

**平成28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

はじめに .....	1
1 事業概要 .....	2
2 地域福祉コーディネーターに寄せられた相談 .....	4
3 相談・取組事例	
事例1：近隣住民による課題発見と支援 .....	14
事例2：地域で孤立した高齢者の 支援から仕組みづくりへ .....	16
事例3：複合的な課題を抱えた世帯への支援 .....	18
事例4：地域力を生かした こども食堂の立ち上げ支援 .....	20
事例5：地域住民の気づきから誰でも 参加しやすい居場所づくりへ .....	22
事例6：一つの活動から生まれる新たな展開 .....	24
4 地域福祉コーディネーター行動記録の統計と分析 .....	26
5 地域住民や関係機関から .....	33
6 課題と今後の展望 .....	35
7 まとめ .....	36

## はじめに

調布市に初めて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）が配置されてから、丸4年が経過しました。この間、地域の皆さま及び関係機関の皆さまに支えられながら、地域福祉コーディネーターは、公的な福祉制度やサービスでは解決できない「制度の狭間」におかれた方などへの個別支援や、地域やその中の住民組織が抱える諸問題を解決するための仕組みづくりといった地域支援に取り組んでまいりました。

個別相談の内容は多様であり、相談経路としては本人からの相談以外に、支援機関につながっていないような方を住民が発見し情報提供いただくケースも多くありました。

地域支援においては、取組のいくつかはすでに芽を出し、あるいは実を結び、着実な成果として地域の中でも認識されつつあります。地域の誰もが集えるひだまりサロンは、地域福祉コーディネーターの関わりにより、4年間で20か所新たに立ち上がりました。また、こども食堂など、地域課題を住民主体で解決したいと思う声を地域福祉コーディネーターが受け止め、形になってきています。

地域共生社会の実現に向けて、現在国では他人事を「我が事」に変えていく働きかけや、地域住民の相談事を「丸ごと」受け止める場の創設といった「我が事・丸ごと」の地域づくりが推進されています。調布市においては地域福祉コーディネーター4人のアウトリーチにより、配置された各圏域においてその実践がなされており、今後は住民の行動計画である調布市地域福祉活動計画を基礎に、調布市内の全圏域への地域福祉コーディネーターの配置を目指してまいります。

末筆になりますが、地域共生社会の実現に向けて、今後も地域の皆さま及び関係機関の皆さまには地域福祉コーディネーターに深いご理解とご支援を賜りますよう、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

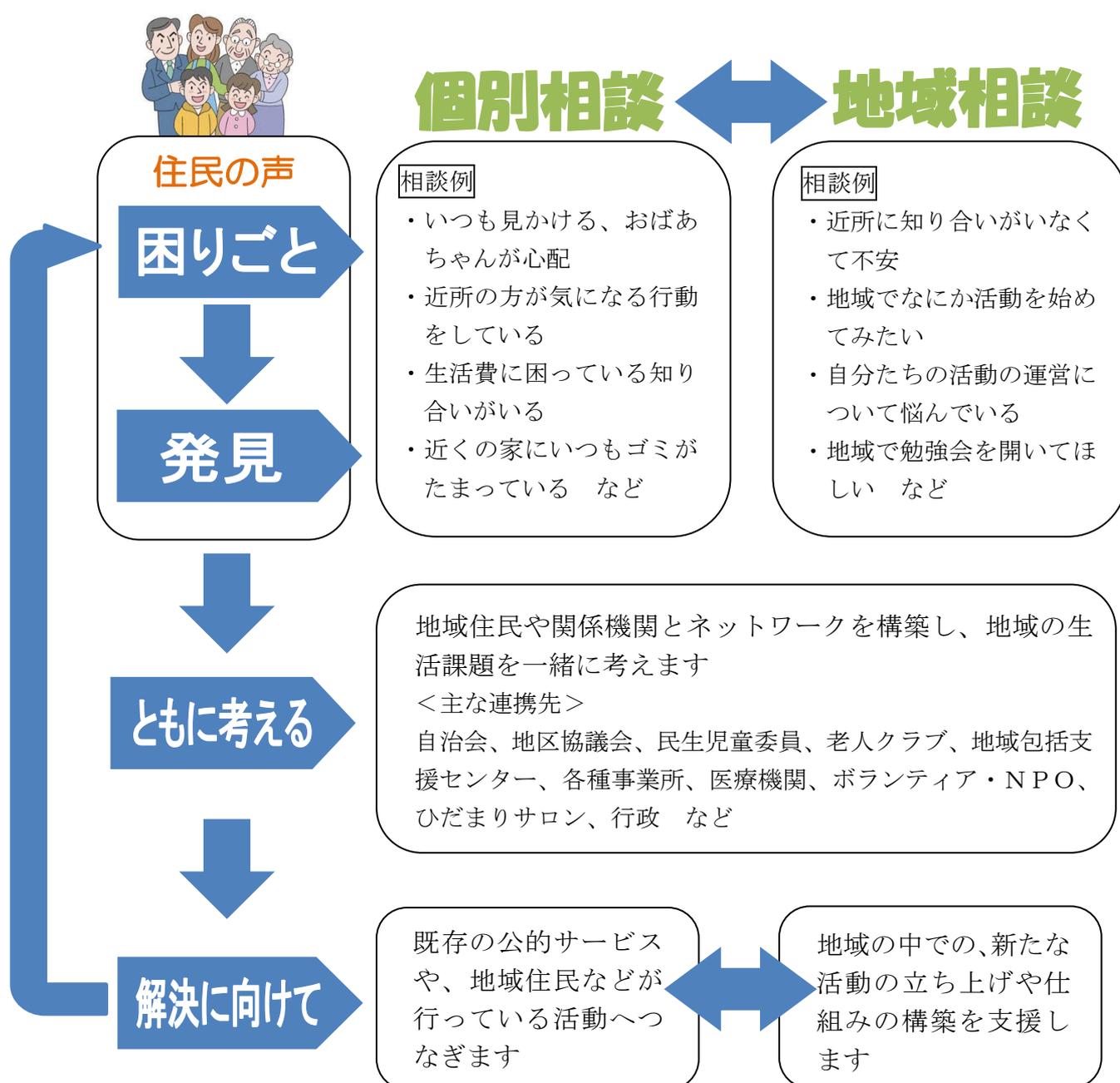
会 長 関 森 正 義

# 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

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）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。



## (2) 取組体制

### ア 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）―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人新規配置となった。

地 域	主な担当地域（※3）	配置年度
東 部	仙川町2・3丁目、緑ヶ丘1・2丁目	平成27年度
西 部	飛田給1丁目、上石原1丁目、富士見町1～4丁目、下石原1丁目、野水1・2丁目、西町	平成27年度
南 部	国領町3～8丁目、染地2・3丁目	平成25年度
北 部	深大寺北町1～7丁目、深大寺東町5～8丁目	平成25年度

（※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。

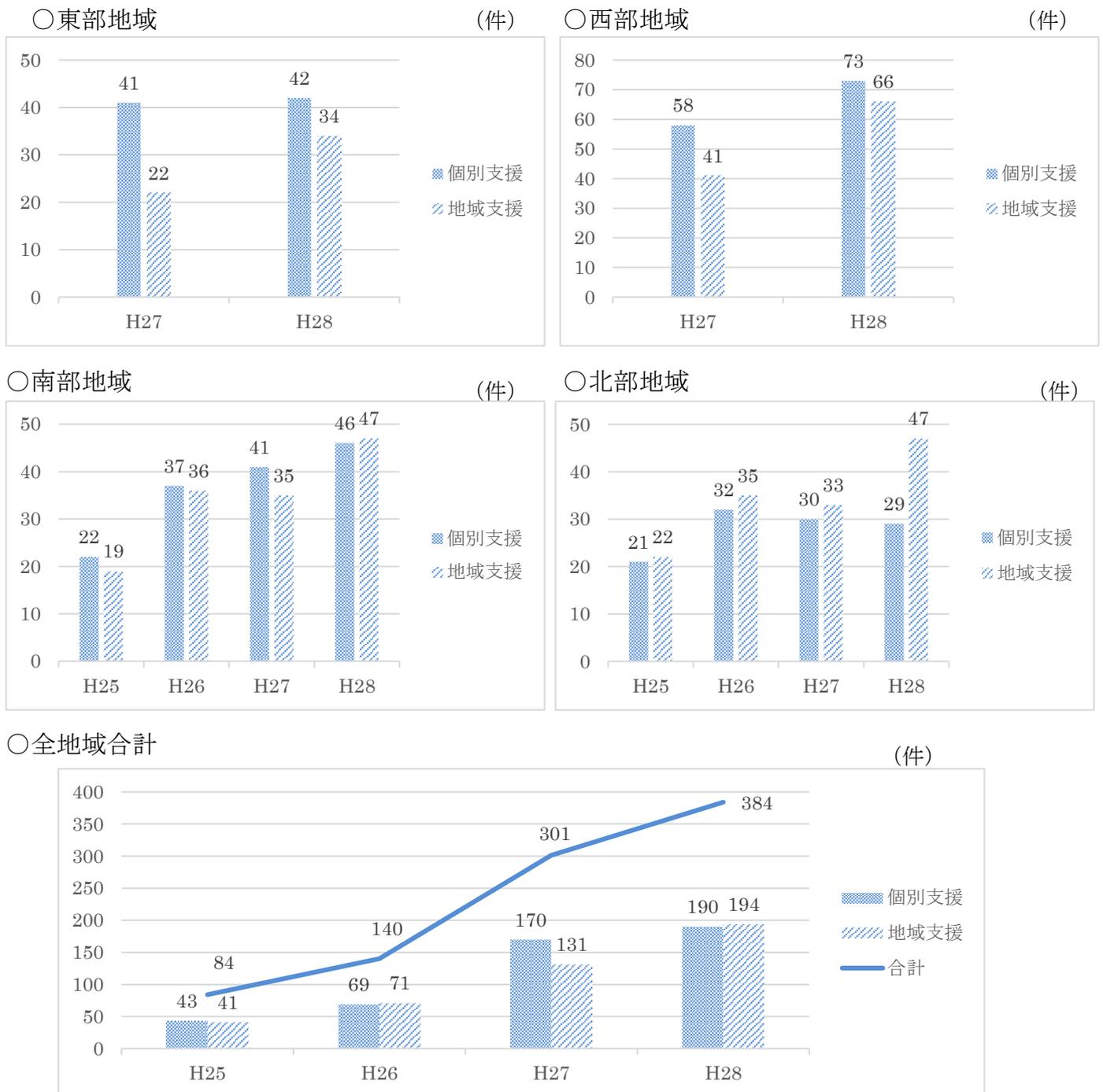
（※3）主な担当地域以外の地域についても、調布市社会福祉協議会にて相談を受け付けている。

### イ 学識者によるサポート

首都大学東京 都市教養学部 人文・社会系 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相談

### (1) 相談件数



<分析>

※H26まで2人、H27から4人体制

年々相談件数は増加している。

特に、地域支援の相談は平成27年度に比べて約1.5倍増となっている。

これは、ひだまりサロンなど、各地域で立ち上がった活動を見た方が、「自分も始めたい」と相談するという波及効果を生んでいることが挙げられる。

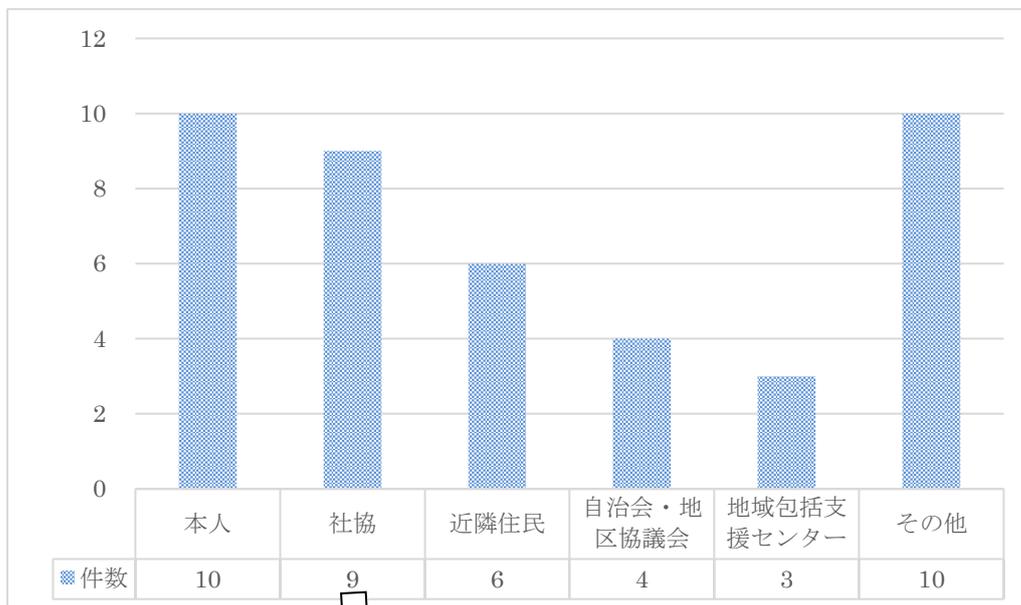
## (2) 個別支援（相談の統計・分析）

### ア 相談経路

○東部地域

※上位5位まで表示

(件)



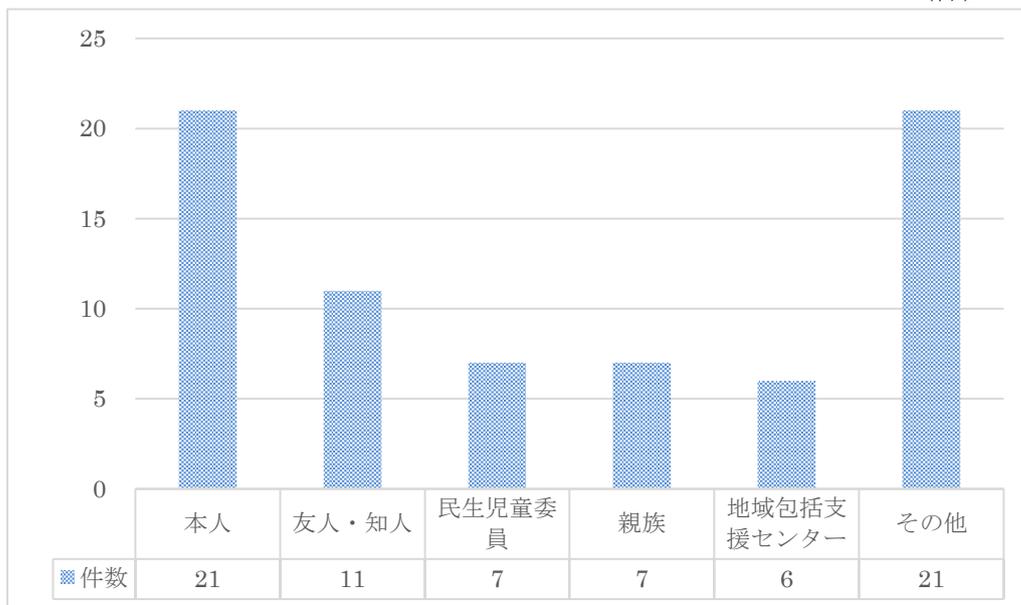
<内訳>

- ・ボランティアコーナー 2
- ・ふれあい給食 2
- ・その他 5

○西部地域

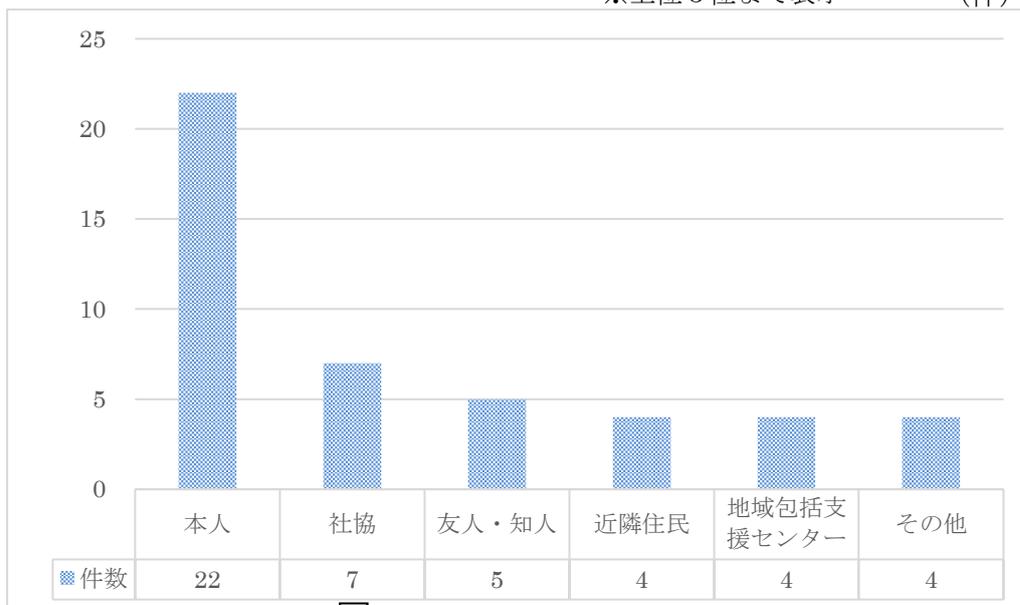
※上位5位まで表示

(件)



○南部地域

※上位5位まで表示 (件)

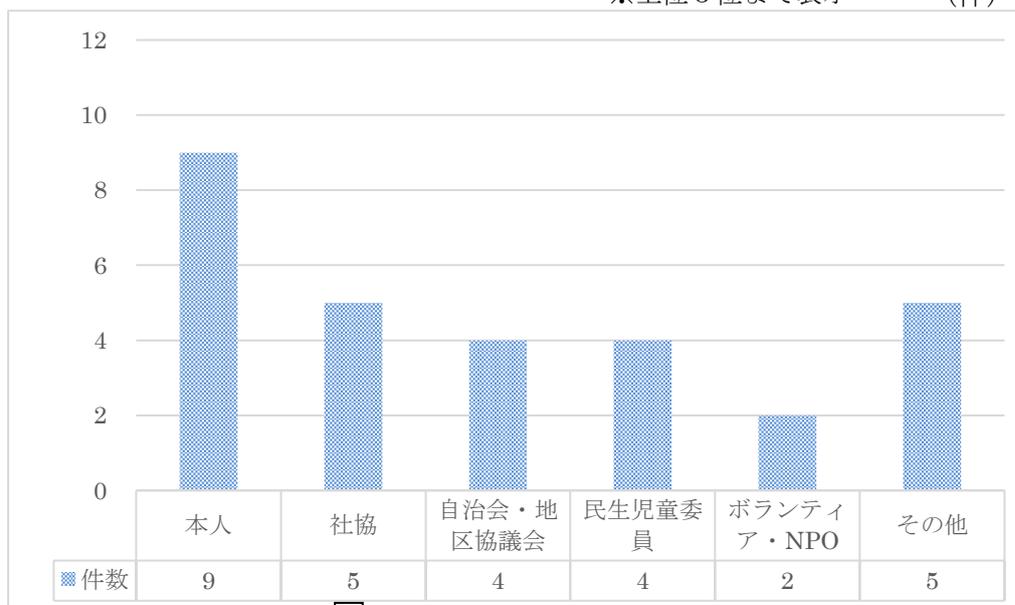


<内訳>

- ・福祉相談 3
- ・障害者地域活動支援センター「ドルチェ」 2
- ・その他 2

○北部地域

※上位5位まで表示 (件)



<内訳>

- ・ふれあい給食 2
- ・その他 3

<分析>

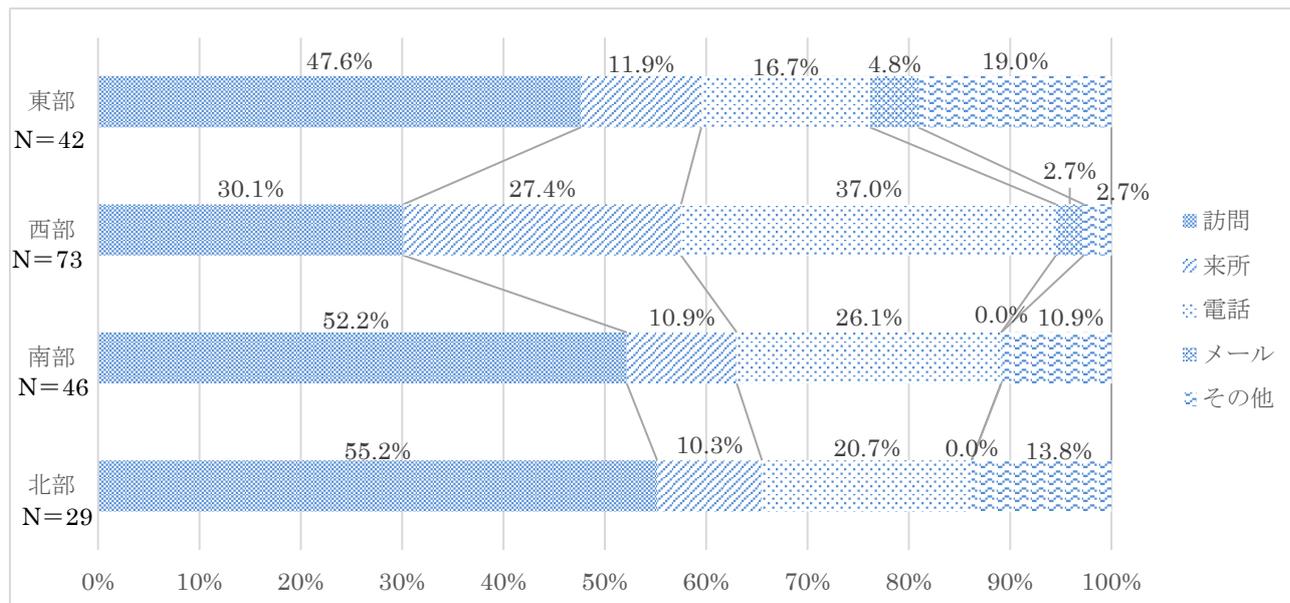
相談経路は概ね、①本人から、②地域で暮らす人（民生児童委員や近隣住民など）から、③関係機関（地域包括支援センター、行政、社協など）からの三つに分類できる。

①本人からの相談は、「どこに相談して良いかわからなかった」「この制度について教えてほしい」といった相談や、近隣トラブルの相談が中心である。

②地域で暮らす人からの相談は、「近所に気になる人がいる」「以前に比べて言動が変わってしまった」など、本人が SOS を発していなかったり、どの関係機関にもつながっていかず、気づき、つながることが多い。

③関係機関からの相談は、「複合的な課題のある世帯の支援に関わってほしい」「インフォーマル（公的サービスではないもの）な支援がないか」といった相談が多数である。

## イ 相談方法



※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>

東部地域、南部地域、北部地域において、約半数が訪問による相談であった。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。

西部地域では、電話が最多となっている。これは、関係性ができている地域住民や関係機関からの相談が多いことが挙げられる。また、来所は富士見地域福祉センターに相談に来る方が多いためである。

その他は、社協内部でつながったケースなどである。

## ウ 主な相談内容

### 【多問題・複合的】

- ・子どもが病気で仕事が決まらず、ずっと家にいる。高齢の親が働いて家計を支えている。(本人)
- ・病気で退職し、治療や子どもの教育など、今後の生活について悩んでいる。(本人)
- ・単身高齢者。ごみ出しが難しく家の敷地に溜まっていて、地域とのつながりが全くない人がある。(地域)
- ・ごみが多く、植木も伸びっぱなしの単身高齢者が気になる。(地域)
- ・高齢の親と子どもの世帯。ごみ屋敷で、経済的な問題を抱えている。(関係機関)
- ・家の中にごみが溜まっている世帯の支援に関わってほしい。(関係機関)
- ・アルコール依存症の方。就労しておらず、地域とのつながりも乏しい。(関係機関)
- ・介護や家族関係など、世帯員に課題がある。一緒に関わってほしい。(関係機関)
- ・高齢の親の支援に入ったら、ひきこもりの子どもがいた。(関係機関)

### 【高齢】

- ・シルバーパスの申請方法を教えてほしい。(本人)
- ・足が悪く、遠くまで買い物に行けない。配食サービスが利用できないか。(本人)
- ・高齢者が日中通える場所を探している。(本人)
- ・体調不良が続いている。今後の生活について相談したい。(本人)
- ・サービス付高齢者住宅について教えてほしい。(本人)
- ・単身高齢者。サービスにつなげたいが、拒否している。(地域)
- ・近隣の人が認知症で徘徊している。福祉サービスにつながっているか心配だ。(地域)
- ・高齢者対象の家具転倒予防事業について教えてほしい。(地域)
- ・配偶者が亡くなった単身高齢者。自治会にも入っていないので気になる。(地域)
- ・見守り事業利用者。安否確認が取れないことが多い。認知症の疑いがある。(関係機関)
- ・認知症で、鍵をたびたび無くしてしまう人がいる。(関係機関)

### 【障がい】

- ・断酒の自助グループが市内にないか。(本人)
- ・車につける障がい者マークはどこで手に入れられるのか。(本人)
- ・自宅の電球を取り換えてほしい。(本人)
- ・配偶者に難病の疑いがある。どこに相談したらよいか教えてほしい。(本人)
- ・転居することになったが、何をどのように準備をすればよいか不安だ。(本人)
- ・一緒にボランティア活動をしている人にうつ症状がある。(地域)
- ・サービスにつながっていない知的障がい者がいる。(関係機関)

### 【子ども】

- ・親が仕事のため、施設から家まで子どもの送迎ができない。(関係機関)

### 【生計】

- ・年金だけでは生活が苦しいので、就労したい。(本人)
- ・アパートの更新料が払えないので、お金を貸してほしいと話す人がいる。(地域)

### 【孤立・つながりづくり】

- ・人と接することがほとんどない。地域で行ける所を探している。(本人)
- ・怪我をして外出の機会が減った人がいる。心配だ。(地域)
- ・認知症の方。地域とのつながりをつくりたい。(地域)
- ・ひだまりサロンにつなげたい方がいる。(関係機関)
- ・家にひきこもりがちな高齢者。地域活動につなげたい。(関係機関)

### 【近隣関係】

- ・近隣住民との関係で悩んでいる。(本人)
- ・隣人と生活音のことでトラブルになっている。(本人)
- ・近隣に問題行動がある住民がいて、困っている。(地域)

### 【その他】

- ・物品の寄付をしたい。(本人)
- ・ボランティア活動をしたい。(本人)
- ・ボランティア団体が行っている活動に参加したい。(本人)
- ・パソコンを学びたい。どこか紹介してほしい。(本人)

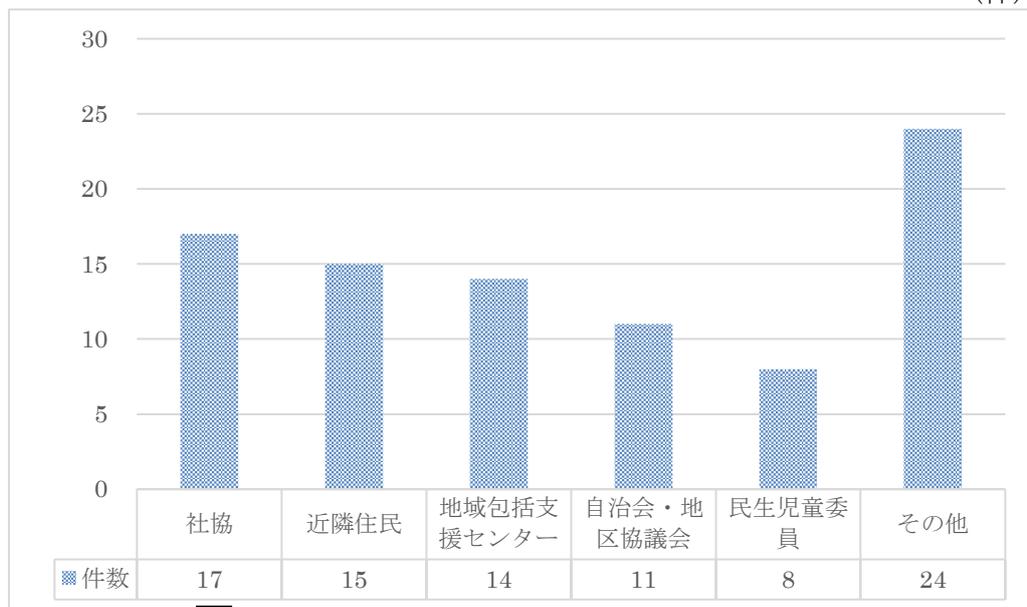
## エ 連携先

相談内容に応じて適切な機関に連絡し、サービスや専門的な支援につなぐとともに、必要に応じて共に訪問するなどした。また、多問題・複合的な課題を抱えた世帯に対しては、ケース会議などにより情報共有したり、支援の方向性を共有したりして、包括的な支援に努めた。

見守りや孤立防止については、近隣住民、民生児童委員、自治会などにつなぎ、地域で安心して生活できる環境づくりを目指した。

### ○東部地域

※上位5位まで表示 (件)

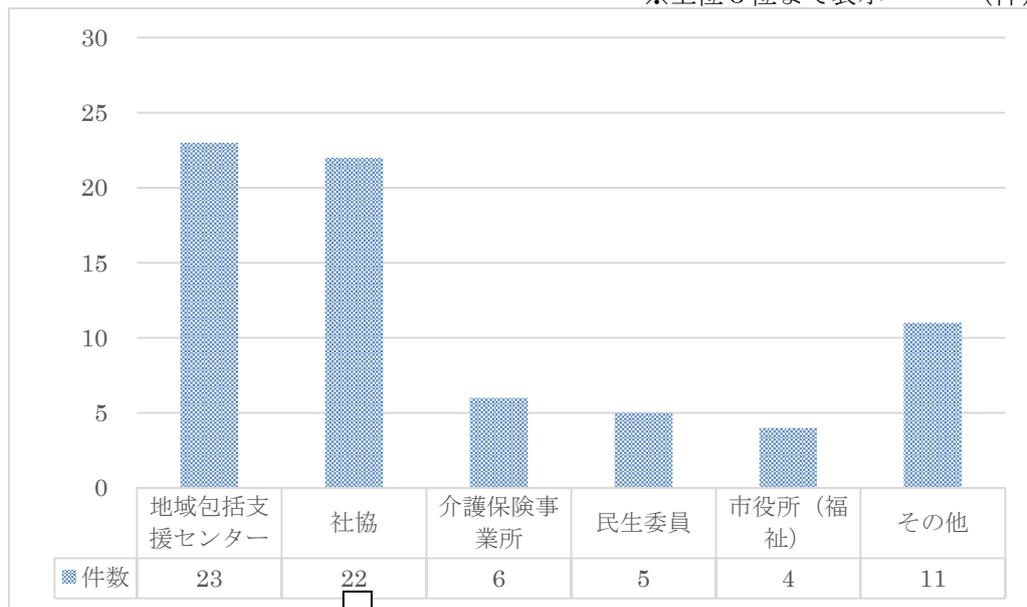


<内訳>

- ・ボランティアコーナー 5
- ・障害者地域活動支援センター「ドルチェ」 2
- ・ふれあい給食 2
- ・その他 8

### ○西部地域

※上位5位まで表示 (件)

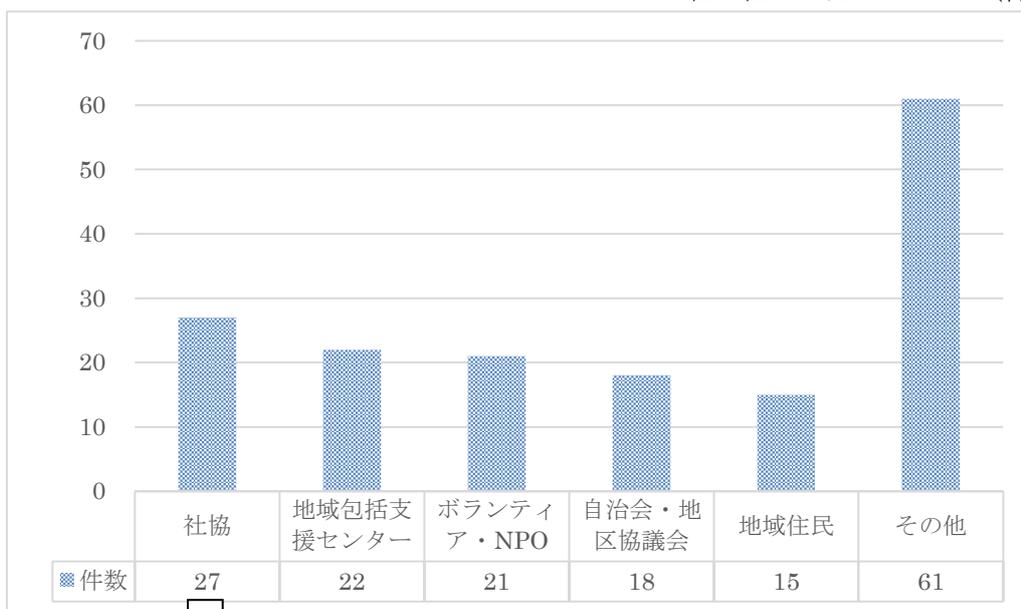


<内訳>

- ・ボランティアコーナー 5
- ・高齢者会食 5
- ・調布ライフサポート 3
- ・障害者地域活動支援センター「ドルチェ」 2
- ・こころの健康支援センター 2
- ・総務課 2
- ・その他 3

○南部地域

※上位5位まで表示 (件)

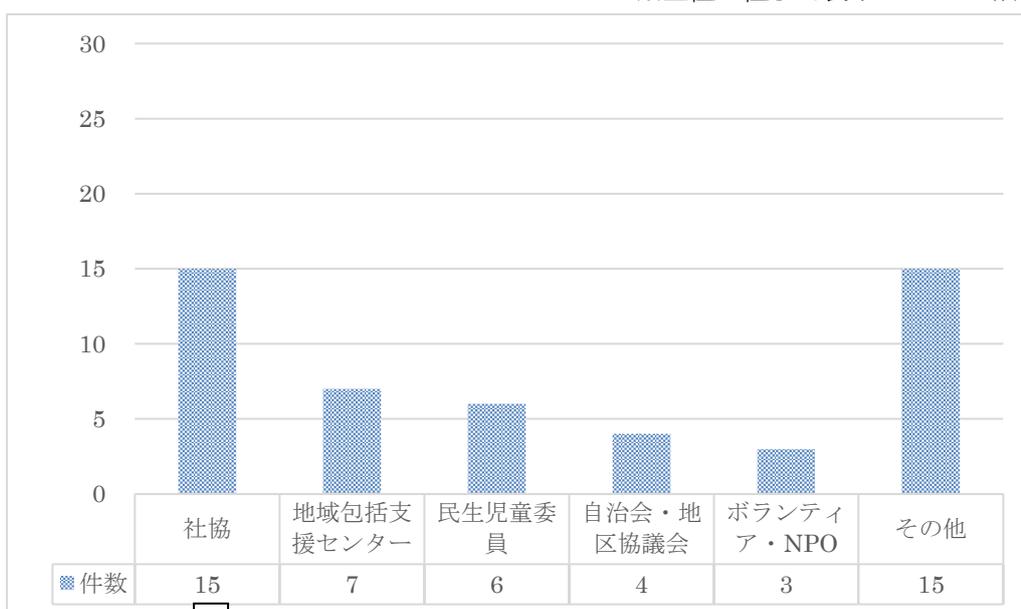


<内訳>

- ・ボランティアコーナー 8
- ・他地域の地域福祉コーディネーター 4
- ・障害者地域活動支援センター「ドルチェ」 3
- ・その他 1 2

○北部地域

※上位5位まで表示 (件)



<内訳>

- ・ふれあい給食 4
- ・ボランティアコーナー 2
- ・ちょうふ地域福祉権利擁護センター 2
- ・他地域の地域福祉コーディネーター 2
- ・その他 5

<分析>

西部地域を除き、社協が最多となっている。生活困窮者、障がい者、子ども・若者、権利擁護といった専門支援機関に加え、ひだまりサロン、高齢者見守り事業、ボランティア・市民活動支援などの住民主体の取組を推進している社協の多様性が発揮された形になっている。

支援の過程では、サービスにつなげるだけでなく、民生児童委員や近隣住民などとの見守り及びつながりの構築を図り、地域で孤立や排除が起こらないような働きかけを心掛けた。

その他は、市役所各部署、子ども家庭支援センターすこやか、医療機関、警察などが挙げられる。市役所に関しては、福祉部局だけでなく、環境や教育など福祉以外の部署との連携もあった。

### (3) 地域支援

#### ア 主な相談内容

##### 【地域住民から】

- ・地域住民の交流を図る場として、ひだまりサロンを立ち上げたい。
- ・近隣の空き店舗を活用して、地域の居場所をつくれないうか。
- ・子どもたちの学習支援を行いたい。
- ・自治会で高齢者の問題を考える会議を立ち上げたいと考えている。
- ・ものづくりの仕事をしているが、作業の一部を福祉作業所に委託できないか。
- ・フードバンクを立ち上げたい。
- ・自分たちの特技を生かした体験活動を、福祉施設で実施したい。
- ・近隣の公園に障がい者と思われる人が来て、トラブルになっている。どう対応したら良いか。
- ・活動拠点が工事のため使用できなくなる。どこか活用できる場所はないか。
- ・自治会で熊本地震被災者に義援金を送りたいが、どうすればよいか。

##### 【関係機関・福祉施設から】

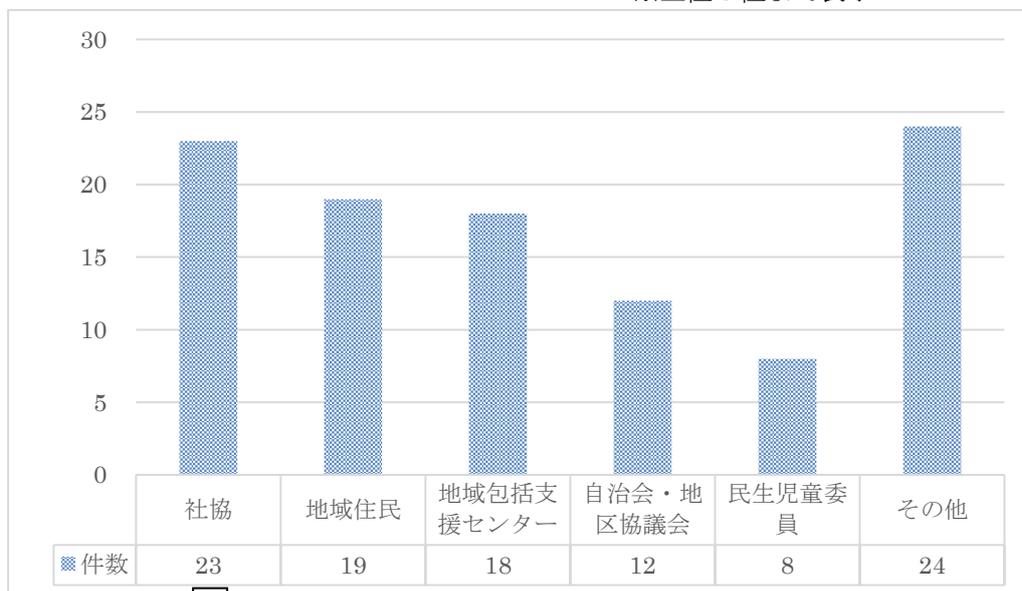
- ・認知症サポーター養成講座を、職員向けに実施したい。
- ・施設を活用して地域交流の場をつくりたい。
- ・施設のイベントに自治会の協力を得たい。
- ・ボランティアを募集したい。

#### 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。

#### ○東部地域

※上位5位まで表示 (件)



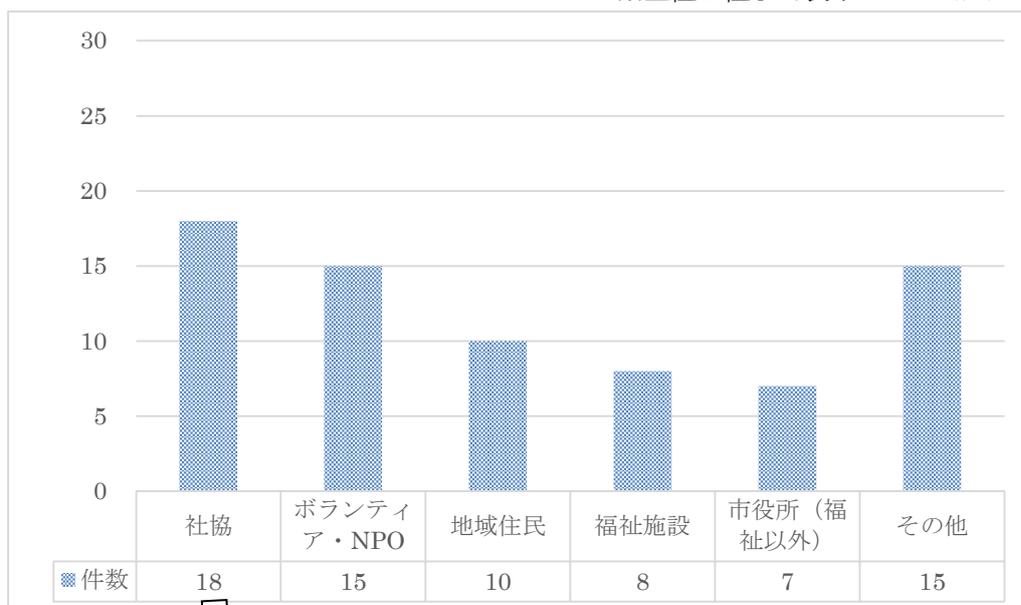
<内訳>

- ・市民活動支援センター 14
- ・ひだまりサロン担当 4
- ・障害者地域活動支援センター「ドルチェ」 2
- ・その他 3

11

○西部地域

※上位5位まで表示 (件)

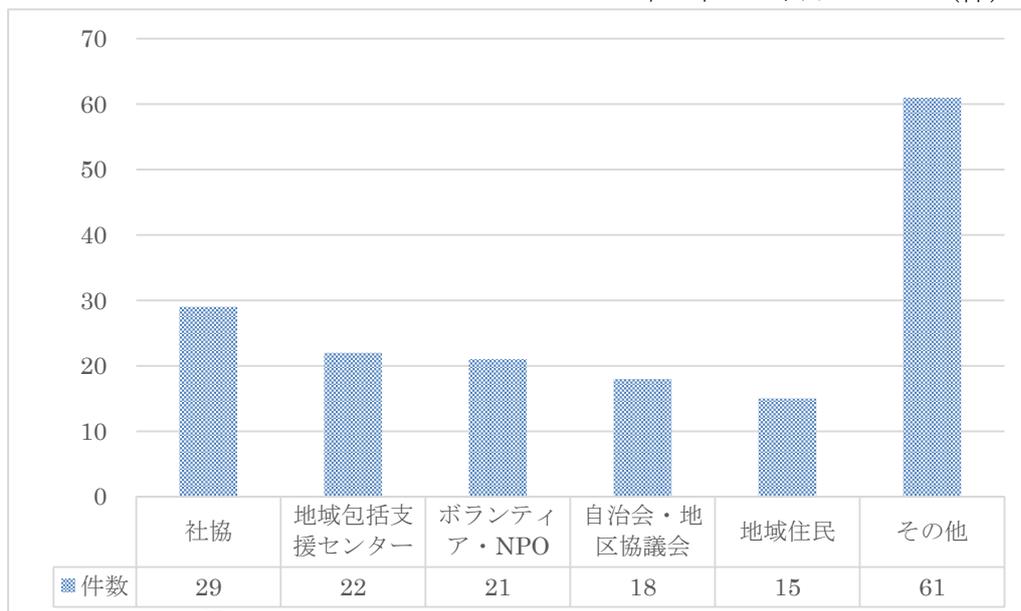


<内訳>

- ・市民活動支援センター10
- ・ひだまりサロン担当2
- ・その他6

○南部地域

※上位5位まで表示 (件)

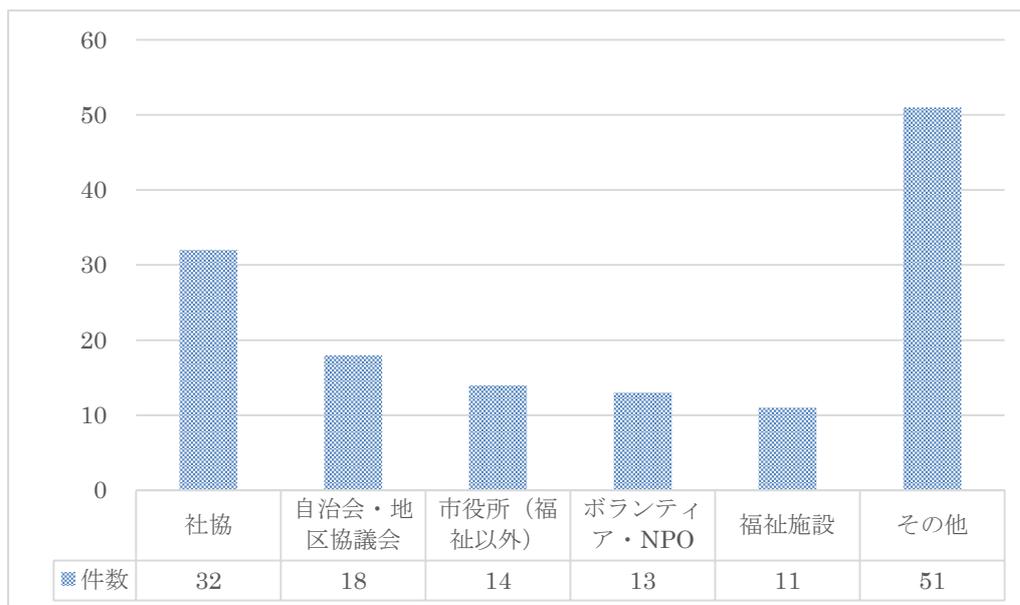


<内訳>

- ・市民活動支援センター14
- ・障害者地域活動支援センター「ドルチェ」5
- ・その他10

○北部地域

※上位5位まで表示 (件)



<内訳>

- ・市民活動支援センター 8
- ・希望の家深大寺 6
- ・総務課 5
- ・ひだまりサロン担当 3
- ・ふれあい給食 2
- ・その他 8

<分析>

全地域において、社協内部での連携が最多となった。ひだまりサロンなどの住民活動の立ち上げ・運営支援の相談において、市民活動支援センター（特に各地域のボランティアコーナー）やひだまりサロン担当などと連携することが多かったためである。

その他は、老人クラブ、医療機関、商店、調布ゆうあい福祉公社などである。

東部地域では、認知症サポーター養成講座の実施・周知や認知症の理解を広める活動を行う市民劇団の立ち上げ並びに住民座談会の共催などで、地域包括支援センターと協働した。

西部地域では、ボランティア団体と福祉施設とのつなぎ、子ども支援を行っている地域内の各種団体・施設などのネットワーク（富士見子ども連絡会）構築など、ボランティア・NPO 及び福祉施設と多く関わった。

南部地域では、自治会やボランティア団体（ひだまりサロンなど）の運営についての相談が中心であった。また、高齢者の居場所づくりなどの相談を受け、地域包括支援センターと連携する機会が多かった。

北部地域では、地区協議会との連携を中心に取組を進めた。また、行政（福祉以外）については、地域イベントへの参加・協力を調整したこと、安全・安心といった、福祉以外の地域課題に関する相談が少なくなかったことが考えられる。

### 3 相談・取組事例

## 事例 1 近隣住民による課題発見と支援

#### ■ 相談内容

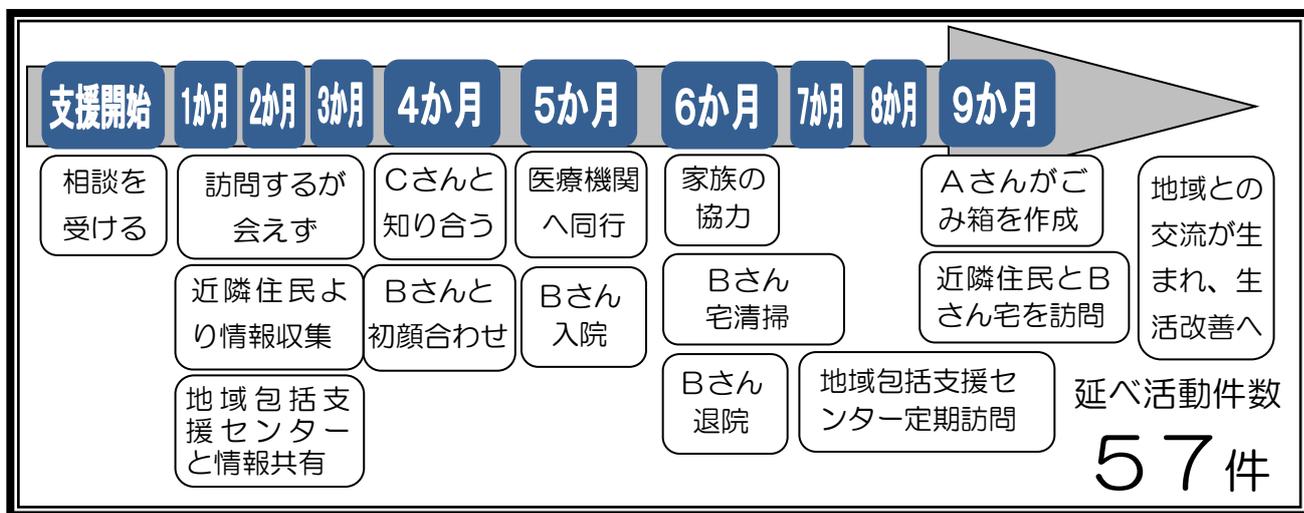
集合住宅の住民Aさんと立ち話をしていたところ、「同じ集合住宅のBさんがごみの仕分けをしてくれない。夜中に大声でなにか叫んでいることもある。注意しても行動を改めないで困っている」と相談を受けた。

#### ■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

Bさん宅へ訪問を続けるが、会えないまま4ヵ月が経過した頃、住民Cさんと知り合った。Cさんは「Bさんとは顔見知りなので一緒に訪問する」と、協力してくれることになった。Cさんとともに訪問するとドアを開けてもらえ、話をすることができた。Bさんは「身体が痛くてたまらないので叫んでしまう。ごみの分別などどうでもいい」と訴えた。部屋の中は害虫が大量発生し、不衛生な環境で生活していたことも判明した。地域包括支援センターと連携して、医療面や生活面の課題を整理し、支援体制の構築を図った。医療機関につなぐと、集中治療室に緊急入院となった。

Bさんと相談し、離れて暮らす家族の協力を得て環境整備を行うことになった。また、Bさんの許可を得てAさんに状況を伝えたところ、Aさんは今後の生活のために分別をしやすいゴミ箱を手作りしてくれた。Bさんが退院後、手作りのゴミ箱をAさんやCさん、自治会の方たちとともにお届けすると、Bさんは喜んで生活を改めると約束してくれた。その後、Cさんがゴミ出しを手伝うようになり、地域包括支援センターも定期訪問するようになった。近隣住民ともあいさつを交わすようになり、自宅も衛生状態を保ち生活が大きく改善された。

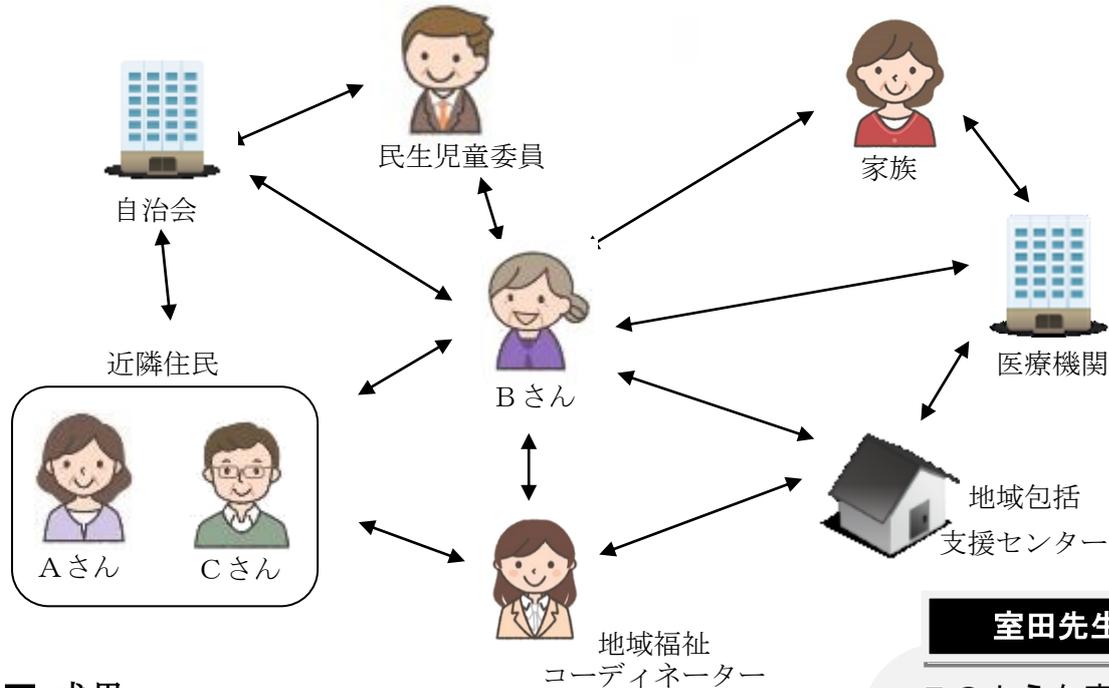
#### ■ 支援の流れ



## ■ 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



### 室田先生の解説

このような事例ではAさんが近隣住民に対する苦情を伝えるだけで、あとは地域福祉コーディネーターが単独で対応することになってしまっていますが、事例1では地域福祉コーディネーターが仲介することで、AさんやCさんが最後までBさんの支援に関わり続けるような関係性を築けた点がポイントです。

最終的にBさんが退院した後も、地域の中で相談できる住民がいて、生活が安定へと向かいました。

また、地域住民と専門機関がお互いを補完し合う支援のネットワークを構築した点も、継続的な支援を可能にしました。

## ■ 成果

- Aさんの苦情から始まった事例であるが、最終的にはAさんが支援者として地域につないでくれた。
- この事例では、何気ない立ち話から課題を発見し、近隣住民の協力によって支援に入ることができた。人とのつながりが生活を豊かにし、生活を変えていけることを改めて知る機会となった。

## ■ 今後の方向性

- この集合住宅だけではなく、地域にはBさんのように相談につながらず困っている方が多くいると思われる。地域福祉コーディネーターとして「地域住民だからできること」を広め、課題発見の機能強化を目指したい。

## 事例2 地域で孤立した高齢者の支援から 仕組みづくりへ

### ■ 相談内容

集合住宅の住民Dさんから民生児童委員に、「最近、同じ階の住民Eさんが、深夜に隣人Fさん宅へ行き、意味不明なことを話し怒鳴るため、Fさんが怖がっている。警察を呼び対応しているが解決しない」と相談が入った。民生児童委員は、専門的な介入が必要と感じ、地域福祉コーディネーターへ連絡を入れた。

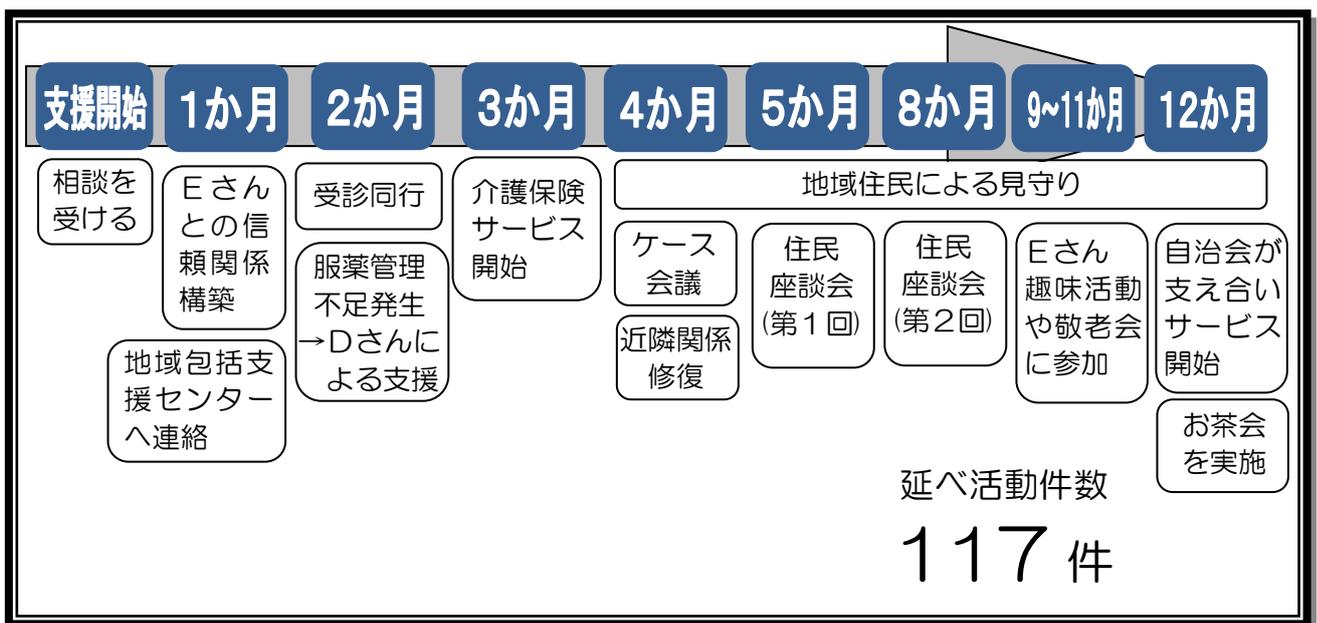
### ■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

地域包括支援センターとともにEさん宅へ訪問。約1か月前から精神的な症状が出現していたが、家族も友人もいないため誰にも気が付かれていなかったことが判明。信頼関係を構築し医療機関へつなぐも、服薬の管理が難しく症状が安定しなかった。そのことを知ったDさんが、毎日Eさん宅を訪問し服薬チェックをしてくれるようになり状態が安定。まもなく、介護保険サービスにもつながり生活支援が開始された。

その後、ケース会議にDさんも参加し、Eさんへのゆるやか見守りを担ってくれるようになった。FさんについてもDさんが関係を取りもち、関係改善だけでなく見守りに参加してくれるようになった。

数か月後、集合住宅の住民を対象に「近隣による支え合い」をテーマに住民座談会を実施。住民同士で話し合い、「気軽に情報交換できる場所が近くにない」「自治会に助け合いの仕組みがない」という課題が表面化した。自治会が改善に乗り出し「集会所を利用したお茶会」「住民同士の有料支え合いサービス」が生まれた。

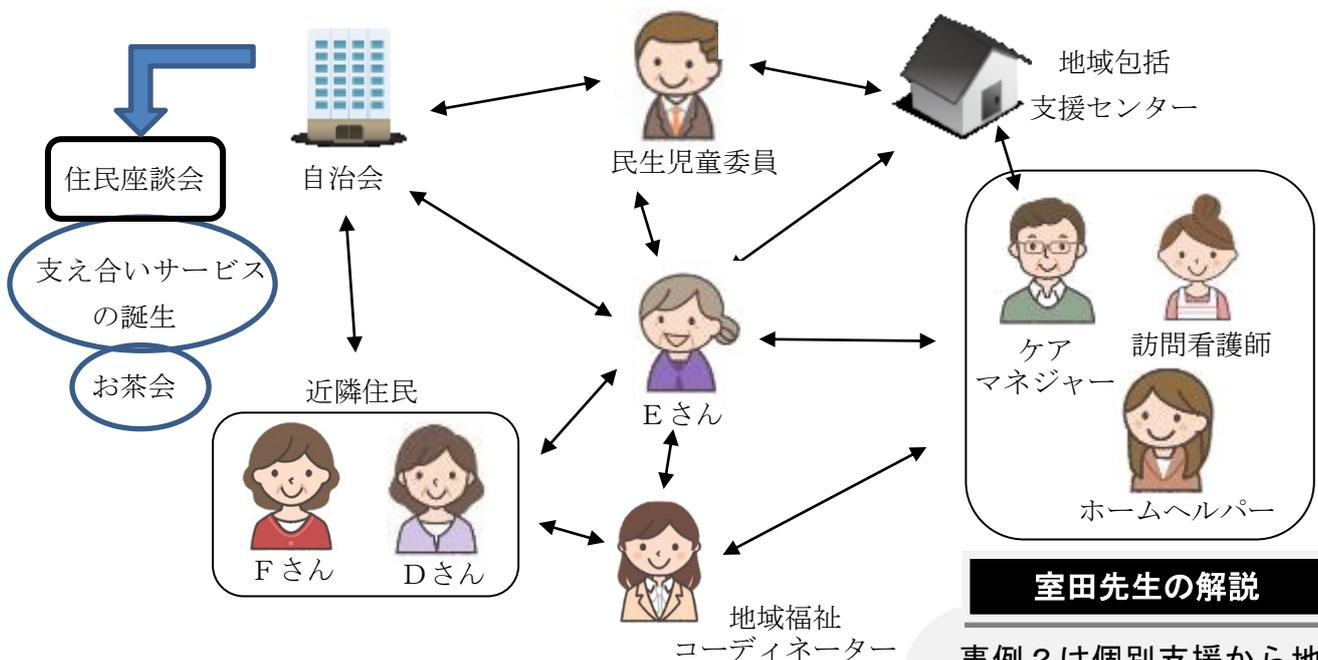
### ■ 支援の流れ



## ■ 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



### 室田先生の解説

事例2は個別支援から地域支援へと発展した好事例と言えます。精神的な症状に対する支援が必要な場合、専門機関が中心に関わることが重視され、結果的に住民がこの課題に対して向き合うことができずに終わることがあります。

事例2では、専門機関による支援に加えて、地域福祉コーディネーターのコーディネートによって住民座談会を実施し、Eさんの課題を地域の課題として共有し、地域で支え続けるための仕組みを作るところまで支援を広げました。その結果、この地域の福祉課題に対する対応力がついたと言えます。

## ■ 成果

- 近隣住民が支援に関わったことで、Eさんは地域から孤立することなく生活ができるようになり、地域によるゆるやかな見守り体制をつくることができた。
- Eさんの事例から課題を発見し、住民座談会をタイミングよく開催したことで、支え合いを考える意味づけができた。助け合いの精神が自治会内で共有されたことで、新たな仕組みも誕生した。

## ■ 今後の方向性

- この事例では、独居の高齢者が孤立しやすく、見守り不足になりやすいことを改めて感じた。新しく生まれた支え合いの仕組みで、「近隣住民による見守り」「孤立防止」「近隣住民同士の支え合い」が実現できるようサポートしていきたい。

## 事例3 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より、「高齢の親（Gさん）に介護保険サービスが入っているが、就労が続き、ひきこもり気味の子ども（Hさん）がいることが判明した。就労について相談したい」との相談が入った。Gさんの妻（Iさん）は仕事をしながらGさんの介護をしており、「Gさんの介護やHさんのことを考えると、今後の生活が不安」とのことであった。

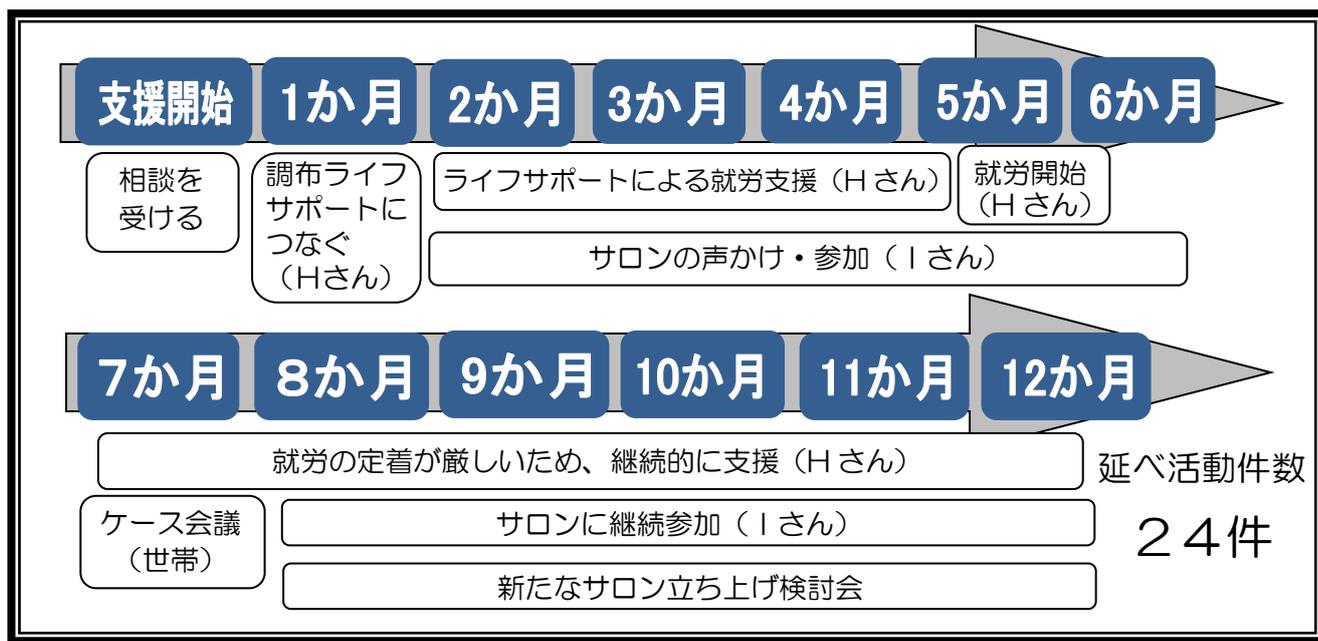
### ■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

Hさんが就労を希望していることから、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、就労支援を行った。Iさんは仕事と介護の両立、Hさんの就労問題などでストレスが溜まっている状況で、近隣との関わりが少なく、孤立しがちであった。

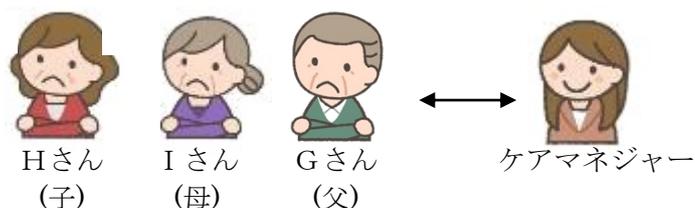
地域包括支援センター、ケアマネジャー、調布ライフサポートでケース会議を開催し、世帯全体として支援していくことを確認。Gさんの介護問題はケアマネジャー、Hさんの就労は調布ライフサポートが支援。Iさんのストレス及び孤立解消についてはサロンを紹介し、定期的に参加するようになり、地域住民と交流する機会が増えた。

また、Iさん宅の周辺にはサロンが少ないという課題があった。Iさんのような孤立しがちな人がいることを伝えながら地域住民に働きかけ、新たなサロンの設立に向けた検討会を立ち上げた。

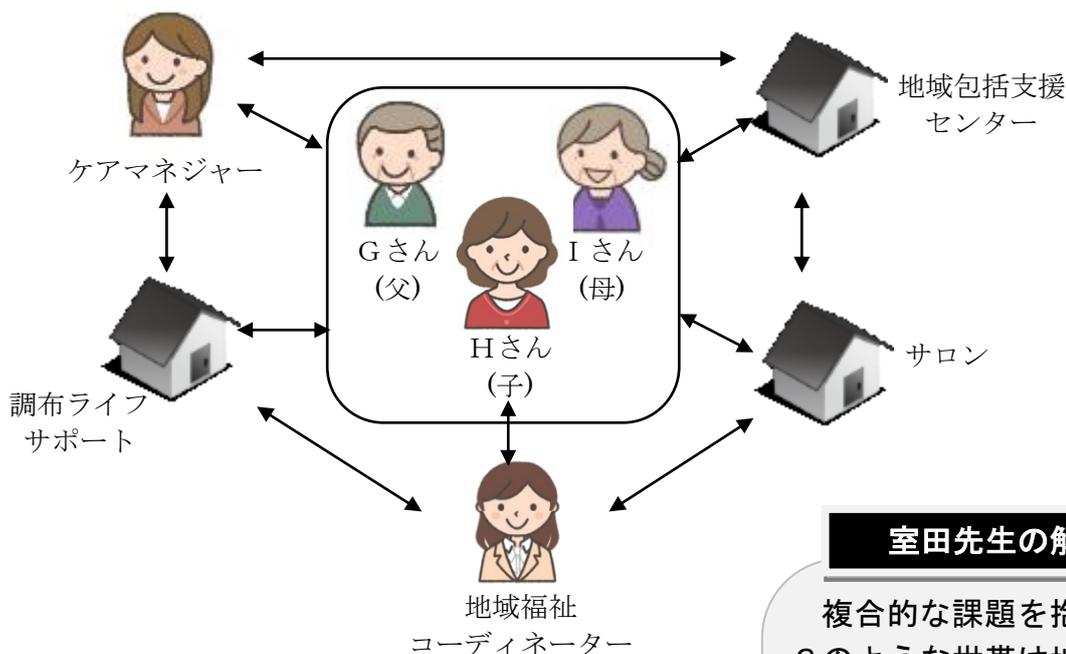
### ■ 支援の流れ



## ■ 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

- それぞれの課題を世帯全体の問題と捉え、関係機関との情報共有やケア会議を行い連携することによって、それぞれの個別の課題に対して支援ができた。
- 1年以上の定期的・継続的な訪問により、Iさんとのつながりをつくることができた。Iさんからは「サロンに参加したことで友達ができた」という声をいただくとともに、新たな交流の場づくりに取り組めた。

## ■ 今後の方向性

- 世帯全体として課題が解決したわけではないため、今後も関係づくりを続けながら機関と連携して支援をしていく。
- Hさんの就労支援はまだ継続しており、精神面に課題がある。就労定着に向けて調布ライフサポートなどと連携を密にして支援を行っていく。

### 室田先生の解説

複合的な課題を抱えた事例3のような世帯は地域福祉コーディネーターへの相談の中にも増えてきています。

高齢者を主な支援対象とする地域包括支援センターと就労支援を専門とする調布ライフサポートによる支援を地域福祉コーディネーターが調整し、結果として各自に応じた適切な支援の提供が可能になりました。

Iさんのニーズに合わせてサロンの立ち上げを検討しているというように、個別のニーズから支援の仕組みづくりという支援の流れを早い段階から意識して地域住民に働きかけていたことも重要なポイントです。

## 事例4 地域力を生かした こども食堂の立ち上げ支援

### ■ 相談内容

地域住民から、「食事づくりボランティアで関わっている子どもの食生活や今後の食事の環境が心配だ。食を通して地域の中で子どもと関わり、子どもの生きる力を育むお手伝いはできないか」との相談があった。

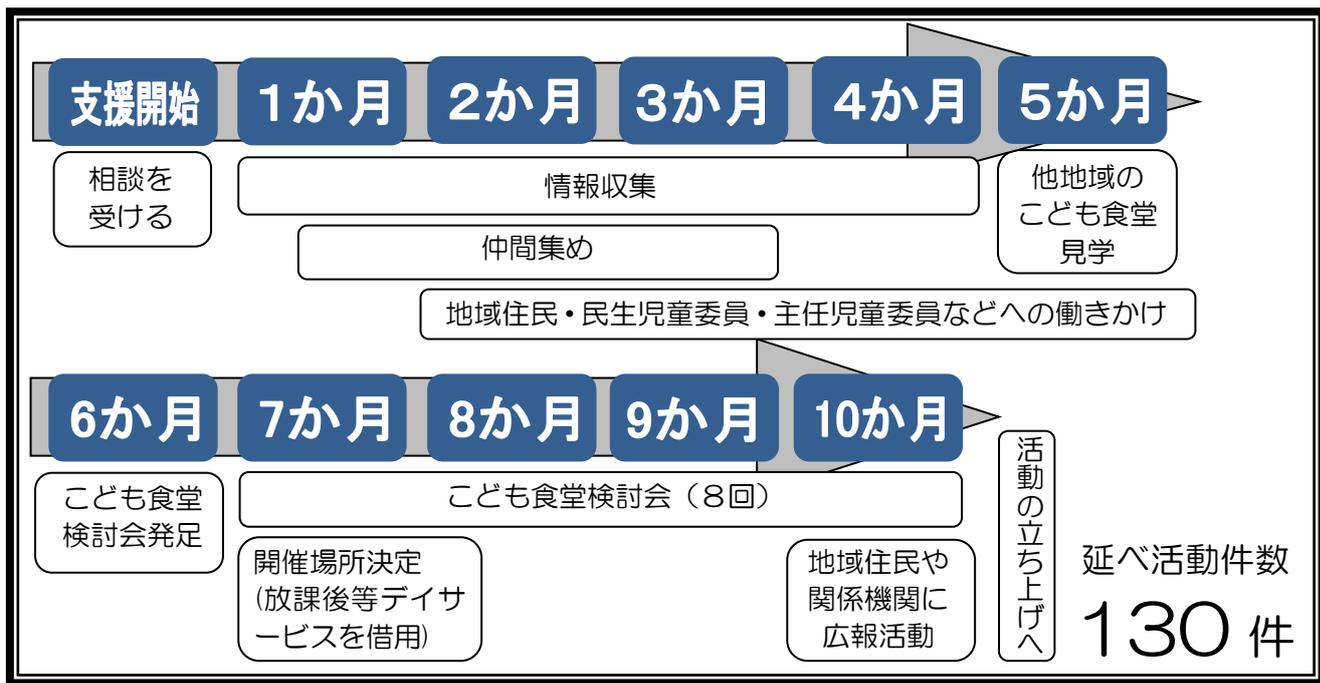
### ■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

地域内のニーズを把握するため、関係機関や地域住民から聞き取り調査を行った。その中で孤食の子ども、バランスのとれた食事ができていない子ども、経済的な困難を抱えている世帯などが見えてきた。

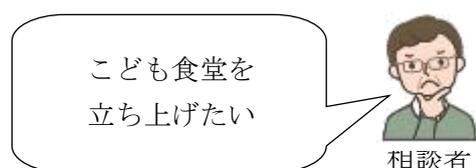
そこで、ゆうあい福祉公社で高齢者などの食事サービスを担っていた住民らが、食を通して子どもに関わりたいと考えていることを知り、同公社の生活支援コーディネーターと連携して活動場所探しと仲間づくりを共に始めた。さらに、民生児童委員や健全育成委員などにも声をかけ、一緒に考えてもらえないか相談した。具体的な取組状況及び運営がイメージできるように、他地域のこども食堂を3か所見学した。

8回開催した検討会では、こども食堂の目的や活動の思いを共有する時間を多く設け、自分たちができることを形にしてこども食堂をスタートする支援をした。また、同公社の食事サービスで培った衛生管理などの専門的なノウハウを活用するとともに、関係機関や地域住民への周知や寄付などの協力を募った。

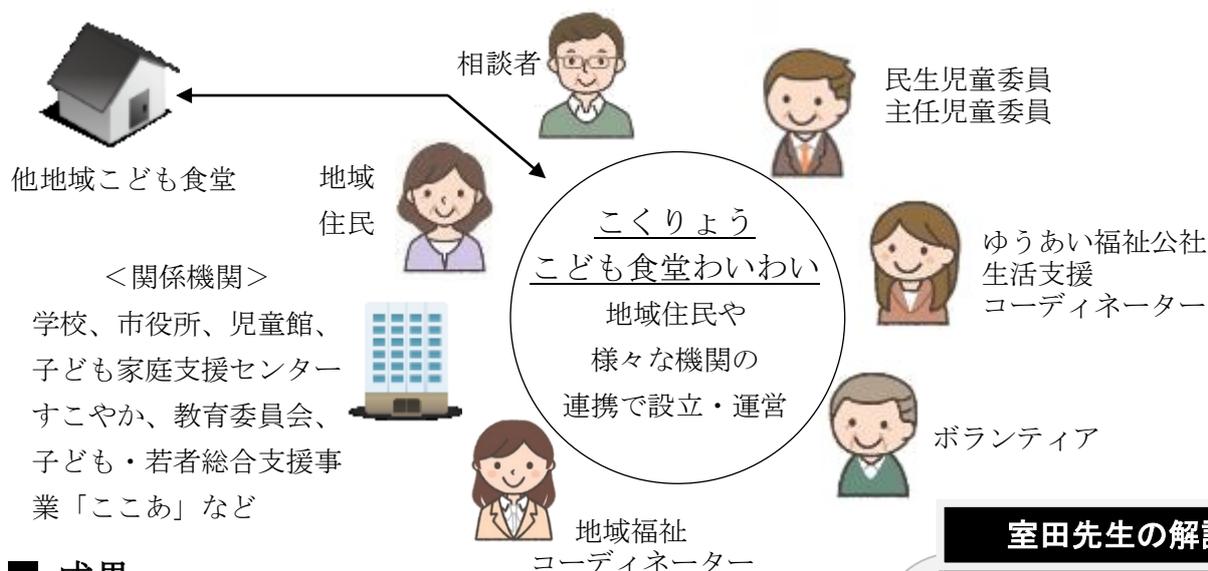
### ■ 支援の流れ



## ■ 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



### 室田先生の解説

全国的にこども食堂の活動が広がり、子どもを支える活動が地域に定着しています。しかし、中には活動を始めた人が1人で頑張ってしまう、途中で挫折する例も少なくありません。そうした中、事例4では地域福祉コーディネーターが最初に相談を受けてから活動の立ち上げに10ヶ月を費やし、丁寧な議論を経て、地域の中にこども食堂を推進していくための土壌を整えました。

その結果、多様な関係者が関わり、地域にとっては、孤立しがちな子どもたちへの支援はもちろん、さらなる支援を提供するための関係ができています。

## ■ 成果

- こども食堂を立ち上げたことにより、子どもたちを地域で見守っていくという意識が高まった。さらに周辺の児童分野の関係機関との連携が進んだ。
- 様々な関係機関と関わることで、新たなつながりが生まれ、地域の情報共有ができるようになった。またボランティア同士のつながりから寄付や協力などの支援の輪が広がっていった。

## ■ 今後の方向性

- 調理場所、食器や調理道具などの資材置き場の不足が課題である。地域にとって有効な活動場所を検討したい。
- 支援が必要な世帯に情報が届くためには、まず子ども達が気軽に参加できる雰囲気づくりをボランティアや地域住民と共に試行錯誤しながらつくりあげていきたい。
- 市内のこども食堂や他地域のこども食堂とのネットワークに参加し、継続的な活動が出来るよう支援していきたい。

## 事例5 地域住民の気づきから誰でも参加しやすい居場所づくりへ

### ■ 相談内容

集合住宅に住んでいる地域住民から、「毎日一人でベンチに座っている高齢者がいるので、話ができる場があればと思っている。一日中誰とも会話がないう高齢者は多いのではないかと相談を受けた。その後、民生児童委員からも「集合住宅内に誰でもふらっと立ち寄れる場をつくることはできないか」という相談が入った。

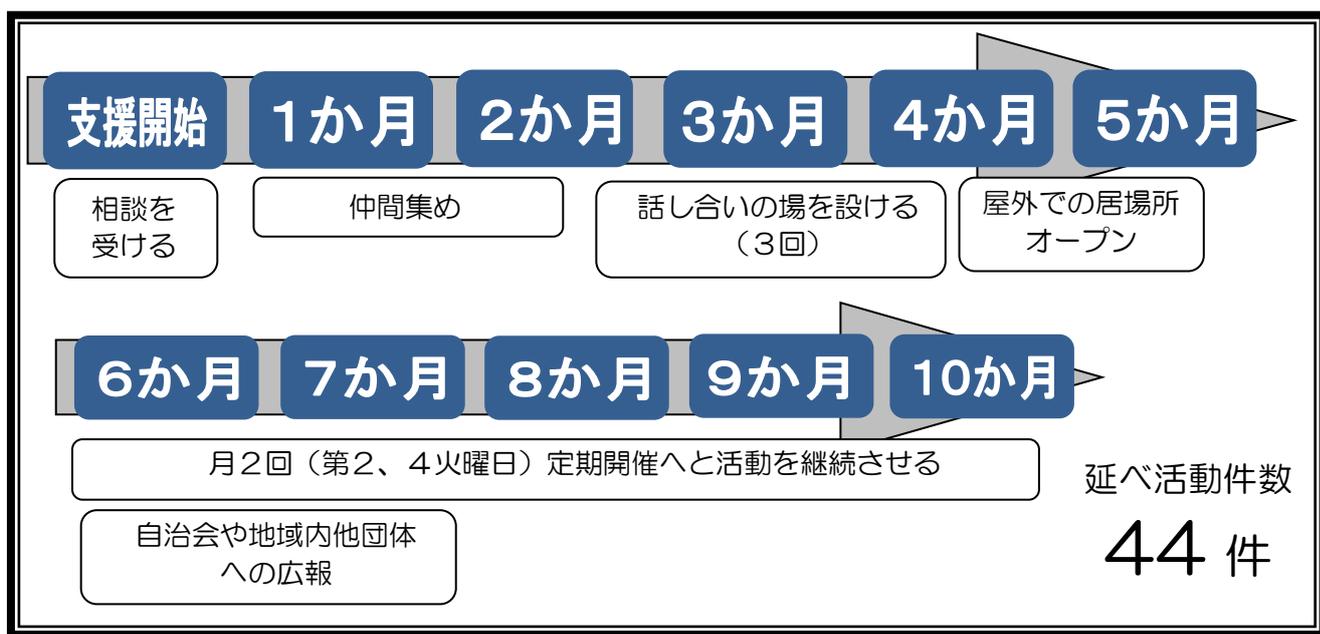
### ■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

地域住民と民生児童委員の相談を同じ地域課題と捉え、他の住民からも聞き取り調査を行った。そこでは集合住宅内には一人暮らしの高齢者が多く、家の中に閉じこもりがちな人がいること、また「身近に交流する場所がほしい」との声を集めることができた。

この声をもとに、地域住民や民生児童委員に声をかけ、居場所づくりに向けた話し合いの場を設けた。3回の話し合いの中で、通行人からも集い場の様子が見え、運営する側も声をかけやすい屋外で行うというアイデアが出て、居場所（ひだまりサロン）が立ち上がった。

また、自治会や地区協議会などにチラシ及びポスターの回覧や掲示を依頼し、地域住民に広報した。

### ■ 支援の流れ



## ■ 地域福祉コーディネーターが関わる前



高齢者

一日、誰とも話をしないで過ごしているのかな？



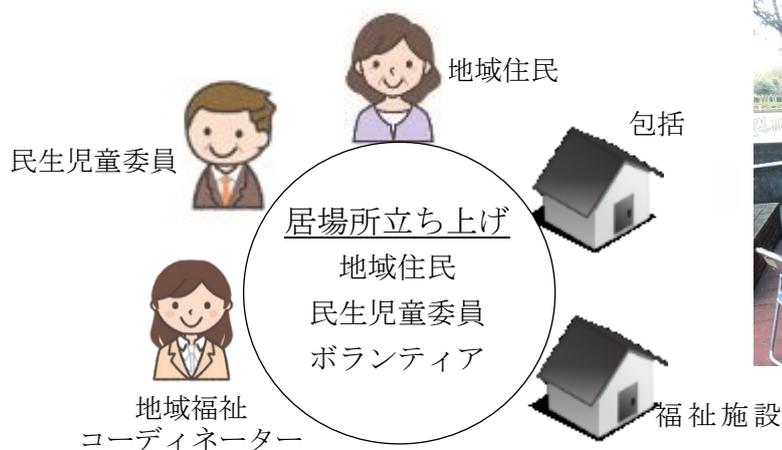
地域住民



民生児童委員

この地域で誰でもふらっと立ち寄っておしゃべりできる場が必要なのでは

## ■ 地域福祉コーディネーターが関わった後



### 室田先生の解説

かつては地域の気になる高齢者に気軽に声をかけることができていましたが、昨今は詐欺などの問題もあり、地域の人に簡単に声をかけることがしづらくなっています。

そうした中、同様の問題意識を持った住民が集まる場を設け、誰でも身近に参加できる交流の場を作った意味は大きいです。

地域福祉コーディネーターが解決策を提案するのではなく、仲間を集め、住民同士による話し合いの場を設けた結果、地域住民が望んでいた屋外の居場所づくりへと発展した点もこの事例のポイントです。

## ■ 成果

- 誰もが参加しやすいように通行人から見える屋外で居場所を開催したことで、近隣の児童館に行く親子連れ、近隣の公園の清掃を終えた障がい者施設の利用者、高齢者などの参加がある。また、居場所での出会いをきっかけにさらに他の活動場所へつながる方もいる。
- 参加者が固定していないため、初めての方にも声をかけやすい。

## ■ 今後の方向性

- 閉じこもりがちの方やこの地域に引っ越してきて間もない方にもこの居場所を知ってもらうために、運営スタッフとともに関係機関や地域住民への広報活動に努める。
- このような居場所が他の集合住宅でも実施できるよう、立ち上げ支援の共有化を図る。

# 事例6 一つの活動から生まれる新たな展開

## ■ 相談の経過

平成27年度に、地域住民より「経済的な困難を抱えている世帯や、仕事と子育ての両立に疲れていて食事作りができない世帯を対象に、安心して楽しく食べられる時間と場所を提供できるこども食堂をやってみたい」との相談を受け、立ち上げの支援を行い、こども食堂が立ち上がった。

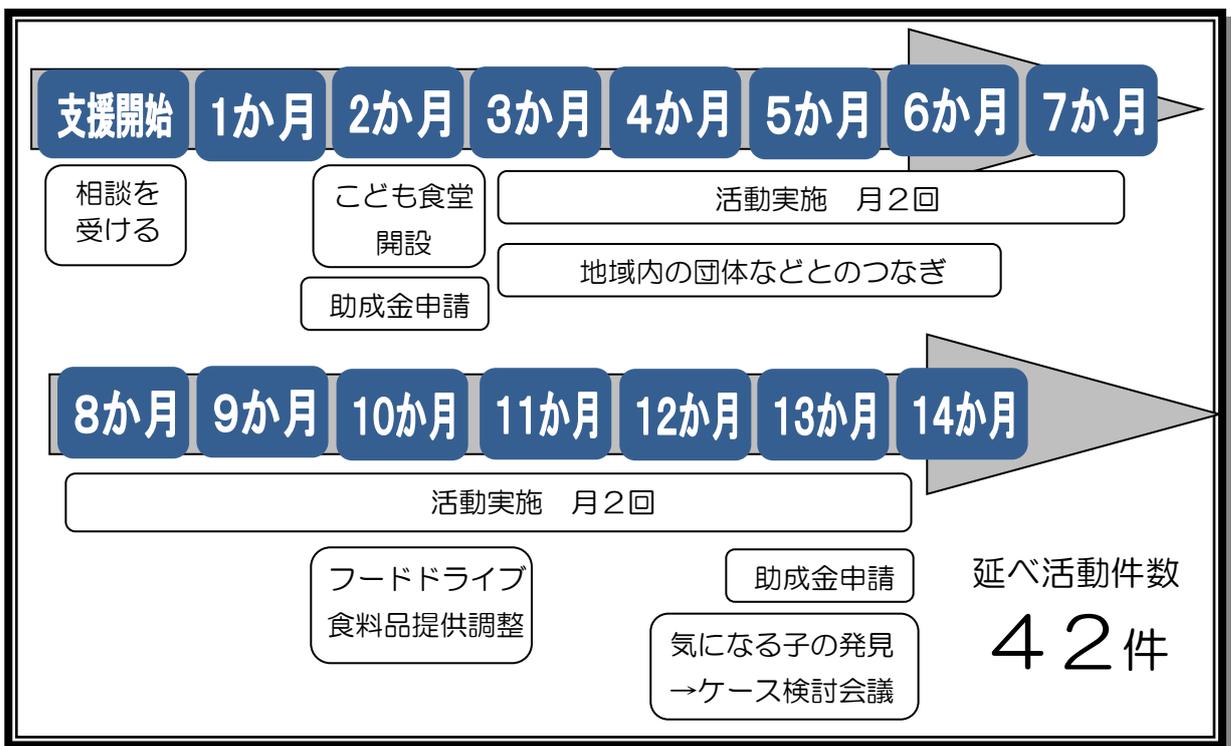
現在は月に2回、地域住民が主体となって運営している。

## ■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

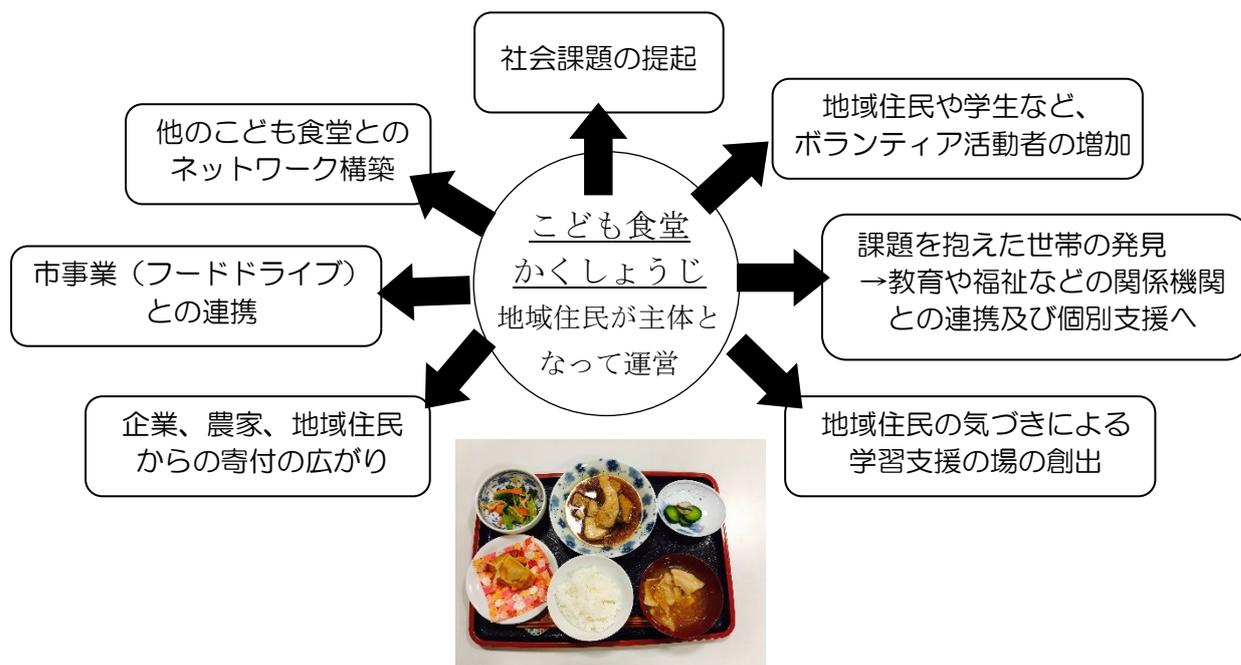
活動を重ねるごとに、気になる子どもや支援が必要な世帯が参加していることがわかり、教育委員会（スクールソーシャルワーカー）に相談した。今後の支援方法やこども食堂での関わり方を検討するため、教育委員会、学校、関係機関とケース会議を開催し、連携して支援及び見守りをしていくことになった。

また、市が実施しているフードドライブで寄付された食品提供の調整や、地域内の様々な団体などとのつなぎ、市内のこども食堂同士の情報共有の場づくりなども行った。

## ■ 支援の流れ



## ■ 活動の展開



## ■ 成果

- こども食堂が立ち上がったことで、食事の提供だけでなく、上記のような新たな展開がより広がった。
- 支援が必要な子どもを運営スタッフが自分ごとのように考え、気にかけるようになった。

## ■ 今後の方向性

- ひとり親家庭や子育てに悩んでいる親は、支援や制度、人や地域とつながる時間の余裕がない場合がある。こども食堂を通して地域住民との交流、必要な制度や機関につながるような場としていく。
- 食事ができる場だけではなく、子どもや親にとって地域での居場所となり、子育ての悩みなどを話せる場となるように、様々な機関と連携しながらサポートしていく。また、学習支援の場としても充実させていく。

### 室田先生の解説

事例6は、こども食堂を立ち上げる段階から、その活動を軸にさらなる活動の広がりを生み出した好事例と言えます。

事例4同様に、事例6でも地域福祉コーディネーターがこども食堂立ち上げ当初から関わったことで、多様な関係者が関わり、その結果、子どもたちのニーズに応じて各関係者が次なる活動へと横に展開することになりました。

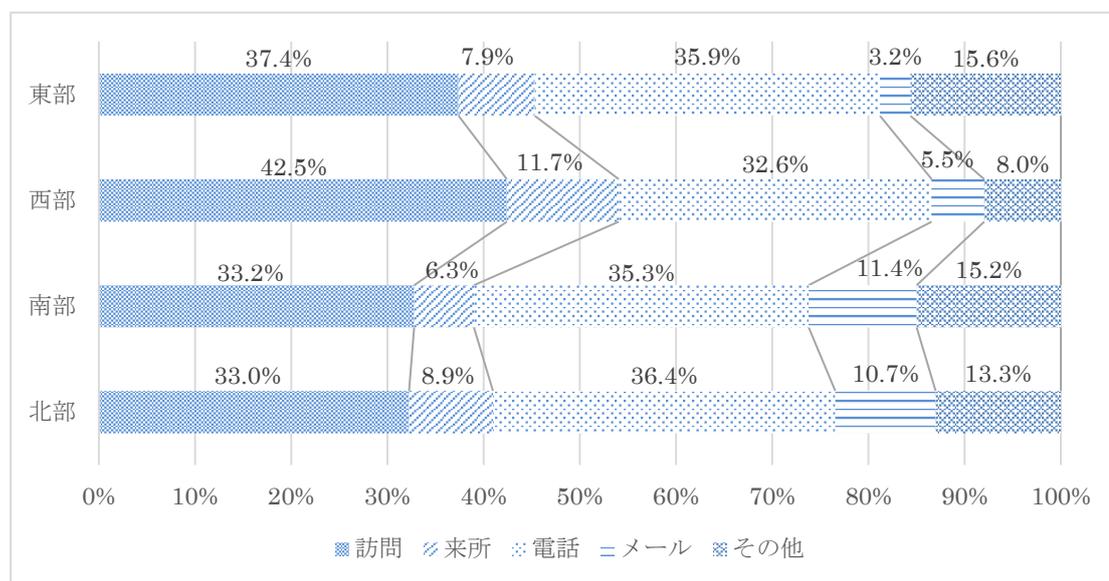
こども食堂というプラットフォームがあり、支援者と子ども、保護者が顔の見える関係を築けたことで、地域の資源が課題と結びついて、活動へと発展した点がポイントです。

## 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)

地域	訪問	来所	電話	メール ※28年度より	その他(社協内 部打合せなど)	合計
東 部	519	110	498	44	217	1,388
	H27 766	H27 34	H27 425	H27 -	H27 108	H27 1,333
西 部	613	168	470	76	115	1,442
	H27 806	H27 175	H27 293	H27 -	H27 114	H27 1,388
南 部	523	99	555	158	239	1,574
	H27 524	H27 163	H27 739	H27 -	H27 375	H27 1,801
	H26 385	H26 145	H26 824	H26 -	H26 485	H26 1,839
	H25 301	H25 89	H25 372	H25 -	H25 288	H25 1,050
北 部	589	159	650	148	238	1,784
	H27 634	H27 208	H27 666	H27 -	H27 314	H27 1,822
	H26 706	H26 244	H26 843	H26 -	H26 316	H26 2,109
	H25 460	H25 110	H25 400	H25 -	H25 203	H25 1,173
合 計	2,244	536	2,173	426	809	6,188
	H27 2,730	H27 580	H27 2,123	H27 -	H27 911	H27 6,344
	H26 1,091	H26 389	H26 1,667	H26 -	H26 801	H26 3,948
	H25 761	H25 199	H25 772	H25 -	H25 491	H25 2,223



※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。

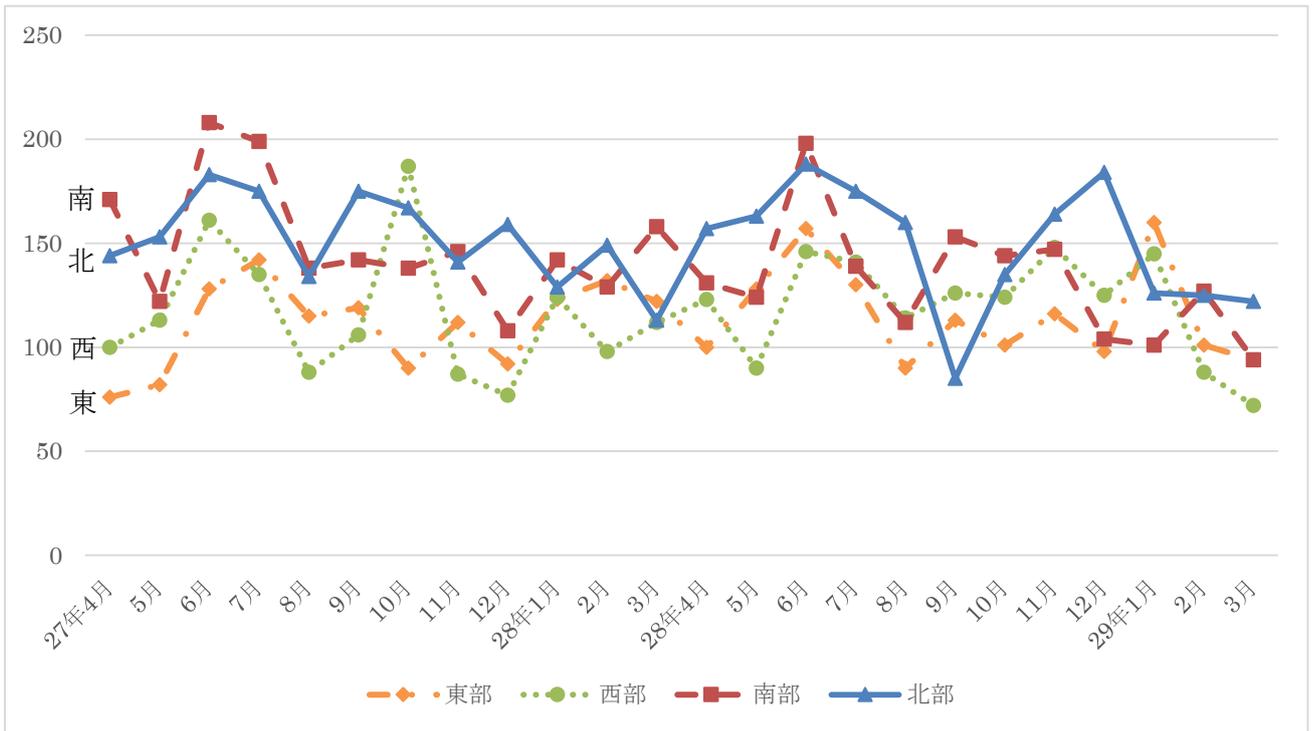
#### <分析>

地域福祉コーディネーターの特徴であるアウトリーチの結果、各地域とも訪問が3割を超えた。関係性のできている地域住民などには、電話やメールでやりとりを行うことが多い。

南部地域及び北部地域では、平成27年度まで取り組んでいた調布市地域福祉活動計画推進委員会が終了し、活動が住民主体へと移行したため、行動件数が減少している。

(2) 月別行動件数

(件)

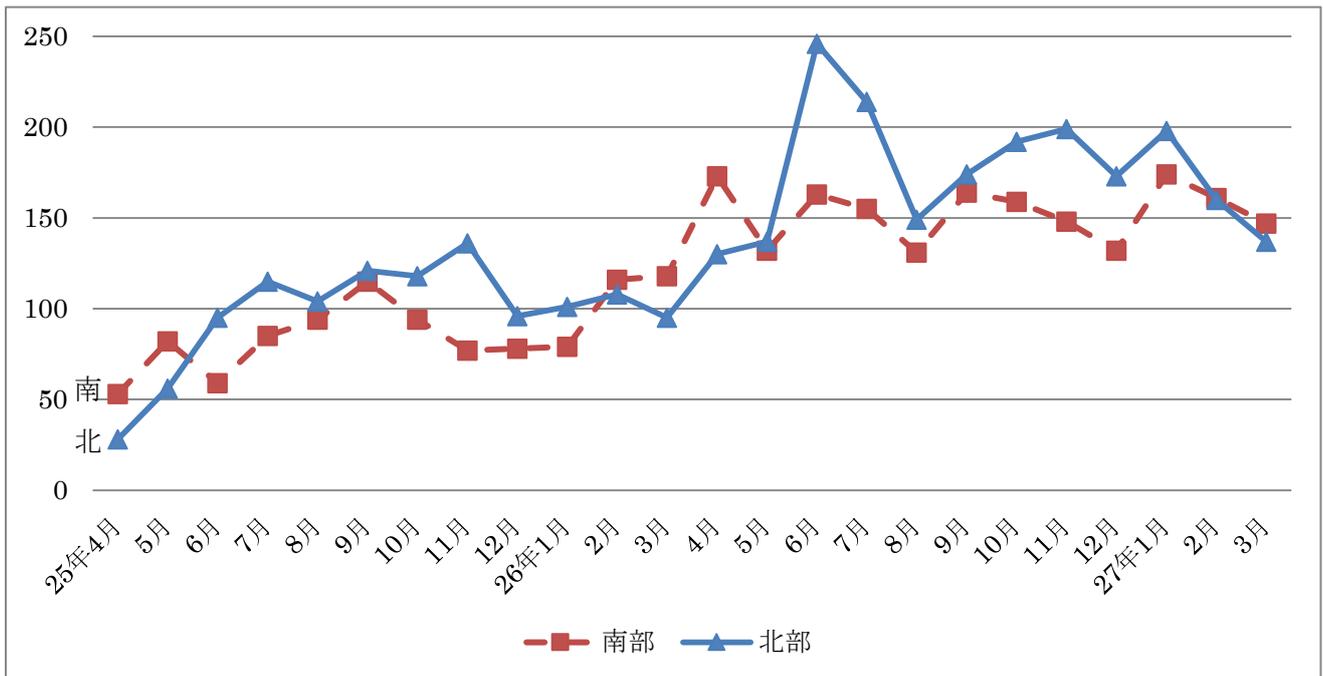


<分析>

個別支援及び地域支援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。

全地域で、ほぼ毎月100件以上の行動件数を記録している。

<参考> 南部地域及び北部地域 平成25年4月～平成27年3月



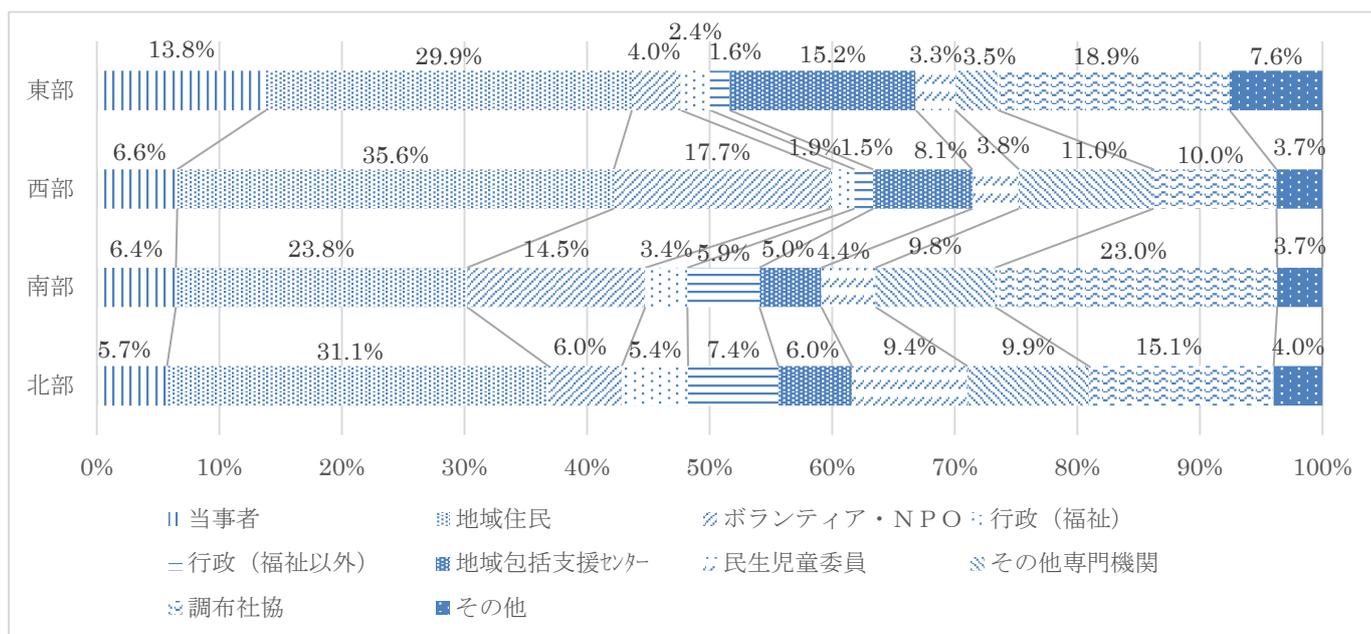
(3) 相手方区分

(件)

地 域	当事者	地域住民	ボランティア NPO	行政 (福祉)
東 部	208	450	60	36
西 部	95	515	256	28
南 部	105	387	237	56
北 部	108	587	113	102
合 計	516	1,939	666	222

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
24	229	49	52
22	117	55	159
96	82	72	159
139	113	178	187
281	541	354	557

調布社協	その他	合計
285	114	1,507
145	54	1,446
375	60	1,629
284	75	1,886
1,089	303	6,468



※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>

全地域で、地域住民と関わった件数が最多であった。課題を抱えた方への支援や居場所づくりなど地域での取組を、地域住民と連携して行ってきた結果である。

東部地域では、当事者（13.8%）及び地域包括支援センター（15.2%）が顕著である。集合住宅でのサービス未利用や複合的な課題を抱えた高齢者の支援で、連携して対応するケースが多かったためである。

西部地域では、ボランティア・NPO（17.7%）及びその他専門機関（11.0%）の割合が高い。ボランティア・NPOは、こども食堂との関わりが多かったこと、その他専門機関は、地域内の子ども支援ネットワークの構築において、関係機関とのつなぎ・調整することが多かったためである。

南部地域では、調布社協（23.0%）の割合が高い。個別支援における他部署との連携並びにボランティアコーディネーターとともに動くケースが多かったことが理由である。

北部地域では、行政（福祉以外）（7.4%）及び民生児童委員（9.4%）が他地域を上回っている。行政（福祉以外）は、地域の課題解決に向けて連携を図ったこと、民生児童委員は、地区協議会の取組で協働したことが考えられる。

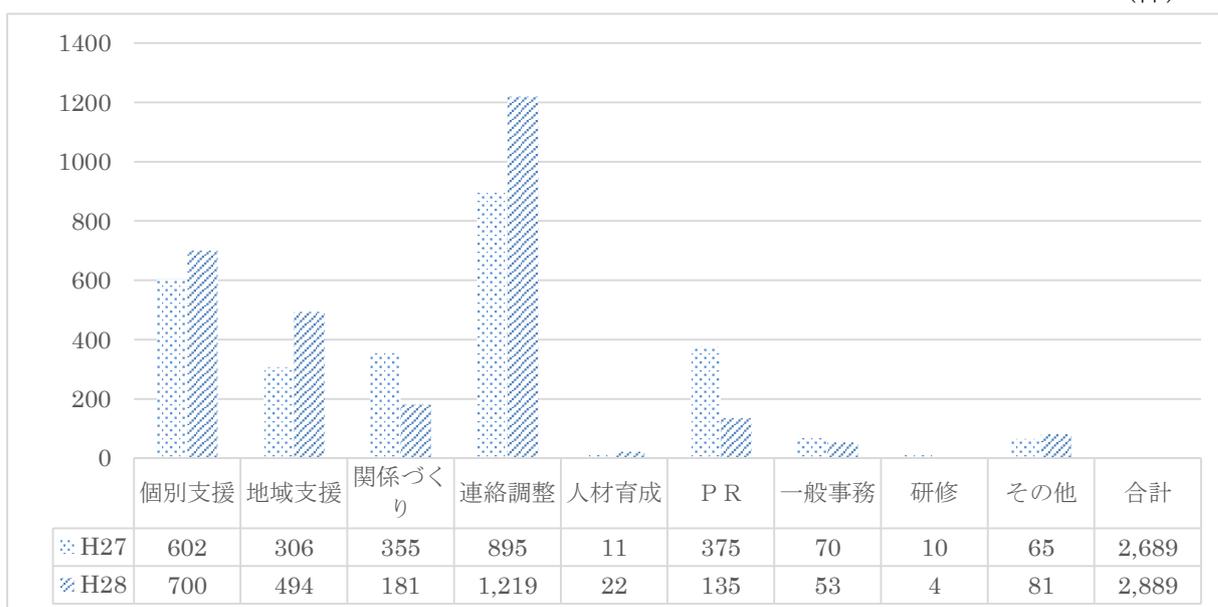
#### (4) 活動内容

##### ■ 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
研修	研修、スーパービジョン（助言・指導）、視察
その他	その他

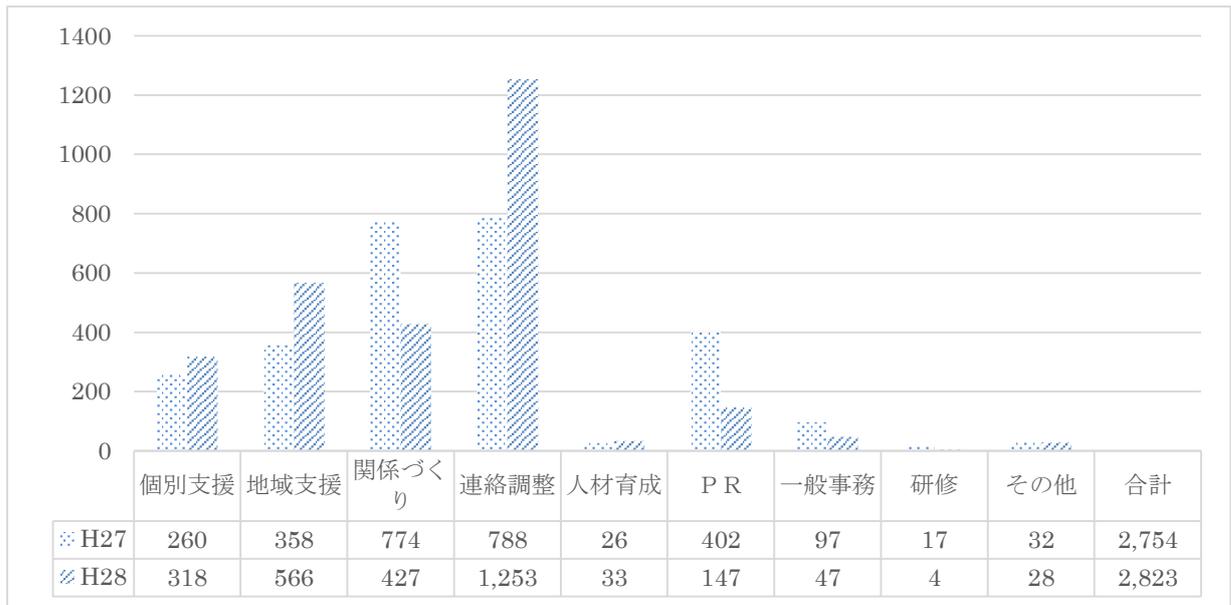
#### ○東部地域

(件)



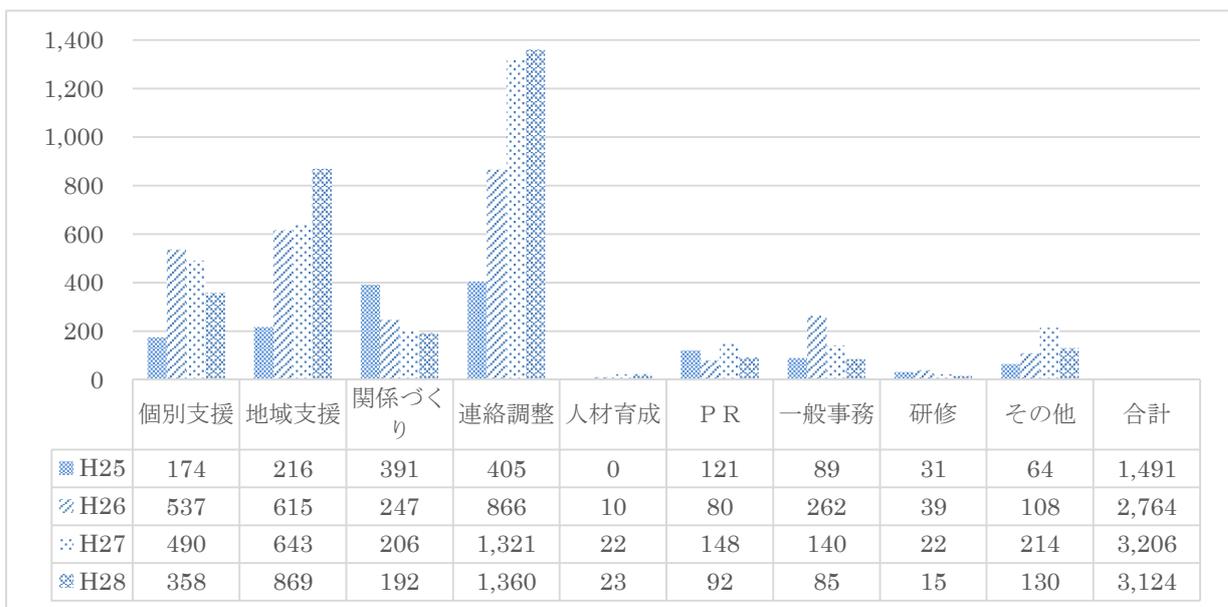
○西部地域

(件)



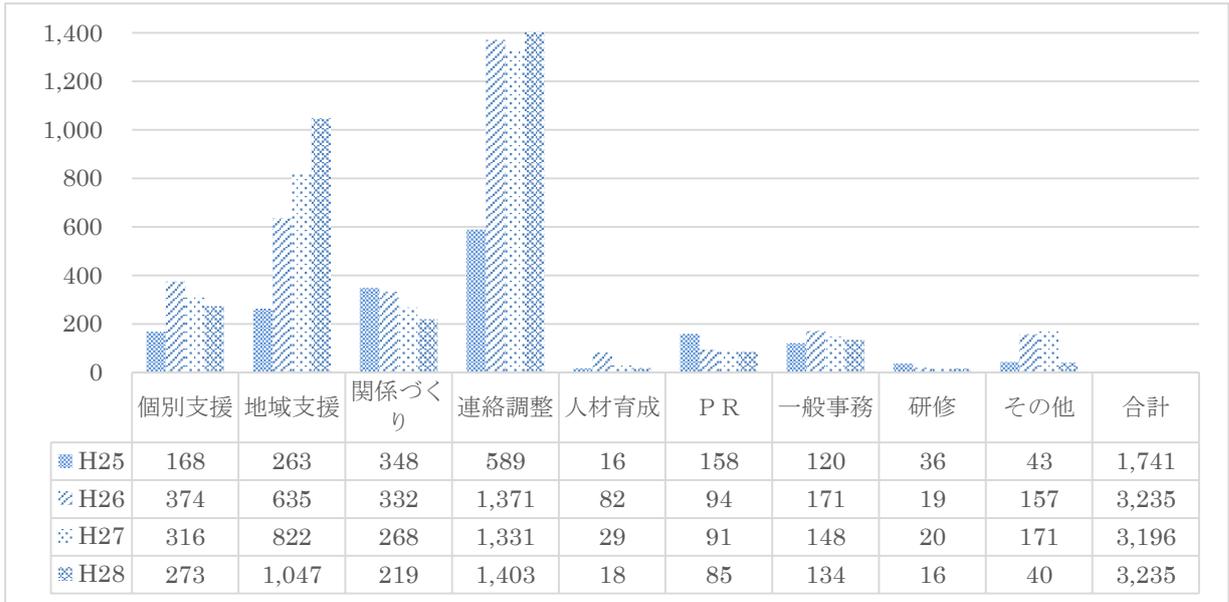
○南部地域

(件)



○北部地域

(件)



<分析>

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との調整により、全地域で連絡調整の件数が最多となった。

南部地域及び北部地域では平成26年度以降、個別支援は減少しているが、反比例する形で地域支援は増加している。配置されて4年が経過し、ひだまりサロンなどの住民活動が広がりを見せていること、個人の課題を地域の課題にしていく展開が図られていることなどが考えられる。

東部地域は、個別支援が地域支援を上回っているのが特徴である。これは、集合住宅におけるサービス未利用や複合的な課題を抱えた世帯への支援が多かったためである。

また、東部地域及び西部地域では、関係づくりとPRが減少している。顔を覚えてもらうことが活動の中心であった配置初年度（平成27年度）から、個別支援及び地域支援に移行していることがうかがえる。

## 5 地域住民や関係機関から



### 地区協議会

地域で実施される諸団体の活動について、住民の方々にポスターやチラシを通して情報を伝えたり、支援する役割は北ノ台まちづくりネットワークの目的の一つです。

このような活動を支えているのが当地域で活躍している地域福祉コーディネーターです。休日や夜間に及ぶ会議などにも出席し、助言や資料の作成など積極的に関わり、地域の活性化に尽力しています。正に縦系に対しての人と人を繋ぐ横系の役割を担っています。



市においては永いこと住民発議が叫ばれていますが、行政の求めに応じるには住民側の協働歩調に叶うような仕組み、それ以前に意識創りが求められます。仕組みを造っても魂を入れ損ねると住民側に伝わらない事になります。

粘り強く、地域に入り込み、埋もれている諸課題を聞き取り、整理、住民と共に考えられる解決策を協議する、地域福祉コーディネーターの仕事は今や福祉領域だけではない、地域の課題を解決するための重要なツールになっています。市民目線から見て、最初に北部地域に職員が配置された事は大変に意義（成果）が大きいと思います。

### 自治会



### 民生児童委員

普通に生きていくことが出来なくなっていく人が増えている様な気がします。行政サービスの隙間からこぼれ、孤独死へとつながりかねない状況の人達を見逃してしまっている事がとても多いです。

地域福祉コーディネーターが当地域に配置されたことに大変感謝しています。地域福祉コーディネーターによって何人もの人が問題解決してもらったことを立場上存じています。

大変な仕事だと思います。活動を身近に見て、横のつながりの行政サービスが出来ることを実感しました。



新たに地域での取り組みを始める時、どうしても不安を感じてしまうものです。

「本当に私なんかで、役に立てるのだろうか？」

そんな時に励まし“背中を押してくれた”のが地域福祉コーディネーターでした。

「いえいえ、あなたこそが・・・」一人ひとりへのこの丁寧なメッセージに多くの仲間が集い『今』につながっています。

### ボランティア団体



地域の中で大変な状況にある人や家庭に気づくと、今ではまず地域福祉コーディネーターに情報を伝えるようになりました。また、単身で困りごとの多い高齢者の方や福祉的なサポートが必要と思われる方には、「こういう人がいる」と地域福祉コーディネーターのことを紹介します。地域に何か困ったことがある時には、とりあえず地域福祉コーディネーターにつながれば何らかの対応をしてもらえる、という安心感があります。

地域の課題をもっとも熟知し、その解決に向けて、人と制度、人と人をつなぐプロフェッショナル。地域のために地道に堅実な取り組みを重ねています。

辛いことがあった時、そっと肩をなでて温めてくださったのが地域福祉コーディネーターでした。

大切な人を失ったり、病気になったりすると人は心細くなります。気分が乗らない日々を過ごしている時、地域福祉コーディネーターからひだまりサロンのお手伝いをしてみませんかとお誘いがありました。そこに集う人たちの笑顔や楽しい会話から元気をもらっています。あったかい空気に包まれた“ひだまり”が私の居場所のひとつになりました。

見守りも支え合いもある誰もが参加できる楽しい場所・地域へ人と人をつないでください。微力ながらお手伝いさせてください。



地域において、子供から高齢者までの様々な相談に親身に乗ってくださること、また住民の方々と地域作りをされていることはとても素晴らしいと思います。

これからも協力して、地域の中で活動していきましょう。

何か地域とつながり地域のお役に立ちたいと思ったとき「地域福祉コーディネーター」を知り相談させていただきました。地域のあらゆる情報を持ち、相談内容にマッチングした場面設定や紹介をしていただきとても感謝しています。

点が線になり面になることで安心して生活ができる調布を目指して！これからも地域福祉コーディネーターの皆さんと地域に出向き地域と共に悩み考え活動できたらと思っています。



## 6 課題と今後の展望

### (1) 包括的・総合的な相談支援体制の構築

地域福祉コーディネーターは相談支援の過程で、様々な機関・団体と連携しているが、ケースごとの対応にとどまり、組織的な動きになっていないのが現状である。

一つの機関ではなかなかその支援・解決が難しい、多問題・複合的な生活課題を抱えた方や世帯が少なくない昨今、福祉分野に限らない多様な相談支援機関が横断的につながる場をつくり、包括的・総合的な相談支援体制を構築する必要がある。

### (2) 圏域の見直しの検討

現在、地域福祉計画上の基礎的な圏域をベースに東西南北の4地域で取組を進めているが、地域包括支援センターなどの関係機関や民生児童委員協議会の担当区域とは圏域が合致していないため、課題を抱えた方の支援や住民活動を展開させるうえで、動きが取りづらいケースも発生している。

また、「地域」という面で捉えた場合、福祉分野だけでなく、防災や教育といった生活に密着した視点も欠かせないため、他分野との整合性も勘案していかなければならない。

地域住民と関係機関が相互に連携・協働し、重層的な生活支援の仕組みづくりを行うためにも、早急な圏域の検討が必要である。

### (3) 生活支援体制整備事業との連携

平成29年度より、地域包括ケアシステムの構築に向け、高齢者の生活支援、支え合い、社会参加の推進などに取り組む地域支え合い推進員（生活支援コーディネーター）が新たに地域に配置されている。

ともに地域の中で取組を進める専門職として、それぞれの特長を生かしながら、緊密な連携を図っていく必要がある。

## 7 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

地域福祉コーディネーターが4人体制になり、2年が経過したことで、今年度はその影響を随所に確認することができるようになりました。また、今後の展開を検討する上で参考になるデータも本報告書の中に確認することができます。

まず、地域福祉コーディネーターに寄せられた相談件数の推移について、総数は着実に増加していますが、単純に増加したということではなく、傾向を確認することができます。

西部地域では個別支援と地域支援の相談がともに増加しています。この増加は著しいもので、件数だけの比較では他の地域を圧倒しています。配置2年目となり地域福祉コーディネーターの活動が地域の中に浸透してきたことの表れと言えるでしょう。一方で同じく配置2年目の東部地域は地域支援の相談件数が増加しました。初年度は個別支援が圧倒的に多かったですが、そうした個別支援を通して地域支援へと広がっていったことがその背景にはあると思います。昨年度、一年目にしては個別支援の相談件数が多かったため、今年度は地域支援の相談件数が追いついてきたと考えられます。

南部地域は個別支援の相談が微増、地域支援の相談が昨年度減少していましたが一転増加に転じました。これは先行事例に影響を受けた地域からサロンなどの立ち上げ支援の相談件数が増加したことによると考えられます。そうした地域支援の増加は北部地域にも共通するものですが、北部地域に関しては個別支援の相談件数は2年連続で減少しています。この点に関しては十分に分析できていませんが、地域支援を通して推進されている住民活動が地域福祉コーディネーターに相談が入る前の段階で相談を受け止めているということも考えられます。

全体としては地域支援の相談件数がどの地域でも増加しています。事例にも

表れているようにこども食堂など子どもの支援に関わる地域支援が地域の中に浸透してきていることも一つの要因と言えます。

次に事例に関する分析です。大きく分けて2つの特徴に注目することができます。1つは、住民による課題解決力が強化されてきているということです。事例1や2に見られるように、医療的なニーズや精神的なケアを必要とする複雑なケースに対して住民が積極的に関わっていく様子が見られます。こうした支援は強い思いだけでこなせるものではありません。支援に対して不安を抱えている住民もいたと思いますが、地域福祉コーディネーターなど専門機関による後方支援を受けて、住民だからこそできる支援、こなせる役割について検討することで、住民が積極的に事例に関与することが可能になったと言えます。そうした環境が整えられた背景には、地域福祉コーディネーターが時間をかけて住民からの相談に向き合い、住民が納得いくかたちで事例に関わり続ける関係性を構築してきたことがあります。

第2の特徴は、地域支援の活動が次なる地域支援の広がりを生み出している点です。住民の声からこども食堂を立ち上げた事例4のような支援の段階から、事例6のようにこども食堂の次なる住民活動が派生する段階へと発展しています。こうした活動の広がりには、地域福祉コーディネーターの手をある程度離れて、住民が自発的に活動を推進しなければ達成できません。すなわち、こども食堂の立ち上げ期から住民が主体的に関与する土壌が作り出されていたために、そうした風土が次の活動へと派生していったと考えられます。

地域活動の「担い手不足」や「担い手の高齢化」といった言葉を耳にすることがありますが、調布市の地域福祉コーディネーターの活動を見る限りは、地域活動の裾野はまだまだ広く、次なる住民活動が横に広がっていく様子を見ることができます。これは地域福祉コーディネーターが、一部のアクティブな住民に依存することなく、丁寧な関係構築を通して、住民が地域活動に参加しやすい環境を築いてきた成果だと思われます。

こうした蓄積をさらなる次のステージへと発展させるためにも、地域福祉コーディネーターには、中長期的な計画を意識して地域に関わり続けることを期待します。

平成28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】

平成29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