

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4年度（2022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



目次

| | ページ |
|--|-----|
| 1 はじめに | 1 |
| 2 事業概要 | 2 |
| (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) 地域支援系基本理念 | |
| 3 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 | |
| 4 令和4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） | 15 |
| 5 相談・取組事例 | 19 |
| 個別支援①「近隣住民の発見から福祉・医療の介入」～地域住民による早期発見と多機関連携～ | |
| 地域支援①「企業と地域の連携による親子向けの取組」～身近な日常生活に活かせるワークショップ～ | |
| 地域支援②「生きづらさを抱える方の様々な居場所のカタチ」～「調布女子会 のまま」立ち上げ～ | |
| 地域支援③「ハラルフードパントリーの開催」～狭間の中のハザマを考える～ | |
| 6 地域福祉コーディネーター行動記録の統計 | 30 |
| (1) 行動区分 | |
| (2) 活動内容 | |
| (3) 相手方区分 | |
| 7 まとめ | 33 |



調布社協キャラクター
「ちょビット」

1 はじめに

平成25年4月より深大寺・北ノ台地域と染地・国領町地域に地域福祉コーディネーター（以下：CSW）をそれぞれ1人配置し、令和元年には8つの福祉圏域すべてにCSWが配置となりました。CSWの配置から10年が経過した現在では、地域の顔として様々な複雑化・複合化した課題を抱えた世帯に向き合い、個別課題の解決に向けた支援を通して、地域の課題として捉えながら、地域づくりを進めています。この間、社会福祉法の改正により地域共生社会に向けた取り組みが進んだ一方、社会状況はめまぐるしく変化しました。令和2年には新型コロナウイルス感染症の影響により、経済的困窮や人とのつながりの制限等の社会状況の変化の影響を受け、社会的孤立や、外国にルーツを持つ方を含めた多様な背景があるがゆえの課題、これまで把握されていなかった地域生活課題が顕著となりました。この状況に対し、コロナ禍だからこその地域のつながりや新たな活動が立ち上がってきたのは、CSWの特徴でもあるアウトリーチを通して地域の皆さんとの関係構築やサポートがあっただけこその成果であり、個別課題から地域づくり活動を実現することができたといえます。

これらを踏まえて、令和3年度は「いきづらさ」をテーマに報告させていただきましたが、令和4年度はさらに地域課題に一步踏み込んだ多様性のある地域づくりを展開しています。当事者会や企業との連携、そして外国にルーツをもつ方への支援など、新たな分野への挑戦は今後ますます広がることが期待されます。報告内容は、日々のCSWの取り組みの一部ではありますが、8つの福祉圏域だけでなく、全域にわたる取組を含め、10年間積み重ねてきた関係づくりや多くの方たちとのつながり、そして個別の課題を地域の課題として捉え、地域の皆さんとともに進める地域づくりのコーディネーターとしての活躍を知っていただければと思います。

社会福祉法の改正により国が創設した重層的支援体制整備事業は、調布市において令和5年度から本格的に実施いたしますが、新たな支援体制の整備というわけではなく、CSWが配置された時から実践してきたものと言えます。今後は、重層的支援体制整備事業の仕組みを生かした地域づくりを進めていくCSWの活動推進のための人材育成をしつつ、「いつまでも住み続けたいまちづくりをめざして」の理念のもと地域共生社会の充実を目指してまいります。

CSWを支えてくださっている地域のみなさまには、日ごろの感謝と、今後への一層のご理解とご協力をお願い申し上げます。

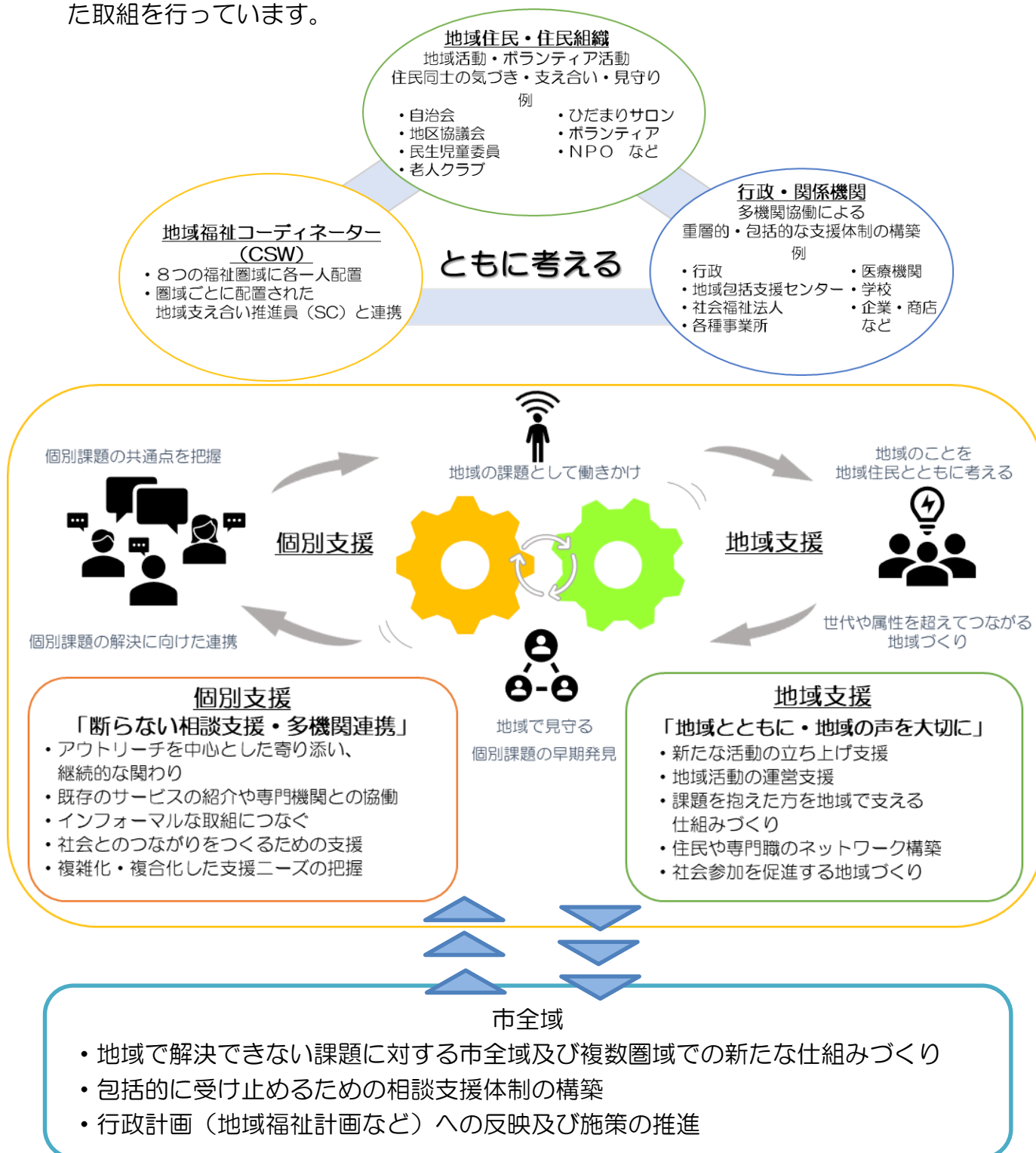
社会福祉法人 調布市社会福祉協議会 会長 関森 正義

2 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。



(2) 取組体制

① 人員配置の経緯

調布市社会福祉協議会（以下：調布社協）では、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）一見直し計画一（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人配置した。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人新規配置された。

平成30年度に2人増員され、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福祉圏域に合わせ、担当地域が変更になった。

令和元年度には、2人増員され、すべての圏域に配置となった。

（※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、住民及び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・補完を図っている。

○福祉圏域図（8圏域）



※内の記載は、小学校区の名称。

| 福祉圏域 (小学校区) | 主な担当地域 |
|-------------------|--|
| 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 |

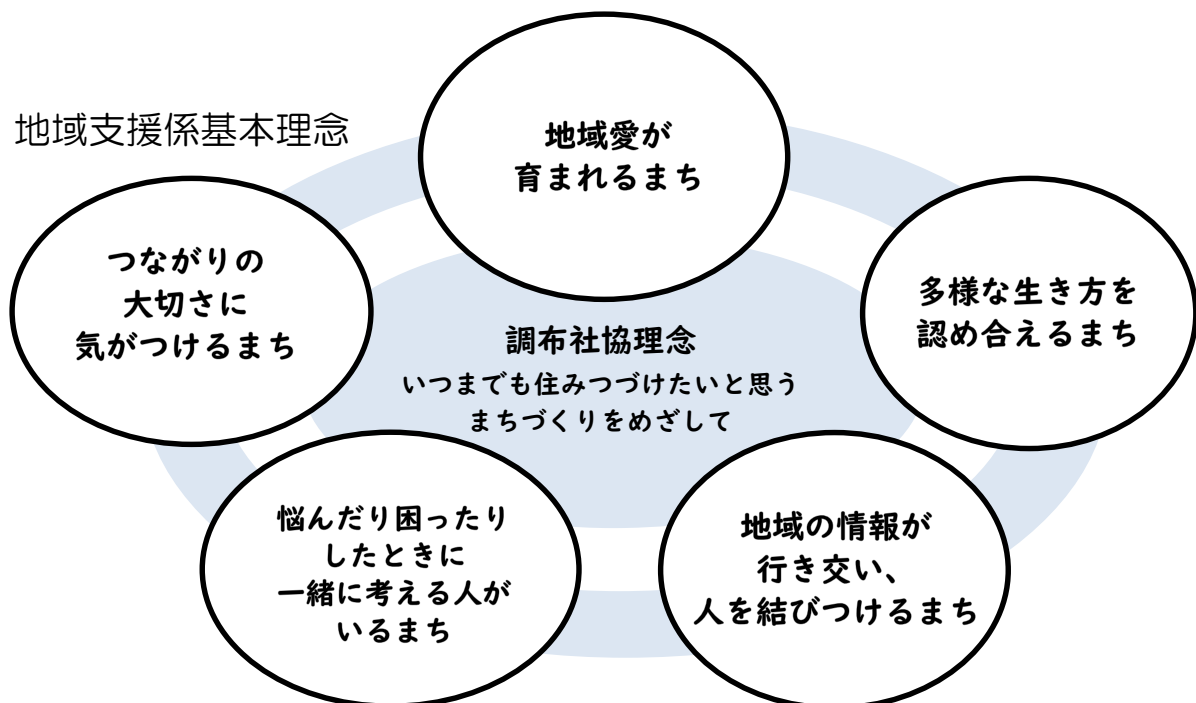
② 兼務する役割

複雑化・複合化した課題に的確に対応するために、相談支援機関を総合的にコーディネートする、相談支援包括化推進員を兼務している。

③ 学識者によるサポート

東京都立大学 人文社会学部 人間社会学科 准教授 室田信一氏にスーパーバイザー（助言・指導者）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）

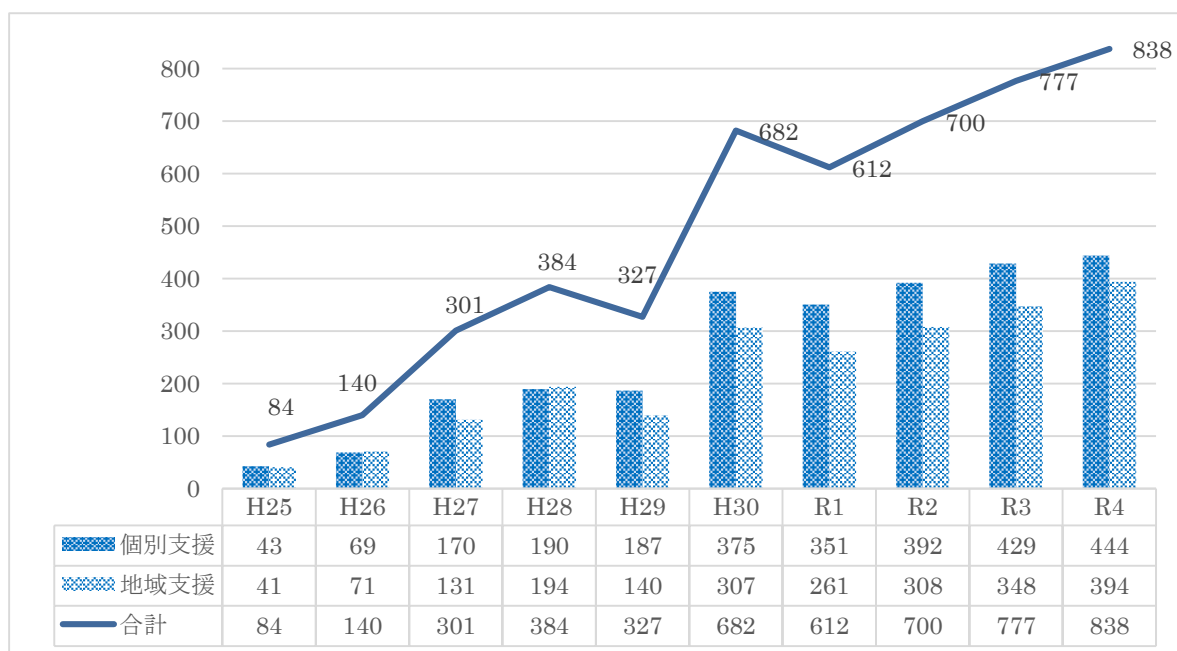
行動の共通認識

- **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出します。「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、達成感はチームを強くし、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。

3 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 |
|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|----|----|----|
| | 2人 | | 4人 | | 6人 | | 8人 | | | |

② 地域別の相談件数

(件)

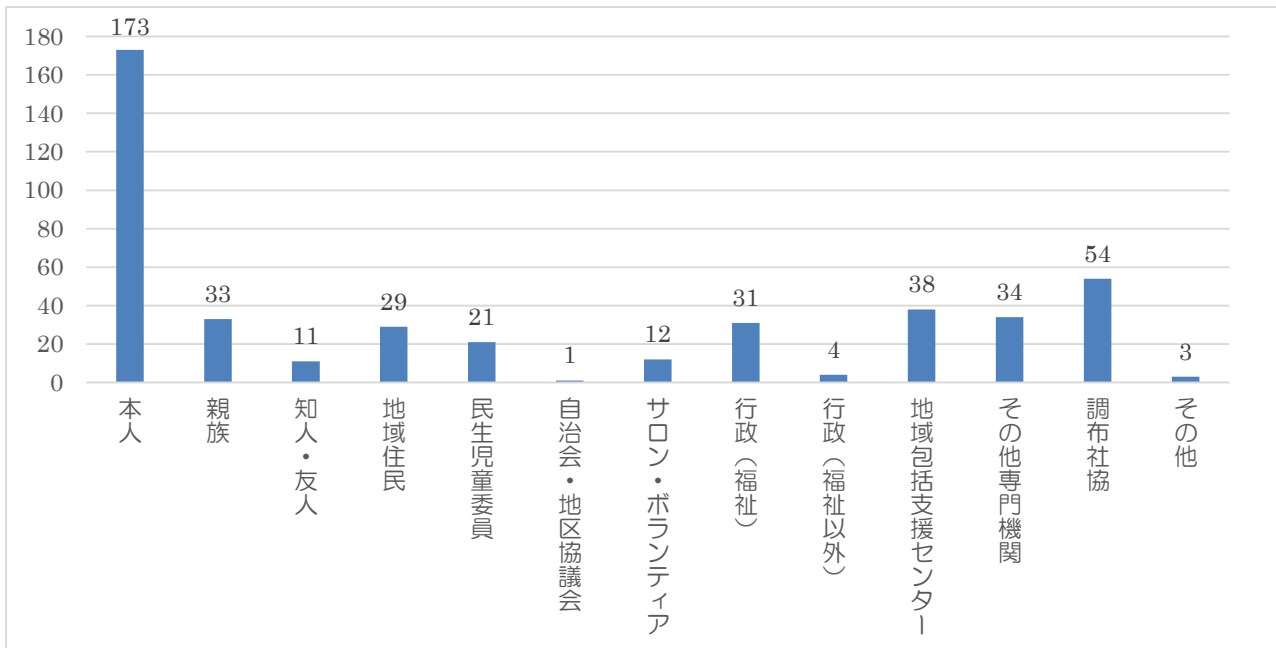
| 福祉圏域（小学校区） | 個別支援 | 地域支援 | 合計 |
|-------------|------|------|-----|
| 緑ヶ丘・滝坂 | 29 | 32 | 61 |
| 若葉・調和 | 71 | 63 | 134 |
| 上ノ原・柏野 | 68 | 51 | 119 |
| 北ノ台・深大寺 | 64 | 45 | 109 |
| 第二・八雲台・国領 | 50 | 33 | 83 |
| 染地・杉森・布田 | 68 | 43 | 111 |
| 第一・富士見台・多摩川 | 63 | 37 | 100 |
| 第三・石原・飛田給 | 31 | 15 | 46 |
| 全域・複数圏域 | | 75 | 75 |
| 合計 | 444 | 394 | 838 |

新規相談件数は、個別支援、地域支援ともに増加した。ここ数年は変わらず増加傾向にある。

(2) 個別支援

① 相談経路

(件)



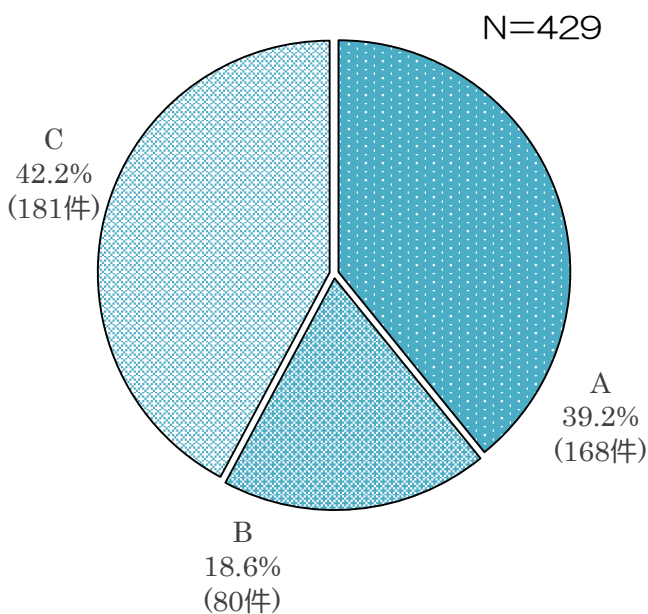
相談経路（割合）を分析するにあたり、以下の三つに分類した。

A・・・本人周辺（本人、親族）

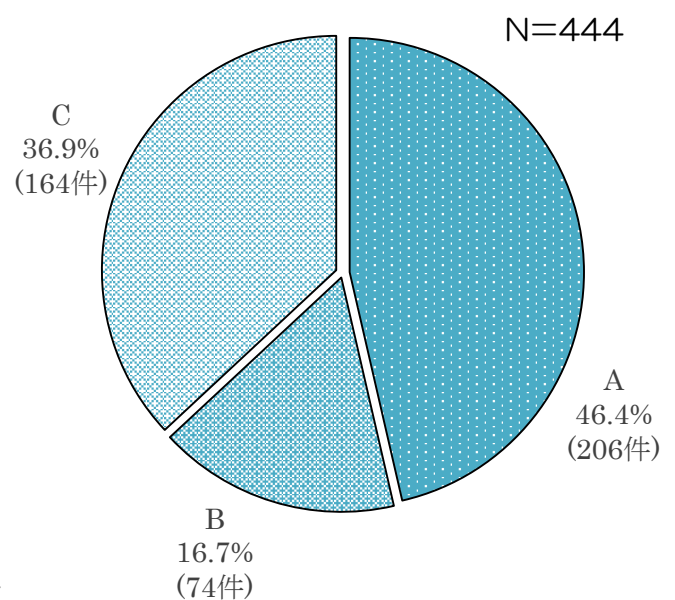
B・・・地域で暮らす人（知人・友人、地域住民、民生児童委員、自治会・地区協議会、サロン・ボランティア）

C・・・関係機関（行政、地域包括支援センター、その他の専門機関、調布社協、その他）

※参考 令和3年度



令和4年度



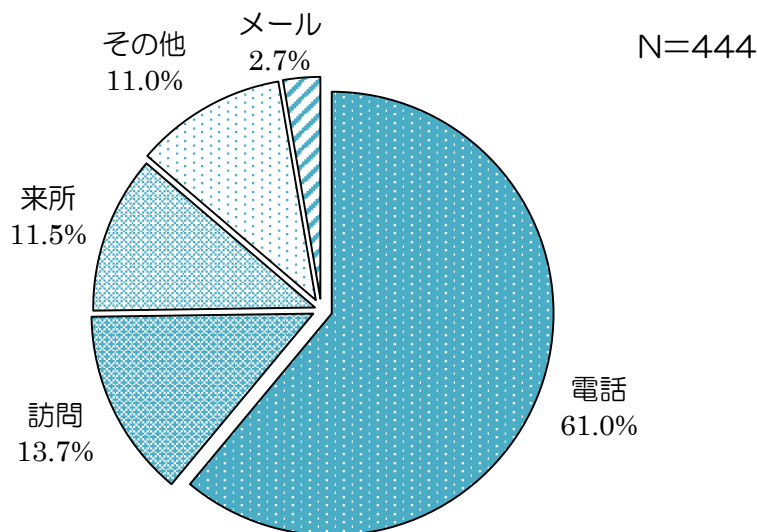
前年度と比較すると、令和4年度はAの割合がCの割合を上回った。

BとCからの相談が減少し、Aからの相談が約40件増えた。これは、地域住民及び様々な機関との連携がとれ、そこから本人や親族にもCSWの役割が伝わり、ちょっとしたことでも相談できる存在として、認識された結果であるといえる。

その他（3件）は企業からの相談であった。

調布社協の他部署からの相談は54件あった。その内容は、地域支え合い推進員、調布ライフサポート（生活困窮者自立相談支援事業）、調布市子ども・若者総合支援事業「ここあ」、市民活動支援センター（ボランティアコーナー）、ちょうふ地域福祉権利擁護センター、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」、生活福祉資金担当部署、地域福祉係、総務課などであった。

② 相談方法



※四捨五入の関係で、グラフの合計が100%になっていない

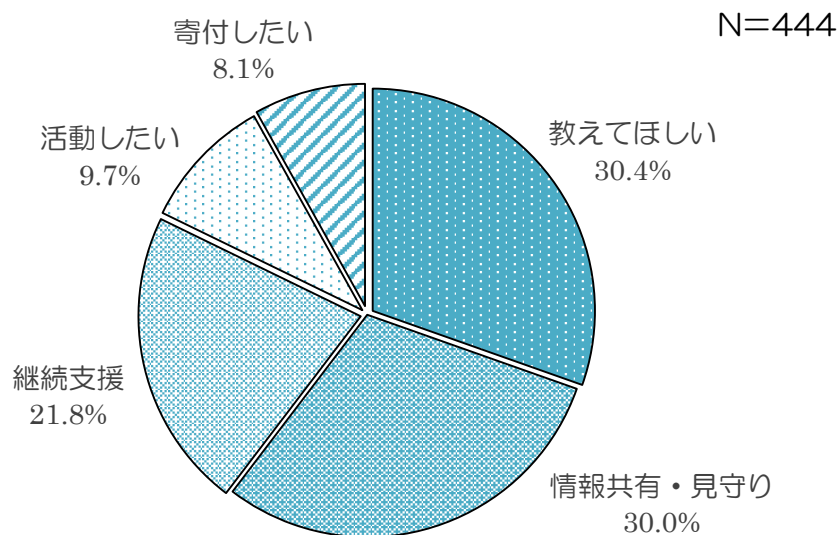
CSWの特徴であるアウトリーチや関係機関との分野横断的で良好な連携の結果、身近な相談方法である電話からの件数が多い。そして、電話相談をきっかけに訪問や来所へとつながっていく。

その他は、総合福祉センター内の調布社協他部署からの相談が主である。※四捨五入の関係で、グラフの合計が100%になっていない

③ 相談内容

CSWが受ける相談は、「情報を教えてほしい」や「制度を知りたい」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P15～18参照）
- 情報共有・見守り：気になる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欲しい
- 寄付したい：金銭の寄付や洋服や食料品などを提供したい
- 活動したい：ボランティア活動、地域活動に参加したい



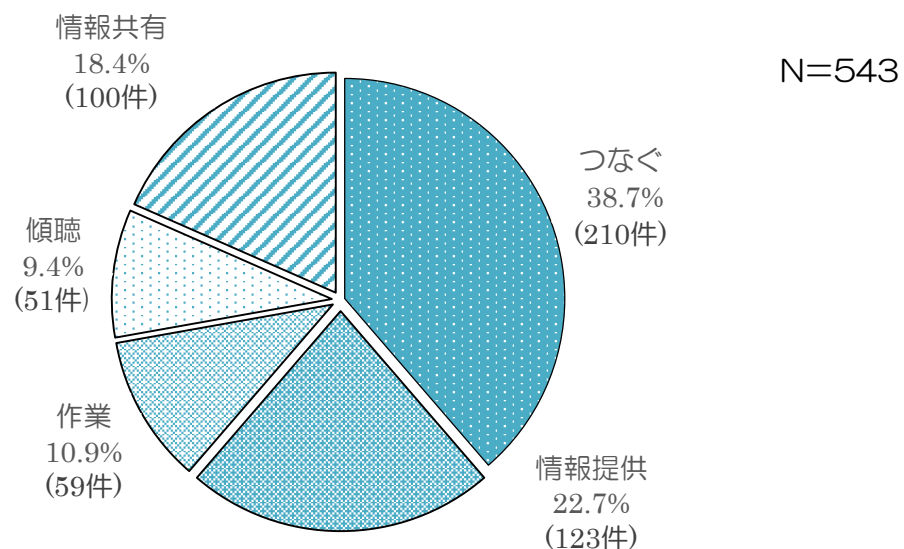
「教えてほしい」「情報共有・見守り」「活動したい」「寄付したい」といった情報提供を主とする相談の割合を合計すると、78.2%（347件）であった。

また、令和4年度新規相談のうち、継続的に支援が必要な相談（継続支援）の割合は21.8%（97件）であった。継続支援は、様々な問題（例：社会的孤立、経済的困窮、病気や障がいなど）が背景にあたり、問題が複数重なっていたり（複合問題）することが見受けられ、対応に苦慮することや多機関協働が必要なケースが多い。

④ コーディネート

③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 | ニーズを満たすため、機関や地域活動等を紹介し実際につながったケースをいう。 ① 関係機関、支援機関 ② サロン、自治会、地域活動 ③ 寄付 |
| 情報提供 | ニーズを満たすための資源や機関などの情報を提供した。 |
| 作業 | 関係づくりや支援・サービスを入れるまでの動き。 |
| 傾聴 | 当事者からの相談に対して、傾聴することで、寄り添い安心を与えること。 |
| 情報共有 | 当事者以外から、必要な時に関わられるように知っておいてほしいと情報を伺うこと。 |



※四捨五入の関係で、グラフの合計が100%になっていない

444件の新規相談に対して、543回のコーディネートを行った。1件の相談に対して、複数回のコーディネートを行っている。

コーディネートの中で「つないだ」(38.7%)の割合が多かった。CSWの特徴である日頃のアウトリーチや関係づくりにおいて、フォーマル・インフォーマルを問わない、福祉分野にとどまらない多様な機関や地域資源を把握しているからである。

「つなぐ」に至るまでに必要な相談者との関係づくりや気持ちに寄り添うための「作業」(10.9%)、「傾聴」(9.4%)にも力を入れている。

「情報共有」(18.4%)は地域住民や機関から、すぐに動く必要はないが、今後動きがあった時に、多様な資源と結びついているCSWに知っておいて欲しい、何か情報が入ったら教えてほしいというニーズによって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】ひとり親のための食支援と居場所づくりをしたい。仕事や家事育児に奮闘し、自身のことは二の次にしている親とその子どもが安心して生活できるように応援をしたい。
- 【地域住民】普段なかなか話すことが出来ない、誰もが迎える最期について、安心して話せる場を作りたい。
- 【地域住民】生きづらさを抱える主婦の会を立ち上げたい。
- 【地域住民】都営団地で若者同士の勉強会をしたい。
- 【NPO 法人】長引くコロナ禍と物価高騰による生活困難を抱え、ハラルフードを必要とする外国籍の方向けの活動を行いたい。(P.28~29「事例 地域支援③」参照)

関係機関

- 【地域包括支援センター】若年性パーキンソン病の当事者会を立ち上げたい。突然診断を受けたときの気持ちや一人ひとりの症状が違う中、情報交換などができる場を目指したい。
- 【行政（福祉以外）】史跡公園整備の敷地にてヤギによる除草を行う。近隣住民への周知と取組に対する理解を得たいので協力してほしい。
- 【その他専門機関】専門知識・両親の看取りの経験を伝えられるような終活相談窓口を作りたい。
- 【その他専門機関】学校、関係機関、行政、CSW で地域情報を共有し、不登校の子どもたちの居場所を、地域の中に作りたい。
- 【その他専門機関】職員食堂を受託している福祉作業所より、地域と繋がり、連携を図りたいので相談にのってほしい。
- 【その他専門機関】8050 問題、50 代 60 代の生きづらさを抱える方への支援について、病院の勉強会で事例発表をしてほしい。

企業・商店

- 【企業】企業の地域貢献と地域生活課題とのマッチングについて相談したい。
- 【企業】イベントで残った飲料の寄付をできないか。
- 【企業】高齢者向けに、スマホのプラン見直しなどの相談や講座を開催したい。
- 【企業】市内の子ども食堂へ、継続して生鮮食品を寄付したいので取りまとめをお願いしたい。

② 令和4年度内の主な取組事例

相談

ひとり親のための食支援と居場所づくりをしたい。

ポイント

- ・仕事、家事、育児に奮闘していて、自分のことは二の次になることが多い。
- ・同じ境遇や悩みをもつ方同士だからこそ話せる場の必要性を感じた。
- ・ひとり親の方の声を直接聞く機会になった。

ひとり親向け子ども食堂

仕事、家事、育児に奮闘するひとり親の世帯のために、お弁当を提供する場を作りたいとの地域住民からの想いで始まる。申込方法や周知方法、提供方法を検討。まず小さな規模から開催することになった。初回はお弁当持ち帰り与会場での食事を合わせて24食分を提供。子どもが遊べるスペースを用意し、親がゆっくり食事をとれる空間になるよう実施した。その後月1回の開催で継続的に実施している。

地域からの応援（フードバンク、地域住民、農家からの寄付など）と、行政からの活動のための補助金の活用

相談

生鮮食品を扱う企業より、市内の子ども食堂へ継続して寄付したい、取りまとめをお願いしたい。

ポイント

- ・地域貢献したい企業に対して、何ができるか。
- ・開催日にあわせて新鮮な状態で生鮮食品を届けられるよう調整した。
- ・美味しくて、新鮮な生鮮食品を届けて、子ども達に喜ばれた。

企業と子ども食堂とのマッチング

子ども食堂ネットワーク会議用のメーリングリストを活用。希望団体を募り、企業の申込システム等を活用。子どもたちを応援し地域貢献したい企業と子ども食堂とのマッチングを行うことで、市内の子ども食堂に新鮮な生鮮食品を届けることができています。

企業と子ども食堂とCSWの連携



相談

普段なかなか話すことが出来ない、誰もが迎える最期について安心して話し合える場を作りたい。

ポイント

- どんなことでも、安心して話せる場として開かれた場であること。
- 市をまたぎ、地域住民の生活圏内で顔の見える関係ができ始めた。

終末期を考え語り合う会の立ち上げ

相談者の思いを大切に、自分のこと、大切な方のこと、普段話しにくいことでも安心して話せる場を作るため、サロン・地域住民・地域包括支援センター・隣接する他市社協・包括と協働して準備をスタート。打ち合わせを重ねて、「笑顔で支えあい、楽しく生きる」ために語り合い、学びあうことのできる場を目指すこととし、周知のための講演会を開催した。来年度の立ち上げに向けて、準備を進めた。

サロン・地域住民・地域包括支援センター
隣接する他市社協・包括と協働

相談

郷土博物館より遺跡の植栽管理の一環として、ヤギによる除草を行うことになった。近隣住民の理解を得たいので協力してほしい。

ポイント

- 福祉分野ではない行政部署との連携による地域づくりの実践を意識した。
- 「福祉」というキーワードではない関心ごとを持った方との多くの出会いにつながった。
- 公園という社会資源を活用して地域愛が育まれる場や地域のつながりが生まれる場になるよう関わっていききたい。

ヤギの除草への協力をきっかけに公園整備に参加

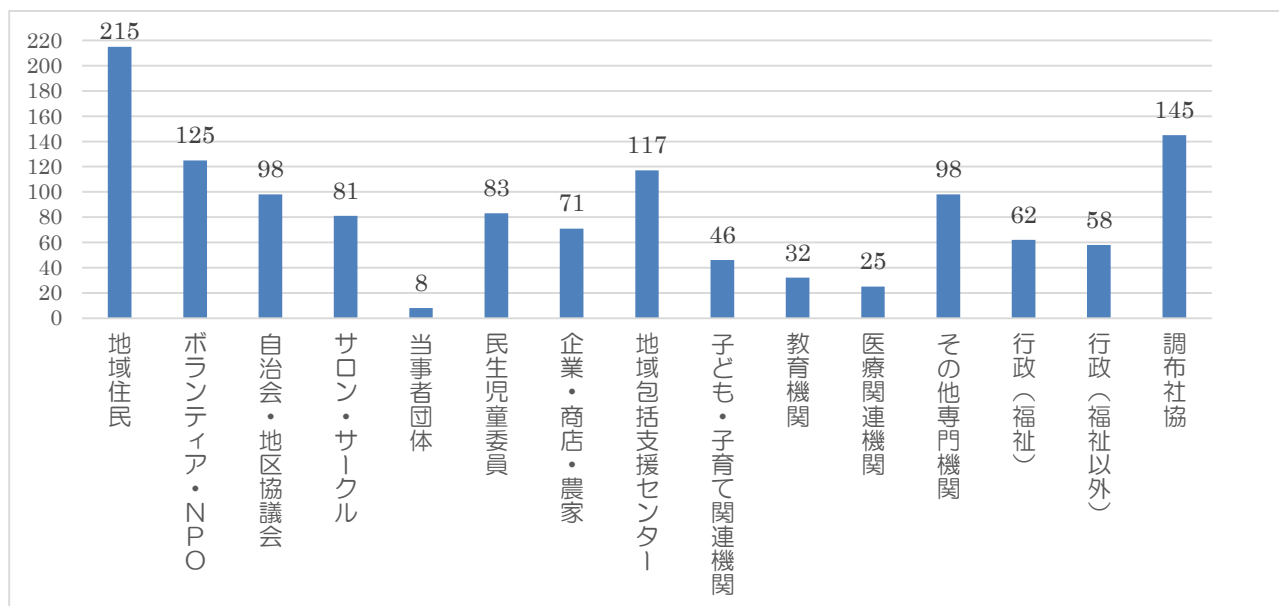
史跡公園予定地でのヤギ除草を導入にあたり、近隣の自治会や隣接の住宅へ理解・啓発をするため、郷土博物館職員に同行し、企画説明とチラシ配布の協力を行った。それをきっかけに史跡公園整備に向けた住民ワークショップへ参加。そこでは縄文文化や遺跡、植物、虫採集など様々な観点で公園整備に関心のある地域住民と出会った。今後は、公園という社会資源がより地域住民のつながりができる場や地域愛が育まれるきっかけの場となることを目指して、関係者や地域住民とともに活動を考えていきたい。

エコ除草の活動をするボランティアと自治会、地域住民、地区協議会が繋がる



③ 連携先

(件)



新たに、当事者団体を連携先として追加。ひきこもりや生きづらさを抱えた方への伴走支援を続けた結果、家族会や当事者会が立ち上がり、その活動に関するケースが増えたためである。

地域支援において、地域住民（215件）や自治会・地区協議会（98件）、民生児童委員（83件）、サロン・サークル（81件）との連携は増加している。これは積極的なアウトリーチの結果、地域住民や地域内で活動する方との顔の見える関係が信頼関係へと発展したことで、一緒に何かを立ち上げるなどの動きにつながったためである。

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。

地域貢献として企業・商店・農家などから、これまでの金銭や物品寄付、会場提供などの協力だけでなく、それぞれが持つ強みを活かして、地域団体と企画を実施するなど多様な連携が生まれている。

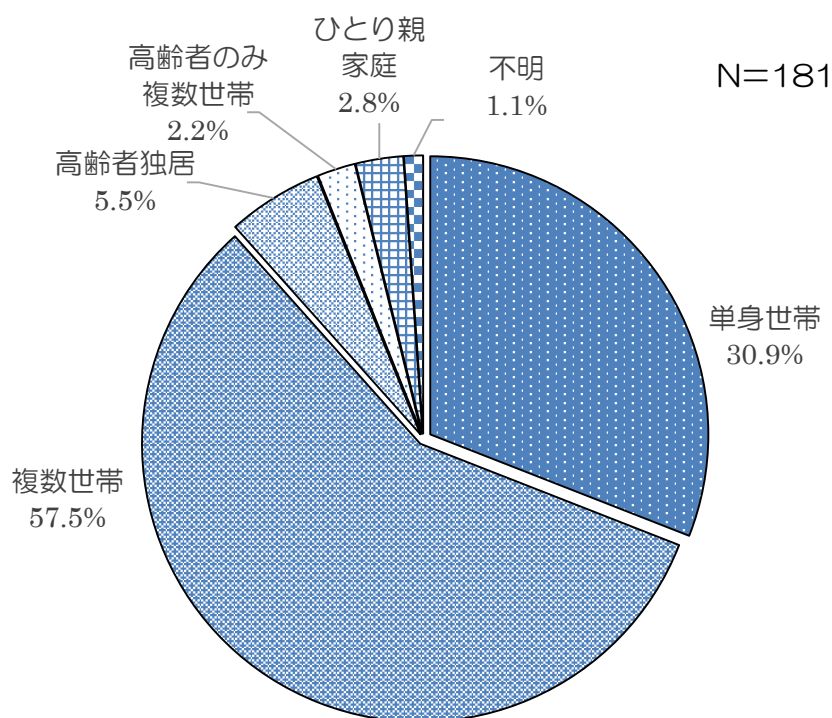
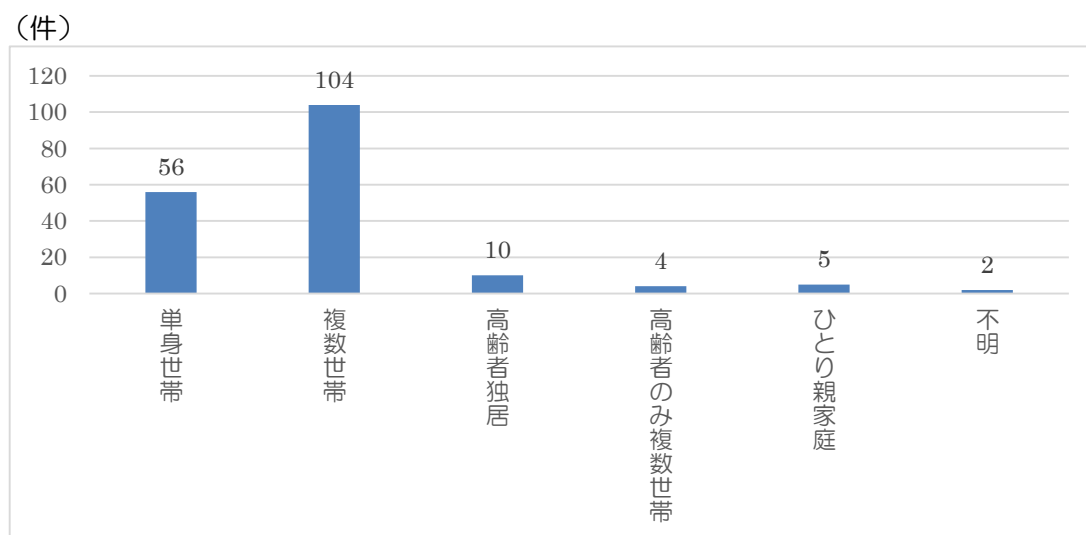
地域包括支援センターとは地域での高齢者向けの見守りの取組や講座を行う上で、連携して企画検討や準備をすることが多い。

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、地域担当が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。

4 令和4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4年度に、新たに受付けして継続支援することとなった相談(97件)と、過去に受付けて、令和4年度にかけて継続的に支援している相談(84件)の計181件について、「(1) 世帯類型」「(2) 相談内容及び背景にある問題」を取りまとめた。

(1) 世帯類型



複数世帯とは、「高齢者のみ複数世帯(65歳以上)」を除く世帯構成員が2人以上の世帯を指す。複数世帯には、世帯構成員の1人だけで複数の課題を抱えるケースや世帯構成員それぞれが課題を抱えるケース等の複合課題に至るパターンがある。

他の世帯類型すべてにおいても、複合的な課題を抱えることで、継続的な支援が必要なケースとして対応している。

(2) 相談内容及び背景にある問題

相談を受ける際は、表面化した困りごと（例：ひきこもり、近隣住民とのトラブル、8050問題など）を伺うことが多いが、詳しくその方の状況を把握すると、様々な問題（例：社会的孤立、経済的困窮、精神障がいなど）が背景にあたり、問題が複数重なっていたり（複合問題）することが見受けられる。日常生活が困難になる要因・背景となり得る問題を以下のとおり分類した。

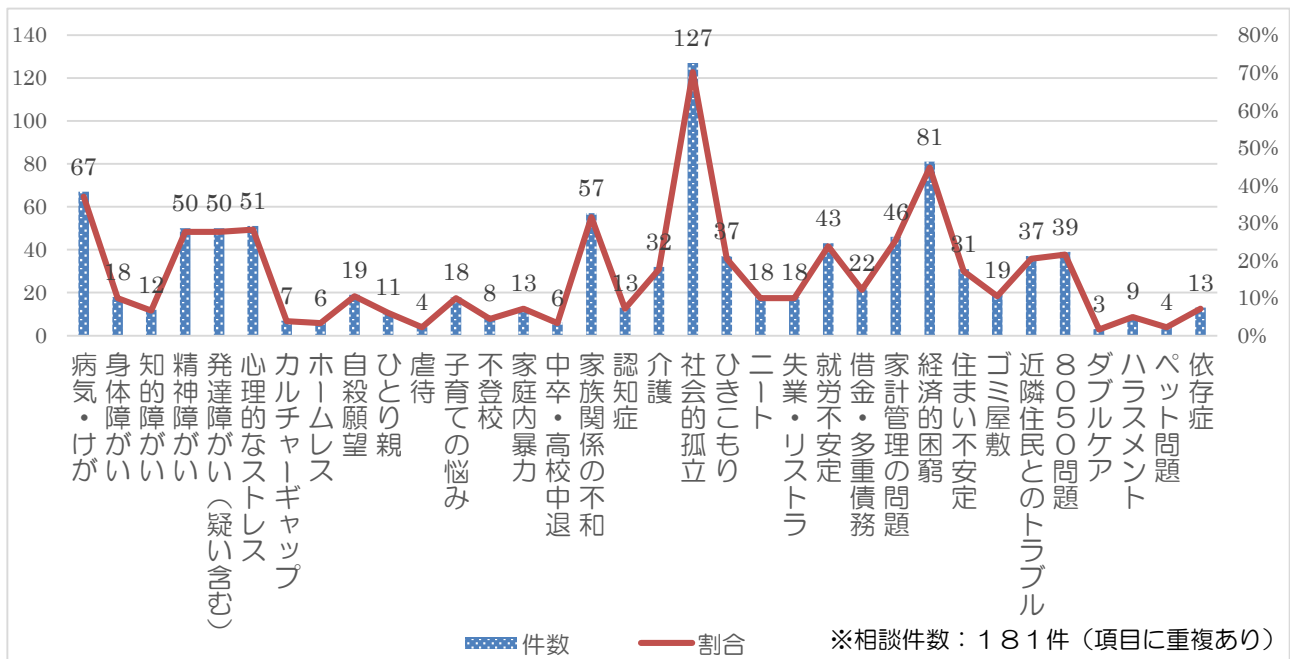
相談内容及び背景にある問題（項目）

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、カルチャーギャップ、ホームレス、自殺願望、ひとり親、虐待、子育ての悩み、不登校、家庭内暴力、中卒・高校中退、家族関係の不和、認知症、介護、ひきこもり、社会的孤立、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、家計管理の問題、住まい不安定、ゴミ屋敷、近隣住民とのトラブル、8050問題、ダブルケア、ハラスメント、ペット問題、依存症

①複合問題の相談の背景にある問題

(件)

(%)

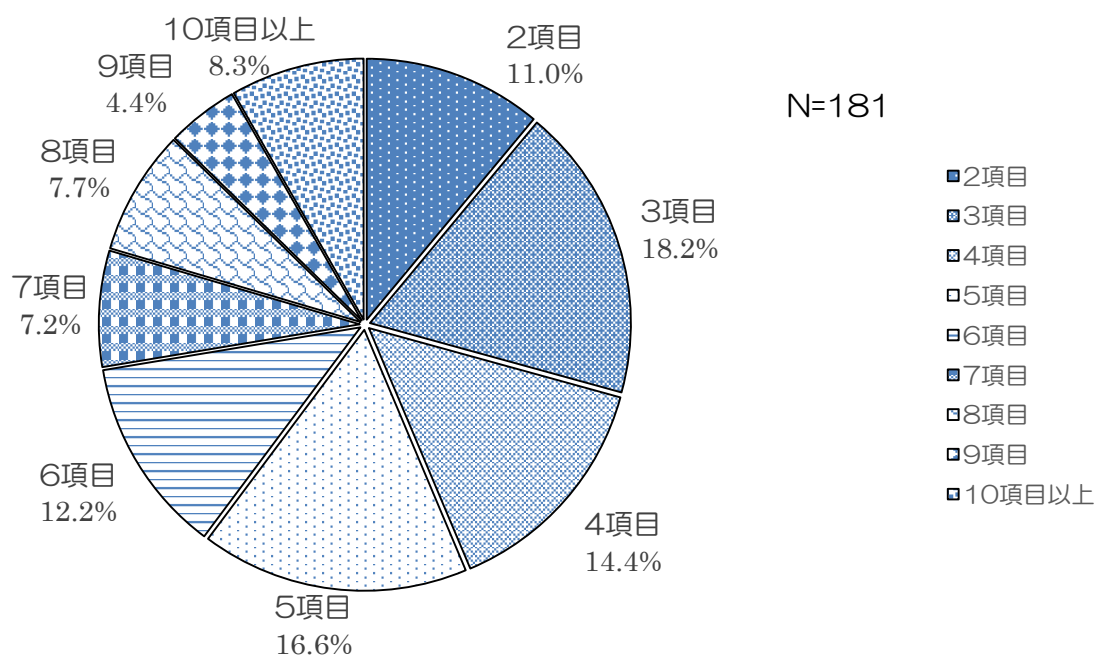


相談件数181件のうち、127件（70.2%）が社会的孤立状態であった。以下、「経済的困窮」が81件（44.8%）、「病気・けが」が67件（37.0%）、「家族関係の不和」が57件（31.5%）、「心理的なストレス」が51件（28.2%）と続いている。現代社会における課題を反映しているともいえる。

複合問題の相談の3分の2以上が「社会的孤立（70.2%）」の状態にあった。「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、進まないケースが目立つ。

社会状況の影響で「就労不安定」や「経済的困窮」による外国籍の方からの相談が増えた。令和3年度、課題を明確にするため「外国籍」から「カルチャーギャップ」という名称に改めたが、令和4年度も引き続き、この課題によって、「子育ての悩み」や「近隣住民とのトラブル」が起こり「社会的孤立」が長引く傾向にある。

② 1件の複合問題の相談に対して、重なっている問題の数



5つ以上の項目が重なり合っている相談が約6割であった。10項目以上の問題が重なっているケースは15件（8.3%）あり、最高で15項目重なっているケースもあった。

10項目以上の内訳は、10項目6件、11項目2件、12項目1件、13項目3件、14項目2件、15項目1件であった。

複合問題は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、多機関連携による、重層的な支援体制の構築が必要であると考えます。

③複合的な問題を抱えた個人もしくは世帯の相談例と連携先

| 「高齢者と無職の子の生活困窮世帯への支援」 | | |
|-----------------------|--|---|
| 相談例 | <p>高齢者支援室からの連携依頼。70代父と40代無職の娘の世帯で家賃・光熱費・携帯電話料金滞納等、金銭管理が困難で債務あり。家賃や父の債務はこれまで父の妹からの援助があったが、これからは、金銭援助を受けることが困難となった。父には調布ライフサポートの支援により就労したパートと年金の収入があるが、娘の生活費も賄っているため経済的困窮の状態が続いている。退去命令が出ると思われるため、父の妹同席のもと、現状の確認と住居確保に向けての話し合いを行った。高齢者支援室とともに、父と娘の生活福祉課への相談のつなぎを行った。</p> | |
| 連携先 | <p>生活福祉課 高齢者支援室 障害福祉課 調布ライフサポート 地域包括支援センター 商工関係 雇用関係 その他福祉関係</p> | <p>⇒生活保護、生活支援 ⇒父への生活支援 ⇒医療へつなぎ ⇒就労支援、金銭管理 ⇒父への生活支援 ⇒居住支援 ⇒居住支援 ⇒情報収集、居住支援</p> |

| 「支援機関と地域住民の連携による子ども家庭への支援と見守り」 | | |
|--------------------------------|--|---|
| 相談例 | <p>近隣トラブルを抱えた子育て家庭。子ども食堂につなぐことで、父母や子どもたちが地域住民とつながることができた。また、子ども食堂に子ども家庭支援センターすこやか等の担当者も参加することで、面談時では見えない父母の安堵した表情を見ることができ、父母も相談することへのハードルが下がるという効果を生んだ。支援機関と地域住民の穏やかな連携により、親子は「これからも、子ども食堂に参加したい」と話している。</p> | |
| 連携先 | <p>健康推進課 子ども家庭支援センターすこやか 地域包括支援センター 教育関係 NPO・ボラ団体</p> | <p>⇒子育ての悩み相談 ⇒子育ての悩み相談 ⇒情報共有 ⇒子育ての悩み相談 ⇒住民とのつながり・地域の見守り</p> |

| 「カルチャーギャップと言葉の壁による生活困窮と社会的孤立している世帯への支援」 | | |
|---|--|--|
| 相談例 | <p>外国人支援をする当事者 NPO 団体からつながる。ともに 30 代外国籍の父と留学生の母、乳児 1 人の 3 人世帯。日本語不自由、慣れない環境での子育ての悩み、経済困窮もあり、健康推進課及び子ども家庭支援センターすこやか支援している。社会的孤立を防ぐべく地域資源への参加、寄付物品や各種フードパントリーの物資を、健康推進課を通して支援する方向。</p> | |
| 連携先 | <p>健康推進課 子ども家庭支援センターすこやか NPO・ボラ団体 NPO・ボラ団体</p> | <p>⇒子育ての悩み相談 ⇒子育ての悩み相談、情報提供 ⇒寄付品提供、フードパントリー食支援 ⇒情報共有</p> |

5 相談・取組事例

事例 個別支援①

「近隣住民の発見から福祉・医療の介入」

～地域住民による早期発見と多機関連携～

相談内容

近隣にお住いの近隣住民 A さんから話を聞いた民生児童委員から相談。A さんからの情報で、40代独居女性 B さんの家の草木が敷地を越えて放置されている、B さんが庭に下着のような恰好で出ている、茶色い液体を庭に捨てているなど、心配な方がいる。どうしたらいいか。

CSW の視点・想い

- 近隣住民の心配な独居生活者の把握と身近な相談者へ相談する体制
- 支援の導入に向けた多職種 of 専門機関による役割分担
- 地域住民のインフォーマルな情報収集や協力

支援の流れ

1ヶ月

近隣住民 A さんから民生児童委員へ相談
民生児童委員から CSW へ相談
A さんから詳細な状況の聞き取り
現地確認

2ヶ月

B さん宅への訪問のきっかけを探る

3ヶ月

訪問のきっかけがないまま2ヶ月経過

4ヶ月

A さんより保健所へ相談

5ヶ月

保健所が包括と連携して支援を検討
保健所と包括が B さん宅を訪問
B さんから草木伐採の要望を受ける

6ヶ月

B さん宅の草木の伐採
茶色い液体が汚物であり、トイレの故障が原因であると把握⇒草木伐採中断

- 草木伐採道具を近隣自治会から借りる
- 水回り業者の情報を近隣自治会から情報収集

水回り業者へトイレ交換の見積依頼
トイレ交換後に草木伐採再開となる

保健所にて医療機関通院の手配
障がいサービス利用検討

7ヶ月

トイレ修理完了

汚物処理の課題解消

近隣住民 A さんから民生児童委員へ相談。本人 B さんと A さんは面識なし。B さんについて心配な状態であることが明らかではあるが、B さんは数十年前に近隣トラブルの過去があり、地域内で孤立している。直接近隣住民から声がかげづらいつと民生児童委員へ相談。民生児童委員から CSW へ相談が入る。

A さんから詳細を聞き取り。B さんは数年前まで父と住んでいたが、父が他界。父は支援者がいたはずとの情報を得る。B さんは以前精神科のある病院へ通院していたらしい。父の他界後、庭の草木が敷地を越えて伸びきっている。また庭に下着姿で出たり、茶色い液体を庭に捨てていたりして、心配な状況。

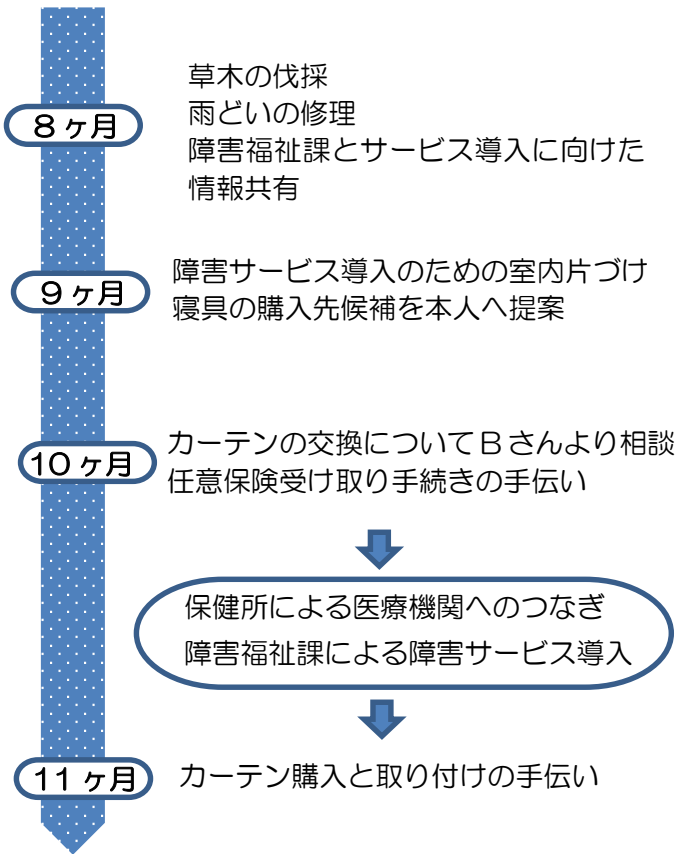
民生児童委員と CSW にて B さんへ訪問するきっかけを模索するが、数十年前のトラブルや精神科未受診の状況を鑑みて、慎重になり、訪問することをためらう。

A さんより保健所へ相談。保健所が包括と連携してアプローチ方法を検討。父の他界後の様子伺いとして、保健所と包括にて B さんへ訪問。B さんは決して拒否的ではなく、草木の伐採で困っていることを保健所にて確認。

保健所から、CSW と包括へ B さんとの関係づくりを目的に、草木伐採を手伝えないかとの提案がある。CSW と民生児童委員も B さんへの訪問をためらっていたため、伐採のお手伝いに参加させてもらうことになる。

草木伐採にあたり、伐採道具を近隣の自治会から借りる手配を CSW にて行う。また伐採をしながら、茶色い液体について B さんへ質問するとトイレの故障で汚物を庭に捨てていることがわかる。汚物のため、草木伐採作業は衛生的な観点により一時中断する。

B さんとしてはトイレを直したいがどうしたらいいか教えてほしいと要望がある。トイレ修理については、今後のトイレの不具合を相談できる水回り修理業者をお願いするため、近隣住民から近くの水回り業者の情報を教えてもらう。見積の結果、トイレは新しいものへ交換することになる。トイレ修理が完了したら、草木伐採作業を再開することになった。



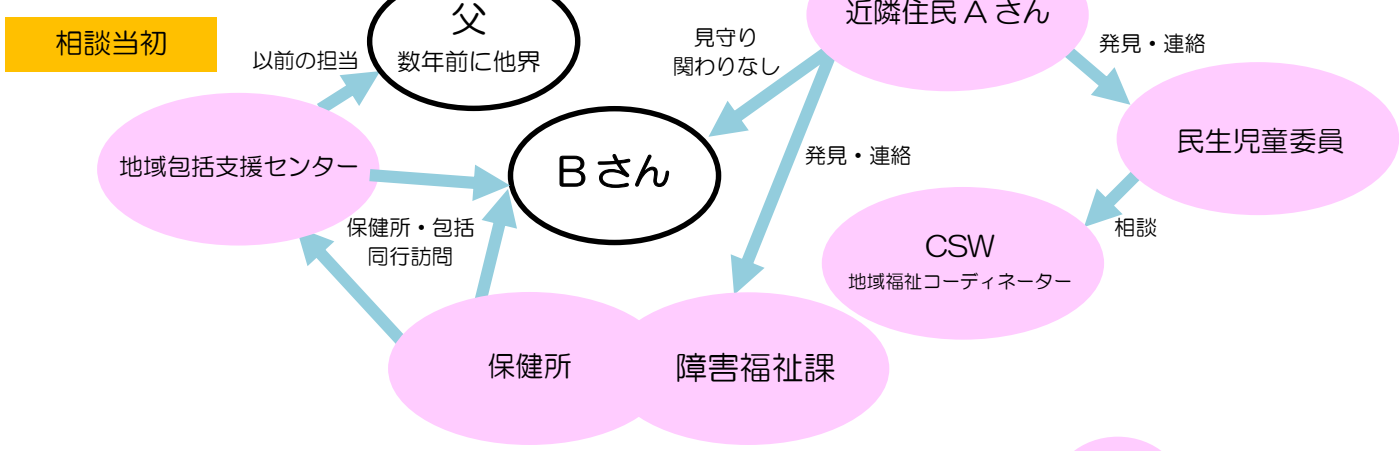
草木伐採の中断の間に、近隣住民 A さんより「B さん宅の雨どいが壊れており、困っている」との相談が保健所へ入る。草木伐採再開時に現地確認を行う。

草木伐採と雨どいの修理を保健所・包括・民生児童委員・地域支え合い推進員・CSW にて行う。草木伐採やトイレ交換、雨どいの修理等の手伝いを通して、関係づくりを深める。また保健所による医療受診再開への支援や障害福祉課による障害サービス導入支援が進められる。

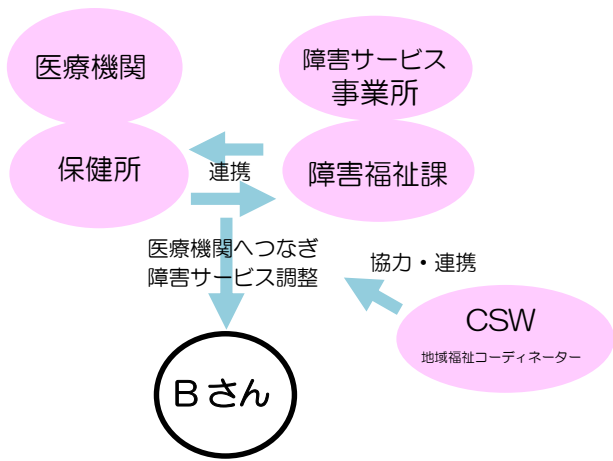
障害サービスによる生活支援導入のために、B さんとともに障害福祉課と CSW にて雑紙の処分や長年集積したほこりの除去を行い、サービス導入の準備を進め、障害サービス開始となる。

B さんは判断や理解力に自信がなく、カーテン購入や任意保険の手続き等も踏み出せない状態であった。B さんからの相談を聞き、CSW にてお声掛けを行いながら、B さん自身で買い物や手続きができるように寄り添い支援を行う。

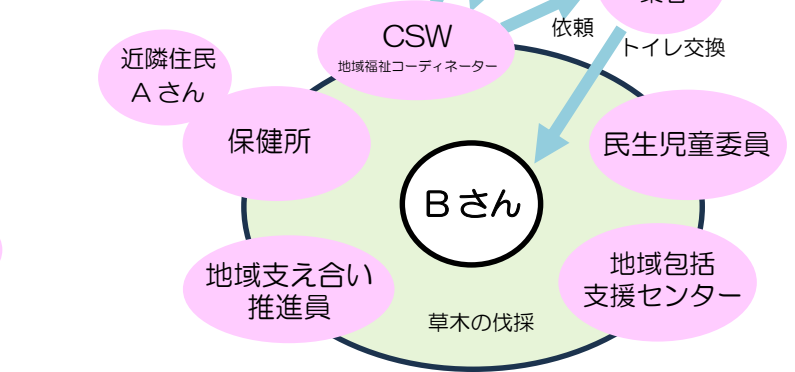
連携のイメージ



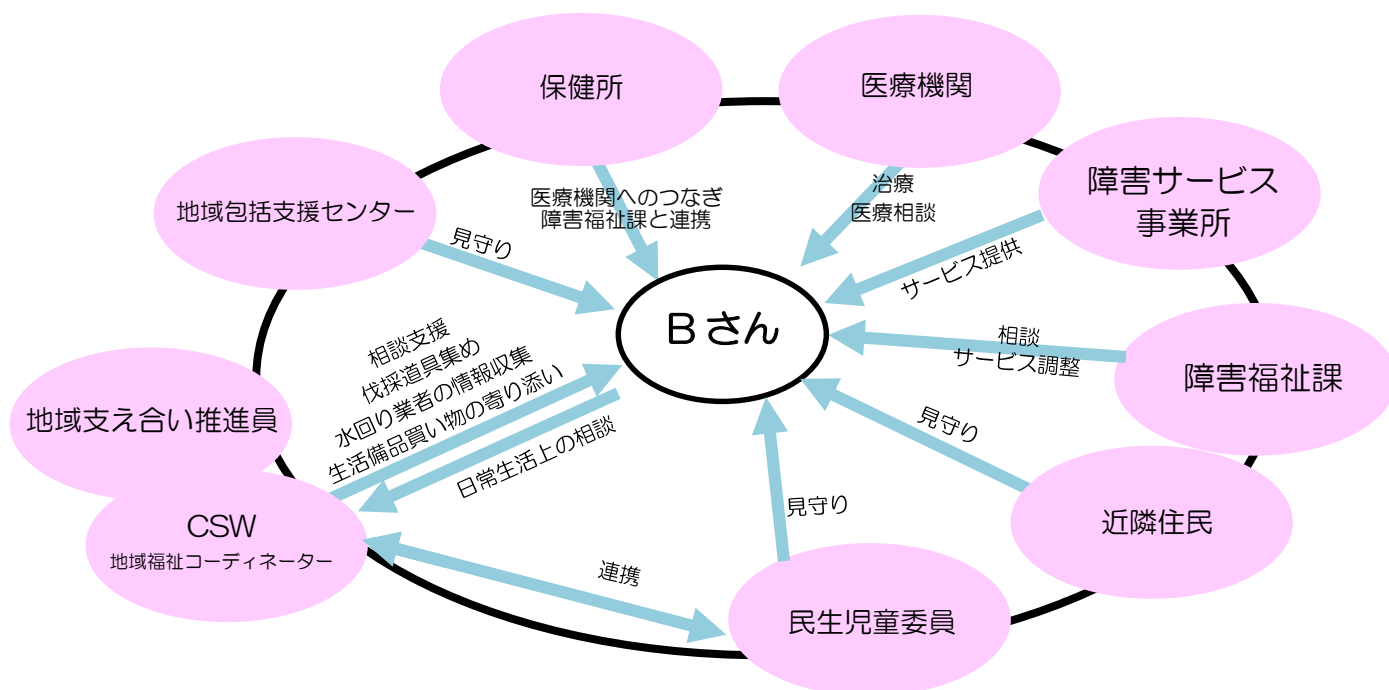
医療・障害サービス導入



草木伐採・トイレ交換



支援の全体像



成果

- 地域から孤立しがちな独居の方であり、放置され続ける可能性のある方を近隣住民の心配する声から支援機関の介入に繋がった。
- Bさんの支援者がいない状態からの福祉的介入が難しい中、以前父の担当であった包括の協力のもと、訪問するきっかけを保健所が作れた。
- 医療や障がいサービスの手配などの福祉専門職の連携だけでなく、近隣住民や民生児童委員の協力のもと、草木伐採や水回り業者の紹介等のインフォーマル支援を役割分担しながら、行うことができた。

今後の方向性

- 精神疾患や知的障害がありながら、自立生活を送る方も多くいるが、地域から孤立している状態の住民がほとんどである。その方をどのように見守り・助け合えるかを関係者や地域住民と考えていきたい。
- 重層的支援体制整備事業における多機関連携や地域づくりを通して、地域住民や民生児童委員、支援機関と連携・協働しながら、困っている人を排除しない地域づくりを目指していきたい。
- OBさんのような方が地域の中で自身の強みを発揮する機会やボランティア活動等をしながら、地域とのつながりが持てるよう、引き続き関わってきたい。

室田先生の解説・コメント

いわゆる 8050 に該当するような世帯の親亡き後の支援の必要性を示している事例です。父の生存中は地域包括支援センターがBさんとつながっていましたが、父の死をきっかけに関係機関による関わりが消失してしまいました。CSW が関与したことによって、失われた関係機関や地域とのつながりを再構築し、複合的なニーズに対応するための支援体制を整えることができたことが確認できます。

汚物を庭に捨てるという行為だけを切り取ると、生活状況の改善は無理であるとか、地域の理解が得られないとか、引っ越した方が良いのではないのかというように、周囲が排除の方向に向かってしまうことがあります。CSW をはじめ支援チームが本人との関係構築を優先し、すぐに結論を出さず、自立生活のための基盤づくりに向けて丁寧に伴走した点がこの事例における支援のポイントといえます。

「企業と地域の連携による親子向けの取組」

～身近な日常生活に活かせるワークショップ～

相談内容

「生活用品全般を販売する企業 M」から地域貢献をしたい。地域に出向いて、地域の中で企業としてできることを一緒に考えてほしい。

活動の流れ

1ヶ月

「ここあ」と企業Mの打合せに参加
企業 M の地域貢献について検討
⇒整理収納に関する企画を提案

2ヶ月

3ヶ月

企業 M がワークショップ企画案作成
2ヶ月後の実施に向けて検討

5ヶ月

新型コロナウイルスの影響により
延期

10ヶ月

チラシ作成・配布
申込開始
企業 M により講座内容の準備

11ヶ月

再度、新型コロナウイルスの影響により
中止。

13ヶ月

3, 4ヶ月後に2つの小学校区での
実施に向けて準備を進める。

地区協議会や子ども食堂にて周知

16ヶ月

1回目ワークショップ開催



17ヶ月

2回目ワークショップ開催

CSW の視点・想い

- ・企業と地域の連携によって、新たな住民との出会いや発見、つながりへの期待
- ・日常生活や親子関係で生じる課題に、地域活動を通しての働きかけ
- ・個別支援を通して把握する課題（親子関係の悩み、成人後のいきづらさ等）への働きかけ

子ども・若者総合支援業「ここあ」と連携している企業 M との打合せに参加。企業 M と具体的に地域との連携について相談を受ける機会を得た。

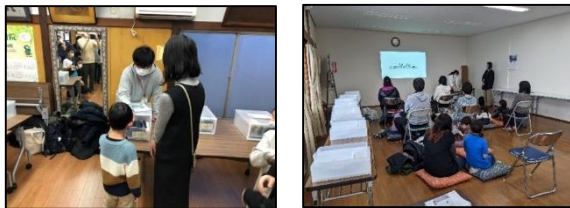
実際に地域に企業 M のスタッフが出向き、何ができるのかを一から検討することになった。

企業 M で大切にしている「地域のお役に立つお店になる」「地域の実情に合わせた事業展開」「各店舗が地域で何ができるか」「地域住民と共に取り組む」等の考えを伺い、話し合いを重ねていくと、企業 M には日常生活に必要な衣服や小物等の「整理・収納&服のたたみ方」について専門的な資格を持つアドバイザーがいることが分かり、企業 M の強みになることを共有した。

「整理・収納&服のたたみ方」は、日常生活に直結し、身近に感じやすいテーマであり、住民の関心を引き出せるのではないかと考えた。また日頃の CSW の個別支援で把握する課題（親子関係の悩み、幼少期の自己肯定感の低さによる成人後の生きづらさなど）に対しての働きかけにもつながることを共有した。

その結果、親子（小学生）を対象とした整理収納のワークショップを通して、子どもにとっては「自己肯定感の向上」「日常生活における親の大変さを知る」、親にとっては「子どもの成長を知る」「子どもを褒めるきっかけ」につながり、「親子で楽しく参加できるイベント」として実施できないかと企業 M に提案。

企業 M と企画段階から打合せを重ね、その場限りの学びで終わるのではなく、日常生活に戻ってからも変化や影響を与える内容にできることを検討していた。



参加者の声

- 子どもと一緒に学ぶことができるとても楽しかったです
- 片づけに対してどう考えていけばいいかの参考になりました
- 早速片付けてみよう！と思うきっかけになりました
- 日常生活の中で整理整頓についてこれから子どもと一緒に考えていきたい
- 家で子どもが片づけられたら、もっと褒めてあげたい
- 企業や地域の方がこのような場を用意してもらい、ありがたい



今後の取組に向けて
定期的な話し合いを継続

実施する地域については、まず2つの小学校区に絞り、その地域で活動する団体（地区協議会、子ども食堂）に声掛けを行い、進めていくこととした。企業 M と CSW だけでの企画とせず、地域活動団体や地域住民と企業が直接つながり、地域の声と企業の強みを掛け合わせて、より地域子ども・子育てを考える機会となるように意識した。

そして企業 M と地域住民と CSW の三者で打合せを行い、協力してもらう地区協議会と子ども食堂の意見を取り入れながら、子どもを飽きさせない工夫や時間配分等も含めて話し合いを行った。

広報については、チラシ配布（小学校、学童、地域団体など）や広報誌、HP 等を活用して、周知した。

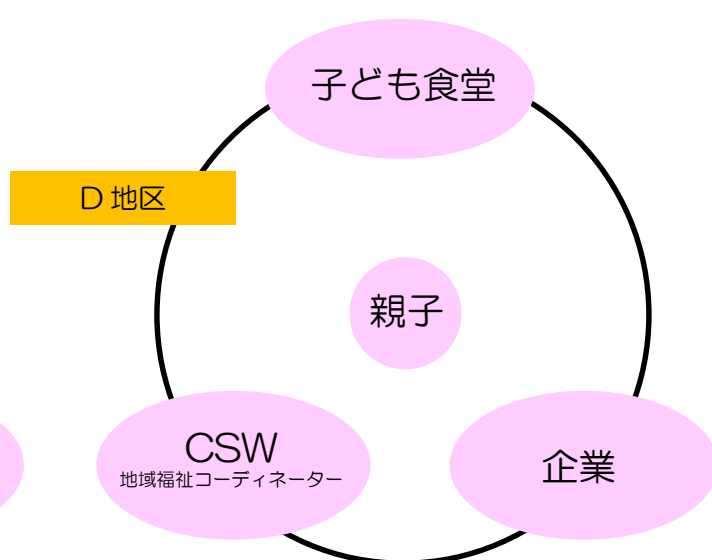
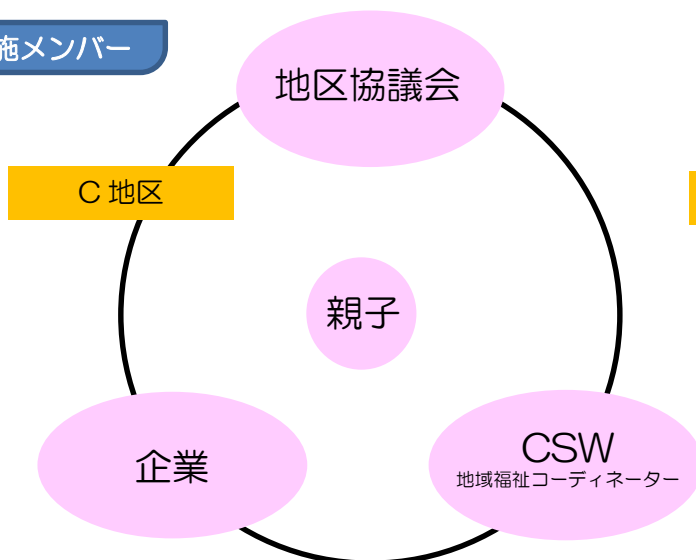
当日のワークショップでは、実践を多く取り入れることで、子どもにもわかりやすい内容となった。

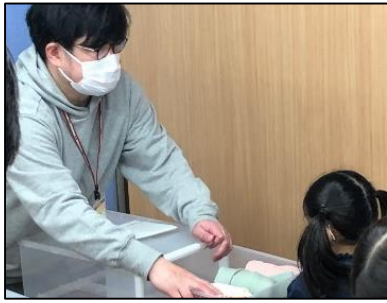
また地域で暮らす親子が、日ごろ接点のない企業 M のスタッフや地域住民と自然にコミュニケーションが取れ、それぞれの家庭での生活状況を想像しながら、楽しく学ぶ機会となった。

当日参加した親子から今回の感想や今後地域でやってほしい企画などの要望を聞き取った。

企業が実際に地域に出向いて、取組を行う機会を通して、企業による地域貢献と地域住民の声や力を掛け合わせることができた。

実施メンバー





今後の方向性

- 次年度は回数を増やしての実施に向けて調整を行うことになった。実施する地区の関係者を巻き込みながら、地域性や地域の声に合わせた取組を行っていく。
- 子ども向けの活動やワークショップを通して、子どもやその親が地域とつながり、多世代が交流する機会となることにより、地域の新たな取組につなげていきたい。
- 今回の企業の地域貢献の成果を振り返り、継続的な取組としていながら、企業の強みを活かした地域づくりや誰もが社会参加しやすい環境づくりを広げていきたい。

成果

- 企業の強みを活かした地域貢献を活用して日頃のCSWの個別支援で把握する課題に対して、結びつけることができた。
- 子どもの自己肯定感の向上や保護者が安心して子育てできる環境づくりを地域住民や企業とともに考える機会となった。
- 取組を通して、地区協議会や子ども食堂から、子どもの生活習慣づくりと捉え、学校生活に合わせた内容にしたかどうかという案が出るなど、CSWと地域住民で地域の子どもの成長を考える機会になった。



地区協議会メンバーの声

- 企業を地域のお店という視点で見ることがなかったが、地域としてつながることができた。
- 企業の宣伝などでなく、内容も好意的であった。
- 言葉のキャッチボールができたことが良かった。
- 参加者の評判も良く、続けていきたいと思った。

企業側の声

- 地域の中で、思いを伝えられたのはもちろんですが、地域の方や参加者皆さんの笑顔を見たとき、役に立つとはこういうことを言うのだと実感致しました。
- 企業と地域の方という、点と点が線につながることにこんなに嬉しいことなのだと今回の活動を通じて知ることが出来ました。

子ども食堂スタッフの声

- 企業だからこそできる素晴らしい企画になった。
- 親子と一緒に生活のことを楽しく学ぶ機会になって良かった。
- 子ども食堂スタッフの私たちもとても勉強になった。
- 企業による地域貢献は活動するうえで励みになる。

室田先生の解説・コメント

福祉の多元化といわれるように、社会福祉を推進するのは政府や社会福祉法人などの専門機関に限らず、地域団体やボランティアなど多様な主体が社会福祉に関わる時代になりました。企業も例外ではありません。企業の社会貢献という側面もありますが、地域とつながることは企業にとっても付加価値を高めることとなります。一方で、企業の想いが空回りしてしまい、自己満足の企画に地域住民が付き合わされてしまうということにならないように気をつける必要があります。今回の事例ではCSWが企業と地域(親子)の間に入ったことにより、お互いにとって望ましく、かつ社会的な意義がある企画を共に立ち上げることができたことが支援のポイントとなりました。多様な主体が社会福祉に関わる時代だからこそ、この事例のような関係者同士の丁寧なコーディネートが重要になります。

事例 地域支援②

「生きづらさを抱える方の様々な居場所のカタチ」 ～「調布女子会 のまま」立ち上げ～



相談内容

ひきこもりや対人関係の難しさなど、生きづらさを抱える女性自認の方対象の女子会を作りたいとの思いを、家族会・当事者会参加者と共有したことから、女子会立ち上げに向けてともに考えていくことになった。

「ひきこもりを経験したことで、たくさんの方に助けをいただいた。少しでも、今苦しんでいる方の力になりたい」という思いがきっかけとなった。

CSW の視点・想い

- 家族会への伴走支援を続けていることで、当事者家族や当事者の思いを聞くことができた。
- 当事者の居場所は一つあれば良いわけでは無く、選択肢があると参加しやすい。
- 当事者支援団体とのつながりや他市とのネットワークを築いたことにより、活動の幅が広がり、広報協力も得られた。
- 当事者が自分らしく、ありのまま安心して参加できる場であること。

活動の流れ

令和3年10月 当事者会「ちょうふのこやど」開始。女子会を作りたいという思いを共有。

1ヶ月

職員内で打合せ

2ヶ月

他市や、ひきこもり支援団体とのネットワークづくりを進める
参加者を募るための広報活動を開始する

3ヶ月

参加希望者が集まり始める

4ヶ月

5ヶ月

代表者と会のイメージ共有のための打合せ

6ヶ月

代表と参加希望者との顔合わせ①
代表と参加希望者との顔合わせ②

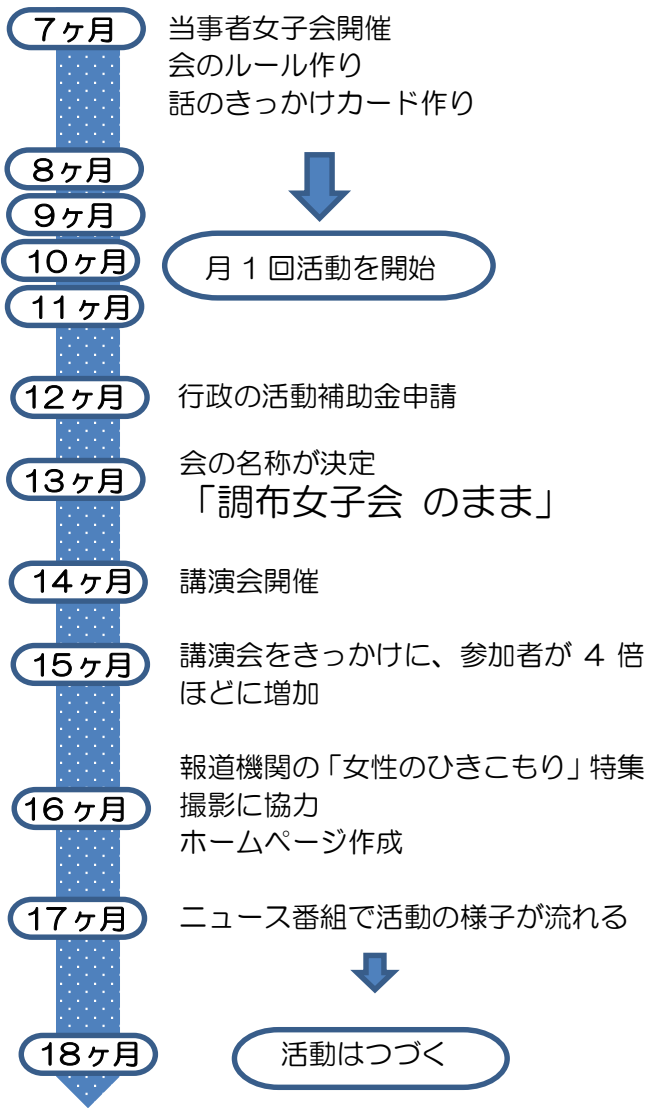
★どのような会にしていきたいか、参加者と話し合う

令和元年度に誕生した「調布ひきこもり家族会やまぼうし」の伴走支援を続ける中で、当事者の家族や当事者から、当事者が安心して話せる場・安心して過ごせる場が欲しいとの声を聞くようになった。令和3年10月から「調布ひきこもり家族会やまぼうし」と当事者支援団体と三者協働で、ひきこもりや生きづらさを抱えるどなたでも参加できる当事者会「ちょうふのこやど」が立ち上がった。

回を重ねるうち、「ひきこもりや対人関係の難しさなど、生きづらさを抱える女性自認の方を対象とした居場所があれば、参加できる方がいるかもしれない」との思いを家族会・当事者会の参加者と共有していった。その結果、そのうちの参加者に当事者女子会立ち上げの中心となっていただき、ともに考え、動いていくことになった。

他市の団体・関係機関やひきこもりUX会議等ひきこもり支援団体とのネットワークづくりを進め、場づくりのノウハウを学ぶとともに、参加希望者を募るための広報活動への協力を得ることにつながった。

並行して、生きづらさを抱える方が参加しやすくなる会のあり方を代表と話し合いを重ね、イメージを共有しながら準備を始めた。



参加者の声

- このような場が出来るととても嬉しい
- 安心して参加ができる
- 久しぶりに出かけることができた
- 自分だけではないと思えた
- ずっと続けてほしい

- ① 安心・安全な場であること
- ② 気持ちが向いたときに参加できる場であること
- ③ 自分だけではないと思える場であること
- ④ 参加すると気持ちが楽になる場であること
- ⑤ その場にいるだけでもよいこと
- ⑥ だれひとり存在・発言を否定されないこと
- ⑦ 女子会があると知ってもらうだけでもよいこと
- ⑧ 行ってみたい、と思うだけでもよいこと
- ⑨ 無理なく続けていけること
- ⑩ ゆるやかにつながれること

① から⑩の想いを込め、令和4年4月から「調布女子会 のまま」が立ち上がった。

開始当初は、他市の団体・関係機関やひきこもり支援団体の広報協力により集まった参加希望者と代表との顔合わせを行い、代表の思いを伝えた。そのうえで、どのような会にしていきたいか、どのような場であれば参加しやすいかを参加者から率直な意見をもらい、話し合いを行った。

話し合いの中で、参加するためのハードルを少しでも下げることができるよう「申込み不要・参加費無料・途中入退室自由」として会を進めていくことになった。また「安心・安全な場」になるために、会のルールを作り、目でも確認できるよう毎回会場に掲示しつつ、会の始めに確認することになった。

広報の強化や安定した活動を目指して、調布市の「生活困窮者支援団体活動補助金」を代表へ紹介し、申請することになった。補助金をもとにチラシやホームページ作成、KHJ 全国ひきこもり家族会連合会より講師を招き、講演会と当事者を交えての座談会を開催することができた。講演会が「調布女子会 のまま」の名称や想い等を多くの方に知ってもらうきっかけとなり、参加者が増えていった。

それに伴い活動が報道機関の目に留まり、「女性のひきこもり」特集の取材に協力することになった。特集放映に先んじてニュース番組で特集の一部が放映されたことで、新たな参加者へとつながり、当事者から電話で詳しい内容について問合せをいただくことが増えた。さらに多くの方に「調布女子会 のまま」のことを知ってもらうこと、いつか行ってみたいと思ってもらうことにつながった。

問合せが増えていく中で、参加者自身が選んで参加できるよう、様々なカタチの居場所の必要性を改めて感じている。

成果

- 代表の思いがこもった、「ありのまま」が受け止められる場となっている。
- 対象を女性自認の方としたことで、これまで当事者会に興味はあっても参加したことが無かった方が踏み出すきっかけとなった。
- 人が人を呼び徐々に参加者が増えて輪が広がりつつある。報道機関の目にも止まり、活動の様子の取材を受け、多くの方に「調布女子会のみまま」の活動の意義を伝えることができた。

活動の仲間



今後の方向性

- 伴走支援を続け、ゆっくりと無理なく続けていく
- 情報が届いていない方への周知を図る
- 会の運営に関わる仲間を増やす

ホームページ QR コード



<https://chofu-nomama.net>

「調布女子会 のみまま」の想い

「辛さ、苦しさを一人で抱えていませんか？
話を聞くこと、そして話すことで心がふっと軽くなり、あり
のみまが受け止められる場を作りたいと思っています。」

室田先生の解説・コメント

いわゆるセルフ・ヘルプ・グループの立ち上げ支援の事例ですが、取り扱うテーマが繊細なテーマであり、かつ、そもそも対人関係で難しさを抱えるひきこもり当事者の会であり、さらに女性自認の当事者に限定するという点で、安全な場を設けることと、多くの人にとって参加しやすい場にするためのバランスづくりが困難な事例といえます。だからこそ、会の運営において代表が大切にしたい価値観を言語化する作業を伴走し、そうした手続きを経て完成したルールを前提に広報・周知に協力したことで、趣旨を理解した人たちが集う場を作ることが可能になったといえます。

事例 地域支援③

「ハラルフードパントリーの開催」ムスリム（イスラム教徒）向け食品を配る取組 ～狭間の中のハザマを考える～

相談内容

NPO 法人ニッポンベンガルフレンズサークル（以下：NBFC）から、新型コロナウイルス感染症や物価高騰の影響によりバングラデシュ国籍の方をはじめ、在日ムスリムの中には、生活困窮やつながりの乏しさに悩む個人や世帯が多くいて、更なる支援をしたい。

また活動を通して在日バングラデシュ国籍の方とあらゆる国籍の地域住民との交流を図る機会にしたい。

活動の流れ

支援前

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、外国籍住民からの相談が相次いだ
- ・NBFC が支援するバングラデシュ国籍の方の困りごとの相談を受けた
- ・外国籍住民への支援情報の行き届かなさを狭間の課題と捉えていた

1ヶ月

NBFC から相談
NBFC としてどのような活動ができるかを話し合い

2ヶ月

行政の活動補助金を紹介

開催に向けた検討会議
補助金の申請手続き

3ヶ月

開催や活動への寄付の呼びかけ
自治会へ会場借りのお願いをする
広報・チラシ配布

4ヶ月

1 回目の開催
開催後の振り返り&今後の検討
さらなる広報活動を強める
（社協広報誌掲載、関係機関、市外への告知）

5ヶ月

広報・チラシ配布

6ヶ月

2 回目の開催
開催後の振り返りと今後の支援を考える
協力者へのお礼

ハラルフードとは

イスラム教で食べることが許されている食品や料理のこと。

※主に豚肉やアルコール、イスラムの教えに従って処理されていない食肉を禁じられている。

※国や地域、学派や個人によって解釈が異なる場合がある。

CSW の視点・想い

- ・狭間の中のハザマの課題の普及啓発
- ・多くの地域住民を活動に巻き込むことで NBFC の存在と活動を知ってもらう
- ・市内外を問わず幅広く支援の情報を届ける
広報活動と、外国籍住民へ配慮した誌面の工夫

CSW としては当初より外国籍住民への支援経験は少なく、支援情報が行き届かない狭間の対象であると感じていた。その中でも食に制限があるムスリムは食確保においてハザマの課題になりやすいと聞いた。また他の外国籍の方から「日本人といい関係をつくりたい、挨拶を交わしたい。それだけでも暮らしやすく感じる」という意見を聞いていた。

NBFC から「在日ムスリムの中には、生活困窮やつながりの乏しさに悩む個人や世帯が多くいて、更なる支援をしたい」と相談があった。

調布市の「生活困窮者支援団体活動補助金」を紹介し、ハラルフードの無料配布と交流の場や CSW による相談受付を内容とした企画を行うことになった。

また地域住民へ働きかけ、賛同者を活動に巻き込むためのコーディネートを行った。

多文化共生の有識者に企画の効果的な宣伝について相談した。また同じ有識者が講師をする多文化共生や理解を養う市民講座の場で企画説明や寄付依頼を行った。そこから留学生が多くニーズが見込まれる東京外語大学への宣伝につながった。

開催地の自治会長への挨拶と広報協力をはじめ CSW が出席した会議などでも啓発を行った。また CSW による相談受付には通訳が必須と考え、複数言語の通訳ボランティアを CSW の関係性の中で探し、依頼した。

成果

- 広報や通訳ボランティアへの協力を通して、多くの住民にNBFCの存在を知ってもらうことになった。
- 団地のひろばという人通りのある開催場所にしたことで多くの地域住民に興味を持ってもらえた。困っている外国籍の方の存在を知り近所の我が事ととらえることや、ムスリムやハラルフードという異文化交流や体験にもつながった。
- 多くの外国籍のハラルフードを必要とする方々に届けることができた。またCSWの相談を通して今後何か困りごとがあれば相談できる状況をつくれた。また外国籍の方の悩みやニーズが知れた。
- NBFCが初めて市内で活動したイベントであったため、今後の活動に弾みがつき、市内で更なる福祉的活動を考えるきっかけとなった。

今後の方向性

- 次年度以降は感染状況や世情を鑑みながら、こどもも含む「誰でも食堂」の開催を予定している。外国籍の方も積極的にボランティア要員として加わり、交流を展開する。
- 引き続き、CSWによる外国籍向けの気軽な相談の場を設けつつ、地域住民と「個人の課題」を「地域の課題」として検討する場をつくり、地域共生社会を充実したい。



広報のポイント

- ①非英語圏でも分かりやすい簡単な英語と、ルビ振りを併記する。
- ②申込みの言語的ハードルを下げるため、申込み不要にする。
- ③ハラルフードであることを強調、またはそこだけが知れば良いと考え、ハラルフードマークを印刷。

田先生の見解・コメント

日本においてはまだ理解が十分に浸透していないハラルフードを必要とする方への支援を推進するNBFCの活動を、地域やボランティアなどが関わる地域活動によって支えた事例です。この事例の第一のポイントはハラルフードへの理解を高め、通常の食料支援の対象から除外されてしまっていたムスリムの人たちに対して支援の仕組みを作り出した点です。2点目は、広報において、バングラデシュ国籍のコミュニティにアウトリーチできるように多言語の工夫をした点です。このように対象者の文化を知り、多文化・多言語の配慮を施すことが特に外国にルーツがあるコミュニティに対して支援を広げていく上では重要になります。

迎えた第1回目の開催では留学生の参加が目立った。彼らの悩みの一つに「学生食堂で食べられるものに限りがある」があるとのことだった。物珍しさに何をやっているのか気になる地域住民から声を掛けられ、ハラルフードやNBFCの説明をし、地域にムスリムの存在や活動を知ってもらうきっかけになった。

広報不足や会場のわかりにくさもあり、参加者数に伸び悩んだ。第2回目では、NBFCが2回目の会場となる大型団地へのポスティングや近隣店舗への普及活動を行い、CSWが出席した会議での説明や、社協広報誌「ふくしの窓」への掲載、市外のモスク（イスラム寺院）へもチラシを配り、広報を強化した。

1回目よりも配布食数も増やし、第2回目を開催した。ポスティングで知った住民の他、直接お声掛けした外国籍住民の参加があった。その場で遊んでいた中学生や散歩中の住民の目にも留まり、多くの関心を集めた。また、参加の外国籍住民から生活資金貸付などの公的支援の対象とならないが、支援物資は欲しい等の生活相談を受けた。通訳の確保など条件はあるが、地域に気軽な相談の場を設けることの必要性を改めて感じた。

連携のイメージ



6 地域福祉コーディネーター行動記録の統計

(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 | 363 | 231 | 68 | 156 | 9 | 142 | 969 |
| 若葉・調和 | 545 | 287 | 197 | 421 | 17 | 234 | 1,701 |
| 上ノ原・柏野 | 514 | 431 | 110 | 213 | 8 | 209 | 1,485 |
| 北ノ台・深大寺 | 640 | 304 | 121 | 550 | 27 | 467 | 2,109 |
| 第二・八雲台・国領 | 362 | 397 | 131 | 226 | 23 | 337 | 1,476 |
| 染地・杉森・布田 | 418 | 364 | 137 | 199 | 33 | 230 | 1,381 |
| 第一・富士見台・多摩川 | 403 | 300 | 163 | 138 | 33 | 110 | 1,147 |
| 第三・石原・飛田給 | 188 | 66 | 31 | 49 | 2 | 43 | 379 |
| 合計 | 3,433 | 2,380 | 958 | 1,952 | 152 | 1,772 | 10,647 |

結果としては、ここ数年と変わらず全地域において、来所の件数と比べ訪問の件数が大幅に多くなっている。これはCSWの特徴であるアウトリーチによるものと考えられる。相談者にとって相談しやすい場所や環境、地域住民等との関係づくり構築のため、積極的にアウトリーチを行った。

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、専門職との連携や企業・商店や活動協力者とのやりとりなども含まれる。

オンラインについては、コロナウイルスの影響が緩和され、対面での相談や会議が増えたが、多機関が参加する会議や業務効率化のため、個別支援・地域支援ともにオンライン会議ツールも引き続き活用した。

なお、その他は調布社協内他部署との情報共有や打合せ、スーパービジョン、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、関係機関、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 | 地域福祉コーディネーターや社協のPR、FMなどの出演、取材対応 |
| 一般事務 | 地域福祉コーディネーターに関わる事務作業 |
| 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、地域福祉コーディネーター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 | 391 | 411 | 137 | 961 | 116 | 118 | 7 | 44 | 1 | 2,186 |
| 若葉・調和 | 817 | 722 | 170 | 1,549 | 223 | 119 | 157 | 6 | 28 | 3,791 |
| 上ノ原・柏野 | 356 | 777 | 107 | 1,445 | 221 | 136 | 20 | 2 | 1 | 3,065 |
| 北ノ台・深大寺 | 861 | 1,285 | 296 | 1,905 | 291 | 92 | 140 | 19 | 54 | 4,943 |
| 第二・八雲台・国領 | 367 | 748 | 313 | 1,061 | 143 | 255 | 196 | 12 | 14 | 3,109 |
| 染地・杉森・布田 | 449 | 794 | 311 | 1,363 | 293 | 171 | 99 | 17 | 11 | 3,508 |
| 第一・富士見台・多摩川 | 395 | 624 | 191 | 1,202 | 233 | 119 | 15 | 9 | 0 | 2,788 |
| 第三・石原・飛田給 | 201 | 148 | 64 | 349 | 60 | 33 | 15 | 0 | 2 | 872 |
| 合計 | 3,837 | 5,509 | 1,589 | 9,835 | 1,580 | 1,043 | 649 | 109 | 111 | 24,262 |

例年同様すべての地域で連絡調整の件数が最多となった。連絡調整の件数が多いのは、主に個別支援における関係機関へのつなぎ、地域支援における地域住民や関係機関、企業・商店などの連絡調整を積極的に行うCSWの特徴といえる。

働きかけには、当事者や地域住民、企業・商店、専門機関などに対して、新たな地域福祉の担い手になってもらうためのアプローチも含まれている。それぞれが持つ能力・意欲・個性を發揮し、地域福祉に対して何ができるかを共に考えた。

またPRには、ソーシャル・インクルージョン（社会的包摂）を意識し、多様な属性や生き方などを普及啓発することが含まれている。

(3) 相手方区分

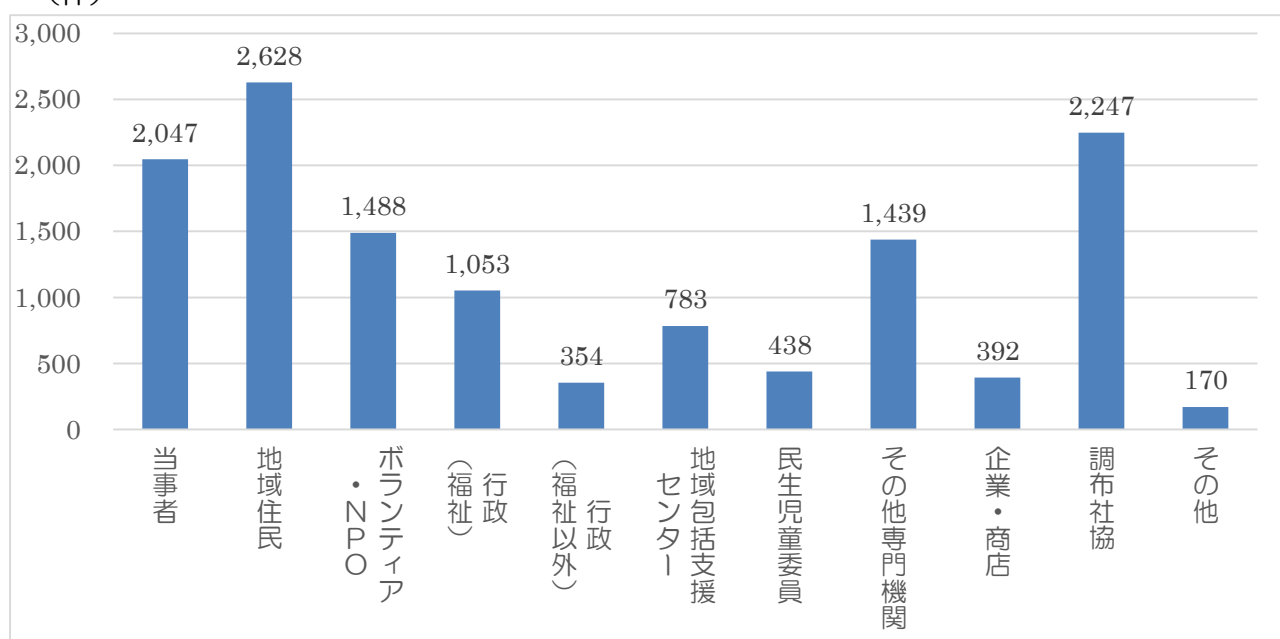
① 地域別件数

(件)

| 福祉圏域(小学校区) | 当事者 | 地域住民 | ボランティア・NPO | 行政(福祉) | 行政(福祉以外) | 地域包括支援センター | 民生児童委員 | その他専門機関 | 企業・商店 | 調布社協 | その他 | 合計 |
|-------------|-------|-------|------------|--------|----------|------------|--------|---------|-------|-------|-----|--------|
| 緑ヶ丘・滝坂 | 240 | 66 | 96 | 61 | 49 | 41 | 9 | 143 | 38 | 214 | 30 | 987 |
| 若葉・調和 | 493 | 421 | 86 | 128 | 13 | 99 | 59 | 217 | 45 | 239 | 6 | 1,806 |
| 上ノ原・柏野 | 385 | 575 | 240 | 135 | 158 | 191 | 70 | 221 | 45 | 481 | 45 | 2,546 |
| 北ノ台・深大寺 | 238 | 339 | 434 | 384 | 37 | 145 | 111 | 294 | 23 | 430 | 13 | 2,448 |
| 第二・八雲台・国領 | 183 | 465 | 176 | 89 | 38 | 51 | 41 | 188 | 76 | 211 | 24 | 1,542 |
| 染地・杉森・布田 | 169 | 419 | 230 | 159 | 24 | 96 | 68 | 132 | 81 | 479 | 26 | 1,883 |
| 第一・富士見台・多摩川 | 248 | 273 | 185 | 45 | 23 | 147 | 68 | 194 | 81 | 146 | 25 | 1,435 |
| 第三・石原・飛田給 | 91 | 70 | 41 | 52 | 12 | 13 | 12 | 50 | 3 | 47 | 1 | 392 |
| 合計 | 2,047 | 2,628 | 1,488 | 1,053 | 354 | 783 | 438 | 1,439 | 392 | 2,247 | 170 | 13,039 |

② 市全域合計(グラフ)

(件)



行政や地域包括支援センター、その他専門機関の件数(合計3,629件)は、令和5年度本格実施の重層的支援体制整備事業を見据えた多機関協働による一体的・包括的な支援体制の構築を目指した結果といえる。

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をしているCSWの特徴(P.2「地域福祉コーディネーターとは」参照)でもある。令和4年度は当事者が地域福祉の担い手として、その強み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。だからこそ、当事者のより自発的な参加につながった。

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」などの声があり、寄付のマッチングや10筋体操、福祉啓発イベントなどを行い、企業の思いを体現した取組をコーディネートした。

7 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 スーパーバイザー
室田 信一

調布市に CSW が配置されて 10 年が経過しました。当初は市内 2 圏域の配置から始まり、次に 4 圏域、6 圏域と拡充され、令和元年度から 8 圏域全てにコーディネーターが配置されました。この間の相談支援の件数の増加や、相談に関わった関係機関の幅広さを見ると、CSW の存在が調布市内の相談援助や地域づくりの現場において定着してきていることが確認できます。10 年間という時を経て、当初 2 圏域に配置されていた 2 名のコーディネーターは既に他部署へ異動になり、次の 2 圏域に配置された 2 名の最後の一人も令和 4 年度末に他部署へ異動になりました。CSW の配置が始まった当初、コミュニティソーシャルワーカーを取り上げた NHK のテレビドラマ「サイレント・プア」が話題になるなど、世間的には CSW の認知も少しずつ高まっていたようですが、それでも当初は何をすれば良いのか、今ほど理解されていませんでした。そのような意味では、暗中模索の中、調布市における CSW のあり方が実践を通して検討され、徐々に形になってきたといえます。

事業開始当初の礎を築いてきたコーディネーターが異動になり、すでに事業の枠組みが出来上がってから CSW として配置されてきた人が中心となった今、改めて、調布市における本事業のあり方を見直すことが求められているといえます。令和 2 年度から重層的支援体制整備事業（重層事業）の移行準備事業の中に CSW が位置付けられ、令和 5 年度からは本格的に重層事業として推進されることになりました。事業開始当初から現場におけるコーディネーターの裁量を重視し、時には属人的な対応だとしても、それを平準化するのではなく、各地の地域特性やワーカーの個性も尊重して、時間をかけながら調布らしい事業を構築してきました。本報告書で取り上げている 4 つの事例を見ても、それぞれ異なるニーズに応えるものであり、これまで調布市の CSW が大切にしてきたものが反映された結果になっています。

10 年間、事業は順調に成長してきたと言って良いと思いますが、この節目に今後の CSW を考えると以下の 3 つの点が重要になると思います。第一に、右肩上がりの相談件数について考える必要があります。相談件数が多いということはそれだけ CSW が相談窓口として認知され機能していることの表れですが、8 名体制になってからも相談件数が増加し続けており、今後も増加し続けるとコーディネーターの業務量の負担が限界を超えてしまわないか懸念されます。あらゆる相談を受け付ける CSW の相談業務には制限がありません。だからこそ、結果的にコーディネーターの限界によって新規の相談に対応できないという事態に陥らないためにも、あらためて CSW の業務実態を見直すことができると良いでしょう。

第二に、上記でも述べたとおり、本事業が定着してから CSW に就任した人が本事業を中心に推進することになり、初発の思いや本事業を構築する上で重視してきた考えが失われてしまうことを懸念します。そのことは、今あるカタチを維持しなければいけないという意味ではありません。事業開始当初は、この事業がどのような事業であるべきかを常に考え、悩みながら推進してきました。事業がある程度定着した現在、改めて本事業の本質を現在のコーディネーターで問い直し、必要な修正を加えるような作業が求められるでしょう。そのような意味では、常に進化する事業であることを忘れてはいけません。

第三に、これは令和 5 年度以降の懸念点にあたりますが、CSW が重層的支援体制整備事業の一環として位置付けられるということは、これまでのような現場の裁量が、法に基づく制度のガイドラインなどによってとって代えられてしまう可能性があるということです。そのようなことが起こらないためにも、2 点目で述べたとおり、本事業の本質をあらためて問い直し、必要であれば 5 ページにある基本理念や行動の共有認識を刷新する作業も必要かもしれません。

国の事業として予算が付いたことに安堵するのではなく、むしろ国の予算が削減された時にこの事業がどのようにあるべきなのか、その際に、調布市のセーフティネットはどのようなカタチであるべきなのか、今からそのような視点に立って準備をする必要があるでしょう。

令和4年度（2022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5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