

市町村におけるCSWの配置事業に関する新ガイドライン
ー 市町村における地域福祉セーフティネットの構築に向けて ー

平成23年3月

大阪府福祉部地域福祉推進室地域福祉課

目 次

はじめに	1
第1章 CSW機能配置促進事業の総括及び新ガイドライン作成の趣旨	
1 これまでのCSWの活動の成果	2
2 CSWの配置事業に関する課題	2
3 今後CSWに求められる役割	4
4 新ガイドライン作成の趣旨	4
第2章 市町村における地域福祉セーフティネット構築のための取組み 及びCSWの配置事業の推進にあたっての基本的な考え方	
1 市町村における地域福祉セーフティネットの構築及び地域福祉計画 等へのCSWの位置づけ	6
2 市町村におけるCSWの配置事業の目的	8
第3章 市町村における地域福祉セーフティネット構築のための取組み 及びCSWの配置事業の進め方	
1 地域福祉セーフティネットの構築及びCSW配置事業の実施にあたり、 市町村に求められる姿勢	10
(1) 地域福祉セーフティネットを構成するネットワークの構築及び 行政、地域福祉のコーディネーター等関係者間の連携体制の整備	10
(2) CSWの適切な配置について	18
(3) 委託（補助）事業者との協議	22
(4) CSWが円滑に活動できるような環境の整備	23
(5) CSWの配置事業の評価	24
2 CSWの配置事業の実施にあたり、事業者求められる姿勢	24
3 CSWのあるべき姿及び標準的なモデル	26
(1) CSWに求められる業務	26
(2) 市町村が構築した重層的な圏域を踏まえたCSWのネットワークづくり	27
(3) CSWとして業務を行うにあたり、考えられる要件	28
(4) CSWの勤務形態	29
4 CSWの配置事業及びCSW活動の成果目標	30
おわりに	31
【参考資料】 CSWの配置事業に関する先進的な取組み事例	33
◆ 大阪府地域福祉支援計画推進委員会セーフティネット部会設置要綱	
◆ 大阪府地域福祉支援計画推進委員会セーフティネット部会委員名簿	

はじめに

大阪府では、「社会的な援護を要する人々に対する社会福祉のあり方に関する検討会報告書（平成12年12月）」や平成14年9月の大阪府社会福祉審議会答申「これからの地域福祉のあり方とその推進方策について」を踏まえ、平成15年3月に「第1期大阪府地域福祉支援計画」を策定した。

本計画では、これまで小地域ネットワーク活動を通じて構築したネットワーク体制等を基盤に、要援護者を早期に発見し、必要なサービスにつなぐといった機能の充実・強化を図ることとした。

また、平成16年2月に策定した「大阪府健康福祉アクションプログラム（案）」においては、「真に必要な人に、必要なとき、必要なサービス」がきちんと届くよう、要援護者を見守り、生活上の課題を発見し相談を受けながら、課題解決や自立の支援に結び付ける地域の健康福祉セーフティネットづくりを進めることとした。

このような考え方のもと、本府では、平成16年度から、概ね中学校区単位で地域における見守り・発見・相談・つなぎの機能を担うコミュニティソーシャルワーカー（CSW）を配置するCSW機能配置促進事業を全国に先駆け実施し、平成19年6月には、現行の「いきいきネット相談支援センター コミュニティソーシャルワーカー（CSW）事業ガイドライン」を作成し、本事業の府域への展開を進めてきた。

本事業は、全国知事会からも「優秀政策（ベストプラクティス）」として選定されるなど、高い評価を受けている。

近年、急速な高齢化の進展や雇用情勢の悪化等に伴い、福祉課題を抱える要援護者が増加しているほか、児童虐待事件の増加や高齢者の孤独死に代表される地域での人と人とのつながりが希薄な社会になるなど、福祉を取り巻く環境は大きく変化している。

このため、本府では、住民に身近な市町村が地域の実情に応じて地域福祉を推進するための事業を主体的かつ柔軟に実施できるよう、本事業を再構築し、平成21年度に「地域福祉・子育て支援交付金」を創設した。

これにより、CSWの専任及び資格要件等が市町村の自主性に委ねられることになったため、改めてCSWの配置事業の意義や具体的な事業の進め方などを示す現行のガイドラインを改訂し、このたび、新たに本ガイドラインをとりまとめた。

第1章 CSW機能配置促進事業の総括及び新ガイドライン作成の趣旨

1 これまでのCSWの活動の成果

- 大阪府では、制度の狭間や複数の福祉課題を抱えるなど、既存の福祉サービスだけでは対応困難な事案の解決に取り組むコミュニティソーシャルワーカー（以下「CSW」という。）を中学校区等の単位で設置するいきいきネット相談支援センターに配置し、地域における見守り・発見・つなぎ機能の強化を図るコミュニティソーシャルワーク機能配置促進事業（以下「CSW機能配置促進事業」という。）を平成16年度から市町村とともに進めてきた。

CSWは、平成20年度末には府内39市町村の142箇所に配置され、要援護者に対する個別支援や住民活動のコーディネートを行うほか、既存の福祉サービスでは対応しきれない課題に対しても、「福祉ごみ処理プロジェクト」や「徘徊SOSメールシステム」など新たな解決システムの開発により、解決に取り組んできた。

さらに、豊中市では、CSWが中心となって新聞配達や宅配事業、郵便、電器小売業店など地域で戸別訪問することが多い事業者と連携し、要援護者を地域で見守る体制を構築する「安心生活創造事業」を実施するなど、福祉関係者、地域住民、事業者の参加による福祉のまちづくりのコーディネートも行っている。

- CSW機能配置促進事業については、平成20年度で廃止し、市町村が創意工夫を凝らし地域の実情に応じて自由に事業を展開することができるよう、「地域福祉・子育て支援交付金」として再構築した。

平成21年度からは市町村が本交付金も活用して引き続きCSWの配置事業を実施しており、平成21年度末現在の配置数は、159名となっている。

2 CSWの配置事業に関する課題

(1) 他の地域福祉のコーディネーター等との役割の整理及び一層の連携強化

平成16年度のCSW機能配置促進事業の開始からこれまでの間、平成18年の介護保険法の一部改正による地域包括支援センターの設置や大阪府社会福祉協議会が配置する社会貢献支援員、大阪府社会福祉協議会老人施設部会が配置する老人福祉施設の相談員（施設CSW）、大阪府社会福祉協議会保育部会が配置する地域貢献支援員（スマイルサポーター）、障害者自立支援法に基づく相談支援事業を行う障がい者相談支援事業所等CSWと類似の役割を担う地域福祉のコーディネーターが整備された。

このため、これらの役割を整理するとともに、効果的な連携方策を検討し、地域福祉のセーフティネットを一層充実させる必要がある。

(2) CSWの認知度の一層の向上

CSWの認知度に関し、市町村やCSW本人から以下のような意見が寄せられていることから、CSWの認知度の一層の向上を図る必要がある。

(市町村からの意見)

- CSWがライフセーフティネット上の役割を担う者として、市民に十分認識されていない。
- CSWの役割について、福祉関係者には一定周知されてきたものの、一般市民の認知度が低い。
- CSWの認知度の向上を図ることにより、住民に身近な存在としてCSWが活動しやすい環境を整えることが必要である。

(CSWからの意見)

- 民生委員・児童委員にも認知されていないケースもあり、更なる周知が必要である。
- 市町村内部でも、部局によっては十分に認識されていない場合もある。
- CSWが少ない市町村では相談等の対応で精一杯となり、広報活動等に割く時間がない。

(3) CSWの資質の一層の向上

CSWの資質の向上に関し、市町村やCSW本人から以下のような意見が寄せられていることから、CSWの資質の一層の向上を図る必要がある。

(市町村からの意見)

- 新任CSWの養成および現任者のスキルアップや更なる専門知識を習得するため、研修会等の充実が必要である。
- CSWの質の向上と力量による地域間格差を埋める取り組みが必要である。
- CSWの資質の向上を図るためには、研修等でCSW同士の意見交換を通じて府内の状況を把握し、それを自分の活動にフィードバックすることが必要である。

(CSWからの意見)

- CSWが所属する施設の専門分野の支援は得意であるが、異なった分野での支援は弱い。
- CSWの配置されている事業所によって活動内容に格差が生まれている。

3 今後CSWに求められる役割

- 平成21年度のCSWの活動実績を見ると、要援護者に対する個別相談件数は、54,936件、既存の公的サービス等につないだ件数は、6,883件、各種サービスの利用申請支援件数は、4,241件となっているなど、要援護者に対する個別支援は一定できていると考えられる。

しかしながら、要援護者に対する見守り・相談対応等の個別支援をCSWだけが行うことになれば、CSWが「何でも屋」、「各分野での制度対応が困難なケースの持ち込みどころ」として位置づけられるおそれがある。

また、これまで大阪府が配置を進めてきたCSWに求められる機能は、要援護者に対する個別支援だけでなく、要援護者を「本来対応する機関につなぎ」ながら、当該要援護者を地域で支えることができる「ケア・ネットワーク」の構築及び普遍的な仕組みの開発・提言である。

- したがって、今後CSWには、個別支援を地域支援に発展させ、要援護者を見守り・支えるボランティアグループの組織化や要援護者支援のための新たなサービス・仕組みの開発を通じたセーフティネット体制づくり、地域福祉計画及び他の分野別計画の策定並びに福祉施策の推進に関する行政への提言等をこれまで以上に行うことが期待される。

また、その際には、民生委員・児童委員、校区（地区）福祉委員等福祉関係者との連携を一層強化することはもとより、日頃から地域住民と接する機会が多い事業者等福祉関係者以外の者とも連携しながら行うことが求められる。

4 新ガイドライン作成の趣旨

(1) CSWがその役割を遺憾なく発揮するための体制整備の促進

- 平成20年度まで実施していたCSW機能配置促進事業は、府の補助事業であったため、CSWとして業務を行うための要件等については、「コミュニティソーシャルワーカー配置促進事業実施要綱」で規定していたが、交付金化に伴い、現在要件等は市町村の自主性に委ねられている。

しかしながら、CSWがこれまで果たしてきた見守り・発見・つなぎ等地域福祉のセーフティネットの機能は、今後とも地域福祉を推進していく上で重要であることから、大阪府は広域的自治体として、市町村に対し、地域福祉・子育て支援交付金による財政的支援と併せて、より効果的・効率的なCSWの配置事業の実施手法についての情報提供等の技術的支援を行う必要がある。

- また、CSWがその役割を遺憾なく発揮するためには、上記2で記載したような課題を解消するとともに、上記3で記載したような役割を果たすことができるよう、市町村や事業の実施事業者において必要な体制が整備される必要がある。

(2) 「無縁社会」における多様な福祉課題への対応

- 近年、わが国においては、痛ましい児童虐待事件や100歳以上の高齢者の所在不明問題、「ひきこもり」に代表される、いわゆる「無縁社会」といわれる状況が生じている。
こうした中、国においては、無縁社会対策の基盤づくりを進める地方公共団体に対する財政的支援やひきこもりの人等からの相談に乗り、就労支援機関や福祉・医療機関につなぐなどの支援を行うパーソナル・サポーターの配置など様々な対策を講じているところである。
- 本府においては、地域における見守り・発見・つなぎの機能を強化するため、全国に先駆けCSWの配置を進めてきたところであるが、CSWの活動は、このような問題の解決にも有効であることから、今こそCSWの役割を改めて見直し、その機能強化を図る必要がある。

このように、わが国の社会情勢やCSWを取り巻く状況が大きく変化していることから、市町村等においてCSWの配置事業の実施に必要な体制整備を促進するとともに、より効果的・効率的に本事業を実施することができるよう、CSWのあるべき姿や標準的なモデルについて検討し、市町村におけるCSW配置事業に関する新たなガイドラインを作成するものである。

なお、本ガイドラインの作成にあたっては、平成19年6月に作成した「いきいきネット相談支援センター コミュニティソーシャルワーカー（CSW）事業ガイドライン」の内容を基本的に継承することとしている。

第2章 市町村における地域福祉セーフティネット構築のための取組み及びCSWの配置事業の推進にあたっての基本的な考え方

1 市町村における地域福祉セーフティネットの構築及び地域福祉計画等へのCSWの位置づけ

○ 市町村には、高齢・障がい・子ども等の属性や分野に関係なく、また、制度の狭間の問題等既存の福祉サービスだけでは対応困難な福祉課題に対応するための地域福祉セーフティネットを地域の実情に応じて構築することが求められている。

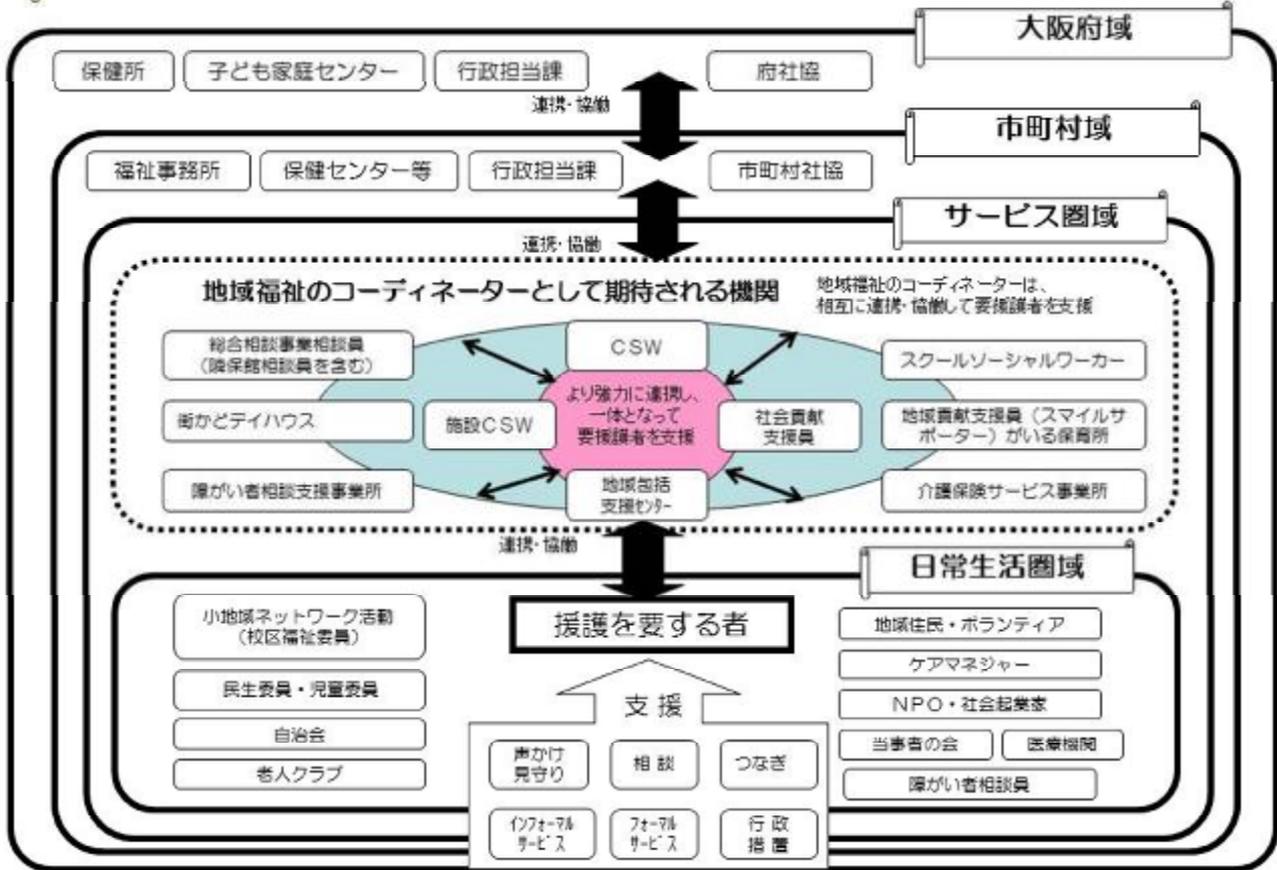
地域福祉セーフティネットの構築にあたり中核的な役割を担うのが、そのような福祉課題の解決に取り組むCSWをはじめとする地域福祉のコーディネーターである。

○ そのため、市町村は、地域福祉計画において当該市町村における見守り・発見・つなぎ機能や権利擁護の仕組みその他の地域福祉セーフティネットのビジョンを示すとともに、CSWの機能・役割やCSWをはじめ多様な関係機関・団体が参加する地域福祉のネットワークについて明確に位置づけ、CSWの配置事業の実施事業者はもとより地域の福祉資源や住民等とも連携しながら、CSWが有効に機能するような仕組みづくりに取り組むことが重要である。

むしろCSWは、市町村による地域福祉セーフティネット構築と一体となって配置されなければ十分に機能しないととらえる必要がある。

○ また、高齢者、障がい者、子ども等他の分野との連携強化を図るため、CSWを障害者基本法に基づく市町村障がい者計画、老人福祉法に基づく市町村老人福祉計画、次世代育成支援対策推進法に基づく市町村行動計画等他の行政計画にも位置づけることが望ましい。

大阪府における地域福祉セーフティネットのビジョン（イメージ）



◆ 地域において要援護者を早期に発見し、適切な支援が行われるためには、まず、小学校区等の「日常生活圏域」において、民生委員や校区福祉委員等地域の福祉資源による見守り・声かけ訪問や軽易な相談への対応等の活動が行われる必要がある。

そして、「日常生活圏域」での活動だけでは解決困難な福祉課題については、中学校区等一定の「サービス圏域」に設置されているCSW等地域福祉のコーディネーターによる相談対応・必要なサービスへのつなぎ等の支援が行われる必要がある。

なお、このような見守り・相談・つなぎの機能が有効に機能するためには、「日常生活圏域」で活動する地域の福祉資源と「サービス圏域」に設置されているCSW等との緊密な連携・協働が不可欠である。

◆ さらに、CSW等が発見した現行制度では対応困難な広域的・専門的な福祉課題については、市町村及び大阪府の行政機関や社会福祉協議会等が、CSW等からの提言も踏まえ、新事業の検討や国への制度改善等の提言その他施策推進により解決に取り組むことが求められる。

このような地域福祉施策のセンサー機能が有効に機能するためには、CSW等、社会福祉協議会、市町村及び大阪府間の緊密な連携・協働が不可欠である。

◆ なお、このような重層的な地域福祉のセーフティネットの構築にあたり、中核的な役割を担うのが「サービス圏域」に設置されているCSW等地域福祉のコーディネーターであることから、市町村においては、地域の実情に応じて、「サービス圏域」で活動する地域福祉のコーディネーターとのネットワークを構築し、地域の福祉課題の解決機能を強化することが重要である。

また、地域福祉のコーディネーターのうち、CSW、地域包括支援センター、施設CSW及び社会貢献支援員については、より強力な連携が求められ、四者が一体となって地域の要援護者を支援する体制の整備が行われることが必要である。

2 市町村におけるCSWの配置事業の目的

○ CSWの配置事業は、市町村における地域福祉セーフティネットを機能させるため、CSWを市町村が適切と認める一定のサービス圏域に配置し、地域における見守り・発見・つなぎ機能の強化を図るとともに、地域福祉力（地域の様々な福祉課題を行政、専門職及び地域住民の協働により解決していく力）の向上を目指すことを目的とする。

地域福祉力が向上し、当該地域における福祉課題への早期発見・早期対応能力をはじめ総合的な対応能力が高まることにより、結果として、当該市町村における社会福祉に係る費用の必要以上の増大が抑えられることも期待できる。

※ CSWとは・・・地域住民等からの相談に応じ、専門的な福祉課題の解決に向けた取り組みや住民活動の調整を行うとともに、行政の施策立案に向けた提言（地域住民主体の見守り・支え合い体制の構築など公民協働で福祉課題の解決を図るための提言）等を行う地域福祉のコーディネーターの役割を担う者で、以下のような機能を担うこととしている。

① 制度の狭間や複数の福祉課題を抱えるなど、既存の福祉サービスだけでは対応困難な事案の解決

<制度の狭間の事案とは>

ひきこもり、ごみが放置されている家等既存の福祉制度だけでは対応しきれない事案又は既存の公的福祉サービスで定められているサービス給付要件に該当しない事案。

その他以下のような人も「制度の狭間」にある要援護者であると考えられる。

ア 必要な経費が負担できないためにサービスの利用を躊躇する人

イ 本人の意思で生活保護等公的福祉サービスの適用そのものを拒んだり、外形的な所得判定要因ではとらえられない生活上の課題が生じているケース

ウ 公的な福祉サービスに関する情報があっても理解や活用が難しく、かつ、家族や友人など身近な人々の手助けが期待できない状態にある人

エ 病気や怪我により、一時的に支援を要する状態にある人

<解決援助の方法>

地域において支援を必要とする人々の生活圈や人間関係等環境面を重視した援助

- ② 地域を基盤とする活動やサービスを発見して支援を必要とする人に結びつける。
- ③ 新たなサービスの開発や公的制度との関係の調整
- ④ 市町村におけるセーフティネットの構築・強化のための取組みへの参画
- ⑤ 地域福祉計画及び他の分野別計画の策定その他福祉施策推進に向けた行政への提言

第3章 市町村における地域福祉セーフティネット構築のための取組み及びCSWの配置事業の進め方

1 地域福祉セーフティネットの構築及びCSW配置事業の実施にあたり、市町村に求められる姿勢

○ 市町村には、地域福祉セーフティネットを構成する重層的なネットワークを整備するとともに、行政や地域福祉のコーディネーター等関係者間の連携体制を整備することが求められる。

CSWの配置事業の実施にあたっては、CSWを最適と判断する機関・施設に配置すること、及び本事業を委託又は補助により実施する場合は、最適と判断する法人に委託又は補助することにより、事業を実施することが求められる。

また、第1章 2で記載した以下の課題への対応等CSWが円滑に活動できるような環境の整備に取り組むことが求められる。

- ① 他の地域福祉のコーディネーター等との一層の連携強化
- ② CSWの認知度の一層の向上
- ③ CSWの資質の一層の向上

○ さらに、本事業は、大阪府が全国に先駆けて実施した先進的な事業であり、市町村によっても実施形態が多様であることから、各市町村においては、地域福祉計画の進行管理にあたり、CSWの活動実績報告書の作成や本事業に関する評価項目の検討等を行い、CSWの活動を評価することが求められる。

(1) 地域福祉セーフティネットを構成するネットワークの構築及び行政、地域福祉のコーディネーター等関係者間の連携体制の整備

市町村における地域福祉セーフティネットの構築にあたっては、① 小学校区等「日常生活圏域」、② 中学校区等「サービス圏域」、③ 「市町村域」の三層でのネットワークが必要であると考えられる。

市町村は、CSWとともに、各圏域単位でのネットワークの有無の確認及びそのつながりの度合いを点検し、ネットワークが不十分な場合はその強化を図ることが求められる。また、その際には、地域包括支援センターのネットワークなど、分野別に構築される仕組みとの連携について考慮する必要がある。

具体的には、市町村とCSWは、各圏域のネットワーク内の関係機関・団体、他の地域福祉のコーディネーターと連絡会議を開催するなどにより、関係者間の連携強化を図る必要がある。

さらに、CSWと民生委員等地域住民、地域包括支援センター等専門機関、保健所等行政機関で構成する代表者会議など各圏域のネットワークをつなぐ場の設置も必要である。

① 見守りとニーズ発見のための「日常生活圏域」でのネットワークづくり

要援護者の福祉課題を発見するためには、CSWと小学校区等住民に身近な「日常生活圏域」にある社会資源とのネットワークづくりが不可欠である。

このため、市町村は、CSWと民生委員・児童委員や校区（地区）福祉委員会活動（小地域ネットワーク活動等）等の福祉関係者、さらには自治会や学校、医療機関、商店街等福祉関係者以外の者とのネットワークを構築し、住民に身近な地域における見守り・発見・つなぎの機能を強化することが必要である。

とりわけ、民生委員・児童委員は、ニーズのつなぎどころがない場合、「複雑なケースを抱え込む」、あるいは、「ケースに気付いても対応できない」といった状況に陥りやすいことから、民生委員児童委員協議会等で、CSWとの連携の必要性について十分理解してもらう必要がある。

また、小地域ネットワーク活動との連携については、CSWがいきいきサロン等に参加することは、地域とのつながりを構築する初期段階においては効果的である。ただし、地域とのつながりづくりができた後は、地区民生委員児童委員協議会での事例検討会や校区（地区）福祉委員会の小地域ネットワーク連絡会などに参加する方向にシフトしていくことが望ましい。

なお、いきいきサロンなどに参加していない要援護者の、潜在している個別ニーズを早期に発見し、早期に対応することがCSWの果たすべき重要な役割である。

その他ボランティアセンターに寄せられる住民の個別ニーズも、既存の制度では対応できず、CSWとの連携が必要となるケースが増えてきている。CSWが把握した個別課題を、住民や専門機関とともに「地域課題」として共有するためには、ボランティア活動の振興に関する事業を行っている社会福祉協議会のネットワークとの連携、地域福祉活動計画との連動が有効である。

さらに、同じ問題を抱えた当事者組織とのつながりづくりも、CSWが事業を進める上での重要なポイントとなる。当事者グループは一市町村を超えて広域で組織されていることも多く、CSWはその活動状況を把握しておく必要がある。

なお、要援護者の身近な場での仲間づくりなどは、社会福祉協議会や隣保館と連携して進めることが有効である。

「日常生活圏域」におけるネットワークの例及び民生委員、校区（地区）福祉委員、隣保館の相談員等との連携事例（事例1）

② 課題解決のための「サービス圏域」でのネットワークづくり

「日常生活圏域」で発見された様々な福祉課題をワンストップで受け止め、必要なサービスにつなげるなどの解決に取り組むためには、中学校区等一定の「サービス圏域」において、CSWをはじめとする地域の相談・支援機能を集約したネットワークの構築が不可欠である。

とりわけ、平成16年度のCSW機能配置促進事業の開始後、以下のようなCSWと類似の役割を担う地域福祉のコーディネーターが整備されていることから、これらのコーディネーターとの強力なネットワークを構築する必要がある。

ア 地域包括支援センター

市町村では、介護保険法第115条の45の規定に基づき、地域における高齢者等からの総合的な相談、虐待対応等権利擁護のための支援、介護予防のためのケアプラン作成、ケアマネジャーへの指導・助言等を行うため、地域包括支援センターを設置している。

イ 社会福祉施設の相談員（施設CSW）

大阪府社会福祉協議会老人施設部会では、制度の狭間等の既存の制度だけでは対応困難な地域の要援護者に対する社会貢献事業を平成16年度から実施しており、府内の老人福祉施設に相談員（施設CSW）を配置し、要援護者に対する見守りや相談等を行うとともに、老人福祉施設の自発的な拠出により基金を設置し、その基金を活用した経済支援を行うことにより、要援護者の生活問題の解決や自立支援を図っている。

ウ 社会貢献支援員

大阪府社会福祉協議会では、社会貢献事業の円滑な推進を図るため、平成16年度から施設CSWをサポートする社会貢献支援員を配置し、府においては、この取組みに対して助成する高齢者医療・健康・福祉サポート機能等支援事業を平成16年度から平成20年度までの5年間行ってきた。

平成21年度からは、大阪府社会福祉協議会が自主事業として社会貢献支援員を配置している。

エ 地域貢献支援員（スマイルサポーター）

大阪府社会福祉協議会保育部会では、地域の子育て家庭への相談活動に加えて、その活動内容を高齢者や障がい者等に関するものにまで広げ、子育て支援の充実や地域の関係機関との連携強化を図るなど児童・地域福祉の一層の向上に貢献することを目的として、平成21年度から地域貢献支援員（スマイルサポーター）を民間保育所に配置している。

オ 障がい者相談支援事業所

市町村においては、障害者自立支援法第77条第1項の規定に基づき、障がい者等からの相談に応じ必要な情報の提供・助言その他の便宜供与等を行う相談支援事業を実施することとされており、市町村から委託を受けた障がい者相談支援事業所が、事業を実施している。

このため、市町村は、CSWと「サービス圏域」で活動する様々な地域の相談・支援機関とりわけ地域福祉のコーディネーターとのネットワークを構築し、地域の福祉課題の解決機能を強化することが重要である。

また、地域福祉のコーディネーターのうち、地域包括支援センター、社会福祉施設の相談員（施設CSW）及び社会貢献支援員とは、以下の理由からより強力に連携し、一体となって地域の要援護者を支援する体制を整備することが必要である。

ア 地域包括支援センターとの連携

地域包括支援センターは、平成22年4月1日現在、府内186箇所に設置され、高齢者からの相談に乗り、適切な保健・医療・福祉サービス、機関又は制度の利用につなげる総合相談支援業務を行っていることから、特に高齢者支援において、地域包括支援センターとの連携が不可欠である。

また、最近、地域包括支援センターには、単に高齢者だけの問題にとどまらず、障がい者、児童、就労といった様々な事象が関連する相談が増加しており、そういった相談に対応していくためにも、相互の連携がますます重要になってきている。

イ 社会福祉施設の相談員（施設CSW）及び社会貢献支援員との連携

社会福祉施設の相談員（施設CSW）及び社会貢献支援員は、府内の社会福祉施設に配置されており、個別支援の活動を通じて必要性が認められるケースについて、「大阪府社会福祉協議会 社会貢献基金」を活用した経済的支援を行っている。

施設CSW、社会貢献支援員の対応するニーズは、CSWと同様であることから、両者がお互いの特長を活かしつつ、連携して課題解決に努める必要がある。

「サービス圏域」におけるネットワークの例及び他の地域福祉のコーディネーターとの連携事例（事例2）

③ 広域的・専門的な課題解決及び総合的な福祉施策推進のための「市町村域」でのネットワークづくり

CSWが解決に取り組む福祉課題の中には、より広域的な対応が求められるものや個々のCSWだけでは対応困難な専門的なものがあり、このような広域的・専門的な福祉課題については、「市町村域」での対応が求められる。

また、CSWが行った個別支援を通じて発見された福祉課題のうち、同様の課題を抱える要援護者が一定数いるなど個別の課題解決にとどめることが適切でない場合は、当該課題解決のための新たなサービス（普遍的な仕組み）を開発したり、当該課題に対応するための地域福祉計画その他の行政計画の見直し等総合的な福祉施策の推進を行うことが求められる。このような対応を行うためには、市町村内の関係各課及び保健医療、労働、教育等各分野の行政機関によるネットワークの構築が不可欠である。

このため、市町村は、CSWからの施策提言や制度の狭間等の福祉課題に関する情報提供を踏まえ、庁内関係各課や各分野の行政機関とのネットワークを構築し、広域的・専門的な福祉課題の解決機能を強化することが重要である。

そのためには、日頃からCSWの配置事業について、庁内関係各課に積極的に広報するとともに、定期的な連絡会議やケース検討会を開催するなどにより、関係各課の担当者との顔の見える関係になっておくことが望ましい。

その他、広域的・専門的な課題解決及び総合的な福祉施策推進のためには、地域福祉計画等策定委員会と庁内連絡会議との連携も必要であり、その際には、CSWを地域福祉計画等策定委員会の委員に委嘱することも考えられる。

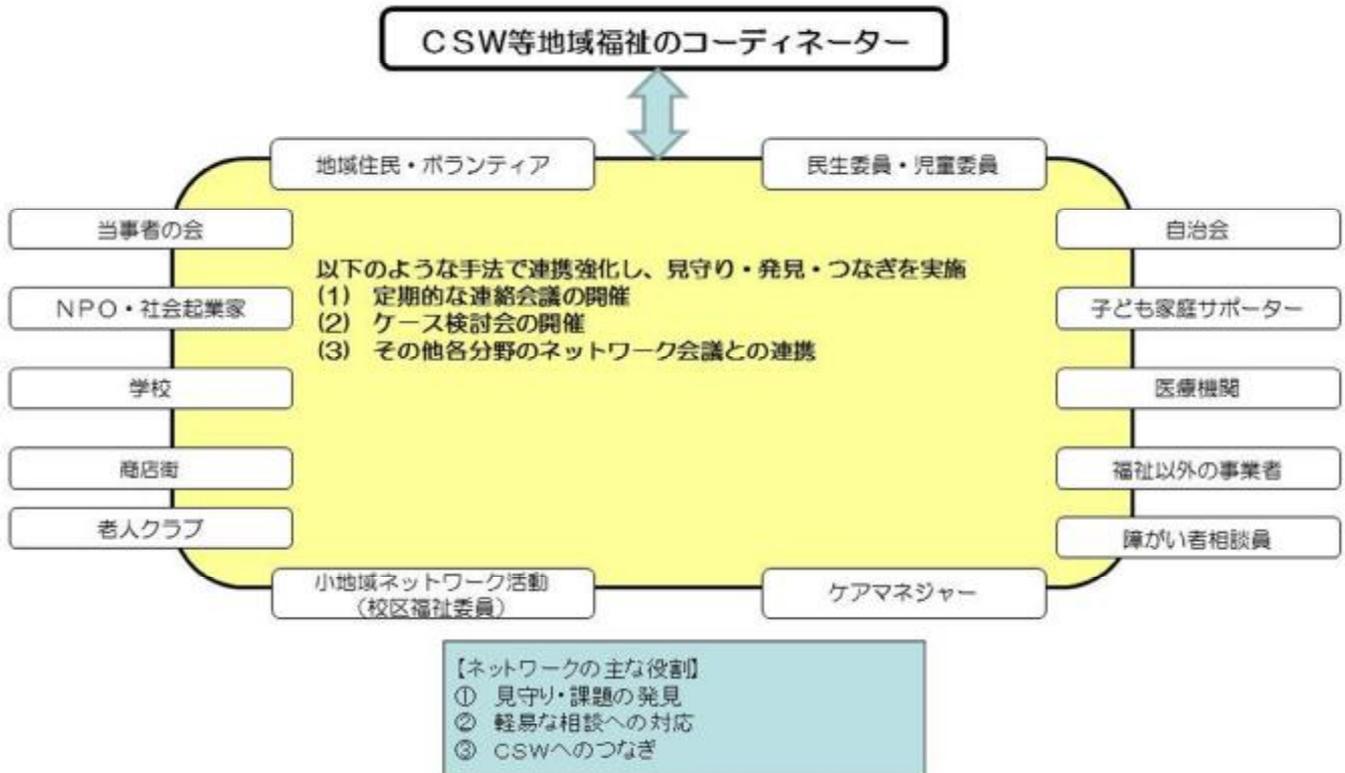
なお、社会福祉法で「地域福祉の推進を図ることを目的とする団体」と位置付けられている市町村社会福祉協議会では、地域福祉活動計画を策定し、小地域ネットワーク活動をはじめとする様々な地域福祉活動を行っていることから、市町村域における地域福祉ネットワークには、市町村社会福祉協議会も参画し、行政と社会福祉協議会が協働で福祉と共生のまちづくりを進めていく必要がある。

「市町村域」におけるネットワークの事例（事例3）

CSWと地域住民、専門機関、行政機関で構成する各圏域をつなぐネットワークの事例（事例4）

■ 日常生活圏域における地域福祉ネットワーク(イメージ)

地域の課題を発見するため、CSWと住民に身近な地域の社会資源とのネットワークを構築



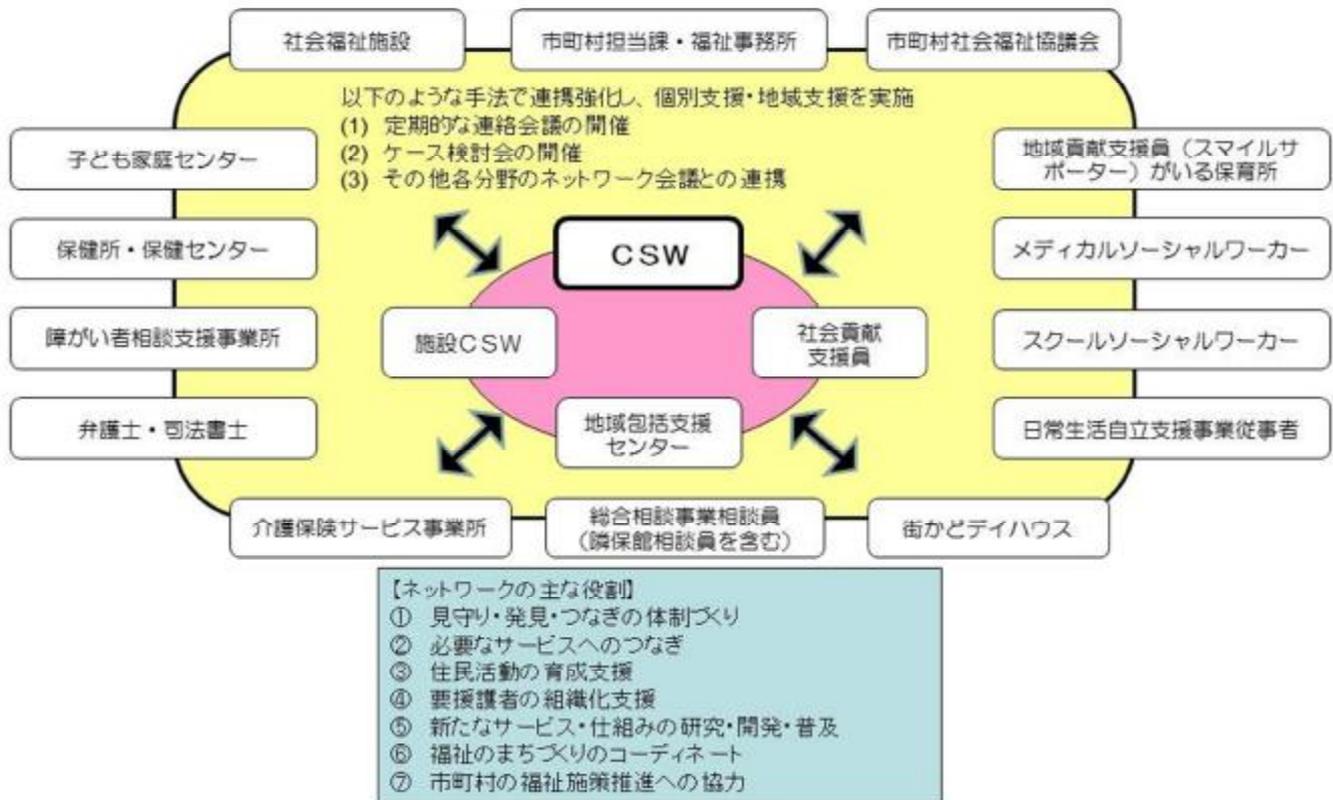
- ◆ 「日常生活圏域」においては、地域の要援護者を見守り、要援護者が抱える福祉課題を早期に発見し、「サービス圏域」に設置されているCSW等地域福祉のコーディネーターに適切につなぐことが求められている。

このため、市町村とCSW等は、民生委員・児童委員や校区福祉委員（小地域ネットワーク活動）等の住民に身近な地域の社会資源とのネットワークを構築し、地域における見守り・発見・つなぎの機能を強化する必要がある。

- ◆ このネットワークで発見された課題のうち、軽易なものについては、民生委員・児童委員等による相談対応等により解決を図り、それだけでは対応困難な専門的なものについては、CSW等地域福祉のコーディネーターが中心となって定期的な連絡会議やケース検討会を開催するとともに、地域包括支援センターが主催する会議等各分野のネットワーク会議とも連携することにより、解決に取り組むことが求められている。

■ サービス圏域における地域福祉ネットワーク(イメージ)

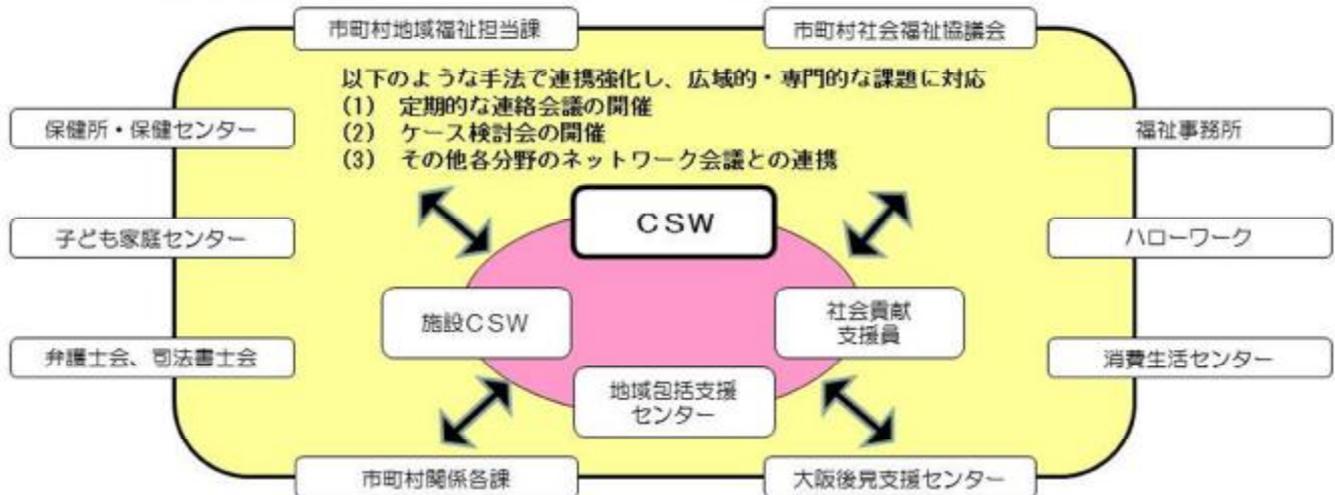
地域の課題をワンストップで受け止めるため、地域の相談・支援機能を集約したネットワークを構築



- ◆ 「サービス圏域」においては、CSW等地域福祉のコーディネーターが、「日常生活圏域」で発見された地域の福祉課題をワンストップで受け止め、必要なサービスにつなげるなどの解決に取り組むことが求められている。
- ◆ このため、市町村は、CSW等をはじめとする地域の相談・支援機能を集約したネットワークを構築し、定期的な連絡会議、ケース検討会の開催や地域包括支援センターが主催する会議等各分野のネットワーク会議との連携等により、要援護者に対する個別支援や地域支援（要援護者を地域で見守り・支える体制づくり等）に取り組むことが必要である。
- ◆ このネットワークには、次のような役割が期待される。
 - ① 見守り・発見・つながりの体制づくり
 - ② 必要なサービスへのつながり
 - ③ 住民活動の育成支援
 - ④ 要援護者の組織化支援
 - ⑤ 新たなサービス・仕組みの研究・開発・普及
 - ⑥ 福祉のまちづくりのコーディネート
 - ⑦ 市町村の福祉施策推進への協力

■ 市町村域における地域福祉ネットワーク(イメージ)

市町村域にわたる広域的・専門的な課題に対応するため、庁内関係各課及び各分野の行政機関等によるネットワークを構築



※ 市町村関係各課・・・高齢者福祉、障がい者福祉、児童福祉、保健医療、DV、就労支援、防災・危機管理、人権、住宅等の担当課及び教育委員会が考えられる。

【ネットワークの主な役割】

- ① 広域的・専門的な課題の解決
- ② 新たなサービス・仕組みの研究・開発・普及
- ③ 総合的な福祉施策の推進

- ◆ 「市町村域」では、「サービス圏域」におけるネットワークだけでは対応困難な広域的・専門的な課題に対応するとともに、個別の福祉課題を踏まえた新たなサービス・仕組みの開発その他総合的な福祉施策の推進を行うため、庁内関係各課及び各分野の行政機関等によるネットワークの構築が求められている。
- ◆ このため、市町村は、CSW等地域福祉のコーディネーターと福祉、保健医療、就労支援、住宅及び教育等の庁内関係各課並びに国・府の行政機関等で構成するネットワークを構築し、定期的な連絡会議、ケース検討会の開催や地域包括支援センターが主催する会議等各分野のネットワーク会議との連携等により、広域的・専門的な課題の解決や当該課題解決のための新たなサービス・仕組みの開発及び地域福祉計画の見直し等総合的な福祉施策の推進に取り組むことが求められている。

(2) CSWの適切な配置について

- CSWは、中学校区等市町村が適切と認める一定の「サービス圏域」ごとに配置することが望ましい。

府の補助事業として実施していたときは、概ね中学校区に1人のCSWを配置する「地区担当制」をとっていたが、一人一地区担当制の場合、要援護者と地域との関係の把握が容易で、個別支援と地域支援の両面からアプローチできるという長所がある反面、CSW個人の力量差により地域格差が生じるおそれもある。

このため、2圏域に2人のCSWを配置するなど「複数地区複数担当制」を導入することなども考えられる。

なお、CSWは一定の「サービス圏域」ごとに配置されるが、「住民からの相談への迅速・的確な対応、小地域ネットワーク活動等住民活動との連動」という視点を重視すると、CSWの基礎エリアは「日常生活圏域（小学校区等）」になると考えられる。

したがって、CSWの配置にあたっては、担当「日常生活圏域」も明確にすることが必要である。

また、人員不足等のため、一人のCSWが担当する「サービス圏域」が広すぎる場合は、「日常生活圏域」内の相談機能を充実させるなど、CSWに過度の負担がかからないように配慮する必要がある。

- CSWを複数配置する場合、その配置形態として、① 同一の法人に一括して事業を委託し配置する「統一型」、② さまざまな法人に委託し配置する「多様型」、③ 基幹的役割を果たす拠点を市町村域内に1箇所設け、その他の箇所を多様な法人に委託し配置する「基幹型+多様型」、④ 市町村が直接実施する「行政直営型」が考えられる。

それぞれの配置形態ごとの長所、短所及び短所の是正方法は以下のとおりである。

なお、CSWの配置事業を委託できる適当な法人が市町村内にない場合は、行政直営で行うほか、府域の地域福祉水準の向上のために中核的な役割を担っている大阪府社会福祉協議会や実績のある近隣の市町村の法人に事業を委託する方法が考えられる。

その他、CSWの広報や資質向上、地域の福祉資源との連携促進等のバックアップを効果的・効率的に行うため、複数市町村が共同で事業を実施する方法も考えられる。

① 統一型

【長所】

- ・ 定期的な連絡会議の開催等による情報共有やスキルアップのための研修等を円滑に行うことができるため、CSWの活動水準の確保や法人による地域全体の課題共有が比較的容易である。

また、「複数地区複数担当制」をとることも可能である。

【短所】

- ・ 様々な福祉課題に組織として対応できる体制が不十分な場合、課題への対応がCSW個人まかせになるおそれがあるなど、事業成果が当該法人の力量に左右される。

【短所の是正方法】

- ・ 市町村において定期的な情報交換の場を設置するなど、法人のフォローアップ体制を構築する。

② 多様型

【長所】

- ・ 各法人の特性を生かし、相互に補完・協力しあうような体制を構築することが期待できる。

【短所】

- ・ 定期的な連絡会議の開催等による情報共有やスキルアップのための研修等を円滑に行うことができず、CSWの活動水準の確保や地域全体の課題共有が困難な場合がある。（「統一型」の長所が短所になる。）

また、受託事業者の姿勢にバラツキがでやすくなり、「複数地区複数担当制」をとることも困難であるため、地域によってCSW活動の成果に格差が生じるおそれがある。

【短所の是正方法】

- ・ 市町村が定期的な連絡会議やスキルアップのための研修等を実施し、CSWの活動水準の確保や地域全体の課題共有に努める。

③ 基幹型＋多様型

【長所】

- ・ 各法人の特性を生かし、相互に補完・協力しあうような体制を構築することが期待できる。（「多様型」の長所を持つ。）
- ・ 基幹的役割を果たす箇所を設けることで行政との調整が進めやすい。また、基幹施設を社会福祉協議会とする場合、CSWを地域とつなぎやすい。

【短所】

- ・ 定期的な連絡会議の開催等による情報共有やスキルアップのための研修等を円滑に行うことができず、CSWの活動水準の確保や地域全体の課題共有が困難な場合がある。（「多様型」の短所を持つ。）

【短所の是正方法】

- ・ 基幹施設が中心となって各法人の連携体制の構築や行政との調整、地域とのつなぎを的確に行うことができるよう、基幹施設に対するフォローアップ体制を構築する。

④ 行政直営型

【長所】

- ・ CSWから相談があった際の庁内関係課へのつなぎ等庁内連携が円滑に進むことが期待できる。

【短所】

- ・ 「縦割り」が残る市町村の場合は、現行制度の壁に阻まれる。
- ・ 民の視点を生かした機動的で柔軟な事業推進が難しくなる。

【短所の是正方法】

- ・ 庁内関係各課で構成する連絡会議の設置等CSWが発見した課題について、部局横断的に対応できる体制を構築する。
- ・ 福祉課題の把握・必要なサービスへのつなぎを迅速・的確に行うことができるよう、民生委員・児童委員、市町村社会福祉協議会（校区（地区）福祉委員会）、地域包括支援センター、社会福祉施設その他の地域の福祉資源との連携を密にする。

- CSWは、平成21年度末現在、市町村社会福祉協議会、高齢者福祉施設、地域包括支援センター、隣保館、NPO法人等に配置されているが、配置数が最も多いのは、市町村社会福祉協議会の75人、次いで高齢者施設の49人となっており、配置数全体の8割近くを占めている。

市町村社会福祉協議会や高齢者施設に配置する場合の長所、短所及び短所の是正方法は以下のとおりである。

① 市町村社会福祉協議会配置の場合

【長所】

- ・ 従来から地域福祉事業に取り組んでいるので、様々な福祉課題に組織として対応できる体制が整っている。
- ・ 民生委員や校区（地区）福祉委員会等地域とつながっているため、福祉課題の把握が容易である。

- 行政等関係機関や地域の他の福祉資源と連携が図れているので、行政等への「つなぎ」が容易である。
- 多くの市町村社会福祉協議会では、市町村地域福祉計画と連動した「地域福祉活動計画」を策定していることから、同計画に基づき、CSWが行った個別支援を地域支援に発展させることが容易である。

【短所】

- 社会福祉協議会は、地域福祉の推進にあたり中核的な役割を担い、多様な福祉課題に対応している一方で、高齢・障がい等一つの分野に特化した事業を行っていないため、専門的な福祉課題への対応が困難な場合がある。
- 社会福祉法人（高齢者施設）であれば比較的円滑に行うことができる支援（施設機能の活用、医療機関との連携等）が困難な場合がある。

【短所の是正方法】

- 社会福祉協議会と行政機関、法人（施設）、地域包括支援センター等で構成する連絡会の開催等により、社会福祉協議会と地域や他の福祉資源との連携強化、とりわけ府社協が取り組んでいる社会貢献事業に従事する社会貢献支援員及び施設CSWとの連携強化を促進する。

② 高齢者施設配置の場合

【長所】

- 法人（施設）の持っている特長（施設機能の活用、社会貢献基金等）に応じた支援を行うことができる。

【短所】

- 法人（施設）の性質上、支援の対象が限定されるおそれがある。
- CSWは、法人（施設）のサービス利用者以外の地域住民に対しても支援を行うため、法人（施設）によっては、CSWが抱える福祉課題に組織として対応せず、課題への対応がCSW個人まかせになるおそれがある。
- 法人（施設）によっては、民生委員や校区（地区）福祉委員会等地域とのつながりが弱いため、福祉課題の把握が困難な場合がある。
- 法人（施設）によっては、行政等関係機関や地域包括支援センター等の福祉資源との連携が緊密でないため、行政等への「つなぎ」が円滑に行われない場合がある。

【短所の是正方法】

- 情報交換の場の設置等により、市町村担当課とCSW及びその所属法人（施設）との連携を密にし、CSWから担当課の所管分野以外の事案

に関する相談を受けた場合は、庁内関係各課につなぐなど、市町村においてもCSWのフォローアップ体制を構築する。

- CSWの配置事業の実施により、地域にとって「頼れる施設」になった、デイサービス等の利用につながった、という例もあるなど、法人（施設）にもメリットがあることを十分に説明し、積極的にCSWを支援する体制を構築するよう指導する。
- 法人（施設）と行政機関、民生委員、校区（地区）福祉委員、地域包括支援センター等で構成する連絡会の開催等により、法人（施設）と地域や他の福祉資源との連携強化を促進する。

(3) 委託（補助）事業者との協議

① 委託（補助）事業者に「地域に貢献する意思・姿勢」が見られない場合には、CSWが孤立し、十分にその役割を果たすことができず、結果として事業の効果が得られなくなるおそれがあることから、事業の実施にあたっては、委託（補助）事業者に対し、「地域に貢献する意思・姿勢」を十分確認する必要がある。

② CSWの配置事業を効果的に実施するため、CSWの配置にあたっては、3で記載する「CSWのあるべき姿及び標準的なモデル」を踏まえ、特に以下の点について、委託（補助）事業者と十分協議する必要がある。

- CSWは原則として「専任」で配置するよう調整すること。やむを得ず兼務させる場合においても、CSWとしての業務を適切に遂行できないと認められるような職種と兼務させている場合は、もはや「CSW」とは言えないことから、そのようなことのないよう指導を徹底すること。
- 同一人が同一場所に一定の期間継続的に配置されるよう調整すること。（地域との関係を構築するためには3年程度かかることから、最低3年間の継続配置が望ましい。）
- CSWには、コミュニティソーシャルワークに精通した職員を充てること及びCSWが安易に人事異動で交代することのないよう調整すること。
- 法人の定期的な人事異動により、CSWの異動がやむを得ない場合は、異動があった場合に後任になれる者をCSWの補助者として日頃から配置しておくなど、CSWが1人でCSW機能を担うのではなく、受託事業者が組織としてCSW機能を担うよう調整すること。

- ③ 事業の実施にあたっては、常に人権尊重の視点をもつこと、また、業務を通じて知り得た要援護者又はその家族等の個人情報をもつた正当な理由なく漏らしてはならないことを事業者及びCSWに徹底すること。
- ④ 取り交わす契約書に工夫を凝らす。例えば、配置年度以降5年間の「段階的取組み」(プロセス)と「達成課題」(タスク)を明確にした契約書を締結するなど、CSWに求める事業内容について、委託者・受託者間での合意形成が必要である。
- ⑤ 本事業の適正な実施に資するため、事業者に対し、契約締結時に事業計画書を提出させるとともに、随時、契約どおりに業務を行っているかどうかの確認や必要な指導を行うことが重要である。

CSWの配置事業を効果的に実施するため、事業者との委託契約書や事業実施要綱を工夫している事例(事例5)

(4) CSWが円滑に活動できるような環境の整備

① CSW間の情報交換を円滑に行うための連絡支援体制の整備

市町村は、CSW間での円滑な情報交換が可能となるよう、定期的に連絡会を開催するなど、市町村内の全てのCSWを包摂する連絡支援体制を整備する必要がある。

また、CSWを一人しか配置していない場合は、近隣のCSWと情報交換ができる場を設けるよう、近隣市町村に働きかける必要がある。

さらに、市町村域を超えた地域ブロック単位でのCSW連絡会議を開催することも重要である。

② CSWの認知度を一層向上させるための広報の充実

「CSWは地域に根ざした、公的な役割を担う存在である」ことを住民に広報するとともに、住民から信頼を得ることができるよう、以下のような方法により、CSWの配置場所である「いきいきネット相談支援センター」が公の相談機関であることを明確にする必要がある。

- ・ センターの名称に、できるかぎり「地区名」を冠する。
- ・ 市町村で「CSW身分証明書」等を発行する。

また、民生委員、校区(地区)福祉委員、地域包括支援センター職員等の福祉関係者の間でもCSWがあまり知られていない地域もあることから、まずは、福祉関係者への認知度の向上を図る必要がある。

さらに、CSWの活動を高齢、障がい、子ども等庁内関係各課にも広報し、CSWへの理解と協力を求める必要がある。

③ CSWの資質を一層向上させるための研修等の充実

CSWが地域福祉のセーフティネット機能の役割を十分に果たすためには、資質の向上が不可欠である。

このため、市町村は、大阪府社会福祉協議会が実施しているCSWスキルアップ研修や大阪府が実施するCSW連絡協議会への積極的な参加を促すとともに、組織づくり、ネットワークづくりに関する研修や困難事例の検討・解決のためのシミュレーション等独自のスキルアップ研修を近隣の市町村が共同で実施するなどCSWの資質の一層の向上に取り組む必要がある。

また、各近隣市町村のCSWの連携強化及び資質の向上を図るため、ブロックごとのCSW連絡協議会の設置に取り組む必要がある。

CSWの認知度や資質向上のための先進的な取り組み事例（事例6）

(5) CSWの配置事業の評価

市町村は、CSWの活動実績報告書の作成やCSW配置事業に関する評価項目の検討等を行い、CSWの活動を評価することが必要である。

CSWの配置事業の評価を行っている事例（事例7）

2 CSWの配置事業の実施にあたり、事業者求められる姿勢

CSWの配置事業は、市町村がCSW個人に委託（補助）するのではなく、法人（施設）に委託（補助）するものであることから、本事業の受託（実施）事業者である社会福祉協議会、社会福祉法人・施設、隣保館、NPO法人等においては、本事業を地域に開かれ、地域の福祉ニーズに応える社会福祉の事業体としての社会的使命（ミッション）遂行の一環と受け止め、以下の点に留意の上、組織として事業を実施することが求められる。

- ① 本事業の実施にあたっては、3で記載する「CSWのあるべき姿及び標準的なモデル」を踏まえるとともに、法人（施設）の役職員に本事業の趣旨・目的を徹底し、適宜上司が助言するなど福祉課題への対応がCSW個人任せにならないようCSWをサポートすること。

- ② CSWが行政等関係機関や地域包括支援センター等の福祉資源への「つなぎ」を円滑に行うことができるよう、CSWと関係者の連絡会議に法人の役職員も出席するなどにより、法人としても行政等関係機関や地域の福祉資源との連携を一層図ること。

とりわけ、社会福祉法で「地域福祉の推進を図ることを目的とする団体」と位置付けられた社会福祉協議会には、以下の点に留意することが求められる。

- ・ 制度の狭間にある住民ニーズや社会的排除を含めた深刻な生活課題に対応する「地域福祉のまちづくり」は、社会福祉協議会本来の使命であり、市町村とともに本事業を積極的に推進する。
- ・ 市町村社会福祉協議会の校区（地区）福祉委員会活動（小地域ネットワーク活動等）を本事業につなげる役割を担う。
- ・ 市町村社会福祉協議会のコミュニティワーカー（以下「CoW」という。）とCSWは、互いに協力しながら、市町村の地域福祉セーフティネットの構築を図る。

なお、CoWとCSWの役割は、一部重複する部分があるものの、以下のとおり異なっているので、それぞれ別の人物が担当することが望ましい。

※ 両者の役割

CoW：

- ・ 地域福祉活動が組織的・継続的に行われるよう、ボランティアの育成支援や小地域活動の組織化・運営支援など現場における小地域活動のコーディネート等を行う。
- ・ 個別課題を地域課題として地域福祉計画に反映させるため、主として地域福祉活動計画に基づき支援する役割を担う。

CSW：

- ・ 地域住民からのさまざまな福祉相談に乗り、必要なサービスにつなげるなどの解決に取り組む。
- ・ 住民からの個別相談を通じ、地域の潜在的なニーズを発見し、その解決を図るため、新たなサービスやシステムを開発するとともに、地域福祉計画の見直し等について提言する役割を担う。

3 CSWのあるべき姿及び標準的なモデル

(1) CSWに求められる業務

CSWは、以下の業務を行うものとする。

① 要援護者に対する見守り・発見・つながりのセーフティネット体制づくり

ア 小地域ネットワーク活動、行政機関や保健・医療・福祉・雇用・就労・住宅・教育等の各分野の関係機関、当事者団体、地域福祉活動団体及び地域住民等で構成するネットワークを活用し、要援護者等に対する見守り・発見、相談から適切なサービスへの「つながり」が機能する体制づくりを行う。

イ 特に困難な支援ニーズや複数の機関等による連携が求められる事例については、事例に応じた関係機関で構成する「ケース検討会」を随時開催し、見守りやサービス利用に関する調整を行う。

ウ 地域住民等を対象とする研修会等を開催し、各種の保健福祉サービスをはじめとした要援護者等の支援サービスの存在、利用方法等に関する情報の提供及びその積極的な利用についての啓発を行う。

エ 地域住民と社会福祉法人、社会福祉協議会、地域包括支援センター等福祉の専門家との協働を促進し、福祉課題を抱える要援護者が、フォーマルサービスとインフォーマルサービスの両方を利用しながら住み慣れた地域で安心して生活することができる環境整備を行う。

② 制度の狭間にある要援護者に対する相談への対応等

制度の狭間にあたり、複数の福祉課題を抱える要援護者又はその家族等からの各種相談に対して、訪問・電話・面接等により対応し、必要なサービス・関係機関へのつながりや各種福祉サービスの利用申請支援等により、その解決に努める。

とりわけ、CSWには、要援護者が抱える福祉課題をアウトリーチにより発見し、相談に乗り、必要なサービスにつなげることが期待されている。

また、一時的に療養が必要な要援護者に対し、病院への入院をサポートするとともに、退院した後地域で安心して暮らせるよう見守りの体制づくりをコーディネートするなど、ケースによっては、必要なサービスに「つなぐ」だけでなく、つないだ後も要援護者を見守り、必要に応じCSWが再度支援を行うという「継続的な支援」にも留意する必要がある。

なお、要援護者等への見守り、相談支援等の円滑な実施に資するため、要援護者等又はその家族等に関する基礎的事項、支援・サービス計画の内容

及び実施状況、サービス利用意向及び今後の課題等を記載した台帳（ケース記録）を整備し、適切に管理することが望ましい。

また、要援護者等又はその家族等に関する基礎的事項等の把握にあたっては、個人情報保護に留意しつつ、区域の民生委員・児童委員、市町村社会福祉協議会、小地域ネットワーク活動、隣保館、当事者団体等の各活動と緊密な連携を図る必要がある。

③ 地域住民活動との協働と支援

要援護者の見守り・発見、相談等に資するため、社会福祉協議会等の関係団体と連携して住民懇談会等を開催するなど、区域における住民活動の育成・支援に努めるとともに、必要に応じて要援護者を見守り、支える住民ボランティアグループの組織化や要援護者・その家族等の組織化を行う。

④ 新たなサービスや仕組みの開発

要援護者等を支援するための新たなサービスや仕組みを地域福祉活動団体と連携して、研究・開発・普及するよう努める。

⑤ 市町村地域福祉計画の策定・見直し、推進等への協力及び市町村におけるセーフティネットの構築・強化のための取り組みへの参画

日常の地域福祉活動を通じて得た情報の提供等により、市町村地域福祉計画その他分野別計画の策定・見直し、推進に協力するなど市町村の福祉施策の推進に協力する。

また、地域における見守り・発見・つながりのネットワークを構築するため、福祉関係者はもとより、地域住民や日頃から地域住民と接する機会の多い事業者の参加による福祉のまちづくりのコーディネート等を市町村とともに
行う。

(2) 市町村が構築した重層的な圏域を踏まえたCSWのネットワークづくり

CSWは、上記(1)に掲げる業務を行うにあたり、まず担当する「日常生活圏域」及び「サービス圏域」でのネットワークづくりに努める必要がある。

① 「日常生活圏域」でのネットワークづくりの取り組み例

ア 日常生活圏域毎の地域プロフィール（地域診断シート）を作成する。

イ 日常生活圏域毎の地域問題の特性と把握するターゲットを明確にする。

ウ 地区民生委員児童委員協議会、地区福祉委員会等とニーズ発見のための連携・協議を行う。

- エ 住民等による見守りケース（小地域ネットワーク活動等）の中から、特に専門機関による対応が必要なケースについて、地域の活動団体や社会福祉協議会と協議する場を設ける。
- オ 地区福祉委員会や隣保館、関係団体、事業者などを構成メンバーとするネットワーク会議の開催を支援するとともに、会議にも参加する。（当面はサービス圏域で開催し、徐々に日常生活圏域での分散開催に移行していくなど、段階的な取り組みが必要である。）
- カ 当事者同士の仲間づくりを進める。
- ⇒ 要援護者にとって、近隣住民の理解と関わりが身近な場での支えとなるが、同じ問題を抱えた当事者同士の仲間づくりを進めることも重要である。日常生活圏域ごとの独居老人の会や高齢者ふれあいサロン、子育てサロンなどがその典型例であるが、これら以外にも、日常生活圏域においては多様な仲間づくりが可能であると考えられる。

② 「サービス圏域」でのネットワークづくりの取り組み例

- ア 「複合多問題ケース」について、地域包括支援センター等相談機関と連携するルールづくりを協議する。
- イ 専門機関間のネットワークを充実させる。
- ウ 住民、行政・専門機関、事業者が参加したネットワーク会議を組織する。（本会議の小校区エリアでの分散開催も検討。）
- ※ 「サービス圏域」でのネットワーク会議には、住民や当事者も参画していることが望ましい。また、CSWは社会福祉協議会のC○Wと連携し、住民・当事者の組織化や本会議の運営支援に努める必要がある。

地域診断を行っている事例（事例8）

(3) CSWとして業務を行うにあたり、考えられる要件

以下の①に加え、②、③の要件を満たしていることが望ましい。

また、④の要件を満たしていれば一層望ましい。

① 福祉の現場等で一定年数（概ね3年以上）相談業務等に従事したことがある者。

ただし、福祉現場の経験の浅い者であっても、他のCSWがカバーできる体制をとっている場合はこの限りでない。

② 社会福祉士の資格を所有していること。

③ 平成20年度まで大阪府が実施していたCSW養成研修又は平成21年度から大阪府社会福祉協議会が実施しているCSWスキルアップ研修その他これに準ずる研修の修了者であること。

※ 「その他これに準ずる研修」とは、社会福祉主事任用資格講習やソーシャルワークに関する事例研修等をいう。

④ 担当地域をよく知っている者又は担当地域の福祉関係者等とのネットワークを有する者

(4) CSWの勤務形態

CSWが3(1)で記載しているような役割を十分に果たすためには、「専任」が望ましい。事業者の事情によりやむを得ず兼務させる場合においても、上司が定期的に相談に乗ったり、CSWの業務を補助する者を配置するなど、CSWが1人でCSW機能を担うのではなく、事業の実施事業者が組織としてCSW機能を担う体制を構築することが求められる。

また、CSWとしての業務を十分に遂行できないと認められるような職種との兼務は適切ではない。

なお、法令等で兼務は不可とされていたり、国から補助金の交付を受けて配置している他の職との兼務は、関係法令等や国の補助金交付要綱に照らして当然不可となる。

※ 「専任」とは、もっぱらその配置場所（施設）に常時勤務し、通常の業務時間にCSWとして(1)で記載しているような業務を行っている状態をいう。これらの業務に専念できる状況にあれば、業務の合間に多少所属先の業務等に従事することがあっても「専任」とみなして差し支えない。

4 CSWの配置事業及びCSW活動の成果目標

市町村においては、CSWを核とした「実効的な地域福祉セーフティネットの構築」を成果目標として本事業を実施することが求められる。

また、今後CSWには、地域福祉セーフティネットをより効果的に機能させるため、要援護者に対する見守り・相談対応、既存の公的サービス等へのつなぎ、各種サービスの利用申請支援等の個別支援を通して地域支援に発展させた以下のような活動に重点を傾けていくことが求められる。

(1) 要援護者を見守り・支えるボランティアグループや要援護者及びその家族等の組織化

要援護者を見守り・支えるボランティアグループや要援護者及びその家族等の組織化を行った事例（事例9）

(2) 新たなサービスや仕組みの開発

新たなサービスや仕組みを開発した事例（事例10）

(3) 地域福祉計画や他の分野別計画の策定その他福祉施策推進に向けた行政への提言及び市町村におけるセーフティネットの充実のための取組みへの参画

地域福祉計画等の策定への関与や市町村の地域福祉推進の取組みに参画している事例（事例11）

(4) 福祉のまちづくりのコーディネート

福祉のまちづくりのコーディネートを行っている事例（事例12）

おわりに

本ガイドラインは、市町村における地域福祉セーフティネットの構築及びセーフティネットの構築にあたり中核的な役割を担うCSWの配置事業の意義や具体的な事業の進め方を示すものであり、市町村におかれては、本事業を推進するための基本指針として活用していただきたい。

本ガイドラインの作成にあたっては、学識経験者等で構成する「大阪府地域福祉支援計画推進委員会セーフティネット部会」から貴重なご意見・ご提言をいただいた。

また、CSW本人、事業実施の事業者、市町村及び民生委員等福祉関係者のご協力を得て、CSW業務の実情を把握するための調査を実施し、その結果を参考とするなど、作成にあたり関係者の皆様に多大なご尽力をいただいた。

大阪府では、平成21年3月に第2期大阪府地域福祉支援計画を策定し、市町村における地域福祉の推進を支援するため、地域福祉・子育て支援交付金による財政的支援や大阪府社会福祉協議会が実施するスキルアップ研修への補助を行うほか、各市町村に配置されているCSW相互の連携・協力を図ることを目的とするCSW連絡協議会（全体会議、ブロック別会議）を開催しているところであり、本ガイドラインの作成も市町村支援の一環である。

本府としては、平成23年度は本計画の中間年であることから必要な点検・見直しを行うこととしており、計画の進捗状況を取りまとめるとともに、計画期間内における取組の方向性を再確認し、施策の重点化に取り組むこととしている。

今後とも、市町村における地域福祉の充実や地域の実情に応じた先進的な事業の推進が図られるよう支援し、府域の地域福祉力の向上を目指して全力で取り組んでいく。

第3章 CSWの配置事業に関する先進的な取組み

目 次

事例1 「日常生活圏域」におけるネットワークの例及び民生委員、校区 （地区）福祉委員、隣保館の相談員等との連携事例	34
事例2 「サービス圏域」におけるネットワーク及び他の地域福祉のコー ディネーターとの連携事例	35
事例3 「市町村域」におけるネットワークの事例	37
事例4 CSWと地域住民、専門機関、行政機関で構成する各圏域をつなぐ ネットワークの事例	38
事例5 CSWの配置事業を効果的に実施するため、事業者との委託契約書 や事業実施要項を工夫している事例	41
事例6 CSWの認知度や資質向上のための先進的な取組み事例	42
事例7 CSWの配置事業の評価を行っている事例	44
事例8 地域診断を行っている事例	45
事例9 要援護者を見守り・支えるボランティアグループや要援護者及び その家族等の組織化を行った事例	46
事例10 新たなサービスや仕組みを開発した事例	51
事例11 地域福祉計画等の策定への関与や市町村の地域福祉推進の取組みに 参画している事例	65
事例12 福祉のまちづくりのコーディネートを行っている事例	66
事例13 その他CSWが創意工夫を凝らして行っている取組みの事例	67

事例1 「日常生活圏域」におけるネットワークの例及び民生委員、校区（地区）福祉委員、隣保館の相談員等との連携事例

小学校区単位での「健康福祉セーフティネットワーク会議」（茨木市）

茨木市では、おおむね小学校区ごとに「健康福祉セーフティネットワーク会議」を設置しており、CSWを中心に地域の福祉課題に関する検討を実施している。

【構成メンバー】

民生委員・児童委員、地区福祉委員、自治会、老人クラブ、PTA、小学校長、地域包括支援センター、隣保館、NPO等

【開催頻度】

月1回または2月に1回程度（地域により異なる）

茨木市健康福祉セーフティネットワーク図

http://www.city.ibarakiosaka.jp/dbps_data/material/localhost/O4kenkouhukushibu/fukuso/pdf/ikikinet.pdf

日常生活圏域単位での「地域あんしんネットワーク会議」（岸和田市）

岸和田市では、日常生活圏域ごとに「地域あんしんネットワーク会議」を設置しており、会議に参加している各機関・団体の日頃の取組みについての情報交換やエリアごとの事例検討などを行っている。

【構成メンバー】

岸和田市社会福祉協議会地区担当者、地域包括支援センター、CSW、居宅介護支援事業所のケアマネジャー、民生委員・児童委員、地区福祉委員、小地域ネットワーク活動のボランティア等

また、岸和田市では、地域住民に関わる福祉の専門機関が相互に情報の共有や交換を行い、個別支援（ケースワーク）と地域支援（コミュニティワーク）の連動性を図り、効果的なネットワークを構築することで、住民への支援の充実を図ることを目的として、社会福祉協議会地区担当職員、地域包括支援センター職員及びCSWで構成する「地域支援専門職ネットワーク会議」を設置している。

「地域支援専門職ネットワーク会議」では、全体会と圏域ごとの会議を開催し、次に掲げる事項について検討している。

（1）全体会

- ① 機関の取組みについての情報交換
- ② 圏域ごとの会議の報告
- ③ 事例検討やグループワークを通じての課題の共有

（2）日常生活圏域ごとの会議

- ① 担当地区のケースについての情報交換と、事例検討を通じての課題の共有
- ② 地区福祉委員会など住民活動団体と、その支援についての情報交換
- ③ 地域あんしんネットワーク会議の内容の企画
- ④ 圏域の課題に応じた活動の企画立案、実施

事例2 「サービス圏域」におけるネットワークの例及び他の地域福祉のコーディネーターとの連携事例

生活圏域単位での「地域福祉ネットワーク会議」（豊中市）

豊中市では、分野を超えた専門職や地域福祉活動主体等が連携・協議する場として、おおむね中学校区（介護保険と連動している生活圏域）を単位とした「地域福祉ネットワーク会議」を設置しており、CSWを中心に地域の福祉課題に関する検討を実施している。

また、本会議には必要に応じ、部会を設置することができるとしており、現在、高齢部会・子ども部会・障害部会が設けられている。

【構成メンバー】

庁内関係各課（福祉（地域福祉、生活福祉、高齢、障がい、健康）、子ども、人権、消費生活、教育等）、消防、保健所、警察署、子ども家庭センター、市社協、地域包括支援センター、民生・児童委員、校区福祉委員、介護保険事業者、社会福祉施設、国際交流センター、医療機関 等（担当者レベル）

【開催頻度】

年2回程度

【実施事業】

- 行政関係機関からの情報提供
- 小学校区単位で行われている「福祉なんでも相談窓口事業」に対する支援
- 地域の関係機関・団体等が実施する事業等についての情報交換・連携
- 地域の要援護者の現状・課題の把握及び市域にわたる課題について総合調整等を行う総合調整会議への提案

第2期豊中市地域福祉計画（豊中市ライフセーフティネットのイメージ図を掲載）

<http://www.city.toyonaka.osaka.jp/top/kakubu/kenkofukushi/chiki/dai2kikeikaku.html>

「地区組織と専門機関によるネットワーク」（大東市）

大東市では、地域包括支援センターの新設を機に、市内3中学校区を圏域とする「西部地区ネットワーク会議」を設置しており、同じエリアで活動するCSWと地域包括支援センターを中心に地域の福祉課題に関する検討を実施している。

【構成メンバー】

地域包括支援センター、民生委員・児童委員、校区福祉委員、社会福祉協議会、関係機関ほか

【実施事業】

以下の会議を開催

(1) 運営会議（年4回程度）

- ① 構成メンバー：地域包括支援センター、CSW
- ② 議題：実行委員会会議や全体会議の方向性等、ネットワーク会議の目的実現に向けた舵取り

(2) 実行委員会会議（年4回程度）

- ① 構成メンバー：地域包括支援センター、CSW、民生委員、校区福祉委員、市社協
- ② 議題：全体会議の方向性等、ネットワーク会議の目的実現に向けた内容の検討や情報交換

(3) 地区会議（中学校区ごとに開催）（年1回）

- ① 構成メンバー：地域包括支援センター、民生委員、校区福祉委員、市社協、関係機関ほか
- ② 議題：ネットワーク会議の目的を地区の特性や環境に応じた方法で実現するための内容の検討や情報交換

(4) 全体会議（年1回）

- ① 構成メンバー：地域包括支援センター、民生委員、校区福祉委員、市社協、関係機関ほか
- ② 議題：ネットワーク会議の目的実現に向けた内容の検討や情報交換

第2期大東市地域福祉計画（大東市の地域福祉ネットワークのイメージ図を掲載）

<http://www.city.daito.lg.jp/ikkrwebBrowse/material/files/group/20/tikihukusikeikaku2.pdf>

市内の地域福祉にかかわる団体が連携を図るための「地域福祉連絡会」(門真市)

門真市では、地域福祉にかかわる専門分野の異なる団体が連携することにより、住民主体の地域福祉の推進を図ることを目的として、「地域福祉連絡会」を開催している。

【構成団体・メンバー】

- ・ 門真市人権協会
- ・ 門真市内 社会貢献事業 CSW 所属 老人福祉施設
- ・ 門真市内 スマイルサポーター所属 民間認可保育園
- ・ 門真市特養施設長連絡会
- ・ 門真市民間保育園協議会
- ・ 大阪キリスト教社会館診療所
- ・ 大阪府社会福祉協議会 門真市担当 社会貢献支援員
- ・ 門真市障がい者相談支援事業所
- ・ 門真市社会福祉協議会

【開催頻度】

原則月 1 回

【実施事業】

- ・ 地域の社会資源の共有
- ・ 福祉課題への迅速な対応による早期発見予防
- ・ 資質向上のための研修会の実施
- ・ 福祉意識高揚のための広報活動
- ・ 関係機関団体との連絡調整

事例3 「市町村域」におけるネットワークの事例

市域単位での「ライフセーフティネット総合調整会議」（豊中市）

豊中市では、「豊中市ライフセーフティネット総合調整会議」を設置しており、豊中市地域福祉課及び豊中市社協が中心となって市域における保健・医療・福祉分野のサービス等に関する総合調整等を行っている。

また、本会議には必要に応じ、専門部会（高齢・子ども）を設置することができる。

【構成メンバー】

庁内関係各課（福祉（地域福祉、生活福祉、高齢、障がい、健康）、子ども、人権、消費生活、教育等）、消防、保健所、警察署、子ども家庭センター、市社協、地域包括支援センター、介護保険事業者等（所属長・団体代表者レベル）

【開催頻度】

随時

【実施事業】

- ・ 市域における保健・医療・福祉分野のサービス等に関する総合調整及び情報交換や連絡協議。
- ・ 地域福祉ネットワーク会議への支援等に関する連絡事項。

市域単位での「包括ケア会議」及びサービス圏域単位での「小地域ケア会議」（泉大津市）

泉大津市では、支援が必要な高齢者等を対象に、権利擁護と包括ケアの総合調整を行うため、「泉大津市包括ケア会議」を設置し、地域包括支援センター、CSW、行政、関係専門機関、法律専門職、医療関係機関等がチームで問題解決を図っている。

【構成メンバー】

地域包括支援センター、CSW、市社協、府社協、保健所、障がい者相談支援センター、介護保険事業所、医療機関、（社）成年後見センター・リーガルサポート大阪支部、庁内関係各課（福祉（地域福祉、生活福祉、高齢、障がい、児童、健康、医療）

【実施事業】

- ・ いきいきネット相談支援センターの地域ネットへの参加支援及び指導。
- ・ 公的サービス並びに公的外サービスの育成支援、利用調整及び新たなサービスの構築の検討。
- ・ 介護サービス機関（ケアマネジャーを含む）の指導支援。
- ・ 地域福祉計画推進委員会及び同委員会の各専門部会への協力と支援。
- ・ 関係各機関、弁護士等の専門家等との連携システムの構築。
- ・ 高齢者等虐待を把握した場合、事例に即した適切な支援を検討。
- ・ 入所、あるいは成年後見人制度市長申立等の措置が必要と判断される場合の市への提言。

また、いきいきネット相談支援センターごとに地域包括支援センター、CSW、市社協、保健所、庁内関係課（高齢、健康）、地区担当相談協力員（民生委員・児童委員等）で構成する「小地域ケア会議」を設置し、高齢者等に対する個別支援等を行っている。

泉大津市第2次地域福祉計画（泉大津市の包括ケア会議のイメージ図を掲載）

<http://www.city.izumiotsu.osaka.jp/koreikaigo/keikaku2/2jifukusikeikau.html>

事例4 CSWと地域住民、専門機関、行政機関で構成する各圏域をつなぐネットワークの事例

地域住民等、専門機関、行政機関で構成する「地域福祉ネットワーク会議」（大阪狭山市）

大阪狭山市では、地域福祉セーフティネットの構築を図ることを目的として、「地域福祉ネットワーク会議」を設置している。本会議は、社会福祉を目的とする団体又は事業者等、保健、医療又は社会福祉施設等で運営され、庁内各部署（保健福祉、企画、市民協働・生涯学習推進、危機管理、人権広報、土木、農政商工、教育、消防）が支援・協力することとしている。

【構成メンバー】

(1) 社会福祉を目的とする団体又は事業者等

大阪狭山市社会福祉協議会、地区福祉委員会、民生委員児童委員協議会、身体障害者福祉協議会、母子寡婦福祉会、老人クラブ連合会、精神障がい者家族の会、福祉関係のNPO等

(2) 保健、医療又は社会福祉施設等

保健所、子ども家庭センター、地域包括支援センター、大阪狭山市医師会、精神障害者地域活動支援センター、知的障害者通所授産施設、介護保険サービス事業所

(3) その他関係団体、機関等

CSW、地区長会、婦人会、人権協会、ボランティアグループ連絡会等

【所掌事務】

地域福祉セーフティネットの構築に関すること。

地域福祉に係わる市民、関係機関・団体・事業者等及び市が行う各活動、事業等の連携・調整に関すること。

その他、市民を中心とした多様な主体の協力による地域福祉の推進に関すること。

第2次大阪狭山市地域福祉計画（大阪狭山市の地域福祉ネットワーク会議のイメージ図を掲載）

<http://www.city.osakasayama.osaka.jp/10.2971.14.94.html>

〔内容〕

○地域の福祉力の向上と地域ケアシステムの拡充

住民参加の自主的な福祉活動（校区福祉委員会の小地域ネットワーク活動等）と専門職種・行政が協働し、高齢者等を地域で支えようと取り組んでいます。羽曳野市における小地域ネットワーク活動の一層の発展、高齢者等の地域生活支援体制（地域ケアシステム）の拡充、セーフティネットの確立をめざしています。

○事業の目標

地域のなかでの温かい支えあいや見守りの輪が育まれるとともに（要介護者への見守りや声かけ体制の充実等）、高齢者等からの相談に対しては専門機関とスムーズにつながり、迅速で総合的なサービスが提供され、高齢者のできるだけ身近な場所で問題の解決がはかれる体制をめざします。また、健康づくりや介護予防等の取り組みも地域に根ざしてすすめます。誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせる、やさしい街づくりを目標に、関係機関のネットワークを構築します。

○具体的な取り組み

〔地域ケア推進チームの確立〕

この取り組みを推進するために、小学校区ごとに校区福祉委員会を母体にして「地域ケア推進チーム」を立ち上げ、地域に根ざしたきめ細かな取り組みをすすめています。

〔地域ケア会議等の確立〕

地域ケアネットワークの確立に向け、情報交換や研修、課題の検討や事業の評価を目的として関係機関が参集し、定期的又は必要に応じて地域ケア会議を行っています。この会議には、地域包括支援センター、高年介護課、健康増進課（保健センター）、社会福祉協議会、在宅介護支援センター、コミュニティソーシャルワーカーが参加しています。

〔これまでの取り組みの柱〕

①高齢者のセーフティネットの確立

社会福祉協議会の実施する「あんしんシステム」の取組と連動して、あたたかな見守りや声かけ、相談体制を確立し、専門職と地域の関係者との連携で、支援の提供や相談がスムーズに行なえる体制作りをすすめています。

②介護予防や健康づくりの推進と啓発

地域ケア推進チームに参加している地域の専門職の協力も得ながら、介護予防や健康づくりの推進と啓発をすすめています。

◎ふれあいネット雅び推進事業

○地域ケア推進チームの役割と活動

連携の場（各機関、参加団体の協働と連携をすすめる場）

- ◎ 各機関、参加団体が連携し、地域での見守り・声かけ体制や相談体制を充実させる
- ◎ 把握された困難ケースや相談がスムーズに専門職種につながり、問題解決をはかる
- ◎ 地域における介護予防や健康づくり、ふれあい交流の事業での連携

コーディネート（地域の取り組みや困難ケースの調整）

- ◎ 地域の自主的な福祉活動や各団体の介護予防、健康づくり事業のコーディネート
- ◎ 援助が困難なケースや緊急対応が求められる場合の適切な調整と、必要に応じたカンファレンスの開催

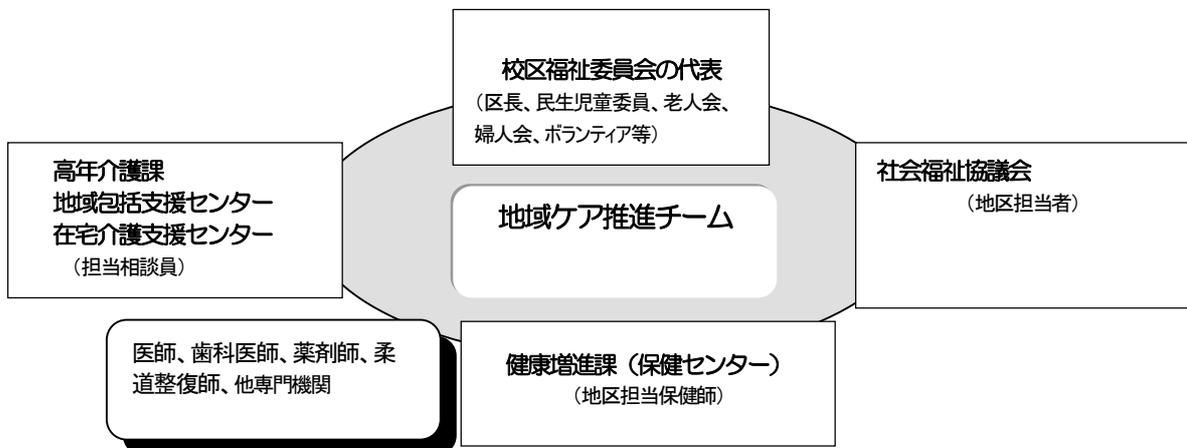
情報発信（地域への情報提供、発信）

- ◎ 地域の様々な団体や個人の取り組み、社会資源を発掘し、身近な情報として紹介
- ◎ 「ふれあいネット雅び」の理念や、取り組みの広報

まちづくり（地域の福祉課題等の検討）

- ◎ 定期的に高齢者等の実態把握を行う。
- ◎ 地域の福祉課題等を把握し、福祉のまちづくりについても検討していく。

地域ケア推進チームのメンバー構成



事例5 CSWの配置事業を効果的に実施するため、事業者との委託契約書や事業実施要綱を工夫している事例

契約書に年次ごとの達成目標を明記（阪南市）

阪南市では、CSW 事業に関する契約書において、年次ごとの達成目標（タスクゴール）を5 年（平成17～21 年度）にわたり明記し、CSW 事業に関する計画的かつ具体的な推進内容と5 年後の最終到達目標が、プロセスとともに提示されていた。

平成17年度

ひとり暮らし高齢者等の訪問などで、要援護者に対する見守り・相談活動を続ける中で、要援護者の把握を行い、台帳を整備する。

校区福祉委員会の活動に参加することなどにより、課題を整理していく。

関係機関等への訪問などにより、担当区域における福祉関係者の活動状況を整理していく。

平成18年度

実態把握・台帳整備を続けるとともに、課題を解決できる仕組みづくりに向けた取り組みを行う。ネットワークの形成と、住民活動の育成に取り組む。

平成19年度

台帳整備を終了し、住民活動の育成と課題解決の仕組みづくりに向けた取り組みを中心に活動する。

平成20年度

課題解決が、自主的に運営できるように支援する。

平成21年度

要援護者に対する見守り・相談活動については、適切な相談機関につなぐ。課題解決の仕組みづくりを通じて、校区福祉委員会によるネットワークが構築できたと仮定して、校区福祉委員会に引き継ぐ。

実績により活動費を加算することとした契約の締結（阪南市）

また、平成22 年度からは、CSWが、校区福祉委員会・NPO・地域団体等と連携し、市民参画による事業を推進することを目的として、企画立案して実施する事業の実績に応じて活動費を上乗せするなど、活動費の実績加算を内容とする契約を締結している。

CSWの補助員の配置を努力義務としている要綱（大東市）

大東市では、事業の円滑な推進を図るため、CSWの配置にあたり、専任要件及び資格要件を設けているほか、CSWの補助員の配置を努力義務としている。

○ 大東市コミュニティソーシャルワーカー（いきいき相談支援員）推進事業実施要綱（抄）

第5条 市長または受託者（以下「市長等」という。）は、事業の実施に当たって、施設にCSWを1人配置するものとし、原則として専任とする。この場合において、事業の円滑な推進を図るため、補助員1人を置くよう努めるものとする。

2 市長等は、CSWおよび補助員を配置するに際し、本事業の遂行が可能であると認められる社会福祉士等のソーシャルワーカー、保健師、看護師等のうち、社会福祉法人大阪府社会福祉協議会が実施する地域福祉のコーディネータースキルアップ研修（以下「養成研修」という。）の修了者をもって充てるものとする。ただし、養成研修が開始される前に事業を実施する場合は、養成研修を受講し、修了する見込みの者を充てることができる。

3・4 (略)

事例6 CSWの認知度や資質向上のための先進的な取り組み事例

(1) CSWの認知度の向上について

- 市町村広報誌にCSWを紹介する記事を掲載（豊中市、吹田市、泉大津市、枚方市、八尾市、富田林市、寝屋川市、松原市、高石市、泉南市、四條畷市、大阪狭山市、阪南市、豊能町）
- CSWを紹介するチラシ、パンフレットの作成・配布（岸和田市、豊中市、貝塚市、枚方市、寝屋川市、大東市、和泉市、四條畷市、交野市）
- 市町村のHPでCSWの事業を説明（守口市、枚方市、富田林市、大東市、和泉市、羽曳野市、泉南市、四條畷市）
- 地域福祉読本の配布（吹田市）
- 住民座談会への出席（池田市）
- 校区でのなんでも相談等出前相談の実施（岸和田市、枚方市、八尾市、富田林市、交野市）
- 大型商業施設等での福祉相談会の実施（茨木市）
- CSWの活動事例報告書を作成し、民生委員・児童委員等に配布（枚方市、茨木市、和泉市）
- CSWであることを示すワッペンを作成（大東市）
- CSWを紹介するステッカーを作成し、公用車に貼り付けて周知（交野市）
- CSWを紹介するポケットティッシュの作成・配布（交野市）
- CSWを紹介するスライドを作成し説明するなど、地域住民の研修会等で広報（枚方市、柏原市）

(2) CSWの資質の向上について

- ベテランCSWによる新任CSWへの指導（豊中市）
- 現場実習の実施（豊中市）
- 各種研修会への参加（岸和田市、豊中市、吹田市、貝塚市、枚方市、茨木市、泉佐野市、富田林市、寝屋川市、河内長野市、松原市、大東市、柏原市、羽曳野市、寝屋川市、泉南市、交野市、豊能町、熊取町、岬町、河南町）
- CSW、市担当課、地域包括支援センター等で構成するCSW連絡会を定期的を開催し、情報や課題を共有（吹田市、泉大津市、枚方市、茨木市、富田林市、大東市、和泉市、藤井寺市、大阪狭山市）
- 市主催のCSW連絡会で学識経験者から指導（河内長野市）
- 個別事案に対するケース会議を他のケースワーカー等と開催（箕面市、寝屋川市）

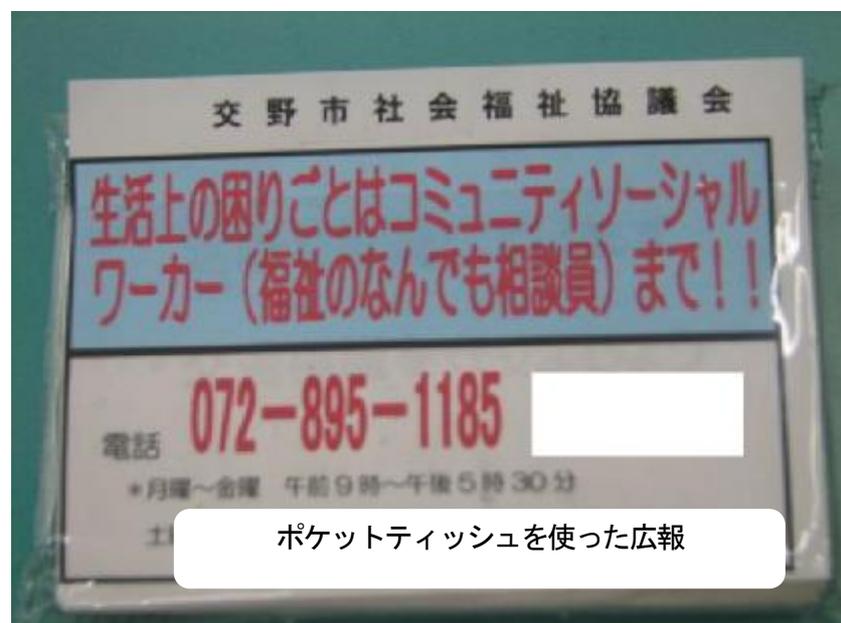
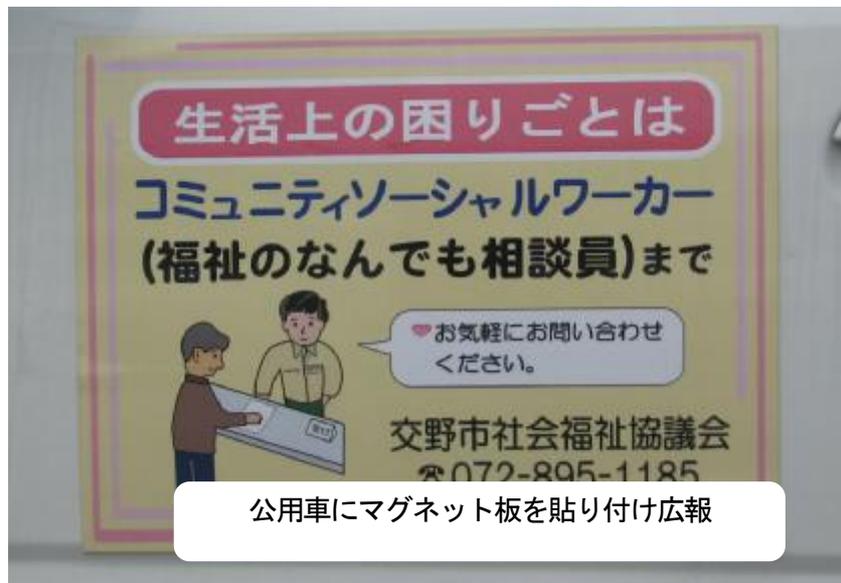
【参考】 大東市と交野市における認知度向上策について

大東市

CSW独自の取組みとしてワッペンを作成。



交野市



事例7 CSWの配置事業の評価を行っている事例

「行政及び市民によるCSWの配置事業の評価」(吹田市)

吹田市では、平成21年度に地域福祉計画にかかわる事業の行政評価・市民評価の一環として、CSWの配置事業の評価を行った。

(1) 行政評価

【評価者】

- ・ 福祉総務課
- ・ 社会福祉協議会

【評価の基準】

- ・ CSWの計画的配置と、CSWの役割(相談支援やネットワーク化、関係機関との連携)への支援が図られたか。

【評価手法】

- ・ 各委員の評価(AA(独自性をもって計画通りに達成しているため、このまま事業を継続する)、A、B、C、C-(達成するためには、事業の根本的な見直しが必要である)の5段階)を点数化し、平均値をとる。

(2) 市民評価

【評価者】

- ・ 吹田市地域福祉計画策定・推進委員会委員 15名(内、市民公募委員 4名)
- ・ 吹田市民生・児童委員協議会地区委員会委員長及び主任児童委員連絡会代表 22名
- ・ 吹田市社会福祉協議会地区福祉委員会委員長 33名

【評価の基準】

- ・ CSWの計画的配置と、CSWの役割(相談支援やネットワーク化、関係機関との連携)への支援が図られたか。

【評価手法】

- ・ 各委員の評価(AA(計画通りに達成している)、A、B、C、C-(達成できていない)の5段階)を点数化し、平均値をとる。

平成21年度(2009年度)実施 吹田市地域福祉計画に関わる事業の概要

平成18年度(2006年度)から平成20年度(2008年度)実績及びその行政評価・市民評価

<http://www.ci.ty.sui.ta.osaka.jp/home/soshi/ki/div-fukushi/hukusomu/005051/37620.html>

事例8 地域診断を行っている事例

中学校区ごとの地区診断活動（大東市）

大東市では、CSWが担当地区の現状に適した活動を的確に行うためには、担当地区がどのようなところなのかをまず知る必要があることから、地区診断を行い、各地区がどのような地区なのかを検証した。

【地区診断活動の内容】

地域看護診断にて用いられる「コミュニティ・アズ・クライアントモデル」の方法を参考に、独自の方法で行い、目に見える形で示した。

具体的には、どのような地区なのかを判断するに当たり、「通信」「政治」「地理・歴史」「交通」「産業」「教育」「保健・社会サービス」「レクリエーション」「人口動態」という9つの分野に分け、「人口動態」を除く8つの分野で、設備数等全ての地域が同じ項目を把握できるものをハード面、それを補えるものをソフト面として分けて考えた。

地区診断を行ったことで、大東市内でもその地区ごとに特性、課題は異なることがわかり、地区の持つ固有性を活かしながら、進むべき方向性が明確になった。

平成21年度 大東市安心・いきいきネット相談支援センター活動報告書より抜粋

<http://www.city.daito.lg.jp/ikkrwebBrowse/material/files/group/20/katudou21.pdf>

事例9 要援護者を見守り・支えるボランティアグループや要援護者及びその家族等の組織化を行った事例

「サークル・Light House」の結成（大東市）

大東市では、DVの被害を受けた人々と、CSW等の相談員が集い語り合う中で、当事者が中軸となり、支援者として構成する「サークル・Light House」を結成した。

このサークルは、DV被害の根絶と自己実現や被害者支援等につながる活動を展開することを目的として、次の事業等を行っている。

- (1) DV問題に係る啓発及び相談活動
- (2) 自助・相互扶助を高めるための会員交流会等の開催
- (3) 緊急時における専門機関等へのつなぎ支援
- (4) 地域福祉サービスの活用等に係る支援 ほか

「広汎性発達障がい者の家族交流会」の結成（豊中市）

豊中市では、高機能自閉症やアスペルガー症候群等の広汎性発達障がいと診断される人が増えてきていることなどから、関係機関（市健康づくり推進課、市障害福祉課、保健所）及び障がい者の親の会の参加による「広汎性発達障がい者の家族交流会」を平成20年度から開催している。

準備会では、各関係機関でも相談が増えている現状を情報交換し、交流会の必要性を再確認した。毎回定員を上回る参加者があり、発達段階に応じた支援の必要性を学んだ。

また、参加者の中から自主グループ化を求める声も上がったため、自主グループ「一歩の会」を結成し、毎月定例会を開催している。

○ 地域主催の手話勉強会の開催

◆事例の概要◆

集合住宅で生活する聴覚障がい者。日頃から近隣との関わりが希薄であることに不安を感じており、CSWに「安心ダイヤル」の申請について相談があった。以前からCSWも地域で暮らす聴覚障がい者への取組みを展開していかなければならないと感じていたが、コーディネートできていない状況であった。要援助者の不安や孤独感を解消するため、地区福祉委員長や民生委員・児童委員と協働して、住民懇談会を開催した。住民懇談会により、聴覚障がい者と住民の相互理解が深まり「地域主催の手話勉強会」の開催が実現した。個別相談から地域全体の取組みに展開した事例。

※安心ダイヤル制度：「高齢者や障がい者など支えを必要とする人に対し、日常からの見守りのネットワークをつくり、災害時にも安否確認等を行う事業。市・社協・いきいきネット相談支援センターが核となり、地区福祉委員、民生委員・児童委員、自治会、近隣、ボランティア等の住民協力者につなげていくセーフティネット・システム。

◆地域概要◆

高齢化率が高く、独居高齢者の割合が多い。また、障がい者や単身者世帯・共働き世帯も多く、日常的な近隣との関係が希薄である。

＜CSW配置状況＞ ・社協基幹型＋多用途（社協が基幹型となり他は社会福祉施設に配置）
・CSWが地域福祉計画、地域福祉活動計画の中に位置づけられている

◆既存制度やシステムの限界点◆

地域で生活する障がい者は、専門機関との関わりは密であるが、比較的近隣住民との関わりが希薄である場合が多く、地域の中で不安感や孤独感をもって生活している。従来は、このような個別的な福祉課題を地域に働きかけ、迅速に対応するシステムがなかった。

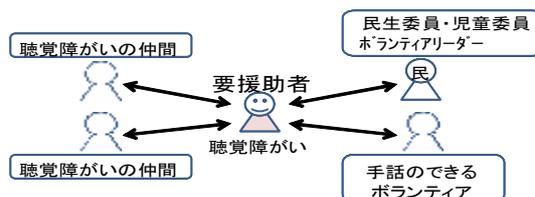
◆事例のポイント◆

CSWが、聴覚障がい者への個別支援（ケースワーク）から地域組織化（コミュニティワーク）へ展開させた事例であり、CSWとしての役割が発揮できた事例

- ①障がいをもつ当事者の個別ニーズを地域の普遍的ニーズに発展させた発想力
- ②社協が、日頃からコミュニティワークによる住民組織化を熱心実践してきた成果
- ③CSWが、住民主体の活動となるように側面的支援を行った

◆当事者・CSW・関係機関等の関係図（エコマップ）◆

＜CSWが関わる前＞



◆事例の経過◆

日付	経過	C SWのかかわり
H18年X年	要援助者（聴覚障がい者）より安心ダイヤル申請 安心ダイヤル制度はあったが、申請はしていなかった。同じ団地内に住む聴覚障がい者の友だちの勧めもあり申請に至る。	要援助者より相談を受け、家庭訪問することを約束する。
H18年X年 【1か月後】	要援助者へのアセスメント 手話通訳士と同行し、現在の生活状況や災害時での具体的な連絡手段などについて現状の聞き取りを行う。趣味や生きがい活動、地域行事への参加も積極的である。近隣での交流関係は、聴覚障がい者の友人や手話のできる友人など限定されている。	要援助者へのアセスメント。 要援助者も「団地内で、もっと手話のできる人がいたら…」と常々思われている様子であった
H18年X年 【1か月3日後】	家庭訪問の数日後、ネットワーク会議の開催 地区福祉委員長、民生委員・児童委員らでネットワーク会議を行う。	要援助者の孤独感や不安感を解消するため、今後、地域に働きかけていきたい。
H18年X年 【1か月10日後】	地域福祉推進計画見直しに伴う住民懇談会開催を事前連絡 住民懇談会開催にあたり、地区福祉委員会から、地域内に住む聴覚障がい者の方々に、住民懇談会への参加を呼びかけてもらうよう地区福祉委員長に依頼する。相談者（聴覚障がい者）にも住民懇談会に出席するよう働きかける。	C SWは、聴覚障がいの方とも意見交換ができる場になるよう、地区福祉委員会から声かけをするように提案した。
H18年X年 【1か月半後】	住民懇談会開催 *C SWの働きかけ以後のやりとり ＜相談者（聴覚障がい者）＞ 「街灯が少ないと困る。特に耳が聞こえないので、夜は街灯を頼りにすることが多い。電球が切れていたりすると交換してほしいと思うが誰に言えばいいのか分からない」 ＜C SW＞ 「住民の方に街灯の電球交換の相談など言いにくいですか？」 ＜相談者（聴覚障がい者）＞ 「簡単に話ができれば困らない。言いにくいのではなく、手話のできる人が少ないから気軽に悩みをいうことができない！」 ＜自治会長＞ （機械的に・・・）「自治会には連絡BOXがあるのでそこにメモを入れてもらえれば対応できます。字ぐらい書けるでしょ」 ＜C SW＞ （要援助者の悩みの本質は、そういう問題ではないはず！！） 「なぜ言えなかったのかを、もう少し詳しく教えてもらえますか？」 ＜聴覚障がい者＞ 「メモを入れてまで話すことではないこともたくさんある。だから、今までも会話や相談をしないままで終わってしまうことが多かった。近隣の人で手話ができる人が増えて、気軽に話ができれば良いのに…と感じている」 ＜校区ボランティアのリーダー＞ 「要援助者の問題ではなく、私たちが変わるべき！今後、地域で手話の勉強会をしたら良いと思う。勉強会を行う際には、地区福祉委員の中で手話のできる人や、今回の住民懇談会に参加した聴覚障がい者の方々に協力してもらい、講師になってもらえたら良いように思う」 当事者及びボランティアリーダーからの発案を聞き、住民懇談	当事者の問題を共有するための働きかけ 街灯が少ないことでの危険や青少年の問題（夜に集まって騒いでいることや遅刻が多いことなど）など地域内で課題に感じていることが話し合われる。 しかし、1時間以上経過しても聴覚障がい者の発言が無かった。そのためC SWより聴覚障がい者の方にも日頃感じていることを発言していただくよう意見を求めた。

	会参加者は手話勉強会への協力や参加に積極的な態度を示した。	
H18年X年 【4か月後】	<p>地区福祉委員会役員会 開催</p> <p>ボランティアリーダーより手話勉強会の開催に向けて役員会で意思統一できるよう提案してもらう。</p> <p>参加者より「ゆっくりと長く継続的に実施したい」「自分たちが使えるようになりたいと思う」「手話を学びたい」「参加してくれる人は誰でも受け入れたい」との意思表示があった。</p>	C SWも役員会に出席。参加者からの積極的な発言があったので活動内容については地域に委ねた。
H18年X年 【5か月後】	<p>地域主催の手話勉強会開催</p> <p>当事者に講師になってもらい、手話のできるボランティアに翻訳してもらうことで勉強会を進めていく。地区福祉委員会の主体的な活動と広報の効果により、予想した以上に参加者が多かった。</p>	C SWは、地域住民が勉強会に参加してもらえるよう、手話勉強会の開催を周知する役割を担う。

◆C SW活動のポイント◆

C SWの関わりによってもたらされた効果

本事例を担当したのは、社協に所属するC SWである。本事例は、ケースワーク（個別支援）からコミュニティワーク（地域組織化）へと円滑に展開した事例として、C SWとしての役割が発揮できた事例である。インテーク（受理）の段階では、障がいをもつ当事者の災害時における不安感や、地域住民との交流が少ないといった孤独感に対応するための個別支援からスタートした。事例を提供していただいたC SWからは下記のようなコメントが寄せられている。

「かねてより聴覚障がい者からのニーズもあり、地域の人たちも『何かしなくてはいけないのでは…』という意識も強かったが、何をしたらいいのか解らないというのが地域の実情であった。今回は住民懇談会という、障がいをもつ当事者と地域住民が、お互いを感じていることを率直に話し合うことのできる場ができたことで、お互いのニーズに気づききっかけになったのではないだろうか。その際、当事者が何気なく発した一言をキャッチし、それを課題として参加者への気づきへと誘発できた。また、手話勉強会の講師を当事者や身近なボランティアに担ってもらったり、自分たちで学びたい内容を決めたり、活動が継続的になるよう考えたりと、本来地域が持つ力が発揮され、住民主体で活動展開することに繋がった。」

<考察>

本事例のポイントとしては、次の3点が挙げられる。

①障がいをもつ当事者の個別ニーズを地域の普遍的ニーズに発展させた発想力

C SWの事例を見ていくと、危機介入や予防的福祉といったC SWの重要な役割を果たしている実践も多いが、個別支援にとどまっている事例も多い。本事例では、障がいをもつ当事者の個別ニーズから寄せられた相談を、住民懇談会を活用し、地域の普遍的な福祉課題に発展させた点が、非常に重要である。

②社協が、日頃からコミュニティワークによる住民組織化に熱心に実践してきた成果

一朝一夕で、地域の組織化を図ることは困難である。C SWが地域支援の役割を遂行するには、社協等による日常からのコミュニティワークが重要である。本事例でも、社協によるコミュニティワークの積み重ねがあったからこそ、地域に課題を投げかけることができ、課題の普遍化につながった。

③C SWが、住民主体の活動となるように側面的支援を行った点

C SWの事例では、専門職主導の支援を考え、今まで関わってきた民生委員・児童委員や近隣住民といった（インフォーマル・セクター）を客体化してしまうため、住民の主体形成を困難にするケースも散見できる。今回の事例では、当事者や校区福祉委員の意向を尊重する形で、側面的支援に徹したことにより、地域が本来持っている力を引き出し、手話勉強会の盛況につながった。

事例 10 新たなサービスや仕組みを開発した事例

福祉教室及びふれあい喫茶の開催（泉大津市）

泉大津市では、担当地区のCSWが「当該地域では、要援護者は多いはずだがサービス受給率が低く、地域での福祉教室の開催等が必要である」との認識を持っていたことから、CSWが自治会や相談協力員等地域住民と連携し、地域の要援護者に福祉サービス情報をうまく伝えるための福祉教室を開催している。

また、住民同士の交流が一層図られるよう、定期的な「ふれあい喫茶」も開催している。

「ふれあい喫茶」では、保健センターのスタッフによる健康づくり講座や健康チェックも開催し、介護予防に関する知識の普及を図るなど参加者の健康増進のための支援を行っている。

「ふれあい喫茶」は、災害時要援護者支援名簿の登録者が開催のたびに拡大するなど名簿の作成にも貢献している。

さらに、福祉教室やふれあい喫茶の開催により、緊急通報装置の利用者が開催前に比べて約10倍になるなど要援護者への福祉サービスの利用が高まったり、住民から直接CSWへ相談が寄せられるようになるなど、個別支援活動が迅速に行われるようになった。

「地域SOSカード」（大東市）

大東市では、援護や支援を必要とする高齢者等の見守りに必要な情報を共有するため、高齢者等に、緊急時に必要な情報（緊急連絡先や主治医、関係しているサービス機関など）をカードに記入してもらい、その情報を本人、CSWや民生委員等地域の見守り機関及び市がそれぞれ登録・保管し、日常的な安否確認や見守り、災害時等に役立てる「地域SOSカード登録システム事業」を平成21年度から実施している。

地域SOSカード登録システムの概要

<http://www.city.daito.lg.jp/kakukakaranooisirase/kenkofukushi/fukushi/seisaku/1256633183292.html>

くらしの安心ダイヤル事業、災害時要援護者支援マニュアル及び救急キット（阪南市）

阪南市では、CSW、社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会が協働で「くらしの安心ダイヤル事業」（希望申請方式による日常時から災害時までを視野に入れた安否確認システム）を実施している。

また、平成22年3月には、災害時の要援護者に対する情報伝達・安否確認及び避難誘導等を円滑に実施できるよう、「災害時要援護者支援マニュアル」を作成し、本事業を災害時要援護者登録制度として充実させた。

さらに、「くらしの安心ダイヤル」に登録している一人暮らし高齢者や障がい者等に対し、緊急連絡先やかかりつけ医、持病、常用している薬等の情報を記載する救急カード及びそのカードや保険証のコピー等を入れるケースがセットになった「救急キット」を配布している。

くらしの安心ダイヤル事業

<http://www015.upp.so-net.ne.jp/h-syakyu/>

(1) 福祉ごみ処理プロジェクト

◆事例の概要◆

集合住宅で生活する70代単身の虚弱高齢者。家は居住空間がなくなるほどごみであふれている。介護保険の申請はしたものの、ごみのために訪問を拒否していることからサービス利用ができない。関係機関と地域の連携でごみの搬出ができたことにより、介護保険制度の利用へとつながり、地域での人間関係の回復と、ごみ処理プロジェクト会議の立ち上げへと展開した事例。

◆地域概要◆

市街地で、市役所や商店街も近い公営住宅。一人暮らし高齢者が多い。

<CSWの配置状況>

- ・統一型（社協に配置）
- ・CSWが地域福祉計画に位置づけられている

◆既存制度・システムの限界点◆

ごみの放置は本人の収集癖や個人的な問題としてとらえられ、これまで一機関ではなかなか対応できず、手つかずとなりがちだった。

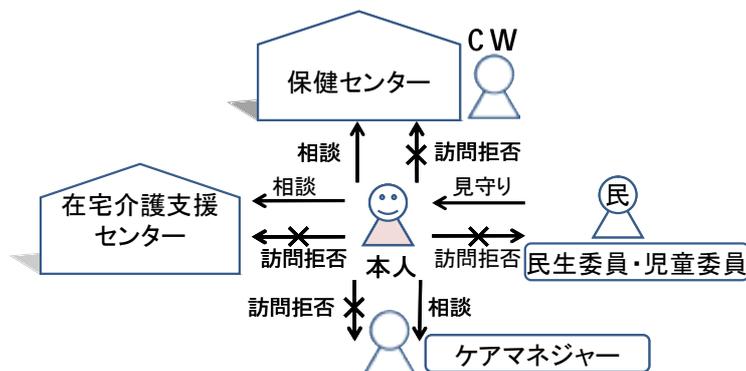
◆事例のポイント◆

このケースを通じ、本人の生活実態に寄り添う中で、高齢者や障がい者のごみ処理が困難な人々に共通する地域課題としてとらえ、公民協働で支えていくルールづくりへと展開した事例

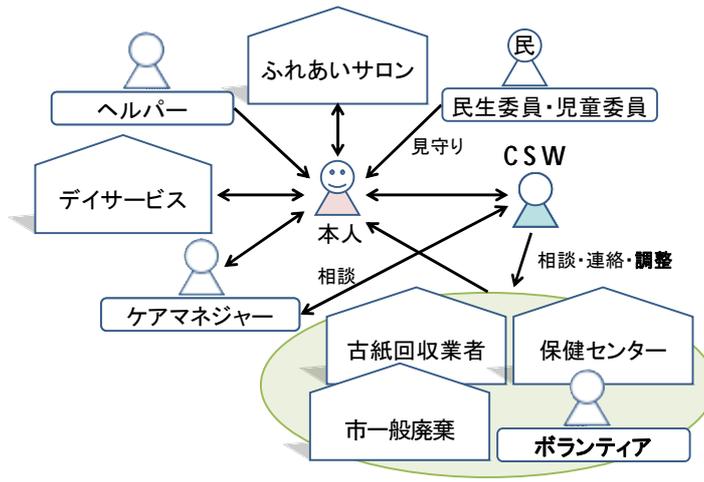
- ①本人の訪問拒否により各機関が関わりきれなかった問題を、CSWが関わることにより本人の抱える課題が明らかになった
- ②ごみの放置問題を地域課題として位置づけ、公民協働で支えていった
- ③ごみ処理プロジェクトを立ち上げ、類似した事例に対する地域での支援ルールづくりに結びついた

◆当事者・CSW・関係機関等の関係図（エコマップ）◆

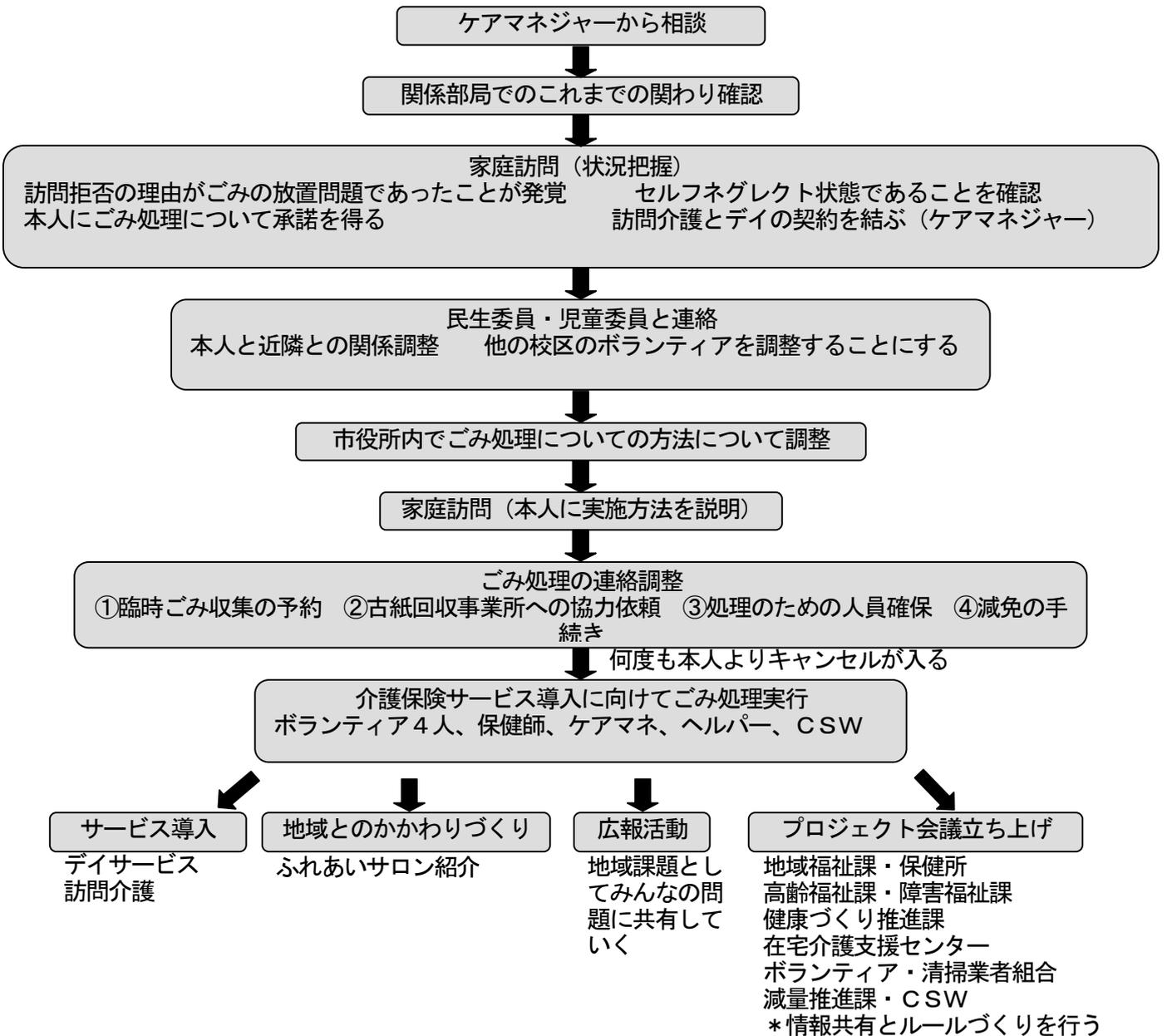
<CSWが関わる前>



<CSWが関わった後>



◆CSWによる支援プロセス◆



◆事例の経過◆

日付	経過	CSWのかかわり
H18年X月	ケアマネジャーから連絡 介護保険の申請をしているが、家庭訪問を拒否するため、サービス利用に結びつかない。すでに、包括支援センターや保健センターにも相談したが、本人がこれまでも訪問を拒否しているため協力が得られない。	以前より把握していた人であり、市の保険担当課や包括支援センターなど連絡をとるとアプローチできなかったことがわかる。
H18年X月 【2週間後】	ケアマネジャーと家庭訪問 3回にわたり、訪問日になると本人より訪問拒否の連絡が入ったため、ケアマネジャーと予約をせずに家庭訪問を行ったところ、家に上げてくれたが、玄関までごみであふれ、その上での面談となった。「恥ずかしい。こんなところ誰にも見せられないから人との交流はなくなるし、どないしたらいいかわからなかった。どんどんごみはたまるし」の言葉に「大丈夫。元のお部屋に戻すため、お手伝いします」と話すと本人に笑顔が広がった。	ケアマネジャーが介護保険サービスの利用について説明し、CSWはごみの処理について本人の意向を確認する。風呂場もごみで埋め尽くされており入浴も困難になっている。
H18年X月 【3週間後】	関係機関に調整 地域福祉課とともに一般廃棄物担当課に相談。ごみの搬出費用についての減免制度と、大量ごみの処理にかかる市職員の動き方について確認。 *市に大量ごみ処理の予約を取る必要がある（日程は空き状況で決まるためこちらの希望は聞いてもらえない） *ごみ一袋ごとに有料となる *室内に市の廃棄物担当課の職員は入室できない 減免制度はあるが、どこかの課がその申請を出す必要がある。	ごみ処理のルールおよび費用について確認。本人が、せっかくなごみ処理を承諾した気持ちを後退させる可能性もあるため、何とかならないかと行政内を調整。
H18年X月 【3週間後】	民生委員・児童委員に連絡 本人が元気な頃は、自治会の役員をやっていたこともある等の情報は把握していたが、最近の家の中の生活実態までは把握していなかった。そのため、今後の本人との関係を考えてごみ処理には、校区内のボランティアはやめてボランティアセンターより他校区のボランティアを調整することにした。	地域と本人の関係を把握し、支援できる人を模索する。
H18年X月 【1か月後】	家庭訪問（ごみ処理の方法を伝える） 電話が止められているため、本人となかなか連絡が取れないので何回か訪問してやっと会う。生活状況は苦しくごみ処理費用を支払うということには難色を示された。	本人の経済的な実態把握とごみ処理についての方法を説明した。
H18年X月 【1か月後】	ごみ処理の連絡調整 ①大量ごみ処理の予約 ②古紙回収業者への協力依頼 ③処理のための人員確保：ボランティア4人、保健師、ケアマネジャー、ヘルパー、CSW ④減免手続き（市内部で調整）	ボランティアに状況説明、本人の辛かった思いを伝える。
H18年X月 【1か月後】	ごみ処理実施 2tトラック分のごみと軽トラックいっぱい古紙撤収 量が見え、本人はうれしそうに「これでまた、友だちを呼ぶことができる。ありがとう」と笑顔を見せた。	本人の意向を聞きながら丁寧にごみ処理を進める。介護保険サービスの利用について約束をする。
H18年X月 【1か月後】	介護保険のサービス利用開始 訪問介護（掃除）とデイサービス利用（入浴）	
H18年X月 【1か月後】	地域福祉課と市の廃棄物担当課と話し合い ルールづくりについて協議	今回の対応について、問題点を整理。
H18年X月 【2か月後】	本人が来会 CSWに感謝の言葉を言って帰られる。	ボランティアに連絡 感謝の意向を伝える。

H18年X月 【2か月後】	本人が来会 「人ともっと交流したい」と相談があったため、ふれあいサロンを紹介し、一緒に行く約束をする。	地域との交流を再開するきっかけにできれば、と同行して案内。
H18年X月 【3か月後】	ごみの放置問題を市民向けに啓発 ごみを捨てることができずに困っている高齢者や障がい者がSOSを出しやすい環境をつくるよう市民啓発を行うとともに、世間の偏見を取り除く取り組みを行う。	
H18年X月 【6か月後】	ごみ処理プロジェクト会議立ち上げ <構成メンバー>地域福祉課、高齢福祉課、障害福祉課、保健所、保健センター、在宅介護支援センター、ボランティア、清掃業者組合、減量推進課、健康づくり推進課、CSW ①今年度CSWが関わった大量ごみ処理事例の報告 ②これまでの各機関の取り組み状況 ルールづくりについての意見交換	これまで多くの機関が個々に対応していた問題を市の共通課題として提案し、関係機関の連携によるスムーズな対応についてのルールづくりを目指す。

◆CSW活動のポイント◆

①本人の訪問拒否により各機関が関わりきれなかった問題を、CSWが関わることにより、課題が明らかになった点

本人は何度もSOSを出していたが、訪問を拒否するという点で、どの機関もアプローチできなかった。しかし、ケアマネジャーによるニーズの発見とCSWの強い支援の気持ちで本人に寄り添うことにより、本人の心を開くことができたため、ごみの放置問題が明らかになった。

②ごみが放置された家のリセットに伴い介護保険サービスの利用と人間関係が回復した点

CSWは、本人がごみの放置の問題を誰にも言えず、社会生活から孤立していった点に着目し、ごみの搬出により新たなサービスの導入と地域活動への参加に導いていった。

③今回の事例では、本人の地域での生活の継続を考え、支援者は身近な人ではなく、ボランティアセンターを通じ他校区のボランティアに関わってもらった点

CSWは、本人のこれまでの生活歴や今後の生活を考え、本来であれば、身近な小地域ネットワーク活動を行っている人々に支援を求めればよいが、「ごみが放置された家のリセット」に取り組むため、あえて本人の住む地区で小地域ネットワーク活動を行っている人々に支援者を求めず、他地区からの支援者を求めることで、その後の本人の生活を自然に継続できるよう配慮した。

また、本人の感謝の念をボランティアへ丁寧に伝えることにより、活動の意義を共有したことは、今後のボランティア自身のモチベーションを高めていくことにつながる。

④ごみの放置の問題を地域課題と位置づけ、公民協働で支えていった点

様々な課題により、1つの機関のみでは解決できなかった問題を、各機関が連携することにより、ボランティアや民間事業所などとも連携し、公民で支援体制を関係機関のネットワークでつくり上げていった。さらに、行政内部でも課題を検討するよう働きかけた。

⑤ごみ処理プロジェクトを立ち上げ、地域での支援ルールづくりに結びつけた点

CSWは、この事例を個人の課題としてとらえるのではなく、地域課題としてとらえ、市のプロジェクト会議に持ち上げ、ルールづくりへと展開していく開発的な姿勢で進めていった。

(2) 徘徊SOSメールシステム

◆事例の概要◆

若年性アルツハイマーの介護では、介護者が20代30代の子育て中の場合が多い。このケースは、母（認知症）、夫、本人、子ども（2歳半）の4人暮らし。ある日、母が子どもを連れて徘徊するという事案が発生。家族支援のあり方や徘徊する認知症の方たちへの支援方策についてシステム開発した事例。

◆地域概要◆

旧村を中心として比較的古い家の多い地域とマンションが混在する地域。新旧の住民同士のつながりは少なく、若い世代の居住期間は比較的短い。

<CSW配置状況> ・統一型（社協に配置）
・CSWが地域福祉計画に位置づけられている

◆既存制度・システムの限界点◆

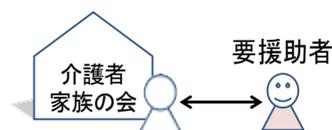
若年性アルツハイマーの方に向けたサービスが少ない。（高齢者向けのサービスにはなじみにくい。）また、介護と育児の両面を抱える若い介護者への精神的な支援が困難である。徘徊する高齢者を検索するシステムがない。

◆事例のポイント◆

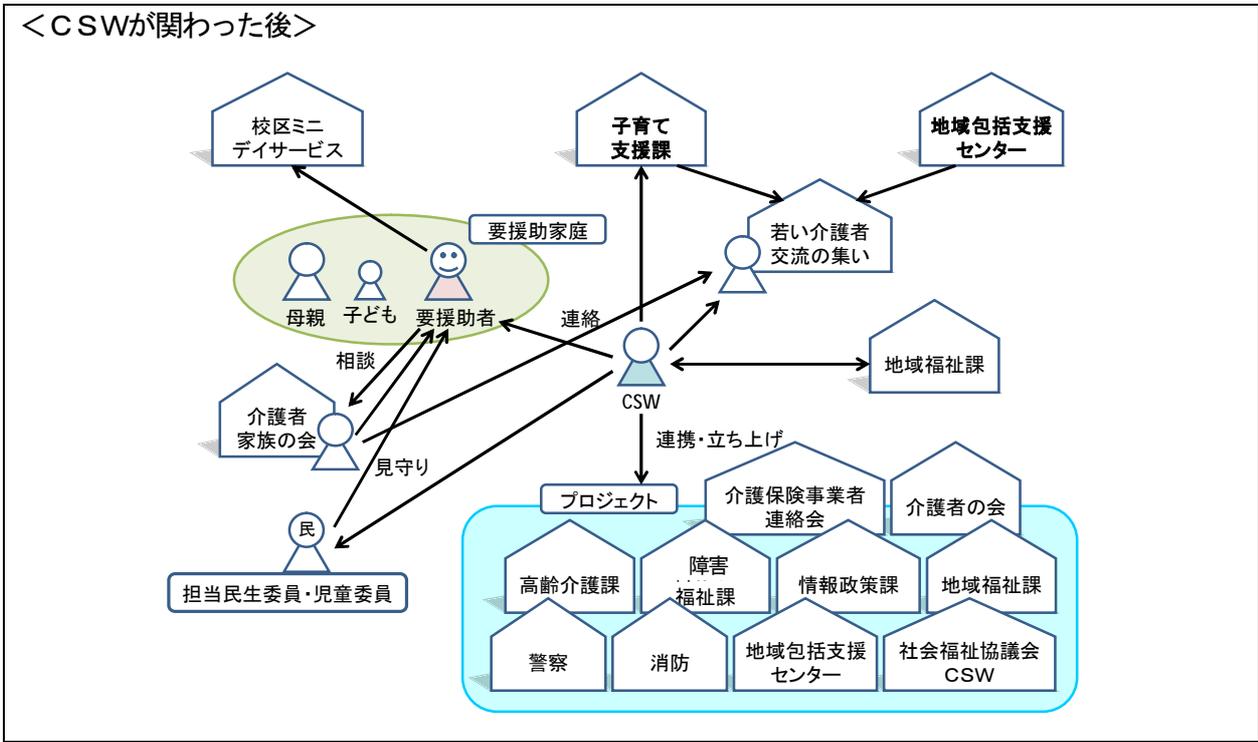
若年性アルツハイマーの親を介護している若い介護者の状況を知り、若い介護者への支援としてセルフヘルプグループづくりと、徘徊SOSメールシステムの開発に発展した事例

◆当事者・CSW・関係機関等の関係図（エコマップ）◆

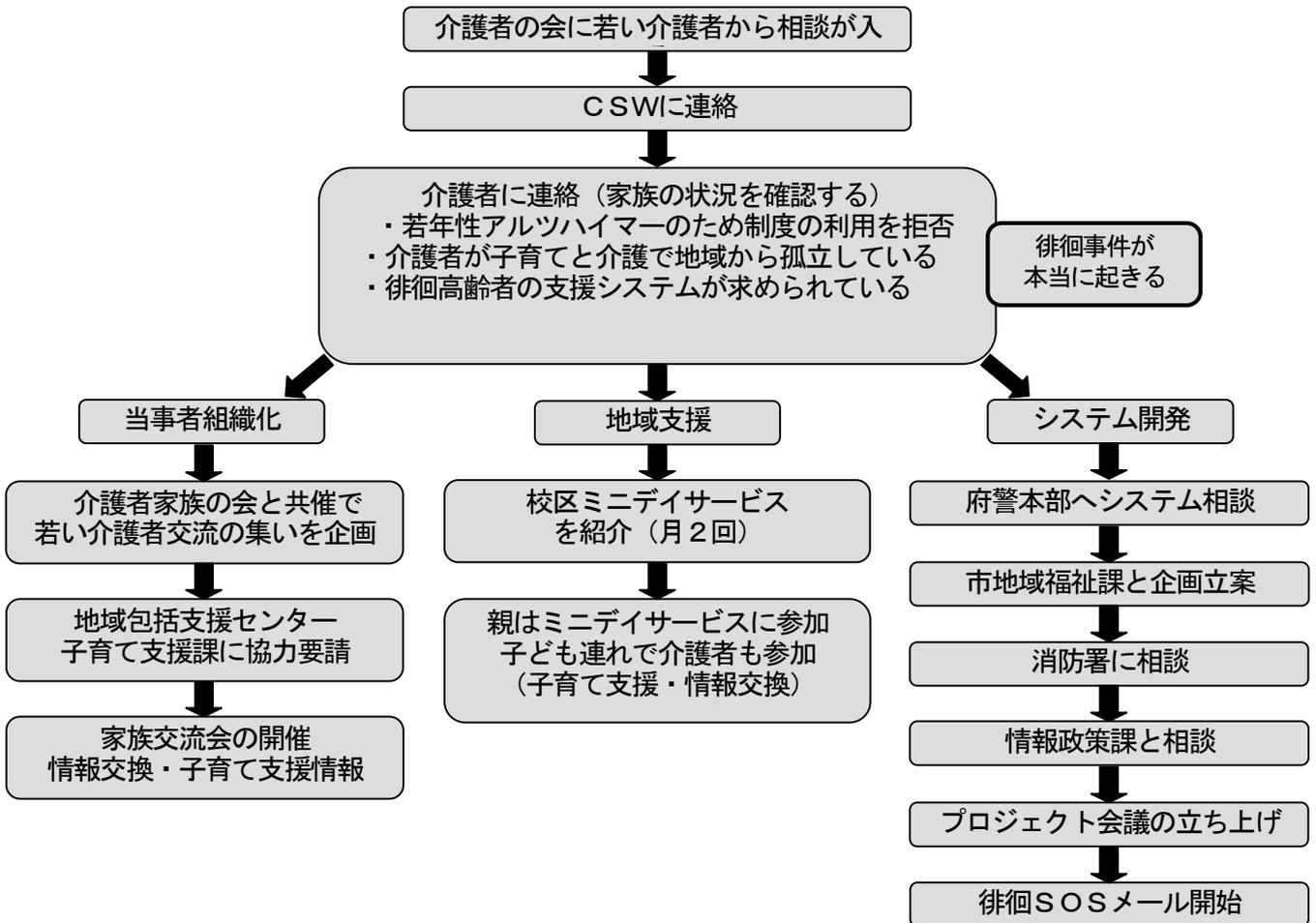
<CSWが関わる前>



<CSWが関わった後>



◆CSWによる支援プロセス◆



◆事例の経過◆

日付	経過	C SWのかかわり
H18年X月	介護者の会の役員よりC SWに連絡 若年性アルツハイマーの母の対応に困っている若い介護者が認知症家族交流会に参加した。	介護者の会にもC SWの存在をPRしていたため、迅速な相談が入る。
H18年X月 【数日後】	改めて本人と母親の状況を把握する ・子育てしながらの介護による孤立感 ・徘徊時の支援システムの必要性 ・若年性アルツハイマーのため高齢のサービスとなじみにくい	母親の状況について確認。
H18年X月 【数日後】	介護者家族の会の役員会で相談 若い介護者交流会を実施することを決める。 地域包括支援センター、健康づくり推進課、高齢介護課などへ助言者として参画いただくよう依頼。	関係課へのPRとバックアップ機関に協力依頼を行う。
H18年X月 【2か月後】	若い介護者交流の集いを開催（案内する） 10組の申し込み。子育てしながらの介護を行う大変さや、緊急時に子どもを預かってもらえる方法などについて意見が出る。 子育て支援パンフレットを配布してC SWが説明、若い介護者独自の悩みが浮き彫りとなる。 「親には、まだまだ子育て支援を協力してほしい。」「自分たちの頼るところがない…」と若い介護者の声。	集いの運営。
H18年X月 【3か月後】	校区ミニデイサービスを紹介 月2回校区福祉委員会が開催しているミニデイサービスを案内。母と本人、子で参加することにより、母親も介護保険の高齢者向けサービスとは違って、違和感なく安心して参加できる。 本人は、短時間でも子どもをボランティアに託すことにより、「ほっとする時間が確保できた」と笑顔がみられた。	孤立感を防ぐための校区の事業と結びつける 当該校区でミニデイサービスを実施していなかったため、他校区に参加させてもらう。
H18年X月 【3か月5日後】	市と徘徊メールについて打ち合わせ（打診）	具体的なデータや警察などの意向を確認することの必要性を感じる。
H18年X月 【6か月後】	大阪府警本部に相談 年間3,000件を超える捜索願が出されていることや、死亡、行方不明といったケースがあることについて、データをもとに教えていただく。システム構築について理解をいただくとともに、市内の警察にも協力を依頼する。	事前に連絡を取り訪問する。
H18年X月 【6か月後】	庁内調整 C SWが徘徊者を発見するシステムを構築する企画案を地域福祉課に提案し、関係部局に趣旨説明とプロジェクト会議への参画を依頼する。 地域福祉課、高齢介護課、障害福祉課、警察、消防署、介護保険事業所連絡会、介護者家族の会、情報政策課 *システムについては事前に打ち合わせ。	各部局に出向き必要性を説明。
H18年X月 【7か月後】	第1回プロジェクト会議 市内の徘徊高齢者支援方法についての情報交換。 介護者の会より徘徊時における介護者の不安な思いを説明。 メールを使用した徘徊者を検索するシステムについて情報政策課より提案。	会議の主催。
H18年X月 【8か月後】	本人より介護者の会の役員に連絡→C SWに連絡 母が、孫を連れていなくなってしまった。（徘徊） 今後このようなことがあったら困るので、身近に相談できる人を探してほしい。	近隣の役員に電話。 近隣を探してもらい10分後に見つかる。 *システム構築の必要性を

		強く感じる。
H18年X月 【8か月後】	本人に地元の民生委員・児童委員を紹介する	
H18年X月 【8か月後】	各課の取り組みと役割の調整 市の運営要綱作成（社会福祉協議会、地域福祉課） システム開発（情報政策課） チラシ作成（社会福祉協議会）	
H18年X月 【9か月後】	第2回プロジェクト会議 内容確認、3月からシステムを試験運用することを確認	会議の主催
H18年X月 【9か月後】	各部局で啓発 介護保険事業者連絡会、介護者家族の会、民生委員・児童委員協議会、地区福祉委員会など 社会福祉協議会の広報誌にて紹介。 *協力者を募る	チラシを各部局で配布いただき、説明に回る。
H18年X月 【10か月後】	システム試験運用開始	

◆CSW活動のポイント◆

①地区福祉委員会のミニデイサービスへつないだ点

母の年齢が若いため、介護保険サービスの利用に消極的であった。また、地域から孤立していたため、校区のミニデイサービスを紹介し、母を地域のボランティアにみてもらい、本人も参加し、子育て支援や介護情報などの情報交換を行った（孤立感の解消）。その後、民生委員・児童委員などにもつないだ。

②CSWが若い介護者交流の場を設定し、セルフヘルプグループづくりを行った点

同じような立場の人たちの交流会を企画し、情報交換や課題の共有化を図った。さらに、介護者支援の会議に子育て支援課にも関わってもらい、親の介護による緊急時の子どもの一時預かりなど、若い介護者の抱える課題を共有した。

③CSWが関係機関に働きかけ、徘徊高齢者の問題を地域課題としてとらえ「徘徊SOSメール」のシステムを開発した点

本事例をきっかけに、かねてより介護者の会などでも課題となっていたこの問題を、地域課題として取り上げた。また、高齢者だけでなく、障がい者にも共通する課題であると考え、警察、消防、介護保険事業者連絡会、市高齢介護課、障害福祉課、情報政策課、地域包括支援センター、老人介護者家族の会、社会福祉協議会CSWで携帯電話による一斉メール配信システムの開発を行った。認知症高齢者への理解促進と啓発にも役立っている。

(3) 悪質リフォーム対策会議

◆事例の概要◆

80代の一人暮らしの男性。半年前から、リフォーム業者が次々出入りしており、要支援者がリフォーム業者に連れ出されたという情報が校区の福祉なんでも相談窓口にはいり、その後、CSWに相談。事態は、家を売却するところまで被害が拡大していた。要援助者は、近隣とのつきあいを拒否しており、緊急連絡先の把握もされていない。消費者センターや警察は、要援助者が相談に行かないと対応が困難。要援助者の安全を見守りながら身内を捜し、施設入所へとつないだ事例。また、悪質リフォーム対策会議や一人暮らし高齢者アンケート調査にもつながった事例。

◆地域概要◆

市街地地域で閑静な住宅街。一人暮らし老人の会、見守り配食、福祉相談窓口の開設など地域活動が活発な地域。

<CSW配置状況> ・統一型（社協に配置）
・CSWが地域福祉計画に位置づけられている

◆既存制度・システムの限界点◆

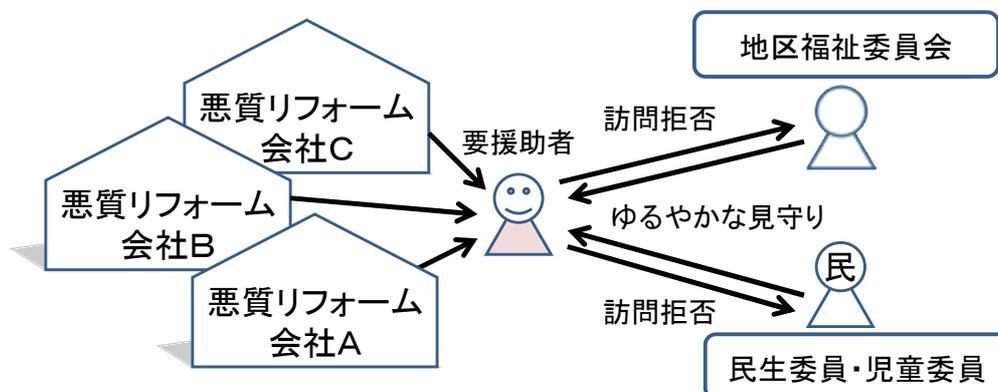
消費生活センターや警察については、本人が相談に行かなければ対応が困難である。また、一人暮らし高齢者の登録制度が周知されておらず、緊急連絡先が把握されていないことから、被害の拡大につながった。

◆事例のポイント◆

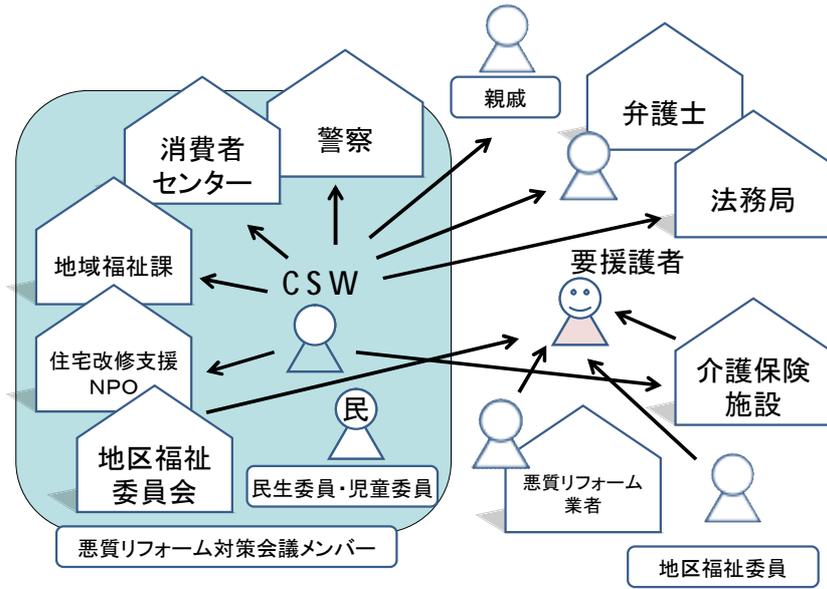
判断能力が低下した一人暮らしの高齢者が増加。悪質商法に直面した高齢者への危機介入から、地域課題として再発防止に向けた取り組んだ事例

◆当事者・CSW・関係機関等の関係図（エコマップ）◆

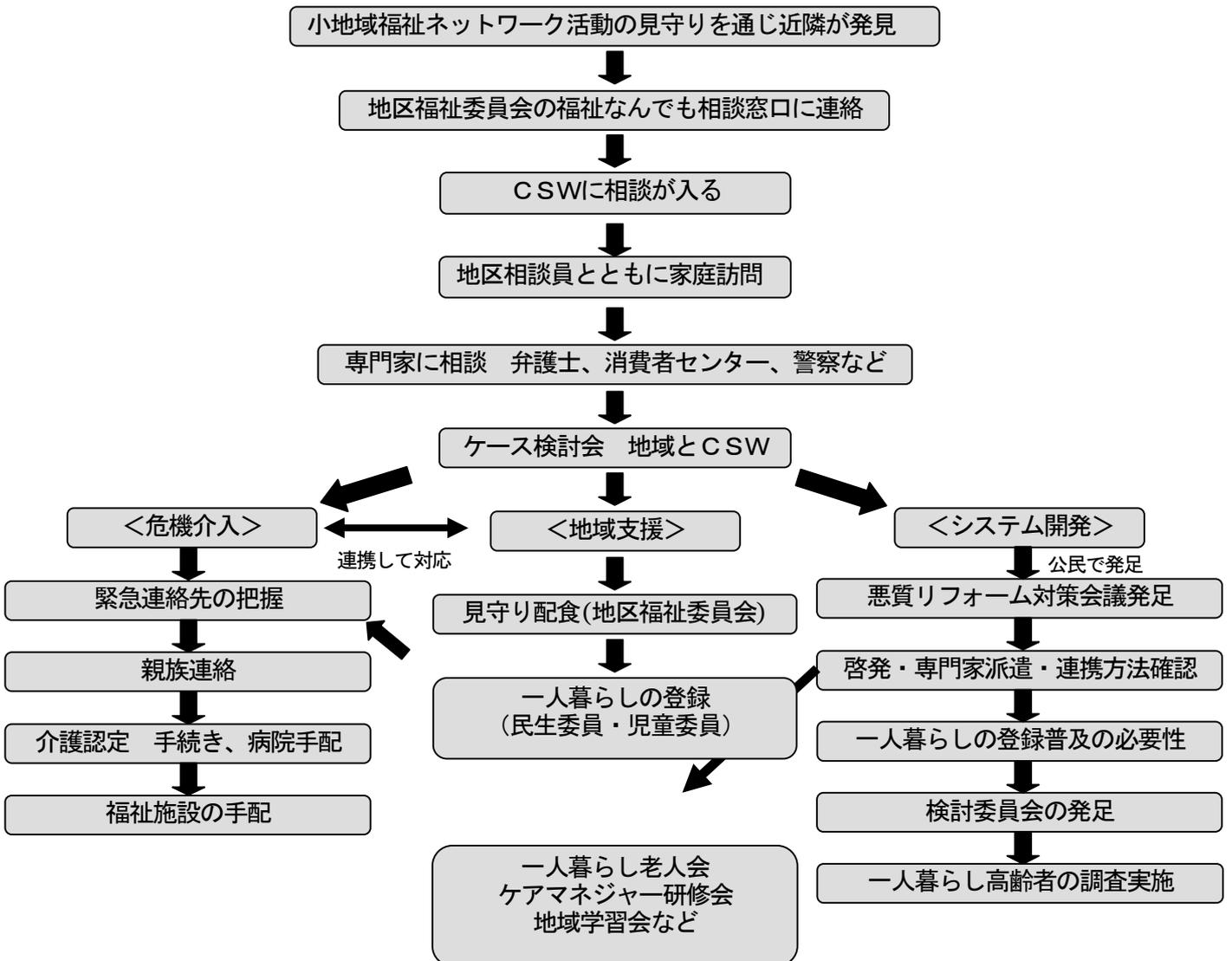
<CSWが関わる前>



<CSWが関わった後>



◆CSWによる支援プロセス◆



◆事例の経過◆

日付	経過	C SWのかかわり
H18年X月	近隣住民から地区福祉委員会へ連絡(小地域福祉ネットワーク) 「要援助者が業者に連れ出された」との連絡がC SWに入る。 夕方、要援助者を確認し、家庭訪問(閑静な戸建て住宅) 要援助者は業者を信じていて、被害についてもあきらめている。	緊急対応のため、即訪問するも、夕刻であり時間外のため、どの機関も対応困難。
H18年X月 【翌日】	<消費者センターへ相談> * 要援助者の相談でないと対応困難 <顧問弁護士に相談> * 登記簿の確認と警察に報告するように、と助言を受ける <警察に相談> * 要援助者または身内からの被害届が必要 * 記録をとること、証拠が必要 <民生委員・児童委員へ連絡> * 緊急連絡先を把握してもらうよう依頼するが、引っ越しするので不要と回答される 関わりの継続を考えて地区福祉委員会の配食を依頼	①困難事例であるため、顧問弁護士に助言を求める。 ②被害を最小にとどめるために、配食サービスで見守る。
H18年X月 【2日後】	要援助より、関わりの拒否について連絡あり 業者に、引っ越しするから関わらないように言われているとのこと	要援助者との信頼関係づくりを進める。 被害状況の把握。 親戚に伝えるよう要援助者と話す。
H18年X月 【3日後】	配食の案内を地区福祉委員会のボランティアと届ける 被害状況の把握と被害届を出すこと。身内を確認するが、教えてもらえず。	身内を捜す。
H18年X月 【1か月後】	ケース検討会 地区福祉委員会、民生委員・児童委員、配食ボランティア、C SWで各機関の相談結果を共有。見守りを通じ緊急連絡先の把握に努めること。何か異変があったら連絡を取り合うこととする。	情報共有と課題整理。
H18年X月 【1か月後】	要援助者より電話 業者に新しい家を紹介してもらって引っ越すため、もう配食は必要ないとの断りの電話。	要援助者に確認すると、業者に、そういつて断るよういわれている様子がわかる。 *新しい住所を確認する。
H18年X月 【1か月半後】	近隣から、突然夜中に引っ越しをしたと地区福祉委員会に連絡。 その後、すぐにC SWに連絡が入る	警察に相談。 事件性もあるので対応を検討の返事。 法務局に相談。 家は本日付で権利が譲渡されているとのこと。
H18年X月 【1か月半後】	ケース検討会 地区福祉委員会、民生委員・児童委員、配食ボランティア、C SWで対策を考える。	家庭訪問を行うこと。引っ越し先の民生委員・児童委員や地区福祉委員会にも、それとなく様子を見てもらう。
H18年X月 【1か月1日後】	新住所に地区福祉委員と配食ボランティア、C SWが家庭訪問 文化住宅のトイレが、和式で使いづらい。 家を売ったときのお金を業者に預けた。	要援助者に、引越し先でも支援できることを伝える。

	<p>買い物の場所がわからなくて、行けない。 業者が住宅の保証人になっていることがわかる。 *何日分ものコンビニのおにぎりを机に並べている。</p>	<p>担当民生委員・児童委員に事情を説明し、一人暮らしの登録をするよう促してもらう。</p>
<p>H18年X月 【2か月後】</p>	<p>民生委員・児童委員より連絡 親戚の連絡先がわかったと報告。 家庭訪問（安否確認）</p>	<p>親戚に連絡を取り事情を説明する。 簡易洋式トイレを運搬。</p>
<p>H18年X月 【2か月1日後】</p>	<p>親戚と家庭訪問 通帳関係や荷物を確認してもらう（年金のみ残っていることが判明） 警察に相談に行く（CSW同行） 業者を呼び出し、話し合うこととなる。 要援助者は親戚宅へ連れて帰る。</p>	<p>介護認定の手続きを進める。 生活の場の確保。</p>
<p>H18年X月 【2か月2日後】</p>	<p>業者との話し合い お金は知らないといひ続けられ、開き直られる。 *話し合い後、要援助者の生活を考えて、介護保険施設の空き状況を確認し、入所を決め、手続きをする。 *3日後入所。</p>	<p>地区福祉委員会等、今まで関わりのあった人に同席してもらう。警察にも連絡。</p>
<p>H18年X月 【3か月後】</p>	<p>一人暮らし老人の会に啓発</p>	<p>地域への啓発</p>
<p>H18年X月 【5か月後】</p>	<p>悪質リフォーム対策会議を発足 CSWの呼びかけにより、警察、地域福祉課、消費者センター、高齢介護課、住宅改修NPO、民生委員・児童委員、地区福祉委員会で結成 ①判断能力が乏しくなった人の緊急連絡先の把握 ②悪質リフォームかどうかを判断するための専門職の派遣 ③周りが早期発見できるように啓発する ④発見から支援までの流れの確認</p>	<p>今回の事例から共有できる課題を整理し、啓発していく体制づくり。</p>
<p>H18年X月 【11か月後】</p>	<p>悪質商法対策会議に再編 事務局は消費者センターに</p>	
<p>H18年X月 【1年4か月後】</p>	<p>一人暮らし高齢者の実態調査実施に向けての検討会 CSWの呼びかけにより、地域包括支援センター、一人暮らし老人会、市の高齢介護課、情報政策室、地域福祉課、危機管理室民生委員・児童委員、地区福祉委員会、で検討会を実施。 3月調査実施。</p>	<p>①75歳以上一人暮らし高齢者の未登録の人へのアプローチを考え、民生委員・児童委員の協力を得ながら全市的な調査を実施、②制度案内パンフレットの作成。</p>

◆CSW活動のポイント◆

①地域福祉ネットワーク活動が機能し、近隣から被害が発見された点

地区福祉委員会が行ってきた見守り活動により、問題の早期発見、早期対応へと結びついた。

②要援助者が、だまされているという自覚がないと、どの機関も対応が困難である。しかし、CSWが危機介入することにより、親族や福祉サービスなどへつないだ点

悪質商法の場合、要援助者にだまされているという自覚がない場合が多く、要援助者からの相談や被害届けがないと支援に結びつかない。CSWの危機介入により、制度の狭間を地域のネットワーク（地区福祉委員会や民生委員・児童委員協議会）の協力と関係機関によりバックアップで支えることができた。

③悪質リフォーム対策会議を立ち上げ、地域課題として問題提起した点

CSWの呼びかけにより、警察、地域福祉課、消費者センター、高齢介護課、住宅改修NPO、民生委員・児童委員、地区福祉委員会で結成。

- (1) 判断能力が乏しくなった人の緊急連絡先を把握
- (2) 悪質リフォームを判断するための専門職を派遣
- (3) 要援助者の近隣住民やケアマネジャーが、早期発見できるよう啓発
- (4) 発見から支援までの連携方法を確認

などを柱に協議し、具体的な活動を行った点。

④これまで未登録であったひとり暮らし高齢者の調査について関係者と企画、実施に結びつけた点

このケースをきっかけに、地域で把握されていない一人暮らし高齢者の実態について、把握していくことの必要性を確認。個人情報の問題で、消極的になりがちだった一人暮らし高齢者の調査について、関係者と検討委員会を立ち上げ、実施に結びつけた点。

事例 11 地域福祉計画等の策定への関与や市町村の地域福祉推進の取組みに参画している事例

地域福祉計画の策定委員会へのCSWの参画（泉大津市、大阪狭山市、四条畷市、阪南市等）

泉大津市、大阪狭山市、四条畷市、阪南市などでは、CSWが地域福祉計画の策定委員会の委員に就任し、計画の策定・見直しその他市町村の地域福祉推進の取組みに参画している。

※ 平成16年度～21年度までの間で、17名のCSWが地域福祉計画の策定委員会の委員に就任。

地域福祉計画の策定・推進委員会へのCSWの参画（吹田市）

吹田市では、CSWが地域福祉計画策定・推進委員会作業部会にオブザーバーとして参加し、計画の策定・見直しその他市町村の地域福祉推進の取組みに参画している。

事例 12 福祉のまちづくりのコーディネートを行っている事例

安心生活創造事業（豊中市）

豊中市では、ひとり暮らし高齢者等が地域で安心して暮らせるよう、平成21年度から国のモデル事業として「安心生活創造事業」を実施している。

【安心生活創造事業の概要】

(1) 安心協力員派遣事業

ひとり暮らしで日常生活に不安のある高齢者等の自宅に「安心協力員」が定期的に訪問し、安否確認を行い、緊急時の支援や買い物・宅配等、ひとり暮らし高齢者への応援事業者などを紹介する。

※ 対象者への基本サービス（登録料：年間2,000円）

- ・ 月1回の定期訪問による安否確認（1回800円）（地域福祉活動や買い物・宅配等、ひとり暮らし高齢者への応援事業者等の紹介を含む）

(2) ひとり暮らし応援事業の事業者等の連携による見守り支援

新聞配達や宅配事業、郵便配達、電気小売業店などのひとり暮らし高齢者を支える事業所との連携やネットワークを形成し、まちぐるみで見守る体制を構築する。

- ・ 仕事を通じての見守りと緊急ケースの連絡
- ・ 徘徊 SOS メールへの協力
- ・ 高齢者見守りステーションのステッカーの設置
- ・ ひとり暮らし高齢者などを支援する募金箱の設置
- ・ ひとり暮らし応援事業者のリスト化と紹介

事例 13 その他CSWが創意工夫を凝らして行っている取組みの事例

24時間緊急時電話対応（柏原市）

柏原市社会福祉協議会では、平成 22 年 7 月から「福祉あんしん相談員（CSW）」の相談窓口の受付時間を拡大し、夜間・休日を含め 24 時間いつでも電話対応できるようにした。休日や夜間に相談したくてもできなかった相談者からの要望を受けて実施するもので、府内の社協では初の試み。

休日や夜間に社協にかかってきた電話はCSWの携帯電話に転送され、緊急時の相談に対応できる仕組み。同協議会では、夜間に急に精神的に不安になった精神障がい者の相談内容や、一人暮らしの高齢者の体調不良などを利用対象としており、「休日・夜間セーフティネット」として役割を果たせればと考えている。

「悪徳商法及び振り込め詐欺防止事業（だまさレンジャー）」（柏原市）

柏原市社会福祉協議会では、昨今、「振り込め詐欺」や「リフォーム詐欺」等の悪徳商法業者の犯罪が全国的に増加していることから、CSWが柏原警察署やNPO 法人関西消費者連合会柏原支部と連携し、「悪徳商法及び振り込め詐欺防止事業『だまさレンジャー』」を柏原市内にて展開している。

【事業の概要】

- 防犯についての研修会の開催
- 各地域で実施されているサロン等への出前講座
- 防犯ステッカーの配布
- 劇団型の寸劇の開催

大阪府地域福祉支援計画推進委員会セーフティネット部会設置要綱

(設置目的)

第1条 大阪府地域福祉支援計画を円滑に推進するとともに、市町村が実施するコミュニティソーシャルワーカー等地域福祉のコーディネーターの配置事業その他の地域福祉のセーフティネット構築に向けた取組みを促進し、もって府内の地域福祉の水準を高めることを目的として、大阪府地域福祉支援計画推進委員会（以下、「推進委員会」という。）にセーフティネット部会（以下「部会」という。）を設置する。

(構成)

第2条 部会は、次の各号に掲げる事項について調査審議し、これを委員会において報告する。

- 一 地域福祉のセーフティネット機能の評価・検証に関すること
- 二 地域福祉のコーディネーターの活動事例の評価・分析に関すること
- 三 その他必要と認める事項に関すること

2 部会は別に掲げる部会員で構成する。

(会議)

第3条 部会の会議は、推進委員会の委員長が指名する部会長が招集し、部会長がその議長となる。

2 部会長に事故があるときは、部会長があらかじめ指名する部会員がその職務を代理する。

3 部会の議事は、出席部会員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

4 緊急に決定する必要がある事項について部会を招集することができないとき、又はその審議事項の内容により支障がないときは、部会長の判断により書面又は電子メールによる会議を開催することができる。

(庶務)

第4条 部会の庶務は、福祉部地域福祉推進室地域福祉課において行う。

(雑則)

第5条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この要綱は、平成21年12月10日から施行する。

大阪府地域福祉支援計画推進委員会セーフティネット部会委員名簿

(50音順・敬称略)

氏名	役職
青木 美知子	(社福) 大阪府社会福祉協議会 事務局長
○ 勝部 麗子	(社福) 豊中市社会福祉協議会 地域福祉課長
関川 芳孝	大阪府立大学人間社会学部教授
谷元 達夫	(財) 大阪府人権協会 常務理事兼事務局長
田村 満子	(有) たむらソーシャルネット 代表
◎ 藤井 博志	神戸学院大学総合リハビリテーション学部准教授
牧里 每治	関西学院大学人間福祉学部教授

◎は部会長、○は部会長職務代理者