

令和元年度 地域福祉コーディネーター 活動報告

江東区社会福祉協議会
地域福祉推進課 地域支援係

目次

令和元年度の活動を振り返って	2
1. 江東社協版地域福祉コーディネーターについて	3
2. 地域福祉コーディネーターの設置状況	5
3. 令和元年度 相談・支援実績	6
4. 令和元年度 地域福祉コーディネーター行動記録	8
5. 令和元年度 地域福祉コーディネーター活動事例集	10

令和元年度の活動を振り返って

江東区社会福祉協議会では、孤独死や引きこもり、虐待、ゴミ屋敷など、深刻化する地域課題や社会的孤立の問題に対し、地域の方と協力して解決に取り組む「地域福祉コーディネーター」を平成 28 年度より、区内 4 圏域に 8 名配置をいたしました。

地域福祉コーディネーターは、高齢者の見守りやカフェなどの助け合いや居場所作りの事業を行いながら、その活動に集まる皆さんから、地域の課題や制度の狭間で声をあげられずに困っている方の情報等をいただき、地域の皆さんと協力して、その解決や支援に取り組んでいます。

4 年目を迎えた令和元年度には前年に引き続き、地域福祉コーディネーターのアウトリーチ活動の拠点となる「社協カフェ『みんなの居場所』」の充実及び、地域福祉コーディネーターとともに地域課題に取り組む「地域福祉サポーター(ボランティア)」の育成に力を入れ活動してまいりました。地域福祉サポーターは現在 67 名の方が登録しており、地域の情報提供や地域福祉コーディネーターの支援活動に協力をいただいています。

令和元年度、地域福祉コーディネーターには年間 266 件の相談をいただきました。その内 114 件が生活上の課題を抱える個人や家族に関する個別相談です。地域福祉コーディネーターの認知が進むにつれて、個別相談には複雑な案件が多くなり、多数の関係機関との連携や長期間の支援が必要なケースが増加しています。また、地域活動に関わる 152 件の地域相談には、「地域に繋がりを作りたい」「地域の居場所を作りたい」という相談が多く寄せられ、主体的に地域の助け合いを作りたいという思いを持たれている方が沢山いることを実感させられる反面、これまで行って来た活動が人材の不足により継続が困難になっている等の切実な相談も多く寄せられています。

地域福祉コーディネーターはこれらの相談に対して年間 4,544 回の具体的な支援活動を行いましたが、今後は相談対応に止まることなく、地域福祉コーディネーター自身が地域に更に深くアプローチして課題を掘り起こす、一歩進んだ活動が必要と感じています。

江東区社会福祉協議会では、社会や人々の暮らしの変化に対応し、様々な地域課題を的確に解決することを目指して「第四次江東区地域福祉活動計画（令和元年度～5 年度）」を策定いたしました。その中で地域福祉コーディネーターをはじめとするアウトリーチ活動に重点的に取り組み、住民が主体となって取り組む小地域福祉活動によりいっそう注力するとしております。地域福祉コーディネーターは、今後も地域の皆さんと力を合わせ、ひとつでも多くの課題を解決し、安心して暮らせる地域づくりに努めてまいります。

江東区社会福祉協議会
地域福祉推進課

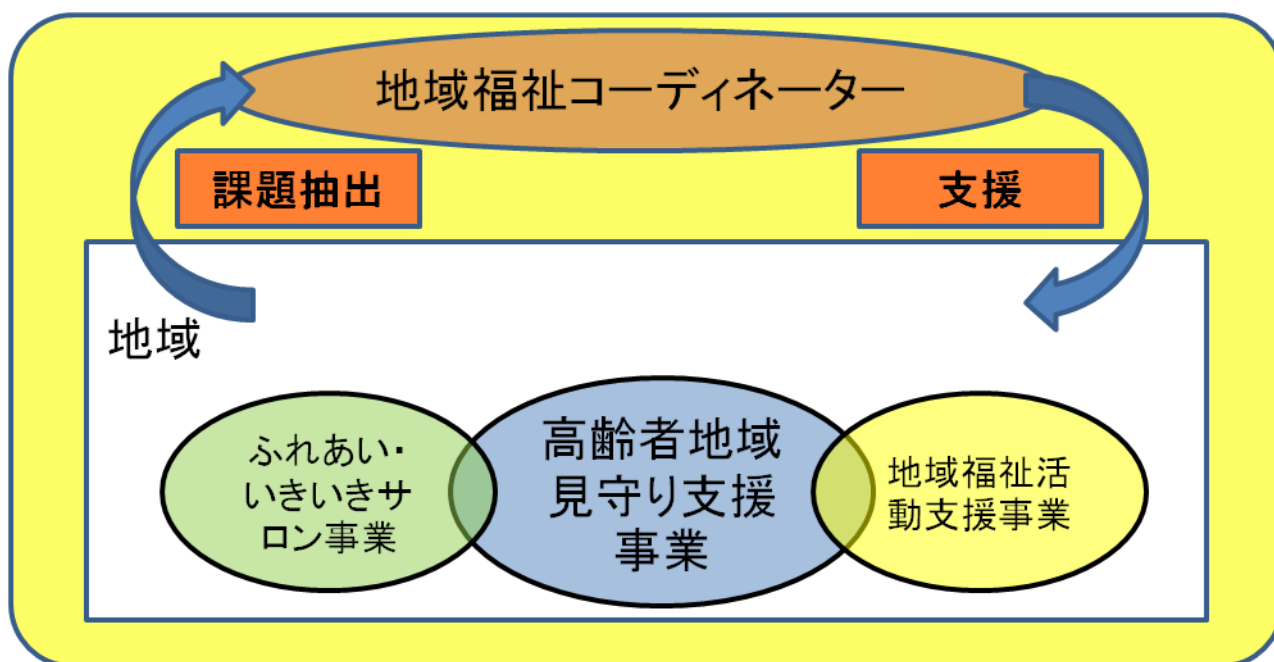
1. 江東社協版地域福祉コーディネーターについて

■地域福祉コーディネーターの役割

地域社会の人間関係が希薄化する中で、社会的孤立の問題は更に潜在化し、公助や互助が必要でありながら、支援に結びつかない案件が増えています。こうした「制度の狭間」で見えなくなっている問題や、助けが必要でも声を上げることのできない人を発見し、行政や地域の皆さんと協力しながら問題の解決や、必要な支援に結びつけていくことが地域福祉コーディネーターの役割です。

■地域福祉コーディネーターの取り組み

江東社協版地域福祉コーディネーターは、これまで社協が^{つちか}培ってきた地域とのつながりや「高齢者地域見守り支援事業」「ふれあい・いきいきサロン事業」（次頁参照）等の既存事業を活用して地域課題を抽出し、課題解決に向け地域の皆さんや行政と協力しながら支援に取り組んでいます。



■地域福祉コーディネーターが実施する主な事業

○高齢者地域見守り支援事業

高齢者の社会的孤立や孤独死を防ぎ、区民一人ひとりが住み慣れた地域で安心して暮らすことができるよう、地域住民が主体となって取り組む見守り活動や支え合いの体制づくりを支援します。町会・自治会・老人クラブ等を単位とした見守り活動に取り組む地域（サポート地域）に対し、セミナー開催や先進地域の視察等のプログラムを通じ、地域の実情にあった活動の実践を支援しています。

○生活支援コーディネーター

介護保険制度における高齢者に対する生活支援体制整備のため、生活支援や介護予防サービスにつながる住民同士の支え合い活動の啓発や担い手の育成に取り組んでいます。地域福祉コーディネーターの取り組みと共通点が多いため、常勤職員 4 名が地域福祉コーディネーターと兼務しています。

○ふれあい・いきいきサロン

高齢者、障害者、子育て中の親子などが孤立しないよう、住民が自主的に運営していく仲間づくりの場の立ち上げから運営を支援しています。

○地域福祉活動拠点整備事業

地域福祉コーディネーターの活動拠点を区内 4 カ所に確保し、社協カフェ「みんなの居場所」にて、福祉総合相談、ボランティア相談、各種イベント、地域との連絡会等を開催しています。

○地域福祉活動支援事業

地域の皆さんが主体となって行う地域福祉活動（多機能型地域福祉活動拠点など）の立上げや運営などを支援しています。

例：多世代交流の里 すなまちよっちゃん家

○地域福祉サポーターの養成

地域福祉コーディネーターと共に地域の困りごとや課題について考え、解決に向けた取り組みにご協力いただくボランティアを養成しています。

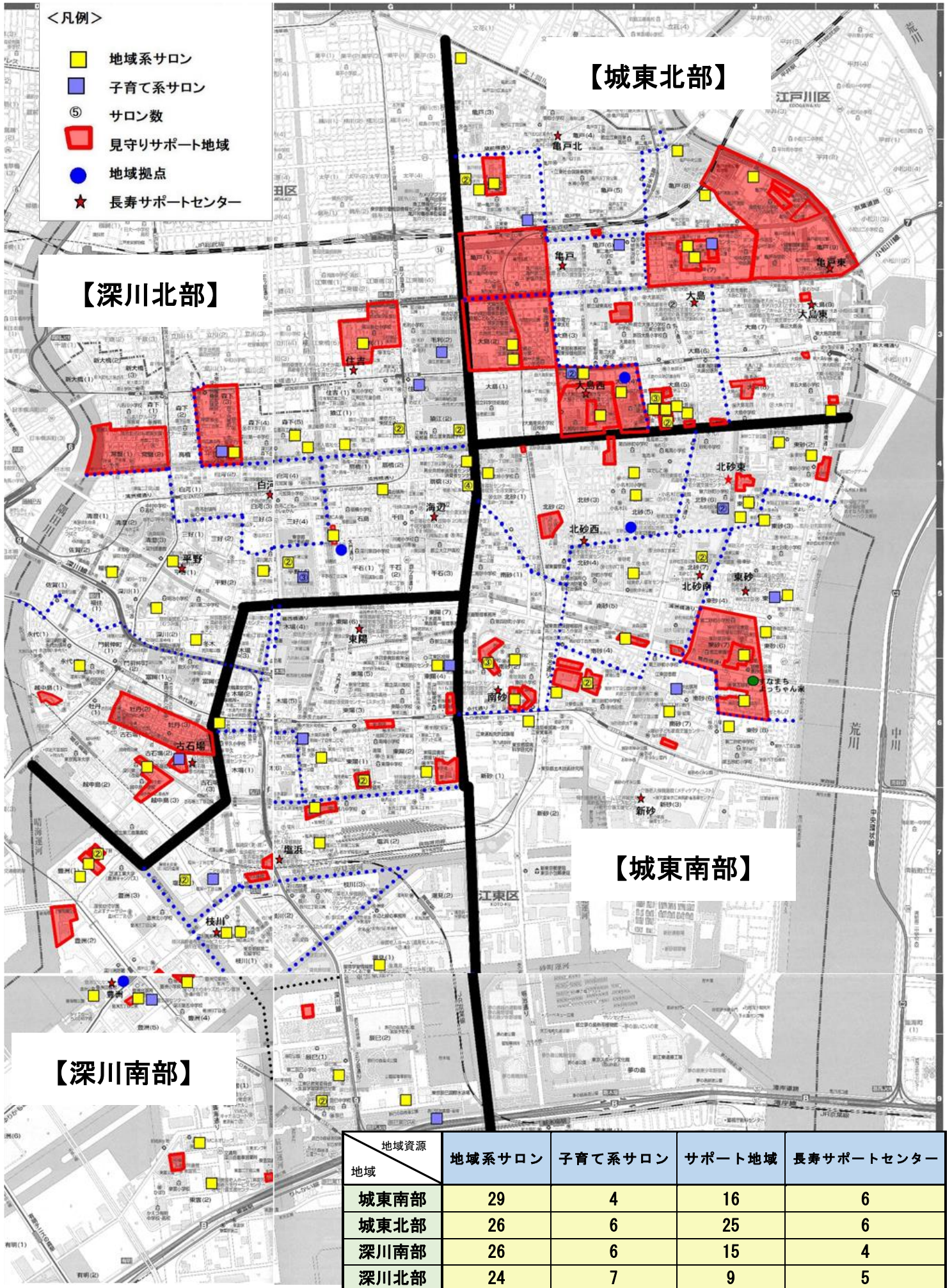
2. 地域福祉コーディネーターの設置状況



地域福祉コーディネーターは、区内の生活圏域を4地域に分け、各地域に職員2名（常勤・嘱託）を配置しています。

各圏域には、次頁のマップにあるように地域の皆さんが主体的に運営する見守りや居場所づくりの様々な活動があり、地域福祉コーディネーターは、各担当圏域の活動を支援しながら地域へのアプローチの入口として連携し、地域課題や困っている方の発見・支援に結びつけています。

<江東区内地域活動マップ>



3. 令和元年度 相談・支援実績

新規相談件数（前年度実績）

地 区	相 談		合 計
	個別相談	地域相談	
城東南部	25 (39)	59 (70)	84 (109)
城東北部	51 (21)	46 (20)	97 (41)
深川南部	22 (36)	28 (49)	50 (85)
深川北部	16 (17)	19 (18)	35 (35)
合 計	114 (113)	152 (157)	266 (270)

個別相談…地域において生活上の課題を抱える個人や家族に対する相談

地域相談…住民が主体となる地域活動の立ち上げや運営に関する相談

相談に対しての支援活動件数（前年度実績）

地 区	支 援		合 計
	個別支援	地域支援	
城東南部	283 (276)	775 (831)	1,058 (1,107)
城東北部	375 (149)	1,347 (709)	1,722 (858)
深川南部	230 (192)	756 (973)	986 (1,165)
深川北部	102 (102)	676 (538)	778 (640)
合 計	990 (719)	3,554 (3051)	4,544 (3,770)

■ 相談内容（個別相談）

- ・ 明後日の年金入金日まで食べるものが無くて困っている。何か食べるものをもらえないか
- ・ 隣のお家のポストが溜まっている。最近見かけないので心配
- ・ いつも同じ洋服を着ている人がいるが認知症かも知れない。どこに相談すればよいか
- ・ 近所の家でゴミが溜まっていた。片付けるにはどうしたらよいか
- ・ マンション内で水道の水漏れがあり、下の階のお宅が水浸しになった。今後火災の心配もあり、どうしたらいいのか相談したい
- ・ 認知症の母から介護中に暴力を受けてしまった。どうしたらよいか

- ・ 外で座っていたり寝ていたりする方が気になるのだがどうしたらよいか
- ・ サロンで最近引きこもりがちになってしまい心配な方がいる
- ・ ひとり暮らしの知人が最近身体の状態が悪化している様子なので気になる
- ・ 外国コインの処理について。処分で良いのだが換金できれば寄付もできると思うもののどこに相談して良いのかが分からない

■ 相談内容（地域相談）

- ・ 新型コロナウイルス感染拡大防止の為、居場所づくりが何もできなくなってしまった。相談に乗って欲しい
- ・ 見守り活動について注意点などを聞きたい
- ・ フードバンクの支援をしたいがどのようにしたらよいか
- ・ 自宅の一部を地域貢献の為に貸し出したい
- ・ 自社の食堂を使って地域の方が集える活動をしたい
- ・ マンションの住人を対象に社協の事業説明をして欲しい
- ・ 地元でこども食堂をやりたい

相談経路

（個別相談）

	本人 家族	民生 児童 委員	行政 関係 機関	町会 自治会	近隣 住民	ボラン ティア	NPO 任意 団体	その他	合計
城東南部	7	3	6	0	3	6	0	0	25
城東北部	23	2	12	6	1	5	2	0	51
深川南部	16	0	2	1	1	0	2	0	22
深川北部	7	1	1	0	1	3	3	0	16
合 計	53	6	21	7	6	14	7	0	114

（地域相談）

	本人 家族	民生 児童 委員	行政 関係 機関	町会 自治会	近隣 住民	ボラン ティア	NPO 任意 団体	その他	合計
城東南部	7	0	10	10	3	9	20	0	59
城東北部	2	3	19	10	1	3	8	0	46
深川南部	8	3	5	5	1	0	6	0	28
深川北部	2	0	5	4	0	2	6	0	19
合 計	19	6	39	29	5	14	40	0	152

4. 令和元年度 地域福祉コーディネーター行動記録

全統計（前年度実績）

	個別支援（直接）			個別支援（間接）			地域支援				合 計
	関係形成	個別支援	連絡調整	関係形成	支援	連絡調整	関係形成	ネットワーク化	運営・活動支援	連絡調整	
城東南部	110 (135)	31 (23)	11 (11)	17 (23)	47 (22)	67 (62)	85 (65)	112 (94)	306 (332)	272 (340)	1,058 (1,107)
城東北部	33 (23)	54 (13)	9 (4)	49 (16)	125 (28)	105 (65)	98 (29)	61 (34)	580 (295)	608 (351)	1,722 (858)
深川南部	30 (15)	64 (26)	21 (30)	11 (9)	23 (16)	81 (96)	70 (62)	30 (51)	190 (220)	466 (640)	986 (1,165)
深川北部	24 (30)	40 (38)	6 (8)	8 (3)	10 (3)	14 (20)	145 (94)	63 (18)	192 (111)	276 (315)	778 (640)
合 計	197 (203)	189 (100)	47 (53)	85 (51)	205 (69)	267 (243)	398 (250)	266 (197)	1,268 (958)	1622 (1646)	4,544 (3,770)

行動内容分類

(1) 個別支援（直接）	地域福祉コーディネーターが当事者に直接関わること
1 関係形成	当事者との関係づくりのための行動
2 個別支援	直接支援のための行動
3 連絡調整	当事者本人との諸連絡・情報提供・情報収集・調整（訪問日・相談日の確認）等
(2) 個別支援（間接）	地域福祉コーディネーターが当事者のために他の機関や団体と相談・調整すること
1 関係形成	関係団体・グループとの関係づくりのための訪問・会議への出席、イベント参加
2 支援	間接支援のための行動
3 連絡調整	関係者との諸連絡・情報提供・情報収集・調整、書類渡し、会議調整等
(3) 地域支援	サロン・居場所づくり、町会・自治会支援、（外部との）企画打合せ・調整すること
1 関係形成	住民・団体・グループの関係づくりのための訪問
2 ネットワーク化	地域団体・グループの立ち上げ支援、活動の立ち上げ支援及びネットワークの形成
3 運営支援	地域団体・グループ立ち上げ後の運営支援、見学、調査等
4 連絡調整	住民・団体・グループとの連絡や調整、地域福祉サポーターとの連絡調整

5. 令和元年度地域福祉コーディネーター活動事例集

目次

個別支援

1. 認知症の疑いがある高齢者への支援・・・・・・・・・・・・・11
2. ひとり暮らしの高齢者への支援・・・・・・・・・・・・・13
3. 支援を拒否する高齢者への支援・・・・・・・・・・・・・15
4. 障害をお持ちの方が地域で安心して暮らすための支援・・・・17

地域支援

5. 支援の必要な小・中学生の居場所づくりの支援・・・・・・・・19
6. 地域福祉サポーターによる体操指導ボランティア活動・・・・21
7. マンション内の高齢者が集う居場所づくりの支援・・・・・・・・23
8. NPO 法人との協力・連携・・・・・・・・・・・・・25
9. ふれあい・いきいきサロン立ち上げ支援・・・・・・・・・・27
10. つながりを作る社協カフェ「みんなの居場所」・・・・・・・・29

認知症の疑いがある高齢者への支援

相談内容

- 相談者 長寿サポートセンター※1
- 相談内容 「A氏は認知症ではないかと心配している」との情報がA氏が参加しているサークルの仲間や自治会長から寄せられた。
A氏と連絡を取りたいが電話がつながらないので、以前からA氏と関係があると聞いている地域福祉コーディネーターから、長寿サポートセンターに電話をするよう勧めてもらいたい。

支援の流れ

□ 地域福祉コーディネーターからA氏へ連絡

長寿サポートセンターへ連絡するよう伝えると「社協に言われた」とすぐにA氏が長寿サポートセンターへ連絡を入れ、相談者である長寿サポートセンターとA氏とをつなぐことができる。

□ 自転車で転倒・入院

圧迫骨折となり、これを機に介護保険を申請。要支援認定を受け長寿サポートセンターとのつながりがより深まる。

□ 緩やかな見守り

退院後、地域住民、地域福祉コーディネーター、長寿サポートセンターによる「緩やかな見守り」が始まる。

◆自転車で乗る様子を見かければ⇒必ず誰かが声をかけ見守るように

◆社協カフェ※2や長寿サポートセンターのカフェには⇒参加を促し常連に

◆近所のふれあい・いきいきサロン※3には

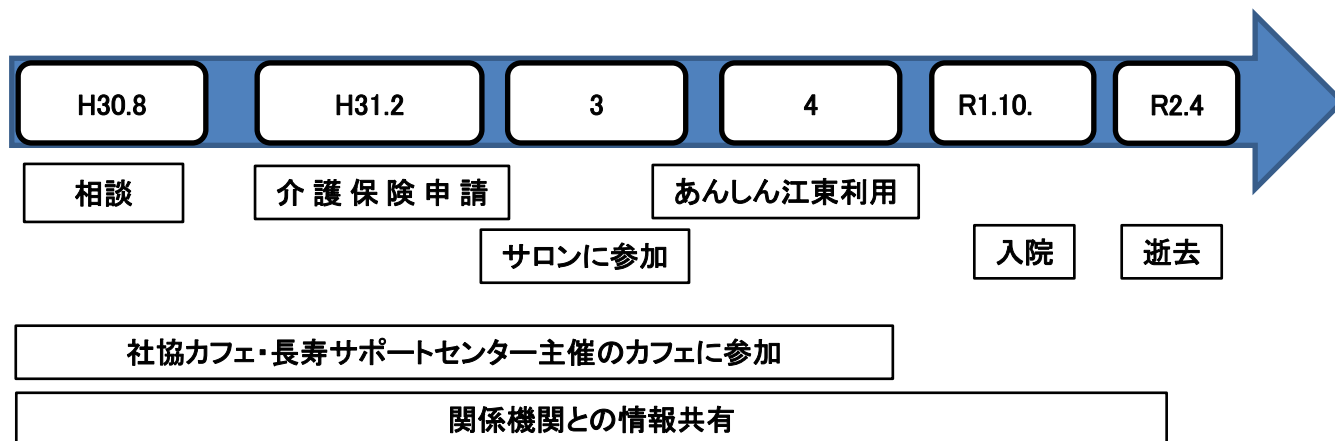
⇒同じ集合住宅の住人と連れだって月に2回参加するように

□ 再入院と新たなサービスの利用

再度自転車で乗ろうとし転倒・入院。以後あんしん江東※4の日常生活自立支援事業※5の利用開始となる。

□ 退院後より深まる見守りと広がる活動

退院後口数が少なくなったが、近隣住民やサロン仲間が変わらず支えマラソンイベントにも参加。しばらく闘病された後逝去され、支援終結となる。



成 果

★ 地域の見守り意識の高まり

地域福祉コーディネーターが緩やかな見守りについて地域の方にお話しすることにより、徐々に近隣住民、社協カフェの参加者、ふれあい・いきいきサロンの参加者の見守りの意識を高めていくことができた。

再入院の際には自治会長から「何日も姿を見ていないし新聞もたまっている。すぐに来て欲しい」と連絡が入るなど、住民による緩やかな見守り活動と地域福祉コーディネーター及び長寿サポートセンターとのネットワークが維持・継続されていた。

A氏からも「皆さんに見守っていただき嬉しい」という声も聞かれ、安心して生活されていたものと思われる。

今後の方向性

人々の生活を支えるサービスには、法律に基づく公的なサービス（フォーマルサービス）と、家族・近隣住民・ボランティアなどによる支援（インフォーマルサービス）とがあるが、本ケースではA氏が安心して地域で暮らしていけるよう、地域福祉コーディネーターが双方のサービスとA氏とをうまくつなげていくことができたケースであった。

今後も引き続き、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らしていけるよう、個別支援のケースも地域を巻き込みながら支援していく。

事例 2

個別 支援

ひとり暮らしの高齢者への支援 (ごみ屋敷)

相談内容

- 相談者 民生・児童委員
- 相談内容 ある集合住宅で、全戸内装交換の予定がある。その中に自宅があるもごみ屋敷状態で入れず、今は区外の家族宅に身を寄せるB氏から「交換してここに住み続けたいがどうしたら良いか分からない」との話があった。相談にのって欲しい。

支援の流れ

□ 相談者からの状況確認・長寿サポートセンターとの情報共有

「10年前に母と妻が亡くなってからごみが溜まっていった様子」と確認後、長寿サポートセンターと情報共有。B氏宅を共に訪問することを決定。

□ 訪問

相談者、長寿サポートセンターと共にB氏宅を訪問。玄関扉を開けてすぐ天井まで物が積まれており、部屋まで入れない状況を確認。内装の交換を望むB氏の意向を踏まえ、業者に清掃を依頼することを共有。

□ 清掃業者のコーディネート・見積もりの実施

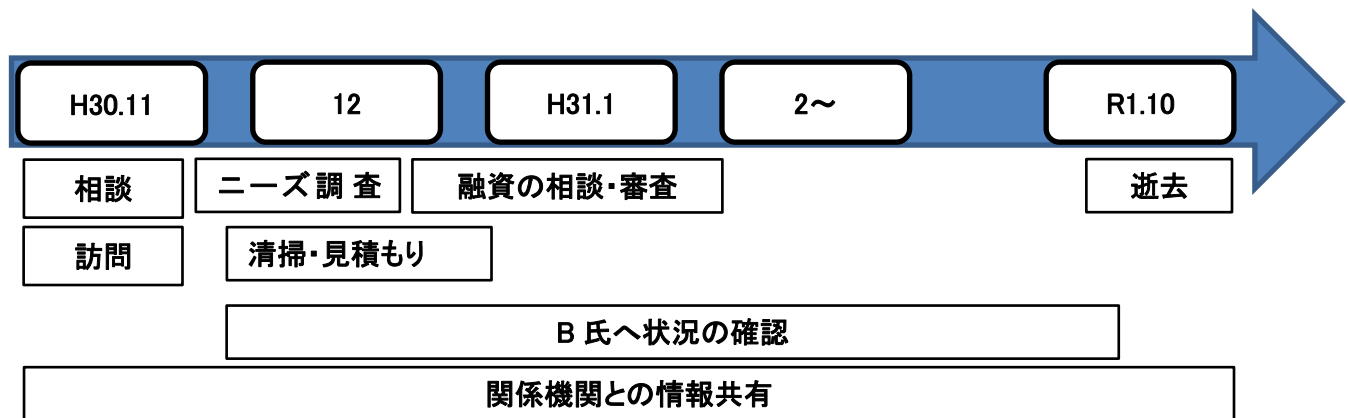
地域福祉コーディネーターにて情報を収集し費用・実績などから業者をピックアップ。B氏とつなぎ複数業者から見積もりを取るも、かなり高額となることが判明。

□ 生活資金融資制度のコーディネート

貯蓄もなく融資を検討したいとのB氏の希望を受け、生活資金融資制度の申請に向け支援。結果申請は通らず。

□ 意欲が続くよう支援

「いつかこの家で生活したい」という気持ちを持ち続け、仕事の合間に少しずつ片付けていくと言うB氏の意欲が続くよう、定期的に連絡を取り合い見守りを続ける。関係機関と情報共有を図りながら関わりを持ち続けていたが、望みが叶う前に本人逝去により支援終結となる。



成 果

★ 生活課題への対応意欲を応援

「集合住宅全戸にて実施される内装の交換に合わせて部屋を片付けたい」との生前の思いを達成することはできなかったが、清掃業者の見積もり額が高額と分かった時も、生活資金の融資の申請が認められなかった時も、継続的に関係機関との情報共有を図りながら見守りを続け、「部屋を片付ける」というB氏の意欲が保てるように関わり続けることができた。

今後の方向性

片付けの意欲を片付ける行動へとつなげていくことを目標としていたが実際にはなかなか思うように片付けが進まないままB氏が逝去されたため、課題の残る支援となった。今後同様のケースがあった際にはどのような支援が望ましいのか、本ケースを振り返りながら検討していく。

支援を拒否する高齢者への支援 (ごみ屋敷)

相談内容

- 相談者 長寿サポートセンター
- 相談内容 夫の死後自宅がごみ屋敷状態になっているC氏は、支援を拒否し地域との関わりが少ない。地域を巻き込んで見守ることができないか、保健相談所、あんしん江東、地域福祉コーディネーターと検討したい。

支援の流れ

□ 関係機関と状況確認

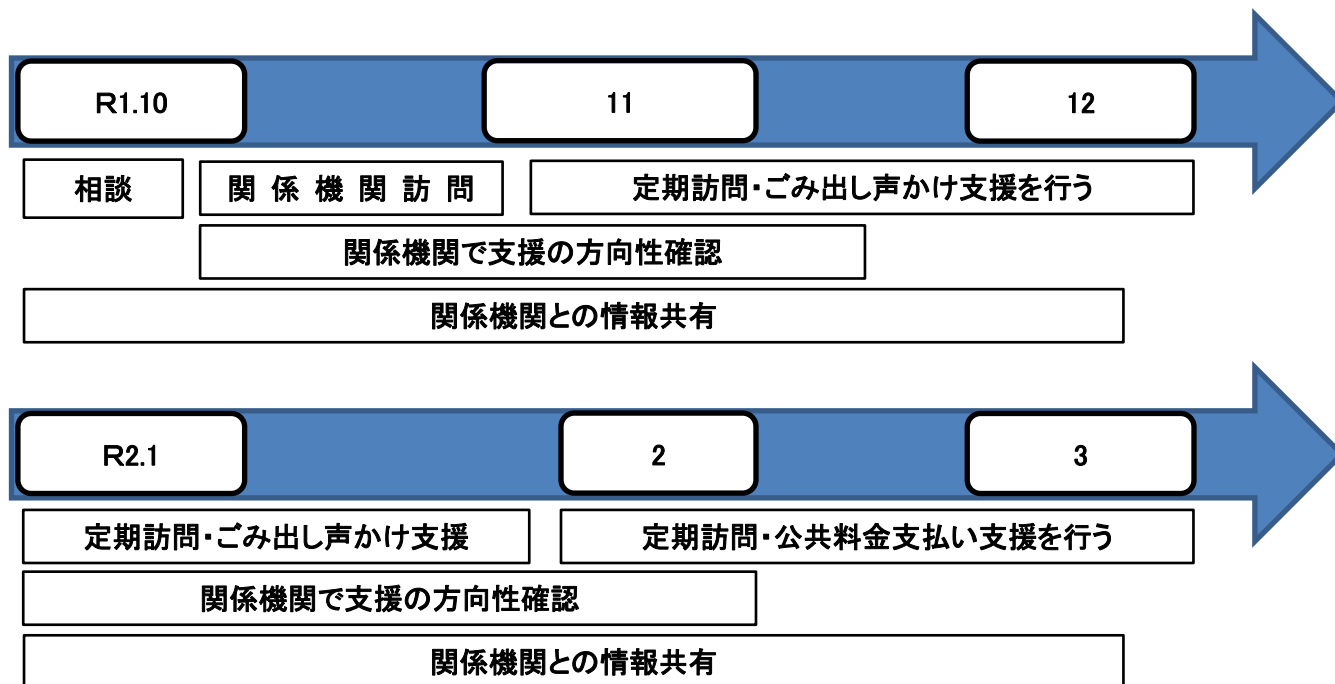
関係機関と共にC氏宅を訪問すると、室内は新聞や書類などが散乱していた。C氏は「誰かが部屋に入ってぐちゃぐちゃにする」「お金の出し入れができない」と話す。夫の死後遺族年金の受給や相続手続きが完了していないことが分かったため各種制度・支援について案内するも、夫を亡くした混乱からか話を受け入れることができない様子で、「できる限り誰にも頼らずひとりで頑張りたい」と訴える。

□ 関係機関と支援方針を確認し役割分担を実施

- ・ 決定方針：保健相談所の往診による医師のアドバイスを受け、地域での暮らしを続けていけるように支援する
- ・ 地域福祉コーディネーターの役割：室内の片付けをきっかけとしたC氏と地域の関係づくりをめざし、定期的に訪問を継続する

□ 訪問の継続による信頼関係の構築

訪問を継続していく中で、「誰にも頼らない」と頑なであったC氏が徐々に「〇〇に困っている」「〇〇をしたい」と気持ちを打ち明けてくれるようになる。C氏より「困りごとがあった際にはマンションの管理人や住民の方を頼っている」との話を聴くことができるようになり、地域とのつながりが皆無でないことが分かった。本人の希望を聞き、関係機関と支援方針を検討した。



成 果

★ 関係機関との連携と潜在的なニーズのくみ取り

「困っている状態を困っていると感じられない」C氏についてどのように関わるか関係機関で検討を重ね、医師のアドバイスも受け、支援の方向性を本人の希望である「自宅でひとり暮らしを続ける」ことをかなえることとした。

C氏が望む生活像をくみ取るまでには時間を要したが、それぞれ役割の異なる関係機関同士が連携して関わりを持ち、新しい情報を得れば随時共有を図ることで、C氏が望む生活とそのための支援方法を検討することができるようになった。

今後の方向性

C氏の住むマンション内では趣味のサークル活動などが複数行われているが、C氏は参加していない。今後も住み慣れた自宅で安心して暮らしていくことができるよう、近隣住民とのつながりを持ち、そのつながりを保ち続け、必要に応じて適切な支援を利用することができるよう、管理組合などへ地域での見守りを考える機会を持てるような働きかけを検討していきたい。

障害をお持ちの方が 地域で安心して暮らすための支援

相談内容

- 相談者 自治会長
- 相談内容 マンションに住むD氏宅から水漏れがあり、下階の住民宅が水浸しになった。D氏はごみ出しなど生活全般に困っているようだが、聴覚障害があるためコミュニケーションがとれずに困っている。本人と話をしたい。

支援の流れ

□ 状況整理

手話通訳者と共に本人宅を訪問。以下について話を聴く。

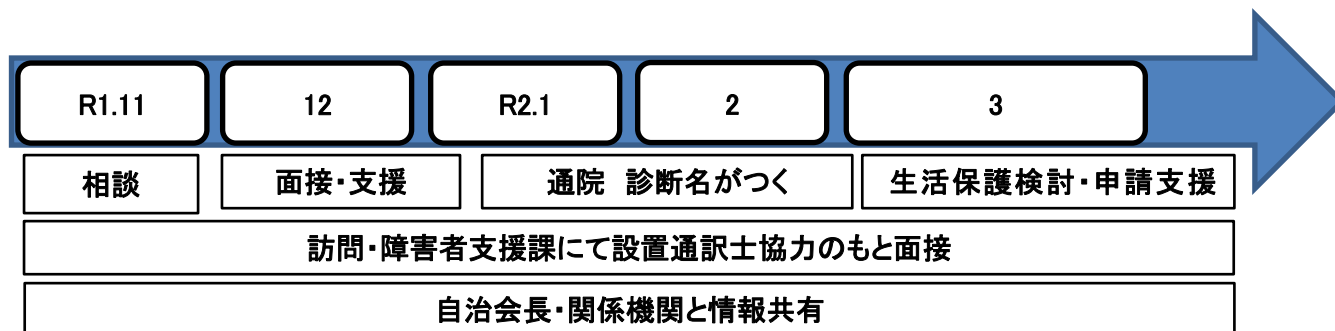
- ・ 水漏れの背景：「聞こえないので風呂の水を出しっ放しにしていたことに気がつかなかった。もう自宅の風呂は使わない」
- ・ 困りごとの有無：「腕に力が入らずごみ捨てができない」「電気代節約のため着信を音や光で知らせるベルも FAX なども使用していない」

□ 各種サービスをコーディネート

- ・ 障害等級の見直し：聴覚障害のみでは利用できるサービスに制限があるため区の障害者支援課へ相談。通院し腕の検査を行い、診断結果をもって障害等級の見直しができるよう支援
- ・ ごみ出し：清掃事務所のごみ出しサポート^{※6}の利用開始を支援
- ・ 入浴：福祉会館の利用を支援し衛生的な環境が整うようにした
- ・ 金銭面：金銭管理が不得手な面もあり、生活保護の相談に福祉事務所へ同行。申請には至らなかったが、金銭管理や相談できる人・場所が増えることで安心につながることを繰り返し伝えている

□ 情報共有により両者のコミュニケーションの促進

D氏の同意を得た上で、D氏の近況や支援過程については逐次自治会長への情報共有を実施しながら現在も支援継続中。今では自治会長もD氏本人の理解も進み、回覧版をコピーしD氏宅のポストに入れてくれるなどの配慮がなされるようになってきている。



成 果

★ D氏の心理的・身体的負担の軽減

情報提供を行い適切なサービスをコーディネートすることで生活基盤が整った。困った時の相談場所として地域福祉コーディネーター及び区の障害者支援課とつながったことがD氏の安心材料となったのか、表情も明るくなった。また定期通院を促すことで適切に服薬ができるようになり、腕の痛みが軽減した。

★ 地域との良好な関係の土台づくり

自治会長との間の橋渡しを行ったことで互いの事情に目を向けられるようになり、筆談によるコミュニケーションが図られるなど、D氏と周辺住民との関係に良好な変化が見られ始めている。

今後の方向性

人は経済的に安定することで生活の基盤を整えることができ、精神的な安心感を得ることができる。

また人やサービスなど地域資源とのつながりは、その数が多いほど選択肢が増え、地域で安心して暮らし続けることができるという自信と安心感を得ることができる。

D氏が今後も安心して暮らしていくことができるよう、D氏のニーズに応じた情報を適切に伝え、支援者のネットワークもより強いものとしていき、聴覚障害を抱えるD氏の情報保障と自己選択・自己決定を支援していく。

事例 5

地域 支援

支援の必要な小・中学生の 居場所づくり

相談内容

- 相談者 区内のご夫妻（夫：住職、妻：元小学校教員）
- 相談内容 この場所を地域のコミュニティの場にしたい
- 相談者の
思い
 - ・『お寺は特別な場』『住職は人の死後に関わる仕事』ではない
 - ・人々の『生活』『生きること』にもっと関わっていききたい
 - ・お寺の行事で使わない日も多い本堂や和室を地域住民に活用してもらえるようにしたい

支援の流れ

□ お寺を訪問

本堂と和室の環境を実際に確認。改めて住職と妻の思いを確認する中で、「小・中学生が宿題のできる寺子屋のような場ができれば」との意向を聴くことができる。

□ 専門職「スクールソーシャルワーカー」との連携・協働の発想

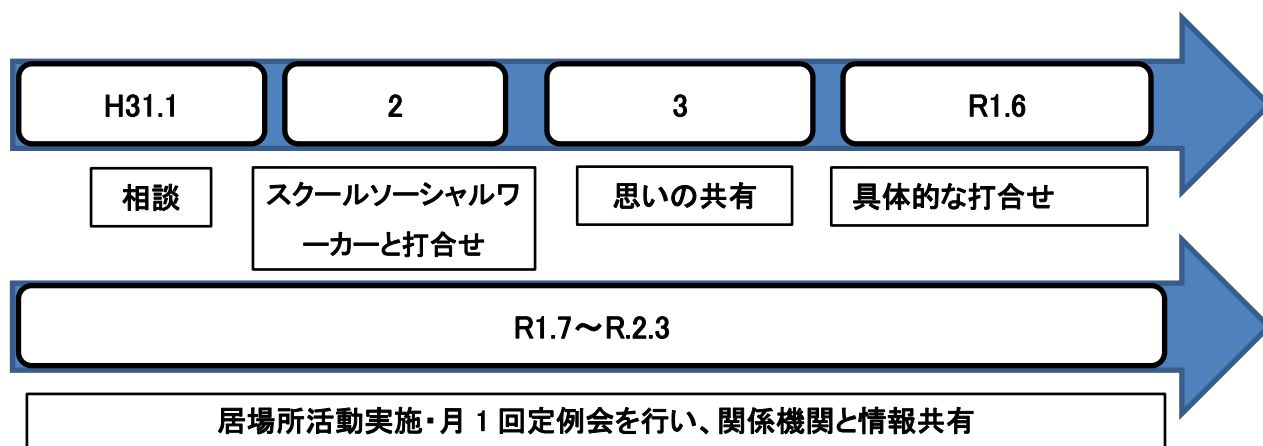
「小・中学生への支援」という言葉から、児童・生徒が生活の中で抱える課題の解決を図る専門職「スクールソーシャルワーカー（教育委員会教育支援課）」との連携・協働の発想が浮かび、相談者の同意の上スクールソーシャルワーカーに情報提供を行う。「そのような場をつくりたいと望んでいた。ぜひ協働したい」との声が聴かれ、以後連携していくこととなる。

□ お寺・スクールソーシャルワーカーとの打合せを設定

地域福祉コーディネーターが相談者とスクールソーシャルワーカーとをつなぐ打合せの場を設定。お互いの思いの共有を図った結果、居場所の告知は一般には行わず、スクールソーシャルワーカーが支援の必要性を感じている小・中学生のための居場所づくりをめざしていこうという思いで一致。

□ 小・中学生の受け入れスタート

場のイメージがわくように地域福祉コーディネーターがチラシを作成。スクールソーシャルワーカーが対象者とその保護者に紹介する流れで小・中学生の受け入れを開始。最初はあまり言葉を発することなく思い思いの活動をしていた子どもたちも、場の力・人の力で主体的に活動できる力が見られるようになってきている。



成 果

★ 相談者の望む活動を実現

相談者との関係をつないだスクールソーシャルワーカーには、こども食堂としての展開や学習支援に重きを置いた居場所づくりの構想があった一方で、相談者には「少しでも心が安らげる場所となるようにして、ここで出会った他者との関わりの中で得た経験が将来子どもたちの役に立てば」との思いがあった。

地域福祉コーディネーターは、最初に居場所づくりを行おうと思い立った相談者の思いを大事にするため、初回の活動を開始する前に両者の思いを調整。最初にめざすべきは「あたたかみがあり、通いたくなる居場所づくり」との方向性について認識を合わせてから活動をスタートさせることができ、今ではボランティアも定着し安定して開催することができている。

初日の利用者は2名であったが、開催を重ねる中で増えていき、今では毎回10名程の子どもたちが利用している。

相談者、スクールソーシャルワーカー、ボランティアともこの場で特別なことをしているわけではない中で、この居場所に通い始めたことをきっかけに保健室登校から教室に行けるようになった子もいる。子ども同士の関わりは、1人1人の子どもたちの中に大人の想像を超える力を生み出すものであることを改めて実感させてもらうこともできた。

今後の方向性

相談者、スクールソーシャルワーカーは、この場を必要とする小・中学生が自分に自信を持ち、徐々に関わりを持つ対象・興味の向く世界を広げていけるようにしてあげたい、との思いを抱き活動している。既に十分自立した活動となっていることから、社協は後方支援を中心に行い、別の地域でも同様の居場所づくりができるよう努めていく。

地域福祉サポーターによる 体操指導ボランティア活動

相談内容

- 相談者 ふれあい・いきいきサロンの代表者
- 相談内容 サロン活動の一環として体操のプログラムを行いたい、体操を指導できる人が身近にいないので紹介して欲しい。

支援の流れ

□ 体操指導のできる地域福祉サポーターの養成

ふれあい・いきいきサロンなど住民主体の地域活動に携わる方の声として「体操指導をしてもらえる人がいるとありがたい」と同様の声を伺う機会が多かったことから、年 1 回募集・実施している「地域福祉サポーター※7 養成講座」において、平成 29 年度及び 30 年度の 2 回にわたり、体操の指導者を養成するための講座を開催。

□ 人財の養成

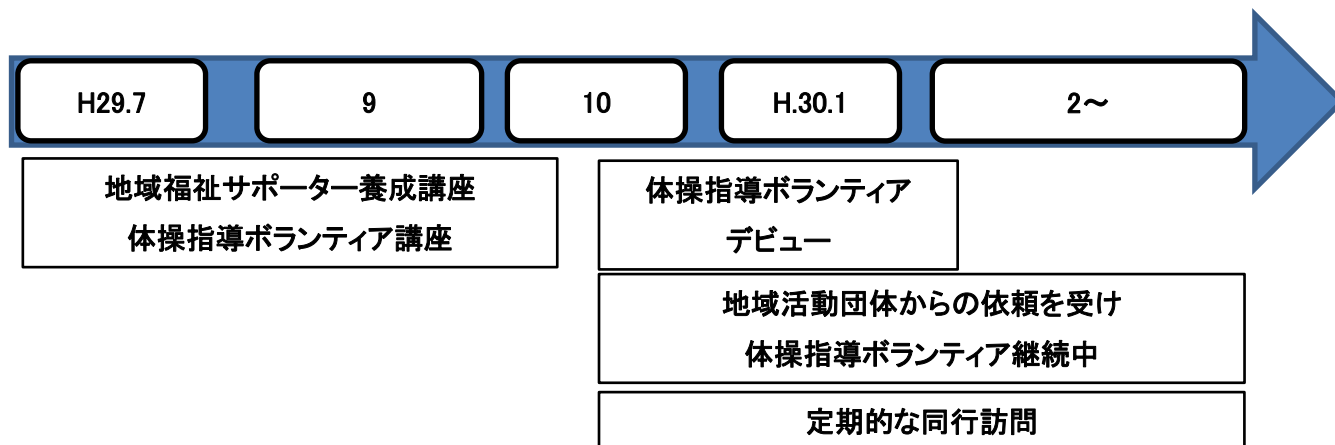
講座受講者の中から希望者を募り体操指導ボランティアとして活動できる人財を養成。

□ 体操指導ボランティアを希望する地域活動団体を募集

年 2 回発行している「ふれあい・いきいきサロン通信」などで体操指導を希望する団体を募集。

□ 希望団体とボランティアとをコーディネート

- ・ 地域福祉コーディネーターが体操指導を希望する地域活動団体と体操指導ボランティアとをマッチング
- ・ 初回の活動日は地域福祉コーディネーターが訪問に同行。参加者に江東社協及び地域福祉サポーターの活動意義を紹介することで地域福祉推進への理解の促進も図る



成 果

★ 地域活動団体とボランティアの関係性の構築

地域福祉サポーターの中には、人柄と体操指導の進め方の良さから、指名でぜひお願いしたいと依頼を受けるほど地域活動団体との関係性が構築されている方もいる。双方の主体性を伸ばす活動となっている。

★ 地域活動団体の活動のマンネリ化解消

マンネリ化しがちな日頃の活動に体操指導が新鮮味を吹き込み、参加者の新たな楽しみの創出につながっている。

今後の方向性

双方の主体性に任せつつ情報共有をしっかりと行い、何か検討事項が出てきた際には一緒に考える支援を継続していく。



マンション内の高齢者が集う 居場所づくり

相談内容

- 相談者 民生・児童委員
- 相談内容 単身高齢者世帯が多く、近隣住民との関係が希薄であるが、多くの方が交流を望んでいるマンションがある。定期的に交流や地域情報などを知ることのできる居場所を作りたい。

支援の流れ

□ 協力者探しと声かけ

民生・児童委員、長寿サポートセンターと連携し、マンション居住者の中から協力者を探すと、2名が協力してくれることとなる。

□ 居場所のイメージの検討・共有

居場所の創設に向け話し合いを行う。まずサロンを試行し、住民ニーズ把握のためのアンケートを行うこととする。

□ 関係機関と支援の方向性を共有

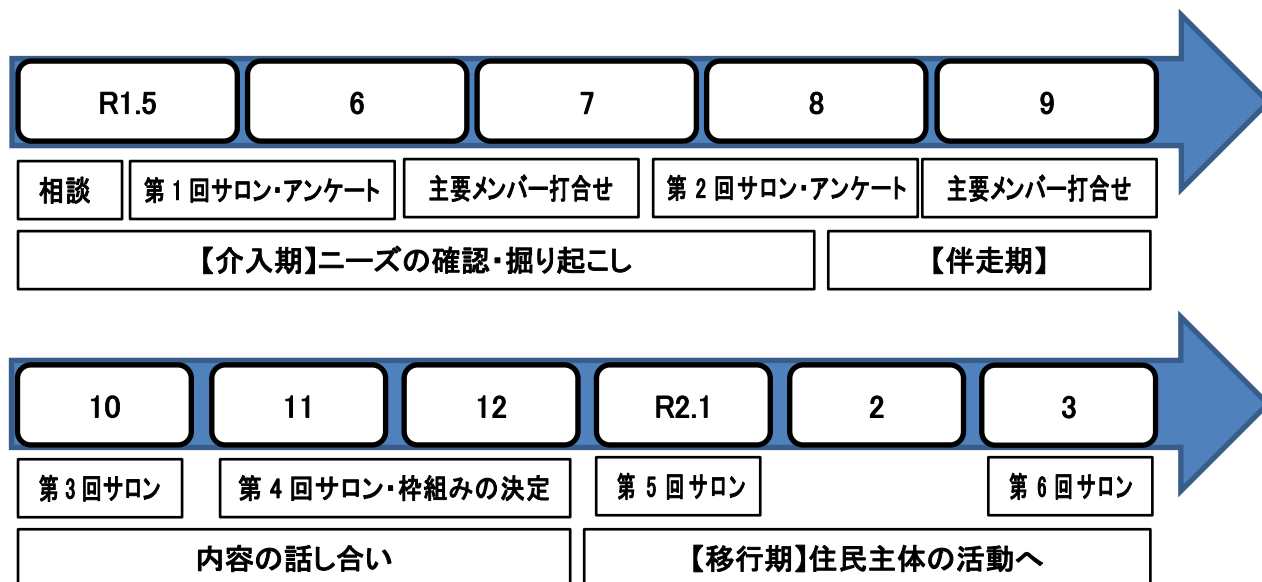
参加者の多くが居場所の必要性を感じている一方で、サロンの準備や運営への不安や負担を感じていることが分かったため、関係機関でしっかりサポートをしながらスタートし、話し合いの際は後方支援に徹しながら、住民の主体性が育つのを粘り強く待つこととした。

□ サロン活動を試行

初回は茶話会をメインに、地域資源の紹介として、長寿サポートセンターや社協の役割・事業について伝え、別日にはふれあいセンターや福祉会館に協力を依頼し、施設紹介の他、脳トレ・体操などを行った。

□ 「繰り返すこと」を支える

サロン終了後にはアンケートでニーズの掘り起こしを行い、次のサロンではその集計結果を基に、今後のサロンの方向性について参加者と話し合うことを繰り返すと、回数を重ねるごとに意見交換が活発になり、準備・運営を行う役員の当番制や、サロンの内容などの大枠を決めることができるようになる。住民の主体性が強まり、今では参加者から「1つのテーマに添って話をしてはどうか」など茶話会の進め方への提案も挙がるようになり、民生・児童委員と長寿サポートセンター主導で始まった居場所づくりは徐々に住民のものとなり、主体的に居場所が運営されている。



成 果

★ 住民の主体性の喚起・促進

「どのようなサロンにしたいか」「どのように運営すれば無理なく続けられるか」を繰り返し話し合う中では、地域福祉コーディネーターは意見の傾聴と肯定的な働きかけに徹した。

その結果最初は運営側に回ることに消極的であった住民の自信につながり、意見交換が活発になるなど徐々に主体的に関わるようになり、さらに少しずつ仲間意識や連帯感を生み出した。

★ 住民の満足度

「毎回参加を楽しみにしている」との声が聞かれるようになり、運営する住民も新たな居場所を作ることができた達成感を感じることができた。

今後の方向性

現在の参加者がまだ参加していない住民に対し『この楽しみをもっと色々な人に伝えたい』との思いを持って直接誘う活動が広がることを期待している。

主体性を最大限発揮できるよう後方支援に努めながらも、無理なく活動を継続し、プログラムの幅を広げていけるように支援していく。

NPO 法人との協力・連携

相談内容

- 相談者 特定非営利活動法人エンリッチ（NPO 法人）
- 相談内容 親族での孤独死があった経験から NPO 法人を立ち上げ、孤独死の予防と早期発見のための安否確認システムを開発した。LINE を使った無料の見守りサービスを始めたので、周知などの協力をお願いしたい。
- サービス内容
 - LINE を使った見守りサービス
 - ・ 本サービスに登録すると 2 日に一度設定した時刻に安否確認のメッセージが通知される
 - ・ 「OK」 タップで安否確認終了。通知から 24 時間安否確認の「OK」がタップされない場合は再通知
 - ・ 再通知後 3 時間以内に安否確認が取れない場合は NPO の職員が直接本人の携帯電話に連絡。連絡が取れない場合には利用開始時に登録した家族や友人などに連絡

支援の流れ

□ サービス紹介チラシの配付協力

見守りツールの 1 つとして区民に周知することとする。地域福祉コーディネーターが地域を訪問した際、見守りが必要な方に向け、様々なサービスの一環として、チラシを配布することで周知に協力を行う。

□ 東京ホームタウンプロジェクトホームタウンプロボノ^{※8}へ推薦

地域福祉の担い手となる団体の基盤強化を目的としたプログラムへの参加希望を受け、推薦する。このプログラムにより新たなパンフレットの作成支援が受けられ、見守りサービスの情報提供がより効果的なものとなった。

□ 新たなパンフレットの有効活用

高齢の単身者で、自身の健康に不安がある方から相談を受けた際などに、気軽に利用できる見守りツールの一つとして複数回紹介。利用した住民は、サービスを通じ、安心した暮らしを送るための支援を受けることができた。



成果

★ 社会的孤立や孤独死をなくすための地域づくりの大切さを広く周知

NPO 法人の事業への小さな協力が大きな好循環を生むことができた。

- ① 地域福祉コーディネーターが団体の基盤強化のためのプロジェクトに参加を推薦。このプロジェクトでLINE 見守りサービスの新たなパンフレットができ上がる
- ② 新たなパンフレットを活用し、それまで区の見守り事業を利用していなかった区民にも新たな安否確認サービスを周知
- ③ 東京ボランティア・市民活動センター主催ボランティアフォーラムの分科会『急増する孤独死は人ごとではない！』にパネリストとして法人の代表が登壇し、見守りサービスの意義、社会的孤立や孤独死などをなくすための地域づくりの大切さなどを広く周知することができた

今後の方向性

地域住民が安心して暮らし続けていくための材料・選択肢を増やしていく。

事例 9

地域 支援

ふれあい・いきいきサロン 立ち上げ支援

相談内容

- 相談者 地域活動を考えている集合住宅居住者
- 相談内容 サロン活動に関する自治会での話し合いに、地域福祉コーディネーターにも参加して欲しい。

支援の流れ

□ 運営メンバーと打合せ

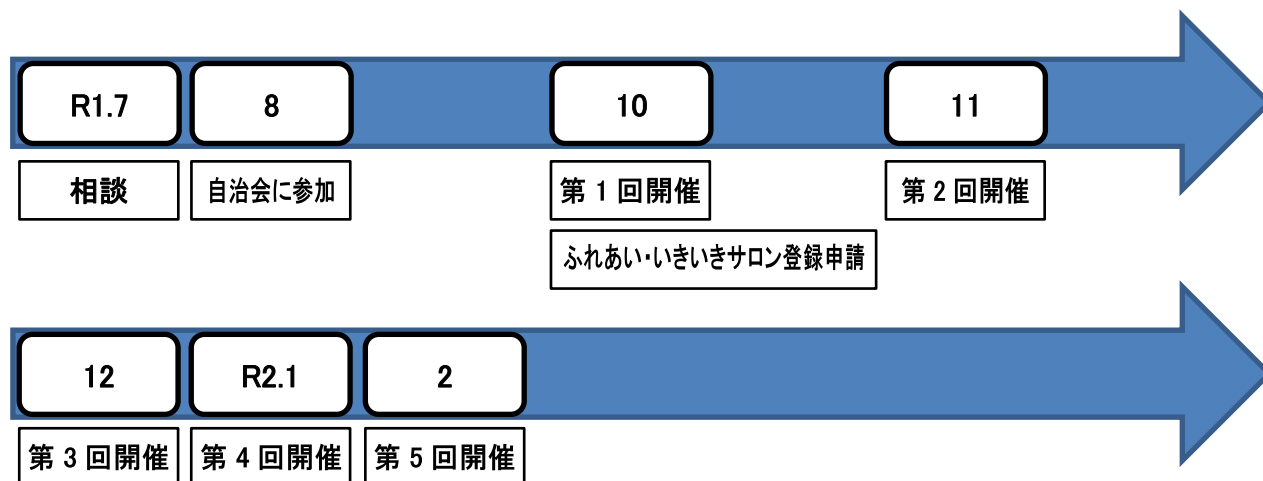
相談者の思いを聴く。

- ・ 運営メンバーの負担増をきっかけに長年続いていた茶話会の活動がなくなって久しい
- ・ ひとり暮らしの高齢者などが集える場所を作りたい
- ・ 長く続けていくためのアイデアが欲しい

□ 支援の方向性を決定

自治会メンバーは、運営に協力してくれるメンバーが毎回プログラムを考えたり、材料を用意したりすることに負担感を感じることがないようにしたい、との思いを強く持っていた。

無理なく活動を続けていくことを第一に考えた結果、輪投げや脳トレゲームなど、すぐに活用できるレクリエーション備品の貸し出しを行っている「ふれあい・いきいきサロン」としての支援を希望されたため、地域福祉コーディネーターとしては、「ふれあい・いきいきサロンの立ち上げ支援」として相談者・自治会と関わっていくこととなった。



成 果

★ 地域福祉コーディネーターの存在が初回活動への不安を払拭

「ふれあい・いきいきサロン」は住民の主体的な活動を後方・伴走支援するものであるが、相談者にとっては初回の活動を起こすまでの精神的なハードルが高かったようであった。

そのような中、自治会メンバーとの話し合いにも招き、場の進め方を一緒に考えてきた地域福祉コーディネーターの存在は活動を起こすための大きな後ろ盾となったようで、初回相談から3か月後には第1回目のサロン活動を開始することができた。

相談者が自信を持って行った住民への周知活動により、初回から10人以上に参加してもらうことができ、リピーター・新規参加者と共に、参加者の意向を伺いながらの楽しい場づくりが続いている。

今後の方向性

相談者をはじめ運営の中心メンバーの中で『もう私たちだけで続けていける』という気持ちになるまでには、まだもう少し回数を重ねる必要があるようである。

個別支援においても地域支援においても、支援対象者が自分の力で自分の生活を、自分たちの力で地域での活動を、より良いものにしていけるという自信を得て、行動し続けていくまでの伴走支援は難しいことであるが、地域福祉コーディネーターとしては最もやりがいを感じる場面でもある。

求められるままに関わり続けるのではなく、常に地域福祉コーディネーターが関わる意味・効果を考慮に入れながら、なるべく早く『もう私たちだけで大丈夫』との自信を持てるように関わっていく。

つながりを作る 社協カフェ「みんなの居場所」

事業内容

- 社会福祉協議会が地域とつながる拠点として、どなたでも参加出来る『社協カフェ「みんなの居場所」』を区内4地域で2か月に1回開催している。
運営にあたっては、地域ボランティアと協力している。

開催実績

	実施回数	延べ参加者数	延べ相談件数
2016（平成28）年度	※1 42回	432名	29件
2017（平成29）年度	24回	218名	12件
2018（平成30）年度	24回	501名	22件
2019（平成31）年度	※2 21回	484名	21件

※1 同じ日に午前と午後の2回開催していた日が多かった

※2 新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点より2月・3月の3回分を中止とした

今はまだ常設の場ではないことから、新たな参加者の掘り起こしとリピーターの定着のため、3時間のうち1時間は時季に応じたさまざまなイベントを企画・運営している。またボランティア活動への動機付けとするための相談コーナーや、福祉にまつわる相談を受ける福祉相談コーナーを設けている。

成 果

★ 参加者数の増加

- ・ 区報による周知
- ・ 社協ホームページ
- ・ 江東区庁舎内での広告「デジタルサイネージ」
- ・ 江東区コミュニティ活動支援サイト「ことこみゅネット」
- ・ 江東区と連携している地域情報アプリ「PIAZZA」

上記手段と参加者の口コミによる周知、また町会長や民生・児童委員への地域福祉コーディネーターによる周知活動が功を奏し、延べ参加者数は順調に増加している。

★ 地域ごとの特色を活かしたカフェとなる

ある地域には、カフェ当日に朝からたくさんのおかずを作り、同じ団地内の1人暮らしの方に次々と声をかけ、外出と交流のきっかけとなるように場を活用して下さっている方がいる。

またある地域では、その日初めて参加した方同士でおしゃべりをするうちに意気投合し、カフェの場を超えたつながりを紡いだ方々もいる。

最近では、自分の知っている『ぜひ色んな人に伝えたい情報』や『自分が面白いと思った情報』をその場で手挙げ方式で発信して下さる方も増えてきた。

今後の方向性

相談件数から見ても、地域課題の収集と解決に努める機会を増やす場としてはまだまだ課題が多いが、地道に開催してきたことで、住民視点でつながりをつくることのできる場として成長してきた。

今後も地域福祉コーディネーターが一丸となって仕掛けを考えていきたい。

語句解説

※1 長寿サポートセンター (P. 11)

介護保険法に基づく「地域包括支援センター」のこと。要支援認定を受けた高齢者に対する介護予防ケアプランの作成や、高齢者が住みなれた地域で暮らしていくための総合相談の受付など、専門職がチームで支援を行う。江東区内には 21 か所設置されている。

※2 社協カフェ (P. 11)

社協の活動拠点として区内 4 地域で 2 か月に 1 回開催している「社協カフェ『みんなの居場所』」の事業のこと。地域情報の収集、地域課題の発見、福祉相談などに取り組み、運営にあたっては地域ボランティアと協力し、住民同士がつながる場としての充実を図っている。

※3 ふれあい・いきいきサロン (P. 11)

高齢者、障害者、子育て中の親子など、地域で孤立しがちな方を対象とした住民主体のサロン活動のうち、立ち上げや運営について社協が支援している活動のこと。

※4 あんしん江東 (権利擁護センター) (P. 11)

※5 日常生活自立支援事業 (P. 11)

日常生活に不安のある高齢者や障害者が、住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、福祉サービスの利用手続きや財産管理の援助、悪質商法等の権利侵害、複雑な契約や相続等の法律行為等についての相談・助言等を行う「日常生活自立支援事業」を運営している社協内の組織が「権利擁護センター『あんしん江東』」。

※6 ごみ出しサポート (P. 17)

本人および同居者が燃やすごみ・燃やさないごみを集積所まで持ち出すことが困難で、近隣の協力者もいない世帯を対象に、玄関先に出されたごみを清掃事務所の職員が戸別収集するサービス。介護保険認定者（要介護 2 以上）・65 歳以上の高齢者・身体障害者手帳所持者のいずれかの該当者が対象。

※7 地域福祉サポーター (P. 21)

地域のアンテナ役として、社協の職員と共に地域課題の発見、解決に向けて取り組む地域の中心となるボランティアのこと。毎年度 1 回社協が区民から公募し、地域福祉に関する講座を開いて養成している。

※8 東京ホームタウンプロジェクト ホームタウンプロボノ (P. 25)

東京都保健福祉局主催。地域福祉の担い手となる団体の組織基盤強化を目的とする、約 3～6 か月間の本格的なプロボノ支援。プロボノとはラテン語で『公共善のために』を意味する言葉に由来し、職業上の専門知識を活かして取り組むボランティア活動のこと。

社会福祉法人 江東区社会福祉協議会
地域福祉推進課 地域支援係
江東区東陽 6-2-17 高齢者総合福祉センター2 階
電話：03-3640-1200 ファクス：03-5683-1570
メール：suishin@koto-shakyo.or.jp
令和 2 年 7 月 発行