



地域とともに暮らしを支える
「見守り相談室」
活動報告集

◆本事業のあらましと本冊子の構成◆

「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」では、各区社会福祉協議会が「見守り相談室」を設置。コミュニティソーシャルワークの機能を包含し、次の3つの機能を一体的に推進しています。

機能①

要援護者情報の
整備・管理

機能②

孤立世帯への
専門的対応

機能③

認知症高齢者等の
行方不明時の
早期発見

本冊子では、機能①～③ごとに、機能の概要と展開のポイントを整理。ポイントに沿った特徴的な取組みなどを紹介しています。

本事業は、区の特性に応じたカスタマイズや独自性が重視されています。本冊子で紹介している内容は主だった動きを中心としており、すべてを網羅しているものではありませんのでご了承ください。

はじめに

「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」（以下、本事業）は、平成 27 年 4 月に、市内各区でスタートしました。

市民が抱える暮らしの困りごとは、複雑化・多様化・深刻化しており、「支援が必要でありながら、適切な支援につなげていない人をいかに把握し、支えるか」が大きな課題となっています。

そして、災害時に支援が必要な人に対する見守りや平時からのつながりのあり方、地域で孤立している人に対する専門的なサポート、認知症高齢者等の行方不明時の対応などが全市的な共通課題であることを背景として、本事業は、行政と地域が保有する要援護者情報を活用することで、地域におけるよりきめ細やかな見守りネットワークの実現をめざすものとして構築されました。

事業実施にあたっては、各区の社会福祉協議会（以下、社協）が「見守り相談室」を設置し、福祉専門職の「見守り支援ネットワークー」（区によっては“CSW”＝コミュニティソーシャルワーカーと呼称）と、要援護者への同意確認をおこなう「調査員」を配置。全市的な事業の標準形は示されたうえで、各区の特性に応じたカスタマイズや、先行事業を踏まえた区独自の展開がされています。

大阪市社協としては、各区社協の支援・調整をおこなう立場から、事業構築・推進にあたってのワーキングチームの設置・運営や、情報交換会・研修の開催、各区における事例の収集・発信などをおこなってきました。

本事業は、地域住民が抱える暮らしの課題と向き合い、住民同士のつながり・支え合い活動を推進するものであり、地域福祉推進の中核的な役割を担う社協として欠かすことができない重要な事業です。そうした観点から、大阪府福祉局、各区社協の協力のもと、事業 1 年目を中心とした全体的な動きや、特徴的な事例を取りあげ、冊子としてまとめました。

ここに収録した事業展開・事例は市内全体の動きの中で一部ではありますが、本冊子が、事業経過や特徴的な実践の蓄積・発信や、また各区におけるさらなる発展の一助となれば幸いです。

目次

事業のあらましと本冊子の構成／はじめに

目次・・ 1

機能① 要援護者情報の整備・管理	2
都島区社協／「自分たちで見守りを」の意識を高める	3
西区社協／定期的に課題を持ち寄り、継続的な活動へ	5
住吉区社協／重層的・段階的にすすめる見守り活動	7
淀川区社協／地域とともにすすめる災害時要援護者支援	9
大阪市社協・各区社協／「見守り活動の手引き」で意義・視点を共有	11

機能② 孤立世帯への専門的対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・12

見守り相談室による個別支援・掲載事例一覧・・・・・・・・・・・・・・13

支援事例1／地域でのつながりづくりを橋渡しする・・・・・・・・・・・・14

支援事例2／地域の支援者と福祉専門職の協議の場で事例を共有・・・・15

支援事例3／制度の狭間の支援から専門相談機関へつなぐ・・・・・・・・16

支援事例4／複合的な課題を抱える世帯への支援・・・・・・・・・・・・・・17

支援事例5／当事者に寄り添い、居場所・役割づくりへつなぐ・・・・・・18

北区社協／事例検討の積み重ねと地域づくりへの展開・・・・・・・・・・19

大阪市社協・各区社協／スキルアップのための事例検討型研修を開催・・21

機能③ 認知症高齢者等の行方不明時の早期発見	22
阿倍野区社協／事前登録時に地域の支援者とつながるしくみ	23
平野区社協／事前準備を重ね、地域で「声かけ訓練」実施	25
各区社協／認知症への理解を広げる機会をつくる	27
各区社協／新たな見守り協力事業者の開拓・参画	28

資料集	29
今後のさらなる推進に向けて	31
各区見守り相談室 連絡先一覧	32

機能①

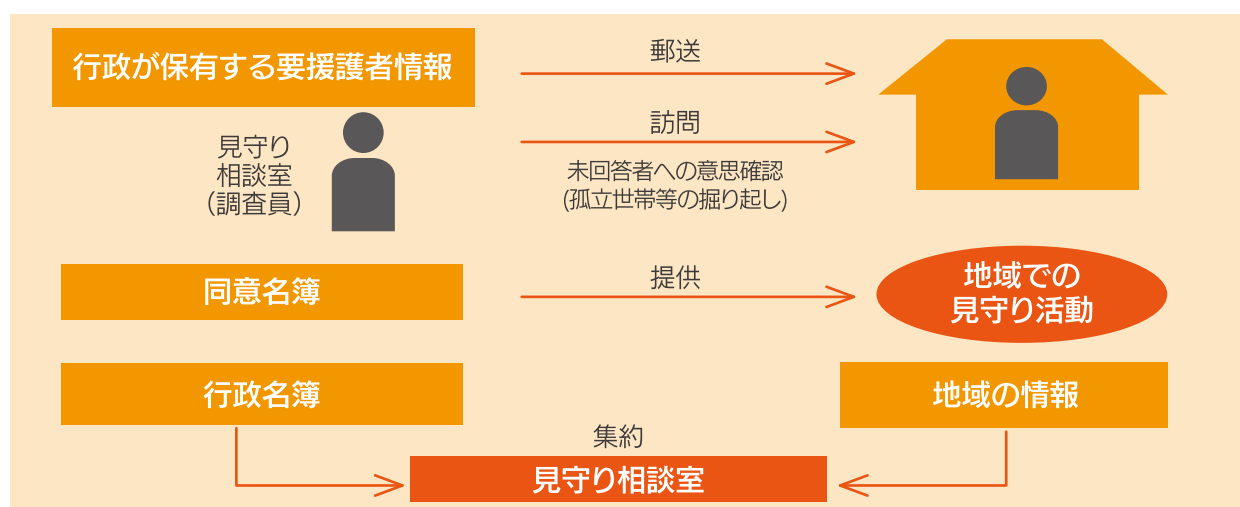
要援護者情報の整備・管理

行政情報を活用して、身近な地域での見守りへとつなぐ

地域における平時の見守りと災害時の避難支援への備えを強化するため、行政名簿を活用するとともに、地域で把握した要援護者情報も合わせて、実用的な「要援護者名簿」の完成、地域での活用をめざすものです。

行政が保有する要援護者情報をもとに、地域への提供について、郵送により本人に同意を確認します。

※平成27年度は、「避難行動要支援者名簿」の65歳以上の高齢者（要介護3以上もしくは要介護2以下で認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上）に重点をおいて実施しました。



同意の確認ができなかった人（未回答者）には、調査員が各戸訪問により本人の意向を確認します。その際、専門的支援の必要性が高いものの十分な支援を受けていないケースを把握した場合は、見守り支援ネットワークカーによる支援へとつなぎます。

同意のあった要援護者については、各区長と協定を締結した地域団体に同意名簿を提供し、地域での見守りへとつないでいきます。

機能① 展開のポイント

- 見守り活動に向けて、地域住民の主体性を高める仕掛けをつくる
- 見守り活動の担い手が課題や悩みを持ち寄れる場をつくる
- 具体的・定期的な活動として、見守り活動を推進する
- 災害時の支援を見据えて、平時からつながりをつくる

機能①
要援護者情報の
整備・管理

機能②
孤立世帯への
専門的対応

機能③
認知症高齢者等の
行方不明時の早期発見

都島区社協

「自分たちで見守りを」の意識を高める

行政情報を活用しながら、地域住民が「自分ごと」として見守り活動をすすめることをめざして、都島区社協では、地域単位での学習・話し合いの場づくりをすすめています。

機能① 展開のポイント

- 見守り活動に向けて、地域住民の主体性を高める仕掛けをつくる

■ 住民の暮らしの視点から「見守り」を考える

区の北部に位置する大東地域。平成28年2月8日に開かれた「見守り活動の進め方入門講座」に、町会長、女性部長、民生委員等の計25人が集まりました。

大東地域・見守りの進め方入門講座プログラム

- 1 見守りネットワーク強化事業の説明
- 2 「見守りとは？」の話
- 3 要援護者情報のマッピング
- 4 ふりかえり

■ そっと支えるまなざしとプライバシーへの配慮を

見守り相談室・見守り支援ネットワーカーの竹越直子さん(=写真)は「見守りとは？」と題して、次のようなポイントで説明しました。

- 例えば、ご近所の〇〇さんは「以前より体を動かすのがしんどそうかも」。あるいは「物忘れがすすんでいるかも」。「これって不安かも…」
- こうした不安を感じるのは、周りの人、ご近所さん、そして何よりご本人。つまりこのことは、「私たちみんなの問題」と言えます。
- 高齢になることで、心身の状況が変化すると、子どもとの同居や施設入所をすすめられるかもしれません。それでも「今まで住んでいたこの地域で、今のままだええねん」。そんな普通の暮らしへの願いを、無理のない形で支えていくために…「ご近所でちょっとお互い気をつけてみませんか？」



ご近所の〇〇さんが、新聞を取り込んでいるか、ごみ出し、あいさつの様子に変わりはないか。日頃の「暮らしぶり」を気に掛けることも見守りになります。

そんな「見守り」が「見張り」になってしまわないために、竹越さんは「大切なのは、そっと支えるまなざしとプライバシーを守ること」とまとめました。

要援護者情報のマッピングで気づきを共有

後半は、地域でのつながりの現状を確認し、これからの見守りについて考える機会として、見守りに同意している要援護者の情報を住宅地図と照合(=写真)。

この場に参加している人が、「知っている人」「知らない人」「その他・ご近所で気になる人」の3パターンで、色を分けて印をつけました。



◆マッピング作業のすすめ方◆

- 1 隣接する4町会程度でテーブルを囲み、住宅地図を広げる
- 2 要援護者名簿に掲載している人(同意された方)について一人ずつ地図上の位置を確認する
- 3 この場に参加している人が「知っている人」=緑、「知らない人」=赤、「その他・ご近所で気になる人」=青 の3色に分けて地図上に印をつける

「同意しているという情報があれば、普段から声をかけやすい」

最後に、見守り相談室の話とマッピング作業を通した参加者の気づきを共有。これまでの地域のつながりを感じさせる発言が出る一方、今回新たに知った情報も多くあり、「見守りに同意しているという情報があれば、普段から声をかけやすい」との声もあがりました。

こうした講座開催は、地域単位で見守りの必要性を確認・実感しながら、見守りの活動のあり方を考えるための第一歩と言えます。

ほかに、都島区社協では、地域会館に白紙の同意書を置き、行政の要援護者名簿にはない人であっても、地域において「気になる人」に手渡しをすることで登録を促し、見守りにつなげていくなど、住民が「自分たちの活動」として見守りをすすめられるような工夫を取り入れています。

◆ふりかえりで寄せられた住民の声◆

地域でも実際に、宅配の牛乳瓶が置いたままだと気づき、一命を取りとめたことがありました

名簿には、これまで近所でお世話になった人たちが並んでいました。これから恩返しをしたいと思います

印をつけた人以外にも、地域で見守っている人・見守っていきたい人はもっています



事例から学ぶヒント!

- 住民が「自分ごと」として見守り活動を捉えられるようなストーリーで伝える
- 行政名簿情報とこれまでの地域情報を重ね合わせる場面をつくる

機能①
要援護者情報の
整備・管理

機能②
孤立世帯への
専門的対応

機能③
認知症高齢者等の
行方不明時の早期発見

西 区社協

定期的に情報を持ち寄り、継続的な活動へ

見守り活動が地域に根づいた息の長い活動となるよう、西区社協では、地域ごとの「組織化」「基盤づくり」に重きを置いたはたらきかけをすすめてきました。

機能① 展開のポイント

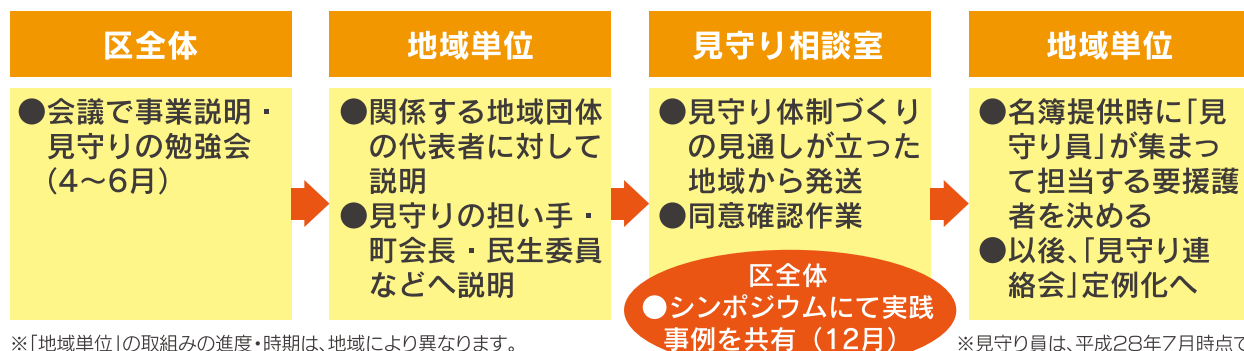
- 見守り活動の担い手が課題や気づきを持ち寄れる場をつくる

各地域で説明を重ねて「見守り員」を組織化

区社協では「初年度は地域の基盤づくりを着実に」という方針のもと、見守りの必要性が各地域で理解・共有されるよう、幾度となく地域に足を運び、説明を繰り返してきました。区全体では、見守りの意義や実践事例を学ぶシンポジウム(=写真)を開催。そうした意識づけから、各地域で「見守り員」と呼ばれる見守りを担うボランティアを組織化してきました。



平成27年度 見守り活動推進の流れ

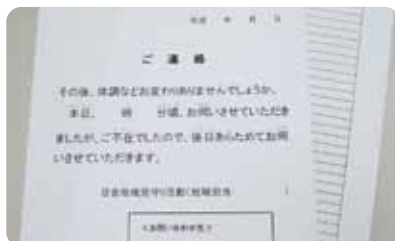


まずは顔合わせ・以後は対象者のペースに応じて

具体的な活動に向けて、見守り相談室では「まずは一度、対象者を訪問してみてください」「見守りのペースは、対象者の状況に応じて。目安として“月1回”程度は、訪問や電話などで、状況確認を」と提案。地域住民による主体的な活動となるよう、地域ごとに話し合いで、どの見守り員がどの要援護者を担当するかを決めて、活動をスタートします。活動に必要な見守り員証、不在箋、記録用紙などは、見守り相談室で作成しています。



▲見守り員証を発行(顔写真貼付)



▲不在箋と記録用紙



▲訪問時に持参する各種おたより

■ 気づき・情報・体験を持ち寄る「見守り連絡会」

日頃の見守り活動を下支えするのが、地域が主催して2か月に1回程度開かれる「見守り連絡会」。

ここには、各地域10数人程度の見守り員などのボランティアのほか、地域社協会長、見守りコーディネーター（各地域1人配置）、区社協、区役所からも参加しています。

平成28年7月時点で、区内14地域中8地域で開催しています。

見守り連絡会の主な構成・議題

見守り員（町会役員・民生委員など）

地域社協会長

【主な議題】

①各担当要援護者への
訪問状況の報告

連合町会長

ネットワーク
委員長

②情報交換

区役所

見守り
コーディネーター
（区独自事業により
各地域1人配置）

区社協
（見守り相談室・
地域支援担当・
包括支援センター）

■ 息の長い活動に向けて、担い手同士で支え合い・高め合う

連絡会では、まず見守り員が担当している要援護者の状況を報告。例えば「〇〇さんに、なかなか会えない」という報告に対しては「あの人がやったら、元気に歩いてたで」「この人に聞いてみたらどう？」などご近所同士ならではの助言も見られます。

「このような定期的な集まりがあってこそ、見守り活動が継続できる」と西区社協の河合幹彦事務局長。見守り員にとっては「次の連絡会までに訪問を」と、活動にリズムをもたらしめているようです。

見守り支援ネットワークの松本紗弥香さんも「見守り相談室の認識が広がり、見守り員から相談があったケースに同行訪問したり、専門的対応につながるが増えた」と、この場の効果を実感しています。



▲ほんでん本田地域の連絡会。10人の見守り員が各自3～5人を担当

「見守り連絡会」がもたらす効果

- 活動の意義を共有・実感し、個々の意識が高まる
- 方法・視点を学び合い、不安・負担感を軽減
- 定期的な情報共有で、異変があれば早期に気づく
- 住民と専門職の接点をつくり、連携を促進
- 地域でのさらなる展開を話し合う基盤となる

※西区社協からの聞き取りに基づき作成

事例から学ぶヒント！

- 担い手と専門職の集まりを通して、無理のない・息の長い住民活動をバックアップ
- 区社協が提案し、決めるのは住民。地域ごとのペース・話し合うプロセスに伴走する

住吉 区社協

重層的・段階的にすすめる見守り活動

孤立死防止のための支援の仕組みとして、住吉区では平成26年から、区独自の「地域見守り支援システム」を推進しています。

災害時要援護者対策と、地域における日常的な見守り体制を一体的なものと捉え、見守り活動がすすめられています。

機能① 展開のポイント

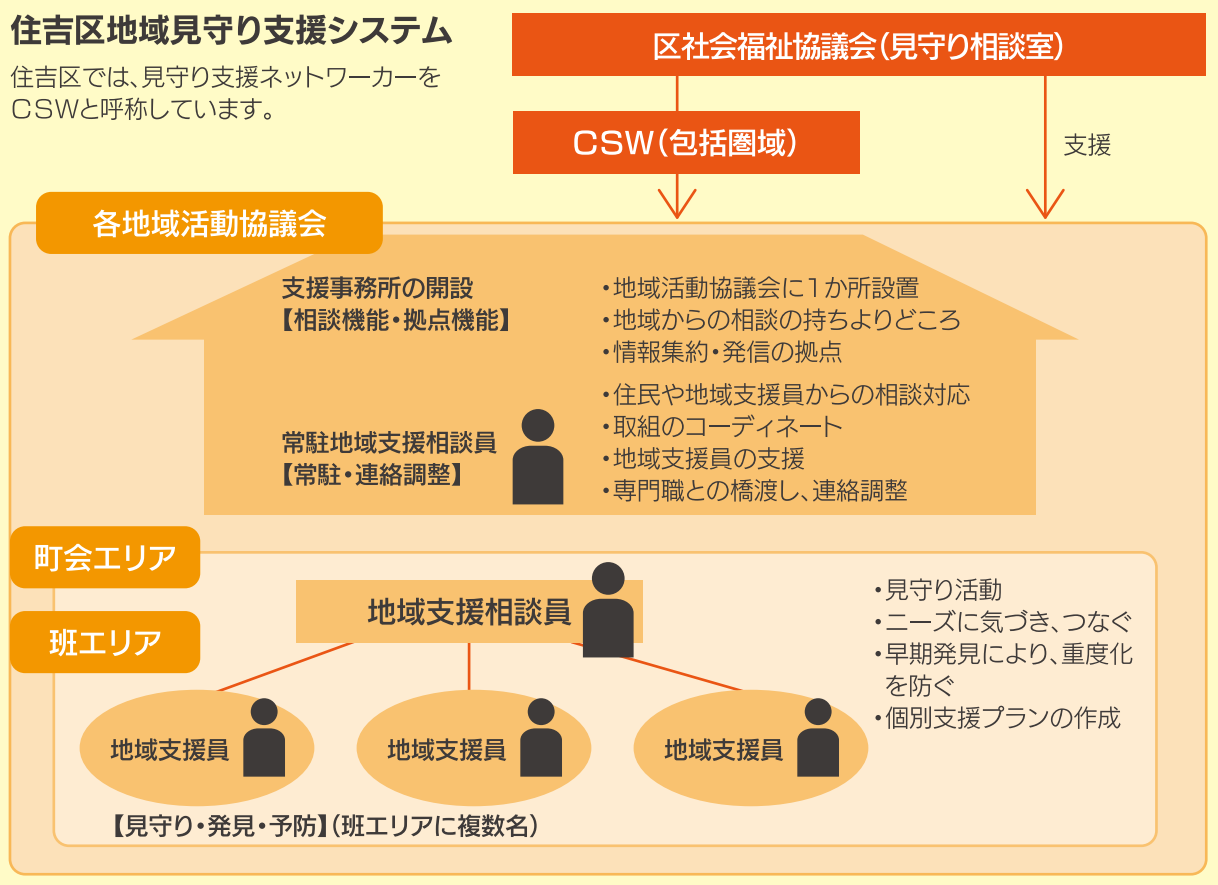
- 具体的・定期的な活動として、見守り活動を推進する
- 災害時の支援を見据えて、平時からつながりをつくる

日頃の見守り・声かけを災害時の支援に活かす

「地域見守り支援システム」では、地域活動協議会において支援事務所を開設し、地域支援相談員を配置。町会・班単位の体制をつくりながら、区から提供される「災害時要援護者台帳」をもとに、要援護者の方々への声かけや見守り活動を行い、顔の見える関係を作っていきます。さらには、災害時の「個別支援プラン」を作成し、もしものときの支援にも活かしていくことを見据えた、地域の支え合いの仕組みです。

住吉区地域見守り支援システム

住吉区では、見守り支援ネットワークをCSWと呼称しています。



CSW(コミュニティソーシャルワーカー)は福祉の専門職として、今ある福祉サービスでは対応が難しい課題や、複合する問題について一緒に考え、解決に向けて取り組みます。地域住民や各種団体と協力し、福祉に関する悩みを抱える方々を地域で支援していくネットワークをつくるとともに、災害時における要援護者支援の取組みとも連携を図っています。

■ 地域の主体性を尊重して、段階を追って丁寧に取り組む

区社協では、システムに即した拠点・体制づくり、具体的な声かけ・見守り活動、個別支援プランの作成に至るまで、地域で取り組んでいく流れを整理(=右図)。

各地域活動協議会に対して丁寧な説明を行い、十分な理解を得たうえで次の段階に進むなど、地域の主体性を尊重しながらすすめています。

また、見守り活動を担う地域支援員の方々には、区独自の「地域支援員 活動のてびき」を用いて、活動の中から得られた「いつもと違うサイン」に気づき、専門機関につなげてもらえるようはたらきかけています。

各地域での見守り体制づくりの流れ

支援事務所の設置

常駐地域支援相談員の配置

町会エリア地域支援相談員配置

班エリア地域支援員配置

台帳登録者訪問

声かけ・見守り

個別支援プランの作成

■ 地域流のモットーを拠り所に見守り活動を継続(山之内地域)

システムのさらなる推進を目的として、平成28年3月4日に開催された「孤立死ゼロフォーラム」では、見守り活動の実例として、山之内地域の取組みが報告されました。

山之内地域では、平成26年から「町会加入・未加入に関係なく」「ボランティア1人の担当は5人まで」「最初は2人1組で訪問」との方針で、見守り活動を始めました。

「週1回の見守り」とともに「月1回の会議」で気づきを共有。ここには、区社協、地域包括支援センター、区役所も参加しており、専門職と課題を共有するとともに、支援員同士でも困ったときに助け合える関係をつくっています。

息の長い活動となるよう「会議の中では情報共有が守秘義務は必ず守る」「訪問したら記録し、月1回の会議で提出」「ひとりで悩まない!ひとりで解決しない!支援相談員と相談」といったモットーを掲げ、意識を一つにして活動をしています。



▲実践報告をした山之内地域・地域支援相談員の畑山さん(左)と和田さん(右)



▲月1回の見守り会議の様子

事例から学ぶヒント!

- 区全体の重層的な仕組み、地域共通の見守り活動推進の流れを設計する
- そのうえで「地域ごとのペース」「地域流の活動方針」を大切にする

淀川 区社協

地域とともにすすめる災害時要援護者支援

平成27年度に見守りネットワーク強化事業が開始する以前から、数区において災害時要援護者支援の取組みがすすめられていました。

淀川区では、地域でのワークショップなどを取り入れながら、継続的につながりづくりをすすめています。

機能① 展開のポイント

- 災害時の支援を見据えて、平時からつながりをつくる
- 見守り活動の担い手が課題や悩みを持ち寄れる場をつくる

■「手あげ方式」から要援護者名簿・マップを作成

淀川区社協では、平成25年度に区独自事業「災害時要援護者支援事業」を受託しました。区内18地域に配置した調査員が窓口となり、地域住民が参加するワークショップを各地域で開催。要援護者への理解や、地域でできる支援について投げかけ、ともに考えてきました。

初年度は、町会の回覧板等を通じて、災害時の避難に不安がある人に自ら登録を申し出る「手上げ方式」により登録用紙を回収し、地域ごとの「要援護者名簿」と「要援護者マップ」を作成。

以後、事業名称は変わりながらも、一貫して要援護者の把握・支援に関する取組みを積み重ね、災害時だけの支援ではなく、住民同士の助け合いに結びつけていくことをめざしてきました。



事業をきっかけに生まれた
マスコットキャラクター
「あんぴちゃん」

淀川区における災害時要援護者支援の取組み経過

平成25年度

災害時要援護者
支援事業

- 「災害時要援護者とは、どんな人？」からスタート。
- 手上げ方式：災害時、自力での避難に不安がある方が自ら手を上げて登録。
- 名簿・マップを作成。

平成26年度

地域ささえ愛推進事業
(災害時要援護者支援)

- 同意方式：行政名簿をもとに、対象者に郵送。同意書返送での同意確認。名簿に追加。
- ワークショップで名簿を精査。要援護者と地域支援者のマッチング。

平成27年度～

地域における要援護者の
見守りネットワーク強化事業

- 見守り相談室を設置。未返送者への訪問、同意勧奨文書の発送などをすすめる。
- 名簿内容を精査し、優先度を確認。要援護者と地域支援者を結びつけることを重視。

■ 近隣だからこそ気づける情報をワークショップで共有

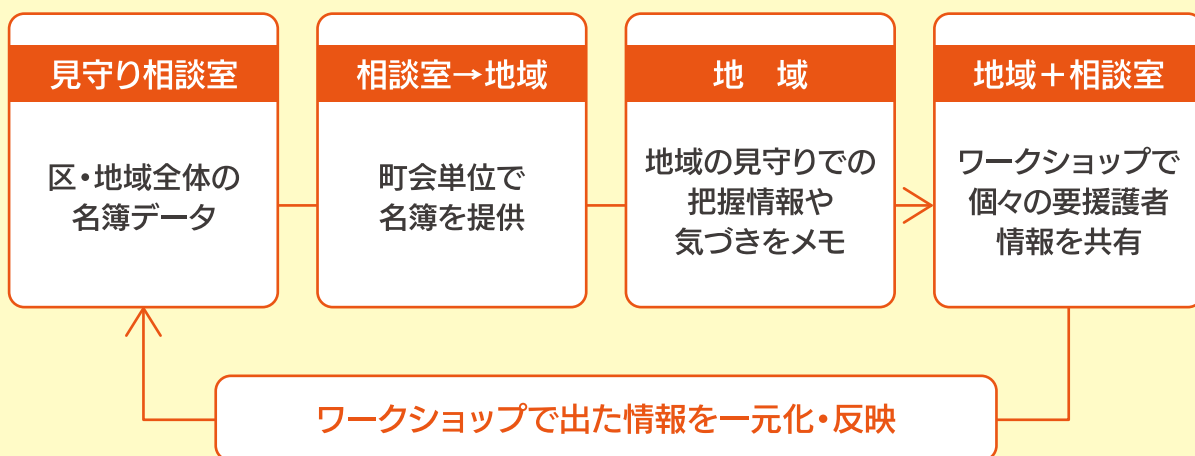
平成27年度に新事業へと移行してからも、地域でのワークショップを継続的に開催しています。

見守り相談室から提供した名簿には「備考欄」が設けられており、そこに地域における見守りや日常の接点で把握した情報・気づきをメモしておき、ワークショップで共有。例えば「手押し車で買い物に出かけている」「孫が隣の地域に住んでいる」といったご近所でこそ気づける情報を持ち寄り、一元化する流れとなっています。



▲ワークショップの様子

名簿情報と地域での把握情報を合わせる仕組み



■ 地域で孤立する人をつくらないために

認知症があっても、障がいがあっても、「地域で孤立する人をつくらない」。こうした共通認識をつくっていくことも、ワークショップのねらいの一つです。

地域によっては、地域内の福祉施設からもワークショップに参加。直接顔を合わせて、対話することで、もしものときの支援、そして日頃からの連携につながるよう、見守り相談室が調整役となっています。

また、災害時の避難行動について、リスクの高い要援護者に対しては「個別避難支援プラン」の作成をすすめるなど、先行事業からの積み重ねを活かしながら、「災害時の支援」と「日頃からの支援」を掛け合わせた展開をすすめています。



事例から学ぶヒント！

- 災害時を見据えた関わり(個別避難支援プラン作成など)と平時の支援をつなぐ
- 地域ごとのワークショップで、共通認識と出会いの機会をつくる

大阪市社協・各区社協

「見守り活動の手引き」で意義・視点を共有

大阪市社協と大阪市民生委員児童委員協議会は、本事業とあわせて、地域における見守り活動が一層推進されるよう、平成27年10月に冊子「見守り活動の手引き」を発行しました。

機能① 展開のポイント

- 見守り活動に向けて、地域住民の主体性を高める仕掛けをつくる

■ なんのための見守り? どうやるの? を解説

冊子では、見守り活動の目的・方法・留意点などを説明しています。例えば、次のようなポイントが掲載されています。

- 見守りは、近隣で互いに見守り・見守られる「支えあい」の活動。①発見・つなぐ、②見守り、③予防といった役割があります。
- 「訪問・電話」による見守りだけでなく、生活の様子や家の状態をさりげなく気にかけることも見守りになります。
- プライバシーに配慮して、知り得た情報は公言しない。ただし、本人に確認して情報提供する場合や、虐待のおそれ、生命に関わる場合は、その限りではありません。



各区・地域で活動の担い手への配付のほか、冊子を用いた学習会なども開催されています。

■ 事例を盛り込み 各地域で説明(港区社協)

港区社協では、冊子を用いて、各地域ネットワーク委員会で「見守り活動のあれこれ～なんで見守りって必要なん?～」と題した説明を順次実施しています。

平成28年7月13日に開催された八幡屋地域での会議では、見守り相談室・見守り支援ネットワークの田中未春さんが、見守りの役割・方法とともに、区社協が独自に作成した「見守り活動からつながったケース」を紹介。具体的な「気づき」から「相談」の流れに、参加者もうなずきながら真剣に聞きます。

「支援機関がキャッチできることは限られているけど、ご近所だからこそ気づけることがある」と同じ地域に住む人同士の気づきの大切さを強調。最後は「どこに相談していいかわからない場合などは、港区社協へ」と投げかけました。



▲ スライドを用いて説明する田中さん



◀店員さんの気づきから見守り支援へ

機能②

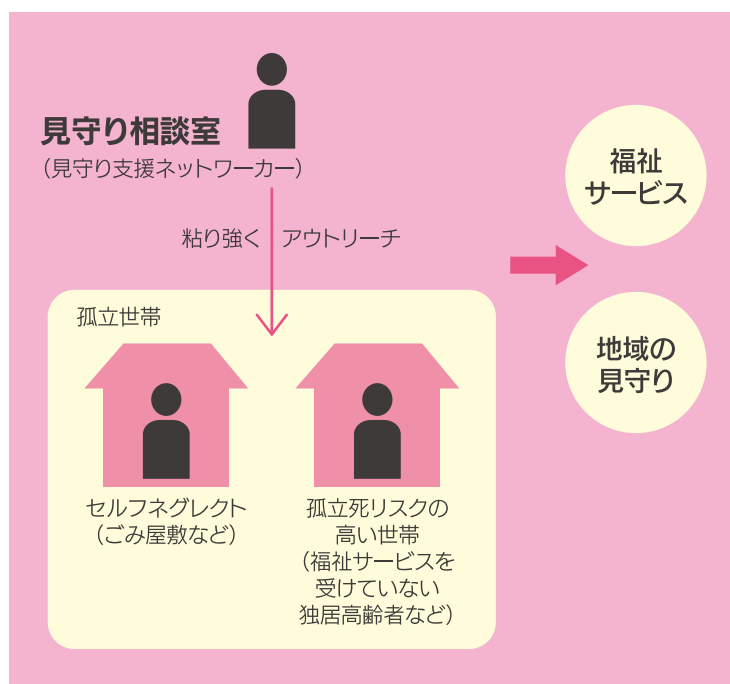
孤立世帯への専門的対応

支援の入口・出口に「地域」を見据え、個別の困りごとに寄り添う

地域・社会とのつながりから孤立している人や、制度の狭間に陥るような課題を抱える人、複合的な課題を抱える世帯などに対して、福祉専門職である見守り支援ネットワークが地域に積極的に向かい、自宅への訪問などにより支援します。

地域団体・関係者、福祉専門職・専門機関等からの情報、行政名簿の活用、相談窓口の周知等により、支援が必要なケースを把握します。また、ライフライン事業者等からの通報に対して、区役所等と連携しながら世帯状況を把握し、現地に向かい、安否確認などをおこないます。

支援が必要なケースには、ワーカーは、粘り強く訪問し、本人との間で信頼関係を構築し、専門的な支援体制をつくるとともに、地域での見守りや関係づくりにもつなげていくことをめざします。



機能② 展開のポイント

- アンテナ機能をもつ地域の支援者と連携し、身近な地域での気づきやつながりづくりを意識する
- 地域の支援者と福祉専門職の協働により支援する
- 制度の狭間の課題に対して、専門機関と連携しながら支援する
- 複合的な課題を抱える世帯に対して、多職種連携で支援する
- 当事者に寄り添い、その人らしさが発揮できる「居場所」や「役割」がある暮らしに向けて支援する

機能①
要援護者情報の
整備・管理

機能②
孤立世帯への
専門的対応

機能③
認知症高齢者等の
行方不明時の早期発見

見守り相談室による個別支援・掲載事例一覧

見守り相談室による個別支援事例について、展開のポイントに沿って5つの事例を取りあげています。「本人を取り巻く状況の変化」は、支援前・支援後の社会関係の変化と、見守り相談室の役割を中心に図解しています。(次のページから掲載。いずれも区名・詳細情報を伏せて、内容を一部改変)

	事例タイトル	キーワード	展開のポイント
事例1	地域でのつながりづくりを橋渡しする	・予防的支援 ・地域でのつながりづくり ・孤立死の防止	アンテナ機能をもつ地域の支援者と連携し、身近な地域での気づきやつながりづくりを意識する
事例2	地域の支援者と福祉専門職の協議の場で事例を共有	・地域ケアネットワーク連絡会 ・地域の支援者と福祉専門職の協働、情報共有	地域の支援者と福祉専門職の協働により支援する
事例3	制度の狭間の支援から専門相談機関へつなぐ	・制度の狭間の支援 ・専門機関へのつなぎ ・生活支援	制度の狭間の課題に対して、専門機関と連携しながら支援する
事例4	複合的な課題を抱える世帯への支援	・複合的な課題を抱える世帯への支援 ・生活困窮者 ・地域からの孤立	複合的な課題を抱える世帯に対して、多職種連携で支援する
事例5	当事者に寄り添い、居場所・役割づくりへつなぐ	・多様な主体からのニーズキャッチ ・ひきこもり支援 ・居場所・役割づくり	当事者に寄り添い、その人らしさが発揮できる「居場所」や「役割」がある暮らしに向けて支援する

その他にも、見守り相談室が関わる支援事例には、例えば次のようなケースがあります。

- 自宅がいわゆる「ごみ屋敷」状態の人への支援
- ライフライン事業者からの通報に基づく緊急対応
- 機能③により把握した行方不明のおそれがある認知症高齢者の地域での支援体制づくり など

用語解説・・・「地域福祉コーディネーター」とは

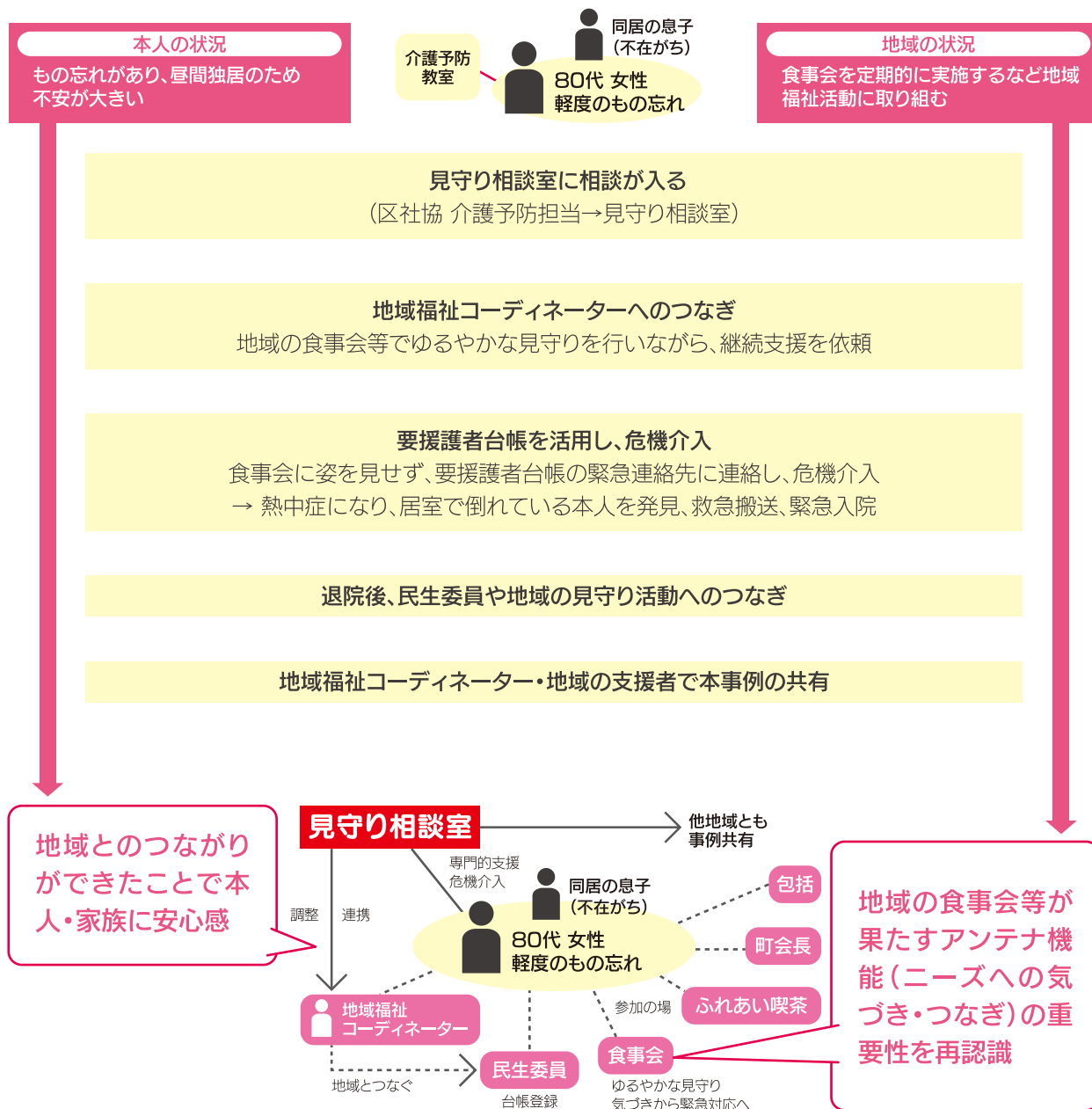
- 一部事例には、地域(およそ小学校区)ごとに配置され、主に地域会館等を拠点に活動する「地域福祉コーディネーター」が登場します。
- これは、平成24年度まで市内全域に配置されていた「保健・医療・福祉ネットワーク推進員」の再構築として、区ごとの独自事業に基づき配置されているもので、再構築される区は年々増加傾向にあります。区により「サポーター」「支援員」など名称が異なり、機能にも差異がありますが、本冊子では「地域福祉コーディネーター」と表記を統一しています。
- 地域でのつながりをつくり、暮らしを支える重要な役割を担っており、掲載事例からも、住民に近い立場での相談機能や、専門職と地域の担い手の調整機能を読み取ることができます。

ワーカーによる 支援事例 1

地域でのつながりづくりを橋渡しする

事例概要: 80代女性。海外出張が多く、不在がちな息子と同居。若干のものの忘れはあるが介護保険未申請。昼間独居のため、不安が大きいことから、本人が参加していた介護予防教室の担当者から見守り相談室に相談が入る。見守り支援ネットワークは居住地域の地域福祉コーディネーターにつなぎ、継続支援を依頼。地域の食事会、喫茶サロンにてゆるやかな見守りをおこなっていたところ、早期に体調変化の異変に気づき、一命を取りとめることができた。

◆支援経過／本人を取り巻く状況の変化◆



見守り支援ネットワークによるはたらきかけと本事例のポイント

- 地域とのつながりを見守り支援ネットワークがつくったことで、緊急時に早期対応ができた(予防的支援)
- 地域の支援者に本事例をフィードバックしたことで、地域における意識がより高まり、ニーズに気づくアンテナ機能の向上につなげることができた

機能①
要援護者情報の
整備・管理

機能②
孤立世帯への
専門的対応

機能③
認知症高齢者等の
行方不明時の早期発見

ワーカーによる 支援事例 2

地域の支援者と福祉専門職の協議の場で事例を共有

〔キーワード〕地域ケアネットワーク連絡会／地域の支援者と福祉専門職の協働・情報共有

事例概要：60代・女性。夫との2人暮らし。「2年位前から気になる行動がある」と近隣住民から相談を受けた地域福祉コーディネーターから見守り相談室に相談が入る。夜遅くに隣家の呼び鈴を何度も鳴らす、お金がなくなると訴えるなどの行動がある。夫は妻の症状に気づいているようであるが、支援を受けることには消極的。居住地域で定期開催されている「地域ケアネットワーク連絡会」において、地域福祉コーディネーター、地域包括支援センターの持つ情報を共有し、見守りを続けることとなる。

◆支援経過／本人を取り巻く状況の変化◆



見守り支援ネットワークによるはたらきかけと本事例のポイント

- 地域住民の身近な相談窓口である「地域福祉コーディネーター」との連携に加え、地域の支援者(地域役員、民生委員等)と福祉専門職(地域包括支援センター、見守り相談室、区保健福祉センター等)が定期的に協議する場を持つことで、顔の見える関係をつくり、早期の相談やタイミングを逃さない支援につながる

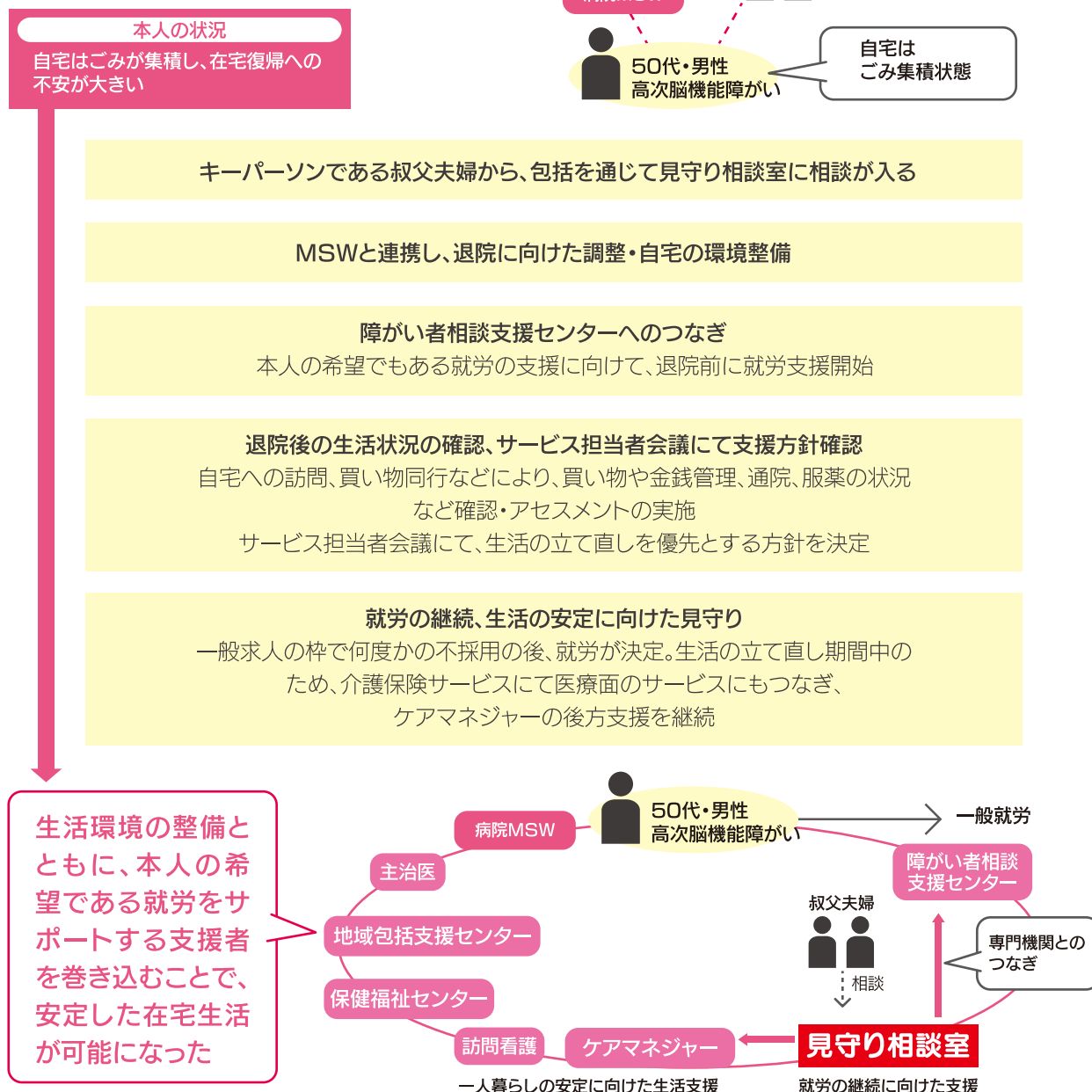
ワーカーによる 支援事例 3

制度の狭間の支援から専門相談機関へつなぐ

〔キーワード〕制度の狭間の支援／専門機関へのつなぎ／生活支援

事例概要：50代男性。軽度の脳梗塞による後遺症として高次脳機能障がい（注意障がい、同時処理能力に欠ける）がある。退院後の生活に不安を感じた叔父夫婦より、見守り相談室に相談。当初、障がい者手帳も、要介護・要支援認定もない状態であった。自宅にはごみが集積していることもあり、叔父夫婦の意向は施設入所であったが、「自宅に戻りたい」という本人の思いを大切にしながら病院のMSW（医療ソーシャルワーカー）と連携し、自宅の環境整備、退院に向けた調整をおこなった。さらに、障がい者相談支援センターと連携し、就労に向けた支援をおこない、一般就労による就職が決まった。

◆支援経過／本人を取り巻く状況の変化◆



見守り支援ネットワークによるはたらきかけと本事例のポイント

- 制度の狭間の支援の入口を担い、必要な専門機関につなぐこと、専門機関につないだ後も、支援の隙間を埋めるような動きにより、安定した生活の継続が可能になる
- 高次脳機能障がいの方が、残存機能を活かしながら就労できる場が必要であるという課題が見えてきた

機能①
要援護者情報の
整備・管理

機能②
孤立世帯への
専門的対応

機能③
認知症高齢者等の
行方不明時の早期発見

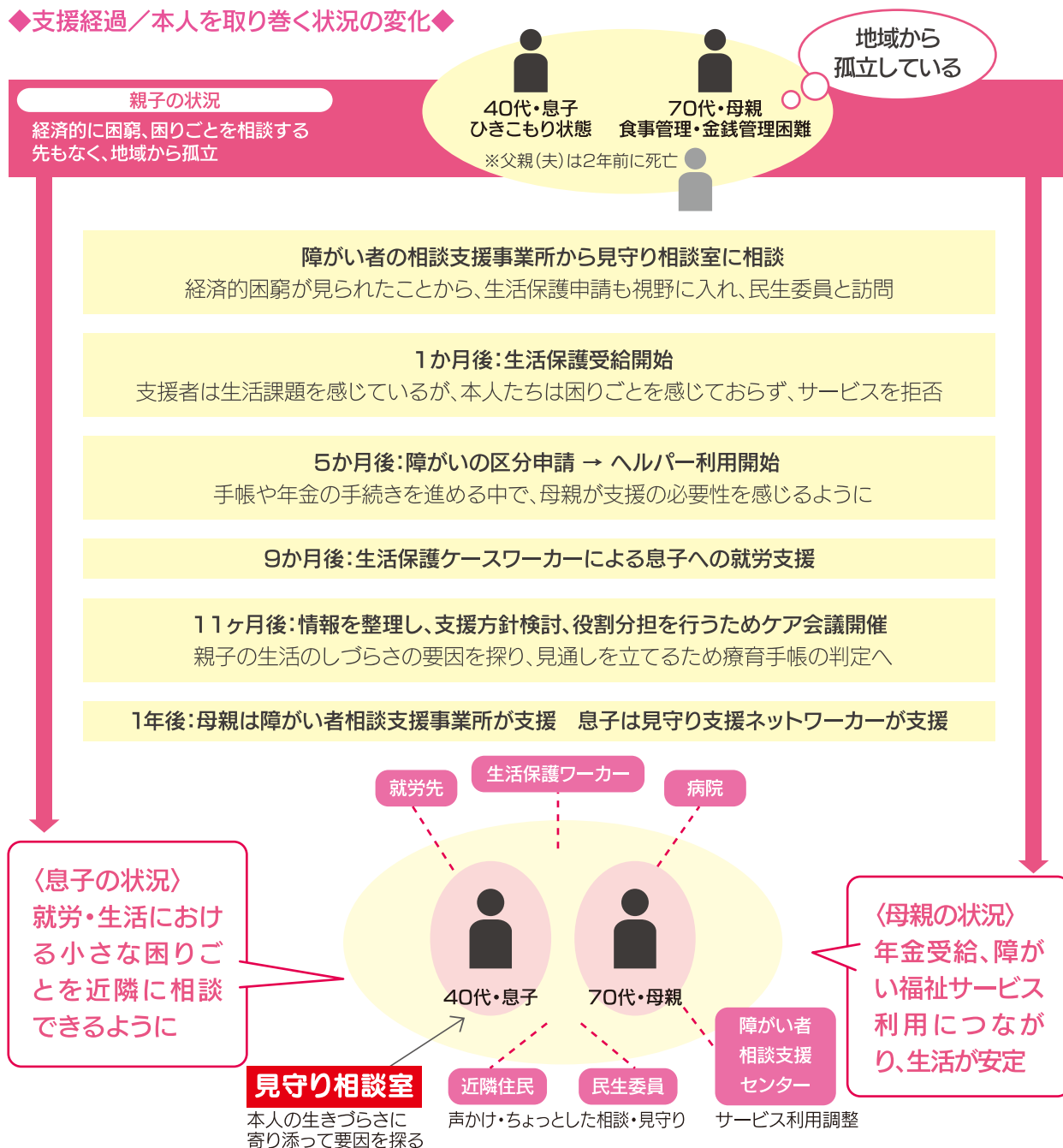
ワーカーによる 支援事例 4

複合的な課題を抱える世帯への支援

〔キーワード〕複合的な課題を抱える世帯への支援/生活困窮者/地域からの孤立

事例概要：聴覚障がいのある70代の母親と、40代の息子の世帯。夫が死亡後、生活が困窮し、金銭管理や生活上の困りごとが解決できなくなり、地域から孤立していた。障がい者の相談支援事業所からの相談で、生活保護や母親の障がい福祉サービス、民生委員等による地域の見守りにつながった。息子には障がいはなかったものの、社会経験不足による問題解決能力の低さが見られ、今後の人生に寄り添う支援が必要。

◆支援経過／本人を取り巻く状況の変化◆



見守り支援ネットワークによるはたらきかけと本事例のポイント

- 世帯としての支援の方向性と、親子各々の課題を整理することで、支援者が各々の役割のもと支援することが可能になった
- 地域から孤立していた世帯を地域につなげることで、生活の困りごとを身近な地域で解決できるとともに、定期的な見守りにより困りごとの早期発見が可能になった

ワーカーによる 支援事例 5

当事者に寄り添い、居場所・役割づくりへつなぐ

〔キーワード〕多様な主体からのニーズキャッチ／ひきこもり支援／居場所・役割づくり

事例概要：20代女性。ひきこもりの支援を行うNPOを通じて、見守り相談室に相談が入る。中学生の頃から、ひきこもりの状態。家で家事はおこなうものの、家族以外の人と接することができない。本人には「外に出たい、働きたい」という思いがある。本人の思いに寄り添い、関係づくりをおこないながら、福祉施設見学、散歩、買い物などの外出支援を経て、有償ボランティア登録につながる。今後は、生活困窮者自立相談支援機関とともに、就労体験へとつなげていく。

◆支援経過／本人を取り巻く状況の変化◆



見守り支援ネットワークによるはたらきかけと本事例のポイント

- 本人の思いに寄り添いながらの伴走型支援により、徐々に外出の機会を増やし、社会経験を重ねる支援をおこなったことにより、居場所・役割づくりにつながった
- 就労支援機関につながるまでの準備として、社会経験を増やすための活動の場や地域での居場所づくりが必要という課題が見えてきた

機能①
要援護者情報の
整備・管理

機能②
孤立世帯への
専門的対応

機能③
認知症高齢者等の
行方不明時の早期発見

北 区社協

事例検討の積み重ねと地域づくりへの展開

北区社協では、区独自事業も含めて計5人配置されているCSW(コミュニティソーシャルワーカー※)が中心となり、月1回の事例検討会を開催しています。

また、社協が持つ強みと区のしくみを活かして、一人ひとりの困りごとに向き合う、住民主体の新たな活動づくりが推進されています。

※北区では、見守り支援ネットワーカーをCSWと呼称しています。

機能② 展開のポイント

- 制度の狭間に対して、専門機関と連携しながら支援する
- 複合的な課題を抱える世帯に対して、多職種連携で支援する
- 当事者に寄り添い、その人らしさが発揮できる「居場所」や「役割」がある暮らしに向けて支援する

■ 複合化・深刻化するケースへの支援力を高めるために

CSWが支援する事例の中には「一機関では対応できない複合的な課題がある」「既存のサービスにあてはまらない」「支援を要すると見込まれる本人が支援を求めている」など、専門的な判断、多機関による連携、長期的な寄り添い型の支援が必要となるケースが少なくありません。

北区社協では、CSWが孤軍奮闘することなく、スーパーバイズを受け、支援力を高める機会として、月1回の事例検討会を開催。花園大学の川島ゆり子教授を助言者に迎え、区役所職員も毎回参加。CSWが「事例提供者」「司会」「板書」など役割をローテーションしながら、毎回1事例を約2時間に渡り検討しています。



■ 質疑応答・論点整理により支援を客観視

事例検討会では、事例紹介の後、質疑応答をしながら支援プロセスを共有。今後の支援に向け、論点を整理していきます。

ここで重視されるのは「本人の視点に立って考える」こと。そして、CSWがすべてを担うわけではないため「どのような立ち位置で、誰とどう連携し、協働していくか」ということ。

さらには、支援方針の見通しを立てた段階で「同様の課題を抱えた人はいないか」「どんな社会資源や仕組みがあればよいか」と発想を切り替え、普遍化した課題を蓄積しています。

◆ これまでに取り上げた事例 ◆

- 精神疾患のある親と不登校の子の世帯
- 高齢の親と長期ひきこもりの子の世帯
- 経済的困窮状態にある母子家庭
- 精神疾患のある単身世帯

など

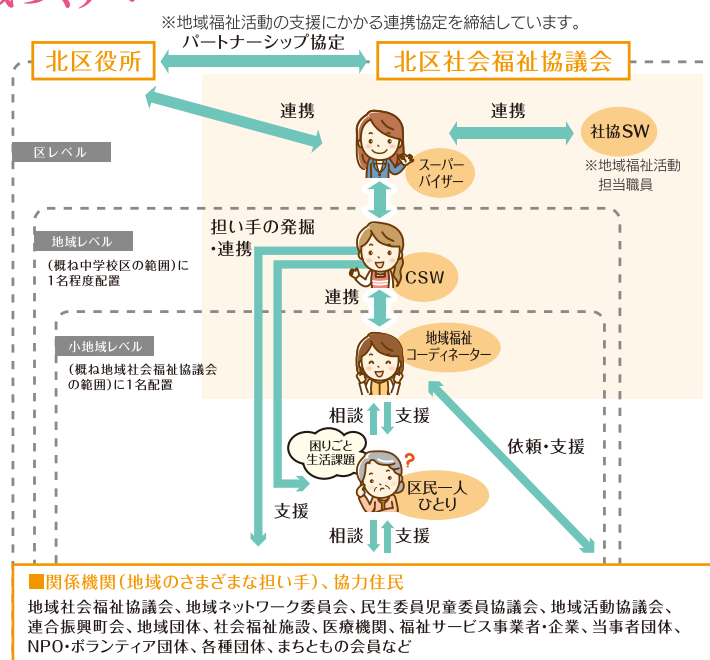
■一人ひとりの困りごとを支える地域づくりへ

北区のCSWは、北区地域福祉計画（平成27年3月策定）に、明確に位置づけられていることも、その特徴と言えます。

これにより、事例検討会から見てきた課題についても、計画に位置づけられる区の会議へと提起されるしくみとなっています。

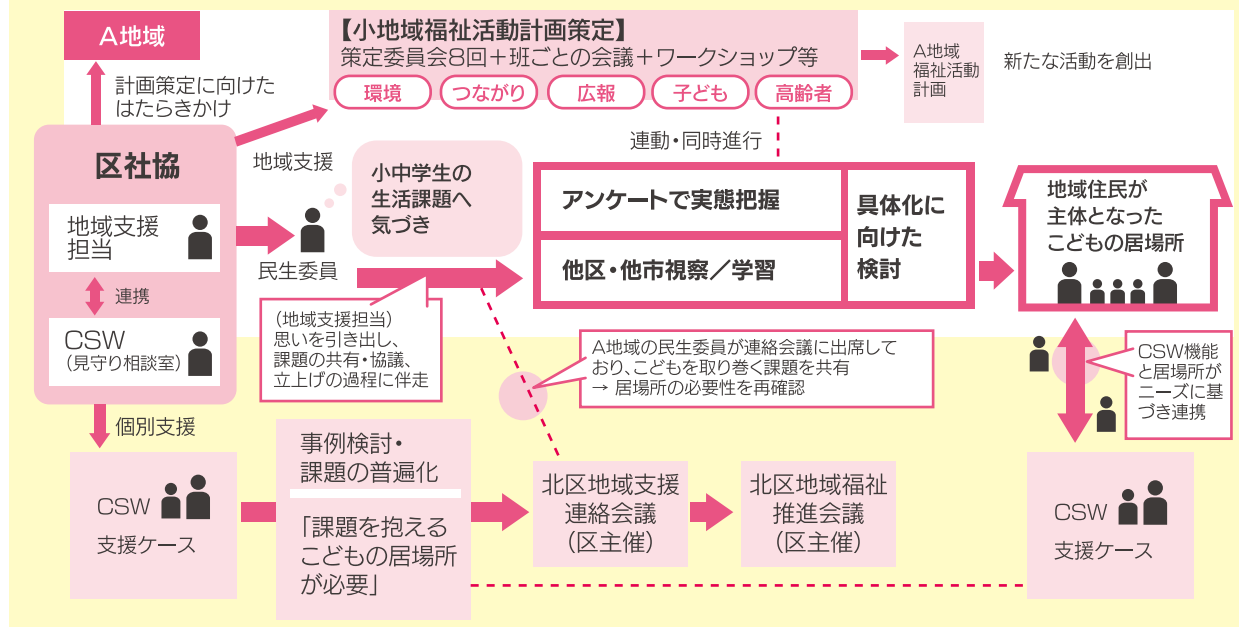
また、区社協は個別支援を中心とした「CSW機能」はもとより、社協本来の「地域支援機能」を有しており、区役所とはパートナーシップ協定を締結して、地域福祉推進に向けて行政と一体となって取り組んでいます。

こうした社協が持つ強みを活かした展開として「**地域住民が主体となったこどもの居場所**」の支援事例があります。この事例では、民生委員の気づきを原点として、検討・立上げのプロセスに伴走。小地域福祉活動計画策定や、CSWによる個別支援の積み重ね、さらには区の会議や施策化・予算化とも連動することで、地域の思いを形にしながら、困りごとを抱える住民を支えるしくみをつくっています。



▲「平成27年度 CSW報告書」（北区社協）から抜粋
（北区地域福祉計画に基づく「見守り・支えあいのしくみ」）

社協の強みを活かした住民主体のこどもの居場所づくり支援



※地域での住民活動として始まった居場所であるが、区役所により予算化された。（子どもの居場所づくり支援事業／平成28年4月～）

事例から学ぶヒント！

- 事例検討会が、支援困難なケースに直面するワーカーを支え、スキルを高める
- 社協の強み・特性を活かして「地域支援機能」「区の会議・しくみ」と連動

大阪市社協・各区社協

スキルアップのための事例検討型研修を開催

大阪市社協でも、市内各区の見守り支援ネットワークの支援力を高めるための研修会を開催。

北区でも助言者を務める花園大学の川島ゆり子教授を迎えて、講義・模擬事例検討をおこないました。



事例検討の基本プロセス

ステージ	内 容	時間の目安
1	開会（事例検討の意義の説明・メンバー紹介など）	5分
2	事例への接近（事例提供者から概要紹介）	10～15分
3	事例プロセスを共有（質疑応答をしながら追体験）	25分
4	事例提供者の事例への思いを共有	5分
5	論点の言語化・明確化	10分
6	個別支援の論点の検討	20～30分
7	発想の転換：事例の意味を紡ぎあげる	20～30分
8	次回への橋渡し：まとめ	5～10分

- 全体でおよそ2時間。各ステージの時間は目安とする
- ホワイトボードを用いて、議論の経過や要点を可視化
- ステージ7で発想を転換する際のポイント
 - ・「Aさん」の事例を「〇〇な人」に置き換える
 - ・「こんなあったらいいな」と地域での支援の可能性、理想の社会資源を出し合う
 - ・地域でのしかけ・はたらきかけなど、アプローチ方法を検討（誰に・どんな風に…）

〈研修配付資料・講義内容に基づき作成〉

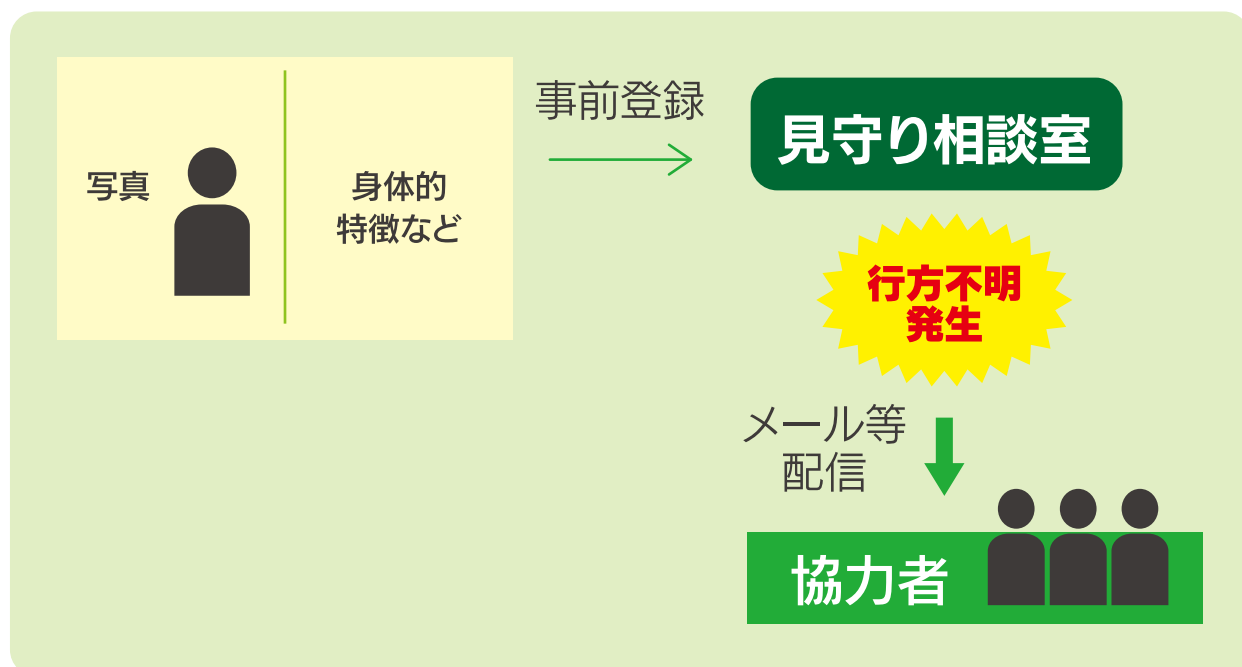
研修参加者からは「事例検討の意義・手法を実感できた」という声のほか、「個別支援を大切に丁寧にしていく中で、地域への取組みにつなげるには、今はできなくても『宿題』として蓄積していくという考え方が新鮮でした」といった意見が寄せられました。

機能③

認知症高齢者等の行方不明時の早期発見

メール配信とともに、認知症の人を見守り・支える土壌をつくる

認知症高齢者等が行方不明となった際に、本人の氏名や身体的特徴等の情報を、民生委員や地域団体、民間事業者、交通機関など協力者にメール等を配信し、早期発見に向けた協力を依頼するものです。



見守り相談室では、行方不明のおそれのある人の事前登録を受け付けるとともに、より多くの目で発見できるよう、協力者を開拓しています。

平成27年度は、本格的なしくみの導入にあたり、認知症の人を地域で支えるための啓発の取り組みや、行方不明時を想定した模擬訓練などを通じた、地域住民・関係機関への意識づけも活発におこなわれました。

機能③ 展開のポイント

- 本事業を契機に、認知症への理解を一層広げる
- 身近な地域での日頃からの見守りにつながる工夫・仕掛けをつくる
- 多様な関係機関の協力により、見守り・発見の体制をつくる

機能① 要援護者情報の整備・管理

機能② 孤立世帯への専門的対応

機能③ 認知症高齢者等の行方不明時の早期発見

阿倍野 区社協

事前登録時に地域の支援者とつながるしくみ

認知症により行方不明のおそれのある人が地域で安心して生活するためには、行方不明時のメール発信だけではなく、普段から見守ることのできる地域づくりが大切です。

阿倍野区では、行方不明時のメールでの発見だけでなく、事前登録時に地域の支援者と顔合わせをすることで身近な地域における見守りの関係をつくっています。

機能③ 展開のポイント

- 身近な地域での日頃からの見守りにつながる工夫・仕掛けをつくる
- 多様な関係機関の協力により、見守り・発見の体制をつくる

■ 区内で発生したケースをもとに関係機関が検討を重ね、独自のシステムを構築—

阿倍野区では、本事業開始以前から、高齢者、障がい者、子どもの専門機関や民生委員などの地域の支援者が集う実務者会議において、本事業の前身にもなる独自のシステム（あべのあんしん見つけ隊）を構築しました。

検討のもとになったのは「無断外出を繰り返す知的障がい者と高齢の母親の事例」や「認知症高齢者の事例」といった区内で実際に発生した事例でした。

他都市の取組みなども参考に、阿倍野区に合ったシステムを検討していきました。

◆ 検討におけるポイント ◆

- 関係機関で、検討のプロセスを共有し、自分たちのシステムに
- 事例の共有により、必ずしも徘徊を否定的に捉えることなく、「身近な問題」として捉える
- 模擬訓練の実施により、システムを検証するとともに、地域住民に見守りの意識を広める

■ 認知症サポーター養成講座と併せ、協力機関の登録へ

阿倍野区では、民生委員のほか、さまざまな福祉施設、金融機関、薬局など多岐に渡る機関に協力を呼びかける、という形が、平成23年度から導入されています。

薬局や、金融機関などには、認知症サポーター養成講座の開催による認知症への理解を深める取組みとともに、協力機関への登録をはたらきかけています。

金融機関や薬局、福祉施設などの協力機関にステッカーを掲示。地域ぐるみで見守る意識づくりをしています。

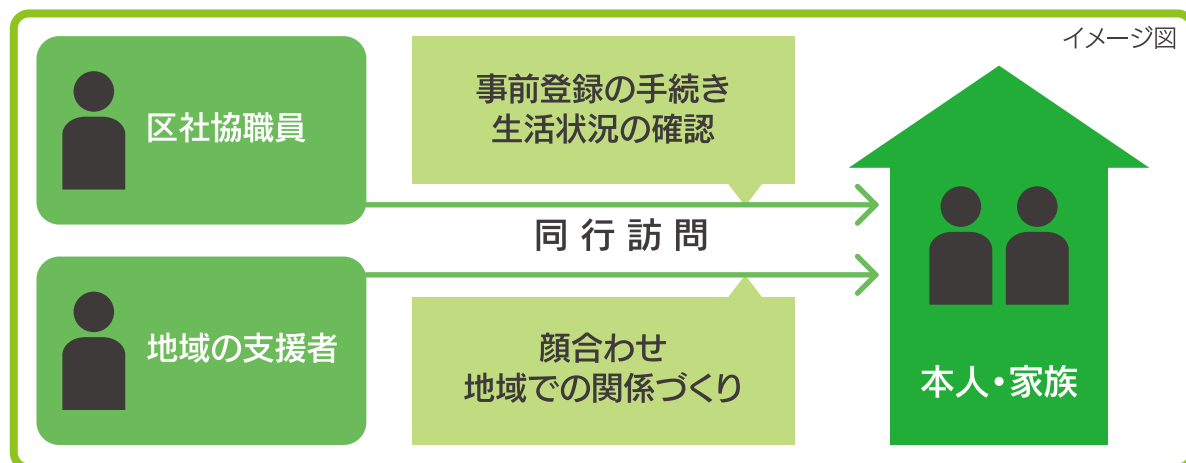


■ 事前登録時に地域の支援者とともに訪問し、日頃の見守りへ

検討を進める中で「行方不明時のみではなく、普段からの地域における見守りの体制づくりが重要である」という気づきが得られたことから、事前登録時にはできるだけ地域福祉コーディネーター（各地域1人配置）や民生委員などとともに訪問しています。

これは、本人・家族と地域の支援者が、直接顔を合わせるきっかけをつくり、日頃の見守りやその他の困りごとにも相談できる関係をつくっていくことがねらいです。

また、必要に応じて、地域での見守り支援体制について話し合うため、地域ケア会議を開催していきます。



■ 見守り相談室と警察との連携を強化

本事業においては警察との連携が重要です。

阿倍野区では前記のシステムを構築する過程で、警察の参画もあったことから、次のような形でさまざまな連携強化が図られています。

◆警察との連携による取組み◆

- 捜索願いが出された際、警察から家族へ本事業について情報提供
- 認知症サポーター養成講座の実施
（警察では、行方不明時の保護などの際に認知症高齢者と接する機会が多いと思われるため、全署員対象に毎年継続して取り組んでいる）



▲阿倍野警察での認知症サポーター養成講座



事例から学ぶヒント！

- 本人・家族と地域の支援者が、直接顔を合わせるきっかけをつくり、日頃の見守りやその他の困りごとにも相談できる関係づくりを大事に
- 認知症サポーター養成講座などと併せ、多様な主体に新たな協力を呼び掛ける（協力機関としての登録、制度の周知など）

平野区社協

事前準備を重ね、地域で「声かけ訓練」実施

認知症の人の行方不明時を想定して、早期に発見して、声をかける「模擬訓練」。

さまざまな実施方法がありますが、平野区・平野地域では、地域住民が中心となり、“見つける”よりも“声をかける”ことに重きを置いた「声かけ見守り訓練」が開催されました。

機能③ 展開のポイント

- 身近な地域での日頃からの見守りにつながる工夫・仕掛けをつくる
- 多様な関係機関の協力により、見守り・発見の体制をつくる

ふれあい員による見守り活動が基盤

平野地域では、平成22年から、地域のボランティア「ふれあい員」による見守り活動を継続しておこなっています。そうした活動の中で、認知症によって徘徊している人に地域内で実際に対応した事例がきっかけとなり、今回の訓練は企画されました。

開催日の平成27年11月14日。ふれあい員・町会長ら地域住民50人以上が集まり、訓練（＝右写真）には、ともに準備をしてきた区社協（地域包括支援センター、地域支援担当、見守り相談室）やキャラバン・メイト連絡会も参加しました。



地域をフィールドに「声かけ」を実践

訓練は、地域内を4ブロックに区切り、参加者は「当事者役＋付添役」と「声かけ役」に分かれて実施。訓練の手順は、①当事者役は決められたブロック内を歩き回り、付添役が3～5m離れて歩く、②声かけ役は3人程度のチームで時間を置いて出発する、③声かけ役が当事者役を探して、声をかけ、行きたいポイントまで連れていく、というものです。

今回、当事者役を務め、2組に声をかけられたある町会長は、「1組は、後ろから声をかけられて、腕をタッチされたので『それではびっくりしてしまうよ』と伝えました。もう1組は自然と前に回り込んで声をかけてくれましたね」と話しました。



▲付添役(左)と当事者役(右)



▲声かけ役が持参するボード



▲地域内を4つに区切って実施

■時間を置かずにふりかえり！

訓練を終えた参加者は会議室に集まり、アンケートを記入しながら、ふりかえります(=写真)。

「声をかける人が追いかけてきたら、驚いてしまうね」「事前訓練をして一度体験をしていたので声をかけやすかった」といった気づきが共有されました。



機能①
要援護者情報の
整備・管理

機能②
孤立世帯への
専門的対応

■丁寧な事前準備のプロセスが、一人ひとりの気づきを促す

訓練は一朝一夕にできたものではなく、地道な活動の積み重ねと、地域住民と専門職の協働による「準備」あってのもの。

本格的に準備を始めた5月以降、話し合いを重ね、訓練の主目的を「見つけ出すこと」ではなく、「どのようにして声をかけるか」と明確化して組み立てていきました。

特に「声かけ訓練に向けた研修会」では、訓練のきっかけとなった認知症の人への対応事例を寸劇で再現して、「地域でこういうことがあったんだ」という事実を共有。

さらには、認知症の人に対する声かけのポイントを学び、声をかける練習もおこなったことが当日の円滑な訓練、そして参加者一人ひとりの気づきを促すことにつながりました。

平野地域では、今年度も声かけ見守り訓練の開催を予定しています。

声かけ見守り訓練 当日までのあゆみ

- ▼認知症による徘徊への対応事例(2年前)
…地域の中で課題意識が芽生える
- ▼ネットワーク委員会・検討部会にて「声かけ見守り訓練」を提案
- ▼ネットワーク委員会・総会で取組み決定
- ▼地域役員+専門職による準備会を重ねる
(6月~11月:計8回開催)
- ▼声かけ訓練に向けた研修会
(寸劇で事例共有/声のかけ方を学ぶ)



◆訓練当日(11月14日)を迎える

機能③
認知症高齢者等の
行方不明時の早期発見



事例から学ぶヒント！

- 実際のケースを原点として、地域で話し合うプロセスを大切にする
- 模擬訓練の「ねらい」を明確にして、プログラム・ふりかえりに反映

各区社協

認知症への理解を広げる機会をつくる

機能③認知症高齢者等の行方不明時の早期発見には、地域住民の理解を広げ、意識を高めることが欠かせません。認知症の本人・家族の暮らしや気持ちに思いをはせる機会として、映画上映をおこなう区も見られます。

機能③ 展開のポイント

- 本事業を契機に、認知症への理解を一層広げる

■ 本人・家族の気持ちに思いをはせる

映画「徘徊 ママリン87歳の夏」は、大阪・北浜を舞台に、認知症の母と、自宅でギャラリーを営む娘の日常生活が描かれたドキュメンタリー映画です。

徘徊を繰り返す母。それをそっと見守り続ける娘。そんな2人の日常のやりとりがユーモアたっぷりに描かれています。また、行きつけのお店のさりげない手助けや、周囲の人との交流も映し出されることで、「認知症になった本人の気持ち」「介護をする家族の気持ち」に思いをはせるとともに、「地域や周りの人にできること」を考えさせられる作品です。



▲「このはなふれあいシネマ」ポスター

■ 身近な問題として考える機会に(此花区)

此花区社協では、平成28年6月29日に「このはなふれあいシネマ」と題して、同映画の上映会を開催。娘の酒井章子さん本人を招いたミニ講演会(=右写真)もおこなわれ、次のような感想が寄せられました。

＜参加者からの感想＞

- (章子さんが)笑えるようになるまでの苦労が思われて、本当に大変な思いをされてきたのだらうと感動しました。
- 認知症の人に今まで会ったことはありませんでしたが、この映画を見ることで少し現実の認知症ということに出会った思いです。
- 日常のありのままが映し出されていてよかった。まちの人がちゃんと支えているんだなと思った。
- ご近所にも認知症の方がおられます。接し方についていろいろ考えていきたいと思います。
- (章子さんの話で)地域の理解が重要だということを強調されていたのが印象的。今後の住民の課題です。



各区社協

新たな民間協力事業者の開拓・参画

行方不明時の早期発見に向けて、民生委員や福祉施設・事業所に加えて、福祉分野に限らない民間事業者も、徐々に協力機関に加わっています。

機能③ 展開のポイント

- 多様な関係機関の協力により、見守り・発見の体制をつくる

広がりを見せる民間の協力事業者

市全域で鉄道会社やコンビニエンスストア等の協力を得ているほか、区単位では、弁当屋、生活協同組合など、暮らしに密着した事業者を中心に、右のような業種で広がりを見せています。

民間協力事業者の業種(例)

- 弁当屋(宅配) ●医薬品販売(置き薬)
- 郵便局 ●生活協同組合 など

事業・機能の枠を越えて登録を促進(西淀川区)

より多くの目で見守り、発見につなげる工夫として、西淀川区では、区独自の「地域見守り連携協定」締結企業に対して、機能③協力事業者としての登録をはたらきかけています。

また、同区社協では、区内の居宅介護支援事業所を個別に巡回し、機能③の説明と合わせて、事業全体についても周知。これにより、認知症のある利用者の事前登録や協力事業者登録(=機能③)はもとより、ケアマネジャーが把握しているが、地域や制度などの支援につがっていないケースの相談(=機能②)や、要援護者名簿の同意促進(=機能①)にもつながっています。そのほか、機能①同意確認文書の発送時に機能③チラシを同封することで、事前登録者も増加。

事業や機能の枠を越えたはたらきかけをすすめることで、協力機関の広がりや、支援を必要とする人との接点づくりにつながっています。



▲西淀川区社協による機能①②③を横断的に説明するチラシ(上:表面/下:裏面から抜粋)



参考:都島区では区社協マスコットキャラクター「みやこりん」の独自のステッカーを作成(左:協力事業者用/右:民生委員用)

機能①
要援護者情報の
整備・管理

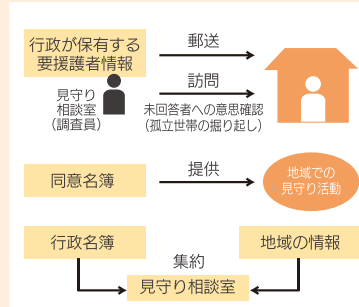
機能②
孤立世帯への
専門的対応

機能③
認知症高齢者等の
行方不明時の早期発見

機能① 要援護者情報の整備・管理

郵送による同意確認

新規対象者: **80,724人**
 ↓
 回答: **42,356件**
 ↓
 同意 **30,300件** 不同意 **12,056件**

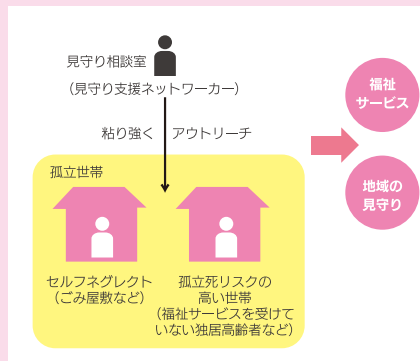


訪問による同意確認

新規対象者: **24,783人**
 ↓
 回答: **11,459件**
 ↓
 同意 **6,293件** 不同意 **5,166件**

機能② 孤立世帯への専門的対応

相談実人員
6,520人



相談件数(のべ)
22,834人

訪 問	10,099件
電 話	10,137件
来 所	2,152件
その他	446件

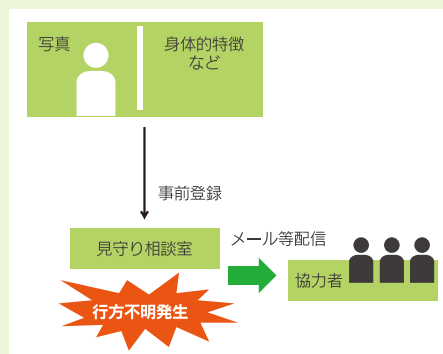
属性内訳(主たる属性のみ計上。「※」項目は下半期のみ計上)

要支援・要介護の高齢者	2,374人	難病※	7人
要支援・要介護以外の高齢者	1,695人	ひきこもり	235人
身体障がい者・児	236人	ごみ屋敷※	86人
知的障がい者・児	180人	生活困窮者※	135人
精神障がい者・児	549人	子育て中の保護者※	54人
発達障がい者・児※	11人	その他	958人

機能③ 認知症高齢者等の行方不明時の早期発見

事前登録
127人

行方不明発生による
 メール等配信
16件
 ↓
 全 16件発見



協力者数
3,154人

市事業委託機関	89件
介護保険関係団体	310件
医療関係団体	144件
地域関係団体	107件
民生委員・児童委員	2,385人
その他	119件

※機能③の事前登録・協力者登録・メール等配信は平成28年1月前後から本格開始

誰もが安全安心に暮らせる地域社会の実現に向けた 地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業

いま、地域と行政に求められていること（公共的課題）

少子高齢化

社会的孤立の
広がり

生活課題
複雑・多様化・
深刻化

地域
コミュニティの
衰退

災害発生への
不安

...

課題

- 地域に埋もれている要援護者を把握すること
- 要援護者を適切な支援につなげ孤立死を防止すること
- 認知症高齢者による行方不明等に対する地域内での支え合いを推進すること

地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業

区社会福祉協議会に、福祉専門職のワーカーや名簿提供に係る同意確認の調査員を配置した「見守り相談室」を設置し、行政と地域が保有する要援護者情報を活用して、以下①～③の機能と現行のコミュニティソーシャルワーク機能を一体的に果たすことにより、地域におけるきめ細やかな見守りネットワークを実現する。

機能① 要援護者情報の整備・管理

- ・ 区役所が保有する要援護者情報の地域への提供に係る同意未確認者に対して、調査員が各戸訪問により本人の意向確認
- ・ 同意のあった要援護者の地域の見守り活動へのつなぎ
- ・ 行政名簿に地域が把握した要援護者情報を追加することにより、真に実用的な「要援護者名簿」を完成
- ・ 「名簿」を活用し、地域における平時の見守りと災害時の避難支援への備えを強化

機能② 孤立世帯への専門的対応

- ・ 「名簿」により把握した孤立死のリスクが高い要援護者（セルフネグレクト等のため地域から孤立し、福祉サービス等を利用していない方）に対して、見守り支援ネットワーカー（福祉専門職）が家庭訪問を実施
- ・ ワーカーが粘り強く訪問を繰り返し、本人との間で信頼関係を構築し、地域の見守りにつないでいく

機能③ 認知症高齢者等の行方不明時の早期発見

- ・ 認知症高齢者等が行方不明になったときに、行方不明となった方の氏名や身体的特徴等の情報を、住民や地域団体、民間事業者（タクシー会社、コンビニ等）、交通機関など地域の協力者にメール配信
- ・ 事前登録者の情報も「名簿」に追加し、行方不明になるリスクのある要援護者の情報も一元的に管理

今後のさらなる推進に向けて

本冊子の作成にあたっては、平成28年5月～6月にかけて、1年間の取組み状況を把握するため、大阪市福祉局とともに市内24区のヒアリングを実施しました。

そこから見えてきた課題や特徴的な取組みを整理し、協議を重ねる中で、各機能の“展開のポイント”をまとめました。

機能①「要援護者名簿の整備・管理」展開のポイント

- ▶ 見守り活動に向けて、地域住民の主体性を高める仕掛けをつくる
- ▶ 見守り活動の担い手が課題や悩みを持ち寄れる場をつくる
- ▶ 具体的・定期的な活動として、見守り活動を推進する
- ▶ 災害時の支援を見据えて、平時からつながりをつくる

機能②「孤立世帯への専門的対応」展開のポイント

- ▶ アンテナ機能をもつ地域の支援者と連携し、身近な地域での気づきやつながりづくりを意識する
- ▶ 地域の支援者と福祉専門職の協働により支援する
- ▶ 制度の狭間の課題に対して、専門機関と連携しながら支援する
- ▶ 複合的な課題を抱える世帯に対して、多職種連携で支援する
- ▶ 当事者に寄り添い、その人らしさが発揮できる「居場所」や「役割」がある暮らしに向けて支援する

機能③「認知症高齢者等の行方不明時の早期発見」展開のポイント

- ▶ 本事業を契機に認知症への理解を一層広げる
- ▶ 身近な地域での日頃からの見守りにつながる工夫・仕掛けをつくる
- ▶ 多様な関係機関の協力により、見守り・発見の体制をつくる

以上のような視点を持った展開をすすめるには、事業を通して要援護者に直接アプローチする「見守り相談室」と、住民主体の地域福祉活動を支援する「地域支援担当」が連携し、区社協として地域・関係機関へとはたらきかけること、そして、地域福祉推進のパートナーである「区役所」と協働体制をつくることが何より重要です。

本事業を通して地域における見守り・支え合い・つながりづくりが一層推進されるよう、大阪市社協では引き続き、福祉局と連携しながら、取組み事例の収集・発信や、担当職員のスキルアップ、区を越えた情報交換の場づくりなどに取り組んでいきます。

各区見守り相談室 連絡先一覧

平成28年11月現在

区社協名	住 所	電話番号
北 区	北区神山町15-11	06-6313-5567
都 島 区	都島区都島本通3-12-31	06-6929-8870
福 島 区	福島区海老江6-2-22	06-6454-6332
此 花 区	此花区伝法3-2-27	06-6462-1224
中 央 区	中央区上本町西2-5-25	06-6763-8139
西 区	西区新町4-5-14 西区合同庁舎6階	06-6539-5151
港 区	港区弁天2-15-1	06-6575-1214
大 正 区	大正区小林西1-14-3	06-6555-5762
天王寺区	天王寺区六万體町5-26	06-6774-3385
浪 速 区	浪速区難波中3-8-8	06-6636-6027
西淀川区	西淀川区千舟2-7-7	06-4862-6438
淀 川 区	淀川区三国本町2-14-3	06-6394-2922
東淀川区	東淀川区菅原4-4-37	06-6160-0311
東 成 区	東成区大今里南3-11-2	06-6977-7035
生 野 区	生野区勝山北3-13-20	06-6712-3101
旭 区	旭区高殿6-16-1	06-6957-7301
城 東 区	城東区中央2-11-16	06-6936-1131
鶴 見 区	鶴見区諸口5丁目浜6-12	06-6913-7070
阿倍野区	阿倍野区帝塚山1-3-8	06-6627-4600
住之江区	住之江区御崎4-6-10	06-6686-2234
住 吉 区	住吉区南住吉3-15-55 住吉区役所1階	06-4703-5806
東住吉区	東住吉区田辺2-10-18	06-6622-9060
平 野 区	平野区平野東2-1-30	06-6795-2577
西 成 区	西成区岸里1-5-20 西成区合同庁舎8階	06-4967-4682

※ 各区見守り相談室は、区社協の拠点である「区在宅サービスセンター」を基本に設置されています。
(住吉区のみ区役所内に設置)

地域とともに暮らしを支える「見守り相談室」活動報告集

平成 28 年 11 月

編集・発行：社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会

〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町12-10

TEL:06-6765-5606 FAX:06-6765-5607

ホームページ：http://www.osaka-sishakyo.jp/

(担当：福祉総括室 地域福祉課)

作成協力：各区社会福祉協議会／大阪市福祉局