

2022 年度 地域福祉コーディネーター 事業報告書

(町田市受託事業者) **社会福祉法人 町田市社会福祉協議会**

まちだ福祉〇(まる)ごとサポートセンター堺

〒194-0211

町田市相原町 796-12 セントラルコート相原 1 階

開所日時 月～土(休日・年末年始除く) 午前 8:30～午後 5:00

Tel : 042-703-0430 Fax : 042-703-0440

Mail : marugoto-sakai@machida-shakyo.or.jp

URL : <https://machida-shakyo.or.jp/>

(ダウンロード : 町田市社会福祉協議会ホームページ > 目的で探す > 地域の身近な相談窓口に相談したい)



目次

1. はじめに	1
2. 事業概要	2
(1) 地域福祉コーディネーターとは	
(2) 取組体制	
(3) 地域の状況	
3. 活動実績	5
(1) 相談活動件数	
(2) 相談状況(経路・方法・内容)	
(3) 支援対象者の属性	
(4) 相談結果・対応	
4. 主な相談や活動の内容及び相談事例	14
(1) アウトリーチなどを通じた継続的支援	
(2) 包括的相談支援	
(3) 参加支援	
(4) 地域づくり支援	
5. 地域における課題	22
6. まとめ	24

1 はじめに

少子高齢化や核家族化などの社会情勢の変化により、家族や地域など、互いに支え合ってきた社会のあり方も変わり、福祉に関する課題も複雑化・多様化してきました。

80代の高齢の親が同居する50代の子どもの生活を支える「8050問題」、子育てと親の介護を同時に抱える「ダブルケア」、子どもが病気や障がいのある家族のケアを日常的に担うことで、満足な教育を受けられない「ヤングケアラー」など、複雑化・多様化した困りごとを抱えている方が公的支援へつながらず、社会的に孤立し、生活にも困窮するといったことが大きな社会問題になっています。

こうした問題に対応するため、国は2020年に社会福祉法を改正し、地域共生社会実現のための「重層的支援体制整備事業」をスタートさせました。

町田市でも「町田市地域ホッとプラン」が策定され、町田市社会福祉協議会(以下、町田市社協)が策定した「第五次町田市地域福祉活動計画」と連携・協働して、地域共生社会の実現を目指すことになり、そのための第一歩として、町田市社協は、町田市から地域福祉コーディネーター業務を受託し、2023年1月4日、相原地区・小山地区に「まちだ福祉〇(まる)ごとサポートセンター堺」(以下、「〇ごと堺」)を設置して、福祉の困りごと相談を開始しました。

この福祉の困りごと相談では、相談者の属性や世代、相談内容に関わらず、地域福祉コーディネーターがあらゆる相談を包括的に受け止め、課題を一緒に整理したうえで、適切な支援機関に迅速につなげます。

また、単独の支援機関だけでは解決が難しい場合は、各分野の支援機関や地域の活動団体、事業者、NPO 法人などと連携し、必要な支援を行っていきます。

〇ごと堺は、相原地区と小山地区にお住いの方の身近な相談窓口です。どこに相談すればいいのかわからない時や、誰かに悩みを聞いて欲しい時は、ひとりで抱え込まずに、ぜひ私たちに気軽にご相談ください。

私たちも、地域の皆様に色々と教えていただきながら、様々な地域の課題解決に向けて、一緒に取り組んで参ります。

今後とも、「〇ごと堺」を何卒よろしく願いいたします。

2 事業概要

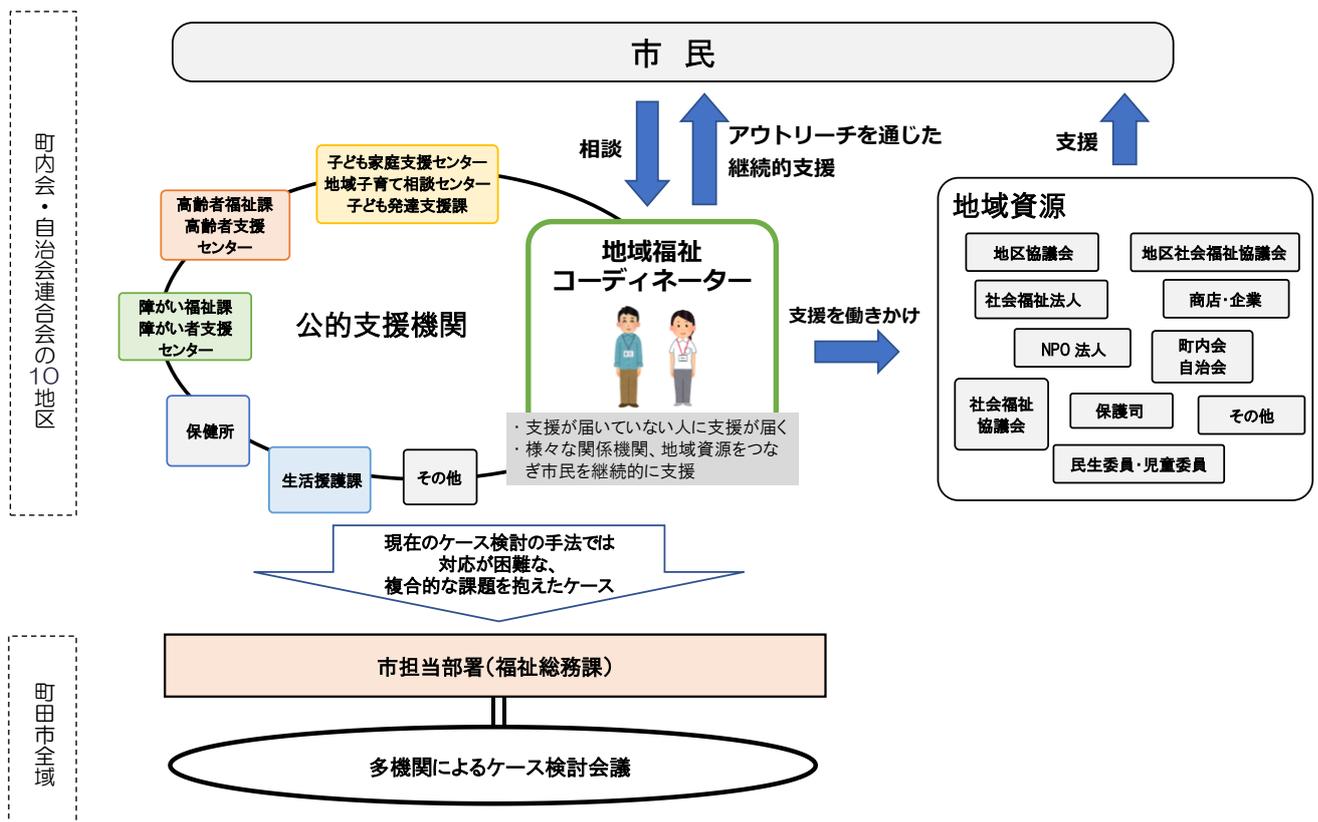
(1) 地域福祉コーディネーターとは

地域福祉コーディネーターは、地域の住民や団体、関係機関、行政などと連携して、以下のような方＝潜在的な相談者を早期に発見し、寄り添いながら支援します。

- ◇ 8050問題やヤングケアラーなど、複雑化・複合化した課題を抱えている方
- ◇ 孤独死やごみ屋敷問題など、支援を必要としながらも声をあげられない方
- ◇ 自らが抱える問題を認識できない方

潜在的な相談者を早期に発見するため、地域福祉コーディネーターは窓口でただ相談を待つだけでなく、地域の集まりや活動団体・事業者の各種会議に積極的に出席するなど、アウトリーチを通じて、地域に関する様々な情報を集めます。そして、潜在的な相談者を発見した際は、訪問や電話などを通じて信頼関係を構築し、相談者に寄り添いながら、抱えている課題と一緒に整理したうえで、適切な支援機関につなぐ継続的支援を行います。

支援を行うにあたり、既存の福祉サービスでは解決が図り切れない場合には、地域における様々な活動団体や支援機関と課題を共有し、新たな社会資源の開拓や既存の資源の拡充など地域づくりの支援を行うことで、相談者や家族ひとり一人の状態に合った社会への参加支援を行います。



(2) 取組体制

① 地域福祉コーディネーターの配置

町田市社協では、第4次町田市地域福祉活動計画(*1)に基づき、「地域で困りごとを抱える人を支援する仕組みづくり」として、市内を5つの区域に分け、コミュニティソーシャルワーカー(*2)を2名ずつ配置しました。

コミュニティソーシャルワーカーは、地区社会福祉協議会(以下、地区社協)含む地域の福祉活動団体や地域住民と情報を共有し、地域のボランティアや関係者との信頼関係をつくりながら、地域の課題解決に取り組んできました。

しかし、町田市は東西に長い地形のため、町田市社協がある原町田から離れた地域では、移動に時間がかかり、コミュニティソーシャルワーカーが十分に活動しづらい状況がありました。

そこで、町田市社協では、2022年12月に、相原・小山地区の活動拠点として、町田市社協のサテライトを開設しました。

そして、2023年1月には、町田市から地域福祉コーディネーター業務を受託し、「まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺」として職員4名を配置し、スタートしました。

*1 町田市社協の基本計画であるとともに、住民の立場から目指していくための計画(民間の活動・行動計画)で、計画期間は2017年度~2021年度。

*2 地域福祉コーディネーターと同様に、世代や内容を問わず、幅広い悩みの相談に応じ、相談者や地域の課題解決に向けた支援を通して、地域と人を結び付け、複数の制度やサービスの活用、新しい仕組みづくりなどを調整する役割を担う。



(町田市ホームページに掲載された図をもとに作成)

(3) 地域の状況

相原地区(相原町:人口 14,798 人 世帯数 7,118 世帯)

相原地区は、町田市西端に位置し、相模原市と八王子市に挟まれた細長い地域です。地区内にある12の町内会・自治会は、市内で加入率が最も高く、住民主体の地域活動が活発な地域です。

【地域資源】

相原地区協議会、相原地区社会福祉協議会、堺第1高齢者支援センター、堺地域障がい者支援センター、堺地域子育て相談センター、小中学校(3)、大学(2)、NPO法人(5)、老人クラブ(7)、子どもセンター、ボランティア団体(4)、地域活動団体(6)、ふれあいサロン(10)、社会福祉法人(5)、保育園・幼稚園(4)、生活支援団体(1)、買い物支援団体(4)、武蔵岡・大戸/元橋/坂下/丸山団地)、消防団 ※カッコ内は団体数

小山地区(小山町・小山ヶ丘:人口 32,077 人 世帯数 13,221 世帯)

小山地区は、町田街道と多摩境通りが東西に走る地域です。町田街道沿いの小山町は戸建てが多く、長く住んでいる住民の顔なじみの関係が残っており、地区内には、町田市町内会・自治会連合会に非加盟の団体も加えると、20の町内会・自治会があります。

2000年になって開発が進んだ多摩境通り沿いの小山ヶ丘地区は、子育て世代を中心にした若い世代が多く居住し、年少人口割合が町田市内の平均よりも高い地域です。

【地域資源】

小山・小山ヶ丘地区ネットワーク協議会(ONW)、堺第2高齢者支援センター、堺地域障がい者支援センター、堺地域子育て相談センター、小中学校(4)、NPO法人(3)、老人クラブ(5)、子どもセンター、子どもクラブ、ボランティア団体(4)、ふれあいサロン(5)、社会福祉法人(2)、保育園・幼稚園(9)、消防団 ※カッコ内は団体数

【参考】各地区主要データ

(2022年10月1日時点、ただし町内会・自治会のデータのみ2022年4月1日時点)

地区内総人口		相原地区	小山地区	町田市全体
人口	65歳以上	4,697人 (31.7%)	5,600人 (17.5%)	117,246人 (27.2%)
	14歳以下	1,548人 (10.5%)	5,161人 (16.1%)	50,642人 (11.7%)
要介護認定者数	合計 (要介護認定率)	970人 (20.7%)	916人 (16.4%)	23,754人 (20.3%)
障がい者数	合計 (障害者手帳の所持数)	818人	1,135人	20,984人
	人口に占める割合	(5.5%)	(3.5%)	(4.9%)
町内会・自治会 (連合会加盟)	加入率 (加盟している団体の加入世帯)	(54.5%)	(32.4%)	(39.7%)

(出典:町田市地域活動団体データブック 2022年度版)

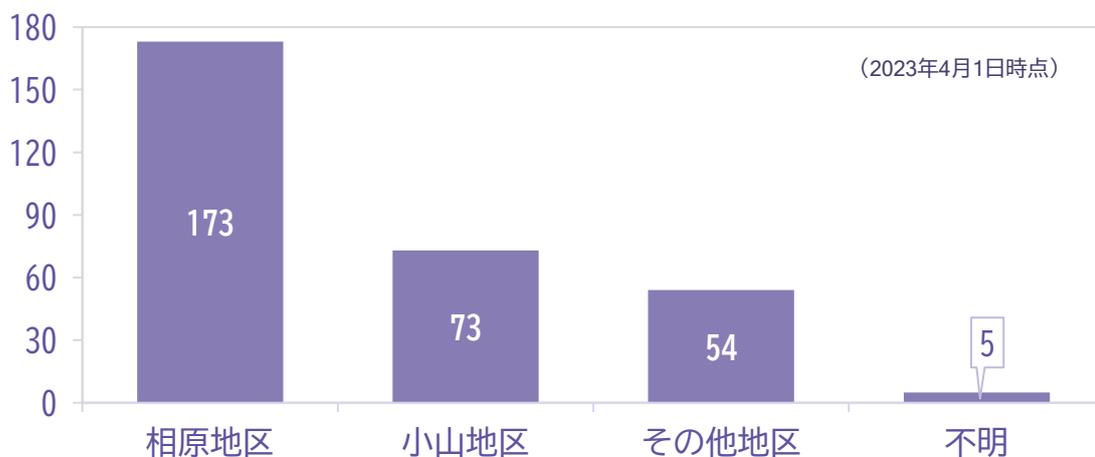
3 活動実績

(1) 相談活動件数

地域福祉コーディネーターの活動において、相原地区および小山地区の特性や相談内容の把握は適切な支援へつなぐための基点です。

そこで、1月から3月までの相談活動件数を地区別に集計し、分析を行いました。

① 地区別相談活動件数(1月～3月延べ件数/305件)



全件数 305 件のうち、相原地区の相談活動件数が過半数を占めています。

○ごと堺が相原町にあり、相原駅や堺市民センター、郵便局など、相原地区にお住まいの方々の生活圏内に立地しているため、目的地への行き帰りに気軽にお立ち寄りになる方が多く、また事業案内の紙面を見て相談に来られる方も多くいました。

一方、小山地区は○ごと堺から距離があるため、相談活動件数も少ない傾向が見られました。

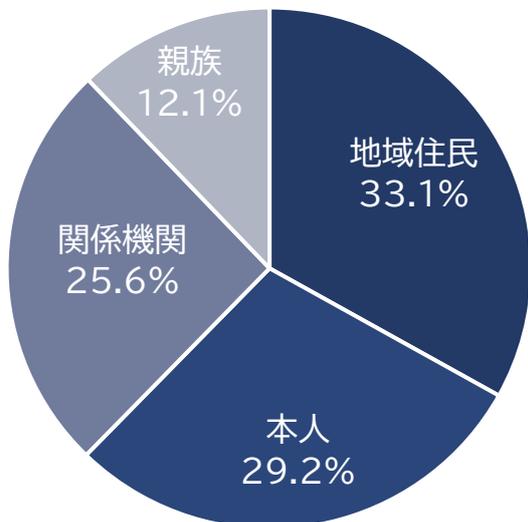
今後は、訪問やメールによる相談支援も行っていることを広く周知していくことが必要だと捉えています。

なお、事業内容をより多くの地域住民や関係機関に知っていただくため、○ごと堺では、民生委員・児童委員協議会や地区協議会、町内会・自治会の定例会、地域活動団体が運営するふれあいサロンやイベント、関係機関などへ積極的に出向き、啓発活動に注力しました。

(2)相談状況(経路・方法・内容/1月～3月延べ件数/305件)

(1)の「地区別相談件数」を、相談経路や相談方法、相談内容ごとに集計しました。

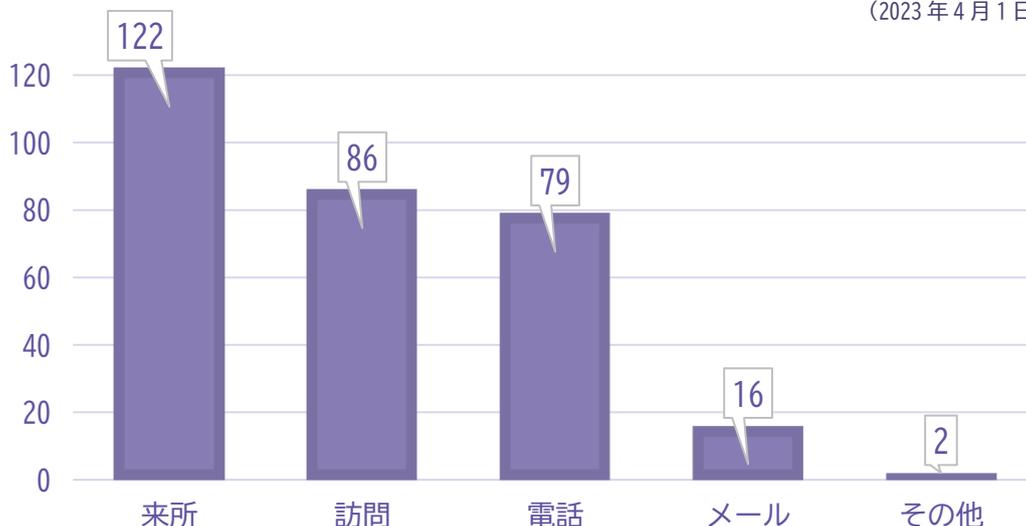
①相談経路



(2023年4月1日時点)

地域住民	101件
本人	89件
関係機関	78件
親族	37件
合計	305件

②相談方法



(2023年4月1日時点)

相談経路の内訳で最も割合が多かったのは「地域住民」で、全体の33.1%を占めており、件数は101件でした。

次に多かったのは「本人」で29.2%(89件)、3番目が「関係機関」で25.6%(78件)でした。

相談方法の内訳で最も件数が多かったのは「来所」で122件、次が「訪問」で86件、3番目が「電話」で79件でした。

「その他」は、FAXが1件、手紙が1件でした。

相談経路のグラフで、「地域住民」「本人」「関係機関」の3つが全体の約9割を占めているのは、〇ごと堺が「アウトリーチなどを通じた継続的支援」を実施しているためです。

この「アウトリーチなどを通じた継続的支援」とは、複雑化・複合化した問題を抱えているため、支援を必要としながらも声をあげられない人や、自らが抱える問題を認識できない人といった、潜在的な相談者を早期に必要な支援につなぐため、〇ごと堺の側から積極的な働きかけを行った相談活動の総称です。

支援を必要としている「本人」宅を訪問して面談するだけでなく、日頃から地域の集まりや関係機関の会議へ出向き、支援を必要としている方がいないか情報を収集したり、訪問の前段階として、電話やメールなどで相談者とやりとりを行い、丁寧に信頼関係を構築するなど、訪問以外の継続的な支援活動も含んでいます。

詳細な内容については、8 ページ以降に記載していますので、あわせてご覧ください。

なお、「アウトリーチなどを通じた継続的支援」以外の相談活動の中で、〇ごと堺の窓口を持ち込まれた相談については、例えば「地域住民」の場合、地域のコミュニティから「気になる人がいる」といった情報提供をいただいた事例や、住民の方から困りごとを抱えたご本人に地域福祉コーディネーターを紹介いただき、実際に相談につながった事例がありました。

また、地域の実情を把握している民生委員や児童委員には、日頃から様々な情報を提供いただいております。困りごとを抱えた相談者を見つけた際には、情報提供だけでなく、信頼関係を構築するための訪問に同行いただくなど、適切な支援につなぐためにご協力いただいております。

全体の約1割を占める「親族」の場合は、電話での相談が多く、何回かのやりとりの後、来所や訪問による面談につながった事例がありました。

【参考】アウトリーチなどを通じた継続的支援とは

アウトリーチ等を通じた継続的支援事業の支援内容(概略) (社会福祉法第106条の4第2項第4号)

関係機関や地域住民など
を通じた情報収集

潜在的な相談者を早期に発見するため、関係機関や地域住民と連携し、地域の多様なつながりの中から、複雑化・複合化した問題を抱えている人を把握する

関係性構築に向けた支援

本人やその世帯との信頼関係を構築するため、電話やメール、手紙などでやりとりを行ったり、支援情報を掲載したチラシを送って情報提供するなど、継続的な支援を行う

自宅訪問や同行支援

自宅への訪問や、支援関係機関への同行を通じて、相談者を必要な支援につなぐ

終 結

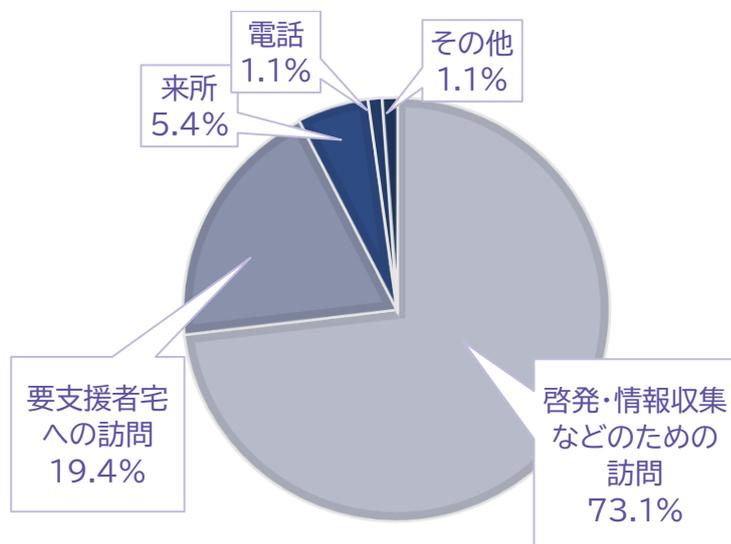
相談者にとって適切な支援関係機関や地域の支援者につないだ後、関係性が安定した段階で、支援終了

(厚生労働省資料「重層的支援体制整備事業におけるアウトリーチ等を通じた継続的支援事業について」をもとに作成)

③アウトリーチなどを通じた継続的支援の内訳

全相談活動件数305件中 93 件が該当し、その内訳は以下のとおりです。

(2023年4月1日時点)



啓発・情報収集などのための訪問	68 件
要支援者宅への訪問	18 件
来所	5 件
電話	1 件
その他	1 件
合計	93 件

地域の集まりや関係機関の会議に出向く「啓発・情報収集などのための訪問」が 73.1%、「要支援者宅への訪問」が 19.4%、「来所」が 5.4%、「電話」と「その他」が 1.1%でした。

全体の約 7 割を占める「啓発・情報収集などのための訪問」の詳細は、地区協議会定例会や地区社会福祉協議会などへの会議出席、イベントへの参加などを通じた啓発・情報収集が 54 件、関係機関などとの打ち合わせが 10 件、その他（地区会議への出席など）が 4 件でした。

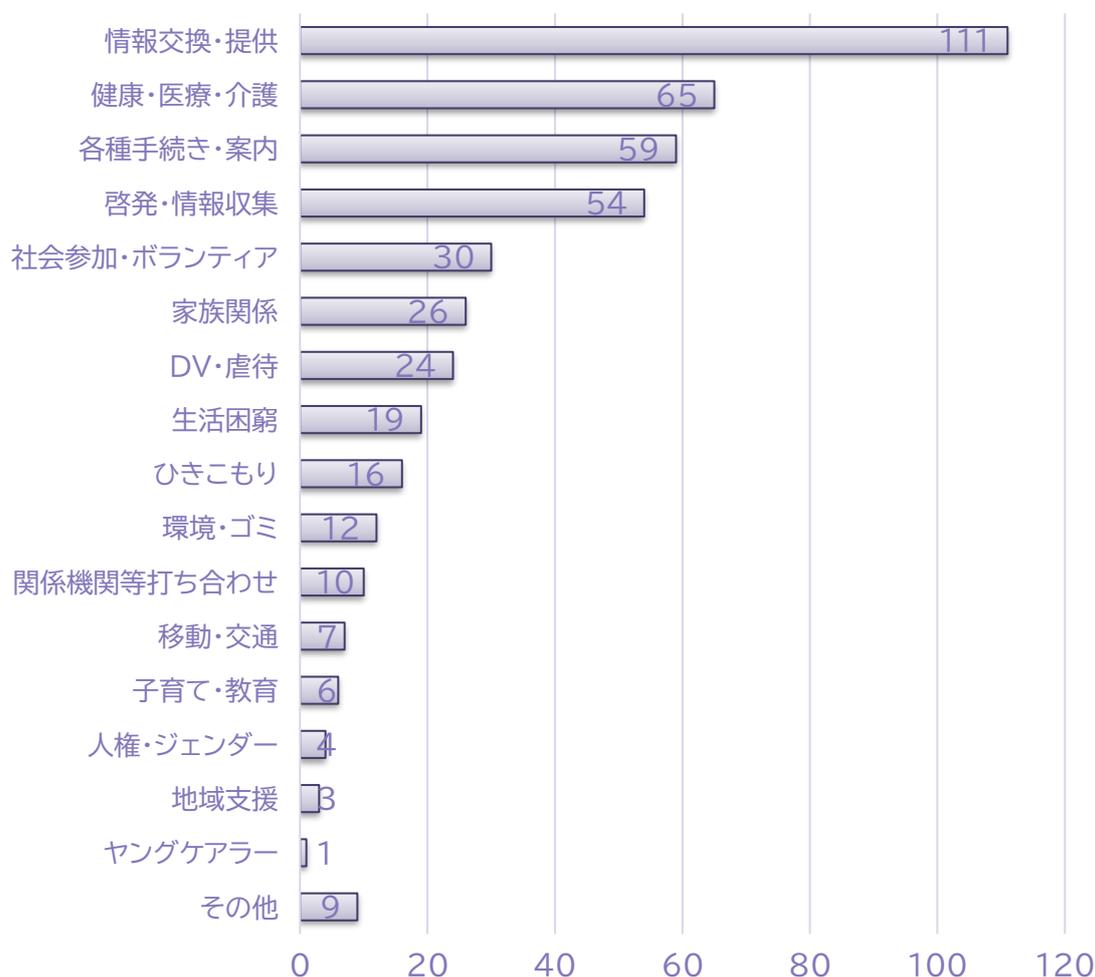
「要支援者宅への訪問」は全体の約 2 割で、地域住民や関係機関からの情報提供・相談により、家庭訪問・同行支援となりましたが、その多くは「情報提供・手続き紹介」「支援関係機関につなぐ」ことで、支援が終結しました。

今後は、終結した事例についても、その後の経過を適宜確認し、関係する支援機関と連携しながら、継続的な支援を行っていきます。

④相談内容

1～3月の相談活動件数305件の内訳です。相談内容が複数の分野にまたがる場合があったため、合計は456件になっています。

(2023年4月1日時点)



最も多かったのは「情報交換・提供」で111件あり、全体の約24%を占めています。

「どこに尋ねたらいいのかわからない」という問合せに対応したり、福祉事業所や医療関係者、地域住民の方々に対して事業の説明を行い、併せて地域の情報を収集するための情報交換を行いました。

次に多かった「健康・医療・介護」は65件で、「家族(高齢者)の急な入院」や「家族が認知症かもしれない」「気持ちが不安定」といった相談がありました。

お話を伺う中で、相談の背景に「経済的困窮」や「DV・虐待」など、複合的な課題を抱えていると思われる世帯もありました。

3番目に多かった「各種手続き・案内」は59件で、「障がいのある方の障害者手帳の申請手続き」や「生活に関する困りごと」、「ボランティア活動に関する手続き」など多岐にわたりました。

〇ごと堺で手続きを確認するなどして、該当する行政の窓口や関係機関・団体にご案内することができました。

⑤地区別相談内容内訳

④の相談内容を地区別に集計した結果は、以下のとおりです。

(2023年4月1日時点)

内容	相原	小山	その他	不明	合計
移動・交通	7	0	0	0	7
ひきこもり	7	8	0	1	16
各種手続き・案内	40	12	6	1	59
環境・ゴミ	7	3	2	0	12
健康・医療・介護	37	3	24	1	65
子育て・教育	0	5	1	0	6
社会参加・ボランティア	16	11	3	0	30
情報交換・提供	82	12	16	1	111
人権・ジェンダー	3	0	1	0	4
生活困窮	13	3	2	1	19
ヤングケアラー	0	1	0	0	1
地域支援	1	2	0	0	3
家族関係	0	3	22	1	26
DV・虐待	0	2	22	0	24
啓発・情報収集	23	25	6	0	54
関係機関等打ち合わせ	3	3	4	0	10
その他	2	1	5	1	9
合計	241	94	114	7	456

地区別では、相原地区が全体の6割を占め、相談内容の上位3つ「情報交換・提供」「各種手続き・案内」「健康・医療・介護」も、相原地区の中で7割近くを占めました。

小山地区で「啓発・情報収集」が多いのは、潜在的な相談者の把握のため、地域の各種会議や活動団体、商業施設などへ、「〇ごと堺」の事業内容の説明に出かけた結果です。

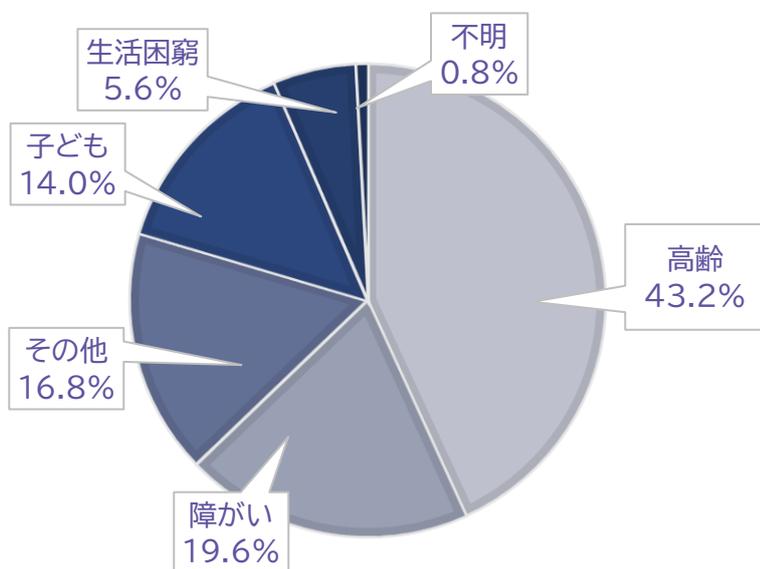
また、一部の相談は相原地区よりも小山地区の方が多く、例えば「子育て・教育」は相原地区が0件なのに対して小山地区は5件もあり、子育て世代を中心とした若い世代が多く居住し、年少人口の割合が高いという地域の特性が反映されています。

(3)支援対象者の属性

1～3月に対応した支援対象者の属性は、以下のとおりです。

① 支援対象者の属性

(2023年4月1日時点)



高齢	108件
障がい	49件
子ども	35件
生活困窮	14件
その他(*1)	42件
不明(*2)	2件
合計(*3)	250件

- *1 「その他」とは、「高齢」「障がい」「子ども」「生活困窮」のいずれにも該当しない支援対象者を指す。
- *2 「不明」とは、世帯の属性や状況を確認できなかった支援対象者を指す。
- *3 本集計の総数は、本来であれば237件(総相談活動件数305件から、「アウトリーチなどを通じた継続的支援」内の「啓発・情報収集などのための訪問」に該当する68件を差し引いた数)だが、複数の属性にまたがる支援対象者がいたため、250件となっている。

支援対象者の属性で最も多かったのは「高齢」で、全体の約4割を占めました。

2番目に多かった「障がい」ですが、「本人」からの相談が29件、「関係機関」からの相談・情報提供が10件、「地域住民」からの情報提供が8件、「親族」からの相談が2件ありました。

3番目に多かった「子ども」ですが、「親族」からの相談が13件、「関係機関」からが14件、「地域住民」からが5件、「本人」からの相談も3件ありました。

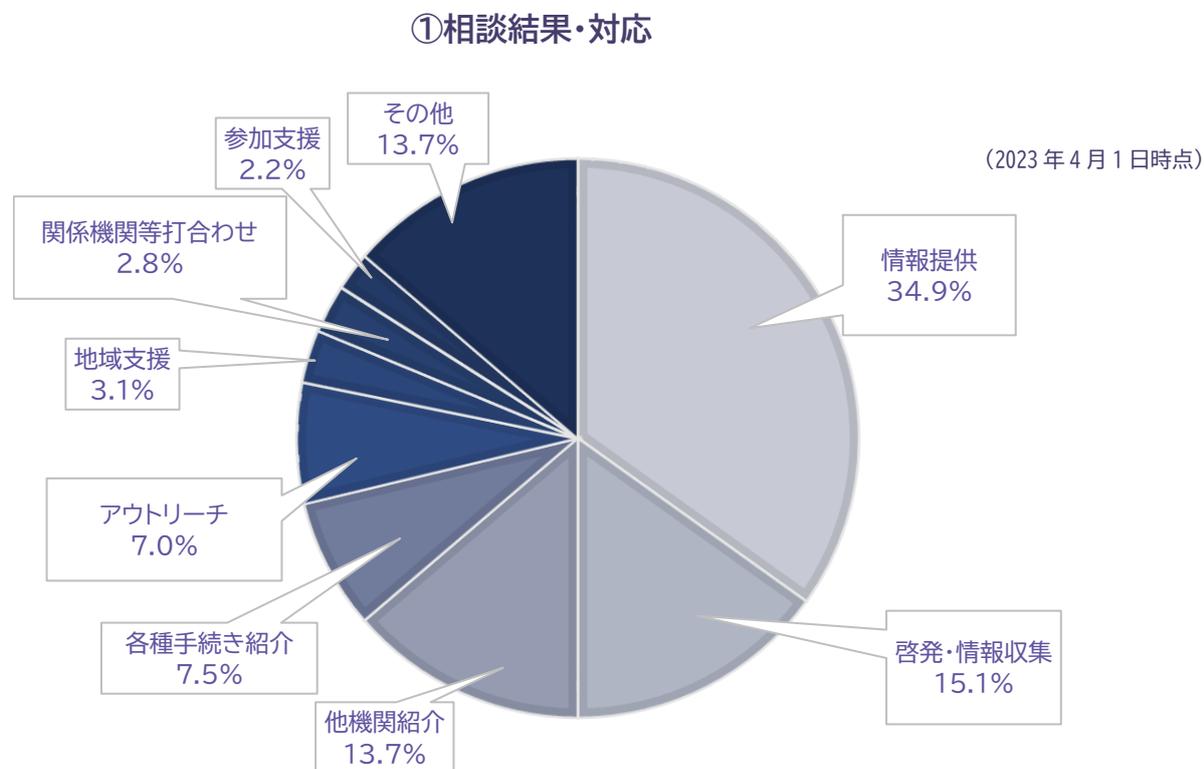
主な相談内容は、「引きこもり」「仕事が続かない」「家族関係」などに関するものでした。

親族から子どもに関する相談があり、支援対象者である子どもと直接会う必要があっても、そこに至るまでの関係性の構築が難しい場合がほとんどです。

そのため、まずは相談者である親族と、一緒に課題を整理するなどの継続的な関わりを持ち、その中で支援対象者との面談につながる糸口を見つけ出し、関係機関と連携しながら、長期的な支援をすることが必要と捉えています。

(4)相談結果・対応

1～3月の相談活動件数305件の結果・対応の内訳は、以下のとおりです。
 なお、結果・対応が複数の分野にまたがる場合があったため、合計は358件になっています。



情報提供	啓発・情報収集	他機関紹介	各種手続き紹介	アウトリーチ	地域支援	関係機関等打合わせ
125件	54件	49件	27件	25件	11件	10件

参加支援	多機関協働	その他	合計
8件	0件	49件	358件

相談者の対応として、一番多かったのは「情報提供」125件(34.9%)、次に「啓発・情報収集」で54件(15.1%)、「他機関紹介」が49件(13.7%)、「各種手続き紹介」27件(7.5%)、「アウトリーチ」25件(7.0%)、「地域支援」が11件(3.1%)、「関係機関等打合わせ」10件(2.8%)、「参加支援」が8件(2.2%)でした。

相談内容により、情報提供のみで終結する事例や、すぐに他機関へつなぐことが適切な場合等、多角的に課題を分析・整理することが必要です。各関係支援機関と連携しながら相談者・支援対象者の課題解決に向けて取り組んでいくことが必要と捉えています。

4 主な相談や活動の内容及び相談事例

(1)アウトリーチなどを通じた継続的支援

複数分野にまたがる複合化・複雑化した課題を抱えているために、必要な支援が届いていない方へ支援を行います。継続的な関わりを持つために、信頼関係の構築に向けた丁寧な働きかけを行います。

- (1) 町田市社協事業「おうちでごはん事業」の利用に伴い、ひとり親家庭を対象に自宅訪問を行いました。仕事や家事などで時間がなく、子どものことを十分に見てあげられていないといったお話を伺いました。
→子育て支援に関する相談先のご案内を行いました。
- (2) 地域の冒険遊び場を訪問。運営者から、利用者に関する相談や冒険遊び場の運営上の課題などを伺いました。
→内容に応じた相談先を紹介しました。
- (3) 地域のサロン活動団体から、サロン開催日に「地域福祉権利擁護事業」について説明をして欲しいと依頼があり、町田市社協の相談支援課の職員と同行し、地域との関係づくりを行いました。
→同様のニーズが他にもあると考えられるため、地域福祉権利擁護事業を含む「出張講演会」について、地域の活動団体等へ周知していきます。
- (4) 地域の自宅開放型の子育てサロン活動団体を訪問し、活動の現状について把握しました。
→内容に応じた情報提供を行いました。
- (5) 集合住宅にお住まいの方から、上階住人の騒音で困っているという相談がありました。
→上階住人のお宅へ民生委員と定期的に訪問をしています。

(用語説明)

- おうちでごはん事業 利用要件を満たす子どもとその保護者に、2週間に1回、無料でお弁当をお届けする事業。
- 地域福祉権利擁護事業 障がいのある方や高齢の方で、ご自分の意思で契約を結ぶことができる方を対象に、福祉サービス利用の手続きのお手伝いや日常的な金銭の支払い、通帳などの大切な書類の預かり、保管を行う事業。

(出典:町田市社協ホームページ)

(1) アウトリーチなどを通じた継続的支援

複合的な課題を抱えた世帯への支援（継続支援中）

■ 相談内容

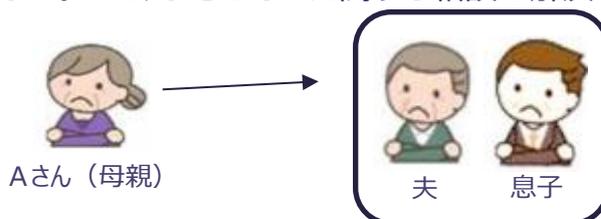
Aさん(70代)から、認知症かもしれない夫(80代)と、ひきこもり状態にある息子(50代)についての相談がありました。夫の様子がおかしく、物忘れも多いので、認知症かもしれないと思っているが、夫と息子にどう対応したらよいかわからない、という内容でした。

息子は、会社勤めをしていたこともあるが、人間関係を理由に会社を辞めてから、もう15年ぐらいひきこもり状態にあり、父親との関係はあまり良くないが、母親のAさんとはコミュニケーションが取れていました。また、Aさんは、家の中では穏やかに生活できているが、ひとりでの外出はできていないとのことでした。

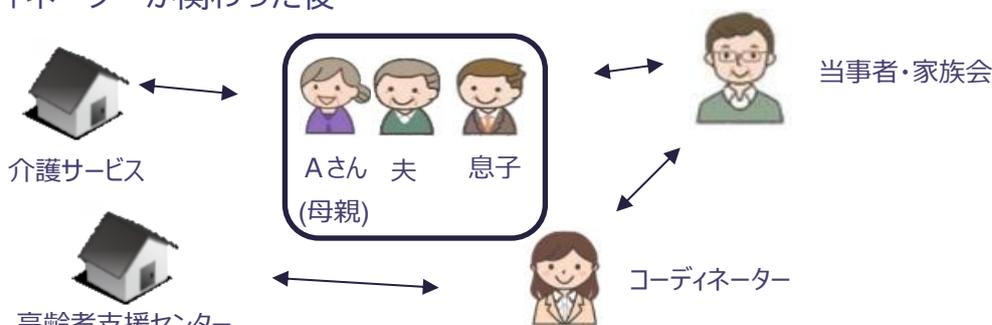
■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

まず、Aさんが抱える悩み事について一緒に整理し、夫の認知症の疑いを医療機関の受診により明らかにするため、夫の通院を優先することとしました。また、今後のために高齢者支援センターを紹介し、その後、医療機関を受診し、認知症の診断を受け、介護保険サービスの利用申請につながりました。息子については、現時点では他者の訪問などが難しい状況であり、長い目で関わり方を検討していくこととしました。また、ひきこもりに関する相談の解決を目指し、ひきこもり家族会を紹介しました。

■ 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

○夫の認知症の疑いについては、医療機関の受診を提案し、それが実現したことで、今後の治療の方向性を決めることができました。併せて高齢者支援センターを紹介し、その後の介護保険サービスの利用申請にスムーズにつながりました。

○Aさんにひきこもり家族会を紹介したことにより、Aさんは息子のひきこもりに関する問題についてサポートを受けながら、その解決に取り組む機会を得ることができました。

○Aさんが抱える複合的な課題に対して、複数の専門機関と連携して対応することで、課題解決の方向性を共有することができました。

■ 今後の方向性

○世帯の課題が解決したわけではないため、今後もAさんとの信頼関係をつくりながら関係機関と連携して支援していきます。

(2) 包括的相談支援

相談者の属性・世代・相談内容に関わらず、包括的に相談を受け止め、相談者の課題を一緒に整理し、利用可能な福祉サービスなどの情報提供を行います。
具体的には、下記のような相談がありました。単独の支援機関では解決が難しい場合は、関係する支援機関や団体と連携しながら、支援を行います。

- (1) 子育てに関する相談先や地域の遊び場について知ってはいるが、実際に利用はしたことがありません。
→近くの子どもセンターの案内をしました。
- (2) 近所に日中独居の心配な高齢者がいます。
→高齢者支援センターへつないだところ、認知症とネグレクトの疑いがあることがわかりました。
- (3) 高齢独居の母親について判断能力が落ちてきており心配なため、金銭管理の福祉サービスの利用を考えています。
→町田市社協の「福祉サポートまちだ」を紹介しました。
- (4) 地域でできるボランティア活動を紹介して欲しい。
→小学校の福祉体験学習ボランティアを紹介し、活動につながりました。
- (5) 自宅から、道路を隔てたゴミ捨て場へ、資源ごみを捨てに行くことが大変で困っています。
→問い合わせ先をお伝えし、後日近所で捨てることができるようになったと報告をいただきました。
- (6) 親が亡くなってしまい、気持ちが落ち着かないので、話を聞いて欲しい。
→来所いただき、お気持ちを丁寧に傾聴しました。
- (7) 次回の生活保護費の支給日までの間、食べる物がなくて困っています。
→高齢者支援センターからの相談があったので、担当課のケースワーカーと連携して対応しました。

どこに相談したらよいか分からない

■ 相談内容

Bさんの父親から、「息子(Bさん)が学校に行きたくないと言い、今日の試験を休んでしまった。どこに相談したらよいか分からず、チラシを見て電話しました。息子と一緒に相談に行きたい」と、〇ごと堺に電話が入りました。その日のうちにBさんと父親の二人が来所されたので、詳しく事情を伺いました。

Bさんは、「母親と一緒にいると、勉強や将来のことなどをとやかく言われ、うんざりしてしまう。最近、母親と一緒に空間にいただけでも気持ちが塞いでしまい、夜も寝つけない。できるだけ母親と顔を合わせたくないから、部屋に閉じこもっていたい」と訴えていました。

■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

Bさんの訴えから、このままの状況が続くようでは、関係が改善されないと考えました。

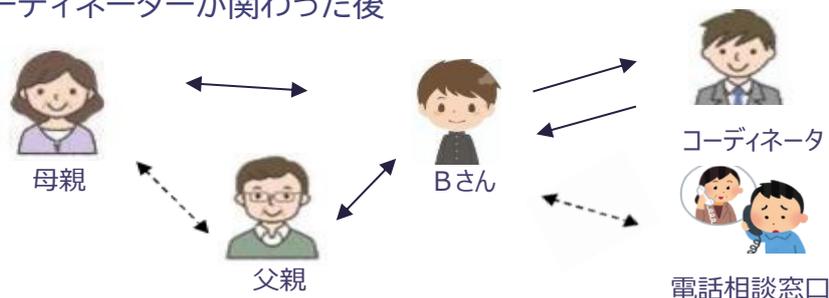
そこで、Bさんが母親に直接自分の想いを訴えられるように、家族会議を開くことを提案し、解決に向けた作戦会議を行いました。その中で、父親には、Bさんが自分の想いを母親に伝えられるように協力して欲しいと依頼しました。

また、Bさんには、今後も〇ごと堺は悩みや不安を受け止めることを伝え、昼夜を問わず電話やSNSなどで相談できる窓口をご案内しました。

■ 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

○後日、Bさんが来所され、「家族会議をした結果、一人部屋を持つことができ、気持ちが楽になりました。母と一緒にいる時も、冷静になることができました」と、笑顔でご報告いただきました。

○相談に迅速に対応したことで、身近な相談窓口としてBさんに認知され、信頼関係の構築ができました。

○家族以外の第三者に不安や思いを相談できたことで、課題解決につながりました。

(3)参加支援

今ある制度では十分な対応ができない課題を抱えた方や世帯のために、日頃から把握に努めている社会資源などを活用し、関係機関とも連携しながら、社会や地域とのつながりづくりに向けた支援を行います。

- (1) 30代のひきこもり状態にある方に対して、お寺での活動し、社会参加につながるようにアプローチを行いました。
→継続して様々な活動のご案内を行っています。
- (2) 地域活動を精力的に行っていたCさん(70代男性)から、「地域活動から一度身を引いたが、また活動を再開したい」という相談がありました。
→近所に引っ越してきて日が浅く、まだ地域に馴染めていない単身の40代男性にCさんを紹介し、一緒に地域活動ができるようコーディネートを行いました。

40代ひきこもり状態の娘についての支援（継続支援中）

■ 相談内容

母親(70代)から、ひきこもり状態の娘Dさん(40代)についての相談がありました。Dさんは会社勤めをしていましたが、10年ほど前に発症したうつ病をきっかけに会社を辞め、ひきこもるようになりました。いずれ仕事に就きたいが、まだ難しいため、家で何かを作るボランティア活動をしたいという希望がありました。

■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

母親から、Dさんのこれまでの経過や生活の様子、ひとりでの外出がまだ難しいことなどを伺いました。後日、母親とDさんが来所されたので、ご本人から自身や家族のこと、「外出せず、家の中でできるボランティア活動をしたい」というご希望を伺いました。

そこで、本人の同意を得た上で、ボランティア団体を紹介し、Dさんのご希望に沿った活動について、両者で直接会って話し合いをしてもらいました。

■ 地域福祉コーディネーターの活動の展開



■ 成果

○地域から集めた情報をもとに、Dさんの希望や状況にマッチしそうな活動を見つけ、提案を行いました。

○Dさんからは、今回のボランティア団体からいただいた提案については、見送りたいとの回答がありました。しかし、Dさんの希望として、今後も継続して情報提供などを受けたいという意向があったため、支援を継続することになりました。

■ 今後の方向性

○Dさんの「いずれ就職したい」という気持ちへ寄り添い、ひきこもり支援を行っているNPO法人などと連携しながら、支援を行っていきます。

○Dさんの希望や状況にマッチするボランティア活動や、社会参加のきっかけになるものがないか、地域からの情報収集を継続します。

(4)地域づくり支援

地域の社会資源を幅広く把握したうえで、世代や属性を超えて住民同士が交流できるような、多様な居場所などをつくっていきます。

- (1) 地域の小学校が企画した地域イベントに参加し、会場となったお寺の住職と顔の見える関係を構築しました。
→今後、〇ごと塚が主催するイベントや、ふれあいサロンなどを開催する際、お寺を会場として利用させていただくなど、ご協力を得ることが考えられます。
- (2) 葬儀会社から、何か地域のために貢献したい、会議スペースなどを地域に開放したいと考えている、というご提案をいただきました。
→今後、〇ごと塚のPRや地域団体の利用について、ご相談させていただくことになりました。
- (3) 地域の活動団体から、コロナ禍も落ち着いてきたので、地域の広場を使って多世代が交流できるイベントを開催したい、については運営に協力してもらえないかという依頼がありました。
→開催までの運営支援を行い、当日は〇ごと塚のイベントブースを出展しました。
- (4) 買い物のための移動支援を行っている地域の活動団体から、安定的な運営について協力してもらえないかという依頼がありました。
→会議に同席して課題を把握する一方で、実際に買い物の移動支援に同行して、利用者のニーズの把握に努めました。

(4) 地域づくり支援

移動支援サービス実施団体の運営に関わる支援（継続支援中）

■ 相談内容

高齢者支援センターの生活支援コーディネーターから、現在、E町内会が、町内にお住まいの高齢者で買い物が困難な方々を対象に、移動支援サービスを試行的に運営しているが、支援する側の手が不足しているため、住民の負担が重くなってきており、このままでは運営を継続することが困難になってしまうとの相談がありました。

■ 地域福祉コーディネーターの働きかけ

運営上の課題について、実施主体である住民と高齢者支援センターの会議に参加しました。運営費や買い物支援に係る物的な面では、社会福祉法人の協力もあり、充足していました。試行的に運行する中で、サービス実施当日の協力者など、運営に必要な協力者を増やしていくという方向性が見えてきました。

■ 経過

- 今後、移動支援サービスが地域住民主体で安定して行えるように、関係機関と一緒に支援を行っていくことになりました。
- 地域福祉コーディネーターが入ることにより、複数の観点から問題を考えることが可能になり、様々な解決策の可能性について検討していくことになりました。

■ 今後の方向性

- 地域の関係者や組織とのネットワークを強化し、情報共有や連携を促進していきます。また、他の地域の事例を紹介したり、ノウハウを取り入れることにより、同じ課題を抱える地域と連携して解決策を見つけるなど、実施主体の住民に対して後方支援を行っていきます。

5 地域における課題

〇ごと堺を開設してから3ヶ月という短い期間でしたが、8050 問題や精神疾患などにより社会的に孤立した方や、発達障がいや不登校の子どもの育て方に悩むひとり親世帯など、様々な相談に対応しました。

これまで町田市社協の地区担当は、地区社協やふれあいサロンなど、主に地域づくりに関する活動を行ってきましたが、〇ごと堺を開設したことで、地域の方の困りごとや相談に迅速に対応できるようになりました。

1 相原地区(相原町)

相原地区は八王子市や相模原市に隣接しており、市外の病院やスーパーなどに通う住民が多く、特に高齢者を中心に、移動に不便を抱える人も少なくありません。

このような日常生活の課題に対し、町田市社協は、これまでも社会福祉法人や福祉事業所が提供する車両による買い物支援(町内 4 ヶ所)や、相原地区社協のマイカーによる通院支援など、住民主体の課題解決に向けた取り組みに関わってきました。

今後、こうした移動支援に関するニーズはますます増えると予想されるため、地域福祉コーディネーターには、相原地区社協が行う各支援団体との情報交換・課題共有の場に積極的に参加し、高齢者支援センターなどと連携しながら、活動を支援していくことが求められます。

また、相原地区社協では、高齢者や障がいのある方などを対象とした、日常生活のちょっとした困りごとのお手伝いをする生活支援について、立ち上げに向けた検討を始めます。地域福祉コーディネーターも、相原地区社協を支援して、日常生活に不便を抱える方が住み慣れた地域でいつまでも暮らし続けられるような、地域づくりに取り組む必要があります。

なお、集合住宅が多いエリアと、戸建てが多いエリアでは、生活上の困りごとや課題が異なると想定されます。そのため、地域やエリアごとの特性を把握したうえで、来年度も引き続き地域に住む方々から困りごとや課題を収集し、相談対応事例を積み上げて整理・分析を行い、関係機関と連携しながら、適切な支援の方法を検討していくことが大切です。

さらに、相原地区には法政大学や東京家政学院大学があり、学生と地域の交流も行われています。そうした固有の地域資源の情報についても引き続き収集を行い、学生のマンパワーや独創性を生かして、学生と住民の方々との協働による新しい取り組みを促進するなど、地域におけるネットワークの拡充を図っていく必要があります。

2 小山地区(小山町・小山ヶ丘)

小山地区の場合、小山町と小山ヶ丘では、世帯の年齢構成や居住年数などの傾向が大きく異なると想定されるため、来年度も引き続きそれぞれの地域特性に応じた困りごとや課題を把握していくことが求められます。

小山町には、何らかの支援が必要な潜在的な相談者が、まだまだ多くいるのではないかと考えられます。そのような方々を早期に発見し、必要な支援につなげるためには、地域福祉コーディネーターが地域へ出向く機会を今年度以上に増やし、住民同士の意見交換の場にも積極的に参加して、地域の方々の声を直接聞くことが必要です。

小山ヶ丘の場合、近年の整備で子育て世代が多く移り住み、年少人口の割合が高い傾向にあります。一方で、若い世代は、日中は仕事などで地域活動に参加する機会が少なく、地域に根付いた新たなコミュニティが形成されにくいのではないかと考えられます。

しかし、2023年5月からは、新型コロナウイルス感染症の感染症法上の位置づけが5類へ移行されることに伴い、これまで活動を休止していた地域のイベントや交流会が徐々に再開されると予想されます。こうした機会を生かして、地域福祉コーディネーターはそうした場へ積極的に参加し、地域の方々の声に耳を傾けて困りごとや課題を幅広く収集し、相談対応事例の積み上げを通じて整理・分析を行い、適切な支援のあり方について検討していくことが必要です。

最後に、〇ごと堺は小山地区から遠く、地域の方々が気軽に相談に来るのには不便な場所にあります。そのため、来年度は、小山市民センターやショッピングセンターなどで、地域の関係機関や活動団体と連携して、出張相談会などを開催していく必要があります。

潜在的な相談者を一人でも多く把握し、必要な支援につなぐことができるよう、まずは相談しやすい環境を整えることで、小山地区におけるネットワークの拡充を図っていくことが大切です。

6 まとめ

2023年1月に「まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺」を開設し、3カ月が経過しました。

2022年度は、町内会自治会や地区協議会、民生委員児童委員協議会の定例会など、多数の集まりや会議に出席し、〇ごと堺の存在や地域福祉コーディネーターの役割に関する周知活動に取り組みました。また、地域の福祉事業所の連絡会などにも出席し、専門機関へのPRや関係づくりに努めました。

さらに、各町内会自治会には、〇ごと堺のチラシを回覧していただくなど、各世帯への周知に積極的なご協力をいただきました。ここであらためてお礼申し上げます。

しかし、地域福祉コーディネーターという存在や、その業務内容については、依然として「何を相談したらよいか」「どう協力してもらえるのか」といった声が寄せられており、地域住民や関係機関への周知活動はまだまだ足りていないと考えています。

また、小山地区の場合、〇ごと堺が離れた場所にあるため、直接相談に来られる方が少なく、相談機関としての責務を十分に果たしているとは言えない状況にあります。

そこで2023年度は、引き続き地域のイベントや集まりに積極的に参加するとともに、特に小山地区では、市民センターやショッピングセンターで出張相談会を開催したり、小山地区内のお店に「〇ごとサポート通信」というお便りを置いていただいたり、地区ミーティングで生まれたテクノパークで行う交流イベントに参画するなど、様々な周知活動を展開して、地域の関係機関や団体、企業などとのネットワークづくりを進め、連携を図りながら、潜在的な相談者の把握や迅速な支援に力を入れていくことが必要です。

さらに、各地域の特性を踏まえ、地域固有の困りごとや課題を把握して個別の相談事例を積み上げ、関係機関の専門性を取り入れながら、分析を行っていくことが不可欠です。

まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺を受託している町田市社会福祉協議会では、これまでも地区の担当職員が、地域の関係者や関係団体との信頼関係を築いてきました。

そして、地域福祉コーディネーターは、そうした土台を生かし、地道な相談活動を丁寧に実践していくことで、困りごとを抱えた方を早期に把握し、適切な支援につないできました。

また、支援を必要としている方が、支えられるだけでなく、支える側にもなれるような参加支援や地域づくりを、住民の皆さんや関係機関と協力し合いながら取り組んできました。

〇ごと堺は、これからも町田市地域ホッとプランの基本理念である「地域でささえあい 誰もが自分らしく暮らせるまちだ」の実現を目指し、地域福祉コーディネーターとしての実践を積み重ねていきます。

2022年度地域福祉コーディネーター事業報告書
まちだ福祉〇(まる)ごとサポートセンター堺

【発行】2023(令和5)年4月
社会福祉法人 町田市社会福祉協議会
住 所 町田市原町田4-9-8 町田市民フォーラム4階
電 話 042-722-4898 Fax 042-723-4281

