

令和4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



はじめに

令和 4(2022)年度は新型コロナウイルス感染症の流行が始まってから 2 年が経ち、一時は休止していた地域活動や市民活動も感染防止対策を講じながら再開されるようになりました。一方で個別支援においては、ひきこもりをはじめとした地域からの孤立に関する相談が依然として多く寄せられています。

狛江市社会福祉協議会(以下、「狛江市社協」)のコミュニティソーシャルワーカー(以下、「CSW」)は、最初に配置されてから 5 年目を迎え、3 エリアに 1 人ずつの体制で市内全域に対応することができるようになりました。複雑化する地域のニーズに対応できるよう、より一層力を入れて取り組んでいく所存です。

本報告書は、令和 4 年度の CSW の活動実績をまとめたものです。ご覧いただくことで少しでも皆様の地域に関心を寄せる契機となれば幸いです。関係機関の皆様、地域の皆様には心より感謝申し上げますとともに、引き続きご理解・ご協力をいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

目次

1. コミュニティソーシャルワーカー(CSW)とは	1
(1)CSW の役割	
(2)CSW の支援イメージ	
(3)配置の流れ	
2. 活動実績	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)地域支援 相談内容別延べ対応数	
(5)個別支援 関係機関別延べ連携数	
(6)個別支援 新規相談の傾向	
3. 活動事例	
地域支援①助産師による産後ケア活動	7
地域支援②CSW の地域だより	8
地域支援③個人による学習支援活動	9
地域支援④スマホ塾・スマホ大学	10
地域支援⑤出張！スマホのなんでも相談会&生活のよろず相談会	11
地域支援⑥わたしたちはここにいるよプロジェクト	12
個別支援①不登校状態の小学生への支援	13
個別支援②手芸の特技を活かした 70 代女性への支援	14
個別支援③ひきこもり状態の 20 代女性への支援	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)CSW の役割

①地域支援

関係機関や団体等と連携・協力をしながら、地域の課題解決力が向上するよう取り組みます。

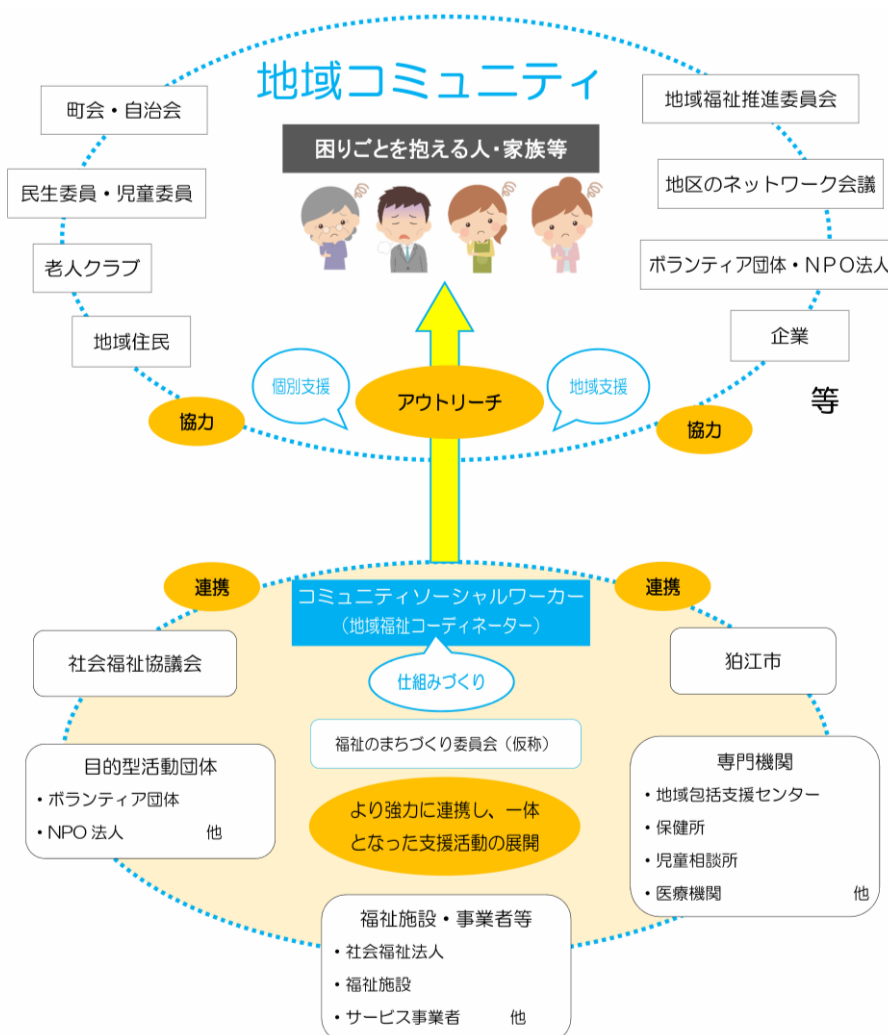
②仕組みづくり

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)CSW の支援イメージ

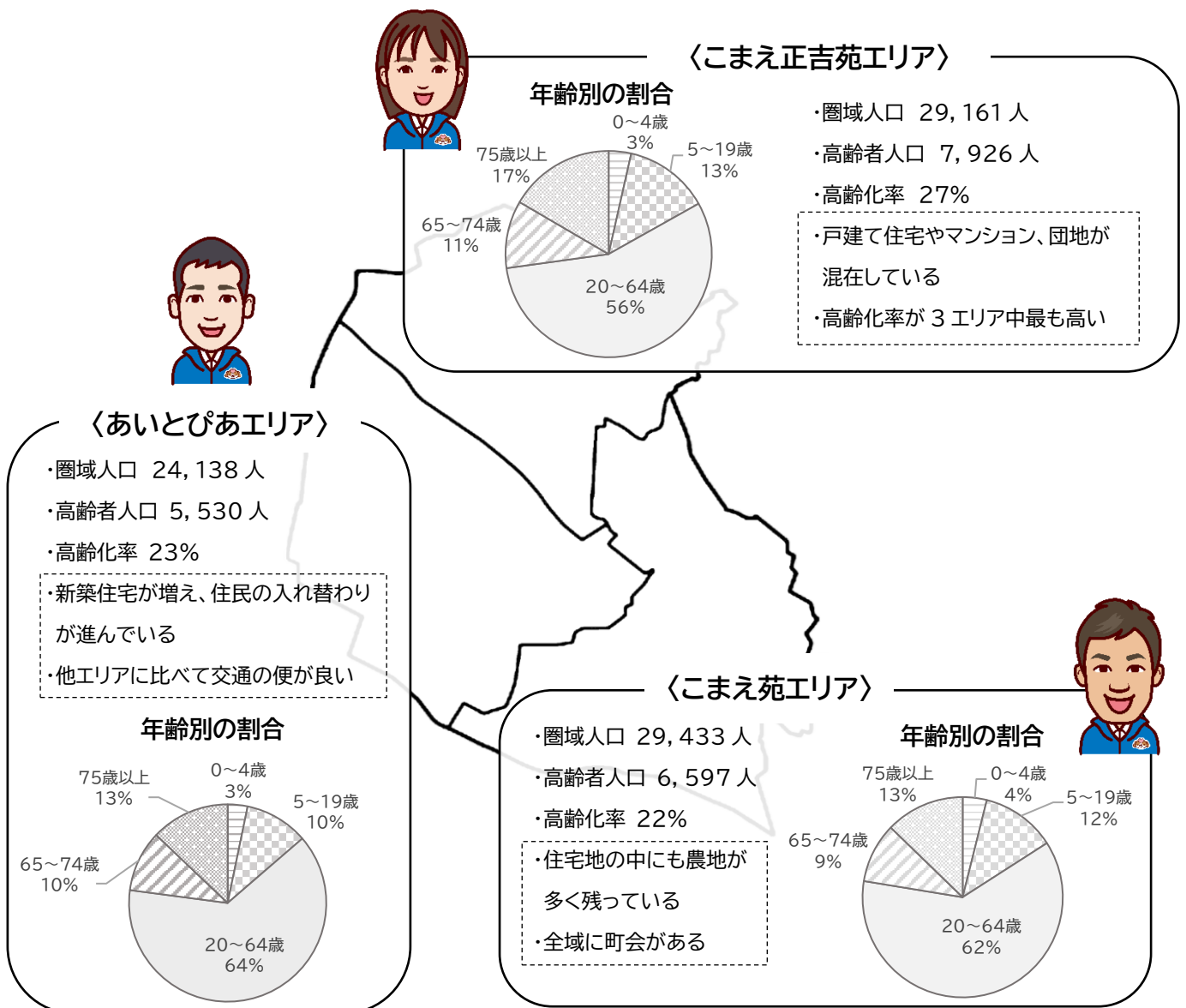


(3)配置の流れ

市内を地域包括支援センターの圏域と同じ形で3つのエリアに分け、各エリアに1名ずつCSWを配置しています。

- ▶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

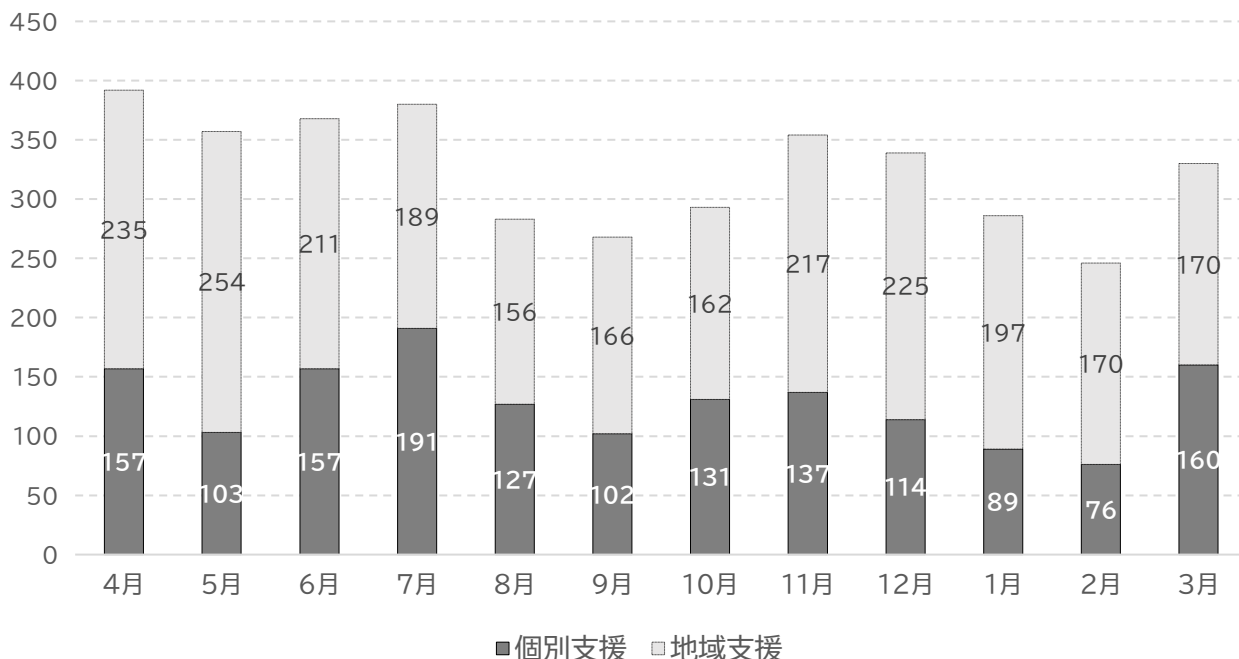
年度	経過
2018年度 (平成30年度)	モデル地区として、あいとぴあエリアに1名配置
2020年度 (令和2年度)	・新たにこまえ苑エリアに1名配置 ・2つのエリアに1名ずつの体制となる
2022年度 (令和4年度)	・新たにこまえ正吉苑エリアに1名配置 ・市内全域に対応できる体制となる



※人口はいずれも令和5(2023)年6月1日現在

2. 活動実績

(1) 個別支援と地域支援の延べ対応数(単位:件)

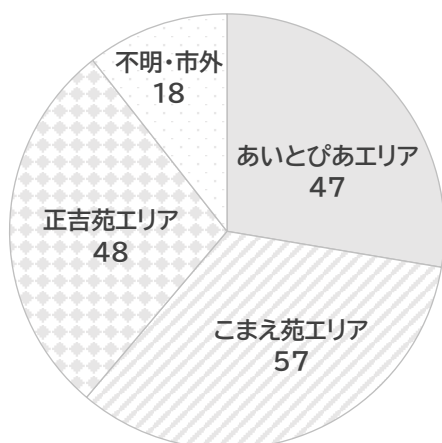


令和4年度は、個別支援として実人数170名に対し延べ1,544回の対応をしました(前年度131名/964回)。地域支援においては、実件数90件に対して延べ2,352回の対応をしました(前年度44件/2279回)。

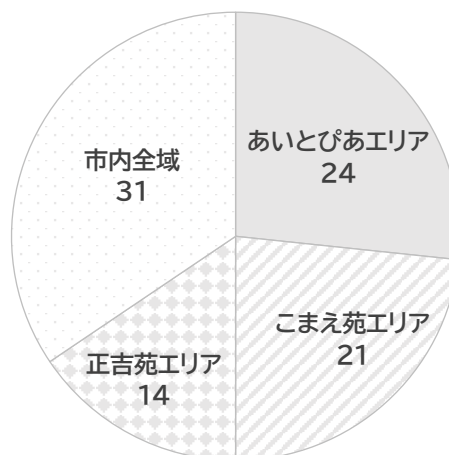
新たにこまえ正吉苑エリアへ配置された影響もあり、個別支援では前年度比で実人数が約1.2倍、延べ対応数が約1.6倍の増加となりました。地域支援においては、延べ対応数は微増だったものの、実件数は約2倍となりました。実件数の大幅な増加には、コロナの影響で休止していた活動の再開や、コロナ禍で希薄になった地域のつながりを再構築しようとする活動の立ち上げといった背景があると考えられます。

(2) エリア別対応実数

① 個別支援(単位:名)

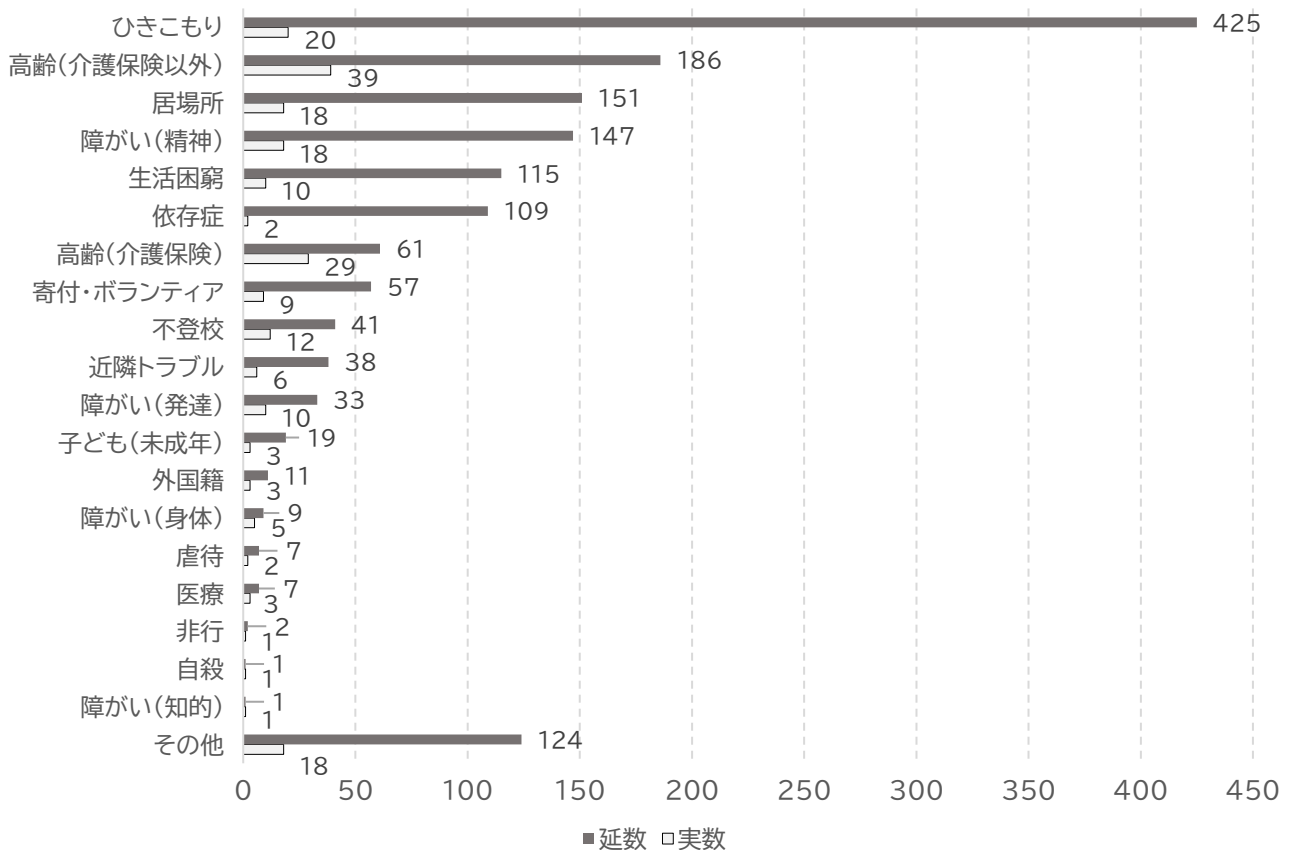


② 地域支援(単位:件)



(3)個別支援 相談内容別対応数(単位:件)

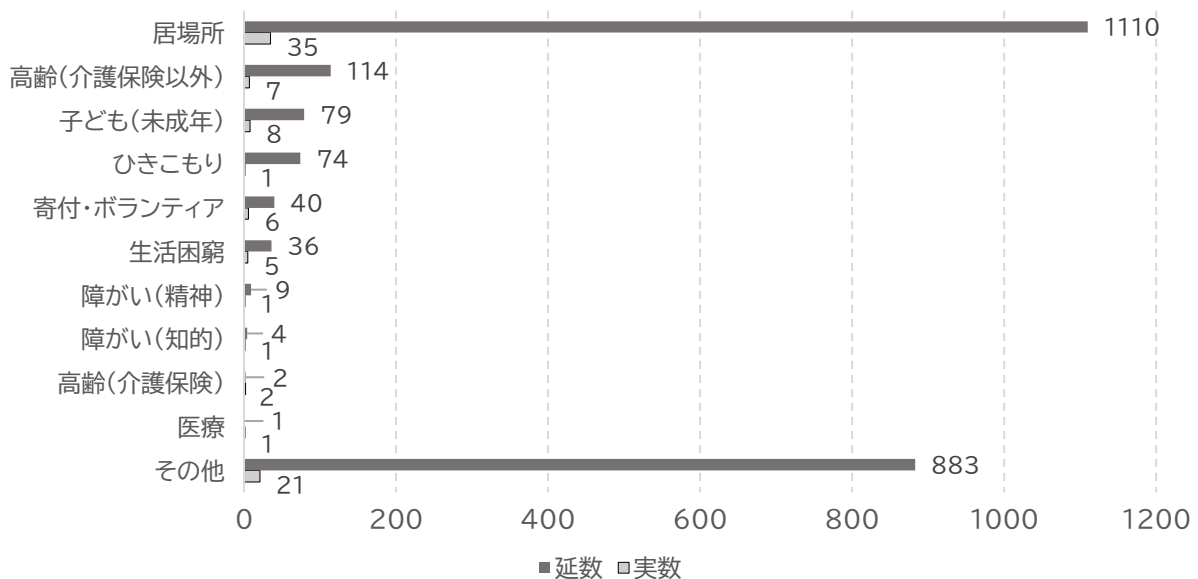
相談内容が重複するケースもあるため、相談内容別実件数は3ページに記載の実件数と異なります。



※その他…地域貢献、住まいの問題、家族関係に関する事など

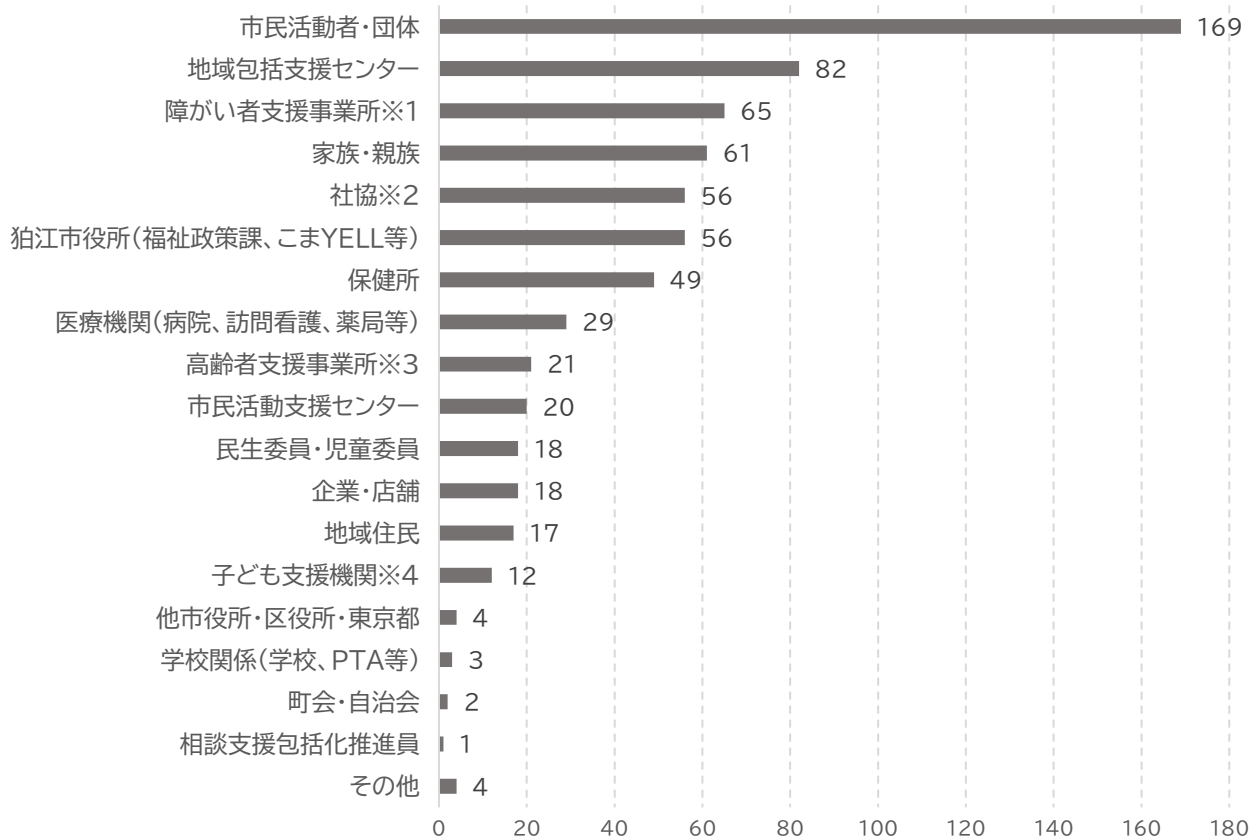
(4)地域支援 相談内容別対応数(単位:件)

相談内容が重複するケースもあるため、相談内容別実件数は3ページに記載の実件数と異なります。



※その他…町会・自治会の運営支援、障がい理解のためのプロジェクト、事業所の地域貢献活動など

(5)個別支援 関係機関別延べ連携数(単位:回)



※1…相談支援事業所(サポートを含む)、就労支援事業所、グループホーム等

※2…狛江市社協(総務担当部署、あんしん狛江、笑顔サービス等)、他社協を含む

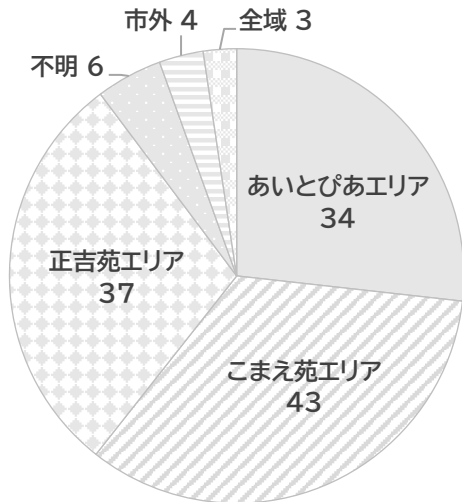
※3…こまほっとシルバー相談室、居宅介護支援事業所、特養、デイサービス等

※4…子ども家庭支援センター、スクールソーシャルワーカー、児童館等

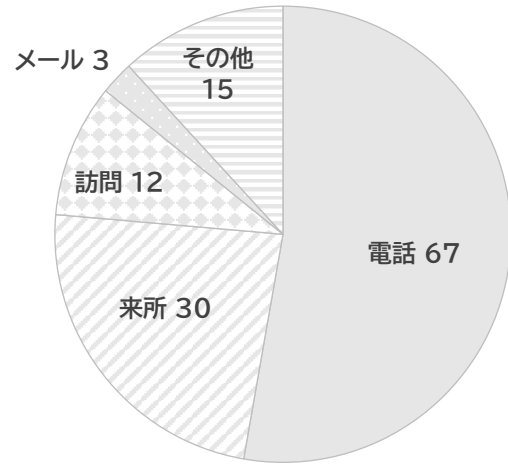
(6)個別支援 新規相談の傾向

令和4年度、新たに寄せられた個別支援の相談は127件でした。その傾向をエリア、相談方法、相談内容に分けてまとめました。

①エリア別(単位:件)



②相談方法(単位:件)

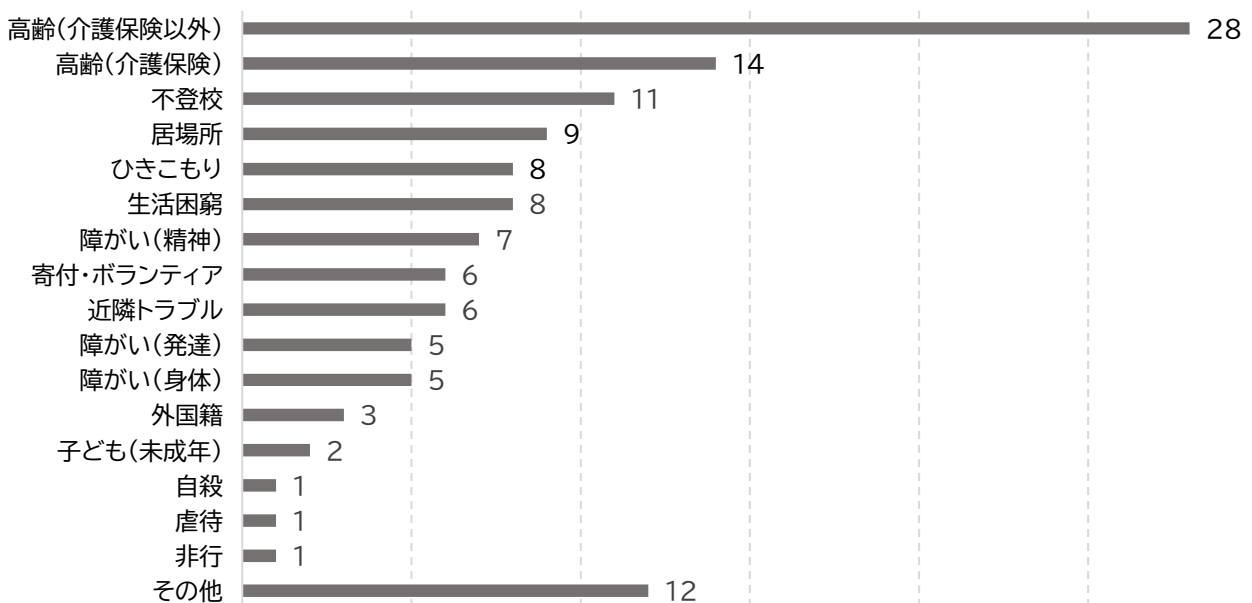


エリア別に見ると、3エリアで大きな件数の差は見られませんでした。エリア不明の相談は、ほとんどが情報の問い合わせなど短いやりとりで終了したケースです。

相談方法は、電話によるものが約半数を占めました。最初に電話で問い合わせ・相談を受けた後、来所または訪問で直接面談して詳しく話を伺うケースが多くなっています。その他では、アウトリーチ※に出向いた先で受けたものが大半を占めています。

※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

③相談内容(単位:件)



※その他…就職活動、相続、家族関係に関する相談など

2. 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】助産師による産後ケア活動



相談内容

助産師の資格を持つ A さんから「乳幼児の子を持つ親を対象とした産後ケアの場を作りたいと考えているが、会場として使用できるところを教えてください」という相談が CSW に寄せられた。A さんは以前にも助産師の専門知識を活かし、乳幼児の子育てに関するセミナーや親子で過ごせる場の提供といった産後ケア活動を市内で行っていたものの、事情により会場を借りられなくなってしまったとのことであった。A さんとしては、今後も地域に根付いた活動を広く展開していきたい意向があるようだった。



CSW の対応

まずは A さんから活動のコンセプトや大切にしたいことなどの聞き取りを行った。会場の条件は、市内のどこからでもアクセスがしやすい場所とのことだった。そこで CSW は、A さんのコンセプトに合いそうな地域の居場所やレンタルスペースを数か所提示し、一緒に見学に行くことにした。

見学先の1つが、狛江駅から徒歩数分の距離にある薬局であった。この薬局には店舗の隣に空きスペースがあり、以前から「市民活動の活動場所として活用してほしい」との申し出をいただいていた。市内のほぼ中央に位置しておりアクセスも良く、薬局が目印となっていて覚えやすいことから A さんも気に入り、この会場で新たな産後ケア活動を行うことになった。



その後の展開

以前の会場での活動に参加していた方も足を運んでくれるようになり、アクセスが良いことから市外から訪れる方も増えている。参加者が多くなってきたことから A さんは活動場所を広げ、現在は薬局を含めた2か所で展開するほど盛況になっている。

さらに A さんからは「市内で同じように乳幼児や子育て中の親のために活動している団体とつながりたい」との話があった。そこで CSW が日頃関わりのある団体や個人へ呼びかけ、意見交換と交流の機会を設けることができた。

今後は市民活動支援センターとも連携し、A さんの活動を含めた子ども支援・子育て支援団体間で相互に協力や情報共有ができるよう、交流の場を増やしていきたい。



【地域支援②】CSW の地域だより

? 相談内容

CSW が多摩川住宅の自治会イベントやサロンへ訪問した際、「新型コロナウイルス感染症の影響で外に出ることがなくなり、自宅で孤立している高齢者が多い」「老朽化に伴う建て替え計画が進んでおり、立ち退きなどに関して住民が不安に思うことが多くなっている」という話を聞いた。

同じ頃、多摩川住宅の高齢者相談窓口であるこまほっとシルバー相談室多摩川住宅(以下、こまほっと)との打ち合わせの際に、こまほっとが定期発行している情報紙『こまほっと便り』について「健康情報を中心に掲載しているが、今後は地域についての情報をさらに充実させていきたい」との話を聞いた。

💡 CSW の対応

そこで CSW は、片面構成だった『こまほっと便り』の裏面に、多摩川住宅やその周辺地域の情報を盛り込んだコーナーの作成を提案した。閉じこもりがちな高齢者や立ち退きを控えて不安になっている方々へ、少しでも外出のきっかけづくりや気分転換につながるような情報を届けることを目的に、こまほっとと共同で紙面を作成していくことになった。

表面の『こまほっと便り』には、高齢者に向けたフレイル予防や脳トレなどの健康情報を継続して掲載。裏面は『CSWの地域だより』として、多摩川住宅周辺で行われている体操教室などの活動情報や気軽に出かけられる店舗情報を新たに掲載している。市内にある多摩川住宅へ全戸配布を行うほか、関係機関にも地域だよりを紹介した。

✨ その後の展開

掲載した体操教室や店舗からは「地域だよりを見て訪れる方がいる」と聞いており、外出のきっかけを作ることができたのではないかと考える。また、多摩川住宅は隣接する調布市にもまたがっているため、調布市側の情報も盛り込むなど、掲載内容の充実を図っている。今後も多摩川住宅の住民に寄り添った紙面作成に取り組んでいきたい。



【地域支援③】個人による学習支援活動



相談内容

個人で学習塾を営んでいる B さんから、「家庭の事情で塾に通えないお子さんに、個別で学習のサポートをしたい」との相談があった。

すぐに B さんの自宅を訪問し、詳細な話を伺ったところ「対象は小・中学生。不登校や経済的な事情などをイメージしているが、まずは保護者と面談をして状況を伺いたい。あまり多くのお子さんは受け入れられないが、塾のプログラムとは別に無償で対応したい」とのことだった。B さん自身が通信制高校の非常勤講師でもあり、これまで不登校の児童・生徒に関わった経験があることから、自分にも何かできることがないかと考え CSW に相談したとのことであった。



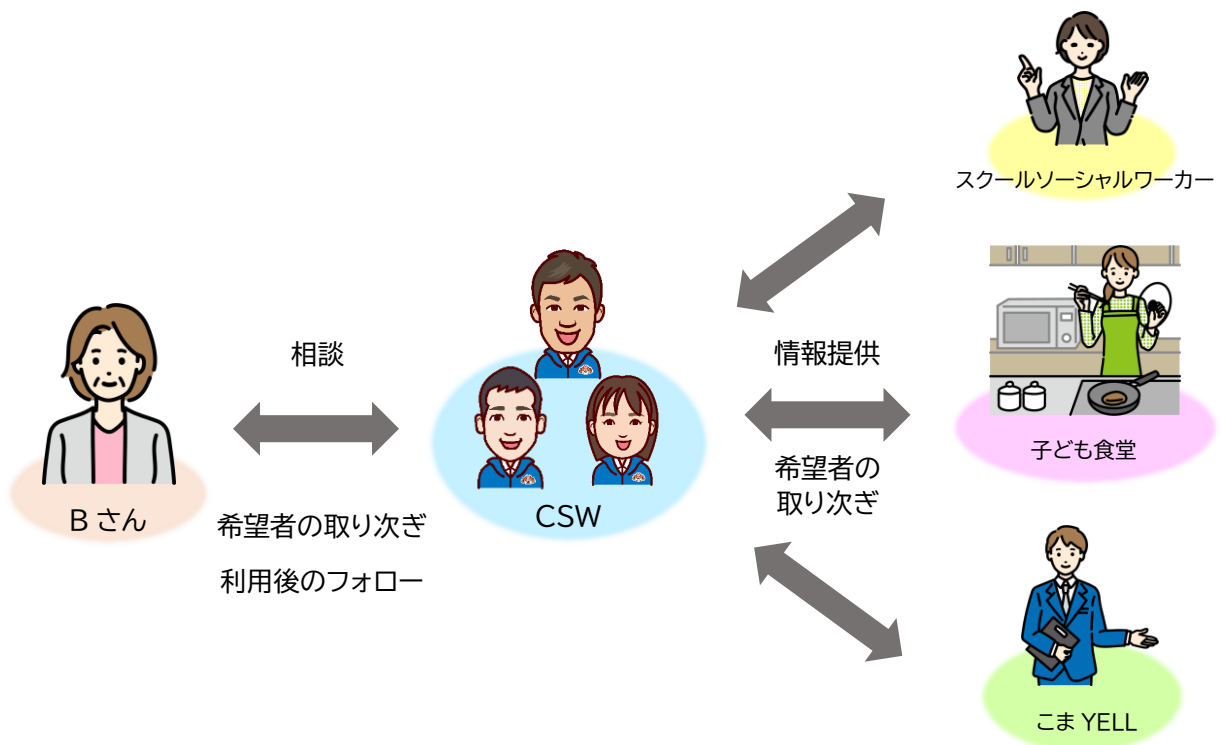
CSW の対応

スクールソーシャルワーカーや近隣の子ども食堂、生活困窮者自立支援制度の相談窓口(こま YELL)などに B さんの情報を伝えたところ、複数名の利用希望があった。希望者と B さんとの面談までのやり取りは CSW が取り次ぎ、必要に応じて面談への同席も行った。「高校を受験したいが学習塾に通えず困っていた」という中学生や、「学校の勉強の遅れを取り戻したい」という不登校の小学生が利用に繋がった。



今後に向けて

B さんはこれまでの経験を活かし、勉強を教えるだけでなく生徒の進路相談などにも対応して下さっている。今後は子どもの学習面に限らずその世帯全体が孤立しないよう、B さんをはじめとした関係者と連携を図りながら支援に取り組んでいきたい。



【地域支援④】スマホ塾・スマホ大学



相談内容

市内で携帯電話ショップを運営している C 社より「スマートフォン(以下、「スマホ」)に関することで、何か地域の役に立てないだろうか」という相談が寄せられた。ショップでも日頃からスマホ教室やスマホ相談を行っているものの、地域にはさまざまな理由からショップへ足を運ぶことができず困っている方もいるのではないかと考えているとのことだった。



CSW の対応

①スマホ塾

C 社担当者との打ち合わせを重ね、まずは地域の居場所『よしこさん家』を活用して高齢者向けスマホ教室『スマホ塾』を開催することになった。会場規模などの理由から、対象はよしこさん家のある元和泉住民に限ったが、2 コース各 5 名ずつ計 10 名の定員はあっという間に埋まってしまった。さらに、他地域にお住まいの方からも「参加したい」との声が寄せられた。

②スマホ大学

スマホ塾の反響の大きさを受けて、会場を C 社が所有している会議室に移し、対象者を限定しない『スマホ大学』を開催した。4 コース各 10 名ずつ計 40 名の定員に対し、33 名の方にご参加いただいた。



【スマホ塾の様子】



【スマホ大学の様子】



その後の展開

スマホ塾とスマホ大学を行う中で、参加者全員で同じ説明を受ける講義形式だけではなく、個別に自分が分からないことを聞くことのできる相談会へのニーズがあることが分かった。再度 C 社社員との打ち合わせを重ね、地域に出向いて相談を受ける場を設けられないか、検討を行った。

⇒【地域支援⑤】出張！スマホなんでも相談会 & 生活のよろず相談会 へ続く

【地域支援⑤】出張！スマホなんでも相談会＆生活のよろず相談会



相談内容

スマホ塾、スマホ大学の開催を通じ、個別に自分の困りごとを相談したいというニーズがあることが分かった。C社としては、運営する携帯電話ショップでも個別の相談対応を行っているが、ショップへ直接足を運ぶのは「無理な勧誘をされるのではないか」と警戒心を持つ方も多く、またC社が独自に地域の会場を借りることも難しいと感じている様子であった。一方CSWとしても、単独で相談会を開催してもなかなか相談が寄せられない、従来のPR方法だけではCSWの認知度が上がらないといった悩みがあった。そこで、C社社員とCSWがともに市内各所へ出向く形での出張相談会を開催することになった。



企画の概要

C社社員とCSWが月1回のペースで以下の場所へ出向き、個別にスマホ又は生活上の相談を受け付けるとともに、参加者へCSWのPRを行った。会場には、これまでCSWが企画するイベントで使用したことのない場所又は駅・市役所・あいとぴあセンターから距離のある場所を重点的に選んでいる。

- ・1月：こまほっとシルバー相談室多摩川住宅(中和泉)
- ・2月：狛江ハイタウン内ギャラリーまつ(東野川)
- ・3月：こまえ苑(岩戸南)
- ・4月：ふらっとなんぶ(駒井町)
- ・5月：狛江団地内アーケード(和泉本町)
- ・6月：杉の子(中和泉)



当日の天候などにより参加者数の差はあったものの、各回平均約10名の方にお越しいただくことができた。寄せられた相談内容は、QRコードの読み取り方、電話のかけ方、LINE通話のやり方、LINEスタンプの使い方など、基本的なものが多くを占めていた。参加者からは「一度にたくさん説明されると忘れてしまうことも多い。わからないところをピンポイントで聞けるのが良い」「子や孫に同じことを何度も聞くと怒られてしまうので、こうして気軽に教えてもらえるのは助かる」との声が寄せられた。



今後に向けて

定期的な出張相談会の開催は一旦終了としたが、今後もC社と連携し、不定期での相談会開催を考えている。また、市民から「ボランティアが高齢者のスマホ操作を教える活動を展開できないか」という相談が寄せられたため、CSWが関係者をつなぎ、C社の協力も得ながら実現に向けて検討を進めている。

【地域支援⑥】わたしたちはここにいるよプロジェクト



相談内容

CSWが企画運営をしている講座『福祉カレッジ』を受講した D さんから「市内に住んでいる障がい者がどのような生活をしているのか、もっと市民に知ってもらう機会をつくることはできないか」という相談があった。

Dさんは親族に障がいをお持ちの方がいたことから、地域住民が障がい者の生活についてあまり知らないことが気になっており、もっと発信する場が必要だと考えていたとのことだった。



CSWの対応

Dさんの構想について、関心がありそうな福祉カレッジの修了生や市内外で障がい者支援を行っている社会福祉法人、市民活動支援センター、狛江市社協の障がい支援係サポート(以下、「サポート」)へ共有し、参加協力の打診を行った。その後 Dさんと賛同者が集まり、障がいへの理解を広めることを目的とした『わたしたちはここにいるよプロジェクト』(以下、「プロジェクト」)が発足した。Dさん自身も初めての経験で不安が大きいことから、初年度はサポートが事務局を務めることとなった。



企画内容

最初の取り組みとして、プロジェクトメンバーの法人が運営する就労支援事業所利用者の作品を展示するパラアート展と、制作者によるギャラリートークを開催することとなった。開催にあたり、プロジェクトの紹介や賛同者の募集、市内にある障がい者支援事業所への挨拶まわりをプロジェクトメンバーで分担して行った。また、毎年9月に行われる障がい者週間では、市役所内の特設ブースにおいて、プロジェクト紹介及び展示会の開催案内を行った。

2023年3月、『パラアート展&ギャラリートーク わたしたちはここにいるよ』を開催。展示期間中は80名弱が来場し、「素晴らしい絵に感動した」「色使いがとても斬新」などの感想が寄せられた。



その後の展開

プロジェクトをさらに発展させ自由な活動にしておくため、市民活動団体として市民活動支援センターに登録することとなった。それに伴い、サポートは事務局担当から外れた。

現在、CSWは市民活動支援センターとともに後方支援に回っている。助成金の申請、人材確保、今後の開催場所などの情報提供を行うことで、団体が今後も長く活動を続けていけるよう支援を行っている。



【個別支援①】不登校状態の小学生への支援



相談内容

市内の小学校に通う E さん(10 代女性)は発達障がいがあり、学校の環境が合わないことから不登校になっていた。保護者は「学校には行けなくても、地域の中でいろいろな経験をしてほしい。自宅以外の居場所を持ってほしい」と考えていたが、なかなか E さんに合うところが見つけれなかった。次第にお互いのストレスの行き場がなくなり、親子関係も悪くなっていた。



CSW の対応

E さんの保護者から相談を受けた CSW は、最初に家庭での様子や E さんの特性を聞いた。その後 E さん本人とも会うことができ、「保護者から生活態度などを厳しく指導されていることが辛い」「美術が好き。自宅ではいつもデジタルイラストを描いて楽しんでるが、もっと学んでみたい」といった話を聞くことができた。また、以前から E さんに関わっているスクールソーシャルワーカーにも確認したところ、E さんが好きなことを楽しむ企画への参加は有効であるという話を聞き、デジタルイラストの講座を開催することになった。

講座の開催にあたっては、『若者の居場所タルトタタン』と連携を図り、E さんが好きなキャラクターの聞き取りや、実施方法について調整した。また、E さん以外にもデジタルイラストに対して興味のある方が参加できるよう、関係者を通じて広報した。講座当日は約 4 時間の長丁場であったが、講師から描き方の指導を受けるだけでなく、好きな声優や興味のあるアニメの話で最後まで盛り上がっていた。E さんの保護者からは「帰宅後も目を輝かせて喜んでいた」との話を聞くことができた。

【当日の配布資料の一部】



【講座のチラシ】



今後に向けて

今回の講座開催にあたり、参加者の特性を考慮して定員は少数としたが、反響が大きかった。生きづらさを抱えている若者の中で、デジタルイラストに興味を持つ方が多いことがわかった。また、美術系のプログラムを設ける高校やアニメ関連(アニメーション、声優など)の専門学校に進学したいと考える若者が多いことも知ることができたため、今後もそのような資源の情報把握に努めるとともに、E さんのような方が地域で好きなことを存分に楽しめる環境を作っていきたい。

【個別支援②】手芸の特技を活かした70代女性への支援



相談内容

地域包括支援センター(以下、「包括」)の職員から「担当している利用者の中に、手芸が上手なFさん(70代女性)がいる。Fさんの特技を活かせる場はないだろうか」という相談があった。Fさんは過去にカルチャー教室で講師を務めていたこともあったが、病気の影響で仕事を引退。最近では閉じこもりがちになり、人との関わりもあまりないようだった。



CSWの対応

包括の職員とともにFさんに話を伺ったところ「もう一度手芸を教えたい気持ちはあるが、昔のように大勢の人に教えるのは難しい。病気の影響で体力が落ち、外に出ることも大変になってきている」とのことだった。また、包括の職員からは「人と話す機会もないので気持ちが落ち込みがちになっている」との話を聞いた。そこでFさんの楽しみを取り戻すための支援として、手芸教室を開催することになった。

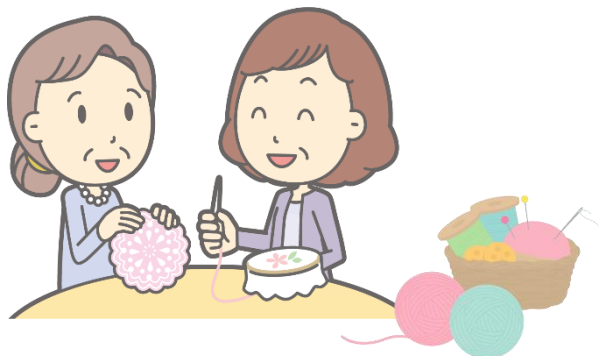
Fさんの自宅近くに空き家を活用した地域住民の集いの場があり、その運営者であるGさんに相談したところ、「ぜひ会場として使ってほしい」と快諾いただくことができた。さらにGさんには、集いの場を利用している方へ参加者募集の案内をしていただいた。CSWはFさんから教室開催にあたっての必要事項を聞き取り、Gさんとの連絡調整などを行った。

当日は60～70代の女性4名が参加。大半が初心者であったが、Fさんの細やかでユーモアを交えた説明を受け、和気あいあいとした雰囲気で行うことができた。また、参加者がお菓子とコーヒーを持参してくれたため、教室終了後には全員でコーヒータイムを楽しんだ。Fさんも「充実した一日を過ごすことができた」と話していた。



今後に向けて

その後Fさんは体調を崩してしまい、手芸教室を継続して開催することはできていない。しかし久しぶりに教えたことで「今度はこれもやりたい、あれも教えたい」と、意欲的になっている様子であった。現在は第2回の教室開催を目指し、病気の治療に専念している。今後も包括の職員と連携しながら、Fさんが楽しみを持ち続けられるよう支援を継続していきたい。



【個別支援③】ひきこもり状態の 20 代女性への支援



相談内容

G さん(20 代女性)は大学に入学直後、新しい環境になじめず通学できなくなってしまった。結局大学は中退し、精神的にも不安定になり、精神科病院への通院以外は自宅から一歩も出ない生活が数年続いていた。両親も G さんを心配してさまざまなことを試してきたが、うまくいかず困っていた。



CSW の対応

G さんの母から相談を受けた CSW は、最初にこれまでの様子(成育歴)の聞き取りを行い、G さんに関わる上での注意事項を確認した。そして、母から CSW について説明してもらい、G さんの了承を得た上で自宅へ訪問した。最初は緊張した面持ちだった G さんだが、好きなこと、興味があることなどを話していくうちに緊張が解け、月 1 回のペースで訪問を重ねることができた。時間が経つにつれて、少しずつ G さんの口から複雑な心境を話してくれるようになった。大学の環境になじめなかった挫折感、テレビや SNS で見る同世代の様子と自分の現状を比べてしまう劣等感、何かしなければと思いつつも自分からは行動できない無力感など、たくさんの不安や苦しみが G さんを縛っているようだった。

G さん宅への訪問開始からしばらく経った頃、社協内で障がい者の就労支援を行っている部署の職員から「短時間でも受け入れてくれる清掃の仕事に空きが出ている。CSW が関わっているケースで就労を希望している方はいないか」との打診があった。CSW は、G さんが家族とともに外出できるようになってきたこと、G さん本人から「働いてみたいけれど、以前アルバイトをしようとしてうまくいかなかった経験があり、自分では踏み出せない」という思いを聞いていたことなどから、この機会を活かすことができないかと考えた。G さんに提案したところ興味を示したため、まずは一緒に職場見学に行くことになった。職場は自宅から徒歩数分で通える施設で、仕事内容は他人との関わりが少ない清掃業務であった。施設からは勤務日数や時間も無理のないよう設定して良いとの申し出があり、G さんからも「やってみたい」と意欲的な発言があったため、週 2 日、2 時間ずつの勤務を始めることになった。

施設長との面接や雇用契約手続き、初出勤時には CSW が同行し、就労にあたっての説明と一緒に聞くとともに、G さんの不安を少しでも取り除くことができるよう支援した。



今後に向けて

慣れない環境や出来事に戸惑うことは度々あるが、その都度家族や CSW がサポートし、働き続けることができている。G さんの生きづらさは解消されたわけではないものの、職場の仲間から褒められることが大きな力になっている様子である。今後も仕事に限らず G さんが望む生活を実現できるよう、寄り添った支援を継続していきたい。



令和4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5(2023)年7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

