# 令和3年度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 狛江市社会福祉協議会 地域福祉課 地域総務係 地域共生社会推進事業担当



急速な高齢化や地域での人と人とのつながりの希薄化をはじめとした社会状況の変化に伴い、様々な生活課題を抱える方が増加しています。

これらの課題に対応するため、狛江市社会福祉協議会(以下、狛江市社協)では、住民の地域福祉活動等を支援するコーディネート役として、平成 30 年 4 月からあいとぴあエリア(中和泉・西和泉・元和泉・東和泉)に1名、令和2年4月からはこまえ苑エリア(岩戸南・岩戸北・猪方・駒井町)に1名のコミュニティソーシャルワーカー(以下、CSW)を配置しました。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、多くの地域で集いの場が中止されるなどの影響が及び、CSWの活動も制限を余儀なくされました。しかし、制限のある中でも新しい生活様式に対応しつつ、ニーズを掴むため地域の方々の協力をいただきながら活動を行ってきました。

本報告書は、データや事例を用いながら令和 3 年度の CSW の活動を集約したものです。本報告書を通じて、皆様に少しでも CSW の活動にご理解をいただき、地域に関心を寄せていただく契機となれば幸いです。



1. コミュニティソーシャルワーカーとは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	• • • 1
(1)コミュニティソーシャルワーカーの役割	
(2)コミュニティソーシャルワーカーの支援イメージ	
(3)配置の流れ	
2. 取り組み実績・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	3
(1)個別支援と地域支援の延べ対応数	
(2)エリア別対応実数	
(3)個別支援 相談内容別延べ対応数	
(4)関係機関の連携先と連携延べ件数	
(5)支援方法別の延べ対応件数	
(6)個別支援 延べ対応件数における相談方法の内訳	
3. 活動事例	
地域支援①出張相談会の開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
地域支援②有償おてつだいサービス「Care&Cure」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
地域支援③シニアの生活支援ネットワークの開催・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
地域支援④よしこさん家・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
地域支援⑤若者の居場所「タルトタタン」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
地域支援⑥珈琲をきっかけとした憩いの場づくり・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
個別支援①趣味で編んでいるベストを提供したい 70 代女性・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	• 12
個別支援②コロナ禍で家族や友人との関わりがなくなり孤独を感じている 80 代女性	··13
個別支援③「地域に貢献したい」という思いを持つ発達障がい当事者の 30 代男性・・	15

# 1.コミュニティソーシャルワーカー(CSW)とは

地域の生活課題の相談窓口として分野を問わない相談を受け、当事者と一緒に考え、解決に向けたお手伝いをします。

## (1)コミュニティソーシャルワーカーの役割

#### ①地域支援

地域の関係機関や団体等と連携・協力をしながらそのネットワーク化を図り、地域の課題解決力が向上するよう取り組みます。

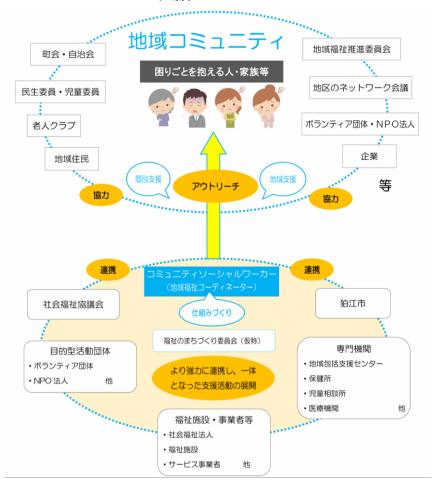
#### ②仕組みづくり

個別支援と地域支援を通じて蓄積された情報やノウハウをもとに、『新たなサービスの提案』や『新しい支え合いの仕組みづくり』、『ネットワークの形成』を行います。

#### ③個別支援

公的なサービスや地域の支援だけでは解決しきれないニーズや課題を受け止め、対象者に 寄り添いながら、解決に向けた支援を行います。

# (2)コミュニティソーシャルワーカーの支援イメージ



## (3)配置の流れ

市内を地域包括支援センターの圏域と同じ方法で 3 つのエリアに分け、順次コミュニティソーシャルワーカーの配置を進めています。

- ▶あいとぴあエリア…中和泉、西和泉、元和泉、東和泉
- ▶こまえ苑エリア…岩戸北、岩戸南、猪方、駒井町
- ▶こまえ正吉苑エリア…和泉本町、東野川、西野川

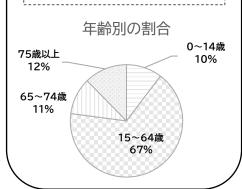
年度	目標
2018 年度	モデル地区として、あいとぴあエリアにコミュニティソーシャルワーカー
(平成 30 年度)	を1名配置。
2020 年度	新たにこまえ苑エリアにコミュニティソーシャルワーカーを1名配置。
(令和2年度)	2つの地区に1名ずつの体制となる。
2022 年度 (令和4年度)	新たにこまえ正吉苑エリアにコミュニティソーシャルワーカーを1名配置。3つの地区に1名ずつの体制となる。

# 〈こまえ正吉苑エリア ※令和4年度~配置〉 ·圏域人口 29, 293 人 年齢別の割合 ·高齢者人口 7,902 人 75歳以上 0~14歳 16% 13% ·高齢化率 27.0% ・戸建て住宅やマンション、団地が 65~74歳 11% 混在している 15~64歳 60% ・高齢化率が3エリア中最も高い



# 〈あいとぴあエリア〉

- · 圏域人口 24,282 人
- ·高齢者人口 5,566 人
- ·高齢化率 22.9%
- ・新築住宅が増え、住民の入れ替わり
- が進んでいる
- ・他エリアに比べて交通の便が良い



# 〈こまえ苑エリア〉

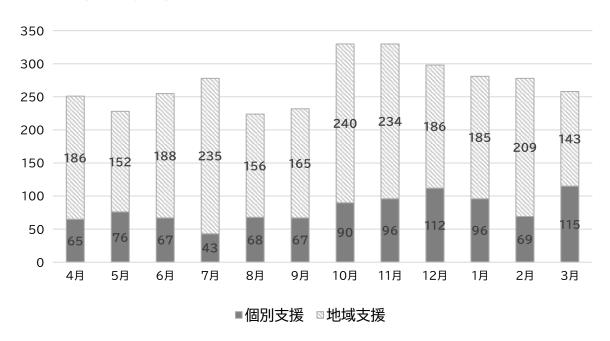
- · 圏域人口 29,514 人
- ·高齢者人口 6,563 人
- ·高齢化率 22.2%
- ・住宅地の中にも農地が 多く残っている
- ・全域に町会がある

年齢別の割合 75歳以上 0~14歳 12% 12% 65~74歳 10% 15~64歳 66%

※人口はいずれも令和3(2021)年10月1日現在

# 2. 取り組み実績

# (1)個別支援と地域支援の延べ対応数(単位:件)

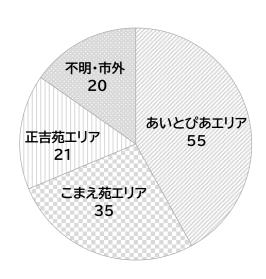


配置4年目となった令和3年度において、個別支援の相談対応実数は 131 名(前年度 85 名)、延べ 964 回(前年度 888 回)に増加しました。

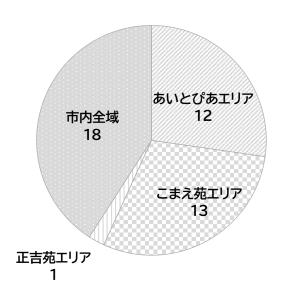
地域支援の相談対応実数は 44 件(前年度 27 件)、延べ 2,279 回(前年度 1,187 回) と大幅に増加しました。

# (2)エリア別対応実数

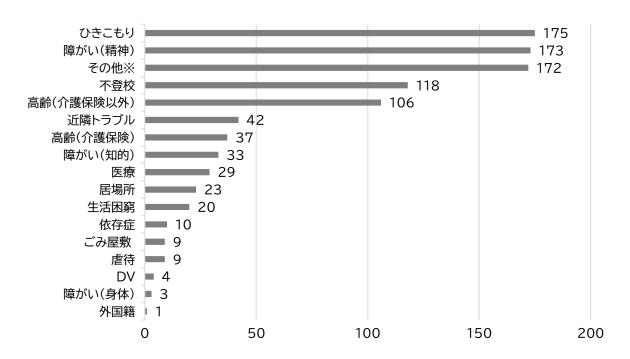
# ①個別支援(単位:人)



#### ②地域支援(単位:件)



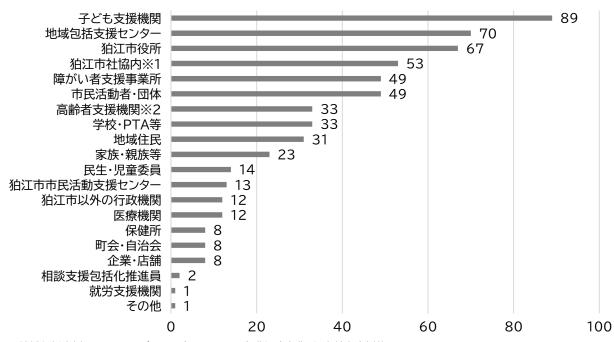
## (3)個別支援 相談内容別延べ対応数(単位:件)



※その他…感覚過敏、寄付、地域貢献、ボランティア、地域活動情報に関することなど

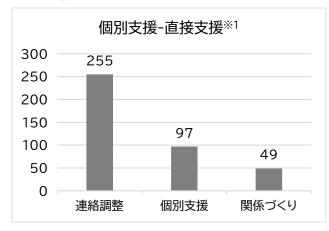
個別支援の延べ対応数を相談内容別に見ると、ひきこもり、障がい(精神)の順に多い結果となりました。特にひきこもり支援においては、ご本人と信頼関係を築くまでに時間を要するなどの背景があるため、実人数は少なくても、1 人あたりの対応回数は多くなる傾向にあります。

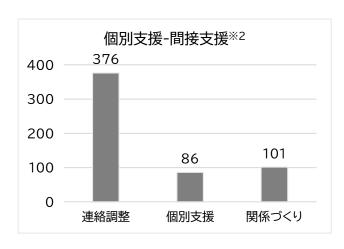
#### (4)関係機関の連携先と連携延べ件数

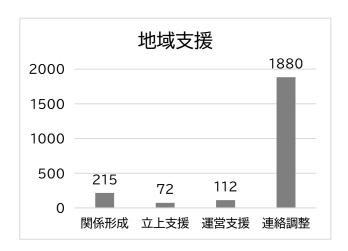


※1…地域包括支援センター、サポートを除く ※2…介護保険事業所、高齢者支援施設など

# (5)支援方法別の延べ対応件数(単位:件)



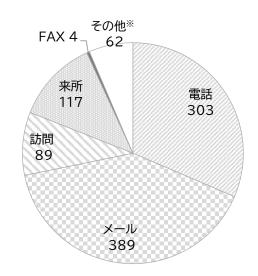




※1 直接支援…直接当事者に関わる支援のこと

※2 間接支援…当事者のために他の機関や団体等と 相談や調整を行うこと

# (6)個別支援 延べ対応件数における相談方法の内訳(単位:件)



※その他…社協内の他部署とのやりとりなど

# 3.活動事例 ※個人が特定されないよう一部を加工しています

## 地域支援① 出張相談会の開催



#### 開催の経緯

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、CSW のもとには「コロナが怖いので外出の機会を減らしている」という地域住民の声が寄せられていた。また、地域のサロン活動など集いの場が中止となり、CSW もアウトリーチ\*の機会を失っていた。



#### CSW の対応

※アウトリーチ…困りごとを抱えていても自ら相談できない方を見つけるため、 専門職が地域に出向くこと。

専門職が地域へ出向き、住民の声を聞く相談会を複数企画した。会場は公的な施設のほか、 民間企業や個人宅のスペースをお借りした。相談のテーマも統一せず、以下の通り相談会を開催した。

#### ①お薬と栄養の出張相談会(こまえ苑エリア)

マンションの集会室を利用し、住民が気軽に薬剤師や栄養士に相談できる機会を設けた。薬剤師と栄養士の派遣については市内の薬局にご協力をいただき、本相談会には6名の方が訪れた。

同日、相談とは別の部屋で福祉用具展示会も開催した。

#### ②シニアのよろず相談室(あいとぴあエリア)

地域の居場所よしこさん家、民生・児童委員のご自宅などを会場として、地域包括支援センター職員と CSW が高齢者のお悩み相談を行った。民生・児童委員宅での相談会では、新型コロナウイルス感染症の影響で音信不通だった方が訪れたことで民生・児童委員から「開催して良かった」との声もいただいた。本相談会には合計 7 名の方が訪れた。

#### ③ひきこもり・不登校の家族向け相談室

薬局の空きスペース及びあいとぴあセンターを会場として、市内で活動する心理カウンセラーと CSW がひきこもり・不登校に悩む家族の相談に応じた。相談に訪れた方を教育支援センターのスクールソーシャルワーカーへ繋いだほか、家族会を紹介するなど、当事者家族への支援の輪を増やすことができた。



#### 今後に向けて

特にひきこもり・不登校の家族向け相談会では予約枠がすべて埋まり、相談者からも「誰に相談すればよいかわからず、困っていた」という声を聞くなど、開催の必要性を確認できた。 今後も継続的に地域のさまざまな場をお借りして、出張相談会を展開していきたい。



90 代の夫婦から CSW に「年齢とともに自宅の庭の手入れが難しくなったが、年金生活で専門業者に頼む金銭的余裕もない」という相談が寄せられた。

このケースについては個人ボランティアの協力者を見つけることができたが、地域では同様の困りごとを耳にする機会がしばしばあるため、CSW の仕組みづくりとして取り組むこととした。



#### CSW の対応

高齢者が抱える困りごとを、障がいのある方が就労支援の一環として手助けすることができるよう、就労継続支援 B 型事業所の協力を得て、有償おてつだいサービス『Care&Cure』の立ち上げを支援した。令和3年3月から活動を開始。

#### ①主なサービス内容

- ·お助けさん(15 分 300 円)…大人 1 人で対応できる程度の内容
- お助けさんプラス(15分500円)…大人2人以上の労力を伴う作業
- ・その他…定期的な安否確認訪問、空き家メンテナンス等にも対応
- ②依頼件数(令和3年度)…11名延べ29件
- ③依頼内容…樹木の剪定、草むしり、不在中の水まき、 買い物代行・同行、門扉清掃、クーラー清掃、タンス整理、 照明交換、台所清掃など



不用品の仕分け作業の様子

依頼される困りごとの内容は就労継続支援 B 型事業所、CSW、地域包括支援センターで都度共有した。中には依頼を受けた高齢者と連絡が取れず急遽安否確認を行ったり、サービス実施時の世間話から介護保険制度利用に繋がる事例などもあった。



# 今後に向けて

ケアマネジャーや民生・児童委員など、関係者との連携を深め、より多くの困りごとに対応していきたい。また、現在はサービス実施エリアを市内の一部に限定しているが、今後、全域に広げられるか検討を行う。



樹木の剪定の様子



# 開催の経緯

地域住民のちょっとした困りごとに対応する仕組みとして、CSW が立ち上げに関わった有償おてつだいサービス『Care&Cure』のほか、市内にはいくつかの取り組みがある。制度に基づいたものだけではなく、地域住民の有志が立ち上げた活動など、それぞれに違いはあるが、共通する部分もある。

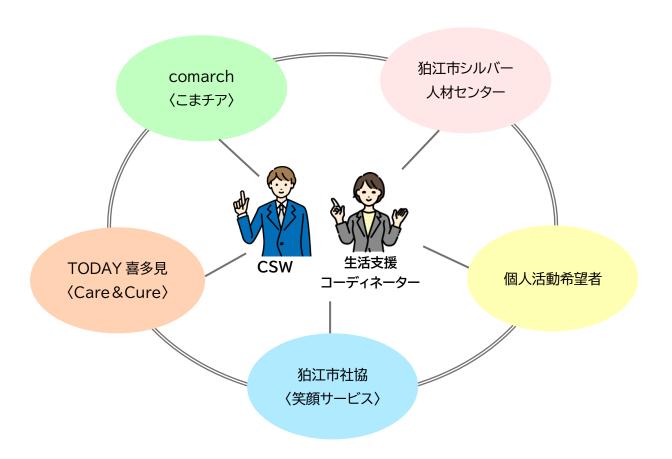
これまで取り組んでいる者同士が情報交換する機会がなく、それぞれの取り組み内容や困った際の対応などを知る機会が欲しいという声があり、生活支援コーディネーターと CSW が連携し、ネットワーク会議をオンラインにて開催した。



#### 今後に向けて

参加者からは第2回目のネットワークの開催を望む声のほか、今後シニア向けの生活支援に 関わる方向けの合同研修会を開催してはどうかという意見や、活動団体を紹介する冊子のよ うなものを作成してはどうかという意見が上がった。

新たに同様のサービスを始める民間企業もあり、本ネットワークを活かして利用者により良いサービスが提供されるよう、生活支援コーディネーターとともにバックアップを行っていきたい。





元和泉にある空き家を管理していた A さんから「空き家を地域のために役立てられないか」 との相談が CSW に寄せられた。詳しく話を伺うと、この家の所有者である A さんの姉は、事情により住み続けることができなくなってしまったとのこと。当初は、A さんも参加するボランティア団体が高齢者向けの相談や居場所づくりの活動を行っていたが、「姉の家をもっと幅広く活用できないだろうか」との思いを持っていた様子であった。



#### CSW の対応

A さんとともに運営方針や必要な資材などについての協議を重ね、地域の誰もが気軽に立ち寄れる居場所『よしこさん家』の立ち上げを支援した(令和元年9月開設)。

活動の場を必要とする個人・団体とよしこさん家をつなぎ、令和 3 年度は新たに 7 個人・団体が登録を行った。また、CSW がよしこさん家の活動者・団体に呼びかけ、情報交換や交流を深めるための会を年 2 回開催した。会の中では、よしこさん家が地域の拠点としてどのような活動・役割を担えるかの話し合いも行っている。



# 今後に向けて

新型コロナウイルス感染症の影響から一時は活動を休止したこともあったが、感染症対策を行いながら、地域の居場所としての活動を再開している。よしこさん家として活動を始めて 2 年が経過し、徐々に市民活動団体の活動の場、地域の居場所として発展してきた。今後も新たな地域活動を始める個人や団体の活動を受け入れつつ、市民活動団体間の横のつながりづくりを行い、運営支援を行っていきたい。





【令和3年度に行われた活動・企画の一例】

お手玉や折り紙の昔遊び体験、モンゴル楽器の演奏と絵本の読み聞かせイベント、 子育て支援団体による屋外バザー、小学生のための学習スペース



市内在住の大学生 B さんから「学校にも家にも居場所がない、生きづらさを抱えた高校生のための相談の場や居場所づくりを行いたい」との相談が CSW に寄せられた。B さん自身も高校生の頃に学校や家に居場所を見出せず、生きづらさを感じた経験があり、同じように苦しんでいる高校生のために活動したいという思いがあった。



#### CSW の対応

B さんに市内外で子ども・若者向けの居場所活動を行っている団体を紹介し、活動の具体的なイメージが持てるよう支援した。また、対象者への周知が円滑に行えるよう市役所の関係部署や学校などにも顔つなぎを行った。

会場選びにおいては、利用者がリラックスして過ごせるよう、会場は地域の居場所として開放されている『よしこさん家』を紹介した。



#### 開設後の経過

令和 3 年6月、B さんが代表となり、週 1 回、高校生のための相談の場とフリースペースを併設した『タルトタタン』が開設された。当初は外国籍の高校生の学習の場となったり、様々な市民活動団体からの見学などもあり、注目を集めた。

その後、B さんの事情によりタルトタタンへの関わりが難しくなってしまったため、立上げから相談役として関わっていた市内在住の心理カウンセラーへ活動を引き継ぐこととなった。心理カウンセラーが主となったことで、より専門的な相談も応じることができるようになり、対象年齢も 10 代から 20 代の若者へと広げて運営されている。相談・居場所の運営のほかにも、市内の高校へ出向いて活動の紹介を兼ねた出張授業や、ADHD 当事者の声優・ナレーターをゲストに招き、生きづらさを感じている若者や家族向けの講演会を開催した。



#### 今後に向けて

講演会などの活動や SNS を活用した広報により、徐々に相談者や固定のフリースペース利用者も増えている。

今後は、CSW で相談を受けたひきこもりや不登校などの 当事者へタルトタタンを紹介したり、逆にタルトタタン利用者 に CSW が把握している社会資源の情報を提供することがで きるよう連携し、活動の発展を支援していきたい。





#### 開催の経緯

狛江市社協の協賛店であるコーヒー焙煎店の店主から「新型コロナウイルス感染症の影響により生きづらさを抱える方が多いことを目の当たりにした。珈琲焙煎店を営む自分に何かできることは無いだろうかと考え、珈琲をきっかけに憩いの場を提供したい」という相談がCSWに寄せられた。



#### CSW の対応

CSW と店主で企画内容を検討し、本格珈琲を提供するだけでなく、困りごとや気持ちを吐き出せるようなカフェ企画を実施することとした。

新型コロナウイルス感染症の感染状況が拡大している時期でもあったため、十分な換気ができるよう、地域の工務店の屋外作業スペースをお借りした。当日は2時間で 32 名が来場。高齢者、障がい者、子育て世帯など幅広い年代の方に足を運んでいただいた。

周知にあたっては、近隣の民生・児童委員にもご協力いただいた。来場者の中には課題を抱えて閉じこもりがちな方が本格珈琲を目的に足を運んでくださるなど、店主が思い描いていたような形で企画を開催することができた。



#### 今後に向けて

これまで新型コロナウイルス感染症の影響により、住民が集まって飲食をする企画自体がほとんど無かったが、本企画の来場者からは「換気が十分にできる屋外であれば安心できる」という声もあった。協力者の無理の無い範囲で、このような企画が継続できるよう取り組んでいきたい。







昔から手編みが趣味だった 70 代の C さん(女性)。「最近では編み物を作っても貰い手がおらず持て余している。誰か貰ってくれないだろうか?」との相談が CSW に寄せられた。詳しく話を伺うと、コロナ禍で他人との交流の機会が減ったこともあり、1 人でできる編み物をして過ごすことが増えたが、自宅に作品が溜まってしまっている様子であった。





# CSW の対応

CSW が子育て世帯の集う場に C さんが作った子ども用のベストを持参したところ、大変好評であっという間になくなってしまった。ベストを受け取った方からは、「子どもが早速翌日着用し、保育園でも脱ごうとしなかったくらい喜んでいた」との声を伺った。 C さんにも貰い手の声をお伝えしした。



# 今後に向けて

材料の毛糸は C さんの自己負担であり、1着のベストを編むだけでもかなりの量を必要とする。C さんの負担を減らし、楽しみながらこの取り組みを続けていただけるよう、使用していない毛糸の寄付を募るといった仕組みづくりに取り組んでいきたい。







長年ボランティア活動をしている D さん(女性)。ある日、狛江市社協のボランティア担当職 員から CSW に「もともと明るくムードメーカーのような存在だった D さんが、最近笑顔が少 なくなり元気もない様子で気になる」との話が寄せられた。CSW はボランティアグループの活 動の場に出向き、Dさんと個別で話をする機会を設けた。

D さんからは「以前は息子や孫たちと会うのが楽しみだったが、コロナで全く会えなくなっ てしまった。年齢と共に体力の低下を感じたり、体調を崩したりすることも増えた。たまの外出 と言えば通院くらいで楽しみが全くない」という話を伺った。また、その他にもいくつかの生活 上の困りごとを抱えていることが分かった。



CSW の対応

CSW は D さんの困りごとを整理し、それぞれ以下の通り対応を行った。

#### ①人と話す機会がなくなっている

既存の取り組みとして、有償家事援助サービスの『笑顔サービス』や電話訪問『はとの会』を 提案したものの、支援として話し相手をしてもらうことには抵抗がある様子。D さんは「ご近所 さん同士が喫茶店でおしゃべりをするような気軽な感じで話がしたい」と希望されていた。

そこで CSW は、個別に話し相手をしてくれるボランティアを探し、D さんと月 1~2 回近所 のカフェで交流する機会を設けた。当初は CSW が同席したが、その後は 2 人だけで交流を続 けている。Dさんとボランティアは年齢こそ離れているものの、意気投合し、会うことをお互い に心待ちにしている。

#### ②手芸が趣味だったが、最近全く手を付けていない

D さん宅には昔好きだったという手芸作品がたくさん残されていた。最近では披露する機 会もないため、手つかずになっている様子。そこで CSW と地域包括支援センターが合同で発 行している地域情報紙に、D さんの作品を掲載した。すると、最近関わりが途絶えていた近隣 住民から「町会の回覧板で回ってきた地域情報紙で D さんの素敵な作品が載っているのを見 た」と話しかけられ、嬉しかったとのこと。当初は掲載も迷っていたが、その後は積極的に作品 を提供してくれるようになった。



# ③庭の手入れができず、困っている

D さんは、体の自由があまり効かなくなり、庭の手入れが十分に出来ないことにも困っていた。最近は、年に 2~3 回シルバー人材センターに樹木の剪定を頼む程度しかできず、次々に生えてくる雑草は手つかずになっていた。費用面でも、年金生活のため専門業者へ頻繁に依頼することは難しい状況であった。

そこで、CSW が仕組みづくりを行った『有償おてつだいサービス Care&Cure\*』の利用を提案し、利用に繋がった。

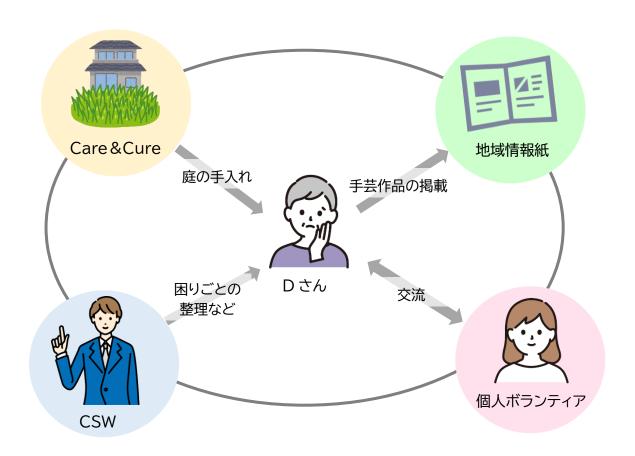
就労継続支援 B 型事業所のスタッフと通所する障がい者が、定期的に D さん宅を訪問し、雑草を抜いたり枝の剪定を行っている。D さんは、コミュニケーションの機会としても楽しみにされている。



# 今後に向けて

年齢とともに身体機能にも低下がみられるため、今後少しずつ日常の家事ができなくなっていくことが考えられる。現状そのようなことを他人に頼るのは抵抗があるようだが、難しくなっている部分については徐々に介護保険サービス、その他インフォーマルサービスの利用なども長期的に考えていく必要がある。CSW としては、D さんの気持ちに寄り添いながら制度へつないでいく支援と、生活が豊かになるよう生きがいづくりの支援を引き続き行っていきたい。

※有償おてつだいサービス Care & Cure …P7 参照





発達障がいの当事者である 30 代の E さん(男性)。ご本人から CSW へ「地域に貢献できるボランティアをしたいのだが、どこか紹介してほしい」との相談が寄せられた。E さんは、これまでスーパーやコンビニで販売員などの仕事を転々としてきたが、障害者手帳の取得後は就労支援事業所を利用している。就労以外の時間を持て余すことが多く、空いた時間で地域に貢献できるボランティア活動をしたい想いがあるとのことだった。



#### CSW の対応

E さんからは明確にこのような活動をしたいという要望はなく、漠然と何らかの活動がしたい様子であった。そこで、E さんと関わりのある障がい者就労支援センター及び就労支援事業所の担当者にも相談内容を共有し、E さんの強みや人柄、取り組めそうな活動内容などについて話し合いを行った。E さんは体力に自信があり、仕事の覚えも早く、協調性もある半面、仕事を完璧にやろうとするこだわりと気分の浮き沈みがあり、動けないときは全く仕事ができなくなってしまうことが不安な点であると分かった。

CSW は、以前から関わりのある生活困窮者支援団体がボランティアを募集していることを知り、E さんの参加を打診した。事前に団体の代表者と E さんの顔合わせの場を設け、E さんの特性や配慮が必要な点なども共有を行った上で、無理のない範囲の活動となるよう配慮を受けながら参加することとなった。

また、E さんは現在一人暮らしをしているが、「家以外の居場所が欲しい」という発言があったため、自宅近くでフリースペースなどの居場所活動を行っている市民活動団体を紹介。団体の代表者とも情報を共有し、E さんは不定期の運営ボランティアとして登録することとなった。



#### 今後に向けて

E さんは就労とボランティア活動を両立させ、充実した日々を送っている。また、定期的にフリースペースを利用し、息抜きをしている。今後も E さんが無理なく地域活動を続けられるよう、関係機関とも連携し、ゆるやかな見守りを継続していきたい。



# 令和3年度コミュニティソーシャルワーカー(CSW)活動報告書

令和 4(2022 年)8 月発行 社会福祉法人狛江市社会福祉協議会

〒201-0013 東京都狛江市元和泉 2-35-1 あいとぴあセンター内

電話: 03-3488-0313 FAX: 03-3430-9779

メール: csw@welfare.komae.org