

令和5年度版  
コミュニティソーシャルワーカー(CSW)  
活動報告集

「困った…」を  
「よかった」に



高槻市社会福祉協議会  
イメージキャラクター  
「タッピー」



社会福祉法人 高槻市社会福祉協議会

## 発行にあたって



新型コロナウイルス感染症の出現から3年余りが経ちました。この間、経済活動から日常生活の様々な面において行動制限を余儀なくされてきましたが、この5月8日から感染症法上の位置づけが5類感染症に変更され、季節性インフルエンザと同等の扱いとなりました。徐々にではありますが、かつての日常を取り戻しつつあるように思えます。

しかしながら新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響によって、以前に比べて地域での「ふれあい」や「つながり」が減る一方で、社会情勢や雇用などで生じた地域生活における様々な課題は残されたままです。

高槻市社会福祉協議会では、平成23年10月にコミュニティソーシャルワーカー（以下「CSW」）を4名配置し、現在では9名が包括的な支援体制の構築、地域の相談窓口の拡充やボランティア活動の組織化、ひきこもり支援、食品預託払出事業等の業務にあたっています。

また、今年度から高槻市では重層的支援体制整備事業の実施に取り組んでおり、本会はその事業の一部を受託することとなりました。制度・分野ごとの「縦割り」や「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が参画し、人と人、人と社会がつながり助け合う「地域共生社会」の実現を目指すためにも、本事業は重要な取組であると考えます。

この活動報告集は、CSWに対する認知度を高め、より身近に感じていただきたいという願いを込めて毎年作成しています。できる限り多くの人に手に取っていただき、ご覧いただくと幸いです。

これからもCSWがより充実した相談・支援活動を行えるように努力してまいりますので、今後ともご支援、ご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

社会福祉法人  
高槻市社会福祉協議会  
会長 吉里 泰雄

## 目次

コミュニティソーシャルワーカー（CSW）の役割・・・・・・・・	1
CSWの担当地域・・・・・・・・	2
地域の相談窓口・・・・・・・・	3
コミュニティボランティアの活動・・・・・・・・	5
市社協のひきこもり支援・・・・・・・・	6
食品預託払出事業（フードバンク）・・・・・・・・	8
CSWの活動実績（令和4年度）・・・・・・・・	9
事例を通して ～CSW活動報告～	
① 社会的孤立からサービスの利用まで・・・・・・・・	10
② 地域で暮らしていく・・・・・・・・	12
③ 障がい福祉サービスを希望しない方への支援・・・・・・・・	14
④ 働きたいけど、うまくいかない・・・・・・・・	16
活動の振り返り・今後に向けて・・・・・・・・	18
用語解説・・・・・・・・	19

※社会福祉協議会とは：

社会福祉法第109条に基づきすべての都道府県・市町村に設置されている非営利の民間組織です。地域住民や社会福祉関係者の参加により、地域の福祉推進の中核としての役割を担い、さまざまな活動を行っています。



「タッピー」は、平成19年2月24日に開催された第7回高槻市社会福祉大会において誕生した高槻市社会福祉協議会（以下「市社協」）のイメージキャラクターで、タカツキとハッピーを組み合わせで名付けられました。心の優しさをイメージして描かれています。

## コミュニティソーシャルワーカー（CSW）の役割

### Q. コミュニティソーシャルワーカー（CSW）って？

行政をはじめ関係機関等とのつなぎ役として地域に出向いてお話をうかがい、解決を試みる体制が機能するように福祉制度やサービス等の情報を提供しながら、悩みや困りごとの解決を支援する相談員です。

### Q. どんな人が相談を聞いてくれるの？

社会福祉士・精神保健福祉士（福祉の専門職）などの資格を持つ相談員がご相談をお受けします。

### Q. どんな内容を相談できるの？

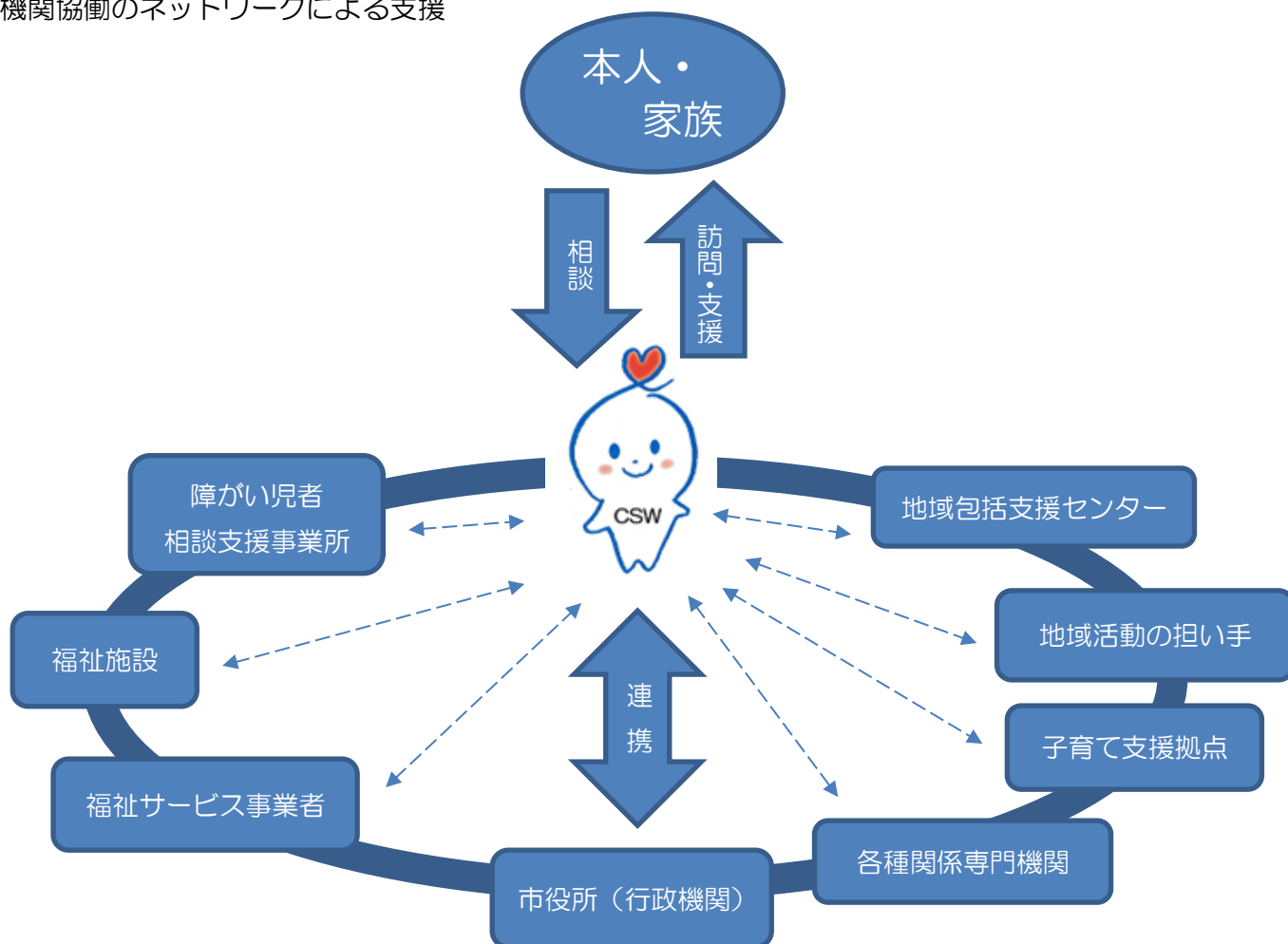
日々の暮らしの中で困ったこと、悩んでいること、誰に相談したらいいかわからないことなど、年齢、内容を問わずご相談ください。お聞きした内容について活用できる様々な制度やサービスを探しながら、一緒に解決の手立てを考えていきます。

例) ひきこもりの家族がいるが、どこに相談していいかわからない。

⇒ご家族やご本人と話し合い、適切な相談機関や居場所作りに取り組む団体の情報提供やつなぎを行う等、支援方法を一緒に考えていきます。

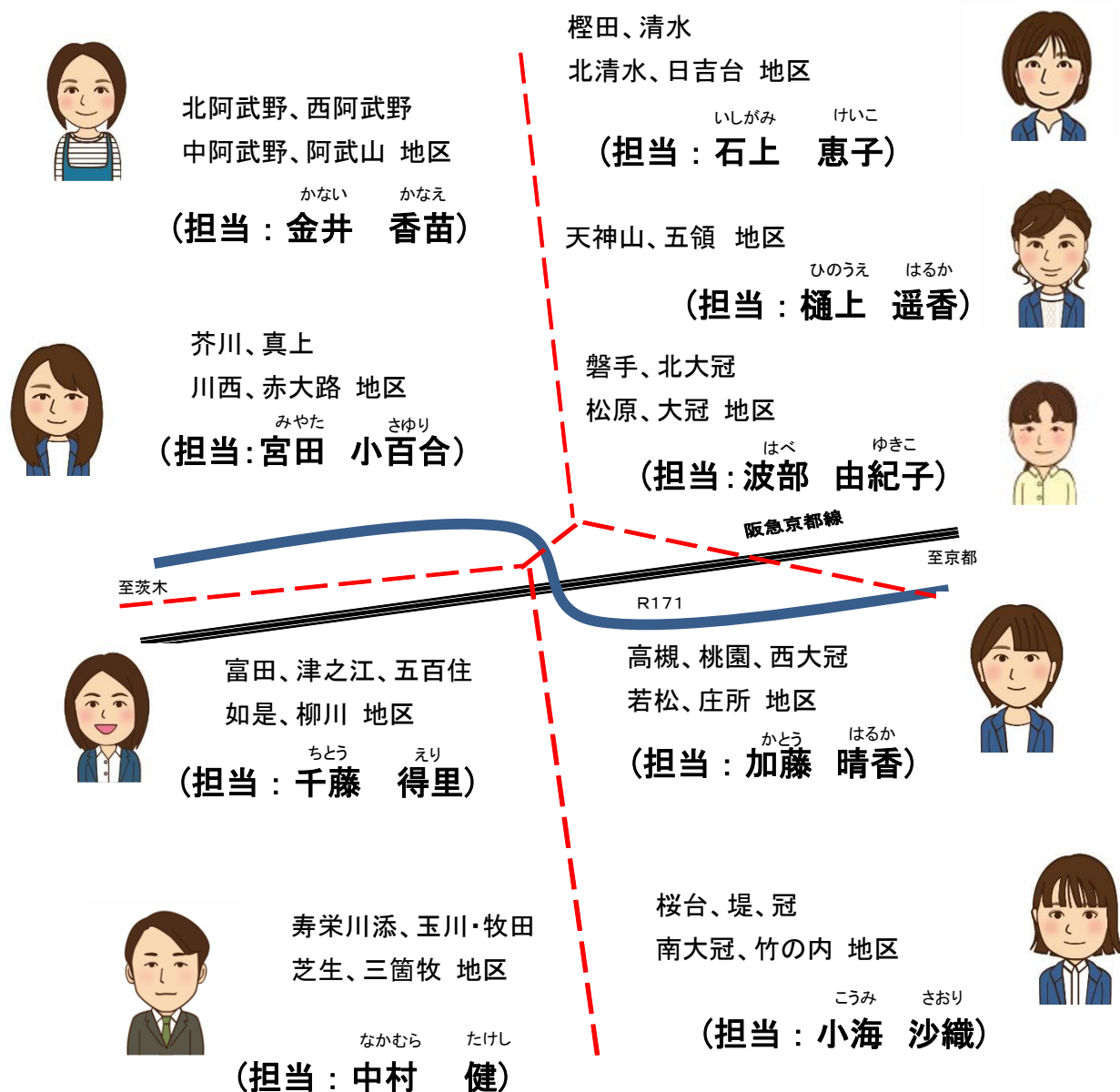
## CSWの相談支援体制

多機関協働のネットワークによる支援



## CSWの担当地域

市社協には現在 9 名のCSWが在籍しています。地区福祉委員会の地区を単位として、市内を9つの地域に分けて配置しています。



### 連絡先

令和5年4月1日 現在

地域共生推進課 相談支援チーム

住所：高槻市城西町4番6号（高槻市地域福祉会館）

電話：072-674-7494

メールアドレス：soudanhacsw-7494 @takatsukishi.com



↑メールアドレスの  
二次元バーコードはコチラ

## 地域の相談窓口

### 福祉のまちかど相談

地区福祉委員会が設置する身近な相談窓口です。地域のサロン会場にて開設しています。まちかど相談員が地域住民の困りごとの相談を受け、必要に応じてCSW や地域包括支援センターなどの専門機関の紹介を行います。



また、サロン会場の1つであるふれあい喫茶にはCSW が巡回し、喫茶の和やかな雰囲気の中で日々のちょっとした悩みごと等の相談をお受けしています。実施場所については次ページをご覧ください。

### 相談事例

- 事例① 食品の配達先で気になった高齢者への支援  
→まちかど相談員が地域の方からの相談を受け、CSW や地域包括支援センターと連携し、介護保険のサービス利用につなげた。
- 事例② 訪問販売や電話勧誘の解約についての支援  
→まちかど相談員が本人から相談を受け、CSW に相談した。その後、契約内容と本人が契約する気ではなかったことを確認して、市の消費生活支援センターにつなぎ支援を行った。

### 巡回相談

地域活動の場にCSW が出向き、巡回相談を行っています。いつでもお気軽にご利用ください。

名 称	内 容	開 催 日 時	場 所
暮らしの総合相談 「身近な福祉・暮らしの相談」 	日常生活の悩みごとや心配ごとの相談を行っています。	毎週金曜日 13:00~16:00	高槻阪急6階 暮らしの総合相談センター (市社協相談室)
		問い合わせ先：暮らしの総合相談センター ☎681-8719 (上記開催時間内に限る)	
地区福祉委員会 「ふれあい障がい児者家族の会」 	北阿武野地区で、障がい児者の親の会と地域住民が集まり開催している懇談会に、CSW が参加しています。	2ヶ月に1回 (不定期開催)	阿武野コミュニティセンター 南平台5-21-2
		問い合わせ先：市社協 ☎674-7494	

※祝日は休み

# 福祉のまちかど相談 開催日時・場所

※祝日は休み

(令和5年6月時点)

地区名	開催日時	場 所
清水地区	第2火曜日 13:00~14:00	清水コミュニティセンター 宮之川原5-4-3
真上地区	第2木曜日 11:00~12:00	真上公民館 真上2-16-6
	第3木曜日 10:00~12:00	真上北クラブ 緑が丘1-19-1
川西地区	第2火曜日 10:00~13:00	郡家新町自治会館 郡家新町20-32
	第4火曜日 10:00~13:00	川西コミュニティセンター 清福寺町6-5
桃園地区	第4水曜日 14:00~15:00	西堀側自治会館 紺屋町14 (阪急高架下)
若松地区	第3月曜日 10:00~12:00	春日ふれあい文化センター3階 春日町22-1
北大冠地区	第1火曜日 10:00~13:00 第1木曜日 10:00~11:30 第3木曜日 10:00~16:00	大冠北第2コミュニティセンター 宮野町10-16
松原地区	第2・4木曜日 13:00~15:30	府営沢良木住宅集会所 千代田町22-25
	毎週火曜日 13:00~15:00	千代田町28-12 (千代田町公民館横)
大冠地区	第2・4木曜日 10:00~13:00	大冠北第1コミュニティセンター 永楽町1-15
竹の内地区	第2月曜日 14:30~15:30	南大樋自治会集会所 南大樋町11-15
堤地区	第3火曜日 10:00~12:00	下田部団地第2自治会集会所 登町20-1
北阿武野地区	第1火曜日 10:00~12:00	阿武野コミュニティセンター 南平台5-21-2
西阿武野地区	第3水曜日 13:00~15:00	西阿武野コミュニティセンター 阿武野1-10-2
中阿武野地区	第1水曜日 11:30~12:30	今城塚公民館 郡家新町48-3
阿武山地区	第2火曜日 12:00~13:00	阿武山公民館 奈佐原2-11-12
寿栄川添地区	毎週木曜日 10:30~11:30	寿栄コミュニティセンター 栄町3-11-3
津之江地区	第3月曜日 9:30~10:30	津之江北町自治会館 津之江北町31-13
庄所地区	第3水曜日 14:00~15:00	庄所コミュニティセンター 庄所3-3
富田地区	第2火曜日 10:00~13:00	富田公民館 富田町5-17-1
南大冠地区	第1木曜日 14:30~15:30	さくら公民館 深沢本町30-7

## コミュニティボランティアの活動

CSWの活動に協力していただけるボランティアを募集し、相談者のニーズに合わせた支援を共に行っています。

### コミュニティボランティアについて

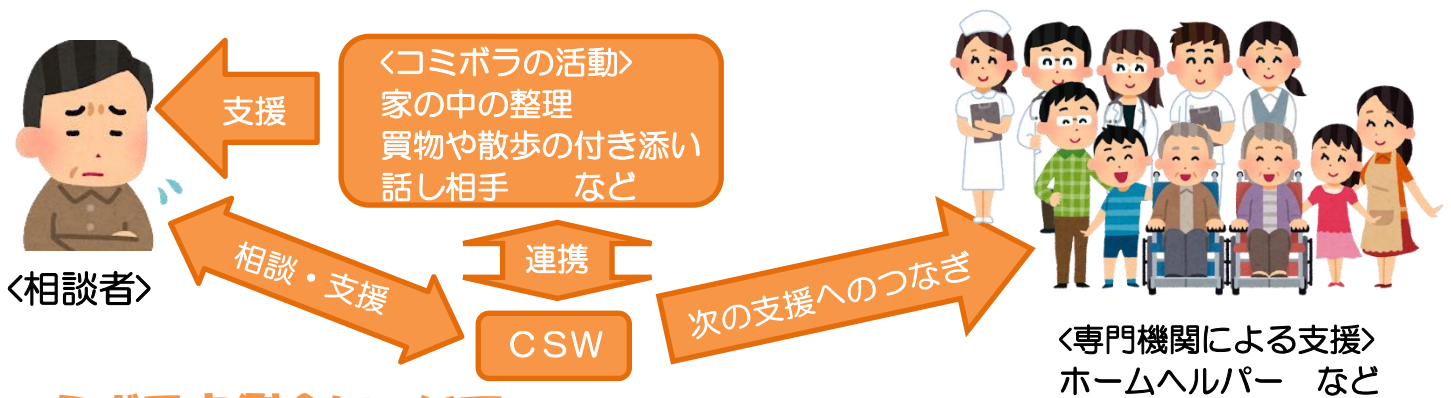
コミュニティボランティア(通称：コミボラ)は、CSWと一緒に部屋の掃除、外出しづらい方の話し相手など、既存の制度では解決できない困りごとを抱える方に対して、お手伝いをする登録制ボランティアです。

### 活動の内容について

コミボラの活動は、自立を支援するための一時的な活動となります。

まずCSWが相談をお聞きし、コミボラと一緒にどのような支援が望ましいかを考えます。活動により本人の状況が落ち着いてきた段階で、次の支援につなげていきます。

### 活動の流れ



### コミボラ定例会について

コミボラやコミボラに興味がある人同士の交流や活動に関連するテーマでの研修などを、年に複数回行っています。(令和4年度は6回)また、活動依頼や活動報告、活動の打ち合わせなども行っています。

### コミボラ活動の振り返り

平成27年10月にコミボラ活動を開始し、これまでに部屋の片づけ、買物の付き添い、障がいのある方の余暇活動支援といった活動を行ってきました。1回の活動は1～3名で行っており、現在の登録人数は26名となっています(令和4年度末時点)。

令和4年度は前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症のため、感染対策を行いながら活動を継続しました。各すこやかテラス(市老人福祉センター)で実施したCSWの巡回相談では、当日の準備から運営、片づけなど多くのコミボラに協力頂き、おかげ様で好評のうちに終わることができました。

これからも制度だけでは解決できない困りごとを、解決に向けて共に考え、活動していきたいと思っています。



## 市社協のひきこもり支援



### ハイフン～みんなの和～ について

ハイフン～みんなの和～（以下「ハイフン」）は、ひきこもり・発達障がいの当事者やその家族が「自分が安心して人と関われる居場所を見つけたい」「子どもとうまく関われない」などの悩みを語り合ったり、情報交換したりするサロンです。仲間を見つけ、ゆったりと過ごしていただける居場所づくりを目指しています。

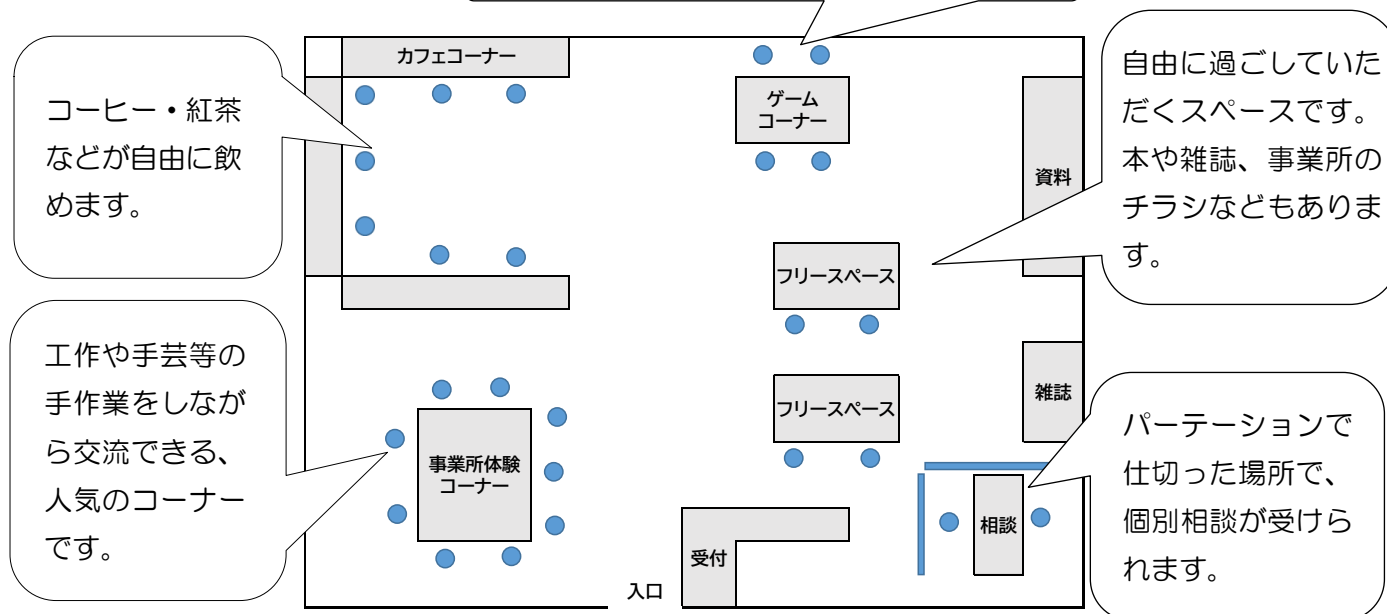
#### 開催日時

毎月第3火曜日 14:00～16:00 場所：高槻市地域福祉会館（市社協）



#### ハイフンの活動内容

トランプ・オセロなどのゲームがあります。



### ハイフン家族教室について

支援機関とつながっていない当事者やその家族は、特に社会に参加しづらい現状にあります。その背景には、家庭環境や家族との関係が強く影響していることも多いため、家族に対する支援が必要です。これらの生活課題の解決に向けて、「**CRAFT** (※)」の実践報告や情報交換をしながら、それぞれが精神的に余裕を持つことができるよう家族教室を開催しています。



クラフト  
※CRAFT (Community Reinforcement and Family Training) :  
コミュニティ強化と家族訓練のことで、認知行動療法の技法を応用しており、日本では厚生労働省のガイドラインにおいて、ひきこもりの家族支援の手法の一つとして取り上げられ、今後、ひきこもりの若者支援において活用が期待される考え方です(出典：「ひきこもりの家族支援ワークブック」より)



## ハイフン家族教室 令和4年度開催状況

	開催日	内容
第1回	令和4年 7月 4日(月)	講師：メンタルワークス大阪代表 岡崎剛氏(臨床心理士) 「CRAFT」についての講義とその実践
第2回	令和4年 8月15日(月)	家族交流会
第3回	令和4年10月17日(月)	講師による講義
第4回	令和4年12月19日(月)	家族交流会
第5回	令和5年 2月20日(月)	講師による講義

## ひきこもり支援ネットワーク「らいむらいと」について

市内のひきこもりや不登校の方を対象に支援を行っている様々な機関によるネットワークです。令和4年度は29機関が参画し、各機関の役割や支援方法に関する情報交換および、高槻市内でのひきこもりや不登校支援についての意見交換を行いました。

## 「らいむらいと」令和4年度開催状況

	開催日	内容
第1回	令和4年 8月 3日(水)	ひきこもりの実態調査について、事例報告
第2回	令和4年11月26日(土)	不登校・ひきこもり状態の若者支援の基礎研修
第3回	令和5年 3月11日(土)	茨木市における若者自立支援の取り組みを知る

### ひきこもり支援の振り返り

ハイフンについては令和4年度は毎月開催することができ、延べ141名の方にご参加頂きました。毎回楽しみにして来てくださっている方だけでなく、新規の方や、市内外の支援機関の参加も増えてきました。今後も、支援する側・される側の区別なく、自由な雰囲気の中で互いに助け合いながら活動できる居場所づくりを目指していきます。

ハイフン家族教室についても、回を重ねるごとに参加者の方は増え、家族に対する支援の必要性が高まっていることを実感しました。家族の方が課題解決に向けて進んでいけるよう、今後も「CRAFT」の実践報告や情報共有の場を繋いでいきたいと思えます。

「らいむらいと」では、参加団体である大阪府や市内のフリースクールから講師をお招きし、ひきこもりや不登校の状態にある方への支援事例や取組のお話を頂きました。また、当事者の家族を支援している地域包括支援センターにも参加頂きました。

また、「らいむらいと」の協力でハイフンにてカリンバという楽器作りを行いました。

今後も関係機関と連携しながら、様々な生活課題を抱える住民の相談を受け止める支援を展開していきます。

## 食品預託払出事業（フードバンク）

経済的に困窮していて緊急に食品が必要な人や、そのような人に支援を行う団体に対して、食品の支援ができるよう、食品の寄付を受け付けています。個人、団体などからご提供頂いた食品は市社協で預かり、必要とする人にお渡ししています。

### 保管している食品について

米、缶詰、インスタント食品、レトルト食品などの、常温で保管できる賞味期限が1か月以上ある食品を保管しています。

### 活用事例

#### 事例① 一時的な生活困窮時の支援

親の施設入所の初期費用を支払ったために手持ち金が底をつきかけており、次の年金が入るまで生活が苦しく、食品が十分に買えない状況で相談に来られた。

→米や麺類、調味料など、次の年金が入るまでの期間分の食品をお渡しした。

#### 事例② 子ども食堂実施団体への支援

地域の住民が協力し合い、子どもの居場所づくりを目的とした子ども食堂を定期的を開催することになったため支援、協力してほしいと申し出があった。

→菓子や調味料などの食品を子ども食堂実施団体にお渡しした。

### 令和4年度の食品預託払出事業の実績

実績は以下のとおりです。多くの方や団体にご協力頂き、食品を提供することができました。

#### <食品預託>

預託者種別	件数※
個人	211
公機関	112
団体	131
メーカー	1
合計	455

#### <食品払い出し>

	人数
個人	103
団体	23
合計	126



※件数については食品の種類数です。

### 事業への協力・活用のお願い

食品の寄付にご協力頂ける場合、もしくは食品を必要としている場合はCSWまでお気軽にご連絡下さい。



## CSWの活動実績（令和4年度）

CSWの活動実績を年度ごとに集計しています。

活動実績集計（延べ）	CSW事業活動項目														
	①地区を訪問した回数				②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
	ケース	地区福祉委員会活動	巡回相談	その他	福祉制度等に関する相談件数	各種サービスの利用申請件数	既存の公的サービス等へつないだ数	ケース会議数	地域福祉計画に関する情報提供数	開発した新たなサービス数	住民懇談会実施数	住民活動コーディネート数	要支援者等の組織化を支援した数	た研修回数（⑫を除く）	回数に開催した研修の周知
H30年度	904	27	113	43	5,455	206	154	93	0	1	5	26	14	4	10
R1年度	942	37	141	47	6,345	165	240	111	0	1	3	29	15	4	5
R2年度	455	2	15	38	5,243	111	165	52	0	1	0	24	10	1	4
R3年度	447	3	27	39	5,651	131	156	50	0	0	2	24	7	0	6
R4年度	653	51	130	44	6,568	185	198	68	0	0	6	24	17	4	9
R4年度相談者数(世帯数)				861	内訳			新規相談			505	継続相談			356

《個別相談回数》

### (1)対象者別 ※1

相談対象者	回数
高齢者	1,978
（うち）1人暮らし高齢者	1,038
（うち）高齢者のみの世帯	177
障がい者	3,570
（うち）身体障がい者	314
（うち）知的障がい者	965
（うち）精神障がい者	3,095
子育て中の親子	1,294
ひとり親家庭の親子	530
青少年	440
DV被害者	312
ホームレス	8
外国人(中国帰国者を含む)	24
ひきこもり	560

### (2)内容別 ※2

相談内容	回数
福祉制度・サービスに関する相談	3,441
生活に関する身近な相談	5,284
健康・医療に関する相談	2,202
生活費に関する相談	1,641
就労に関する相談	546
財産管理・権利擁護に関する相談	297
消費者被害に関する相談	14
多重債務に関する相談	139
DV・虐待に関する相談	144
地域福祉・ボランティア活動に関する相談	260
住宅に関する相談	1,037
子育て・子どもの教育に関する相談	859
その他	339
合計	16,203

※1 対象者の状態が複数の項目に重複している場合、各項目に複数カウントしているため、合計が一致しません。

（例：障がいのある息子と高齢者の親世帯、障がいのある高齢者の単身世帯等の場合は1件でも2項目にカウント

精神障がいと知的障がい重複している場合は1件でも2項目にカウント）

※2 1回の相談内容が複数項目に重複している場合、各項目に複数カウントしています。

# ① 社会的孤立からサービスの利用まで

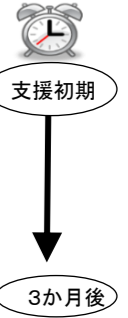
対象者	70歳代
世帯状況	ひとり暮らし
相談経路	本人→CSW
相談主訴	食品が底をつきそうだが、体調が悪く買物に行けない。

## 相談背景

本人は高齢の母と暮らしていたが、母が施設入所してからひとり暮らしになった。これまでは近くのスーパーに買い物に行ったりしていたが、体調が悪くなってから外出が難しくなった。そろそろ食品が底をつきそうだと、本人からCSWに相談が入る。介護保険やサービスは利用しておらず、長年受診もしていない。  
本人の希望により医療機関へのつなぎや、介護保険のサービスの利用検討などについて一緒に考えていくことになった。

## 支援経過

- ・地域包括支援センター（以下「包括」）と本人宅を訪問し、現状の確認と本人の思いを聞き取った。
- ・要介護認定の結果が出るまでの生活を支援するため、生活支援サポーター事業の利用を検討したがサポーター登録者が少ない地域だったこともあり、生活支援サポーター事業の利用ができず、CSWと包括で支援を続けた。
- ・往診が可能なクリニックへの受診を本人が希望したため、CSWと包括で同行し、介護保険の意見書を依頼した。
- ・要介護認定の結果が出るまでCSWと包括で買物やゴミ出しを支援し、配食サービスの利用を開始した。



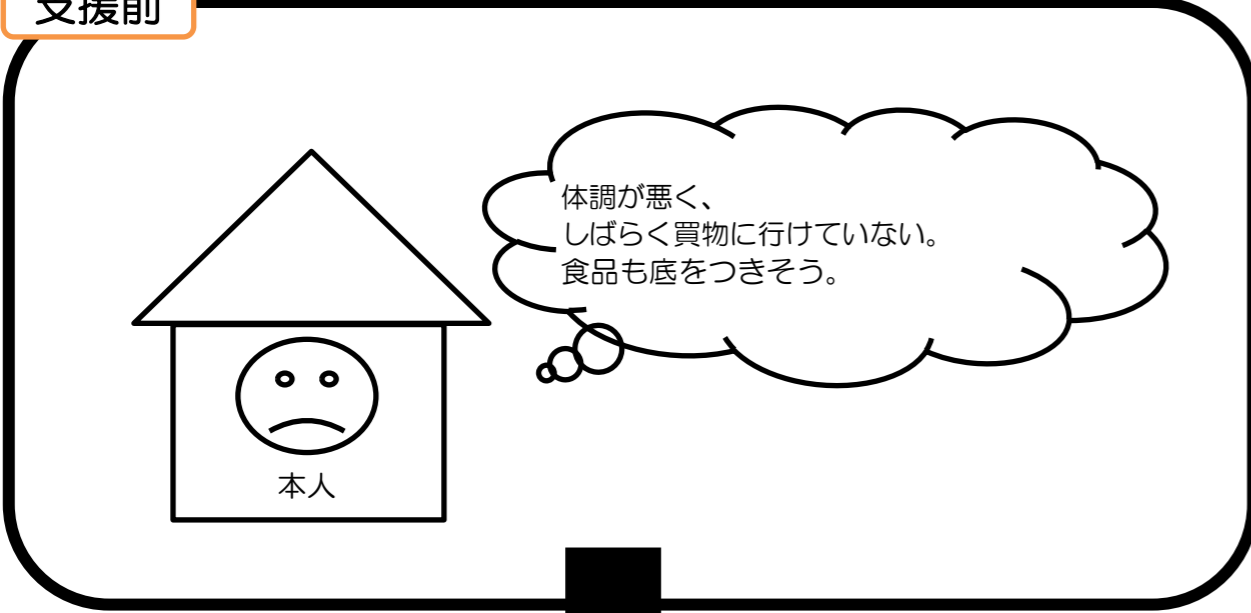
## 主な関係機関・サービス等

- ・生活支援サポーター（介護保険の結果が出るまで、買物などのサポート）
- ・地域包括支援センター（介護保険サービスの申請等）
- ・医療機関（診療・介護保険の意見書作成）
- ・配食サービス（食事）

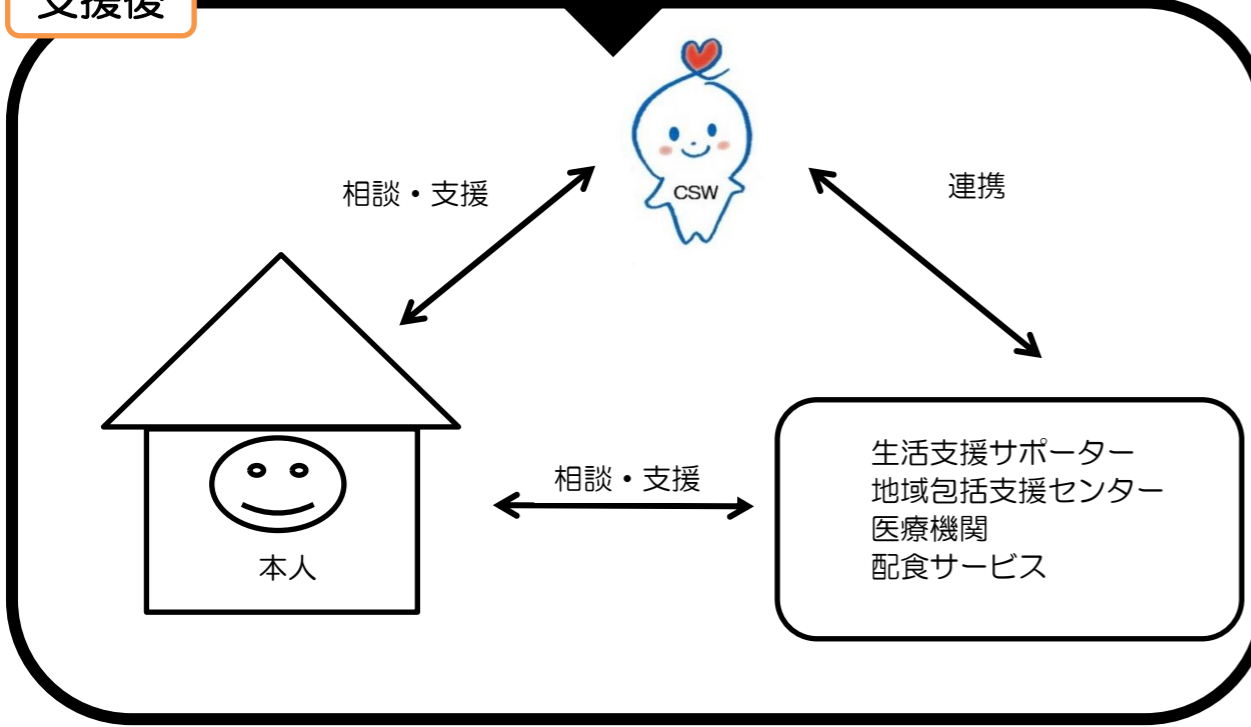
## 事例の振り返り・担当者が感じたこと

しばらく外出ができておらず、社会的にも孤立している状態だったが、自らSOSを発することができたため、CSWにつながる事ができた事例である。  
本人は自分の意思をしっかりと持ちの方であったため、意思の背景にある思いを伺い、寄り添うことを心掛けた。  
生活支援サポーターの利用が難しかったこともあり、CSWと包括で連携し、買物やゴミ出しのサポートを続けた。本人の意向全てに沿うことは難しかったが、その都度本人と相談し意向を尊重しながらサポートしていった。  
介護保険制度の利用につなげるという見通しがあるケースだったが、制度の狭間にいる状況の方にも支援が行き届くよう、他機関とも連携しネットワークを構築していく必要性を改めて感じた。  
また、今回の事例では本人自らSOSを発することができたが、自ら連絡することが難しい方も多いと考えられる。そのため、地域に出向き、まずは地域活動に参加する方に対してCSWの周知を図り、地域のネットワークから相談に繋がるよう努めていきたい。

## 支援前



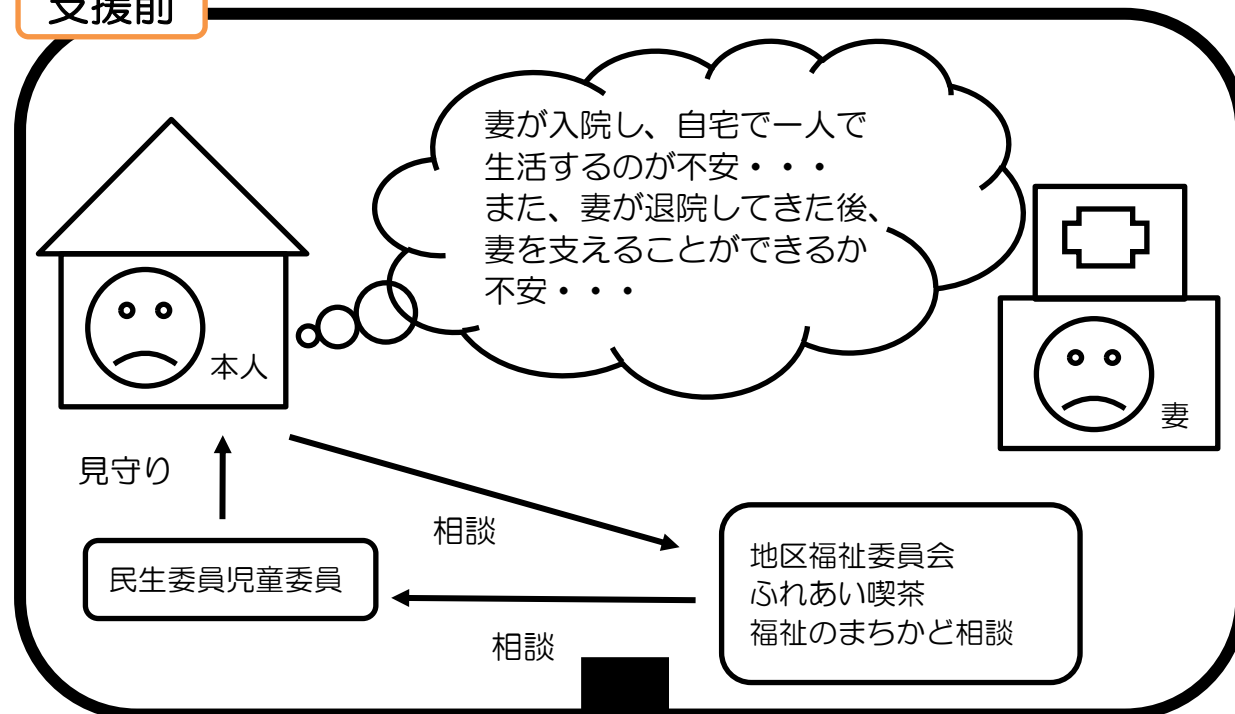
## 支援後



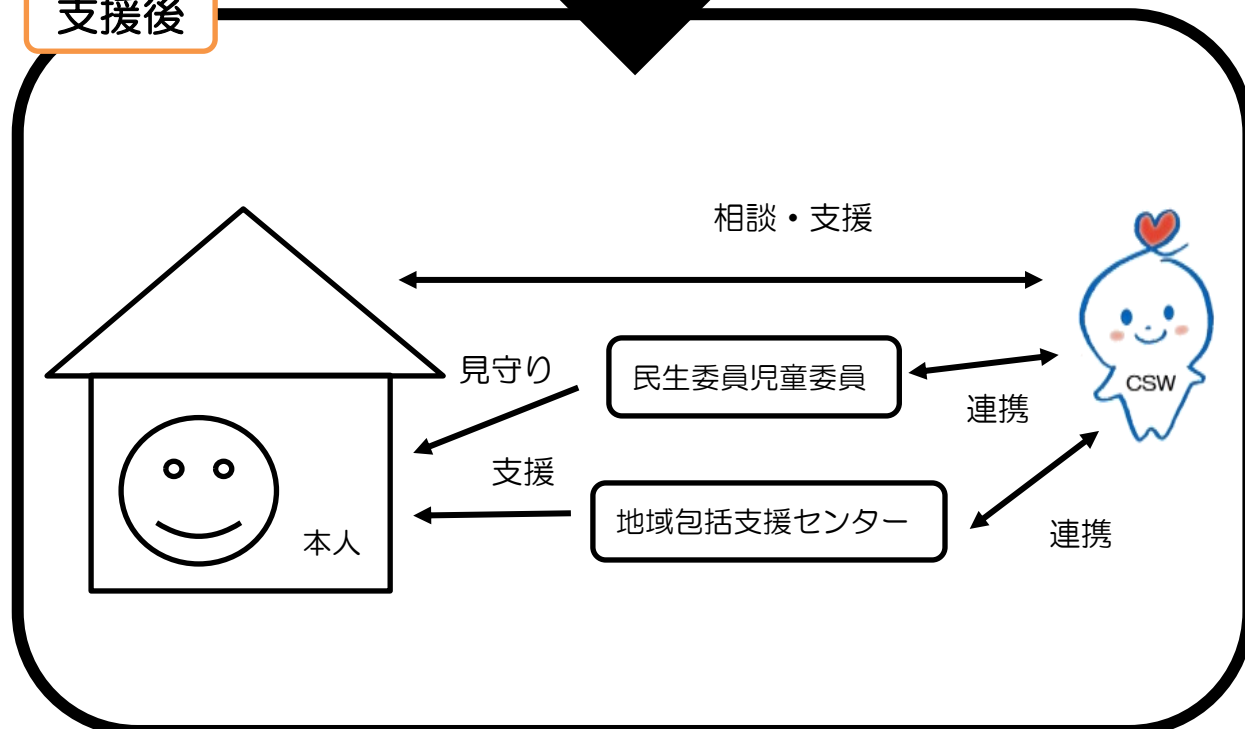
## ② 地域で暮らしていく

対象者	80歳代
世帯状況	本人と妻の2人暮らし
相談経路	本人→福祉のまちかど相談→民生委員児童委員→CSW
相談主訴	妻が入院期間中の自身の生活や、妻が退院後に自宅で生活するための環境整備に不安があるようだ。本人の相談を聞いてあげてほしい。

### 支援前



### 支援後



### 相談背景

本人は妻と2人暮らしをしていたが、妻の入院により独居生活をするようになったため、不安な思いが強くなった。日頃から利用していた地区福祉委員会のふれあい喫茶で行われている「福祉のまちかど相談」で、独居生活の不安や妻が退院した後の在宅生活への不安を相談された。相談を聞いた地区福祉委員会より高齢の独居世帯ということで民生委員児童委員に情報提供があり、その後民生委員児童委員からCSWに支援介入の依頼があった。

### 支援経過

- ・ 本人宅を訪問し、本人の思いや不安を聞き取った。
- ・ 妻が入院したことで話し相手がなくなり、色んな事に不安が高まっていたため、民生委員児童委員やCSWで本人宅を訪問、その都度の困りごとを聞き取った。
- ・ 妻の退院後の在宅生活に向けて、要介護認定を受けることを提案した。
- ・ CSWから地域包括支援センターに妻の要介護認定申請手続きを依頼した。
- ・ 本人の息抜きのため、地区福祉委員会が行うリハビリサロンに参加することを提案した。
- ・ その後リハビリサロンへ参加され、他の参加者とも話をされる中で妻が入院する前の心身状況に改善された。



支援初期

3か月後

### 主な関係機関・サービス等

- ・ 地区福祉委員会（福祉のまちかど相談・ふれあい喫茶・リハビリサロン）
- ・ 民生委員児童委員（本人の見守り）
- ・ 地域包括支援センター（妻の介護保険サービスの申請）

### 事例の振り返り・当事者が感じたこと

「福祉のまちかど相談」からつながった事例である。昨今では新型コロナウイルス感染症の影響もあり、外出の機会が減っている方が多いように思う。本人もほとんどの時間を自宅で過ごされていたが、近隣住民からの誘いがきっかけでふれあい喫茶に参加されていたため、相談につながった。

この「福祉のまちかど相談」の取組は、地域の潜在的なニーズをいち早く発見する有用な手段の一つとなっているが、地域の方々への認知度として低いのではないかと考えている。今後の目標として、引き続き「福祉のまちかど相談」の周知に努める一方、市内のどこに住んでいても必要な情報やサービスが得られるような仕組みづくりを考えつつ、CSWの周知とアウトリーチも積極的に行っていきたい。

また、日頃から関係機関や地域で活動されている団体等と連携を密に取ることで、相談者のニーズを把握し適切につなげていきたいと考える。

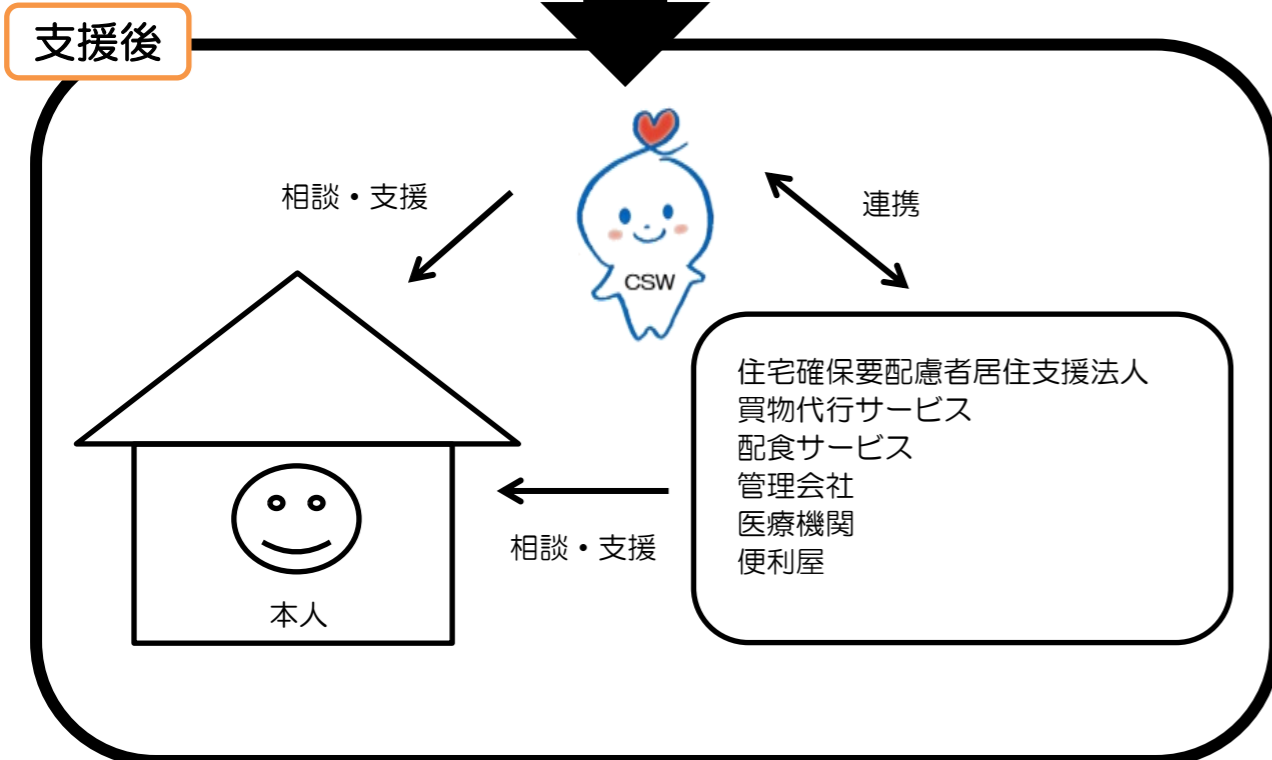
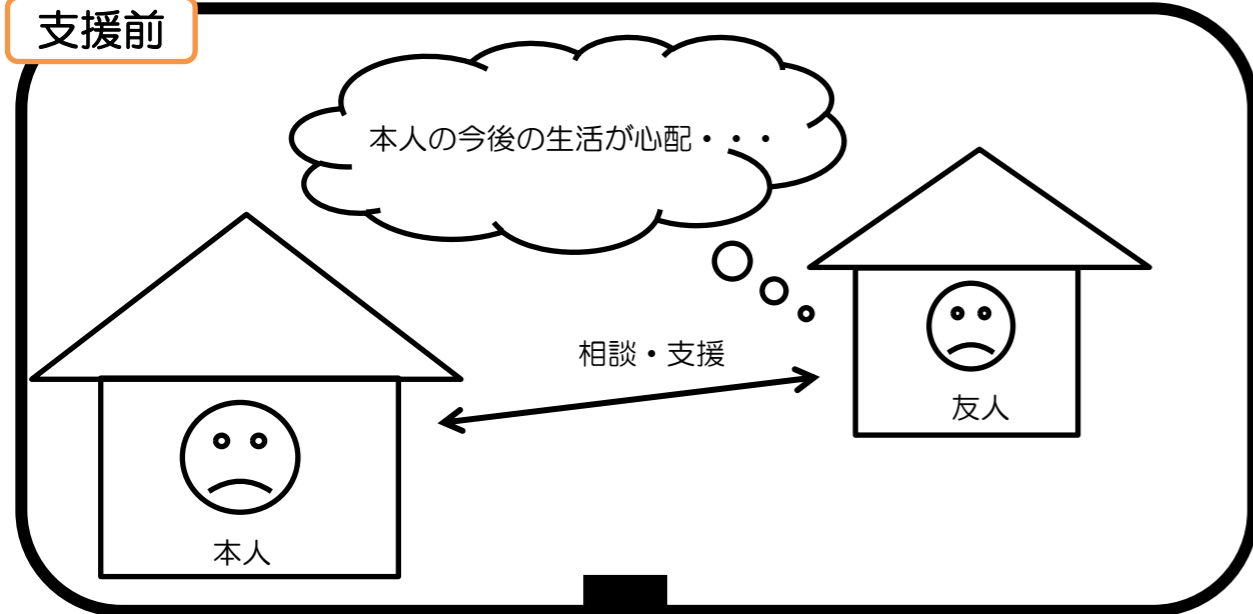
### ③ 障がい福祉サービスを希望しない方への支援

対象者 60歳代

世帯状況 ひとり暮らし

相談経路 友人 → CSW

相談主訴 友人（本人）の生活を支援してきたが、家賃滞納により2週間後に自宅を強制退居となってしまふ。本人の今後の生活が心配であるため、一緒に支援に入ってほしい。



#### 相談背景

これまでは近くに住む友人が本人の食事や洗濯を担い生活が成り立っていたが、強制退居により友人の支援を受けることが難しい状況になるため、本人の今後の生活を心配した友人からCSWに相談があった。過去に高次脳機能障がいの診断を受け通院していたが、本人は「医師と相性が合わない」と治療を中断していた。また障がい者手帳も期限が切れており、すぐに障がい福祉サービスに繋がられる状況になかったが、友人を介して本人が支援を希望されたため、介入することとなった。

#### 支援経過

- ・ 本人宅を訪問し、状況確認や本人の意思確認を行った。
- ・ 住宅確保要配慮者居住支援法人（以下「居住支援法人」）に相談し、家探しを依頼。
- ・ 配食サービスや買物代行サービスの情報提供を行った。
- ・ 精神科や内科の通院先を調整し、受診に同行した。
- ・ 定期的に電話や家庭訪問にて安否を確認し、訪問時にはゴミ捨てや掃除を行った。
- ・ 施設への入所を希望されたため、居住支援法人につないだ。
- ・ 一時入居施設へ転居することになり、荷物整理や住所異動の手続きを行った。



#### 主な関係機関・サービス等

- ・ 住宅確保要配慮者居住支援法人（転居支援）
- ・ 買物代行サービス（食事）
- ・ 配食サービス（食事）
- ・ 管理会社（安否確認・退居手続き）
- ・ 医療機関（診療）
- ・ 便利屋（転居時の不用品処分・荷物運搬）

#### 事例の振り返り・担当者が感じたこと

障がい福祉サービスを利用できるように精神科への受診調整を行うが、立地面や病院の対応に対するこだわりがあり、本人が納得できる医療機関が見つからず、制度や公的サービスに繋がらなかった。

本人の健康状態や居住環境が気がかりであったため、安否確認として本人と必ず面談できる朝の時間帯に訪問し、今後の生活をどうしていきたいのか本人の意向の整理を少しずつ行っていた。

その後、本人が施設の入所を希望され、便利屋や入所先の支援者と連携し転居に向けた支援を行った。また、本人の安否不明時に管理会社に連絡したことをきっかけに管理会社と関係を築けたため、転居に向けた手続きもスムーズに進めることができた。

サービスに繋がりにくい方だったが、CSWという立場を活かし、臨機応変に見守り対応を行う大切さと制度やサービスだけにとらわれず、本人の支援者を増やす方法に目を向けることを学んだ事例であった。

## ④ 働きたいけど、うまくいかない

対象者

20歳代

世帯状況

本人と父、母、弟の4人暮らし

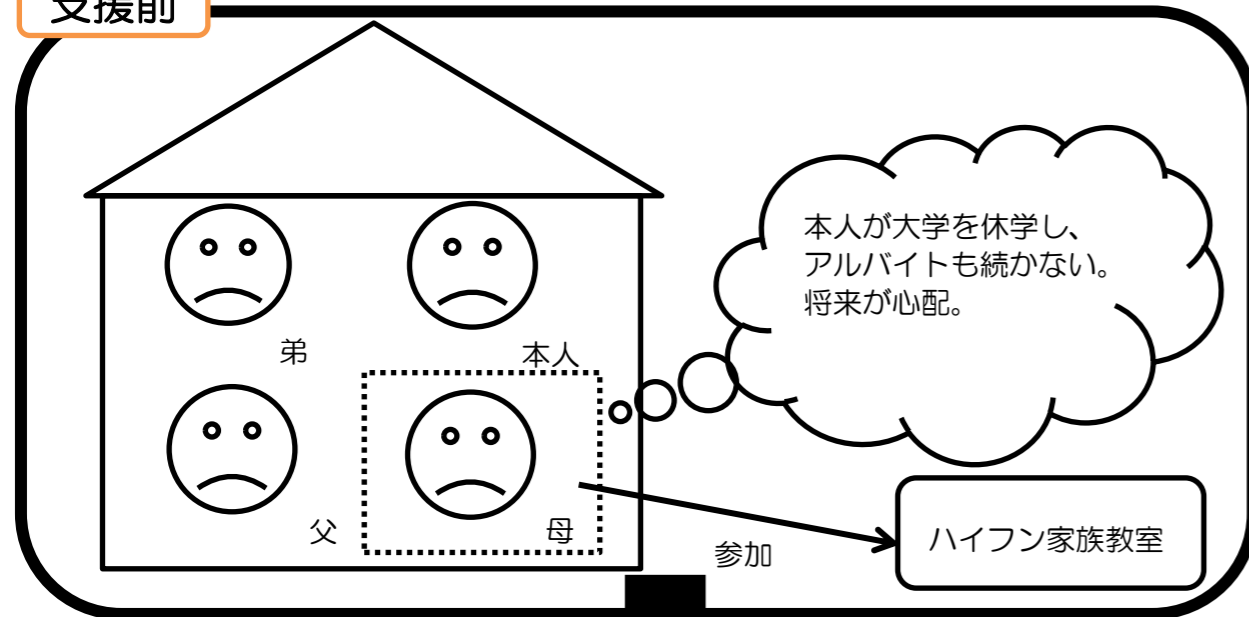
相談経路

母→ハイフン家族教室→CSW

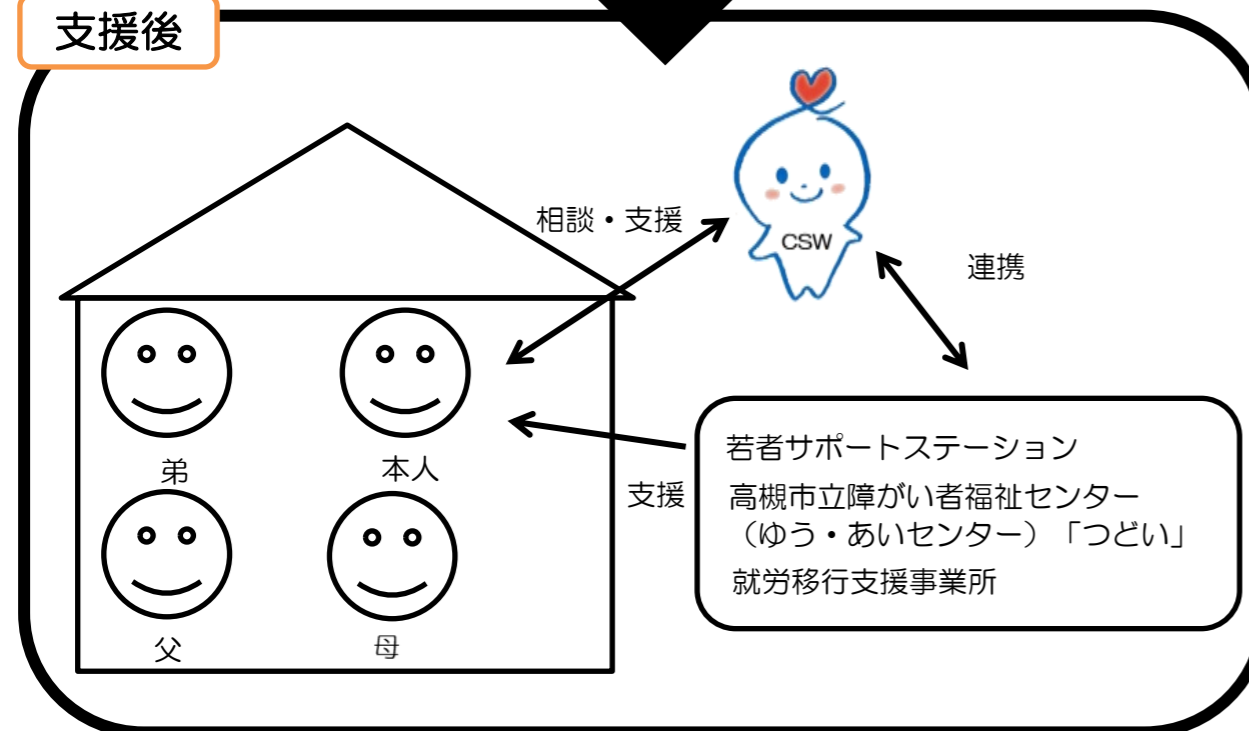
相談主訴

社交不安障害があり、大学に進学するも課題が負担で休学し、アルバイトを始めるも数回で辞めてしまう。本人のことを理解してくれるアルバイト先を紹介してもらいたい。

支援前



支援後



相談背景

本人は専門学校への進学を希望していたが、両親の希望で大学に進学。進学後1年経ったころから新型コロナウイルス感染症が流行し、大学が休校になった。また、新型コロナウイルス感染症のためオンラインでの授業になり、課題が過度な負担になった。そのため本人の異変を感じた家族の希望で休学することになった。

併せてアルバイトを開始したが、不安な気持ちが高まり、数回出勤し辞めてしまうことが続き両親は非常に心配している。精神科の通院もしているが本人自身はあまり困っておらず、周囲に相談したいという気持ちはあまりない。母がハイフン家族教室に参加されたことをきっかけに、CSWの支援に繋がった。

支援経過

- ・母と本人と一緒に来会し、雑談などを通して関係づくりを行った。
- ・また、アルバイト先での過ごし方や今後の進路について一緒に考えた。
- ・アルバイトが続かない原因を探るため、本人の希望もあり若者サポートステーションに繋がった。
- ・大学の課題が負担で単位が取れなかったため退学し、本人の強い希望で調理師専門学校に進学することになった。
- ・母の勧めで、ゆうあいセンターで実施している「つどい」に参加した。
- ・調理師専門学校に進学するも前期で退学し、就労移行支援事業所に通うことになった。



支援初期

22か月後

主な関係機関・サービス等

- ・ハイフン家族教室
- ・若者サポートステーション (就労支援)
- ・高槻市立障がい者福祉センター (ゆう・あいセンター) 「つどい」 (居場所)
- ・就労移行支援事業所 (就労支援)

事例の振り返り・担当者が感じたこと

ハイフン家族教室に家族が参加されたことで、CSWに繋がった事例である。

初めて市社協に来会されたときは、本人の中に相談したいという気持ちはあまりなく、寡黙な印象だったが、面談やメールのやり取りを繰り返す中でいろいろなことを話してくれるようになった。

「自分是可以する」という思いが強く、アルバイトや大学の応募なども自分ですするという行動力もあった。何度うまくいかなくてもあきらめずにチャレンジしていく姿勢は、本人の強みだと感じた。一方で、自分に合ったアルバイト先や進路を選択したり、自分の行動を変容させることができず、いろいろなことを継続していくことが難しかった。

その後、面談やメールでのやり取りを繰り返すうちに、初めての場所や人が多い場所が苦手であることを少しずつ認識され、本人の口から話せるようになるまで自分の特性の理解が進んだ。その結果、専門学校に進学する際には自分で環境を整え、事前に準備をすることができた。

しかし専門学校に通い続けることが難しく、前期で退学する結果となってしまった。本人が強く希望して進学しただけに残念に思う。ただ、これからの長い人生の中で自分の特性を理解していくためのスタートに立てたのではないかと考える。

今後本人から困りごとについての相談があれば、CSWとして一緒に考えていきたい。



## 活動の振り返り・今後に向けて

令和4年度より新型コロナウイルス感染症による制限も徐々に緩和され、「福祉のまちかど相談」、「コミュニティボランティア活動」、「ハイフン～みんなの和～」、「ハイフン家族教室」等、CSW の取組も新型コロナウイルス感染症流行以前と同様に開催することができました。また、安心して相談頂けるよう訪問や来所での面談についてもマスクの着用や面談時のパーティション設置など、感染症対策に配慮しながら実施しました。

近年においては、地域住民や地域の様々な機関からの相談件数は年々増加しています。その背景には、地域のつながりの希薄化と社会的孤立、生活様式の多様化に伴い、問題が見えにくくなったことが要因の一つと考えられます。

複雑化、複合化した課題への支援は、ひとつの専門機関で対応することが困難になってきており、日頃から地域で福祉を支えている地区福祉委員会や、民生委員児童委員、福祉施設などの様々な分野の団体や機関と連携し包括的な相談支援体制を構築していくことが課題解決の糸口の一つになると考えています。

そのような中、CSW では地域の相談窓口として「福祉のまちかど相談」の拡充に力を入れています。平成27年度から開始した「福祉のまちかど相談」は、実施地区が年々増加し、現在は19の地区福祉委員会で実施されています。「福祉のまちかど相談」は、地域住民だからこそ気づくことができるささいな変化に気づき、つなげるなど、地域住民が潜在的に抱える問題の早期発見・早期解決に寄与していると考えます。

また令和4年度は市内の各すこやかテラス（市老人福祉センター）でも「巡回相談」を開催し、地域の方々にCSW や社会福祉協議会について知っていただけるよう努めました。

「ハイフン家族教室」については、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら予定どおりすべて開催することができ、延べ95名の方に参加いただきました。回を重ねるごとに参加者の方は増えており、家族への支援の必要性が高まっていることを実感しています。

私たちCSWの活動は、地域住民、各種専門相談機関、行政機関、福祉団体・施設、医療機関等の協力によって成り立っています。地域共生社会の実現に向けて、社会福祉協議会が目指す『誰もが安心して暮らせる地域づくり』を進めるためにも、他機関と連携しながら「顔の見える関係づくり」や「切れ目のないネットワークの構築」を目指していきたいと考えています。今後ともCSWの活動にご支援、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

社会福祉法人  
高槻市社会福祉協議会  
CSW 一同

## 用語解説

### 【サ行】

#### ■住宅確保要配慮者居住支援法人 P14.15

住宅確保要配慮者（低所得者、高齢者、障がい者、子育て世帯、その他住宅の確保に配慮を要する者）が賃貸住宅に円滑に入居できるよう、情報提供・相談や見守りなどの生活支援等を実施する法人として都道府県が指定するもの。

#### ■就労移行支援事業所 P16.17

一般企業への就労希望者に、一定期間、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練を行う。

#### ■障がい児者相談支援事業所 P1

障がいのある人が日常生活や社会生活を営む上で、困ったことやわからないことなどがあった場合に、相談することができる事業所。また、障がい福祉サービス等利用のための利用計画の作成、施設等から地域での生活に移行するための支援を行う事業所。

#### ■すこやかテラス（市老人福祉センター） P5.18

高槻市内にお住いで60歳以上の方が無料で利用でき、富田・郡家・春日・芝生・山手の市内5か所にある施設で、健康増進やレクリエーションなどの事業を行っている。囲碁・将棋や健康器具などの様々な施設を利用頂けるほか、「高槻ますます元気体操」をはじめとする介護予防教室、全館でWi-Fiが利用できるためICT講座（スマホの使い方など）にも力を入れている。

#### ■生活支援サポーター P10.11

生活支援サポーターとして登録した市民が、高槻市内在住で概ね65歳以上の方を対象に、高齢者の生活のお手伝いを短期的に行うボランティア。

### 【タ行】

#### ■地域包括支援センター P1.7.10.11.12.13

高齢者が住みなれた地域で、安心してその人らしい生活を継続できるよう、介護をはじめ、福祉、医療などさまざまな面から支える地域の拠点として市内12か所に設置されている。保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャーなどの専門職が、高齢者への総合的な支援を行う。

■地区福祉委員会 P3.12.13.18

概ね小学校区を単位として37地区で組織され、市社協との協働により、地域の福祉ニーズを掘り起こし、そこに住むすべての住民が安心して暮らせるまちづくりを行う推進役。住みよい福祉のまちづくりを進めることを目的に、住民が主体となって運営している地域福祉の重要な担い手。

■つどい P16.17

ゆう・あいセンター（高槻市立障がい者福祉センター）で行われているグループ活動の一つ。高槻市内在住で人付き合いが苦手な方や居場所が欲しい方にグループワークを実施し、良好な人付き合いや外出体験を提供する。スタッフには精神保健福祉士や看護師がおり安心して参加することができる。

【ハ行】

■ふれあい喫茶 P3.12.13

地区福祉委員会が主催し、ひとり概ね100円程度の参加費により、月に1回から週に1回の頻度で、公民館やコミュニティセンター、自治会館や公営住宅の集会所で行う、誰もが立ち寄れる居場所。

【マ行】

■民生委員児童委員 P12.13.18

国の委嘱を受けた地域のボランティア。高齢者や障がい者、児童など地域で支援が必要な人を行政などに繋げる窓口の役割を担っている。

【ワ行】

■若者サポートステーション P16.17

働くことに悩みを抱えている15歳～49歳の方を対象に、就労が定着するまで支援をする厚生労働省委託の支援機関。



## 令和5年度 コミュニティソーシャルワーカー（CSW）活動報告集

発行 社会福祉法人 高槻市社会福祉協議会  
編集 高槻市社会福祉協議会 地域共生推進課  
発行 令和5年8月

〒569-0065  
高槻市城西町4番6号 高槻市地域福祉会館

TEL (072) 674-7494

FAX (072) 661-4901

ホームページ <http://www.ta-city-shakyo.com/>

