

2023年度

地域福祉コーディネーター

事業報告書

まちだ福祉^{まる}〇ごとサポートセンター

社会福祉法人 町田市社会福祉協議会

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、家族や地域などが抱える福祉に関する課題も複雑化・多様化し、困りごとを抱えている方が支援につながらずに、社会的に孤立、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。このような社会問題への対策として、町田市では、地域社会づくりを推進するために策定した地域福祉計画でもある「町田市地域ホッとプラン」の中で、“地域福祉コーディネーター”による、福祉の困りごと相談をしていく新たな事業を計画しました。

“地域福祉コーディネーター”は、相談者の属性や世代、相談内容に関わらず、あらゆる相談を包括的に受け止め、課題と一緒に整理したうえで、適切な支援機関につなげていきます。また、単独の支援機関だけでは解決が難しい場合は、各分野の関係機関や地域の活動団体、事業者、NPO法人などと連携し、必要な支援を行います。

町田市社会福祉協議会では、「誰もが安心して しあわせに暮らせる まちづくり」の実現を目指し策定した「第五次町田市地域福祉活動計画」に基づき、2022年度は相原地区・小山地区の「まちだ福祉〇（まる）ごとサポートセンター堺」、2023年度に鶴川地区の「まちだ福祉〇（まる）ごとサポートセンター鶴川」を開所し、地域福祉コーディネーター業務を町田市から受託しています。堺では1年間、鶴川では3カ月間の受託事業の期間となる2023年度の実績を、本報告書としてまとめました。

「まちだ福祉〇（まる）ごとサポートセンター」は、市民の皆様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相談ください。

2024年4月

社会福祉法人 町田市社会福祉協議会

事務局 長 北澤 英明

目次

はじめに	2
1 事業概要	4
(1) 地域福祉コーディネーターとは.....	5
(2) 地域福祉コーディネーターの動き	6
(3) 取組体制	7
(4) 堺地区の状況	9
(5) 鶴川地区の状況	9
2 相談活動の内容及び相談事例	10
(1) 包括的相談支援	11
(2) アウトリーチなどを通じた継続的支援	13
(3) 参加支援	15
(4) 地域づくりにむけた支援.....	17
3 相談活動の実績	20
まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺の実績.....	22
まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川の実績.....	30
4 まとめ.....	38

〜〜

本書では特別な場合を除いて、地域福祉コーディネーターを「コーディネーター」。まちだ福祉〇ごとサポートセンターを「センター」。まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺を「〇ごと堺」。まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川を「〇ごと鶴川」。町田市社会福祉協議会を「町田市社協」とします。

〜〜

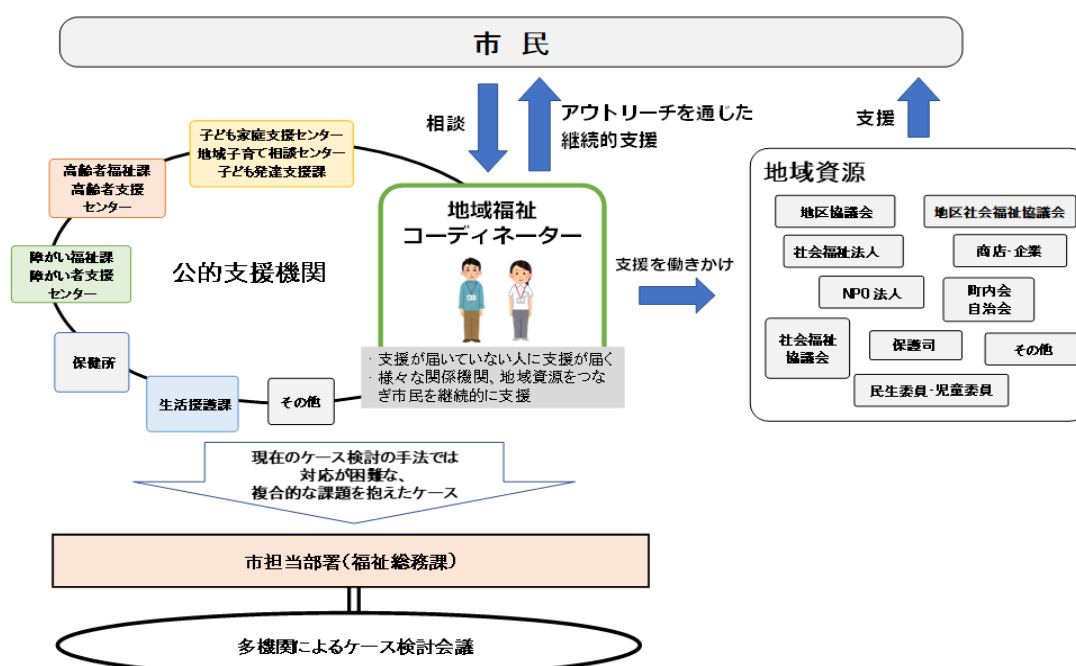
I 事業概要

(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（以下、コーディネーター）は、担当している地区内で暮らしている市民、活動している団体などから寄せられる相談を受け、その解決や実現にむけて一緒に考えていく、地域福祉の担当者です。

80代の親が50代の子どもを支える「8050問題」、子育てと親の介護を同時に抱えてしまう「ダブルケア」、本来は大人が担うべき家事や家族の世話などを子どもがおこなっている「ヤングケアラー」など、複雑にからまり、重なりあった困りごとを抱えながらも、社会的に孤立し、生活に困りながらも、地域で声をあげられずに悩んでいる方がいます。

私たちは、一人ひとりの困りごとや実現したいことを受け止めて、日々、行政や公的な支援機関、地域で暮らしている市民や活動している団体と協力し合いながら、必要な手助けにつながるように、取り組んでいます。



(2) 地域福祉コーディネーターが行っている5つのこと

○包括的相談支援

一人ひとりの生活や地域に関する困りごとについて、その内容に関わらずご相談をお受けします。私たちだけで解決が難しい場合は、力になってくれる機関や人と一緒になって困りごとの解決に向けて寄り添います。

○アウトリーチ（訪問）等を通じた継続的支援

「まちだ福祉〇ごとサポートセンター（以下、センター）」で相談を受けるだけでなく、ご自宅などに訪問して一緒に考えます。また、地域の話し合いの場などに参加して、地域の情報を収集し必要な支援につなげます。

○参加支援

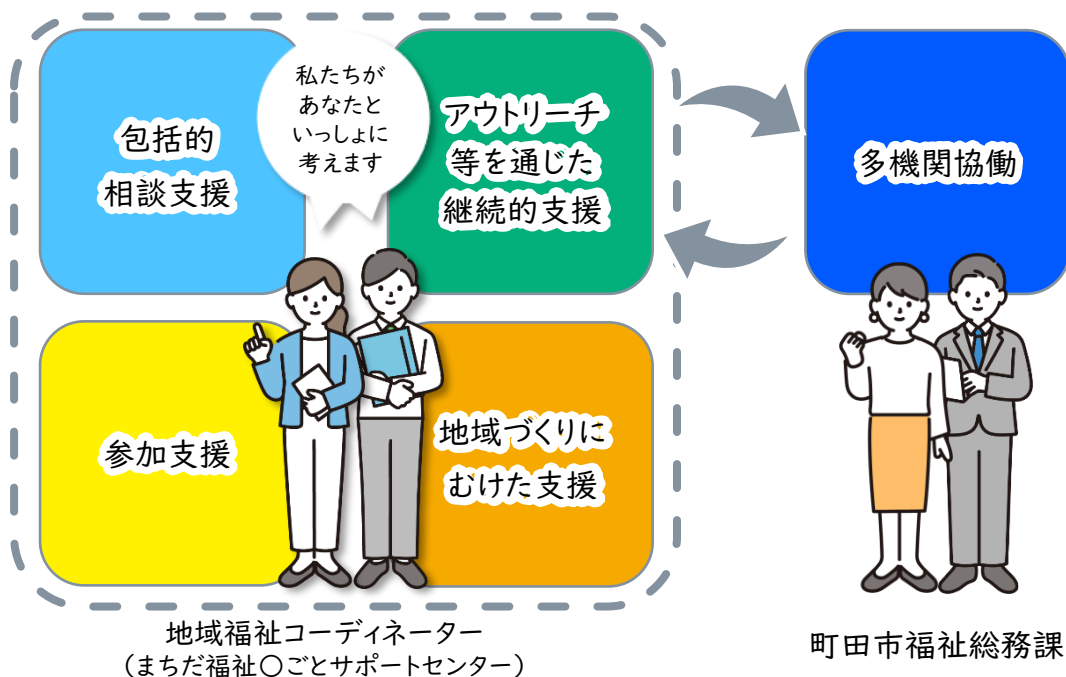
相談者の希望に沿った活動につなげられるように、コーディネーターはさまざまな活動先との関係づくりを行い、橋渡しをします。

○地域づくりにむけた支援

ひとりの困りごとを、みんなで支えるための場づくりをします。また、支えられた人が誰かを支える、支え合いの輪を広げます。

○多機関協働

センターだけで対応できない場合は、町田市福祉総務課を通じ庁舎内の部門や関係機関、地域の活動団体、事業者などと協力して対応します。



(3) 取組体制

町田市は高齢者、障がい者、子ども、保健・医療等などの複数分野にまたがる、複雑で複合的な困りごとを抱えている市民が、必要な支援を受けられるように「まちだ福祉〇ごとサポートセンター」を立ち上げました。このセンターには地域福祉コーディネーターが配置されており、さまざまな支援をおこなっています。

最初の拠点として、2023年1月に「まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺（以下、〇ごと堺）」を立ち上げ、2つ目の拠点として、2024年1月に「まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川（以下、〇ごと鶴川）」を立ち上げました。2024年4月時点では、地域福祉コーディネーターが市内の2つの拠点におり、困りごとの解決や、地域の手助けの輪を充実させるために活動しています。

まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺

〒194-0211 町田市相原町796-12

電話：042-703-0430

FAX：042-703-0440

E-mail：marugoto-sakai@machida-shakyo.or.jp

開所：月曜日から土曜日（年末年始・祝日除）

時間：08:30から17:00



まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川

〒195-0062 町田市大蔵町295-2

電話：042-860-2986

FAX：042-860-2985

E-mail：marugoto-tsurukawa@machida-shakyo.or.jp

開所：月曜日から土曜日（年末年始・祝日除）

時間：08:30から17:00





地区	該当エリア
堺	相原地区 相原町 小山地区 小山町、小山ヶ丘
鶴川	鶴川第1地区 大蔵町、小野路町、金井1～8丁目、金井ヶ丘1～5丁目 金井町、野津田町、薬師台1～3丁目 鶴川第2地区 真光寺1～3丁目、真光寺町、鶴川1～6丁目 能ヶ谷1～7丁目、広袴1～4丁目、広袴町 三輪町、三輪緑山1～4丁目

(4) 堺地区の状況

相原地区は、町田市の西端に位置し、相模原市と八王子市に挟まれた細長い地域です。相原地区は比較的長年生活をされている方が多く、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。

小山地区は小山町と小山ヶ丘の2つの町からなる地区です。町田街道沿いの小山町は長く住んでいる住民同士の関係があります。多摩境通り沿いの小山ヶ丘には、子育て世代を中心にした若い世帯が多く居住し、年少人口割合が町田市の平均よりも高い地区です。

2023年4月1日時点

	相原地区	小山地区	町田市全体
総人口	14,706 人	32,061 人	430,423 人
65歳以上 人口	4,689 人	5,602 人	117,205 人
	31.9%	17.5%	27.2%
15歳未満 人口	1,517 人	5,111 人	50,171 人
	10.3%	15.9%	11.7%

(5) 鶴川地区の状況

町田市の北東部に位置し、川崎市や横浜市に隣接する地域で、緑豊かな丘陵の尾根に囲まれた住宅地や、里山や谷戸の田園風景がみられる一方で、鶴川駅周辺の開発や鶴川団地などの整備も行われてきました。近年も宅地開発が行われるなど、変化している地域でもあります。

古くから住んでいる地域の方と、昭和後期に建設された集合住宅に入居した住民と、新しく整備開発された住宅街に移り住んできた住民とが混在している地区でありながら、住民同士のつながりや地域活動が活発な地区です。

2023年4月1日時点

	鶴川第1	鶴川第2	町田市全体
総人口	44,693 人	45,881 人	430,423 人
65歳以上 人口	11,645 人	13,225 人	117,205 人
	26.1%	28.8%	27.2%
15歳未満 人口	5,597 人	4,631 人	50,171 人
	12.5%	10.1%	11.7%

2 相談活動の内容 及び相談事例

(Ⅰ) 包括的相談支援

一人ひとりの生活や地域に関する困りごとについて、内容に関わらずご相談をお受けします。コーディネーターだけで解決が難しい場合は、力になってくれる機関や人と一緒に困りごとの解決にむけて寄り添います。

事例Ⅰ 民生委員児童委員からつながった緊急



本人(10代/成人)から「家族から追い出されて、今日家に帰れない」との訴えが民生委員児童委員にあり、民生委員児童委員から緊急の相談がセンターにありました。

緊急対応が必要であり、本人から慎重に聞き取りを行いました。本人は義父との関係性が悪く「自宅には居場所がなく、家に帰りたくない」と強い訴えがありました。センターは、緊急で当夜過ごせる場所、今後の生活拠点が必要になるとアセスメント（見立て）、その日から利用できる保護施設等を探すことにしました。

また、今後のことを市など関係機関と連携し、公的な支援につなげることを支援目標としました。本人同意の上、市担当部署への同行、相談の同席により、アドボケイト（本人の代弁や補足）を行いました。当面の緊急一時施設の利用、その後の生活支援は、市の担当部署が支援をしていくことになりました。

民生委員児童委員との連携から支援につながった事例です。一時的な居場所の確保、及び公的な支援につなぐことができました。

事例２：ヤングケアラーと思われる子への支援



地域の子どもたちが遊べる場を運営する地域活動団体から、ヤングケアラーだと思われる参加者がいるとの相談がありました。課題を抱える本人に対する支援方針を話し合うための「サポート会議」を開催し、関係機関と

の役割分担や支援可能な団体との連携方法などを検討しました。

その結果、本人が、子ども食堂に参加するなど、困ったことを相談できる地域の関わりが増えました。本人から更なる相談があった際の支援ネットワークが備えられました。

事例３：面談を通じた悩み事の整理

大学生の本人から「親の精神疾患の件で市役所に相談したい。どこに相談をしたら良いか」という問い合わせの電話から始まった相談です。家族との関係に悩んでいる様子もあり、センターで月１・２回の面談を通して、支援を行うことにしました。相談では、家族のこと以外にも本人の趣味、就職活動など、その時々課題について傾聴しました。

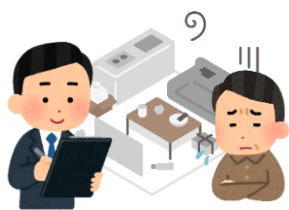
家や外での過ごし方などスケジュールと一緒に整理していくことで、家族との関係、距離感などを本人が見直す機会になりました。



(2) アウトリーチなどを通じた継続的支援

センターで相談を受けるだけでなく、ご自宅などに訪問して一緒に考えます。また、地域の話し合いの場などに参加して、地域の情報を収集し必要な支援につなげます。

事例Ⅰ：「一緒に」の言葉かけから生活環境の改善へ



困っている方の発見



継続的支援の実施



生活の改善

高齢者支援センターから「部屋の片づけに困難があり暮らしている兄弟の、生活環境を整えたいので、一緒に対応してほしい」と相談を受けました。現状確認のため、センター職員が一緒に訪問しました。

自宅を訪問すると、兄弟の生活する環境下では、災害がおきた場合に命に関わる危険があると感じました。しかし、今生活している1階で、猫と一緒に暮らし続けたいとの希望があったため、2階の使われてない一室でも生活ができるように、一緒に片づけを行うことにしました。

家財道具の他に、ネズミの糞やほこりで汚れていた部屋の片付けを、定期的に支援することになりました。自宅を訪れると「コーディネーターが来てくれるから」と、訪問前から本人たちが自発的に掃除を始めるようになりました。

コーディネーターの関わり、第三者とのコミュニケーションにより、ストレングス（本来持っていた力）を引き出すことにつながり、自ら現状を変えていこうとする意欲が高まりました。本人たちが望む生活に向けて、支援者を受け入れていくきっかけになりました。

事例２：町内会・自治会会長への聞き取り



町内会・自治会会長へ困りごとや気になる世帯などについて聞き取り（アウトリーチ）を行いました。ご近所で「必要なサー

ビスにつながっているかわからない心配な方がいる」とお聞きしたので、対象の方のご自宅を訪問してお会いすることはできましたが、生活状況の把握はできませんでした。

困ったことがあったらいつでも相談できるセンターがあることを伝えました。



事例３：継続的支援を通じた信頼関係づくり



高齢者支援センターからの相談で本人宅へ訪問。家のなか
は足の踏み場もない状態でした。本人は「自宅内を片づけ、
親の介護をしたい」との希望があり、定期的にコーディネー

ターが訪問し、本人と一緒に片づけを行うことにしました。作業を通した
コミュニケーションから、本人の将来や仕事についての希望を聞くことが
できました。

今後は、本人の希望にそった支援機関につなげられるように計画してい
ます。また、地域から孤立していたため、地域の住民や民生委員児童委員
を紹介し、地域での関係づくりの橋渡しも行いました。

(3) 参加支援

相談者の希望に沿った活動につなげられるように、コーディネーターはさまざまな活動先との関係づくりを行い、橋渡しをします。

事例Ⅰ：特技を生かした社会参加のきっかけづくり



保健所からの紹介で、本人と母親がセンターに来所されました。本人は人前に入る事に対して不安が強く、就労は難しい状況にあり、ボランティア活動を通じて少しずつ人と関わりたいとの希望がありました。

マッサージの資格があり、特技を活かせるボランティア活動を探すことになりました。本人の自宅から通える範囲の希望内容にそったボランティア活動先を探し、既に活動しているボランティアの方がいる高齢者施設に受け入れ可否等についてコーディネートを行うことにしました。

本人と、ボランティア活動先のボランティアの方、高齢者施設の担当でマッチング（顔合わせ）を行い、本人の特技を生かしたボランティア活動を行うことになりました。家族以外の方と関わる定期的に関わることで、社会参加につながりました。

事例２：本人の精神的安定を図るための参加支援



訪問看護事業所から障がい者支援センターを通しての相談です。本人は、精神的に不安定な状態にあり、中学生の子どもが本人の代わりに家事を担っています。子どもはヤングケアラーとなっている心配がありましたが、既に他の支援機関と関わっていることが確認できました。

本人は好きな犬猫とのふれあいを通して、社会とのつながりを求めています。本人の精神的な安定を図るため、コーディネーターから、犬猫の保護活動やふれあいの場を運営している団体を紹介しました。今後も本人や子どもの様子を見守っていきます。



事例３：ひきこもりの子を支える家族への支援



父親から３０代の息子のひきこもりに関して相談がありました。息子の現状やこれまでの経緯、父親の子どもへの思い等を聞き取り、父親自身も仕事ばかりで家族を顧みなかったため、今となってはどのように妻や息子と接したらよいのかと悩まれていました。

父親が自分の感情や悩みを話すことで、心理的な負担が軽減されることを期待し、ひきこもり当事者家族会と父親とをつなげました。



(4) 地域づくりにむけた支援

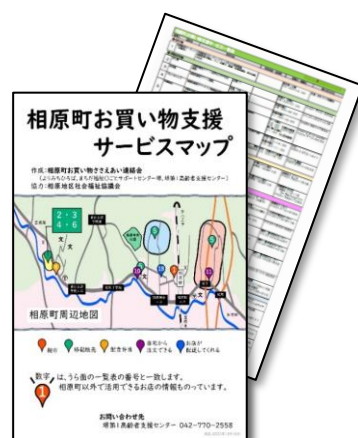
ひとりの困りごとを、みんなで支えるための場づくりをします。また、支えられた人が誰かを支える、支え合いの輪を広げます。

事例Ⅰ：相原町お買い物支援サービスマップ

2023年11月に駅前のスーパーが閉店することになり、買い物に困難を抱える方が増えることが予想され、地域の方々からも不安をお聞きするようになりました。

そこで「買い物の不便を補うマップをつくり、地域の皆さんに役立ててもらおう！」と、堺第1高齢者支援センター、地域の活動団体「よりみち広場」、〇ごと堺で「相原町お買い物ささえあい連絡会」を立ち上げました。

お買い物のマップは数年前にある町内会で作られたことがあり、その内容を活かしながら、「移動販売」「お弁当の配達」「自宅から注文して届けてくれる店」「買った商品を配達してくれる店」「ネットスーパー」の5項目に情報を分け、現状の確認とともに掲載する内容について話し合いを進めていき、「相原町お買い物支援サービスマップ」が完成しました。



マップを町内会自治会の集まりで配布すると「良いものだから回覧ではなく、各世帯に配布できるようにした方がよい」と好評を得て、相原地区社会福祉協議会の協力で約7,000部を印刷し、各町内会に世帯数分を配ることができました。

今後もこのマップは必要に応じてバージョンアップしていく予定です。

事例２：地区を超えて、取り組みをつなげる



地域の方から、使っていない自宅の一室を地域の方の集いの場に開放したいとの相談を受けました。どのような形で解放したいのか、お話を聞き取り、市内の他地区で先行して取り組んでいる方を紹介しました。

コーディネーターが関わり、市内全体をとらえて横断的につなぐことで、活動団体のネットワークを広げることができました。



事例３：子育てサロン立ち上げ支援



地域の方から、子育てを行う親子の居場所である子育てサロンを立ち上げたいとの相談がありました。本人からサロン立ち上げの想いなどを聞き取り、立ち上げに必要なことについて一緒に考えました。



まずは、活動中のサロンに橋渡しを行うなど、サロン活動に関する想いをともにする地域の方を紹介し、立ち上げ準備を進めるための支援を継続しています。

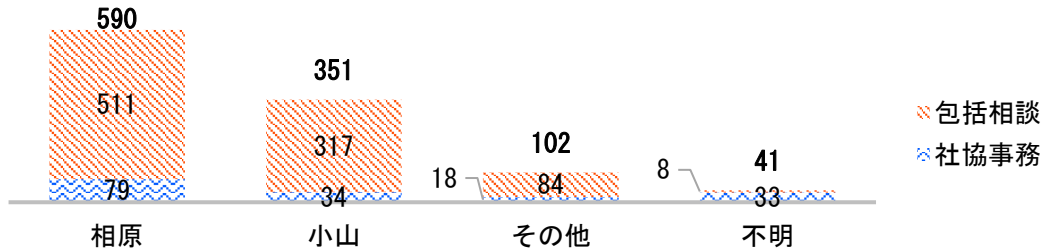


3 相談活動の実績

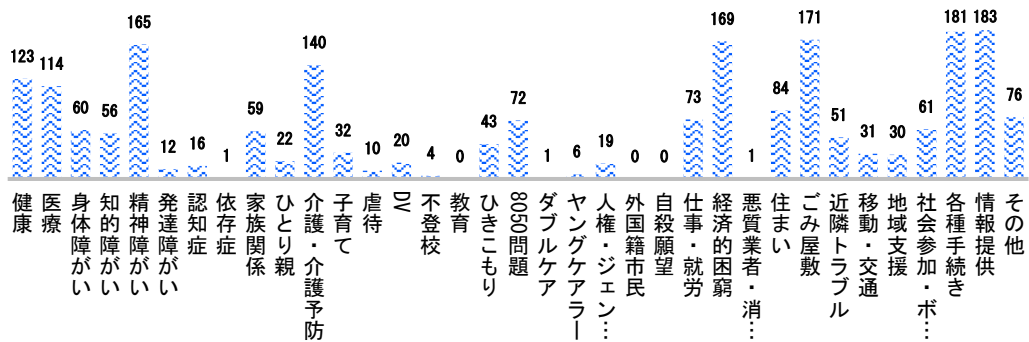
まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺の実績

(2023年4月1日から2024年3月31日まで)

(1) 地区別活動実績 (延べ件数/N=1084)



ア 相談内容の内訳 (N=2086)



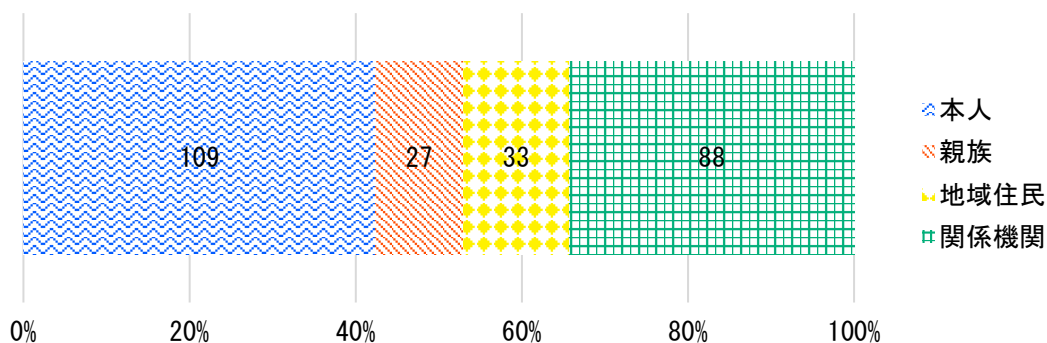
まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺は、2023年度1年間で1,084件の対応を行いました。このうち、市民や地域の困りごとに対する相談としては、920件でした。ボランティア保険やおうちでごはんなどの、町田市社協の事業に関する事務は164件でした。

相談件数は、相原地区が小山地区を上回っています。これは、〇ごと堺の窓口が相原地区にあり、相原町にお住まいの方が相談しやすい環境にあるためと考えます。23ページの「(2) イ 新規相談の受付方法」のグラフにおいても、相原地区の“来所”が多いことから、立地による優位性がうかがえます。

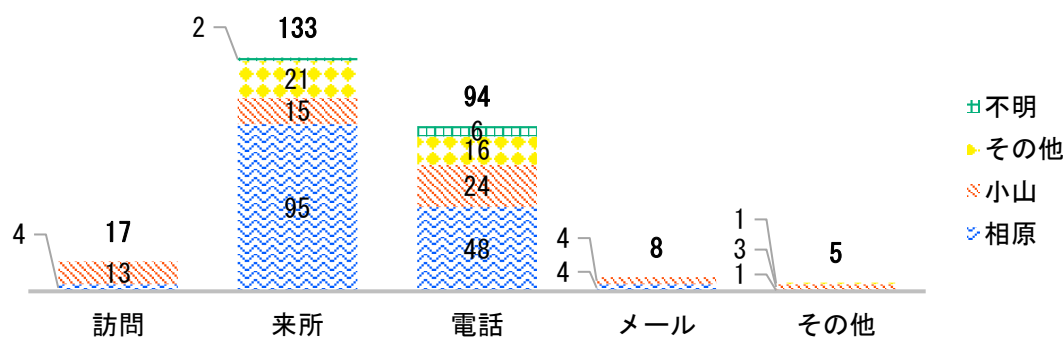
一方、〇ごと堺から離れている小山地区は、来所よりも、コーディネーターが訪問するアウトリーチ活動を活発に行いました。「(3) アウトリーチなどを通じた継続的支援の内訳」では、247件の対応の内、小山地区の“訪問”件数が99件となりました。

(2) 新規相談における状況

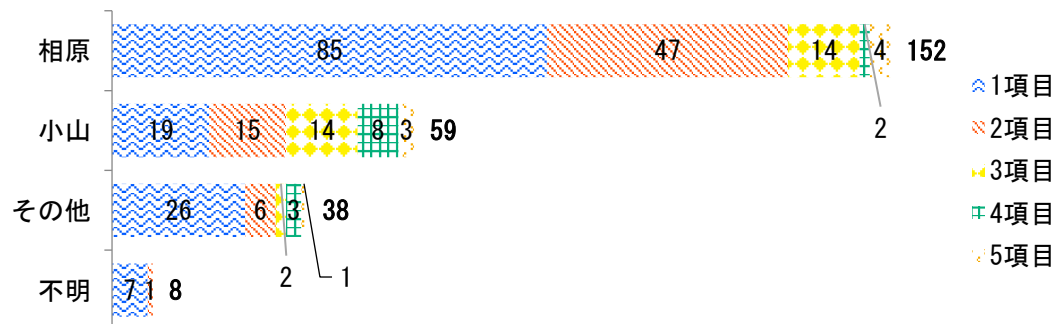
ア 相談経路について（社協事務を除く／N=257）



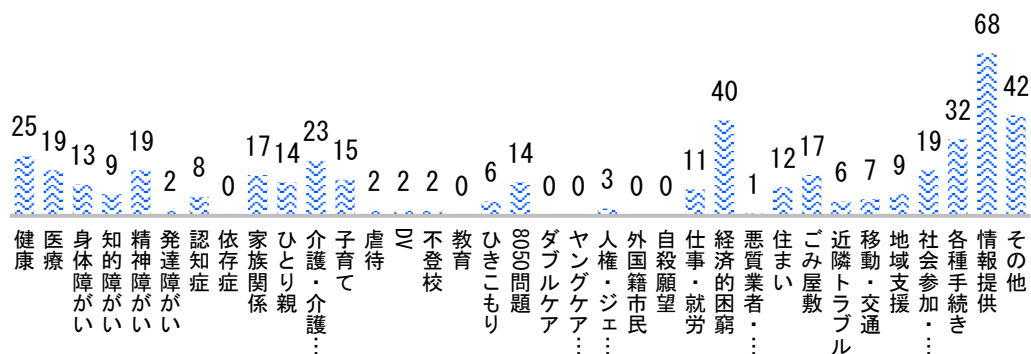
イ 相談の受付方法について（社協事務を除く／N=257）



ウ 相談内容の複合化・複雑化（社協事務を除く／N=257）



エ 相談内容（社協事務を除く／N=457）



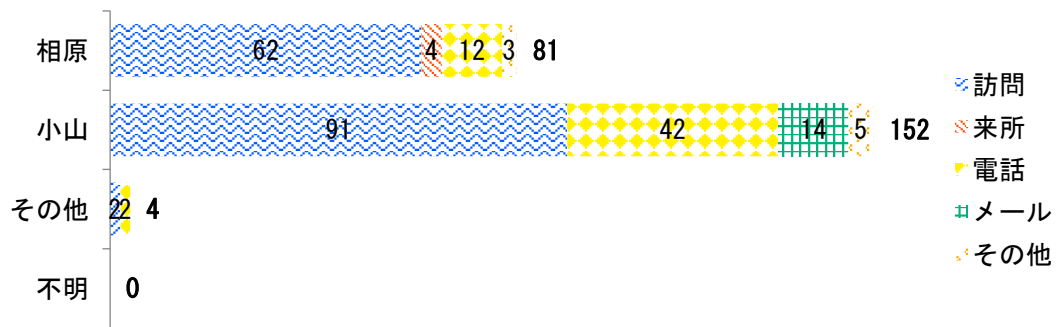
相談において、〇ごと堺に寄せられる相談者の内訳では“本人”が多く、次いで“関係機関”でした。関係機関の内訳は、“高齢者支援センター”が37件、“行政機関”が18件、“民生委員児童委員”が12件です。

高齢者支援センターとの関わりでは、ケアマネジャーが関わっている事例で荷物があふれかえっている状態のなかで生活をされている方や、70代の高齢者の自宅に訪問すると40代の子がいて、関わってほしいなどの相談がありました。

相談の受付方法としては、支援者に本人が連れられて窓口に来所される事例や、小山地区の場合はご自宅や高齢者支援センターの相談室などに訪問してお会いするというようなこともありました。

相談内容の複合化・複雑化については、一つの相談内容には、どのような課題が含まれているのかを表したものになります。新規相談の場合は、まだ、課題の全体像がわからず、複雑で複合的な状況がわからないものの、関わっていくうちに、さまざまな状態が明るみに出てくるということがあります。

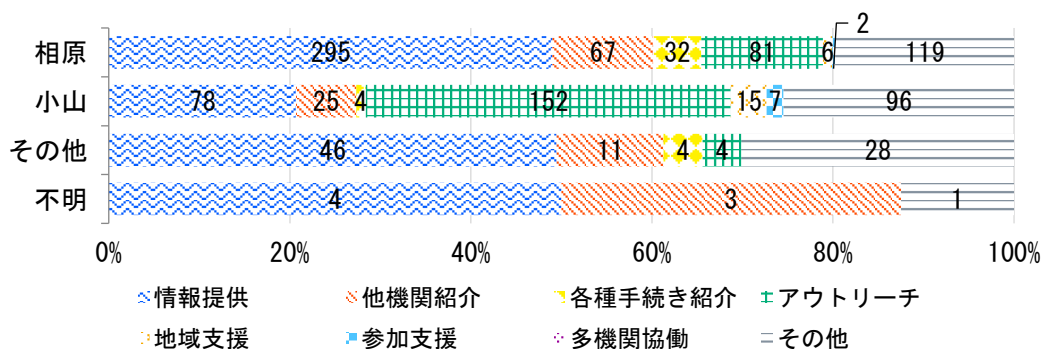
(3) アウトリーチ等を通じた継続的支援の内訳(社協事務を除く／N=237)



小山地区は、〇ごと堺から離れているため、“訪問”による支援を多く行いました。

〇ごと堺では“電話”や“メール”などによる相談対応も行いました。メールでは、相談者の声のトーンや息遣いなどがわからないため、文章の作成には苦慮する場面もありました。

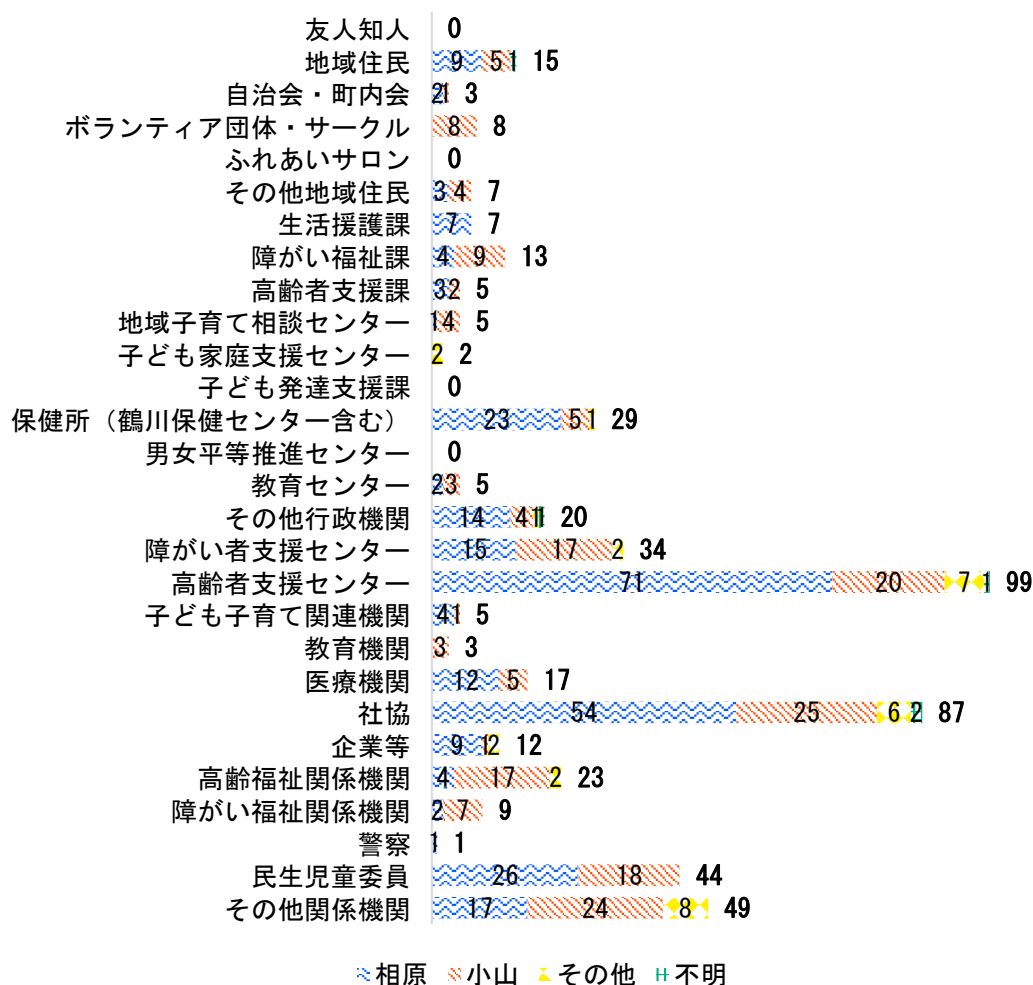
(4) 相談活動の結果や対応について(社協事務を除く／N=1080)



相原地区では、“情報提供”が最も多く、次いで“その他”でした。小山地区では“アウトリーチ”が最も多く、次いで“その他”でした。“その他”の中には、相談機関との事例の共有や、対応にむけて担当者とやり取りなどをした“情報共有”が含まれています。

(5) 相談における連携先・他機関紹介の状況について

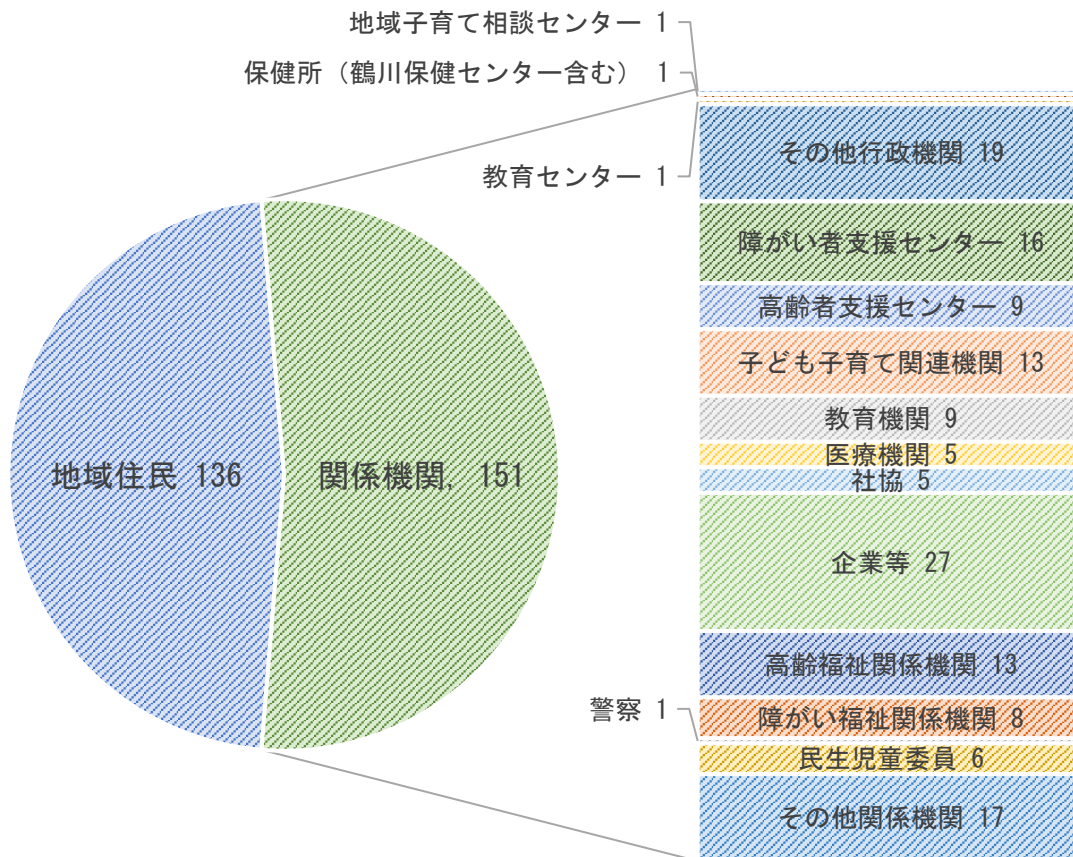
(社協事務を除く／N=502)



高齢者支援センター、障がい者支援センターとの連携が多いのは、高齢者宅にひきこもり状態の子どもや、精神疾患のある家族がいる世帯などに、社会的孤立や経済的困窮などの要因が重なるなど、世帯全体の課題解決にむけて複数の機関との連携が必要であったからといえます。

民生委員児童委員については、地域の困りごとや、心配な方の情報、空き家問題など地域の方から受けた相談を、コーディネーターにつなげていただいています。また、地域で孤立している地域の方と地域の社会資源とをつなぎなおす、橋渡しの役割も担っていただいています。

(6) 会議訪問等の実績について (N=287)



事業内容をより多くの地域の方や関係機関に知っていただくとともに、信頼関係の構築のため、〇ごと堺では、民生委員・児童委員協議会や町内会自治会連合会の定例会、地区協議会や地区社会福祉協議会、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。

また、出向いた先で知り合った団体をつなげることなども行いました。自動車販売店から地域に貢献したいとの相談を受けて、学生の職場体験学習の場として中学校に紹介したことで、2024年の体験先の一つとして含まれることになりました。

トピックス：ふくし〇ごと相談会の実施

まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺は、相原駅から徒歩4分の場所にあります。相原町で生活をされている方には、〇ごと堺へは比較的訪れやすい反面、小山地区に住む方からは来づらい状況にあります。

そのため、〇ごと堺では、小山ヶ丘にあるミスターマックス町田多摩境店の協力を得て、年に3回イベントスペースでの出張相談会を、相原町・小山町・小山ヶ丘にある福祉の相談機関に呼びかけて同時に実施することとしました。

2023年度は6月と10月、そして2024年3月に実施しました。最初の相談会では、買い物途中に相談に立ち寄られる方は少ない状態でした。その後、周知活動を行い、相談会の回数を重ねることで、買い物を目的とせず、相談会のために来られる方が増えてきました。2024年度も、2023年度同様に、年3回の実施を計画しています。一人でも多くの方に、相談できてよかったと思えるように、相談会を続けていきます。



ふくし〇ごと相談会のチラシ



当日配布したポケットティッシュ

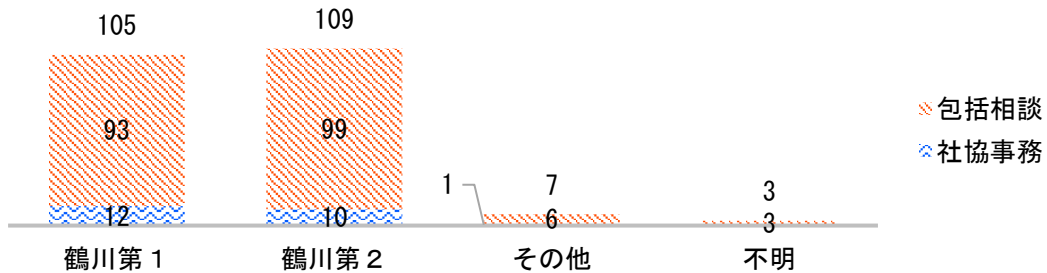


2024年3月15日の相談会の様子

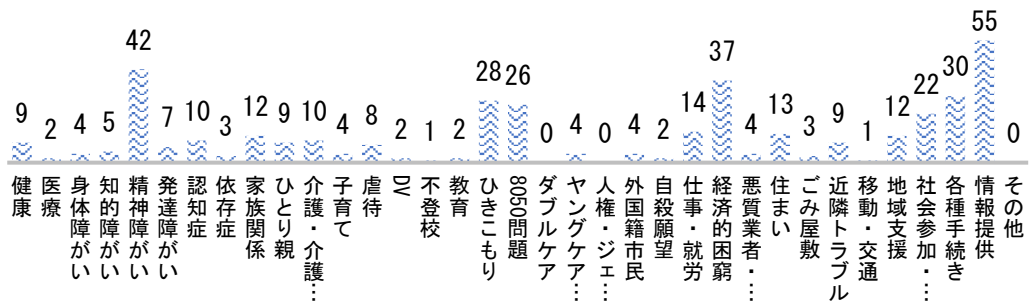
まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川の実績

(2024年1月1日から2024年3月31日まで)

(1) 地区別活動実績 (延べ件数/N=224)



ア 相談内容の内訳 (N=389)



まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川では、1月から3月までの3か月間で224件の相談を行いました。このうち、市民や地域の困りごとに対する相談は201件でした。ボランティア保険やおうちでごはんなど、町田市社協の事業に関する事務は23件でした。

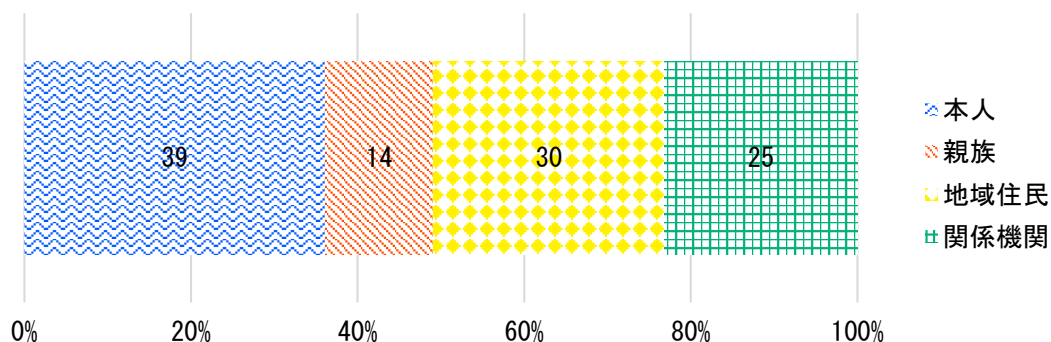
相談では、8ページに示した鶴川第1地区と鶴川第2地区との間に大きな件数の差はありませんでした。これは、〇ごと鶴川が所在地では大蔵町という鶴川第1地区にありながら、鶴川駅周辺の鶴川第2地区の交通・生活圏に近いという特徴から、2つの地域に差が生じなかったことがわかります。

来所された件数は近隣の地域が多く、町内会の回覧でチラシを見て来てくださった方など、広報活動が相談につながった事例がありました。

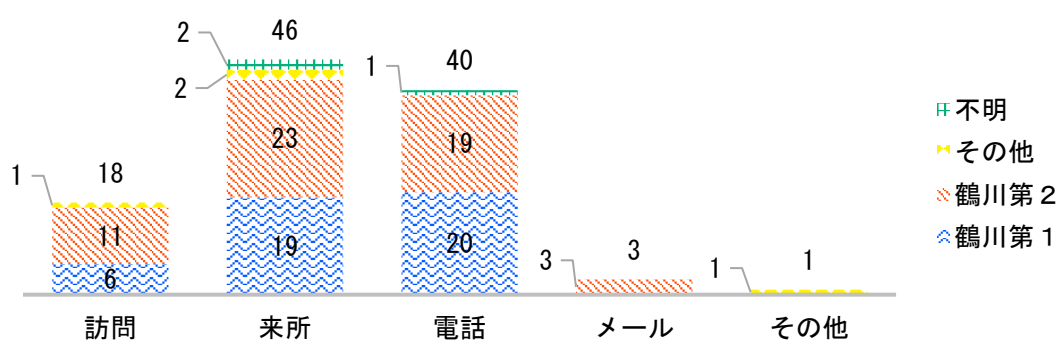
〇ごと鶴川から距離が離れた地域の相談については、電話での相談や相談機関を通じての対応が、ほとんどとなっています。

(2) 新規相談における状況

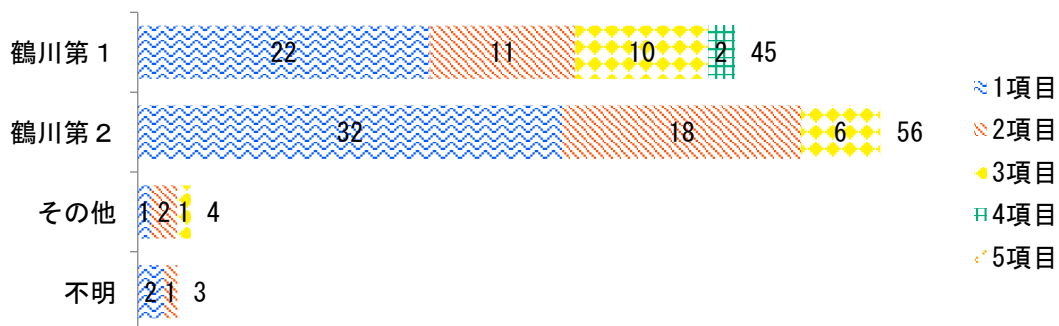
ア 相談経路について（社協事務を除く／N=104）



イ 相談の受付方法について（社協事務を除く／N=104）



ウ 相談内容の複合化・複雑化（社協事務を除く／N=104）



エ 相談内容（社協事務を除く／N=176）



相談において、〇ごと鶴川に寄せられる相談経路の内訳では、“本人”からが多く、次いで“地域の方”でした。地域の方の内訳としては、“友人・知人”が2名、“近隣住民”が14名、“町内会・自治会”関係者が14名となっていて、これは〇ごと鶴川が開所して、地域の実態を把握するために町内会・自治会の会長に電話や訪問を通して、地域の困りごとを聞き取りしたことによるものです。

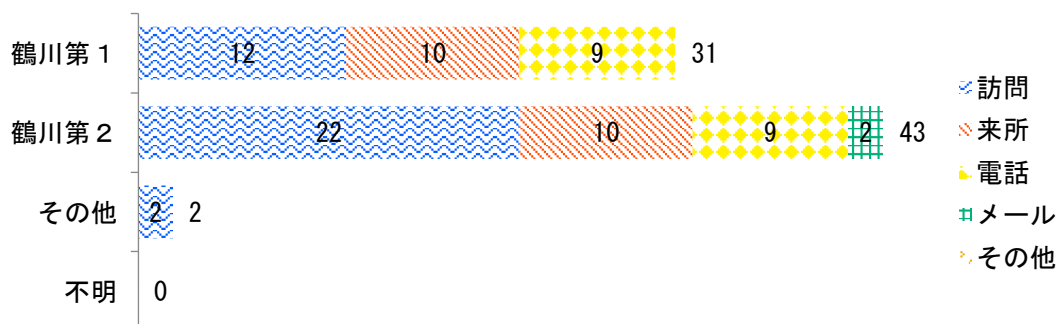
町内会・自治会からの聞き取りでは、地域の現状として町内会役員の高齢化、町内会の加入世帯の減少についてなどの声が聞かれました。また、住民が施設に入所したことに気付かなかった話や、ご近所で必要なサービスにつながっていない心配な住民がいるといった話も聞かれ、住民同士のつながりが難しくなっている実態がみられました。

〇ごと鶴川では、このような心配な方については、関係者の協力を得たうえで、ご自宅への訪問を含めた現状確認を行いました。

新規の受付方法としては、“来所”が多く、次いで“電話”となっていますが、町内会・自治会の回覧や関係機関へ配布したチラシをみて、「どこに相談したらよいかわからなかったけれど、思い切って来ました」と、本人やご家族が来所されたケースがありました。

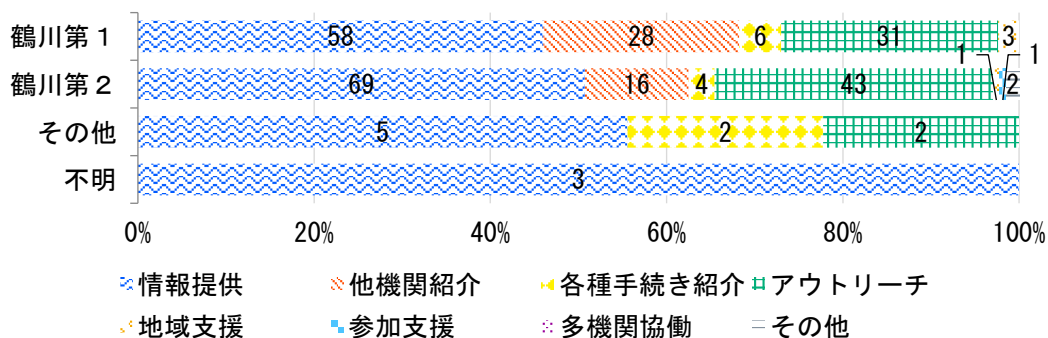
相談内容における複合化・複雑化については、高齢者の親とひきこもりの子どもといった相談機関単体では対応しきれない、複数の課題を抱えている事案について支援が求められることがあります。このような事案では、関係機関が集まってサポート会議を開催して、役割分担などを決めながら連携して支援を行いました。

(3) アウトリーチ等を通じた継続的支援の内訳（社協事務を除く／N=76）



〇ごと鶴川では、相談者宅への“訪問”や、“電話”での状況確認以外にも、家族が“来所”で相談されて、家族からの情報提供やチラシの提示などの本人への情報発信による取り組みもみられました。相談できる場所がある、ということを発信していくことで、本人への支援のきっかけ、入口につながるよう取り組みました。

(4) 相談活動の結果や対応について（社協事務を除く／N=269）

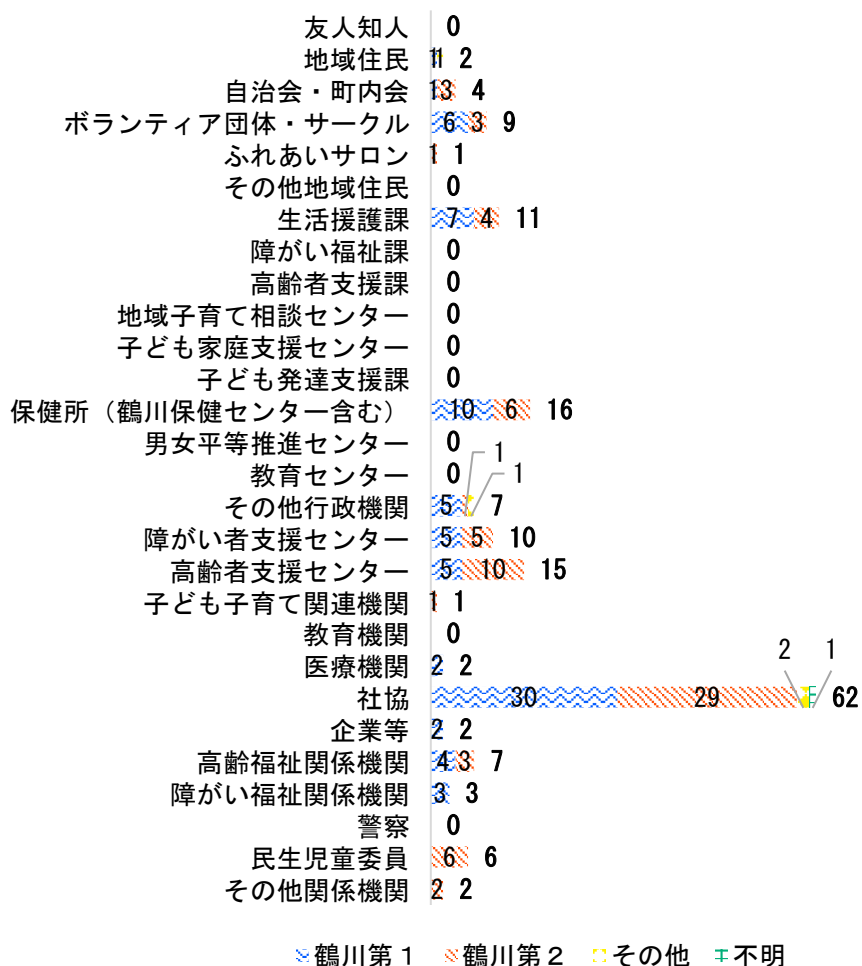


全体を通しては“情報提供”が最も多く、次いで“他機関紹介”や“アウトリーチ”が多かったです。これは、鶴川第地区では高齢者支援センターなどの相談機関からの相談を受けることが多く、対象者宅への同行訪問などの機会がアウトリーチにつながったからといえます。

(6) 相談における連携先・他機関紹介の状況について

(社協事務を除く／N=155)

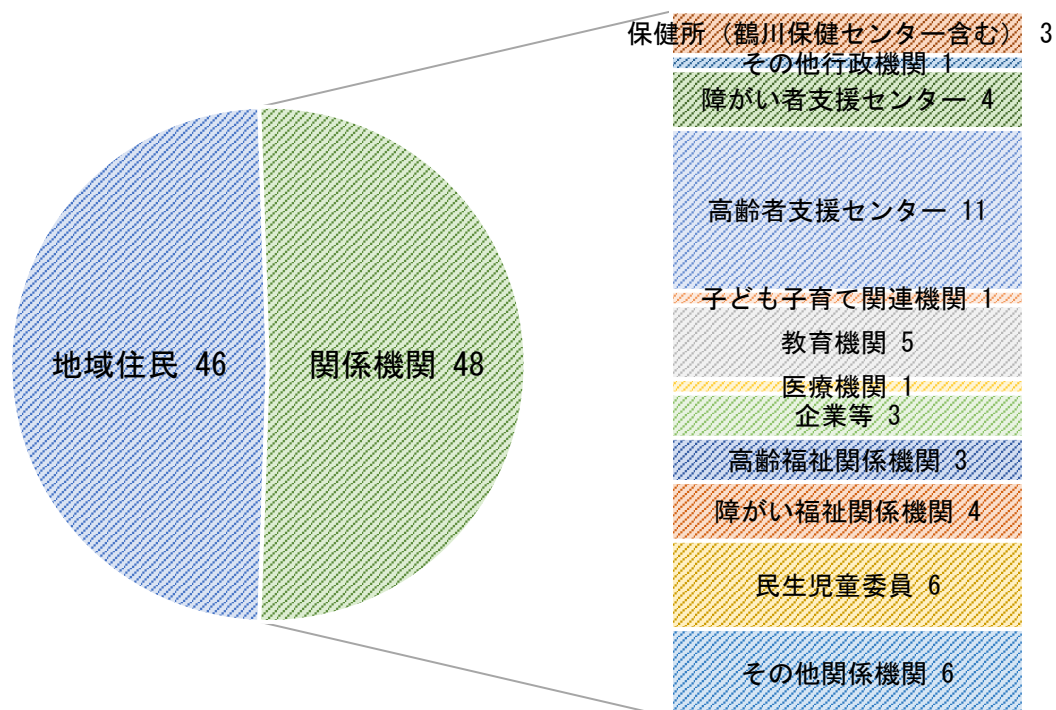
連携先（社協事務を除く）



相談における連携先で最も多かったのは“社協”で、“経済的困窮”におけるフードバンク事業との連携や、福祉サポートまちだへの成年後見制度への相談などがありました。

また、相談内容で多かった“経済的困窮”や“ひきこもり”、“精神障がい”では、“生活援護課”や“鶴川保健センター”への紹介や連携が多く、相談内容に応じてそれぞれ連携先の頻度が高くなっていることがわかります。

(8) 会議訪問等の実績について (N=94)



〇ごと鶴川では事業所の開所における周知活動と関係構築のため、鶴川第1・第2高齢者支援センター、鶴川地域障がい者支援センター、鶴川保健センターなどの地域の相談機関をはじめ、鶴川第一・第二地区民生委員児童委員の定例会への参加など、多くの関係機関を訪問しました。

また、鶴川地区協議会、鶴川地区社協の会議や情報交換会への参加や、鶴川市民センターで毎月最後の金曜日に開催されるイベントの“ハッピーフライデー”、地域の活動団体が集まって話し合う“ブレスト会議 YORIAI”などに積極的に参画し、地域活動の把握、課題の共有に努めました。

“地域の方（地域住民）”のなかには、地域の実態把握のために行った町内会・自治会への訪問活動も含まれています。

トピックス：鶴川地域総合相談窓口

毎週金曜日、鶴川市民センター1階ロビーで、まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川の“地域福祉コーディネーター”と、町田市の“地域おうえんコーディネーター”による地域市民相談と福祉の総合相談を行っています。



町田市地域おうえんコーディネーターと一緒に相談にあたっています！

相談内容は多岐に渡って、ご自身の健康の話や家族関係について等の内容についての相談、ご近所トラブルや近所の気になる方の話等の相談、仕事や相続、不動産などの市民生活相談も多くありました。

一回の相談では解決しない場合には、コーディネーターによる継続的な支援として対応しています。

お困りごとがありましたらどうぞお気軽にご相談ください。



お気軽にお声がけください！

日 時：毎週金曜日

（年末年始祝日を除く）

10：00～12：00、13：00～15：30

場 所：鶴川市民センター1階

地域活動室前

4 ま と め

地区における課題と今後の方向性

(1) 堺地区

相原地区では高齢化が進み、買い物、移動や、ちょっとした生活上のことに不便を抱える方が増えています。現在も、住民同士の助け合いによる買い物や移動支援が行われていますが、今後も市民や関係機関との協働により、助け合いの活動を継続することが求められています。

小山地区では居住年数の長い世帯が比較的多く、一方、小山ヶ丘地区では子育て世代が多く移り住み、地区全体として世代間の交流の場や子育て支援などが求められています。企業や地域関係者との取り組みが進みつつあるなか、地域づくりや参加支援との関連を相互に意識しながら、協働を進めていく必要があります。

(2) 鶴川地区

鶴川地区は、もともと地域のつながりを大切にする風土がありますが、鶴川地区協議会や鶴川地区社会福祉協議会といった地域の方々の活動が活発なことから、地域の活動団体や関係機関との連携体制が構築されていて、〇ごと鶴川のような相談機関の窓口相談があった時には、事例の共有や連携体制などが迅速に対応できるといった良い環境が整っています。そうしたなかでも、訪問等による実態把握を通じて、地域によっては高齢化が進んでいることや、地域のつながりが希薄になっている現状が見えてきました。

今後は課題が見えてきた地域において、訪問等を通じたアウトリーチに重点をおきながら、支援が必要にもかかわらず声をあげられない方々にもアプローチをしていく必要があります。

おわりに

まちだ福祉〇ごとサポートセンター堺が開所して1年3ヶ月、まちだ福祉〇ごとサポートセンター鶴川が開所して3ヶ月が経ちました。この間、各拠点に配置された地域福祉コーディネーターは試行錯誤しながら、日々相談支援をおこなってきました。個別ケースに関わる機会が増える中、情報共有することが少なかった関係機関と連携が可能になり、課題を抱えた世帯に関わっている複数の支援機関や団体とお互いの支援内容を共有できるようになりました。

また、センター主催で支援機関を集めて開催する「サポート会議」を活用することで、課題の優先順位の確認や、関係機関の役割分担を明確にすることができるようになりました。

潜在的な相談者の把握について、民生委員児童委員をはじめ、地域の方々や他の支援機関からの情報はあるものの、十分におこなえているとは言い難い状況にあります。地域の困りごとや潜在的な相談者については、地域の活動団体が把握していることもあり、地域福祉コーディネーターを含め相談窓口を担う機関は、インフォーマルな地域活動と連携していくことも重要と感じています。

今後、地域へのアウトリーチにさらに力を入れることはもちろん、新たな案件や関わりの難しい事例に対して、コーディネーターの対応スキルの向上が必要となります。

包括的支援体制に求められるアウトリーチ等を通じた継続支援については、個別事案の関係形成に長い時間が必要であり、その進捗を数値化することは難しいと感じています。そのような観点からも、この報告書が私たちコーディネーターの活動を皆さんにお伝えできる一助になればと思っています。

～メモ～

2023年度地域福祉コーディネーター事業報告書

まちだ福祉^{まる}〇ごとサポートセンター

【発行】 2024（令和6）年4月

社会福祉法人 町田市社会福祉協議会

住所 東京都町田市原町田 4-9-8 町田市民フォーラム 4 階

電話 042-722-4898 Fax 042-723-4281