

「多機関協働事業」、「参加支援事業」、「アウトリーチ等を通じた継続的支援事業」のプランを作成。

重層的支援会議にプランを提出し、承認を受ける。

#### 【プランに基づく支援の実施】

##### （多機関協働事業）

- 障害福祉課との定期的な情報共有
- 介護保険制度への切り替えに向けた共有
- 民生児童委員による見守り
- CSW と地域支え合い推進員による資源開発

##### （アウトリーチ等を通じた継続的支援事業）

- CSW による定期的な訪問（見守り）

##### （参加支援事業）

- CSW 及びボランティアコーディネーターによる D さんの要望に合わせた参加先探し、つなぎ、伴走支援
- 民生児童委員による見守り、地域の相談役として関わり

#### 【モニタリング報告】

プラン作成の4か月後、ケースの進捗状況及びモニタリング内容を重層的支援会議にて報告。



【詳細は

重層的支援会議での検討

支援の実施

参照】

## POINT ④



多機関協働

多様な相談者に対して、重層事業について説明をして本人同意を取るにあたり、ポイントの整理やわかりやすい資料が必要であると感じた。

## POINT ⑤



包括的相談支援 多機関協働

#### 【会議参加機関】

障害福祉課 保健所（書面参加）  
高齢者支援室 地域包括支援センター  
地域支え合い推進員  
CSW 福祉総務課（事務局）

1年後に65歳となり、介護保険制度利用対象となることを踏まえ、高齢分野の機関も関係者として参加。

## POINT ⑥



参加支援

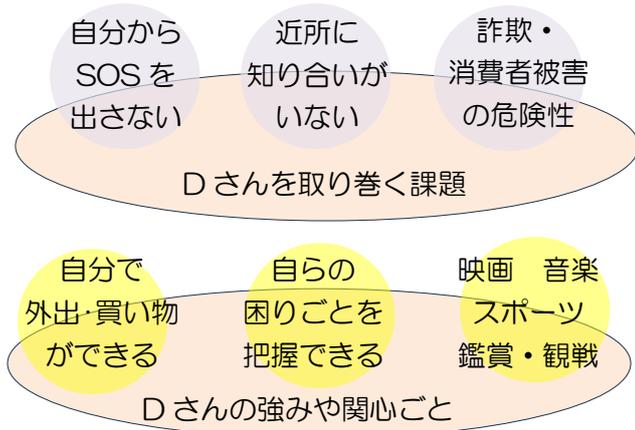
D さんの社会参加に向けた支援において、アセスメントを実施した。映画鑑賞、音楽鑑賞、スポーツ観戦が好きで、家のテレビやラジオで楽しんでいるという話があった。

D さんの趣味に合った内容の活動があれば、継続的に参加し、顔見知りができるのではないかと考えた。



## 重層的支援会議での検討

### 課題等の整理・共有



## 支援の方向性と役割分担

【課題：自分から SOS を出さない】



⇒CSW による定期的な訪問・声掛け  
⇒知り合い・相談相手を増やす

【近所に知り合いがない】



⇒本人の趣味や関心ごとに合った活動の紹介  
⇒参加先の関係者へのつなぎと継続的な伴走  
⇒映画や音楽を取り扱った活動へつなげる

【詐欺・消費者被害の危険性】



⇒CSW による声掛け  
⇒民生児童委員による見守り  
⇒障害福祉課やサービス事業所等による見守り

重層的支援会議での検討を踏まえ、支援関係機関等と課題の整理・共有を行った。その結果、支援の方向性と役割分担を決定した。それをもとに、以下のとおり、支援を実施した。



## 支援の実施

【CSW による定期的な声掛け】

☆毎月1回訪問による声掛け

⇒生活上の困りごとがないか確認  
⇒生活費のことを確認



アウトリーチ



包括的相談支援



多機関協働

☆障害福祉課・地域包括支援センターとの状況の共有

⇒障害福祉サービス利用状況を障害福祉課へ確認  
⇒介護保険制度への切り替えに向けた共有

☆活動参加先での様子の確認

⇒Dさんへ参加の感想を聞く  
⇒ボランティアコーディネーターとの情報共有



参加支援



アウトリーチ

【CSW による活動参加先へのつなぎ】

☆参加先を紹介・伴走支援

⇒映画鑑賞が好きということで、近隣で行われるボランティアによる活動を紹介し、参加へつなぐ。定期訪問の際に、感想を伺い、次回の日程を伝える。



参加支援

☆ボランティアコーディネーターへ紹介

⇒参加先にいるボランティアコーディネーターを紹介し、参加時の見守りとフォローを依頼。



多機関協働

## 成果

- ・独居で、地域に知り合いが一人もいないDさんが自分の意思で参加したいという場へ参加することにつながった。Dさんにとっての楽しみが増えたとともに、自然な形で地域の見守りがされる環境となった。
- ・精神疾患を抱え、SOS を自発的に出さない方自身の自立度が高い場合、見守りが行き届きにくい環境になりやすいが、重層的支援会議を通して役割分担をすることで、見守り体制を整えることができた。

## 今後の方向性

- ・介護保険への切り替えに向けて、引継ぎのための調整を行う。
- ・Dさんの強みや興味関心に合わせ、地域包括支援センターや地域支え合い推進員、ボランティアコーディネーターとともに、地域資源の創出や他の参加先の紹介を継続的に行う。
- ・今回の重層的支援会議の成果を整理し、今後の重層的支援会議の運営に反映させる。

重層事業の支援プランを駆使することで、地域の中で孤立し排除されやすい人の生活の立て直しを伴走した事例です。同様の事例に対しては、調布市内ではこれまでもCSWが中心になって包括的な相談支援を提供してきましたが、令和5年度から重層事業を実施することになり、アウトリーチや多機関協働、参加支援という支援の枠組みを通して多様な支援関係機関等が関わり、かつ体系的な仕組みとして支援を提供した点は同事業が調布市の中に定着してきていることの表れといえます。

重層事業のような複雑な事業を推進する際に気をつけなければならないことは、重層事業を成立させることが目的化されてしまい、支援対象者がその事業の枠組みの中に押し込められてしまうという逆転現象です。今回の事例では、重層事業をうまく活用しながら、支援の過程において本人を中心に置き、支援体制を丁寧に整えていった点が評価できます。

## 5 地域福祉コーディネーター（CSW）行動記録の統計

### （1）行動区分

（件）

福祉圏域(小学校区)	電話	訪問	来所	メール	オンライン	その他	合計
緑ヶ丘・滝坂	324	263	55	130	12	281	1,065
若葉・調和	47	15	18	18	0	37	135
上ノ原・柏野	446	479	127	242	8	167	1,469
北ノ台・深大寺	526	179	75	353	19	202	1,354
第二・八雲台・国領	420	337	130	292	8	380	1,567
染地・杉森・布田	328	330	150	297	14	349	1,468
第一・富士見台・多摩川	405	269	133	377	22	193	1,399
第三・石原・飛田給	146	372	54	105	20	219	916
合計	2,642	2,244	742	1,814	103	1,828	9,373

来所の件数と比べ訪問の件数が大幅に多くなっている。相談者が来所できない状況での訪問による相談対応だけでなく、地域活動や地域のイベント等へ出向き地域住民等との関係づくりのためなど、積極的にアウトリーチを行った。地域へ積極的にアウトリーチを行うことによって、個別の困りごと相談を受け付けることへもつながっている。

電話やメールについては、個別支援での当事者との相談に限らず、専門職との連携、地域住民や企業・商店、活動協力者とのやりとりなども含まれる。CSWとしてコーディネート（調整）をするうえで、電話やメールを活用して丁寧に関係者同士をつなぐことを大切にしている。

オンラインについては、地縁組織や地域活動団体の会議等での活用が増えている。仕事をしながら地域活動に参加する方やオンラインであれば参加できる方なども増えており、多様な社会参加の選択肢が増えてきている。

また、CSWにおいては、多機関が参加する会議や広域の参加者が出席しやすい会議等で活用した。

なお、その他は総合福祉センターを拠点とする調布社協他部署との情報共有や打合せ、事務作業などが含まれる。

## (2) 活動内容

### ① 活動内容の分類

個別支援	個別ケースに関する相談対応、当事者への支援
地域支援	ネットワーク形成、資源開発、各種活動・団体の設立・運営などに関する相談対応・支援
関係づくり	関係づくりのための訪問、会議・イベント参加、立ち話
連絡調整	当事者、支援関係機関等、社協他部署との連絡調整、情報提供、情報共有
働きかけ	地域生活課題の発見・把握・理解・解決や地域福祉活動への関心・参加を促す働きかけ、研修会・講座などの企画・開催
PR	CSW や社協のPR、FMなどの出演、取材対応
一般事務	CSW に関わる事務作業
研修	研修、スーパービジョン（助言・指導）、他地域の実践の視察
その他	市外の活動、CSW 事業以外の社協事業など

### ② 地域別件数

(件)

福祉圏域（小学校区）	個別支援	地域支援	関係づくり	連絡調整	働きかけ	PR	一般事務	研修	その他	合計
緑ヶ丘・滝坂	447	490	369	978	125	233	105	23	14	2,784
若葉・調和	128	10	30	121	7	13	0	0	0	309
上ノ原・柏野	301	880	168	1,424	243	255	31	4	1	3,307
北ノ台・深大寺	562	902	218	1,510	172	127	57	10	15	3,573
第二・八雲台・国領	595	772	320	1,151	142	254	192	11	1	3,438
染地・杉森・布田	327	947	361	1,435	311	183	179	19	3	3,765
第一・富士見台・多摩川	449	817	189	1,352	220	123	95	3	0	3,248
第三・石原・飛田給	281	428	466	955	133	193	75	29	9	2,569
合計	3,090	5,246	2,121	8,926	1,353	1,381	734	99	43	22,993

例年同様、連絡調整の件数が最多である。支援関係機関等へのつなぎ、地域住民やボランティア、企業・商店などとのやりとり等、個別支援や地域支援におけるコーディネート（調整）役を担うCSWの特徴が出ている。

働きかけについては、当事者や地域住民、ボランティア、企業・商店、専門機関などに対して、主にアウトリーチ先の地域活動や地域イベント、各種会議において、個別支援で把握した地域生活課題や地域支援を通して把握した地域内の取組などを相手に合わせて積極的に伝えている。それぞれが持つ強みを活かし、地域に対して何ができるかをともに考え、地域活動の立ち上げや普及啓発を目的とした企画などにつながった。

また、関係づくりやPRにおいては、CSWや社協のPR、CSWや社協が関わる取組の紹介を通して、まずはCSWの役割を多くの方へ知ってもらい、役割の理解や関係性構築が進むことで、新たな課題発見や取組・活動の立ち上げ、多機関協働の連携体制構築へつなげている。

### (3) 相手方区分

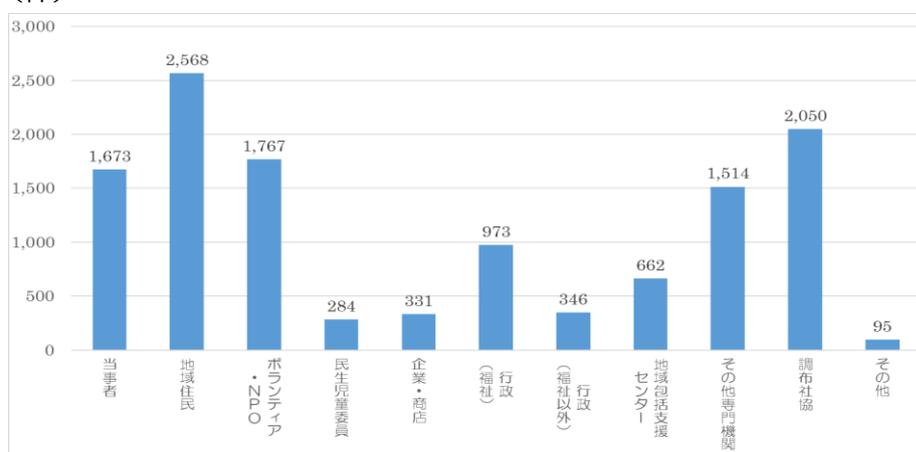
#### ① 地域別件数

(件)

福祉圏域(小学校区)	当事者	地域住民	ボランティア・NPO	民生児童委員	企業・商店	行政(福祉)	行政(福祉以外)	地域包括支援センター	その他専門機関	調布社協	その他	合計
緑ヶ丘・滝坂	196	202	172	30	26	67	20	107	185	300	6	1,311
若葉・調和	55	13	2	0	0	8	0	10	18	55	0	161
上ノ原・柏野	473	649	362	85	80	124	130	167	292	406	41	2,809
北ノ台・深大寺	186	232	322	28	38	227	59	132	157	203	0	1,584
第二・八雲台・国領	318	514	142	37	49	90	23	39	257	192	7	1,668
染地・杉森・布田	141	379	236	34	38	307	59	55	220	402	1	1,872
第一・富士見台・多摩川	228	425	216	42	61	72	30	119	180	152	8	1,533
第三・石原・飛田給	76	154	315	28	39	78	25	33	205	340	32	1,325
合計	1,673	2,568	1,767	284	331	973	346	662	1,514	2,050	95	12,263

#### ② 市全域合計(グラフ)

(件)



当事者や地域住民との関わりが多いのは、個別支援や地域支援に取り組んでいるCSWの特徴(P1「地域福祉コーディネーター(CSW)とは」参照)でもある。

当事者については、課題解決に向けた支援を行うことと併せて、当事者自身が地域福祉の担い手としてCSWと関わるが増えてきている。当事者の強みや経験を活かした当事者会などが発足し、多様な主体による地域づくりや社会参加を促す取組が行われている。当事者による活動だからこそ、他の当事者のより自発的な参加につながっている。

地域住民に対しては、アウトリーチ先での関係づくりや地域活動での協働、個別支援でのやりとりなど多くの場面で積極的に関わっている。住民主体の地域における支え合いの仕組みづくりに向け、地域生活課題の共有やインフォーマル資源の創出など住民との協働による地域福祉の推進をともに進めている。また、第6次調布市地域福祉活動計画(P2参照)策定において、市全域と8つの福祉圏域ごとに策定会議を開催し、総数169人の方々とともに進めたことで、多くの地域住民と時間をともにする機会があった。

行政や地域包括支援センター、その他専門機関、調布社協は、個別支援での連携対応や各種支援会議・ネットワーク会議の実施・参加を通して、組織横断的な連携により、重層的支援体制の整備に向けた取組において関わっている。

企業・商店については、「子ども食堂へ商品を寄付したい」、「企業として地域貢献したい」、「空き店舗・空きスペースを活用してほしい」「企業スタッフによるワークショップを行いたい」などの声があり、地域住民や地域活動団体とのマッチングやイベント、地域講座などを行い、企業の想いや地域貢献への取組を地域ニーズに合わせてマッチング・コーディネートを行った。

## 6 まとめ

東京都立大学 人文社会学部 人間社会学科 准教授  
地域福祉コーディネーター（CSW） スーパーバイザー  
室田 信一

### 重層的支援体制整備事業推進のための CSW にならないように

令和 5 年度から調布市でも重層事業が始まりました。CSW は重層事業推進における中核的な存在として位置付けられています。重層事業は国の政策として推進されていて、従来のタテ割りの福祉制度を横断し、どのような相談も断らず、包括的に対応することが掲げられています。調布市の場合、CSW を中心に市内に構築されてきた調布版トータルケアシステムがあり、重層事業はそうしたこれまでの蓄積の上に成り立っているということが出来ます。

重層事業は柔軟な設計になっており、各自治体の既存の取り組みに合わせて推進することが可能な制度設計になっています。しかし、今回の報告書の「4 相談・取組事例」でも重層事業を構成する 5 つの事業が示されているように、従来の CSW の実践を 5 つの事業に分割して整理していません。重層事業を推進する立場として、CSW がこれらの 5 つの事業を認識していることは重要ですが、5 つの事業を独立した事業として捉えて、各事業を個別に推進するようなことになると、手段が目的化してしまいます。重層事業が始まったからこそ、改めて CSW の本質に立ち返り、重層事業推進が CSW の唯一の目的にならないように気をつける必要があります。

### 相談件数の推移が意味すること

CSW が 8 人体制になってから 5 年が経過しました。過去 4 年間は相談件数が増加傾向にありましたが、令和 5 年度は若干減少しました。地域支援の件数の減少がその主な要因です。地域支援が減少したということは何を意味しているのでしょうか。

一概に言えませんが、地域における住民同士の支え合いがすでに成り立っている地域では、地域支援をしなくても、地域活動を通して地域の SOS を発見することができるため、CSW の業務における個別支援の件数が増える傾向にあります。一方で、地域における住民同士の支え合いがそこまで充実していない地域では、住民活動を通して個別の相談が寄せられる機会が少なくなります。そのため、CSW は地域支援により多くの時間を費やす傾向があります。個別支援の件数が横ばいで、地域支援の件数が減少するということは、地域の中に個別の相談を発見したり、そうした相談に住民と CSW が協力して対応できる体制が整ってきていることの表れ、と見ることもできます。

昨年度の報告書にも書きましたが、相談件数が増加し続けることが良い状態とは限りません。8 人体制になってから 5 年が経過し、市内の 8 エリアに CSW がいることで成り立つセーフティネットの形がそれなりに定着してきたと言えます。そのような視点から相談件数の推移を評価できると良いのではないのでしょうか。

### 計画の推進と次の展開

調布社協では令和 5 年度に第 6 次調布市地域福祉活動計画（推進期間：令和 6 年度～11 年度）を策定しました。過去の計画からの大きな変更点として、今回の第 6 次計画では 8 つのエリアご

とに策定委員会が組織され、各地における活動計画が示されたことです。エリアごとの計画策定過程には CSW が関わり、全市合計で169人の地域住民が計画の策定に関わりました。計画の内容を参考にしつつ、住民と共に各エリアのセーフティネットを強化し、住民自治を進めていくことが求められます。

また、今後は保健福祉医療の関係機関に限らず、あらゆる分野の多様な関係機関と連携することが求められます。本報告書でも紹介されているように、企業との連携など従来の社会福祉の枠組みを超えて、住民とともに、住民が望む地域づくりを推進するためには CSW の役割がますます重要になります。



令和5年度（2023年度）  
地域福祉コーディネーター（CSW：コミュニティソーシャルワーカー）  
活動報告書

「いつまでも住みつづけたいと思うまちづくりをめざして」

【発行】

令和6年8月

社会福祉法人調布市社会福祉協議会

所在地：東京都調布市小島町2-47-1

電話：042-481-7693 FAX：042-481-5115