

CSW

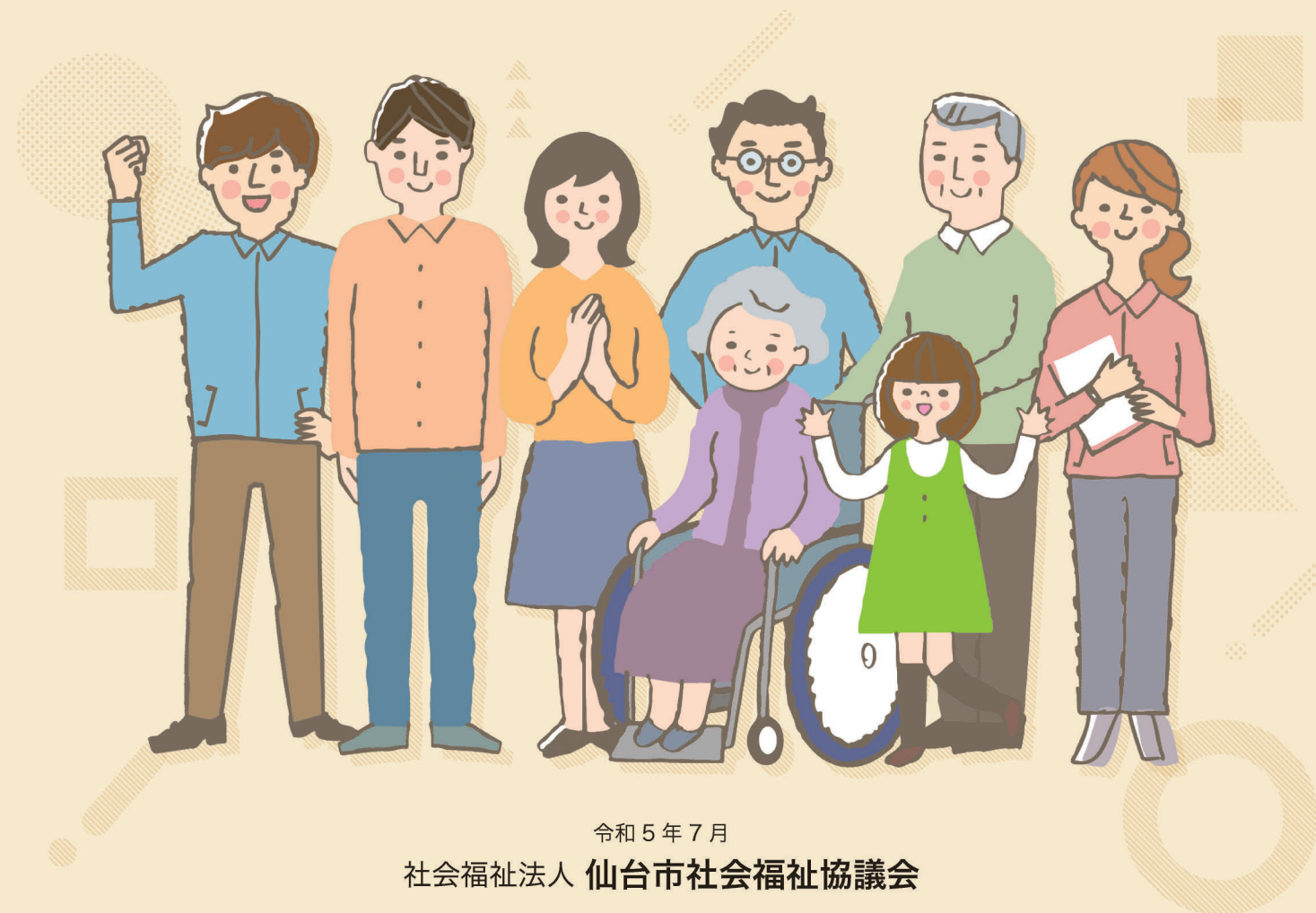
実践事例集



CSW 実践事例集

編集・発行

社会福祉法人 仙台市社会福祉協議会 地域福祉課 地域福祉係
〒980-0022 仙台市青葉区五橋2丁目12番2号 仙台市福祉プラザ6階
TEL 022-223-2026 FAX 022-262-1948
<http://www.shakyo-sendai.or.jp/>



令和5年7月

社会福祉法人 仙台市社会福祉協議会

事例集発行にあたって

社会福祉法人仙台市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）では、本会が策定した地域福祉活動計画及び仙台市が策定した地域保健福祉計画（社会福祉法第107条に規定する地域福祉計画）に基づき、平成25年度より「コミュニティソーシャルワーカー」（以下、「CSW」という。）を配置しております。

CSWを配置した当初は、東日本大震災後の喫緊の課題であった復興公営住宅整備地域における支え合い体制づくりを重点として支援に取り組んできました。

復興公営住宅の整備が完了し、入居及び自治会等の設立も一定程度進んでは、日常的な福祉への関わりを深め、地域住民や関係者のネットワークによる課題の解決や、より良い地域社会づくりを支援する専門職として活動を展開しています。

国の施策動向においても、急速に進展する少子高齢社会に起因する諸課題に対し、「地域共生社会の実現」が掲げられる等、多様な主体による関わりを基盤に、ともに支え合う地域を構築することが重要となっています。

被災された方を地域コミュニティとともに支えてきた経験や、住民の皆様とともに日常における支え合いと地域づくりに取り組んできた実践を活かし、地域における福祉的な諸課題の解決に向けて、今後、CSWがその役割をより一層果たしていきたいと考えております。

本事例集では、これまでの経過を踏まえた本会CSWの役割と4つの機能についてまとめ、その機能ごとに具体的な実践事例を紹介しております。関係機関等の皆様にCSWの活動についてご理解いただき、地域福祉活動推進における一層の連携強化を進める一助になれば幸いです。



目次

仙台市における CSW について……………	1
CSW のこれまでの配置展開……………	2
CSW の役割……………	3
CSW の4つの機能……………	4
CSW への主な相談内容……………	5
CSW が行う主な支援……………	6

CSW 実践実例

事例1 地域包括ケアシステム構築に向けた取り組みについて…………	10
事例2 地域ネットワークを活用した見守り体制づくり…………	14
事例3 多機関協働による伴走支援…………	18
事例4 コロナ禍における活動再開に向けた一歩への支援…………	22
事例5 地区社協活動の見える化の支援…………	26
事例6 大学生とともにつくる支えあうまちづくり…………	30
CSW のこれまでとこれから…………	34

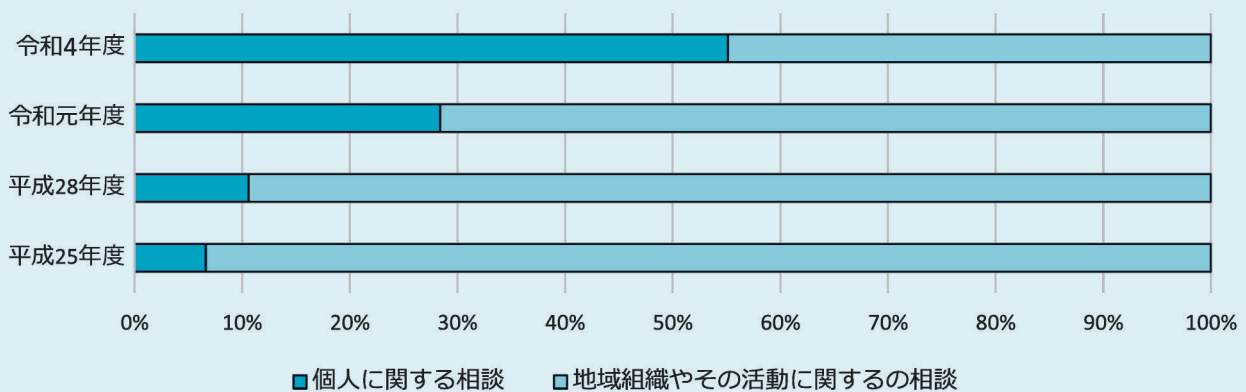


仙台市における CSW について

本会 CSW は、平成 25 年度に 11 名という体制で開始し、東日本大震災後に整備された復興公営住宅の所在する地域における支え合い体制づくりを重点業務としていました。

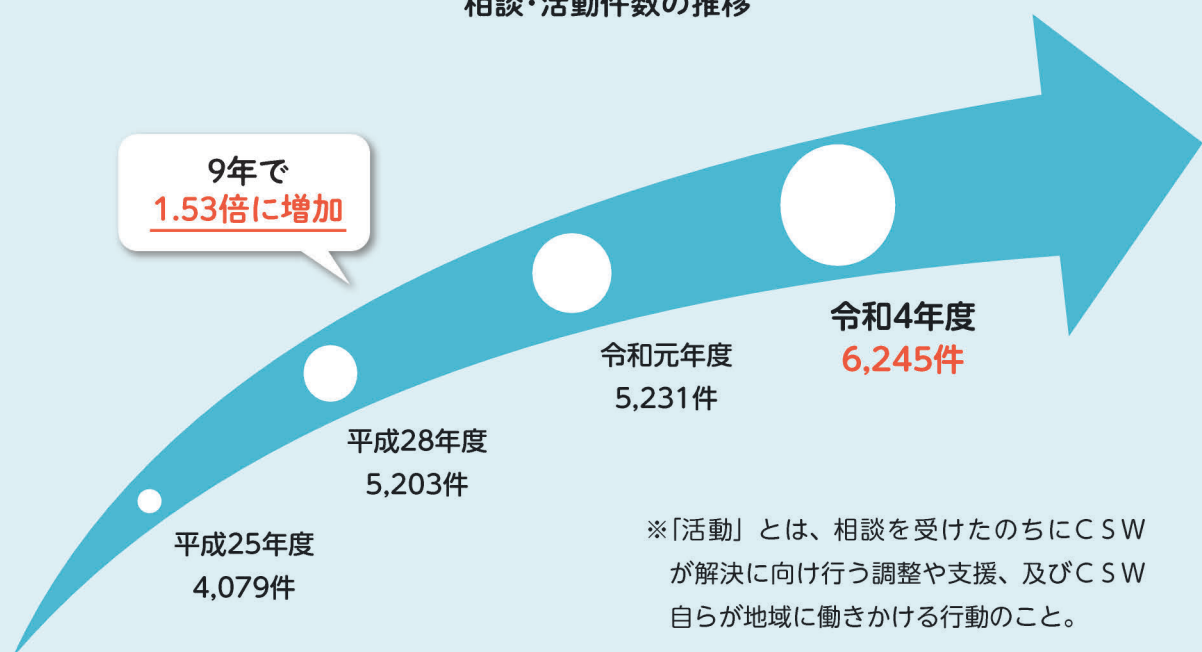
当初は地域組織からの相談が中心であった CSW も、その後、地域共生社会実現に向けた国のモデル事業への参画や「第 1 層生活支援コーディネーター設置業務」の受託を経てその機能を強化し、徐々に個別支援に係る比重を高めてきました。

相談内容における個人と地域組織の割合(百分率)



令和 4 年度には、各区・支部事務所に計 23 名の CSW が配置され、地区社会福祉協議会（以下、「地区社協」という。）との協働による地域福祉課題解決の支援や生活支援体制整備に係る取り組みの推進、包括的支援体制の充実化など、多岐に渡る役割を担っており、それに伴い相談及び活動件数は年々増加しています。

相談・活動件数の推移



CSW のこれまでの配置展開

平成
25
年度

各区・支部事務所に合計で11名のCSW(正職員)を配置

第3次本会地域福祉活動計画及び第2期仙台市地域保健福祉計画に基づいて、地域福祉を推進するためのコーディネーターである「コミュニティソーシャルワーカー」を配置する

平成
28
年度

宮城支部に1名増員配置でCSW12名へ

復興公営住宅整備地域において取り組んできた支援の方法や手順、知識を、身近な地域での課題解決に向けた住民の主体的な活動への支援に活かし始める

平成
29
年度

国のモデル事業である「地域力強化推進事業」に取り組む

地域とCSWの協働による課題解決推進地区＝「CSW協働推進地区」を区・支部事務所ごとに毎年2地区ずつ指定して重点的な地域福祉活動支援を始める

平成
30
年度

国のモデル事業である「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」に取り組む

太白区事務所にて個別の困りごとの相談にあたるCSWを1名増員する

令和
2
年度

国の「地域共生社会の実現に向けた包括的支援体制構築事業」に取り組む

区・支部事務所の増員に加えボランティア担当職員等にもCSWを発令し、市域全体で22名のCSWを配置し、以下の取り組みを進める

- (1) 福祉に関する相談の受け止め体制の強化と、課題を抱える世帯への支援の充実
- (2) 地域包括支援センターによる地域づくりの取り組みへの支援
- (第1層生活支援コーディネーター設置業務として仙台市より受託)

令和
3
年度

「重層的支援体制整備事業への移行準備事業」(多機関協働事業、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業)に取り組む

これまで実施してきた補助事業を整理し、「仙台市コミュニティソーシャルワーカー配置事業」として仙台市より受託する

令和
5
年度

各区・支部事務所に4つの機能を担うCSWが配置され、合計で24名となる

CSW の役割

CSWは、相談者や地域活動者を取り巻く状況や環境などに合わせて、求められる役割を必要な範囲で組み合わせながら支援していきます。

これらの役割は順を追って段階的に展開されるものではなく、その時々で、CSW自身が求められる支援の手法を見極め、相談者や地域住民の主体性を大事にし、関わりの度合いを見定めながら支えていきます。



受け止める

相談者や活動者の不安や課題を把握する。想いを受け止め信頼関係を構築する。

つかむ

住民の声や事業の結果などから地域共通の課題を認識する。活動や関係する社会資源、キーパーソンになりそうな人の存在などを住民とともに把握する。

見立てる

課題の優先順位を考える。支援計画の見通しを立てる。必要な関係者を想定する。

きっかけをつくる

様々な場面で伝える、提案する。(必要に応じて) 率先する。話し合いの場をつくる。

共有する

話し合い等を通して、課題や情報、状況、成果、活動に対する想い等を共有する。

高める

地域課題を住民とともに把握し、活動の必要性を捉える。現状を振り返り次の展開を考える。

結ぶ

近所の住民同士や福祉活動の担い手の接点をつくる。活動団体と関係機関の連携を図る。

調整する

活動における団体や関係機関の考えを整理する。支援者間の役割の調整をする。

伴走する

活動の中心となる人と事前準備を整える。相談者や活動者に寄り添い課題の把握や支援を行う。

形づくる

具体的な取り組みに向け、関係者間でイメージを共有しながら、仕組みをつくっていく支援をする。

CSW の 4 つの機能

機能 1 生活支援・介護予防の体制整備 に向けたコーディネート (第1層生活支援コーディネーターの機能)

- 地域包括支援センターとの連携・協働による地域づくり支援
- 関係機関のネットワーク形成 など



機能 2 個別支援

- 個別の困りごとの相談対応
- 民生委員児童委員や福祉委員等の地域活動者の相談対応やサポート
- 地域活動者と専門機関のつなぎ など



機能 3 地域活動支援

- 地域活動に関する相談対応
- 地区社協、町内会等が行う見守り支え合い活動の支援 など



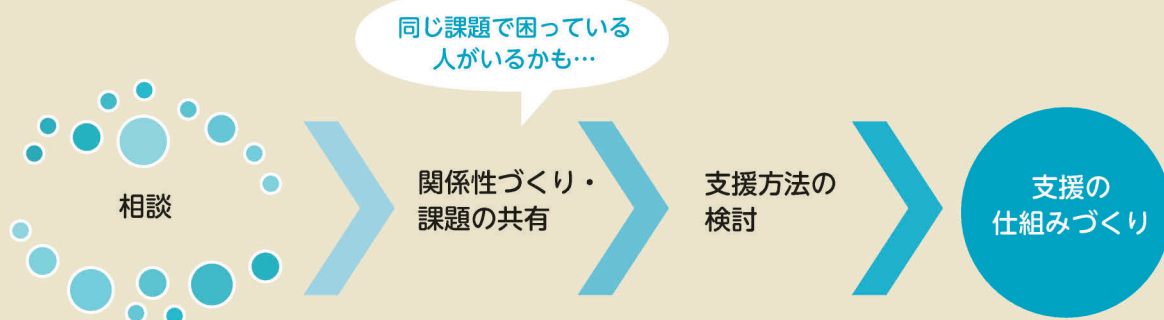
機能 4 ボランティアコーディネート

- ボランティアマッチング
- NPO・ボランティア団体活動支援
- 企業や大学の社会貢献活動支援
- 福祉学習 など



CSW の支援のポイント

地域の団体や個人の困りごとをお聞きし、課題を整理・共有する中で、**地域内の課題の共通性や活動の必要性、地域資源の活用可能性に着目し**、一人ひとりが抱えている困りごとを地域の課題としてともに話し合いながら、解決に向けた住民同士の支え合い活動を支援します。



CSWへの主な相談内容

個別

個人や世帯の困りごとや個人の取り組み等に関する相談

病気、ケガ

心身の障害に
関する支援策

生活困窮
(生活資金不足、
借金、食料支援、
住まい不安定など)

認知症、
在宅介護

生活環境改善、
近隣住民トラブル

社会参加、
ボランティア活動

など

地域

地域福祉活動の立ち上げや見直し、活動方法等に関する相談

見守り、生活支援
の体制づくり

サロンや
コミュニティカフェ
などの集いの場づくり

活動資金、
助成制度

地域団体や活動の
情報発信

ボランティア団体
の立ち上げ、
活動の見直し

など



CSWが行う主な支援



※CSWは上記のような支援活動を組み合わせて、様々な相談や地域のニーズなどに応えています。

CSW実践事例

- 事例 1 「地域包括ケアシステム構築に向けた取り組みについて」
(機能1 生活支援・介護予防の体制整備に向けたコーディネート)
- 事例 2 「地域ネットワークを活用した見守り体制づくり」
(機能2 個別支援)
- 事例 3 「多機関協働による伴走支援」
(機能2 個別支援)
- 事例 4 「コロナ禍における活動再開に向けた一歩への支援」
(機能3 地域活動支援)
- 事例 5 「地区社協活動の見える化の支援」
(機能3 地域活動支援)
- 事例 6 「大学生とともにつくる支えあうまちづくり」
(機能4 ボランティアコーディネート)

【生活支援コーディネーター】

生活支援・介護予防サービスの提供体制の構築に向けたコーディネート機能を担い、主に生活支援の担い手の養成、サービスの開発、関係者のネットワーク化、ニーズとサービスのマッチングを行う職員。生活支援コーディネーターの担当圏域としては、各区及び宮城総合支所の圏域を第1層、主に中学校圏域を第2層としている。

【機能強化専任職員】

各地域包括支援センターに配置している、第2層生活支援コーディネーターと認知症地域支援推進員を兼ねる職員のこと。

仙台市では、「地域包括ケアシステム」の構築に向けた取り組みの一つとして、地域の実情把握と地域分析による地域資源の把握や課題の明確化を通じ、①地域づくり、②生活支援サービスの充実、③認知症への対応強化の取り組みを一体的に推進することを目的に、機能強化専任職員を各地域包括支援センターに配置している。



【地域福祉活動推進員】

全ての地区社協に配置されており、「活動の総合的なコーディネート役」として、小地域福祉ネットワーク活動の推進を担当する存在。主な役割として、関係者及び関係団体等との意見調整・連絡調整、事業の企画・立案・とりまとめ等を担っている。

【コーディネーター】

地域で様々な人や団体が連携し、活動がより円滑に進むように連絡調整などを行う存在。地区社協をさらにブロックに分けている場合などに、ブロックごとに配置され、活動の取りまとめ役を担っていることが多い。

【福祉委員】

地区社協が進める支え合い活動（小地域福祉ネットワーク活動）の実践をしていく地域のボランティア。地域住民の見守りや生活上のちょっとしたお手伝い、地域の集いの場づくり等を行っている。

「福祉協力員」や「福祉員」、「〇〇ボランティア」など地域によって名称が異なる場合もある。

【つながる会議】

社会福祉法の改正により、新たに設けられた「支援会議」と国の要綱に基づく「重層的支援会議」の2つを総称して、仙台市では「つながる会議」と名付けている。

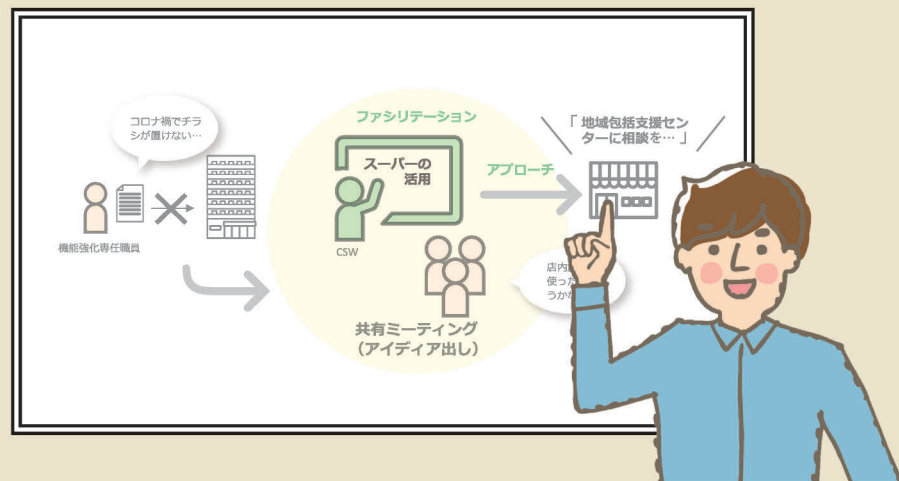
事例

1

[機能1]

生活支援・介護予防の体制整備に向けたコーディネート

地域包括ケアシステム構築に向けた 取り組みについて



〔機能1〕生活支援・介護予防の体制整備に向けたコーディネート 地域包括ケアシステム構築に向けた取り組みについて

泉区の推進体制

泉区には12の地域包括支援センター（以下、「包括」という。）があり、第1層生活支援コーディネーター設置前から、各包括の機能強化専任職員、及び区役所の地区担当保健師等とともに情報交換や様々な取り組みを展開してきた。

令和2年度に第1層生活支援コーディネーターが設置（各区・支部のCSWがその機能を受託）されてからは、区内の地域包括ケアシステム構築に向け、包括、区役所と、より一層協働・連携を強めている。

泉区の推進体制の軸となっているのが、年1回、区内12包括ごとに開催する共有ミーティングと、概ね毎月開催する機能強化専任職員定例会の2つの会議体である。

■包括別共有ミーティング

包括圏域ごとに、CSWと包括職員、区役所の地区担当保健師が参加し、高齢、障害、子どもの支援の他、地域の健康づくり（生活習慣病の地域ごとの傾向など）について話し合い、取り組みにつなげている。

■機能強化専任職員定例会

概ね毎月1回、区内12包括の機能強化専任職員（12名）、区役所保健師等が参加し、各地域の活動状況の共有や勉強会などを行っている。CSWとしては各包括圏域における地域活動のフィードバックや、他のCSW機能（機能2～4）の活動を共有することで、具体的な連携につながる機会にもなっている。



地域活動応援隊だよりの発行

コロナ禍で機能強化専任職員の地域での活動が難しくなっていることを捉え、CSWは、区役所とともに機能強化専任職員を対象にしたアンケートを実施した。その中で、職員の多くが「地域の様子がわからない」、「活動の再開についてどのようなアドバイスをしたら良いのか」といった悩みが多いことがわかった。

アンケート結果をもとに、共有ミーティングで今後の活動を検討し、各機能強化専任職員が集まって「地域活動応援隊」となり、広報誌を発行することになった。機能強化専任職員は、担当圏域以外も取材に行くことで、様々な地域活動を知ることができており、地域にとっても、活動を広報する機会になっている。



地域の状況
が見えない
...

機能強化専任職員

アンケート
実施

回答

悩みを抱えて
いるかも

CSW

フィードバック

広報紙を
つくってみよう



共有ミーティング

スーパーでの地域包括支援センターのPR 放送、ポスター掲示

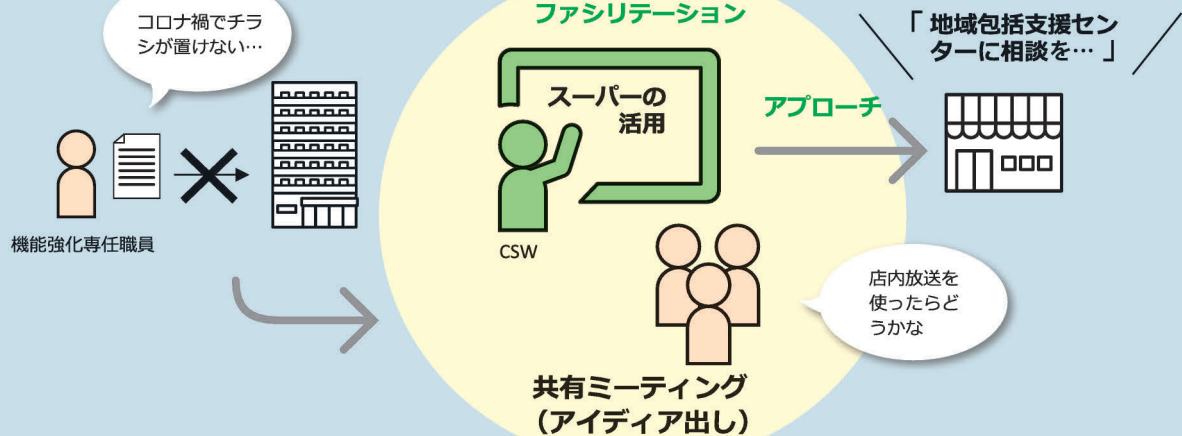
各包括では、施設や店舗等にパンフレットを配架してもらうことで周知を図っていたが、「コロナ禍以降、感染予防を目的に設置を断られるケースが多くなった」という課題が共有ミーティングにおいて挙げられた。CSWは対策の検討を行うため、地域支援のノウハウを活かしたワークショップを実施。「スーパーならコロナ禍でも市民が必ず足を運ぶ。店内放送で紹介してもらえれば、効果的なPRになるのでは」というアイデアが生まれる。地元スーパーに提案したところ、区内に複数店舗を経営する企業の協力を得ることができ、定期的に店内放送で包括の紹介を行なってもらえるようになった。併せて、相談窓口を掲載したポスターも掲示している。

こんにちは！地域包括支援センターです。
私たちは地域に暮らす高齢者の相談窓口で、
泉区には12か所あります。令和4年1月1日現在

包括名	住所	連絡先	担当区域
泉中央地域包括支援センター	泉中央2-16-1 トレスビル1階	372-8079	七北田中学校区
荷巻地域包括支援センター	荷巻10-18-13	772-5501	荷巻東中の一部 荷巻中学校区
寺岡地域包括支援センター	寺岡1-2-5	378-8886	寺岡中学校区
青森地域包括支援センター	青森4-2-606	341-3665	宿部東中の一部 宿部中学校区
松西地域包括支援センター	松が丘1-30-3D-2	772-6220	松西中の一部 松西中学校区
松西地域包括支援センター	内藤町4-7-14 伊藤ビル102号	343-1512	松西中の一部 松西中学校区
南沢地域包括支援センター	南沢山町1-14-27 コーポビル401号	251-8850	南沢山小学校 南沢山中学校区
八乙女地域包括支援センター	東松2-19-7 東3えりあビル101	301-9811	八乙女中学校区
おのび・加茂地域包括支援センター	町の内1-10-6	373-9333	加茂中学校区
長谷川地域包括支援センター	長谷川1-12-11 セワジュビル101	725-3068	長谷川中学校区
南中山地域包括支援センター	南中山3-2-15	343-5561	南中山中学校区
鶴白石地域包括支援センター	鶴白石3丁目水産ビル35-1	376-8310	鶴白石・鷹・住吉 中学校区

いつまでも元気に自分らしく過ごすためにも
みなさんの健康のこと、運動のこと、将来の
ことなど、生活に関する不安や悩みをお気軽
にご相談ください！！

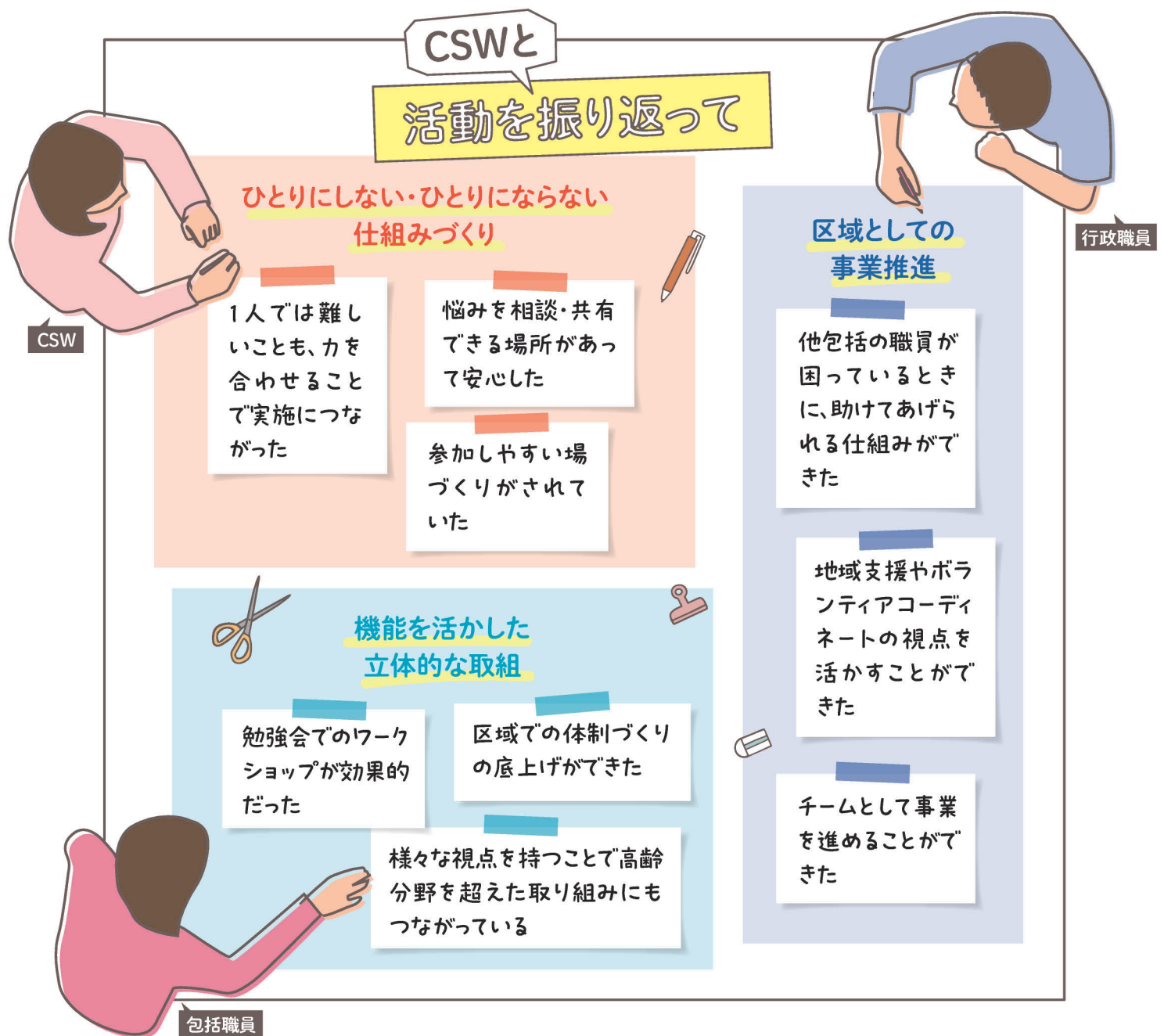
発行・協力 泉区内各地域包括支援センター・山形市社会福祉協議会 泉区事務所
泉区役所（泉区保健福祉センター） 障害高齢課



認知症サポーターステップアップ講座

「認知症サポーター養成講座」の修了者が、地域で活動につながっていけるよう、包括圏域ごとに研修会（4～5回コース）を実施している。開催包括の機能強化専任職員だけではなく、他圏域の職員も開催チームに加わり、企画や当日の運営補助を行っている。





今後の展望

●連携・協働の場の継続

これまでに機能強化専任職員、区役所、CSWが積み重ねてきた、様々な取り組みや情報発信、研修会などの実践は、所属する組織を越えて連携し、区域での取り組みと一緒に企画⇒立案⇒実行していく協働する場としてチームとして機能してきた証(あかし)。今後も継続することで、より連携を強化した取り組みを進めていきたい。

●業務や取り組みへのフィードバック

共有ミーティングでの活動を通じ、お互いに学び経験したことを業務に活かせるよう、参加者のニーズを捉えながら、より実践的な内容に充実化させていく。

泉区CSW

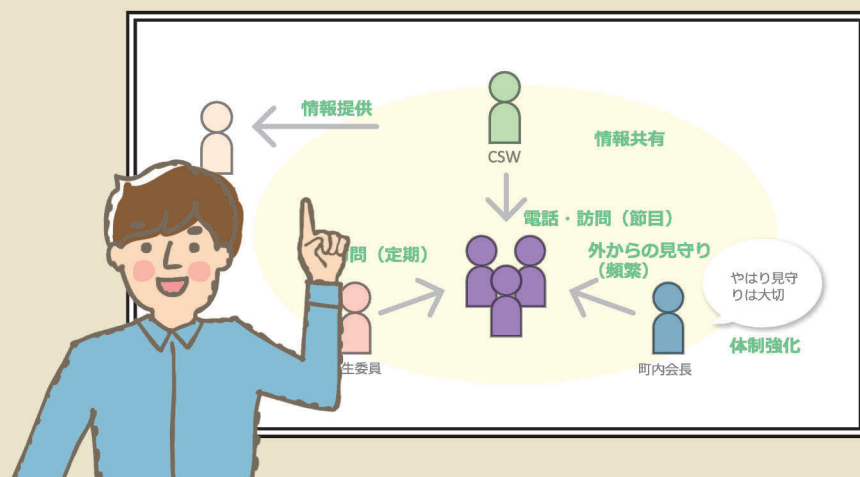
事例

2

[機能 2]

個別支援

地域ネットワークを活用した 見守り体制づくり



初期対応時の世帯の状況

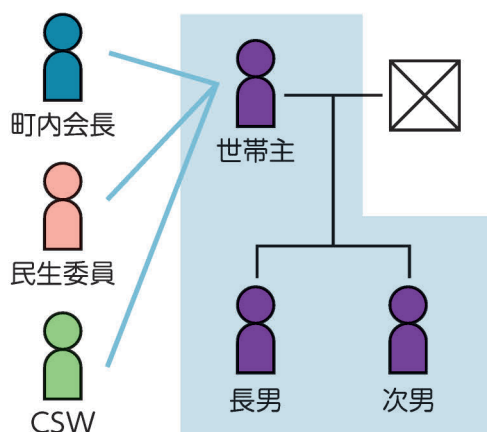
世帯主：50代女性。数年前に死別し、ひとり親世帯。

統合失調症で精神科に通っているが、自己判断で通院を中断したことがある。

仕事はしばらく傷病休暇を取得している。

長男：30代男性。企業で総合職として勤務。母の通院の付添いを行うこともある。

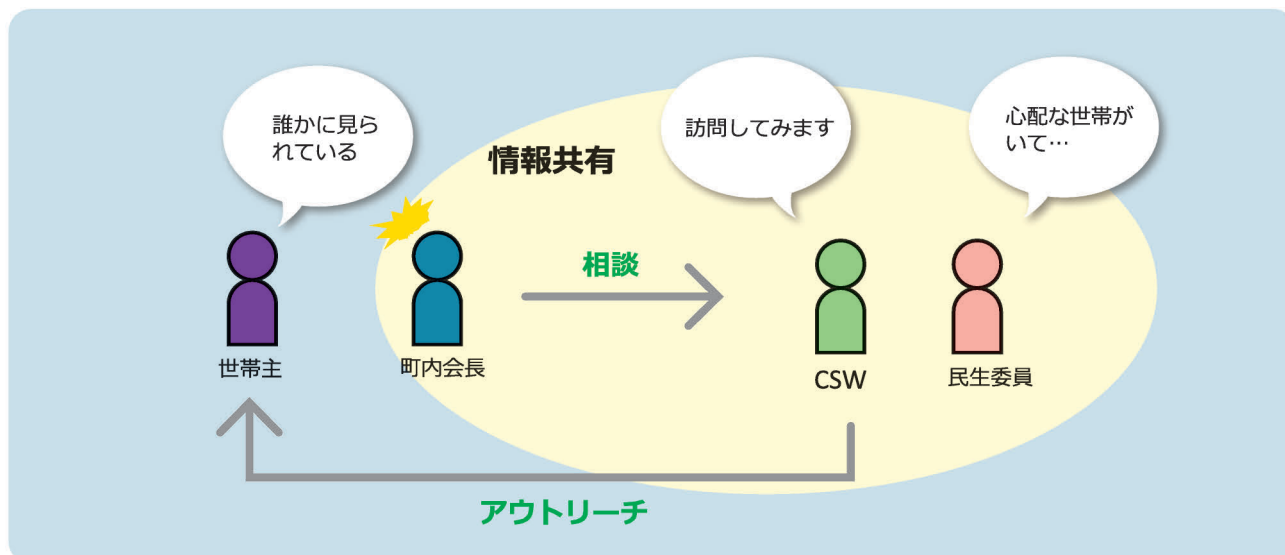
次男：20代男性。契約職員として勤務。障害認定は受けていないものの、人間関係や業務遂行上の課題等により、これまで雇用契約を何度も打ち切られている。また、金銭管理面でも課題を抱えている。



関わりのきっかけ

町内会長から「心配な世帯がいる」とCSWに相談がある。町内会長の他に担当圏域の民生委員が関わっている世帯であったため、3者で情報を共有する。引っ越してきたばかりの世帯だが、度々町内会長や民生委員宅に「相談したいことがある」と言って訪れ、「ずっと誰かに見られている」等、不安な気持ちを吐露していくとのこと。精神的に不安定な様子であるが、区役所等専門機関に対しては拒否的であり、支援を受けたくない面がある。CSWは町内会長の話を聞いたうえで、アプローチ方法を検討し、民生委員の紹介で「話を聞いてくれる人」として自宅を訪問することになる。

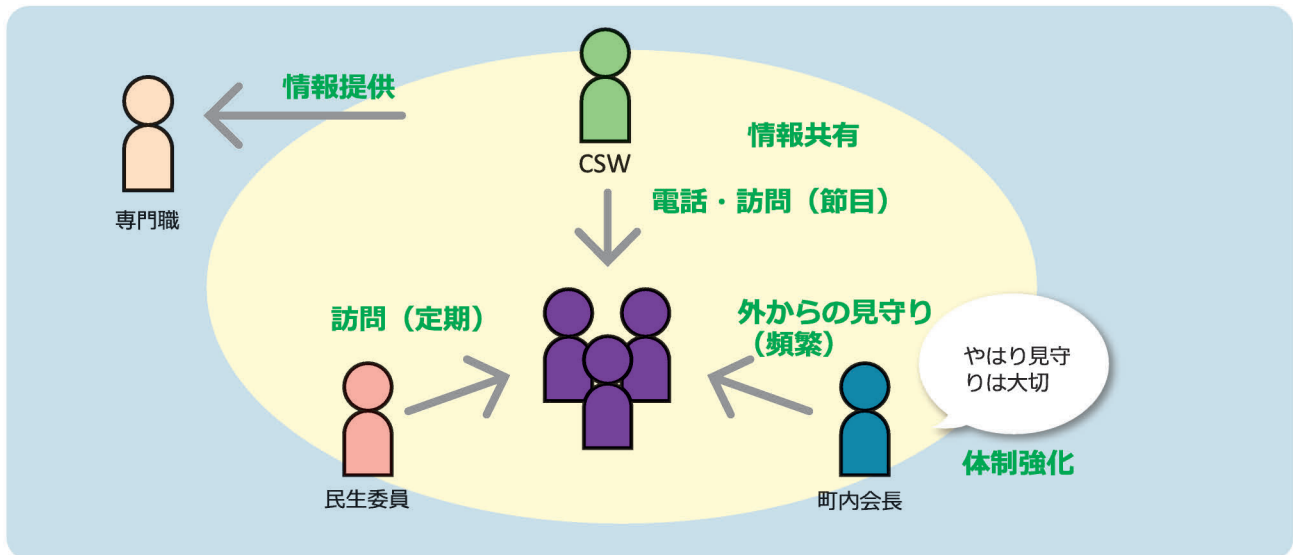
後日、世帯主から了解を得て訪問。世帯状況や生活状況等について聞き取りしながら課題を整理した。「何者かに見張られている」などの発言が目立ち、医療につなぐ必要性を把握したが、保健師等の訪問については、やはり拒否。病院受診を促したところ、通院については承諾された。



見守り体制づくり

町内会長と民生委員、CSWで世帯への関わりについて話し合いの場をもち、CSWによる電話や訪問、町内会長による間接的な見守り、民生委員による定期的な訪問など、役割分担をして見守り体制を構築する。また、CSW から区役所の保健師や精神保健福祉相談員等の専門職に情報提供し、世帯主の理解が取れた段階で介入できる状態をつくることにした。

世帯への関わりをきっかけに、地域では見守りの重要性を再認識するとともに、精神疾患に関する理解啓発も行うようになった。

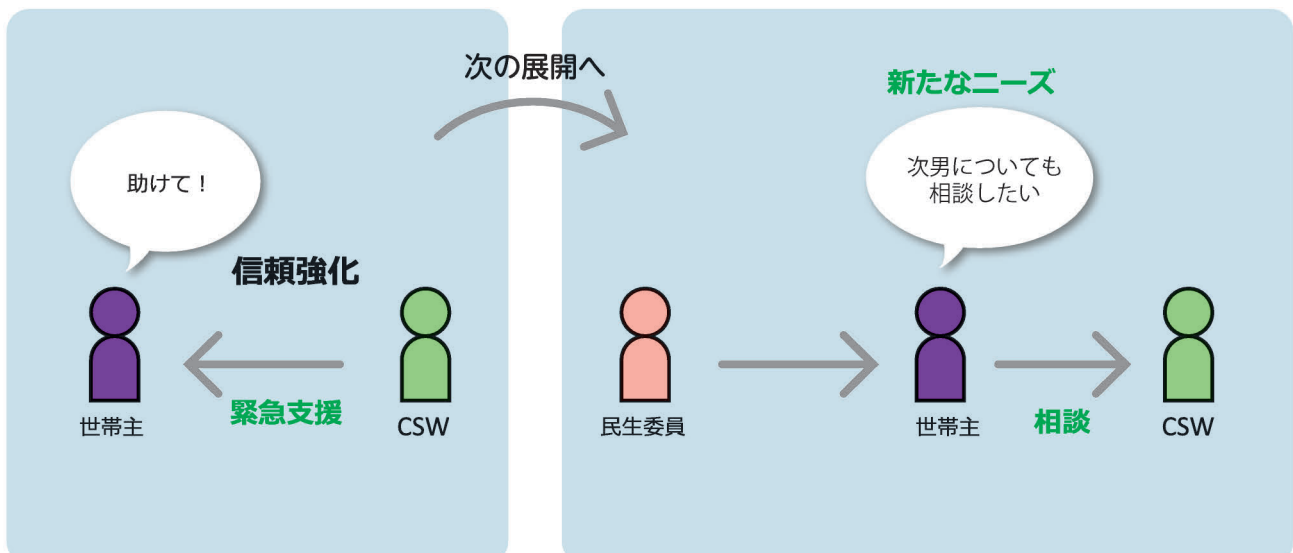


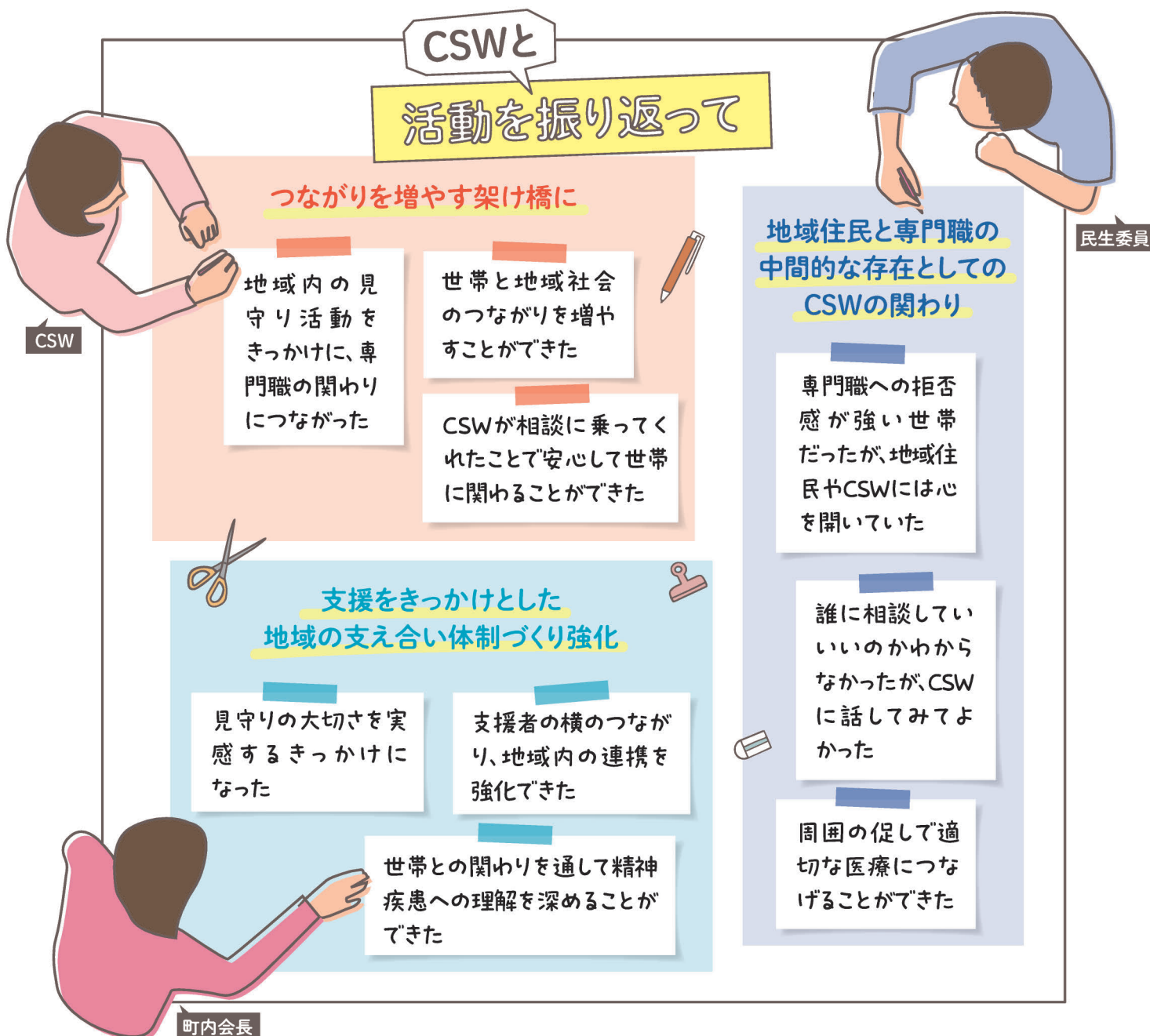
信頼関係の強化と新たなニーズ

関わりを繰り返す中で、世帯主の体調も安定し始め、再び落ち着いて生活できるようになっていた。

そのような折、世帯主から「助けてください。すぐに来て話を聞いてほしい」という連絡がCSWに入った。民生委員とともにすぐに自宅を訪問し状況確認したところ、自己判断で服薬を中断していたらしく、精神的に不安定な状態になっていた。すぐに長男に連絡し、一緒に通院してもらうよう調整した。

服薬を再開後は、徐々に世帯主の体調も落ち着き、仕事に復帰できるまでになった。すると、少しずつ次男の就労と金銭管理についての不安の話も始めるようになる。CSWは世帯主の気持ちを受け止め、次男のことについても、少しずつ一緒に考えていくようになった。





今後の展望

●見守りネットワークによる継続的なフォロー

見守りネットワークにより、世帯が安心して生活できる体制を引き続きつくっていく。世帯主の不安を軽減できるよう寄り添い支援していく。

●次男の生活・福祉課題の把握

次男との直接的な関わりを通じて信頼関係を築きながら、生活課題や想いを把握する。自己決定を尊重しながら課題の解決に向けて支援する。

●専門機関へのつなぎ

世帯は専門機関との関わりに対して消極的であるが、不安感を解きほぐしながら、適切な機関につなぎ、支援ネットワークを広げていく。

青葉区CSW

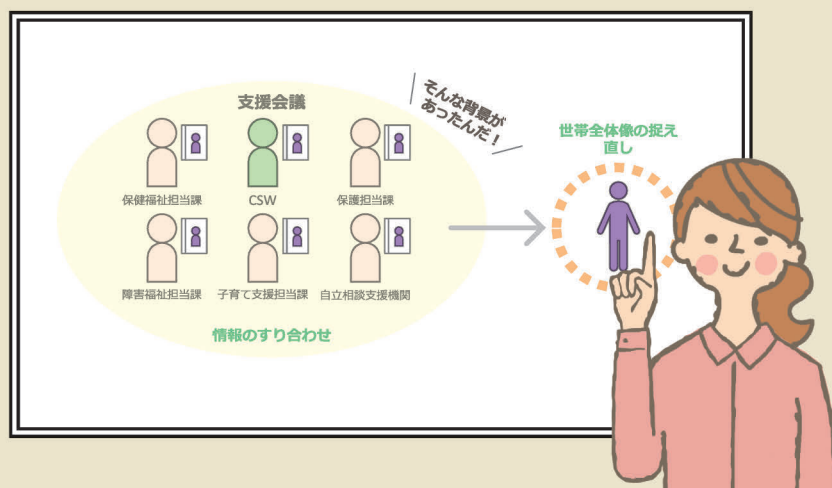
事例

3

[機能 2]

個別支援

多機関協働による伴走支援



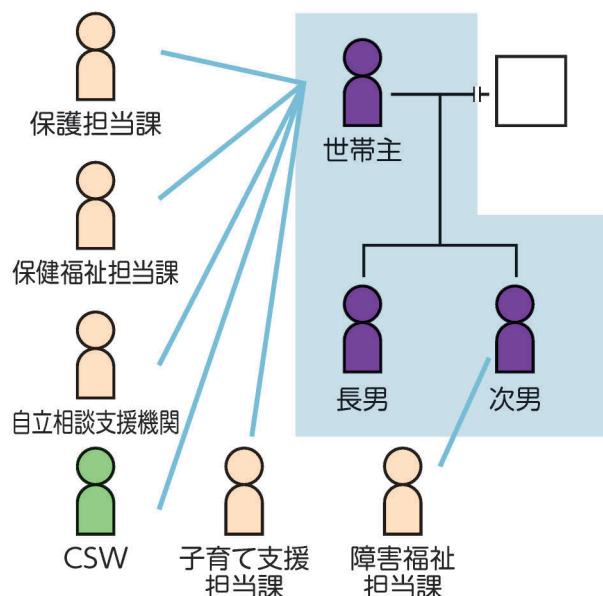
多機関協働による伴走支援

初期対応時の世帯の状況

世帯主：40代女性。夫と離別し、ひとり親世帯。
働きながら2人の子どもを育ててきたが、コロナ禍により減収し、経済的に苦しい状況である。
過去に生活保護の相談をしたことはあるが、迷った結果申請しなかった。

長男：小学校高学年。

次男：小学校低学年。療育手帳 A。特別支援学校に在学。



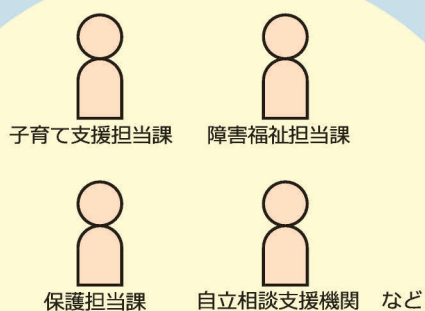
関わりのきっかけ

世帯は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け減収し、生活福祉資金の特例貸付（緊急小口資金・総合支援資金）を利用した。貸付終了後、世帯主より「厳しい生活状況が続いているので、他の支援制度はないか」との相談がCSWに入った。

詳しい聞き取りを行ったところ、障害のある次男の療育と就労の両立の苦勞と、それを親族に理解されない孤立感などを打ち明けられた。また、勤務シフトを減らされたため離職し、再就職を目指したが条件の合うところが無く決まらないとのこと。生活保護の相談もしたが、周囲からの目などが気になり申請を決断できなかったという。社協以外にも様々な機関に相談しているとのことだった。

CSWは世帯主の想いを受け止め、一時的な支援として食料支援を行いつつ、今後の生活改善のため、すでに世帯に関わっている他の関係機関とも情報共有することについて同意を得た。

相談している関係機関



生活相談

食料支援

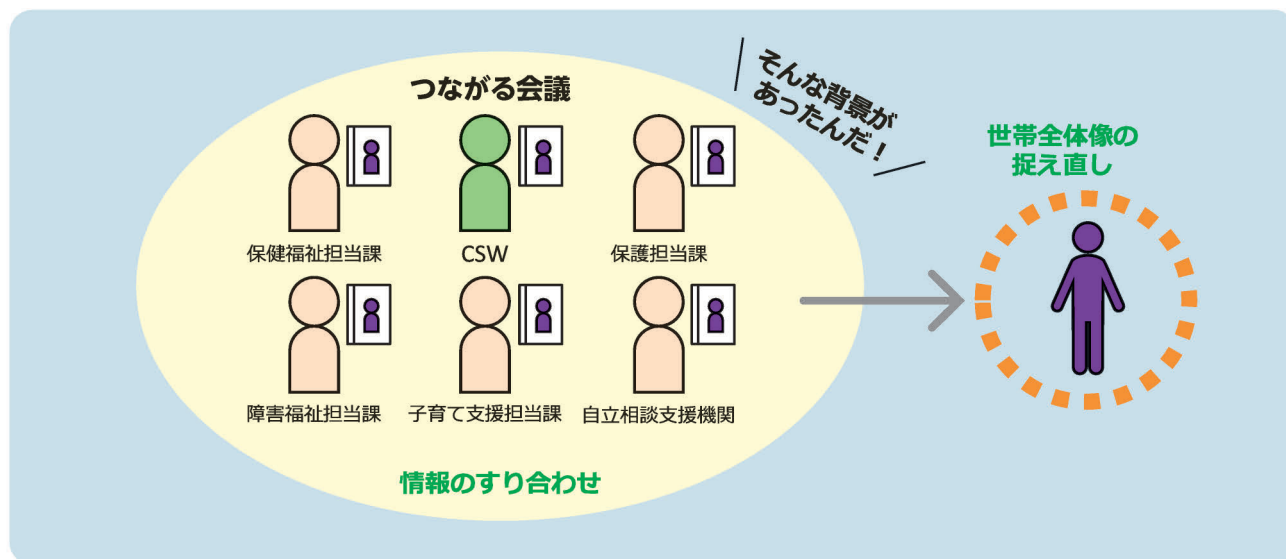
様々なところに相談しているのに、生活改善につながらないのはなぜ？

他機関と相談内容を共有させてください！

つながる会議の実施

行政の生活保護、保健福祉、子育て支援、障害の各担当部署、自立相談支援機関に呼びかけ「つながる会議」を実施し、それぞれの情報を持ち寄った。いずれの機関でも「関わりは持っても、次の支援に進む前につながりが途切れてしまいがちな世帯」という認識を持っていたが、情報をすり合わせることで、世帯主がなかなか人を信用できない背景があるなど、世帯の全体像が見えてきた。

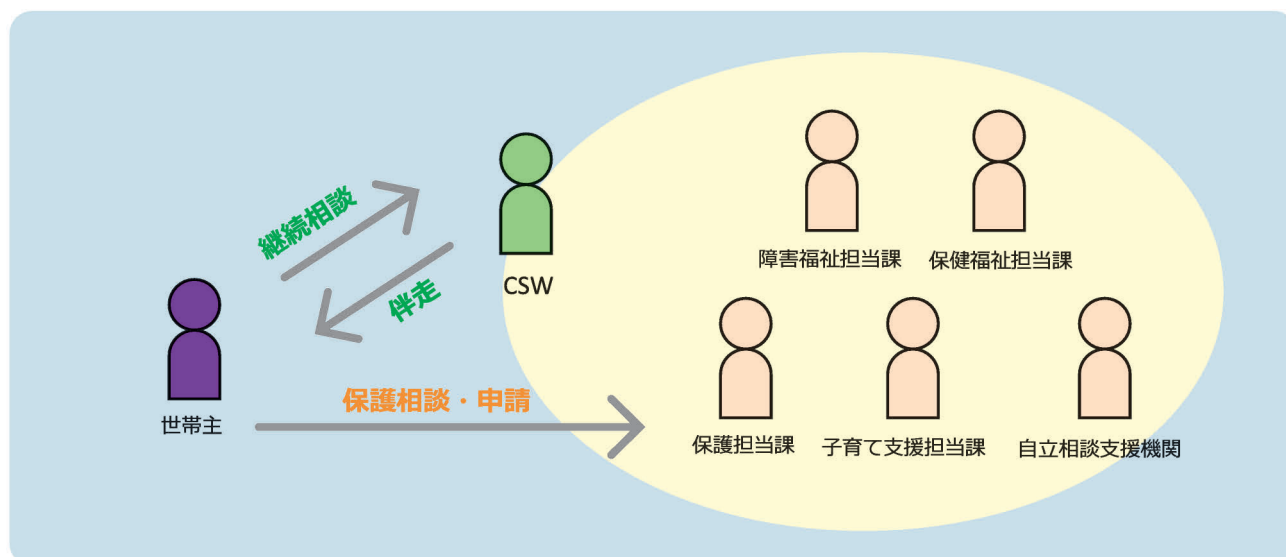
「支援者側は気をつけつつ、本人が煩わしく思わないような距離感を保ち、本人からの SOS 発信時に対応していく」という支援方針を立て、役割分担を行った。また、CSWが支援経過をとりまとめ、各機関と情報を共有するようにした。

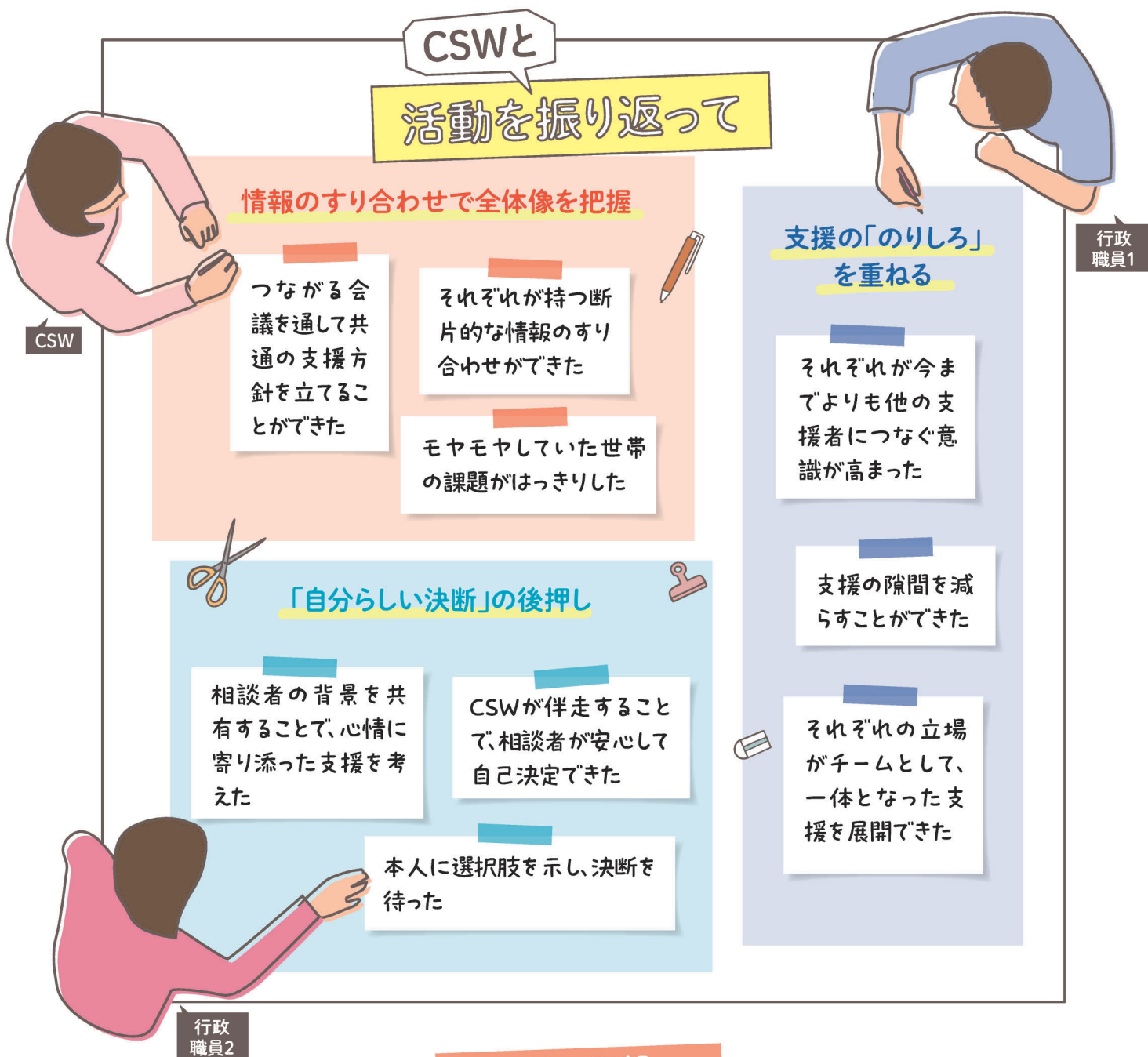


本人が決断するまでの寄り添い

世帯主は自分なりに自立の道を模索していたが、児童手当など諸手当てだけの生活はすぐに行き詰まり、生活保護の申請を希望し CSWに窓口への同行を求めた。しかし、申請用紙を受け取り、提出するまでに何度も迷い、そのたびにCSWに相談があった。CSWは世帯主の揺れる気持ちを受け止め「生活保護を受けることは決して恥ずかしいことではない。自分で決断してほしい」と伝え続けた。

世帯主が納得するまで寄り添うことで、最終的には「就労でがんばりたいという自分のプライドで、子どもたちをこれ以上我慢させるのは違うと気づいた」と生活保護申請を決断するに至った。





今後の展望

●就労による自立の実現に向けた伴走支援

生活保護の受給により世帯の当面の生活の安定が見込まれるが、本人が目指す自立に向けて、引き続き寄り添った支援を継続する。

●多機関協働による支援の推進

重い障害のある次男の養育の悩み、世帯主の就労に向けた相談、世帯の経済的な問題など、世帯を取り巻く複合的な課題に対して、多機関で連携し対応していくため、定期的に「つながる会議」を開催し、状況の変化に応じた支援を展開していく。

宮城支部CSW

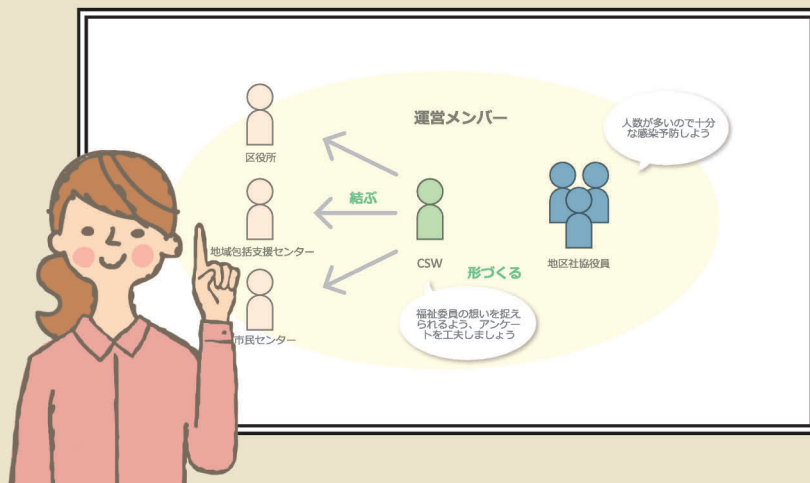
事例

4

〔機能3〕

地域活動支援

コロナ禍における活動再開に向けた一歩への支援



コロナ禍における活動再開に向けたの一步への支援

宮城野区
(高砂地区)

高砂地区社協の状況

■世帯数：24,834 世帯

■町内会数：49町内会

■人口：51,067人

■福祉委員数：110人

■高齢化率：22.36%

■民生委員数：76 名

〈地区社協の特徴〉

■地区の規模が大きく地域も広いため、地区内を9ブロックに分け、ブロックごとに取りまとめ役となるコーディネーターを配置。

■毎月開催する社協役員会で活動方針を決定し、ブロックごとに活動を推進している。

■コロナ禍前は年1回地区全体の研修会、年2～3回ブロック会議を行っていたが、R2年度より中止している。

■地区内に地域包括支援センターが2つある。



● コロナ禍での活動再開への不安

高砂地区社協では、新型コロナウイルス感染拡大以降、地域活動のすべてがストップしており、再スタートに向けて模索している状況であった。CSWが地区社協会長及び地域福祉活動推進員と活動の振り返りの機会を持った際には、地区の規模が大きいことから、活動1つ1つが大規模になってしまう難しさや、地区内の様々な意見を加味しなければいけない難しさなどの話があった。

一方で、地区内の福祉委員からは、活動中止の間に就任して何もわからないという悩みの声が出ており、活動機会がないことでのモチベーションの低下も懸念される状況であった。

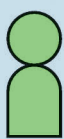
CSWは地域の気持ちを受け止め、不安なく活動を再スタートできるよう、一緒に取り組ませてほしいと働きかける。



▲コロナ禍前の活動の様子

受け止め

コロナ禍での活動は不安だろうな



CSW

活動再開に向けて一緒に取り組ませてください！

支援



地区社協役員

活動再開の判断が難しい...



福祉委員

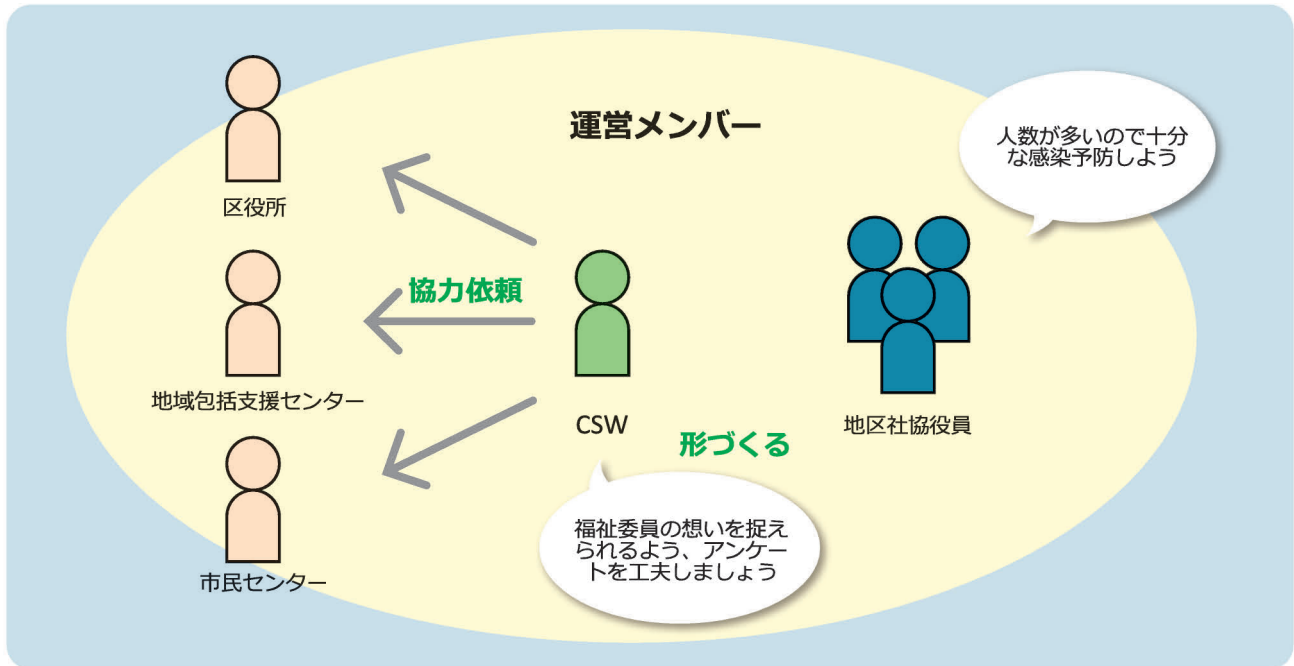
福祉委員として何をすれば...

活動再開に向けた打合せ

活動再開の一步目をどうするか、CSWと地区社協役員で検討し、まずコロナ禍で2年間中止していた福祉委員研修会を開催することが決定した。

CSWは、福祉委員にとって重要な連携・相談先である区役所や地域包括支援センター、市民センターの参加も必要と考え、協力を要請し、研修会の打合せから加わってもらうよう働きかけた。

地区社協役員としてはコロナ禍での開催を不安視していたため、十分な感染対策の上で、会話や発声を伴うプログラム（グループワークなど）は避け、アンケートを工夫することで、福祉委員の想いを把握することにした。

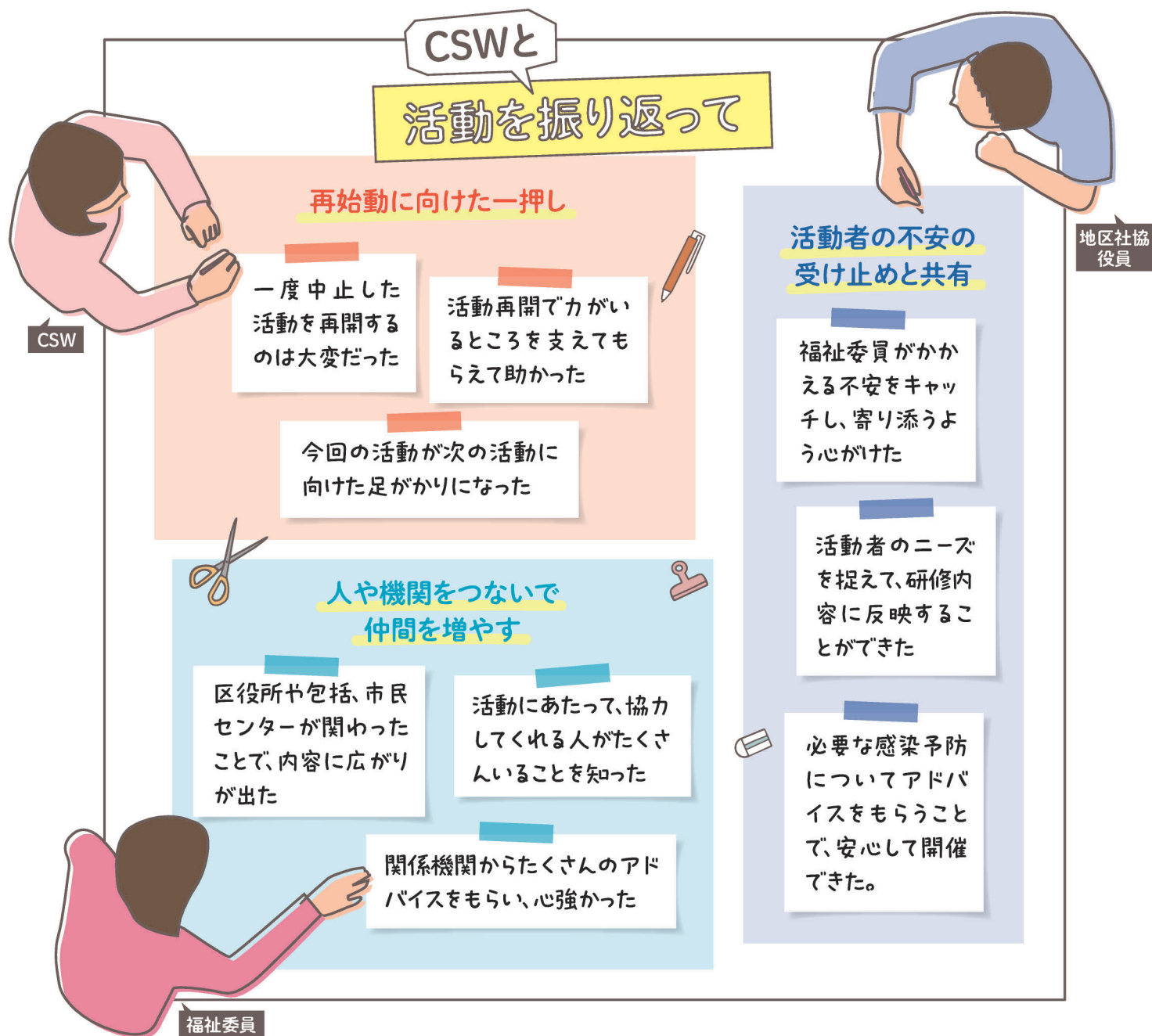


福祉委員研修会の開催

当日は、地区社協役員、福祉委員、民生委員児童委員等、合わせて101名の方が参加した。

参加者からは、「全くわからないまま3年が過ぎ、不安だらけだったが、少しでも理解することができた」、「様々な関係機関からたくさんアドバイスをいただき心強く思った」といった前向きな感想があった。その一方で、活動にあたっての懸念や疑問の声も多くあり、活動再開に不安を感じている福祉委員が多いことや、活動内容について相談できる場の必要性への気づきも得られた。





今後の展望

●福祉委員の体系化

高砂地区社協独自で作成している福祉委員の手引きを更新し、活動の指針としてもらう。

●福祉委員の情報交換、交流の場の設定

活動する中での疑問や不安を共有したり、相談できる場を作ることで、安心して活動に臨める体制構築を図る。

●研修会の継続

地区の活動者の学びの場として定着するよう、より発展的なテーマで福祉委員研修会を継続開催する。

宮城野区 CSW

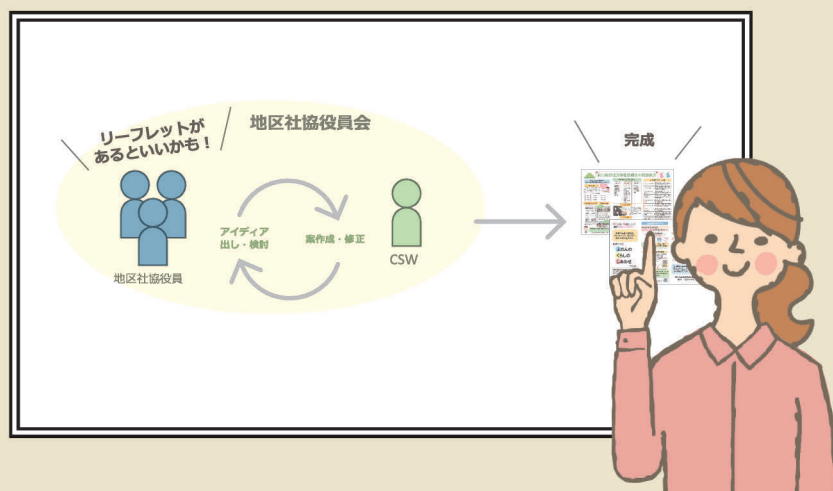
事例

5

[機能3]

地域活動支援

地区社協活動の見える化の支援



地区社協活動の見える化の支援

太白区
(向山地区)

向山地区社協の状況

■世帯数：5,675世帯

■人口：9,524人

■高齢化率：28.41%

■町内会数：25町内会

■福祉委員数：61人

■民生委員数：28人

〈地区社協の特徴〉

■山坂の多い古くからの住宅地域となっている。

■民生委員全員が福祉委員になるとともに、各町内会長から数名ずつ福祉委員を選出いただき、民児協、町内会と連携・協働しながら活動を進めている。

■ブロック会の活動を重視し、コーディネーターを中心にブロック毎の会議・研修・サロン活動等が実施されている。

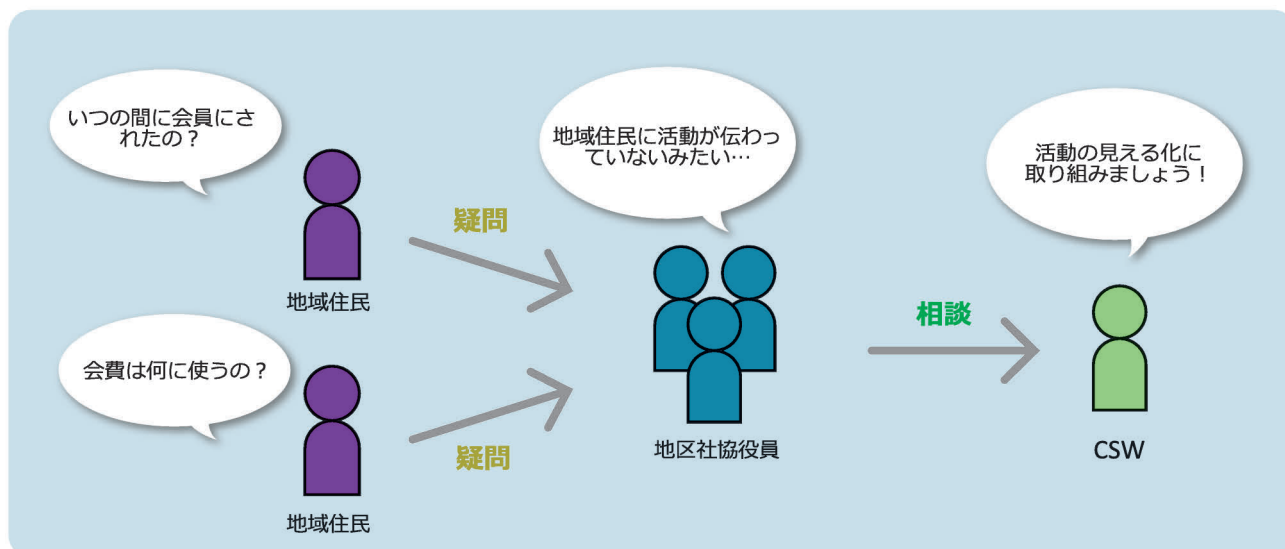


●「社協って何?」の声

向山地区社協では、社協活動や会費の使い道に対する地域住民の理解不足が課題となっていた。

これまで広報誌に社協の意義を記載したり、会費納入依頼文に会費の使い道について丁寧に掲載したりするなど工夫してきたが、住民からは「社協ってなんなの?」、「会員になったつもりはないのだけど?」、「会費は何に使うの?」などといった疑問がいまだに多い状況であった。

地区社協役員からの「なかなか社協の活動が伝わっていないようだ」という問題提起の声を受け、CSWは地区社協活動の見える化に向けた取り組みを強化していくことを提案し、地区社協と共に具体的な内容を検討することになった。



見える化ツールの作成と活用

CSWと地区社協役員で検討し、地区社協活動や会費の使い道を地域住民にわかりやすく伝えるためのツールを作成することになった。全員で内容を検討して、最終的に「地区社協活動をみんなにわかってもらえるようなリーフレットをつくろう」という目標を定めた。また、「イベントがあった時に貼れるようなポスターがあるといいよね」という意見もあり、ポスターも作成することになった。役員会やコーディネーター会でアイデアを出し合って内容を充実させ、CSWが形を整え、完成に至った。



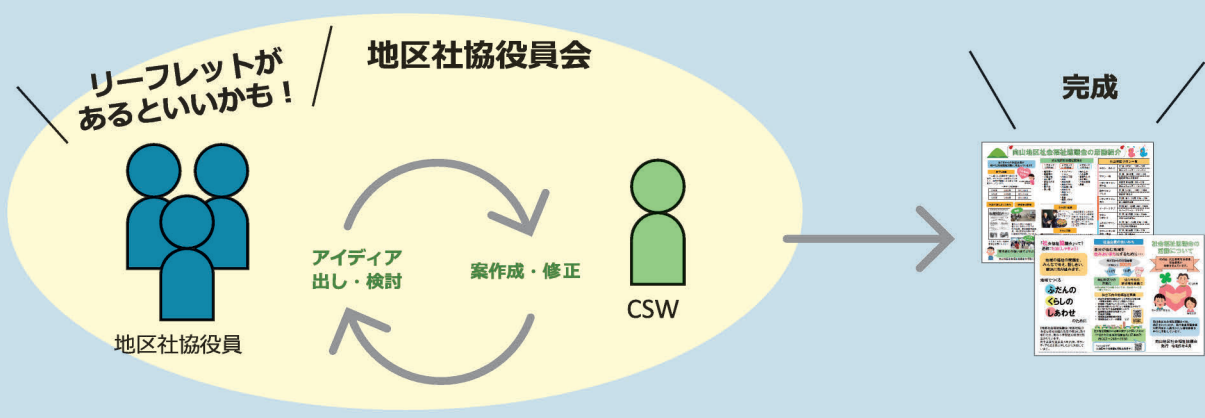
完成したリーフレットとポスターは、地区内で行われた「地域のお宝発表会」の際にお披露目した。地区社協役員からは、「活動について聞かれた時、自信をもって答えられる」、「今後も色々な機会でも地区社協活動の大切さを地域に呼びかけていこう」という声ができるようになり、取り組みを通して、活動への自信や意欲が高まった様子が見受けられた。

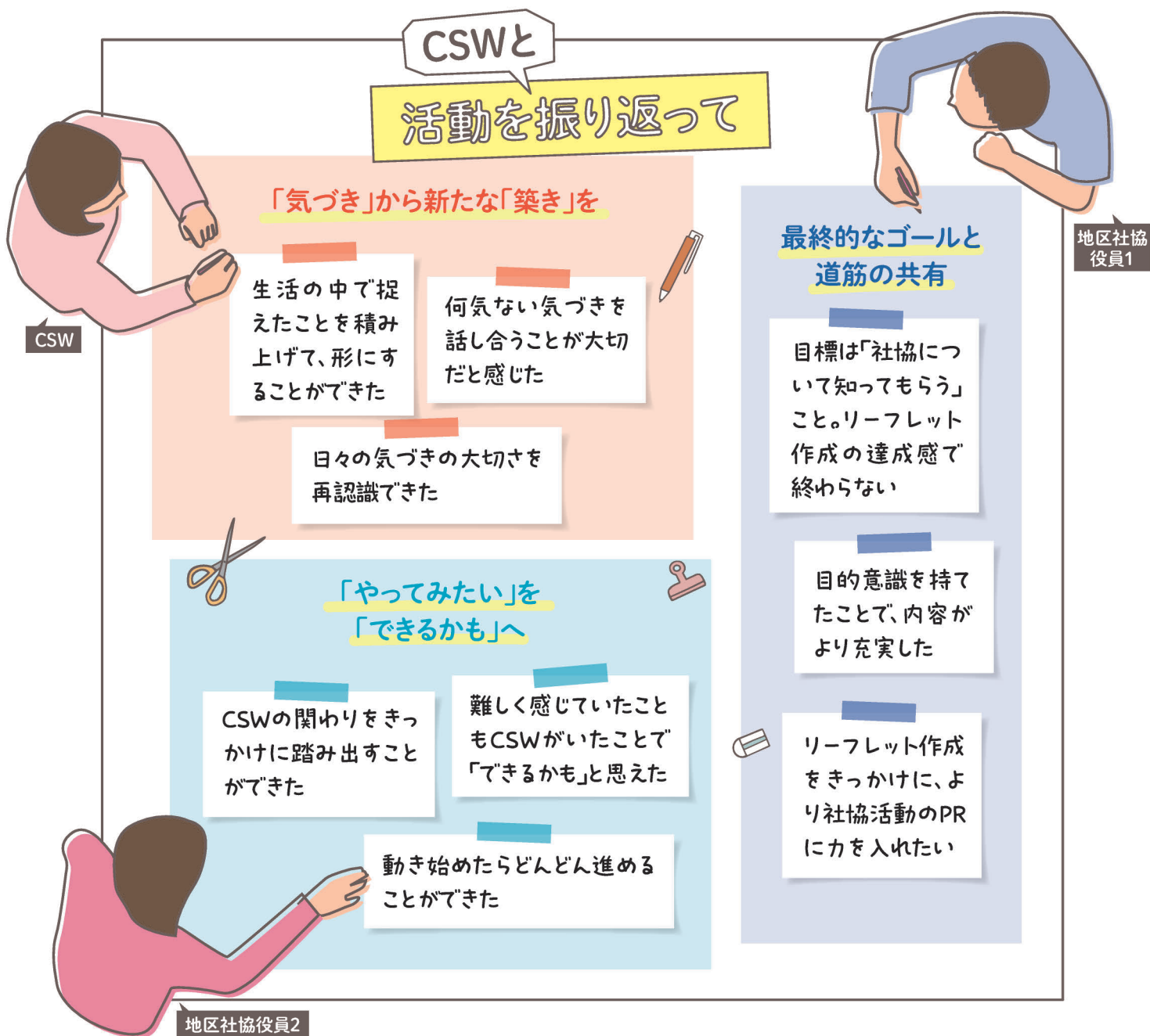
リーフレットの3つのポイント

- 1 社協会費の使い道の明確化
- 2 地区社協の活動を簡潔にまとめつつ、実際の参加につながるよう、各サロンの開催日程を掲載するなどの工夫
- 3 地区社協の活動を身近に感じられるよう、「町内会長」、「民生委員児童委員」、「福祉委員」といった、地域住民と関わりの深い活動者を記載



▲「地域のお宝発表会」での地区社協ブースの様子





今後の展望

●住民参加に向けたリーフレットの活用

リーフレットを様々な機会に配布し、地区社協活動に関する理解を広げるとともに、より幅広い住民の皆さんに地域活動への関心を高めてもらい、参加を促していく。

●活動への理解促進による新たな担い手の確保

地区社協活動への理解を通して、住民の皆さんに必要性や意義を捉えてもらい、新たな活動者としての確保を行う。

●他の地区社協への取り組みの拡大

向山地区を参考として、地区社協活動の見える化に向けた取り組みを広げる。

太白区CSW

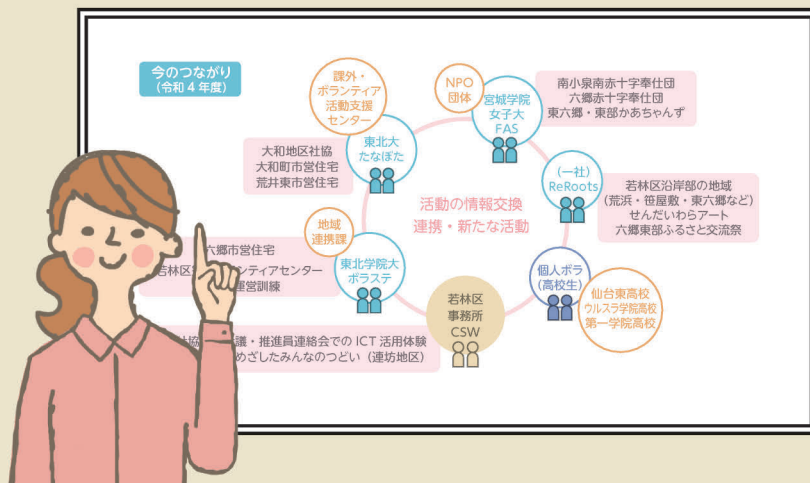
事例

6

[機能 4]

ボランティアコーディネート

大学生とともにつくる支えあうまちづくり



大学生とともに作る支えあうまちづくり

若林区

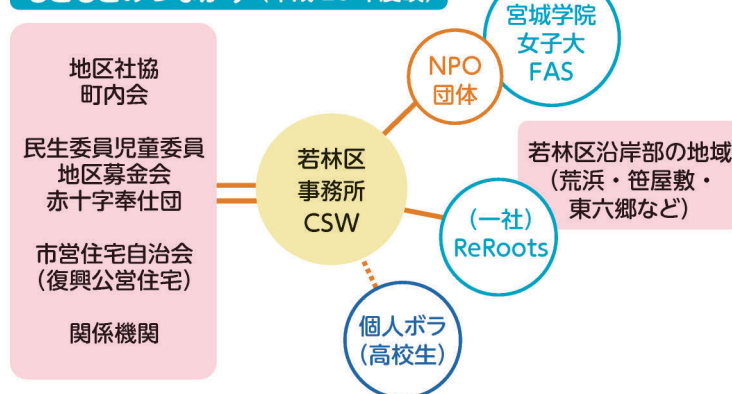
ボランティア相談を受ける中で

東日本大震災後、大学生が地域で活動する機会が増えており、ボランティアセンターとしても、地域と学生の活動のコーディネートを行ってきた。

「ボランティアがしたい」と相談を受けた時には、本人の希望や関心ごとを聞きながら、活動先の提案や紹介を行ってきたが、高校生からの相談では、活動先にうまくつながらず、そのうち連絡がとれなくなるということもあった。

また、大学生が地域で活動していることは把握しているものの、CSWと学生の協働の機会は少なく、社協として一歩踏み込んだ取り組みの必要性を感じていた。

もともとのつながり（平成 28 年度頃）



高校生・大学生のボランティア場づくり事業（ぶらボラ!）の立ち上げ

目的 大学生が中心となり、高校生が地域で活動する機会を創出し、新たな地域福祉活動の担い手育成に取り組むこと。

事業を進める上でのポイント

(1) 「地域を知る」「ボランティア活動の輪を広げる」

高校生にとっては、自分が暮らす・通学する・関心のある地域を知る、そして地域福祉活動の担い手として活躍できる場とする。また、大学生の団体にとっても活動に広がりを感じられるような場にする。

(2) 「自分自身の将来について考える」「必要な知識や社会性を身につける（キャリア）」

学生同士が相互に関わり、情報交換をすることでお互いの想いを共有し、自身の将来について考え、そのために必要な知識を得るとともに社会性を養う。

(3) 「活動の継承」

学生は、卒業とともに関わった地域や所属する団体の活動から離れていくことが多分にあることから、ボランティア部がある高校は部として、また大学生は団体として本事業の取り組みを継承していけるような仕組みづくりを意識する。

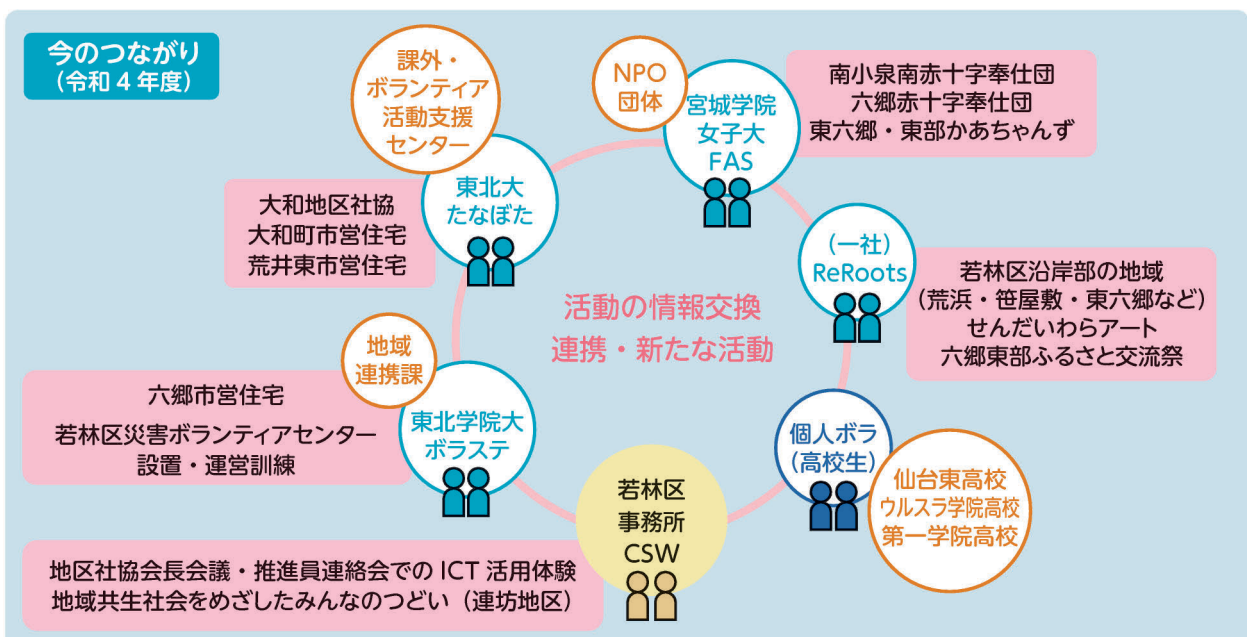
※愛称は、初年度の企画メンバーと考え、「ぶらっとボランティア!」を略して「ぶらボラ!」としている。

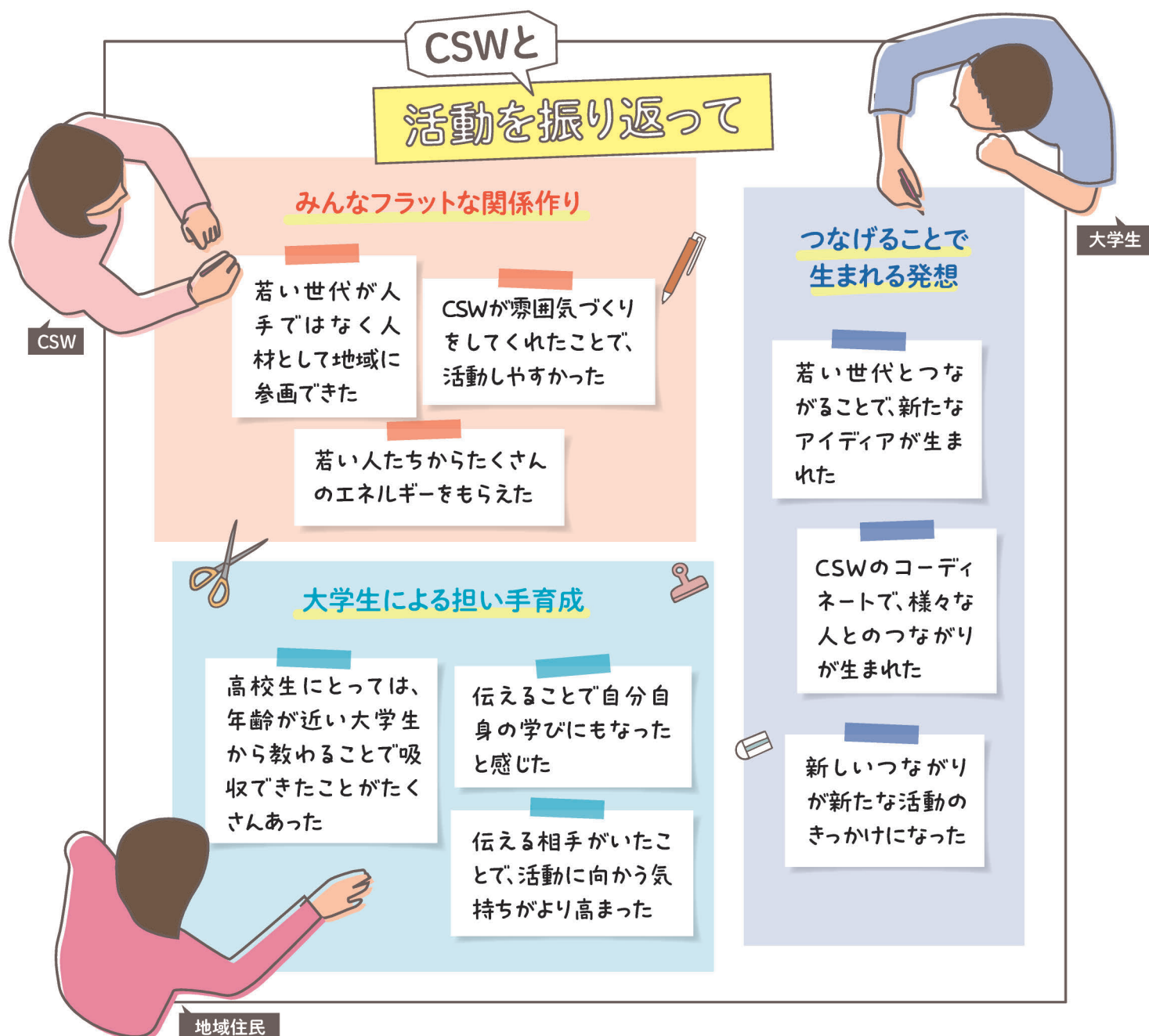
ぷらボラ! 1 年間の流れ



- (1) 企画会議…大学生を中心に、情報交換やボランティア講座・活動プログラムの企画・検討、自分たちの活動に高校生を受け入れるとしたらどんなことができるかといった話し合いを行っている。
- (2) ボランティアプチ講座・説明会…高校生を対象に開催。講師は大学生が行っている。「大学生の話を聞いて、ボランティアを通じて誰かを支えたり、地域とつながったり、自分にもいろんなものが返ってくると気づいた」という感想が出ている。
- (3) ボランティアプログラム…高校生が自ら選んで、大学生とボランティア活動を試みる。
- (4) ふりかえり…活動をふりかえり、今後に生かすための情報交換や交流の場を設けている。

事業を始めて6年、地域支援の心強いネットワークに





今後の展望

- **コロナ禍でのボランティア活動【つながり続ける】**
大学生や高校生と、世代が代わっても顔の見える関係づくりを続ける。
- **高校生に届く広報【伝える工夫】**
学生たちの活動を知ってもらえるよう、SNSの活用やショート動画の作成を検討する。
- **ボランティア活動で地域が元気に!【活動しやすい環境】**
「ボランティアしてみようかな」と思った時に、社協やボランティアセンターを身近に感じてもらうようにする。

若林区CSW

CSWの
これまでと
これから

CSWのこれまでとこれから

新型コロナウイルス感染症の影響により、私たちの生活は一変しました。

感染を防ぐため、人と人との接触を控えることが推奨され、故郷の家族でさえ会うことのためにためらいを感じ、会話するときはマスクを着用することが原則とされ、顔の表情が読めず、コミュニケーションに不安が生じました。移動の制限により、画面上での出会いや会話が増え、必要最低限の話題で終わり、もう少し話したかったという思いが残り、ちょっと寂しさを感じました。

そのような中、感染症予防対策を講じながらサロンや見守りなどの活動を継続してきた地域や、いったん中止したものの再開した地域においては、「久しぶりに会うとうれしかった」、「会話ができて楽しかった」という声が多く聞かれました。顔と顔を実際に見て、話をし、あるいはにおいを感じ、雰囲気をつまみ接していくことが、人間の営みには必要なことであり、人が出会う場所、時間を意図的に作っていくことは欠かせない作業だと実感させられました。

個々のケースにおいては、生活困窮、引きこもり、8050、ゴミ屋敷などに対応してきましたが、このような問題や課題を抱えている世帯は少なくはなく、その対応もケースごとに異なります。また、本人が思っている困りごとと関係者が考えている本人の課題は必ずしも同じとは言えない場合が多く、専門の相談機関とも連携し信頼関係を築きながら、対応していくことが有効かつ効果的な支援であると確認しました。

思い返せば、東日本大震災後における被災者支援、コミュニティの再生支援から具体的に見える活動として始まった CSWの活動は、質的量的な部分は異なるものの、困っている、悩んでいる方々に寄り添う姿勢は変わりません。その基本は、個々のケースに対応していきながらも、地域住民と接触を持ち地域の実情を把握し、活動者の思いや悩みに共感し、具体的な取組に向けて一緒に考え、行動しながら、次代に向けた地域づくりを進めていくことです。

CSWの専門性は、個別援助と地域援助の融合であると考えております。融合を言い換えれば、つながりと捉えてもいいでしょうが、個別の課題は地域の課題であり、その逆もなりえることを意識し、支援に当たることが大事な要素です。

この事例集に掲載している事例は、コロナ禍によって、これらの専門性を持った支援を実践する機会は減少したものの、それぞれの CSWが創意工夫しながら、個人や地域、専門機関等の思いを把握し、課題解決に努めてきたものであります。

戸惑いの中で、暗中模索した部分もあり、期待や求められていた役割に応えきれていない部分もあったことは否めませんが、地域、行政機関、専門相談機関、福祉サービス事業者等関係者皆様のご理解とご協力があったのものと改めて感謝するものであります。

さて、CSWの支援においては、世帯や地域活動者、あるいは関係者との関係構築が必要不可欠であることを常々お話しさせていただいております。

当然、援助過程においては、アセスメント、スクリーニング、プラン作成、実行、モニタリング、

CSWの地域や専門分野との関係構築について

1 一方向の情報把握

相手が持っている貴重な情報、意見、考え、思いなどを捉え、真摯に聞く姿勢を継続し、情報を整理していきます。



ポイント

相手を知るには自分を知ってもらうことが前提です。

2 迅速なレスポンス

相手からの依頼事項は迅速確実に対応することが原則で、相手にとって必要だと思われるものを追加して提供することも有効です。



ポイント

早めに確かなことを回答することが基本です。

3 意外性の信頼形成

根拠に基づく提案や指摘を行うことが必要な場合があります、このことで自分の能力や行動が理解され、信頼が高まることにつながります。



ポイント

思いがけない提案をすることで、信頼度が増します。

4 相互補完の醸成

信頼関係が定着されてきた段階においては、相互に抱えている課題を共有し、連携しながら課題解決に向け共に活動することが期待できます。



ポイント

将来的な課題や思いを共有することで、次につながる議論が活性化されます。

5 新たなつながりへの展開

相互の良好な関係は、多様な分野における新たな人的ネットワークを広げていくことにつながります。



ポイント

多くの人に紹介されることが、自分の力量の目安となります。

再アセスメント…となりますが、どの段階でも、相手へのリスペクトをもちながら継続した関係構築の努力は欠かせないものであり、ベテランであればあるほど、自分がどの位置にいるかを確認することが大事です。

関係構築や課題整理、調整機能などにおいては、高いレベルでの専門性を求められることを考えたとき、個々の資質を向上させ、CSWであることの自覚（CSWとしてのアイデンティティ）を持つことが、最も大事な部分であると思います。社協という組織でのCSWではあるものの、対人援助は個に蓄積されることを重視した場合、社協のCSWというよりCSWとして社協で働いているとの認識を持ちながら、経験値だけでは補えない知識、技術、手法を研修や自己啓発により養い、身に付けていくことを期待するものです。

最後に、この事例集に掲載している事例に関わっていただいた方々、また、日頃からCSWの活動に対しご理解ご協力をいただいている地域の皆様、関係機関の皆様に心から厚く御礼申し上げますとともに、今後とも、引き続きご支援ご指導いただきますようお願い申し上げます。

社会福祉法人仙台市社会福祉協議会 事務局次長 岩渕 徳光