令和5年度
コミュニティソーシャルワーカー（CSW）
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５(2023)年度は、コミュニティソーシャルワーカー(以下「CSW」)の配置から6年目となり、第三次地域福祉活動計画の最終年度の活動でした。

個別支援の相談は、依然としてひきこもりをはじめとした孤立・孤独に関するご相談が多くよせられています。

令和 5 年 3 月には駒井町に開設した多世代・多機能型交流拠点ふらっとなんぶの運営を受託し、こまえ苑エリアの CSW が常駐する、新たなプラットフォームとなりました。拠点としての機能を活かし、利用者からの個別の相談を受ける等、支援のつなぎ先のひとつとしても活用できるようになりました。

本報告書は、令和 5 年度の CSW の活動実績をまとめたものです。ご高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るとともに、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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

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。

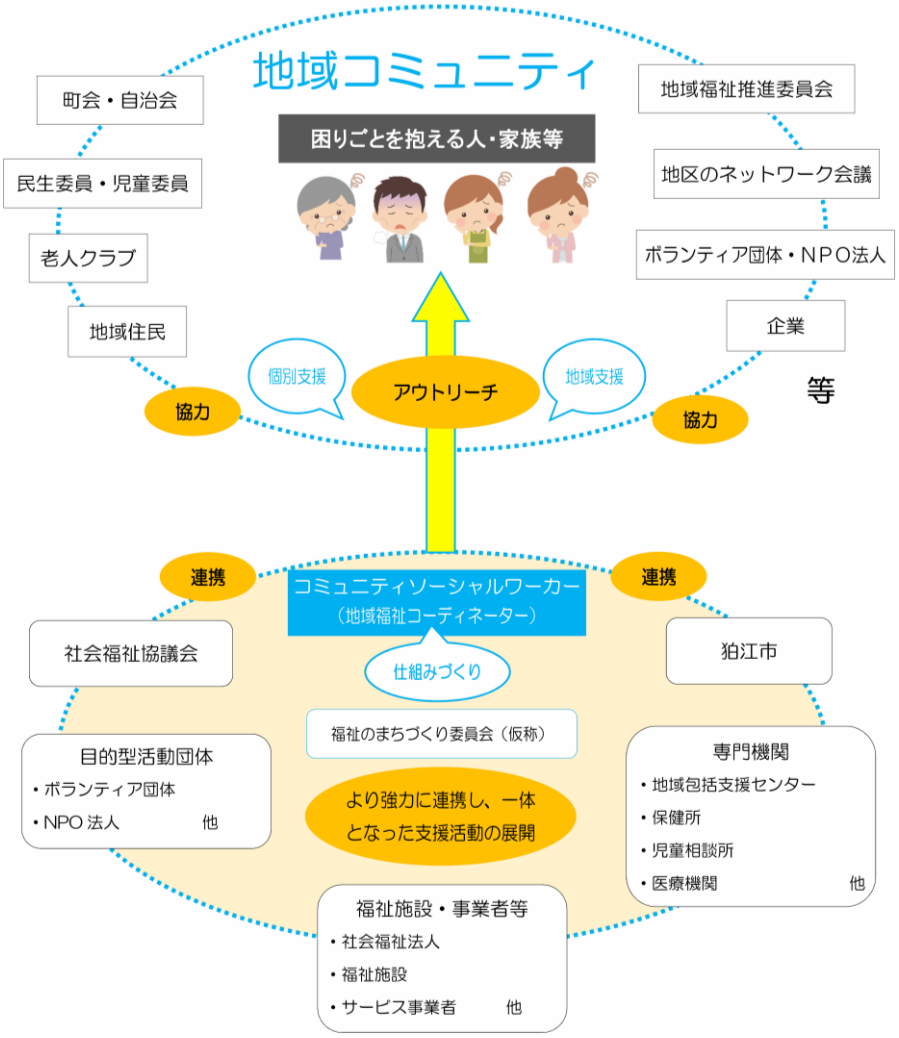
②仕組みづくり

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

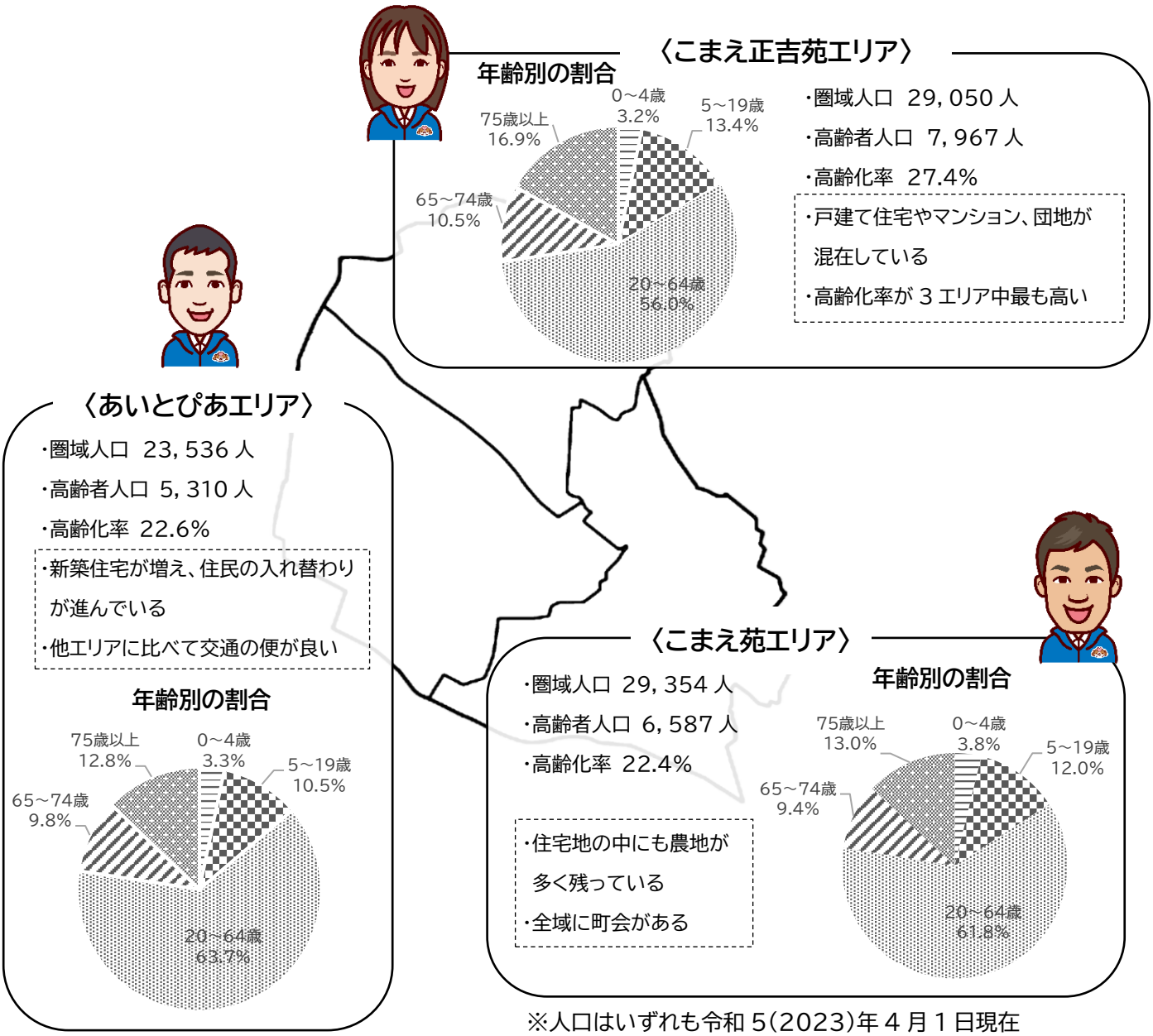


(3)配置の流れ

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 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

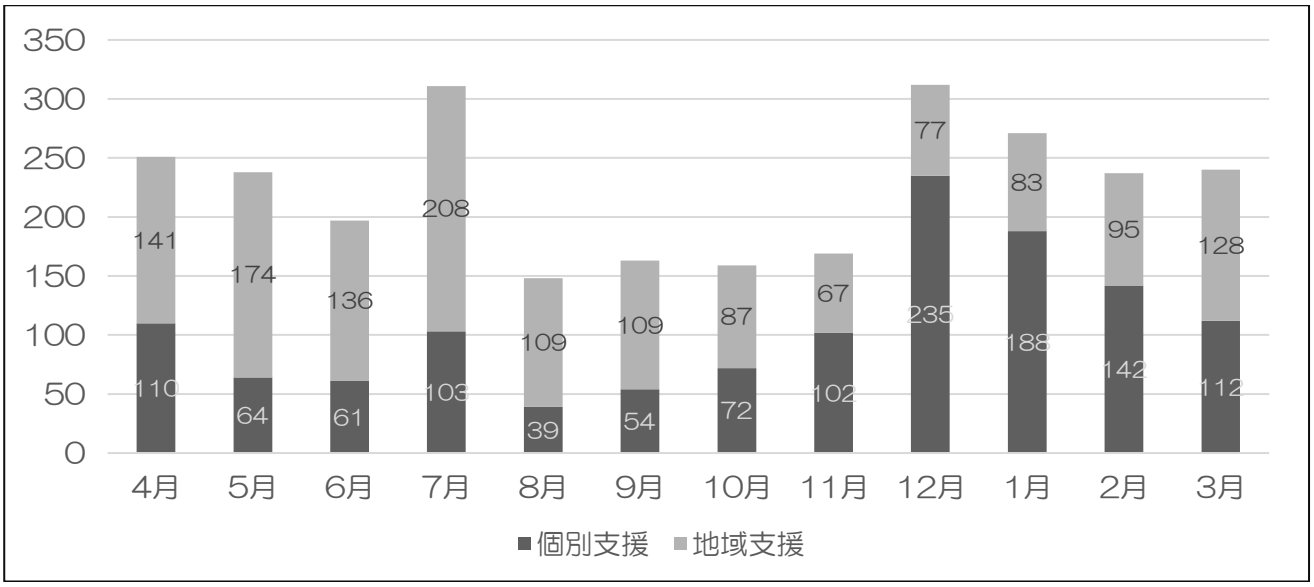
年度	経過
2018 年度 (平成 30 年度)	モデル地区として、あいとぴあエリアに1名配置
2020 年度 (令和2年度)	・新たにこまえ苑エリアに1名配置 ・2つのエリアに1名ずつの体制となる
2022 年度 (令和4年度)	・新たにこまえ正吉苑エリアに1名配置 ・市内全域に対応できる体制となる



※人口はいずれも令和 5(2023)年 4 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)

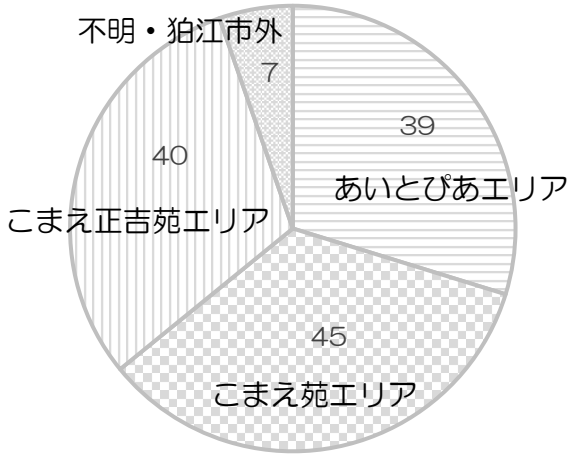


令和 5 年度は、個別支援として実人数 131 名に対し延べ 1,282 回の対応をしました(前年度 170 名/1,544 回)。地域支援においては、実件数 53 件に対して延べ 1,414 回の対応をしました(前年度 44 件/2,279 回)。

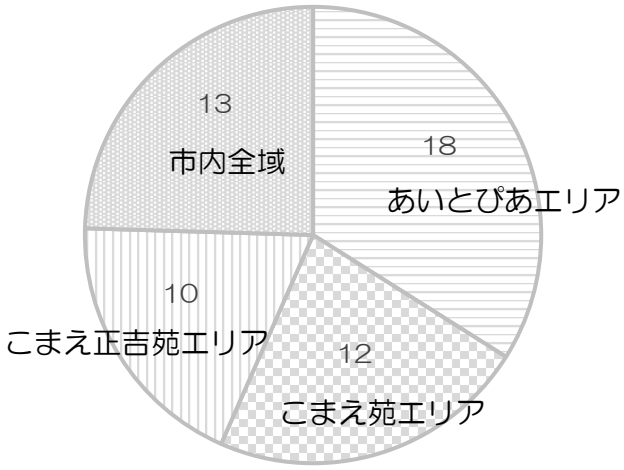
令和 5 年 3 月に開所した多世代・多機能型交流拠点ふらっとなんぶの開所準備や実際の運営に、CSW が関わる時間が多く、その影響により個別支援、地域支援ともに前年度比で減少しています。

(2)エリア別対応実数

①個別支援(単位:名)

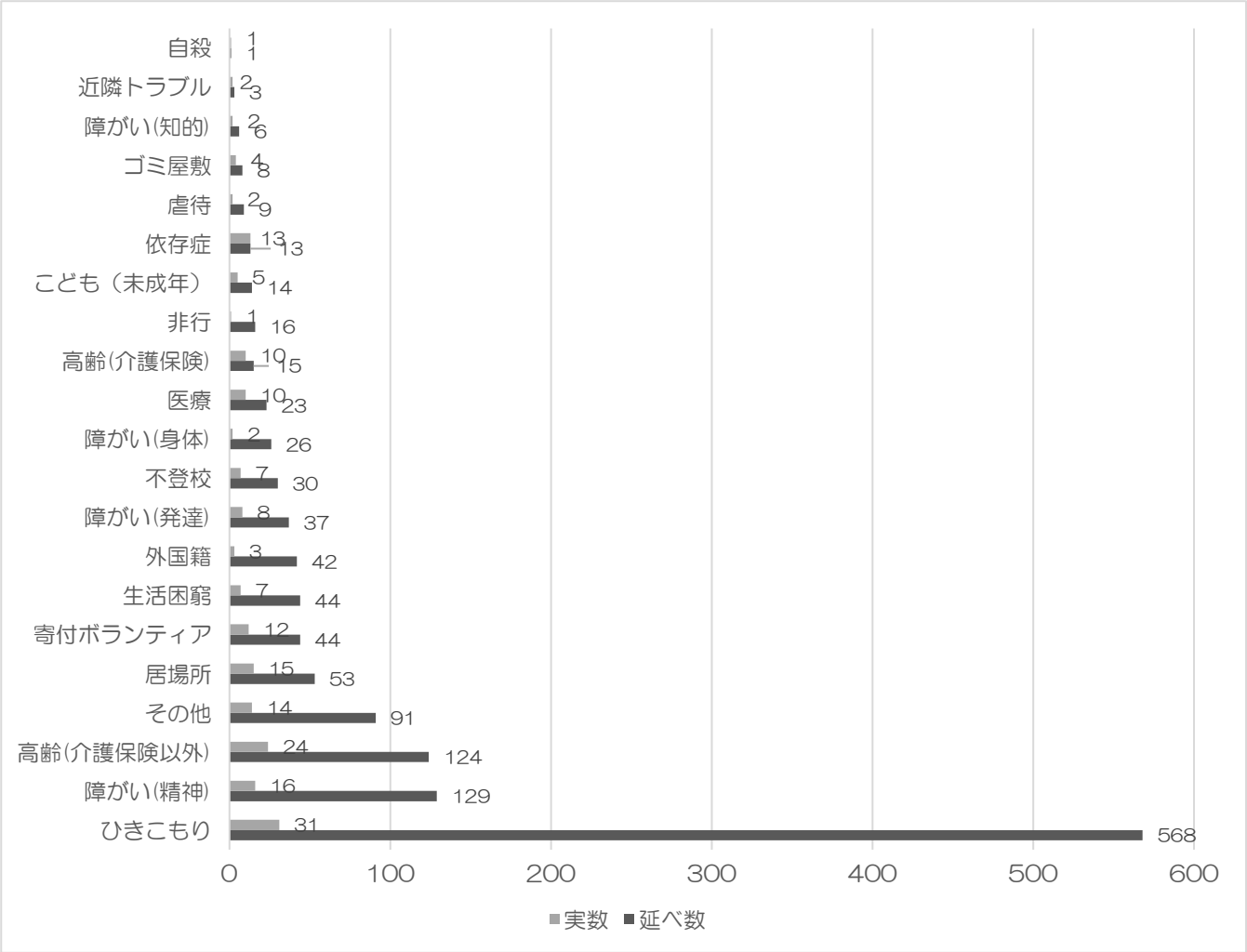


②地域支援(単位:件)



（3）個別支援　相談内容別対応数（単位：件）

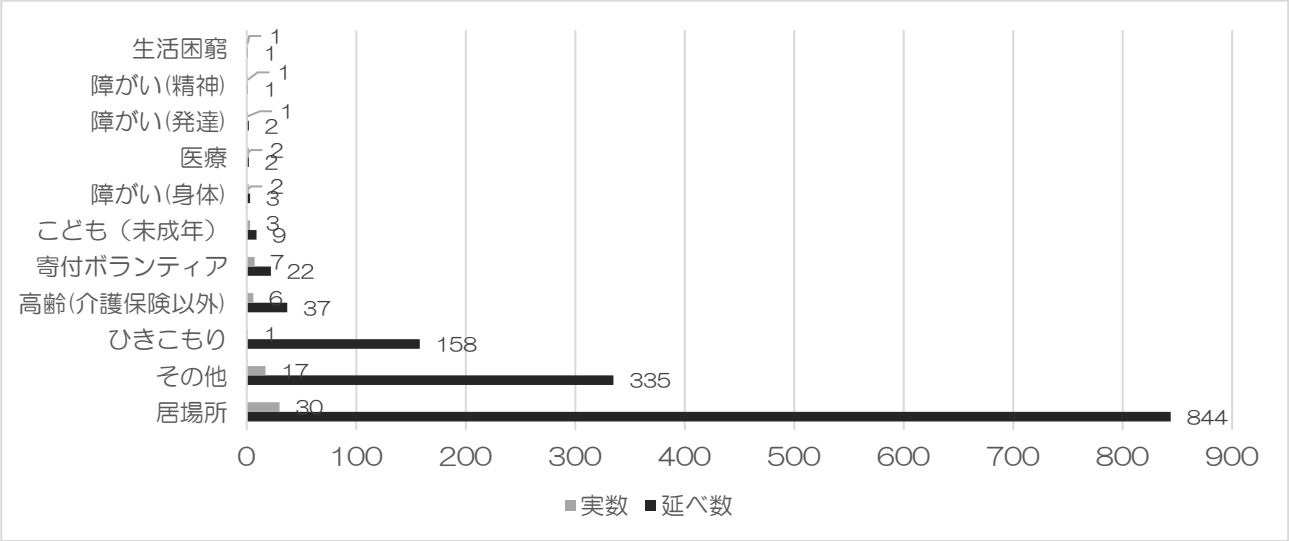
相談内容が重複するケースもあるため、相談内容別実件数は前ページに記載の実件数と異なります。



※その他…住環境や暮らしの不便さ、家族間トラブル、制度に当てはまらない移動支援など

（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前ページに記載の実件数と異なります。

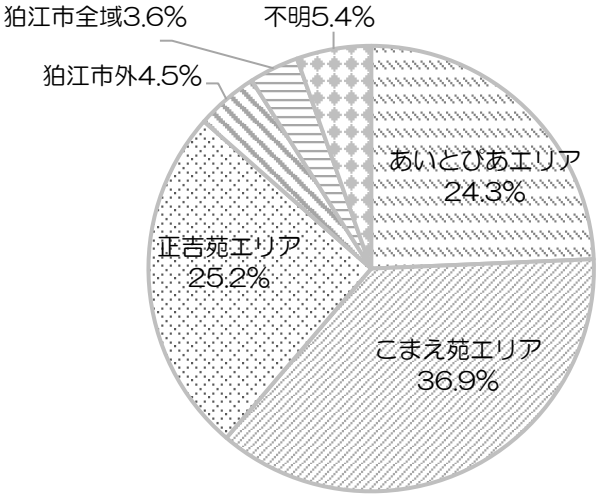


※その他…学習支援マップの作成、閉鎖した福祉施設の利活用など

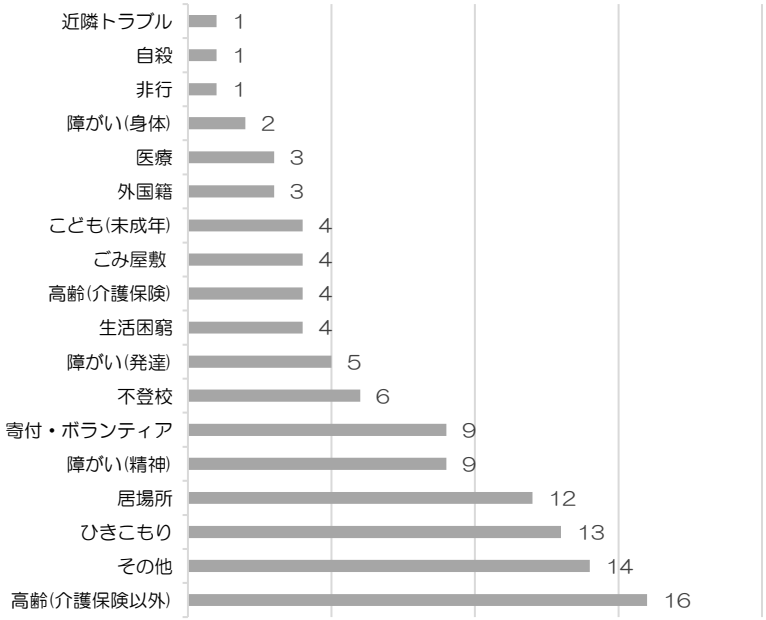
（5）令和5年度の新規相談の傾向

令和 5 年度、新たに寄せられた個別支援・地域支援の相談は 111 件でした。その傾向をエリア、相談内容と相談者に分けてまとめました。

① エリア別（単位：件）

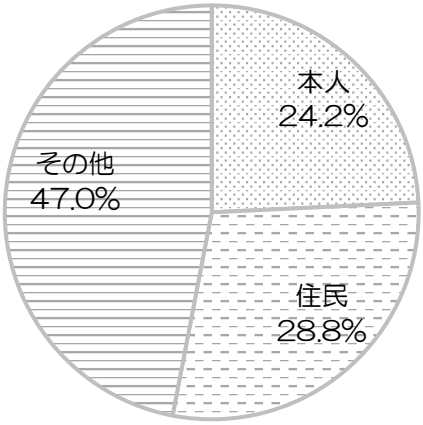


②相談内容（単位：件）



※その他…住まい、物品譲渡、生活の支援に関すること等

③ 相談者（単位：件）



エリア別に見ると、こまえ苑エリアの数値が多くなっていますが、これは多世代・多機能型交流拠点ふらっとなんぶの拠点機能を生かした支援が増加しているためです。拠点に来られない相談者に対しては、常駐している CSW がアウトリーチ※を行っています。

相談内容としては、例年と比較して住まいに関することが多く、高齢者の終の棲家や、多摩川住宅の建て替えに伴う相談が多く入りました。

※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。

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】食を通じたみんなの居場所「こまぱく」 の立ち上げ支援

立ち上げまでの経緯

地域包括支援センター（以下「地域包括」）の職員から、「高齢者の栄養の偏りと孤食が地域の課題となっている。しっかりとした食事が摂れ、なおかつ交流もできる集いの場を立ち上げたい。高齢者だけでなく、地域の誰もが気軽に訪れることができる居場所としての機能を持たせるため、CSWと協働で場を作れないかと考えている」との相談があった。地域包括の担当職員と打ち合わせを行い、高齢者から子どもまで多世代が集う、食を通じた居場所の開設を目指すことになった。

同時期、市内で生活介護（※1）、就労継続支援 B 型事業所（※2）を運営している社会福祉法人から CSW のもとに、事業所を地域のために有効活用したいとの話があり、本件について相談すると、会場として事業所の敷地を提供していただけることになった。

食事の提供に関して、スーパーに本企画への協力を打診したところ、会場でお弁当の出張販売をする形で協力をいただくことになった。食事の場だけでなく、手芸などの余暇活動も楽しめる場とするため、以前から CSW と関わりのあるアクセサリー作り等を行っている就労継続支援 B 型事業所にも協力いただき、水引きアクセサリー作り体験ブースを設置することとなる。また、市内のクリニックに所属している管理栄養士にも参加いただき、栄養ミニ講座を開催することとなった。

居場所の機能以外にも、相談スペースも設置し、分野を問わない福祉の相談も受けることができる場とした。

CSW の対応

地域包括、スーパー、会場となる社会福祉法人の担当者と話し合いの場を設け、役割の確認や、当日の運営方法などを決定した。

地域に開かれた場とするため、事業所関係者だけではなく、市民団体の関係者や認知症サポーターにもボランティアとして協力していただくことになり、地域住民と一緒に作り上げる場とした。

また CSW が個別支援で関わっている、ひきこもり状態にある当事者の方にも、社会参加の場として協力を打診し、会場の設営などの協力をしてもらうことになった。

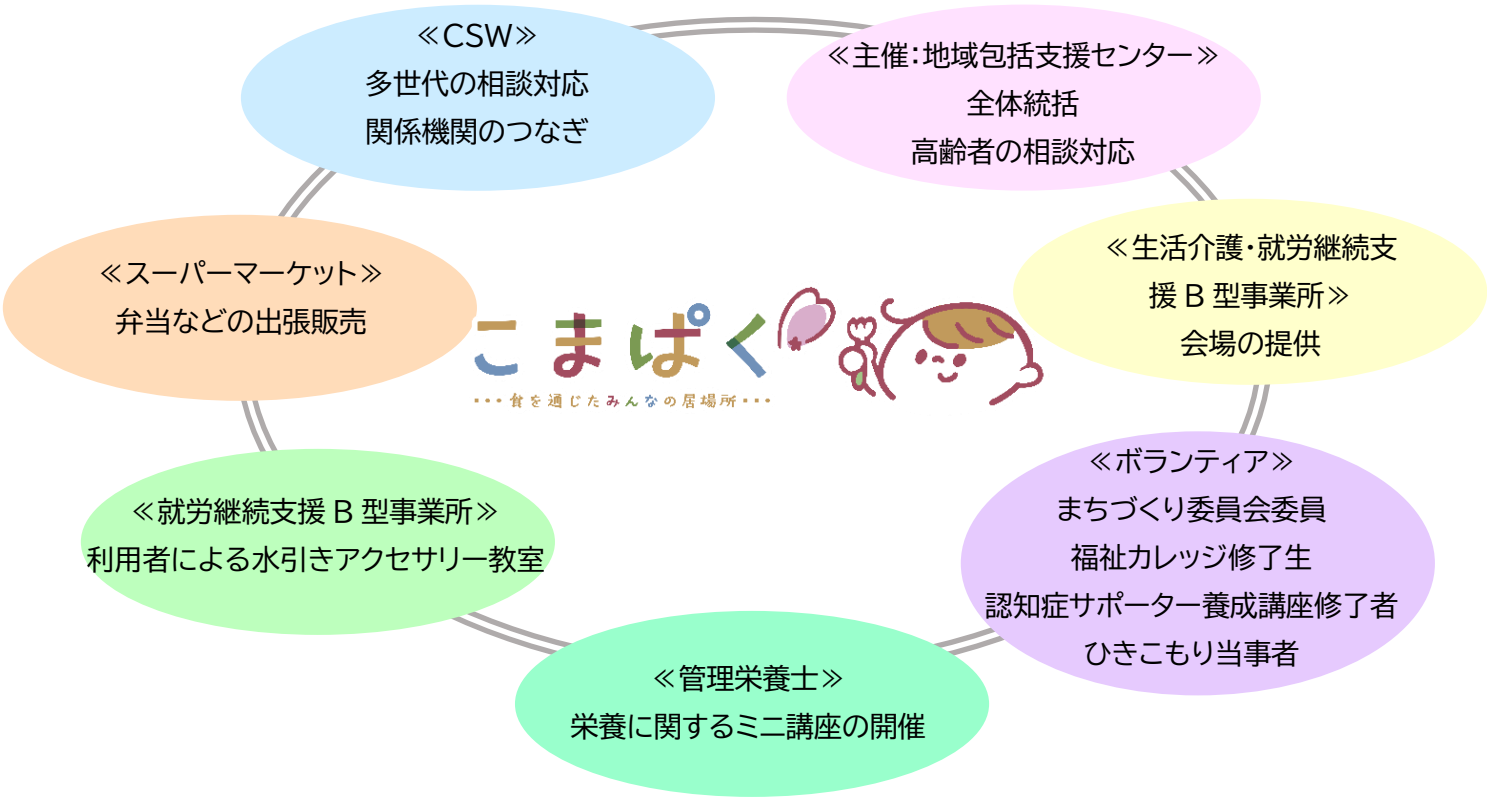
その後の展開

初回来場者は 27 名の方が来場した。しかし実際に会場で食事をする方は少なく、来場した方からは「まだコロナが心配なので購入したお弁当は自宅で食べる」という声が聞かれた。その後、同様の企画を8回開催し、ボランティアによる地道なチラシ配布などの広報活動もあり、徐々に来場者が増えていった。これまで住民のほかにも高齢・障がい福祉の関係者、行政関係者、町会自治会関係者、民生委員・児童委員、子ども食堂関係者、CSW が支援しているひきこもり当事者など多くの方が来場した。

今後は特に独居で行き場のない高齢者や、ひきこもり当事者など居場所を必要としている方が参加できるよう、広報周知を強化し、支援者間の横のつながりからも来場者を増やしていきたい。また、

会場内の屋外には広いスペースがあるが、そこを活用することができていないため、新たにボッチャ体験などのイベントを企画し、広く地域に親しまれる居場所になるようにしたい。

【企画運営に関わる関係者とそれぞれの役割】



※1　生活介護：障害者支援施設その他の以下に掲げる便宜を適切に供与することができる施設において、入浴、排せつ及び食事等の介護、創作的活動又は生産活動の機会の提供その他必要な援助を要する障害者であって、常時介護を要するものにつき、主として昼間において、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言その他の必要な日常生活上の支援、創作的活動又は生産活動の機会の提供その他の身体機能又は生活能力の向上のために必要な支援を行う。

※2　就労継続支援 B 型事業所：通常の事業所に雇用されることが困難な障害者のうち通常の事業所に雇用されていた障害者であって、その年齢、心身の状態、その他の事情により引き続き当該事業所に雇用されることが困難となった者、就労移行支援によっても通常の事業所に雇用されるに至らなかった者その他の通常の事業所に雇用されることが困難な者につき、生産活動その他の活動の機会の提供その他の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練その他の必要な支援を行う。

引用：厚生労働省　障害福祉サービスについて

【地域支援②】狛江市多世代・多機能型交流拠点ふらっとなんぶを通じた支援

背景

令和５年3月　狛江市多世代・多機能型交流拠点ふらっとなんぶが開所した。

拠点には CSW が常駐し、施設運営業務を行いながら、地域住民からの相談の対応や、アウトリーチを行っている。開設して間もない拠点であるため、関係者や住民に対してふらっとなんぶの周知活動を積極的に行ってきた。

定期的に実施しているフリースペースやカフェなどの企画に訪れる方の中には、孤独・孤立状態にあり、人とのつながりを求めて来られる方が少しずつ増えるようになっている。

ふらっとなんぶのある駒井町は、圏域はこまえ苑エリアだが、他の圏域のあいとぴあエリアやこまえ正吉苑エリアを担当する CSW とも連携し、支援が必要な方を拠点機能につなげる動きが少しずつ増えてきている。

【例1】 ボランティア活動により社会との接点を持つことができたケース

30 歳代女性。発達障がいがあり閉じこもり傾向の方。

ふらっとなんぶでは毎月「ふらっとなんぶ NEWS」を発行している。発行にあたり、配布先別に紙面の枚数を数えて仕分ける作業を従来職員が行っていたが、その方に一緒に作業をすることを提案し、了承していただくことができた。その後は毎月その作業のためにふらっとなんぶに足を運んでいる。

作業をしながらスタッフと話すことができ、ふらっとなんぶで実施するその他のイベントにも興味を示し参加するようになった。ボランティア活動を通じて新たに社会との接点を創出する機会となった。

【例２】 本人の好きなことを企画として展開することで自信を回復したケース

50 歳代男性。新型コロナウイルス感染症の流行を機に仕事を退職し、その後精神的に不調が続いている方。フリースペースで職員に対して悩みや辛さを吐き出され、ふらっとなんぶを自宅や職場ではない第３の居場所として活用していた。

復職について考えるが、体調が優れず気持ちばかりが焦ってしまい混乱している様子であった。

CSW との対話の中で、以前から好きだった音楽をテーマに、共通の趣味を持つ人同士が集える企画を提案したところ、本人は当初は益々仕事に出遅れてしまうと考えていたが、趣味を楽しみ、気持ちのゆとりをもつことが第一歩であり、対人の不安なども、企画に訪れた人との交流から少しずつ自信を取り戻していけたらよいのではないかという提案をし、理解された。

継続して音楽を通じた交流の場を実施しており、体調が良いときは就労についても再び考えられるようになった。

【例３】 得意なゲームをシニア世代にレクチャーし交流の機会が生まれたケース

20 歳代男性。ゲームが得意で閉じこもり傾向。対人不安がある方。

ふらっとなんぶには、シニア世代向けのスポーツテレビゲームの機材があるが、本人の趣味・能力を活かし、スポーツゲーム大会の企画について協力をしてもらえないかと CSW から相談した。

企画の内容としては、ふらっとなんぶのテレビに向かって、手持ちの端末を振りかざしてテニス、ボウリング、バドミントンを行うゲームだが、主にゲームの操作に不慣れなシニア世代に対し、操作方法を教えていただくような役割を期待していた。しかし、本人も普段行っているゲームではなく、操作が分からないとのことだった。

本人も初めて行うゲームではあるものの、操作を理解したい気持ちがあり、数回ふらっとなんぶに来所して操作方法をマスターした。高齢者も含めたゲーム大会では、操作に不慣れな高齢者に対して直接やさしく声かけし、交流することができた。

【個別支援①】団地の建て替えを控えた 50 歳代男性ひきこもり当事者への支援

相談内容

建物の老朽化により、建て替えを直前に控えている X 団地だが、団地の管理組合の担当者から「建て替えが始まるのに、全く備えをしていない 80 歳代の母親と息子（A さん）がいる。二人で暮らしているが、A さんは長らく自宅にひきこもっているらしく、CSW へ支援に関わってほしい」という相談があった。管理組合からの話では、母親は高齢で足腰も悪くなり、家から出ることも少なくなっている。A さんは建て替えについての説明会に出たことはあるが、内容をしっかりと理解しているのか不明であり、管理組合からの手紙も見ていないのではないかとのことだった。

CSW の対応

地域包括と CSW で自宅へ伺うと、玄関口に A さんが出られ、「建て替えに向けてちゃんと考えている、自分たちで何とかする」と取り合っていただけなかった。

母親の状況も気になったため、団地の高齢者の見守り相談を行っている相談支援機関の相談員と連携し、定期的な見守り訪問を行い、A さんと母親、両名と話し合いの場を設ける機会を探った。

その後、CSWから A さんへ電話をした際に「母親の足が腫れ、歩行ができていない。食事もとれていない」との話があった。すぐに地域包括職員と自宅へ訪問し、母親の状況を確認した。意識も朦朧としていることから緊急搬送となった母親は入院し、意識は回復したものの、自宅へ帰ることは難しいという判断となり、施設へ入所することとなった。

その後 A さんに建て替えについての状況を伺うと、説明会には参加したが、特に何も対応していないとのことであった。早急に A さんの転居について、地域包括や、団地の居住者に対して建て替えに関する相談を行っている相談室、管理組合、高齢者見守り相談支援機関、不動産業者、行政機関と連携して対応することになった。

A さんは当初、外部の人間を受け入れない姿勢であったが、母親の緊急搬送後は CSW など支援者に心を開いてくれるようになり、現在の心境や不安に思うこと、転居先の希望などを話してくれるようになった。当初は狛江市外も視野に入れ転居先を探していたが、本人から市内に住み続けたいという思いを聞き、市内で転居先を探すことになる。不動産業者と A さん、CSW で複数の転居先の内見回りを行い、A さんの希望に沿った住まい探しを行った。

また同時並行で、長らく住んでいた団地の退去作業も行うことになった。50年以上住んだ家には、家具家電のほか、多くの衣類など日用品が散乱しており、物屋敷状態となっていた。そのため、荷物の整理、不用品の片づけ作業には CSW のほか、地域住民、管理組合、支援者が協力しながら行った。

母親の施設入所のための同行や書類の説明などの手続きも地域包括と連携し行った。A さんの今後の生活を考え、経済的支援として、生活保護の申請を行うことになった。

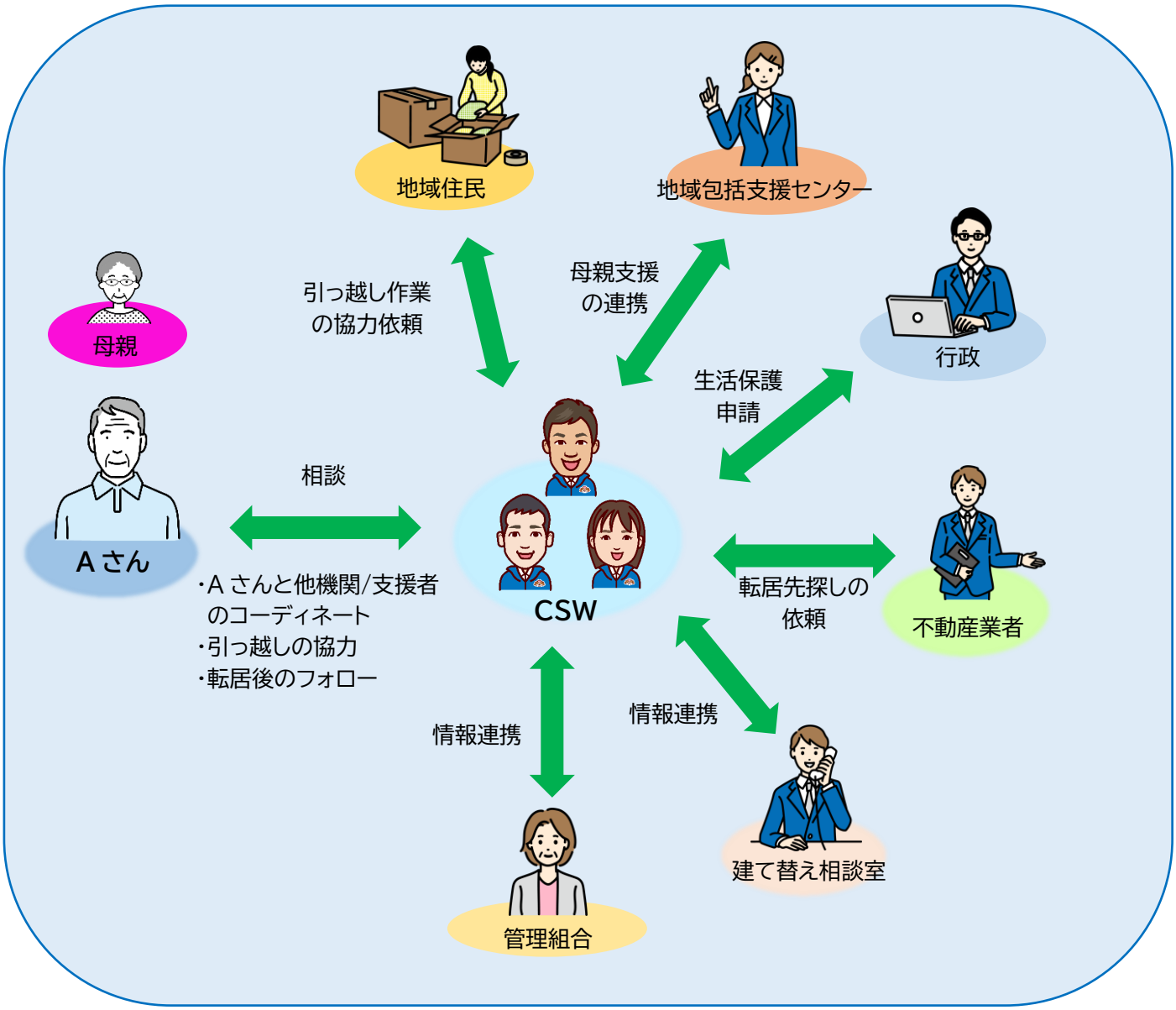
今後に向けて

生活保護の申請を終え、狛江市内で新しい転居先も決まり、滞りなく引っ越しを終えることができた。また、母親も無事、施設へ入所をすることができた。当初は親子離れ離れの生活となったことで泣

いてしまうこともあったが、徐々に施設での生活に慣れ、現在は A さんの訪問を楽しみに生活をしている。

A さん自身も初めての一人暮らしとなったことで、生活環境の大きな変化に不安と戸惑いを感じていた。CSW は A さんの新居へ定期的な訪問を行い、少しでも不安をやわらげることに努めている。

また生活基盤の立て直しについても今後考えていく必要があるが、最近になり A さんから仕事のことも考えていきたいという発言があり、伴走しながら就労支援についても行っていく予定である。



【個別支援②】生きづらさを抱えた 50 歳代女性への支援

相談内容

50 歳代女性の B さんは2年前に会社を解雇され、金銭面で不安を抱えている。仕事について就労支援機関などに相談をしているが、あまり良い就職先を紹介されず、無職の状態が続いていた。

一人暮らしで何もすることがなく、自宅にいると陰鬱な気持ちになってしまう。図書館などを転々としているが、気晴らしにならず、不安で眠れなくなることもあり、生きているのが辛いと CSW に相談があった。

B さんは幼少のころから親の仕事の関係で、引っ越しを繰り返してきた。その影響で友達もいなかった。中学生の頃にいじめが理由で不登校を経験し、高校生の頃も学校へ行けない時期が何度かあった。B さん曰く、中学生ぐらいの頃から自分は無価値な人間で、そんな自分をどうにかしなくてはならないという強い不安や葛藤を常に持ちながら生きてきたとのことであった。

3年前に新型コロナウイルス感染症の影響で、長らく勤めていた会社の業績が悪化し、リストラとなってしまった。その後は貯蓄を切り崩して生活している状況であった。

学生の頃からうつ気味になることがあり、心療内科へ通っていた。リストラされてからは不安障がいと診断され、現在も定期的に通院している。医師に現在の不安を訴えても5分程度話をするだけで、薬を処方されて終わってしまう。誰も話し相手がいないことも辛いとのことだった。

以前の職場では事務の仕事を行ってきたため、デスクワークなどをしたいという希望があった。しかし就労支援機関から紹介される仕事は、希望するデスクワークではなく、清掃などの立ち仕事が中心であり、本人は汗をかくことや体が汚れる仕事は望まず、すべて断ったとのことだった。就労支援機関の担当者からは、もっと身の丈に合った仕事を探すべき、自分の現状を知ったほうがよいと言われ、本人は納得できないという思いがあるとのことだった。

CSW の対応

B さんの状況を聞き、B さんが現状の生活に関する不安や焦りで心身が疲弊している状況であると感じられた。まずは生活リズムなど心身の改善を第一に考え、徐々に就職活動を再開していくことを提案した。

CSW 以外にも B さんの気持ちを受け止める場や人物の紹介、また日中の空いた時間に、地域で活動を行えるボランティアの紹介を行った場を紹介することにした。

B さんの気持ちを受け止める場として、地域で傾聴ボランティア活動をしているカウンセラーを紹介した。また、そのカウンセラーが関わっている生きづらさや悩みなどを語る当事者会にも参加してもらい、自身の気持ちを吐露できる場に行ってもらうことにした。

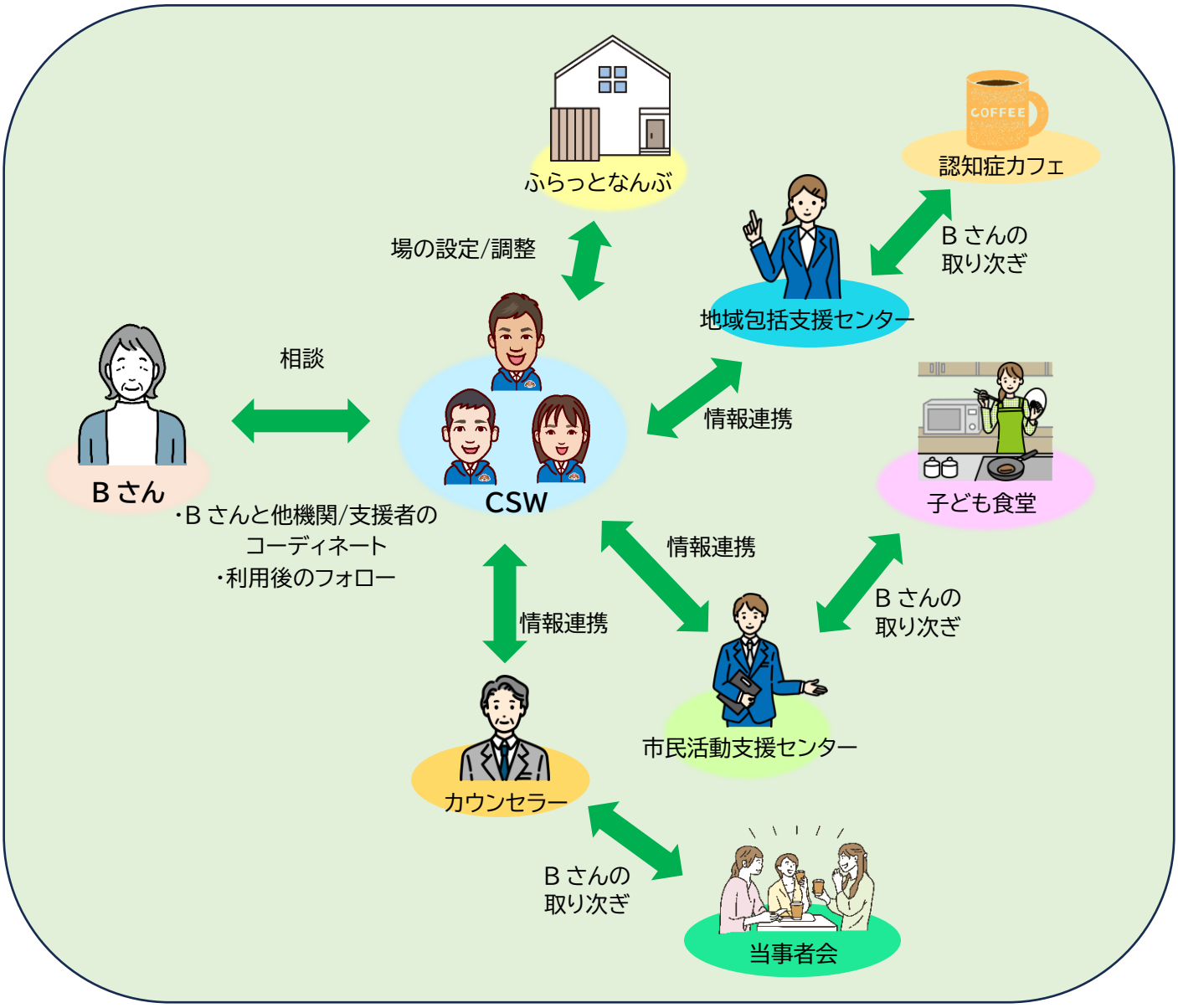
B さんへのヒアリングで、家事が得意という発言から、市民活動支援センターと連携し、市内の子ども食堂を紹介し、調理ボランティアとして調理ボランティアの活動を行った。また地域包括支援センターにも協力してもらい、主催している認知症カフェにもボランティアとして参加してもらうことになった。日中の居場所がないときは CSW も関わっている多世代・多機能型交流拠点ふらっとなんぶで過ごしてもらうことを提案した。子どもたちが来る時間帯は、見守りなどのボランティアの活動をしてもらうことになった。

その後の展開

Bさんは当初、お金にならないボランティア活動についてはあまり乗り気ではなかったが、活動を繰り返し行っていく中で、自分が必要とされているという実感につながり、徐々に参加する回数も増えていった。

また、ボランティア活動をすることで生活リズムが改善され、以前は深夜まで起きていることが多くあったが、その後は午後11時には就寝し、朝も7時には起床するようになった。活動に参加するにつれ、これまで不安げな表情が多かったBさんに笑顔が見られるようになっていった。

しかし、Bさんからは生活にかかるお金を得られているわけではないため、早く仕事を探していきたいともお話しており、今後も就労支援機関などと連携をし、Bさんの就労面、生活面のバランスを見ながら、支援を行っていきたい。



令和 5 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6（2024）年5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