

文京区社会福祉協議会

地域福祉コーディネーター 活動報告

[モデル地区への地域福祉コーディネーターの
配置とその成果]

平成24年度

目次

1 はじめに	2
2 駒込地区の主な状況	3
3 地域福祉コーディネーターとは	4
4 地域福祉コーディネーターに寄せられた様々な相談	4
5 事例を通してみる地域福祉コーディネーターの活動	
事例1:近隣トラブルへのボランティア導入	6
事例2:関係機関と住民が広げたみまもり活動	8
事例3:老朽化住宅への支援を通して再構築する住民のつながり	10
事例4:学習支援「てらまっち」の立ち上げ支援	12
事例5:住民自治組織への支援	14
6 地域福祉コーディネーターの役割	16
7 1年間の地域福祉コーディネーターの動き	18
8 地域福祉コーディネーター行動記録からの統計と分析	19
9 成果のまとめ	22
10 終わりに	22
参考資料①「地域福祉コーディネーター行動記録作成マニュアル」	
参考資料②「地域福祉コーディネーター行動記録 内容別集計」	

1 はじめに

戦後、自助・互助が前提であった社会福祉は、自助・互助の力が弱まった現在、往来の制度だけでは「狭間にある」課題に対応することが困難になっています。虐待、孤立死、高齢者に対する詐欺的商法、引きこもり、ゴミ屋敷等の新たな地域課題は、問題が複雑に絡み合い、未然に早期発見していく仕組みが弱まっていることから、発見されたときには、解決が困難な状況に陥っていることがあります。このような現行の仕組みでは対応できないニーズに対して、新たな支え合いの仕組みが必要とされています。

文京区社会福祉協議会(以下「社協」という)の職員は、様々なサービスに当てはまらないことで困っている本人や家族から、またそのような方に関わる民生委員やボランティアからの相談を日常的に受けてきましたが、これまで地域との関わりが弱く、また地域資源を十分に活用できていなかったため、十分対応しきれなかったという思いがありました。一方で、毎年実施しているボランティア講習会では「困っている誰かのために何かしたい」という思いを持った方が多く参加していますが、その活動を実際に地域の中で困っている方に結びつけることができていないという思いは多くの職員が感じていました。

また、様々な場面で住民からは「地域との関わりを持ちたがらない、あるいは持ちにくい人がいて地域で孤立してしまう」「困ったときにどこに相談していいかわからない」「要支援者に対する関わり方や支援方法がわからない」といった声がありました。

そこで、いま地域で起きている様々な問題は、つながりや支えあう関係性を持つことの困難さが原因の一つではないかという認識から、「身近な地域で暮らす個人・団体が主体的に参加する地域活動」＝「小地域福祉活動」の推進が重要であると考えました。

社協では、区内で活動する関係団体やボランティア、学識経験者等による1年の検討の過程を経て、平成24年度から4年間の地域福祉活動計画を作成しました。計画では、「小地域福祉活動」の推進を最重点事業としています。その中で高齢者あんしん相談センターや民生委員と同じ4生活圏域における小地域福祉活動を支援するため、地域に根差して活動する地域福祉コーディネーターを配置するという計画に沿い、本年度は駒込地区をモデル地区として設定し、地域福祉コーディネーターを配属し、4月より実践を進めてきました。

本冊子は、駒込地区の地域福祉コーディネーターが1年間活動してきた内容や事例などをご紹介します。どんな役割を担っているかをまとめたものです。関係機関・団体、そして区民の皆様にご覧いただきたいと思っております。

文京区社会福祉協議会

2 駒込地区の主な状況

(平成24年4月1日現在)

項目	駒込地区
面積	2,527 km ² ※
人口	52,972 人 ※
世帯数	28,087 世帯 ※
年少人口 (0～14 歳)	5,924 人 ※
生産年齢人口 (15～64 歳)	36,091 人 ※
高齢人口 (65 歳以上)	10,957 人 ※
高齢世帯数	3,705 世帯
独居世帯数	2,467 世帯

(平成24年1月1日現在)

項目	駒込地区
要介護 認定者数	要支援 1 117 人
	要支援 2 172 人
	要介護 1 278 人
	要介護 2 319 人
	要介護 3 224 人
	要介護 4 215 人
要介護 5 190 人	
町会・自治団体 数	24
民生委員・児童 委員	33 人

(平成24年10月31日現在)

※ 本駒込 6、白山 1、向丘 1、向丘 2 が他地区と混在しているため、他地区の数字も含んでいます。

社会資源	
活動拠点	駒込地域活動センター、汐見地域活動センター、本駒込南交流館、千駄木交流館、勤労福祉会館、白山東会館
福祉施設・機関 (高齢者)	昭和高齢者在宅サービスセンター、千駄木高齢者在宅サービスセンター、向丘高齢者在宅サービスセンター、シルバーピア向丘、文京千駄木の郷、グループホームお寺のよこ、文京ひかりの里
福祉施設・機関 (障害者)	本郷福祉センター若駒の里、だんござかハウス、動坂福祉会館、ホームいちよう、エナジーハウス
福祉施設・機関 (子ども)	本駒込保育園、本駒込西保育園、本駒込南保育園、駒込保育園、しおみ保育園、本駒込幼稚園、千駄木幼稚園、本駒込児童館、本駒込南児童館、しおみ児童館、白山東児童館、本駒込育成室、神明育成室、本駒込南育成室、千駄木育成室、汐見育成室、駒本育成室、白山東育成室、子育てひろば汐見
福祉施設・機関 (その他)	保健サービスセンター本郷支所
教育施設	昭和小学校、千駄木小学校、駒本小学校、汐見小学校、第八中学校、第九中学校、文林中学校、文京学院大学女子中学校・高等学校、駒込中学校・高等学校、郁文館中学校・高等学校、都立向丘高等学校、日本医科大学
その他	本駒込図書館、本郷図書館、駒込警察署
ボランティア団体	『駒ボラ』、ラウンジらん
NPO 法人	NPO 法人夢織工房、NPO 法人ファザリングジャパン
ふれあいいいき きサロン	やよい会、子育てサロン、六七八会、明るく元気になろう会、いきいき健康クラブ、エアロさくら、檸檬の会、千駄木クラブ「虹」、エンジョイせんだぎ、かよう教室、いきいき体操千駄木、折り紙教室、騒(がや)、サークル・ドリーム、あやめ会、いきいき体操汐見、ハッピーマンボ、吹矢楽的

3 地域福祉コーディネーターとは

住民等からの相談を受け、地域の中へ入り、地域の人々や関係機関と協力して課題を明らかにし、解決の方向に向けた支援をする。

4 地域福祉コーディネーターに寄せられた様々な相談

【高齢者に関すること】

- ・最近友人の認知症が進んでいるようで心配。何とかしたい。
- ・近隣の高齢者が昼夜を問わず騒いでいる。どうしたらよいか。
- ・趣味のカラオケに参加したいが、一人で通うのが大変。付添いをお願いしたい。
- ・アパートに住んでいるが、上階の騒音がうるさく眠れない。怖い。
- ・足が痛いので、杖が欲しい。どこに売っているのか教えてほしい。
- ・テレビが壊れて困っている。買いに行きたいので付きあってほしい。
- ・立ち退きのため引っ越すが、不要品をどうにかしたい。
- ・相続について相談したい。
- ・介護予防体操をしたい。どこで申し込めばいいのか。
- ・一人暮らしなので、死後の葬儀の事などを相談したい。
- ・近隣に認知症だと思われる人がいる。どうしたらよいか。
- ・スカイツリーに行きたいが、どうやって行けばいいのか。計画たてるのが面倒。
- ・近隣とのトラブルについて相談したい。
- ・妻が逝去し、さみしい。話し相手のボランティアを紹介してほしい。
- ・高齢で独り暮らし。土地を売りたいが、保証人がいないとダメと言われた。
- ・高齢になり、犬の散歩が大変になった。有償でもいいので、誰かに頼めないか。

【障害者に関すること】

- ・精神疾患のある息子が就労していない。
- ・障害者の防災対策について一緒に考えてほしい。
- ・視覚障害があるので通院の付添いをお願いしたい。
- ・プレクストークを購入したいが、自分のPCが対応しているのか不明。試してから買いたい。
- ・水族館に行きたいが、車椅子のため付き添いのボランティアを紹介してほしい。
- ・聴覚障害者で独り暮らし。みまもり訪問事業を利用できないか。
- ・車いすを使用している。スロープの貸し出しはないか。

【子どもに関すること】

- ・毎週1回、障害のある子どもの保育園のお迎えと夕食の付添いをしてほしい。
- ・病気のある子どもの下校時の付添いをしてくれるボランティアはいないか。
- ・発達障害児の訓練の付き添いをしてほしい。
- ・学校の勉強についていけないが、塾などに通わせることが経済上困難。ボランティアを紹介してほしい。
- ・今度中学になるが、小学校低学年から不登校。勉強を見てくれる人はいないか。

【環境に関すること】

- ・電磁波のせいで体調が悪い。環境のよいところに引っ越したい。
- ・だれも住んでいない老朽化物件がある。危険なので何とかしたい。
- ・住人はいないようだが、道路に面している大谷石が落ちそう。危険なので、どうにかできないか。
- ・庭木が隣家まで伸びていて、家も老朽が激しい。改善をお願いしても、本人は何もせず、危険なので何とかしたい。

【東日本大震災の避難者に関すること】

- ・生活用品が不足している。
- ・避難先の家族と不仲。住める先を紹介してほしい。
- ・冬に向けて毛布やストーブがほしい。
- ・収入源がないので、東北の野菜を売る場所がほしい。
- ・話を聞いてもらいたい。
- ・交流の場に参加したい。

【その他】

- ・留学生が子ども関係のボランティア活動を希望している。何か紹介できないか。
- ・ボランティア活動を始めたが不安。何かスキルアップできる講習会はないか。
- ・災害時に使用する簡易の階段昇降機がほしい。
- ・住民向けにミニ講座を開催したい。助成金はあるか。
- ・防災訓練の助成金はあるか。
- ・町会に若い人がいない。誰か紹介してほしい。
- ・サロンの行事で落語を聞きたい。誰か紹介してほしい。
- ・火事による被災で生活用品が不足している。寄付してほしい。
- ・働いている介護者向けの講座を考えている。どう周知していくか。

5 事例を通して見る地域福祉コーディネーターの活動

【事例1：近隣トラブルへのボランティア導入】

① 状況

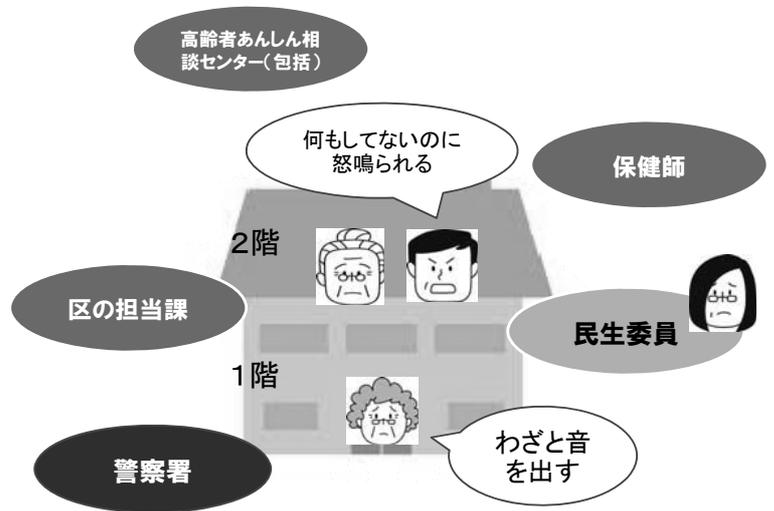
集合住宅で平成16年頃より始まっていた1階と2階に住んでいる住民同士のトラブル。1階は70代の独居女性、2階は要介護レベルの80代女性と40代息子が住んでいる。息子には精神疾患があり、就労していない。1階の女性より「2階から故意に音を出されて迷惑している」と訴えが民生委員にあり、区を通して相談を受けた。

関係機関がそれぞれの方法で関わっていたが、解決していないという状況であった。一時は息子が自傷し、また1階の女性に対し強い敵対心をもつ状況になっていた時期もあった。

地域福祉コーディネーターが関わる前

〈課題〉

長期間のトラブル
精神疾患の問題
将来的な不安



地域福祉コーディネーターが関わった後

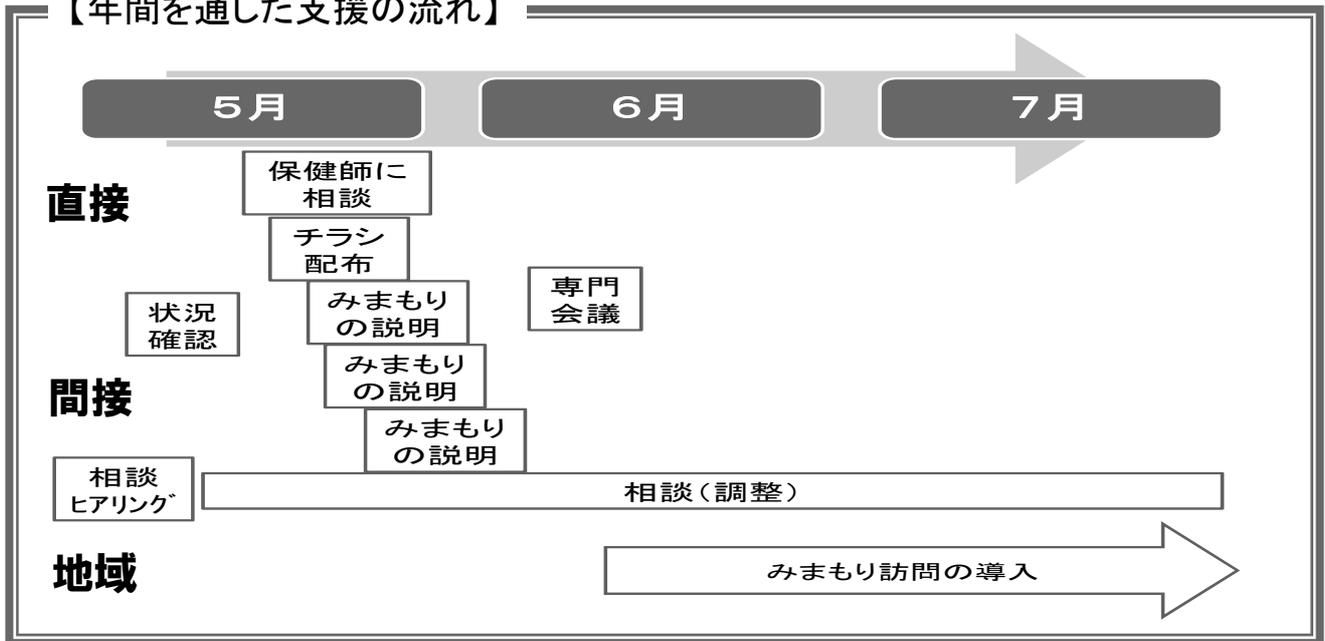
〈成果〉

関係機関で情報共有し、連携
みまもりサポーターの導入



※地域福祉CO＝地域福祉コーディネーター

【年間を通した支援の流れ】



② 年間を通した支援の中での成果

○地域会議の開催

情報共有と方針確認の会議の呼びかけを関係機関や町会長、民生委員に行った。場所は地域活動センターに協力を仰ぎ会議室を借りた。日程調整は地域福祉コーディネーターが行い、すべての関係者に集まる趣旨等を説明した。また、当日の会議の進行等は地域福祉コーディネーターが行った。

○ボランティアの力を導入

まずは、できることからやろうと合意した一つとして、解決には直接結びつかないが、社協のみまもり訪問事業を導入することに決定した。しかし、どう介入するかが課題であった。そのため、区の関係課から集合住宅の全世帯にみまもり訪問事業のチラシを配布した結果、1階の女性、2階の80代女性、また別世帯の60代女性から希望があった。その後のトラブルを防止するために各々に違う、また対象者に合ったサポーターを導入した。

③ 課題

要介護状態の親と同居している子どもが引きこもりや精神疾患などの課題を抱えている場合、親亡き後にハイリスクな状況になることが考えられる。その際に介入がしやすくなることを考え、未然に早い段階から関わり続けていく必要があると実感している。また地域の中に、作業所等を利用していない精神疾患も受け入れられる場づくりが求められている。

【事例2:関係機関と住民が広げたみまもり活動】

① 状況

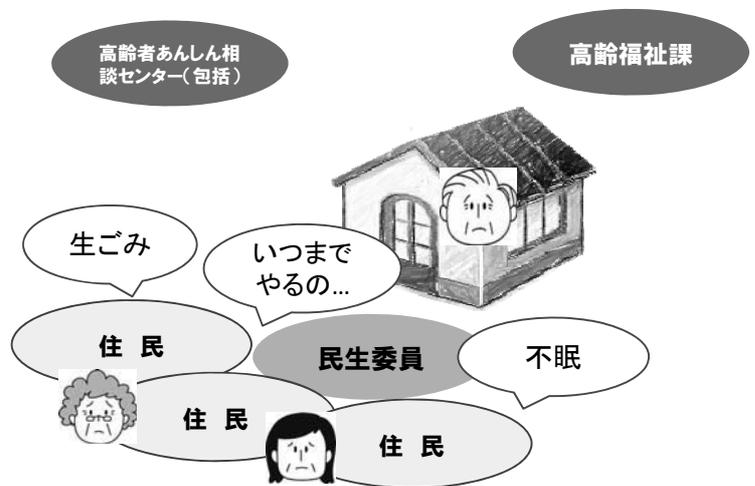
独居の70代の女性が昨年より家の外で誰もいないところに大声で呼びかけることや、「蛇がいる！取って」と幻覚と見られる訴えが昼夜問わず続いていた。近隣の住民から不眠を訴える声が民生委員へ届き、民生委員から相談を受けた。

幻覚からか、大量のコンビニ弁当等を購入しては玄関先に放置し、腐って虫が湧いているが、関係機関が介入しようにも在宅時はひきこもっている。また幻聴や幻覚等の訴えがある際は自宅外に出るが、不定期であるため往診などの在宅サービスが導入できないという状況であった。

地域福祉コーディネーターが関わる前

〈課題〉

本人に会えるときが不定期
それぞれの機関が関わっていた
ゴミ屋敷



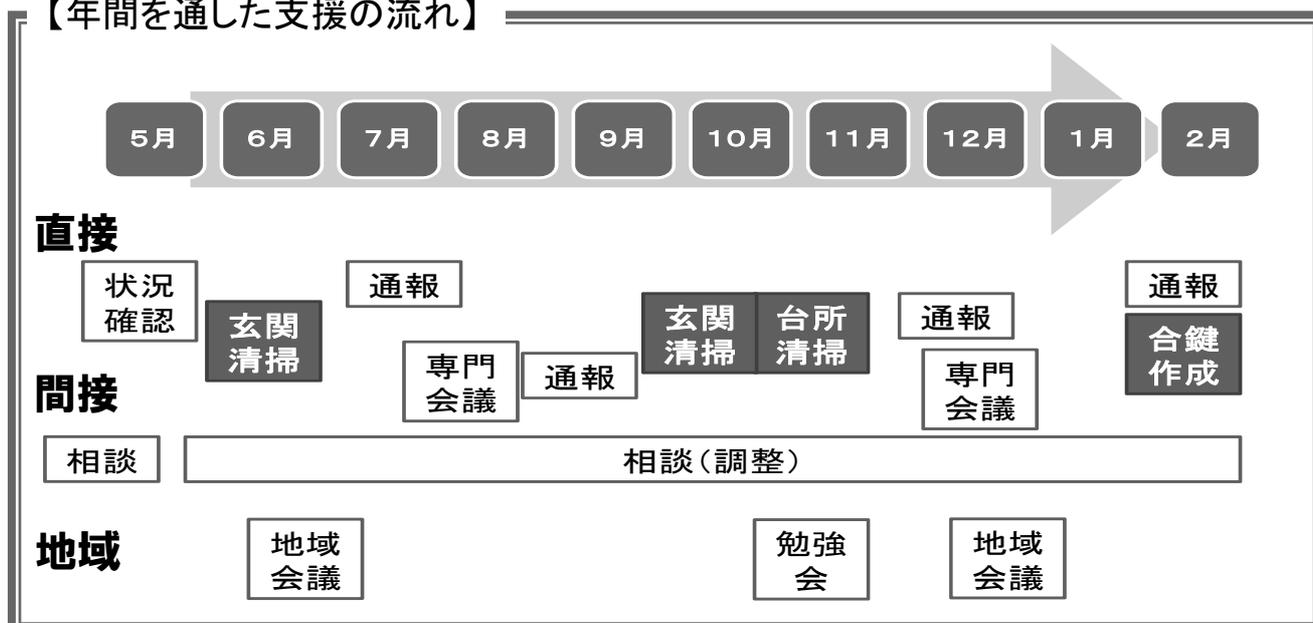
地域福祉コーディネーターが関わった後

〈成果〉

多様な人材・関係機関で情報共有し、連携



【年間を通した支援の流れ】



② 年間を通した支援の中での成果

○年間数回の地域会議

地域福祉コーディネーターが調整を行い、関係機関や住民とともに地域会議を開き、現状の課題と方向性を確認した。状況に応じて、様々な機関や団体に呼びかけし、解決の方向に向けた知恵を出し合った。2月には、原因不明の水漏れやトイレのつまりの修繕のため、本人の同意を得て、合鍵を作成した。合鍵の使用については地域会議の中でルールを決め、本人の意向を確認しながら、住民や関係機関とともに介入し続けている。

○関わりの中で新たなニーズの発見

近隣の通報により本人との関わりを続けていたある日、関係機関や行政、民生委員、住民とともに2回目の清掃支援を行うことができた。その中で、原因不明の水漏れや、トイレのつまり、使用していない電話料金の支払い等が確認できた。

○『認知症や精神疾患のある方への対応について』の勉強会を実施

住民のみまもり活動の広がりとともに「どう接していけばいいのか。」「こういう状況は危険ではないのか。」など本人への接し方の疑問の声があがった。そこで、保健サービスセンターに関わっている精神科の医師を講師として招き、地域の中で本人と関わりある住民を対象に、関係機関と協働して『認知症や精神疾患のある方への対応について』の勉強会を実施した。

③ 課題

親族がおらず、認知症や精神疾患がある高齢者にセルフネグレクト等の問題が起きてきた際に、地域の中でどのように支え、公的な専門機関がどのように介入していくのか、制度の狭間にある者をどう公的な支援へつなげていくのかということが課題になっている。

【事例3:老朽化住宅への支援を通して再構築する住民のつながり】

① 状況

70代夫婦より、地域活動センターと高齢者あんしん相談センターを通して相談を受けた。70代夫婦の隣家は老朽化しており、屋根から瓦が落ち、2階の雨戸は外れて1階の屋根に乗り、ブロック塀は崩れかけている、また敷地内に生えている大木の落ち葉が、近隣のベランダにまで降りかかるという状況である。住んでいるのは70代の女性で、近隣から言っても改善しないと複数の住民から話があった。

以前はつながりがある地域で、大木の剪定など近隣の住民が協力し合い行っていたとのこと。しかし、いつの間にか協力し合わなくなり、現在に至っている。本人は近隣から責められるのではないかと思い、ひきこもり、顔を背けて歩くようになっていた。

地域福祉コーディネーターが関わる前

〈課題〉

- 介入のタイミングがつかめない
- 近隣住民との関係悪化



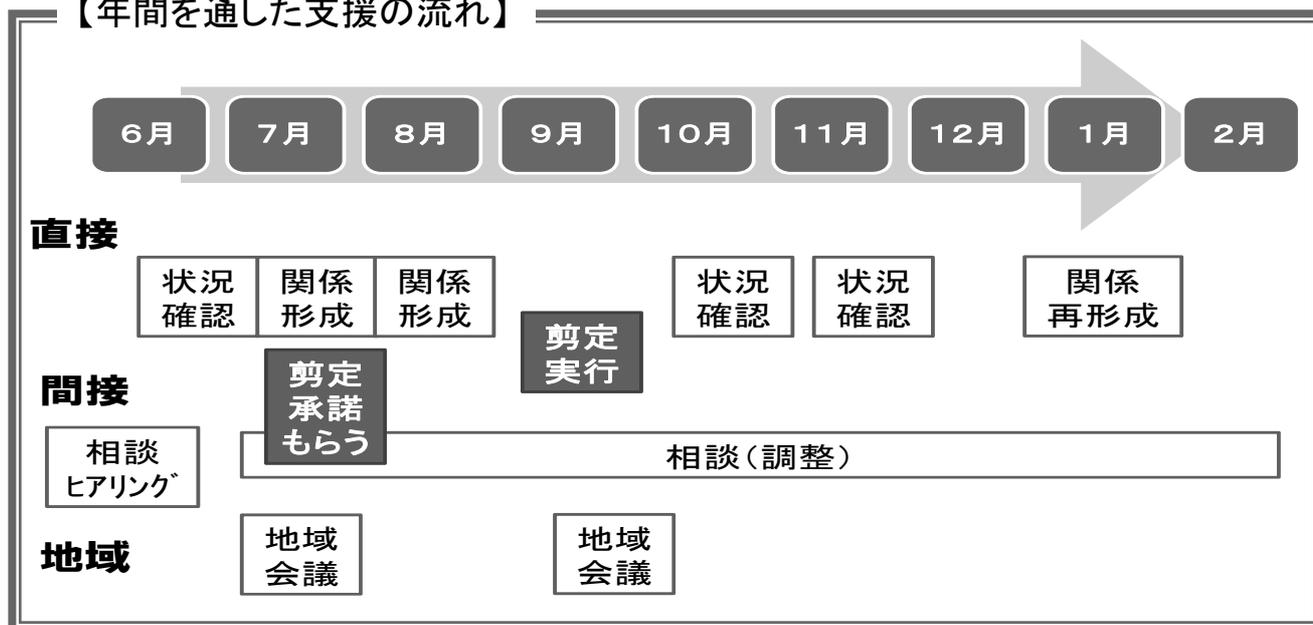
地域福祉コーディネーターが関わった後

〈成果〉

- 近隣住民の役割・関係機関の役割・本人の思いをコーディネート



【年間を通した支援の流れ】



② 年間を通した支援の中での成果

○住民と関係機関のネットワーク形成

住民へのヒアリングの結果、本人と必ず会えるのが朝5時の落ち葉掃きの時のみと情報があり、その時間に地域福祉コーディネーターが本人と接触した。その後、近隣住民、民生委員、話し合い員、町会長、地域活動センター所長、建築課やみどり公園課職員、高齢者あんしん相談センター職員(順不同)で会議を行った。短期的に解決しないこと、また段階を経て解決していくしかないということから、まずは取り組みやすい大木の剪定から対応することに合意した。

剪定当日は住民にも協力を依頼し、本人と近隣住民の関係性の再構築を目標とした。

○支援のための多様な人材のコーディネート

剪定については民間の東京電力への協力を仰いだ。また、剪定のためのアドバイスをみどり公園課から受けた。また、消防や警察との連携など、公的機関・行政・民間企業等多様な人材をコーディネートし、支援を行った。

③ 課題

今後は、本人の意向確認しながら、老朽家屋の危険が増していることから、個人の財産等の個別の相談へ移っていく予定としている。

この方のように、親族がいなく、高齢になり、環境整備をする体力も経済力もなくなった方へどのような支援をしていくか、特に緊急性が高いケースについて、今後区の関係部署とともに考えていく必要がある。

【事例4:学習支援「てらまっち」の立ち上げ支援】

① きっかけ

塾講師の経験のある方が「ボランティアで子どもの勉強をみます」という記事をぼらんでいあニュースに掲載したのがきっかけで、「私もこういう活動をしたい」というボランティアと「困っているから勉強をみてもらいたい」というニーズが両方集まり、「では、皆で寺子屋みたいな場をつくらう」という提案をした。

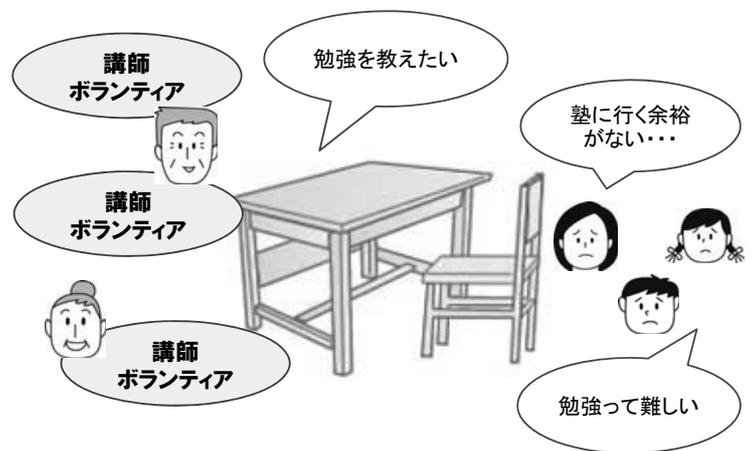
② 現状

学習支援の取り組みは区内の様々な地区でされているが、地域によっては学習支援の場等の資源が不足し、つなげ先がないニーズに行政の職員が個別で担当しているという例もあった。

地域福祉コーディネーターが関わる前

〈課題〉

講師と生徒が繋がらない



地域福祉コーディネーターが関わった後

〈成果〉

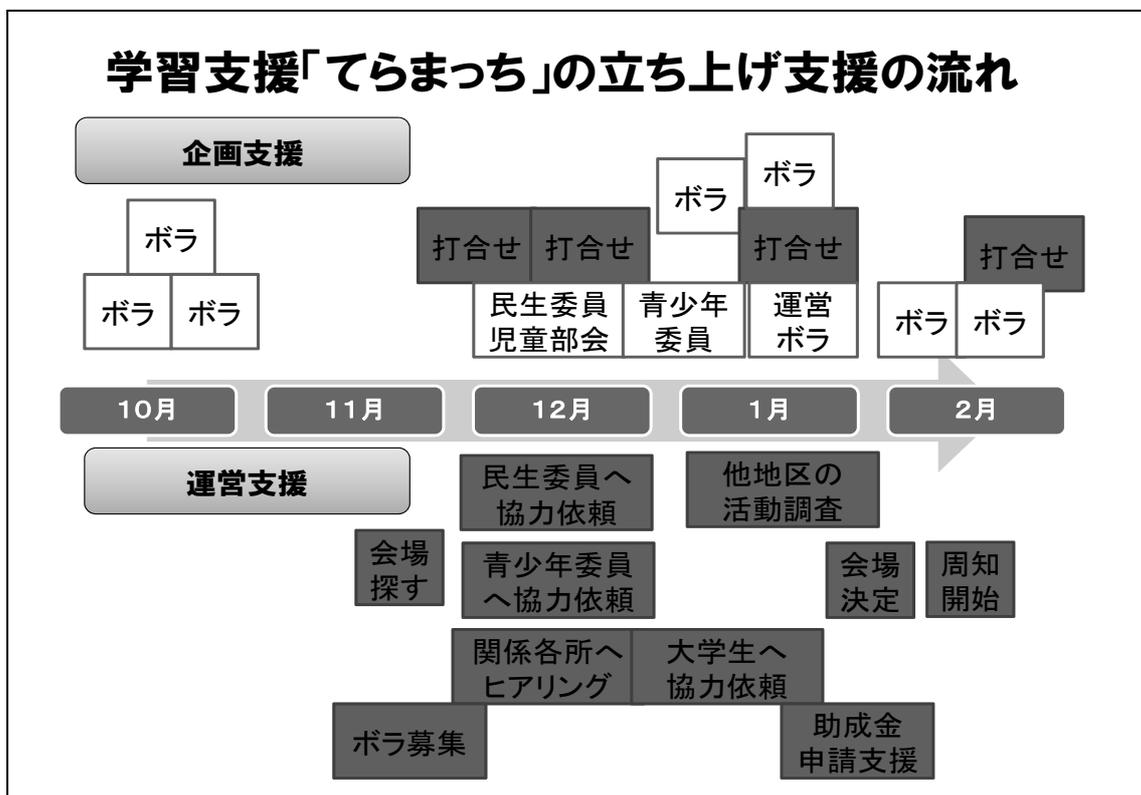
組織化され、定期的な学習支援の場ができた



第1回目「てらまっち」準備の様子



学習支援「てらまっち」の立ち上げ支援の流れ



③立ち上げ支援の過程での成果

○住民活動を組織化し、企画支援を行った

「子どものために出来ることをやりたい」という思いをもったボランティアと、様々な事情で学習が遅れている子どもたちのマッチングの場として企画を行った。ボランティア団体として自主運営ができるよう、組織作りをサポートした。サポート役として、運営サポートボランティアを紹介し、団体規約の作成や助成金の申請支援を行った。

○生活課題を見据えた運営支援

学習支援を通して生活課題が表出することを見据えて、企画に駒込地区民生委員・児童委員協議会の児童部会の方々や青少年委員に入ってもらい、今後の生活課題に対応する基盤づくりを行った。

○公民協働の体制づくり

対象者の募集は公募をしないことから、周知は子ども家庭支援センターや生活福祉課、主任児童委員に協力を依頼した。また、東洋大学学生ボランティアセンターに依頼し、学生ボランティアの導入につながった。会場については、立ち上げ段階では地域の自治会の協力を得て、集会室をお借りし、その後神社の社務所をお借りすることができた。

④ 課題

本当にサポートが必要な世帯ほど、支援につながりにくいという現状がある。しかし、実際に関わっていくと必要としている子どもが多数いることがわかった。どのように周知し、このような場につなげるかを関係機関とともに検討していく必要がある。

【事例5:住民自治組織への支援】

① きっかけ

町会連合会の定例会後に、地域活動センターの所長と町会長へのヒアリングを実施した。その中で、住民自治組織の高齢化による今後の担い手不足について相談があった。

地域福祉コーディネーターが関わる前

〈課題〉

何をすべきかわからない
実態を把握していない



地域福祉コーディネーターが関わった後

〈成果〉

住民が感じている課題が
みえてきた
実態調査の実施



住民懇談会の様子

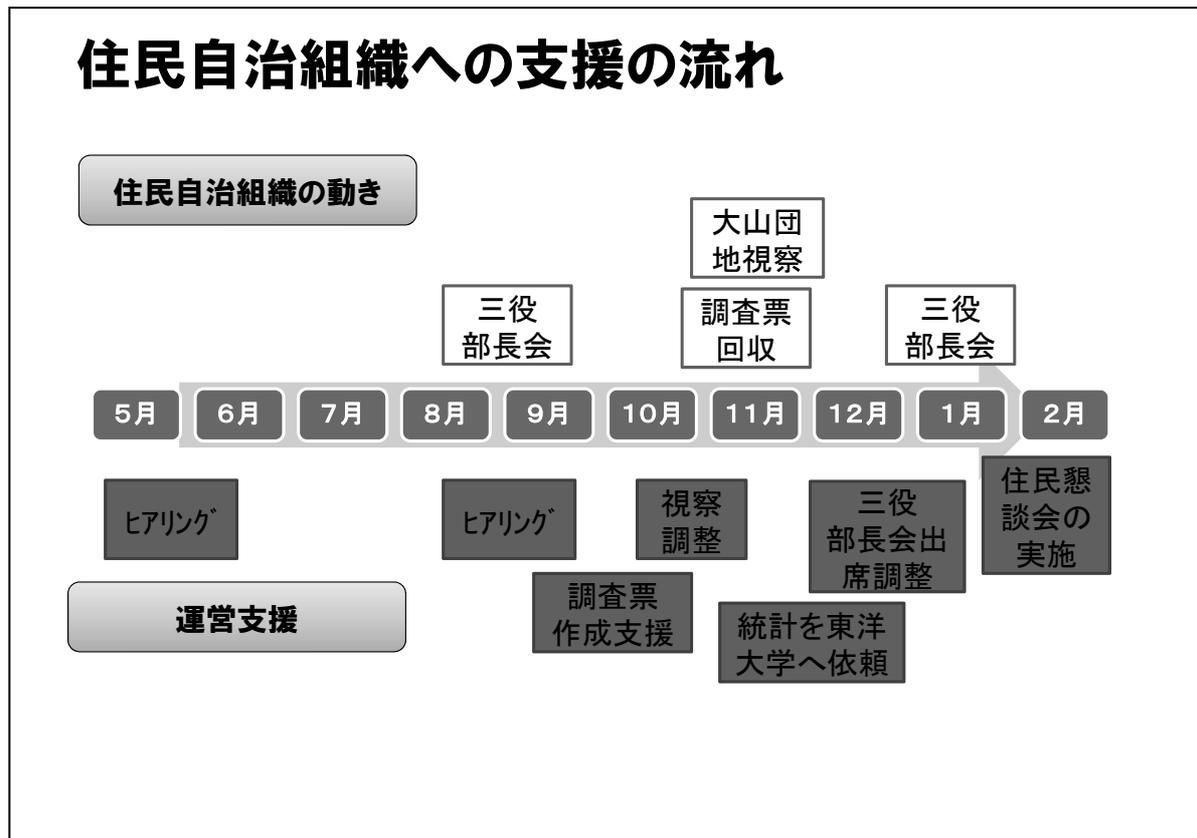


課題だしワークショップの結果



役員会で10年後の自治組織を考えるプログラムを実施

住民自治組織への支援の流れ



②運営支援の過程での成果

○現状把握の支援

東洋大学の小林良二教授に協力を依頼し、年齢実態調査を実施した。個人情報に留意した形式の調査票の作成をアドバイスし、役員による年齢実態調査を行った。結果の分析を東洋大学に依頼し、現在の高齢化率や独居率、また10年後の高齢化率の変化などを調べた。

○他地区の情報提供

新たな仕組みを検討するうえで、他地区の取組みを知りたいという自治組織の意向を受け、立川市大山団地を紹介し、具体的な取り組みのヒアリングを行った。

○住民懇談会の実施

役員だけではなく、一般の住民の意向を聞く必要があるのではないかという声により、月に1度の清掃活動の後に住民懇談会を実施している。東洋大学の協力を得て、ニーズ把握のカード分類の手法を用い、その結果を自治組織へ情報提供した。

③ 課題

地域課題が複雑になっている現在、住民同士の助け合いの仕組みが十分に機能するためには、外部からの意図的な働きかけも必要になっている。一朝一夕にはできない取組みもあるので、中長期的に組織に合った方法を検討していく必要がある。

6 地域福祉コーディネーターの役割

地域福祉コーディネーターの役割には、個別支援（「直接支援」「間接支援」）、地域支援、人材育成、啓発などがある。そのうち主な活動として、個別支援と地域支援における地域福祉コーディネーターの役割は以下の通りである。（具体的には参考資料①を参照）

【個別支援に関するコーディネーターの役割】

① 複雑な課題がからみあっているケースへの関わり

認知症で独居で身寄りがいない、また自宅が老朽化しているが高齢で独居で拒否的など、住民や専門職だけでは解決できない複雑な事例が地域には存在している。地域福祉コーディネーターが調整し、長期的に関わっていく必要がある。

② 「とりかえしのつかない状況」を未然に防ぐ

現在の制度やサービスの中では、課題を持った方に早期に対処していくことが困難なことが多い。地域福祉コーディネーターと住民との連携により、早期介入が可能になり、重篤な状況や孤立死してから発見されるのではなく、早期に発見することで、課題を持った方が地域で暮らし続けていくことができるようにする。

③ 住民ネットワークの形成

複雑な課題を抱えたケースを住民や関係機関とともに、課題解決に向けて検討する地域会議などの場を設定し、関係者のネットワークを形成する。

【地域支援に関するコーディネーターの役割】

① 情報提供

住民活動を活発に、より深めるために、区内の情報や他地区の情報など、活動に必要な情報を収集し提供する。

② 運営支援

外側からの支援だけでなく、必要に応じて会議の進行なども含めて運営に入り、住民組織の立ち上げや新たな取り組みが軌道に乗るまでの支援を行う。

③ 地域資源のネットワーク化

活動に必要な地域資源を把握し、連携しやすいように横断的なネットワークをつくる。

④ 立ち上げ支援・地域団体の運営支援

住民主体の活動による組織の立ち上げに関わる支援や、既存組織の運営支援を行う。

7 1年間の地域福祉コーディネーターの動き

街かど避暑地への協力



地域課題への取り組み



4月

5月

6月

7月

8月

9月



高齢者クラブでPR



地域イベントに参加



地域福祉コーディネーターの中間報告会

大学生による
みまもり交流会



自治組織と他地区への視察



地域福祉コーディネーターの年度末報告会



10月

11月

12月

1月

2月

3月



地域住民と勉強会



神戸での研修



学習支援立ち上げ

8 地域福祉コーディネーター行動記録からの統計と分析

【地域福祉コーディネーターの具体的活動内容の分類】

「直接支援」 地域福祉コーディネーターが当事者へ直接関わること

「間接支援」 地域福祉コーディネーターが当事者や企画などのために他の機関や団体と協働・相談すること

「地域支援」 資源開発やネットワーク形成に関すること

「人材育成」 ボランティアや学生の相談・育成に関わること

「啓 発」 地域福祉コーディネーターのPR など

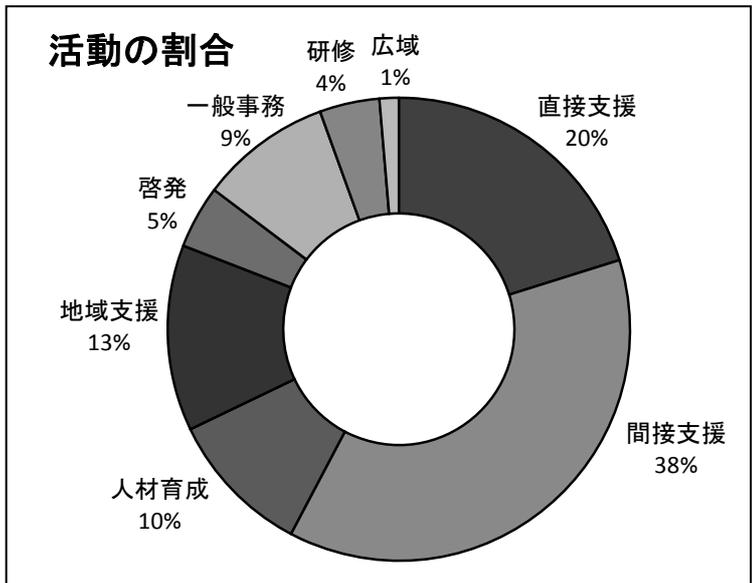
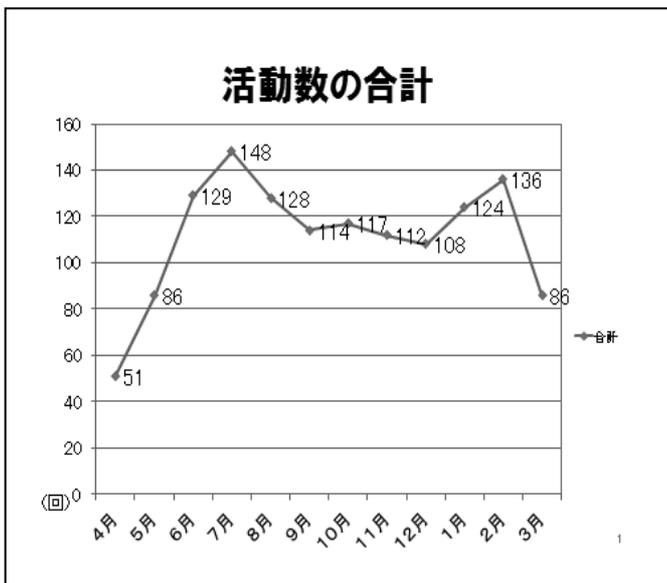
「一般事務」 事務作業・内部打合せなど

「研 修」 地域福祉コーディネーターのスキルアップに関わる研修やスーパーバイズなど

「そ の 他」 駒込地区外の活動など

【行動記録からの分析】

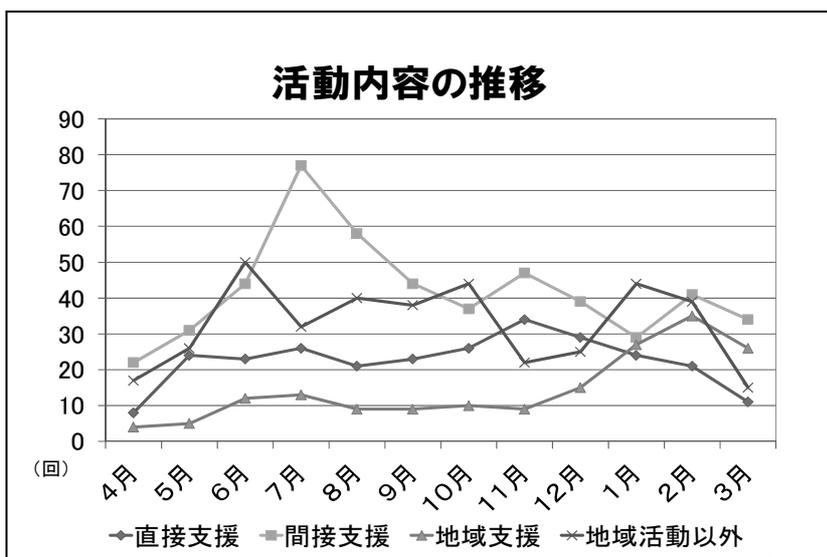
1年間の地域福祉コーディネーター行動記録をもとに分析し、地域福祉コーディネーターの活動を可視化した。(3月14日現在)



電話での調整や会議運営などへの参加も1回とカウントした活動数の年間での推移を示したもの。

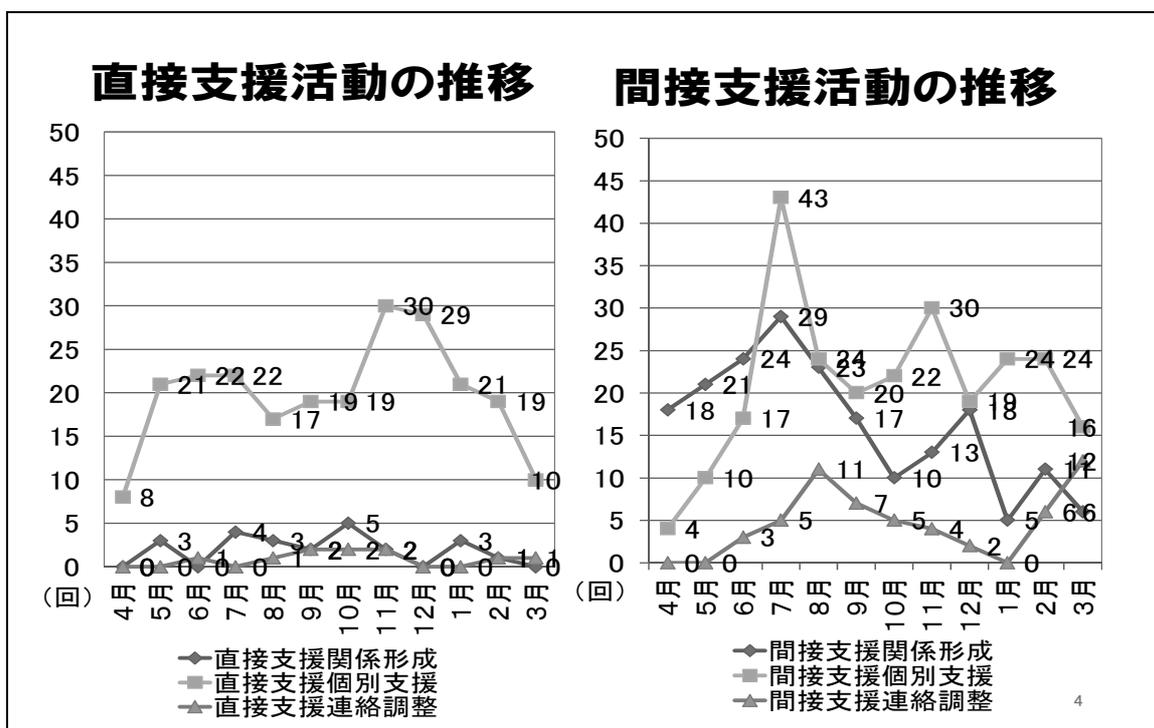
7月が最も多く、次に2月が多くなっている。7月は地域会議を2回実施したためと考えられる。

活動を内容別の割合に見ると、1番多いのが「間接支援」で、次に多いのが「直接支援」。3番目に多いのが「地域支援」。地域に向かって働きかけたこの3つの活動が合わせると約7割になり、地域福祉コーディネーターの根幹になっている活動であると言える。



4月から8月までは、「間接支援」が顕著に高い数値になっている。これは、初めて関わった関係者との打ち合わせが多かったこと、また地域会議を2回行ったために連絡調整が多かったことが要因と考えられる。次に、11月は、「直接支援」と「間接支援」の山が比例し上がっている。これは、「直接支援」が増えれば増えるほど、関係者との相談が増えるという当然の結果によるものだと考えられる。

12月以降は、「地域支援」が「直接支援」を上回っている。12月までに把握した課題について、新たな仕組みをつくる支援が中心になったという結果である。



「直接支援」は11月が最も多く、それまでに関わった団体や関係部署から新たなケースが紹介されたことが要因と考えられる。「間接支援」は前述したように初めての関係者との関わりや地域会議の開催が要因としてあるため多く、特に4月から夏にかけては、関係形成のための活動が多かった。

個別支援 順位別相談内容		
順位	回数	主な相談内容
1	129	高齢・独居・問題行動・ゴミ屋敷
2	58	高齢・独居・老朽化住宅
3	25	東日本大震災被災・経済困難・精神不安
4	21	東日本大震災被災・経済困難・住宅問題
5	12	東日本大震災被災・精神不安・住宅問題
6	9	高齢・独居・認知症
7	9	高齢・独居・近隣トラブル
8	8	高齢・独居・精神不安
9	8	高齢・独居・近隣トラブル
10	8	火事被災・高齢・独居
11	7	高齢・身体障害・精神不安
12	7	高齢・独居・近隣トラブル
13	7	高齢・妻との死別・精神不安
14	6	高齢・独居・認知症
15	6	高齢・近隣トラブル
16	6	東日本大震災被災・身体状況悪化
17	6	学力低下・経済困難
18	6	高齢世帯・家事支援
19	5	高齢・独居・精神不安
20	5	高齢・独居・孤立
21	5	高齢・習い事への付添い
22	5	東日本大震災被災・住宅問題・子ども病気
23	5	妊婦・精神不安
24	5	老朽化住宅
25	4	高齢世帯・認知症
26	4	高齢・独居
27	4	高齢・独居
28	4	障害児・幼稚園送り迎え
29	4	高齢・独居・経済困難・通院付添
30	4	高齢・独居・精神障害
31	4	高齢・独居・認知症
32	3	高齢・独居・認知症
33	3	身体障害・外出介助
34	3	子ども病気・通学付添
35	3	東日本大震災被災
36	3	火事被災
37	3	発達障害・不登校・経済困難
38	3	高齢・独居
39	2	高齢・独居・経済困難
40	2	高齢・独居
41	2	精神障害・買い物支援
42	2	東日本大震災被災
43	2	高齢・近隣トラブル
44	2	火事被災・生活用品不足
45	2	火事被災・生活用品不足
46	1	高齢・独居
47	1	高齢・独居
48	1	高齢・独居
49	1	高齢・独居
50	1	高齢・独居
51	1	高齢・独居
52	1	寄付
53	1	高齢・ひきこもり
54	1	高齢・認知症

地域支援 順位別活動内容		
順位	回数	主な活動内容
1	53	学習支援の場づくり
2	37	住民自治組織支援
3	13	傾聴ボランティアによる居場所づくり
4	11	大学生と協働のみまもり利用者交流会
5	10	高齢者あんしん相談センターとの協働の場づくり
6	8	NPOと協働の父親育児参加事業
7	4	町会ヒアリング
8	3	町会ヒアリング
9	3	文高連クラブ見学・地域福祉コーディネーターPR
10	2	高齢者施設イベント支援
11	2	高齢者あんしん相談センター事業協力
12	2	病院ボランティア導入支援
13	2	町会ヒアリング
14	2	サロン見学・地域福祉コーディネーターPR
15	2	サロン見学・地域福祉コーディネーターPR
16	2	町会ヒアリング
17	2	サロン見学・地域福祉コーディネーターPR
18	2	町会ヒアリング
19	1	サロン見学
20	1	町会ヒアリング
21	1	文高連クラブ見学・地域福祉コーディネーターPR
22	1	町会ヒアリング
23	1	町会ヒアリング
24	1	文高連クラブ見学・地域福祉コーディネーターPR
25	1	町会ヒアリング
26	1	文高連クラブ見学・地域福祉コーディネーターPR
27	1	保育園イベント支援
28	1	町会ヒアリング
29	1	町会ヒアリング
30	1	町会ヒアリング

個人支援の順位別相談内容では、第1位の129回が飛びぬけて多く、様々な機関と連携が必要な複雑な課題がある事例と言える。2～7位までの事例は、課題はあるがつなげ先がない困難事例である。8位から31位までの9～4回の支援については数回の相談をしながら何かしらの支援につなげた事例である。支援が3回以下の事例は、すぐに支援につなげることができたり、またほかの相談機関を紹介した事例が多い。

地域支援の順位別活動内容では、1位は立ち上げ支援のため、活動回数が多い。2～5位までの企画は様々な団体や機関とともに協働で企画を実施したために、調整や相談回数が多いと考えられる。

9 まとめ

(1) 地域福祉コーディネーターによる住民と多様な専門の関係者によるネットワーク形成
事例1では、地域住民のみまもりサポーターがかかわってくれたことによる上階下階関係の変化、事例2では近隣住民のみまもり活動と専門機関をコーディネート、事例3では近隣住民、東京電力、区等の多様な関係機関・団体をコーディネートし、一定の効果があったと考えている。事例4ではニーズの掘り起こしにもつながる場をボランティアや関係機関・団体と立ち上げたこと、事例5では大学や関係機関と連携した住民自治組織への支援を行ってきた。

さらに多様な関係者へアプローチし、ボランティアの力を活かしてきた社会福祉協議会に配置されたコーディネーターだからこそこできる公民協働のネットワークづくりを進めることで、課題があるにも関わらず今あるサービスにつながらない人々の課題を住民とともに未然に発見し、解決していくことを進めていく。このように地域の多様な関係者同士の関係ができることにより、それぞれが努力するだけではなく、それぞれの力を引出しつながることで、重層的な取り組みができる。

(2) 行政や地域の資源と連携して行う地域組織への支援

住民自治組織は、長年住民が安心して暮らしていくために重要な役割を担ってきた。しかし、かつてない高齢化社会の中で担い手が高齢化し、課題が表出している組織も少なくない。そのため、住民だけで多様化した課題を把握し、解決していくことは困難であることが多い。

そこで、小地域のさまざまな問題を住民が主体的に発見・解決するための基盤づくりとして、地域活動センターや大学、その他機関や団体とともに、自治会や町会が実態把握や新たな支えあいの仕組みづくりを行う際の支援をしていくことが必要である。

(3) 多種多様な担い手による居場所づくり

近年、「居場所」は、“まちの縁側”や“コミュニティカフェ”などとも呼ばれ、全国に広がっている。「居場所」の取組は、介護予防・認知症予防、引きこもり・孤独死予防、子育て支援・障害者支援など、たくさんの社会的効果が期待されている。「地域に場所がない」とよく聞かれるが、地域に出ると活用されていない「場所」が多くあることに気付いた。しかし、その「場所」を有効に活用する担い手とのマッチングができていないと感じている。担い手を育成し、ボランティアや学生、関係機関・団体をコーディネートし、地域資源をネットワークしながら「居場所」づくりを推進していくことが重要である。

10 おわりに

地域課題についての情報はバラバラで、社協の立場から収集して判断し、的確な機関に依頼が出せるような仕組みを地域の中で作っていくことが今後の課題である。

1年間、地域福祉コーディネーターに専任で取り組んできたが、地域の中へ入り、住民や関係機関や団体、そして何より孤立している住民との関係をつくっていくことは、時間とスキルが必要だと感じている。今後、4圏域へ地域福祉コーディネーターを配置していくための人的体制の整備と研修スキームの構築は必須である。

参考資料①

地域福祉コーディネーター行動記録作成マニュアル

直接支援(コーディネーターが当事者へ直接の関わったこと)

- 関係形成 関係づくりのための訪問
- 個別支援 支援のための訪問、相談、状況確認
- 連絡調整 本人との調整

間接支援(ほかの機関や団体と協働したこと)

- 関係形成 関係づくりのための訪問・会議参加、イベント参加、新年会・忘年会参加
安心ネットへの参加、小地域エリア内会議への参加
- 個別支援 第3者との相談
- 連絡調整 第3者との調整、書類渡し、会議調整

地域支援 サロン支援、居場所づくり、町会・自治会支援、おちゃっぺ会、てらまっち、 (外部との)企画打ち合わせ(調整含む)

人材育成 ボランティア対応、学生対応、NPOからの相談対応

啓 発 地域福祉コーディネーターPR、社協PR、取材、かわら版発行、 コーディネーター通信記事作成

一般事務 事務作業、PT、内部打合せ

研 修(社協職員のための)

- 地域福祉コーディネーター育成のための研修、スーパーバイズ、
他地区社協へのヒアリング、視察

そ の 他 地区外の活動

参考資料②

地域福祉コーディネーター行動記録 内容別集計

(単位：活動数)

	直接支援 関係形成	直接支援 個別支援	直接支援 連絡調整	直接支援	間接支援 関係形成	間接支援 個別支援	間接支援 連絡調整	間接支援	人材育成	地域支援	啓発	一般事務	研修	広域	地域活動 以外	合計
4月	0	8	0	8	18	4	0	22	8	4	8	1	0	0	17	51
5月	3	21	0	24	21	10	0	31	11	5	13	1	1	0	26	86
6月	0	22	1	23	24	17	3	44	21	12	11	13	3	2	50	129
7月	4	22	0	26	29	43	5	77	16	13	6	5	2	3	32	148
8月	3	17	1	21	23	24	11	58	20	9	4	8	6	2	40	128
9月	2	19	2	23	17	20	7	44	17	9	7	4	5	5	38	114
10月	5	19	2	26	10	22	5	37	16	10	5	16	5	2	44	117
11月	2	30	2	34	13	30	4	47	7	9	1	9	4	1	22	112
12月	0	29	0	29	18	19	2	39	5	15	1	12	6	1	25	108
1月	3	21	0	24	5	24	0	29	6	27	0	32	6	0	44	124
2月	1	19	1	21	11	24	6	41	3	35	3	18	15	0	39	136
3月	0	10	1	11	6	16	12	34	6	26	0	4	3	2	15	86
年合計	23	237	10	270	195	253	55	503	136	174	59	123	56	18	392	1339
月平均	1.9	19.8	0.8		16.3	21.1	4.6		11.3	14.5	4.9	10.3	4.7	1.5		111.6
%	1.7	17.7	0.7	20.2	14.6	18.9	4.1	37.6	10.2	13.0	4.4	9.2	4.2	1.3	29.3	100.0

【発行】

平成25年3月

社会福祉法人 文京区社会福祉協議会

住所:東京都文京区本郷4-15-14 文京区民センター4階

電話:03-3812-3114 Fax:03-3812-3016