

ホームページ版

平成30年度

南アルプス市ふくし相談支援センター

コミュニティソーシャルワーカー(CSW)

活 動 報 告 書

「一人ひとりの相談に親身に寄り添い

共生できる社会の実現を目指して」



社会福祉法人 南アルプス市社会福祉協議会

ふくし相談支援センター

はじめに

社会情勢の変化や超高齢化社会に伴い、地域、家庭環境、就労形態等生活スタイルが様変わりしてきており、我が市も核家族の増加や隣近所のつながりの希薄化、高齢者世帯・独居高齢者世帯の増加が目立つようになり、生きづらさを抱え生活している人も増えつつあります。また、「困っている人は、その人のせい」という風潮もあり、自分事として捉えられていない現状があります。

そのため、孤独や孤立者が増え、更には老老介護、生活困窮、虐待、ごみ屋敷、引きこもり状態など家庭を取り巻く問題や課題も複雑多様化しています。

南アルプス市においては、第3次地域福祉計画の重点施策の一つとして、平成28年度から社会福祉協議会がコミュニティソーシャルワーカー（CSW）配置事業の委託を受け、今年度で3年目を迎え、5名を担当地区に配置し活動しています。市内には様々な相談機関がありますが、より身近な相談場所として、気軽に相談できる体制を目指しています。相談があればその人、その家族のもとに足を運び、生活状況や生活歴を確認しながら就労支援や他機関へのつなぎ支援、経済的トラブルやごみ屋敷問題、徘徊等に対する支援など、相談者のニーズに寄り添いながら対応をし、個別支援に重点を置きながら活動しています。

平成30年度は、2年間の積み重ねた個別支援から見えてきた地域課題に対して、資源創出を心がけました。現在は、ひきこもりの方やなかなか就労できない方の気持ちの拠り所として「活動できる場、交流できる場、体験できる場」としての場を定期的に提供しています。また、2年前から取り組み始めている生活支援体制整備協議体に参加し、地域住民と一緒に地域で支え合う解決の仕組みづくりを目指して話し合いを行っています。

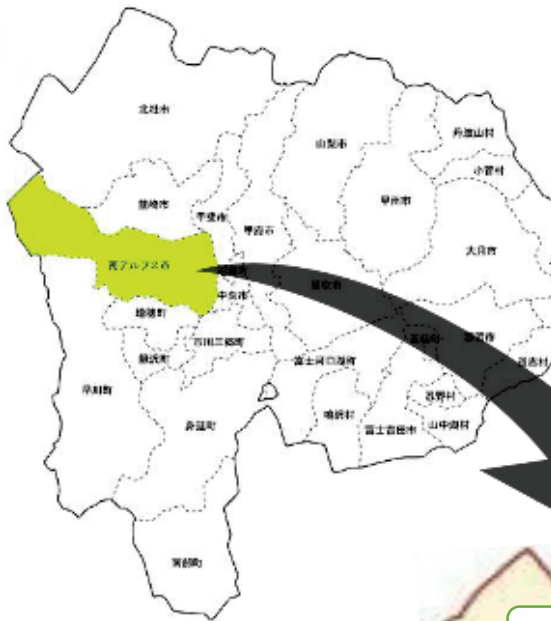
この活動報告書は、3年目（平成30年度）を迎えたCSWの実践内容をまとめたものです。CSWの活動を多くの方に知っていただき、ご理解いただけることを望むとともにこれからの活動においてご協力をいただければ幸いです。

平成31年4月

目次

- ① CSW担当地区と地区担当者概要
- ② CSWの役割
- ③ 平成30年度事業報告
 - 1) アウトリーチの強化
 - 2) 個別ケアの強化
 - 3) 個別課題から地域課題への転換
 - 4) 地域活動支援
 - 5) 人材育成
 - 6) 協議体の積極的活用
- ④ 活動の振り返りと今後に向けて
- ⑤ 活動事例 ～個別支援を重点に、地域づくり実践～
定年後の第2の人生をバックアップ
制度の狭間から見えてくる地域のちから
お互いを理解し、ともに生きる

①CSW担当地区と地区担当者概要



旧町村単位を1名のCSWが担当し、地域の方からの相談にのり、住みやすいまちづくりを進めています。
 (八田、芦安地区は2地区を1名が担当)



社協本所

大須賀 (若草) ・小林 (榊形) ・飯田 (甲西)



白根げんき館

高石 (白根) ・小島 (八田・芦安)

担当地区	性別	資格	経験年数 (相談支援にかかわる業務)
八田・芦安	女	社会福祉士	7年
白根	男	社会福祉士	3年
若草	女	社会福祉主事	10年
榊形	男	介護支援専門員	14年
甲西	男	社会福祉士 精神保健福祉士	9年

②CSWの役割

高齢者、障害者、ひとり親家庭、ひきこもりの方など社会的援護が必要な方（要援護者）や制度の狭間、地域の狭間でSOSのキャッチが容易にできない方や貧しさを持つ人々とその家族が、住み慣れた地域で安心して暮らすことができるよう、個別の相談に対応し、更には『共に支え合う社会』の実現に向け、地域住民と一緒に解決の仕組みをつくる活動を行っています。

主な活動

生きづらさを抱えている一人ひとりに寄り添い、生活課題に対して相談支援を行うと共に個人を支える地域をつくる援助を行います。

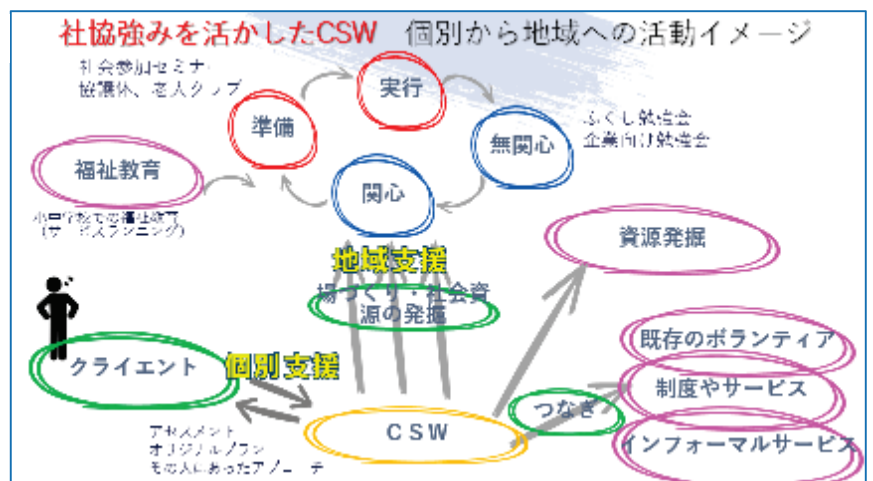
1. 高齢者、障害者、ひとり親家庭など援護を要する方の地域での生活を支えるネットワークの構築
2. 要援護者に対する見守り、相談、適切なサービスへのつなぎと支援
3. 地域住民の福祉活動の手助け
4. 行政との連携
5. 社会資源の改善・開発

年齢や内容を問わず、相談を受け付けています。活用できる制度やサービス、資源を探りながら、解決の糸口を共に考えます。



【個別支援】

【地域への展開】



③平成30年度事業報告

1) アウトリーチの強化

相談支援を必要としている方の把握や CSW の存在を周知するため、facebook の活用や商店、公共施設などにチラシを置き役割を周知しています。積極的に地域の方々が集まる場（サロン、各地区の協議体等）へ出向くことを心がけ、身近な相談窓口だと知ってもらいきっかけをつくったことで地域の方からの相談が増えてきています。また、不安を抱えている方が相談に来られるように、昨年度より回数を増やし小学校区で出張ふくし相談会を実施し新たな相談につながりました。しかし、身近な場所で相談会が開催されていても近所の人に知られたくないと足を運びにくく、「相談会」という堅苦しい名前で行きづらさもあり、相談につながらない現状もあります。

また、相談者の中には、つながりがあれば深刻な状況にならずにすんだ事案も多く、今年度は隣近所との「ちょっとしたつながり」を紹介し、日ごろのつながりの大切さを「ちょつな」として facebook で発信しました。

CSW が自らの足で地域を歩き、相談支援を必要としている方のところへ出向いていくことで、SOSが発信できない人の把握を行うとともに、地域の方々から気軽に相談ができるような関係性を築いていけることを今後も目指していきます。

◎年間新規相談者数

	生活困窮	高齢者	障害者	小児・児童	その他	総合計
本人	2	9	3	0	7	21
同居家族	0	6	2	0	1	9
別居家族	0	8	1	0	0	9
地域住民・知人	0	10	0	0	3	13
民生児童委員	0	22	1	0	1	24
医療機関	0	1	0	0	0	1
警察・保健所	0	0	0	0	0	0
学校・保育所等	0	0	0	0	0	0
福祉総合相談課（生保）	0	0	0	0	0	0
福祉総合相談課（相支）	0	3	1	0	5	9
地域包括支援センター	0	12	1	0	1	14
社会福祉協議会	0	10	0	0	5	15
ケアマネジャー	0	2	0	0	0	2
障害者相談支援センター	1	0	2	0	0	3
障害者計画相談	0	0	0	0	0	0

サービス提供事業所(高・障)	0	0	0	0	0	0
就労準備支援事業所	0	0	0	0	0	0
企業・NPO	0	1	0	0	0	1
ハローワーク	0	0	0	0	0	0
その他	0	1	0	0	6	7
合計	3	85	11	0	29	128

2) 個別ケアの強化

多問題、複雑化、高度化している相談に対応するために多様な知識や技術が必要とされています。研修や勉強会等に積極的に参加し、CSW自身のスキルアップを図ると共に関係機関との連携を密に取り、相談内容に合わせた支援が行えるように取り組んできました。相談を一人で抱え込まないために今年度はアドバイザーを入れ、5名のCSWが定期的に事例検討、ケース共有を行いました。様々な視点から多くの意見を聞き、情報を整理し、計画的で効果的な支援に結びつけられました。

相談の内容により、様々な機関への働きかけが必要となります。近年は、就労に関する相談も増えています。それに対応するため、一般就労へ向けてステップアップできるよう山梨県精神保健福祉センターと連携を密にし、その中でステップワン事業の実施につなげることができました。また、JAと連携し就労経験が accrue する場をつくり、一般就労につなぐことができました。一方、就労の受け入れ先が少ないため、協力可能な様々な企業への働きかけを行い、連携を深める中で就労の場を広げることは、今後の課題でもあります。



JAにて就労伴走型支援の様子

◎関係機関との連携回数

	生活困窮	高齢者	障害者	小児・児童	その他	総合計
本人	854	1521	442	17	800	3634
同居家族	41	246	51	5	58	401
別居家族	48	113	10	0	20	191
地域住民・知人	42	298	25	3	69	437
民生児童委員	45	277	17	0	53	392
医療機関	57	79	16	0	82	234

警察・保健所	20	23	5	0	13	61
学校・保育所等	2	1	6	5	5	19
福祉総合相談課（生保）	55	57	2	0	44	158
福祉総合相談課（相支）	81	60	32	1	117	291
地域包括支援センター	39	482	7	0	40	568
社会福祉協議会	70	437	36	0	112	655
ケアマネジャー	2	237	0	0	23	262
障害者相談支援センター	7	8	53	1	23	92
障害者計画相談	13	0	22	0	10	45
サービス提供事業所（高・障）	0	39	21	0	18	78
就労準備支援事業所	1	0	0	0	2	3
企業・NPO	47	40	20	0	64	171
ハローワーク	0	0	1	0	25	26
その他	73	145	21	2	118	359
年間合計	1497	4063	787	34	1696	8077

3) 個別課題から地域課題への転換

個別のアセスメントを深める中でいくつかの地域課題を抽出し、そこから見えてきた課題の分析を進め解決に向けて動き出しました。

ひとつの例として、障害やひきこもり等様々な理由で働きたくても働くことが出来ない方の相談の増加から、一人ひとりの相談者に応じて段階的プログラムを取り入れながら、「徐々に就労へとステップアップしていく場が必要」という課題が見えてきました。これを元に、社会参加できる場について検討し、ゲーム大会やステップワン事業などの活動を重ねてきています。今後は、住民の理解、協力を得る中で居場所、見守り活動、ささえあい活動等に取り組んでいきます。そして、これからも、一人ひとりが生きがいを持って暮らしやすい地域づくりを目指して、地域課題の抽出、課題の解決に向けて柔軟に対応し進めていきます。



ゲーム大会の様子



ステップワン事業の様子

4) 地域活動支援

相談者の困りごとには、「介護サービスでは対応できない」「障害者手帳や障害年金の対象とはならない」「不登校やひきこもりで家にいる」など制度、サービスでは解決できないことが多くあります。また、問題を抱えた人の多くは「社会とつながっていない」「コミュニケーションが苦手」などの課題があります。

地域の中には、隣近所の声かけで深刻な状況にならずに済んだケースや些細な困りごとを住民同士で助け合っているケースなど「ほっとした話」がたくさんあります。隣近所のつながりが薄くなっているこんな時代だからこそ、日ごろの何気ないおつきあいの大切さを伝えるため、Facebook で地域のちょっとしたつながりを紹介する「ちょつな」の発信を始めました。



Facebook より
「ちょつな」

5) 人材育成

【ふくし勉強会】

平成 30 年度は全 3 回でふくし勉強会を開催しました。「ゴミ捨て」「雑草が教えてくれたこと」「近所での支えあい」をテーマに市民の方と話し合いを行いました。昨年度から学生にも参加を呼びかけ、幅広い世代で一つのテーマを話し合うことができました。小中高校生の意見を聞くことや、子供も地域の一員として大人と意見交換できたことなどから満足度は高いです。一方で、興味がない方には、ふくし勉強会の認知度はまだまだ低く、開催の方法、周知の方法の検討が必要であると考えております。

4 年間のふくし勉強会の参加者は延べ 890 名で、リピーターも多くおり、実際に活動したいと思っている方も多い状況です。今後は、ふくし勉強会と共に参加者の活動の場の創出も検討していきたいと考えています。

【甲西中学校にてふくし教育】

「ふくし」「防災」の 2 つテーマに分け、地域課題を住民インタビューから探り、解決していくプロセスを疑似体験しました。普段の生活の何気ない関係がふくしに対する課題の解決につながり、災害時のいざという時にも助け合うことが

できることを学ぶ内容で進めました。今後は、他の学校にも提案をし、中学生にできることを自分たちで考え、ふくしの心を育むことを目的に実施していく予定です。



ふくし勉強会開催の様子



甲西中ふくし教育の様子

6) 協議体の積極的活用

平成29年度より小学校区単位で役職に関係なく、地域の課題を地域で考え、解決に向けた話し合いの場である生活支援体制整備協議体の活動がはじまり、平成30年度は小学校区全地区で生活支援体制整備協議体が立ち上がりました。

CSWの支援から見えてきた課題を地域の中で話し合い、住民同士の支えあいを考え、発信できる場として、CSWとしても共に活動していきたいと考えております。



白根飯野地区の様子



楡形豊地区の様子

④活動の振り返りと今後に向けて

CSW 配置事業の委託を受け、3年が経過しました。今年度は、さらに個別支援に重点をおきながら、相談者一人ひとりに寄り添い、その人がその人らしく生活するために共に試行錯誤しながら支援を行ってきました。その支援も、CSW に偏りがないうように、そして複雑多問題化するニーズに対しても対応できるよう今年度からは、市総合相談課職員との月1回の合同事例検討会を実施したり、内部の研修や他機関等が実施している事例検討会、研修会にも積極的に参加し、相談援助技術を磨いてきました。それ以外でも多くの医療、福祉、教育の専門機関やJA、企業、ボランティア団体とのつながりづくりにも努めました。

また、2年前から始めている生活支援体制整備協議体にも地区担当と一緒に参加し、住民の方などと連携して課題を掘り起こす活動や支え合いの仕組みづくりを考えました。それ以外でも個別支援から見えてきた課題に対して、ひきこもりの方やなかなか就労できない方などが集い、社会参加の場、成功体験を積める場、話ができる場としてステップワン事業やゲーム大会を開催することができました。ひとつの成功体験と考えますが、今後は住民の中から協力者や支援者を募って『地域の方が地域の方を支える仕組み』地域共生社会の実現を進めていきたいと考えます。

より身近な相談支援機関として、CSW の存在を多くの方に知ってもらいたいと思い、今年度はチラシの配布場所の拡大や Facebook にて「ちょつな」や事業の紹介など周知を徹底してきました。それ以外でも月2回小学校区での出張ふくし相談会の実施や地域のサロンに積極的に関り、民生委員や地域の方との関係をつくることで問題の早期発見を目指してきました。民生委員を含む地域住民からの相談は前年度より増えつつありますが、相談に上がる時には問題が慢性化しており、複雑に絡み合っている状況でもありました。早期相談につながるよう気軽に相談できる体制を検討していきたいとも考えます。

今後も、継続してCSWの質の向上を目指し、様々な研修会や勉強会、事例検討会などに積極的に参加し、個別援助技術を磨き、個別支援に重点を置き活動していきます。また、「人と人をつなぐ視点」を持って積極的に地域に出向き、CSWの役割等の理解と他人事から自分事への意識改革を促進させていきます。そして、個別支援から見えてきた地域課題と、CSW と手をつなぎ協力していただける住民とを結びつけるなど、個を地域が支える体制を整えていきたいと考えます。



⑤活動事例 ～個別支援を重点に、地域づくり実践～

定年後の第2の人生をバックアップ



対象者

60代の男性

家族構成・世帯状況

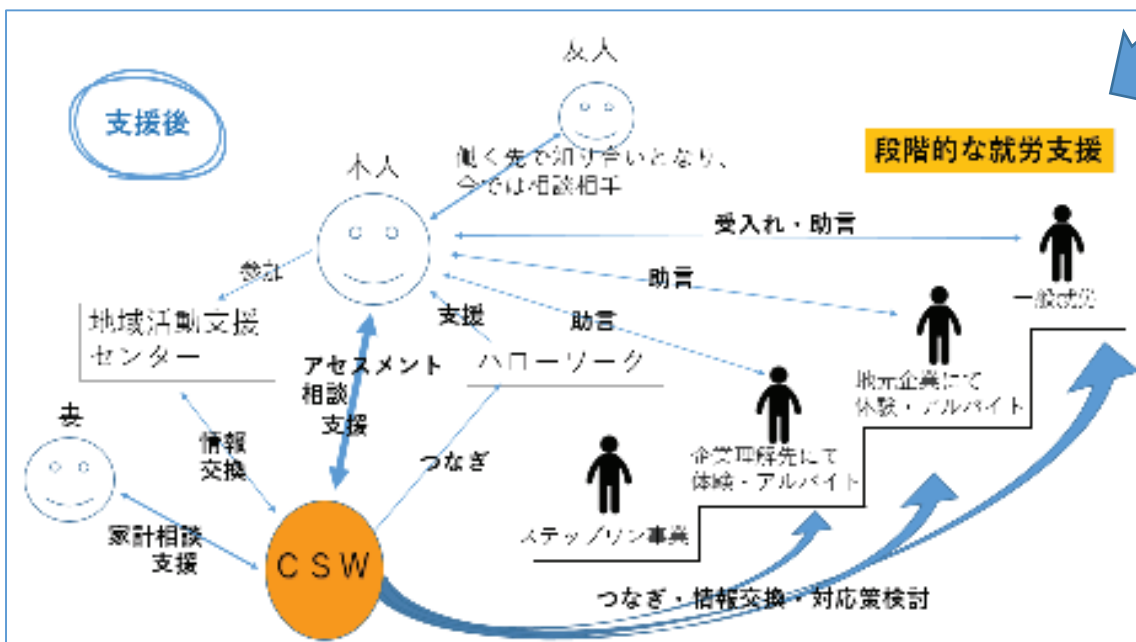
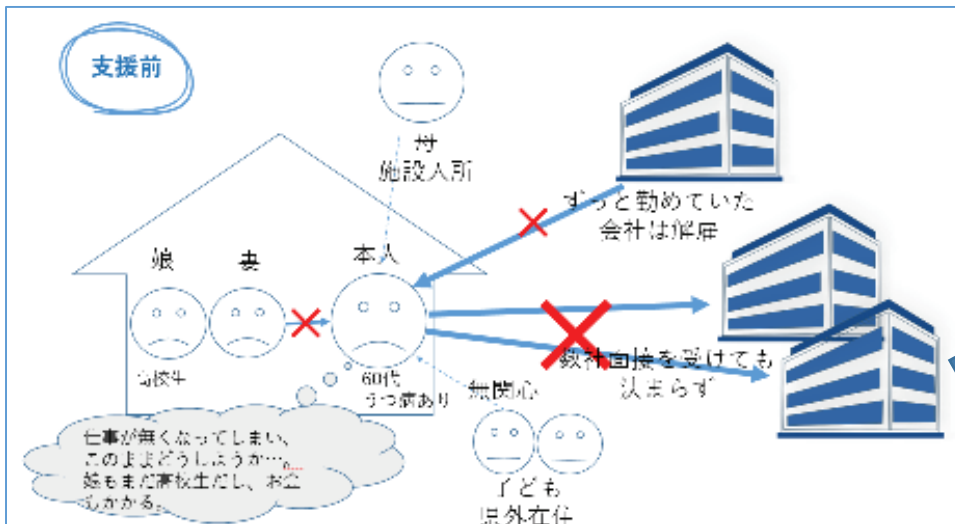
高校の娘と妻と三人暮らし。母は、福祉施設へ入所。子ども二人は、県外在住。

相談経路

妻からの相談。

相談内容

高校卒業後、同じ会社に勤務していたが、諸事情により解雇となる。その後、再就職が決まらず落ち込んでしまいどうしたらいいかと相談。



相談背景

高校卒業後、商業施設に就職。40歳ごろうつ病を発症したが、会社の好意で定年まで同じ商業施設にて勤務。定年後も、再雇用で同じ商業施設に勤務していたが、同施設にて「お金がなく、お腹がすいてしまった」と万引きをし、解雇となる。その後、年金を受給したが、生きがいがなくまた再就職も決まらず落ち込んでしまう。うつ病に関しては、20年以上通院している。仕事に関する能力も十分でない。家計は妻が管理しているが、能力が低く数社から借入れし、税金も滞納傾向。過去に一度自己破産している。妻への家計相談は1年前から実施している。妻とも不仲が続き、働かないことで更に不満が膨れる。

支援経過（内容）・つないだ機関

- まずは、どのくらいの能力を持っており、何が長所で何が短所か確認することが大事と考え、ステップワン事業に参加をしてもらい能力を確認。
- 本人がよく参加している地域活動支援センター職員から何の仕事が向いているのか話を聞いた。
- 市内の企業の理解を図り、アルバイトとして受け入れてもらえることになった。3か月ほどのアルバイト期間、担当の社員と定期的に話し合いを持ち、そこでも仕事に関しての意欲や本人の特性を知ることができた。この経験が結果的に本人の成功体験につながり、自信をもてるようになった。
- 同地区の他会社に本人の特性等を説明し、理解を図った上で、前企業のアルバイト期間終了後一定期間勤めることができた。
- 本人のやりたい仕事を再度確認した上で、就労支援を実施。現在、市内のスーパーにて1年間の契約で働いている。

担当者の思い

就労支援は、CSWにとってとても難しい支援と考える。その理由として、企業側の理解が不足していたり、本人の能力を知らず企業に丸投げしてしまい、結果就職できたとしてもすぐに辞めてしまう傾向にあるからである。今回は、本人と何度も面接を重ね、「第2の人生をどう生きたいか、高校卒業後ずっとがんばって仕事ができることに関しては何がそうさせたのか」など内面まで聞き取りを実施した。本人は、すぐに就職したい気持ちもあるが、慌てずゆっくりと寄り添いながら丁寧な支援を目指すことができた。そのため、成功体験を積み心のケアをしながら段階的にステップを踏むことができ、一般就労へもスムーズに移行することができた。現在働いている姿を見て、とても輝いていてすばらしく感じた。

今後の展望

今回の事例では、焦らずゆっくりと相談者と共に就労へ向けてステップを踏めたことは大変よかったと考える。CSWとしても、その人の特性や能力を知ることができ、企業側にも理解してもらえたことが結果的にその方の支援者として企業が担っていただけだと考える。しかし、このような成功事例は少なく、企業側への理解が図れず、体験する場も少ない現状である。今後は、CSW自身がより多くの地域の支援者や企業と手をつなぐことが必要だと考える。

相談背景

両親が生きていた頃は、身なりもしっかりして、掃除や食事、お金の遣り繰りもでき、近所との付き合いもあり、挨拶も交すなど地域での生活が成り立っていた。少し前まで仕事に行く姿も見られたが、最近は家に居ることが多い。家は人の出入りもなく、数日間明かりがついていない時もある。「生活が苦しいので組を抜きたい」と本人から組員に話があった。親族は遠方にいて疎遠。自炊が出来ず、食事はコンビニで買う。仕事を無断で休むこともありなかなか定着せず収入不安定。掃除やごみの分別などが苦手でごみ屋敷化している。そのため、地域との距離も少しずつ離れていき、孤独を感じるようになる。

支援経過（内容）・つないだ機関

まずは、本人がどのように暮らしたいのか確認するための話を聴く。「生まれ育った地域でこれからも生活を送りたい」という強い気持ちがあることが分かり、組の方一人ひとりに本人の気持ち（生活への意欲）を代弁し、支援者を募った。結果、組の方全員が協力してくれることになり、本人を交えて生活上の困りごとの解決へ向け、組でどんな協力出来るか話し合いを行った。その結果、本人の意向をもとに、生活の基盤を整えるための制度の利用や、本人を支える体制をつくった。現在、日々の見守りや声かけはもちろん、地域の方が本人の小さな SOS をキャッチし、それを必要に応じて CSW につなぐ活動につながっている。

担当者の思い

地域の方の「気づき」がきっかけになり、今後の生活を支える体制を整えることができた。組の中で関わる人も増え、本人の希望を応援していくようになった。本人も組の方に支えられたことで心の安定が図られ、地域の中で何か役に立ちたいという意欲もでてきた。現在は、組活動で会計の補佐役として活動し地域での役割を積極的にもつようになり変わり、本人の出来ることが増えとてもよかったと思った。またこのことを機会に地域の力の大きさを感じ事ができた。

今後の展望

今回の事例では、組の方の理解があり、協力によって解決できたケースではあったが、組の協力が得られない地域も増えつつある。そのため、自分事として福祉問題を捉えられる住民を多く育成していくことが大事であり、専門職として人と環境の相互作用の視点を持つことも大切だと考える。また、両親亡き後生活が不安定になる方もいる中で、両親が活着している時から子どものことを考える機会を設け、地域とつながっておくことは非常に大切だと考える。

お互いを理解し、ともに生きる



対象者

80代の女性（認知症）

家族構成・世帯状況

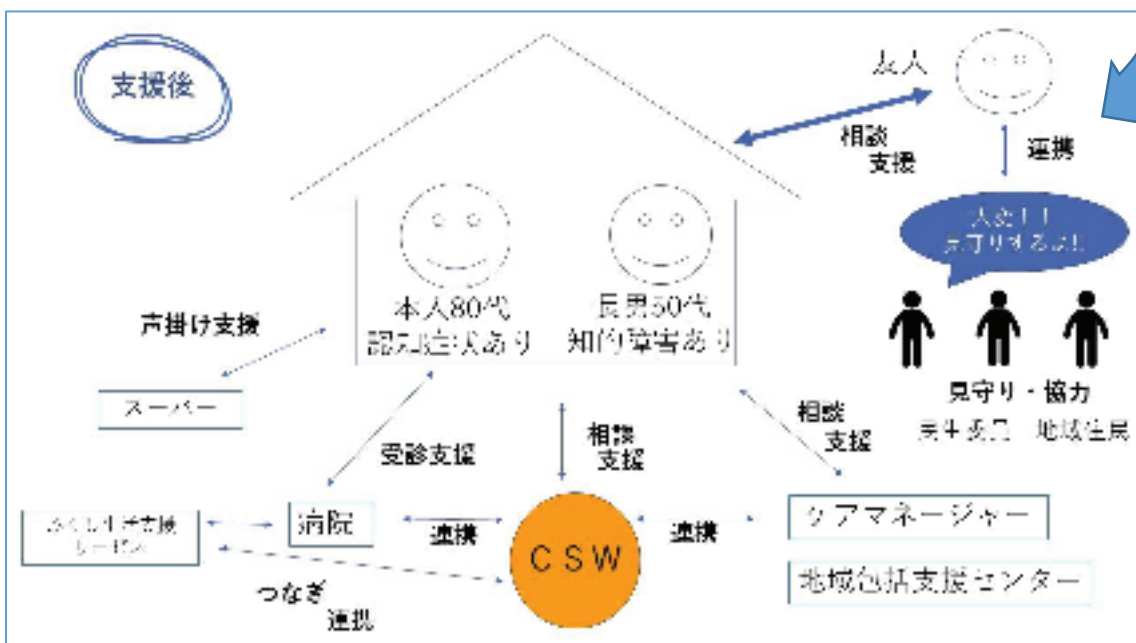
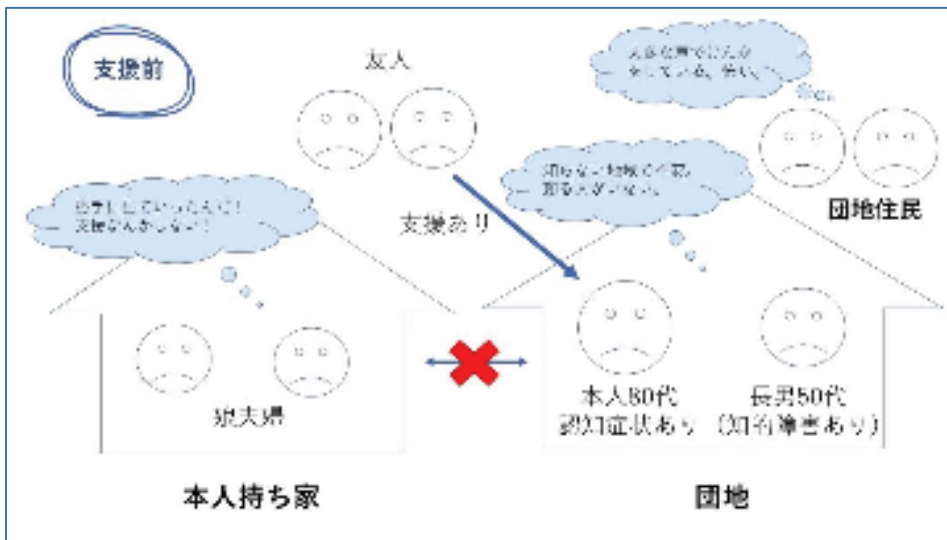
本人、長男（知的障害）の二人暮らし。夫は数年前に死去。

相談経路

包括支援センターからの相談。

相談内容

娘夫婦より心理的、身体的、経済的虐待を受け分離処置がとられる。団地に入居が決まるが見知らぬ土地での生活を支援してほしいと相談がある。



相談背景

虐待の分離により、長男との二人暮らしとなる。近所には知り合いもおらず、支援をしてくれていた友人とも離れてしまう。団地での生活はサービスを利用しながら二人で協力して行ってきたが本人の認知症が進行し、買い物に行くが自宅へ戻れない、ATMの利用ができなくなり支払いができない、息子との言い争いが多くなるなど生活の問題が出てくる。本人の耳が悪いため、言い争いの声が大きく近所からは苦情が出るなど敬遠され距離を置かれていた。

支援経過（内容）・つないだ機関

団地の組長に相談すると、本人世帯については近所から苦情がでていいる一方で心配の声も上がっていた。本人世帯の説明を行ない、本人の認知症、長男の知的障害を理解してもらい近所への見守りを依頼する。本人世帯への理解が得られた近隣住民は見守り活動に協力をしてくれるようになった。自治会と友人に連絡先を交換してもらい、有事の際には本人をよく知る友人と連絡することができるようになった。

スーパーにも本人の説明を行ない、帰れないようなときには自宅までタクシーで送ってもらえるように協力依頼をした。

担当者の思い

見知らぬ土地で生活をしてきた二人ではあったが、本人の認知症症状が現れるまでは、2人で支えながら生活することができていた。しかし、本人の認知症が進行すると生活はどんどんできなくなってしまった。介護サービスにもつながるが、家族に頼ることができない中で地域への働きかけは不可欠だった。見知らぬ土地での生活は、二人にとって暮らしにくい部分があったと思われるが二人での暮らしを強く望んでいたため地域の協力を得て生活が続けられるように呼びかけをしていった。

今後の展望

本人の状況を地域に伝え、自治会長をはじめ、同じ棟に住む住民が本人を気にするようになり、本人の情報を共有することで住民同士の連携も生まれた。長く二人での暮らしが継続できるように引き続き支援を依頼している。本人が利用するスーパーに対しても認知症の理解を促している。理解を進めていながら本人の様子が共有できる関係性を作っていく。住民やスーパー以外にもCSWを理解してもらい困った時、困った人がいた時には連絡をしてもらえるように働きかけを行なっていきたい。