

1

参画と協働のための  
地域福祉ガイドブック

身近な地域で  
気づく・  
つなぐ・  
話し合う



# はじめに

大阪市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）では、地域福祉活動の推進と発信を目的として、大阪市地域福祉活動推進委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

委員会では、これまで「地域福祉活動を進めるための大切な視点」（平成 25 年 3 月）などの策定・発信をすすめてきましたが、実際の活動を具体的に推し進めるためには、従来の理念を中心とした発信に留まらず、テーマを絞り込み、より踏み込んだ媒体が必要であるとの話し合いを経て、「参画と協働のための地域福祉ガイドブック」が考案され、このたび第 1 弾となる 3 テーマのガイドブックが完成を迎えました。

- ① 身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う
- ② わかもの<sup>かける</sup> × 地域 - 10 ~ 20 代が地域に触れる・活動に参画するためのコーディネーター
- ③ 社会福祉法人の地域における公益的な活動 - 参画と協働の方策 -

本ガイドブックのテーマは「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」。小地域において、困りごとや生活のしづらさを抱える方に早めに気づき、必要な支援につなぐ、そして気づいた困りごとについて話し合える地域をつくるための住民と福祉専門職の協働のポイントと具体的な事例を紹介するものとなっています。

なお、3 テーマのガイドブックと同時期に策定された「大阪市地域福祉活動推進計画」は、地域住民をはじめとする民間の活動主体の取組みの方向性や目標を提案するものとなっています。本ガイドブックとあわせてご覧いただき、つながり・支えあうことができる福祉コミュニティをつくるための一助としていただけますと幸いです。

大阪市地域福祉活動推進委員会  
(社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会)

# 目次

1. 身近なところで「気づき・つながり・話し合える」 地域をめざして .....	3
2. 「身近な地域で 気づく・つなぐ・話し合う」の 実践をすすめるために .....	4
3. 「身近な地域で 気づく・つなぐ・話し合う」の ポイント .....	5
(気づく) 困りごとに「気づき」「見守ることができる」地域をつくる .....	7
(つなぐ) 気づいた「困りごと」が「つながる」地域をつくる .....	11
(話し合う) 気づいた困りごとについて「話し合える」地域をつくる .....	13
4. 取組み事例集 .....	14
事例① 見守り員の組織化と気づき・体験を持ち寄る「見守り員連絡会」 (西区) .....	15
事例② 見守り協力事業所と重層的な見守りネットワーク (港区) .....	16
事例③ さまざまな機関における気づきのポイントをまとめた「気づきの シート」(阿倍野区) .....	17
事例④ つどいの場を通じた見守り・つながり (東住吉区) .....	18
事例⑤ 地域福祉活動支援コーディネーターと協働したアウトリーチの取 組み (西淀川区) .....	19
事例⑥ 当事者家族による当事者家族のための電話相談 .....	20
事例⑦ 母子生活支援施設と民生委員が取り組む無料学習塾の実践 ～まちに広がる縁パワメントネットワーク～ (東成区) .....	21
事例⑧ 地域ケアネットワーク連絡会 (東成区) .....	22
個別支援事例 地域での気づきから支援につながった事例 .....	23
5. まとめ／資料集 .....	24
6. 逆引き 求められる専門職としての役割 .....	30

# 1 身近なところで「気づき・つながり・話し合える」地域をめざして

全国的に、生活困窮・社会的孤立の課題が広がりを見せています。大阪市においても平成27年に本格実施された生活困窮者自立相談支援事業の相談窓口には数多くの相談が寄せられ、「世帯の中に認知症の高齢者と長年引きこもりの状態にある中高年の子のように複数の課題を抱えた方が存在する世帯」など、複合的な課題を抱えた方々の存在が明らかになってきました。このように社会的孤立が複雑化、多様化を見せる中、これまでの分野別の制度や仕組みだけでは支えきれなくなっています。また、大阪市では他都市に比較して高齢者の単身世帯が多く、ひとり暮らしの認知症高齢者の増加も見込まれます。

このように地域社会から孤立し、困りごとを抱えていても自らSOSを発したり、相談機関につながる事が難しい場合、深刻な状態になってから相談支援機関につながる事が少なくありません。事態の深刻化や権利侵害を未然に防ぐためには、身近な地域の中で生活のしづらさを抱える人たちに気づき、必要な相談機関や支援につなぐ、きめ細やかな網の目のような見守りのネットワークが求められています。

このような中、国においても厚生労働省が平成29年2月に「『地域共生社会』の実現に向けて」を公表し、「地域課題解決力の強化」「地域を基盤とする包括的支援力の強化」「地域丸ごとのつながりの強化」などの方針を掲げています。また、国の方針を受けて大阪市においても平成30年度からの大阪市地域福祉基本計画の中で、本人を中心とした小地域を基盤とする見守り体制の充実と相談支援機関との連携により、深刻な状態になる前に支援が必要な人にアウトリーチができる「予防的なアプローチ」について触れられています。

専門の相談機関だけでは一人ひとりの困りごとを抱えた人に気づいて、支援につなげることはできません。「(支援が必要な方の)様子がおかしい」ことに気づけるのは、同じ地域で暮らす住民の方々です。一方、複雑化・多様化する生活課題に対応するためには、住民の気づきを福祉専門職がしっかりと受け止めることが重要です。

住民の気づきを福祉専門職等につなぎ「地域で(支援から)漏れ落ちるひとをなくしたい」、そのための住民と福祉専門職の協働のあり方のポイントをガイドブックにまとめました。

1 身近なところで「気づき・つながり・話し合える」地域をめざして

2 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4 取り組み事例集

5 まとめ／資料集

6 逆引き 求められる専門職としての役割

## 2

「身近な地域で 気づく・つなぐ・話し合う」の  
実践をすすめるために

本ガイドブックは、全般を通して「気づく」「つなぐ」「話し合う」を軸にポイントをまとめています。

それらの前提となる、人の暮らしを支えるうえで大切にしたいことをまずは確認します。

- 最終的にめざすのは本人の自立。気づきや見守りは本人が本人らしく生きるため、本人の権利を守るためであることを忘れない。
- 監視につながらない緩やかな見守り。監視につながらない地域を作るためには障がいなどへの理解を深めるための福祉教育・啓発が必要。
- すべての人を排除しない、されない地域をつくる。
- 支援する、支援を受けるに限定されない関係性をつくる。
- 当事者の居場所や役割をつくる。
- 福祉専門職がしっかりと受け止め、責任を果たす。住民が安心して活動するためには福祉専門職のバックアップが必要。
- 判断能力が低下した人の代弁機能を果たす。成年後見の活用など権利擁護の視点、セルフネグレクトの状態にある方への配慮の視点を持つ。

#### ■ 市民目線の権利擁護の担い手 「市民後見人」

家庭裁判所から成年後見人等として選任された一般市民のことであり、専門組織による養成と活動支援を受けながら、法的な根拠を持ちつつ市民としての特性を活かした後見活動を地域における第三者後見人の立場で展開する権利擁護の担い手のことです。

大阪市では、平成 18 年度より市民後見人の養成を開始。市民後見人は同じ地域で暮らす市民の目線で、きめ細かいサポートを行っており、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らしていくために重要な役割を果たしています。

#### 【市民後見人活動例】

月に 3～4 回、本人の住む施設に訪問して、本人の様子を見守っています。会議に出席し、本人の代弁者としてケアマネジャーに本人の希望等を伝えるようにしています。その中で、本人が「好きな場所へ外出したい」と言われたので、施設関係者に相談し、ヘルパー事業所と自費契約を結び、月 2 回外出活動の実現ができました。

1

「身近な地域で  
気づく・つなぐ・  
話し合う」の  
実践をすすめる  
ために

2

「身近な地域で  
気づく・つなぐ・  
話し合う」の  
実践をすすめる  
ために

3

「身近な地域で  
気づく・つなぐ・  
話し合う」の  
ポイント

4

取組み事例集

5

まとめ／資料集

6

逆引き 求められる  
専門職としての役割

# 3

## 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

### 本ガイドブックの活用方法・読み手

小地域レベルにおける住民と福祉専門職の協働のあり方を、「気づく」「つなぐ」「話し合う」に整理して記載しています。地域の中で相談支援体制や見守り体制を構築しようとする立場にある地域のキーパーソン（地域福祉コーディネーターや民生委員・児童委員、町会役員など）や支援する福祉専門職（社会福祉協議会、相談機関など）などが、自分たちの地域の現状を確認し、取組みを行う際の参考になるよう作成しました。

住民にできることだけでなく、そのために果たす福祉専門職ができることについても明記しています。

身近な地域で困り事を抱える人はこどもから高齢者、障がいのある人、経済的に困窮した人など様々です。さらに一つの世帯の中に複数の困り事を抱えた人がいる場合も少なくありません。本ガイドブックでは「困り事を抱えた人」を、対象を年齢や障がいの有無などで限定せず取り上げていきます。

また本ガイドブックでは、相談支援の流れの中でも入口の部分にあたる、身近な地域で困り事に気づき、必要な支援、相談機関につなぐまでのポイントを中心にまとめます。

#### ■「住民」という表現について

このガイドブックでは、「住民」を地域に居住する住民だけでなく、仕事や学校に通う人、地域にある企業や商店、施設なども含めて捉えています。

#### ■「福祉専門職」の定義・分類について

相談支援機関の詳細は25ページに記載

福祉専門職にもさまざまな職種・役割があります。すべては網羅できませんが、「地域づくり」「総合相談+地域づくり」「分野別の相談窓口」と3つに分けて整理しました。本ガイドブックも、それぞれの役割に応じてご活用いただく視点やポイントが変わるかと思います。

地域づくり (地域支援の専門職)	総合相談+地域づくり	分野別の相談窓口 (個別支援の専門職)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティワーカー（区社協・地域支援担当）</li> <li>・生活支援コーディネーター</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティソーシャルワーカー（見守り支援ネットワーク）</li> <li>・地域包括支援センター相談員</li> <li>・自立相談支援窓口相談員</li> <li>・保健師</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアマネジャー</li> <li>・行政の窓口担当職員</li> <li>・生活保護ケースワーカー</li> <li>・精神保健福祉相談員</li> <li>・学校・教育委員会のスクールソーシャルワーカー等</li> <li>・消費者センター相談員</li> <li>・医療相談室のメディカルソーシャルワーカー等</li> </ul>

#### ■ キーワードとして取り上げる「気づく」「つなぐ」「話し合う」の意味について

「気づく」… 事態の深刻化や権利侵害を未然に防ぐためには、身近な地域の中で生活のしづらさを抱える人たちに早めに気づくことが必要です。

困りごとに「気づき」「見守ることができる」地域をつくるためのポイントを

1 身近な地域で「気づき、つなぐ、話し合う」のポイントをめざして

2 「身近な地域で気づく、つなぐ、話し合う」の実践をすすめるために

3 「身近な地域で気づく、つなぐ、話し合う」のポイント

4 取組み事例集

5 まとめ／資料集

6 逆引き 求められる専門職としての役割

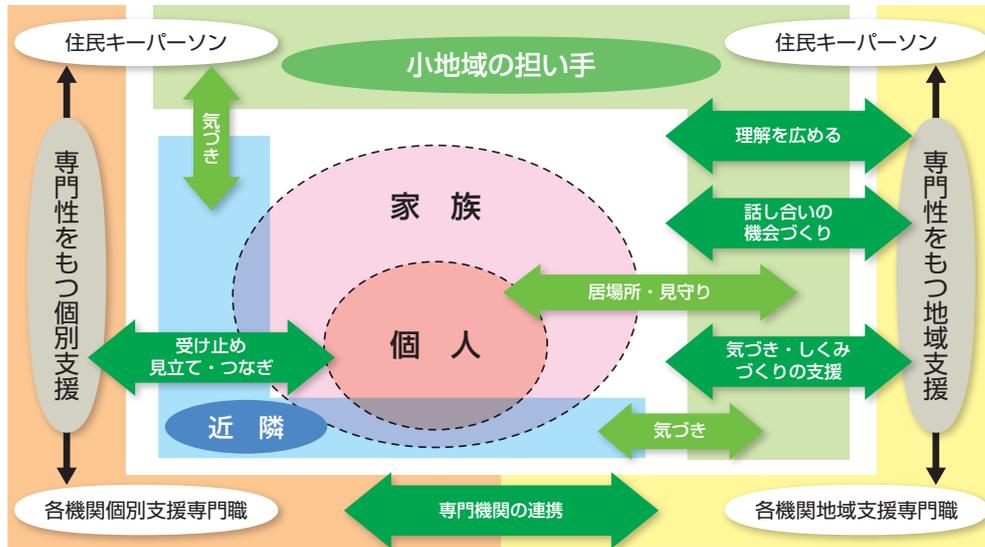
まとめます。

「つなぐ」… 気づいた困りごとが、必要な支援や相談機関に「つながる」地域をつくるためのポイントをまとめます。

「話し合う」… 身近な地域の中で見守り活動などを行う住民や福祉専門職が「話し合う」場があることで新しい気づきにつながったり、住民と福祉専門職の連携が深まることにつながります。気づいた困りごとについて「話し合える」地域をつくるためにポイントをまとめます。

### ■ 身近な地域で「気づく」「つなぐ」「話し合う」を図で捉える

身近な地域で「気づく」「つなぐ」「話し合う」イメージ図（作成：川島ゆり子）



#### 【説明】

地域の中で困りごとをもつ個人やその家族の状況に気づくことができる機会が多いのは近隣に住む住民です。しかし、「何かおかしい」と状況の変化に気づいたとしても、それを誰に伝えればよいのかわからなければ抱え込んでしまうことにもなりかねません。そうした近隣住民がキャッチした気づきを、小地域福祉活動の担い手と共有し、個別支援の専門職とも共有することによって、個人や家族の困りごとが的確な支援につながるようになります。また小地域で共有された情報が地域支援を担当する専門職と共有されることによって、小地域福祉活動が後押しされ、居場所づくりや見守りの仕組みづくりが進むことになります。

また、一人の人の困りごとを地域で支え、課題解決をめざすための話し合いの機会づくりや、これからの地域づくりを考え、困りごとをもつ人たちへの理解を広める取組みを地域の中で繰り返していくことによって、誰もが安心して暮らせる地域へと広がることが期待されます。

大阪市では、各機関の専門職だけではなく、住民の中で専門知識を学び地域に貢献する役割を担う住民キーパーソンが数多く活躍しています。これらの人財（じんざい）との協働も地域福祉の推進には欠かすことができない視点です。

地域の中で起こる課題を解決していくためには、近隣住民、小地域福祉活動の担い手、住民キーパーソン、個別支援専門職、地域支援専門職がそれぞれの役割を果たしながらも、互いに気づきを共有し、つながり合い、これからの地域づくりにむけた話し合いを重ねていくことが求められています。

1

「身近な地域で「気づく・つなぐ・話し合う」のポイントをまとめるために

2

「身近な地域で「気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3

「身近な地域で「気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4

取組み事例集

5

まとめ／資料集

6

「逆引き」求められる専門職としての役割

1

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイントをめざして

## 1 気づく - 困りごとに「気づき」「見守ることができる」地域をつくる -

- ① 「ひと」で気づく
- ② 「しくみ」で気づく
- ③ 「ネットワーク」で気づく

2

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

### 気づく① 「ひと」で気づく

#### ▼ 地域でできること

身近な地域の中で、生活のしづらさを抱えた人や困り事に気づくことができる可能性を、エリアごとに見ていきます。

#### ● 班エリア

「ネットワーク委員」「班長」など。

おおむね班単位に配置。

隣近所のレベルのより身近なところで、「洗濯物が取り込まれていない」「新聞が溜まっている」「最近姿を見かけない」などに気づける、日常生活の中での見守り（日常性のあるアウトリーチ）が期待できます。

身近な地域で気づくことができる「ひと」の例

エリア	ひと	単位
班	ネットワーク委員 班長など	おおむね20世帯
単位町会	町会長・女性部長など	町(丁目)の区域
小地域	地域福祉コーディネーター等	おおむね小学校区域
	民生委員	220~440世帯

#### ● 単位町会エリア

「町会長」「女性部長」

近隣住民からの相談の窓口として地域に住む人の情報が集まりやすいため、近隣住民からの気づきをキャッチする役割が期待できます。

特に町会加入者の情報は町会名簿などもあるため把握しやすく、町会費の徴収、回覧板、敬老記念品などの機会を通じ、ニーズ把握の可能性があります。一方、町会未加入者の把握には苦慮しています。

「民生委員・児童委員」（以下、民生委員とする。）※ 220～440世帯に一人の基準で配置  
民生委員は町会加入、未加入によらず相談の窓口になっています。

➔ 事例① 西区「見守り員の組織化と気づき・体験を持ち寄る「見守り員連絡会」」(P15)

#### ● 小地域（おおむね小学校区）エリア

「地域福祉コーディネーター等」

地域の会館などに常駐し、住民と福祉専門職をつなぐキーパーソンとしても期待されています。（区により配置状況や名称は様々、常駐の時間や役割等も異なっている。）

地域福祉コーディネーターは、個別の支援だけではなく、地域で行われる食事会や喫茶、親子サロンなどにも参画、または参加し、地域づくりの一端を担うとともに、住民との顔の見える関係を築いたり、ニーズキャッチに努めています。

➔ 「民生委員・児童委員」「地域福祉コーディネーター等」(P25)

3

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4

取組み事例集

5

まとめ／資料集

6

逆引き 求められる専門職としての役割

## ● エリアを特定しない「ひと」

## 「企業・商店など」

コンビニ、スーパー、金融機関など日常的に立ち寄る場所のほか、ライフライン事業者や訪問時に安否確認やニーズ把握を行うことができる業種の企業や商店（新聞社、ヤクルト、牛乳配達など）も、見守り・気づきの担い手となりうる存在です。

福祉分野だけではない多様な分野を巻き込むことで、地域とつながりが少ない方の困りごとや潜在化していたニーズをキャッチする役割が期待できます。

## 「本人・家族」

福祉コミュニティの中心に位置づけられるのは当事者です。当事者やその家族から生活のしづらさや困りごとを聞き、または当事者からの課題の発信に耳を傾けながら、当事者の人々を中心とした福祉の仕組みづくり、支え合いのネットワークをつくるのが重要です。

同じ経験をしたり、同じニーズや困りごとを抱える人たち同士が、交流したり、支え合う（ピアサポートやピアカウンセリング）取り組みも行われています。



### 福祉専門職にできること 新たな担い手づくり（企業や商店などの参画）

地域では従来から民生委員、町会役員、ネットワーク委員等の手によって、住民主体の見守りに取り組まれてきました。しかし、それらの方の活動の重複や高齢化、担い手不足等により、今後継続的な見守りには困難が予想されます。地域にある企業や商店なども住民と捉え、新たな見守り活動の担い手として、働きかけていくことが考えられます。

地域には、来店時の対応や新聞等の配達時の様子から安否確認をしたり、「様子がおかしい」「季節外れの服装をしている」などの異変に「気づく」ことができる企業や商店があります。そのような日頃の業務の中での気づきを地域福祉コーディネーター等の地域のキーパーソンや福祉専門職に「つなぐ」ことで網の目の細かい見守りのネットワークを築くことができます。

働きかけの際には、①「**気づき**」をつなげる相談窓口の明確化、②**気づきのポイント**をリスト化するなど、どのようなことに気づき、つないで欲しいかを明確化することが重要です。

→ 事例② 港区「見守り協力事業所と重層的な見守りネットワーク」(P16)

### 福祉専門職にできること 気づきのアンテナを高める

町会や民生委員、ネットワーク委員等を対象とした見守りに関する学習会やワークショップの開催により、気づきのポイントや生活のしづらさを抱えた方からのサインについて伝えることで、気づきのアンテナを高めます。

プライバシーや人権に配慮するなど、見守られる方への配慮の視点を伝えることも重要です。

→ 事例③ 阿倍野区「さまざまな機関における気づきのポイントをまとめた「気づきのシート」」(P17)

1

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイントをめざして

2

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4

取り組み事例集

5

まとめ／資料集

6

逆引き 求められる専門職としての役割

8

1

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイントをめざして

2

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4

取組事例集

5

まとめ／資料集

6

逆引き 求められる専門職としての役割

## 気づく② 「しくみ」で気づく

### ▼ 地域でできること

- 食事サービス、ふれあい喫茶、親子サロンなどつどいの場でのつながりがあることで、「物忘れが進んでいるのでは」「最近元気がない」などのちょっとした変化に気づききっかけとなります。普段の様子を知っている、気にかける人の存在は重要です。

#### → 事例④ 東住吉区「つどいの場を通じた見守り・つながり」(P18)

- 町会加入率が低下している中、従来の町会組織を基盤とした仕組みだけでは対応できなくなっています。町会に加入していない人への見守りや働きかけも必要となっています。町会単位の集いの場だけではなく、町会未加入者が参加しやすいような、NPO やボランティアグループなど様々な主体によるテーマ性をもった集いの場の創出も必要となっています。
- 町会費の徴収、回覧板、敬老記念品などを通じた訪問も、安否確認やニーズ把握、見守りの機会とすることができます。
- 高齢になり、心身の機能が低下すると孤立しがちになります。孤立すると生活のしづらさを抱えても周囲に気づかれにくくなることから、元気な頃からつながりや関わりをつくることが重要です。



### 福祉専門職にできること 見守りの視点の意識化に向けた働きかけ

食事サービスやふれあい喫茶、親子サロンなどに関わるボランティアに、小地域ネットワーク活動は住民同士のつながりづくりの場であるとともに、“ちょっとした変化の気づきにつながる見守りの場”でもあることの理解を得ることが必要です。

### 福祉専門職にできること 日常性のあるアウトリーチに寄り添う

本当に困っている人はつどいの場に出てくることも難しい場合があります。しかし、近隣住民には**地域の中でともに生活しているからこそその気づき（洗濯物が取り込まれていない、新聞が溜まっているなど）**があります。このことは「日常性のあるアウトリーチ」と表現することができます。

このように日常生活の中で実は気になる人に気づいている人のそばに行って、その声を聞き、必要な支援につなげることが大切です。こうした視点を踏まえながら、喫茶、食事会への参加はあくまでもツールであることを押さえ、そこに出向く意義をあらためて意識する必要があります。



### 福祉専門職にできること 町会未加入者への気づき

町会加入率が低下している中、従来の町会組織を基盤とした仕組みだけでは対応できなく

なっています。**福祉分野だけではない多様な分野を巻き込む**ことで、地域とつながりが少ない方やこれまで潜在化していたニーズをキャッチする役割が期待できます。

### 福祉専門職にできること 自ら支援を求めない人のアウトリーチ

生活保護ケースワーカーなど自宅に訪問できる役割の専門職や行政の窓口、要援護者台帳の整備・同意確認を通じた見守り相談室の関わりなどにおいては、自ら SOS を発することが難しい人の困りごとに気づくことができる可能性があります。

こどもが長時間過ごす学校において、支援が必要なこどもや課題を抱える世帯を発見し、適切な支援につなぐ仕組みも必要となることから、教育現場やスクールソーシャルワーカーとの連携も重要になっています。

また、セルフネグレクトの状態にある人など支援を拒否される人への配慮も必要です。判断能力が低下している場合には、本人の価値観やライフスタイルを尊重しながらも、伝わりやすい方法で情報を伝える、複数の選択肢を示すなどして、本人の自己決定を支援する必要があります。福祉専門職は、「本人が支援を求めているから」と表面化している言動によって容易に手を引くのではなく、**本人にとってよりよい、その人らしい暮らしを選び取ることができるように関わること、つまり「本人同意」と「本人主体」は別であることを認識することが大切**です。

## 気づく③ 「ネットワーク」で気づく

### ▼ 地域でできること

#### ● 重層的な見守りのネットワーク

新しい仕組みをつくるだけでなく、いまある組織でできることもあります。例えば民生委員協議会やネットワーク委員会などの各々の取組みを横につなぎ、共有することで網の目の細かいネットワークが築かれます。

→ 事例② 港区「見守り協力事業所と重層的な見守りネットワーク」(P16)

### 福祉専門職にできること 住民と福祉専門職の協働による戸別訪問

福祉専門職として日常性のあるアウトリーチ（※ P9）に寄り添います。住民が気にかけて見守りを行う対象者のところへ福祉専門職と一緒に訪問することで、地域住民ならではの関係性と情報網を活かした見守りに、専門職の視点を活かした見守りのネットワークを築くことができます。

→ 事例⑤ 西淀川区「地域福祉活動支援コーディネーターと協働したアウトリーチの取組み」(P19)

1 身近なところで「気づき、つなぐ・話し合う」地域をめざして

2 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4 取組み事例集

5 まとめ／資料集

6 逆引き 求められる専門職としての役割

1

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイントをめざして

2

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4

取組み事例集

5

まとめ／資料集

6

逆引き 求められる専門職としての役割

## 2 つなぐ -気づいた「困りごと」が「つながる」地域をつくる-

- ① ニーズを受け止める
- ② 受け止めたニーズをつなぐ
- ③ 支援者同士をつなぐ

### つなぐ① ニーズを受け止める

#### ▼ 地域でできること

- 住民と専門職をつなぐキーパーソンの存在（地域福祉コーディネーター等）  
様々な相談支援機関とつながりを持ち、地域と福祉専門職間の関係づくりにも一役買っている存在は非常に重要です。



#### 福祉専門職にできること ワンストップ機能

まずは一旦受け止めること、そして受け止めた相談に対し迅速に対応することが重要です。住民が相談機関の機能に合わせて相談する先を選ぶことは困難です。相談した先で「うちではないから…」と断られてしまうことであきらめてしまい、相談支援につながらない場合があります。たらいまわしにせず、まずは一旦受け止めることが大切です。

相談窓口の役割の明確化とともに、制度によらず様々な社会資源を知る“総合相談窓口”や、どの機関に相談しても適切な窓口につながる“相談支援機関同士のネットワーク”があることが大切です。そのためには相談支援機関がお互いの役割を知ることや、顔の見える関係を築き、安心して支援をつなぐことができる信頼関係を築くことが重要です。

#### 福祉専門職にできること 本人・家族がSOSを出しやすくする仕組み

- 相談窓口に出向くことをハードルが高いと感じる人もいます。本人・家族がSOSを出しやすくする工夫として次のようなことが考えられます。
- ・住民が気兼ねなく立ち寄れるところに相談の拠点をつくる（出張相談会）。
  - ・地域の行事や、地域の会合、喫茶店や薬局、スーパーなど多くの人が集まる場所、町会未加入の集合住宅など様々な場所で相談窓口の周知を行う。
  - ・当事者の組織化は地域の中に同じ困りごと、ニーズを抱えた人がいることへの気づきとなり、生活課題の顕在化、可視化にもつながる。そこに、専門職も関わり、顕在化したニーズをキャッチし、キャッチされたニーズに対応できる仕組みを作る。
  - ・平日の日中に相談しづらい家族が相談しやすい仕組み。

➔ 事例⑥ 「当事者家族による当事者家族のための電話相談」(P20)

### つなぐ② 受け止めたニーズをつなぐ

#### 福祉専門職にできること しっかりと生活課題を捉え、的確な支援につなぐ

ただ受け止める、支援のつなぎ先を調整するだけではなく、**本人のもつ生活のしづらさや生**

**活課題を捉えていること（見立て）**が必要です。

そのうえで各々の相談支援機関の役割について認識していること。そのためには、ソーシャルワーク機能の専門性が必要となります。

#### 福祉専門職にできること 福祉専門職としての責任を果たし、結果をフィードバックする

住民や地域のキーパーソンがつかない先の支援機関が責任を果たすことが重要です。特に地域からの相談に対しては、個人情報に配慮しながらも結果をフィードバックすることで、相談機関に対する信頼感も生まれ、次の相談につながることを期待できます。

区役所等の行政機関が他の相談支援機関の機能・役割を十分に把握して、適切な相談機関へとつなぐことも重要です。

#### 福祉専門職にできること オープンなところで受け止めて、専門的な相談機関につなぐ

相談窓口に出向くことをハードルが高いと感じる人もいます。こども食堂や親子サロンなどオープンなところで、福祉専門職が潜在化するニーズを受け止めて、そのニーズに対応することも考えられます。そのためには、**福祉専門職のアンテナを高める**ことも必要です。

→ 事例⑦ 「母子生活支援施設と民生委員が取り組む無料学習塾の実践」～まちに広がる縁パワメントネットワーク～（P21）

### つなぐ③ 支援者同士をつなぐ

#### ▼ 地域でできること

- ネットワーク委員やふれあい委員などの見守りの担い手や、民生委員、地域福祉コーディネーターなどのキーパーソンが悩みを共有したり、交流できる場を持つことで、一人で抱え込むことなく、息の長い活動につながります。



#### 福祉専門職にできること 見守りの担い手等の交流の場に参加する

交流の場に参加することで、住民と福祉専門職の接点を持ち、住民の活動のバックアップを行うことが必要です。

さらに住民と福祉専門職の情報共有や、支援に対する共通の視点を持つことにつながります。

#### 福祉専門職にできること 小地域の中で福祉専門職同士がつながりを持つ

受け止めたニーズを他の相談支援機関につなぐためには、本人の持つ生活のしづらさや地域生活課題がみえていることとともに、相談支援機関の役割を理解していることが必要です。顔の見える関係を築き、安心して支援をつなぐことができる信頼関係を築くことが重要です。

そのために定期的な連絡会や、事例検討の場を持つことも有効です。

1

「身近な地域で「気づき、つなぐ・話し合う」地域をめざして」

2

「身近な地域で「気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために」

3

「身近な地域で「気づく・つなぐ・話し合う」のポイント」

4

「取り組み事例集」

5

「まとめ／資料集」

6

「逆引き 求められる専門職としての役割」

### 3 話し合う -気づいた困りごとについて「話し合える」地域をつくる-

- ① 日常の支え合いの中で話し合う
- ② 地域の課題を共有する場で話し合う

#### 話し合う① 日常の支え合いの中で話し合う

##### 福祉専門職にできること 何気ない会話から気づきを得る

「気づき」を共有する場は形式的な会議の場だけではありません。食事サービスやふれあい喫茶などの終了後のミーティングの場や、準備や後片付けをしながら何気なく話されることの中にある「気づき」やニーズをキャッチすることも重要です。

#### 話し合う② 地域の課題を共有する場で話し合う

##### ▼ 地域でできること

- 地域での「気づき」を共有する場  
見守り活動をおこなう中での気づきや悩みなどを持ち寄り、お互いに助言しあうことで、活動の意義を共有したり、視点を学び合うことにつながります。さらに定期的な情報共有により、異変があれば早期に気づくことが出来るメリットもあります。また、住民と福祉専門職との接点をつくり、連携を促進する場にもなります。

→ 事例① 西区「見守り員の組織化と気づき・体験を持ち寄る「見守り員連絡会」(P15)

##### 福祉専門職にできること 地域ケア会議、小地域ケア会議

支援困難な方や複合的な課題を抱える世帯などを地域で支えるネットワークを構築するために地域ケア会議などを活用して話し合いを行います。

地域ケア会議は福祉専門職と地域住民の協働の場です。

個々の事例の支援方針を検討するだけでなく、地域課題の普遍化を行い、不足する資源の開発や政策の提言につなげる機能も持っています。

→ 事例⑧ 東成区「地域ケアネットワーク連絡会」(P22)

また福祉専門職と民生委員、地域福祉コーディネーター等との情報交換の場をつくっていくことも重要です。

## 4

## 取組み事例集

ここまで「気づく」「つなぐ」「話し合う」のポイントごとに「地域でできること」「福祉専門職にできること」を見てきました。

一方、大阪市内では、住民と福祉専門職の協働による「気づく」「つなぐ」「話し合う」実践が、これまでも各区・各地域でさまざまな工夫をもって取り組まれてきました。ここでは8つの取組み事例とともに、個別支援事例を通して「気づく」「つなぐ」「話し合う」がどのように表れているかを紹介합니다。

- 事例 ①** 見守り員の組織化と気づき・体験を持ち寄る「見守り員連絡会」(西区)
- 事例 ②** 見守り協力事業所と重層的な見守りネットワーク (港区)
- 事例 ③** さまざまな機関における気づきのポイントをまとめた「気づきのシート」(阿倍野区)
- 事例 ④** つどいの場を通じた見守り・つながり (東住吉区)
- 事例 ⑤** 地域福祉活動支援コーディネーターと協働したアウトリーチの取組み (西淀川区)
- 事例 ⑥** 当事者家族による当事者家族のための電話相談
- 事例 ⑦** 母子生活支援施設と民生委員が取り組む無料学習塾の実践  
～まちに広がる縁パワメントネットワーク～ (東成区)
- 事例 ⑧** 地域ケアネットワーク連絡会 (東成区)
- 個別支援事例** 地域の気づきから支援につながった事例

1

身近なところで「気づき・つなぐ・話し合う」地域をめざして

2

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4

取組み事例集

5

まとめ／資料集

6

逆引き 求められる専門職としての役割

## 事例 1

見守り員の組織化と気づき・体験を持ち寄る  
「見守り員連絡会」(西区)

見守り員連絡会

西区では「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」の開始を契機に「見守り員」と呼ばれる見守りを担うボランティアを地域単位で組織化しています。

また、見守り員による見守り活動を支える、地域単位での「見守り員連絡会」を定期的で開催しています。

## ■ 各地域で「見守り員」を組織化

西区では、「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」初年度の平成 27 年度に「地域の基盤づくりを着実に」という方針のもと、見守りの必要性が地域で理解・共有されるよう何度も説明を繰り返し、各地域で「見守り員」(町会役員・民生委員など)という見守りを担うボランティアを組織化してきました。要援護者名簿の提供とともに、住民の主体的な活動となるよう地域ごとの話し合いにより、どの見守り員がどの要援護者を担当するかを決めて、見守り活動をスタートしました。

## ■ 気づき・情報・体験を持ち寄る「見守り員連絡会」

体制が整った地域から、2 か月に 1 回程度のペースで「見守り員連絡会」を開催しています。ここでは、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、地域社会福祉協議会会長、見守りコーディネーター(区独自に各地域 1 人配置)、区社会福祉協議会(以下、区社協とする。)、区役所からも参加しています。

## ■ 息の長い活動に向けて、担い手同士の支え合いと専門職のバックアップ

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。見守り員の活動について、訪問頻度など一律には定めていませんが、「次の連絡会までに一度は訪問や電話をしよう」とリズムができやすくなり、異変を早期に気づく効果もみられます。また、担い手同士が悩みや気づきを共有することで、負担感の軽減や活動への意欲につながっています。

また、見守り員連絡会は見守りの担い手と福祉専門職が接点を持つ機会にもなっており、名簿に掲載された要援護者に限らず、見守り員から見守り相談室に相談が入りやすくなるなど、地域の気づきと専門職による支援がつながりやすい仕組みとなっています。

## 「見守り員連絡会」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

**ポイント** 担い手と専門職の集まりを通して無理のない住民活動をバックアップ

**ポイント** 住民主体の取組みとなるよう地域ごとのペース・話し合うプロセスに伴走

## 事例 2 見守り協力事業所と重層的な見守りネットワーク（港区）



見守り協力事業の目印となるステッカー

港区では、民生委員、ネットワーク委員などの住民主体の見守り活動に加え、見守り協力事業者として、郵便局や喫茶店、薬局など約 210 団体の事業者が登録し、日頃の業務の中で見守り活動を行い、気づきを専門機関につなぐ取組みを区の独自事業（地域福祉サポート事業）として行っています。

### ■ 地域のあるもの磨き

地域における見守り活動の担い手の高齢化や、活動者の重複による疲弊感により、従来の住民主体の見守り活動だけでは対応しきれなくなっています。

そこで港区では、特定の団体による見守りから、多様な主体が重層的に見守ることで網の目の細かいネットワークを築き、効果を上げることができるよう「地域のあるもの磨き」を始めました。

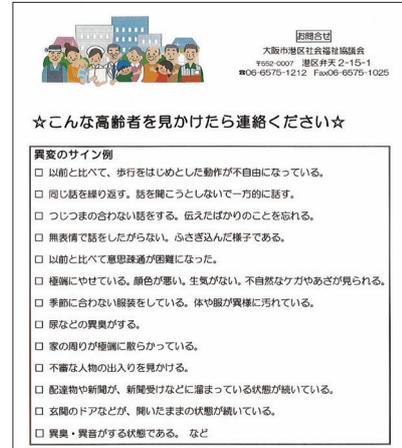
### ■ 日頃の業務を通じた気づき 見守り協力事業者の見守り活動

まず目を付けたのが、日頃の業務の中で何らかの困り事に気づくことができる可能性のある配達業者やスーパー、銀行などの事業所、商店です。現在は区内にある約 210 の事業者が登録。日常業務の範囲内で「汚れた衣服や季節はずれの服を着ているな」、「ちょっと様子がおかしいな」と気づいたら、見守りコーディネーター（後述）、港区社協等へ連絡するという仕組みです。

登録時のチラシで気づきのポイントを説明し、理解してもらいます。

**スーパーの気づき：**何度も来店し大量に物を購入する認知症の方に気づき、包括支援センターの相談につながる。

**電器店での気づき：**大通りに面しているため道に迷う人に気づきやすい。お客さんとの会話から、「買い物が大変になってきた」と生活支援のニーズに気づくことも。



登録時のチラシで気づきのポイントを紹介

### ■ 気づきをつなぐ地域のキーパーソン

もう一つの特徴は「見守りコーディネーター」と呼ばれる、地域住民の立場で住民と福祉専門職をつなぐキーパーソンを小地域ごとに配置していることです。地域における協力事業者の開拓の役割も担っています。

見守りコーディネーターは、見守り協力事業者や地域住民の気づきを専門相談機関につなぎます。窓口が身近な地域側にあることと、明確になることで気づきがつながりやすくなります。

**ポイント** 多様な主体による見守り活動

**ポイント** 気づきを一旦受け止め福祉専門職につなぐキーパーソンの存在

1

身近なところで「気づき・つなぐ・話し合う」地域をめざして

2

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4

取組み事例集

5

まとめ／資料集

6

逆引き 求められる専門職としての役割

## 事例 3

## さまざまな機関における気づきのポイントをまとめた「気づきのシート」（阿倍野区）



阿倍野区では、地域ケア会議で気づきや対応が遅れた事例の検討から、困りごとや認知症のサインに早期に気づき、支援につながるができるよう、「金融機関・商店編」「医療機関編」など見守りの主体別に気づきのポイントをまとめたシートを作成しました。シートの裏面には、早期発見の重要性と相談窓口の連絡先を掲載し、「気づき」が相談支援機関につながるようになっています。

## ■ 地域ケア会議での課題の共有から「気づきのシート」作成へ

阿倍野区では、「金融機関で数日間のうちに多額の現金を引き出し、消費者被害に遭った認知症高齢者の事例」「民生委員から地域包括支援センターに相談が入ったときには料金未納により電気、水道などのライフラインが止められていた事例」などが相次ぎ、事態が深刻化する前には「気づく」ことができなかつたか、地域ケア会議で検討されました。いずれの事例においても、いくつかの場面で気づききっかけがあったことから、困りごとや認知症のサインに早期に気づき、支援につながるができるよう気づきのポイントをまとめたシートの作成に取り組みました。

## ■ 見守りの主体別に見守りのポイントを整理

区内の認知症支援に関わる支援者が集まる「あべのあいあいねっと」で作業がすすめられ、見守りの主体によって気づくポイントが異なるのではないかと検討のもと、「家族・地域編」「医療機関編」「金融機関・商店編」「ライフライン事業者編」の4つのシートが作成されました。金融機関編の作成にあたっては、認知症サポーター養成講座を開催した銀行の協力を得て、ワークショップを開催しポイントをまとめました。

## ■ 「気づきのシート」を用いた啓発活動の展開

気づきのシートの裏面には、早期発見・対応の重要性と地域包括支援センターなどの連絡先を掲載し、「気づき」が相談支援機関につながるようになっています。

住民をはじめ、行政機関や金融機関、薬局などに「気づきのシート」を用いて、何に気づいて、どこに連絡して欲しいかをあわせて周知しています。

## 気づきのポイントの例

- よく物を探している。
- 通帳の再発行などを何度も行う。
- 同じものを大量に買う。
- 保険料や公共料金を滞納している。
- 窓口に同じ相談に何度も来られる。

## ポイント

気づきのポイントをリスト化することで気づきのアンテナを高める

## ポイント

「気づき」をつなげる相談窓口の明確化

## 事例 4 つどいの場を通じた見守り・つながり（東住吉区）



東住吉区の長居東住宅は高齢化率 60 パーセントを越える住宅。孤立死が続いたことをきっかけに、もっと身近なところで見守っていこうと地域包括支援センターの協力のもと住民主体のつどいの場「すみれ会」が立ち上げられました。

つどいの場に参加することで、ちょっとした変化に気づいたり気にかけて合う関係を築き、何かあれば地域包括支援センターに相談がつながる仕組みです。

### ■ 孤立死をきっかけにつどいの場を立上げ

住宅では、これまでもネットワーク委員会や自治会によって連合町会の会館で行われる食事サービス等の参加者を対象にした見守り活動が行われていました。しかし、高齢者が増える中で（高齢化率 60%）、孤立死が続き、これまでの見守りだけでは対応できない、新しい取り組みが必要と考えるようになりました。

「会館まで行けない人も含め、もっと身近なところで見守っていこう」と、同じように高齢化が進む住宅で何か取り組みが必要と考えていた地域包括支援センターの協力も得て、「すみれ会」を立ち上げました。

### ■ 月に1度の集いの場から困り事への気づきと気にかけて合う関係づくり

月に一度、住宅集会所で「すみれ会」を開催。毎回、地域包括支援センターの協力のもとボランティアが考える手芸や講座などの催し物と区内の理学療法士が考案した「すみれ会体操」、お茶を飲みながら談笑をして過ごします。

そこでは、前と比べると歩き方が弱っているなど健康状態の変化への気づきや、当日の朝誘いの電話をしたことをすっかり忘れていたなど物忘れの始まりへの気づきなど、毎月姿を見るからこその気づきがあります。

### ■ 福祉専門職との協働

「すみれ会」には、毎回、包括支援センターの相談員が参加しており、参加者やボランティアと顔の見える関係を築くことで安心して相談することができます。その場で相談を受けたり、書類の書き方をサポートすることもあります。

また、「すみれ会」のボランティアは準備をしながら、また終了後ミーティングで「Aさん、歩き方不安定やね」「Bさん、最近姿見ないね」など気づきを話し合います。その場に相談員が居合わせることで、地域の中に起きている困り事をすくい取り支援につなげています。



準備をしながら気づきを共有しあう

**ポイント** つどいの場での参加者のちょっとした変化や困り事への気づきを福祉専門職につなぐ

**ポイント** 小地域よりも細かい単位での見守り活動

1 身近なところで「気づき・つながり・話し合う」地域をめざして

2 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4 取組み事例集

5 まとめ／資料集

6 逆引き 求められる専門職としての役割

## 事例 5

地域福祉活動支援コーディネーターと協働した  
アウトリーチの取組み（西淀川区）

ワークショップで見守りを可視化

西淀川区では「地域における要援護者の見守りネットワーク強化事業」の一環で、区社協・見守り相談室に14地域ごとの「地域福祉活動支援コーディネーター」（以下、コーディネーターとする。）を配置。身近な地域ごとでワークショップを開催しながら、専門的な支援が必要な人へのアウトリーチによる支援をすすめています。

## ■ 日常の見守り・気かけ合う関係を情報共有

地域ごとに順次開催しているワークショップでは、おおむね町会単位で、住宅地図を囲みながら、見守り相談室が整理した要援護者名簿をもとに情報共有。参加者が「知っている人」「知らない人」を色分けして地図上に印をつけることで、日常の見守りを意識化・可視化していきます。

## ■ “気になる人” にアウトリーチ訪問

ワークショップでは、名簿掲載者以外の「気になる人」の情報を出し合い、後日、見守り支援ネットワーク（コミュニティソーシャルワーカー）とコーディネーターが状況把握をしています。先行してワークショップを開催した8地域では、計146人に対してアウトリーチ訪問を実施。こうした動きにより、見守り相談室としての相談対応件数は段階的に増加傾向をたどっています。

## ■ 住民ならではの関係性や情報網を活かして

平成28年度から配置されたコーディネーターは、見守り相談室職員でありながら、いずれも担当地域の住民であり、地域事情に通じているという強みを持っています。コーディネーターの住民ならではの関係性や情報網で支援を要する世帯に早期に接近する糸口を見つけられたケースも。こうした強みを活かしながら、地域住民と福祉専門職の視点をすり合わせていく機会として、コーディネーター連絡会では、専門職も交えて事例検討なども実施しています。



見守り支援ネットワーク（中央）と連携する地域福祉活動支援コーディネーター

**ポイント** 同じ地域で暮らす住民だからこそできる支援を考える

**ポイント** コーディネーター同士が振り返りのできる場の設定

## 事例 6

## 当事者家族による当事者家族のための電話相談



「大阪府精神障害者家族会連合会」（以下、大家連とする。）では、当事者家族が同じような状況にある家族の相談を受ける「電話相談事業」を行っています。「同じ悩みを持ち、体験をした家族同士だからこそ話せることがある」。家族による電話相談の取組みはお互いのエンパワメントにつながっています。

## ■長年続く家族による電話相談

相談窓口に出向くことをハードルが高いと感じる人もいます。困りごとを抱えた本人・家族がSOSを出しやすくするための取組みとして、大家連では、平成15年より、家族による電話相談を始めました。現在では月曜から金曜の午前10時から午後3時まで、当事者家族が同じような状況にある家族の相談を受ける「電話相談事業」を行っています（家族会の加入に関わらず相談可）。相談には、大家連の理事やピアサポート家族相談研修を受けた相談員（いずれも家族）が交代で対応しています。また、月に1度は助言者を招いての検討会議も開催しています。

大家連による取組みのほかにも、大阪市内ではNPO法人による当事者の交流会や当事者による電話相談も行われています。

## 大阪府精神障害者家族会連合

大阪府下の市区町村において精神に障がいのある人の家族で結成。1970（昭和45）年4月1日に発足しました。

大阪府精神障害者家族会連合は精神障がいのある人の社会参加と本人と家族が地域であたりまえに地域で暮らすことをめざして、仲間づくりのための交流会や地域・家族の理解を深めるための機関誌の発行、講演会の開催などの活動をしています。

（大家連リーフレットより）

## ■本人・家族からのSOSを受け止め、支援機関につなぐ

相談される家族からは「いきなり役所には相談しにくかった」「役所や相談機関の窓口の電話が繋がらない時に聞いてもらって助かった」などの声が聞かれると言います。

電話相談員は家族や当事者と相談しながら、必要に応じて区保健福祉センターの精神保健福祉相談員や家族教室、相談支援機関などにつなげることもあります。

## ■お互いのエンパワメントにつながる

理事や電話相談員は交通費程度のボランティアで活動。「同じ悩みを持ち、体験をした家族同士だからこそ話せることがある」とその意義を話します。

当事者や家族だけでは相談機関につながりにくい場合に家族会のサポートが後押しになることもあります。一方、電話相談員も家族からの相談を聞きながら自身の考えの整理ができるなど、相互のエンパワメントにつながっています。

**ポイント** 本人・家族からのSOSを出しやすくするための取組み

**ポイント** 同じ悩みを持ち、体験をした家族による相談の仕組み

1 身近なところで「気づき、つなぐ・話し合う」地域をめざして

2 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4 取組み事例集

5 まとめ／資料集

6 逆引き 求められる専門職としての役割

## 事例 7

母子生活支援施設と民生委員が取り組む無料学習塾の実践  
～まちに広がる縁パワメントネットワーク～（東成区）

縁パワメントネットワーク会議

東成区にある母子生活支援施設「東さくら園」では、地域へと退所した児童を中心に民生委員等と協働で週に一度の無料学習塾「ひだまり」を開催。学習支援だけでなく、こどもとの関わりの中での気づきを共有するためのネットワーク会議、さらにはそこから発展した「食の支援」「体験やつながりの場」がこどもの自信を取り戻し、学ぶ意欲へとつながっています。

## ■地域に退所したこどもたち、母親からの声で学習サポートを開始

母子生活支援施設である東さくら園では、約8割の家庭が施設近隣に退所していますが、中には自立の準備が整わない中、慌ただしく退所することもあります。母と子の抱える問題が複雑化、深刻化し、退所後のアフターケアの重要性は増し、孤立に陥らないために地域と共に継続した見守りが必要となってきました。

そんな中、施設に寄せられる「勉強で分からないところがある」「退所してもこどもの学習支援を続けてほしい」というこども、お母さんの声をきっかけに、地区の民生委員に相談。平成26年に退所・地域児童無料学習塾「ひだまり」がスタートしました。

## ■気づきを持ち寄る「縁パワメントネットワーク会議」

「ひだまり」では、支援の方向性、運営方法、こどもとの関わりの中で気づいたことを共有するために、2ヶ月に1度会議を開いています。会議には、施設スタッフ、民生委員の定例スタッフだけではなく、地域の小学校、区役所、区社協、市こども相談センターなどが参画。

ある日、「ひだまり」で「朝から何も食べていない」というこどもの声を聞いた民生委員がサンドウィッチを差し入れる出来事がありました。そのことが縁パワメントネットワーク会議で話し合わせ、ランチサポート（月1回）、手づくりおやつが始まりました。



コミュニティ農園で活動するこどもたち

## ■施設の専門性を活かした地域の子育て家庭を見守る拠点へ

「ひだまり」の取組みは学習支援に留まらず、食の支援やこどもたちが安心して居られる居場所となっています。また、人とのつながりが広がったことで、盆踊りやコミュニティ農園活動など多様な体験の場が生まれており、その体験や人との信頼が土台となって学習に向かうこどもの姿が見られます。さらに、施設の専門性を活かしたアウトリーチで家族の支援につなげることを話し合い、地域のネットワークを活用しながらこどもを育むまちづくりの活動が進められています。

**ポイント** 学習支援の場におけるこどもとの関わりの中での気づきを共有するためのネットワーク会議

**ポイント** 施設の専門性を活かした地域と協働した取組み

## 事例 8 地域ケアネットワーク連絡会（東成区）



東成区では、小地域単位で、住民と福祉専門職、区役所、区社協が定期的に話し合う場として「地域ケアネットワーク連絡会」が開催されています。

連絡会では、具体的な一人の課題を話し合うとともに、その課題を普遍化して、地域全体の取組みへとつなげていくことをめざしています。

### ■ きっかけは会議終了後の地域からの相談

東成区で「地域ケアネットワーク連絡会」ができたのは平成 21 年。きっかけは夜間開催の地域の会議で、区社協から活動・制度などの説明をおこなう中、終了後に町会役員や民生委員から、個別支援に関する相談が寄せられていたこと。高齢者専門部会での協議を重ねながら、住民組織も主体となって、住民と福祉専門職が協働する形の連絡会として区内全 11 地域で立ち上がり、現在に続いています。

（全 11 地域の年間開催数：平成 27 年度 計 85 回、平成 28 年度 計 84 回）

### ■ 具体的な個別支援課題を共有

連絡会のテーマや頻度は、地域ごとに設定されていますが、その内容は、地域内の具体的な個別支援課題から、地域福祉活動の方向性まで多岐に渡ります。連絡会で共有・協議された個別支援課題には、例えば、次のような事例があります。

「一人暮らしの男性。病気の影響で視力が低下し、買い物などができず、食事に困っている。最近引っ越してきたため地域との関係が薄い。入浴や着替えもできていない」

- ➔ ・地域の食事サービスボランティアが気づき、専門職との連携により支援を行う。
- ・連絡会では、事例共有を通して、気づきの視点や見守りの重要性を確認した。

### ■ 一人の課題から地域全体の取組みへ

連絡会では、こうした課題を“一人の課題”に終わらせることなく、課題を普遍化して地域全体で考えていくことをめざしています。実際、上記事例を話し合った地域では、普段から見守りを意識するためのツールとして「見守り時状況確認シート」を作成しました。そのほか、地域会館で月 1 回の「福祉なんでも相談窓口」の開設など、課題に基づく新たな取組みも生まれています。

**ポイント** 小地域において住民主体の地域課題を共有する場で話し合う

1  
身近なところで「気づき、つなぐ・話し合う」地域をめざして

2  
「身近な地域で気づく、つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3  
「身近な地域で気づく、つなぐ・話し合う」のポイント

4  
取組み事例集

5  
まとめ／資料集

6  
逆引き 求められる専門職としての役割

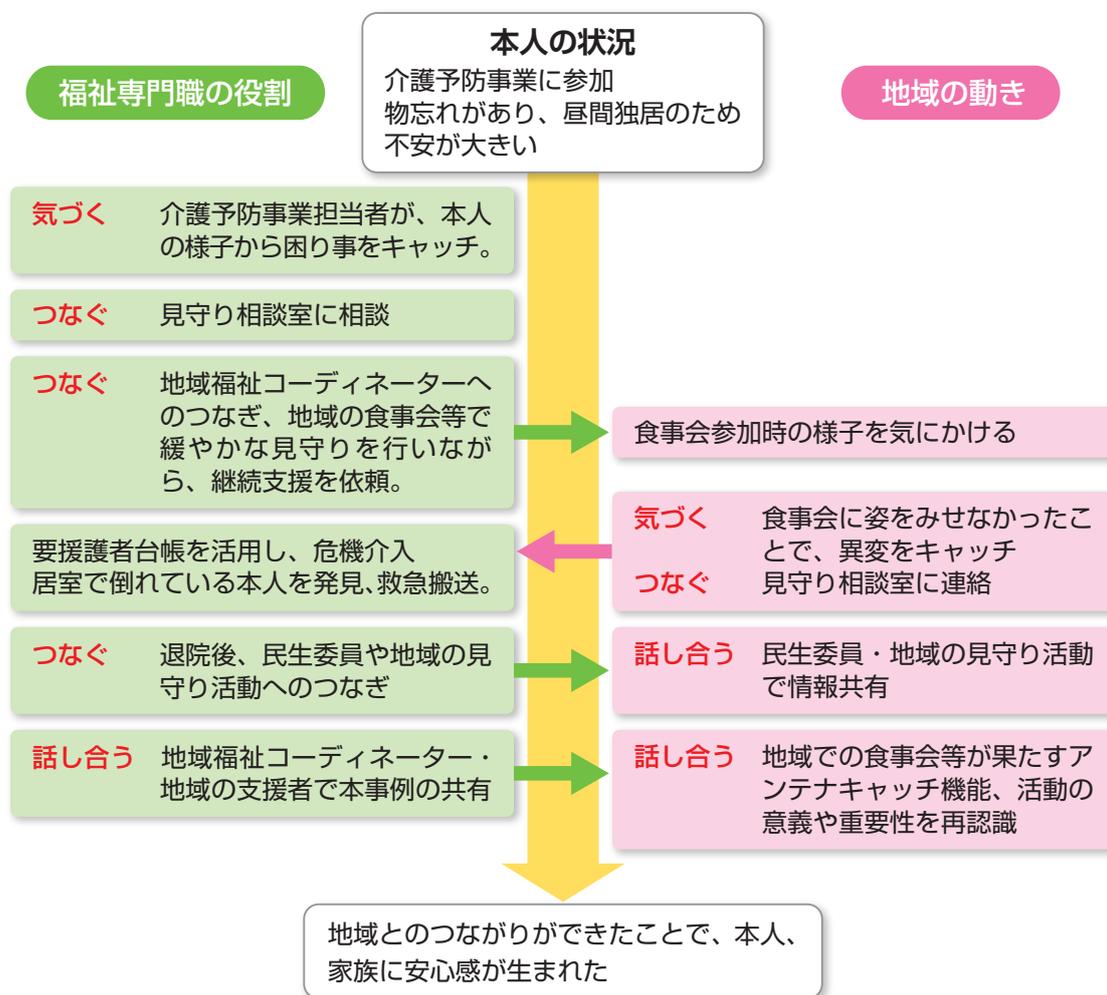
## 個別事例 地域での気づきから支援につながった事例

### 【事例の概要】

80歳代女性。海外出張が多い、不在がちの息子と同居。若干の物忘れはあるものの介護保険未申請。昼間独居のため不安が大きいことから、参加していた介護予防事業の担当者より見守り相談室に相談が入る。

見守り相談室は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、喫茶サロンにて緩やかな見守りを行っていたところ、早期に体調変化の異変に気づき、孤立死を防ぐことができた。

### 【支援経過】



**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たったことで、孤立死を防ぐことができた（予防的支援）

**ポイント** 福祉専門職が地域からのSOSをしっかりと受け止め、結果を地域の支援者にフィードバックすることで、地域におけるニーズのアンテナキャッチ機能の向上につながった

※実際の事例を基に「気づく」「つなぐ」「話し合う」のポイントをイメージしやすいようまとめました。

5

まとめ／資料集

「ほっとかれへん」

この温かく優しい関西のことばには、強い思いを感じ取ることができます。何か明確な支援の手立てが準備されているわけではない。それでも、目の前にいるその人の状況を見て見ないふりをすることができない、何とかならないかと心が動くことから、そのひとへの支援は始まります。それでは逆に「ほっとかかれている」とはどういう状況なのでしょう。まず「生活の中で課題を抱え続けている」ということがいえるでしょう。さまざまな生きづらさが重なり合い、自分自身では解決することができないまま時間が過ぎていくのに、何も支援が届いていない状況です。もう一つは「誰もその人の様子に心が動いていない」ということです。誰もその人の生きづらさに気づかず、その人も誰にも助けてと言えない。こうした状況を「社会的孤立」といい、現代社会の大きな課題となっています。

「参加と協働のための地域福祉ガイドブック①－身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」では、この「ほっとかれへん」を仕組みとして考えるということをめざしています。「ほっとかかれている」状況、つまり「一人のひとが生活の中で課題を抱え続けていて、誰もその様子に心が動いていない」状況を変えていくには、重なり合った生活課題を解決に向けて支援し、その人の生きづらさに対して周囲の人の心が動かなければならないのです。「ほっとかかれている」状況がその人の自己責任ではなく、「ほっとしている」社会の課題なのだということを意識しながら、仕組みづくりのための3つのキーワードを設定しました。それが「気づく」「つなぐ」「話し合う」です。

「気づく」では、一人のひとの生きづらさに心が動く機会を広げていくことをめざしています。気づきのアンテナは多様であればあるほど、また数が多ければ多いほど気づきのチャンスは広がります。「つなぐ」では、一人のひとの生きづらさを支援に的確につなげることと、支援者同士のつながりをつくるということをめざしています。「話し合う」では、「地域での気づき」や「気づきをつなぐことによって行われる支援」さらに「一人の人の支援を通して見えてきた地域の課題」を地域住民、専門職、事業者等の地域の関係者が話し合うことによって、これからの地域づくりを考える機会となっていきます

大阪市には、市民後見人、民生委員、地域福祉コーディネーターをはじめとして、日常性の中での専門性を発揮しておられる地域の人財が多く活躍しておられます。これらの人財や地域の中で「ほっとかれへん」と動き出す地域住民の方々と専門職、事業者が協働して、「気づく」「つなぐ」「話し合う」という循環を繰り返し、大阪市の地域福祉力がさらなる発展をめざしていかれることを期待しています。

大阪市地域福祉活動推進委員会

「小地域レベルにおける住民と福祉専門職の協働」班 川島 ゆり子

1 身近なところで「気づく・つなぐ・話し合う」地域をめざして

2 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4 取組み事例集

5 まとめ／資料集

6 逆引き 求められる専門職としての役割

## 資料集

## ■ 地域における見守り・相談支援の担い手

民生委員・児童委員	<p>民生委員・児童委員は、地域の住民生活を必要に応じ適切に把握し、生活に困った人や児童の保護・育成などの福祉について相談を受け、自立を助けるために必要な相談・支援を行う地域福祉推進の担い手です。</p> <p>すべての民生委員は児童委員を兼ねており、厚生労働大臣の委嘱を受けた特別職の地方公務員として、無報酬で地域住民の相談・支援を行っています。現在、大阪市内では約4千名を超える委員が各地域で活動しています。民生委員・児童委員には守秘義務が課せられています。</p>
主任児童委員	<p>民生委員・児童委員のうち、子育てサロンの運営や児童虐待防止の取組みなど、児童福祉を専門的に担当します。</p>
地域ネットワーク委員会	<p>地域の住民が健康を保持・増進し、積極的に社会参加できるような地域ぐるみの取組みを行うとともに、要援護者のニーズの発見や相談、関係機関への連絡・調整、地域での支え合いについての検討などを行う地域福祉の核となる組織（連合振興町会、社会福祉協議会、民生委員等各種団体の代表で構成）。事務局として各委員会に「保健・医療・福祉ネットワーク推進員」が設置された。平成3年から市内全域で構築がすすめられたが、現在の活動状況は区・地域ごとに異なる。</p>
地域福祉コーディネーター等	<p>平成24年度末に上記「保健・医療・福祉ネットワーク推進員」は廃止されたが、その必要性から区の独自予算で「地域福祉コーディネーター」等として地域ごとの人材を配置している区がある。名称・活動内容・勤務時間等は区ごとに異なる。</p>

このほかにも、さまざまな人・団体が地域における見守り・相談支援の担い手として活躍しています。P.7～10もあわせて参照してください。

## ■ 相談支援機関（大阪市ホームページ掲載情報等に基づき作成しています。）

成年後見支援センター	<p>認知症や知的障がい、精神障がい等により「成年後見制度」の利用が必要な方やその家族等からの相談に応じます。また、「市民後見人」の養成と、その後見活動の支援を行っています。</p>
おおさか介護サービス相談センター	<p>介護保険サービスなどの苦情相談窓口。介護保険給付サービスなどを利用している利用者やそのご家族、サービス提供事業者から保健・医療・法律などの各分野の専門相談、調停委員による調停を行うなど、話し合いによる問題の解決を図ります。</p>
こころの健康センター	<p>こころの悩み相談／ひきこもり相談窓口専用電話／思春期問題相談／薬物関連問題相談／自死遺族相談</p>
大阪市発達障がい者支援センター（エルムおおさか）	<p>発達障がいのある方やその家族を対象に発達障がい児・者に関する療育や就労等の各種相談に対応する機関。発達障がいに関する情報提供や助言を行うとともに、相談内容により学校や施設等の関係機関と連携して、問題解決・軽減のための支援を行います。地域の関係機関・事業所等への啓発・研修・支援、ペアレント・トレーニング等の親支援講座も実施。</p>

1

身近なところで「気づき、つなぎ・話し合える」地域をめざして

2

「身近な地域で気づく、つなぎ・話し合う」の実践をすすめるために

3

「身近な地域で気づく、つなぎ・話し合う」のポイント

4

取組み事例集

5

まとめ／資料集

6

逆引き 求められる専門職としての役割

こども相談センター	大阪市の児童相談所として18才未満の子どもに関わる家庭、その他からの相談のうち専門的な知識及び技術を必要とするものについて、総合的な調査、診断、判定等に基づき、必要な助言指導や施設入所等の援助を行います。 メンタルフレンド訪問援助事業／スクールカウンセラー事業／不登校等の通所事業
区子育て支援室（各区）	相談担当職員のチームが、子どもの心身の発達・性格行動・しつけ・非行・不登校など、子どもに関するさまざまな相談に応じるほか、各機関との連携により、専門機関を紹介したり、地域での子育てに関する情報提供を行ったりしています。また、児童虐待に関する相談や情報の提供も受け付けています。
障がい者基幹相談支援センター（各区）	障がいのある方やその家族等からの相談に応じて、福祉サービスの利用援助、社会資源の活用、ピアカウンセリング、権利擁護のために必要な援助、専門機関等の情報提供などを行うことにより、地域における生活を支援します。また、障がい者虐待に関する通報届出の受理や、障がいを理由とする差別に関する相談に応じます。
地域活動支援センター（生活支援型）（市内9箇所）	主に精神障がいのある人に対して、精神保健福祉士等の専門相談員や指導員による福祉サービスの利用援助や、ピアカウンセリング等の相談支援事業を実施することにより、自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう地域生活を支援します。また、通所により、創作的活動等の機会の提供や社会との交流の促進等の支援を行います。
地域包括支援センター（市内66箇所）	介護や福祉に関する地域の総合相談窓口。保健師や看護師、主任ケアマネジャー、社会福祉士などといった専門職が、介護予防ケアプランの作成やサービスを利用するためのお手伝いをしたり、介護や福祉のことに関し地域のみなさまからの相談に応じたり、地域のみなさまとともに高齢者を支える地域づくりを進めたりするほか、成年後見や虐待防止などの高齢者の権利を守る取り組みなど、様々なかたちで地域の高齢者の生活を支える業務をします。
総合相談窓口（ランチ）（市内68箇所）	地域にお住まいの高齢者やその家族からの介護、福祉、保健に関する相談に応じるため、地域包括支援センターと連携した身近な総合相談窓口（ランチ）を概ね中学校区に1ヶ所設置しています。
大阪市障がい者就業・生活支援センター（市内7箇所）	就職を希望あるいは既に就労している障がい者を対象に、就業及び日常生活に関する相談から職場定着までの支援を行い、就業の安定と職業的自立の促進を図ります。
大阪市地域就労支援センター	障がい者・若年者・中高年齢者・母子家庭の母など、就職に向けた支援が必要な方を対象に、区役所等において巡回による就労相談を実施しています。
大阪障害者職業センター	公共職業安定所が行う職業紹介等の業務と連携して障がい者の職業に関する能力の判定、職業相談、職業指導および就職後のアフターケアに至るまでの業務を総合的・専門的に行います。

1

「身近な地域で気づく、つなぐ・話し合う」地域をめざして

2

「身近な地域で気づく、つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3

「身近な地域で気づく、つなぐ・話し合う」のポイント

4

取組み事例集

5

まとめ／資料集

6

逆引き 求められる専門職としての役割

## ■ 地域福祉コーディネーター等 グループインタビュー

本ガイドブックを作成するにあたり、港区社協、阿倍野区社協、平野区社協の協力を得て、地域住民と福祉専門職をつなぐキーパーソンの役割を担う「地域福祉コーディネーター」等へグループインタビューを実施しました。

地域住民と福祉専門職が連携して支援した事例、身近なところで困り事をキャッチしてつないでもらうための工夫、福祉専門職に期待する役割などを聞き取り、ここでもし合ったポイントを整理しながら、住民と福祉専門職の連携における必要な要素をまとめました。当日話し合われた一部を紹介します。

日時：平成29年10月4日（水）午後1時～3時15分

場所：阿倍野区社会福祉協議会 あべのボランティア活動センター

### グループインタビュー参加者

藤本 悦子 氏	（港区三先地域見守りコーディネーター）
池田登志美 氏	（港区八幡屋地域見守りコーディネーター）
熊野 壽子 氏	（阿倍野区常盤地域福祉コーディネーター）
清水香津子 氏	（阿倍野区阪南地域福祉コーディネーター）
藤田 智絵 氏	（平野区六反東地域福祉活動コーディネーター）
大野 波 委員	（平野区平野地域福祉活動コーディネーター）
山口 育子 委員	（阿倍野区社会福祉協議会 事務局長）
堀 健一郎	（港区社会福祉協議会 地域支援担当副主幹）

### 進行・助言者

川島ゆり子 委員（花園大学 社会福祉学部教授）



福祉専門職と連携して支援した事例について教えてください



地域で見守りをしてくれているふれあい員さんが、いつもご近所で見守りしている人と一緒に食事サービスに来るのですが、その日は留守でした。メモを置いて、また尋ねても留守。包括支援センターに連絡すると一緒に訪問してくれることに。近所に預けていた鍵で家に入ると、お風呂場で亡くなられていて、包括の人が119番通報してくれたというケースがありました。

### 助言者からのポイント

- 最終的には亡くなられていたが、地域とつながっていたことで早く発見された。
- 本人と食事サービスなどでつながっていたふれあい員さんの存在があって、地域福祉コーディネーターに「いつもと違う、気になる」が入ってくるというのが大事。

ふれあい喫茶を月曜から金曜まで毎日開催していますが、毎回 70 ～ 80 人の人が参加しています。その場が情報収集、声を聞く場所になっています。そこで「この方が最近入院された」、「この人が気になる」、「介護申請の仕方が分からない」など聞きながら、高齢者だったら包括へ、と連絡して相談しています。

**? 地域福祉コーディネーターに相談が入るための工夫を教えてください**

町会の女性部長の会議などに出席して、何か気になることがあれば連絡をいただけるよう伝えています。女性部長には「新聞が溜まっている…」など何かと情報が集まるので。

地域で花作りをしていて、そこに行けば、町会役員など誰かが花の世話に来ています。会館で改まって相談するのではなく、立ち話のような形で相談が入ること多いです。

**助言者からのポイント**

- ふれあい喫茶など住民の集う場で声が寄せられる。
- 福祉的な場に限らず、女性部会、花作りなどに出向き、幅広いところでニーズをキャッチするアンテナの広さも大事。



見守りをしている方が金銭搾取されていることが分かったときは迅速に対応してもらいました。

私一人に関わるのが無理かな…と思ったときは包括支援センターに連絡して、一緒に訪問してもらいます。

**? 福祉専門職につなぐタイミングや、福祉専門職との連携でやりやすかったこと、または課題などを教えてください**

支援を拒否される方を福祉専門職へとつなぐのに躊躇します。

ふれあい喫茶に来られていて認知症の症状が進んでいることに気づくが、本人や家族にどうやって気づいてもらうかが難しいです。

**助言者からのポイント**

- 緊急事態には福祉専門職につないで、すぐ動く。
- 地域福祉コーディネーターは様々な立場を使い分けながら、福祉専門職につなぐ前に、本人とつながる工夫をしている。
- 介入については見守りながら福祉専門職とともにタイミングをはかる。

1 「身近なところで「気づき、つなぐ・話し合う」地域をめざして

2 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3 「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4 取り組み事例集

5 まとめ／資料集

6 逆引き 求められる専門職としての役割

## 検討体制

大阪市地域福祉活動推進委員会「小地域レベルにおける住民と福祉専門職の協働」班(平成30年3月時点)

名前	所属	備考
山口 育子(班長)	阿倍野区社会福祉協議会 事務局長	推進委員会・委員
大野 波	平野区平野地域 地域福祉活動コーディネーター	推進委員会・委員
大野 素子	公益社団法人 大阪府精神障害者家族会連合会 監事	推進委員会・委員
川島 ゆり子	花園大学 社会福祉学部 社会福祉学科 教授	推進委員会・委員
阪中 雅博	大阪市市民後見人連絡協議会 会長	推進委員会・委員
堀 健一郎	港区社会福祉協議会 地域支援担当副主幹	区社会福祉協議会

(事務局) 大阪市社会福祉協議会 地域福祉課 加藤敬子、田淵章大

大阪市地域福祉活動推進委員会 (平成30年3月時点)

	名前	所属
委員長	松 端 克 文	桃山学院大学 社会学部 教授
委員	阿 部 賢 太	クラーク記念国際高等学校 大阪梅田キャンパス副キャンパス長
委員	乾 繁 夫	社会福祉法人 大阪市西成区社会福祉協議会 会長
委員	一本松 三 雪	天王寺区民生委員児童委員協議会 会長
委員	大野 波	平野区平野地域 地域福祉活動コーディネーター
委員	大野 素子	公益社団法人 大阪府精神障害者家族会連合会 監事
委員	川島 ゆり子	花園大学 社会福祉学部 社会福祉学科 教授
委員	阪中 雅博	大阪市市民後見人連絡協議会 会長
委員	鈴木 大 介	甲南女子大学 人間科学部 総合子ども学科 准教授
委員	高谷 和 幸	サントリーホールディングス株式会社 大阪秘書室部長
委員	新田 正 尚	社会福祉法人 白寿会 総合施設長
委員	平田 篤 州	元 社会福祉法人 産経新聞厚生文化事業団 理事長
委員	福田 留 美	NPO 法人 にしよどにこネット 代表理事
委員	山口 育子	社会福祉法人 大阪市阿倍野区社会福祉協議会 事務局長
委員	山田 裕 子	NPO 法人 大阪 NPO センター 副代表理事
相談役	上野谷 加代子	同志社大学 社会学部 社会福祉学科 教授

「大阪市地域福祉活動計画」「参画と協働のための地域福祉ガイドブック」は、  
大阪市社会福祉協議会のホームページからご覧ください。

<http://www.osaka-sishakyo.jp>

大阪市社協

検索



(トップページ ▶ いろいろ知りたい ▶ 調査研究・報告書コーナー内)

## 6

## 逆引き 求められる専門職としての役割

## 地域支援の視点から

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 今あるつながりや活動を活かして見守りの意識を高めたい           <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 気づきのアンテナを高めたい</li> <li>・ 見守りの視点の意識化に向けたはたらきかけ</li> <li>・ 日常性のあるアウトリーチに寄り添う</li> <li>・ 訴えない方へのアウトリーチ</li> </ul> </li> </ul>	P 9・10・18・19
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業や商店など新たな見守りの担い手と連携したい</li> </ul>	P 8・16・17
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域で話し合いの場をつくりたい</li> </ul>	P 13・15・21・22

## 個別支援の視点から

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域のキーパーソンや担い手の役割がよくわからない</li> </ul>	P 7・8・25
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域の気づきが相談につながりやすくなるようにしたい           <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「どこに相談したらいいかわからない」に対応したい</li> <li>・ 本人・家族がSOSを出しやすい仕組みをつくりたい</li> </ul> </li> </ul>	P 8・9・11・12・16～19・23
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地域と連携して支援するときに押さえておくポイントが知りたい</li> </ul>	P 6・8～12

1

身近なところで「気づき・つなぐ・話し合う」地域をめざして

2

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」の実践をすすめるために

3

「身近な地域で気づく・つなぐ・話し合う」のポイント

4

取組み事例集

5

まとめ／資料集

6

逆引き 求められる専門職としての役割



平成 30 年 3 月

参画と協働のための地域福祉ガイドブック①

## 身近な地域で 気づく・つなぐ・話し合う

---

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>

