

令和3年度地域福祉活動専門員の事例報告掲載予定(案)

◎今年度の事例

1 「認知症高齢者の個別支援について」

地域包括支援センターが訪問拒否された認知症と思われる高齢者へ、地域の会長とともに訪問し支援に結びつけたケース。

2 「高齢者と障がいを持つ息子の生活課題の解決に向けた地区をまたぐ連携」

窓ガラスが割れたままになっている、地区の境界付近の世帯に対し、担当むすぶグループ（支部事務局）と隣接のむすぶグループ（支部事務局）が関係機関と連携して支援にむすびつけたケース。

3 「近隣住民に迷惑行為を行っていた住民への支援のネットワークづくり」

多頭飼育など近隣住民とトラブルになっており、これまでそれぞれの機関が単独では支援することができなかった世帯に、社協が中心となって関係機関とのネットワークづくりをすすめたケース。

4 「ゴミ屋敷状態をくり返す精神障害のある独居高齢者」

地域住民と各機関が連携してごみ問題を解決したことに加え、ゆるやかな見守り活動や成年後見制度等のフォーマルサービスまでむすびつけたケース。

5 「オレンジカフェ（認知症カフェ）ボランティアグループの立ち上げ支援」

地域包括支援センター、地域、社協等が連携してボランティアグループの立ち上げを支援したケース

6 「視覚障がいを持つボランティアの居場所とご近所関係づくり」

ボランティアセンター、地域、支部等が連携して視覚障がい者の居場所づくりをすすめたケース

◎長期事例

これまで事例集に掲載された事例をあらためてまとめ、時間の経過とともに生まれた支援や、世帯支援の中で新たな対象者が加わるなど、状況の変化が見ることができる事例

1 「子育て交流会“いっぽ”の新しい広がりこれから目指すもの」

1つの連協で始まった子育て交流会が他の連協にも広がったが、コロナ禍のため新たな取り組みを模索しているケース

2 「子ども食堂への食材提供から食育体験への発展と継続」

これまで食材提供をしてもらっていたJAに対し、地域課と連携して新たな取り組みを提案し、おやこ食農体験ツアーを実施したケース。

3 「不登校の妹と生活力の低い母 生きづらさを抱える兄の自立に向けた伴走型の支援」

長期にわたり、妹から母、そして兄へと支援の対象が変わりその都度必要な機関と連携して支援したケース。

事例 2

～高齢者と障がいを持つ息子の生活課題の解決に向けた地区をまたぐ連携～

かかわりのきっかけ

○A 民生児童委員から「高齢な母と下肢に障がいを持つ息子の二人が住む住居 2 階の窓ガラスが割れている。台風が近づいているため、安全な状態にしてあげたいが、玄関先にもゴミやシン・テレビが放置されており、脚立をかける場所がない。放置している機器の処分はできないか？」と相談があったことから世帯へのかかわりがはじまる。A 民生児童委員は、途中退任されたため、B 民生児童委員に引き継がれる。

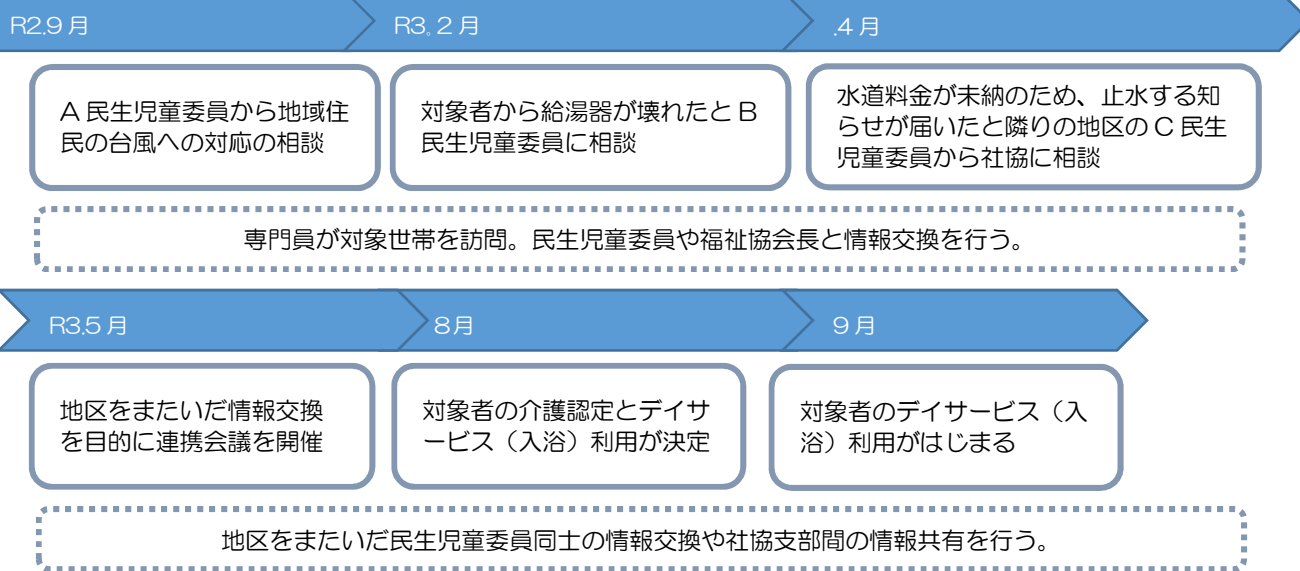
○隣接する社協支部から、その地区の C 民生児童委員が対象の母と毎朝会っており、「水道が止められる」と相談されたとの情報提供があったことから、地区をまたいだ生活支援のかかわりが広がっていく。

専門員の働きかけ

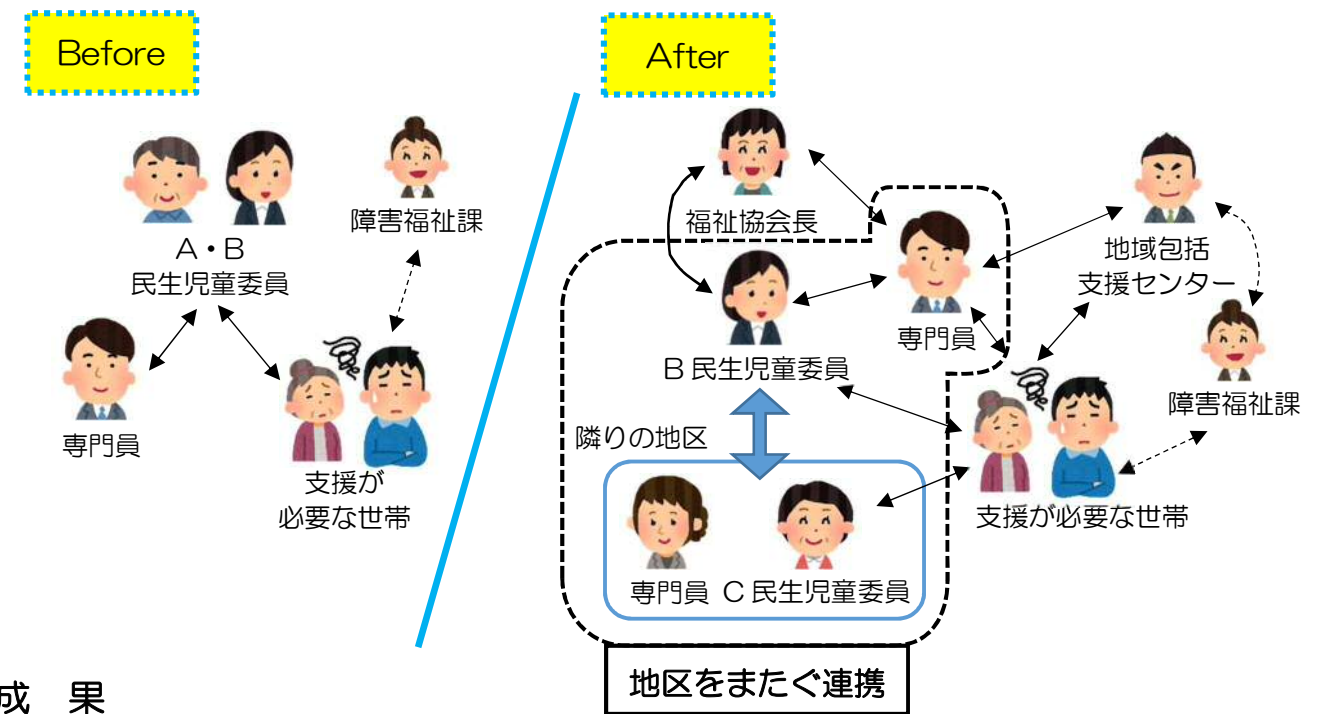
- 対象の母から B 民生児童委員に風呂の給湯器が故障したと相談があったため、B 民生児童委員と一緒に訪問。家の中を確認することができた。ゴミがあふれている状態であった。
- 福祉協会長に対象世帯についての状況を確認したところ、すでに気にかけていることが分かったため、ゴミの片づけの協力を働きかけた。
- 風呂の給湯器の故障により、対象世帯はお風呂に入れないため、地域包括支援センターへ連絡し、介護サービスにつながるよう同行依頼をした。
- 地域包括支援センターから対象の息子についてカンファレンスを行うことの情報提供があり、障害支援課が関わっていることがわかった。対象の母だけでなく世帯全体の支援が必要のため、障害支援課に情報共有と今後の協力を働きかけた。
- B 民生児童委員と地域包括支援センターと一緒に対象世帯を訪問した際に、対象の母に風呂の給湯器が直るまで、介護サービスを利用し、デイサービスで入浴するよう働きかけた。
- 隣接する社協支部から情報提供があり、専門員と当該地区の B 民生児童委員で対象者宅を訪問。水道料金を滞納していたため、行政に相談するよう促した。
- 地区をまたぐ生活圏域においての世帯支援が必要なことから、隣接する社協支部へ互いの民生児童委員が連携できるよう顔を合わせる機会を提供するよう働きかけをした。

時系列表

延べ活動回数 40 回



相関図



成果

- 福祉協会長に対象世帯についての状況確認を行い、ゴミの片づけの協力を働きかけ、片付ける際に近隣住民の協力が得られた。
- 風呂の給湯器の故障により、風呂に入れない状態となっていたが、対象の母は当初、「家の風呂しか入らない」と専門機関の働きかけを拒んでいた。専門員は、息子にデイサービスでの入浴を働きかけ、サービス利用につながった。息子が「入浴できて気持ち良かったよ」と母に言ったこともあり、母もデイサービスでの入浴につながった。
- 地域包括支援センターから対象世帯の息子のカンファレンスを行う情報提供から、息子を支援する専門機関と母を支援する専門機関を専門員が情報共有できるようにつなげている。
- 隣接する社協支部や民生児童委員からの情報提供をただ単に受け取るだけでなく、対象世帯の支援を地区をまたぐ生活圏域で進めていくため、お互いが連携できるよう顔を合わせる場をつくり、今後の情報共有がスムーズとなった。

今後の方向性

- 対象世帯の母は、入浴を目的にデイサービス利用につながったが、風呂の給湯器は直っていない。また、水道料金の滞納の再発防止や、給湯器の修繕に向けた金銭管理の支援が必要。デイサービス利用をきっかけに家の中のゴミの片付けもできるよう働きかけていく。
- 障がいを持つ息子の支援に専門機関が関わっていたが、生活を管理している母を含めた世帯全体の支援の必要性に気づいていなかった。（行政等の役割の縦割り）
またこの世帯は、ちょうど社協支部の担当地区の境界付近に住んでおり、生活圏域が地区をまたいでいた。（地区の縦割り）
支援者へのかかわりが早ければ、ゴミの問題や生活課題も早期解決できたのではないかと考え、またこのような事例は、他地区でもあると思われるため、今後、関係機関を含め地区を越えた連携の検討が必要。

事例 3

～ 近隣住民に迷惑行為を行っていた住民への支援のネットワーク作り ～
これまで支援が行き届いていなかった住民へのかかわりについて

関わりのきっかけ

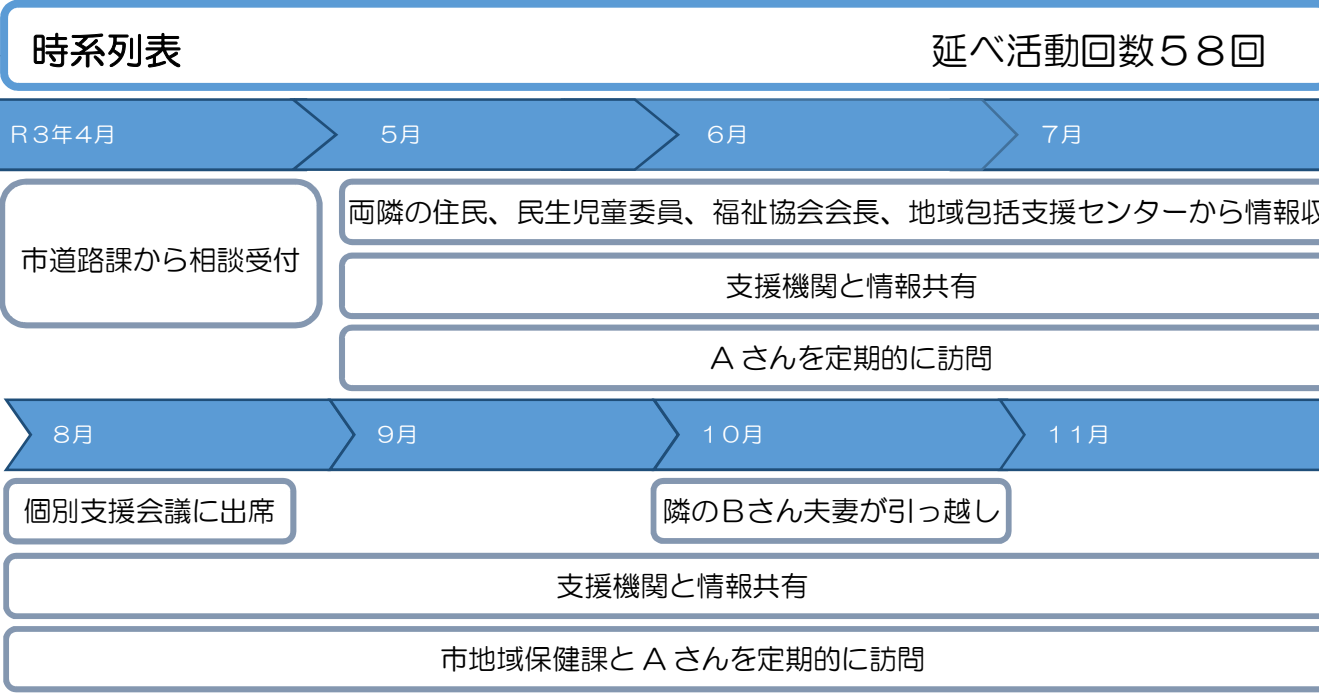
市道路課より、10年以上前から近隣住民に対して迷惑行為をおこなっているAさん（独居70代女性）の対応について、社協に相談が入った。

Aさんは、自宅前の道路や玄関前にゴミ、新聞紙、ロッカー、猫の糞尿が入った袋を放置。通行の妨げと悪臭が酷く、近隣住民とトラブルになっており、近隣住民から頻りに警察や市道路課に苦情が入っている。現在の迷惑行為の対象は、隣のBさん夫妻。（具体的内容は、Aさんが猫の糞尿が入った袋をBさん宅との境目の植木に吊り下げている。夜中に金属を叩き、騒音を立てる。道路に生ゴミを巻き散らす。包丁を振り回す。）

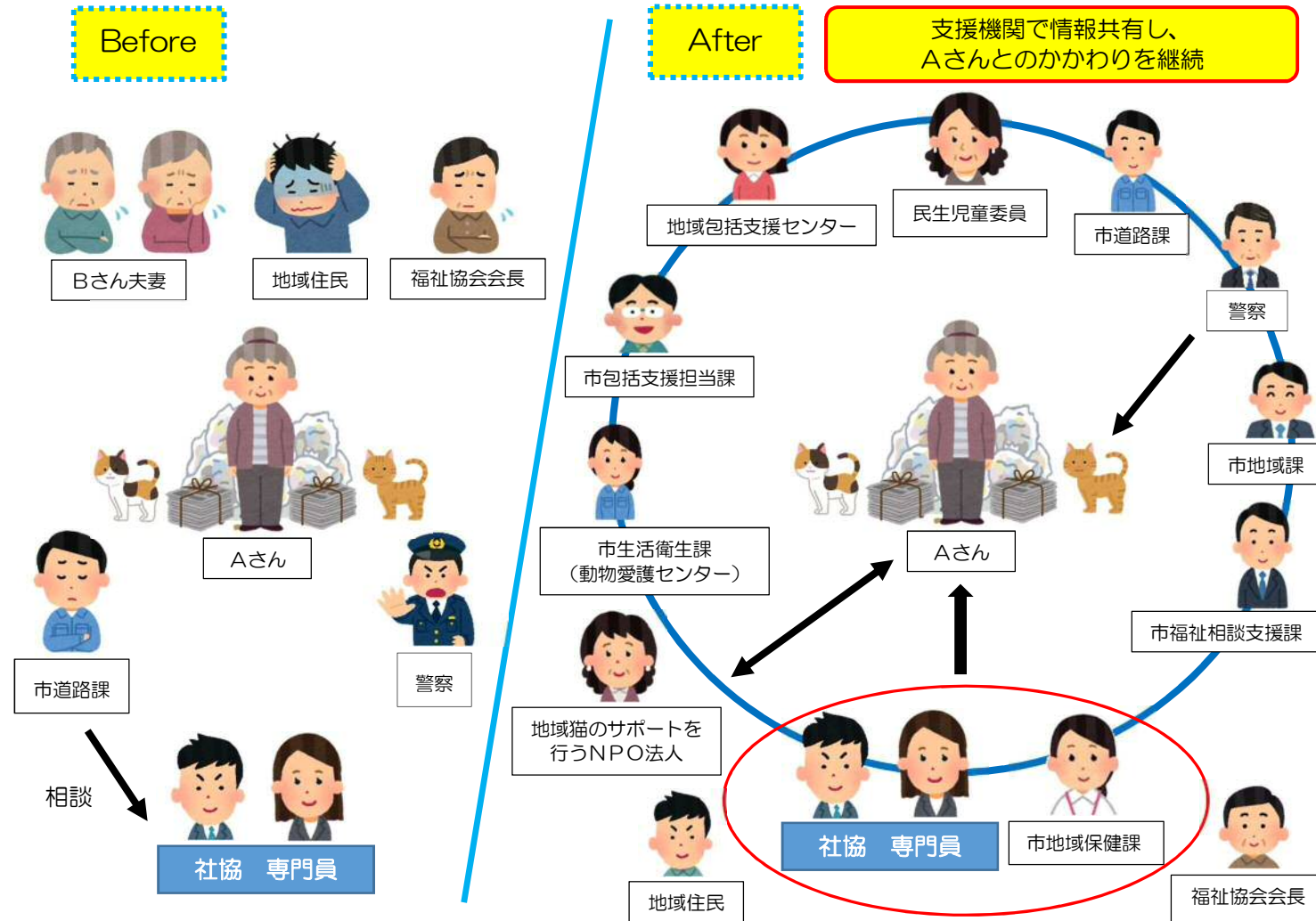
また、Aさんは約20匹の猫を飼っており、多頭飼育の問題を抱えている。警察は近隣住民から通報があった際に駆け付け、都度Aさんに注意しているが、解決には至っていない。

専門員の働きかけ

- これまでの経過を把握するため、両隣の住民、民生児童委員、福祉協会会長、市地域保健課、地域包括支援センターへ連絡し、情報収集をおこなった。過去にAさんは母親の介護を適切にできておらず、母親は行政によって一時保護された経過がある。
- Aさんの人となり、生活状況、自宅周辺の様子、近隣住民との関係性を把握するため、Aさん宅への訪問を重ね、関係性を築くことに取り組んだ。
- 定期的に関係機関と連絡を取り合い、対応経過と情報を共有した。
- Aさんとの話しの中で、頻りに幽霊が見えるという発言があったことから、精神と健康状態の確認をおこなうため、市地域保健課と複数回にわたり訪問した。
- 情報共有とAさんへの支援について話し合うことを目的とした個別支援会議に出席した。（市地域保健課、市福祉相談支援課、市包括支援担当課、地域包括支援センター、市道路課、市生活衛生課（動物愛護センター）、市地域課、警察署、地域猫のサポートを行うNPO法人が出席）



関連図



成果

- 10年以上にわたって近隣住民とトラブルになり課題を抱えているにもかかわらず、支援が行き届いていなかったAさんとかかわりを持つことができた。
- 専門員がAさんを定期的に訪問し、少しずつ関係性を築くことができた。両隣の住民との関係、生活状況、猫の飼育状況を把握し、情報の整理をおこなった。
- 専門員が支援機関をつなぎ、情報共有を進めたことで、Aさんの支援をすすめるきっかけを持つことができた。
- 市地域保健課と複数回にわたり訪問し、精神と健康状態の確認をおこないながら継続的にかかわり続けている。
- 個別支援会議に出席し、情報共有が進み、各専門分野において支援をおこなえるよう協力・連携体制を組むことができた。

課題と今後の方向性

- 課題解決にむけて、長期的な取り組みと支援が必要だが、支援機関の中でAさんと良好な関係を持っている機関は少ない。関係性を築き始めている専門員が中心となって、これまで支援が行き届いていなかったAさんを定期的に訪問し、更なる信頼関係の構築、支援機関と継続的な支援をおこなえるよう取り組んでいく。
- 支援機関で構築された協力・連携体制において、Aさんの課題に対して役割分担を明確にし、情報共有をおこないながら支援を進めていくことが必要。

長期事例 3 不登校の妹 と 生活力の低い母 生きづらさを抱える兄 の自立に向けた伴走型の支援

※この事例は現在も支援中です。対象者家族の健全な生活を保つため、内容の転用または個人の特定等を控えていただきますよう、ご配慮をお願いします

<事例概要>

不登校の女子中学生を支援していた関係者（子ども支援 NPO の職員やスクールソーシャルワーカー（以後 SSW）など）が本人を地域の活動に繋げ、子ども食堂に参加することとなった。関係者とかかわる中で、女子中学生に高校進学への意欲が芽生え、定時制高校に合格することができた。母が学費を準備できなかつたため、専門員も加わり相談を受けるなかで母や兄にも課題があると判明、世帯員 母・長男（兄）・長女（妹）それぞれの課題に対し支援にかかわった。

しかし母が急逝し、かねてから職場で人間関係等の不都合があった長男（兄）が退職。半ば引きこもり状態でうつ症状、希死念慮を抱えるようになった。これら世帯員の変化に伴う状況から、自立した生活を取り戻すための伴走型の世帯支援を行うこととなった。

<支援の流れ>



<かかわりの一コマ>

関係先の声・思い

子ども支援 NPO、SSW：
学校でなくとも安心できる居場所があれば…
子ども食堂活動者：
中学生のお姉ちゃんが居てくれたら小学生の子どもたちも嬉しい！高齢者も喜ぶわ！よく動いてくれてええ子やわ。応援するよ！
教師、支援者：
子ども食堂の皆さんのおかげで大人への信頼が回復して受験する気になってくれた。高校合格に向け全力で学習支援！

しごと・くらしサポートセンター：
母は障害枠の就労ならもっと仕事しやすいのでは？
精神保健福祉士：
母は療育手帳取得可能な方。手続き支援必要。
成年後見等支援センター：
金銭管理等の支援必要な方。他のことも相談しながら支援しよう。長男（兄）との関係も気になるなあ。

成年後見等支援センター：
お母さんが急に職場で倒れて亡くなった。長男（兄）も仕事を辞めてしまった！長女（妹）も心配！大変！私たちはこれ以上かかわれない。専門員に相談しよう！

しごと・くらしサポートセンター：
以前、母、長女（妹）の支援で関わった世帯。すぐに就労は難しくても段階踏んで就労につながれば…障害者枠の就労支援を視野に障害者手帳取得も検討してみても…
精神保健福祉士：
母にかかわったので気になっていた。経済状況もわかる。「自立支援医療制度」利用で通院費等が軽減できる。服薬も含め、継続して通院してほしい。全力で支援するよ。

子ども食堂代表：
妹は子ども食堂の活動に今は参加していないけれど、月に1回会って話を聞いている。お兄ちゃんの話も聞いてあげたいなあ。誘ってみよう。
子ども支援 NPO：
お兄ちゃん真面目でコツコツ片付けるのが上手。向いている仕事があるけどなあ。やる気になればなあ。
市地域課：
紙資源整理をしていただいたら助かる。プラザが誰でも来やすい場所になれば…

専門員の気づき

学校がすべてではなく、しんどい今はほかの場所でも自分らしく過ごせればいいね。子ども食堂も食事提供だけでなく違う一面を担ってもらえるかも。

地域の方たちのかかわりの力で不登校を克服できるなんて！地域の力はすごい！

学費準備だけでなく、公金支払いや金銭管理が難しそう。世帯支援必要。お母さん真面目で一生懸命なので丁寧に説明対応していく。

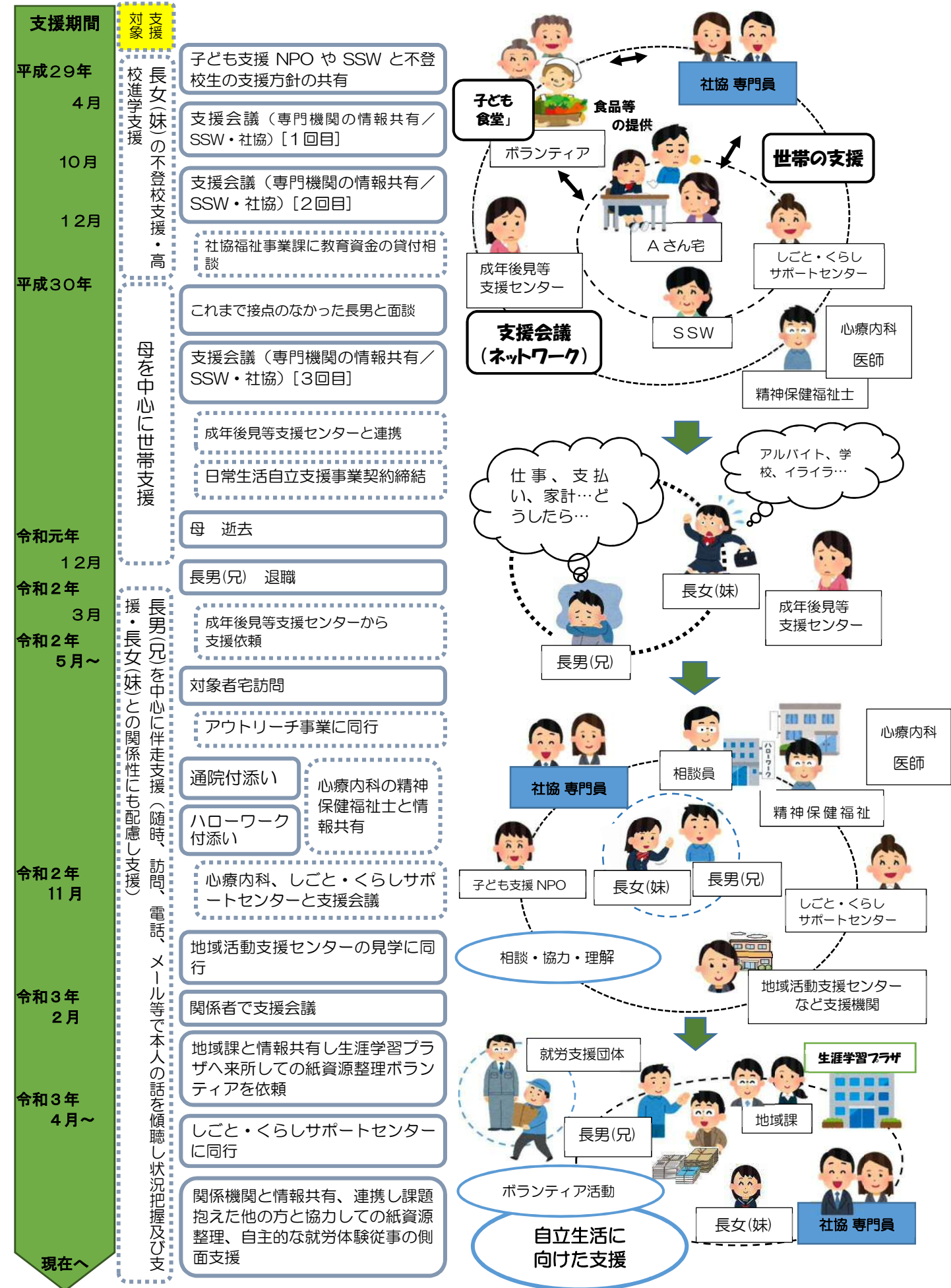
長男（兄）中心の支援へと母の折り合い悪い。長男（兄）はこれまでの家庭環境や成育歴から母に反感持ち非難しがち。長男（兄）にも理解得られるよう丁寧に関わる必要あるな。

長男（兄）が退職した経緯やこれまでの家庭環境、小中学生期の不登校などの話を否定せず聞き理解に努めよう。妹の話も聞き、妹の支援者とも情報共有し支援していく。

母の時にもかかわっていただいたしごと・くらしサポートセンター職員、心療内科の精神保健福祉士とも連携しよう。

様々な関係機関と情報共有し、連携して支援した成果であり、長男（兄）、長女（妹）自身の相談先が増え、支援の幅も広がった。
本人たちの意思を尊重した様々な人たちによる多様な角度からのアプローチで兄妹の状況が改善してきた。
二人とも時間をかけ本来の力を発揮できるようになってきた！
数年に渡る支援を経て現在に至るが、今後もさらに自分たちで生活を切り拓いていけるよう伴走支援を継続していく。

<支援の時系列と関係図>



<まとめ> 母・長男(兄)・長女(妹)

○成果・改善したこと

- ・長女(妹)は不登校であったが、子ども食堂への参加をきっかけに関係者の支援等により定時制高校に進学し、アルバイトと学業を両立することができた。
- ・母に「教育資金貸付制度」や「日常生活自立支援事業」の福祉サービスを提案し、側面支援しながら、妹の学費及び世帯の生活状況や金銭管理等の課題を解決することができた。
- ・母が急逝したときには、長男(兄)、長女(妹)の関係性を保つための訪問や電話、メール、来所の声かけ等、こまめにかかわり続けた。本人たちから気軽に家計状況等の相談ができるよう配慮し、必要な手続きの支援等を行った。精神的にも次第に安定し自分たちなりの生活状況を構築していくことができた。
- ・長男(兄)から退職後うつ状態で、希死念慮を抱くようになった話を傾聴。本人の意思をできる限り尊重して支援した。本人の状況を見て市地域課等と情報共有し、生涯学習プラザでの紙資源整理ボランティア活動を依頼。定期的に来所し活動するようになった。その後、同様の生活課題を抱える方と協力して活動したり、自ら就労体験に従事したりできるようになった。

長女(妹)の不登校支援から生活状況を知ることになり金銭管理、生活状況、家族間の課題が判明し世帯支援することとなった。現在、妹は定時制高校とアルバイトを両立し就労に向け活動している。

母は常に生きづらさを抱え半ば諦め生活していた。関係機関が介入することにより療育手帳を取得。障害者枠就労支援を受け、自身のこれまでの生きづらさや精神的負担も軽減したものの、急逝されている。

長男(兄)も生きづらさを抱えており、母急逝を契機に不就労となるも、時間かけ無理をせず回復に向け尽力している。各時点で関係機関と情報共有し連携することにより、それぞれの課題に対し多様なアプローチをすることができた。公的機関だけでなく、子ども食堂、子ども支援 NPO、就労支援グループなどインフォーマルな団体の協力により実際の活動支援につながった点も大きい。

○課題

- ・長男(兄)の安定した収入取得を検討し、定着するよう側面支援する。

長女(妹)はアルバイト経験があり、高校からは就労支援を受けており、卒業後は安定した収入の目途がついている。長男(兄)は1年以上不就労であったが、市地域課提供の軽作業のボランティア活動をきっかけに、他者との関係性、社会性が回復しつつある。

長男(兄)本人の言葉から、定期的な就労については意識している様子が伺えるが、まだ不安定なため時間をかけて調整する予定。自分に自信を持ち、安定して就労できるよう意向を確認しながら支援していく。

○これから目指すもの

- ・今後の生活について長男(兄)、長女(妹)が自分たちで考え協力しながら、安定して生活していけるよう支援する。
- ・関係機関と情報共有、連携し、兄が安定した仕事に就けるよう支援していく。

長女(妹)は社会生活においても信頼関係を築きづらい傾向があった。長男(兄)は家庭環境、学校生活等の不都合から大人に不信感を抱きながら成長しており、特に母に強い反感を持っていたため、意向に沿わないと暴力を振るうこともあった。母の急逝後は兄妹お互いに思いやる余裕がなく、関係性はさらに悪化していた。しかし、関係機関や地域住人の温かな見守りや、声掛け、想いを代弁する働きかけが加わる中で、兄妹の関係も徐々に良くなっていった。兄妹が、お互いを思いやり協力し相談しながら暮らせるよう、就労も含め精神的・経済的な安定を目指した伴走支援を行う。

将来的には、地域に暮らす繊細で生活不安を感じる人達に対し、経験者として相談・アドバイスができるような身近な支援者になってもらいたいと考えている。

〈専門員の働きかけ〉

平成30年(2018)事例集から

- まわりの大人への不信感があり不登校になっていた長女に、子ども食堂で多くの大人たちに接することで、少しずつ(大人たちと)信頼関係を築いていけるよう促した。
- 関わりの中からキーパーソンである母親の高額な水道の支払いなど金銭管理能力の課題に気づいた。
- スクールソーシャルワーカー(SSW)、しごと・くらしサポートセンター職員、子ども食堂代表たちで構成する支援会議(2回目)で役割分担など話し合い、入学費用にあてるため教育資金貸付制度を提案した。
- 長女(妹)の高校入学後は母親が計画性をもって金銭管理ができるよう、話し合いながら必要な支払いをしつつ関係性を構築していった。
- 金銭管理については「日常生活自立支援事業」に引き継げるよう意識しながら関わり、制度説明を複数回おこなった。

令和2年(2020)事例集から

- 3年前より長女(妹)の不登校支援、兄妹の母(令和元年逝去)の障害者手帳の申請や金銭管理について、長男(兄)に相談しながら世帯支援を進めていくことで信頼関係を深めていった。
- 長男(兄)の退職経緯を傾聴したり、失業による市県民税や年金の掛け金減免の相談を受け、現状や心理状態を配慮したうえで助言し、必要な手続きに同行した。
- 日頃から長女(妹)を支援し家庭事情も把握している知人とも連携し、長男(兄)と長女(妹)の関係性が安定するよう長男(兄)にも配慮しながら関わった。
- 専門員が受信に繋ぎ、メンタルクリニックに同行。1年ほど経ち、主治医の精神科の先生に仕事をしたいと持ちかけた。
- 市地域保健課が実施する精神科医によるアウトリーチ事業※に同行した。
- しごと・くらしサポートセンター職員、診療所(心療内科)の精神保健福祉士と連携して、長女(妹)の通院同行及び再就職への第一歩として地域活動支援センターへの参加支援等をおこなった。

令和3年(2021)

定期的に声をかけ、困りごと等に関わりながら伴走型の支援を行う

- 長女(妹)の就職準備(高校生)の相談に関わる。
- 長男(兄)の紙資源の整理ボランティア。昨年度から地域課・社協からの提案でスタート。ボランティアを継続中。終了後に面談し、近況の共有を行う
- しごとくらしサポートセンターと調整。長男(兄)に対し、身体障害者手帳等のない人でも使える、中間就労訓練の枠が空いていると情報を得る。仕事の情報提供を受ける方法を説明し、訪問を提案。長男(兄)と同行訪問する。担当者と長男(兄)と面談中間就労について概要説明あり。清掃、早朝業務などの説明を受ける。時期が来たら相談したいとのこと。再度声かけすることに。
- 長男(兄)の精神障害手帳入手について。メリットも考えているが、母が申請しようとしていた時に複雑な気持ちになった。妹に気兼ねするとのこと。保留に。
- 長男(兄)の紙資源の整理、他者との合同ボランティア。尼崎ユース相談事業担当者から、20代の引きこもりがちの方が参加できるボランティア活動がないかと問い合わせがあった。合同で作業をしながら、悩みを持つ同士で交流する。
- 長男(兄)の自立支援医療の更新についての相談。
- 長男(兄)から簡易な仕事の相談。NPO職員から、「なんでも屋」のような仕事と一緒に参加するか聞かれたらしい。お手伝いはできそう。収入にはならなさそうだが、興味はあるとのこと。以降、現在まで自主的に参加、定期的に手伝いをしている