

令和4年度 大田区地域福祉コーディネーター 活動報告書

～孤独・孤立することのない
誰もが豊かに暮らせる地域を目指して～

令和5（2023）年3月
大田区・社会福祉法人大田区社会福祉協議会

参考文献

- (1)「地域共生社会のポータルサイト」厚生労働省
- (2)「大田区の重層的支援体制整備事業の構築イメージ」大田区

令和4年度 地域福祉コーディネーター活動報告書 令和5（2023）年3月発行

- 社会福祉法人 大田区社会福祉協議会
- 社会福祉法人 池上長寿園
- 社会福祉法人 響会
- 社会福祉法人 白陽会

【問い合わせ先】

社会福祉法人 大田区社会福祉協議会
〒144-0051
東京都大田区西蒲田7-49-2 大田区社会福祉センター
TEL 03-3736-2266 FAX 03-3736-5590
E-MAIL kyousei@ota-shakyo.jp
HP <https://www.ota-shakyo.jp/cooperation/csw>



1. 重層的支援体制の構築に向けて

(1) 重層的支援体制整備事業とは

大田区では、令和2年6月の社会福祉法改正を受けて令和4年度から「重層的支援体制整備事業」に取り組んでいます。令和4年度は移行準備期間として大森地区をモデルに重層的支援会議を開催し、令和5年度から本格的に実施します。

重層的支援体制整備事業とは、これまで取り組んできた「高齢者」「障がい者」「子ども」「生活困窮者」などの分野別による支援だけでは「8050問題」、「ダブルケア」や「世帯が孤立している状態」など複雑化・複合化した課題への対応が難しいため、分野による制度の壁を超えて包括的に支援を進める体制づくりを行う事業です。

(2) 重層的支援体制整備事業の実施のポイント

重層的支援体制整備事業では、区市町村全体の支援機関・地域関係者が相談を断らず受け止め、つながり続ける支援体制を構築するために「属性を問わない相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」の3つを一体的に実施することを必須にすると国は示しています。

① 分野を問わない相談支援(断らない相談・アウトリーチ)

これまでの分野別の相談だけでなく、相談窓口が世帯全体の課題をまるごと受け止め、関係機関が連携することで早期に課題に取り組み、支援が届きにくい人には相談機関が積極的に出向いて相談にのるアウトリーチの手法を活かして支援を届けることが大切です。

また、複雑・複合化した課題は早期の課題解決が難しい場合も多く、今までのような課題を解決する支援の他に孤独・孤立を防ぐ、つながり続ける支援が必要です。

② 参加支援

支援を必要とする方の中には、社会との接点が途切れてしまい孤立している方も少なくありません。世帯の課題を解決したとしても自立した生活を送るためには地域社会とのつながりや協力は不可欠です。

様々な事情によって途切れてしまった地域社会との接点を回復するため、本人の状況に応じて地域資源等につないでいくのが参加支援です。具体的には「交流の場づくり」や「社会参加のサポート」の他、地域で生活をするための基盤となる「居住支援」や「就労支援」も参加支援とされています。

③ 地域づくりに向けた支援

上記の支援を実施していく上で最も大切になるのが地域づくりに向けた支援です。特に注目されているのが、地域の方々の「交流と参加の場」を整えていくことです。前述のとおり、課題は複雑・複合化していてその全てに行政が対応していくことは不可能です。そのため地域の方々による多様な交流の場と参加の場を整えていくことで孤立を防ぎ、相互に支え合う関係性を広げていくことが求められています。

(3) 重層的支援体制整備事業と地域福祉コーディネーターの役割

「分野を問わない相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」を一体的に実施していくために、地域福祉コーディネーターは個別の相談と地域の活動をつなげ、地域の方々が支え合う仕組みを作り、誰もが孤独・孤立することのない地域を目指していきます。

本報告書では、頻出用語を下記のように表記します。

地域福祉コーディネーター	→	地域福祉Co
大田区社会福祉協議会	→	社協
重層的支援体制整備事業	→	重層事業
新型コロナウイルス感染症	→	コロナ

2. 地域福祉コーディネーターの役割

個別の活動と地域の活動をつなげ、地域で住民同士が支え合う仕組みを展開することで地域で孤立する人をなくしていくことを目指して、以下の役割を担っています。

地域に出向き、困りごとを把握 (断らない相談・アウトリーチ)

取り組み事例 3・4ページ参照

積極的に地域に出向き、住民との信頼関係を築きながら、地域の課題や個別の困りごとを把握していきます。地域の中のちょっとした困りごとや、どこに聞いたらよいかわからない相談などに応じます。



関係機関との連携、多様な社会参加への支援

取り組み事例 6・7ページ参照

一人ひとりの困りごとの状況に合わせ、地域や関係機関の方々と連携し、課題解決を目指す支援とつながり続ける支援を行っていきます。また、支援を必要とする人が支えられるだけでなく、役割を持ち、支える側にもなるような参加支援を進めていきます。



地域づくりに向けた支援

取り組み事例 5ページ参照

それぞれの困りごとを地域の中で共有し、解決に向けて話し合い、行動していくことができる仕組みを地域の方々と地域福祉Coの専門性を活かして共に考えていきます。



3. 取り組み事例

東糀谷六丁目相談会の取り組み ～地域の方々の声なき声に耳を傾けたい～

1. きっかけ

東糀谷六丁目は高齢化率63.9%（大田区全域21.6%）、年少人口も約3%と、少子高齢化が進んでいる地域です。地域福祉Coは、地域包括支援センター糀谷と話し合う中で、住民の中には福祉サービスが届きづらく、孤立や生きづらさを抱えている人がいるのではないかと考え、令和3年8月、自治会協力の下、地域包括支援センター糀谷と連携し、自治会の集会室で相談会を実施することにしました。

2. 活動経過

令和4年度は「まだ表明されていない地域の声に耳を傾けること」を目指し、月1回相談会を実施しました。口コミを含めた周知により、少しずつ新しい相談者が来室するようになりました。

相談者の多くは複数の課題を抱えており、最初から困っていることを話してくれるわけではありません。例えば、最初は「見守りキーホルダーの登録」という目的で来室された方が、話を聞いていくうちに、近隣の方を心配する声や、身寄りがいない寂しさを話してくるようになりました。

そのため、相談会では、丁寧かつ継続的に話を聴くことを心掛けています。また、相談室へ入りやすくするために元看板屋である自治会長と一緒に「相談会の看板」を作成し設置したところ、問い合わせも増えてきました。

また、自治会長から「新型コロナウイルス予防接種の予約ができない住民がいるかもしれない」という話があり、自治会・地域包括支援センターと『ワクチン接種予約支援会』を実施し、新規の相談者も訪れました。

相談室に来られない方については、家庭訪問等のアウトリーチを行いました。相談会だけではなく、地域の方々が気軽に集まれる居場所の必要性を感じました。



3. その後の展開

来年度は「住民同士がつながれる地域づくり」を目指し①地域の方々が親しみやすい「相談室づくり」②アンケート調査を用いた表明されていない地域の声や課題の把握③多様な関係機関との連携の推進④地域の方々が集まれる交流会の実施を目指します。

POINT

地域福祉Coの地域アセスメントから課題に取り組んだ事例です。自治会・地域包括支援センターと協力して一緒に実施することや、目に見える課題だけでなく、ここで暮らす方の背景を考え、様々な工夫をしたアプローチが必要と認識しています。

「なんでも相談窓口」開設から1年半 ～寄り添いつながり続ける支援～

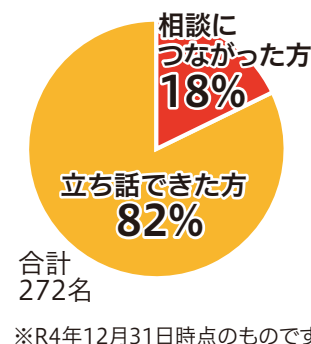
1. きっかけ

コロナ禍の影響もありフードパントリー（食料支援）の利用者数が倍増し、主催団体の代表より「パントリー利用者に食料を渡すだけで、お話を伺う余裕がなく、困りごとを抱えている方もいるのではないか」という相談を受けました。そこで、地域福祉Coは、困りごとを早期に見つけ、解決につなげたいという想いから、まずは1人でも多くの方とつながれるよう「なんでも相談窓口」として活動をすることにしました。

2. 活動経過

相談しやすいきっかけづくりのため、チラシや相談窓口の連絡先が記載してあるカードを渡し、立ち話から何気なく困りごとを聞き取れるような声かけをしていきました。困りごとの内容は「仕事・家計の心配」「高齢者の健康不安」「外国人の方の言葉の壁」「子育ての悩み」「障がいのある方の生きづらさ」等多岐にわたり、複合課題も散見されたため、地域の資源や関係機関に連携先を広げていきました。また月1回の会場での相談がその場限りとならないように主催団体と終了後の振り返りを行い、情報や課題の共有を行うことで、共に支え合う関係が深まるように工夫しています。

COがつながることができた方々



ある70代の方からこんなご相談もありました…

引っ越したばかりで近所に知り合いもいない。新しい生活にも慣れてきたので、自分にもできるボランティアがあれば紹介して欲しい!



地域福祉Coの対応

地域の活動団体に相談し子ども食堂のお手伝いと登下校の見守りボランティア活動につながりました。

3. その後の展開

地域福祉Coにとってフードパントリー会場での「なんでも相談窓口」は、利用者につながり続ける大事な場になっています。すぐに相談につながらないことも多いですが、つながり続けているからこそ見えてきた課題もあります。相談したいときに相談ができる顔の見える関係づくりを行い、寄り添い続けることで、困りごとを早期に見つけ、解決につなげていくことを目指しています。

また、個別の課題を地域の課題として取り組むべく、地域の方々、関係機関等と情報共有の場を増やし、ネットワークを広げ、それぞれが持つ強みを活かした地域づくりを行っていきます。

POINT

こちらから出向いていくアウトリーチの手法でSOSが出しにくい方を早期に相談につなぐための取り組み事例です。

生活困窮の方は孤立されている方も多く、地域のフードパントリーなどの場で、いつでも気軽に相談できる場所があることは大変貴重なことだと思います。

“いま”だからこそやる ～無理せず楽しくやり続けることを大切に～

1. きっかけ

令和3年コロナ禍での自粛期間の真ただ中、高齢者が集まるサロン「虹の部屋」の代表から「長い自粛期間で、高齢者が多いので活動再開は厳しいが『ここは、いつも開いていることに意味がある』ので、何か地域の方々に使ってもらえないか」という相談をいただきました。

地域福祉Coは、単なる場所貸しではなく、虹の部屋自体の活性化につなげたいと考え、信頼関係が構築できるようになればと、個人や地域の活動団体に声をかけました。

2. 活動経過

NPO法人や、暮らしの保健室、活動をしたい地域の方々など、多様な活動につなぐことで人々との交流が生まれ、相互に行き来をしたり、講座等を開催してもらったり、老若男女が集う場となり、多世代での活動が展開されるようになっていきます。

また、フードロスの問題に興味を持たれたスタッフからの相談があり、虹の部屋の前に常時BOXを設置し、寄附を募るフードドライブの取り組みを行うことになりました。

地域の方々が毎日のように寄附品を入れてくれることに「雨だったのにお米が寄附されていた」「地域の方々のつながりを感じる」など日を追うごとにスタッフから喜びの声があがるようになり、スタッフの方々の意識が「コロナだからできない」から「今できることを無理せず楽しんでやっとう」に少しずつ変化していきました。

3. その後の展開

当初は社協に寄附する予定であった集まった食品を、コロナ禍以前まで行っていたバザーのノウハウを活かして「おすそわけ会」という形で地域のお困りの方にお渡しすることになりました。

ただ食品を渡すのではなく、地域の方々が交流できるように、おむすびや、豚汁などを手作りしたり、子ども向けにプレゼントを用意したりと毎回工夫を重ねています。

「寄附が集まっちゃって、おすそわけ会やらなくちゃいけないから大変！」と言いながらも楽しそうに取り組んでおられ、2年たった現在は、協力して下さる自治会や、準備を手伝って下さる方々も増え、地域の活動として続いています。



POINT

地域福祉Coが代表の意向を汲み取って信頼できる多様な団体とつないだこと、活動を無理なく楽しんでいることが継続している理由だと思います。
ひとつの団体だけでなく自治会などの様々な方と一緒に考え、取り組むことが大切です。

ボランティアをきっかけに地域デビュー ～思いと意欲をつなげ居場所づくりを支援～

1. きっかけ

知的障がい者グループホームの管理者より入所者の活動の場についての相談が入りました。33歳の男性Kさんはアパレル系会社で働く真面目な男性です。コロナ禍の影響で仕事が減少し、自宅待機命令が増えたが自室にいてもゲーム以外にすることがなく、一人で出かけられる場所もないため、地域で何かできることがあれば紹介してほしいとの希望でした。

地域福祉Coが面談したところ、「特に希望はないが、できることがあれば何でもやってみたい」とのことでした。また、食べるのが好きで太ってしまい「運動をして痩せたい」という思いがあることもわかりました。

2. 活動経過

地域福祉Coは近隣の特別養護老人ホームに同行し、ボランティア活動の紹介等の情報提供を行いました。加えてKさんは月に一度、社協で行われている切手整理ボランティアに参加するようになり、徐々に活動回数の増加を希望される様になりました。

また、Kさんの希望を受けて、地域福祉Coは日頃から関わっている地域の関係機関や活動団体に呼びかけを行い、活動場所を探しました。すると複数の団体から、自宅を開放しての協力や活動に使用しているレンタルスペースの提供等、いくつかの提案の声が届きました。

検討の結果、近くの教会に場所を借りることになり、教会職員や地域福祉Coと週一回から活動を始めることになりました。

切手整理ボランティアは楽しく会話をしながら継続でき、その中で徐々にKさんに様々な趣味があることがわかりました。Kさんから「野球が好き。スポーツがしたい」との希望があり、教会にはスポーツができる場所が完備されていたことから、職員の協力でキャッチボールや卓球を始めることにしました。



3. その後の展開

Kさんはその後、自宅近くのグループホームに転居され、休日には電車でスポーツのできる教会に通い、引き続き卓球を楽しんでいます。Kさんの意欲と地域の思いがつながり、Kさんは現在、グループホームに暮らしながら地域社会に居場所と仲間を広げることができています。

POINT

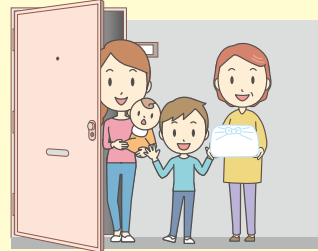
地域福祉Coが本人の思いを受け止め、障がいを持つ男性の社会参加を支援した事例です。地域福祉Coの呼びかけに地域の団体が様々な提案をしており、普段から地域福祉Coが地域の団体と良好な関係を築くことが重要であると再認識させられました。

4. いろいろなカタチの参加支援

参加支援とは、既存の制度ではなかなか対応が難しいニーズに応えるため、本人の想いと地域の社会資源との間のコーディネートを行い、多様な社会とのつながり作りに向けた支援が重要です。

「就労支援・中間就労」「居住支援」「通いの場」「居場所」なども「参加支援事業」に含まれます。令和4年度に行った「参加支援」の一部をご紹介します。

【ほほえみごはん事業での参加支援】



「ほほえみごはん」は、ひとり親家庭について、食支援と見守り活動を通じて、地域の方々とのつながりをつくることを目的としている社協の事業です。地域のボランティアさんが食料を持って訪問をすることで気軽に話をすることができ、新たな関係性の構築につながっています。事業を利用した方から「私もボランティアとして活動したい」と話され、参加支援としてもつながりつつあります。

※ほほえみごはん事業とは、区内の子育て世帯へ、地域のボランティアが食料等をお届けする活動です。

【若年性認知症デイサービスHOPEとの連携】

HOPEさんとはフードドライブで集まった食品を子ども食堂へ運搬する協力をいただいたことをきっかけにつながりが生まれました。

コロナ禍で、利用者さんの活動場所が減ってしまったとの相談があり、高齢者サロンのフードパントリーの食品仕分けをお手伝いいただくことになりました。スタッフと一緒に作業を行うことで、多世代交流の場にもなりました。

さらに、切手ボランティアも開始し、年齢や病気に関係なく誰もが地域で活躍の場があり、誰かの役に立つことができるということを実感していただきながら活動されています。

今後も様々な活躍の場に参加してもらえようお手伝いしていきます。

※HOPEとは、下丸子高齢者在宅サービスセンター内の大田区若年性認知症デイサービス事業です。

※切手ボランティアとは、使用済切手を整理し、換金してお米を購入し、ひとり親世帯にお届けする活動です。



久が原ふれあいサロン「虹の部屋」での食品の仕分け

【“生きづらさ”を抱えている方々への居住支援】

社会とのつながりを回復するための、安定的な住居の確保や、新たな環境に適応できているかをゆるやかに見守る定着支援も「参加支援」の1つです。

転居先探しは、精神疾患等を抱えた方にとっては、短時間に多くの重要な決断を迫られるため、多大な緊張とストレスがかかります。

本人のペースに寄り添いながら丁寧に支援を行い、転居後に地域とつながれるように地域の活動を紹介しています。しかし、転居に伴うストレスが強すぎて、支援者の手を離してしまうことや中断などを余儀なくされることもあります。つながり続けることを大切に取り組んでいます。

5. 統計と分析

【地域福祉Coの地域支援の統計】

1. 相談支援の内容

令和4年度の地域福祉Coの地域支援は70件でした。これは、単に情報提供や他の団体につないだ等の支援ではなく、継続的に支援を行った件数です。主な地域支援の内容は表1のとおりです。

表1 地域福祉Coの主な地域支援

子ども食堂の立ち上げ支援	地域の話し合いの場づくり
買い物難民地域での移動支援	地域での相談会の開催
フードパントリーの立ち上げ	居場所の運営企画の相談
障がい者の活動の場の支援	学生と地域の交流の場の創出

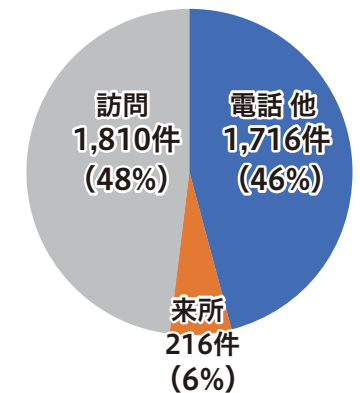
2. 地域福祉Coの活動

地域支援を行う上で一番大切にしているのは、地域や団体等との信頼関係です。時には関係構築のため50回以上訪問することもあります。

地域福祉Coの地域支援の活動の半数は訪問による活動であり、年間1,810件となっています。この数を地域支援の70件で考えると1件あたり25回以上の訪問数となり、月に2回以上訪問していることとなります。

地域福祉Coは訪問での関係づくりから地域支援が始まると考えています。

図1 地域福祉Coの地域支援活動数



3. 参加支援

個別の相談で関わった237名のうち、27名の方に参加支援を行っています。ひきこもりがちな方を地域の居場所へつなげ、就労に向けた準備を行ったり、不登校でなかなか外出が難しいお子さんに得意なアクセサリー作りを依頼し、地域のお子さんにお渡しするなどの活動を行いました。

ご本人に役割とつながりがあることで課題が好転したり、安心感が生まれることもあります。地域に住むすべての方に役割と、社会とのつながりがある地域を目指して活動を続けていきます。

表2 参加支援の有無

参加支援	なし	あり	合計
ケース数	210	27	237
割合	89%	11%	100%

※本ページの数値は令和5年3月31日時点のものです。



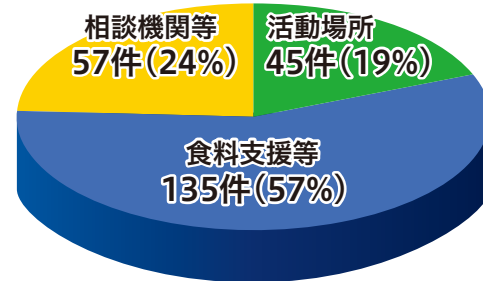
お子さんが作成してくださったアクセサリー

令和4年度 地域福祉Coの個別支援の統計

1. 地域福祉Coへの相談のきっかけ

相談のきっかけは、食料支援からの相談が半数以上を占めています。その他に子ども食堂などの地域の活動場所への訪問時に相談があることが特徴的です。図1のとおり全237件のうち45件が活動場所からの相談となっています。従来の相談機関に行きづらいという方の相談も散見されました。

図1 相談のきっかけ(全237件)



2. 相談内容と地域福祉Coとの関わり

相談内容の内訳は、生活困窮の相談が一番多く、136件でした。次いで精神疾患や病気、家族関係の相談が多くなっており、表1のように分野を問わずに様々な相談がありました。

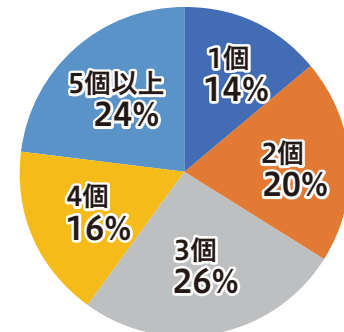
相談の背景には、複数の困りごとが絡みあっていることが多く、図2のように合計で8割を越えています。

このような相談に対して地域福祉Coは、困りごとの解決に向けて一緒に取り組んでいます。外出が難しい方の自宅でお話を伺ったり、必要な方には一緒に相談窓口へ出向いたりしています。これまでどこにも相談したことの無い方の85%が、地域福祉Coへの相談をきっかけに相談機関や地域の活動につながりました。

表1 地域福祉Coへの相談内容

ゴミ屋敷	8050問題	ペット問題
不登校	詐欺被害	近所トラブル
ギャンブル	出産費用等	離婚協議
虐待・DV・ヤングケアラー		社会的孤立

図2 1人あたりの困りごとの数



3. 誰もとりこぼさない「地域づくり」に向けて

本人と地域福祉Coとで困りごとの解決に取り組みながら、地域とのつながりを絶やさないことが孤立を防ぐことにつながるの思いから、個別の支援と地域の支援とを両輪として活動を行っています。

そのためには地域福祉Coと専門職、地域の方々との協働が必要です。それぞれの強みを活かして誰もが自分らしく住み続けられる「地域づくり」を共に行っていきます。

※本ページの数値は令和5年3月31日時点のものです。

6. まとめ

①令和4年度の活動を振り返って

令和4年度の個別の支援ではコロナ禍での生活が困窮した方への相談対応をはじめとして、様々な困りごとを抱えた方への支援を丁寧に行ってきました。相談をまるごと受け止め、相談者との信頼関係を築き、その中で社会とのつながりをもてるよう個別の困りごとを解決できるよう取り組んでいます。

また待っているだけでなく、地域に出向き、地域の方々や各種機関と協働し、地域の支援を行う活動が増えてきています。個人や地域に寄り添う支援を一体的に展開する中で現在、地域の方々、ボランティア、社会福祉法人や大学、各種団体、企業等との協働や学びあいの機会が増加し、顔の見える関係づくりが深まっています。

今後これらを、個別の支援と地域の支援を一体的に推進する地域ネットワークにまで広げ、地域の方々ができる仕組みを整備していくことが、大事な役割と考えています。

②今後について～重層的支援体制整備事業の実施に向けて～

これから地域で豊かな生活を送っていくためには、①家族・世帯全体を支える支援、②制度の枠に縛られない支援、③地域の中で孤立しない支援を多様な人々とともに行うことが求められます。

大田区は、令和5年度から重層事業を本格実施し、社会的に孤立している人を取りこぼさず、排除しない地域社会を構築していきます。今までのような問題を解決する支援の仕組みだけでなく、専門職や地域の方々がつながり続ける支援が求められています。そしてそのつながりを広げていくことが重要だと考えています。

これからも大切な価値観を共有できる人との関係やつながりをつくり、地域の方々、行政や専門機関等と連携し、地域福祉を推進していきます。

