

**平成30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

社会福祉法人調布市社会福祉協議会

## 目 次

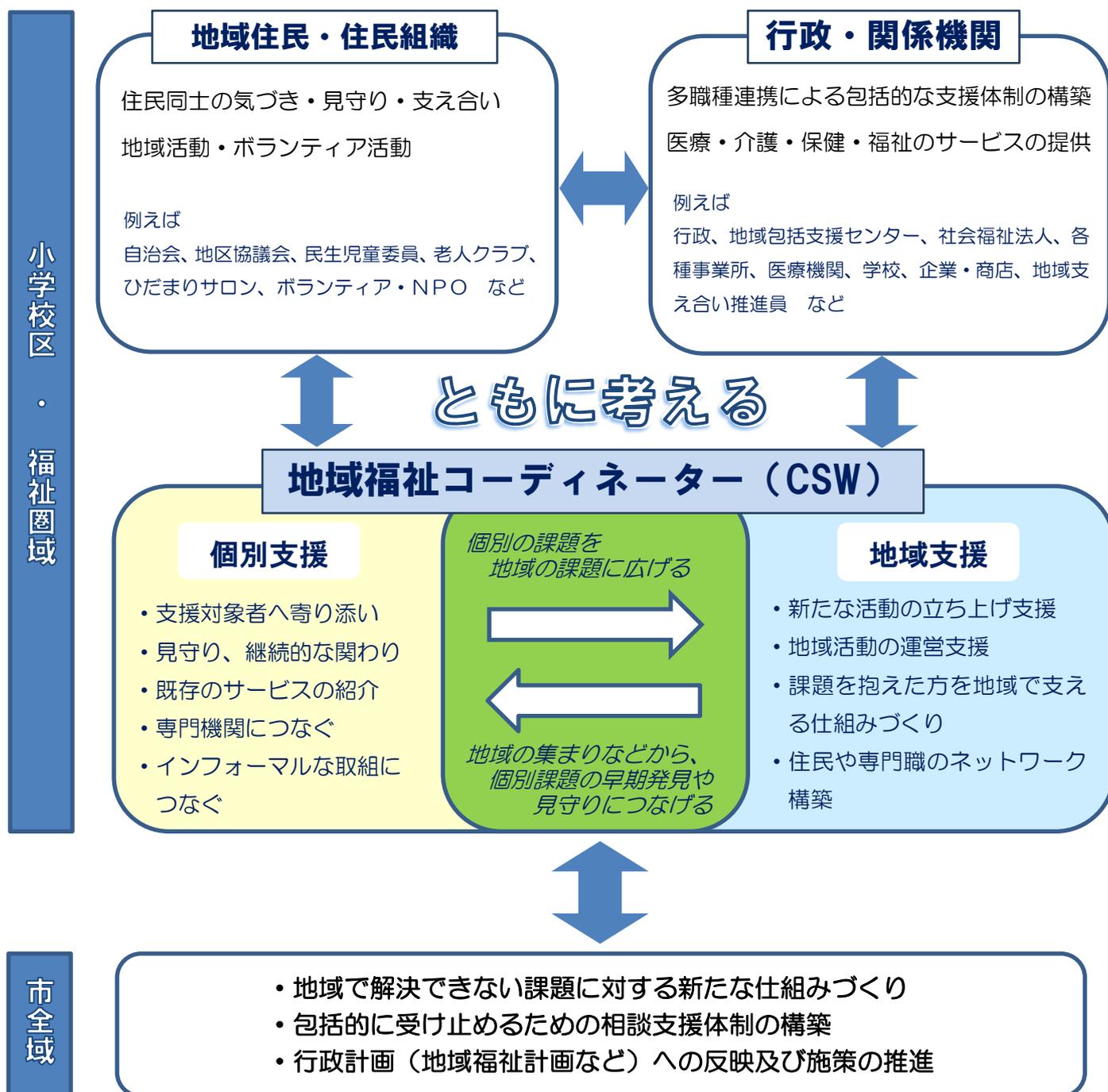
1	事業概要 .....	1
2	地域福祉コーディネーターに寄せられた新規相談 .....	4
3	相談・取組事例	
	事例1：複合的な課題を抱えた方への支援 .....	20
	事例2：ひきこもりの家族懇談会の立ち上げ支援 .....	22
	事例3：お寺を地域コミュニティの場に .....	24
	事例4：子どもに関わる機関のネットワーク立ち上げ .....	26
4	地域福祉コーディネーター行動記録の統計と分析 .....	28
5	課題と今後の展望 .....	33
6	まとめ .....	34

# 1 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、新たな支え合いの仕組みづくりや地域でのネットワーク構築に向けて取組を行っています。



## (2) 取組体制

### ① 人員配置

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―（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。

（※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	備考
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・深大寺小学 校担当兼任及び近隣 圏域担当で支援
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 小学校担当兼任及び 近隣圏域担当で支援
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

複合化・複雑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。

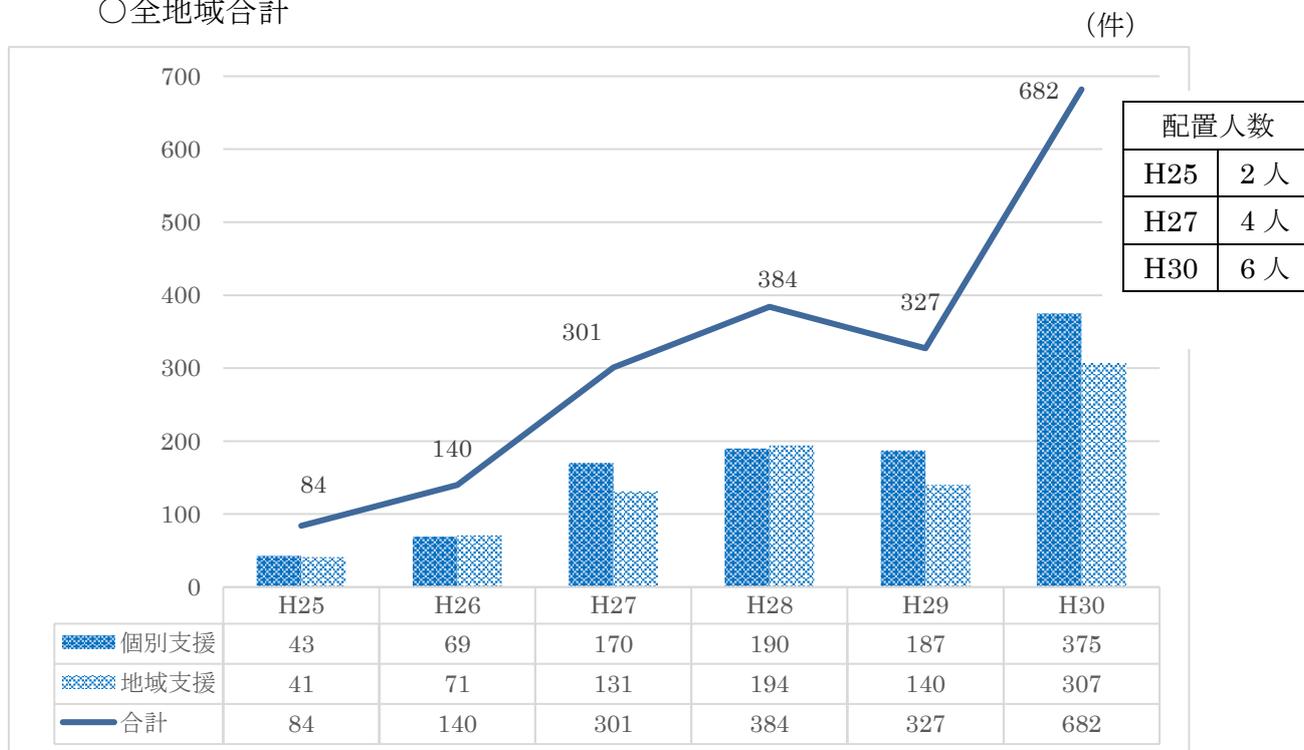
## ③ 学識者によるサポート

首都大学東京 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。

## 2 地域福祉コーディネーターに寄せられた新規相談

### (1) 相談件数

○全地域合計



#### <分析>

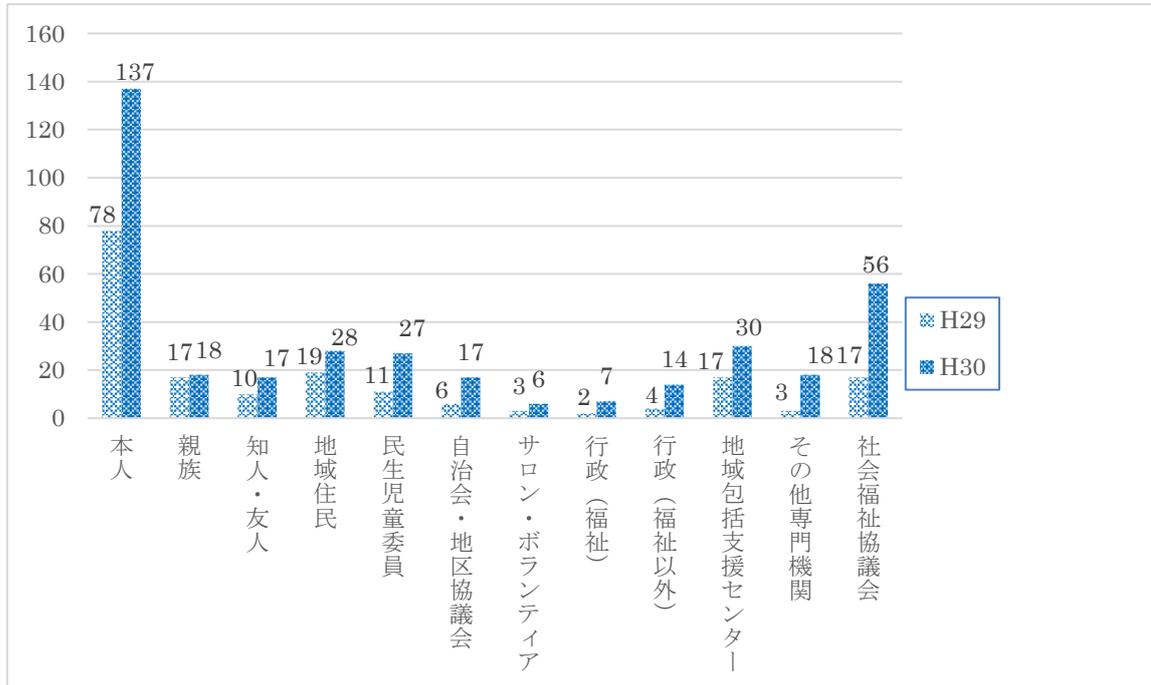
個別支援及び地域支援を合計した相談件数は、平成29年度に比べ109%増となり、一人当たりの相談件数も81.8件から113.7件に増加した。これは福祉圏域が整理され、活動範囲が広がったことや、各福祉圏域において丁寧にアウトリーチを行ったことで潜在化している課題やニーズを把握できたためと考えられる。

また、5年間の取組を経て、地域住民や関係機関に地域福祉コーディネーターの役割や意義の理解が進んできたことがうかがえる。

## (2) 個別支援（相談の統計・分析）

### ① 相談経路

(件)



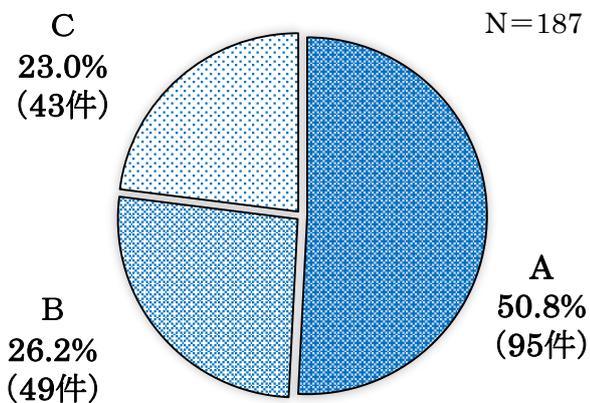
相談経路を分析するにあたり、以下の三つに分類した。

A・・・本人周辺（本人、親族）

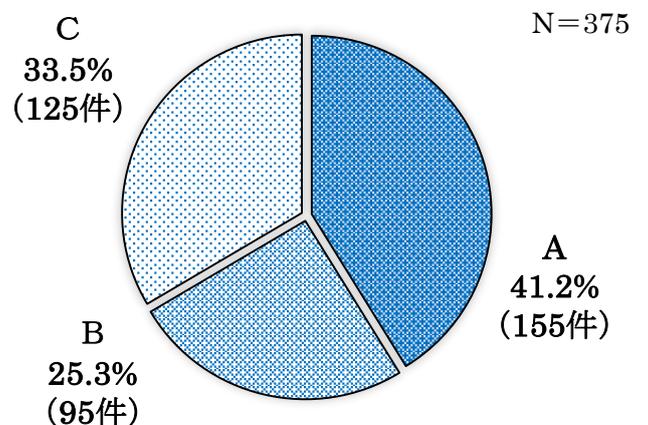
B・・・地域で暮らす人（知人・友人、地域住民、民生児童委員、自治会・地区協議会、サロン・ボランティア）

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、社会福祉協議会）

#### 相談経路 割合（H29）



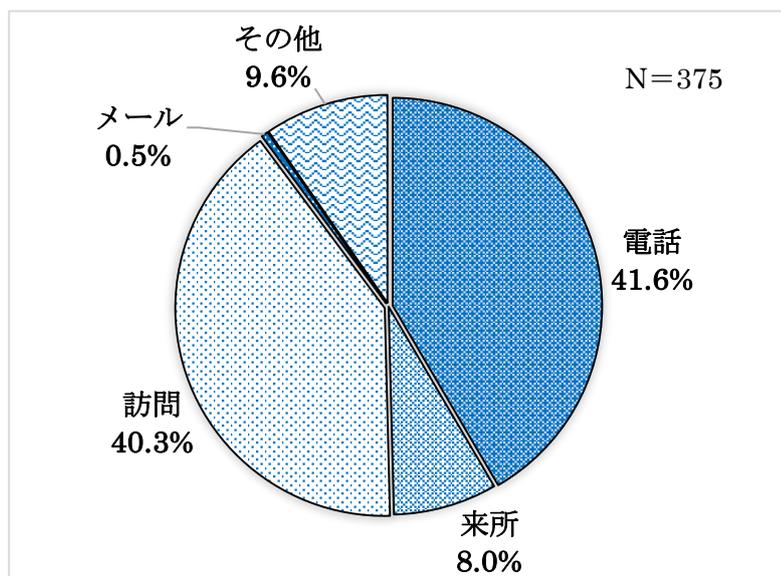
#### 相談経路 割合（H30）



### <分析>

- ・ Aの割合が前年度同様最も多かった。アウトリーチした先で、ちょっとした困りごとについて相談を受けることが多く、地域福祉コーディネーターが地域の身近な相談相手として認知されつつあると考えられる。
- ・ Bは割合としてみると前年度から変化はないが、件数は約2倍に増加している。アウトリーチを行う中で、地域で暮らす方たちとの何気ない会話から、SOSを発することが難しい方やその世帯の早期発見・早期対応につながることも少なくなかった。地域で暮らす方たちが周囲のちょっとした変化により気づくよう働きかけるとともに、その気づきをきちんと受け止め、支援につなげていくことが重要である。
- ・ 平成29年度と比較すると、Cの割合が増加した（23.0%⇒33.5%）。単独の機関だけでは解決できない複合的な問題を抱えた世帯に関して、地域福祉コーディネーターに相談するケースが増えているためと思われる。
- ・ 社会福祉協議会の他部署からの相談は56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）、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」などであった。

## ② 相談方法

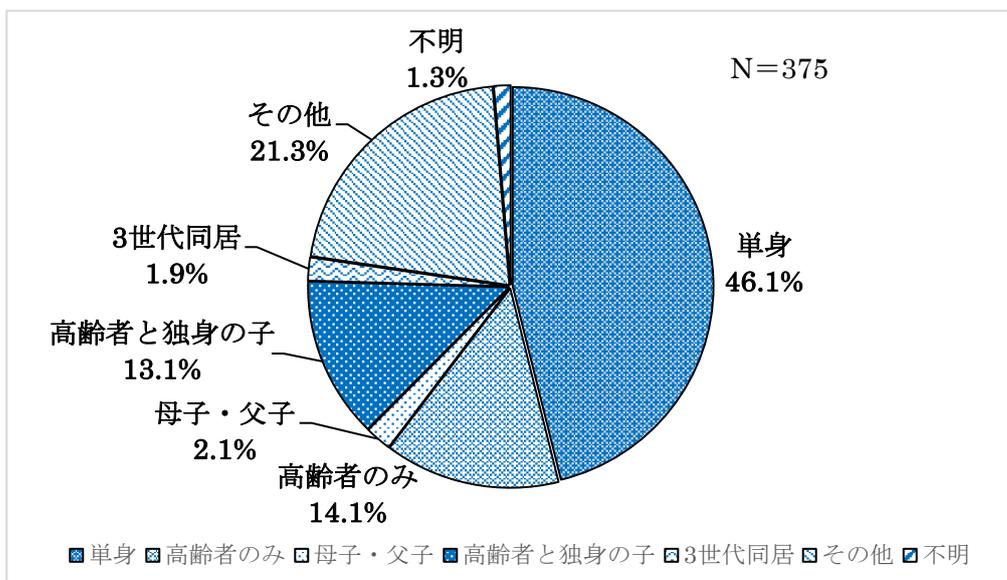
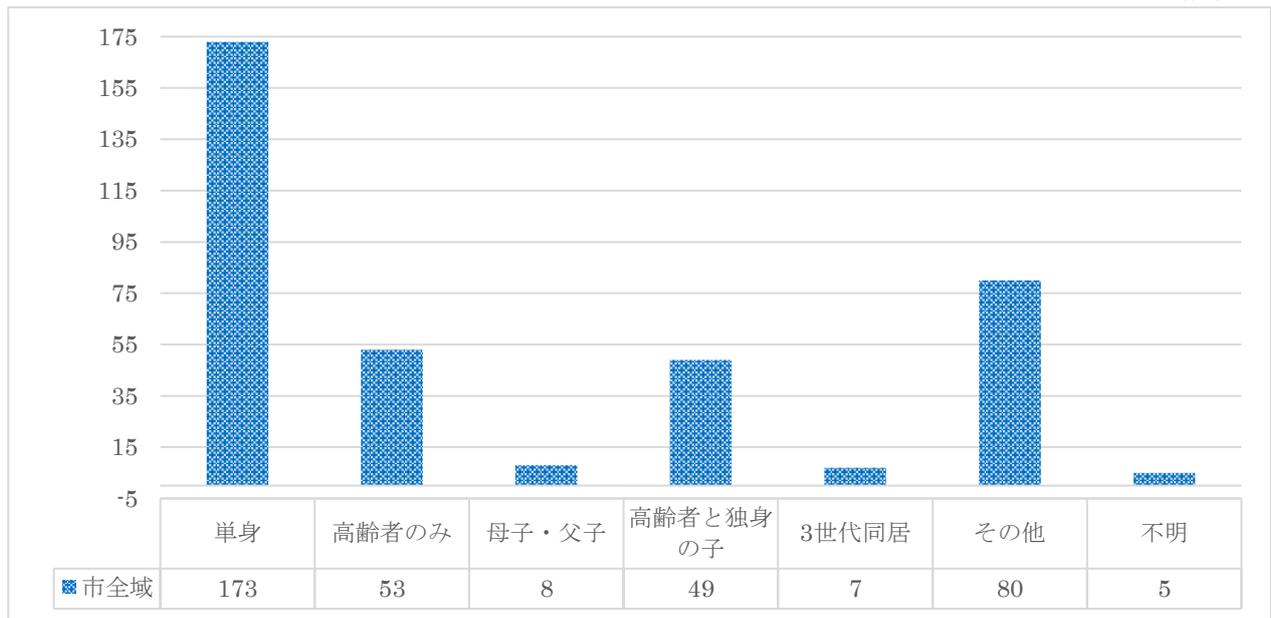


### <分析>

訪問と電話の割合が全体の8割以上を占めている。地域住民との関係が構築されたことや、関係機関からの相談が増えたことにより、電話による相談（平成29年度36.0%）が増加した。その他は、総合福祉センター館内にある社会福祉協議会の他部署からの相談が主である。

### ③ 世帯類型

(件)



※四捨五入の関係で、グラフの合計が 100% になっていない。

#### <分析>

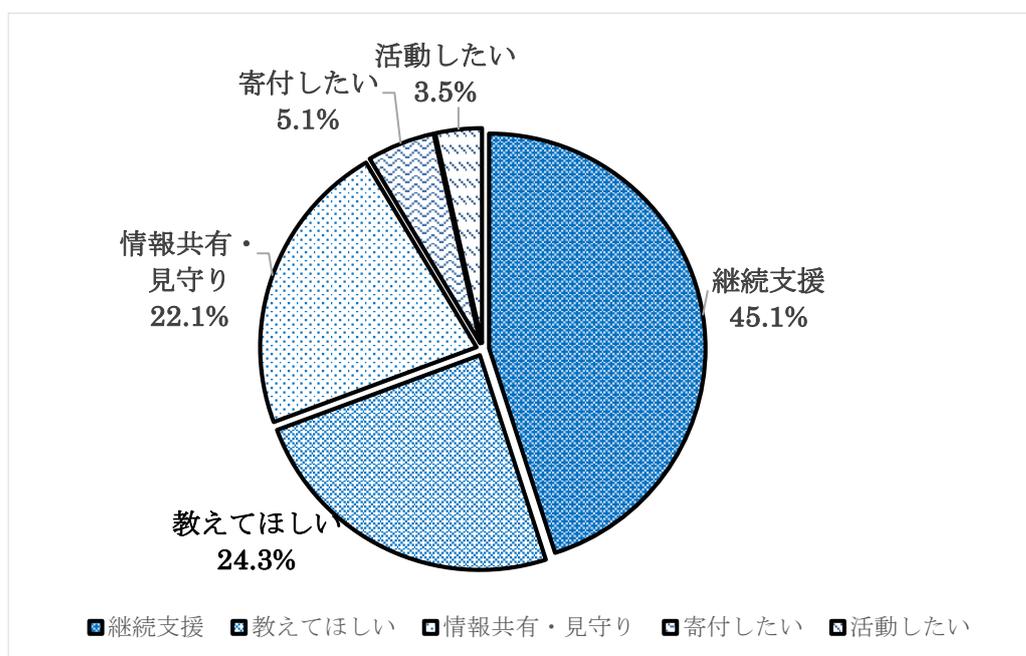
単身世帯と高齢者のみ世帯からの相談が半数以上を占めた。どちらも地域とのつながりが弱く孤立しやすい傾向にあり、相談する機会につながらず様々な問題を抱え込んでしまうためと考えられる。

なお、その他は高齢者ではない兄弟姉妹、高齢者ではない親と子の世帯などが挙げられる。

#### ④ 相談内容

地域福祉コーディネーターが受ける相談は、「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P 9「⑤ 継続的に支援が必要な相談」参照）
- 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
- 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
- 寄付したい：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



※四捨五入の関係で、グラフの合計が100%になっていない。

#### <分析>

「教えてほしい」、「情報共有・見守り」などの情報提供を主とする相談の割合を合計すると、55.0%（206件）であった。地域福祉コーディネーターが地域に密着し、身近な相談者となっていることがうかがえる。

また、45.1%（169件）の継続支援に関しては、地域住民の「気になる」という気づきや関係機関からの「一緒に関わってほしい」という連絡からつながることが多い。

## ⑤ 継続的に支援が必要な相談（継続支援）

### ア 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：「高齢で介護が必要になった」）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：認知症、孤立、経済的困窮など）が背景にあったり、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。

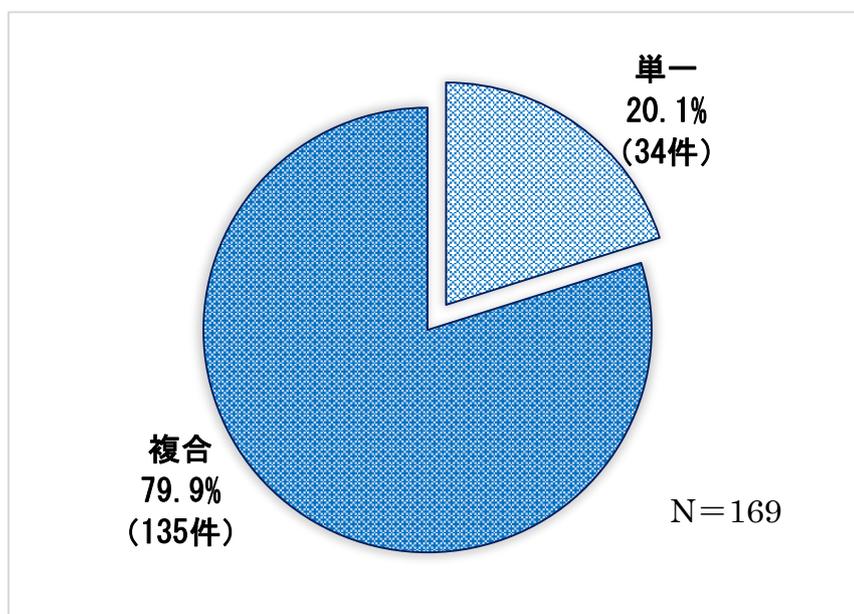
相談の背景にある、日常生活が困難になる要因となり得る問題を以下のとおり分類した。

病気・けが、身体障がい（疑い含む）、知的障がい（疑い含む）、精神障がい（疑い含む）、外国籍、刑余者、ホームレス、被災者、自殺企図、依存症、虐待、家庭での養育困難、不登校、非行、家庭内暴力、家族が不仲、認知症、在宅介護が困難、ひきこもり、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、親の年金頼みで子が無職、住まい不安定、ごみ屋敷、近隣住民とのトラブル、その他

※厚生労働省「地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業」実績報告における分類より

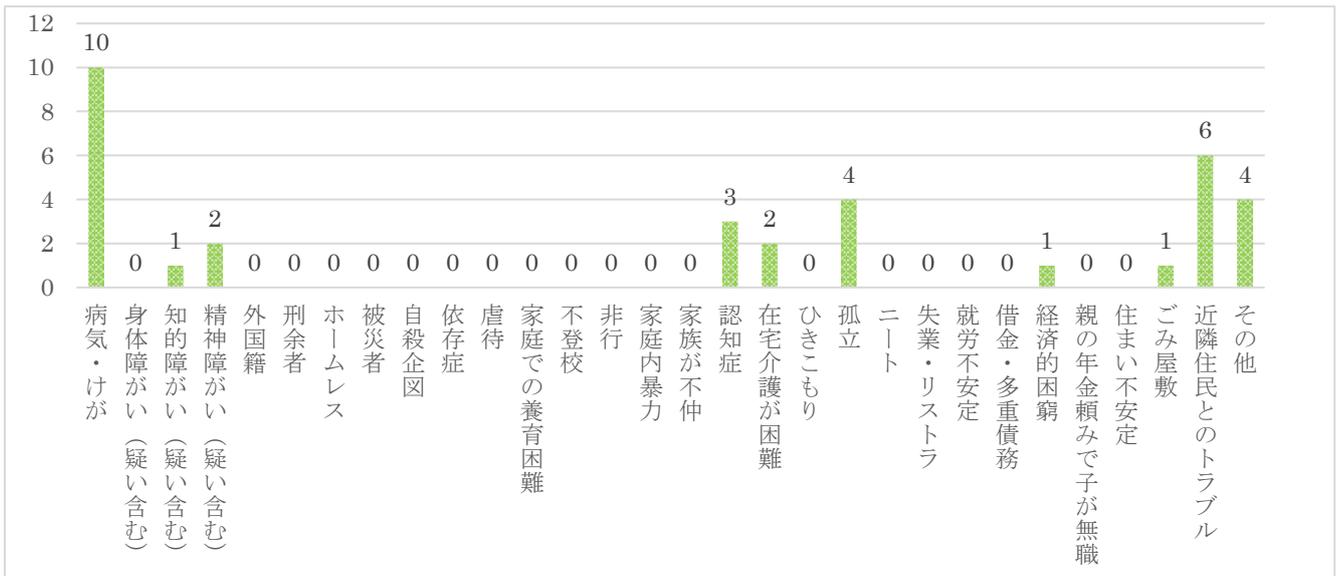
### （ア） 単一問題もしくは複合問題が背景にある相談の割合

背景にある問題が一つであれば「単一問題」、二つ以上あれば「複合問題」とした。



(イ) 単一問題の相談の背景にある問題

(件)



<分析>

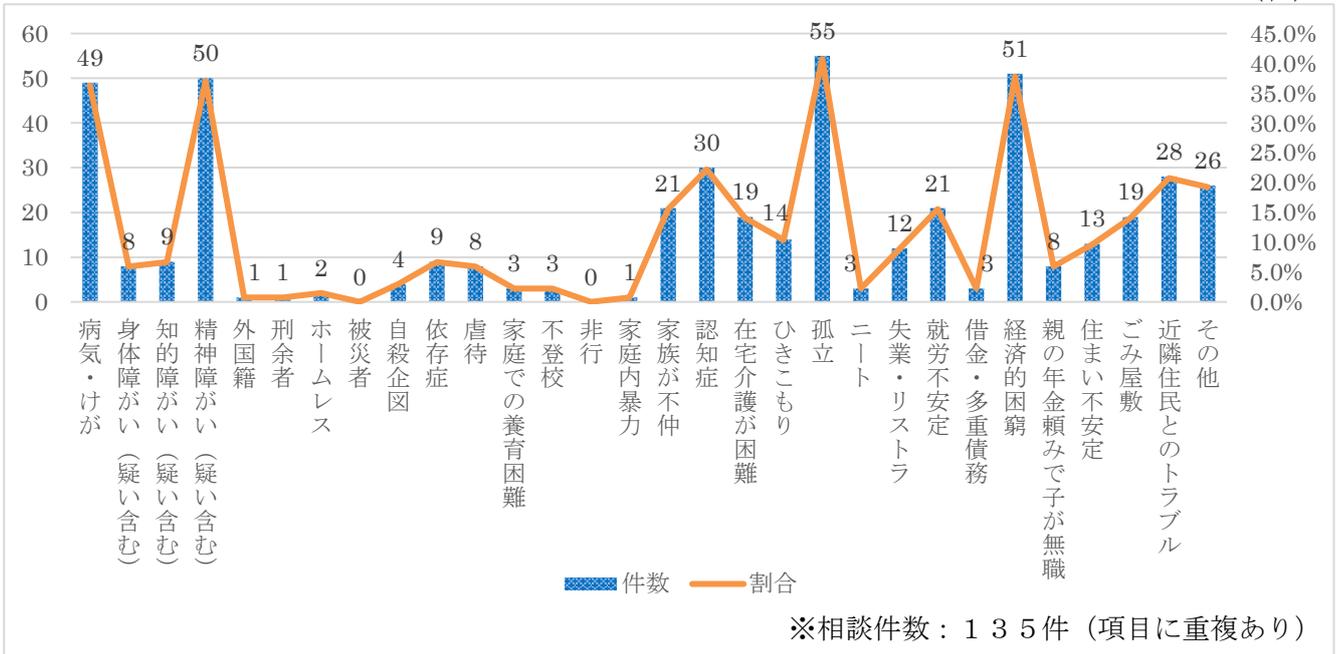
※相談件数：34件

病気・けがが背景にある相談が最も多かった。病気やけがにより、生活に支障をきたしたことによる困りごとが中心であった。

(ウ) 複合問題の相談の背景にある問題

(件)

(%)

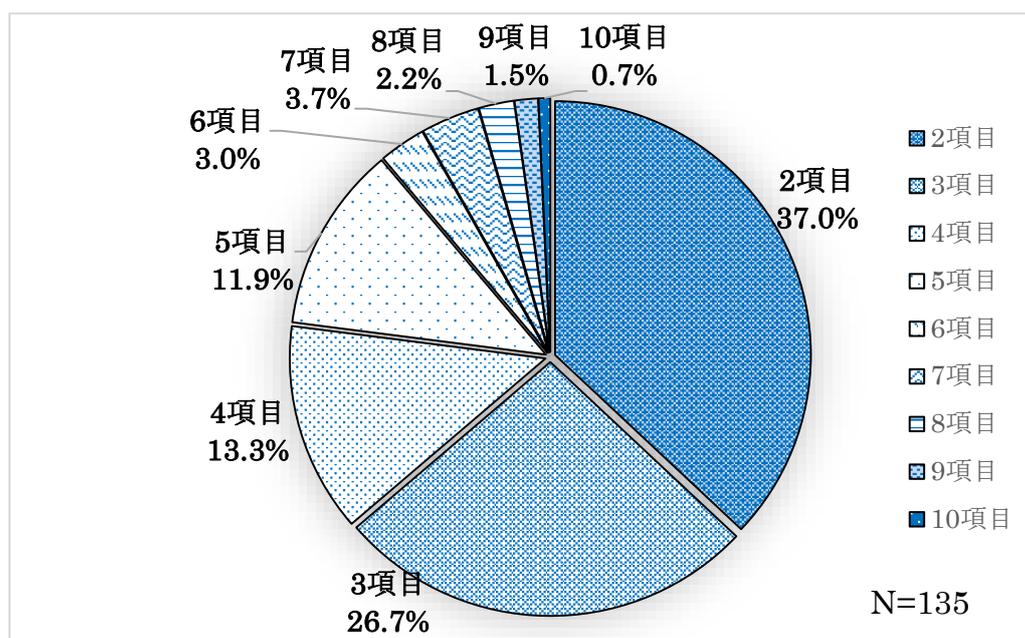


※相談件数：135件 (項目に重複あり)

<分析>

相談件数135件のうち、40.7%にあたる55件が孤立状態であった。以下、経済的困窮が51件(37.8%)、精神障がい(疑い含む)が50件(37.0%)、病気・けがが49件(36.3%)と続いている。平成29年度と比較すると、経済的困窮(H29:27件)及び就労不安定21件(H29:10件)などの生活困窮に関連する相談や、ごみ屋敷19件(H29:7件)、ひきこもり14件(H29:9件)といった制度の狭間の相談が増加している。

(エ) 1件の複合問題の相談に対して、重なっている問題の数



<分析>

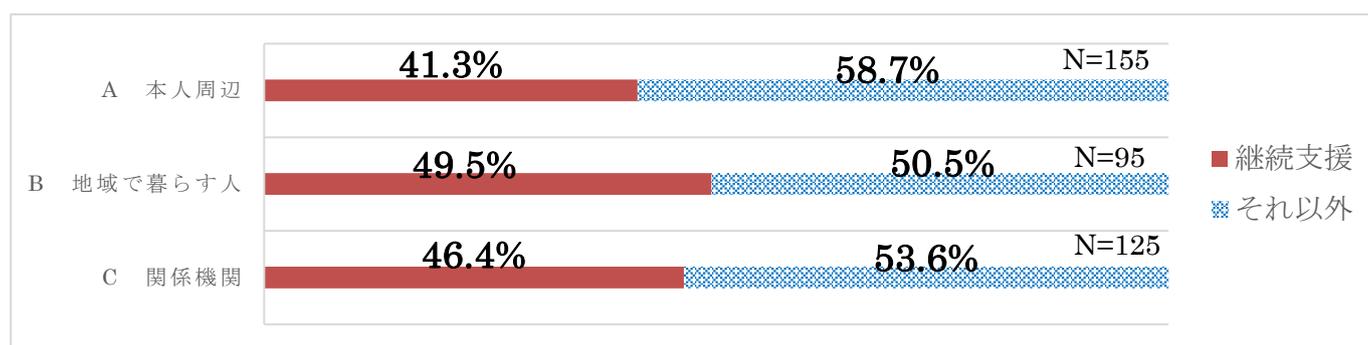
3つ以上の項目が重なり合っている相談が6割以上であった。その中には、最多で10項目の問題が重なっているケースも存在した。

単身世帯で複数の問題を抱えるケースもあれば、世帯員（親子、夫婦など）がそれぞれ問題を抱えるケースもある。問題が多分野にまたがったり、制度やサービスだけでは解決が困難な問題があったりすると、一機関のみでの支援が難しくなるとともに、複数の機関が関わっても縦割りが生じる可能性がある。個人及び世帯の両面を一体的に支援するためには、多機関の協働による、包括的な支援体制を構築することが求められる。

(オ) 複合的な問題を抱えた個人もしくは世帯の相談例

- ・高齢の親と子の世帯で、子がひきこもり（8050問題）。親が要介護となり施設入所することになったが、施設費用がかさみ、子の家賃支払いが困難。
- ・高齢の親と障がいのある子ども世帯。親の認知症が進み、家事、通院、金銭管理が難しくなっている。
- ・単身で上京したが、仕事を退職。親との関係も悪く、頼ることができない。知り合いもない。仕事も見つからず、生活困窮。気持ちの落ち込みもあるが通院に至っていない。
- ・身体障がいがあり、単身で居場所がない。食事と入浴が困難だがサービス利用が難しい。インフォーマルなサービスを希望。
- ・精神の不調があり入院を要するが、ペットの預かり先がない。
- ・飼っていたペットが繁殖し、飼育困難。多額の負債もあり、生活困窮となっている。

## イ 相談経路ごとの相談内容の割合

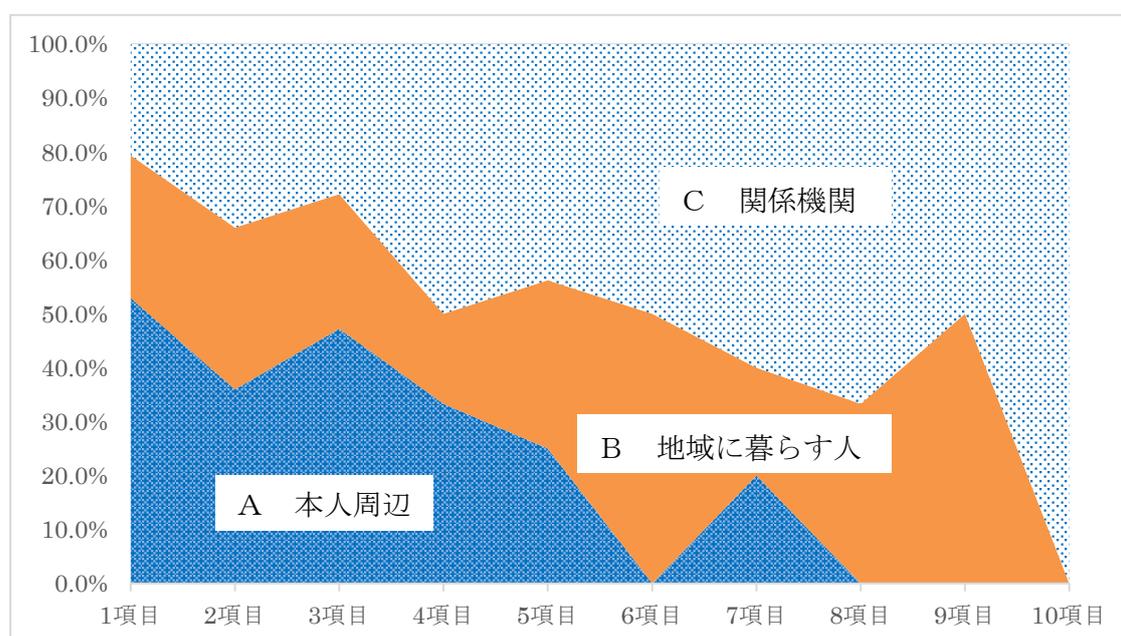


※それ以外の項目は、「教えてほしい」、「情報共有・見守り」、「寄付したい」、「活動したい」(P 8 参照)

### <分析>

継続支援の相談の割合が最も高かったのは、B（地域で暮らす人）であった。地域住民の「気づき」が相談につながり、複合的な問題を抱えた世帯の支援につながったケースは少ない。SOSを発せない・発さない方の潜在化したニーズを早期発見するためにも、地域住民の「気づき」を促す働きかけが重要である。

## ウ 背景にある問題数ごとの相談経路の割合



### <分析>

背景にある問題が重なれば重なるほど、A（本人周辺）からの相談が減少している（Aには親族からの相談も含まれるため、実際に本人が相談したケースはより少ない）。このことから、問題が複合的になるほど、本人がSOSを発することが難しくなることがうかがえる。

また、問題が複合的になるほど、C（関係機関）からの相談が増加している。すでに関係機関が関わっているが、多機関の連携を図らないと対応が困難なケースが寄せられている。

B（地域に暮らす人）からは一定の割合で相談が入っており、これまでどの関係機関も関わっていない世帯の相談を受けることも少なくない。

## エ 背景にある問題ごとの連携先①

※件数が多かったものを抜粋

連携先		孤立		経済的困窮		精神障がい (疑い含む)		病気・けが		認知症	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
		55	100%	51	100%	50	100%	49	100%	30	100%
関係機関	行政（福祉）	19	34.5%	26	51.0%	22	44.0%	21	42.9%	7	23.3%
	行政（福祉以外）	13	23.6%	14	27.5%	19	38.0%	9	18.4%	3	10.0%
	地域包括支援センター	29	52.7%	21	41.2%	17	34.0%	28	57.1%	22	73.3%
	医療機関	18	32.7%	20	39.2%	22	44.0%	24	49.0%	5	16.7%
	社協	15	27.3%	24	47.1%	16	32.0%	19	38.8%	11	36.7%
	その他専門機関	13	23.6%	15	29.4%	18	36.0%	19	38.8%	10	33.3%
地域	地域住民・自治会・民生 児童委員・ボランティア	29	52.7%	22	43.1%	25	50.0%	20	40.8%	14	46.7%
その他（企業・商店など）		6	10.9%	4	7.8%	6	12.0%	7	14.3%	0	0.0%

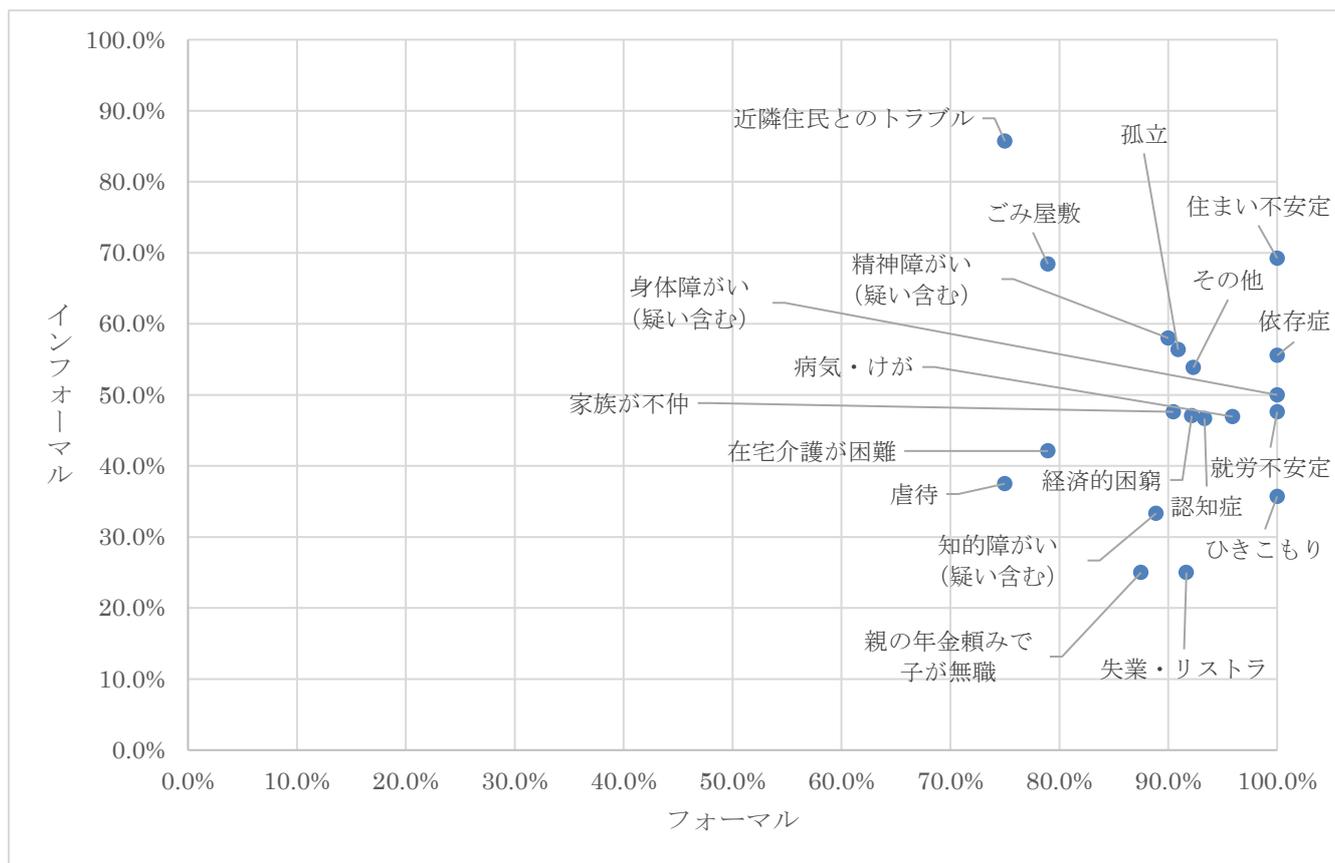
連携先		近隣住民との トラブル		就労不安定		ごみ屋敷		在宅介護が 困難		ひきこもり	
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
		28	100%	21	100%	19	100%	19	100%	14	100%
関係機関	行政（福祉）	8	28.6%	12	57.1%	4	21.1%	4	21.1%	5	35.7%
	行政（福祉以外）	11	39.3%	9	42.9%	7	36.8%	1	5.3%	8	57.1%
	地域包括支援センター	11	39.3%	6	28.6%	9	47.4%	15	78.9%	4	28.6%
	医療機関	4	14.3%	7	33.3%	4	21.1%	7	36.8%	5	35.7%
	社協	6	21.4%	10	47.6%	6	31.6%	5	26.3%	6	42.9%
	その他専門機関	4	14.3%	8	38.1%	5	26.3%	8	42.1%	3	21.4%
地域	地域住民・自治会・民生 児童委員・ボランティア	22	78.6%	9	42.9%	12	63.2%	8	42.1%	4	28.6%
その他（企業・商店など）		3	10.7%	1	4.8%	5	26.3%	1	5.3%	1	7.1%

### <分析>

- ・「認知症」及び「在宅介護が困難」の項目は、高齢者の代表的な問題であるため、地域包括支援センターとの連携が多い。
- ・「経済的困窮」及び「就労不安定」の項目では、行政（福祉）につないだケースが半数以上であった。また、調布ライフサポートの窓口がある社協との連携も多かった。
- ・行政（福祉以外）との連携では、「ひきこもり」の項目が最も多かった。ひきこもり状態に至る背景が多岐にわたっており、福祉以外の機関や制度と結びつくことが多いことを示している。
- ・全般的に医療機関とつながるケースが少なくなかった。様々な相談の背景には、健康問題があることがわかる。

## オ 背景にある問題ごとの連携先②

※ 5件以上の項目を抜粋



フォーマル及びインフォーマルの分類は、以下のとおりである。

○フォーマル・・・行政、地域包括支援センター、医療機関、その他の専門機関、社会福祉協議会など

○インフォーマル・・・地域住民、民生児童委員、地区協議会・自治会、ひだまりサロン・ボランティア、企業・商店など

### <分析>

- ・どの項目もフォーマルの関わりが 75.0%以上あり、その問題に応じた適切な機関につながっていることがうかがえる。
- ・インフォーマルについては項目によって関わりに顕著な差が生じており、近隣住民とのトラブルや住まい不安定、ゴミ屋敷、精神障がい(疑い含む)、孤立などが高い。問題が地域で表面化しがちであり、地域住民から相談を受けることや、支援の過程で地域住民とともに解決を目指すことが少なくないためである。また、孤立に関しては、ひだまりサロンなどにつながることが多い。
- ・一方で、親の年金頼みで子が無職、失業・リストラ、ひきこもり、知的障がい(疑い含む)、虐待などは4割以下であった。地域からは見えづらく、当事者も知られたくないという意識が生じ、問題が潜在化しがちであるため、地域の関わりが困難であることが推察される。

### (3) 地域支援

#### ア 主な相談内容

##### 【地域住民から】

- ・地域の居場所（サロン）を立ち上げたい。
- ・子育てママさんたちの居場所を立ち上げたい。
- ・介護と育児、両方を抱えて悩む人たちが集える場が欲しい。
- ・空き家を活用して地域のつどいの場をつくりたい。
- ・サロンの運営を手伝ってほしい。
- ・脳トレを地域に広めていきたい。
- ・所有している不動産を福祉的に活用してほしい。
- ・健康について学ぶための講座を開催したいので、医師を紹介してほしい。
- ・大学で福祉の勉強をしている。話を聞きたいので、地域で活動する方や団体について教えてほしい。
- ・サロンなどの集まりで、地域福祉コーディネーターの役割説明と活動紹介をしてほしい。
- ・老人クラブの総会で福祉に関する話をしてほしい。

##### 【関係機関・福祉施設から】

- ・地域で住民が交流できる場所が少ないのでつくりたい。
- ・保育園の運動会を行う場所がない。
- ・子ども食堂を立ち上げたい
- ・施設を地域住民に開放したい。
- ・中間的就労の場を探しているので、活動場所を紹介してほしい。
- ・高齢者施設でレクリエーションをしてくれるボランティアを紹介してほしい。

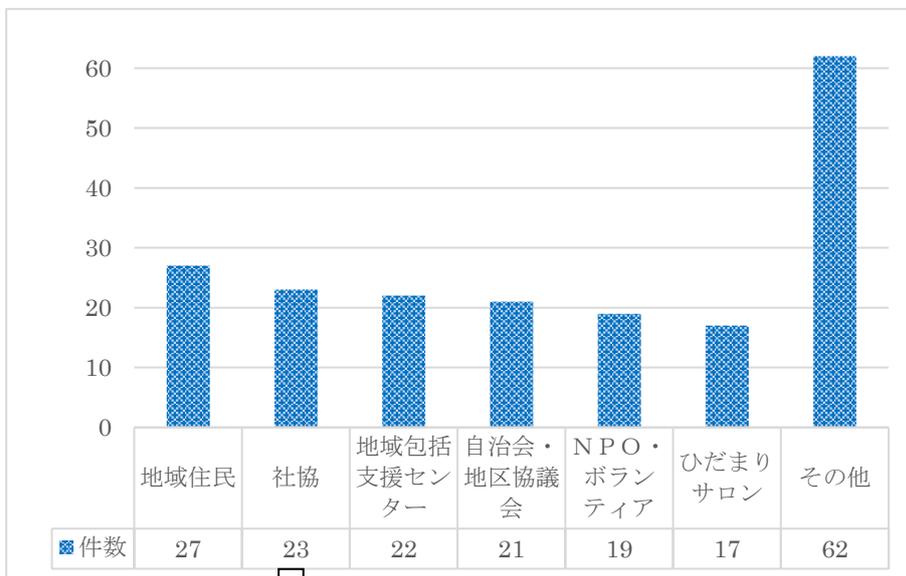
##### 【企業・商店から】

- ・店舗の空き時間を地域住民のために開放したい。
- ・子ども食堂と連携したい。
- ・企業の資源を生かして地域貢献活動がしたい。

## イ 連携先

相談内容に応じて、関係機関につないだり、地域住民及び多種多様な機関や団体による分野横断的な話し合いの場を設けたりして、課題解決や活動の立ち上げを目指した。

### ○緑ヶ丘・滝坂小学校地域



#### <分析>

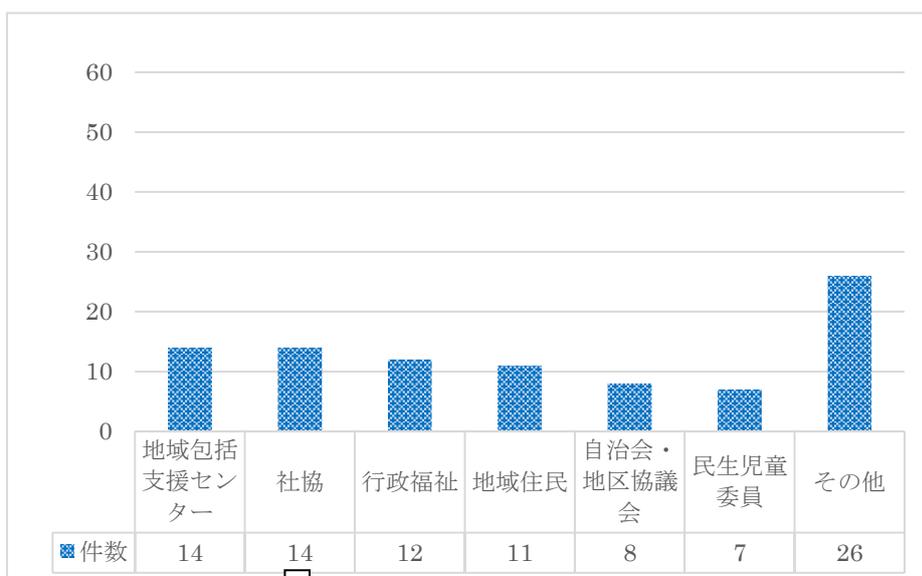
地域住民や地域包括支援センターとの連携が多かった。

地域の集い場の立ち上げ支援や、店舗の空き時間の活用相談の際に関わることが多かったためである。

#### <内訳>

- ・市民活動支援センター（ボランティアコーナー） 13
- ・ライフサポート、子ども・若者総合支援事業「ここあ」、こころの健康支援センター各2
- ・その他4

### ○若葉・調和小学校地域



#### <分析>

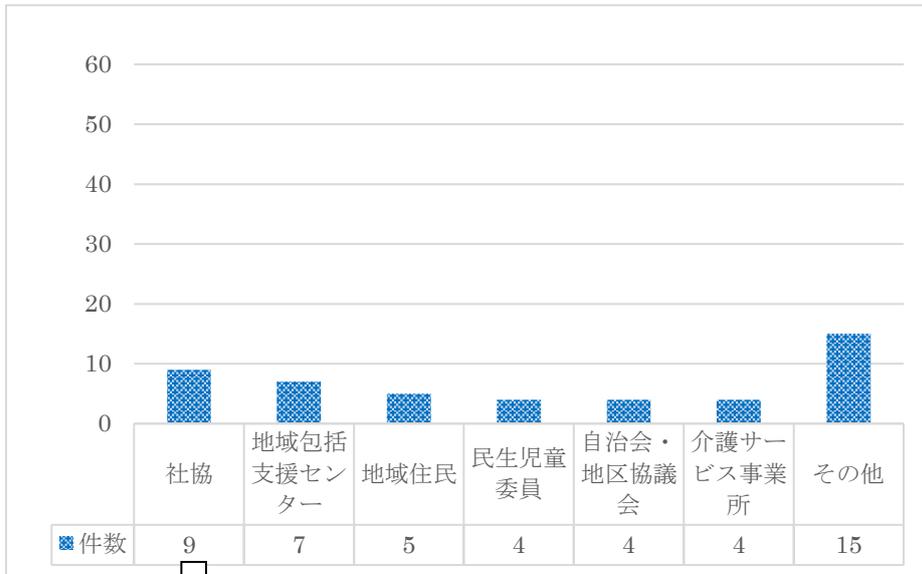
社協内部、地域包括支援センター、行政等関係機関との連携が多かった。

今年度からの配置のため、まずは地域福祉コーディネーターの役割周知を目的に、各関係機関と連携しながら地域活動を行ったためと考えられる。

#### <内訳>

- ・地域支え合い推進員4
- ・市民活動支援センター（ボランティアコーナー）3
- ・その他7

○上ノ原・柏野小学校地域



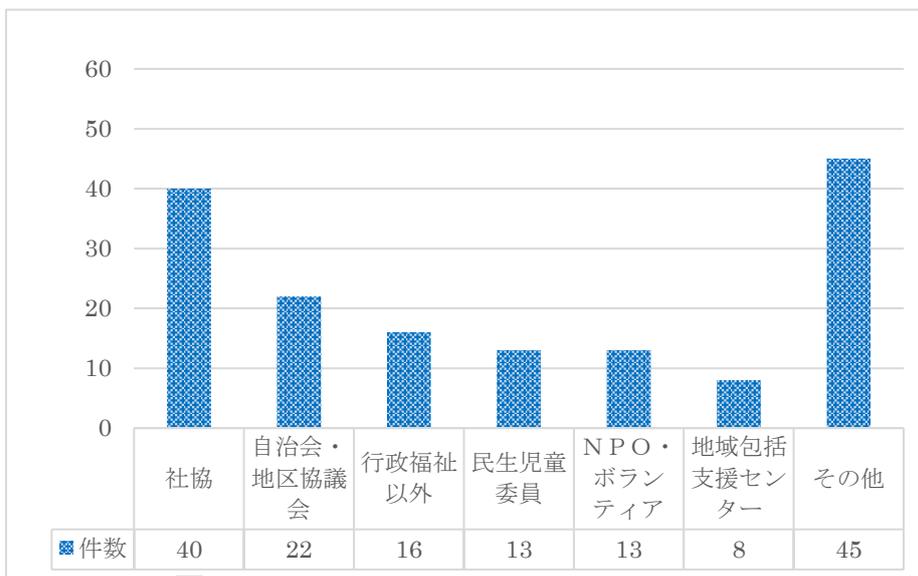
<分析>

兼任地域のため活動件数は少なかったが、イベントの実施などで地域包括支援センターや地域支え合い推進員、ボランティアコーナーなどと連携を図った。

<内訳>

- ・地域支え合い推進委員 4
- ・市民活動支援センター（ボランティアコーナー） 4
- ・ひだまりサロン担当 1

○北ノ台・深大寺小学校地域



<分析>

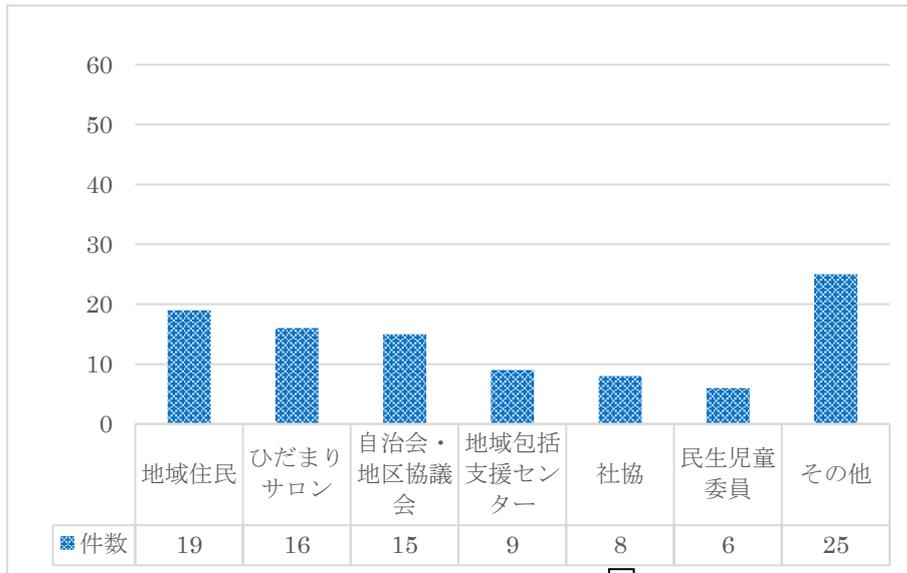
同地域に配置されている地域支え合い推進員と、居場所づくりや支え合いなど、主に高齢者に関する取組で連携した。

また、交流・福祉部のある地区協議会（北ノ台まちづくりネットワーク）とともに取組を進めることが多かった。

<内訳>

- ・地域支え合い推進員 16
- ・総務課 4
- ・ひだまりサロン担当、市民活動支援センター（ボランティアコーナー）、希望の家深大寺 各 3
- ・その他 11

○第二・八雲台・国領小学校地域



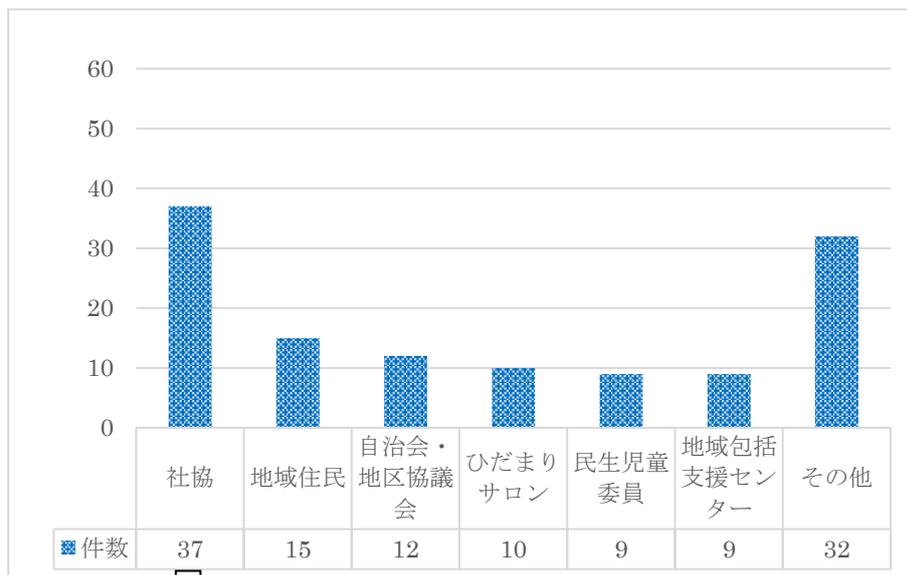
<分析>  
 地域住民、ひだまりサロン、自治会との連携が多かった。  
 これは「歩いて行ける場所に新たな居場所をつくりたい」という声上がり、連携したためと考えられる。



<内訳>

- ・市民活動支援センター（ボランティアコーナー） 5
- ・地域支え合い推進員 2
- ・総務課 1

○染地・杉森・布田小学校地域



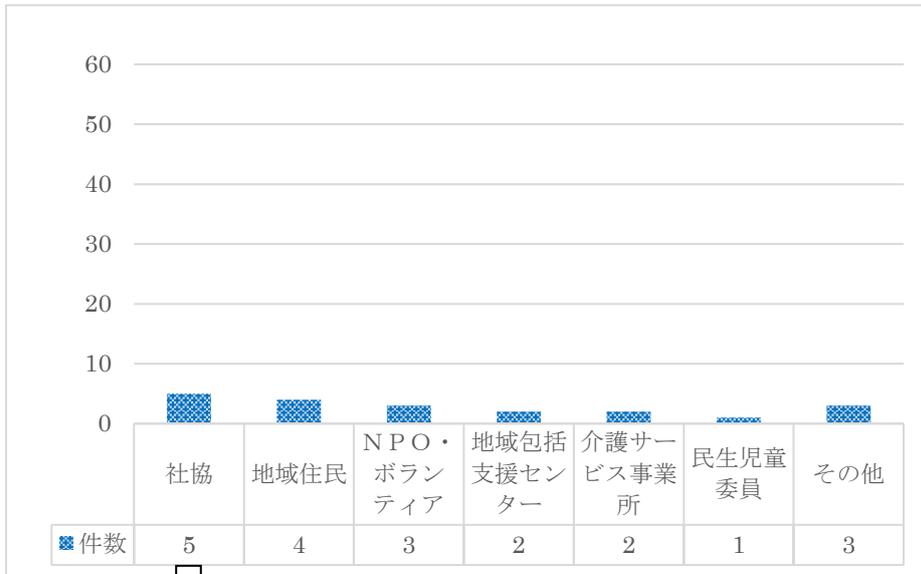
<分析>  
 社協内部での連携が多かった。  
 これは担当エリアに、地域支え合い推進員やボランティアコーディネーターがおり、情報共有、連携、協働することが多かったためであると考えられる。



<内訳>

- ・地域支え合い推進員 19
- ・市民活動支援センター（ボランティアコーナー） 10
- ・その他 8

○第一・富士見台・多摩川小学校地域



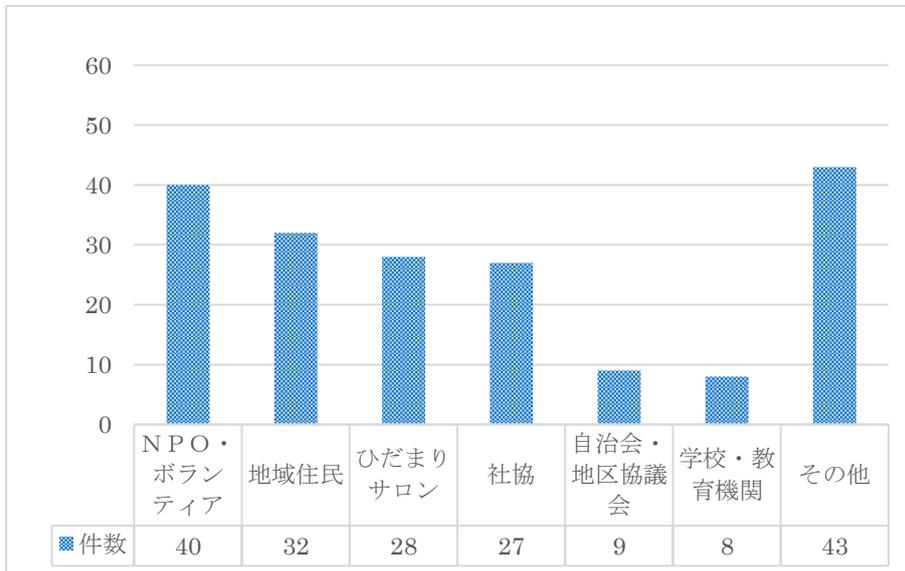
<分析>

兼任地域のため件数は少ないが、施設や企業でのサロン立ち上げに向けて地域包括支援センターや地域支え合い推進員などと連携を図った。

<内訳>

- ・市民活動支援センター（ボランティアコーナー）3
- ・地域支え合い推進員 1
- ・福祉まつり担当 1

○第三・石原・飛田給小学校地域



<分析>

NPO・ボランティア、ひだまりサロンの連携が多かった。これは新たに立ち上がった地域の居場所やひだまりサロンの活動を広げるために連携することが多かったためと考えられる。

<内訳>

- ・ひだまりサロン担当 1
- ・市民活動支援センター（ボランティアコーナー）10
- ・その他 6

### 3 相談・取組事例

## 事例 1 複合的な課題を抱えた世帯への支援

### ■ 相談内容

地域包括支援センターから、「支援が必要な高齢者宅に訪問したところ、課題を抱える子どもが二人いた。世帯の支援と一緒に関わってほしい」との相談を受けた。

### ■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

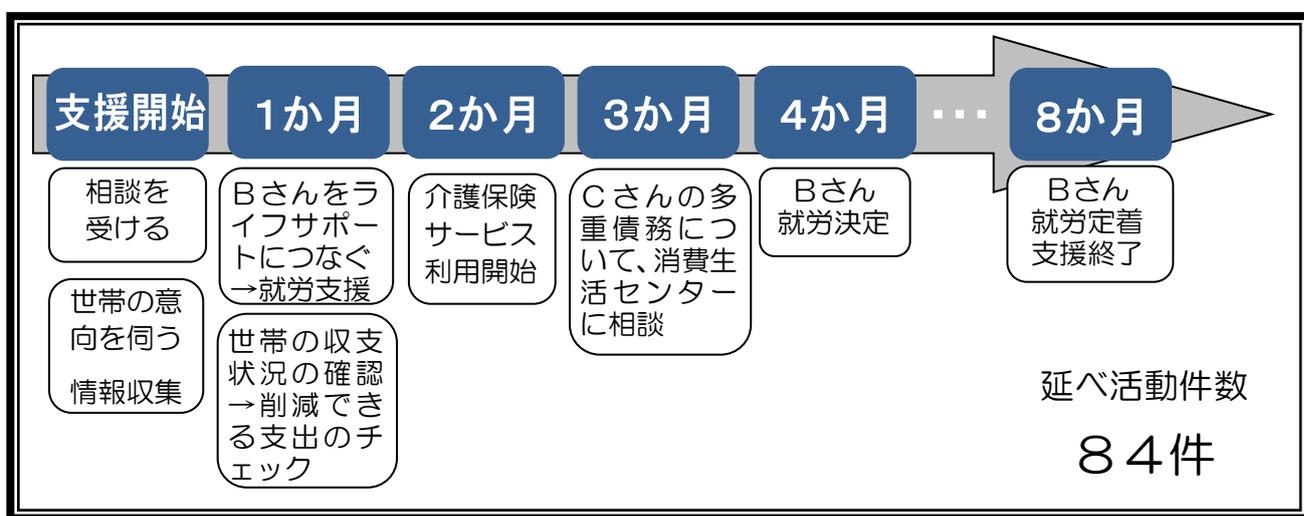
地域包括支援センターとともに世帯との面談を行い、状況を確認したところ、Aさん（母）は要介護状態、Bさん（長男）はひきこもり気味で長期間働いていなかった。また、Cさん（次男）は就労していたが、多額の負債がある状況であった。世帯全体としても家計管理がされておらず、Aさんのサービス利用により今後経済的困窮に陥る可能性が高かった。

各人の意向を伺うとともに、課題を整理。介護保険制度へのつながりを地域包括支援センター、家計改善を地域福祉コーディネーターが担うことになった。また、Bさんは就労の意思を示したため、調布ライフサポート（生活困窮者自立相談支援事業）につなぎ、就労支援を行うことになった。

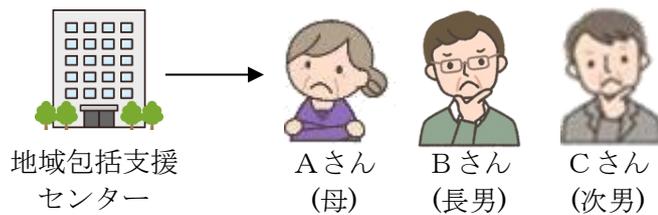
その結果、Aさんは介護保険サービスの利用を開始。Cさんは消費生活センターのアドバイスを受け、負債の見直しを図った。Bさんは本人の意向を踏まえ、業種や労働時間を絞って就職活動した結果、就労が決定。また、世帯の支出を洗い出し、削減できる費目を確認して支出の抑制に取り組んだ。

これにより収支のバランスが取れるとともに、世帯の安定につながった。

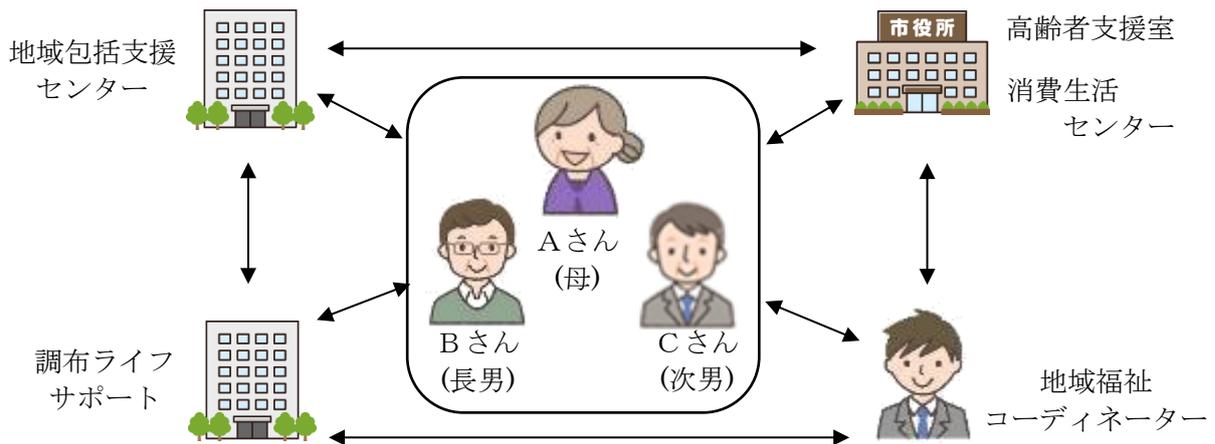
### ■ 支援の流れ



## ■ 地域福祉コーディネーターが関わる前



## ■ 地域福祉コーディネーターが関わった後



## ■ 成果

- 複合的な課題を抱えた世帯に対し、それぞれの機関の専門性を生かして支援し、課題の解決につながった。
- 長期間ひきこもり気味で、Aさんの年金で生活していたBさんが就労したことで、経済的に安定。今後Aさんに何かあった際に、直ちに世帯が困窮するリスクが低くなった。

## ■ 今後の方向性

- 多重債務や支出過多により、収支のバランスが取れず生活困窮に陥っている世帯は少なくない。これまではそのような世帯をサポートする仕組みがなかったが、令和元年度から、調布ライフサポートで家計改善支援事業に取り組むことになった。今後、世帯を包括的に支援するに当たり、連携が増えていくと思われる。
- 複合化・複雑化した課題を抱えた世帯の支援については、多機関の協働が必要不可欠である。分野を超えた連携の仕組みを構築していくことが求められる。

### 室田先生の解説

いわゆる「8050問題」と呼ばれるケースで、Aさんへの関与が中心となる地域包括支援センターと連携し、世帯全員に対して支援を提供したケースです。

家に長期間閉じこもっている人の場合、外部の支援者を拒むことが少なくありませんが、丁寧な寄り添いと多機関との連携の結果、短期間で世帯全員と良好な関係を構築し、支援に結びつけることができました。

## 事例2 ひきこもりの家族懇談会の立ち上げ支援

### ■ 相談内容

地域福祉コーディネーターに寄せられる相談において、「どこに相談してよいかわからない」と、ひきこもりに関するものが多々寄せられるようになっていた。市全域の問題として取組の必要性を感じていたところ、ひきこもりの支援を行うNPO法人より調布市における「家族会」設立の相談を受けた。

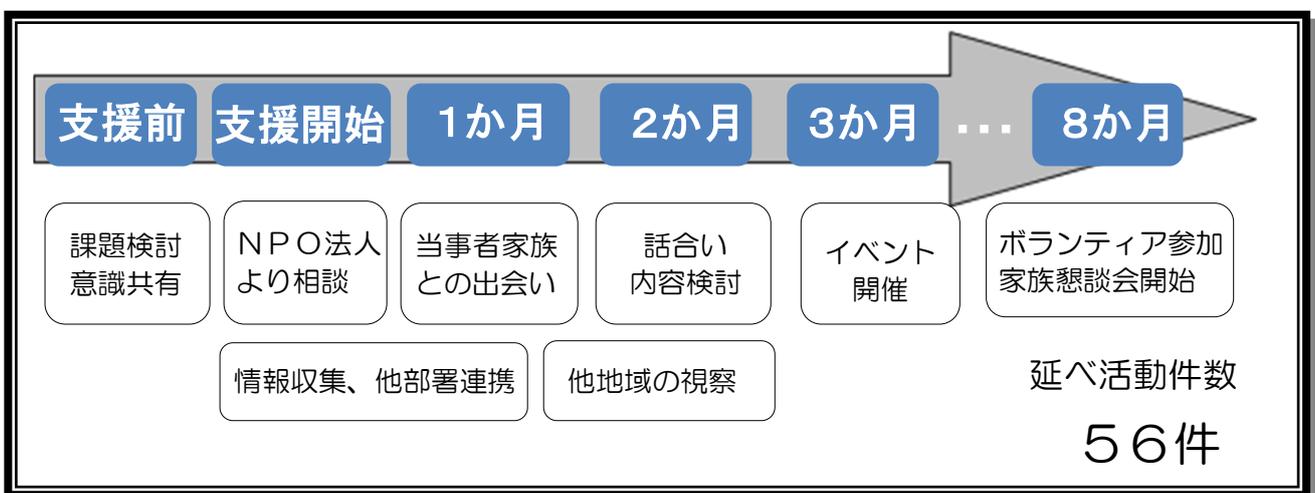
### ■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

社協内においてひきこもりの相談を受けることがある、こころの健康支援センター及び子ども・若者総合支援事業「ここあ」と情報を共有、連携してひきこもりの家族支援を行うこととなった。NPO法人と意見交換を行う過程で、調布市在住の当事者家族も検討メンバーに加わり、どのような支援や相談場所があればいいのか検討を重ねた。また、他市の取組を視察し、講演会等に参加した。

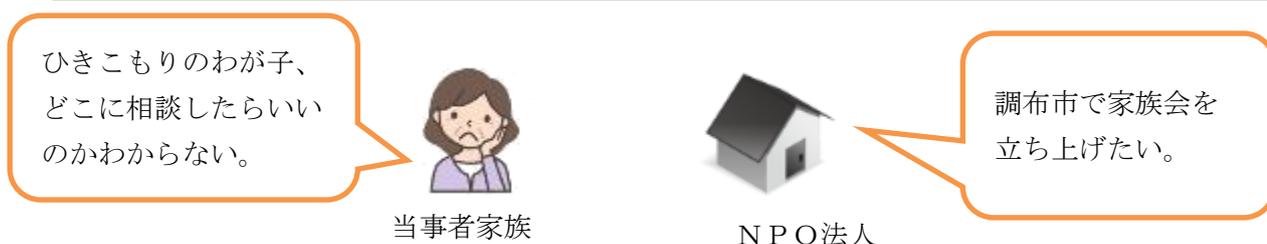
話し合いでは、「家族は相談するには勇気がある」、「何かに参加するにはできるだけ敷居の低いものがある」、「とにかく安心して誰かに話せる場が必要」などの当事者家族の思いが出された。その声を実現する形で、当事者家族が登壇するひきこもりに関するイベントを開催。イベントでは50人ほどが参加され、思いを共有する場を求める声が多く寄せられた。

イベント開催後も話し合いを重ね、毎月家族懇談会を開催することが決定した。また、イベントに参加した地域住民も、ひきこもり支援ボランティアとして運営側のメンバーとなった。ひきこもり支援の一つの資源として「家族会」の立ち上げを目指し、各専門機関や既存のネットワークへのつなぎ、NPO法人との連携、地域住民への働きかけなどを行いながら、支援を継続している。

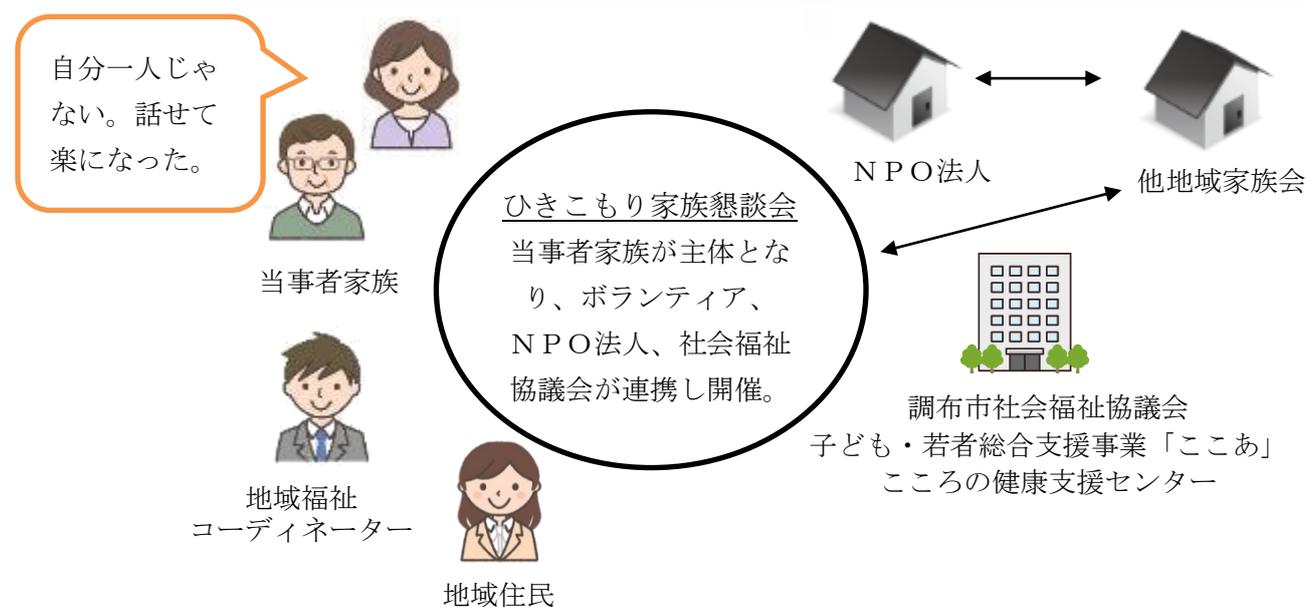
### ■ 支援の流れ



## ■ 地域福祉コーディネーターが関わる前



## ■ 地域福祉コーディネーターが関わった後



## ■ 成果

- 家族懇談会の開催によって、悩みを抱え込まず共有する仲間と出会うことができた。
- 専門機関やNPO法人と連携することで、懇談会に参加した家族から、具体的な支援につながるケースもあった。

## ■ 今後の方向性

- 当事者家族が主体となった「家族会」として立ち上がり、身近な相談場所の一つとして確立する。
- 各専門機関の連携を強化し、当事者やその家族に必要な支援や相談につながる体制の整備を行っていく。
- 家族のみならず、当事者を対象とした居場所や中間的就労などの場の創設について検討していく。

### 室田先生の解説

地域福祉コーディネーターの強みは、個別の相談に乗ることと同時に、個別の支援を横でつなぎ、相談者の持つ力を引き出すことにあります。

ひきこもりの家族の悩みは、同じ境遇の家族同士のつながりを通して解消される側面が大きいです。

そうした当事者家族に加えて、NPOなど専門的な支援が結びつき、家族懇談会の立ち上げに至りました。

## 事例3 お寺を地域コミュニティの場に

### ■ 相談内容

地域包括支援センター主催の地域ケア会議へ参加。地域の集いの場をテーマに話し合いを行った。その中で地域住民Dさんが、「私の住んでいる地域は公共施設がなく徒歩圏内に気軽に行けるところが少ない」、「近所の人と挨拶程度であり話したことがない」、「駅までは坂も多いのであまり外出しない」と訴えた。一方、同じグループにいたお寺の住職Eさんからは、「お寺のホールが空いていることが多くもったいなく感じている」と情報提供があった。

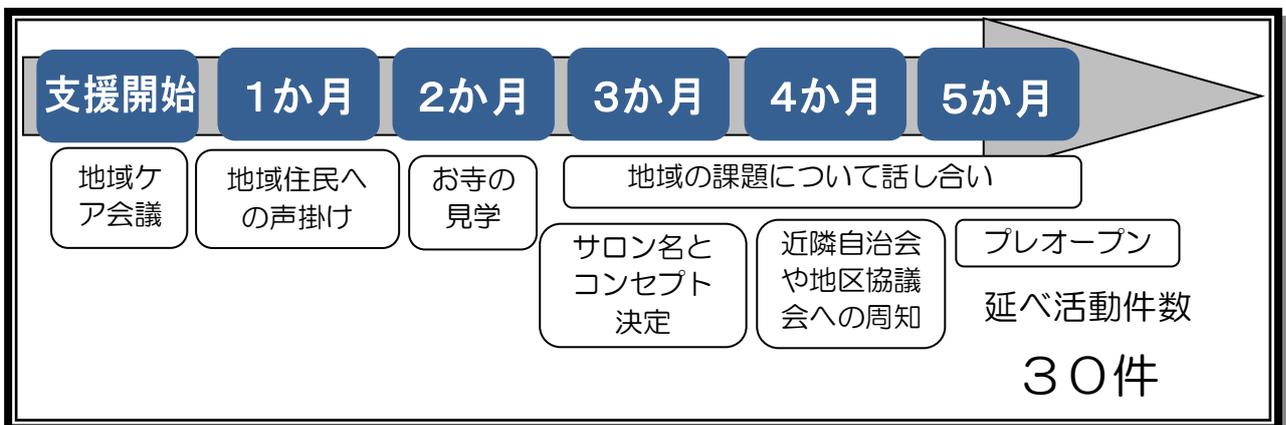
### ■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

地域福祉コーディネーターがDさんを誘い、Eさんのお寺を見学させてもらうことにした。見学までの期間にお寺の近隣に住んでいる住民にも声掛けを行い複数の方が参加することになった。また、介護予防体操ができる場所を探していた地域包括支援センターも同行することになった。

当日はお寺内部の見学をしたあと、参加された方たちとお寺周辺の地域課題について話し合いを行い、地域の高齢化とつながりの希薄化が浮き彫りとなった。そのなかでEさんから「お寺のあり方として地域の方に気軽に寄ってもらえる場所にしたいと思っていた。もし良かったらここを地域の居場所にしませんか？」と提案があり、見学者とともに地域の居場所について検討会を発足した。

その後、定期的にお寺のホールにて話し合いを重ね、地域課題の解消を目指したサロンをつくることでまとめ、地域住民が交流できるお茶会を定期的で開催するとともに介護予防体操を実施していくことに決定した。さらに、外出する機会が少ない高齢者のために、福祉に関する講話や勉強会を実施するとともに、医療機関と連携した講座なども並行して行っていくことになった。

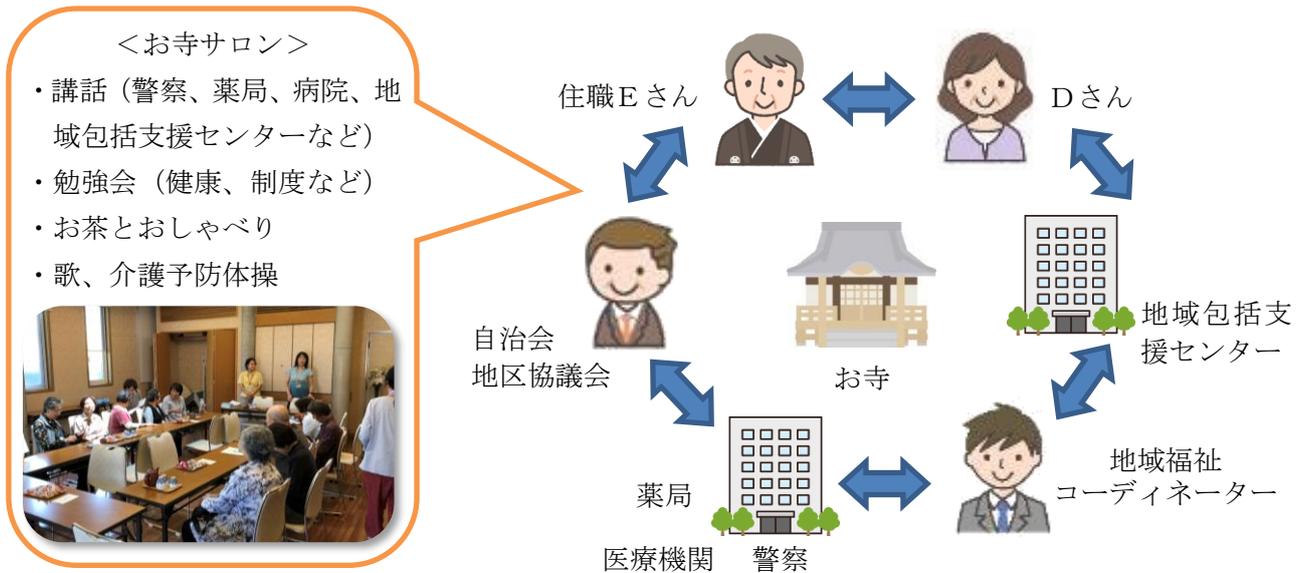
### ■ 支援の流れ



## ■ 地域福祉コーディネーターが関わる前



## ■ 地域福祉コーディネーターが関わった後



## ■ 成果

- 外出の機会が減っていた高齢者にとって貴重な居場所となり、体操も実施することで介護予防につながっている。また、地域情報のほか、介護保険や福祉制度についても知ることができる情報収集の場にもなっている。
- 地域住民と関係機関が地域課題について話し合いながら進めたことで、地域住民の問題意識が高まった。その結果、話し合いの参加者が介護予防のために新たに体操グループを立ち上げた。

## ■ 今後の方向性

- お寺と地域がつながったケースであるため、他地域にも活動を知ってもらうことで、お寺が貴重な社会資源になることをPRしていきたい。
- 地域福祉コーディネーターにとっても多くの地域住民と知り合うことができ、多くの情報が集まる貴重な場であるため、この場所から個別の課題を発見し、地域への取組に発展していく循環をつくりたい。

### 室田先生の解説

寺社仏閣は古くから地域住民に開かれ、人が集う場所でした。

今でも地域の大きな資源であるものの、地域で活動している団体と必ずしも結びついているとは限りません。

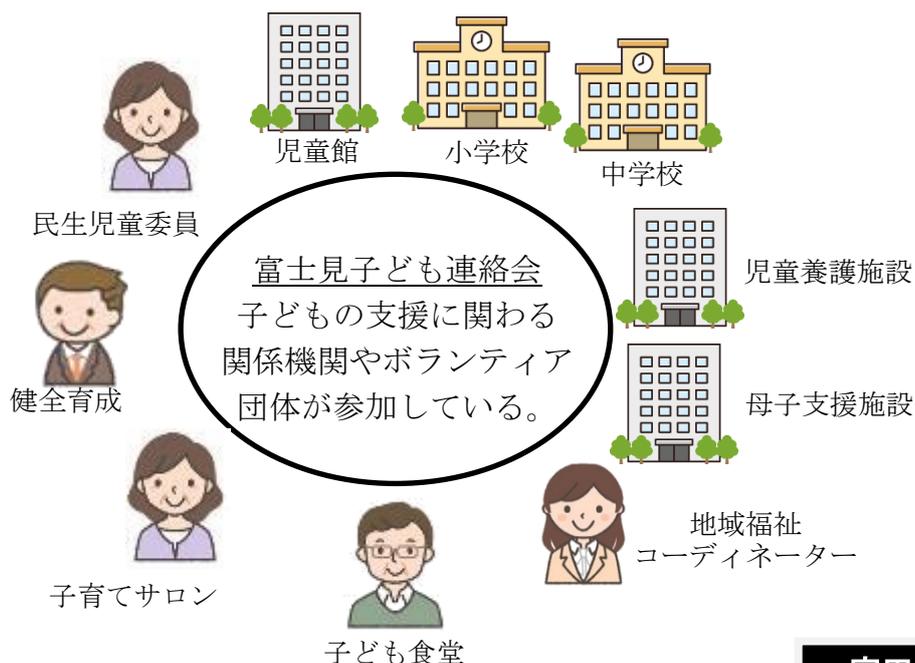
地域には様々な団体がある中、地域福祉コーディネーターが調整役を担うことで、この事例ではお寺が地域に開かれた公共性の高い拠点として活用されるようになりました。



## ■ 地域福祉コーディネーターが関わる前



## ■ 地域福祉コーディネーターが関わった後



## ■ 成果

- 連絡会を立ち上げたことでお互いの業務や活動を知ることができ、多機関連携での支援体制が構築できた。
- 子どもたちの現状や課題を知ること、問題意識が高まり、子どもたちを地域で育てていく必要性を共有することができた。
- 「九九クリニック」を通して子ども達との関係が深まり、更なる広がりを検討することができた。

## ■ 今後の方向性

- ネットワーク機関だけではなく、地域住民も子どもたちと関われるような仕組みをつくっていく。
- ネットワークの取組は子どもの関わりだけではなく、そこから世帯支援にもつながる可能性もある。今後はネットワークを活かし、地域生活課題の解決に向けて取り組んでいきたい。

### 室田先生の解説

関係機関の声から連絡会を立ち上げ、当初は情報共有と情報交換の場として連絡会が機能していましたが、会議を通して把握された児童の問題への具体的な対策として「九九クリニック」という活動が生み出されました。

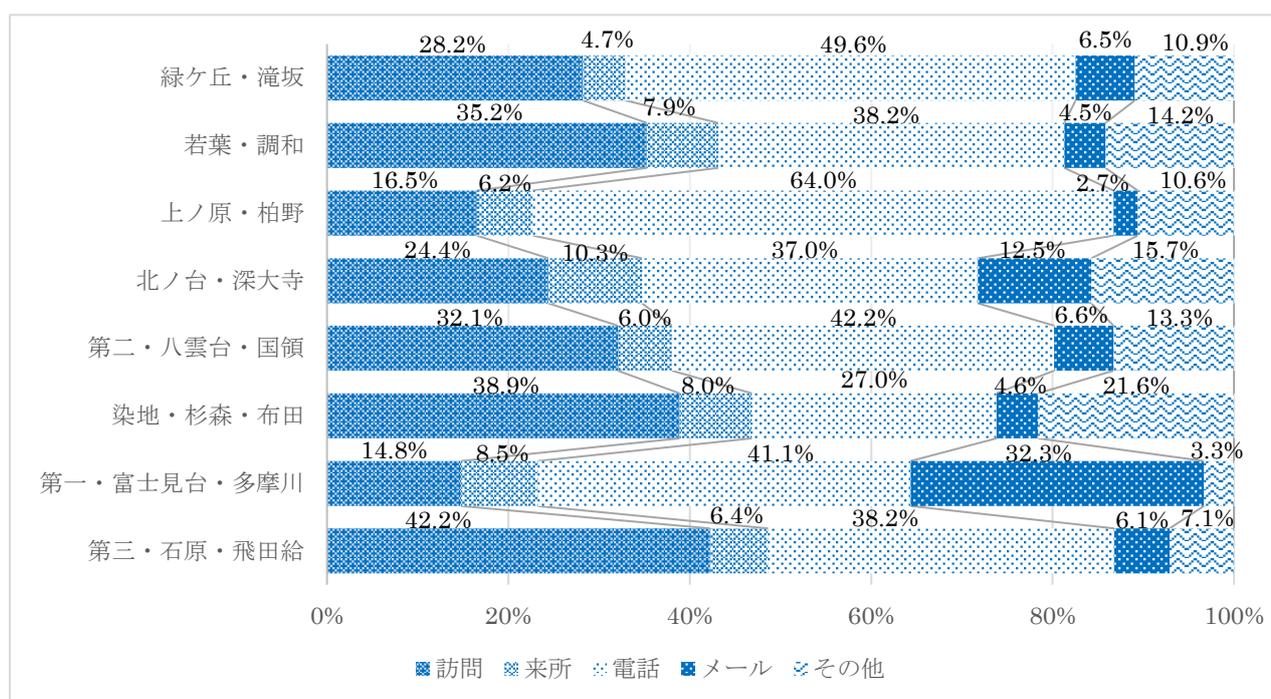
2年間という年月を経て、連絡会のメンバーが生み出した活動なので、今後も主体的な取組として継続することが期待されます。

## 4 地域福祉コーディネーター行動記録の統計と分析

### (1) 行動区分

(件)

福祉圏域 (小学校区)	訪問	来所	電話	メール	その他	合計
緑ヶ丘・滝坂	320	53	562	74	124	1,133
若葉・調和	326	73	353	42	131	925
上ノ原・柏野	56	21	217	9	36	339
北ノ台・深大寺	380	161	577	195	245	1,558
第二・八雲台・国領	435	81	572	89	180	1,357
染地・杉森・布田	389	80	270	46	216	1,001
第一・富士見台・多摩川	49	28	136	107	11	331
第三・石原・飛田給	560	85	506	81	94	1,326
合計	2,515	582	3,193	643	1,037	7,970



※四捨五入の関係で、グラフの合計が100%にならない場合がある。

#### <分析>

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い結果となった。これは地域福祉コーディネーターの特徴であるアウトリーチによるものと考えられる。

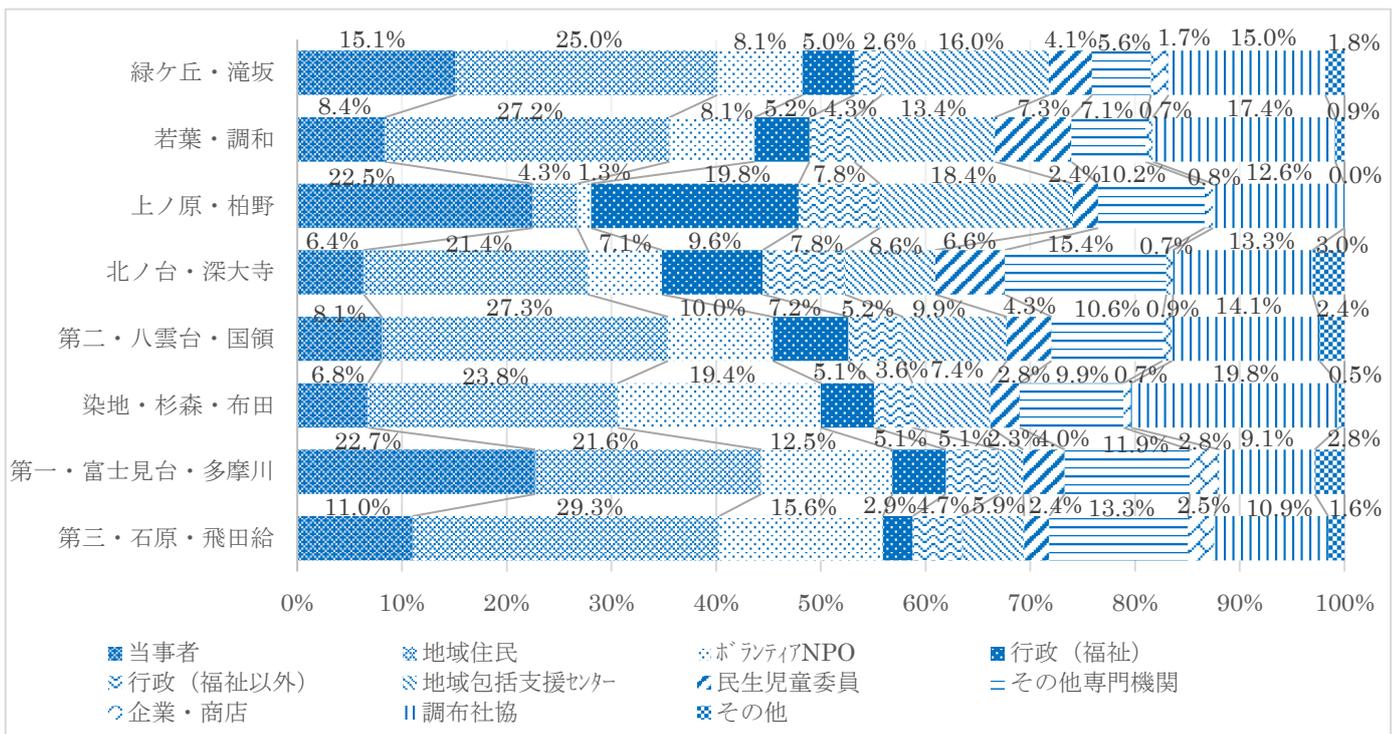
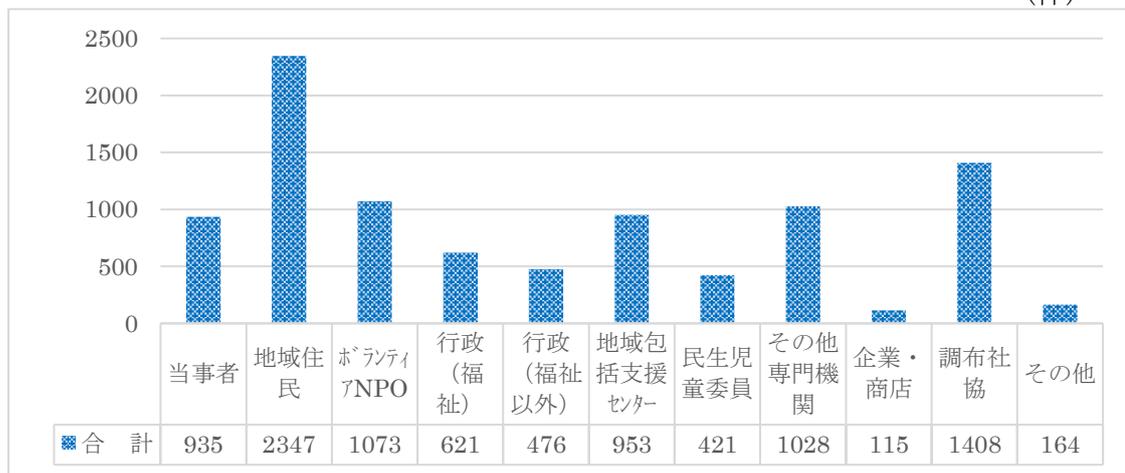
なお、「その他」は社協内他部署との情報共有や打ち合わせ、スーパービジョンなどが含まれる。

(2) 相手方区分

(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	188	311	101	62	32	199	51	70	21	186	23	1,244
若葉・調和	96	312	93	60	49	154	84	81	8	200	10	1,147
上ノ原・柏野	84	16	5	74	29	69	9	38	3	47	0	374
北ノ台・深大寺	115	387	128	174	142	156	120	279	12	241	55	1,809
第二・八雲台・国領	125	423	155	112	80	154	66	164	14	218	37	1,548
染地・杉森・布田	111	392	319	84	60	122	46	163	12	326	9	1,644
第一・富士見台・多摩川	40	38	22	9	9	4	7	21	5	16	5	176
第三・石原・飛田給	176	468	250	46	75	95	38	212	40	174	25	1,599
合計	935	2347	1073	621	476	953	421	1028	115	1408	164	9,541

(件)



## <分析>

- ・全地域とも地域住民と関わった件数が大幅に多い。これは住民主体の活動を支援する地域福祉コーディネーターの特徴といえる。
- ・企業・商店については、「子ども食堂と連携したい」、「ボランティア団体への協力をしたい」、「空きスペースを活用してほしい」など、地域貢献に関する声があり、関わりが増加している印象がある。
- ・地域支え合い推進員が配置されている地域（北ノ台・深大寺小学校地域及び染地・杉森・布田小学校地域）においては、他地域に比べ、調布社協の件数が多い結果となった。
- ・緑ヶ丘・滝坂小学校地域では、当事者（15.1%）及び地域包括支援センター（16.0%）が顕著であった。理由としては、集合住宅に住む複合的な課題を抱えた世帯の支援が多かったことと、新しい圏域の地域包括支援センターと地域の居場所づくりを複数行ったことが挙げられる。
- ・若葉・調和小学校地域では地域住民（27.2%）、調布社協（17.4%）地域包括支援センター（13.4%）となった。これは居場所づくりなどを、関係機関の協力を得ながら地域住民とともに取り組んだ結果である。
- ・上ノ原・柏野小学校地域は、兼任地域のため活動件数が少なくなっている。複合的な課題を抱えた世帯の支援を中心に活動したため、当事者（22.5%）、行政（福祉）（19.8%）、地域包括支援センター（18.4%）が多くなっている。
- ・北ノ台、深大寺小学校地域では、地域住民（21.4%）、その他専門機関（15.4%）、調布社協（13.3%）の順に多かった。地域住民や福祉施設、地域支え合い推進員と連携して、居場所づくりなどに取り組んだためである。当事者が6.4%と少ないのは、ちょっとした困りごと（「教えてほしい」、「情報共有・見守り」、「寄付したい」、「活動したい」）の相談が多く、情報提供で終結することが多かったことと推察される。
- ・第二・八雲台・国領小学校地域では、地域住民（27.3%）、調布社協（14.1%）、地域包括支援センター（9.9%）が多かった。これは自治会や、自治会に参加していない方とともに居場所づくりについて考え、連携しながら活動したためと思われる。
- ・染地・杉森・布田小学校地域では、地域住民（23.8%）、調布社協（19.8%）、ボランティア・NPO（19.4%）が多かった。地域支え合い推進員やボランティアコーディネーターと協働しながら、地域住民と関わり、住民主体の活動を支援しているためと考えられる。
- ・第一・富士見台・多摩川小学校地域では、兼任地域のため相談件数は少ないが、ほとんどの相談は複合課題を抱えた個別のケースであった。
- ・第三・石原・飛田給小学校地域では、地域住民（29.3%）とボランティア・NPO（15.6%）、その他専門機関（13.3%）が多かった。理由としては、地域の居場所づくりの取組を進めるために、様々な機関や団体と連携しているためである。

### (3) 活動内容

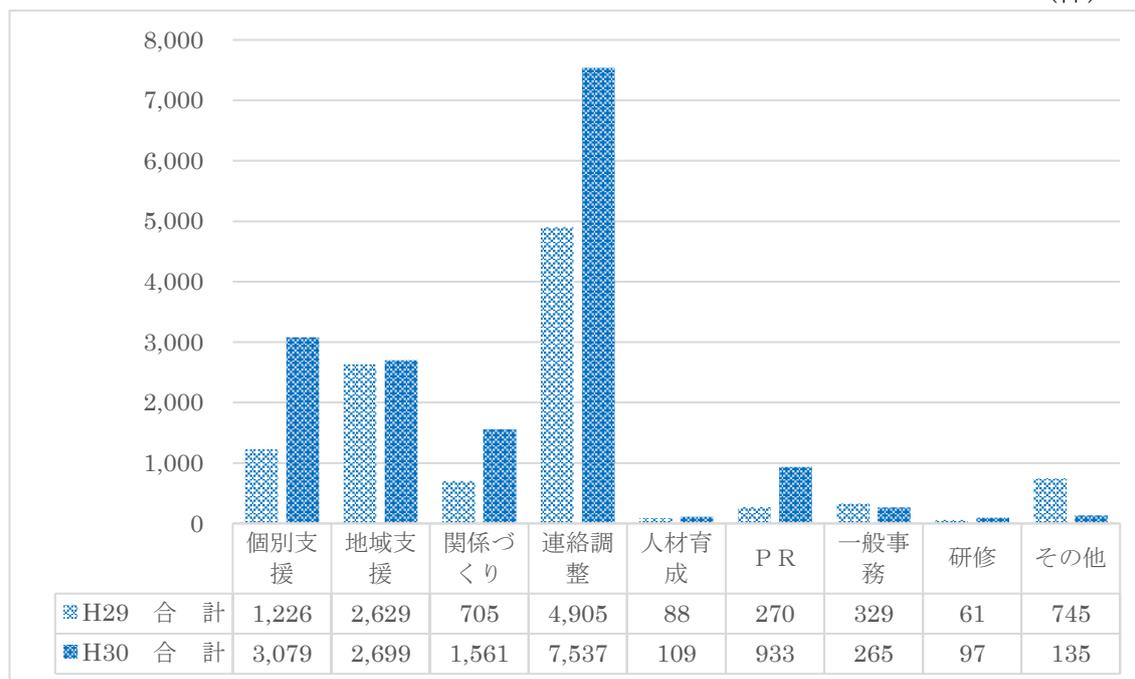
#### ■ 活動内容の分類

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
人材育成	住民や関係機関向けの研修会・講座などの企画・開催
P R	地域福祉コーディネーターや社協のP R、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、地域相談事業など

(件)

福祉圏域	個別支援	地域支援	関係づくり	連絡調整	人材育成	P R	一般事務	研修	その他	合計
緑ヶ丘・滝坂	584	448	125	1,134	5	84	22	3	15	2,420
若葉・調和	392	264	217	920	6	171	3	21	13	2,007
上ノ原・柏野	279	38	39	283	5	27	0	1	2	674
北ノ台・深大寺	474	540	198	1,368	33	155	91	21	31	2,911
第二・八雲台・国領	395	432	229	1,296	37	106	35	14	39	2,583
染地・杉森・布田	309	429	447	894	15	250	32	33	2	2,411
第一・富士見台・多摩川	248	83	53	312	2	36	0	0	6	740
第三・石原・飛田給	398	465	253	1,330	6	104	82	4	27	2,669
<b>合計</b>	<b>3,079</b>	<b>2,699</b>	<b>1,561</b>	<b>7,537</b>	<b>109</b>	<b>933</b>	<b>265</b>	<b>97</b>	<b>135</b>	<b>16,415</b>

(件)



#### <分析>

昨年同様、個別支援におけるサービス関係機関へのつなぎ、地域支援における地域住民などとの連絡調整により、全地域で連絡調整の件数が最多となった。

平成29年度に比べ、個別支援が151%増、連絡調整が53%増となった。これらは、複合的な課題を抱えた相談が増え、他機関との連携や情報共有する必要性が増したためと考えられる。

地域支援については、平成29年度からほぼ横ばいであった。

新たに2人増員されたこと、福祉圏域の変更に伴い担当地域が広がったことから、自治会や地区協議会、民生児童委員、ひだまりサロン、老人クラブ、関係機関などへの周知の回数が増したため、PRが多くなっている。

兼任地域では、アウトリーチする時間が得にくく、地域住民や関係機関との連携を図ることに苦慮した。そのため、地域のつながりを生かした活動に発展しにくく地域支援が少なくなっている。

## 5 課題と今後の展望

### (1) 地域力強化に向けた圏域ごとの取組

平成30年度、地域福祉コーディネーターの2人増員及び新たに設定された8つの福祉圏域への担当地域変更があった。令和元年度中にはさらに2人の増員により、各圏域に1人ずつの地域福祉コーディネーター配置が実現予定である。

担当地域の住民や関係機関とのネットワークのさらなる深化が期待される一方、2～3の小学区で構成される広い圏域の地域支援や個別支援を地域福祉コーディネーター一人で抱えるのではなく、2年目に入る第5次調布市地域福祉活動計画の推進とも連動しながら、住民が主体的に地域課題の解決に向けて話し合える場の創出など、地域力強化のための取組が不可欠である。

### (2) 多機関、多職種の横断的な連携に向けた取組

地域の中で解決できない複合的な生活課題を抱える世帯に対して、多機関の協働により課題解決をめざす相談支援包括化推進会議の仕組みづくりを行政と協働で進めてきた。さらに、福祉圏域ごとで解決にあたるための専門職ネットワークの構築に向け、一つの圏域において準備会を立ち上げた。

令和元年度は、複合的な課題の典型として昨今クローズアップされる8050問題の専門部会を推進会議内に設置するなど、住民による課題解決の仕組みを補完する意味でも、多機関、多職種による横断的な連携を構築していく必要がある。

### (3) 社会福祉法人との協働

市内社会福祉法人との連携強化のため、平成30年度は調布市社会福祉法人地域公益活動連絡会に参加した。地域福祉活動を進める拠点の確保という課題に対して、福祉施設の利活用なども検討されているが、ハード面だけでなく社会福祉法人が有する専門性の高い事業や担う人材などは、貴重な地域資源となりうる。

今後、社会福祉法人と地域福祉コーディネーターの協働が促進されれば、地域基盤の強化や新たなサービスの創出など様々な場面で効果が期待できる。

## 6 まとめ

首都大学東京 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

調布市では平成30年度から、地域福祉コーディネーターが2人増員され6人体制となり、市内全域でこれまで以上に丁寧できめ細やかな相談支援を提供するための環境が整いつつあります。令和元年10月からはさらに2人の増員が予定されており、8つの福祉圏域ごとに1人の地域福祉コーディネーターが配置されることとなります。

人員配置は本事業を推進する上で最も重要な条件の一つです。平成29年の社会福祉法改正により、各自治体が、地域福祉コーディネーターに相当する専門職を配置し、地域における包括的な相談支援体制を整備することが期待されています。調布市では、国の政策を先取り、平成25年度から地域福祉コーディネーターを配置し始めました。その結果、新規相談件数は着実に増加し、特に平成30年度は、2人増員した影響以上に、件数が大幅に増加しました。本事業は相談件数だけでは単純に評価できませんが、相談件数の増加は事業の定着を物語っています。

平成30年度の実績を振り返るにあたって、注目すべき点が2点あります。1点目は、制度の狭間への対応です。「8050問題」やひきこもりなど、これまで「制度の狭間」と呼ばれてきた地域の課題に対して世間の注目が集まっています。メディアを騒がせるような事件と関連していたこともあり、それらの事件を起こした当事者を奇異な目で見るといった風潮があります。しかし、「8050問題」やひきこもりは私たちの生活に身近なところに存在するもので、本報告書の事例でも取り上げられているように、調布市内においても決して珍しいことではありません。報告書の中でも取り上げられていますが、「8050問題」やひきこもりなどの制度の狭間の事例に地域福祉コーディネーターが関与する際、重要なことは近隣住民など周囲の人々の認識や理解にはたらきかけることです。たと

え表面的な問題が解決されたとしても、その世帯が抱えている生きづらさが根本的に解消されるとは限りません。近隣住民による無理解や偏見も生きづらさの要因の一つです。ひきこもりの家族会を立ち上げるなど、課題を抱えた世帯が安心して、胸を張って地域の中で生活していける環境を整えることが、同じ課題が繰り返されないためにも重要になります。

2点目は、地域支援の相談件数の増加です。平成29年度から平成30年度にかけて、個別支援の相談件数もほぼ倍増していますが、地域支援の相談件数は2倍以上に増加しています。個別支援の件数は、新たに地域福祉コーディネーターが配置された地域でも、比較的早く相談件数という成果に結びつきやすいものですが、地域支援の件数はすぐに増加するものではありません。報告書にも書かれているように、地域支援の件数の伸びは、これまで培ってきた地域における人間関係や、数年前から取り組み始めていた活動が蓄積した成果と考えられます。地域支援に関する主な相談内容を見ると、新しい活動を立ち上げたいという相談や、活動拠点や居場所を作りたいという相談、他の関係機関と連携したいという相談、もしくは自分の保有する場所を活動拠点として提供したいという相談まで寄せられています。こうした相談はこれまでもありましたが、地域の中で時間をかけて関係を構築した結果、そうした地域支援に関わる相談件数が伸びていると考えられます。長い目で成果を評価することの重要性を物語っています。

最後に、昨年度の報告書にも書いた留意点について述べて終わりたいと思います。昨年度、今後の事業の発展を見据えた留意点としてあげた3点のうちの1点として、地域における活動拠点の重要性について述べました。特に空き家の活用や民間施設の部分的な利用など、多様な方法で拠点を整備することの重要性を指摘しました。拠点に関しては、地域福祉コーディネーターおよび社協だけでなく、行政をはじめ、社会福祉法人や民間企業を含む多様な組織が空きスペースの活用などの可能性について模索していく必要があるでしょう。地域支援の相談件数が増加している今、地域における住民主体の活動を後押しするためにも、活動拠点の充実に向けて多機関が連携して取り組んでいくことを期待します。

平成30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】

令和元年8月

社会福祉法人調布市社会福祉協議会

東京都調布市小島町2-47-1

電話：042-481-7693 FAX：042-481-5115