

地域福祉コーディネーター モデル事業 活動報告書

(平成25年4月～平成27年3月)

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	はじめに	1
2	地域福祉コーディネーターとは	2
3	配置地域の状況	3
4	地域福祉コーディネーターの活動写真	5
5	地域福祉コーディネーターに寄せられた相談	7
6	相談事例	
	事例1：ひきこもり状態の発見と支援 ～個別支援～	16
	事例2：ゴミ屋敷状態の発見と世帯へのアプローチ ～個別支援～	18
	事例3：近隣トラブルから相談者支援へ ～個別支援～	20
	事例4：住民主体のサロン活動の立ち上げ ～地域支援～	22
	事例5：住民と福祉施設のつなぎ ～地域支援～	24
	事例6：住替えに伴う住民不安への対応 ～地域支援～	26
7	地域福祉コーディネーター行動記録の統計と分析	28
8	地域住民や関係機関より	34
9	今後の展望と課題	35
10	まとめ	36

1 はじめに

調布市社会福祉協議会は、第4次調布市地域福祉活動計画・見直し計画において重点施策としている「地域福祉コーディネーターの配置」に基づき、平成25年4月より深大寺北ノ台地域と染地・国領町地域にコーディネーターをそれぞれ1人配置しました。この施策は、調布市の地域福祉計画にも明記されており、「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」を理念とする調布社協にとりまして、地区担当の職員が誕生したことは、社協の地域福祉活動の更なる進展が期待されるとともに、これを成果につなげていかななくてはならない責務も痛感しているところです。

活動初期の平成25年度は、主に先進的に取り組んでいる社協（文京区社協・豊島区社協・立川市社協・西東京市社協）への視察・研修を実施するとともに、調布市との定例検討会や調布社協内部でのプロジェクト会議などをおして法人全体で事業の普及・宣伝に努めました。

2年目となる平成26年度は、専門家によるスーパービジョン（指導や助言）を受けながら、地域へ出かけていき地域住民や各種団体との関係づくり・支え合いの仕組みづくりを進めるとともに、住民のみなさまの声に耳を傾け地域課題に取り組んできたことで、2人のコーディネーターの存在も次第に浸透したのではないかと考えております。少しずつではありますが「ひだまりサロン」の立ち上げ、具体的な地域の福祉課題の解決に向けた活動など、一定の成果が表れていることが評価され、平成27年度からコーディネーター2人の増配置という結果につながりました。これまで、一緒に活動してくださった地域のみなさまをはじめ、自治会・地区協議会・老人クラブの方々、民生児童委員、地域包括支援センター、福祉施設、地域の商店や企業、そして行政関係すべてのみなさまに感謝を申し上げます。

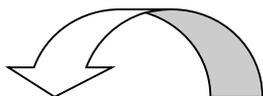
そして、3年目となる平成27年度は、新たにコーディネーターが配置された仙川町・緑ヶ丘地域及び富士見町を中心とした地域においては、地域住民や関係機関のみなさまとの関係づくりを進めることから取組を始め、すでにコーディネーターが配置されている深大寺北ノ台地域では「朝市」を、染地・国領町地域では子どもに目を向けた「学習支援」を、それぞれの地域特性に応じた形で地域福祉活動計画とも連動させながら、開始しております。

今後は、モデル事業としてのこれまでの2年間の活動をもとに、4人となった「地域福祉コーディネーター」のチーム力を発揮し、調布社協全体で地域福祉の一層の推進に取り組んでまいりますので、みなさまの暖かいご支援・ご協力をお願い申し上げます。

社会福祉法人調布市社会福祉協議会
会長 元木 輝昌

2 地域福祉コーディネーターとは

「地域福祉コーディネーター」は、制度の狭間で苦しんでいる方や既存の公的な福祉サービスだけでは十分な対応ができない方などに対し、地域福祉を育むことにより、地域の生活課題の解決に向けた取組を行います。主な役割としては、地域の生活課題やニーズを発見し、受け止め、地域組織や関係機関と協力しながら、地域における支え合いの仕組みづくりや地域での生活を支えるネットワークづくりを行います。

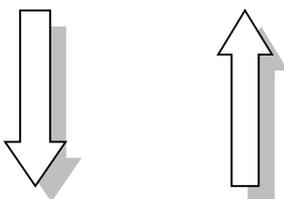


地域の課題を発見します

担当地域で行われている会議など地域の方の集まりに参加することで、今まで声にならなかった相談を受けます。

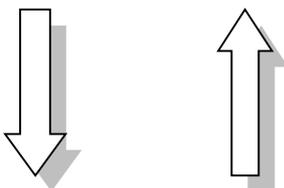
例えば

- 一つの機関では対応が難しい課題を持っている
- 既存の制度やサービスだけでは生活を支えられない
- 制度・サービスにつながっていない
- どこに相談すれば良いかわからない



さまざまな組織と連携します

地域のボランティア団体、民生児童委員、地域包括支援センター、行政の各部署などと連携し、本来の課題は何かの整理を行い、地域で課題を共有します。

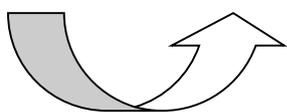


解決に向けて共に考えます

公的サービスやボランティアや地域の方々が行っている活動へつなぎます。

住民や各関係機関とネットワークを構築し、柔軟に対応できるように地域のつながりを強化していきます。

地域の中でできることはないか、新たな支え合いの仕組みは何かを一緒に考えます。



地域福祉コーディネーターが活動するうえで心がけていることは…

社会的偏見や排除などの意識から生まれる課題に配慮しつつ、より住みやすく、住み続けたい地域になるよう、住民・地域の活動を支援しています。

3 配置地域の状況

(1) 深大寺北ノ台地域(第5地域)

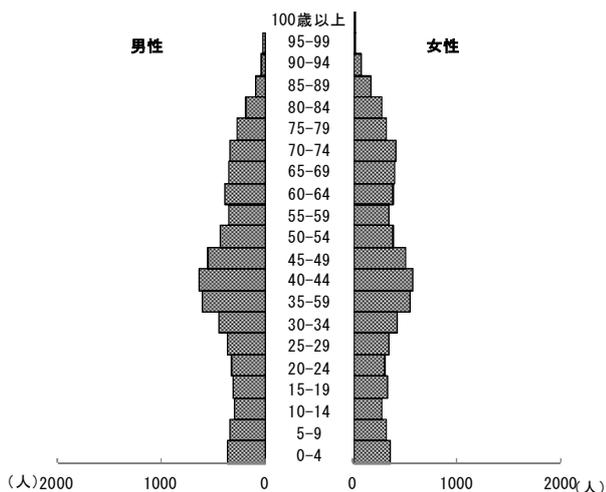
<特徴>

- 第5地域は、市の北部に位置している。
- 高齢化率は21.7%だが、ひとり暮らし高齢者世帯の割合は4.9%と第4地域と並んで10地域で最も低い割合となっている。
- 調布市の中心部から離れており、公的サービスの窓口や公共的な社会資源が少ない。
- 障害者福祉関係の施設、サービスが少ない。

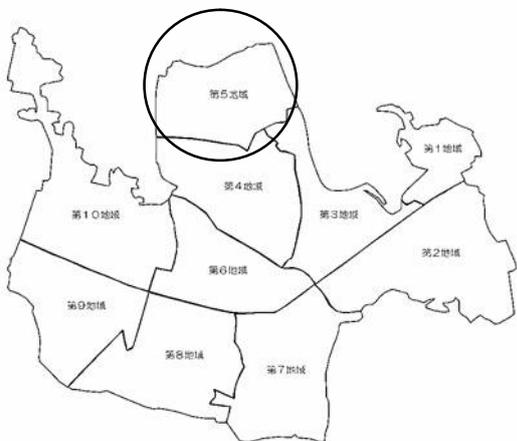
<基本データ>

		全体	第5地域
地域			深大寺北町1~7丁目、 深大寺東町5~8丁目
面積(k㎡)		21.53k㎡	1.950k㎡(9.1%)
世帯(世帯)		110,610	5,808
	平成26年1月1日現在	100.0%	5.3%
人口(人)		223,691	13,310
	平成26年1月1日現在	100.0%	6.0%
世帯人員(人) ※人口/世帯		2.02	2.29
3 区 分 人 口	0~14歳	28,164	1,925
		12.6%	14.5%
	15~64歳	149,971	8,496
		67.0%	63.8%
	65歳以上	45,556	2,889
	20.4%	21.7%	
	75歳以上(再掲)	22,261	1,412
		10.0%	10.6%
要 支 援 ・ 要 介 護 認 定 者 数	要支援1	1477	97
	要支援2	1382	93
	要介護1	1301	89
	要介護2	1545	89
	要介護3	871	56
	要介護4	934	44
帳 簿 所 持 者 手 帳 数	身体障害者手帳	5145	290
	愛の手帳	1049	56
	精神障害者保健福祉手帳	1355	84
ひとり暮らし高齢者世帯(世帯)		5,628	276(4.9%)
自治会		353	16
民生児童委員(人)		154	12
主任児童委員(人)		12	2
老人クラブ		37	3
医 療 の 状 況	病院・医院	171	3
	歯科医院	103	2

<人口ピラミッド5歳階級>



<位置>



※()内は調布市全域に対する地域の占める割合。

※世帯、人口、障害者数は平成26年1月1日現在。

※ひとり暮らし高齢者世帯数は平成25年7月1日現在。

※民生児童委員、主任児童委員は居住地で地域別の人数を算出。

出典：「調布市民福祉ニーズ調査報告書」平成26年3月

(2) 染地・国領町地域 (第7地域)

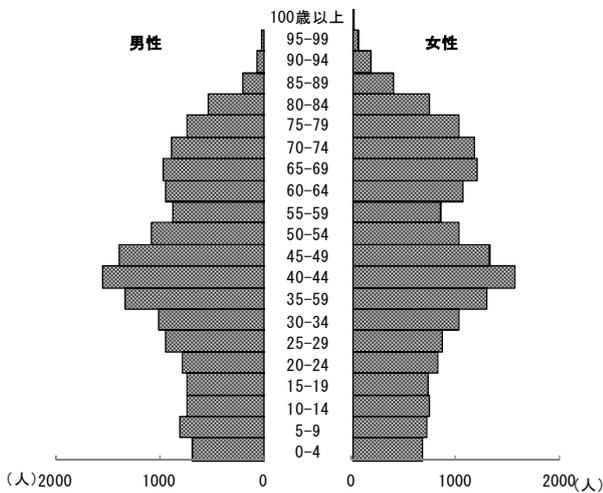
<特徴>

- 第7地域は、市の中南部に位置し、高齢化率は市の平均を上回っている。ひとり暮らし高齢者率も21.4%で市内で最も高くなっている。
- 築年数が古く、戸数の多い集合住宅が複数ある。
- 児童福祉関係、高齢者・介護保険福祉関係の施設は共に十分に整備されている。

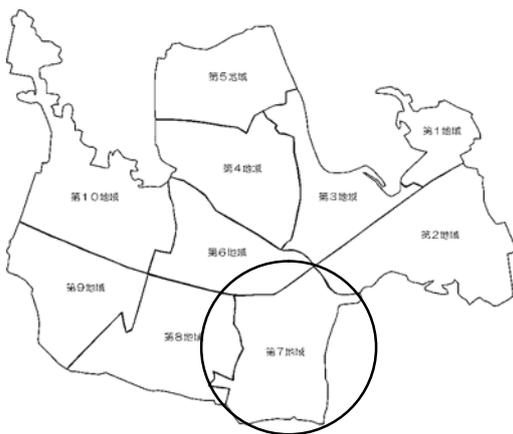
<基本データ>

		全体	第7地域
地域			国領町3~8丁目、 染地2・3丁目
面積(k㎡)		21.53k㎡	1.894k㎡(8.8%)
世帯(世帯)		110,610	16,141
	平成26年1月1日現在	100.0%	14.6%
人口(人)		223,691	33,794
	平成26年1月1日現在	100.0%	15.1%
世帯人員(人) ※人口/世帯		2.02	2.09
3 区 分 人 口	0~14歳	28,164 12.6%	4,365 12.9%
	15~64歳	149,971 67.0%	21,233 62.8%
	65歳以上	45,556 20.4%	8,196 24.3%
	75歳以上(再掲)	22,261 10.0%	3,961 11.7%
	要 支 援 ・ 要 介 護 認 定 者 数	要支援1 要支援2 要介護1 要介護2 要介護3 要介護4 要介護5	1477 1382 1301 1545 871 934 836
帳 所 害 者 数	身体障害者手帳	5145	1193
	愛の手帳	1049	229
	精神障害者保健福祉手帳	1355	269
ひとり暮らし高齢者世帯(世帯)	5,628	1205(21.4%)	
自治会	353	48	
民生児童委員(人)	154	33	
主任児童委員(人)	12	6	
老人クラブ	37	4	
医 療 の 状 況	病院・医院	171	25
	歯科医院	103	11

<人口ピラミッド5歳階級>



<位置>



※()内は調布市全域に対する地域の占める割合。
 ※世帯、人口、障害者数は平成26年1月1日現在。
 ※ひとり暮らし高齢者世帯数は平成25年7月1日現在。
 ※民生児童委員、主任児童委員は居住地で地域別の人数を算出。

出典：「調布市民福祉ニーズ調査報告書」平成26年3月

4 地域福祉コーディネーターの活動写真



自治会の防犯パトロール活動に参加
～関係づくり、PR活動、地域ニーズの把握～
【深大寺北ノ台地域】



認知症サポーター養成講座の開催
(地域包括支援センターときわぎ国領及び
染地ボランティアコーナーとの協働)
～地域課題に対する勉強会～
【染地・国領町地域】



住民懇談会に参加
～地域ニーズの把握～
【深大寺北ノ台地域】
【染地・国領町地域】



ひだまりサロン（住民主体の集いの場）設立支援
～孤立防止、見守り活動～
【深大寺北ノ台地域】
【染地・国領町地域】



地区協議会設立に向けた意見交換会に参加
～地域住民や関係機関のネットワーク化～
【深大寺北ノ台地域】



調布市地域福祉活動計画推進委員会
～住民主体の活動の立ち上げを目指す～
【深大寺北ノ台地域】
【染地・国領町地域】



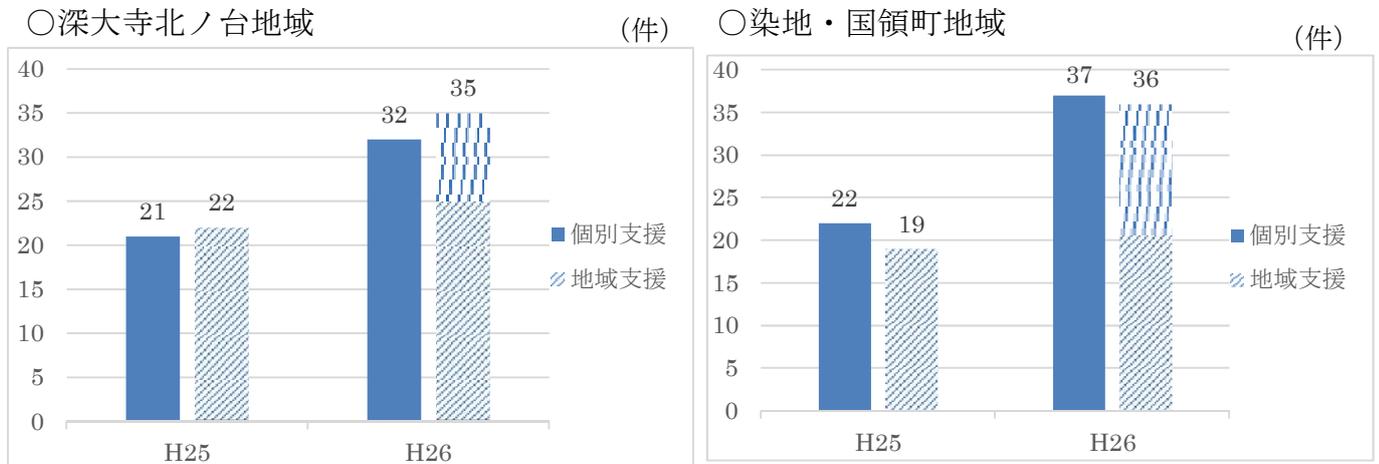
市役所福祉総務課との定例会
(月1回開催)



「小地域福祉活動サミット at 首都大学東京」
実行委員会に参画

5 地域福祉コーディネーターに寄せられた相談

(1) 相談件数

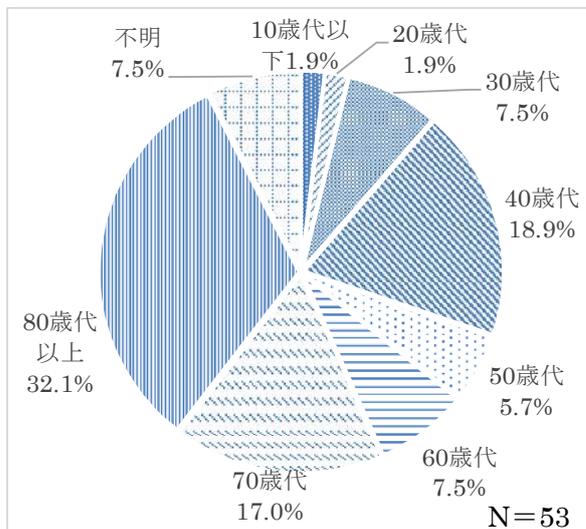


(2) 個別支援（相談の統計・分析）

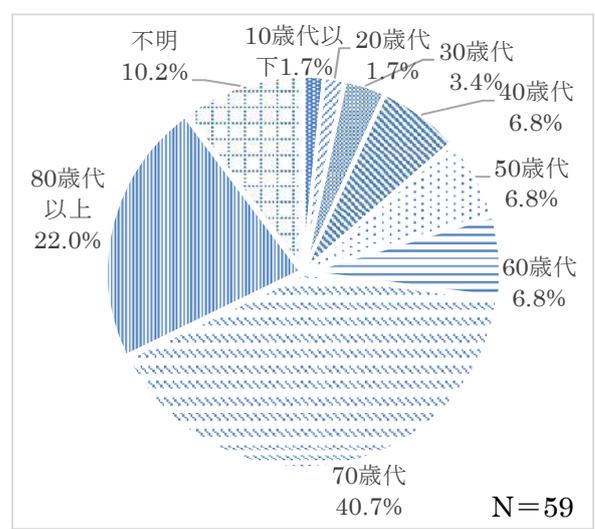
※四捨五入の関係で、円グラフの合計が100%にならない場合がある。

① 支援対象者の年齢

○深大寺北ノ台地域



○染地・国領町地域

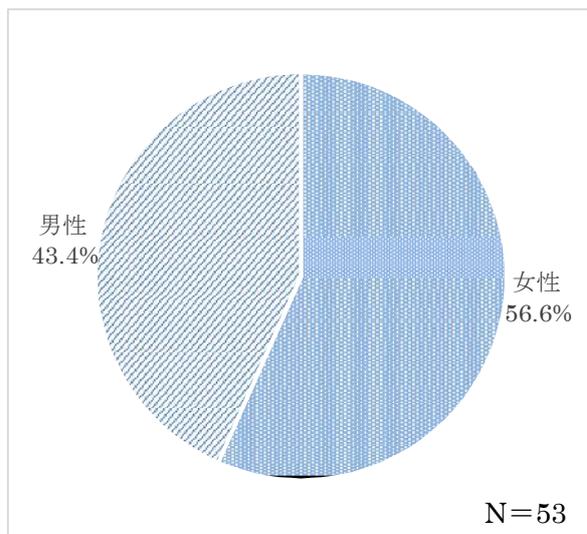


両地域とも、60歳代以上が半数以上を占めた。地域福祉コーディネーターは自治会やひだまりサロンなどの場にアウトリーチ（地域に向向いていくこと）することが多く、そこで相談を受けることが多かったためと考えられる。

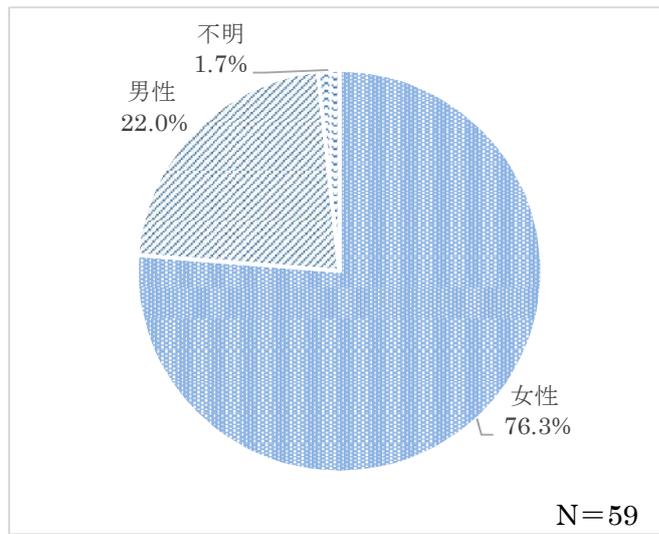
40歳代・50歳代の支援対象者の中には、ひきこもっている方、精神疾患がある方などがおり、支援の拒否や社会的孤立期間の長期化、生きる意欲の低下など、支援が困難な状況が見受けられた。今後は、その年代の人たちが地域の中で人や社会と関わることのできる仕組みづくりの必要性を感じる。

②支援対象者の性別

○深大寺北ノ台地域



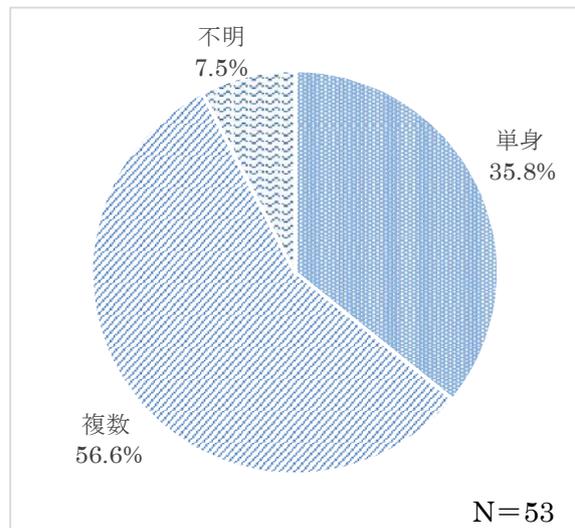
○染地・国領町地域



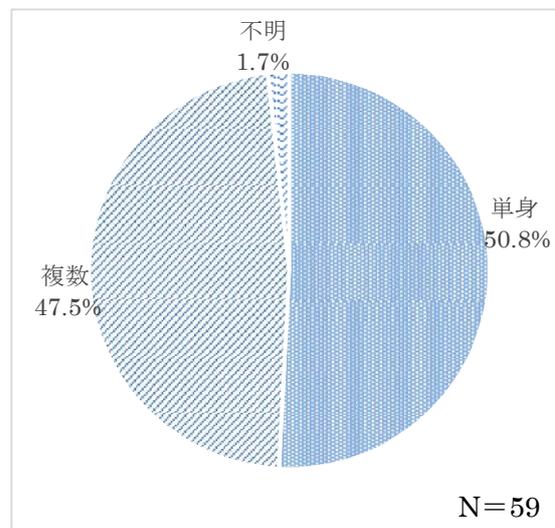
染地・国領町地域は女性が 76.3%を占めている。相談が多い60歳以上の支援対象者の大部分が女性であることが挙げられる。

③支援対象者の世帯人員

○深大寺北ノ台地域



○染地・国領町地域

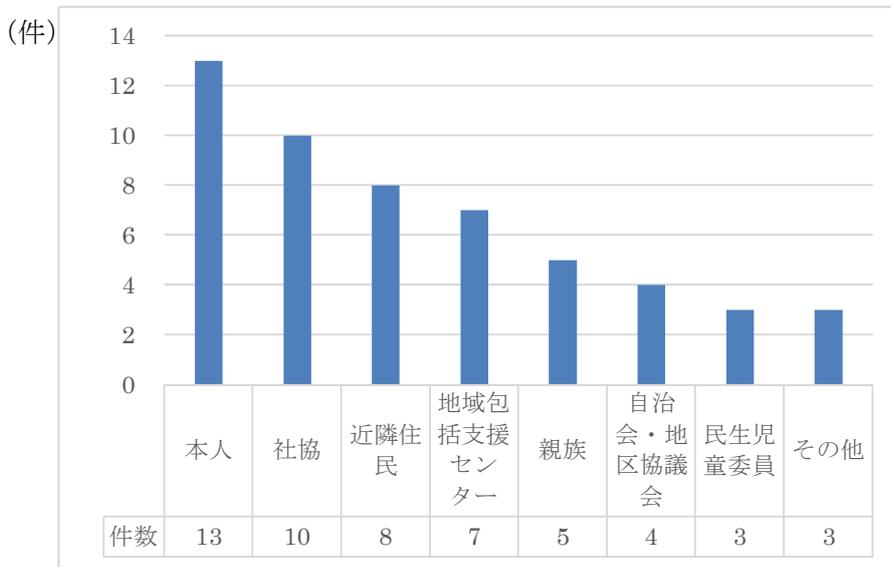


染地・国領町地域は 50.8%が単身世帯であった。集合住宅が多く、高齢の一人暮らし世帯が多い（市全体の 21.4%、H25.7.1 現在）ことが理由として考えられる。

日常的な家族の支えが受けにくく、地域からも孤立しやすい状況であるため、地域での見守り・支え合いが重要である。

④相談経路

○深大寺北ノ台地域

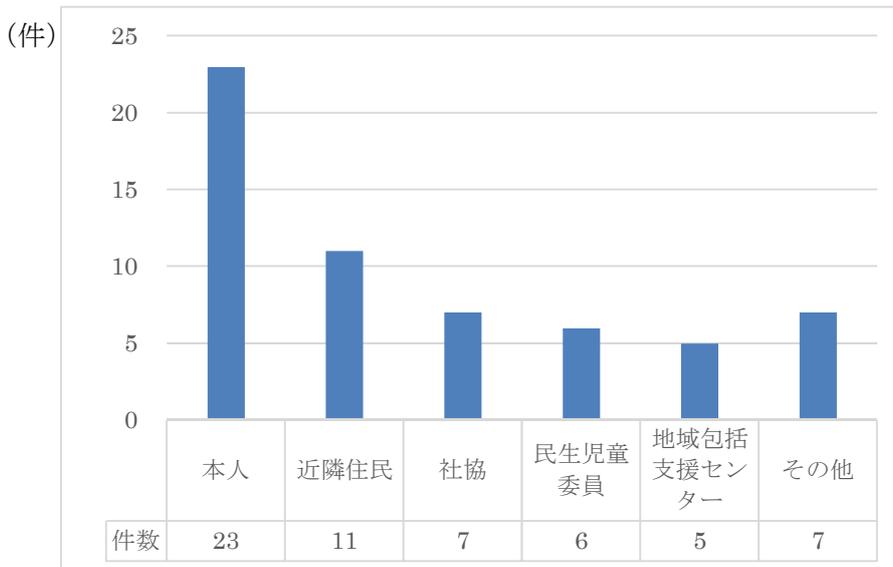


※ 3 件以上を表示

■ その他の内容

- ・市議会議員
- ・ボランティア・NPO
- ・ひだまりサロン など

○染地・国領町地域



※ 3 件以上を表示

両地域とも本人からの相談が最多であった。

これはアウトリーチ先で相談を受けるケースや、近隣住民が困っている本人に地域福祉コーディネーターを紹介して相談につながるケースが多いことが挙げられる。

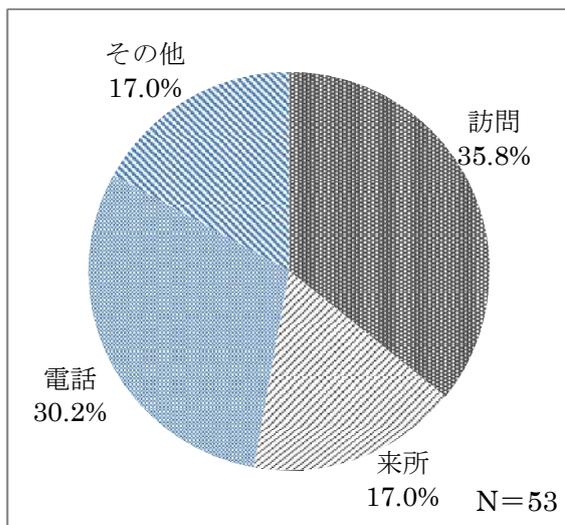
近隣住民からの相談は、地域のキーパーソン（中心となる人）として日々見守り活動に積極的に取り組んでいる方からの相談が多くを占めた。

関係機関では、地域包括支援センターや民生児童委員からの相談が中心であった。

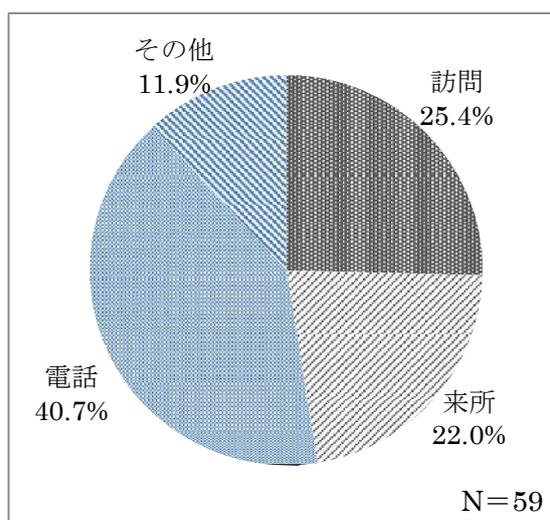
社協からは、見守り事業や生活福祉資金貸付担当者からつながるケースが多かった。

⑤相談方法

○深大寺北ノ台地域



○染地・国領町地域



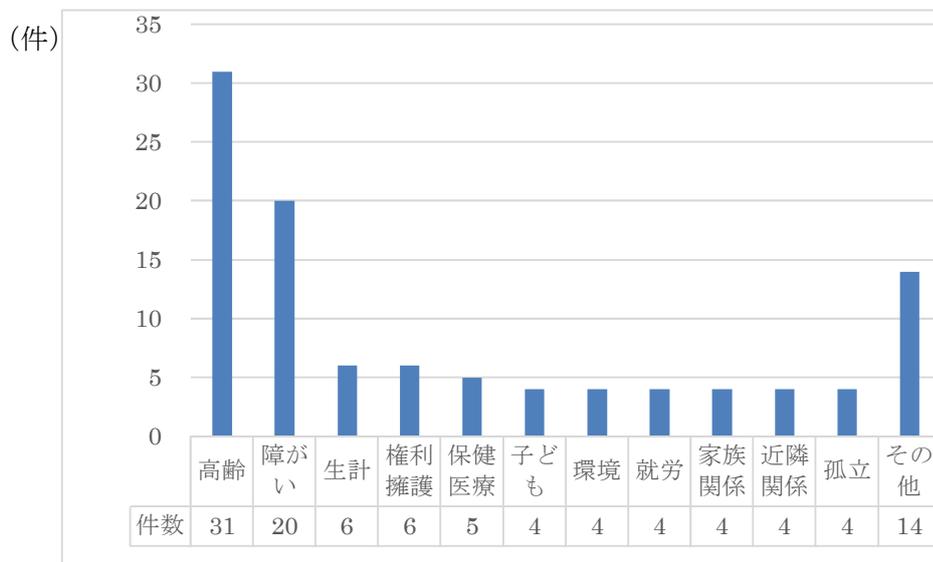
来所よりも訪問での件数が多いのは、地域福祉コーディネーターのアプローチの特徴であるアウトリーチの結果と言える。

電話での相談に対しては、次の機会に訪問や来所につなげ、直接当事者と面談できるようにしている。

その他は、社協内部でつながったケースなどである。

⑥相談内容（分野）

○深大寺北ノ台地域



※ 4 件以上を表示、重複あり

■ 主な相談内容

<高齢>

- ・近所に認知症が進行している人がいる。どうしたらよいか。
- ・一人暮らしの方が心配。
- ・見守りのサービスを利用したい。
- ・施設に入所している夫と一緒に散歩してくれる人を探している。
- ・高齢の親の話し相手になってくれる人がいないか。

<障がい>

- ・精神疾患があると思われる方が、近隣住民とトラブルになっている。
- ・書類の内容を点字にしてくれるサービスがあったら教えてほしい。
- ・障がいがある方ができる地域活動を探している。
- ・耳が聞こえにくくなっている。身体障害者手帳を取得できるのか教えてほしい。
- ・ヘルパーによる支援が必要だが、見つからない時間帯がある。何か方法はないか。

<生計>

- ・精神的に不安定で、長期に渡り失業中。生活費が底をついた。
- ・自治会費が払えない世帯がある。生活に困っているのではないか。

<権利擁護>

- ・親子とも精神障がいがある。金銭管理ができていない。

<保健医療>

- ・現在通っている病院に不満がある。

<子ども>

- ・ネグレクトの可能性のある世帯がある。何とかしたい。
- ・親に面倒を見てもらえていない様子の子どもがいた。

<環境>

- ・ゴミで溢れている家がある。

<就労>

- ・離職し、仕事を探している。住居も退去しなければならない。

<家族関係>

- ・家族との折り合いが良くない。

<近隣関係>

- ・隣の人から嫌がらせを受け、困っている。

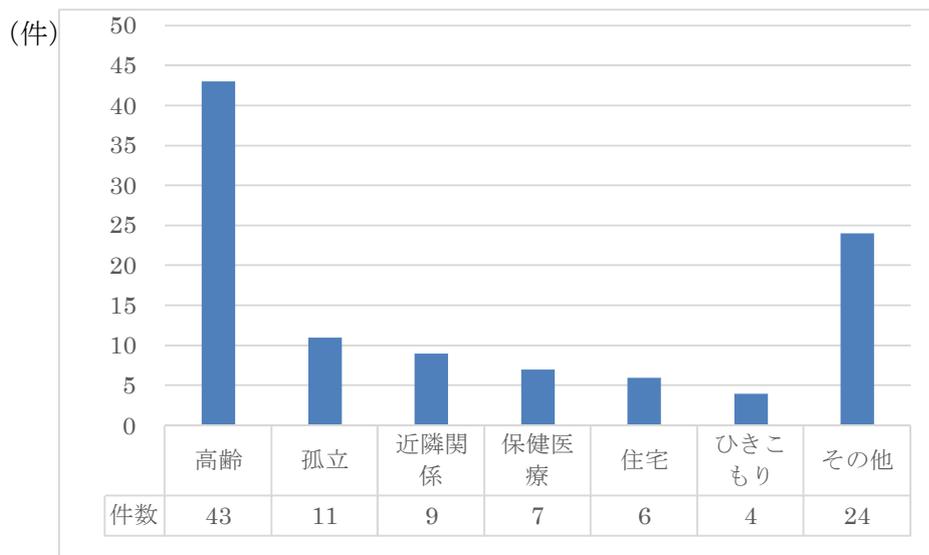
<孤立>

- ・地域で立ち寄れる場所がほしい。

<その他>

- ・福祉施設で働きたい。
- ・ボランティア活動を始めたい。

○染地・国領町地域



※4件以上を表示、重複あり

■ 主な相談内容

<高齢>

- ・高齢者施設の種類を教えてほしい。
- ・隣に住む高齢者はヘルパーを利用しているが、徘徊してしまうことがあるので心配。
- ・介護保険につながってはいるが、身寄りのない人に何かあった時どうすればよいか。
- ・病気のため、外出が難しくなってきた。訪問美容と訪問歯科について教えてほしい。
- ・知り合いの高齢者の家が、足の踏み場がないほど荷物が積み重なっている。火事が心配。

<孤立>

- ・引っ越してきたばかりで、調布のことがよくわからない。高齢者が気軽に行ける場所を教えてください。
- ・気軽に集まることができる場がない。探している。

<近隣関係>

- ・上階の音が気になり、睡眠が不安定になっている。
- ・隣の家匂い、騒音が気になる。
- ・隣の家からの振動が気になる。
- ・近隣から嫌がらせを受けている。

<保健医療>

- ・父が入院している病院に不信感を持っている。

<住宅>

- ・転居しなければならないが、転居先が見つからない。
- ・都営住宅に転居したいが当たらない。
- ・集合住宅の上階に住んでいる。1階に転居したい。

<ひきこもり>

- ・高齢の親がお金に困っていると話している。同居の子は病気があり、長期に渡り就労していない。
- ・ひきこもっている子が家において、自分も参ってしまっている。

<その他>

- ・妻が入院した。自分は退職後の就職先を探している。同居の子もいるが、就労できていない。
- ・高齢の親が入院した。家にいる障がいのある息子が心配である。
- ・部屋の中が荷物で埋まり、足の踏み場がない家がある。火事が心配。
- ・小学生ができるボランティアを教えてほしい。

両地域とも高齢関係の相談が最多であった。60歳代以上の方の相談が半数以上を占めていることが大きな理由だと思われる。「認知症と思われる方がいる」「近所の一人暮らしの人が心配」など、周囲の気づきから相談につながるケースも多い。

孤立、近隣関係の相談の中には、どこの相談窓口でも解決できず、そのままの状態が長期化したものが、地域福祉コーディネーターに相談されるというケースもあった。ひきこもりに関しては、高齢の親が要介護状態になったことにより発見されるケースが複数件あった。このようなケースでは、背景に何らかの精神的課題などにより、生きづらさを抱えていると思われる状況が見受けられた。

深大寺北ノ台地域では、障がい者が2番目に多く、障がい当事者からの相談が中心であった。

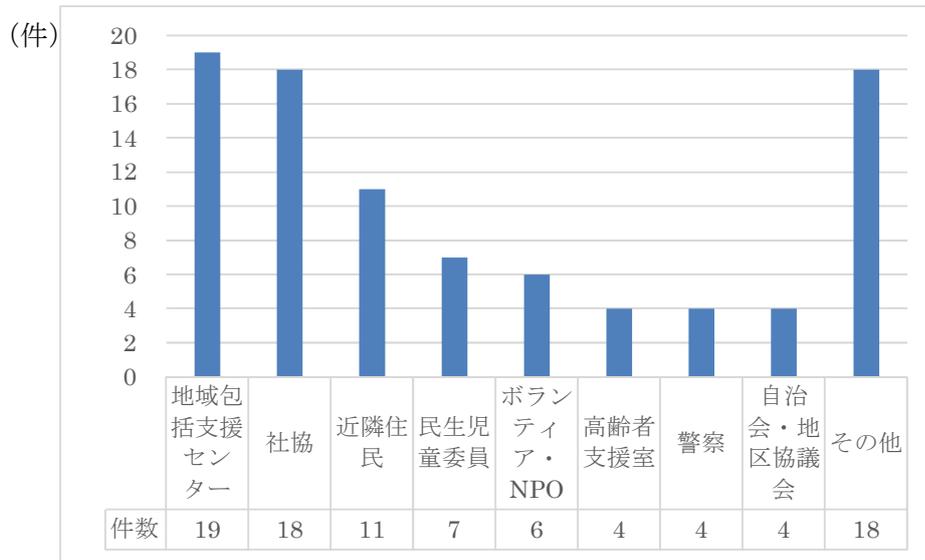
地域福祉コーディネーターは様々な相談を受け、当事者との信頼関係づくり、状況確認、課題分析を行い、当事者の意思を確認したうえで、適切なサービス、関係機関、活動の情報提供をしたり、つないだりした。

ケースによっては住民や関係機関と連携して、当事者を支えるネットワークづくりを図ることもあった。

ただし、個別の相談から社会資源の開発にまでつなげられたケースはまだなく、今後の課題である。

⑦連携先

○深大寺北ノ台地域

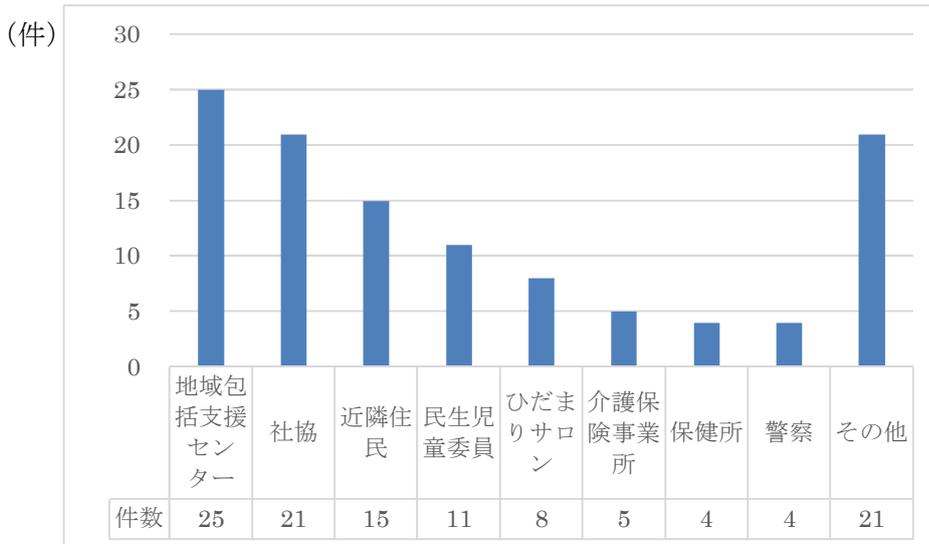


※ 4 件以上を表示、重複あり

■ その他の内容

- ・ 障害福祉課
- ・ 児童館
- ・ 障害者地域生活・就労支援センター「ちょうふだぞう」
- ・ 調布ゆうあい福祉公社
- ・ 医療機関
- ・ 保育園
- ・ 障がい者福祉施設 など

○染地・国領町地域



※ 4 件以上を表示、重複あり

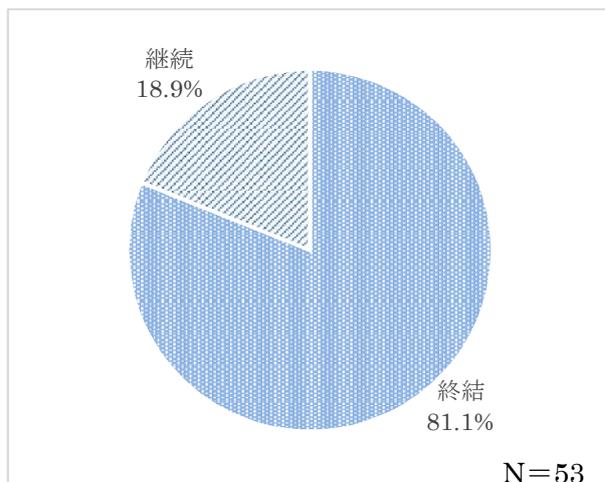
相談内容に応じて、住民や様々な機関・団体と連携して、支援を行った。

両地域とも上位4つは同じであった。高齢者の相談が多かったこともあり、地域包括支援センターが最大の連携先となった。既に地域包括支援センターが関わっている世帯も多くあったため、互いの役割を確認し、連携しながら当事者に関わった。

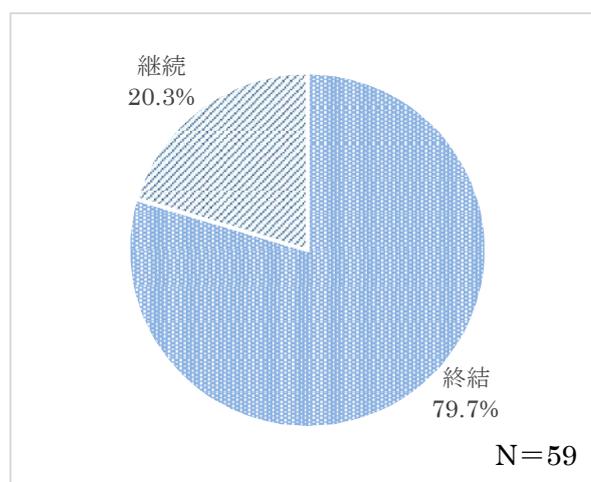
調布社協内では、こころの健康支援センター、障害者地域活動支援センター「ドルチェ」などの事業所のほか、生活福祉資金貸付、見守りといった事業担当者とも連携を図り、サービスにつなげることもあった。また、染地・国領町地域ではボランティアコーディネーター（染地地域福祉センター内に配置）と密に連携しながら当事者への支援を行い、サポートネットワークの構築を目指した。

⑧相談結果

○深大寺北ノ台地域



○染地・国領町地域



両地域とも、80%前後の相談が終結している。継続の中には数十年に渡り長期化しているものもあるので、当事者に寄り添い、住民や関係機関と連携しながら支援を継続させていきたい。

(3) 地域支援

■ 主な相談内容

<深大寺北ノ台地域>

- ・住民が集う場がほしい。
- ・小学校のミニバスケットボールクラブの指導をしてくれる人を探してほしい。
- ・地域の子どもたちに施設で演奏をしてほしい。
- ・障がい者施設と地域住民との交流イベントを実施したいので、協力してほしい。
- ・障がい者施設で行っている古紙回収の協力先を拡充したい。

<染地・国領町地域>

- ・ひだまりサロンのプログラムがマンネリ化してしまった。何か良いプログラム案はないか。
- ・高齢者施設内で小物づくりを教えてくれるボランティアを探してほしい。
- ・自分たちの活動に多くの人に参加してもらいたい。どうすればいいのか。
- ・自分が死んでも家族が安心して生活できる準備をするための勉強会をしたい。

地域支援で取り組んだ内容としては、「ひだまりサロンの立ち上げ支援」、「住民や関係機関のネットワーク化・話し合いの場づくり」、「住民と福祉施設の交流」、「地域課題に対する勉強会の開催」などが挙げられる。

上記のような取組を通して、地域における生活支援の仕組みづくりを進めていきたい。

6 相談事例

事例1 ひきこもり状態の発見と支援 ～個別支援～

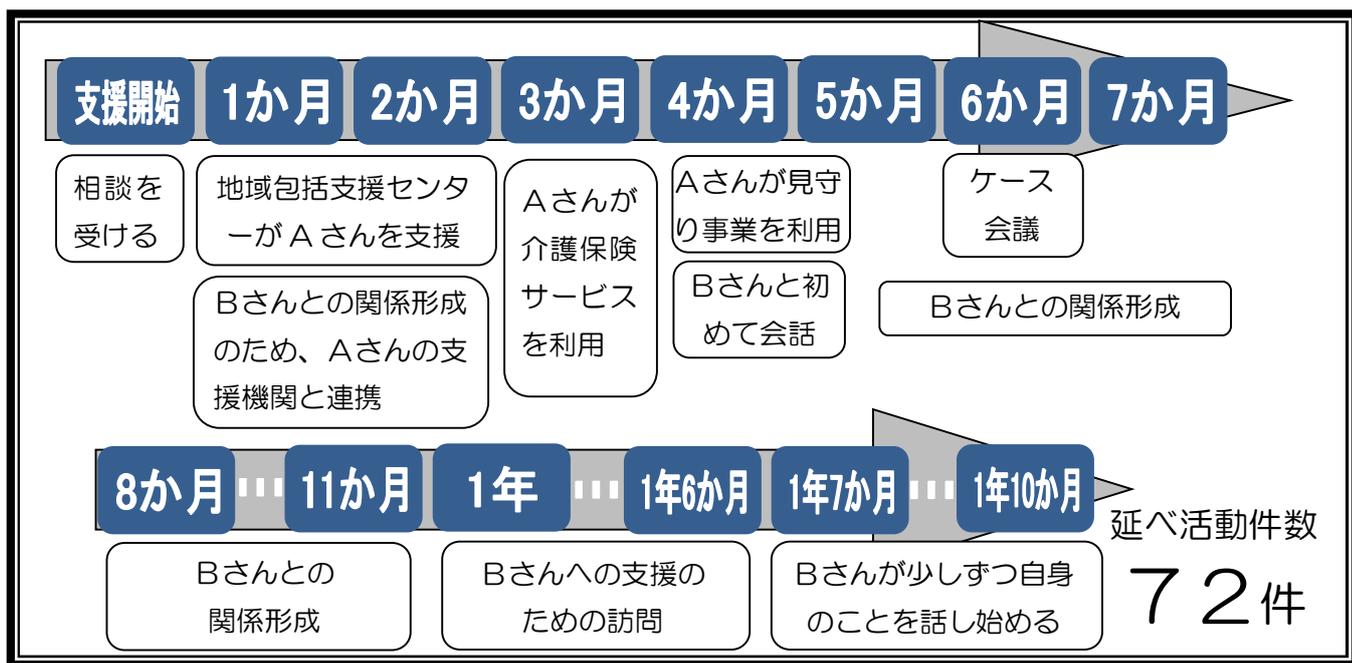
■ 相談内容

近隣住民から民生児童委員に「最近、近所に住む高齢者（Aさん）を見かけない」と相談が入った。民生児童委員は地域包括支援センターと地域福祉コーディネーターにつなげる。その後世帯状況を確認したところ、30年以上ひきこもっている同居の子（Bさん）の存在が明らかになった。

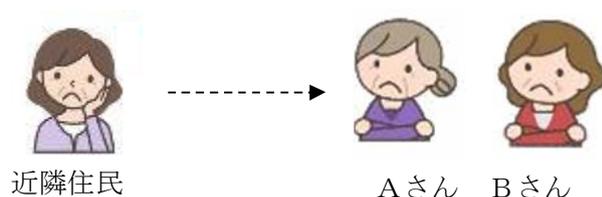
■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

Aさんについては地域包括支援センターが支援し、介護保険サービスの導入がスムーズに行われた。さらに、地域福祉コーディネーターが社協の見守り三事業の一つである電話訪問（週1回見守りボランティアが電話をする事業）を紹介したことで、外出の難しいAさんが家族以外の人と日々のおしゃべりを楽しむことができるようになった。しかし、Aさんと同居するひきこもりのBさんは地域や社会から孤立しており、自らSOSを発しないため、このままでは状況は変わらない。Aさんとの関わりを構築しながら、同時にBさんにも関わり、親亡き後の生活のことも含めて今後のことを一緒に考えていく必要があると思ひ、支援のための訪問などの関わりを継続することにした。

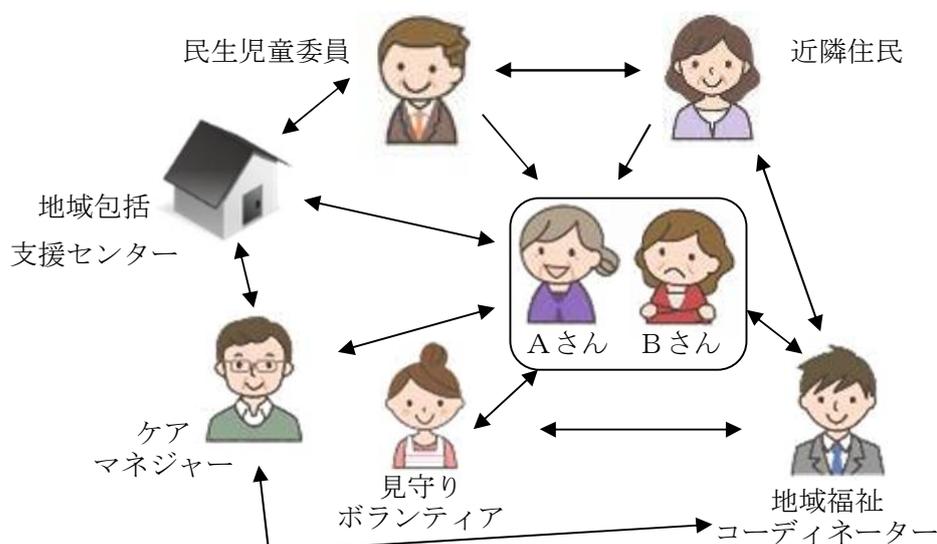
■ 支援の流れ



■ 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

- Aさんを支援する関係機関との情報共有やケア会議などを通じて連携することによって、地域や社会から孤立していたBさんとの関係づくりへと進めることができた。
- 定期的な電話や訪問を継続したことで、生きる意欲を喪失していたBさんが今後の人生について地域福祉コーディネーターと一緒に考えていこうと前向きな一歩を進むことができた。

■ 今後の方向性

- 住民や専門機関と連携しながらAさんの支援を継続し、Bさんのニーズを把握した上で、本人の意思や強みを生かしながら地域や社会とつながる第一歩としてできることを本人と一緒に考えていきたい。
- 地域の中には、親と同居しているため顕在化しないひきこもりの人が少なくないと思われる。今後は、どこにもつながっていないひきこもりや精神疾患などの課題を抱えた人が、地域とつながることができる場づくりや役割が必要と思われる。

事例2 ゴミ屋敷状態の発見と世帯へのアプローチ ～個別支援～

■ 相談内容

近隣住民より、「ゴミで溢れている家がある。自治会にも加入しておらず、どのような人が住んでいるかもわからないので気になる」との相談を受ける。

この住居には高齢のCさんが住んでおり、住居の周囲や玄関前は紙ゴミなどが散乱している状況で、近隣住民との付き合いもあまりない様子であった。

■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

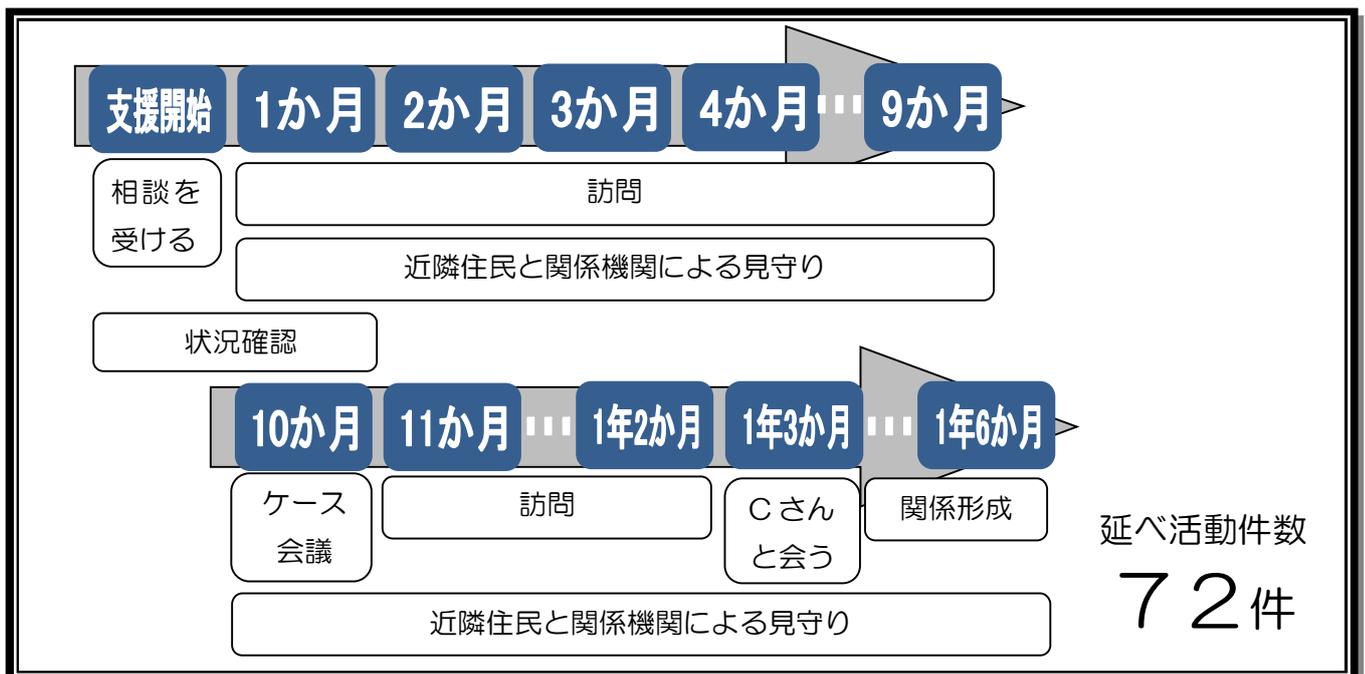
民生児童委員や地域包括支援センター、市役所（高齢者支援室）に確認したが、どの機関も関わりはなかった。

地域包括支援センターなどと継続的に訪問してCさんとの接触を試みるが、呼びかけに応答がない日々が続いた。

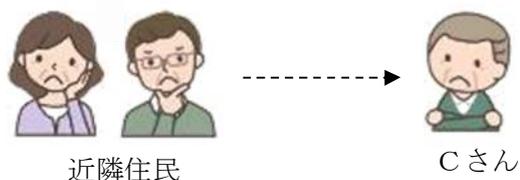
そこで、地域福祉コーディネーターが調整し、Cさんへのアプローチ方法及び今後の対応について話し合う場を設けた。

その後も訪問を続け、相談を受けてから約1年3か月かけてCさんと会うことができたが、住居の中にも大量のゴミが溜まっている状況が確認できた。

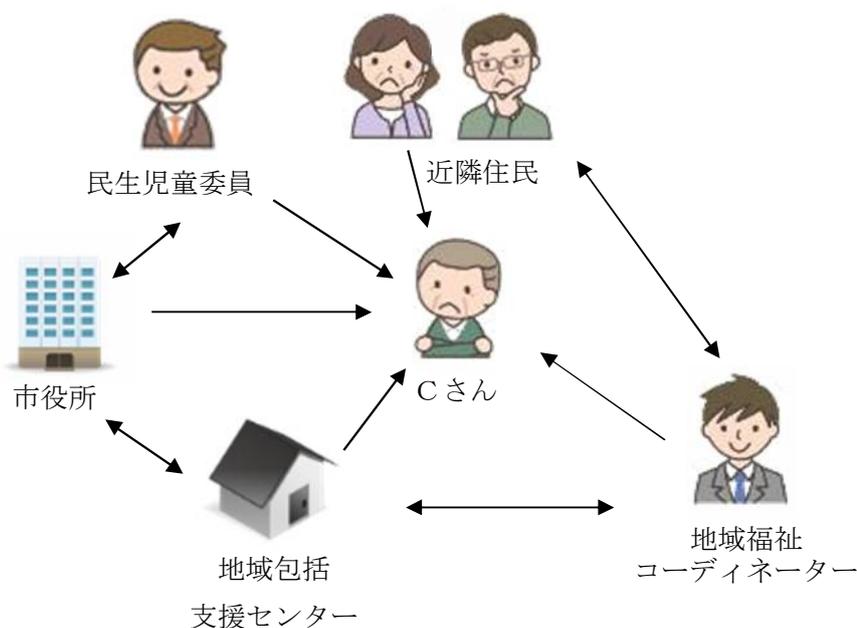
■ 支援の流れ



■ 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

- 地域へのアウトリーチの結果、ゴミ屋敷状態という課題を抱えていたが、どの機関にもつながっていなかったCさんを発見し、近隣住民や関係機関による見守り体制を構築することができた。
- 定期的・継続的な訪問により、1年以上かけてCさんとのつながりをつくることができた。

■ 今後の方向性

- Cさんとの関係づくりを始めたが、まだ支援には入れていない状況である。清掃が必要な状況であること、他にも課題を抱えている可能性があることから、継続的に訪問を続け、必要な支援につなげていけるようにしたい。
- 地域の中には様々な課題を抱えた世帯が潜在化していると思われる。早期発見・早期解決につなげられるよう、地域における見守りネットワークを構築していく必要がある。

事例3 近隣トラブルから相談者支援へ ～個別支援～

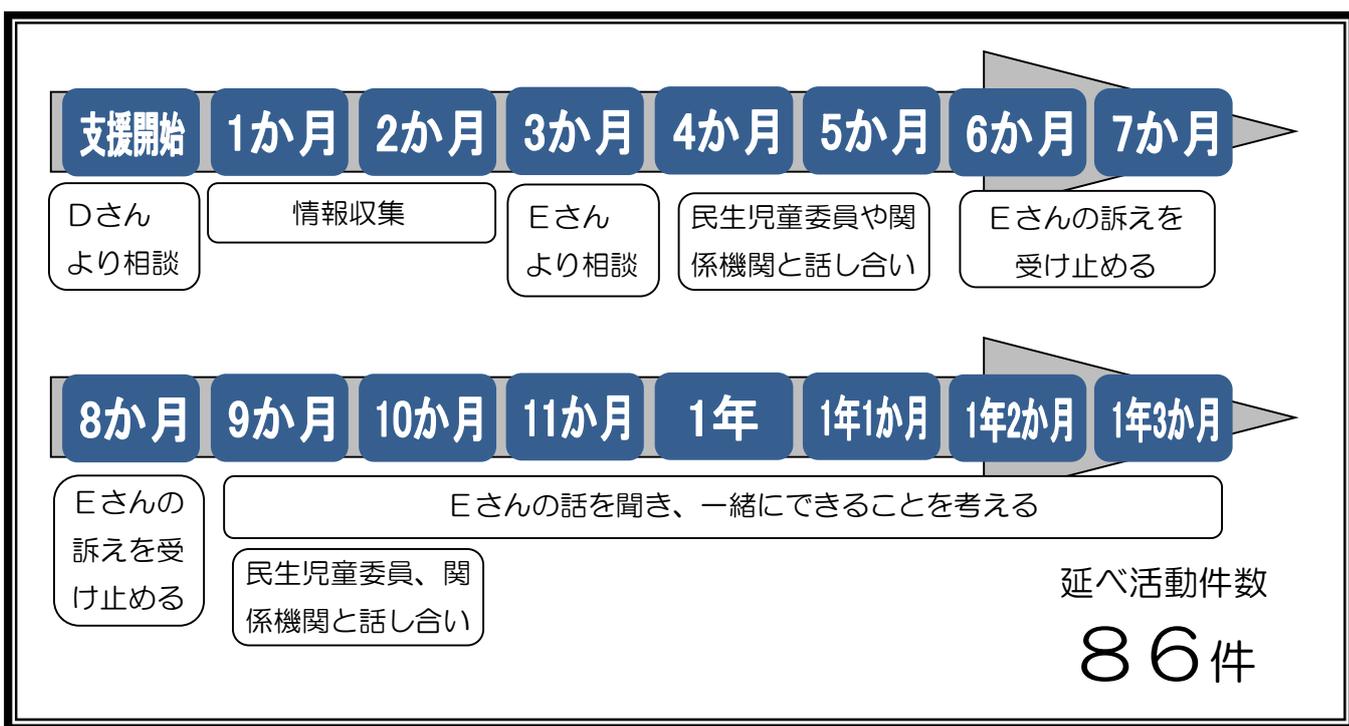
■ 相談内容

近隣住民から地域福祉コーディネーターを紹介されたDさんから、「隣に住んでいるEさんの言動に困っている」と相談を受ける。その後、別の相談窓口から紹介されたEさんより、「Dさんから嫌がらせを受けて困っている」と相談が入る。Eさんの訴えの内容は夜中の騒音、異臭がする、追いかけてくる、自分の行動を監視し、邪魔をするなど。Eさんは就労の継続も難しい状況である。

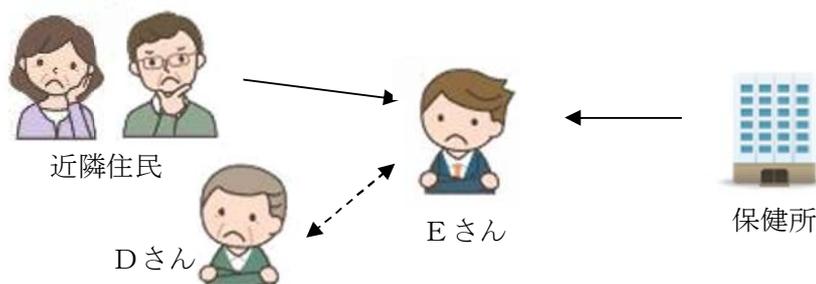
■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

Eさんの訴えの内容から精神的な課題を抱えているのではと考え、保健所に連絡。既に関わりがあり、医療面からのアプローチ中であった。地域の中では民生児童委員、ボランティアコーディネーターと連携しながら、Eさんの訴えを聞き、一緒にできることを考える。Dさんだけに向かっている意識が他に向くよう、地域活動の紹介等を行うが全て本人から拒否される。医療面の支援は保健所、地域で生活する中での支援は地域福祉コーディネーターとボランティアコーディネーターと役割を明確にし、本人の意思を確認しながら今後の生活について一緒に考えていく体制を整えた。

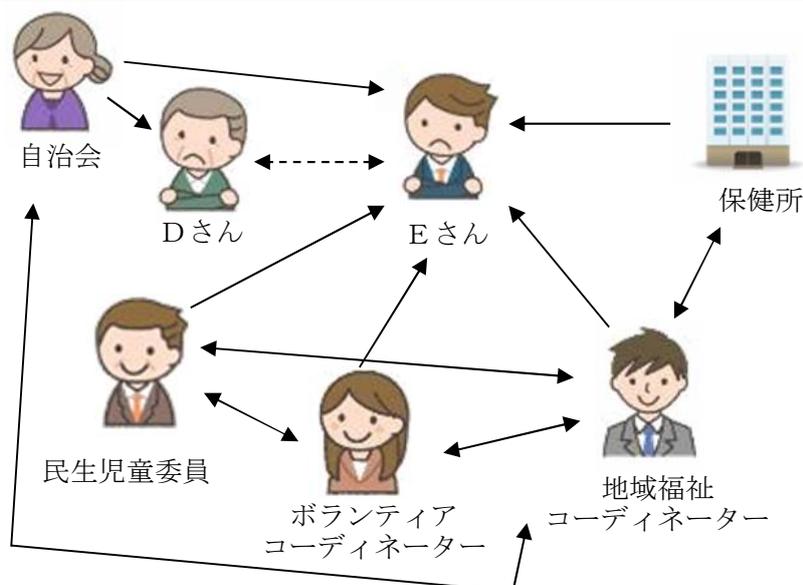
■ 支援の流れ



■ 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

- 保健所、地域の身近な相談窓口である民生児童委員、地域拠点に常駐しているボランティアコーディネーター、近隣住民と連携しながら、Eさんの訴えや生きづらさを受け止める体制を構築した。
- Dさんに対しても民生児童委員、ボランティアコーディネーターと連携し、いつでもDさんの不安を受け止める体制づくりを目指した。

■ 今後の方向性

- Eさんは医療が必要と思われるが病識がないため、なかなか医療につながりにくい。Eさんを排除しようとする近隣住民の動きもある。Eさんが地域の中で孤立することなく生活するためには、本人の気持ちを受け止めてくれる場所やEさんに対する近隣住民の理解が必要である。また現在は元気なDさんに対しても、Eさんとのトラブルに不安を抱えて生活しているため、今後の対策が必要と思われる。
- 本人や周囲の人たちがこころの病気を抱えていても安心して暮らしていくためには、こころの病気を正しく理解することが重要である。誰でもかかりうる可能性のあるこころの病気を知り、地域の中でお互いに助け合うことができるよう、関係機関と一緒に考えていきたい。

事例4 住民主体のサロン活動の立ち上げ ～地域支援～

■ 相談内容

住民より、「自治会に所属しているが、高齢化や単身世帯の増加、近隣関係の希薄化が進んでいる。自治会員の状況も把握できておらず、どうしていけばよいか」との相談を受けた。

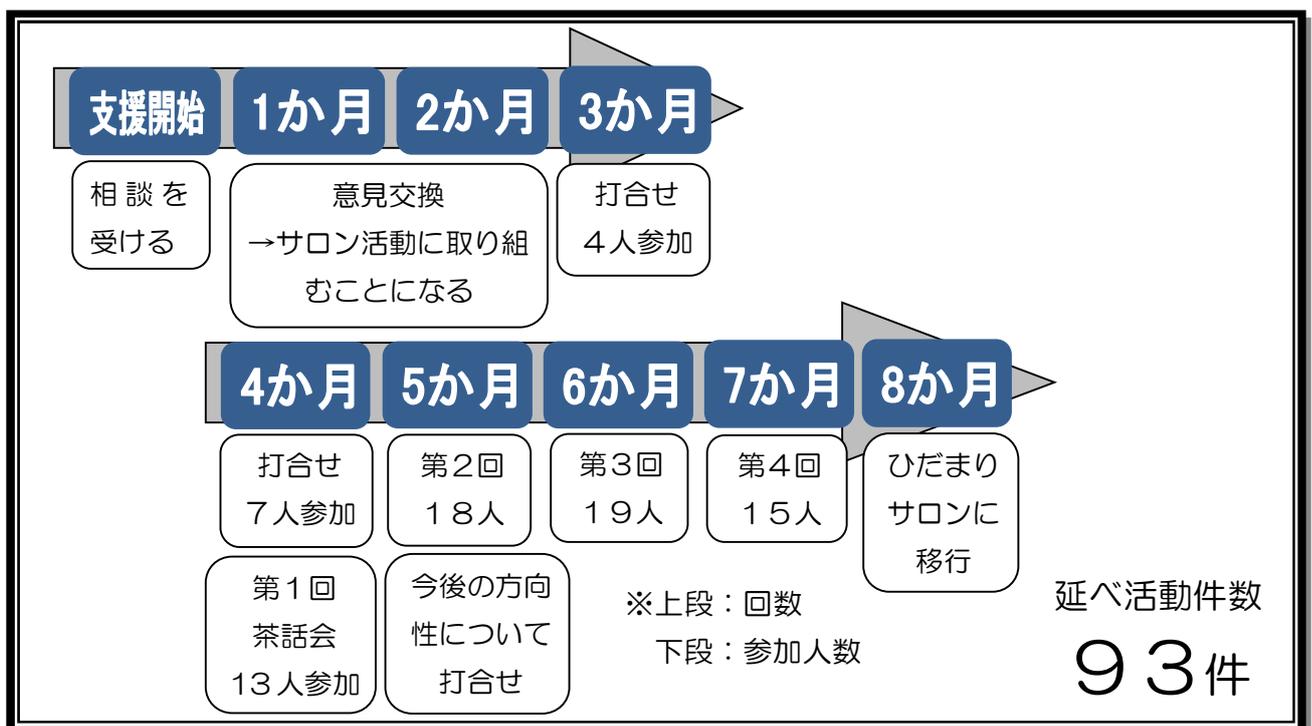
■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

意見交換を重ね、その方が所属している自治会を中心にひだまりサロンの立ち上げを目指していくことになった。

この活動に関わってくれそうな方を住民自身に誘っていただく形で輪を広げ、2回の打合せを開催。最初からひだまりサロンとして自主的に運営するのは難しいとの意見を受け、地域福祉コーディネーターが主催し、住民に協力していただく形で開催することを提案。4回の地域福祉コーディネーター主催による開催の後に、ひだまりサロンの登録に至り、住民主体の活動が立ち上がった。

なお、立ち上げに際しては、社協のひだまりサロン担当とも連携して進めた。

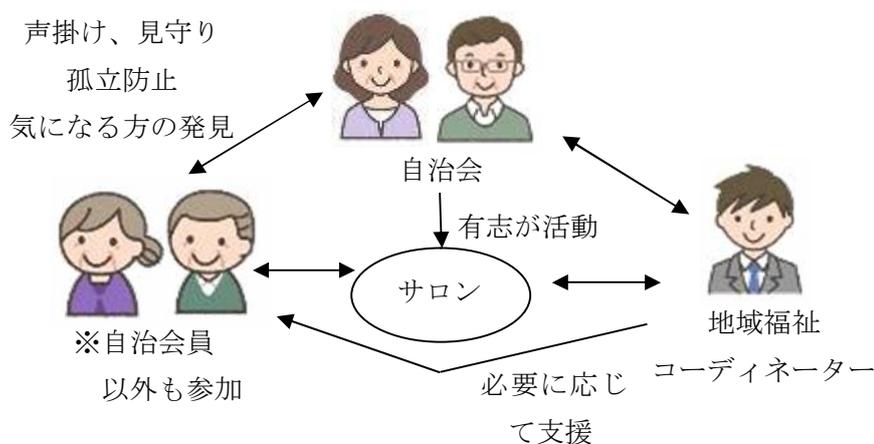
■ 支援の流れ



■ 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

- 自治会の方の相談から、それまでひだまりサロンのなかった地域にサロンが設立された。
- 住民による主体的な取組を促進することができた。
- 運営スタッフが近所の気になる方に積極的に声掛けをすることで、見守りや孤立防止につながっている。
- サロンに参加した認知症高齢者を地域福祉コーディネーターが把握し、個別支援につながった。



■ 今後の方向性

- サロン活動は、孤立防止、見守り、活動者の発掘、地域内での役割の創出、潜在化した課題の発見など、多くの機能がある。今後も、地域の支え合いの輪を広げるため、民生児童委員や地域包括支援センターとも連携しながら、サロン活動の立ち上げを推進していきたい。

事例5 住民と福祉施設のつなぎ ～地域支援～

■ 相談内容

それまで知的障がい者施設がなかった地域に、平成25年9月に社協運営の「希望の家深大寺」が新設、同年10月にNPO法人わかばの会運営の「わかば第一事業所」が、国領町より移転した。

それぞれの施設より、「新たな場所で地域のことがわからない。住民とのつながりをつくりたい」との相談を受けた。

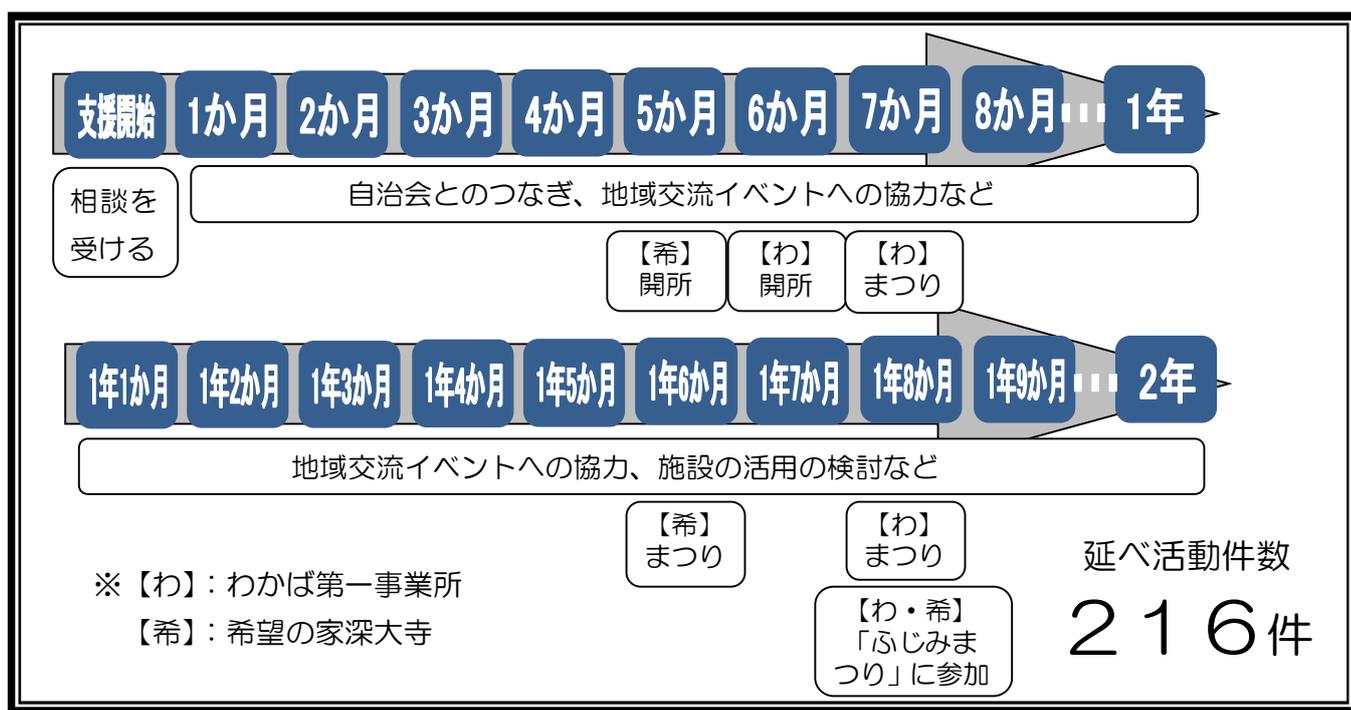
■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

両施設とも同じ自治会のエリアであったため、自治会長に紹介し、施設概要の説明や情報交換を行う機会を設けた。

自治会への加入や防犯パトロールへの参加、地域内の他イベントへの出展を促しつつ、新規自主製品開発の企画（わかば第一事業所）や古紙回収の協力先の開拓（希望の家深大寺）を支援した。

また、両施設が企画した地域交流まつりにおいて、自治会やボランティアの調整を行った。

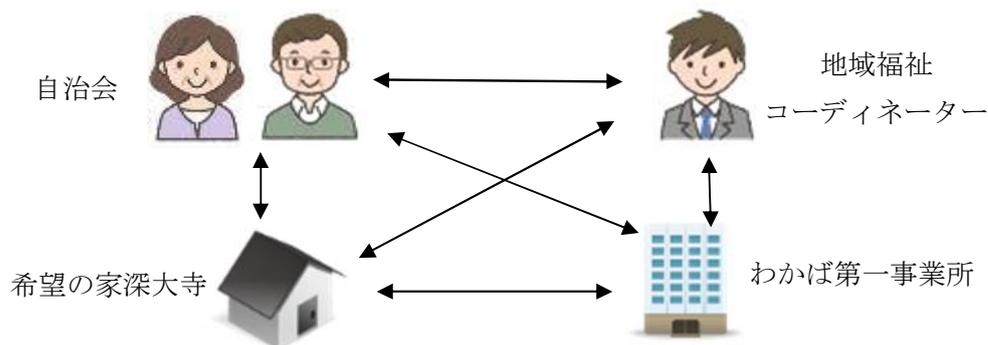
■ 支援の流れ



■ 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

- 両施設とも自治会に加入した。
- 自治会が行っている防犯パトロールに、地域の一員として施設職員や障がい当事者が参加。このつながりから、施設でボランティア活動を始めた自治会員もいた。
- 各施設とも地域交流イベントを開催。親子連れを中心に自治会員以外の周辺住民の参加も多数あり、住民とのつながりづくり及び障がいや施設の理解促進につながった。また、当イベントの開催においては、自治会がブースを出展するなどの全面的な協力を得ることができた。
- 自治会の総会を希望の家深大寺で行うなど、施設の地域開放が進んだ。



■ 今後の方向性

- 双方の良好な関係構築に努めるとともに、障がいの理解促進を図っていきたい。
- 福祉施設の地域拠点としての活用を推進する。
- 災害時を想定した、地域と施設との連携を進めていきたい。

事例6 住替えに伴う住民不安への対応 ～地域支援～

■ 相談内容

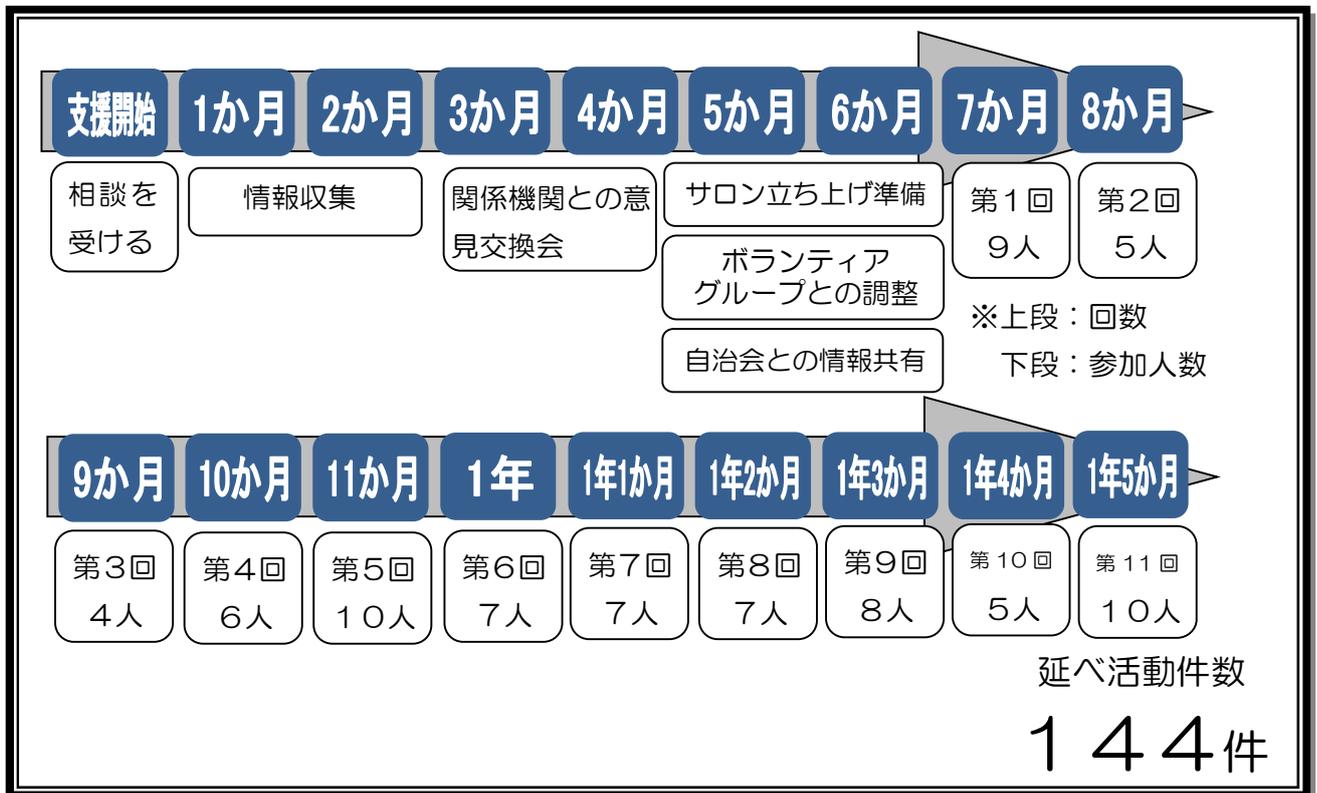
耐震不足のため取り壊しが決まっている集合住宅の自治会長から、「住替えに伴う不安を持っている方が増えている。またどこにも相談できずに困っている人も多い」との相談を受ける。また、翌月に民生児童委員から、「住替えを迫られていることへの不安や焦りによって、精神的に参っている高齢者が多い」と相談が入る。

■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

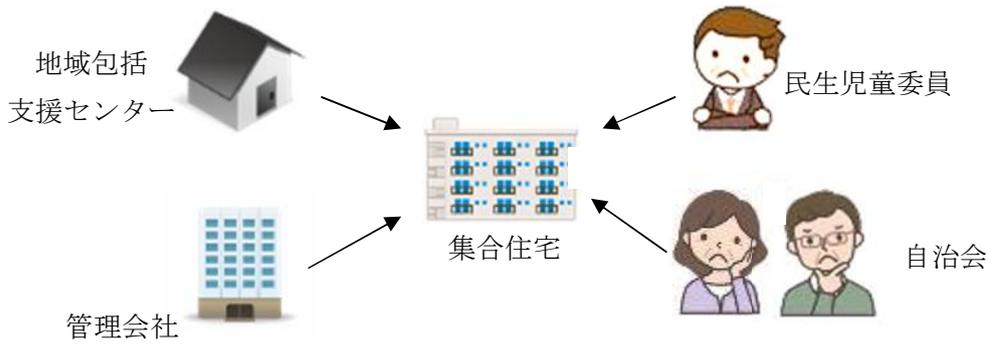
当初は集合住宅内に「福祉のなんでも相談窓口」を設けると良いのでは考えた。しかし、自治会や関係機関と話し合いを重ねるうちに、どこに相談すればいいのかわからない人、何となく不安を感じている人が多いことがわかった。そこで、まずはどこにも相談できず、ひきこもりがちな高齢者などの不安を解消し、誰でも気兼ねなく立ち寄って、お茶とおしゃべりで気分転換ができる場を立ち上げようと考えた。

サロン運営には心と体を癒すマッサージボランティアの協力があり、不安や本音を吐き出しやすい体制を整えることができた。月1回定期的に開催することで、継続的な関わりが可能となり、参加者の不安軽減に繋がった。

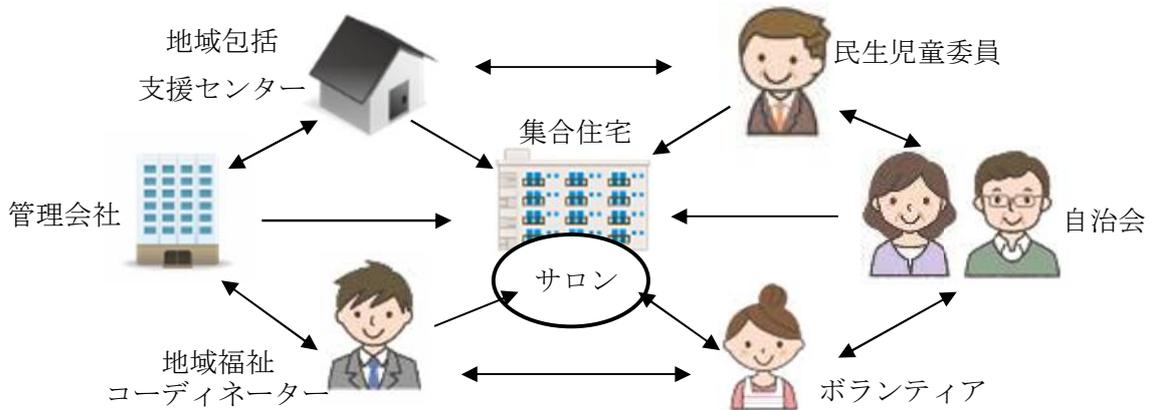
■ 支援の流れ



■ 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

- 自治会、管理会社、民生児童委員、地域包括支援センター、地域福祉コーディネーターの五者で、今後どのような支援が必要か話し合う場を設けた。その後、不安を抱えた住民が気楽におしゃべりをし、気分転換できる場があればという思いから、集合住宅内に気軽に集える場づくりの提案へと話を進めることができた。
- 誰もが気軽に集えるサロンを開催することで、何十年も同じところに住んでいても知り合うことができなかった人との新しい交流が生まれた。
- 自治会、管理会社、ボランティアグループの協力のもと、お茶を飲みながらおしゃべりする場を月に1回、定期的で開催した。その中で日頃の不安や悩みを話す方もいる。その際は本人の承諾を得ながら個別に訪問し、世帯が孤立することがないよう地域ネットワークでの解決を目指した。



■ 今後の方向性

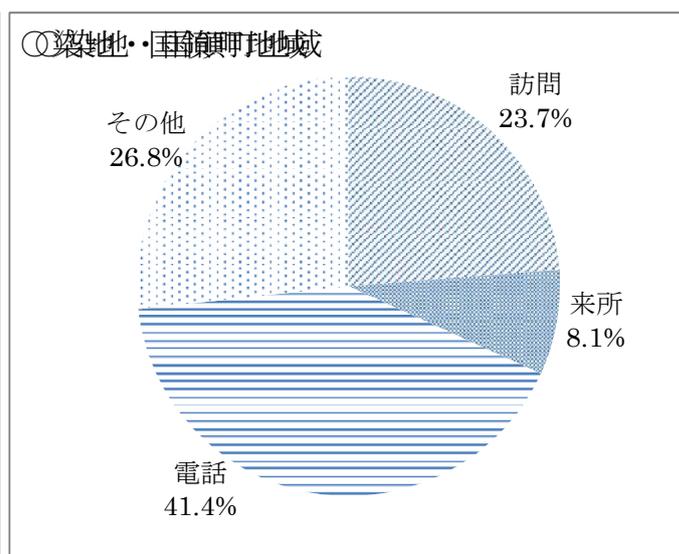
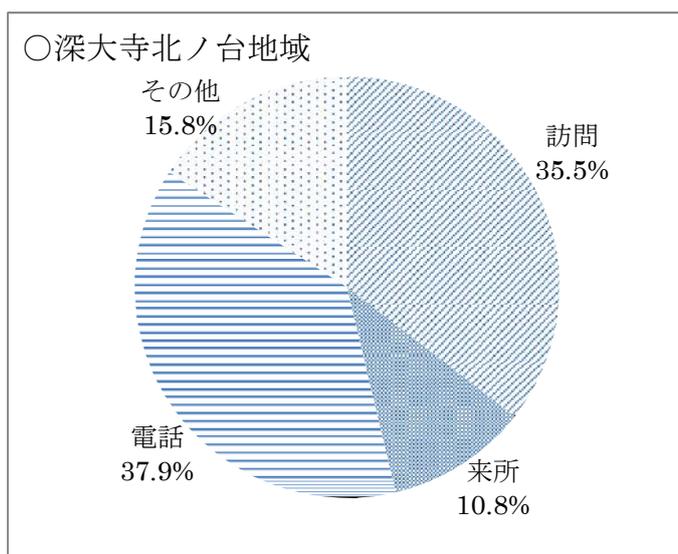
- 住替えが進んでいない世帯の中には、複合的な課題を抱えている世帯も多い。関係機関と連携しながら、困っている当事者の気持ちに寄り添って一緒に考え、住替えに向けて前向きな選択ができるような支援が必要と思われる。

7 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)

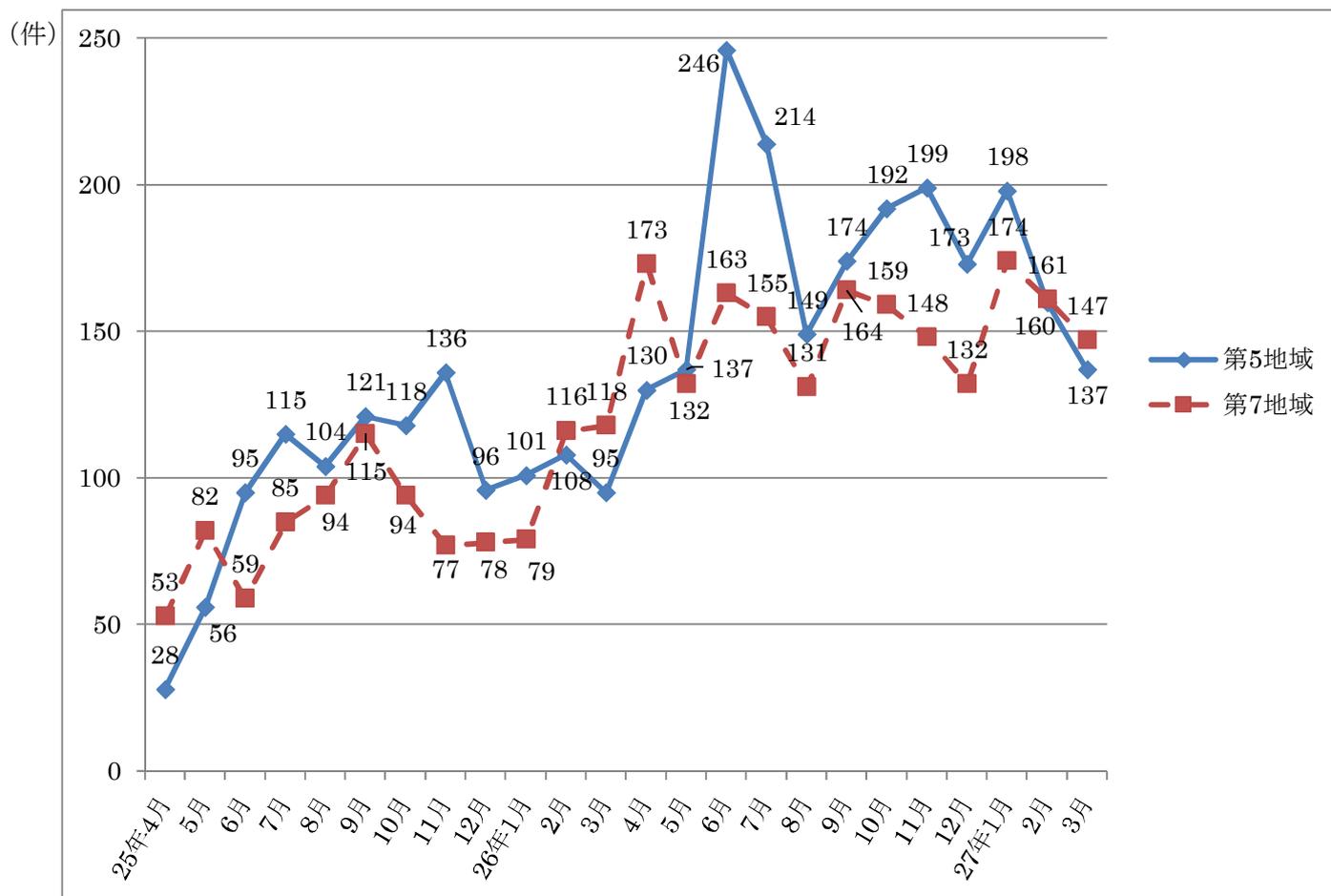
地 域	訪問		来所		電話		その他(社協内 部打合せなど)		合計	
	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26	H25	H26
深大寺北ノ 台地域	H25	460	H25	110	H25	400	H25	203	H25	1,173
	H26	706	H26	244	H26	843	H26	316	H26	2,109
	1,166		354		1,243		519		3,282	
染地・国領町 地域	H25	301	H25	89	H25	372	H25	288	H25	1,050
	H26	385	H26	145	H26	824	H26	485	H26	1,839
	686		234		1,196		773		2,889	
両地域合計	H25	761	H25	199	H25	772	H25	491	H25	2,223
	H26	1,091	H26	389	H26	1,667	H26	801	H26	3,948
	1,852		588		2,439		1,292		6,171	



来所よりも訪問の件数が多いのは、地域福祉コーディネーターのアプローチの特徴であるアウトリーチの結果と言える。

平成26年度はどの項目も前年度比増となり、全体としては約1.8倍の行動件数となった。

(2) 月別行動件数



両地域ともに、個別支援や地域支援（ひだまりサロンの設立支援など）の相談が増えた時期は、当事者へのアプローチや関係機関との連絡調整などにより一時的に増加している。全体としては両地域ともに、行動件数は増えている。

(3) 相手方区分

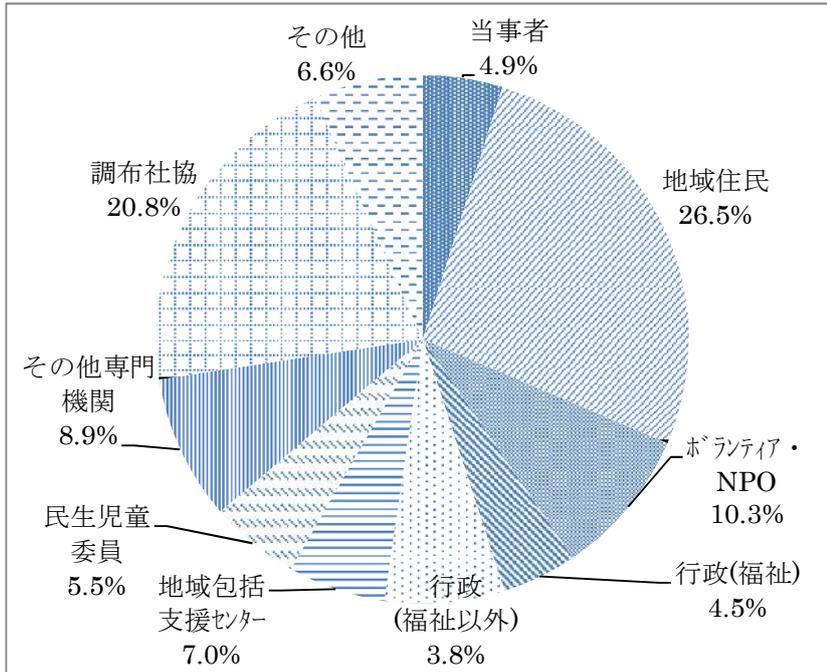
(件)

地 域	当事者		地域住民		ボランティア N P O		行政 (福祉)	
深大寺北ノ台 地域	H25	31	H25	317	H25	121	H25	46
	H26	129	H26	554	H26	176	H26	103
	1 6 0		8 7 1		2 9 7		1 4 9	
染地・国領町 地域	H25	61	H25	277	H25	68	H25	30
	H26	204	H26	351	H26	151	H26	65
	2 6 5		6 2 8		2 1 9		9 5	
両地域合計	H25	92	H25	594	H25	189	H25	76
	H26	333	H26	905	H26	327	H26	168
	4 2 5		1, 4 9 9		5 1 6		2 4 4	

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	
H25	45	H25	82	H25	75	H25	134
H26	195	H26	112	H26	105	H26	157
2 4 0		1 9 4		1 8 0		2 9 1	
H25	30	H25	88	H25	78	H25	77
H26	29	H26	146	H26	95	H26	180
5 9		2 3 4		1 7 3		2 5 7	
H25	75	H25	170	H25	153	H25	211
H26	224	H26	258	H26	200	H26	337
2 9 9		4 2 8		3 5 3		5 4 8	

調布社協		その他		合計	
H25	255	H25	67	H25	1, 173
H26	427	H26	151	H26	2, 109
6 8 2		2 1 8		3, 2 8 2	
H25	286	H25	51	H25	1, 046
H26	523	H26	95	H26	1, 839
8 0 9		1 4 6		2, 8 8 5	
H25	541	H25	118	H25	2, 219
H26	950	H26	246	H26	3, 948
1, 4 9 1		3 6 4		6, 1 6 7	

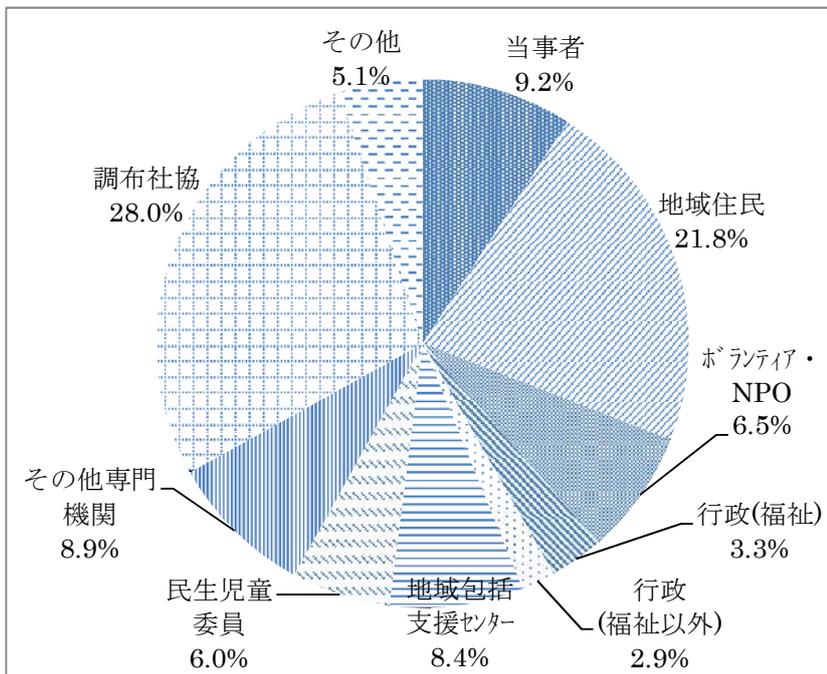
○深大寺北ノ台地域



地域住民との連絡調整が多く、当事者と関わった件数は少ない。当事者へのアプローチが難しい一方で、地域住民との関係を築いてきた結果、連携が増えている状況がある。

また、平成26年度は地区協議会設立に向けて行政（福祉以外）と連携を図る機会が多かったため、件数が増加している。

○染地・国領町地域



ボランティアコーディネーターと連携する機会が多いため、調布社協内の連絡調整が多かった。

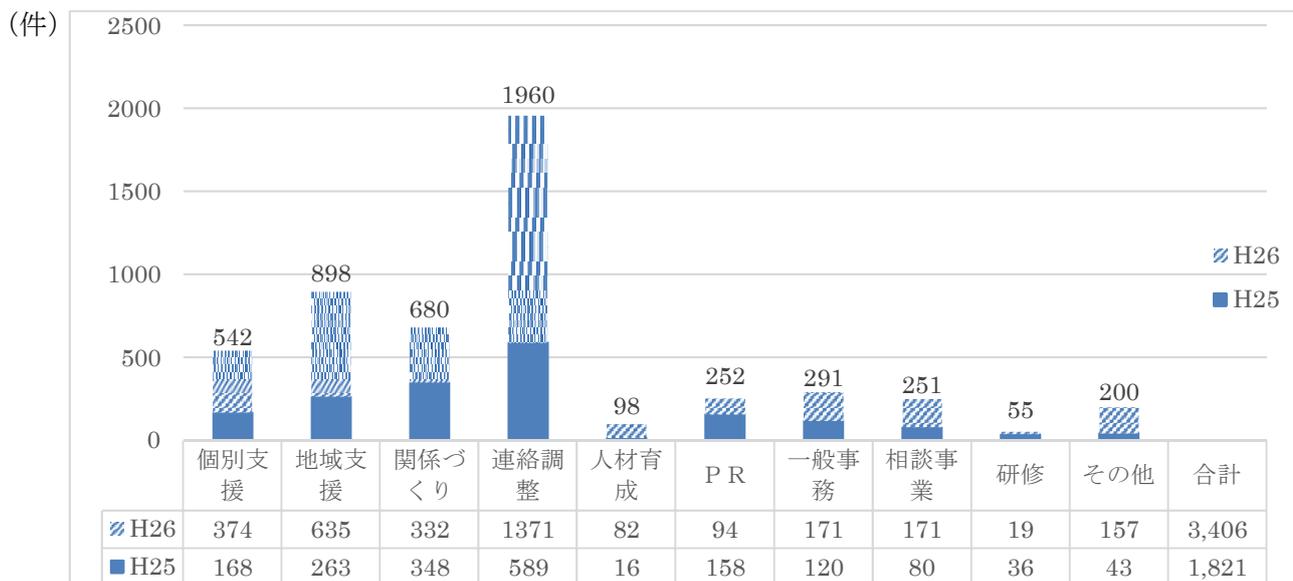
当事者と関わった件数は全体としては少ないが、伴走型支援として関わる時間は増加した。

なお、染地・国領町地域は地域包括支援センターの拠点が2か所あるため、連携の件数が多くなっている。

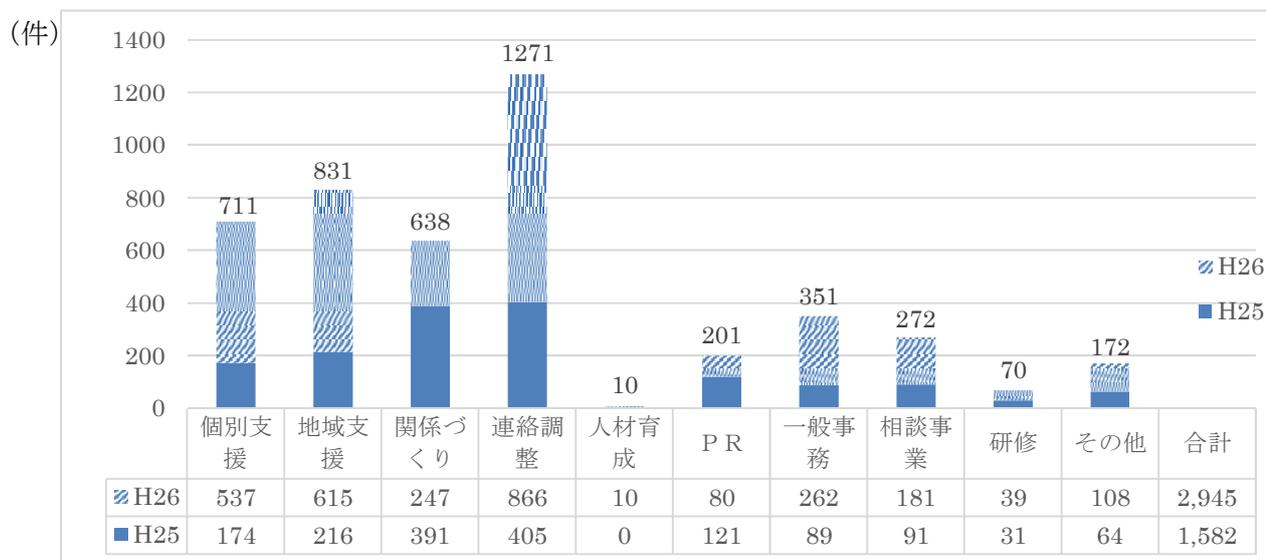
※四捨五入の関係で、円グラフの合計が100%にならない場合がある。

(4) 活動内容

○深大寺北ノ台地域



○染地・国領町地域



個別支援におけるサービスや関係機関へのつなぎ、地域支援における地域住民などの調整により、両地域ともに連絡調整の件数が最多となった。

平成25年度は地域福祉コーディネーターが配置された年度であったため、地域住民や関係機関との関係づくり及びPRを行う場面が多かった。

平成26年度は相談件数が増加し、継続的に関わる必要がある支援ケースも多くなったことから、個別支援や地域支援の件数が増えた。

人材育成の件数が少ないのが課題である。把握した課題から、地域において学ぶ場を創出するなどの取組を今後は進めていきたい。

■ 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	当事者や関係機関との連絡調整、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、F M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、社協内部の打合せ
相談事業	電話相談、心配ごと相談、ふれあい福祉相談（地域福祉コーディネーターが担当している社協事業）に関する事務作業や会議
研修	研修、スーパービジョン、他社協への視察
その他	地域外の活動など

8 地域住民や関係機関より

(1) 深大寺北ノ台地域

様々な立場の人同士が情報交換をする場がなく、行政施策も縦割りで細分化されている中で、地域内の情報、人、団体をつなぐ役割が求められています。

地域に入りながら、住民とともに地域づくりを行う地域福祉コーディネーターは非常に重要で、大きな期待を持っています。

(自治会)

「困った時に何でも相談できる、話せる人がいる」ことは、住民にとって何よりありがたく、心強いものです。個々の相談対応やひだまりサロンの立ち上げ支援など地域への働きかけを通じ、住民が安心して暮らせるしくみづくりに取り組んでいる地域福祉コーディネーターを、他地域にも広げてほしいです。

(ボランティア団体)

当事業所は平成25年10月に深大寺北町に移転してきました。初めての土地で全く地域のことわからない中で地域福祉コーディネーターと出会い、様々な情報を得たり、住民とつながってもらったりして、関係を広げることができました。今では、地元自治会の方が施設のボランティアに来てくれるまでになっています。地域とつながるきっかけをつくってくれた地域福祉コーディネーターには感謝しています。

(福祉施設)

(2) 染地・国領町地域

フットワークの軽さに感激です。スーパーウーマンの存在です。頼りになります！
これからも地域の皆さんと一緒に手をつないで歩いて行ってください。

(地区協議会・民生児童委員)

集合住宅の住替えに伴い、居住者の心のケアを中心に「ぬくもりサロン」を開設していただきました。多くのボランティアさんと一緒にお部屋の雰囲気作りからマッサージまで心配りをいただきました。どこにも相談できず、悩んでいた方がふっと心を癒されて問題解決を目指そうという思いを伺いました。今後は外出できない方への対応が課題となっています。

地域福祉コーディネーターには何度も自治会に足を運んでいただいて、情報交換できたことは今後の地域の支え合いの仕組みづくりに役立つと思います。これからも共に地域の課題解決を目指していきましょう。

(自治会)

地域福祉コーディネーター(コミュニティソーシャルワーカー)という地域を支える応援団が新しく増え、地域包括支援センターとしても大変心強く思っています。これから全部の地域包括支援センターの地区にも配置されることを願っています。

(地域包括支援センター)

9 今後の展望と課題

(1) 地域における重層的な生活支援の仕組みづくり

地域福祉コーディネーターを先進的に配置している他地区の社会福祉協議会においては、「地区社会福祉協議会」や「校区福祉委員会」といった、住民が主体となり様々な福祉活動を推進する組織を設置・支援している。また、専門機関によるネットワークも形成し、相互に連携・協働しながら、重層的な生活支援の仕組みづくりを行っている。

調布社協においても、このような仕組みの構築の目指し、今後具体的な検討を進めていく必要がある。

(2) 新制度への対応

平成27年度より生活困窮者自立支援法の施行、介護保険法の改正が行われ、保健・医療・福祉を取り巻く環境は大きく変化している。両制度とも地域福祉の視点が入り入れられ、今後ますます「制度の狭間の課題」や「複合的な課題」を抱えた方の支援や、地域におけるサポートネットワーク形成、住民参加の促進、社会資源開発などが求められている。

地域福祉コーディネーターは、この2年間の取組を生かし、平成27年度から調布社協に設置された生活困窮者自立支援相談窓口「調布ライフサポート」や、調布ゆうあい福祉公社に配置された「生活支援コーディネーター」と密に連携を図っていくことが求められる。

(3) 地域福祉コーディネーターの養成

地域福祉コーディネーターに求められる役割を担うには、多様な知識や技術、経験が必要である。

平成27年度から2人増員となり、4人の配置となった地域福祉コーディネーターはもとより、今後地域福祉コーディネーターを担っていく他部署の職員に対しても、研修や事例検討、スーパービジョンなどの機会を設け、資質向上に努めていく必要がある。

10 まとめ

首都大学東京 都市教養学部 人文・社会系 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

調布市に2人の地域福祉コーディネーターが配置されて2年が経過しました。地域に専属のワーカーが配置されるという政策は、新しい取り組みであり、地域住民や関係機関としては、地域福祉コーディネーターという聞き馴染みのない名称の社協職員に何を期待すればいいのか、どのように協力することができるのか、悩まれたことと思います。そのような意味では、最初の1年間は地域福祉コーディネーターという存在が地域に紹介され、認知され、関係が築かれるために必要な期間だったと言えます。

どのような地域の実践であっても、そうした基盤作りは必要です。基盤がいい加減に作られている、その上に築かれるものも不安定になるでしょう。成果を焦ることなく、地道に丁寧に信頼関係を築いていくことが、長い目を見たときには必要な過程なのです。地域住民や関係機関との間に協力体制がなければ、地域の中で生きづらい思いをしている個人を支援することはできません。

ただし、「地域に顔を売る」といっても、集会や催しに顔を出して、挨拶しているだけでは、地域の住民や関係機関の皆さんに顔と名前を覚えていただけたとしても、地域福祉コーディネーターとしての役割を理解していただくことには至らないでしょう。他都市の先進的な取り組みからも示唆されるように、地域福祉コーディネーターの役割が地域に浸透するための効果的な方法は、具体的な事例に関わることで、住民や関係機関と協働する過程を共有することです。

今年度の報告書からは、そうした協働の過程が地域の中に生み出されてきた足跡を確認することができます。

たとえば、事例1では、地域福祉コーディネーターが調整役として関わったことにより、AさんとBさんのことが気になっていた近隣住民、さらにその相談を受けた民生児童委員、Aさんの支援を目的に関わることになった地域包括支援センターやケアマネジャーといった専門家、そして、見守り訪問を行うボランティアが、お互いに情報を共有しながら、協力してこの世帯の生活を支援していく体制が構築されました。この事例からは、地域福祉コーディネーターが、介護保険などの制度の枠にとらわれることなく、支援を必要としている住民のSOSに対して柔軟に対応していることと、住民や民生児童委員、見守りボランティアが負担と感じる専門的な介入に関して、専門家による支援をコーディネートし、住民と専門家の役割分担を作り出してきたことが確認されます。そうした協働の基盤が地域の中に作り出されたことにより、次に同様の事例が地域の中で把握された時には、即座に対応することが可能になるでしょう。

ソーシャル・サポート・ネットワークとも呼ばれるそうした地域の基盤は、無形であり、目に見えないものであるため、これまで十分に評価されることがありませんでした。しかし、「無縁社会」と言われる今日では、そうした基盤が地域にとって最も重要な財産

と考えられています。本報告書の事例からは、そうした基盤が調布市内の2つの地域に構築されてきていることが確認できます。

同様の視点から、事例4・5・6に見られるサロンの立ち上げや、住民と福祉施設の交流の取り組みを評価することもできるでしょう。個人が孤立しがちな現代社会では、多くの人が共通の課題を抱えていたとしても、そのことを自ら表明して、支援を求めることや、助け合うことが、以前のように当たり前には成立しません。他のみんなが我慢していることから、自分も我慢するべきだと考えてしまうことや、そもそもどこの誰に支援を求めていいかわからないということもあるでしょう。そうした表明されないニーズを把握し、お互いが資源となって協力することで、ニーズを充足する仕組みを作り出すこと、それが事例4・5・6に見られる地域支援の事例です。

調布市の地域福祉計画では、「生涯をつうじて、いきいきとした生活と、ゆたかで、あたたかい地域社会を実現する」ことを将来像として掲げています。また、市の計画に連動して、調布社協の地域福祉活動計画では、「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」という基本理念を掲げ、地域福祉活動を推進してきています。しかし、これらの理念の達成は、まだ道半ばと言えます。本報告書をとおして、少しずつですが、その理念が具現化されてきた様子を確認することができます。この2年間の蓄積が基盤となり、今後は、活動のさらなる発展を期待することができるでしょう。

地域福祉コーディネーターモデル事業 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】

平成27年6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