

社会的な孤立に挑む
地域福祉ネットワーク

——「地域福祉ネットワーク事業」の取り組み事例集——



はじめに

現代社会では、少子高齢化や広がり続ける経済的格差などにより、市民ニーズは複合化し、既存の制度やサービスでは対応しきれない福祉課題が多く見られるようになってきました。

本会では、神戸市からの補助を受け、このようなニーズや課題に対し、関係者と解決に向けたネットワークづくりを行うため、平成23年度から「地域福祉ネットワーク事業」を実施しています。

今年度までに、東灘・中央・北・長田・須磨・垂水・西区社協に地域福祉ネットワークを配置し、各区の実情にあわせた事業を展開しています。

この事例集は、これまでの地域福祉ネットワーク事業の取り組みを関係機関や地域の方々に広く周知するとともに、事例を共有することでネットワークのスキルアップを図ることを目的に作成しました。

地域でささえあう仕組みをつくり、いつまでも暮らし続けられるまちづくりを進めるため、地域福祉ネットワーク事業の推進にご協力をいただきますようお願いいたします。

平成26年10月 神戸市社会福祉協議会

目次

「地域福祉ネットワーク事業」とは	1
事例1 「セルフネグレクトからの脱出」	2
東灘区社会福祉協議会	
事例2 「外国にルーツを持つ人達を支援するための新たな仕組みづくり」.....	4
中央区社会福祉協議会	
事例3 「スーパー閉店による高齢者の閉じこもりを解消する」	6
中央区社会福祉協議会	
事例4 「不登校の子ども達の居場所づくり」	8
北区社会福祉協議会	
事例5 「引きこもり中年男性の再スタート」	10
西区社会福祉協議会	
地域福祉ネットワークカー座談会	12

「地域福祉ネットワーク事業」とは

既存の制度やサービスでは解決が困難な制度の狭間や複合化した福祉課題について、地域の皆さんや専門機関と一緒に解決に向けたネットワークづくりを推進します。

その役割を主として担う専門職として、「地域福祉ネットワーク」を平成23年度から区社会福祉協議会に配置しています。他都市ではコミュニティソーシャルワーカー（CSW）と呼ばれる場合もあります。

23年度～25年度の代表的な取り組み

※いままでの制度や支援体制では解決が難しかった課題の解決に向けて取り組んでいます

- 引きこもり世帯への支援
- 外国にルーツを持つ子ども達への学習支援
- 障がい者の居場所づくり
- 障がいを持つ当事者のネットワーク化
- 「ゴミ屋敷」の対応と孤立解消への支援
- 不登校の子ども達への支援
- 買い物が困難になった地域への支援

地域福祉ネットワークの信念

- 地域住民や地域での活動者の声に耳を傾けます。
- 地域住民の主体的な活動を大切にします。
- 誰もが住みやすい共生のまちづくりに寄与します。
- 課題に関係する専門職や関係者のネットワークづくりを進めます。
- 新たな社会資源や支え合い活動を創出します。
- 複合する福祉課題や地域共通の福祉課題を包摂の姿勢で受け止めます。
- 個別の福祉課題が新たな地域の福祉課題ではないか注視します。



7つの機能

相談窓口機能

…本人や家族はもとより近隣住民からの「気づき」の相談をお受けします。

ニーズ把握機能

…福祉課題をさまざまなチャンネルを通じてキャッチします。

問題解決機能

…制度につないだり、住民や専門職につないだり、解決に向けた取り組みを進めます。

地域住民へのエンパワメント機能

…福祉課題をお互いさまの意識でとらえられるよう地域住民へ働きかけ支援します。

地域組織化機能

…課題へ対応するとき関心のある住民や当事者の組織化を進めます。

ネットワーキング機能

…課題に対応する住民、専門職など関係者のネットワークづくりを進めます。

地域の支援システム構築機能

…課題の解決や予防に向けて、地域で支援する仕組みづくりを進めます。



セルフネグレクトからの脱出

【対象者の概要】

- 64歳女性、県営住宅の1階でひとり暮らし
- 両下肢機能の著しい障害のほか、糖尿病、白内障もあり(後日、要介護2と認定)
- 生活保護受給中
- 家族は特別養護老人ホームに入所中の母親のみ



女性の自宅(片付け前)

片付けられない女性

地域住民から地区担当の民生委員に「家の中にゴミでいっぱい悪臭がして、害虫もいる家がある」と苦情があった。

女性は糖尿病と白内障を患っているうえ両膝が人工関節で歩行が不自由なため、自分で片付けることができず、家の中をはじめベランダまで不要な物で溢れていた。

民生委員はあんしんすこやかセンターに相談、センターの見守り推進員からネットワークに相談があった。同時期に障害者地域生活支援センターでも同じ女性の問題を把握、区福祉事務所に連絡するも「対応できる制度がない」と、ネットワークに相談が入った。

「ゴミ屋敷」は自己放任(セルフネグレクト)のはじまり

いわゆる「ゴミ屋敷」はだらしのない本人の責任であると思われがちだが、この女性の場合、本人は身体的に片付けが困難で、手伝ってくれる身内もないことからゴミが増え不衛生な状態になっていった。

また、近所の人には知られたくないという心情から外出や近隣との付き合いが減り、自宅に

閉じこもりがちになるという悪循環が起き、社会的に孤立し生きる気力まで失っていた。

この女性のように、自分自身を放置・放任することを「セルフネグレクト」という。元甲南女子大学の津村智恵子氏は「高齢者が通常一人の人として、生活において当然行うべき行為を行わない、あるいは行う能力がないことから、自己の心身の安全や健康が脅かされる状態に陥ること」と定義している。

セルフネグレクトはすぐに命の危険にさらされるわけではないが、長い時間をかけて深刻化し、やがて孤立死に至る可能性が高いと言われている。

気持ちに寄り添う支援

ネットワークは、まず見守り推進員とともに本人の現状把握と情報収集を行った。そのうえで本人と面談、非常に拒否的であったが、健康状態が心配であると説得し、なんとか要介護認定を受け、介護サービスを導入する準備ができた。

次に福祉事務所や居宅介護支援事業所などの関係機関に働きかけ、ケース検討会を開催。女性への支援についての課題を整理し共有化した。

その後は女性宅の片付けに向けて、関係機関と連絡をとりながら女性の説得を続けた。

女性との面談を繰り返すごとに、頼れる身内はなく、金銭的な余裕もない、また自分の家の状態を近所に知られるのが嫌だという本人が抱える不安がわかってきた。

ネットワークは女性の気持ちを尊重し、大学生ボランティアの協力による片付けを提案。これをきっかけに女性はゴミを片付けることを決心した。

■ ネットワーカーは調整役

ゴミを片付けることが決まりネットワークは市環境部局への協力依頼や大学へのボランティア募集を行うとともに、女性への支援に対して協力的な自治会役員と近隣住民、関係機関が集まる調整会議を開催した。

この会議では、ゴミを片付けたあとの対応などが相談された。特に自治会役員と近隣住民には、女性の身体状況を理解してもらったうえで、今後の声掛けやゴミ出しなどの協力を依頼した。

多くの調整を重ね大学生ボランティアと市環境部局、あんしんすこやかセンター職員、ネットワークを含む区社協職員で女性宅の玄関と6畳2間、台所の片付けが行われた。

初回の片付けで出たゴミの量はパッカー車2台と軽トラック1台で1370kgにもなった。

■ 前向きに生きる

自宅がある程度片付いたことで、女性の表情は明るさを取り戻した。衛生状態が良くなったことで女性に対する近所の厳しい態度も和らいできた。

ネットワークは、再びゴミ屋敷状態にならないように、女性に医療機関を受診し病気の治療を行うとともに、介護サービスを利用することを勧め、同意を得た。

また、自治会役員と近隣住民による声掛けとゴミ出しも行われ、女性が再び地域の中で暮らす条件が整った。

■ 支援のポイント

市環境部局とあんしんすこやかセンター、近隣住民、ボランティアが個々の役割に応じてタイミングよく支援を行う調整をしたことで、スムーズにゴミを片付けることができた。

実際にゴミを片付ける際には、必ず本人の目の前で、同意を得ながら捨てる物をゴミ袋に入れていったことが信頼につながった。

ネットワークの視点

近所に知られることが恥ずかしいという女性の気持ちを尊重することで信頼関係を築くことができた。ゴミを片付ける際には、本人にも確認してもらい、了解を得て廃棄した。

参考文献：岸恵美子著「ルボ ゴミ屋敷に棲む人々孤立死を呼ぶ『セルフネグレクト』の実態」(幻冬舎)



女性の自宅(片付け後)

～支援の経過～

- H24. 5 あんしんすこやかセンターから相談
現状把握・情報収集
- H24. 6 本人と面談
- H24. 8 ケース検討会
- H24.12 介護保険関係機関と地域住民を含
めた調整会議
ゴミの片付け
- H25. 1 医療機関の受診
介護保険サービスの利用開始
近隣住民によるゴミ出し支援等開始

外国にルーツを持つ人達を支援するための新たな仕組みづくり

【吾妻地区での取り組み】

中央区では平成23年度から地域福祉ネットワーク事業を開始したが、その初年度に吾妻地区をモデル地区に指定。地域で気軽に相談できる場として『何でもいうてや』と名付けた相談窓口のほか、そこに寄せられた様々な課題を解決するために定期的に地域福祉ネットワーク会議を開催している。



吾妻地区大安亭市場

中央区の特徴

中央区は人口130,136人のうち11,489人が外国人であり、これは人口の約8.8%にあたる。神戸市全体の外国人の割合が約2.7%であることと比べるとその多さがわかる。*1

その国籍は101カ国にわたり、中国籍、韓国籍、インド籍の順に多い。

古くから神戸に居住されている方々とは別に、新たに神戸に来られたいわゆる「ニューカマー」と呼ばれる方々の中には、文化や生活習慣の面で様々な“暮らしにくさ”を抱えておられる方がいる。

*1 平成26年7月末現在

外国にルーツを持つ子ども達への支援

吾妻地区の相談窓口『何でもいうてや』に、地域で外国人支援をしているボランティアから「日本に来たばかりの外国人の子どもの中には小学校の勉強についていけない子どもがいる。就学前から基礎的な勉強を教えられないか」という相談が入った。

早速、吾妻地区地域福祉ネットワーク会議に取りあげられ、関係機関によって協議された。当時吾妻地区には外国にルーツを持つ子ども達(以下、子ども達)への学習支援を行っている

場所はなく、賀川記念館が中心となって新たに活動を立ち上げることになった。

ネットワークが他区で外国人支援活動をしているNPOに依頼し、子ども達への学習支援のノウハウを提供してもらった。

こうして、平成25年11月から就学前の子ども達を対象にした「こべプレスクール『はいず』」が、その後同じく小学生を対象にした「学習教室『はいず』」が活動を開始した。

子ども達の居場所

『はいず』は学習支援の場としてスタートしたが、現在は学習だけでなく子ども達が安らげる居場所となっている。

『はいず』には同じルーツを持つ友達がいる、同じ言葉で話せる大人がいるということで、子ども達は週1回『はいず』に通うのを楽しみにしている。



「はいず」での学習の様子

子ども達の保護者にとっても、母語でコミュニケーションが取れるスタッフがいる『はいず』は心強い存在になり、様々な相談が持ちかけられるようになってきた。

見えてきた新たな課題

『はいず』スタッフからネットワークカーに相談が入った。2年前に日本に来たアフガニスタン籍の家族の母親(小学1年生と1歳の子ども有り)が、小学校から配られてくる手紙の内容が分からないので教えて欲しいと相談に来たのだ。その手紙は、台風が近づいているため警報が出た場合の対応について日本語で書かれたものだった。

小学校の担当教諭に連絡したが、個別対応は学校にも限界があるとの回答だった。教育委員会では、外国籍の子ども達への支援のため、小学校にその母語を話せるボランティアを派遣しているが、あくまで子どもに対しての支援であり、保護者宛の手紙をすべて翻訳することには限界があった。

また、この家族の近隣住民からの情報によると、母親は近くの公園で子ども達と遊んでいる姿は見かけるが、近所の方との付き合いはなさそうとのことだった。

ネットワークカーはこの家族に対する支援を検討した。一見、母親からの相談内容は「学校からの手紙が読めない」だけだが、掘り下げていくと、母親が困りごとを相談するところがなく、日本語を学習する機会もない、また地域住民との交流がないという課題が見えてきた。

新たな仕組みづくり

ネットワークカーは、母親らが暮らす地域のふれあいのまちづくり協議会や民生委員児童委員協議会を中心に、小学校や関係施設、NPO団体などを巻き込んだ地域福祉ネットワーク会議を開催し、課題解決に向けた検討を行った。

具体的には、①賀川記念館が母親の相談先になる、②母親の日本語学習は神戸YWCAが担う、③母親が日本語を学習している間は民生委

員などのボランティアが子どもを保育する、④地域住民が外国人への理解を深めるため「やさしい日本語」研修会を開催する(ふれあいのまちづくり協議会と区社協が共催)、⑤小学校から母親への連絡のサポートとして小学校と神戸YWCAが連携する、以上の支援体制づくりを進めることになった。

支援のポイント

母親は関係機関と地域のボランティアの方々の支援を受けながら、少しずつ地域に馴染み始めている。

このように、個別課題について地域住民と小学校、関係施設、NPO団体などが課題解決に向けた連携をすることで、支援者側も顔の見える関係づくりができた。今後出てくる新たな課題に対しても、ネットワークを生かした支援ができるようになった。

ネットワークカーの視点

本人からの訴えだけでなく、課題を掘り下げて整理した。見えてきた制度の限界に対し、関係する機関等とのネットワークで課題解決に結びつけた。

～支援の経過～

- H25. 6 賀川記念館ワーカーから相談
本人との面談(課題の整理)
関係団体等への相談
- H25. 8 地域福祉ネットワーク会議開催
関係機関等の役割分担確認
民生委員へ相談
保育ボランティアを組織
- H25. 9 本人住所地のふれまち協に相談
- H25.10 住民を対象とした研修会開催
- H25.11 地域福祉ネットワーク会議で確認

スーパー閉店による高齢者の閉じこもりを解消する

【HAT脇の浜の概要】

HAT神戸は、中央区と灘区をまたいで阪神・淡路大震災後の復興事業として造られた大規模な集合住宅と商業エリアからなる新しい街。

HAT脇の浜は街の西側に位置し、東西に走る道路の北側の災害復興住宅と南側の分譲住宅などからなる。また、中央には高齢者福祉施設が配置されている。



災害復興住宅HAT脇の浜

スーパー閉店から閉じこもりに

県営・市営・URの災害復興住宅が並んでいるHAT脇の浜は、約1500世帯、2700人が暮らしている。高齢化率は40%を超えており、支援が必要な高齢者が多数居住している。

平成24年5月にURの災害復興住宅の1階にあったミニスーパーが閉店したため、それまでそこで買い物をしていた高齢者の生活の便が急に悪くなった。

HAT脇の浜から1 km圏内には大型スーパーや市場があるが、日常的に高齢者が買い物するには遠いため、買い物支援が必要になる高齢者が急増した。

買い物支援のためにケアプランを見直したり、新たな介護相談の増加や支援が必要な高齢者の閉じこもりが増えたことで、ケアマネジャーが該当地域を担当するあんしんすこやかセンターの見守り推進員に相談した。

見守り推進員が中央区社協へ相談し、ネットワークが中心になってこの問題に取り組むことになった。

ワークショップ開催

ネットワークはまず、地域の民生委員と友

愛訪問ボランティア、あんしんすこやかセンターに声をかけ、ミニスーパー閉店による地域の課題を考えるワークショップを開催した。

ワークショップでは、ミニスーパーの閉店が閉じこもりにつながるとは思っていなかったという意見もあり、車で移動できる世代が気づかなかった課題が明らかになった。また、関係者が話し合うことの重要性を再認識できた。

このワークショップを受けて、日頃見守りを行っている高齢者を対象に、民生委員や友愛訪問ボランティアが聞き取りアンケート調査を実施した。

アンケート調査には、「自分で買い物に行けない」「スーパーが閉店してから外出する機会が少なくなった」などの声が寄せられた。

調査結果から高齢者の閉じこもり傾向が確認され、民生委員と友愛ボランティアは外出機会が減った高齢者に対する地域活動への呼びかけを強化するなどに取り組むことにした。

新しい店舗誘致へ向けてのアクション

ネットワークは区役所を通じてワークショップとアンケート調査の結果をUR都市機構へ報

告し、新たな店舗誘致を要請した。

UR都市機構も、新しい街にあるHAT脇の浜住宅がよもや買い物が困難な地域であるという認識は無く、ネットワーカーらから要請を受け、はじめて気づかされたという状況だった。

その後、空き店舗に物品販売を行う店舗を誘致すべく事業者の募集が行われた。その際、ネットワーカーから支援が必要な高齢者に配慮した店舗づくりのため、地域住民や関係機関の意見を取り入れていただけないかと提案し、出店が決定したコンビニ関係者と民生委員児童委員協議会、友愛訪問ボランティア、あんしんすこやかセンター、区社協で話し合いが持たれた。

■ 高齢者に配慮した店舗

コンビニエンスストア開店前の話し合いでは、高齢者の希望で野菜や果物などの生鮮食品の品揃えを多くすること、地域行事を知らせるための掲示板を設置すること、店舗経営者と地域の関係者の話し合いの場を持つことなどが話し合われた。

当初、話し合いの場を設け、顔の見える関係づくりを進めたことで、地域の高齢者の買い物ニーズを店舗経営に反映できたとともに、店舗で認知症の高齢者を発見し、あんしんすこやかセンターへ連絡するなどの連携ができるようになった。

この店舗は現在もHAT脇の浜で営業を続けており、地域の高齢者の生活を支えている。

■ 支援のポイント

ミニスーパーが閉店してしまったことを「仕方ない」と諦めて終わるのではなく、地域の資源がなくなったという課題を住民間で共有し、さらにアンケート調査を実施することでその課題を確認することができた。

また、UR都市機構に対して働きかけた際には、ワークショップとアンケート調査を報告書にまとめ、高齢者の閉じこもりが増えることによ

る介護保険費用の上昇についても触れた。この“課題の見える化”の工夫もあり、高齢者に配慮した店舗という新たな資源の開発につながったと考える。

ネットワーカーの視点

「高齢者の閉じこもり」という福祉課題だけにとらわれず、福祉の視点を持って「まちづくり」を考えたことで、高齢者に配慮された新しい店舗の誘致という最良の結果につながった。



新たに誘致したコンビニの様子

～支援の経過～

- H24.5 あんしんすこやかセンターから相談
- H24.6 関係者を中心にワークショップによる課題共有
- H24.7 聞き取りアンケート調査の実施
調査の取りまとめ
- H24.9 UR都市機構に対する働きかけ
- H25.2 空き店舗に入るコンビニ業者と地域住民との会議
- H25.3 支援が必要な高齢者へのフォロー

不登校の子ども達の居場所づくり

【中高生福祉体験プレスクール事業】

平成25年1月、区内の高校3年生Aさんの保護者が不登校を心配して学校に相談、学校から児童館を経由して、区社協に相談があった。区社協ではAさんに学校以外の居場所を提供しようと、児童館と連携して児童館でのボランティア活動を調整した。

区社協は、Aさんの事例をきっかけに、翌年度から始まる地域福祉ネットワーク事業の一環として、青少年支援のため区内の児童館や社会福祉施設などで福祉体験を行う中高生福祉体験プレスクール事業（以下、プレスクール事業）を立ち上げることにした。

神戸市内で976人

文部科学省の定義によると、不登校とは「何らかの心理的、情緒的、身体的、あるいは社会的要因・背景により、登校しないあるいはしたくともできない状況にあるため年間30日以上欠席した者のうち、病気や経済的な理由による者を除いたもの」である。

神戸市内では、中学校で976人と報告されており、1中学校あたり平均9.57人の不登校生徒がいることになる。^{*1}

高等学校についての数値はないが、勉強や人間関係などの悩みにより不登校は生じていると思われる。義務教育ではないため学校の指導が困難で、長期化する前に自主退学などにつながっていることが想像できる。

^{*1} 参考:文部科学省 平成25年度学校基本調査(速報)

高校3年生 Aさん

プレスクール事業を立ち上げるきっかけとなったAさんは、神戸に転居してきたが、学校や同級生になじめず対人関係に不安を抱き学校を休みがちになっていた。

児童館・区社協が関わる中で児童館のボランティア活動をするようになったAさんは、児童館職員とは違うお姉さんの存在として子ども達に受け入れられた。Aさん自身も徐々に活動に

慣れ、子ども達に対して大人の目線でその時々に必要な声かけができるまでになった。

Aさんは現在大学生になっても児童館でのボランティア活動を続けており、長期休暇中には学生アルバイトとして働いている。

中学2年生 B君

区内の中学校の特別支援学級に通っていたB君は、上級生とのトラブルが原因で学校に対して恐怖心を抱くようになり、学校に行くことができなくなった。

保健室登校はおろか学校の門さえくぐることもできないB君だったが、特別支援学級の生徒が校外で行う合同作業学習とトライやるウィークには参加できたことから、学校と保護者はB君が校外で活動できる場所を探していた。

しかし、学校では適当な活動先の情報がなく困っていたところ、区社協からプレスクール事業の案内があり相談に至った。

事業の担当であるネットワークは学校と情報共有したのち、B君および保護者と面談した。高齢者施設で活動してみたいというB君の気持ちを尊重し活動先となる施設を選定。その後、施設や学校、B君・保護者との打合せ等を繰り返し、B君の活動が実現した。

■ B君が変わった

B君を受け入れたデイサービスセンターでは、当初利用者に危険が及ばないか、職員がつききりになることはないかなどが心配された。

ネットワークカーは施設が安心して受け入れできるよう確認を行い、B君は一般のボランティアと一緒に週1回程度の活動をするようになった。

現在も活動を続けるB君に対して、利用者からは孫のような中学生がいるだけで嬉しいと評判が良く、デイサービスセンター側も一般ボランティアと遜色ない活動ができているとB君を認めている。

また、B君も活動を続けるうちに、表情や態度がいきいきとしたものに変化した。今では将来の仕事の選択肢のひとつとして福祉施設での仕事を考えるようになっている。

■ 学校とのつながり

不登校の児童・生徒の保護者や学校関係者は、彼らが卒業後に社会や周囲の人々と関わっていけるよう成長することを願っているが、実際に人と関わる環境を用意することは難しい。

プレスクール事業はこの点を援助することができ、ネットワークカーが持つネットワークや調整力を生かして学校以外の場で児童・生徒が自己肯定感や自立心を育み、社会参加のきっかけを作ることができる事業である。

また、プレスクール事業をきっかけにネットワークカーと学校との繋がりができたことで、学校では対応しきれずに潜在化していた児童や家庭の問題や地域課題が見え始めている。

■ 支援のポイント

プレスクール事業が目指すのは社会参加だけでなく学校復帰のサポートである。

そのためには、児童・生徒に寄り添いながら、彼らが活躍できる居場所を社会福祉施設から地域、学校へと拡げていく支援が必要である。

あわせて学校との繋がりを強化し、不登校に限らず様々な相談が持ち込まれるよう信頼関係を築いていかなければならない。

ネットワークカーの視点

- 不登校生の気持ちに寄り添う
- 今までに接点のなかった関係機関を結びつける



児童館での活動の様子(イメージ)

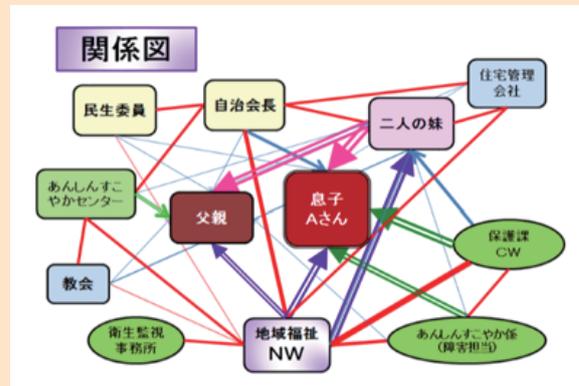
～支援の経過 B君の場合～

- H25.10 中学校から相談
中学校と情報交換
- H25.11 不登校生徒宅に訪問
保護者、B君、担任を交えて希望を確認
- H25.12 デイサービスセンターに相談
- H26. 1 デイサービスセンターで見学と打ち合わせを実施
- H26. 1 B君、試験的に活動
- H26. 2 B君、試験的に活動(2回目)
B君、継続的な活動開始
- H26. 7 関係者で現状の活動を評価

引きこもり中年男性の再スタート

【対象世帯の概要】

- 父親(78歳)と息子(54歳)の二人暮らし
- 住居は郊外の公営住宅で父親の年金だけで生活している
- 息子は約10年間引きこもり状態にあり、父親は歩行が不安定であるが、買い物などの家事すべてを担っている



ゴミの中で暮らす父子

住宅周辺で何度も転倒している父親の身体状況を心配した近隣住民が自治会長に相談し、自治会長からあんしんすこやかセンターに相談が入ったことが始まりだった。

あんしんすこやかセンターの職員が訪問したところ、父子が住む住居は大量のゴミとゴキブリであふれており、近隣住民は悪臭に悩まされていた。また、同居の息子は約10年もの間、引きこもり状態であることがわかった。

息子は5年前の母親の葬儀を最後に外出しておらず、父親は足腰が弱っており歩行が不安定で危険な様子だが、買い物など一切の家事を担っていた。県内に娘が2人いるが、息子(兄)の暴言・暴力が原因で以前から関係が悪く、母親の死後は疎遠になっている。

複合的な課題を抱えている世帯であることから、あんしんすこやかセンターだけでは対応困難と判断し区社協へ相談が入ってきた。

支援の壁

父親は介護サービスの利用を拒否し、住居環境の悪さや息子の引きこもりのことは特に問題だと認識していなかった。既存のサービスは当事者からの申請や相談・了解があることが基本

になるため、支援の手が入りにくい状況だった。

介護サービスについては、あんしんすこやかセンター職員とネットワークが説得して申請することができたが、他の問題については一向に解決には向かわなかった。

そんな時、父親が元気だった頃に地域の教会に通っていたことがわかった。

家族関係の再構築

父親に通っていた教会に協力を求め、教会とあんしんすこやかセンター、ネットワークの三者でケース検討会を開催した。

当初、教会は個人情報の提供などの協力に積極的ではなかったが、話し合いののち教会から疎遠の娘に連絡をしてもらった。その後娘を含めた四者でケース検討を行うことができた。

それを機に2人の娘が父親と息子(兄)に関わるようになり、状況が動き始めた。

娘に促された父親が息子の引きこもりのことを区役所へ相談し、後日区役所の嘱託医と精神保健相談員が息子に対する訪問面談を行い息子の精神状態について助言を行った。

娘との関係が再構築され始めた頃、父親は足の手術のため、長期入院することになった。

急遽、娘と自治会役員、民生委員、住宅管理

会社、ネットワーカーで当面ひとり暮らしとなる息子の支援および退院後の父親の介護についてケース検討会を開催した。

検討会後にネットワーカーが自治会役員とともに息子と面談し、今後の生活の相談のために区役所へ行くことを勧めた。長年外出をしていなかった息子は髪や髭、手足の爪が伸び放題という状態で、当初ネットワーカーらを警戒していたが、父親の入院や今後の生活への不安から区役所への相談を決意した。

後日息子は、娘と自治会役員、住宅管理会社、ネットワーカーが同席の上で、区役所にて生活保護の相談を行った。

■ 再スタートへ

息子への支援について、自治会役員をキーパーソンとし、情報を共有しながら娘との協議を重ねた。また、区役所内の関係部署と連携して支援できるよう、ネットワーカーが各部署との相談や調整を繰り返し行った。

父親の年金のみの生活で経済的なゆとりはなかったため、息子の生活保護の受給が決定し、同時期に父親の退院後の施設入所も決まった。父親の施設入所後、周囲の勧めで息子が区内の民間住宅へ転居することになったのを機に、ネットワーカーは娘に協力し、清掃業者との調整を行い、住居の片付けがなされた。

現在息子は、生活保護ケースワーカーの援助を受け、定期的に通院しながら引きこもり状態にならず、転居先でひとり暮らしを続けている。

■ 地域住民のかかわり

自治会役員をはじめとする近隣住民は父子の生活を心配してはいたが、関わるきっかけがなかった。しかし、あんしんすこやかセンターに相談してからは、積極的にネットワーカーら支援者に協力してくれた。

過去に暴力を受けたことで関係が悪く疎遠になっていた兄と妹の間をつなぎ、ケース検討会や区役所に同行することが問題解決に向け

て家族の背中を後押しすることになった。

また、息子が転居するまでの間、安否確認やゴミ出しの際の声掛け、生活の様子を娘に伝えるなどの支援を行った。

■ 支援のポイント

問題が複合化しているため、ネットワーカーが地域の方々の相談の窓口となるとともに、それぞれの関係機関と情報を共有し、支援が円滑に進むように調整役を担った。

自治会役員との情報共有は、個人情報保護の観点から難しい場合もあるが、今回については父子を支援する協力者と位置づけ、情報共有のうえ、意図的に関わりを持ってもらったことが課題解決へつながった大きな要因である。

ネットワーカーの視点

娘と自治会役員、民生委員などが参加したケース検討会では、これまでの父子の生活のことで娘を責めることがないよう事前に参加者に確認した。そのため、皆が心配している想いが前提となり検討会が前向きに進んだ。

～支援の経過～

- H25.4 あんしんすこやかセンターから相談
ケース検討会①
介護保険申請
ケース検討会②
嘱託医による診断
- H25.5 父親が入院
- H25.6 ケース検討会③
生活保護の相談
生活保護受給が決定
- H25.7 息子の引越しと居宅の清掃準備
- H25.8 息子の引越し
居宅の清掃

地域福祉ネットワーク一斉座談会

進行：神戸市社協 森貞 拓郎

出席者：中央区社協 棚野 恭範 / 西区社協 藤田 裕
東灘区社協 鎌田 あかね / 北区社協 小林 勇人

ネットワークの
想いを探る

「制度の狭間にある問題」とは

森貞：制度や既存のサービスでは解決できない複合化した福祉課題や、制度の狭間にどう取り組んでいくのか。それが皆さん、地域福祉ネットワークの大きな役割であり使命です。平成25年度までに配置された4名のネットワークの皆さんに、活動への想いをお聞きしていきたいと思います。まず、取り組みを進める上で大切にしている視点や何にポイントをおいているのかお話しください。

棚野：当事者が課題とっていないようなこと、訴えたくても、相談したくてもどこに相談したらいいのかが分からないようなこと、そういうことの中に制度の狭間という問題が隠れていると思っています。それをネットワークが関係する皆さんと一緒に一つひとつ課題を掘り起こしていきながら取り組んでいく必要があると思います。

鎌田：表に出ている課題とは、例えば、臭いであったり、ゴミであったり、変な人がいるといった周りの人が困っていることです。周りが迷惑をしているという状況は、当事者もきつと生きづらさを抱えています。生きづらさの原点を見ても、福祉的な問題が潜在していることが多いように思います。それをいかに表に出し、整理し、関係機関につないでいくかだと感じています。当事者や周りが諦めてしまっていることを、ネットワークが課題を整理して、当事者や地域住民を主体としながら、専門職にどれだけ協力してもらおうのかを考えていくことが大事だと思います。

藤田：当事者は自分からSOSを発信できないことが多く見られます。その表に出にくいSOSに気づいた周りの人が見て見ぬふりをするのではなく、『これは問題だ』『何とか助けてほしい』ということをネットワークや社会福祉協議会（以下、社協）に発信し、相談できる仕組みづくりが必要ではないかと思っています。そのために、民生委員・児童委員をはじめとする地域の方々と普段から様々なことで関わりを深めていることで、いつでも社協に相談してもらえる関係ができるのではないかと思います。もうひとつは、家族や親戚とのつながりが少ないことが孤立の始まりの可能性があるととも考えています。疎遠になっている家族や親戚が関わることで対応が進展することもあるので、その点を気にして取り組んでいます。

小林：北区社協独自の「中高生福祉体験プレスクール事業」（以

下、プレスクール事業）を進めながら不登校の中高生と関わっています。不登校の生徒の受入れ施設、例えば教育相談所は市内に8箇所ありますが、そこに通っていない生徒もたくさんおり、そのような生徒のことは学校側も把握しているけれどもなかなか打つ手がないという状態のようです。そこに『制度の狭間』を感じ、プレスクール事業を立ち上げました。プレスクール事業（施設や地域でのボランティア活動）に参加した中高生は、「ありがとう」や「よく頑張ったね」と言ってもらえる体験をすることで自己肯定感を高め、人との関わりができるようになっていきます。学校へ復帰できることが一番いいのですが、いずれ社会に出た時に周りの人たちと良好な関係を作っていけるように、成長するきっかけとなれば更にいいなと考えています。

ネットワークのやりがい

森貞：ネットワークとして取り組む中で、やりがいを感じることはどんなことでしょうか。

藤田：諦めが希望に変わる瞬間に人は動き出すような気がします。今までいろいろな窓口で相談したけれど進まずに諦めかけていたことが、ネットワークが関わったことで当事者が希望を見付け、動き出した瞬間を見た時には、すごくやりがいを感じます。



東灘区社協：鎌田

鎌田：ゴミ屋敷の片づけに取り組んだ時に、「何しに来たの」「放っておいて」という状態からスタートした方が、今では医療や介護サービスを受け入れ、服装が変わり、表情も変わり、前向きに生きていらっしゃる様子を見ると、本当に支援して良かったと思います。私たちの役割は、目に見えていることを解決したらいいだけでなく、当事者がどうやったら地域に包まれて暮らしていけるのかという視点で考えていくことが大切だと思っています。

棚野：課題を抱える当事者のところや地域に赴き、直接お話をするとところだと思います。そして、地域の皆さんが課題だと認識した上で、それを解決するための新たな方策と一緒に考えていくことに携わっていきます。新たな仕組みを創ることは、とてもやりがいがあります。また、地域の皆さんや関係する専門職の皆さん

んが、これはネットワーク事業で取り組むべき課題だと考え、私に関わりを求めてくるということも徐々に出てきています。それもこの事業でのやりがいのひとつだと思っています。



北区社協：小林

小林：私も、ご本人の心の変化に出会った際にやりがいを感じます。関わった当初は言葉も少なく無表情だった生徒が、活動を続けているうちに表情が豊かになっていきます。プレスクール事業を選んだのは本人なのですが、そこから前に進むための選択肢を増やして、少し後押しをすることで当事者が前向きに変わっていく。そんな場面に立ち会えることにすごくやりがいを感じます。

社会福祉協議会が事業を実施する意義



神戸市社協：森貞

森貞：ネットワーク事業はひとつの区から始まり4年で7区に広がってきました。区によって取り組みは違いますが、事業を実施する区が増えていくことでノウハウを共有できる等、事業の充実が期待できますね。

鎌田：仲間がいれば悩んだ時は相談することができます。それはネットワークも同じです。それぞれの個性や地域の特性は

違って参考になることが多くあると思います。月1回の他区との連絡会などで、事例にどう取り組んでいるのかをもっと掘り下げて話せたらいいと思います。

棚野：神戸の社協は昔から様々な地域課題に関わっていたのですが、震災後は復興や高齢者の見守りなどへの支援が増えてきました。ネットワーク事業を実施する区社協が増えている今だからこそ、原点に立ち返って社協の本来の役割は何なのかを踏まえて、みなさんと一緒に考えていく必要があると思います。

森貞：確かに、社協のこれからの個別支援や地域支援の方向性を見つめ直す時がきていると思います。ネットワークひとりだけで様々な課題を解決に導いていくのは困難です。だからこそ、区社協全体で社協の相談支援の機能を活かしながらネットワーク事業を行うという体制が必要です。

小林：北区では担当エリアの地域福祉活動コーディネーターと一緒に考えながら取り組んでいます。事例に応じて区社協の他の職員と連携しているので、もう少し視点を広げて区社協の様々な事業との関わりを意識していかなければと感じています。

藤田：区社協の中でネットワーク事業が浸透してきたと感じるのは、ボランティアセンターに入ったニーズを「これはネットワークの視点ではどうでしょう」とか、生活福祉資金の相談でも「専門機

関につなごうと思いますが、どうつなぐのがいいでしょう」とか、複数の職員で関わるが増えたことです。ネットワーク事業の本来の意味が出てきているのではと思います。

これからの取り組み目標

森貞：事業に関わってきた年数は違いますが、これから何に重点を置いて取り組んでいこうと考えているのか教えてください。

棚野：ひとつは地域住民、関係機関、専門職の方々を行う『地域福祉ネットワーク会議』を広めていくことです。個別のニーズに対しても、地域のニーズに対しても会議を持ち、ニーズの解決に向けた取り組みと一緒に考えていく必要があります。それから、区社協や区役所の中の連携も大事ですが、地域でネットワーク的な動きをしていた



中央区社協：棚野

だけの協力者を発掘し、育成していくことも重要だと思います。

鎌田：今までですと、専門職につなぐことができれば解決できたと思うことが多かったのですが、ネットワーク事業を進める上では、地域の方に一緒に考えてもらう、地域で支え合っていくことに重点をおいています。地域の方にご理解いただいて、少しでも意気を感じて動いていただける方を地域の中に増やすことが課題だと思います。



西区社協：藤田

藤田：地域の方々と話をしていくと、制度の縦割り等のデメリットに対する批判になることがあるのですが、反対にそのデメリットを克服するための地域からの協力案を引き出せる役割でありたいと思っています。地域の方々の地域をよくしたい、住みやすくしたいという強い思いを理解したうえで、役割分担やお互いにできることを考えていき

たいと思います。そこからネットワークの協力者が出てくるのだらうと思っています。

小林：地域福祉ネットワーク事業1年目は関係機関に周知していくことに力を入れました。2年目である今年度は、いただいた相談に丁寧に対応し、実績を積み重ねていくことが重要だと考えています。北区社協独自のプレスクール事業も2年目となり、直接生徒と関わっている現場の先生方にも事業の説明をさせていただきましたので、相談が増えてくると考えています。

森貞：みなさんが熱い思いをもって取り組んでいることが良く分かりました。これからも当事者や地域に寄り添いながら、市社協と区社協が力を合わせて、みんなで支え合うことのできる“やさしいまち”を増やしていきましょう。

社会的な孤立に挑む 地域福祉ネットワーク
— 「地域福祉ネットワーク事業」の取り組み事例集 —

平成26年10月

社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会

〒651-0086 神戸市中央区磯上通3丁目1-32

電話：078(271)5317 FAX：078(271)5366

E-mail：tiiki@with-kobe.or.jp

URL：http://www.with-kobe.or.jp
