令和２年度
『地域福祉コーディネーターによる共助支援事業』
事業報告書

社会福祉法人　三鷹市社会福祉協議会

目次

1．事業概要 **1**

2．相談実績 **2**

（1）相談件数 2

（2）相談者内訳 3

（3）対応方法内訳 4

（4）対象者内訳 5

（5）相談内容内訳 6

（6）対応内訳 8

3．対応事例 **9**

4．会議体への参加 **11**

5．研修体制 **11**

6．広報 **12**

7．まとめ **13**

１．事業概要

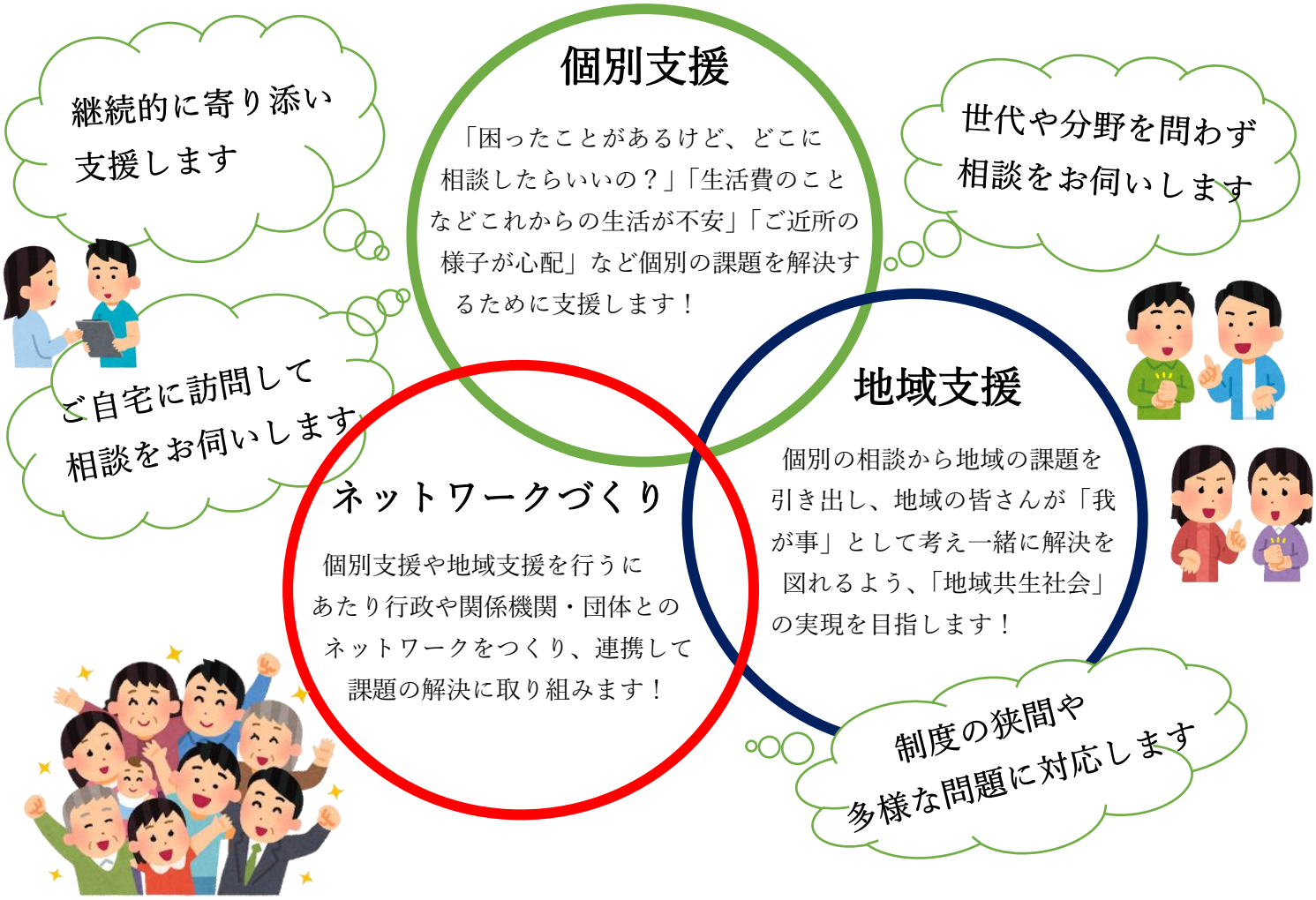
三鷹市地域福祉コーディネーターによる共助支援事業では、現行の制度や公的サービスでは対応しきれない制度の狭間にある課題や高齢・障がい・生活困窮・子育てなど多分野にまたがる複合的な課題についてワンストップで受け止め、課題を抱える世帯に継続的に寄り添いながら伴走支援を行い、様々な関係機関・団体と連携して課題の解決を目指します。

また、個別の課題から地域の課題を見つけ、地域住民が我が事として一緒に考え、新たな支え合いの仕組みをつくる「地域共生社会」の実現を目指します。

三鷹市地域福祉コーディネーターによる共助支援事業は、令和２年４月より新規事業として三鷹市社会福祉協議会が受託し、大沢地区（大沢１～６丁目）をモデル地区として１名の地域福祉コーディネーターを配置し事業を開始しました。

なお、地域福祉コーディネーターは三鷹市上連雀分庁舎内みたかボランティアセンターの事務所に席を置き相談に対応しています。

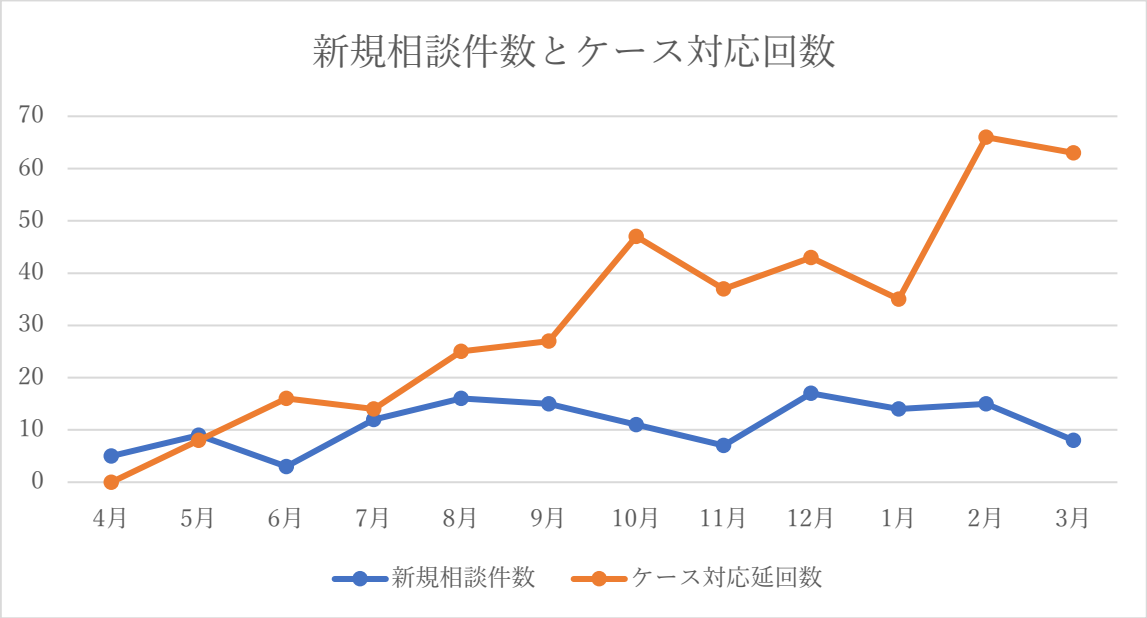
みたかボランティアセンター
住所：三鷹市上連雀 8-3-10 三鷹市上連雀分庁舎 1 階
TEL：0422-76-1271　FAX：0422-76-1273



２．相談実績

（１）相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
新規相談	5	9	3	12	16	15	11	7	17	14	15	8	132
ケース対応延回数	0	8	16	14	25	27	47	37	43	35	66	63	381
啓発	23	41	7	4	2	2	2	0	5	5	2	1	94
その他	2	5	7	7	4	14	14	21	8	11	3	4	100
合計	30	63	33	37	47	58	74	65	73	65	86	76	707

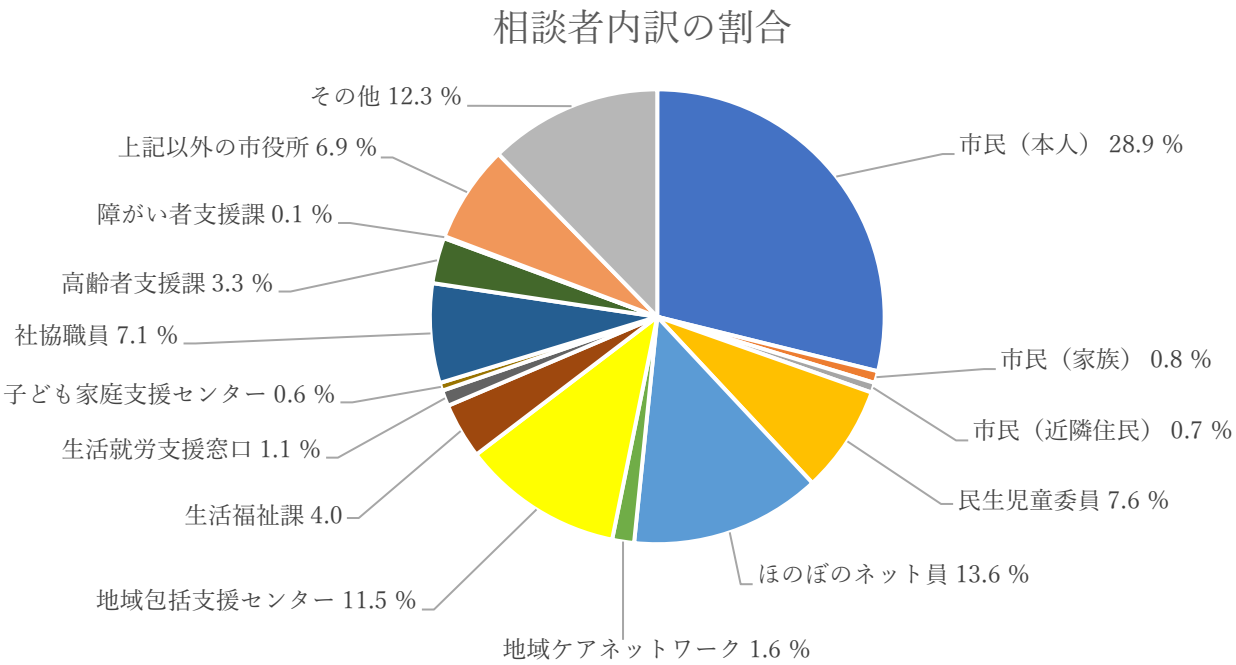


市民等から相談のあった個別支援の新規相談件数については、１年間で合計 132 件で月平均 11 件であった。事業を開始した当初の４～６月の月平均は約 6 件であったが、７月以降の月平均は約１３件と倍増しており、地域で見守り活動等を行っている民生児童委員やほのぼのネット員などへの周知や全戸配布の社協だよりによる啓発を行ったことで、地域福祉コーディネーターへ相談がつながる件数が増加した。特に社協だよりの発行直後は、紙面を見て相談してくるケースが多く見受けられた。

新規で相談を受けた後の実際の支援などケース対応延件数については、年度末になるにつれ件数が増加しており、継続的に関わるケースが積み重なることでケース対応回数は増えてきている。地域福祉コーディネーターは、課題が解決した後も別の課題が起きていないか継続的に伴走支援を行い世帯の状況を把握することが求められており、今後も複合的な課題を抱えるケースが増えてくることが考えられ、ケース対応の回数は増加していくことが見込まれる。

（2）相談者内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
市民（本人）	1	2	1	4	17	19	24	16	26	15	42	37	204
市民（家族）	0	0	0	0	2	0	2	2	0	0	0	0	6
市民（近隣住民）	0	1	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
民生児童委員	14	11	5	0	0	0	9	6	2	2	4	1	54
ほのぼのネット員	0	33	0	3	6	6	6	8	7	10	13	4	96
地域ケアネットワーク	0	0	0	1	0	0	1	1	4	1	3	0	11
地域包括支援センター	2	3	7	3	13	7	7	7	11	9	4	8	81
生活福祉課	0	1	1	0	2	2	3	5	5	5	1	3	28
生活就労支援窓口	2	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8
子ども家庭支援センター	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4
社協職員	1	0	2	5	3	2	6	5	5	5	5	11	50
高齢者支援課	0	0	0	0	0	4	3	4	3	3	4	2	23
障がい者支援課	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
上記以外の市役所	0	2	0	7	3	13	10	0	5	3	3	3	49
その他	10	9	9	14	1	5	3	11	3	12	5	5	87
合計	30	63	33	37	47	58	74	65	73	65	86	76	707

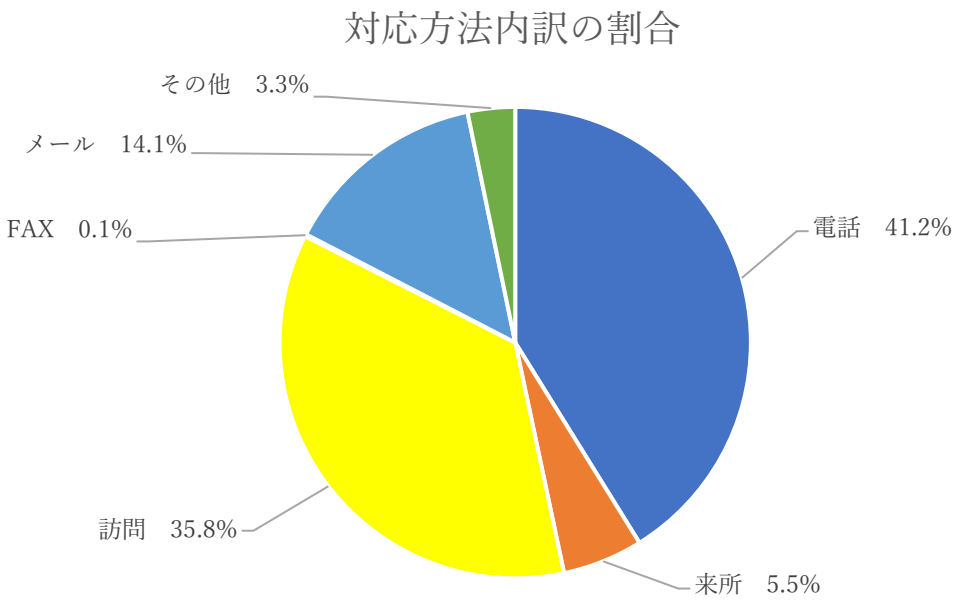


相談者の内訳として一番多かったのが「市民（本人）」で全体の約 28.9%、二番目が「ほのぼのネット員」の 13.6%、三番目が「その他」（居宅介護支援事業所のケアマネジャーや相談支援事業所の計画相談担当、市内の関係機関など）の 12.3%、四番目が「地域包括支援センター」で 11.5%であった。全体の 1/3 は市民本人であるものの、それ以外の 2/3 はほのぼのネット員や地域包括支援センター、関係機関など市民の身近にいる支援者からの相談であった。特に日頃から地域の見守り活動をしているほのぼのネット員や民生児童委員は地域の実情を把握しており、課題を抱えている世帯の発見やその後の見守り活動などに協力をいただいている。

また、三鷹市役所の関係部署（生活福祉課、子ども家庭支援センター、高齢者支援課、障がい者支援課、それ以外の部署）は全体の約 15%あり、支援の中で公的制度やサービスを利用するケースは多くその役割は非常に大きい。今後も市役所内の各部署と連携を取りながら支援を行っていく必要がある。

（３）対応方法内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	12	7	17	15	22	26	33	18	34	31	47	29	291
来所	6	3	0	3	6	4	2	4	5	1	2	3	39
訪問	12	50	12	17	18	23	28	21	28	13	17	14	253
FAX	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
メール	0	3	4	1	0	4	10	18	5	15	17	23	100
その他	0	0	0	1	0	1	1	4	1	5	3	7	23
合計	30	63	33	37	47	58	74	65	73	65	86	76	707



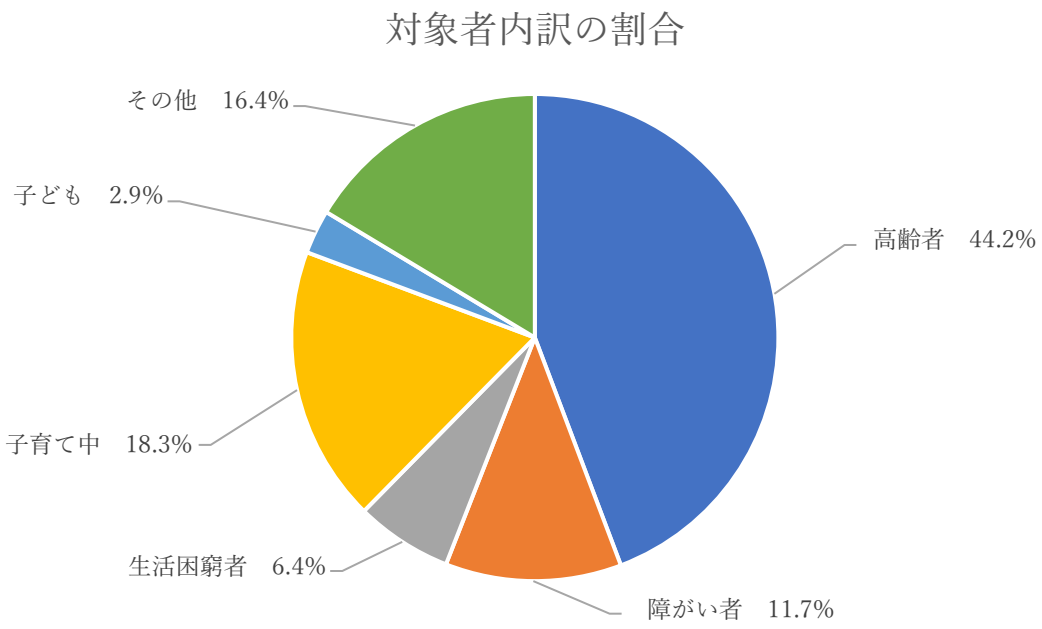
対応方法の内訳としては、「電話」（41.2%）と「訪問」（35.8%）の２つが中心で77%と全体の３/４を占めている。ケースの連絡調整や進捗報告など簡単な連絡などは「メール」（14.1%）を活用することもある。

また、「その他」（3.3%）では若い世代の相談者はメールではなく LINE で連絡を希望する方もいるため LINE WORKS を活用したり、コロナ禍という時期的な理由もありオンライン会議システム Zoom を活用することもあった。

大沢地区という地域特性もあり、高齢や障がい等の理由で市役所へ相談に行きづらい方も多数いたため訪問の回数も多くなった。地域福祉コーディネーターの役割の１つでもあるアウトリーチ（訪問）の重要性が改めて伺える。地域で孤立している市民に対しては、訪問し現状の把握や課題の整理が必要であり、今後もアウトリーチの必要性は高まっていくことが考えられる。

（4）対象者内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
高齢者	1	3	4	10	22	23	38	22	32	27	23	22	227
障がい者	0	5	9	2	10	3	1	3	8	1	11	7	60
生活困窮者	1	0	0	0	0	1	10	14	0	1	6	0	33
子育て中	0	2	5	10	0	0	2	0	3	0	36	36	94
子ども	1	0	0	3	1	0	0	0	0	6	1	3	15
その他	2	7	1	1	8	15	7	5	17	14	4	3	84
合計	5	17	19	26	41	42	58	44	60	49	81	71	513



相談やケース対応の対象者内訳としては「高齢者」が 44.2%と約半数を占めており、高齢に伴う生活課題の増加が浮き彫りになっている。高齢者人口が増加する今後においても相談の中心になってくることが考えられる。

２番目に多かったのが「子育て中」の 18.3%で、病気がある母親から子育てについての相談や父親から学校を辞めてしまった娘についての相談などがあり、子育てについて気軽に相談できる相手がいない状況が多く見えた。

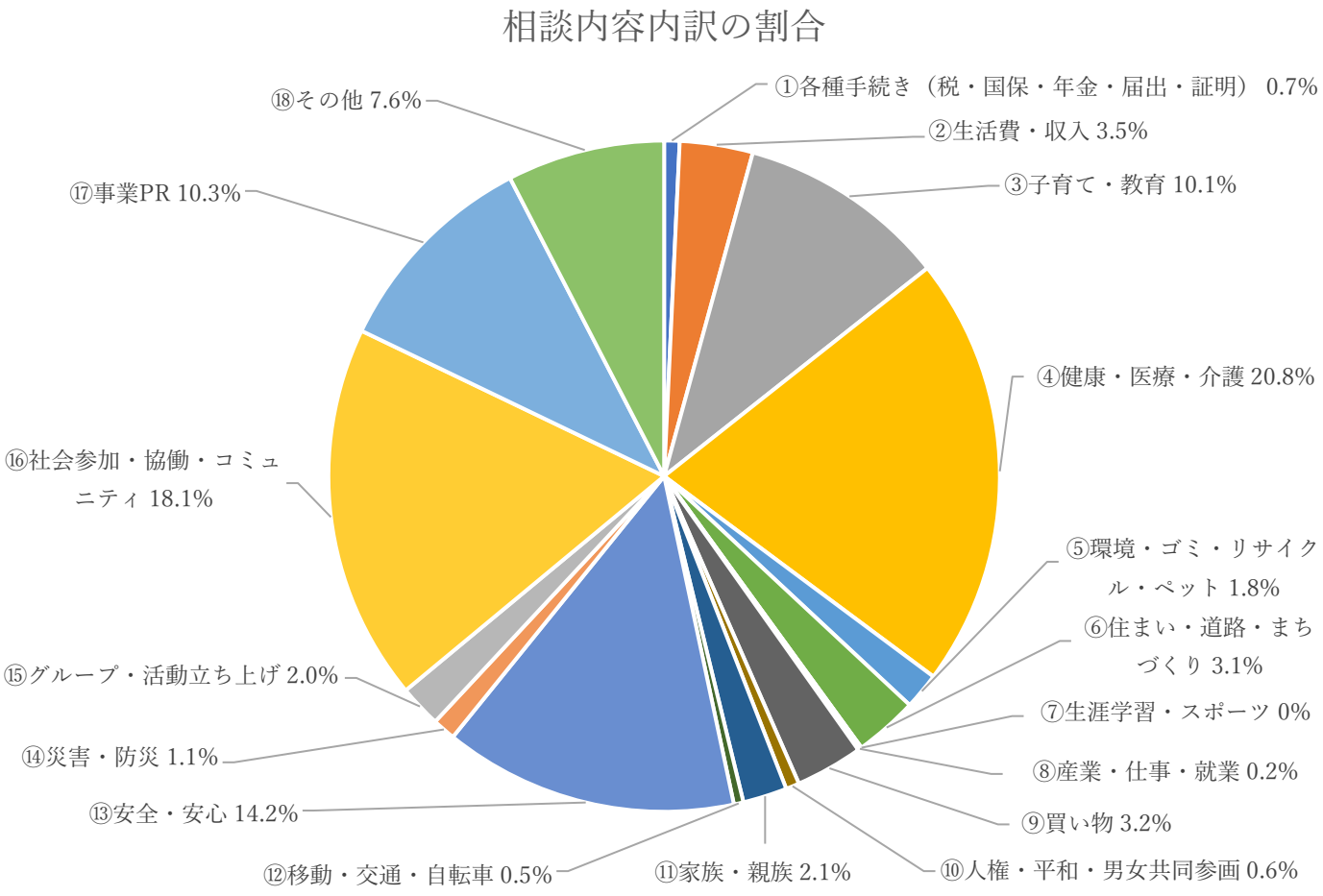
３番目に多かったのが「障がい者」の 11.7%で、その殆どが精神障がい者からの相談で、障害福祉サービスの利用や手帳の申請など制度の利用の相談より、生活に対する不安を聞いてもらいたいというケースが多くあった。

その他、コロナ禍ということもあり「生活困窮者」も 6.4%あり、生活費の相談があった世帯へみたか社協が受付窓口をしている緊急小口資金の特例貸付を紹介するケースもあった。

全体的な傾向として、制度やサービス等を利用していて支援対象者に関わっている専門職がいるものの、時間が限られている支援の中で自分の思うようなやり取りができず地域福祉コーディネーターに相談するケースが多い傾向があった。

（5）相談内容内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
①各種手続き（税・国保・年金・届出・証明）	1	0	0	0	0	1	2	3	0	0	1	0	8
②生活費・収入	1	0	0	1	0	3	17	6	3	3	1	3	38
③子育て・教育	1	6	5	0	3	0	5	0	5	7	39	38	109
④健康・医療・介護	0	5	13	8	27	12	19	21	33	25	47	15	225
⑤環境・ゴミ・リサイクル・ペット	1	2	0	0	2	3	0	3	6	0	0	2	19
⑥住まい・道路・まちづくり	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	24	6	33
⑦生涯学習・スポーツ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
⑧産業・仕事・就業	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
⑨買い物	2	13	0	2	2	0	6	0	2	1	4	3	35
⑩人権・平和・男女共同参画	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	1	7
⑪家族・親族	0	0	4	1	1	2	4	8	1	0	2	0	23
⑫移動・交通・自転車	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	5
⑬安全・安心	0	4	9	1	8	2	10	16	21	12	26	44	153
⑭災害・防災	0	0	0	9	0	0	0	0	2	0	0	1	12
⑮グループ・活動立ち上げ	0	0	0	3	1	1	1	5	7	4	0	0	22
⑯社会参加・協働・コミュニティ	0	45	0	13	13	27	16	9	20	20	22	11	196
⑰事業PR	27	45	7	7	3	2	2	1	8	5	2	2	111
⑱その他	2	5	8	3	5	9	14	16	7	10	1	2	82
合計	35	125	46	48	65	62	102	89	119	87	174	128	1,080



相談内容としては「④健康・医療・介護」が 20.8%と一番多く、前述の対象者内訳では高齢者が 44.2%と約半分近くを占めており、高齢や認知症に伴う介護の相談や成年後見制度の利用、独居高齢者から一人暮らしに対する不安など高齢者の生活に密接に関わる相談が多かった。

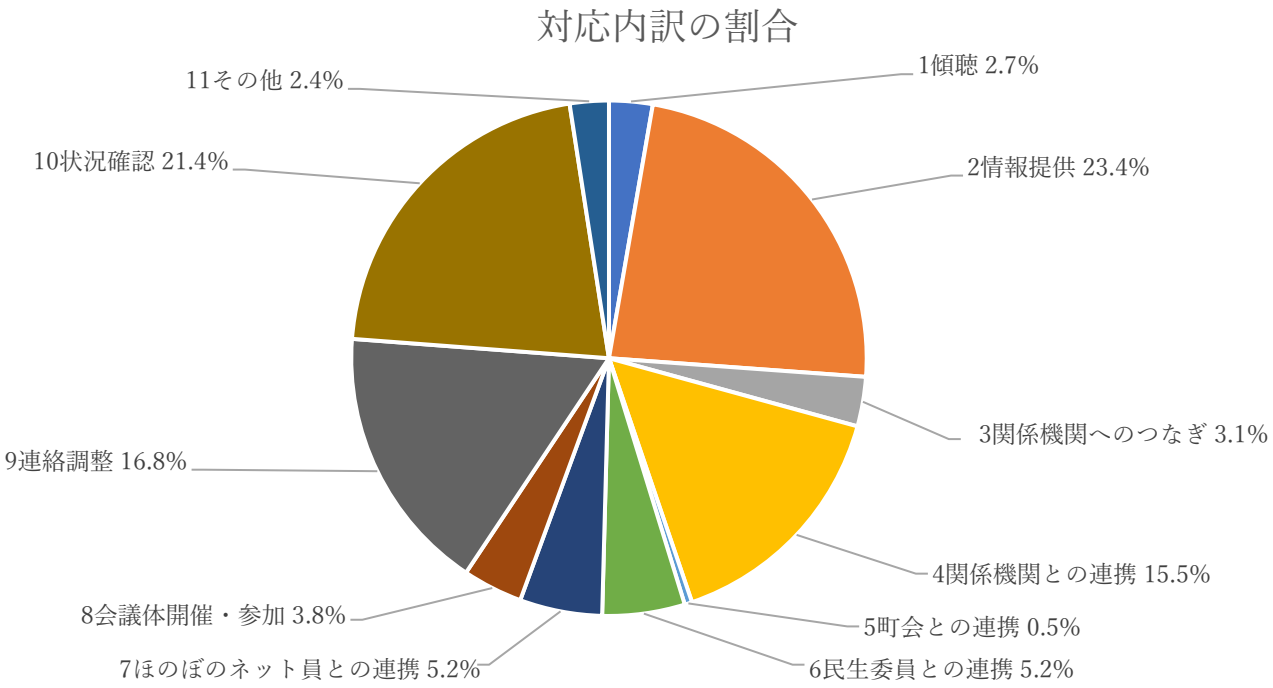
次いで「⑯社会参加・協働・コミュニティ」が 18.1%と２番目に多く、孤立防止や社会参加、地域貢献に関するニーズも多く、ボランティア活動への参加の相談や寄付の相談などが多かった。コロナ禍で紹介できるボランティア活動は多くなかったが、ボランティアセンターでコーディネートしている活動を紹介したり、地域で活動しているグループなどを紹介した。また、寄付ではフードバンクみたかへの食料品の寄付や活動資金の寄付の相談も多くあり、のがわの家へフードドライブの実施を提案するなど、地域福祉コーディネーターのネットワークを活用した取り組みを実施することができた。また、若い世代の社会参加のきっかけづくりの１つとして「みたかボランティア手帳」の作成について協力し、令和３年度からおおさわ学園第七中学校を含めた全中学校に配布される予定となっている。

３番目に多いのが「⑬安全・安心」の 14.2%で、高齢者・障がい者の見守りや気持ちの不安を聞いてもらう相談相手としての内容が多かった。特に精神障がいやメンタルに不調のある方からは定期的に電話等で「話を聞いてもらいたい」「どうしたらいいか分からない」という内容の相談が多く、本人の話を傾聴することで心の拠り所となっている様子が伺える。相談の内容によっては本人の支援に関わっている専門職と情報共有を行いながら必要な支援につなぐこともあるが、殆どの場合は本人の話を聞くことで安心されることが多い。

その他、精神障がい者の賃貸契約更新や知人との金銭の貸し借りのトラブル、近隣住民宅のゴミの問題、引っ越しの荷物の片づけなど生活の中の多種多様な相談が寄せられている。

（6）対応内訳

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
1傾聴	0	0	0	1	6	2	5	3	2	1	8	1	29
2情報提供	30	46	8	12	28	8	21	13	23	23	21	16	249
3関係機関へのつなぎ	0	2	1	10	3	3	3	1	6	0	3	1	33
4関係機関との連携	5	9	20	10	18	9	12	10	18	15	23	16	165
5町会との連携	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5
6民生委員との連携	15	11	5	0	1	1	5	4	5	1	4	3	55
7ほのぼのネット員との連携	4	2	0	2	4	0	2	5	9	8	10	9	55
8会議体開催・参加	0	0	1	5	1	6	9	6	4	1	3	4	40
9連絡調整	0	3	9	10	1	21	17	20	15	21	27	35	179
10状況確認	0	0	5	8	28	19	28	22	25	24	48	20	227
11その他	3	1	0	2	2	3	1	6	3	2	2	1	26
合計	59	75	49	60	92	72	103	90	112	96	149	106	1,063



対応の内訳としては「2 情報提供」（23.4%）、「10 状況確認」（21.4%）が約半数を占めており、適切な支援を行うために「どの様な人でどの様な課題がありどの様な支援が必要なのか」について状況を確認して情報収集を行うとともに、相談者が安心して生活を続けられるよう、適宜必要な情報を提供することが求められている。

また、必要な制度やサービスを利用するために関係機関を紹介してつなげたり、関係機関や団体と連携して地域福祉コーディネーターが主となって対応することもあり、様々な立場の方と連絡調整する機会も 16.8%と多くを占めていた。

なお、地域福祉コーディネーターの啓発を兼ねて様々な会議体に参加し、個別支援や地域支援を行うためのネットワーク構築や課題の検討を行った（詳細は後述を参照）。

３．対応事例

ケース１　「高齢の父親を介護する精神的に不安定な娘への支援」
（支援経過） 在宅で 90 代の父親を介護する娘から相談。父親の介護についてどうしたらよいか分からないので相談にのって欲しい。 ⇩ 娘から地域福祉コーディネーターに電話で相談。デイサービスやショートステイ等の介護保険サービスを利用していて担当のケアマネジャーがいるものの、ケアマネジャー以外の第三者にも意見を聞きたいと定期的に相談がある。娘は一人で介護をしていることもあり精神的に不安定な様子で、どうすればよいか自分一人では決められないところがあるため、地域福祉コーディネーターが話を傾聴しその時の課題を整理して娘の意向を言語化するように支援。必要に応じてケアマネジャーへ状況を報告している。 （支援継続中）

ケース２　「病気の母親への子育て支援」
（支援経過） がん末期の母親を支援している知人から相談。在宅で生活しているが、放射線治療の通院などがあり子どもの幼稚園の送迎を手伝ってもらいたい。 ⇩ 子ども家庭支援センターが世帯の支援をしているため、地域福祉コーディネーターはインフォーマルな部分での支援を行うことになり、地域の民生児童委員やほのぼのネット員へ事情を説明して幼稚園の送迎をボランティアで手伝ってもらうことになる。同じ地域に住んでいる住民ということで、母親からの信頼は大きく心の拠り所になっている。地域福祉コーディネーターは世帯の状況を見ながら必要があれば適切な支援へつなげていく。 （支援継続中）

ケース３　「知人との金銭トラブルの相談」
（支援経過） 「みたか社協だより」を見て相談したいと 80 代女性より TEL。数年前に知人にお金を借りたが、返済についてどうしたらいいか相談。 ⇩ 返済についての具体的な対応については弁護士に相談する必要があったため、市役所の法律相談や権利擁護センターの専門相談を紹介。本人が権利擁護センターの専門相談を希望したため、地域福祉コーディネーターが予約の手配を行い本人が弁護士に相談。具体的なアドバイスをもらいトラブルは解決した。 （支援終了）

ケース４　「自殺企図の 50 代男性への支援」
（支援経過） 民生児童委員から相談。地域の方（50 代男性）が母親の介護のことで悩んでいて「死にたい」と発言があり心配になって地域福祉コーディネーターに連絡が入る。 ⇩ 母親の介護で悩んでいるとのことで、地域包括支援センターの職員と民生児童委員と一緒にすぐに自宅を訪問。精神疾患を抱えていることや母親の介護、コロナ禍での経済的な困窮、精神障がいの妻のことなど不安が重なり自殺企図の発言につながった。一緒に課題を一つひとつ解決していくことになり本人も安心される。母親の介護については地域包括支援センター、経済的な困窮と精神障がいの妻のことは地域福祉コーディネーターが役割を分担して支援することになる。 （支援継続中）

ケース５　「独居高齢者から不安の相談」
（支援経過） 夫を亡くして独居になってしまった。今は健康だけれども、この先漠然とした不安があると高齢の女性より相談。 ⇩ 近隣のほのぼのネット員と一緒に自宅を訪問し、ほのぼのネットの見守り防災グッズ「安心くん」を利用することになる。今後、ほのぼのネット員が定期的な訪問と見守りを行い、支援が必要な時に地域福祉コーディネーターが関わっていく。 （支援継続中）

ケース６　「集合住宅におけるサロン活動」
（支援経過） 集合住宅に住んでいる住民から相談。「同じ住宅に住んでいても、住民同士で交流する場がない。高齢者世帯や独居世帯が多いので何か取り組めないか」と相談。 ⇩ 生活支援コーディネーターと連携して集合住宅の住民数人と話し合いを実施。住民同士が月１回、定期的に交流する場をつくることになり、活動の立ち上げと運営を支援。 （支援継続中）

ケース７　「フードドライブの実施」
（支援経過） 多世代が集まる地域の居場所づくりを行っているグループから、コロナ禍で通常の活動ができない中、何か地域に貢献できる活動ができないかと相談。 ⇩ フードバンクみたかの活動を紹介し、家庭から余剰な食品を提供してもらい食品ロスの削減と生活困窮者の支援が行えるフードドライブを実施し、提供を受けた 54kg の食品はフードバンクみたかへ寄贈。

４．会議体への参加

多くの地域住民が活動に参加しているほのぼのネットやシルバー人材センターの定例会等に参加し、地域の情報収集や見守りの依頼、活動の提案などを行った。

また、地域の様々な機関・団体が支え合いの地域づくりを目指して取り組みを行っている地域ケアネットワークや学校を核としたコミュニティづくりについて話し合いを行うコミュニティ・スクール委員会等に参加し、地域住民と一緒に地域づくりに取り組んだ。

相談者の内訳は高齢者が多いこともあり、各地区に配置されている生活支援コーディネーター（地域包括支援センターと社会福祉協議会に各１名配置）と連携する機会が多く、月１回開催されている生活支援コーディネーター実務担当者会議にオブザーバー参加し、生活支援コーディネーターとは情報を共有しながら取り組みを深めることができた。

- ほのぼのネット定例会（大沢わかば班、のがわ班、大沢班）
- のがわの家運営委員会
- シルバー人材センター大沢地区役員会
- おおさわ学園コミュニティ・スクール委員会
- 西部地区ケア専門職交流会
- 地域ケアネットワーク・大沢
- 大沢地区高齢者地域支援連絡会
- 三鷹市認知症地域支援ネットワーク会議
- 生活支援コーディネーター実務担当者会議（オブザーバー参加）

５．研修体制

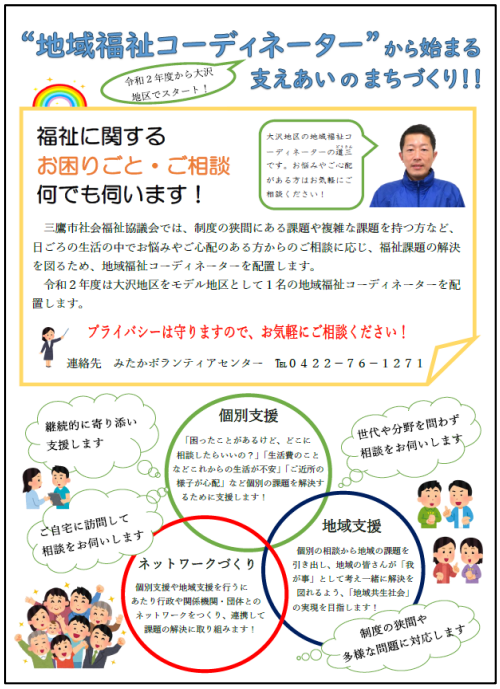
専門職として支援の技術を向上させるため、ルーテル学院大学大学院附属包括的臨床コンサルテーション・センターの福山センター長、照井事務局長によるコンサルテーション研修を年２回開催し、支援の際の目的や目標、実施事項、想定リスクの設定など「業務行動プログラミング」について学んだ。

また、東京都社会福祉協議会等が主催する地域福祉コーディネーター等を対象とした研修に参加し、地域福祉コーディネーターが求められている役割や事例を通じて具体的な支援方法について学んだ。

６．広報

地域福祉コーディネーターについて広く市民に知ってもらうため、チラシを作成し啓発を行った。チラシはコミュニティ・センターや市政窓口など行政機関の窓口に配架してもらうとともに、町会・自治会などにも配布した。

また、日頃から地域の見守り活動等を行っているほのぼのネット員や民生児童委員から地域住民へ配布してもらうよう協力してもらった。



チラシ表面

チラシ裏面

また、社会福祉協議会が年４回全戸配布している「みたか社協だより」に地域福祉コーディネーターの記事を掲載し啓発を行った。１回目の５月３０日号では表紙に記事を掲載することで、多くの方からの相談につながった。全戸配布ということでモデル地区の大沢地区以外の方からも相談の連絡をいただくこともあり、期待の高さが伺える。

その他、三鷹市や社会福祉協議会のホームページにも地域福祉コーディネーターの記事を掲載した。

NO.156（1 月 31 日発行）

NO.153（5 月 30 日発行）

７．まとめ

地域福祉コーディネーターの配置は大沢地区をモデル地区として令和２年度から開始し、年度当初は事業の周知を積極的に行い地域福祉コーディネーターを知ってもらうことからスタートした。全戸配布の「みたか社協だより」で年間を通して記事を掲載するとともに、日頃から地域で見守り活動をしているほのぼのネット員や民生児童委員等へチラシを渡し必要な方へ配布してもらうことで、地域福祉コーディネーターへの相談件数も徐々に増え、１年間で 132 件の相談が寄せられた。相談者の内訳を見ると、高齢者や障がい者、子育て中の方、生活困窮者など分野にとらわれず様々な方からの相談があり、世代や分野を問わず相談に対応する地域福祉コーディネーターの本来の役割が発揮できたことになる。

また、対応方法内訳をみると約 36%は「訪問」であり、新型コロナウイルスへの対応を充分にした上で支援が必要な方の自宅へ訪問するアウトリーチ機能も十分に発揮することができた。

個別の相談に対しては三鷹市役所の各部署や地域で活動している関係機関・団体と連携を図りながら、支援の内容によって役割分担をしてケース対応にあたることができた。今後は、関係機関・団体が集まり情報共有と対応を協議できるケース会議等を開催し、支援をより一層よいものにしていきたい。

また、地区から出てきた課題を基に、全市的な新しい活動や取り組みにつなげられるような仕組みづくりに取り組んでいきたい。

地域福祉コーディネーターに対する相談は、モデル地区の大沢地区以外の住民から寄せられることもあり、身近で気軽に相談できる地域福祉コーディネーターの配置は大沢以外の地区でもニーズがあることが伺える。令和３年度からは新たに連雀地区（上連雀 6～9 丁目、下連雀 5～9 丁目）をモデル地区に追加し、１名の地域福祉コーディネーターを配置することになっているが、生活の中で生じる課題はどの地区でも起こり得るものであり、課題が深刻化・複雑化しない早期の段階で発見し、必要な支援につなげることができる地域福祉コーディネーターを全地区に配置することが求められている。

終息の兆しが見えない新型コロナウイルス感染症は、地域の中での孤立を深刻化し個人が抱える課題は更に潜在化していくとともに、外出控えなどにより新たな課題も生まれてきており、世代や分野を問わずアウトリーチを行うことができる地域福祉コーディネーターの役割はより一層大きくなっていく。公的なサービスの整備が進んできているにもかかわらず、制度の狭間で様々な問題が出現している今日の状況では、個人や行政の力だけでは対応に限界があり、地域を基盤にして市民、行政、専門機関それぞれが持っている強みを活かし補いながら課題を解決していくことが求められている。地域の中には課題を抱えているが適切な支援につながっていないケースが埋もれていることが考えら、これまでにない新しいつながりや支援体制が必要になってくる。既存の支援体制やネットワークに捉われず、様々な課題に柔軟に対応していくことが求められており、市民とともに「地域共生社会」の実現を目指していきたい。

【発行】令和３年４月
社会福祉法人 三鷹市社会福祉協議会
三鷹市新川 6-37-1 三鷹中央防災公園・元気創造プラザ３階
TEL：0422-46-1108　FAX：0422-49-8437