

平成24年度セーフティネット支援対策等事業費補助金(社会福祉推進事業分)

コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)

調査研究事業

報告書

平成 25 年3月

株式会社 野村総合研究所



# 目次

<b>I. 調査研究の概要</b>	<b>1</b>
1. 調査研究の背景と目的	1
2. 調査研究の流れ	2
<b>II. 都道府県段階での取り組みの実態把握</b>	<b>5</b>
1. 調査概要	5
2. 先行する都道府県・都道府県社会福祉協議会へのヒアリング	6
1)ヒアリング結果	6
(1)秋田県社会福祉協議会	6
(2)東京都社会福祉協議会	8
(3)大阪府	10
(4)島根県社会福祉協議会	12
(5)香川 CSW 実践研究会(香川県社会福祉協議会)	14
2)ヒアリング結果まとめ	16
(1)CSW(地域福祉コーディネーター)の配置にあたっての考え方	16
(2)CSW(地域福祉コーディネーター)が対象とする案件・テーマ	17
(3)CSW(地域福祉コーディネーター)の役割	18
(4)CSW(地域福祉コーディネーター)の養成・研修	19
(5)CSW(地域福祉コーディネーター)の課題	20
3. CSW(地域福祉コーディネーター)の養成研修の実施状況把握	21
1)把握の方法	21
2)CSW(地域福祉コーディネーター)の養成研修の実施状況まとめ	22
<b>III. 市町村段階での取り組みの実態把握</b>	<b>24</b>
1. 調査概要	24
2. 先行する市町村・市町村社会福祉協議会へのヒアリング	25
1)ヒアリング結果	25
(1)東京都 練馬区・練馬区社会福祉協議会	25
(2)東京都 立川市社会福祉協議会	27
(3)富山県 氷見市社会福祉協議会	29
(4)静岡県 富士宮市地域包括支援センター	31
(5)愛知県 高浜市・高浜市社会福祉協議会	33
(6)大阪府 堺市・堺市社会福祉協議会	35
(7)大阪府 豊中市社会福祉協議会	37
(8)大阪府 岸和田市	39
(9)島根県 松江市社会福祉協議会	42

(10) 島根県 出雲市社会福祉協議会	44
(11) 島根県 隠岐の島町社会福祉協議会	46
(12) 香川県 琴平町社会福祉協議会	48
(13) 大分県 中津市	50
(14) 沖縄県 浦添市社会福祉協議会	52
2) ヒアリング結果まとめ	54
(1) CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割	54
(2) CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準	54
(3) CSW(地域福祉コーディネーター)の資格・要件	57
(4) CSW(地域福祉コーディネーター)配置の効果	57
(5) CSW(地域福祉コーディネーター)の課題	57
<b>IV. 「コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)についてのアンケート調査」</b>	<b>58</b>
1. 調査対象抽出にあたって	58
1) 調査対象抽出の流れ	58
2) 調査対象サンプルの概要	59
2. アンケート調査結果	60
1) 調査概要	60
(1) 調査方法・調査時期	60
(2) 分析方針	60
2) 調査・分析の結果	62
(1) 機関・団体の概要	62
(2) CSW の体制・概要	64
(3) CSW の業務概要	75
(4) CSW の育成や養成研修	79
(5) CSW の活動・連携	85
(6) CSW の課題・計画	102
<b>V. 今後の CSW(地域福祉コーディネーター)の要件・配置・養成に向けた考察</b>	<b>109</b>
1. CSW (地域福祉コーディネーター) の役割と求められる要件	109
2. CSW (地域福祉コーディネーター) 配置基準に関する考え方	110
3. CSW (地域福祉コーディネーター) 養成における示唆	112
<b>参考資料 「コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)についてのアンケート調査」調査票</b>	<b>113</b>

## I. 調査研究の概要

### 1. 調査研究の背景と目的

平成 20 年 3 月「これからの地域福祉のあり方に関する研究会報告書」において、地域福祉を推進するための環境の一つとして、下記の通り、「地域福祉コーディネーター」の必要性が明記された。

(地域福祉のコーディネーター)

- 住民の地域福祉活動は住民同士の支え合いであるが、時には困難にぶつかることや、住民では対応できない困難で複雑な事例にぶつかることもある。また、住民の地域福祉活動がうまく進むよう、住民間や住民と様々な関係者とのネットワークづくり、地域の福祉課題を解決するための資源の開発を進める必要もある。
- したがって、住民の地域福祉活動を支援するため、一定の圏域に、専門的なコーディネーターが必要である。このコーディネーターは、
- (1) 専門的な対応が必要な問題を抱えた者に対し、問題解決のため関係する様々な専門家や事業者、ボランティア等との連携を図り、総合的かつ包括的に支援する。また、自ら解決することのできない問題については適切な専門家等につなぐ
- (2) 住民の地域福祉活動で発見された生活課題の共有化、社会資源の調整や新たな活動の開発、地域福祉活動に関わる者によるネットワーク形成を図るなど、地域福祉活動を促進する
- などの活動を実施することが求められる。
- コーディネーターは、住民の地域福祉活動を推進するための基盤の一つであることから、市町村がその確保を支援することが期待される。

その後、厚生労働省地域福祉課では、「地域福祉活性化事業」において、「コミュニティソーシャルワーカー」の配置について補助事業を開始し、現在は「地域福祉等推進特別支援事業」において、原則として社会福祉士を配置した取り組みが行われているところである。

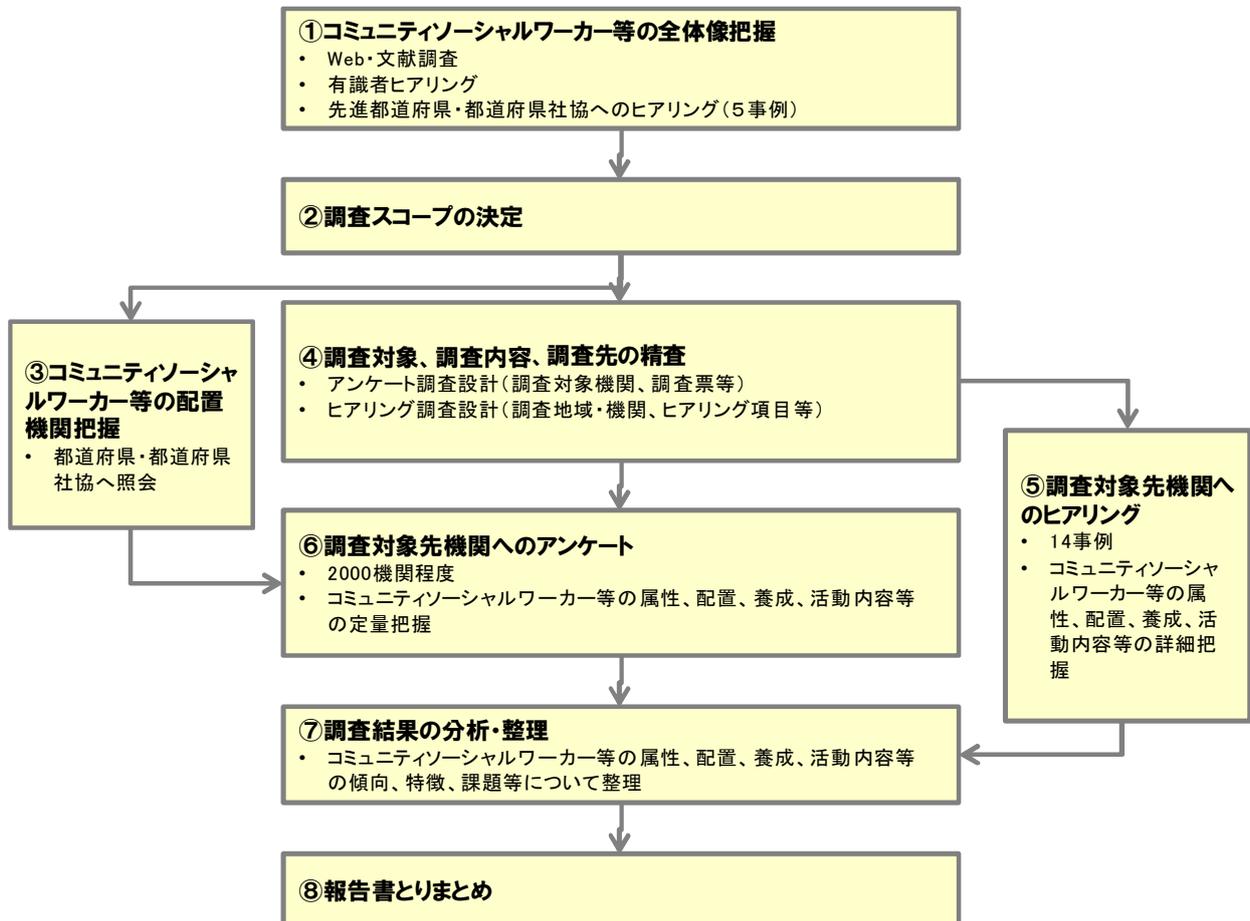
一方、都道府県段階では、大阪府において地域福祉支援計画に「コミュニティソーシャルワーカー」の養成と配置が位置付けられ、大阪府内の全市町村で養成と配置が行われている。また、秋田県、神奈川県、東京都、愛知県、島根県等では、都道府県社会福祉協議会を中心として養成研修が行われ配置が進んでいる。しかし、都道府県段階における取り組みは、それぞれが独自のカリキュラムで対象も異なる職員を対象に実施されている。

本調査研究では、地域福祉の専門職である「コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）」の属性、養成、配置及び役割・活動の実態を把握し、今後の地域福祉施策における専門職養成及び配置、役割設計の参考とすることを目的とする。

## 2. 調査研究の流れ

本調査研究は、図表 1 に示す流れにしたがって、実施された。

図表 1 調査研究の流れ



### ①コミュニティソーシャルワーカー等の全体像把握

全国の市町村における、コミュニティソーシャルワーカー、地域福祉コーディネーター、それらに該当する職員の呼称・属性、配置、養成、活動内容等を Web・文献情報を基に把握する。この際、地域福祉活性化事業におけるコミュニティソーシャルワーカー配置補助事業、地域福祉等推進特別支援事業実施地域を主な把握対象とする。

次に、有識者ヒアリングとして、神戸学院大学 総合リハビリテーション学部 藤井博志教授、日本福祉大学 学長補佐・社会福祉実習教育研究センター長 原田正樹准教授の 2 名の有識者より、コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)の果たすべき役割や各地の成功事例・その要因についてうかがった。

Web・文献調査、有識者ヒアリングを踏まえ、都道府県段階の取り組みを把握するため、コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)養成研修を実施している、先進的な都道府県及び都道府県社会福祉協議会に対して、ヒアリングを実施した。多様な主体で取り組んでいる／社協中心に取り組んでいる、都市部／非都市部といった観点から、秋田県、東京都、大阪府、島根県、香川県の計 5 事例

をヒアリング調査した。都道府県段階は、地域福祉支援計画の策定主体、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の養成研修主催者といった位置づけになり、個別の取り組み状況は、同じ都道府県下においても市町村によって異なる。そこで、本タスクにおいては、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の役割等を整理するとともに、「⑤調査対象先機関へのヒアリング」「⑥調査対象先機関へのアンケート」でポイントとなる項目の洗い出しに主眼を置いた。

## ②調査スキープの決定

本調査時点においては、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）として配置されているケースは全国的にも稀であり、社会福祉協議会、地域包括支援センター等に所属する職員が日常業務と兼務する形で役割を担っているケースが多い。

そのため、本調査研究においては、名称・呼称は問わず、「①小地域単位で担当し、②制度の狭間の課題も含めて、個別支援と地域の社会資源をつなぎ、③地域特性に応じた社会資源やサービスの開発を含めた地域支援を行う」という役割を担っている人をコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）と定義し、③以降のタスクを実施した。なお、定義の詳細は、「IV.「コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）についてのアンケート調査」 1. 調査概要 1) 調査対象抽出の流れ」にて記述する。

## ③コミュニティソーシャルワーカー等の配置機関把握

都道府県・指定都市社会福祉協議会地域福祉担当部（課）長に依頼し、②で決定した調査スキープ・定義に該当する機関（市町村社会福祉協議会、高齢者福祉施設、行政等）をリストとしてご提出いただいた。

NRI より各都道府県・指定都市社協に依頼するにあたり、全国社会福祉協議会地域福祉部、厚生労働省社会・援護局地域福祉課から調査協力の添書をいただいた。また、各都道府県・指定都市社協がリスト作成されるにあたっては、必要に応じて行政等に照会いただき、市町村社協のみならず、幅広い主体をピックアップいただいた。

また、機関リスト作成とあわせて、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）養成研修の実施状況についてのアンケートにもご協力頂いた。

## ④調査対象、調査内容、調査先の精査

本調査研究で定義したコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の所属機関向けアンケートの調査対象には、③で作成されたリストに加え、特定非営利活動法人日本地域福祉研究所で行っているコミュニティソーシャルワーク実践者養成研修を修了された方が所属されている機関・団体も含めた。また、地域福祉等推進特別支援事業・安心生活創造事業の実施市町村がリストアップされているかどうか確認した。結果的に、アンケート送付対象機関は 2,255 機関となった。アンケート項目については、本報告書巻末の調査票を参照されたい。

ヒアリングについては、都道府県社協ヒアリングや有識者ヒアリング等で先進事例として挙げた、市町村段階の取り組み機関・団体 14 事例に対して実施した。

#### ⑤調査対象先機関へのヒアリング

2012年9月から2013年1月にかけて、14機関(市町村、市町村社協等)へのヒアリング調査を実施した。対象としたのは、全国に先駆けてコミュニティソーシャルワークに取り組んでいる地域から近年取り組みをはじめた地域、行政主導で実施している地域から社協中心で実施している地域等、様々であるが、他地域に参考となる点がある地域をヒアリング対象とし、本報告書でも、その点を重視したとりまとめを行っている。

#### ⑥調査対象先機関へのアンケート

2012年12月、「コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)についてのアンケート調査」を郵送調査法にて実施した。調査票の発送は2012年12月4日(火)であり、実回収の最終締切は2013年1月15日(火)とした。

2,255件に発送し、回収は1,061件(回収率約47.1%)であった。

#### ⑦調査結果の分析・整理

⑥の「コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)についてのアンケート調査」結果を分析・整理するとともに、⑤ヒアリング結果とあわせて、考察を行った。考察の視点としては、コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)の役割と求められる要件、配置基準に関する考え方、養成における示唆といった点である。

#### ⑧報告書とりまとめ

以上をとりまとめ、本報告書を作成した。

## II. 都道府県段階での取り組みの実態把握

### 1. 調査概要

都道府県段階の取り組みを把握するため、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）養成研修を実施している、先進的な都道府県及び都道府県社会福祉協議会に対して、ヒアリングを実施した。ヒアリング先一覧を図表 2 に示す。

図表 2 都道府県ヒアリング一覧

ヒアリング先		ヒアリング日程
(1)	秋田県社会福祉協議会	9月5日
(2)	東京都社会福祉協議会	9月10日
(3)	大阪府	9月12日
(4)	島根県社会福祉協議会	9月4日
(5)	香川CSW実践研究会(香川県社会福祉協議会)	10月30日

また、本調査研究では、前述の通り、都道府県・指定都市社会福祉協議会地域福祉担当部に、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）養成研修の実施状況についてのアンケートにご回答いただいた。その結果を、3. CSW（地域福祉コーディネーター）の養成研修の実施状況把握 にて述べる。

## 2. 先行する都道府県・都道府県社会福祉協議会へのヒアリング

### 1) ヒアリング結果

#### (1) 秋田県社会福祉協議会

##### ①CSW(地域福祉コーディネーター)の配置にあたっての考え方

- 秋田県では、昭和 55 年から、補助事業「在宅福祉活動促進事業」にて、孤独死防止を目的に在宅福祉相談員を市町村社協に 1 名ずつ設置するなど、小地域ネットワーク活動が盛んであった。しかし、老人クラブ等の団体事務に追われ専門性が疑問視される課題や、在宅福祉相談員設置費補助金の廃止、市町村合併の中で、在宅福祉相談員という職名での職員配置は大幅に減少した。
- 一方で、ひきこもり、児童虐待など、生活課題が多岐に渡るようになり、これらにも社協として対応していかなければならないという考えから、平成 17 年度から地域福祉トータルケア推進事業が始まった。地域福祉トータルケア推進事業には、重点項目として CSW の養成を掲げている。
- CSW 養成研修を始めた時(平成 18 年度)は、市町村合併前の市町村数 69 は確保したいと考えており、それを上回る 154 名(うち社協 118 名)の修了者がいる(平成 24 年 9 月時点)。

##### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 財源がある都市部では、個別支援と地域支援をそれぞれ異なる人が行うことが可能かもしれないが、秋田県のような地方部では CSW が個別支援と地域支援の両方を行わなければならないのではないかと。個別支援については地域包括支援センター等との連携が不可欠である。
- 市町村ごとに CSW の呼び方は異なり、福祉活動専門員が CSW をやっている場合もある。
- 地元の地域包括支援センター、民生委員、福祉協力員(地域のボランティア)とは比較的連携できているのではないかと。(秋田県では、社協が包括支援センターを受託しているケースは少なく、25 のうち 3 つだけである。福祉協力員は 25 のうち 20 程度で配置されている。)

##### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の養成・研修

- 平成 17 年度より、県社協主催のコミュニティソーシャルワーカー養成研修を、日本地域福祉研究所に委託する形で実施してきた。
- 研修対象者は、市町村社協職員およびその他施設職員となっている。
- 養成研修の受講条件として、「地域のことを良く知っていて、住民からも知られている、40 歳前後の中堅職員」をイメージしており、条件を明記していたわけではないが、市町村社協に対しては口頭で伝えた。中には、在宅福祉相談員や合併前の福祉活動専門員だった人が含まれる。

- コミュニティソーシャルワーカー養成研修は、1年目に基礎編として年間で2日、2年目に応用編として年間で2日のプログラムである。
- 平成18年度以降の継続した研修実施により、修了者数が多く確保されたことから、平成24年度は、養成研修は実施せず、CSWのスキルアップに目を向けたスキルアップ研修を開催した。
- CSW養成研修修了者個人としては「個別の課題を見るようになる」「地域に入っていきようになる」などの変化が見られるが、社協での位置づけがはっきりしていないことで、現場で孤立するケースもある。そこで、島根県の修了者向け研修の取組みを参考にスキルアップ研修を企画した。
- スキルアップ研修の案内をするにあたり、修了者の現在の所属先を全て調べて、個人宛に案内状を送付した。
- なお、修了者の研究会は3年前よりあったが、会員数が伸び悩んでいた。最初の修了者が出る年(平成19年度)に研究会が発足していなかったことも理由の一つとして考えられる。
- 県社協としては、養成研修のテキスト以外に、CSWに関するマニュアル等は作成していない。

#### ④課題

- CSWの位置づけが社協の中でも明確でなく、社協として全面的に取り組むには至っていない。
- 市町村合併によってエリアが広がったことから、地域福祉課題や生活福祉課題が見えにくくなっている部分がある。

## (2) 東京都社会福祉協議会

### ①CSW(地域福祉コーディネーター)の配置にあたっての考え方

- 東京は、人口の流動性が高く、匿名性を求める傾向があるため、住民をベースにした地域福祉活動が育ちにくい側面があったが、ふれあいのまちづくり(国の補助事業)をきっかけに、都内でも小地域の福祉活動やネットワーク活動の取組みが進んできた。また、島しょ部や山間の小さな町村の地域の問題が存在する一方で、人口 50 万人規模以上の区市が多くあり、都市部が抱える問題が全国に先んじて表れる傾向がある。
- 東京都社協としては個別の小さな住民活動だけでなく、地域として総合的に高めていくことが重要と考え、地域の実情に応じた「新たな地区社協づくり」を平成 19 年度に提案した。地区社協は、住民が継続的に支え合いの活動を行う一定のエリアであり、町会・自治会に承認され、一定の連携をとっていることが望ましい。
- あり方研究会以前から、区市町村社協の中には小地域福祉活動に取り組む中で、地区担当制を敷いて住民の活動の活性化に取り組んできたところもあるが、他の業務との兼務であることから、町会自治会と顔をつなげるところまではできても、継続的に解決に向けて働きかけることは難しいことが多かった
- そこで、東京都下で、先駆的に、地域エリアを担当するコーディネーターやコミュニティソーシャルワーカーを配置していた立川市、西東京市、豊島区を参考に平成 22 年度に研究を行い、「地域住民からの相談を総合的に受け止め、地域にアウトリーチし、住民と共に問題解決にあたる専門職」の配置を提案している。
- 地域の福祉課題や生活課題を解決していくときに、地域包括支援センター、民生委員、行政の出張所等の福祉圏域が異なると、連携がしにくい。これを整備するのは区市町村(行政)が行うべきことと考える。地域福祉コーディネーターの配置基準は、それぞれの区市町村においてそれまでの社会資源や連携する機関等との関係などを踏まえて、適切なエリアを設定することになる。

### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 学者によってCSWの定義が異なるので、東京ではCSWとは言わず、「地域福祉コーディネーター」とし、社協の専門職とした。制度の狭間や孤立といった地域の問題に対してどう取り組むのが重要である。
- 地域福祉コーディネーターは、「個別支援の役割」「地域の生活支援システムづくりの役割」「地域で解決しえない問題を解決していく仕組みづくりの役割」の 3 つを担うことが期待されている。この 3 つの役割は、段階的に進むのではなく、循環するものである。
- 地域福祉コーディネーターは、対象問わず、ありとあらゆる相談を受け付ける。地域福祉が対象とするのは、狭間の問題であり、地域の中で多くの住民が問題と感ずることについて住民と一緒に考え解決に向けて動くことが、地域福祉コーディネーターの役割。

- 地域包括支援センターにはマニュアルがあるのに対し、社協の地区担当やコーディネーターは地域の歴史や住民の個別の事情を踏まえて対応する必要があり、対応をマニュアル化できない。社協は、地域支援に重点を置き、地域の問題解決における住民の主体性をどう育むかを重視して働きかけてきている。そのため、短期間では成果が現れにくい点がある。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の養成・研修

- 平成23年度より、地域福祉コーディネーター養成研修を基礎編、実践編に分けて実施している。
- 基礎編は半日から1日で、地域福祉コーディネーターについて理解を深めてもらうための講義である。実践編Ⅰは4日間で、個別支援、地域支援、記録のとり方と事例検討について講義と演習、実践編Ⅱは3日間(半日1単位で計6単位)で、既に地域福祉コーディネーターとして活動している人に同行し、観察型の実地研修を行う。平成24年度は立川・西東京・豊島区で、実施研修を受け入れていただいている。
- 基礎編は、地区を直接担当していなくても、社協職員として他職種との連携において知っておくべき内容であることから広く募集しているが、コミュニティーワークの基本理解がある人を対象としている。
- 今後、講座修了者を中心した事例検討等を行う研究会を発足予定である。

### ④課題

- 東京都は、地域福祉支援計画を作っていない自治体の一つで、都として地域福祉を直接に進めるというより、区市町村の主体的な取組みをサポートするというスタンスをとっている。東京都社協としては、各区市町村における地域福祉の推進において、東京都との一層の連携が必要と考えている。
- 地域福祉コーディネーターの活動における行政の課題を挙げると、例えば、庭木が伸び放題の家に関する問題では、その背景には、ご本人の障害や地域の中での関係の希薄化など様々な課題がある。この問題を解くためには、複数の機関や部署が関わることが求められる。このように、表に現れている問題としては制度の狭間であったり、複数の領域にわたる問題を解決するには、行政の縦割りを打破していくことが必要になる。そのために地域福祉コーディネーターの活動を支えるバックアップ機能やしくみが社協内、行政内、地域内に求められる。
- 地域福祉コーディネーターの取組みとして、問題解決のためのネットワークを作った事例は成果としてわかりやすいが、地域での仕組みの構築は、1~2年で成果が出ないので、評価が難しい。しかし、コーディネーターを配置するためには人件費財源の確保が不可欠であり、そのためには成果の可視化などのCSWの評価方法が課題である。

### (3) 大阪府

#### ①CSW(地域福祉コーディネーター)の配置にあたっての考え方

- 大阪府では、第1期地域福祉支援計画(計画期間:平成 15~19 年度)において初めて CSW を位置付け、平成 16 年度から CSW を配置する市町村に対する補助事業を開始した(平成 16~20 年度:CSW 機能配置促進事業、平成 21 年度~:地域福祉子育て支援交付金)。
- 地域において要援護者を早期に発見し、必要なサービスにつなぐなど適切な支援が行われるためには、まず民生委員・児童委員、校区福祉委員等による見守り・声かけ訪問を行い、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について解決に取り組むコーディネーターが必要であることから、市町村とともに地域福祉のコーディネーターである CSW の配置を進めてきた。

#### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 大阪府では、「市町村における CSW の配置事業に関する新ガイドライン(以下、ガイドライン)」にて、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」と定義している。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ている。
- 他の都道府県においては地域包括支援センターや社会福祉協議会、社会福祉法人が個別に対応していると考えられるが、CSW は体系的・総合的に対応しているという点に大きな特色がある。
- CSW は日常生活圏域(概ね小学校区)、サービス圏域(概ね中学校区)、市町村域それぞれで、様々な他機関とネットワークを構築し、連携している。
- ガイドラインでは、CSW の配置のパターンとして、「統一型」「多様型」「基幹型+多様型」「行政直営型」の4パターンを挙げているが、それぞれに長所、短所があることから、いずれの配置パターンを採用しても短所を是正することが求められる。
- CSW は概ね中学校区単位で配置を想定しているが、地域の実情による。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の要件

- ガイドラインでは、CSW の要件として、福祉現場で概ね 3 年以上の経験、社会福祉士の資格を所持、養成研修修了者、地域を良く知っているという 4 つを定めている。
- 当該自治体以外の CSW とのつながり、連携は CSW の資質向上にもつながると考えられることから、平成 23 年度より、府内を 4 ブロックに分けて、CSW ブロック別連絡会を立ち上げた。年 3 回程度実施しており、コンテンツは当番制で CSW 自らが作成して行っている。大阪府はオブザーバー参加している。

### ④課題

- CSW は、高齢者、障がい者、子育て中の保護者など対象を限定していないが、高齢者、障がい者に比べ、学齢期の子どもへの対応が弱い。CSW が学校・スクールソーシャルワーカーと連携している割合は低めだが、ひきこもりや発達障がいといった子どもに関する新たな課題が出てきているため、今後強化が必要である。
- 生活困窮者の増加に伴い、権利擁護事業など福祉サービスの分野によっては、サービスの供給が追い付いていない現状がある
- 支援を拒否している場合、適切な相談やつなぎの機関が見つけられず、対応が後手になっているケースが見受けられる。

※CSW については、大阪府 HP をご覧ください。

<http://www.pref.osaka.jp/chiikifukushi/csw/index.html>

#### (4) 島根県社会福祉協議会

##### ①CSW(地域福祉コーディネーター)の配置にあたっての考え方

- 島根県では、以前より小地域福祉活動を重視してきたが、より課題が小単位で個別化し、市町村社協に調整する人が必要なのではないかという考えから、平成 17 年度より養成研修を開始した。
- 島根県では、職種として CSW を配置しているのではなく、地域の課題解決の手法を学んでみたいという動機から研修を受けた人を CSW、コミュニティソーシャルワーク実践者という名称で呼んでいる。市町村社協の地域福祉担当の職員が、職員としての仕事もしながら CSW の手法を生かして活動しているのが実情である。
- 県社協が把握している人数は養成研修の修了者であり、実際に所属機関でどの程度コミュニティソーシャルワークに携わっているのかについての全体像までは把握していない。

##### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 「チームアプローチ」「個別の課題を地域の課題に普遍化」というのが、日本地域福祉研究所(養成研修の委託先)の CSW の理論である。
- 取り扱う課題は、社会との関係性をうまく作れないケースであり、高齢者はもちろんのこと、子育て中の母子が孤立しているケース等もある。
- 市町村社協レベルでは、福祉連絡会議でネットワークが形成され、その場で地域課題の共有がなされているケースもある。
- 島根県では、自治会単位での見守り活動が行われている地域が多く、市町村によっては CSW との連携も見受けられる。例えば出雲市においては、訪問員・支援員(一般の元気高齢者、ボランティア)から社協にいる CSW に情報が入り、CSW が民生委員・福祉委員等につなげるような流れが出来ている。
- 予算制約の点から、福祉活動専門員と役割が明確に切り分けられているわけではない。

##### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の養成・研修

- 島根県社協では、平成 17 年より、日本地域福祉研究所に委託する形でコミュニティソーシャルワーク実践者養成研修を実施し、個別地域の課題を地域全体の課題としてとらえる専門家養成を行っている。

- 養成研修は、年1回、前期2日間、後期2日間のプログラムであり、前期終了後、後期までに自身の抱える事例をワークシートに埋めてくる課題が課せられ、後期は持ち寄ったワークシートをもとにグループワークを行う。
- さらに、コミュニティソーシャルワーク実践者養成研修修了者を対象に、スキルアップのための強化研修(年1回の1日のプログラム)を実施している。
- 養成研修については、市町村社協の地域福祉に携わる職員はほぼ受講し終え、今後は、社会福祉施設からの研修参加者が増えることが予想される。
- CSW 間のネットワーク化を図るため、県社協が事務局となって「しまねコミュニティソーシャルワーク実践研究会」を組成している。

#### ④課題

- 人員配置のための予算が課題。地域課題が個別化してきている中で、行政側の CSW 配置への理解が進むことが重要である。一方で、市町村社協としても、お金がないから何もしないではなく、それでも実績を作っていくという姿勢が必要である。
- CSW 本人が支援現場で普遍化にあたってのジレンマを感じ、個別課題を抱え込んでしまっていることも課題である。個別課題は重たい内容であることが多く、個人情報等を連携すべき相手と共有することができずに抱え込んで、チームアプローチに至らず、せっかく学んだ CSW の手法を活動に活かさきれていない場合も多い。研修修了者が CSW を理解していても、周りが理解していなければ、同じ目線で話すことが出来ずに、CSW が孤立してしまう。

## (5) 香川 CSW 実践研究会（香川県社会福祉協議会）

### ①CSW(地域福祉コーディネーター)の配置にあたっての考え方

- 地域福祉コーディネーターについては、香川県においては、このような職名での人員配置ができていたわけではなく、地域福祉コーディネート機能を担うことが期待されている支援者のことを指す。ただ、地域福祉コーディネーターの役割は非常に重要で、各地域での配置の必要性が増していると考えられる。
- 基本理念は、「誰もが住みなれた地域で、その人らしく安心して暮らせる福祉のまちづくり、人づくり、ネットワークづくり」である。特に人づくりとネットワークづくりに24年度は重点を置いて取り組んでいる。
- ネットワークづくりに関しては、属性・分野にこだわらない多職種・多機関の職員どうしの“顔の見える関係づくり”を重視している。一機関だけでは対応できない複雑な要因を抱えたケースが増え、それら地域での課題を解決するため、関係機関や地域住民を巻きこんで新たなしくみや社会資源を創り出していくためのソーシャルワーク機能を果たせる職員を育成することが県社協の役割と考えている。

### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 地域福祉コーディネーターの役割は
  1. 既存の公的な制度のはざまにある支援を必要とする人々への個別対応とその中で地域課題に気づくことである。
  2. 支援を必要とする人および家族を支えるために、適切なアセスメントを行い、本人およびその家族、また地域のストレングスを生かした支援方法を考えることである。そして、今ないサービスや社会資源を地域で創っていくことでもあると考えている。
  3. 個別課題・ケースごとに適切な関連機関を召集し、連携による支援のコーディネートを行うことと、地域でのソーシャルサポートネットワーク(家族、親族、友人、隣人、同僚、ボランティア、民間サービスなどの支援者)の形成を行っていくことである。
- 地域課題を解決するためには、ニーズキャッチも含めて、専門職員だけでは対応が難しい。そのため、支援に関わる地域での人材を増やし、継続できるしくみを創って支援していくことが求められている。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の養成研修

- 平成19年、20年の2ケ年で養成研修を実施し、平成21,22年度は実施していないが再度平成23,24年に養成研修を実施した。CSWの養成の必要性を感じたり、広がりスキルアップの機会を求めたりする専門職の声に応えられるプログラムを用意した。
- 研修対象者は、地域福祉活動の実践に携わっている5年以上の経験がある方。社協職員、包括職員が中心となっているものの、近年、社会福祉施設等職員、病院職員、児相職員、スクールソーシャルワーカーなどの参加も徐々に増えてきている。様々な職種・機関の専門職の方々にもコミュニティソーシャルワークの必要性が認識されてきた。

- 研修は、講義に加えて、グループ演習を重点的にかつていねいに行っている。基本的な CSW の概念や理念を学び、演習では、個別・地域アセスメントの視点と手法、支援計画作成手法など、支援に必要な考え方、マインド、スキルをトータルで学べる研修となっている。日程は 2 日間で運営している。
- 23,24 年度の CSW 実践者養成研修修了者を対象に、「CSW 実践者スキルアップ研修」を 24 年度は行った。参加者自身のもつ事例ケースをもとにアセスメントから支援のプランニングまでをそれぞれが行い、グループで共有し評価し合った。丸一日の研修で、修了者は 19 名。
- 平成 24 年度に、香川県が独自で「一人暮らし高齢者等対策事業」として「地域支え合いアドバイザー養成(スキルアップ)研修」を実施した。参加者は、地域福祉実践に係る実務経験 5 年以上または地域福祉実践者養成研修を修了している人が対象。この研修で養成されたアドバイザーが、実際に地域で活動を行い、様々な課題に直面している“地域支え合い活動リーダー(住民)”などへの助言・支援を行うことを目的としている。

#### ④課題

- 地域間の知恵の共有が課題となっている。
- 現在地域ブロック別の研修を実施している。県内 6 ブロックの地域での取り組み内容やケースを共有することで他地域でも参考にできる。24 年度には、ブロックでの取組成果や気づきをまとめた成果物を作成した。25 年度以降は、実際のブロックで実践した事例をとりまとめて「地域福祉活動実践事例集」として作成していきたい。

## 2) ヒアリング結果まとめ

ヒアリング結果とりまとめの視点抽出のため、本調査研究におけるコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の定義を要素分解した（図表 3）。（1）配置にあたっての考え方、（2）対象とする案件・テーマ、（3）役割、という 3 つの要素に加え、都道府県段階の取り組みとしての（4）養成・研修、（5）課題、について、ヒアリングから得られた情報を以下に整理した。

図表 3 本調査研究における CSW（地域福祉コーディネーター）の定義の要素分解

コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の定義	要素
名称・呼称は問わず、	
「①小地域単位で担当し、	→ (1) 配置にあたっての考え方
②制度の狭間の課題も含めて、	→ (2) 対象とする案件・テーマ
個別支援と地域の社会資源をつなぎ、	
③地域特性に応じた社会資源やサービスの 開発を含めた地域支援を行う」	→ (3) 役割
という役割を担っている人	

### (1) CSW（地域福祉コーディネーター）の配置にあたっての考え方

先進地域におけるコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）を配置するまでの経緯としては、小地域福祉活動が高まる中で、それを後押しするような補助事業等が実施され、名実ともに体制が整備されてきたという流れが多い。例えば、秋田県では、昭和 55 年からの「在宅福祉活動促進事業」において市町村社協に 1 名ずつの在宅福祉相談員を配置してきたという土壌があり、それを受けて、平成 17 年以降の地域福祉トータルケア推進事業での CSW 養成につながってきている。また、東京都では、ふれあいのまちづくり事業（平成 3 年度に創設された市区町村社会福祉協議会が実施する国庫補助事業）をきっかけに、小地域の福祉活動やネットワーク活動の取り組みが進んできた。大阪府では、第 1 期地域福祉支援計画（計画期間：平成 15～19 年度）において CSW を位置づけ、平成 16 年度から CSW 配置のための補助事業を実施してきている。

では、実際にコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）を配置するにあたって、どのような基準が設けられているのか。最終的な人員配置の意思決定は市町村に委ねられているが、都道府県段階においても、ある程度の目安を持っている。例えば、秋田県社会福祉協議会においては、養成研修実施にあたって、市町村合併前の市町村数を県下で必要な養成研修修了者数だととらえていた。これは、前述の地域福祉トータルケア推進事業における階層の考え方からすると、旧市町村単位は、市町村社協支所の単位であり、中学校区に等しい。<sup>1</sup> また、全国に先駆けて CSW 機能配置促進事業を実施し

<sup>1</sup> 社会福祉法人秋田県社会福祉協議会「地域福祉トータルケア推進事業実践報告書」平成 20 年 3 月

できた大阪府では、「市町村におけるCSWの配置事業に関する新ガイドライン(以下、ガイドライン)」において、「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。」としている。<sup>2</sup>

## (2) CSW(地域福祉コーディネーター)が対象とする案件・テーマ

本調査研究においては、「制度の狭間の課題も含めて」という文言を定義に含めているが、大阪府のガイドラインでは、制度の狭間の事案を以下の通り定めている。

＜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

今回のヒアリングにおいても、コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)の必要性が認識され始めた背景として、ひきこもり、児童虐待といった、新たな生活課題が顕在化し、それらの課題に直接対応する公的な制度が存在しないということが挙げられた。また、これらの課題を抱える要援護者は、社会との関係性がうまく作れない場合が多い。

“制度の狭間”という文言を用いてはいるが、その意味は、制度に該当しない、という直接的な意味の他に、既存の行政の役割分担・公的な制度に照らし合わせると複数の機関・部署にまたがるために、どの制度にもつながらない、という意味もある。そのため、コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)が対象とする案件・テーマは、件数の偏りはあるにせよ、スタンスとしては、対象・案件・テーマを限定せず、ありとあらゆる相談に対応するのが本来の趣旨に合致している。

なお、大阪府へのヒアリングでは、学齢期への子どもへの対応の弱さが指摘された。実際に扱っている案件・テーマの対応件数は、IV.「コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)についてのアンケート調査」にて把握しており、最も多く対応しているのは「高齢者の問題」次いで「障害者の問題」となっており、「教育・子育て関係の相談・支援」への対応件数は少なくなっている(図表39)。

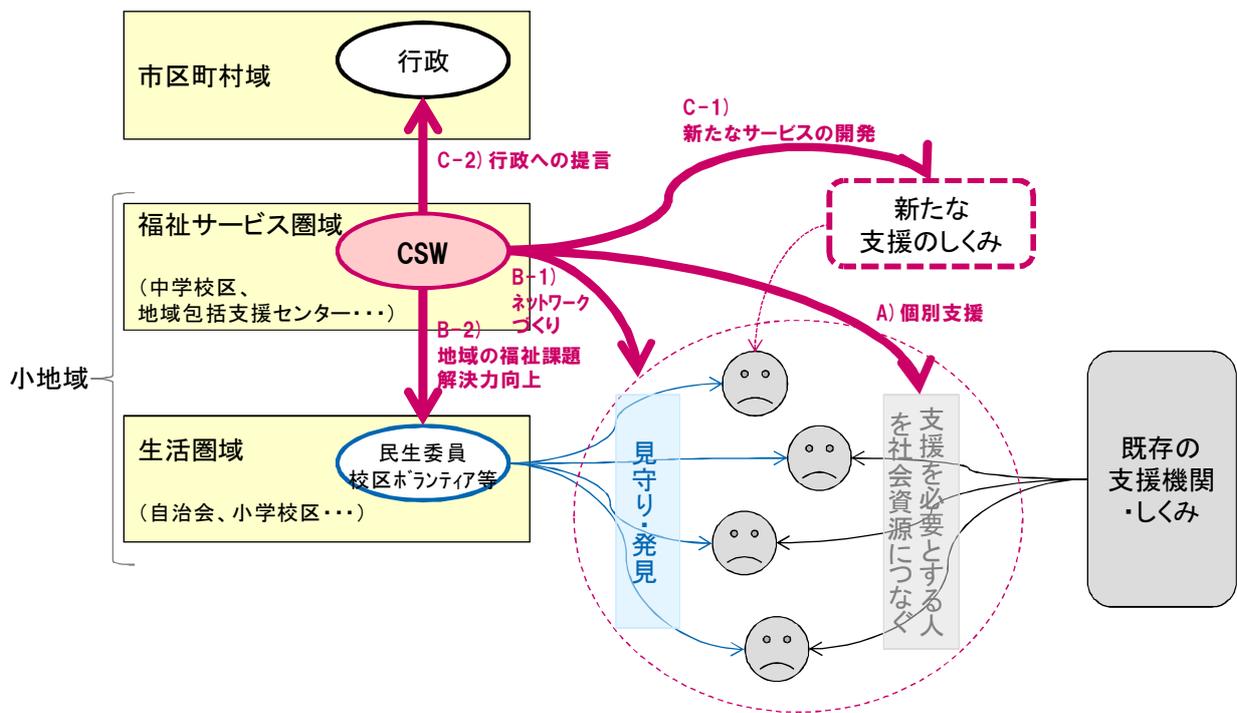
<sup>2</sup> 大阪府福祉部地域福祉推進室地域福祉課「市町村におけるCSWの配置事業に関する新ガイドラインー市町村における地域福祉セーフティネットの構築に向けてー」平成23年3月

### (3) CSW（地域福祉コーディネーター）の役割

本調査研究のコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の定義において、役割を「個別支援と地域の社会資源をつなぎ、地域特性に応じた社会資源やサービスの開発を含めた地域支援を行う」としているが、この役割を活動の単位に分けると、「A)個別支援」「B)地域支援」「C)仕組みづくり」の3つに分類することが出来る。都道府県段階のヒアリングを通じて、「B)地域支援」「C)仕組みづくり」に関しては、それぞれ段階の異なる活動が含まれ、ここが都道府県ごとの取り組みの違いを表していることが分かった。そこで、図表4の通り、「B)地域支援」を「B-1)ネットワークづくり」「B-2)地域の福祉課題解決力向上」に、「C)仕組みづくり」を「C-1)新たなサービスの開発」「C-2)行政への提言」に分けて、役割をとらえた。

なお、「コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）についてのアンケート調査」では、「A)個別支援」「B)地域支援」「C)仕組みづくり」の活動を細かな活動項目にブレイクダウンして、どの項目を役割だと認識し、実際にどこまで出来ているかを分析している（図表52～58）。

図表4 コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の役割イメージ



図表5は、都道府県段階のヒアリング結果を整理したもので、実際に役割を果たしているかどうか、ではなく、役割だと認識しているかどうか、の整理である。ポイントの一つ目は、「B-2)地域の福祉課題解決力向上」を役割として明文化するかどうかである。おそらく、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）が機能することによって地域の解決力は向上していき、それを副産物としてとらえるか、役割の一つとして明文化するかは、一般住民がどこまで地域福祉に関与すべきと考えているか、によるところがある。もう一つのポイントは、「C-2)行政への提言」である。これは、大阪府のように行政が率先して取り組んできた地域においては、提言の仕組み・場が作りやすいのに対し、社会福祉協議会が中心となって取り組んできた地域では、役割として明記するのが難しいという背景もあると考えられる。しかし、今回の事例の中で、取り組みとしては最も新しい東京都社会福祉協議会において、コミュニティソーシャル

ワーカー（地域福祉コーディネーター）の役割に「C-2）行政への提言」が言及されていた。東京都社会福祉協議会は様々な先進事例を研究する中で、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）がうまく機能するあり方の一つとして、行政と一体となって運営されることの重要性を認識されている。

図表 5 5つの事例におけるコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の役割整理

		秋田県	東京都	大阪府	島根県	香川県
A) 個別支援		○	○	○	○	○
B) 地域支援	B-1) ネットワークづくり	○	○	○	○	○
	B-2) 地域の福祉課題解決力向上	△	△	○	○	○
C) 仕組みづくり	C-1) 新たなサービスの開発	○	○	○	○	○
	C-2) 行政への提言		△	○		

#### （４）CSW（地域福祉コーディネーター）の養成・研修

今回ヒアリングした 5 事例は、多様な主体で取り組んでいる／社協中心に取り組んでいる、都市部／非都市部という観点で選定したことは前述の通りである。

秋田県、島根県は、取り組みの経緯が類似しており、「これからの地域福祉のあり方に関する研究会報告書」が発表される前の、平成 17 年度から社協が中心となって養成研修を実施してきている。双方とも日本地域福祉研究所に実施を委託していることから、コンセプト・カリキュラムも比較的近い。早い段階から取り組んでいるこの 2 事例に関しては、地域福祉を担当する社協職員は一通り受講し終え、受講対象が社会福祉施設職員等に広がりつつある。また、早くから取り組んでいるからこそ、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）が、所属組織において明確に位置づけられていないことで、自身にノウハウがあったとしても、周囲からの理解が得られずに案件を抱え込む、現場で孤立するといった課題も浮き彫りになってきた。そこで、養成研修修了者向けのスキルアップ研修企画や研究会の立ち上げに軸足を移してきている。

香川県においても、秋田県・島根県と類似した流れで取り組んできているが、修了者が社協職員以外にも多く存在することが特徴である。それは、香川コミュニティソーシャルワーク実践研究会が研修を主催し、広く「地域福祉に携わる」というキーワードで、参加対象者を社協職員のみとしていないことによる。ヒアリングにおいては、実際に、様々な職種・機関の専門職からコミュニティソーシャルワークの必要性が認識されてきたとのコメントが得られた。

地域福祉支援計画に「コミュニティソーシャルワーカー」が位置づけられ、全市町村にCSWが配置されている大阪府では、平成23年度より、CSWブロック別連絡会を立ち上げ、CSW同士の横のつながり、資質向上に努めている。

東京都は、対象が社協に限定されるものの、養成研修プログラムを基礎編・実践編に分ける、修了者を中心とした研究会発足を検討中である等、段階的な取り組みを進めている。基礎編は社協職員として知っておくべきという思いから、地区担当ではない職員も対象としている、実践編には観察型の現地研修を取り入れる等の特徴がある。

#### (5) CSW（地域福祉コーディネーター）の課題

学齢期の子どもへの対応が弱い、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）が案件を抱え込み孤立するといった業務上の課題はすでに述べた通りである。

そもそもの課題として大きいのは、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の位置づけが明確でないことである。所属組織内において明確でなければ、連携先、住民との関係構築はさらに困難である。では、明確に位置付けるためにはどうすべきか。一番分かりやすいのは、地域福祉支援計画・地域福祉計画で明記される等、行政がその必要性を理解し、一体的に取り組む体制が出来ることであるが、そこまで至っている地域は少ない。また、財源確保のためには、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）配置の効果を定量的に示す必要があるが、先進地域においても、評価方法を模索している最中である。

### 3. CSW（地域福祉コーディネーター）の養成研修の実施状況把握

#### 1) 把握の方法

2012年10月、都道府県・指定都市社会福祉協議会 67 法人あてに、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）養成研修に関するアンケート回答フォーム(図表 6、Excel ファイル)を送付し、記入の上、返送いただいた。期日までに返送がなかった都道府県・指定都市社会福祉協議会に対しては電話による聞き取りを行い、実施の有無については全ての法人より回答を得た。

図表 6 コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)養成研修に関するアンケート回答フォーム

■コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)養成研修について、赤枠へご記入する形で、お答えください。

- 都道府県・指定都市単位での養成研修を実施していますか。  
「②実施している」場合は、実施主体、名称をご記入ください。

	① ない 実施 して い	② て 以 前 実 施 し	③ る 実 施 し て い	② ③ の 場 合	実施主体	研修名称
(1) 基礎編				→		
(2) スキルアップ編 (基礎編修了者向け)				→		

【1. (1)基礎編を「②以前実施していた」「③実施している」とお答えになった方に、基礎編についておうかがいします】

- 養成研修基礎編を、いつから実施しており、ご回答時点での修了者数は、のべ何名ですか。  
いつから  年度から 修了者数 のべ  名
- 研修対象者の要件(資格、実務経験年数、担当業務内容等)をどのように設定されていますか(自由記入)。  
受講要件として明記されている場合だけでなく、主催者として想定される要件がある場合についても、お答えください。
- 直近実施した基礎編のプログラムについておうかがいします。  
(1) 何年単位のプログラムで、修了するまでに、合計何時間程度を、何回に分けて実施していますか。  
例 上半日(4時間)、下期終日(7時間)の研修をセットで受講することで修了であれば、  
「1年単位で、合計11時間を、2回に分けて実施」となります。  
 年単位で、 合計  時間を、  回に分けて実施
- 以下①～④のうち、プログラムに含むものに○をご記入ください(あてはまるものすべて)。

① 講義	<input type="checkbox"/>
② グループワーク(ワークシート等の活用)	<input type="checkbox"/>
③ レポート提出	<input type="checkbox"/>
④ 実地研修	<input type="checkbox"/>

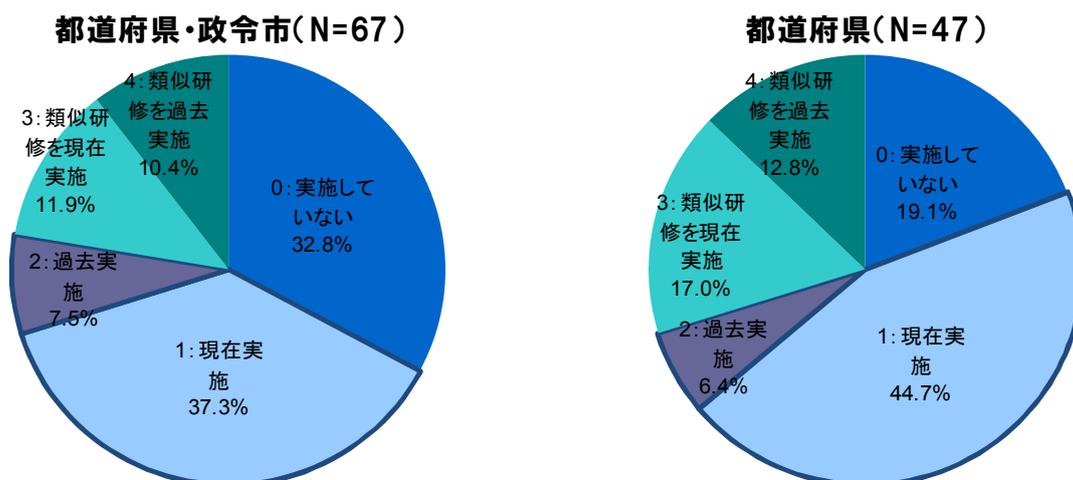
- 差し支えない範囲で、講師のお名前をご記入ください。
- 実施されている研修の独自性や特徴など、自由にご記入ください。
- 講座修了後のフォローアップについて、自由にご記入ください。

## 2) CSW（地域福祉コーディネーター）の養成研修の実施状況まとめ

図表 7 は、都道府県・政令市単位でのコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）養成研修（基礎編）の実施状況を示している。都道府県・政令市でのコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）研修（基礎編）の実施率は 37.3%（過去実施まで含めると 44.8%）で、都道府県では 44.7%（過去実施まで含めると 51.1%）となっている。また、図表 7 中では、コミュニティワーカー研修は類似研修として分類したが、講師もコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）研修と同一であることも多く、実際は、あまり区別してとらえられていない。IV. 「コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）についてのアンケート調査」 1. 調査概要 において詳細は述べるが、都道府県・指定都市社会福祉協議会に作成いただいた調査対象機関リストを見ても、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の役割を担う人の呼称として、「コミュニティワーカー」と記載されているケースも見られた。

また、電話聞き取りにおけるやりとりでは、「コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）研修はしているが、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の“養成”はしていない。」といった声も聞かれ、研修の位置づけは地域によって様々であることが改めて確認された。

図表 7 都道府県・政令市単位での CSW 養成研修（基礎編）を実施しているか

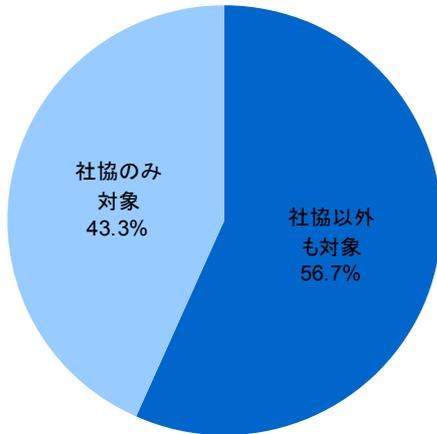


次に、CSW 養成研修（基礎編）を現在または過去実施している、24 都道府県、6 政令市について、その研修対象の内訳を見た（図表 8）。24 都道府県の 3 分の 2 が社協以外まで対象を広げて研修を実施しており、その多くが地域包括支援センター職員となっているが、所属を限定して対象としている場合と、地域福祉活動に携わる者を広く対象とする場合がある。

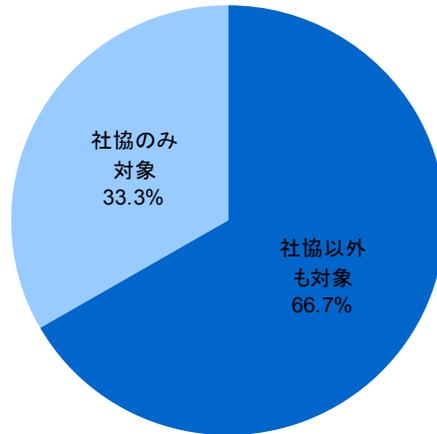
社協を含めた、地域福祉に携わる様々な主体がコミュニティソーシャルワークへの理解を深めることで、同じ目線での連携が可能となってくる。これは、地域福祉力の高まりにもつながるため、研修を主催する都道府県・指定都市社会福祉協議会としても、歓迎できる機運である。また、ある都道府県社協からは、「受講を希望する高齢者福祉施設等の中には、個別支援・地域支援の両方が出来ることが差別化要因につながると考えるところもあるのではないか」という意見も聞かれた。

図表 8 CSW 養成研修(基礎編)の対象～現在または過去実施している場合～

都道府県・政令市(N=30)



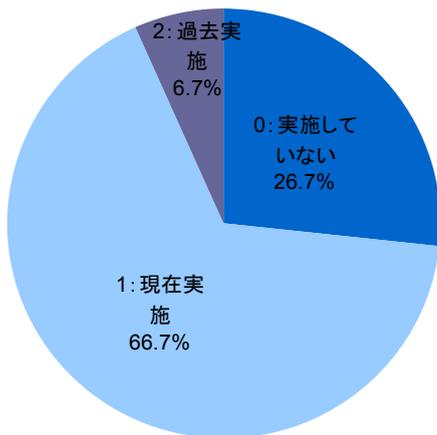
都道府県(N=24)



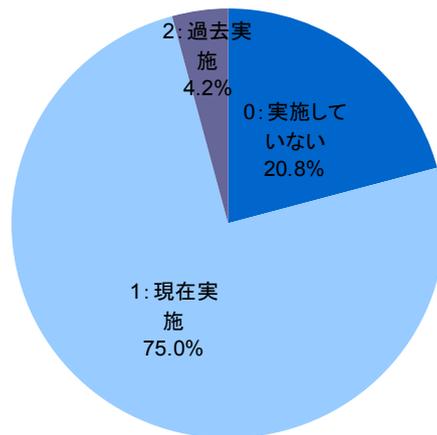
図表 9 は、CSW 養成研修(基礎編)を現在または過去実施している、24 都道府県、6 政令市の、スキルアップ編の実施状況を示している。集計上は、同じスキルアップ編に分類しているが、その内容は地域によって特色がある。例えば、東京都社会福祉協議会では、基礎編は座学のみとし、CSW 業務に携わる者向けの実践編でじっくり実地研修を含むプログラムにしており、基礎・応用という切り分けになっている。比較的早い段階から研修に取り組んでいる秋田県社会福祉協議会においては、日本地域福祉研究所のプログラムに則った基礎・応用のプログラムの他、修了者向けのスキルアップ研修、実践研究会の組織化等、修了者へのフォローアップに軸足を移しつつある。

図表 9 CSW 養成研修(スキルアップ編)の実施状況～基礎編を現在または過去実施している場合～

都道府県・政令市(N=30)



都道府県(N=24)



### Ⅲ. 市町村段階での取り組みの実態把握

#### 1. 調査概要

図表 10 に示すように、2012 年 9 月から 2013 年 1 月にかけて、14 機関(市町村、市町村社協等)へのヒアリング調査を実施した。対象としたのは、全国に先駆けてコミュニティソーシャルワークに取り組んでいる地域から近年取り組みをはじめた地域、行政主導で実施している地域から社協中心で実施している地域等、様々であり、ヒアリング先も、行政、社会福祉協議会等、地域による。これは、コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)が所属する機関が多様であり、さらに配置・養成等を企画する機関も多様であることの表れである。いずれにおいても、本研究のヒアリング先は他地域に参考となる点がある地域であり、本報告書でも、その点を重視したとりまとめを行っている。

図表 10 市町村ヒアリング一覧

	ヒアリング先	ヒアリング日程
(1)	東京都 練馬区・練馬区社会福祉協議会	11月14日
(2)	東京都 立川市社会福祉協議会	10月30日
(3)	富山県 氷見市社会福祉協議会	9月26日
(4)	静岡県 富士宮市地域包括支援センター	10月2日
(5)	愛知県 高浜市・高浜市社会福祉協議会	12月18日
(6)	大阪府 堺市・堺市社会福祉協議会	10月12日
(7)	大阪府 豊中市社会福祉協議会	9月11日
(8)	大阪府 岸和田市	10月5日
(9)	島根県 松江市社会福祉協議会	10月17日
(10)	島根県 出雲市社会福祉協議会	10月17日
(11)	島根県 隠岐の島町社会福祉協議会	10月18日
(12)	香川県 琴平町社会福祉協議会	10月30日
(13)	大分県 中津市	1月17日
(14)	沖縄県 浦添市社会福祉協議会	12月14日

## 2. 先行する市町村・市町村社会福祉協議会へのヒアリング

### 1) ヒアリング結果

#### (1) 東京都 練馬区・練馬区社会福祉協議会

##### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 練馬区と練馬区社協がともに連携し合い地域福祉計画と地域福祉活動計画をすり合わせて策定し、その役割を明記している。
- 練馬区社協では練馬ボランティア・市民活動センター、および区内3か所(光が丘・大泉・関町)のボランティアコーナーのボランティアコーディネーターが寄せられた相談から地域に展開していた。ボランティアコーディネーターのノウハウや地域での取り組みの経験のあるボランティアセンターを2011年に組織拡大(ボランティア・地域福祉推進センター)し、地域福祉コーディネーターを配置した。

##### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 地域福祉コーディネーターは地域に出向き、地域の課題に気づき、地域に働きかけ、地域の人々をつなぎ、既存の組織や団体とともに解決の糸口を探り、住民の主体的な活動の場を作っていくとともに福祉サービスや制度にもつなげていく。

##### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- 住民が課題を発見し、それを共有できる範囲は人口3万人程度の日常生活圏域と言われているため、同程度の地域包括支援センター支所の範囲を基準としている。
- 地域福祉コーディネーターは社協職員が兼任で担当。現在モデル地区として、豊玉地区と光が丘地区をそれぞれ3~4人のチーム制で担当している。

##### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- 地域福祉コーディネーターには特段資格要件は定めていない。但し、福祉関係の実務経験は持っていることが望ましい。
- 能力要件として右記のものがあげられる。地域福祉推進の意味合いを理解していること。地域支援の具体的な業務をイメージすることができること。対人支援の基本が身につけていること。

##### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- どのようなテーマに対しても広く門戸を広げて対応を行っている。光が丘、豊玉とも既に高齢化している地区であり、高齢者に関連した個別支援の要請が多い。
- 既存のサロン運営支援や新たなサロン創出の支援を行っている。そうした場作りを通じて、住民のつながり強化を図っている。

- 光が丘の特徴として在留の外国人が多い。文化の違いによる暮らしにくさに対する支援や日本語教室等の教育支援を行っている。
- うまく機能するためには、管轄のボランティア・地域福祉推進センターだけでなく社協全体で地域福祉コーディネーターの活動をサポートする必要がある。制度の隙間を取り扱っているため、どうしても単一の部署だけの対応では難しい課題も多い。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- 豊島区など城西ブロックの区が集まるブロック協議会を開催し、情報交換を行い、お互いの地域福祉の推進方法を研究中である。
- ボランティアコーディネーターというより地域福祉コーディネーターの名称の方が町会自治会等の地縁組織に入りやすい。地域福祉を推進するという明確な役割を持った人ということを前面に出した方が住民に受け入れられやすい。
- 各部署で小地域福祉活動を意識して、地域に出ているが、地域福祉コーディネーターがいる部署の方が住民と密な関係を築きやすく具体的な地域課題に向けて協働しやすい。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- チーム制で取り組んでいるため合議内容や活動の進捗など共有できるように記録化に努めている。

## (2) 東京都 立川市社会福祉協議会

### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- H17年度を初年度とする「立川市地域福祉計画」及び「立川市社会福祉協議会第2次立川あいあいプラン21」に基づき検討を進め、H19年度より配置している。実情としては、市民活動センター職員から、地域活動の推進を重視した職員の配置としている。
- 立川市は他の自治体として比較して地域ケアが進んでいる。そのため、CSW に対して自治会や民生委員等も協力的であり、制度の定着も早かった。

### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 活動の指針などについては、H18年に市と社会福祉協議会が協働で設置した立川市地域福祉推進検討委員会において協議を行った。その提言において、役割や定義、活動内容について明記している。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- 市内を6つの地域福祉の生活圏域に分けており、そのうちの2圏域にCSWを配置している。地域包括支援センター、地区民生委員・児童委員協議会、子ども支援ネットワークの圏域はその福祉圏域と一致している。
- 各圏域の人口規模は約3万人であり、中学校区1つぐらいと同程度である。
- 本来は、自治会、中学校区、地域包括支援センターの区分けなどすべて同じが望ましいが、人口構成や地理的な要因があり難しい。

### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- CSWには特段資格を定めていないが、地域福祉関係の仕事の経験は必要。現在配置している2名は社会福祉士の資格を持っている。
- 個別相談を受けられるスキルやファシリテーション能力は必要である。また、他の主体を巻き込んで問題解決を行うので、折衝力や営業力も必要だと日々感じている。

### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- CSWの実際業務は、地域をつなぐネットワークづくり、他の主体と連携した共通課題の解決が中心であろうと思っている。
- テーマとしては、ペット問題から介護問題までかなり広範囲に及ぶ相談を受けている。例えば、子育てサロンの企画運営、防災セミナー、入院の際のペット対策、地域包括支援センターと連携しての各種提案である。
- 基本的に相談があれば無下に断らず、一度は対応し、他の主体につないでいる。(地域のあらゆる問題を取り扱うため絶対に間口を狭めてはならないと思う)

- 民生委員や地域のキーマンとの連携など、これまでのネットワークを生かし、活動を行なっている。高齢者や介護に関するテーマを取り扱うことが多く、地域包括支援センターと協働で事業を行なっている。
- 住民同士のつながりを強くするためにサロンなどの団体を積極的に組成。ママ友同士のつながりが薄い地域も中にあり、そうした活動が地域の安全安心につながると感じている。
- 立川市の活動の特徴としては防災に力をいれていることである。防災は災害時要援護者である高齢者を近所のネットワークで助けることにつながり、結果的に日頃の見守り活動や交流活動の活性化につながるきっかけとなっている。
- 連携をとっている主体は社協、介護施設関係に加え、病院のソーシャルワーカー、民生委員、助産医、商店主、UR の管理組合など幅広い。地域の様々なステークホルダーと連携し課題解決を行なっている。
- 基本的な個別相談に対する意思決定は、相談内容に応じて CSW が行なっている。情報共有については、月一度の定例会を職員間で行い、また、ケース対応におけるスキルアップについては、学識経験者によるスーパーヴァイズを年 2 回受けている。
- ケースごとにマニュアルをつくっているのではなく、オーダーメイドでの対応がメインである。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- CSW を導入することでサロンが立ち上がり、住民同士の絆が深まったと思う。数字的にもサロン数は増加し、導入前と導入後では明らかに効果が現れている。
- CSW は、社協職員として有給で地域の問題に取り組んでいるため、問題解決に責任感が芽生え、安定的な活動の保障ができる。
- 特に地域の問題は当事者同士では解決が難しく、第三者の介入が必要な問題がかなり多い。そうした問題解決のために CSW は役に立つと思う。

### (3) 富山県 氷見市社会福祉協議会

#### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 氷見市では、「CSW(地域福祉コーディネーター)」自体は設置しておらず、エリアごとに氷見市社協の複数の担当者が“チーム制”で CSW 機能を果たしている
- 地域課題解決を行うなかで、問題をたらい回しにしないことを強く意識してきたが、同時に、一人のワーカーができることの限界も見えてきた。特に最近は複合問題を抱える家族が多くなってきているので、一つの世帯でもいろいろな支援が必要であり、その際に、氷見市社協の当該エリア担当者がコーディネーターとして関係者を調整していくことをもって CSW 機能を実現しようとしてきた。
- ところが、1 人だけで地域に出て行くことの限界や難しさのために必ずしもうまくいかなかったため、“みんなでやれば怖くない”というスタンスのもと、氷見市社協の複数の職員でチームを構成することに改めた。結果として、みんなで考えることでより良いアイデアも出るし、個々の担当者の精神的負担感も軽減され、また担当者間の能力格差についても平準化できた。さらに、ベテランから若手までが 1 つのチームになったため、ベテランが若手を指導する、逆にベテランが若手の新しい発想から学ぶといった教育的効果も得られた。
- 上記の結果として、氷見市社協では“チーム制による CSW 機能”を目指すこととした。

#### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 氷見市社協ではチーム制をとっているため、CSW という呼称の専門職は設置していない。

#### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- CSW チームは、小学校区より大きく中学校区よりも小さい(昭和の前半の町、村に相当)単位を基本として配置している。

#### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- 1 つの CSW チームの構成メンバーは、正規職員のほかに嘱託の職員も含まれる。
- 正規職員については必ず何かしらの国家資格(社会福祉士、介護福祉士、ケアマネなど)を保有している。ただし、それは社会福祉協議会の正規職員に採用されるための要件に過ぎず、CSW 担当になるための要件ということではない。
- CSW チームへの登用についても、特別な選定基準はない。退職などで人員が替わった都度、入れ替えをしていく。

#### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- 毎年度当初に、エリア担当がエリアごとにそこで何をやるかの目標を決める。それにもとづき、訪問件数を基本として活動計画をたてたうえで、進捗を管理する。

- 隔月にエリアリーダーを集めた MTG を行う際に、各エリアの活動状況をモニタリングする。ただしこれは、前年度十分に入りきれていない地域に翌年どう入っていくかといった行動計画を練るために使うものであり、チームや個人の業績を管理するためのものではない。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- 氷見市社協においてエリア担当制を敷いてから 5 年が経過した。この間、まずは顔を知ってもらうことを目的に、いろいろな地区の行事に参加し、その際に地域ごとの「アセスメントシート」を起票することで、地域の状態、キーパーソンなどの把握に努めてきた。
- 地域の姿がアセスメントシートに記録された結果、これを見ることでベテランも新人もノウハウが平準化され、またメンバーの入れ替わりにも対応できるようになった。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- 地域福祉には予防的な考え方も必要である。すなわち、自分から手を挙げない人を、いかにして早い段階で見つけ出せるかがポイントである。
- ただし、高齢者に関する問題などは地域の人にとってわかり易い一方で、たとえば精神障害的な問題は地域の人も見つけにくい。そのような部分については受け側の専門職の力も重要になる。そのため、地域住民によるさまざまな個別支援活動(ケアネット活動)においてかかわりをもってもらうことを通じて、地域力を高めていくことが必要である。

#### (4) 静岡県 富士宮市地域包括支援センター

##### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 地域包括支援センターを設立するに際して、最初に目指すべきゴールイメージである「地域包括ケアシステム」の設計図を作った。その後、それを平易なイメージ図を添えたパンフレットとして作成し、積極的に啓発活動をしている。
- 最終的に地域のケアシステム全体を作っていくのは、行政の責任である。たとえば医師会のネットワークとの連携のようなものは、行政からの依頼が必要になる。その意味で、地域包括支援センターを市役所が直営化することによって包括と行政が一体化しているために動き易いことが、富士宮の利点である。
- ただし、富士宮市では“チーム制”をとっているため、CSW(地域福祉コーディネーター)という呼称の専門職は設置していない。

##### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- CSW の要件は「個別支援×地域連携」の機能を果たすことである。
- 富士宮市では、個別支援をしっかりとやることを大原則としつつ、その遂行のために必要な地域ネットワークを形成することを通じて CSW 機能を果たしている。

##### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- 生活圏域である小地域は市内 11 の中学校区として設定し、8 か所のブランチを設置している。なお、来年度からはブランチを 10 か所最終的には生活圏域すべてに増設する予定。
- 厚生労働省が用いている 5 階層の地域区分は、もともと富士宮市で作成したものであるが、上記の小地域はそこでの第 3 区分(自治会支部・生活圏域)に相当する。富士宮市では中学校区が昔の集落単位になっており、地域コミュニティが古くから構成されていたため、それに合わせた。
- CSW に従事しているのは相談業務担当の 7 名の職員(内訳は、社会福祉士が 4 名、保健師が 2 名、主任ケアマネが 1 名)であり、この 7 名を 1 つのチームとしたチームアプローチをとっている。ただし、職員数が少ないこともあり、担当の地域割りはしていない。

##### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- CSW 担当職員は、県社協が実施する CSW 研修を自主的に受講している。
- CSW 機能はチームアプローチで行うため、関与するメンバー全員の合意形成がもっとも重要。したがって、合意形成のためのファシリテーションスキルが CSW を実践していくうえで不可欠なスキルである。なお、関連するメンバー間で合意形成をとるだけでなく、そもそもケース会議に誰を招集して役割分担してもらうか、その計画作りについても重要なスキルである。

- また、CSW 機能に従事する担当者は、利用者本位であるなどの専門職がもつべき高度な倫理観が求められる。
- さらには、以上の要素を踏まえたうえで、一定の現場経験が不可欠である。机上の学習だけでは決して機能しない。

#### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- CSW として遂行すべき業務内容は、事業計画のなかで明確に定義されている。また、この事業計画は2週間に1回の頻度で進捗管理している。
- たとえば認知症という地域課題を解決していくためには、認知症に対する地域住民の理解が不可欠である。そのため、富士宮市役所の人事課の協力も得て、市庁内の全職員を対象に、地域包括ケアと認知症サポーターの研修(約1時間)を実施している。加えて、地域の各機関・事業所(警察や消防はもちろん、銀行、JA、郵便局、ヤクルト、新聞配達、宅配便、コンビニ、医師会、歯科医師会など)についても幅広く研修を実施している。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- 地域住民に対する啓発活動の結果として、いろいろなところから気になる高齢者についての連絡が入るようになった。たとえば「Aさんが、コンビニに一日のうちに何回も同じものを買いに来る」、「Bさんの新聞が何日も貯まっている」、といった異変に気づいた地域の機関から連絡・相談が入り、それにもとづいた安否確認やアウトリーチが可能になっている。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- CSW 機能を強化していくうえでの最大の課題は財源確保である。

## (5) 愛知県 高浜市・高浜市社会福祉協議会

### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 身近な課題への対応や地域活動支援に対するニーズが活発化し、それにともない、H21 年度に作成した地域福祉計画及び社協発展強化計画に CSW の設置を明記し、社協に CSW を設置した。
- それまで社協では介護関連のサービスを重点的に行なってきたため、福祉に関するサービス内容が弱かった。社協としてもこれを契機に地域福祉に力を入れていこうと考えていた。
- 地域福祉計画の策定と並行して、厚生労働省より「安心生活創造事業」の実施市町村として、地域福祉推進市町村の指定を受け、CSW を核とした地域福祉活動の強化を図った。

### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- CSW の定義は公式に定めていないが、地域の様々な主体と協力してインフォーマルな活動のコーディネートを行なっていく主体として位置づけている。また、住民から寄せられた相談に対応する個別支援のみならず、能動的に地域支援も行なっている。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- CSW は社協に 5 名配置している。小学校区を単位として 5 地域に分割しており、それぞれ 1 名が担当している。
- 小学校区単位でのマネジメントは高浜市における地域福祉圏域の考え方によるものである。まちづくり協議会も同様に小学校単位でのマネジメントを行なっている。
- 地域包括支援センターは行政(高浜市)が設置している。また、行政には総合相談窓口もある。そうした主体と連携しつつ問題解決を行なっている。
- 高浜市においては、社協(CSW)、高浜市福祉部地域福祉 G、地域包括支援センター、総合相談窓口ともすべて同じ施設(いきいき広場)に集約されており、適宜連絡をとっている。特に、高齢者問題に関しては、適宜、地域包括支援センターと連携をとっている。

### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- 資格要件や職歴に関する要件は特に定めていない。(地域福祉のコーディネートは実践を通じてスキルアップを図ることが必要と考えるので、あまり資格要件を求めても意味がない)
- スキル要件としては、“相談内容を咀嚼できる理解力があること”、“固定観念をもって物事を判断しないこと”があげられる。

### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- 個別支援～地域支援まで幅広く対応を行なっている。特に個別支援に関しては、総合相談窓口も含め多くのチャネルから相談が寄せられるのが特徴である。

- 個別支援のテーマとしては高齢者に関連した問題が多い(買い物弱者、ゴミ出しなど)。ゴミ屋敷対策なども最近では増加している。
- まずは高齢者を中心に支援をしており、子育てや就学など子供に関連した相談はそれほど多くはない。
- 日頃から民生委員等と積極的に連携をはかり、常に地域の実情を把握している。とにかく、なにかあれば CSW に一報して頂けるようお願いしている。
- CSW が中心となり、民生委員の協力を得て、「ひとり暮らし高齢者困りごとアンケート調査」を実施している。民生委員からの情報をもとに独居老人の居住実態を把握し、場合によっては個別支援を実施している。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- 導入前と比較し、他の専門職との距離が縮まったと思う。CSW の業務を通じてだけでなく普段から接することが増え、情報交換を積極的に行うようになった。また、地区担当制による配置を実施することで、地域と密接な関係が構築でき、住民が日々の生活において困っていることをいち早く把握することができるようになった。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- 現在、CSW は専任ではなく、他の業務との兼務である。今後、CSW の役割は一層重要となり、CSW の業務量が増えてくることが予想される。CSW 確保に伴う予算等の援助を市に期待したい。

## (6) 大阪府 堺市・堺市社会福祉協議会

### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 堺では地域住民の福祉活動が活発で、平成 18 年ごろより校区ボランティアビューローやお元気ですか訪問活動など個別支援が進められてきた。一方で、社協は個別支援を行ってこなかった。そのため、社協としても個別支援の力を高めることにより地域福祉を総合的に推進することを目的に、地域福祉計画を立案(CSW を位置づけ)し、CSW を設置した。
- 平成 20 年度に社協と在宅介護支援センターとが共同して CSW のモデル事業を実施。それを受け、H23 年度より正式に 7 区の社協と在宅介護支援センター31 箇所に CSW を配置するに至った。
- ただし、平成 24 年度、堺市の地域包括支援センター事業の再編に伴い、現在は 7 区の社協のみに CSW を設置している。

### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 堺市では、CSW を地域福祉のキーパーソンとして位置づけている。地域を基盤としたコミュニティソーシャルワークの実施主体という位置づけで、オール堺として地域福祉を広めていくにあたり、その先導役を担うことが期待されている。
- ボランティアや専門機関が増えているなかで、それぞれの活動に隔たりが生じている。CSW は社会福祉士等の専門職と地域住民をつなぎ、共通課題化・しくみ化する役割を担っている。
- 全国的にはエリアの問題解決を行う主体として CSW が位置付けられているのに対し、堺市では、校区福祉委員会等が行う個別支援活動へのサポートや、専門機関との連携による活動が中心。そのため、他の自治体のようにチラシ配布等を行って CSW そのものをアピールする活動はしていない。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- 社協 CSW だけでなく、在宅介護支援センターにも CSW を設置(平成 23 年度まで)。個別支援から地域支援まで十分に機能できるスーパーCSW を養成するのは現実的でないため、個別支援、地域支援それぞれに強みを有する施設に CSW を設置し、オール堺として機能をカバーしていた。
- 小学校区が最小のマネジメント単位。在介 CSW は 2、3 の小学校区を対象としている。地域包括支援センター再編により、21 圏域のマネジメント単位に徐々に移行しようと考えている。

#### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- CSW の資格要件は社会福祉士。当初は業務経験のある中堅をあてていたが、7 区に増強したこともあり、新人も配置して対応している。
- 性格的には誰とでもつながれるコミュニケーション能力がマストである。最終的に民生委員などの活動者や他の専門職にノウハウをトランスファーするのが理想なので、人に物事を丁寧に教えるのが得意であればなお良い。

#### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- CSW の主な業務は、個別支援、地域支援といった活動実践と、CSW 推進のための会議の開催および参加である。各区のネットワーク関連会議にすべて参加しているのが CSW であり、地域内の問題を俯瞰することにより、地域の様々な主体が連携しての施策立案が可能となる。
- 課題解決の中心となっているのは、3 層の定例会議とスーパーバイズ(SV)機能である。1 層目は、各区 CSW 定例会であり、各区の社協 CSW および在介 CSW が区のプロジェクトの推進状況を確認し合うピア SV。2 層目は、社協 CSW 連絡会(社協 CSW7 名と地域福祉課)で、7 区のプロジェクトの進捗状況を社協 CSW で共有し、事業化・施策化にむけた検討と課題整理を行う組織内 SV。3 層目は、CSW 運営会議(社協 CSW7 名、地域福祉課、行政、外部有識者)で、全市プロジェクトの開発を実施している。研究者による SV で、教育的機能も果たしている。
- CSW は各区に 1 人で前例のない動き方を求められるため、孤立する懸念がある。CSW として働く職員に、価値観や行動の根拠を与えるためにも、スーパーバイズにこだわっている。
- 個別の課題についてどう動いたかは行動記録シートに記入し、活動を見える化している。結果は、CSW 定例会で共有している。
- 相談は、民生委員等の地域支援者からが多く、次いで、本人、高齢者施設等からが続く。
- 相談件数は、在介 CSW、社協 CSW それぞれで年間 200 件程度。CSW 設置後の相談件数はのべ 700 件で、そのうちプロジェクトしたのは 20 件程度。代表的なプロジェクトとしては、孤立死の手引きの作成、緊急時安心連絡シートの作成・全区の地域支援者への配布、ゴミ屋敷対策プロジェクトのツール配布等。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- CSW 配置され活動することにより、民生委員や校区福祉委員会にとっては行政や、他の専門機関との連携などが円滑に進むようになったのではないかと。また専門機関も今までやりきれなかった支援ができるようになったのではないかと。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- CSW の評価軸を検討中である。ケース解決の件数に加え、シンボリックな事例がどれだけあったか、案件件数からどれだけプロジェクト化(検討・蓄積を含む)できたか、他の主体からどれだけ評価されているか、といった質の視点が重要ではないかと。

## (7) 大阪府 豊中市社会福祉協議会

### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 豊中市では阪神淡路大震災の翌年から、小学校区での小地域福祉活動が始まった。地域における問題の発見力は高まったが、行政の縦割りにより、発見後に対応できないという問題が出てきた。
- 発見しても解決につながらないので、住民の地域活動へのモチベーションが下がり始め、解決能力を高めなければ、発見は活かされないという認識が生まれた。
- 豊中市では、行政主導の地域福祉計画ではなく、住民主導で進められる取り組みからスタートしているが、地域福祉は住民だけの活動ではなく、地域での解決力を上げるためにも、面的にバックアップする専門職の配置が必要である。このような豊中市として持っていた思いを大阪府に展開し、大阪府の地域福祉支援計画において CSW が位置付けられた。

### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- CSW とは、「小地域を担当している」「個別支援を社会資源につないでいる」「狭間問題を扱っている」の3つを満たすことが条件である。
- 制度の狭間の相談を受けて、CSWが働きかけ、公と民が協働で支援できるようにする。制度につながる人は自分で行政に申し出るが、何らかの事情でそれができない人、セルフネグレクトの人を発見し、支援していくのが CSW である。
- すぐに支援できないケースは、社会共通の課題として仕組みを提案する。これまでに、母親の会、ゴミ屋敷をゼロにするプロジェクト、発達障害者の会などの取り組みがあった。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- 豊中市では、バラバラだった各種の福祉圏域を地域福祉計画の際に整理し、小学校区をベースとした7圏域を設定した。民生委員エリア(4つ)は崩さず、地域包括支援センターとCSWのサービス圏域を統一し、7圏域とした。
- 当初、豊中市社協では、各圏域にCSWを1名ずつ配置していたが、豊中市福祉公社と統合したことで、社会福祉士1名と介護福祉士1名の組み合わせを基本とする2名で1圏域を担当する形となり、合計14名体制となっている。本部に7名、地域に近い拠点に7名が配置されている。
- 14名のうちの1人は地域を担当するとともに、14名を統括する立場でもある。

### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- CSWに必要な基本的スキルは、「制度を知っていること」「住民とつながっていること」。制度が分からない人は、制度の狭間の問題に対応できない。また、CSWの生命線は地域住民との協働なので、地域に足を運ぶ、頼りにされると言うのは基本行動として重要。

#### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- 各圏域の2人のCSWで地域の問題を発見し、14名全員で解決策を考えていく。例えばマンションしかない地域は、自治会の設置状況が2割を下回るので、組織化から支援する必要があるが、これは介護福祉士(個別支援中心)では難しく、社会福祉士(地域支援)の方が得意とするところである。
- 豊中市では、もともと小地域(小学校区、38ヶ所)毎にボランティアベースの「福祉なんでも相談窓口」をもっている。本人がSOSを出せないケースは、周りが気付いてあげないといけない。周囲から見て、「役所に相談に行くまでではないけど、あの家庭をちょっとのぞいてほしい」という相談が「福祉なんでも相談窓口」に寄せられる。このような事務所機能が見える化されていることが重要である。
- 「福祉なんでも相談窓口」に年間500件、本部に2,000件の相談が寄せられ、年間計2,500件程度の相談に対応している。「福祉なんでも相談窓口」は38ヶ所なので、各窓口にも月1件程度の相談でしかないが、個別支援に地域住民が関わることが、地域力を高めていく上で大変重要である。
- 豊中市ではCSWの位置づけがはっきりしており、早く意思決定できる。一連の活動は、ライフセーフティーネットという仕組みの中で取組んでおり、市の課長級の会議(総合調整会議)で、制度の狭間の問題を提案して、お墨付きをもらうことで、解決に向けて早くスタートできる。
- 各圏域では、CSWが、エリア担当、社会福祉施設の担当者、民生委員などが一堂に会する地域福祉ネットワーク会議を年2回主催し、新人のCSWでも地域でのネットワークがつかれる。
- 月1回は、14名でCSW定例会を実施している。事例検討で支援プロセスを共有化することで、1人では経験できないケースに対して、理解をしていくことができる。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- 「なんでも相談窓口」が一次窓口となって個別支援に関わり、CSWが地域力を高めるというのが、豊中市でCSWがうまく機能しているポイントである。住民に個別支援のプロセスを見せ、関わってもらうを通じ、地域力が高まっている。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- すでに取組みを始めているが、より一層、“見える化”を重視していく。CSW内ではケースと経験の共有に注力し、対外的にはマンガを作ってCSWの仕事を分かりやすく発信していく等の取組みを進めている。

## (8) 大阪府 岸和田市

### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 岸和田市では、平成 18 年度にコミュニティソーシャルワーカー(以下、CSW)事業を開始したが、在宅介護支援センターの国庫補助金の改正や、大阪府の CSW 補助金のタイミングが重なったこともあり、在宅介護支援センターを受託していた社会福祉法人等が、あらたに CSW 事業を受託する形でのスタートとなった。

### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 岸和田市では、市の委託事業として複数の民間法人(9 法人)が CSW 事業を受託している。
- 各法人に所属する CSW は各自の判断で日々の活動を展開しているが、各法人に閉じた問題を取り扱っているわけではないため、意思決定者は、各法人ではなく地域全体をみている行政となる。
- CSW の役割は大阪府のガイドラインに基づいている。ただし、ガイドラインに沿いつつも、運用上は、自分たちが積み上げてきたものを実践している。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- 市内 11 箇所にいきいきネット相談支援センターを設置しており、そこに岸和田市から委託をうけた事業者には所属する CSW1 名が配置されている。委託事業者は、社会福祉法人や医療法人であり、岸和田市社協も委託事業者の1つである。
- 社協が中心となって CSW 活動を展開している自治体が多いのに対し、社会福祉法人や医療法人が中心となって運用し、それを行政が後押ししているというのが岸和田市の特徴である。
- 様々な民間法人が切磋琢磨しながら運用することにより、各法人が持つ強みを生かすことができ、事業やネットワークに広がりが出る。例えば、介護予防や体操教室等をきっかけとして地域住民と顔の見える関係づくりができたり、各法人内の居宅介護支援事業所やヘルパーステーション、特養、老健などと連携がしやすいのも強みである。
- さらに地域包括支援センターや社会福祉協議会と連携することで、支援の幅が広がる。例えば、毎年開催している一般市民対象のセミナーでは、CSW11 人と地域包括支援センター、行政、社協などが一緒に劇をしたり、市民フェスティバルでブースを出したりして CSW が協力して PR を行っている。
- CSW 事業開始当初は、全地区で専任 CSW が配置されていた。しかし、大阪府からの補助金が減少し、委託金額が減少する中で、専任 CSW を配置するかどうかは各法人に判断が委ねられており、現在は、専任に近いが兼任という CSW も存在する。
- いきいきネット相談支援センターの区域の分け方・担当は、在宅介護支援センター時代の各施設の担当区域をほぼ受け継いでいる。

#### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- 以前、CSW になるには、大阪府の研修を受けるための要件として、社会福祉士等の資格が必須であったが、現在は緩和され、資格については必須ではない。岸和田市でも資格要件は設けていないが、社会福祉士や保健師など様々な有資格者が CSW として活動している。
- 岸和田市の CSW は、平均すると約 2 名が男性で、その他は女性である。
- 岸和田市では、CSW だけを対象とした研修は行っていないが、地域包括支援センターや介護事業者対象の研修、一般市民対象のセミナー、各法人が行っている研修等に参加している。
- CSW は役割分担して、それぞれが市主催の会議等(例えば、高齢者虐待防止実務者会議、認知症支援ネットワーク会議、障害者自立支援協議会、地域福祉計画推進委員会、孤立死防止のための会議)に参加しており、毎月の CSW 定例会議でお互い報告して情報共有している。
- また、近隣(泉州地域 8 市 4 町)の CSW、行政が集まった CSW 連絡会があり、合同研修を年 2 回、事例検討兼情報交換会を 1 回、代表者会議を 1 回行い、お互いの市町CSWのレベルアップを図っている。

#### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- 地域で開催されているサロン(集団支援)にも積極的に参加し、地域住民との顔の見える関係づくりやネットワークづくりを行っている。社協や地域包括支援センターなどと協力して新しくサロンを立ち上げたところもある。介護予防教室をきっかけにサロン参加者が増えたり、行政と一緒に DVD(レクリエーションや体操教室)を作成したり、行政が養成した介護予防サポーター講座や地域での介護予防自主教室に CSW も参加して、介護予防をきっかけにした地域づくりを行っている。
- 岸和田市は市民後見推進事業を行っており、市民が市民後見活動を行っている。また、認知症や孤立死などに関して関心の高い地域では、住民自らが見守り活動やサロンのような居場所づくり活動を積極的に行っている。それらの活動に CSW も参加し、地域づくりを推進している。
- サロンなどへの定期参加以外は、個別訪問(支援)が中心である。訪問は、定期訪問に加え、市民からの直接の依頼、市役所への電話、民生委員からの連絡等を受けてのアドホックな対応となり、いつどこから呼び出しがあるのか、分からない。
- 個別訪問や相談を受けながら、個別の問題や地域の課題を制度(介護保険、医療保険、失業保険等)につなげていくが、つなぐ制度がなかったり、判断しにくい場合など、サロンへの参加を案内してみたり、何度か訪問して関係づくりを行いながら、解決の糸口を考えたりしていくことも多い。

- 毎月行っている CSW の定例会議では、個人情報に配慮しながら、各 CSW が抱えている困難なケースに対して、他の CSW がアドバイスをしたり、同行訪問したりして協力し合っている。現在取り扱っているケースに関して、相談することができるため、1 年目でもすぐに仕事に慣れることができる。
- このように CSW 同士で、方法論の共有や相談することは出来るが、日々の業務においては、ある程度自分で判断して進まない仕事は回らない。個人に蓄積されたノウハウをもとに運用しているのが現状で、人事異動があったりすると、地域住民や他の専門職などと新たに信頼関係を構築していく必要があり、苦勞する。
- 1,2 回の訪問のみで解決できるようなケースは少なく、CSW が単独で解決できる事例も少ない。そのため、地域包括支援センターや介護事業所、社協、民生委員などと連携していくことが重要である。
- 他の主体に声をかけようと考えた時に、そのネットワークができていることが岸和田市の強みだが、そうしたネットワークにつながるかどうかは、個人に帰属しているのが現状である。
- 支援のゴールは、制度につながったり、就労ができたり、生活が安定したりなどケースによって様々である。ただし、ある程度目処がついたケースについては、制度につながっていない限り（例えば介護保険サービスを利用するようになった等）、その人の状況はわからない。相談件数が増加していく中で、重要度や優先順位を考えて、労力を配分していくのが現実解である。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- 地域内においてお困り事のある人の相談を受ける体制ができたことが一番の効果。高齢者や障害者の相談窓口はすでにあるし、これら主体と重複する部分は、ケースごとに連携しあい、CSW が制度の隙間をうめる役割を担っている。
- 地域包括支援センターには、担当者が 3 人以上(保健師、主任ケアマネ、社会福祉士)いるため、住民からはセンターとして知られることが多いのに対し、CSW は各センター1 人なので個人が窓口。岸和田市内では、CSW という名称は知られていなくても、こうした仕事を行なっている“人”として CSW 個人が認知されてきている。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- CSW 個人に帰属するネットワークが、仕組みになっていないことが課題である。
- 制度の担当者と CSW との間には、まだ温度差がある。制度の担当者である行政内部の組織間連携が課題である。

## (9) 島根県 松江市社会福祉協議会

### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 従前から松江市は、小学校区毎に公民館を拠点とした地域活動が盛んであり、松江市社協の職員はアウトリーチも含めた地域福祉活動を行っていた。
- 平成 13 年度より、松江市社協の働きかけで小学校区毎に地域福祉活動計画を策定する動きとなり、情報を提供したり取りまとめを行う中で、関係者との繋がりが強化され、現在に至るネットワークとなった。
- 平成 14・15 年は、地区毎の計画を積み上げ反映させる方式により、松江市の地域福祉計画と地域福祉活動計画を一体的に策定した。計画の重点施策として、地域福祉の総合拠点を目指して松江市を 5 ブロックに分け、拠点を設置し、専門職を配置してチームアプローチによるコミュニティソーシャルワークが謳われた。  
(ただし、市町村合併を経て現在では、6 ブロック 29 小地域(小学校区)となっている)

### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- CSW の定義を明示していないが、個別支援を軸にしなが、地域支援との統合化に取り組んでいくことを重視している。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- 松江市内 6 ブロックをそれぞれ担当する社協の地域福祉課職員(6 名)は、それぞれ別のブロックの副担当をしている。係長と課長は総括ポジションであり、特定のブロックを担当していない。以上の 8 名で地域福祉課を構成している。
- 各ブロックに主担当・副担当を置くことや地域包括支援センター(6 包括すべて市社協運営)の職員との連携を意識している。また、各ブロックで社協 CSW 担当と、社協外の関係者での緊密な連携を指している。

### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- CSW の要件としては、有資格者(社会福祉士・精神保健福祉士) + 県社協の提供している CSW 養成研修修了者と考えている。ただし、資格が必須というわけではなく、まだ社会福祉士を取得していない CSW もいる。
- CSW は徹底した学びの姿勢が必要。研修を受けた後も、OJT で育成する必要がある。担当するブロックで育った職員は、地域力向上への意識が高いことが多く、良い CSW が多いようだ。
- 優秀な CSW は、人当たりの良さなどの資質を持っている。また、問題発見のスキルやアンテナが高く、感性が優れている。資質は先天性を否定できないが、感性は研修や意識付けで変えていくことができると考える。

#### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- 専門職は個別支援に取組みがちであるが、CSW は専門性を持ちつつも、「つなぐ」といった地域支援を重視している。
- 他団体との連携としては、主に、地域包括支援センターの社会福祉士、松江市(行政)で地域に対応する行政保健師、公民館の地区社協担当職員などである。地域包括支援センターなどと情報共有するために、ブロック研修会を設けている。ブロック毎に開催頻度はまちまちだが、大体2月に1度程度開催されている。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- CSW が存在することで、地域住民の生活課題を改善し、生活の質を高めるために、住民が専門職と協働して、比較的短期で効果を生み出すことができる。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- CSW が専門職であることを行政や住民にどのように認知してもらうかが明確でなく、まだ十分な“市民権”を獲得しているとは言えない。現在の CSW のレベルをあげたり、新たな人にも CSW として参入してもらうためにも、市民権の獲得は重要である。
- CSW は、個別支援と地域支援の統合化や、制度の狭間を埋め支援やサービス開発だけでなく、住民が「生きる希望」や「生きる力」が持てるような支援をすべきである。
- 市町村合併で松江市が大きくなり、各地域が遠く感じる状況の中、旧町村部の公民館の機能を高め、ネットワーキングの力や連携などを駆使して対応する必要性が高まっている。
- CSW の力量差については、正副担当者の組み合わせや担当地区の変更、課長・係長の関わり方の検討なども重要と考える。

## (10) 島根県 出雲市社会福祉協議会

### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 旧7社協時代から、個別支援(貸付、権利擁護などの自立支援)、民生委員と連携した住民支援、ボランティアと連携するなどの取組みを各社協が行っていた。
- 平成17年3月に2市4町が合併、平成23年に更に1町が加わり、2市5町が合併した。つまり、今の出雲市社協は、元々は旧市町の7社協が合併したもの。
- 旧7社協時代に住民支援等として、地域支援に通じる活動をしており、市町村合併の後、CSW活動は本所・支所で活動が引き継がれている。

### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 地域に問題を相談する相手がいて、問題解決に向けたパイプづくりをしていくことがCSWの役割の1つ。CSW以外でも、問題発見の“目”となったり、解決の“手”となってくれる関係者をいかに増やしていくかが鍵である。
- 何に困っているかを自分でもわからない人がいる。困難の内容を明確化してあげることもCSWの役割。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- 出雲市は条例で地区(概ね小学校区相当)にコミュニティーセンターを設置することとされており、ここが小地域活動の拠点となる。
- CSWは、各支所と、本所の福祉課に存在している。全員で11名程度。支所のCSWは、支所長の管理下で職務にあたる。CSWは、本所に4名、支所に7名存在する。本所においては1人が平均4地区を担当しており、支所は状況に応じて配置している。

### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- CSWの要件としては、島根県社協の養成研修を修了した者、有資格者(社会福祉士)だけでなく、社会や地域との関わりに熱意を持てること、生活困窮の人などと向き合えることなども重視している。CSWにかかわらず社協業務は人相手の業務なので、多様な引出しが必要。
- ただし、それ以外にOJTでの教育が不可欠。本所内のCSW同士は、別の地域を担当する同僚の外出に同行したり、業務をサポートすることで、お互いの業務ノウハウを共有する。課としても本取組みを推奨している。
- 支所でCSWが1人しかいないと支所内で共有ができないが、他の支所・本所で集まる機会などに相談しあっている。兼務であるため、CSW業務以外で集まる機会もあり、情報連携はある程度できている。

#### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- 地域で起こる問題は業務の対象になる。コーディネートが必要な業務は多岐にわたる。貸付相談は内容によっては、継続的に相談に対応する(貸付元の紹介、必要書類の作成など)可能性があり、必要なケースは相談記録を残している。出雲市社協全体で年間に延べ約 10,300 件の相談数になる。
- 出雲市社協の活動は出雲市全域で十分に広まっているとは思わないが、一定の認知度を獲得している。CSW は、社協へ「何でも問い合わせが良い」と思ってもらえるようになるための広告塔のような活動もしている。信頼され相談などを共有してもらえるようになるまで、何度も通い、お茶を飲んだりして信頼関係を築いた。
- CSW 活動は、やりがいは大きい。しかし、信頼されると嬉しいことは同時に、共依存に陥るリスクを抱えている。どこまで支援すべきか、どこまで支援できるか、という 2 点で悩むことが多い。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- CSW がいることで、地域に問題を相談する相手がいって、問題解決に向けた道筋を相談者に感じてもらうことが、CSW 設置のメリットである。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- CSW の各職員の力量の差が大きく、課題である。住民の感情・意識等を読み取り、解決等の行動につなげられるかは個人差が出やすい。加えて、地域支援等のニーズが高まっているにもかかわらず、CSW(或は社協職員)の人数を増やせないことも課題である。
- 行政とのフォーマルなネットワークだけでなく、専門職同士のインフォーマルなネットワークを引き続き強固にしていくことも課題である。CSW はネットワークが生命線なので、どんなに忙しくても社外の専門家などと交流を図るべき。

## (11) 島根県 隠岐の島町社会福祉協議会

### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 島根県では、平成 8 年より小地域福祉活動ネットワーク推進事業(県補助事業)に取り組み、地域福祉活動の強化のための 5 カ年事業が実施されていた。
- 平成 16 年に平成の大合併が起き、隠岐の島で町村が 1 つとなり、隠岐の島町が誕生した。合併前の 1 町 3 村(西郷町、布施村、五箇村、都万村)の町村社協で実践されてきた地域福祉活動を踏まえ、その指針を受け継ぎ、隠岐の島町での活動のあり方を模索しながら展開していった結果、現在の CSW となった。

### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 第二次隠岐の島町地域福祉活動計画においては、「支援を必要とする人に対して、地域とのつながりや人間関係など本人を取り巻く環境を重視した援助を行う専門的知識を有する職員」。
- 支援方法は、地域を基盤とする活動やサービスを調整して支援を必要とする人々を結びつけることや、新たなサービスの開発や公的制度との関係をその他の関係機関等と連携して調整を行う」と定義されている。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- 地域福祉係の 5 名は CSW として活動している。面(地域)を支援することで、その面における点(支援を必要とする人)を支える機能を醸成し、ソーシャルサポートネットワークの形成を図る側面と、点(支援を必要とする人)を支えながら面を創るといった 2 側面のアプローチを主体とし、これらを係長がプレイングマネージャーとして実際の活動に加えて、総括としても機能している。
- 隠岐の島町は、自治会区で 8 つのブロックに分かれているが、活動エリアは隠岐の島全域であり、エリア担当・分担にはしていない。
- 役割分担は、個別支援が中心の案件と、地域支援が中心の案件によって、主担当を分けている。案件には、主担当以外に副担当が付き、主担当をサポートする。

### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- 実際に業務に当たるときは、失敗と成功の繰り返しであり、落ち込まず失敗を前向きに考えていくことが必要。福祉はサービス業であり、挨拶など人としての基本ができていることを重視している。
- まずは自身の暮らす自治会での行事に進んで参加するべきである。そうでなければ他の地区の支援などできるわけではない。

#### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- 「人・もの・かね・こと」を一体的に捉まえ支援することを心がけている。
- CSWの活動のポイントとしては、①サポート方法、②地域力向上を見定める視点の2つが特に重要だと考える。課題認知の後、その解決に向けて「普遍化⇒人(組織)づくり⇒計画づくり⇒実行⇒見直し」といった活動を展開するが、完全に解決されるまで一定の支援を行うのではなく、地域の強みを活かせるよう押し引きしながら、地域住民が主体的に解決を図れるようにすることが重要。
- サポートの仕方は、自治会長など地域リーダーの嘆き節や悩みが語り合える関係性を丁寧に構築し、これを普遍化し、広く住民のオーソライズを得ていく。地域には地域の問題を解決する力が潜在していると考えている。新たな活動を注入するというよりも、既存の地域の潜在力をいかにマネジメントするかという姿勢で臨んでいる。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- CSWとして活動することで、これまで接点のなかった機関(農林水産、観光、商工、まちづくり、大学・研究機関等)との連携や協働が図られるという効果があった。
- これにより、単独ではアプローチが難しかった地域に入り込んだり、その地域での活動組織の組織化、活動の実施、中長期の計画策定などができるようになった。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- CSWとして活動する人数が少ない。現在は5人であるが、潜在化する生活福祉課題を普遍化し、適切な支援を展開していくためには、10人は必要であると認識している。10人いれば、隠岐の島町の8ブロックに対して、主担当を1人ずつ割り振ったり、チームアプローチもやりやすくなる。
- 社協としては、介護事業も行っているので、CSWの視点を持った職員を増やして、介護事業などにも役立てていきたいと考えている。

## (12) 香川県 琴平町社会福祉協議会

### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 琴平町では、社会福祉協議会・越智事務局長が10年前から地域福祉コーディネーターの前身となる活動を進めてきていた。具体的には、介護保険の枠組みに収まらないケースに対して個別支援を行うことや、民生委員や地域ボランティアと連携して見守り活動や地域での生活を支援する活動を展開するなどの活動を行っていた。
- 背景には、従来社会福祉協議会として在宅サービスを中心とした新しいサービスを開発しており、その過程で地域の支援人材を点と点でつなぎ、線にする支援をしてきたが、地域福祉として個別のケースごとに支援人材がつながるという状態(点と点を線にする)だけでは地域課題が解決できない状況が生じたということがある。線を面にしなければならぬという認識が高まり、支援の狭間にある問題に対応するために地域福祉コーディネーターの養成に取り組んできている。

### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 大きく4つの役割がある。
- 支援人材及び支援機関連携のコーディネート、新たなサービス開発、地域支援力の養成、制度の枠組みから外れたケースへの対応という4つの役割である。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- 配置単位の最も小さな単位は自治会。次いで地区である。ただ、地区の単位も捉え方は柔軟にしている。民生委員が重要な役割となる場合は、民生委員の担当区域を単位とする。民生委員の担当区域は自治会と同じか複数自治会に一人配置されている。
- サービス開発をしていく単位としては、昭和の合併以前の4地区を想定している。サービス展開のためには、ある程度の規模が必要であるため、自治会単位よりも広域の地区単位を想定している。各単位、各地域での予防、発見・誘導、支援それぞれの段階において適切な方法を考え、コーディネートするのが役割の一つである。
- 地域福祉コーディネート機能を担う社協職員とケアワーカーがペアで4つの地区をそれぞれ担当している。地域福祉コーディネート機能を担う職員は関係機関との連携を主導し、ケアワーカーは地域の生活実態に熟知している。生活実態を熟知しニーズ把握やアセスメントを主導できる人材と、サービス開発や関係機関の連携を主導できる人材がペアで担当することで効果を発揮しやすくなると考えている。

#### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- 特に経験、資格、スキルは条件としていない。
- 重要なのは地域の生活実態が分かる立場にいるということ。ニーズを把握する際には、観察力、基本的人権に対する感覚が分かるかどうかを重要と考えている。そもそも一人のCSWになんでもできる人材になってもらおうとは考えていない。多職種連携によって成果を出してほしいと考えている。

#### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- 4つの地区それぞれで、ケアワーカー(訪問介護員)がその視点で家庭訪問時にニーズキャッチをするなどを含め担当地域のニーズ把握、アセスメント、サービス開発を行っている。
- 地域福祉コーディネーターが担う役割の一つである「支援人材及び支援機関連携のコーディネート」に関しては、病院や警察などで発見された、当該機関では対応困難なケースの情報を収集し、適切な機関につなぐことや、社会福祉協議会で対応するなどしている。
- 役割の一つである「新たなサービス開発」に関しては、住民を巻き込みながら、既存の支援人材・支援機関だけでは対応できないケースに対する支援内容を開発している。
- 役割の一つである「地域支援力の養成」に関しては、町内の自治会や地区単位でのネットワーク形成、区内に居場所などを設置している。実際に、地域内に43のサロンが出来ており、これらの場づくりを主導している。
- 役割の一つである「制度の枠組みから外れたケースへの対応」に関しては、社会福祉協議会としての専門領域を超えた相談も引き受けている。このようなケースへの対応を重ねることで、新しいサービス開発にもつながっている。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- 社協の存在が地域に見えてきた。病院や警察から「とりあえず社協に相談しよう」という認知が広がってきている。
- 地域住民の主体形成にも効果が出来ている。地域サロンが43できている。地域住民主導でサロンを設置している。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- 地域支援力の養成が特に課題である。地域支援を担っている主体が高齢化しており、特に40代以下の主体の関わりを高めていく必要がある。

### (13) 大分県 中津市

#### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 平成19年に第一次地域福祉計画を策定し、地域福祉コーディネーター(以下、CSW)の役割及びその必要性について明記した。具体的に配置を行ったのは、平成22年度に実施した緊急雇用創出事業がきっかけである。
- 平成22年度、23年度は緊急雇用創出事業を活用したため、中津市では単に、個別支援や地域支援を目的にただけではなく、雇用創出を目的として配置していた。

#### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- 特段、定義は定めていないがCSWは「地域福祉活動を支援する主体であり、且つ、地域住民の集まる場を創出することができる主体」として捉えている。

#### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- CSWは各年度それぞれ3名ずつ雇用している。
- 配置地域は市内を15の地域に分けて、CSW1人につき5地区を担当している。地域分割の基本的な考え方として、“住民の生活圏域にあってるか”、“行政サービスが提供しやすいかどうか”の2点を考慮している。人口規模や世帯数など定量的に分ける考え方もあるが、地域に応じてそれぞれの生活も様々であるので、そうしたやり方は運用しにくいと思う。(市街地か山間部かなどによって、世帯構成や生活スタイルがかわってくる)
- 地域区分は市町村合併前の区分を残した形で行なっている。まず、旧中津市(市街地)は小学校区毎に11区に分割している。一方で、旧町村(山間部)はそれぞれ1地区に分類し、4区に分割している。双方をあわせて、15区となり、それを各人が担当している。
- 市街地について小学校区単位を一つとおいた理由は、公民館単位で区を分割したかったためである。地域福祉活動を行うにあたっては、話し合いの場やサロン開催など拠点となる場所を必要とする場合が多い。そうなった時に、1区に最低1つは公民館のような施設が必要となる。そのように公民館1つにつき、1区とわけた結果、小学校区単位の分割が適当と考えた。

#### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- 特段資格要件を求めているない。

#### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- 地域支援のみ行っており、個別支援は行っていない。個別支援については市の担当課または市の社会福祉協議会、その他の専門機関が対応を行なっている。
- 地域支援としては、地域の会議への出席と情報交換や地域福祉ネットワーク協議会やサロンの新規立上げ等の支援が主である。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- CSW 導入の効果としては社協や住民(ボランティア)との連携が取りやすくなったことが大きい。また、そうすることで、地域で起こっている問題を市役所がかなりの部分把握することができるようになったと思う。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- 課題としては地区によって地域福祉活動に対する温度差が大きいことがあげられる。
- 傾向としては、山間部では地縁が強いまだに地域住民同士の支え合い活動が根強く残っているところが多いが、市街地では地域住民同士の関係が希薄になりがちである。CSW を核とすることにより、市内全域で地域福祉活動を活発化することができればと思う。

## (14) 沖縄県 浦添市社会福祉協議会

### ①CSW(地域福祉コーディネーター)設置の経緯・背景

- 社協として、より積極的な地域支援ネットワークを行なっていく必要性を感じ、H16 年度に設置を行った。具体的には、「第二次浦添市地域福祉計画」及び、「第三次浦添市地域福祉活動計画」において CSW の定義や活動計画を定めた。
- 上記の2つの計画において、CSW をはじめ地域支援に関する活動を明示することができた意義は大きいと思う。

### ②CSW(地域福祉コーディネーター)の定義・役割

- CSW の定義は「生活上の問題を抱える個人及び家族に対しての個別支援の主体」。また、「地域住民参加によるインフォーマルな支援を行う主体」として位置づけている。特に浦添市においては個別支援だけに埋没せず、積極的に地域支援ネットワークによる支援が行えるように心がけている。

### ③CSW(地域福祉コーディネーター)の配置基準

- 地域を5つの中学校区単位に分割して、それぞれ2名のCSWを配置している。また、浦添市には40の自治会が存在し積極的な活動を行っており、そうした自治会と適宜連携をとりつつ活動を行なっている。
- それぞれの自治会によって若年層が中心の地域や高齢者が中心の地域など年齢構成や所得構成が様々。そのため取り扱う支援のテーマも自治会によって大きく異なってくる。
- CSW を地区担当制にしている理由は、CSW の活動自身が「身近さ」を売りにすべきものであるからである。住民や民生委員等が困ったときにすぐに相談できるよう、常日頃から関係構築を行なっておく必要がある。
- CSW を5つの「中学校区地域保健福祉センター」に配置しているが、うち1つは、中学校内にセンターを設置している。設置については、教育委員会と相談して中学校内の空きスペースに設置することになった。このセンターは、学校内の不登校等の問題を学校とCSWが協働で取り組んでいる。
- 

### ④CSW(地域福祉コーディネーター)の属性・資格・要件

- CSW は専任で嘱託職員が、各センター(5ヶ所)に2名。計10名が配置されている。
- 資格要件は社会福祉士を中心に採用し、社会福祉関係の仕事に従事しているもの(経験者)を優先して採用を行なっている。
- 能力要件としては“途中で仕事を放棄しないこと”、“地域からの相談は直ぐに断らないこと”を求めている。また、労働環境は過酷であるが、支援を行うことにやりがいを見いだせることができる人を採用している。

#### ⑤CSW(地域福祉コーディネーター)の業務の現状

- 個別支援に関しては、育児や子供の問題～高齢者や障害者の問題まで幅広いテーマを取り扱っている。また、地域支援に関しても地域住民や自治会などからの相談や地域懇談会、交流事業、地域ボランティアの養成講座や研修会の開催など多岐にわたっている。
- 浦添市の特徴としては他地域に比べ、平均年齢が若いことがあげられる。那覇市での就労者のベットタウンになっていることもあり、若い主婦からの子育て相談や子供の不登校といった相談も多く寄せられている。
- 地域支援に関して、「地域見守り隊」や「健康・ノルディックウォーキング」、「ハッピーオープンガーデン」など CSW 発案の企画も多数行なっている。
- 個別支援で取り扱ったものや住民から要請があったものに関して、支援ネットワークなどの仕組み化を行なっている。また、行政と協働で「災害時要援護者避難支援計画」を策定し、それに基づく要援護者の把握や支援ネットワークなどの仕組み作りも積極的に行っている。

#### ⑥CSW(地域福祉コーディネーター)の効果

- CSW が「如何に地域に入り込めるのか」が成否のポイント。個別支援はある程度の知識があれば対応できるのだが、地域支援は地域住民との信頼関係作りに時間が伴う。CSW は個別支援と地域支援の2本の柱となる「支援」を基本に行うものであり、個別支援から見えてきた課題を地域支援に活かし、地域支援が個別支援に活かされる「循環システム」を繰り返す取り組み。とにかく地域の人と接することが必要だと思う。

#### ⑦CSW(地域福祉コーディネーター)の課題

- ひとつは、CSW の身分保障の問題。CSW 全員が嘱託職員であり、大事なつなぎ手である CSW の身分を保障し、安心して仕事を継続してもらうことが重要である。もうひとつは、自治会の加入率低下である。加入促進を自治会と協働で進める必要がある。また、自治会へ加入していない人たちをどのように地域支援活動へ参加・協力してもらうのが課題である。

## 2) ヒアリング結果まとめ

### (1) CSW（地域福祉コーディネーター）の定義・役割

市町村段階のヒアリングにおいては、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の定義・役割が様々な言葉で語られた。しかし、定義・役割が明示されているかと言うと、特段定めていない、公式には定めていないという声が多く聞かれた。社協職員が兼任する形でコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）業務にあたっているのが大半であるため、あえて明文化することなく進めてきたのかもしれない。しかし、松江市社協ヒアリングで聞かれたように、CSW が専門職であることを行政や住民に認知されていない、十分な“市民権”を獲得していないという現状において、対外的な呼称、定義の明文化といったことも、認知度向上の1施策となりうるのではないか。実際、練馬区・社協においては、地域福祉を推進するという明確な役割を持った人という意味で地域福祉コーディネーターという名称だと地縁組織に入りやすい、との声が上がっていた。

ヒアリングで語られた定義については、本調査研究の定義とおよそ合致し、役割についても、図表 4 で示した通り、おおまかには「個別支援」「地域支援」「仕組みづくり」でとらえられた。ただし、「仕組みづくり」に、積極的に言及する団体は少なかった。また、「個別支援」と「地域支援」の比重は、事例によって異なることが分かった。例えば、富士宮市、松江市では個別支援に軸足を置いている。一方で、個別支援はやりすぎると埋没する懸念があることから、松江市や浦添市では特に地域支援を意識しており、さらに中津市ではコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）は地域支援のみを行い、個別支援は市の担当課・社協・その他専門機関が行うと明確に役割分担している。コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）は「個別支援」「地域支援」「仕組みづくり」の全てを担うことを原則とするものの、地域の事情や、既存の社会資源、地域の福祉課題解決力によって、注力すべき役割が変わってくる。

### (2) CSW（地域福祉コーディネーター）の配置基準

図表 11 に、14 事例のコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の配置状況を整理した。都道府県段階でのヒアリングでも聞かれた通り、圏域の考え方は市町村による。そしてコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）は、中学校区、地域包括支援センターのサービス圏域に配置されているケースが多い。対象とする人口規模や面積をもとに決められているというよりは、多くの事例において、市町村合併前の市町村・集落の単位等、それまでの歴史的な経緯をもとに、地域包括支援センター等の他の福祉サービス圏域と可能な限り一致させる形で整理してきたという話がうかがえた。しかし一方で、小地域活動を意識してはいるものの、人員不足のためエリア担当制は敷いていないという事例も見られた。

主に高齢者問題関連で連携を強化するという観点から、地域包括支援センターとは圏域を一致させるだけでなく、立川市や高浜市のように物理的な拠点を同じにする、富士宮市や松江市のように CSW と包括の運営主体が同一といったことで、一体的な運営がなされているケースも見られた。

また、中学校区（もしくはそれに相当する範囲）に CSW を配置していたとしても、そのベースには、住民主体の福祉活動、地域の福祉課題解決力があることに留意が必要である。例えば、豊中市では、小学校区にボランティアの「福祉なんでも相談室」が設置され、一次窓口機能を果たしているし、出雲市ではおおむね小学校区の地区単位でコミュニティセンターが設置されている。また、堺市は、校区福祉委員会等が先行して個別支援に取り組んできていたという地域でもある。

図表 11 コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)の配置状況

	(1)練馬区	(2)立川市	(3)氷見市	(4)富士宮市	(5)高浜市	(6)堺市	(7)豊中市
CSW配置の圏域	・地域包括支援センター支所の圏域、人口3万人程度の日常生活圏域(=第3層) ・現在はモデル地区として、保健福祉サービスの範囲(1層上の第2層)に設置	・地域包括支援センター、民生委員児童委員協議会のエリアに一致した、地域福祉の生活圏域 ・各圏域の人口規模は約3万人で中学校区と同程度	・小学校区よりも大きく中学校区よりも小さい、昭和前半の町・村の範囲を地区社協としている	・中学校区(昔の集落の単位)+プランチ ・自治会支部・生活圏域に相当	・小学校区	・小学校区が最小のマネジメント単位 ・現在は区社協に設置 ・地域包括支援センターの圏域にマネジメント単位を移行予定	・小学校区をベースとして圏域を整理 ・CSWは地域包括支援センターの圏域と一致
配置人数	3~4人×2圏域 計7名	1名×2圏域	各チームが各地区社協を担当 ※CSWという呼称の専門職は配置していない	チーム(相談業務担当の職員7名)が全圏域を見ている ※CSWという呼称の専門職は配置していない	1名×5圏域	1名×7区	2名(社会福祉士1名+介護福祉士1名の組み合わせが基本)×7圏域
所属組織	社協	社協	社協	行政直営の地域包括支援センター	社協	社協	社協
専任/兼任	兼任	専任	兼任	兼任	兼任	専任	専任
ポイント	・ボランティア・地域福祉推進センターに配置	・地域包括支援センター内に配置	・チーム制によるCSW機能	・チーム制によるCSW機能 ・包括と行政が一体化	・社協(CSW)、行政、行政直営の包括、総合相談全てが同じ施設に集約	・地域住民の福祉活動が活発で、校区福祉委員会等による個別支援が進められてきた	・小学校区にボランティアベースの「福祉なんでも相談窓口」が一次窓口となり個別支援に関わっている
(参考資料)	第2期練馬区地域福祉計画(平成23年度~26年度)	立川市第2次地域福祉計画(平成22年度~26年度)			高浜市第2次地域福祉計画(平成21年度~26年度)		

	(8)岸和田市	(9)松江市	(10)出雲市	(11)隠岐の島町	(12)琴平町	(13)中津市	(14)浦添市
CSW配置の圏域	・中学校区	・CSWは地域包括支援センターの圏域と一致	・小地域活動の拠点は地区(おおむね小学校区)に設置されているコミュニティセンター ・市町村合併前の市町の単位でCSWが配置	自治会区はあるが、CSWは隠岐の島全域	・自治会が最も小さなマネジメント単位であるが、CSWは地区(昭和合併以前の地区、サービス開発の単位)	・主に小学校区をベースに、市町村合併前の区分を残した住民の日常生活範囲と考えられる単位を地区(地域福祉圏域) ・地域福祉圏域複数の単位にCSW配置	・中学校区
配置人数	1名×11圏域	正・副1名ずつ×6ブロック	本所・支所に配置されている11名のCSWが、それぞれ4地区程度を担当	5名(地域福祉係)エリア担当にはしていない	1名×4地区を理想としているが、人員不足で配置できていない	3名が5地区ずつ担当	2名×5圏域
所属組織	社会福祉法人、医療法人、社協	社協	社協	社協	社協	行政(1年契約)	社協(嘱託職員)
専任/兼任	専任もしくは専任に近い兼任	専任	兼任	専任および兼任	兼任	専任	専任
ポイント	・様々な民間法人が切磋琢磨しながら運用することで、各法人が持つ強みを生かす	・6名が1つの主担当、1つの副担当をし、他に担当を持たず統括する係長・課長の計8名体制 ・社協が6つの包括全てを運営	・条例で地区にコミュニティセンター設置が定められている	・現在はエリア担当にはしていないが、自治会区8を上回る10人CSWを確保できれば、主担当を割り振ることが可能となる	・社協職員(CSW)とケアワーカーがペアで4地区をそれぞれ担当 ・1人のCSWが何でも出来るのではなく、他職種連携	・緊急雇用創出事業を活用し、各年度雇用	・40の自治会が存在し積極的なので、適宜連携
(参考資料)	第3次岸和田市地域福祉計画・地域福祉活動推進計画(平成24年度~28年度)	第3次松江市地域福祉計画・地域福祉活動計画(平成22年度~26年度)					

図表 12 コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)の資格・要件

	(1)練馬区	(2)立川市	(3)氷見市	(4)富士宮市	(5)高浜市	(6)堺市	(7)豊中市
求める資格	問わない	問わない	問わない	-	問わない	社会福祉士	-
実際の所有資格	-	社会福祉士	社会福祉士、介護福祉士、ケアマネ等の国家資格	社会福祉士、保健師、主任ケアマネ	-	社会福祉士	社会福祉士、介護福祉士
求める経験	福祉関係の実務経験があることが望ましい	地域福祉関係の業務経験は必要	問わない	現場経験が不可欠	問わない	業務経験があると望ましいが、新人も配置されている	-
求める能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域福祉推進の意味合いを理解している</li> <li>・地域支援の具体的な業務をイメージできる</li> <li>・対人支援の基本が身についている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別相談を受けられるスキル</li> <li>・ファシリテーション能力</li> <li>・他主体を巻き込む折衝力・営業力</li> </ul>	問わない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チームで合意形成していくためのファシリテーションスキル</li> <li>・利用者本位であるなどの高度な倫理観</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容を咀嚼できる理解力がある</li> <li>・固定観念をもって物事を判断しない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニケーション能力</li> <li>・人に物事を丁寧に教えるのは得意だとおおい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・制度を知っている</li> <li>・住民とつながっている</li> </ul>

	(8)岸和田市	(9)松江市	(10)出雲市	(11)隠岐の島町	(12)琴平町	(13)中津市	(14)浦添市
求める資格	問わない	社会福祉士または精神保健福祉士で、養成研修修了者(まだ取得していないCSWもいる)	社会福祉士で養成研修修了者	社会福祉主事	問わない	問わない	必須ではないが社会福祉士
実際の所有資格	社会福祉士、保健師	社会福祉士、精神保健福祉士	社会福祉士	社会福祉主事	社会福祉主事	問わない	社会福祉士、介護福祉士、ケアマネ、社会福祉主事
求める経験	-	問わない	-	問わない	問わない	-	経験者を優先
求める能力	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>・徹底した学びの姿勢</li> <li>・人当たりの良さ</li> <li>・問題発見のスキル、アンテナの高さ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会や地域との関わりに熱意を持てる</li> <li>・生活困窮の人等と向き合える</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・挨拶などの基本ができている</li> <li>・落ち込まず失敗を前向きに考えられる</li> <li>・自治会行事に進んで参加している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の生活実態が分かる</li> <li>・観察力、基本的人権に対する感覚</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>・途中で仕事を放棄しない</li> <li>・地域からの相談はすぐに断らない</li> <li>・支援にやりがいを見出せる</li> </ul>

### (3) CSW（地域福祉コーディネーター）の資格・要件

図表12に、14事例のコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の資格・要件を整理した。ヒアリングでは、要件としての資格をたずねると資格は問わないという回答が多く聞かれたが、実際には社協職員であったり、福祉関係の業務経験のある人材であることから、有資格者が多い。資格・経験はあるに越したことはないが、それよりも資質や仕事に対する姿勢を重視する意見が数多く挙げられた。

### (4) CSW（地域福祉コーディネーター）配置の効果

主に地域支援に関わる部分での効果大きい。ネットワークという視点では、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）と他の専門職との距離が縮まった、連携できる機関の幅が広がったという意見が聞かれた他、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）が「つなぐ」ことで民生委員等の地域福祉を推進する住民と行政・専門機関との距離が縮まるという効果も見られる。コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）と住民との関係で言うと、普通の社協職員・福祉施設職員等ではなく、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）と明確に位置付けられることで、住民（ボランティア）との密な関係を作りやすいというメリットがある。

住民から見ると、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）配置によって、相談できる窓口・相談相手の顔が見えるようになったという変化が感じられる。コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）は、住民に個別支援のプロセスを見せ積極的に関与してもらうことで、住民の持つ福祉力＝地域の福祉課題解決力の向上につながっていく。住民が様々な専門機関・支援機関を知ること、住民主体で、専門職と協働して個別支援が出来るようになってくるという効果が生まれる。

また、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）本人にとっては、ボランティアではない専門職であることで責任感が芽生えるとの意見もあり、それは定量的な効果（サロン数等の数字）にも表れている。

### (5) CSW（地域福祉コーディネーター）の課題

コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の効果としても挙げたが、地域の福祉課題解決力については、より一層の向上が必要であるとする事例もあった。特に、民生委員等の地域福祉を担っている住民の高齢化、自治会加入率の低下により、40代以下の住民を地域福祉の担い手として巻き込んでいくことを喫緊の課題だととらえている例もあった。

また、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）個人が持つケース・経験・ネットワークの見える化・共有は大きな課題である。まずは記録化というところから、アセスメントツール等のツールを利用する、ケース集を作成するなど段階・方法は様々であるが、多くのコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）設置機関が共通して抱える課題である。

ネットワーク形成における効果大きいことは前述の通りだが、まだまだコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の認知度は低く、市民権を得ていないという声もあった。また、連携にあたって、制度担当者側の理解が十分でなく、温度差があるという側面も指摘された。

そして、最大の課題はコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）を継続して十分に配置するための財源確保である。いくつかのヒアリング先では、配置の定量的な効果を示すための評価軸の検討が行われていた。

#### IV. 「コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）についてのアンケート調査」

##### 1. 調査対象抽出にあたって

###### 1) 調査対象抽出の流れ

都道府県・指定都市社会福祉協議会地域福祉担当部（課）に、本調査研究におけるコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の定義を示し、その役割を担っている人が所属している（もしくはその可能性がある）機関を、アンケート送付対象機関リストとして作成いただいた。

本調査研究では、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の定義を以下の通り定めている。

###### 本調査研究におけるコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の定義

- 名称・呼称は問わず、「①小地域単位で担当し、②制度の狭間の課題も含めて、個別支援と地域の社会資源をつなぎ、③地域特性に応じた社会資源やサービスの開発を含めた地域支援を行う」という役割を担っている人をコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）と呼ぶ。

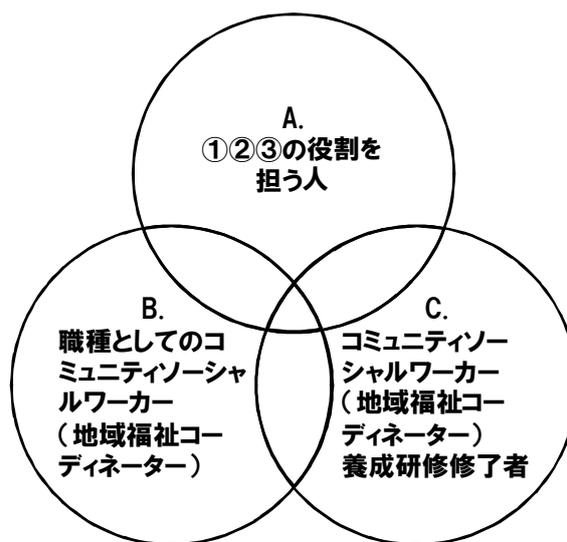
この定義を都道府県・指定都市社会福祉協議会に示した上で、具体的には図表 13 に示すルールのもとで、該当する機関（市町村社会福祉協議会、高齢者福祉施設、行政等）をリストとしてご提出いただいた。

図表 13 アンケート送付対象機関リスト作成にあたってのルール

- 名称・呼称を問わず、「①小地域単位で担当し、②制度の狭間の課題も含めて、個別支援と地域の社会資源をつなぎ、③地域特性に応じた社会資源やサービスの開発を含めた地域支援を行っている」人が配置されている機関をリストアップしてください。

- ここで言う小地域とは、中学校区程度の地域を想定していますが、人口規模が小さい等の理由により、市町村全域で1名の配置という可能性もありうると考えています。

- 具体的には、右図のA・B・C全てが、本調査の対象だと考えております。



都道府県・指定都市社会福祉協議会には必要に応じて、都道府県、市町村社協等に問い合わせの上、リストを作成いただいた。そのため、本調査研究の定義に該当する機関全てを網羅出来ていないかもしれないが、ある程度の割合でピックアップできたと考える。ただし、特に養成研修を実施していない都道府県ほど、図表 13 の B、C に該当する機関がなく、主観的に A に該当する機関をリストに挙げることになる。そのため、抜け漏れなくという観点から、都道府県下の全ての市町村社協を送付対象とするという対応をしたケースもあった。また、送付にあたっては、特に要望がない限り、以下の原則に基づいて送付の単位とした。

- 市町村社協への送付
  - 一般市については、市社協単位で送付する。
  - ただし、指定都市において区社協単位でリストアップされた場合は、区社協に送付する。
- CSW を自治体が法人に委託している場合
  - 委託元の行政には送付せず、受託している法人に送付する。
- 地域包括支援センターへの送付
  - 所管している行政ではなく、センター単位で送付する。

以上により、都道府県毎に送付サンプルにばらつきがあること、さらには、取り組みが進んでいない都道府県ほど、本調査対象に該当しない機関に送付している傾向が強いことに留意が必要である。

上記のプロセスを経て作成されたリストに加え、特定非営利活動法人日本地域福祉研究所で行っているコミュニティソーシャルワーク実践者養成研修を修了された方が所属されている機関・団体も調査対象とした。また、地域福祉等推進特別支援事業・安心生活創造事業の実施市町村がリストアップされているかどうかも確認した。最終的に、アンケート送付対象機関は 2,255 機関となった。

## 2) 調査対象サンプルの概要

「コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)についてのアンケート調査」の発送先サンプル数は 2,255 機関となった。内訳としては、市町村社協が約 1,477 件(65.5%)、地域包括支援センターが約 238 件(10.6%)である。市町村社協については、前述の通り、都道府県下全ての市町村社協に送付するという対応をしたことで、本調査研究の定義にそったコミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)がいない機関も少なからず含まれていたと考えられる。また、地域包括支援センターに関し、市町村社協が受託・運営している場合には、同じ住所に2通送付したケースもあった。さらに、地域包括支援センター238 件の他に、委託先法人名でリストアップされたケースも存在するため、地域包括支援センターが占める割合はもう少し高いと推測される。また、都道府県・指定都市によっては、コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)の今回の定義を鑑み、全ての地域包括支援センターに送付して欲しいと要望されたケースもあった。

なお、リスト作成の際、今回の定義に該当するコミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)の呼称を記入いただいたところ、何種類かの新たな呼称が記入された。コミュニティソーシャルワーカー、地域福祉コーディネーターのほか、地域福祉活動コーディネーター、ケアネット活動コーディネーター、暮らしのサポートコーディネーター、地域福祉ネットワークワー等が具体的に挙げられた呼称である。既存の専門職とは異なる呼称をつけている機関においては、コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)を新たな専門職として位置付けていると推測される。一方、既存の専門職である福祉活動専門員 198 件、コミュニティワーカー39 件もリストに挙げられた。人的リソースが限られていることから、既存の専門職が兼任、もしくは役割を少しずつ変えていくような運用がなされていることがうかがえる。

## 2. アンケート調査結果

### 1) 調査概要

#### (1) 調査方法・調査時期

アンケート調査は、郵送調査法で、2012年12月・1月に実施した。

具体的には、2012年12月4日(火)に調査票の発送を完了させた後、2013年1月15日(火)まで回収を行った。途中で督促のために、一度はがきを送付し回答・提出を呼びかけた。サンプル数については、上述の方法で抽出した調査対象(2,255件)に調査票を発送し、1,061件から回答を得た(回収率:約47.1%)。このうち有効サンプルと見込めたのは1,059件であった。

#### (2) 分析方針

有効サンプル(1,059件)の回答に対して、単純集計だけでなく、クロス集計分析や自由記入の抽出を行った。最初にそれぞれの分析方針を簡単に述べておく。

クロス集計分析は、分析上の意味合いに加えて、分析に必要な有効サンプル数を確保することを考慮して、以下のフラグを設定し、分析を実施した。

- **【団体別】** 問1の回答結果を元に、回答する団体に応じて以下の2区分でクロス集計分析を実施。
  - 「市区町村社協」
  - 「その他」
  
- **【規模別】** 問3の回答結果を元に、団体に所属する全職員(CSWとは限らない、非正規職員・非常勤職員も含む)の人数に関して3区分でクロス集計分析を実施。
  - 「1人以上20人以下」
  - 「21人以上50人以下」
  - 「51人以上」
  
- **【チーム別】** 問7の回答結果を元に、CSWの有無、CSWの専任・兼任の人数を踏まえて、チーム体制として以下の5区分でクロス集計分析を実施。
  - 「専任CSWが2人以上いる」(=専任CSWでチームが組める状態)
  - 「専任CSWが1人」(=専任CSWに依存している状態)
  - 「専任CSWはおらず、兼任CSWが3名以上」(=兼任CSWのみでチームが組める状態)
  - 「専任CSWはおらず、兼任CSWが1~2人」(=兼任CSWに依存している状態)
  - 「専任CSWも兼任CSWもない」(=CSWがない状態)

- 【研修の提供状態別】 事前の照会結果を踏まえて、回答団体(市町村社協など)が所在する地域において、CSW 養成研修(基礎研修／類似の基礎研修／応用研修)が提供されているかどうかで4区分し、クロス集計分析を実施。
  - 「基礎研修を実施している(実施していた)・応用研修を実施している(実施していた)」
  - 「基礎研修を実施している(実施していた)・応用研修を実施していない」
  - 「類似の基礎研修を実施している(実施していた)・応用研修は実施していない」
  - 「基礎研修を実施していない(応用研修も実施していない)」(※ここでは類似の基礎研修も実施していない)
  
- 【地域特性別】 団体の所在地について、3区分してクロス分析を実施。
  - 「政令指定都市」
  - 「都市圏」(＝首都圏(東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県)と愛知県・大阪府・京都府・兵庫県の一都二府五県)
  - 「地方圏」(＝地方圏は政令指定都市や都市圏以外の道県)

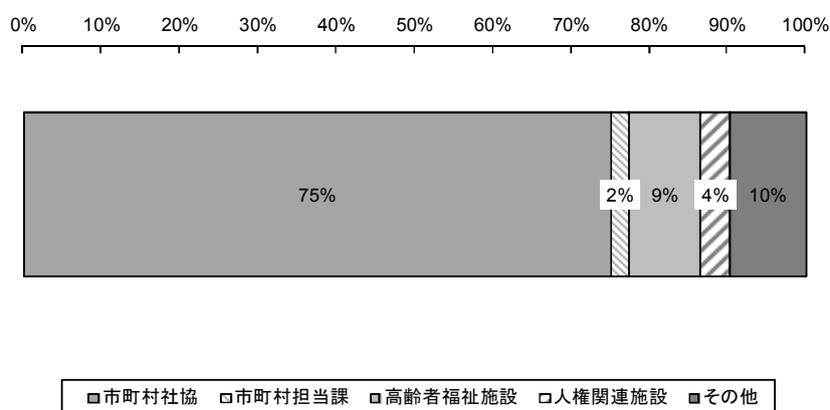
自由回答の処理方法は、自由回答を設定している設問、及び、「その他」の選択が20%を越えた設問について、自由記入内容を整理した。その際に、類似する回答が散見される設問については、重複する回答をまとめた。他方、できるだけそのままの自由回答を掲載したい設問については、代表的な回答についてできるだけそのまま記載した。

## 2) 調査・分析の結果

### (1) 機関・団体の概要

上述のように、都道府県・指定都市社会福祉協議会地域福祉担当部(課)長に照会し、市町村社会福祉協議会をはじめとして、高齢者福祉施設、行政等幅広い主体をピックアップして調査票を送付した。有効サンプル(1,059 サンプル)のうち無回答を除く分析対象サンプル数(n 数)は 1,048、うち 75%は市町村社協であった。他にも、高齢者福祉施設が 9%、その他の 10%の中には、NPO 法人、社会福祉法人、社会医療法人などが含まれる。

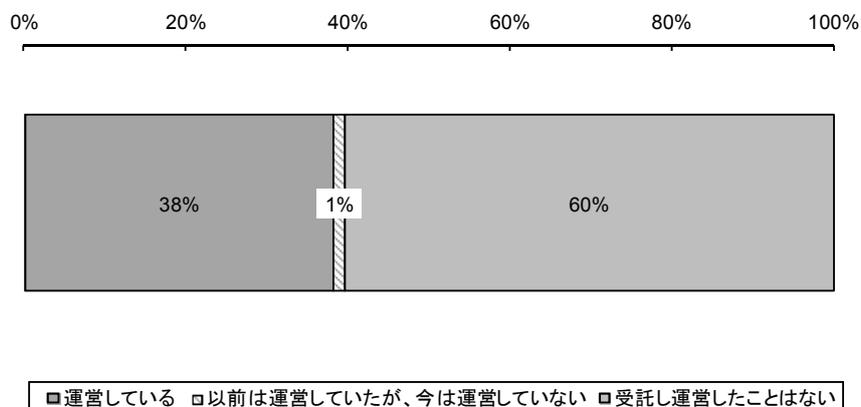
図表 14 問1. 機関・団体の種類 (n=1,048)



なお、機関・団体の種類によって、各機関・団体が対応している業務内容等が異なることが想定されるため、問1の回答結果から「市町村社協」「それ以外」というフラグを作成し、以降の設問で適宜クロス集計分析を実施している。

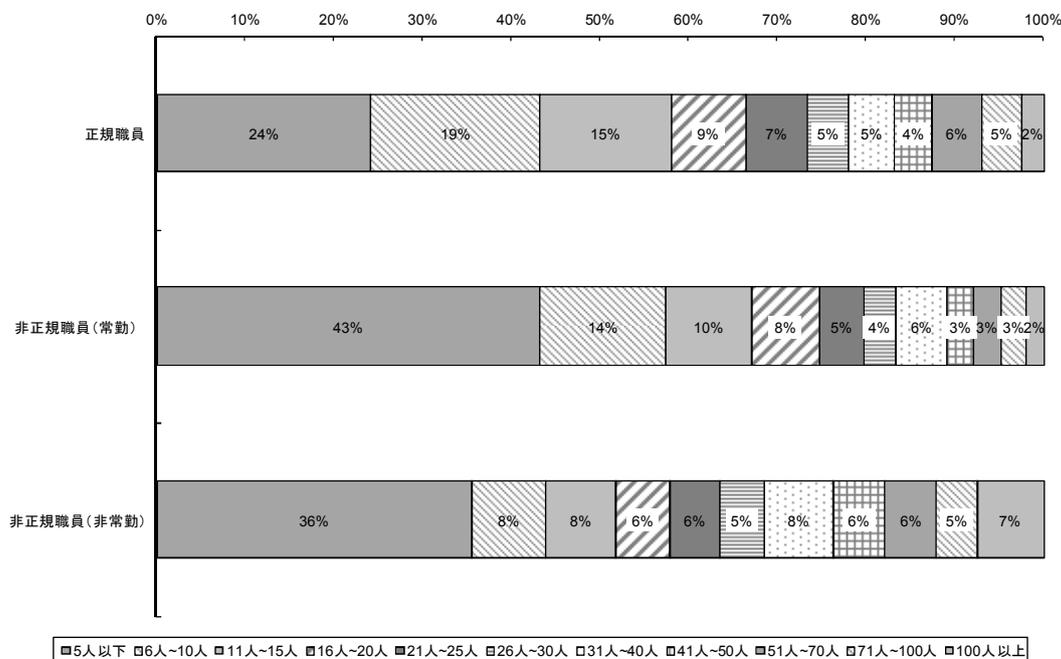
地域包括支援センターの受託状況については、分析対象の1,028 サンプルの約 4 割は受託している。

図表 15 問2. 地域包括支援センターの受託運営の有無 (n=1,028)



分析対象の各機関・団体の規模を知るために所属する職員の人数を確認した。分析対象の1,021サンプルについて、正規職員、非正規職員(常勤)、非正規職員(非常勤)がそれぞれ5名以下と回答した機関・団体が最も多かった。正規職員は、5名以下の24%、6人～10人の19%、11人～15人の15%が多かったが、50人以上も13%存在する等、大小様々な機関・団体が存在する。

図表 16 問 3. 機関・団体の人数 (n=1,021)



正規職員、非正規職員(常勤)、非正規職員(非常勤)を合計した機関・団体の人数の分布は以下の通り(図表 17)。

図表 17 問 3. 機関・団体の人数分布

機関・団体の人数	サンプル数	割合
1人以上10人以下	203	20%
11人以上30人以下	204	20%
31人以上50人以下	165	16%
51人以上100人以下	227	22%
101人以上	222	22%
合計	1,021	100%

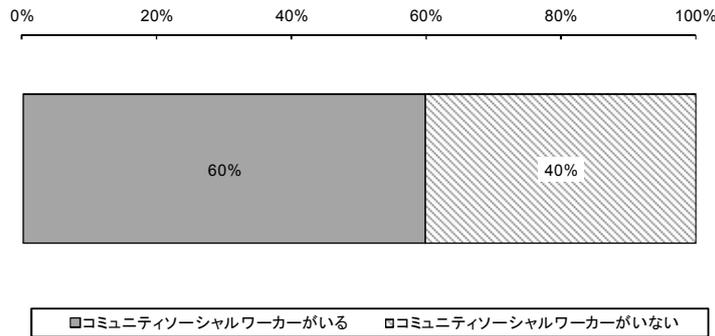
(注)有効サンプル:1,059件のうち、38サンプルからは回答が得られず、分析対象は1,021サンプル。

なお、機関・団体の規模によって、コミュニティーソーシャルワーカー(CSW)の設置理由が異なることが想定されるため、問3の回答結果から団体の規模でフラグを作成し、以降の設定で適宜クロス集計分析を実施している。

(2) CSW の体制・概要

分析対象 1,059 サンプルに対して、地域福祉活動の体制として、コミュニティソーシャルワーカー (CSW) の有無を確認したところ、約 60% に当たる 636 の機関・団体では CSW を設置していると回答した。ただし、ここでの CSW は上述の通り、名称・呼称は問わず、「①小地域単位で担当し、②制度の狭間の課題も含めて、個別支援と地域の社会資源をつなぎ、③地域特性に応じた社会資源やサービスの開発を含めた地域支援を行う」という役割を担っている人をコミュニティソーシャルワーカー (地域福祉コーディネーター) と定義している。

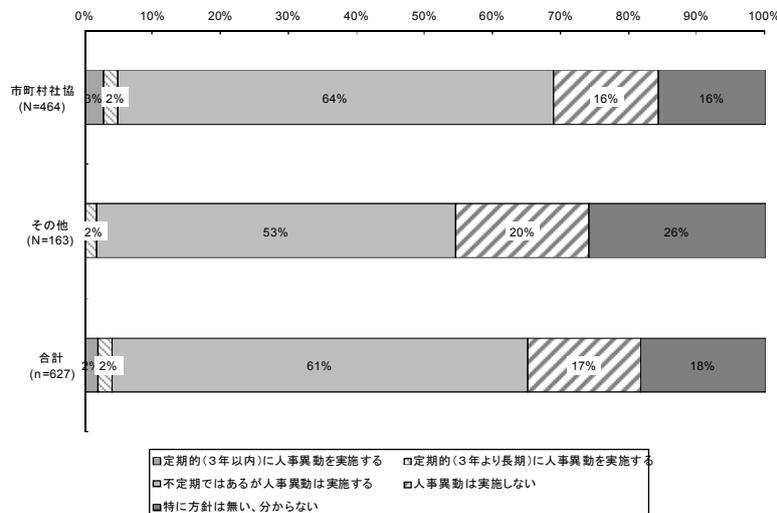
図表 18 問 5. コミュニティソーシャルワーカー (CSW) の有無 (n=1,059)



CSW を設置していると回答した機関・団体について、所属する CSW の人事異動について質問した。全体としてみると、「(定期・不定期を問わず) 人事異動を実施している」と回答した機関・団体は約 65% に及び、「人事異動は実施しない」の 17% を大きく上回った。

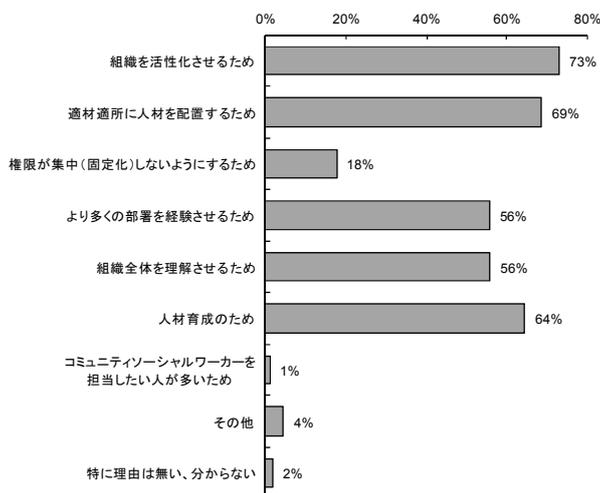
更に、機関・団体の種類により人事異動方針が影響すると考え、市町村社協とそれ以外に分けて分析した。その他(市町村社協以外)の団体で、「人事異動を実施している」のは約 55% であり、市町村社協に比べると、若干人事異動をしない傾向があったものの、機関・団体としてまだ人事異動の方針が特にならないだけのケースも約 25% と多かった。

図表 19 問 5-1. 所属コミュニティソーシャルワーカーの人事異動について【団体別】



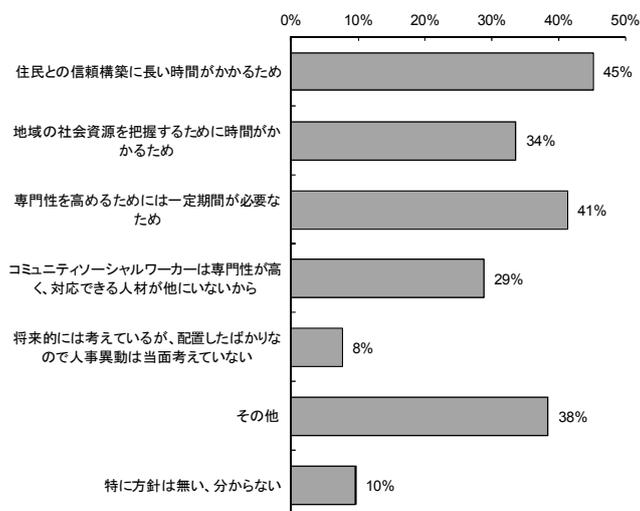
CSW を設置しており、人事異動を実施している機関・団体に、人事異動実施の理由を質問したところ、「組織を活性化させるため」「適材適所に人材を配置するため」といった組織運営上の理由が上位を占めた。また、「人材育成のため」「多くの部署を経験させるため」といった育成上の理由も挙げられた。しかし、回答結果からは必ずしも CSW としての専門性・地域性を意識した人事異動を読み取ることは難しく、どちらかと言えば、組織として、運営上あるいは職員全体の育成の観点から異動が実施されている感が強い。

図表 20 問 5-1-1. 人事異動を実施している理由 (n=408)



他方、CSW を設置しており、人事異動を実施していない機関・団体に、人事異動を実施しない理由を質問したところ、「住民との信頼構築に時間がかかる」「専門性を高めるために時間がかかる」といった CSW としての専門性・地域性に配慮した回答が上位を占めた。しかし同時に、「その他」を選択する機関・団体も多く、具体的な記述内容を見ると、機関・団体の規模が小さく人事異動できないという趣旨の回答が大半であった。

図表 21 問 5-1-2. 人事異動を実施しない理由 (n=104)



問 5-1-2. 人事異動を実施しない理由<「その他」における主な記述>

- 職員が少なく異動出来ない。(1人しかいない。) (15)
- 出向者のため、出向元の人事異動による (6)
- 雇用契約による(嘱託職員、非正規職員など) (5)
- 事業所が小規模である (4)
- 異動する部署が無い (2)

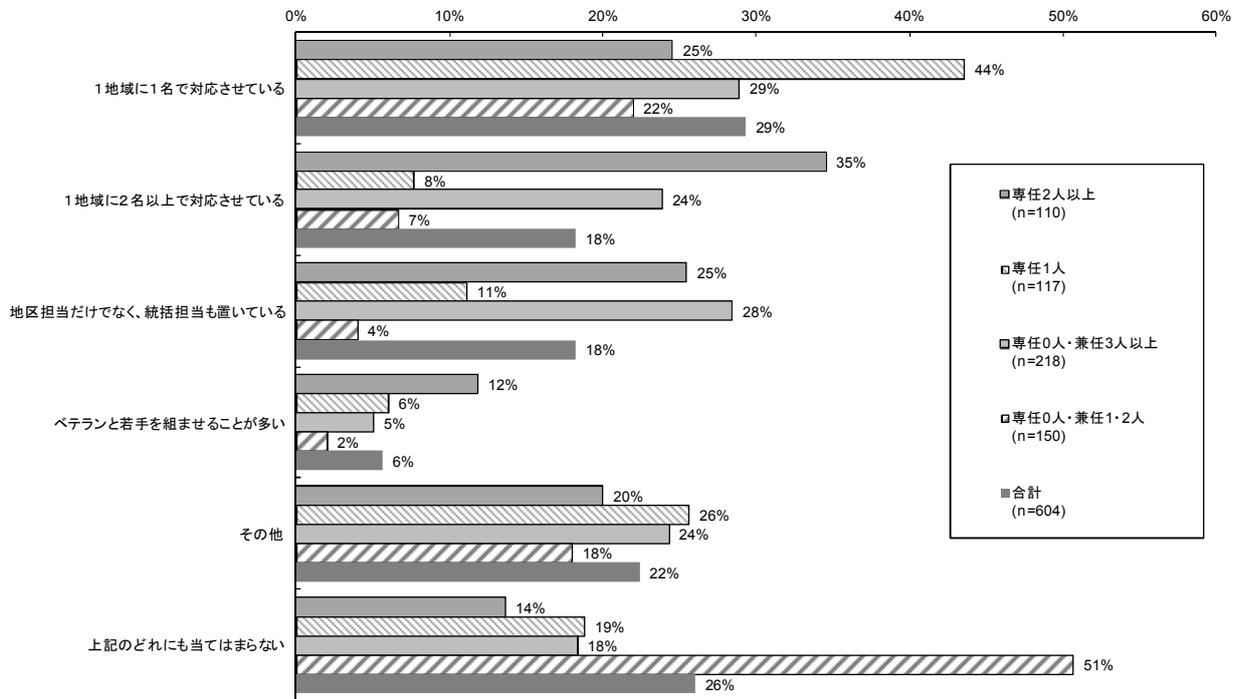
(注)カッコ内の数字は回答の重複数(ただし、類似の記述は重複すると見なした)

CSW を設置している機関・団体に対して、CSW の配置方針・考え方を質問した。CSW がどういうチームで構成されているかによって配置方針は異なると考え、CSW のチーム別に分析することとした。なお、CSW のチーム別とは、後述で専任/兼任別で CSW の人数を把握しており(問 7)、専任 CSW と兼任 CSW がどういった組合せで構成されているかでフラグ付けした結果である。

全体としてみると、「1地域に1名で対応させている」が最も多く、特に「専任 CSW1人」のチームでは、そのような形にならざるを得ないようである。更に、自由回答の中には、「複数の地域をエリアとしてまとめ、担当者を配置している」という意見もあり、CSW の人数が少ない機関・団体の工夫を伺える。

一方で、「専任 CSW2名以上」「兼任 CSW3名以上」の場合は、「1地域に2名以上で対応させる」「総括担当もおく」など、体制を組んで活動に臨んでいることが分かる。自由回答の中には、「困難ケースに対しては、2名で対応」等もあり、様々なやり方・状況に対応できることが伺える。

図表 22 問 5-2. 現在のコミュニティソーシャルワーカーの配置の方針・考え方【チーム別】

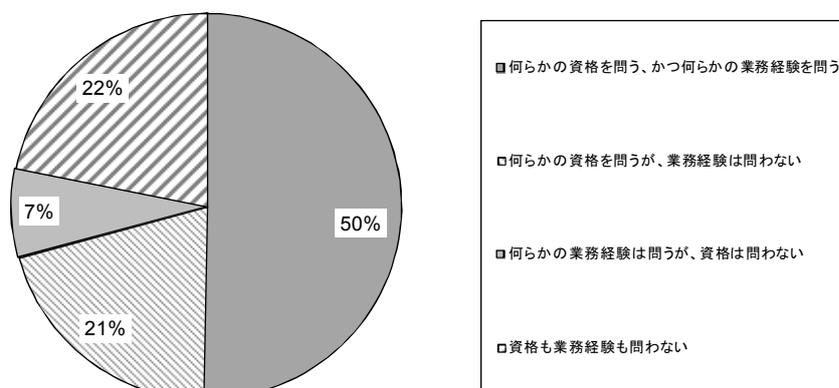


**問 5-2. 現在のコミュニティソーシャルワーカーの配置の方針・考え方<主な自由回答>**

- (人員が少ないなどの理由で)複数地域を1~2名で対応している
- 人口規模に応じた配置が望ましいが、職員を採用出来る状況にない
- 複数の地域をエリアとしてまとめ、担当者を配置している
- 1町や1つ以上の学区に対して1名で対応させている
- 困難ケースに対しては、2名で対応。相談者の性別になるべく合わせ対応する。
- 地区担当制ではない
- 県・市の方針に沿う
- 全地域を1名で対応(市・区)
- 特に明確にしているわけではない、定めていない

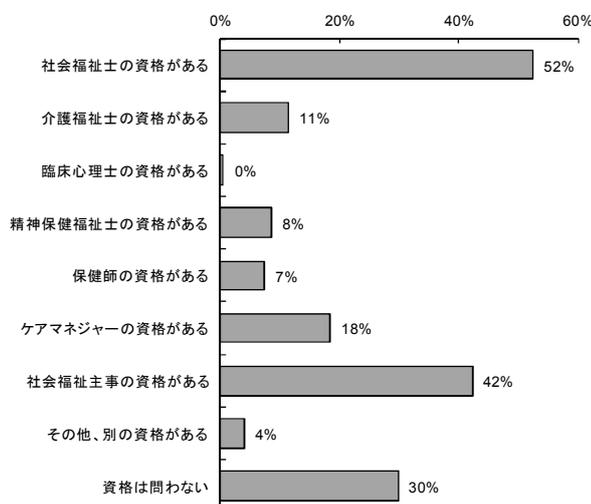
CSWを設置している機関・団体に対して、CSWの選定基準を質問した。選定基準は特に無いという回答はわずか1%しかなく、ほとんどの機関・団体が何らかの選定基準を設定している。選定基準と資格関連と業務経験に項目を分けてみると、資格も「業務経験を問わない」が約43%おり、「資格は問わない」が約30%存在する。更に、資格関連と実務経験をクロス分析した結果、「資格も業務経験も問わない」と回答したのは約22%であり、それ以外の約8割は何らかの資格、または何らかの業務経験を選定基準にしていることが分かった。

**図表 23 問 6. コミュニティソーシャルワーカーの選定基準 (n=626)<資格関連×業務経験>**



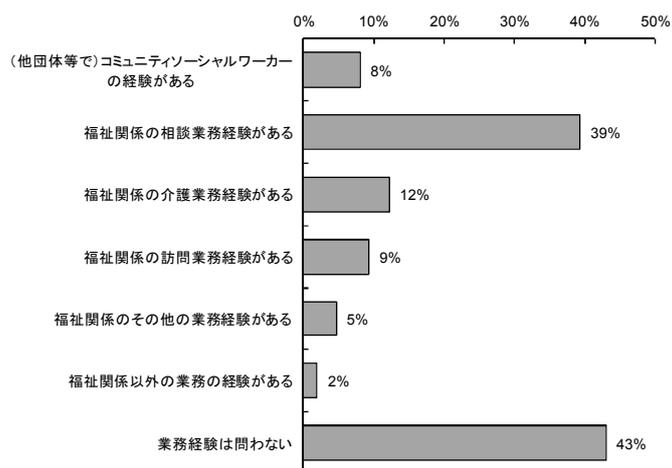
それでは資格関連として、どのような資格が評価されているだろうか。選定基準に関する資格関連の項目を見ると、「社会福祉士」「社会福祉主事」が上位を占めており、福祉系の資格が評価されている。次いで「ケアマネジャー」「介護福祉士」などとなっている。

図表 24 問 6. コミュニティソーシャルワーカーの選定基準 (n=626) <資格関連>



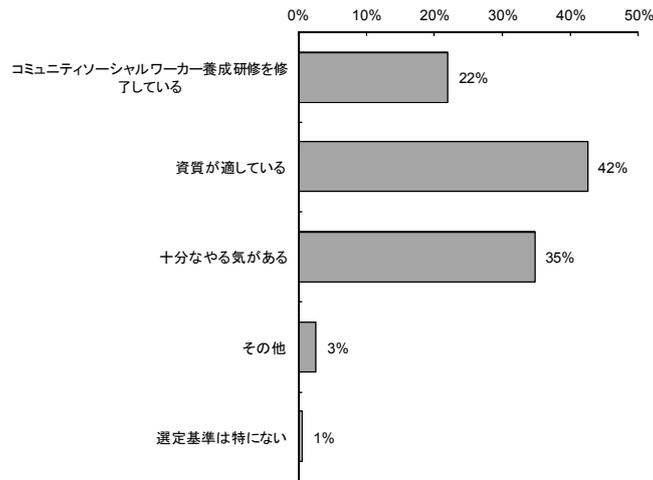
実務経験としては、「福祉関係の相談業務経験がある」が約40%と多く、福祉関係の仕事の中でも介護や訪問といった業務内容ではなく、相談の経験が重視されていることが分かった。「他団体でのCSW経験がある」については、現時点では、CSWがまだ十分な数いないこともあり、低い数字になっているが、CSW業務が本来持つ専門性を鑑みると、実務経験として徐々に重視されるようになってくる可能性がある。

図表 25 問 6. コミュニティソーシャルワーカーの選定基準 (n=626) <実務経験>



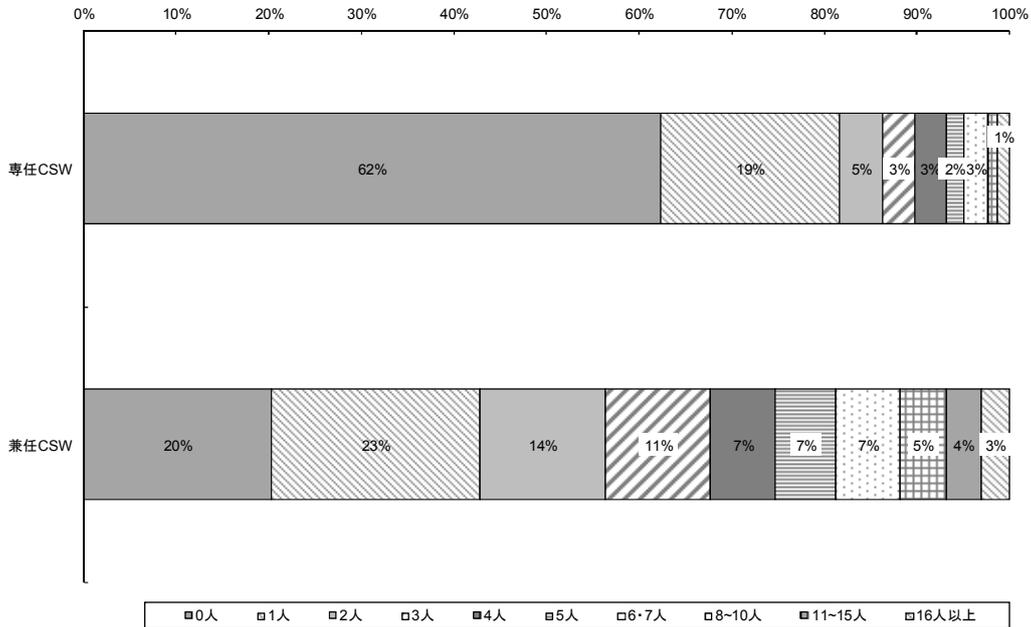
資格関連、実務経験以外の選定基準についても確認してみた。当然ではあるが、CSWとしてやっていく上で、「資質ができてきているか」「やる気があるか」といった人物面も選定に大きなウェイトを持っていることが分かる。また、都道府県により提供状況に差があることも鑑みると、約22%が「CSW養成研修を修了している」を基準に挙げていることは、養成研修が参考にされ、評価されていることがうかがえる。

図表 26 問 6. コミュニティソーシャルワーカーの選定基準 (n=626)〈その他〉



CSW を設置している機関・団体に対して、専任・兼任に分けて、具体的に CSW の人数を質問した。その中で、専任 CSW が存在している機関・団体は約 4 割であり、CSW を設置している機関・団体の約 8 割には兼任 CSW が存在することが分かった。まだまだ専任 CSW の人数は少なく、専任 CSW は 0 人が約 62%、1 人が約 19%であり、専任 CSW が 2 名以上存在するのは、CSW を設置している機関・団体の中で 2 割を下回る。

図表 27 問 7. CSW の人数 (n=626)



なお、CSWを設置していない機関・団体(専任0人・兼任0人)も含めて、CSWのチーム体制を分類して整理すると次表のようになる。

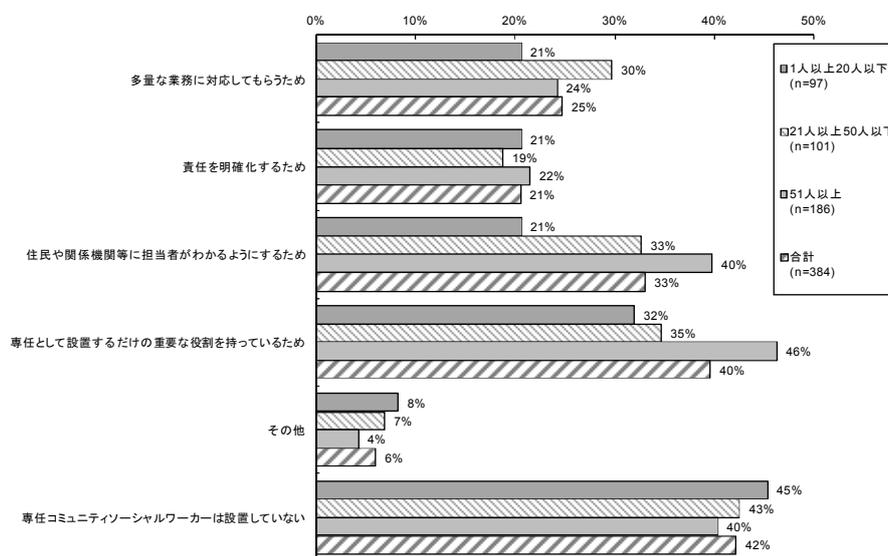
図表 28 CSWのチーム体制

CSWのチーム体制	度数	割合
専任2人以上	115	11%
専任1人	121	11%
専任0人・兼任3人以上	223	21%
専任0人・兼任1・2人	165	16%
専任0人・兼任0人	435	41%
合計	1059	100%

既に上述でこのフラグは活用したが、CSWのチーム体制別に、各機関・団体の活動内容や活動計画、業務分担などが異なることが想定されるため、問7の回答結果からCSWのチーム別のフラグを作成し、適宜クロス集計分析を実施することとする。

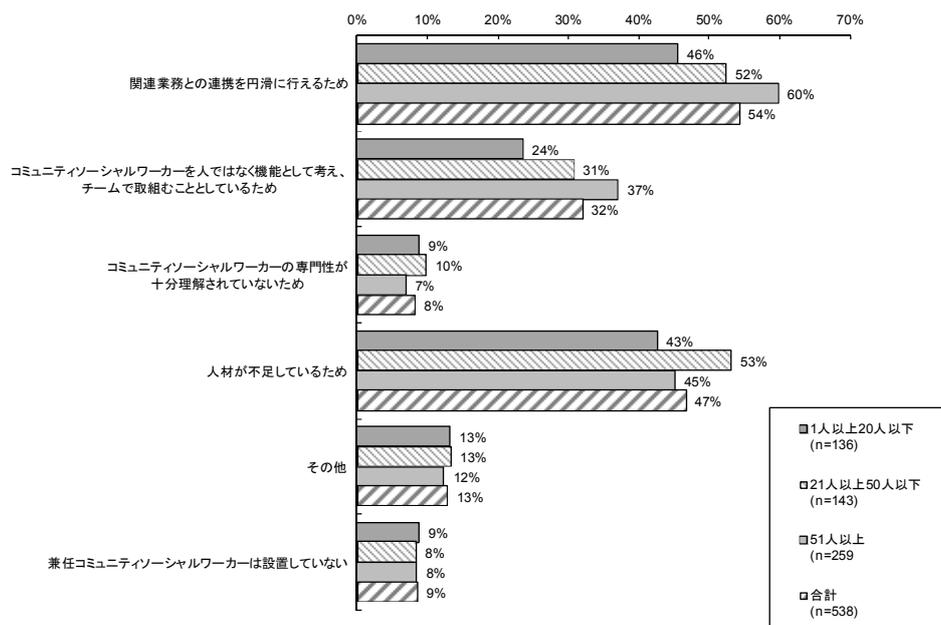
CSWを設置している機関・団体に対し、専任CSWを設置している理由(ただし、専任CSWの有無も含めて)質問した。本設問は、専任CSWがない機関・団体などが無回答であったため、分析対象サンプル数(n=384)が少なくなっている。また、CSWを設置理由は、機関・団体の規模に影響を受けるため、規模別に分析した。全体として、「専任として設置する重要な役割を持っているため」「住民や関係機関等に担当者がわかるようにするため」に、専任CSWを設置することが多く、規模の大きな機関・団体ほど、この傾向は顕著である。

図表 29 問8. 専任コミュニティソーシャルワーカーを設置している理由【規模別】



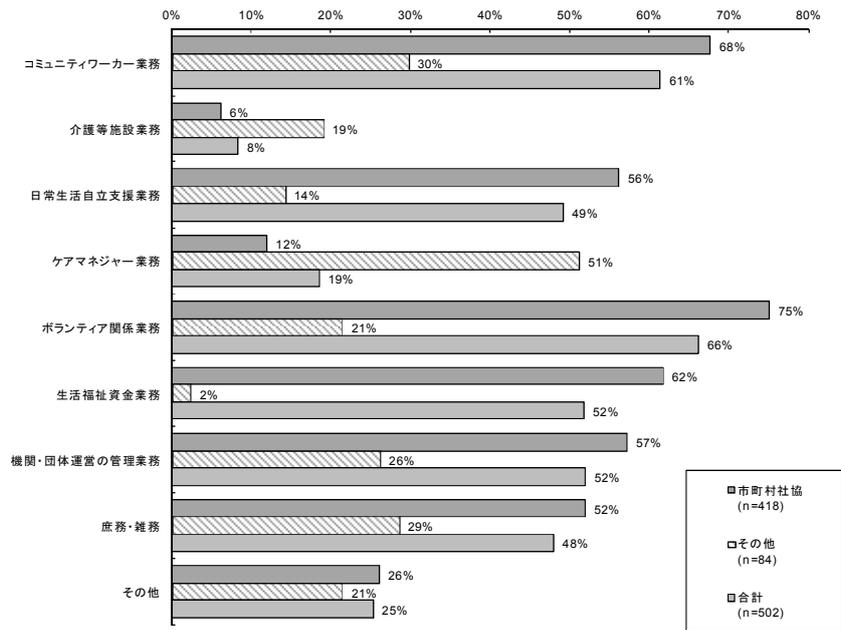
一方、CSW を設置している機関・団体に対し、兼任 CSW を設置している理由(ただし、兼任 CSW の有無も含めて) 質問した。本設問は、兼任 CSW がいない機関・団体などが無回答であったため、分析対象サンプル数(n=538)が少なくなっている。全体で見ると、「関連業務との連携を円滑に行うため」「人材が不足しているため」「CSW を機能として考え、チームで取組むこととしているため」に、兼任 CSW を設置することが多い。規模別に分析すると、「関連業務との連携を円滑に行うため」「CSW を機能として考え、チームで取組むこととしているため」といった理由は、規模が大きな機関・団体ほど理由として取り上げる傾向がある一方で、「人材が不足しているため」という理由は規模の大小に影響されない。

図表 30 問 8. 兼任コミュニティソーシャルワーカーを設置している理由【規模別】



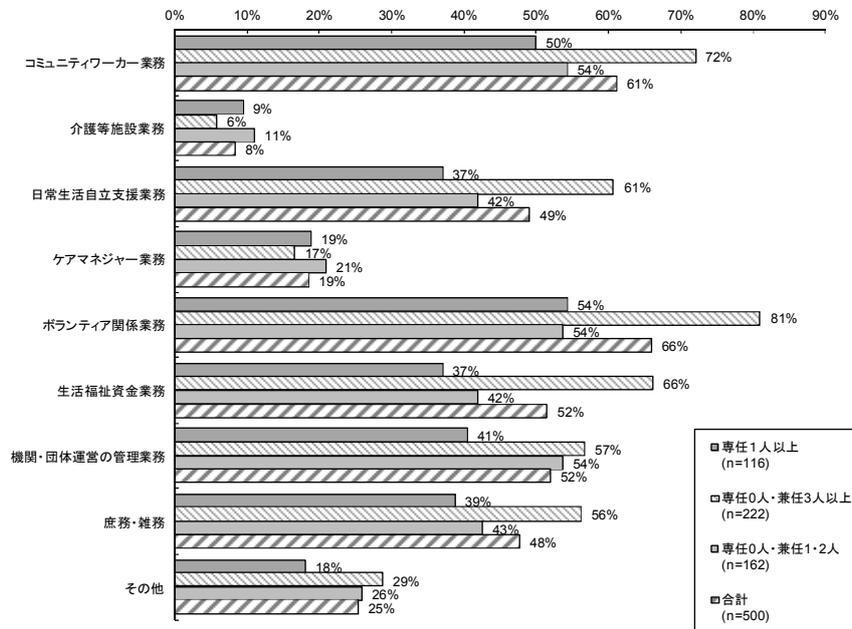
兼任 CSW がいる機関・団体に対して、団体別及びチーム別に兼任 CSW が兼務している業務について質問した。市町村社協は、「ボランティア関連業務」「コミュニティワーカー業務」「生活福祉資金業務」が兼務している業務の上位 3 つであった。市町村社協以外(高齢者福祉施設など)では、「ケアマネジャー業務」「コミュニティワーカー業務」「庶務・雑務」「機関・団体運営の管理業務」が兼務している業務の上位 4 つであった。

図表 31 問 8-1. 兼任コミュニティソーシャルワーカーの兼務業務【団体別】



「ボランティア関係業務」「コミュニティワーカー業務」は、CSW のチームに寄らず、兼任 CSW が兼務する業務の上位となっている。チームに応じて、兼務業務の内容が大きく変わることは無いが、当然ではあるが、兼任 CSW が 3 名以上いる機関・団体では、各種業務を兼務する傾向があった。

図表 32 問 8-1. 兼任コミュニティソーシャルワーカーの兼務業務【チーム別】



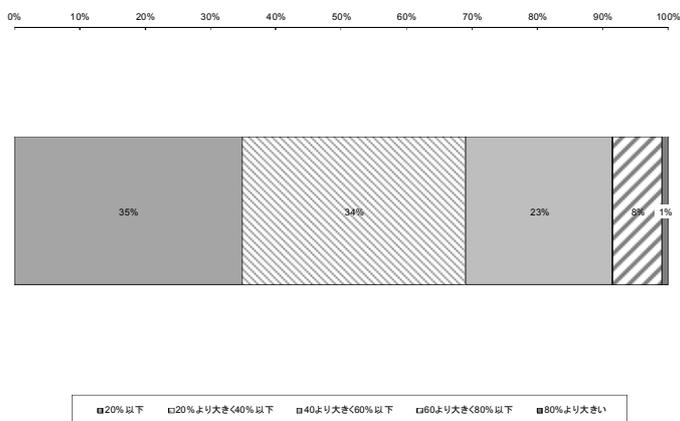
**問 8-1. 兼任コミュニティソーシャルワーカーの兼務業務<「その他」>における主な記述**

- 日赤、共同募金 (14)
- 障害者支援 (10)
- 総務、人事、経理 (9)
- 福祉教育関係業務 (8)
- 包括業務 (7)
- 相談業務 (6)
- 介護サービス業務 (5)
- 地域福祉業務 (5)
- 後見業務 (4)
- 管理者 (3)
- 老人クラブ、遺族会他 (2)
- 介護保険事業、経理 (2)
- 行事、イベント (2)

(注)カッコ内の数字は回答の重複数(ただし、類似の記述は重複すると見なした)

兼任 CSW の CSW 業務時間割合は、20%以下が約 35%、20%より大きく 40%以下が 34%、40%より大きく 60%以下が約 23%となっている。ここまですでに 9 割超を占めていることから、CSW 業務が業務の過半数を超えるあたりから、兼務で対応するのではなく、専任 CSW として対応するようになると考えられる。

**図表 33 問 8-2. 兼任 CSW の CSW 業務時間割合 (n=466)**



専任・兼任を問わず CSW を設置する機関・団体について、組織の中で、CSW という人たちはどのような位置にあるかを調査した。まず、性年代の場合は、男女ともに 30 代 40 代の人が多いことが分かる。女性には男性に比べると、20 代から 50 代まで幅広く分布する傾向がある。

**図表 34 問 9. 1 機関・団体内の CSW の平均人数(単位:人)(n=626)**

	男性	女性
20～29歳	0.28	0.39
30～39歳	0.95	0.72
40～49歳	0.77	0.81
50～59歳	0.30	0.64
60～69歳	0.06	0.07
70歳以上	0.01	0.00

(注) CSW を設置する 1 機関・団体当たりの各性年代に位置する CSW 平均の人数を表示

次に、保有資格について確認した。1 機関・団体当たり、社会福祉主事を保有する CSW は平均で 3.74 人、社会福祉士を保有する CSW は平均で 2.44 人、ケアマネジャーを保有する CSW は平均で 2.47 人という結果となった。1 人の CSW が複数の資格を保有することもあり、延べ数で表示しているとは言え、1 機関・団体当たり数名の CSW しか存在しない現状を考えると、多くの資格を保有していると言える。

**図表 35 問 10. 1 機関・団体内の CSW の平均資格保有人数(単位:人)(n=626)**

	平均値
社会福祉士 (人)	2.44
介護福祉士 (人)	2.07
臨床心理士 (人)	1.50
精神保健福祉士 (人)	1.36
保健師 (人)	1.90
ケアマネジャー (人)	2.47
社会福祉主事 (人)	3.74

(注) CSW を設置する 1 機関・団体当たりの各資格を保有する CSW の平均の人数を表示

更に、CSW としての勤続年数について確認した。注目すべきこととして、「10 年以上」CSW 業務(本調査で定義する CSW 業務)を実施してきた人が、各機関・団体に平均で 1.19 人存在する。また、各年数に CSW が分布しているが、「1 年未満」や「1 年以上 2 年未満」など CSW として業務経歴の短い CSW も、それぞれ 0.7 人前後存在している。

**図表 36 問 11. 1 機関・団体内の CSW の勤続年数毎の平均人数(単位:人)(n=626)**

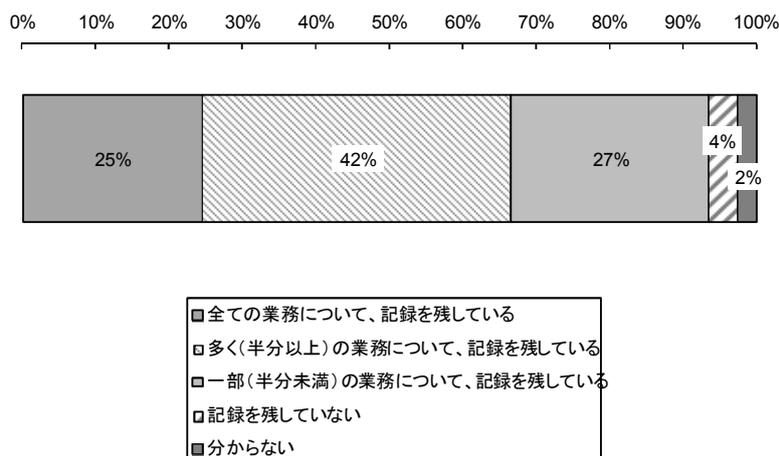
	平均値
1 年未満	0.72
1 年以上 2 年未満	0.65
2 年以上 3 年未満	0.69
3 年以上 5 年未満	0.84
5 年以上 10 年未満	0.96
10 年以上	1.19

(注) CSW を設置する 1 機関・団体当たりの CSW としての勤続年数区分に位置する CSW 平均の人数を表示

### (3) CSW の業務概要

各機関・団体では、対応や連携から相談や問題発見に至るまで多様な CSW 業務を把握するために記録を残しているだろうか。本調査によれば、全ての業務で記録を残している機関・団体は約 25%に止まっている。ただ、多くの業務で記録を残しているのは約 42%、一部の業務で記録を残しているのは約 27%である。内容の充実度合いは別とすれば、ほとんどの機関・団体で、CSW 業務の記録は存在している。

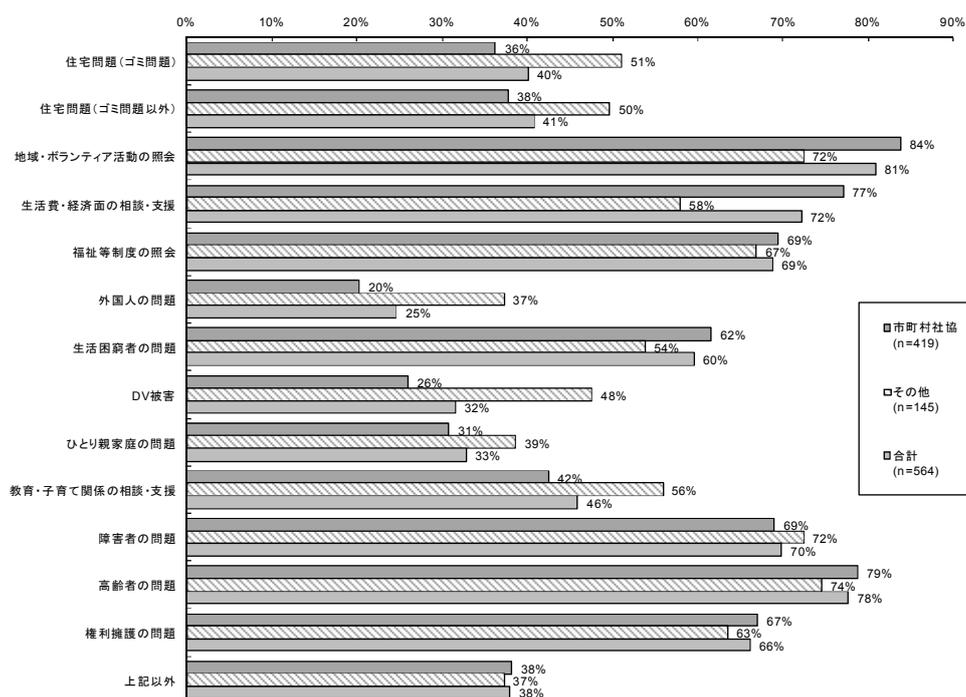
図表 37 問 12. コミュニティソーシャルワーカー業務把握のための記録状況 (n=617)



所属する CSW が対応している業務について、団体の種類別に整理した。全体で見た場合、機関・団体の7割以上が、「地域・ボランティア活動の照会」「高齢者の問題」「生活費・経済面の相談・支援」「障害者の問題」に対応していると回答している。次いで、機関・団体の6割以上が、「福祉等制度の照会」「生活困窮者の問題」「権利擁護の問題」に対応していると回答している。

団体別として「その他(市町村社協以外)」に限ると、上述の対応業務に次いで、5割以上の機関・団体は、「住宅問題(ゴミ問題)」「住宅問題(ゴミ問題以外)」「教育・子育て関係の相談・支援」に対応していると回答している。

図表 38 問 13. 所属コミュニティソーシャルワーカーが現在対応している業務【団体別】



更に対応している業務について、年間の対応件数(延べ件数)を比較した。最も多く対応しているのは「高齢者問題」、次いで「障害者問題」「福祉等制度の照会」「地域・ボランティア活動の照会」となっている。比較すれば、「教育・子育て関係の相談・支援」「ひとり親家庭の問題」といった若年層への対応件数は少なくなっている。

図表 39 問 13. 現在対応している業務の年間の対応件数(延べ件数) (n=564)

業務	対応件数(平均)
1. 住宅問題(ゴミ問題)(件)	6
2. 住宅問題(ゴミ問題以外)(件)	19
3. 地域・ボランティア活動の照会(件)	154
4. 生活費・経済面の相談・支援(件)	93
5. 福祉等制度の照会(件)	178
6. 外国人の問題(件)	2
7. 生活困窮者の問題(件)	72
8. DV被害(件)	10
9. ひとり親家庭の問題(件)	14
10. 教育・子育て関係の相談・支援(件)	18
11. 障害者の問題(件)	218
12. 高齢者の問題(件)	380
13. 権利擁護の問題(件)	145
14. 上記以外(件)	184

他方、所属 CSW が現在対応している業務として、その他「上記以外」を回答した機関・団体は 38%にも及んだ。具体的に対応している業務として自由記入してもらった回答結果は以下のようであった。

**問 13-1. 所属コミュニティソーシャルワーカーが現在対応している業務<「上記以外」における主な記述>**

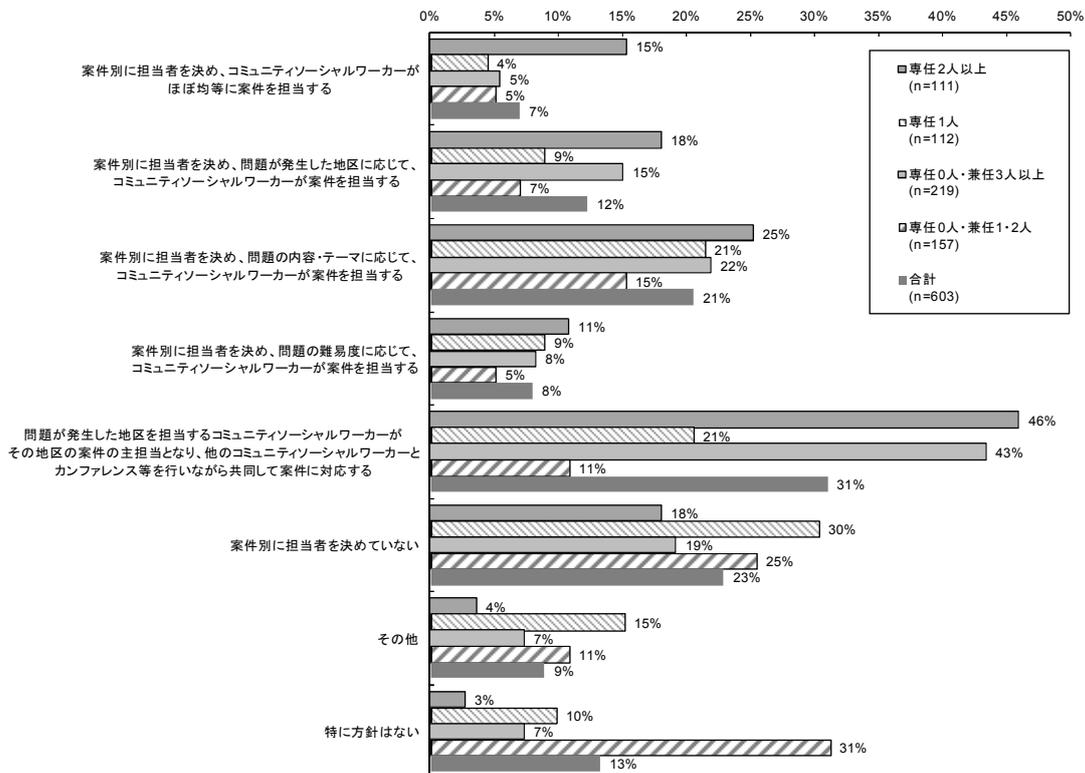
- 家族、親族関係の調整、近隣トラブル、相続の問題
- アルコール依存症の人への自立支援
- 成年後見申し立て支援
- 地域・サロン活動の推進
- 除雪、降雪対応
- 社会資源の開発検討
- 制度改善等について市担当者との協議・提言。担当者会議、関係会議への参加・研修他。
- 地域ボランティアの育成
- ペットに関する問題(犬猫のフンの始末など)への相談・対応消費者被害に関すること
- 地域の防災訓練・支援
- 赤い羽根共同募金運動
- 精神疾患を抱える者・家族・近隣への相談・対応、精神科病院の退院促進等
- 地域福祉計画の進行
- 災害時要援護者避難支援に関すること
- 障害者手帳の取得支援
- 大雨による住居床上浸水への対応
- ひきこもり、ニートの問題
- 東日本大震災に関わるもの
- 学校に対する福祉教育
- 安否確認
- 交通(町内の移動)問題
- 高齢者虐待対応
- 住民企画型講座への参加・支援
- お葬式があげられない、身元保証人がいない、相続人がいない、医療同意が必要だがいない、等の関係調整や対応。
- 刑余者の生活相談(就労含む)
- 地域福祉推進団体からの運営に関する相談や活動、研修のコーディネート、ペット(動物)に関する相談
- 医療相談としての腎移植相談や治療方法・方針等、セカンドオピニオンの紹介、等
- 認知症家族の会・断酒会(当事者団体の支援)
- 生活上の相談諸々(テレビがつかない、ドアが開かない、カギをなくした、病院に連れて行って欲しい、書類が届いたが読んで欲しい、返事を書いて出して欲しい、など)
- 不動産の問題(土地問題等)
- 防犯(パトロール、子どもの登下校時の見守り)、違法自転車(駐輪問題)、自転車の交通ルールマナー
- いたずら電話への相談・対応
- 保健衛生に関する相談等
- 小中高生の福祉体験学習の受け入れ、バザー
- 金婚祝賀会の開催

- 特殊車イスの普及に関する相談
- 地域福祉活動推進方法、地域組織化、地域福祉活動に携わる人材の確保と財源の確保、地域における福祉関係事業の企画、地域における人間関係、等に関する相談・対応

対応する業務に対する配分や分担に関する方針や考え方について調査し、結果をチーム別に分析した。「専任2名以上」「専任0人・兼任3人以上」といった分担できる体制が築ける機関・団体は、主担当を明確にした分担・分業体制を築くことができている。具体的にいえば、「専任2名以上」の機関・団体の約46%は、「問題が発生した地区を担当するCSWが主担当となり、他のCSWと共同で案件に対応する」と回答し、「専任0人・兼任3人以上」の機関・団体の約43%も同選択肢を回答している。

他方、「専任1名」の機関・団体は「案件別に担当者を決めていない」という回答が最も多く(約30%)、専任CSWがおおよそ全てに対応している状況が想定される。また、「専任0人・兼任1・2人」の機関・団体は、「特に方針はない」という回答が最も多く(約31%)、対応方針が不明確な中で、相談が来たり、問題が起きたら、その場その場で対応している状況である。

図表 40 問 14. 対応する業務に対する配分や分担に関する方針や考え方【チーム別】

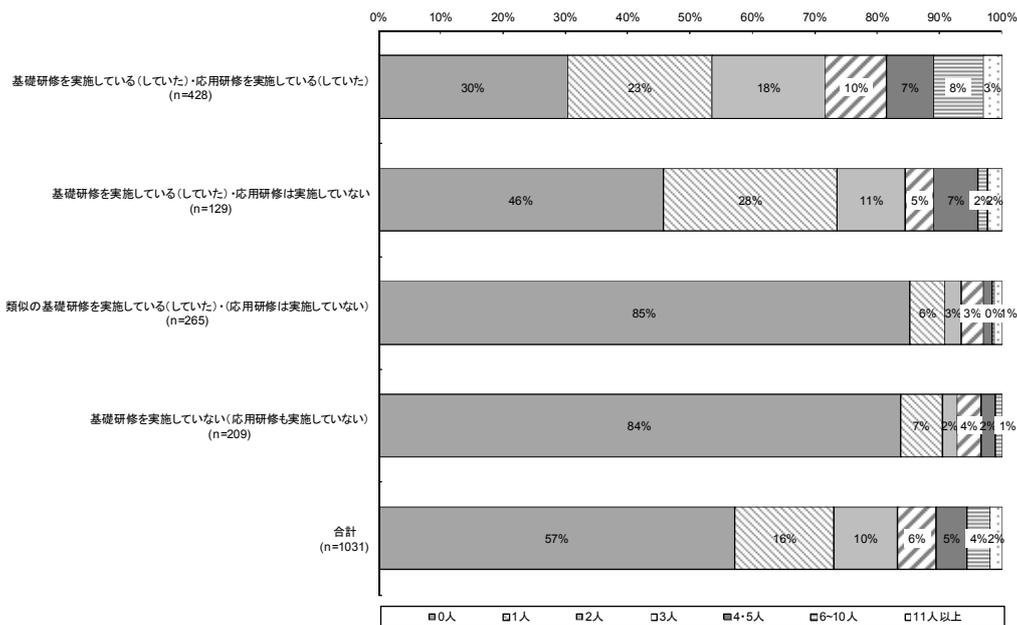


#### (4) CSW の育成や養成研修

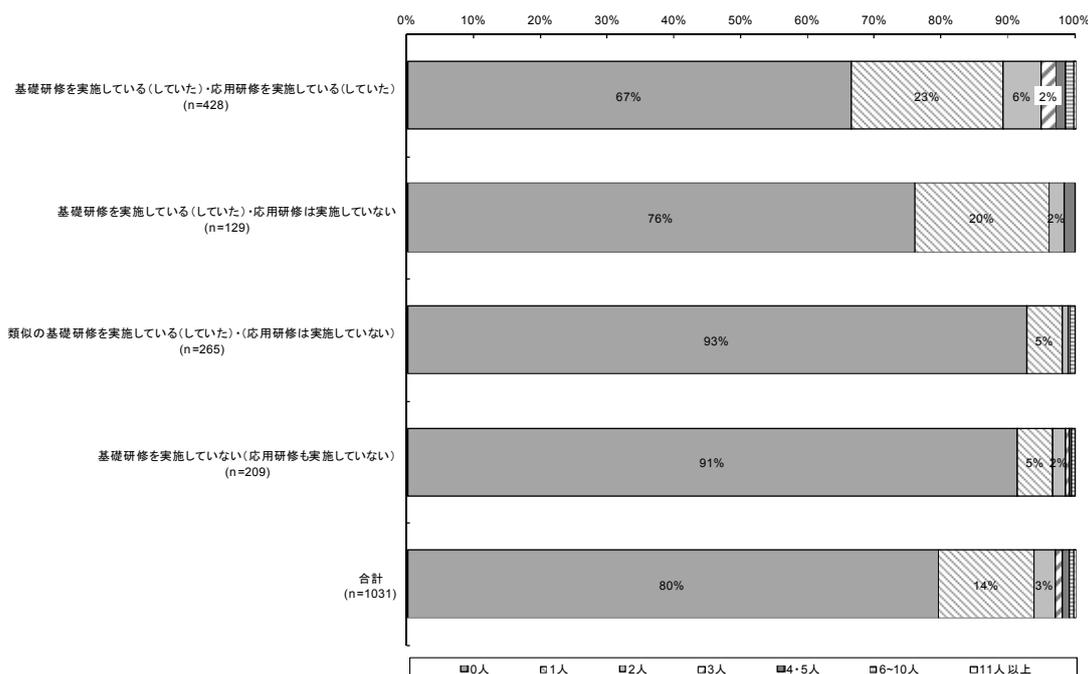
各機関・団体は、CSW 養成研修を活用しているだろうか。先に述べたように、地域によっては都道府県社協などが CSW 養成研修を提供している。本アンケート調査対象である機関・団体が所在する地域において、CSW 研修が提供されている地域か否かを区別して分析した。具体的には、各機関・団体が所在する地域において研修の提供状態として「①基礎研修を実施している・実施していた、かつ応用研修を実施している・実施していた」「②基礎研修を実施している・実施していた、応用研修は実施していない」「③類似の基礎研修を実施している・実施していた」「④基礎研修を実施していない」の4つに区分して、分析を行った。

CSW を設置していない機関・団体も含めて、「①基礎研修を実施、かつ応用研修を実施」の地域であれば、約70%の機関・団体には、1名以上のCSW 養成研修修了者が存在しており、多くの機関・団体にCSW 養成研修が訴求していると言える。反対に、「④基礎研修を実施していない」「③類似の研修を実施している(実施していた)」地域については、85%程度の機関・団体で養成研修の修了者が存在しない。このように、地域において研修が提供されているか否かによって、CSW 養成研修修了者の有無は大きく変わってくる。なお、直近の2011年の修了者としてみると、2011年度に1名以上の修了者を出した機関・団体は、「①基礎研修を実施、かつ応用研修を実施」の地域では約43%であった。

図表 41 問 15. CSW 養成研修の修了者<のべ修了人数>【研修の提供状態別】



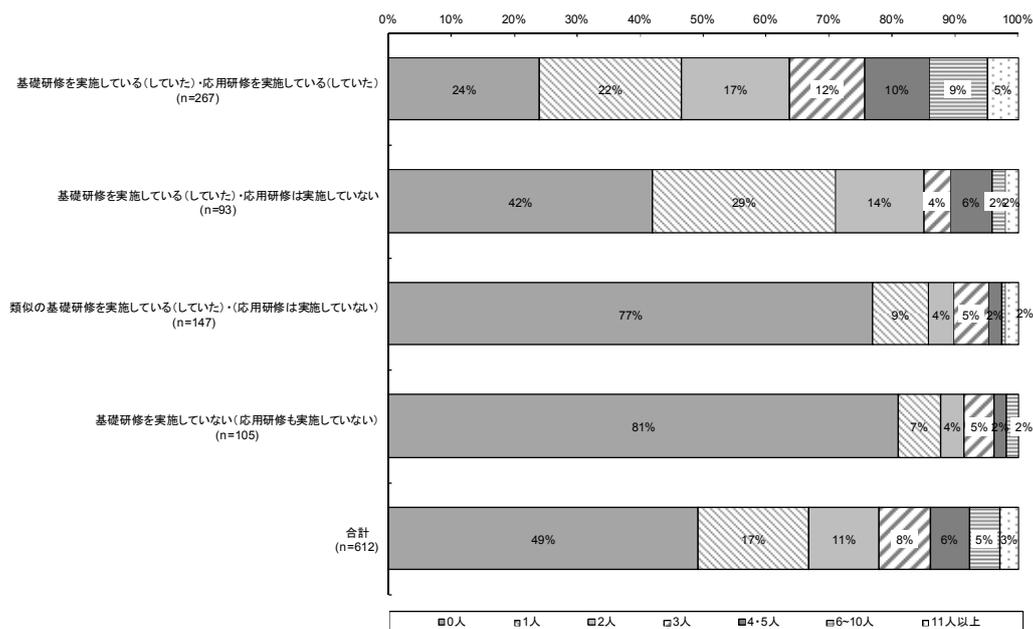
図表 42 問 15. CSW 養成研修の修了者<2011 年度修了人数>【研修の提供状態別】



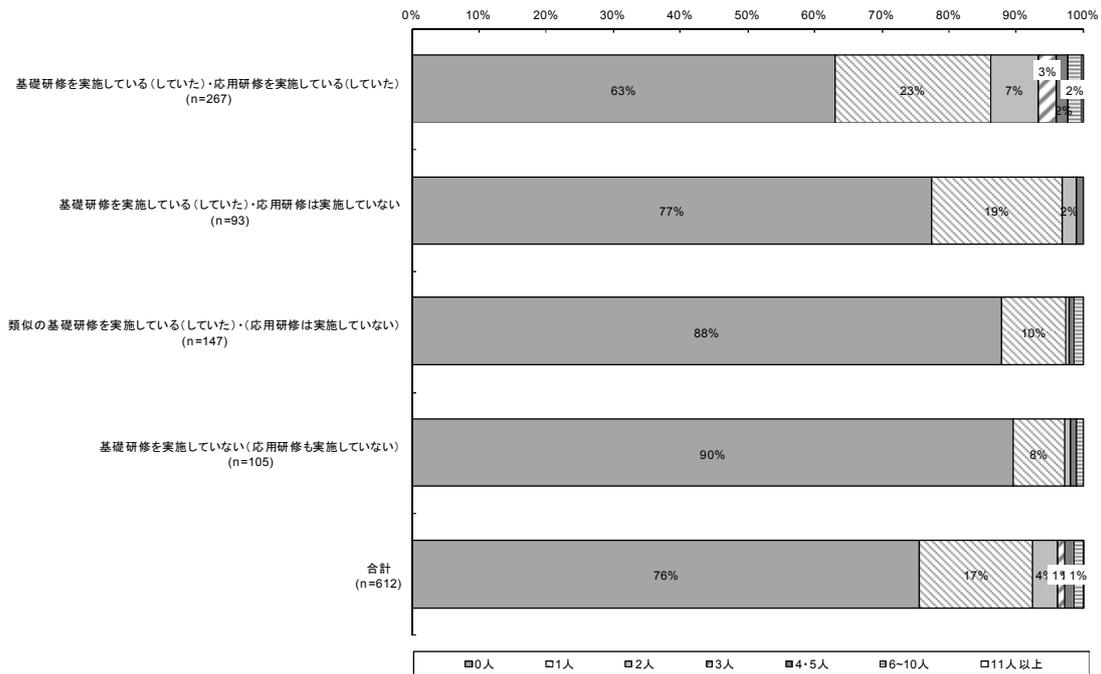
CSW を設置している機関・団体に限ると、養成研修は積極的に活用されているだろうか。

CSW を設置している機関・団体について、「①基礎研修を実施、かつ応用研修を実施」の地域であれば、約 76%はこれまでに延べ1名以上の CSW 養成研修の修了者を有している。これは、上述の CSW を設置していない機関・団体も含めた場合(約 70%)と比べて大差ない。つまり、CSW を設置している機関であっても、それほど CSW 養成研修を活用しているとは言えない。

図表 43 問 15. (CSW がある団体について)CSW 養成研修の修了者<のべ修了人数>【研修の提供状態別】



図表 44 問 15. (CSW がいる団体について)CSW 養成研修の修了者<2011 年度修了人数>【研修の提供状態別】

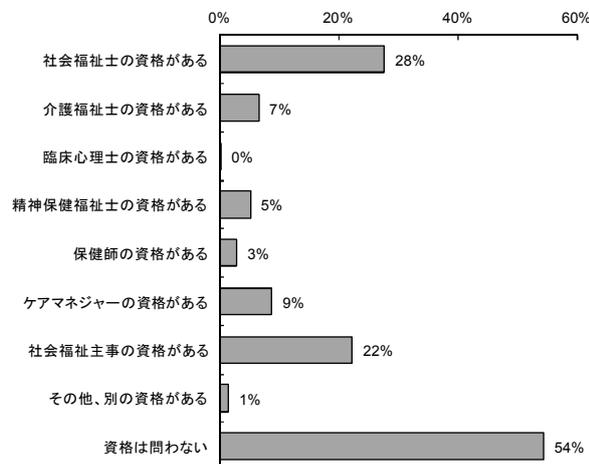


CSW 養成研修の修了者を出したことがある機関・団体に対して、研修に送り出す人の条件を調査した。

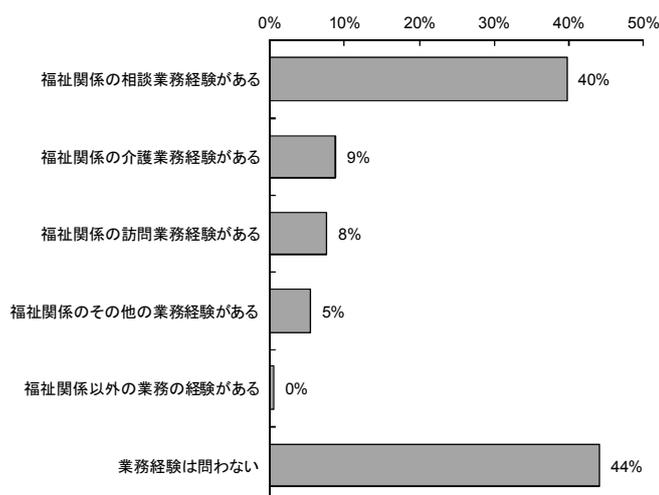
「条件は特にない」と回答した機関・団体は、わずか 3%であり、大半の機関・団体で何らかの条件を有していることが分かる。

養成研修に送り出す条件として、「資格は問わない」と回答したのは約 54%であった。何らかの資格を条件としている場合は、「社会福祉士」「社会福祉主事」といった福祉系の資格が条件にされることが多い。また、「業務経験は問わない」と回答したのは約 44%であった。何らかの業務経験を条件としている場合は、「福祉関係の相談業務経験」が最も重視される。資格関連や業務経験以外では、「資質が適している」「十分なやる気がある」といった人物面も条件にしている機関・団体は多い。

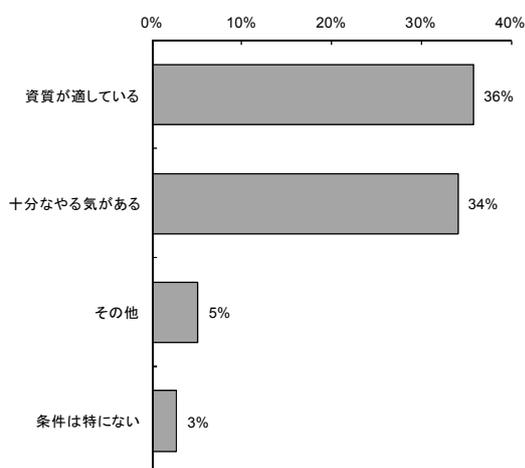
図表 45 問 15-1. コミュニティソーシャルワーカー養成研修に送り出す人の条件 (n=408)<資格関連>



図表 46 問 15-1. コミュニティソーシャルワーカー養成研修に送り出す人の条件 (n=408)＜実務経験＞



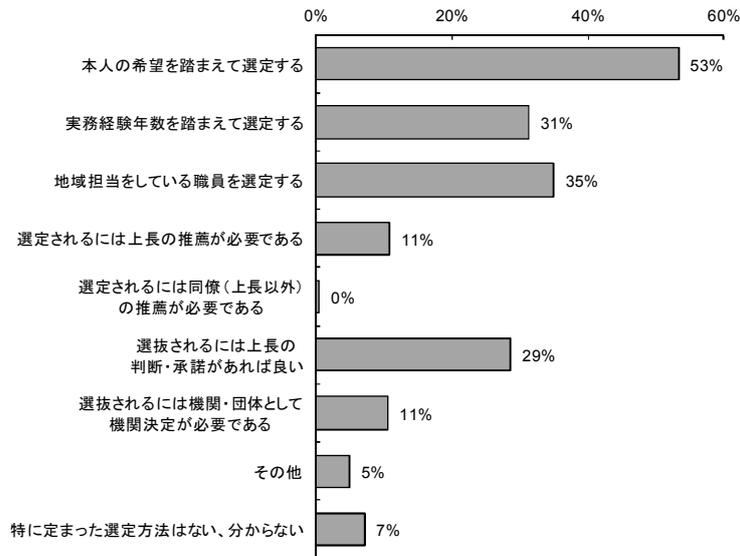
図表 47 問 15-1. コミュニティソーシャルワーカー養成研修に送り出す人の条件 (n=408)＜その他＞



CSW 研修に送り出す人の選定方法について。各機関・団体で最も重視されるのは、「本人の希望を踏まえて選定する」ことであった。次いで、「地域担当している職員から選定」「実務経験年数を踏まえて選定」「上長の判断・承認があれば良い」などが重視されている。

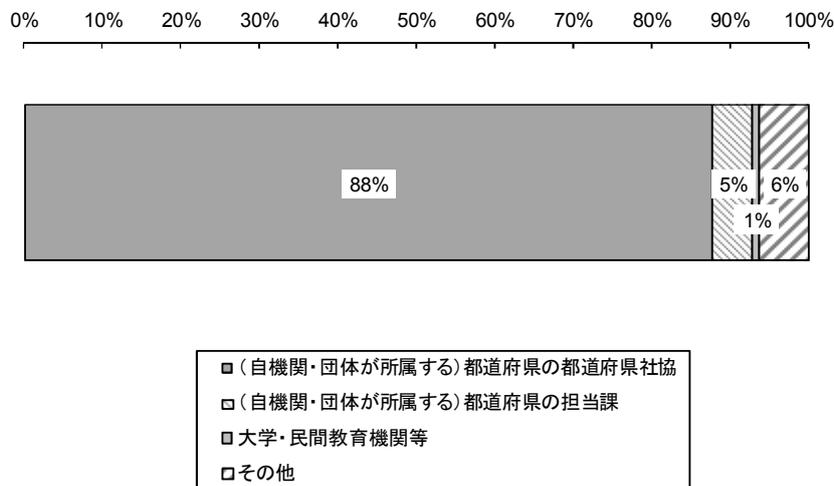
上述の送り出す人の条件でも「やる気」など人物面が評価されていたことを考えると、まずは本人に CSW 研修を受けたいという熱意・希望があることが不可欠であると言えよう。

図表 48 問 15-2. コミュニティソーシャルワーカー養成研修に送り出す人の選定方法 (n=409)



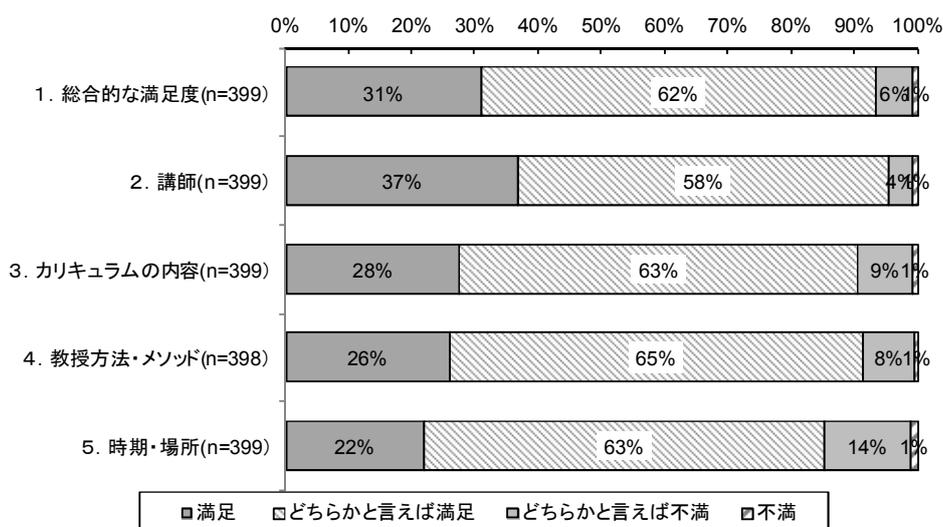
各機関・団体が受けたことがある CSW 養成研修のプログラムの実施主体の約 88%は都道府県社協である。他に都道府県の担当課や大学等が提供しているケースもあった。

図表 49 問 15-3. コミュニティソーシャルワーカー養成研修プログラムの実施主体 (n=411)



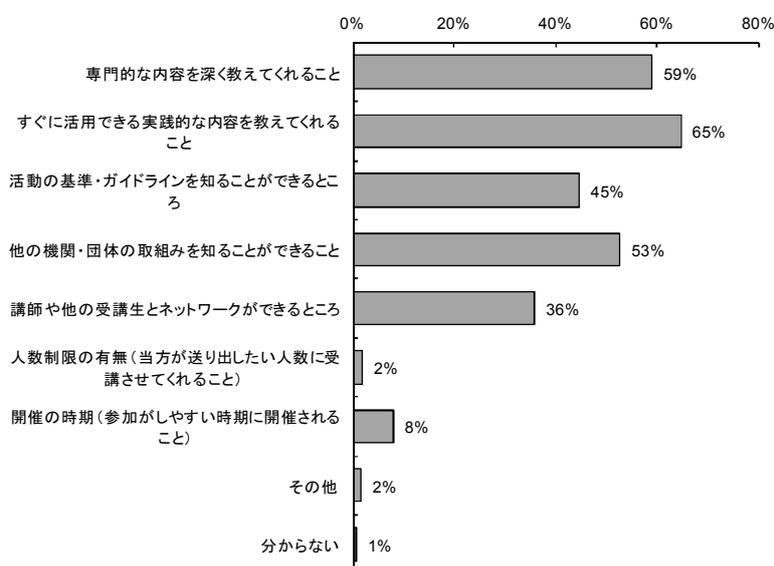
CSW 養成研修に対する満足度は、各項目とも「どちらかと言えば満足」という意見が強く、一定水準の研修が提供されていると考えられる。特に「満足」という回答が多いのは「講師」であり、一方「どちらかと言えば不満」が多いのは「時期・場所」であった。特に地方では、プログラム実施主体が所在する地域で研修が行われても、遠方の市町村社協は参加しにくいことが考えられる。

図表 50 問 15-4. 貴機関・団体の職員に受講させている養成研修に対する満足度



CSW 養成研修に対して重視する点としては、第一に「実践的な内容」であり、次いで「専門的な内容」「他の機関・団体の取組み」「活動の基準・ガイドライン」を知ることができることであった。それ以外でも、機関・団体の約 36%は「講師や他の受講生とのネットワーク」も重視していると回答している。

図表 51 問 15-5. 職員に受講させている養成研修に対して重視している点 (n=410)

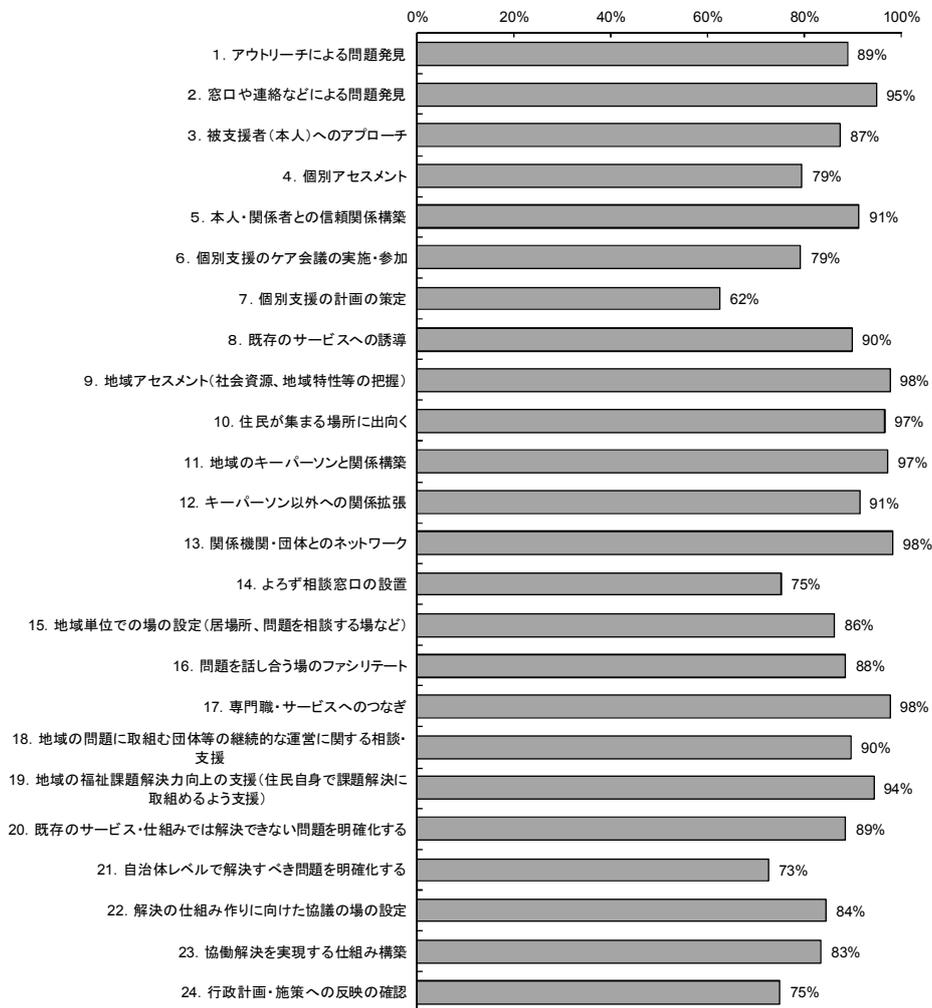


## (5) CSW の活動・連携

機関・団体において、個別支援(下記の「1. アウトリーチによる問題発見」から「8. 既存サービスへの誘導」、地域支援(「9. 地域アセスメント」から「19. 地域の福祉課題解決力向上の支援」)、仕組みづくり(「20. 既存サービス・仕組みでは解決できない問題を明確化する」から「24. 行政計画・施策への反映の確認」)の各項目について、CSW の活動という認識があるかどうかを調査した。

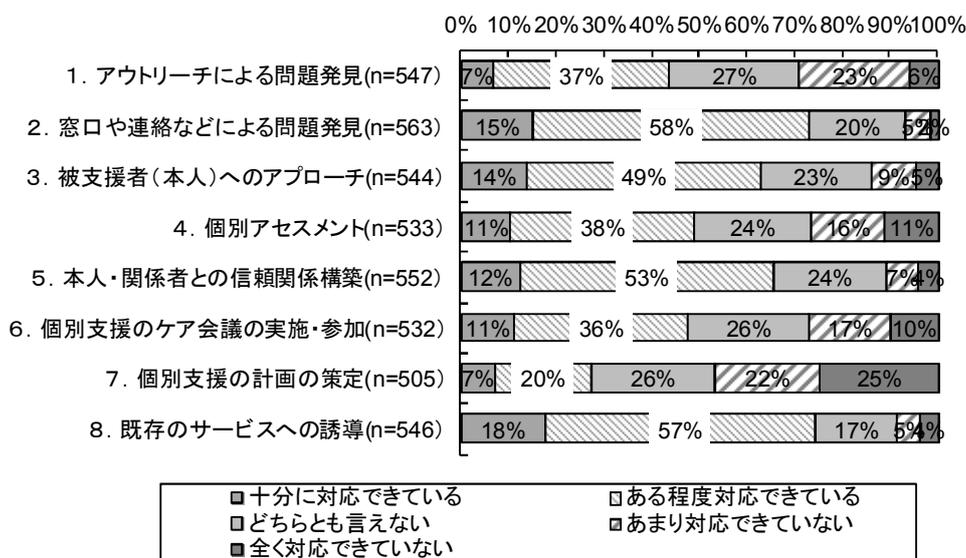
多くの機関・団体が全項目に対して「CSW の担当業務である」という認識を示している。ただし、中にはCSW 業務という認識が十分ではない項目もあった。具体的には、「個別支援の計画の策定」は約 62%の機関・団体が CSW 業務であるという認識を示すに止まった。他にも「自治体レベルで解決すべき問題を明確化する」「よろず相談窓口の設置」「行政計画・施策への反映の確認」等は、約 75%の機関・団体はCSW 業務を認識するものの、他の項目よりもCSW 業務という認識が高くない。

図表 52 問 16. コミュニティソーシャルワーカー業務としての業務認識 (n=575)



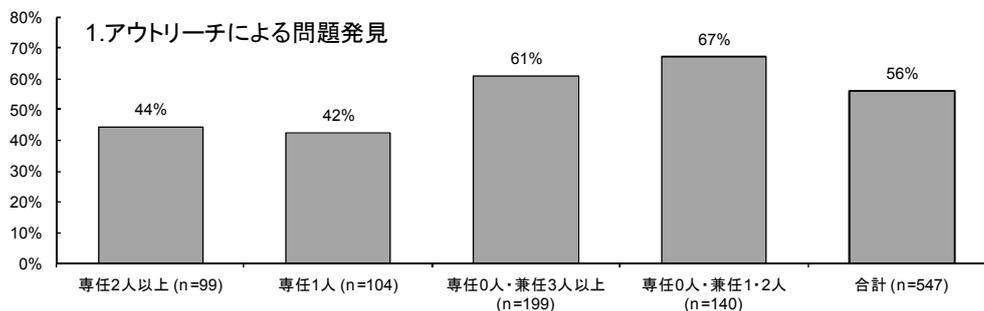
CSW 業務という認識があっても、活動として対応できているとは限らない。個別支援の各項目について、自身の機関・団体の CSW が対応できているかを調査した。「十分対応できている」「ある程度対応できている」と回答した団体が、半数を下回った項目として「1. アウトリーチによる問題発見」「4. 個別アセスメント」「6. 個別支援のケア会議の実施・参加」「7. 個別支援の計画の策定」が挙げられる。特に、計画策定やケア会議などの段階から個別支援に入り込むことに関して十分に対応もできていないことが伺える。

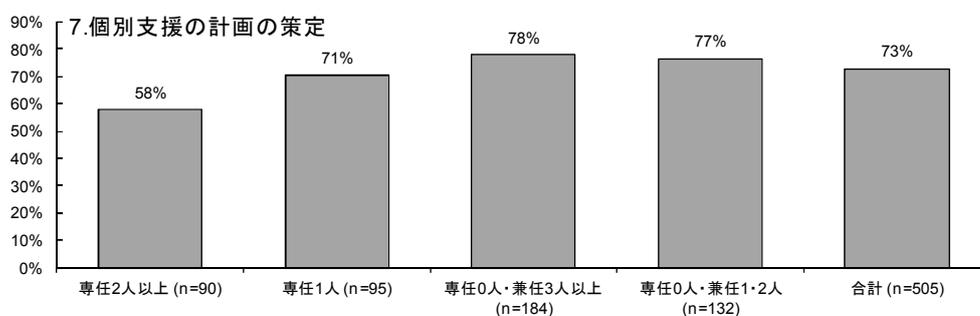
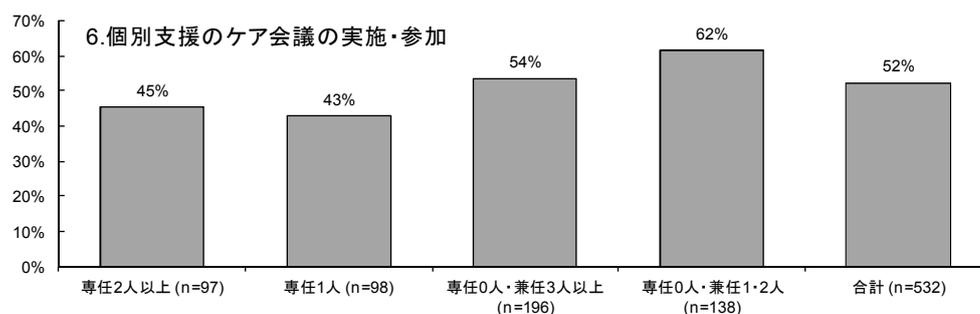
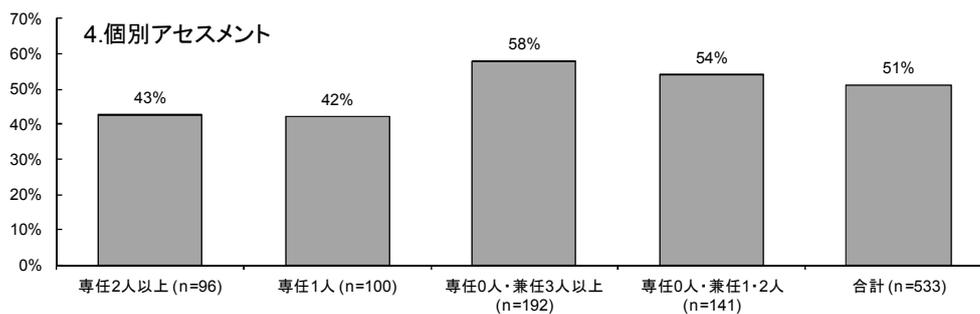
図表 53 問 16. コミュニティソーシャルワーカー業務としての活動実態<個別支援>



「十分対応できている」「ある程度対応できている」との半数を下回った項目に対して、チーム別に活動の実態を分析したところ、特に専任 CSW がいるか否かが、個別支援への対応状況に影響している。兼任 CSW の場合、兼任 CSW が 3 人以上いるチーム体制であったとしても、「個別アセスメント」や「個別支援の計画の策定」は、後回しにされるなど対応が十分に成されない可能性がある。

図表 54 問 16. コミュニティソーシャルワーカー業務としての活動実態<個別支援>(チーム別)  
「対応できていない<sup>注)</sup>」と回答した割合

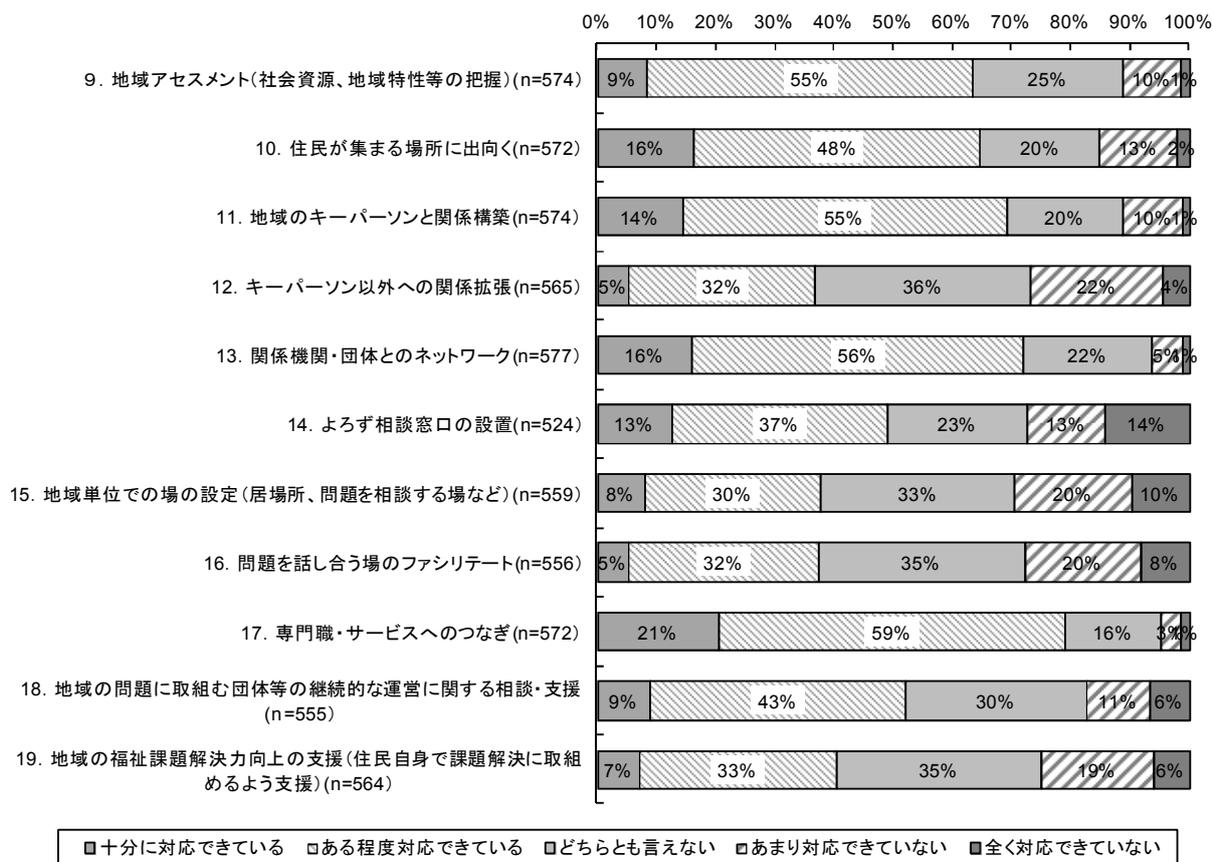




注) 問 16 で「全く対応できていない」「あまり対応できていない」「どちらとも言えない」の合計を表示。

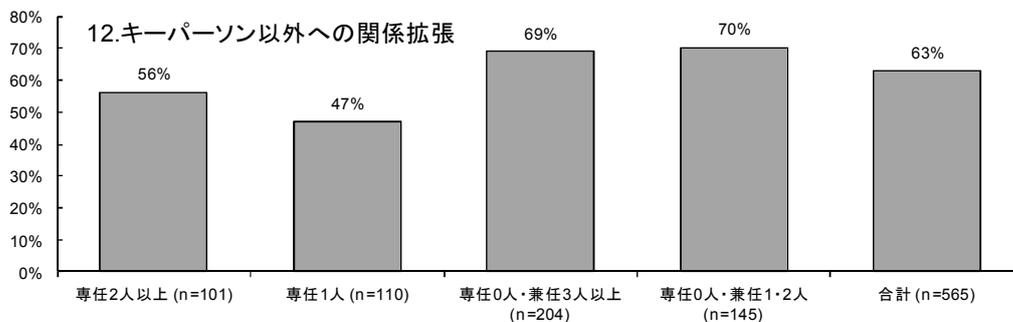
次に、地域支援の各項目について、自身の機関・団体の CSW が対応できているかを調査した。「十分対応できている」「ある程度対応できている」と回答した団体が、半数を下回った項目として「12. キーパーソン以外への関係拡張」「14. よろず相談窓口の設置」「15. 地域単位での場の設定」「16. 問題解決を話し合う場のファシリテート」「19. 地域の福祉課題解決力向上支援」が挙げられる。地域でのネットワーク形成への取組みは、まだ十分に活動できているとは言えない状況がうかがえる。

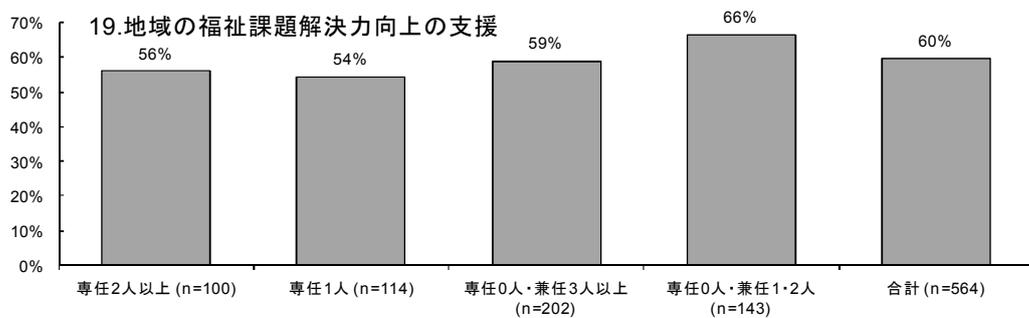
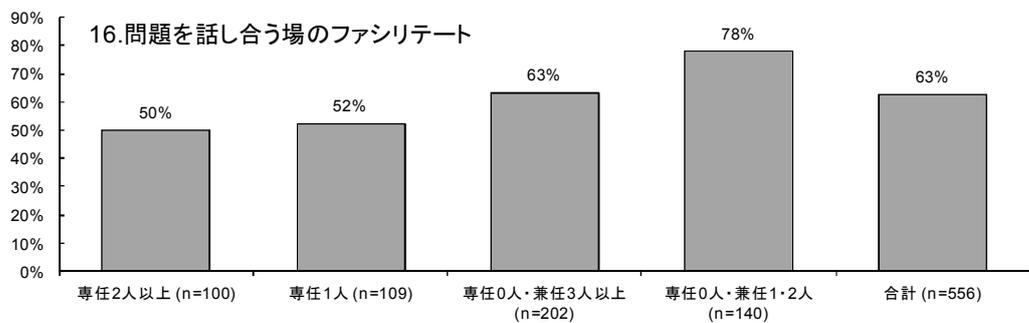
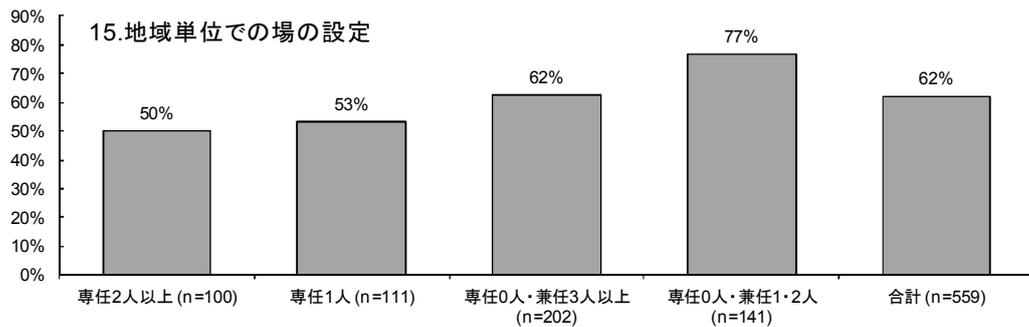
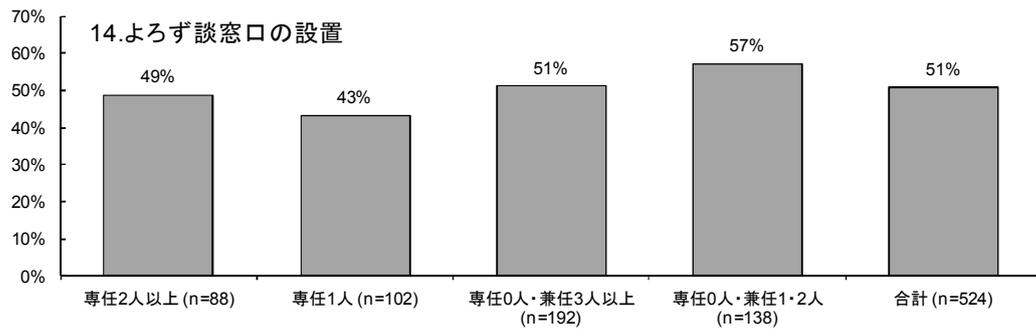
図表 55 問 16. コミュニティソーシャルワーカー業務としての活動実態<地域支援>



「十分対応できている」「ある程度対応できている」という回答が半数を下回った項目に対して、チーム別に活動の実態を分析した。「19. 地域の福祉課題解決力向上支援」は、チーム別の差異が小さく、体制的な不備から対応できていないと言うのではなく、「対応方法が分からない」といった別の理由が考えられる。他方、それ以外の項目は、個別支援と同様、特に専任 CSW がいるか否かが、地域支援の対応状況に影響している。また、「12. キーパーソン以外への関係拡張」は専任 CSW2 人以上よりも、専任 CSW1 名のチームの方が対応できており、チームの中で 1 人に権限が集中している方が対応しやすいと言った理由などが考えられる。

図表 56 問 16. コミュニティソーシャルワーカー業務としての活動実態<地域支援>(チーム別)  
「対応できていない<sup>注)</sup>」と回答した割合

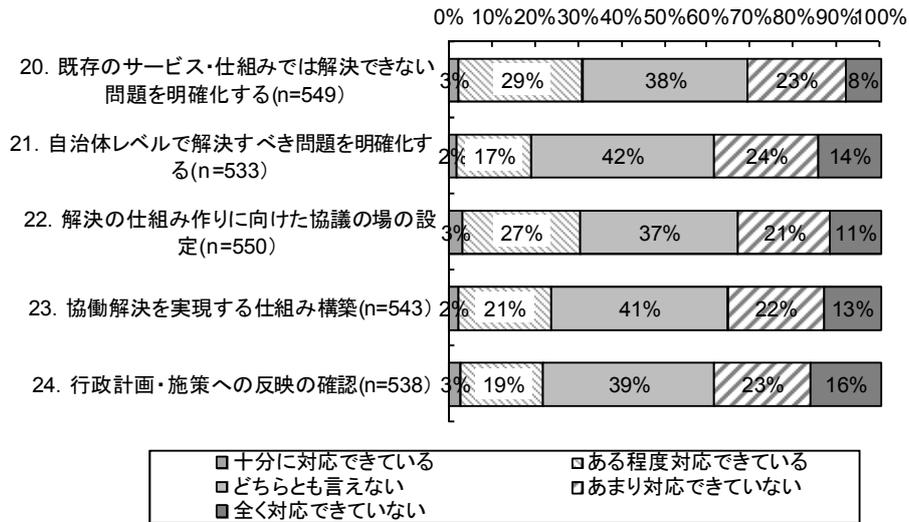




注) 問16で「全く対応できていない」「あまり対応できていない」「どちらとも言えない」の合計を表示。

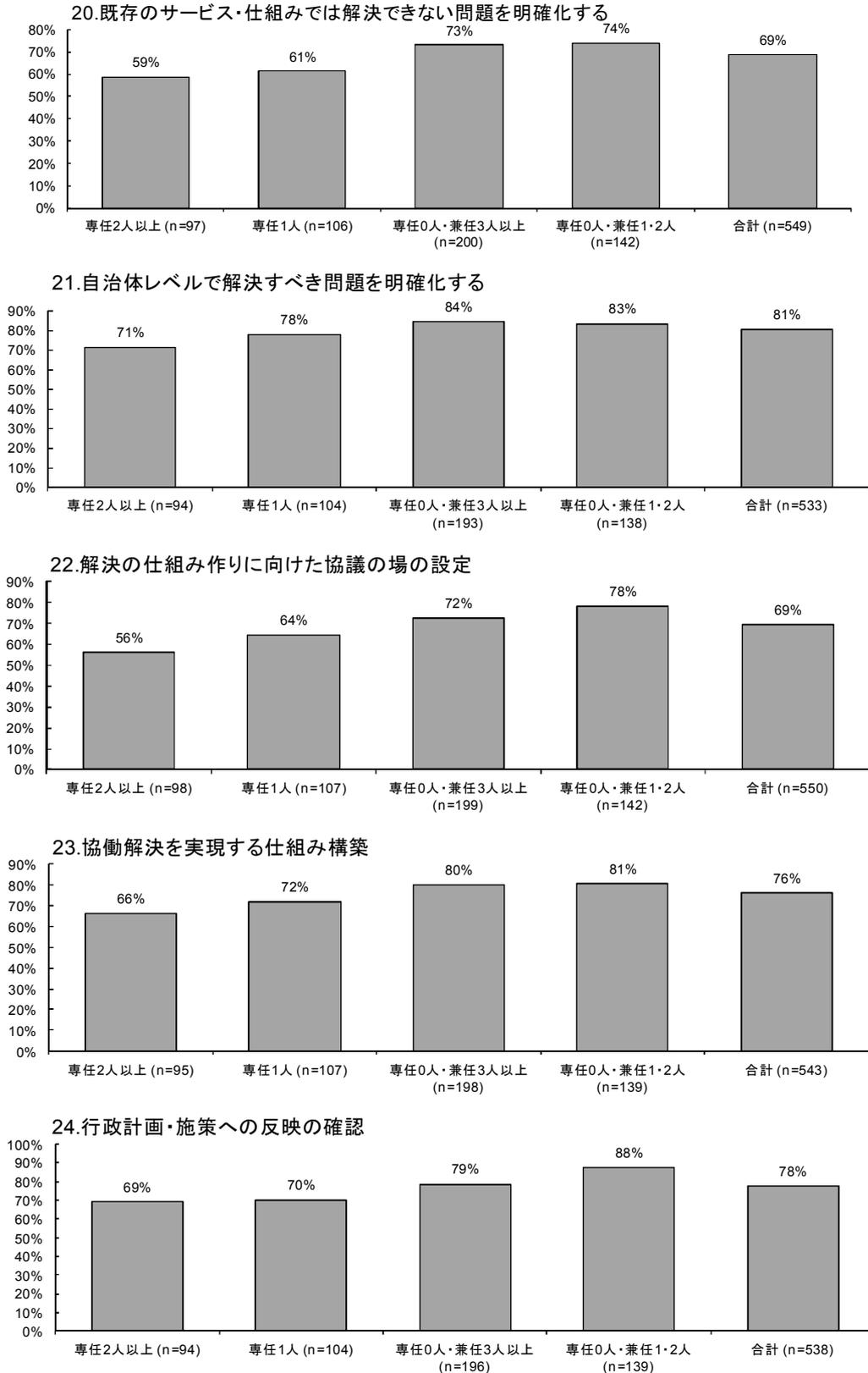
更に、仕組みづくりの各項目について、自身の機関・団体のCSWが対応できているかを調査したところ全ての項目で「十分対応できている」「ある程度対応できている」と回答した団体が半数を下回った。「21.自治体レベルで解決すべき問題を明確にする」という入口と「24.行政計画・施策への反映の確認」という出口をはじめとして、仕組みづくりは全般的にまだ十分に対応できていない機関・団体が多い。

図表 57 問 16. コミュニティソーシャルワーカー業務としての活動実態<仕組みづくり>



「十分に対応できている」「ある程度対応できている」が半数を下回った全ての項目に対して、チーム別に活動の実態を分析した。仕組みづくりの各項目は、体制が整った、「専任 CSW2 人以上」においても対応ができていないケースは多い。専任 CSW2 人以上の体制を敷く機関・団体に限っても、各項目で約 55%～70%の機関・団体は「対応できていない(「どちらとも言えない」含む)」と回答している。

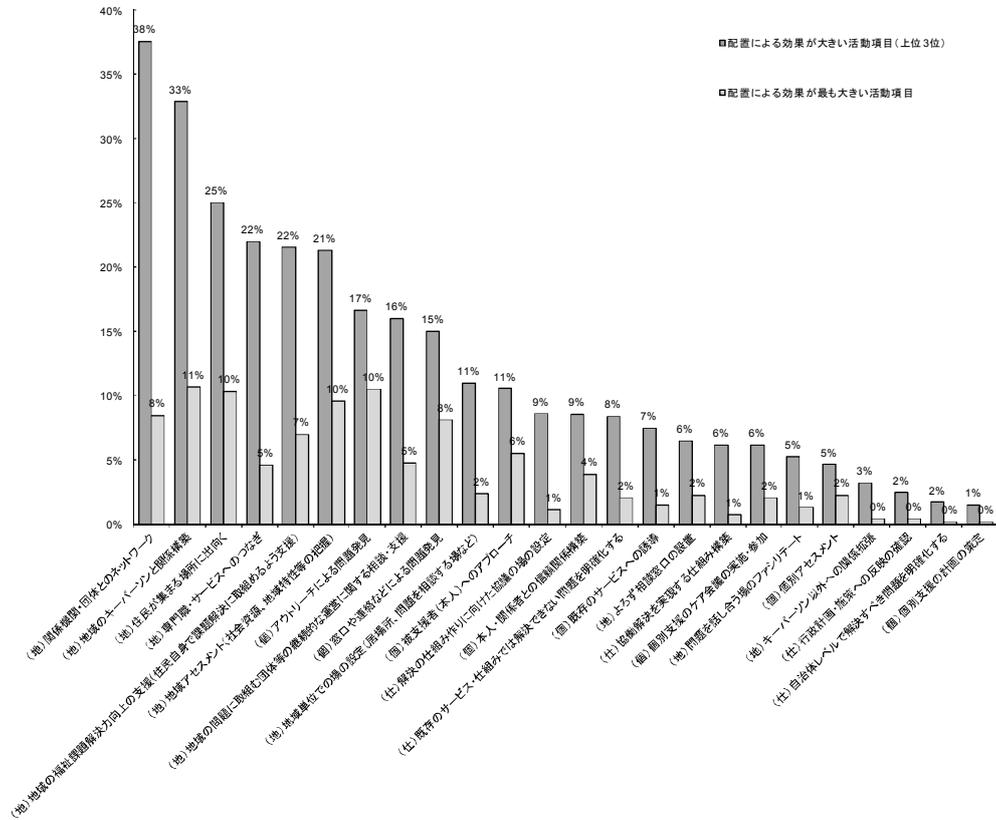
図表 58 問 16. コミュニティソーシャルワーカー業務としての活動実態<仕組みづくり>(チーム別)  
「対応できていない<sup>注)</sup>」と回答した割合



注) 問 16 で「全く対応できていない」「あまり対応できていない」「どちらとも言えない」の合計を表示。

CSW の設置に伴い効果を感じることができた活動を調査したところ、全般的に地域支援の項目を挙げるケースが多い。

図表 59 問 17. コミュニティソーシャルワーカー配置の効果大きい活動 (n=543)



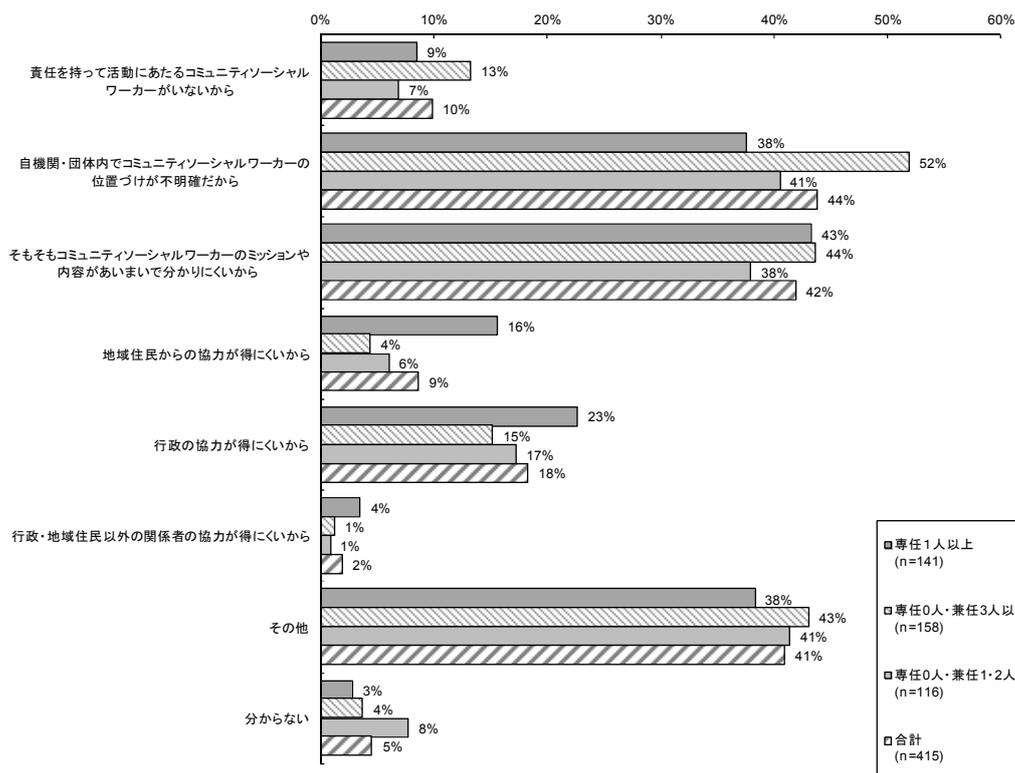
(注)配置による効果が大きい項目(上位3位)に選ばれた項目で並び替えている。

グラフ中の「(個)」は個別支援「(地)」は地域支援「(仕)」は仕組み支援を指している。

CSW の担当業務であると認識しているにもかかわらず対応できていない理由としては、「自機関・団体の中でCSWの位置づけが不明確」「CSWのミッションや内容があいまいで分かりにくい」「その他」が上位3つであった。「その他」として、自由記入で寄せられた意見には、「他の業務が多忙」「資質や人材の不足」の他、「CSWの認知度が低い」が多かった。

チーム別に分析すると、「兼任CSWが3人以上」と体制面で充実していた機関・団体の方が、「自機関・団体の中でCSWの位置づけが不明確」を回答する傾向があり、兼任CSWとそうでない職員が、明示的に区別されていないことが混乱を生んでいるケースもあると考えられる。

図表 60 問 18. 担当業務にも関わらず、対応できていない理由【チーム別】



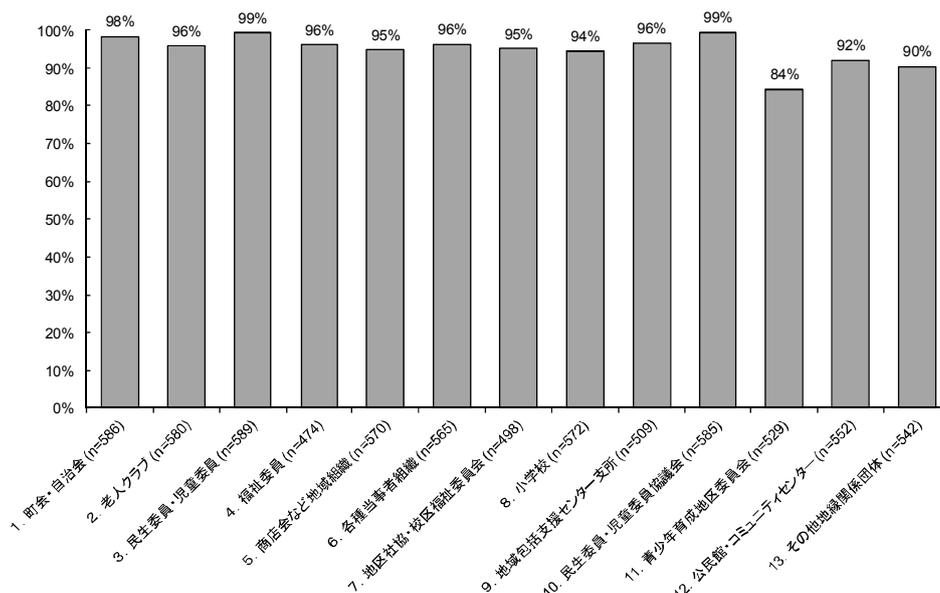
問 18. 担当業務にも関わらず、対応できていない理由<「その他」における主な記述>

- 他の業務が多忙のため対応出来ないから (60)
- 担当者の資質や人材が不足しているから (25)
- コミュニティソーシャルワーカーの認知度が低いから (15)
- コミュニティワーカーの指導者・助言者がいないから (5)
- 専任のコミュニティソーシャルワーカーが配置出来ないから (5)
- モデル事業として開始したばかりで役割分担がまだ不明確だから (5)
- 行政の理解が無いから (5)

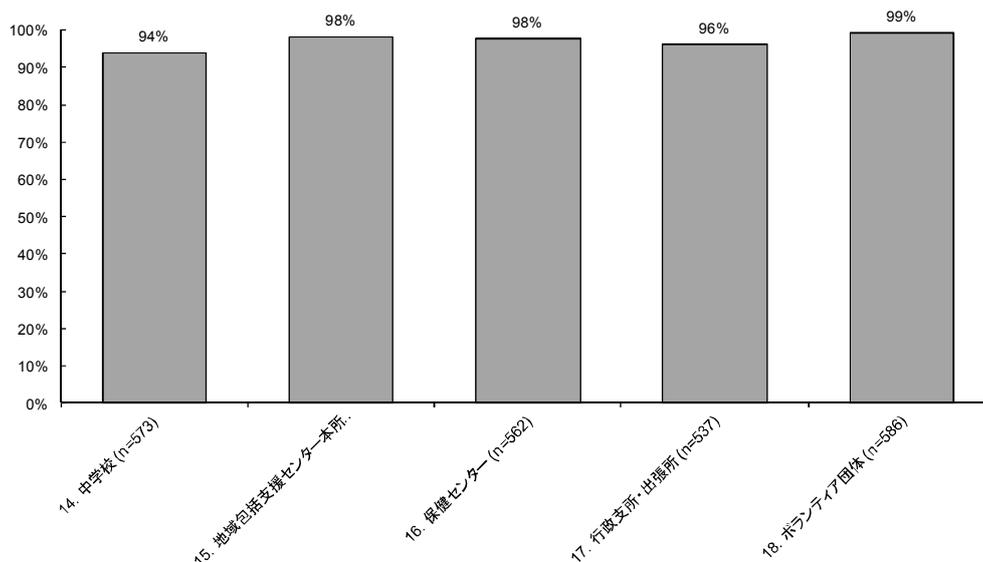
(注)カッコ内の数字は回答の重複数(ただし、類似の記述は重複すると見なした)

自機関・組織の CSW と他機関・団体や住民との連携に関して、連携が必要であると認識しているかを調査した。生活圏域（「1. 町会・自治体」から「13. その他地縁関係団体」）、地域サービス圏域（「14. 中学校」から「18. ボランティア団体」）、市町村域（「19. 市区町村社協」から「24. 行政（市区町村）」）、広域行政圏・その他（「25. 行政（都道府県・政令市）」から「29. 障害者向け施設」）毎に、連携対象として考えられる機関・団体等を列挙したところ、全ての連携対象に対して、約 9 割の機関・団体は「連携する必要がある」と回答した。

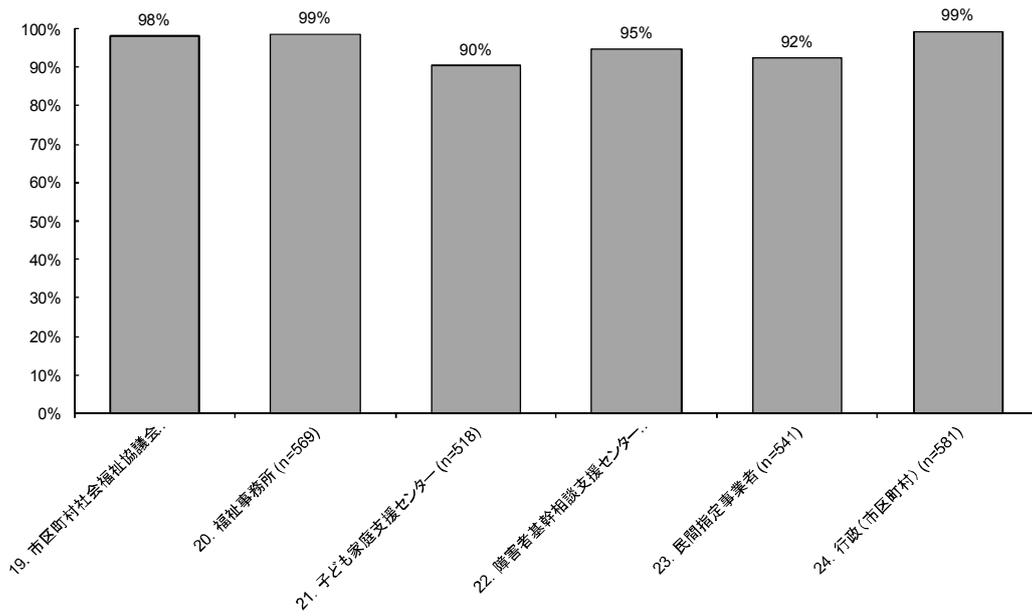
図表 61 問 19. 自機関の CSW は下記関係機関と連携する必要があるか（生活圏域）



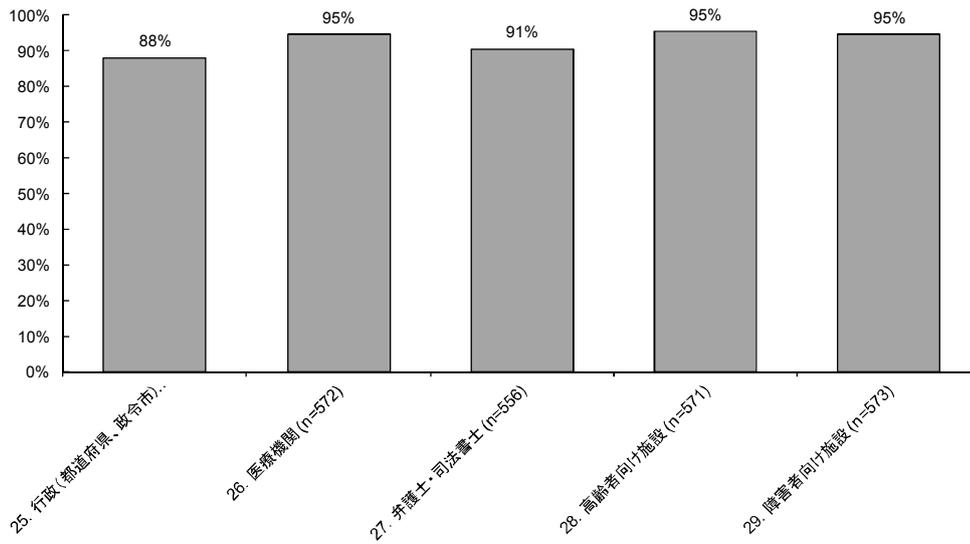
図表 62 問 19. 自機関の CSW は下記関係機関と連携する必要があるか（福祉サービス圏域）



図表 63 問 19. 自機関の CSW は下記関係機関と連携する必要があるか（市町村域）

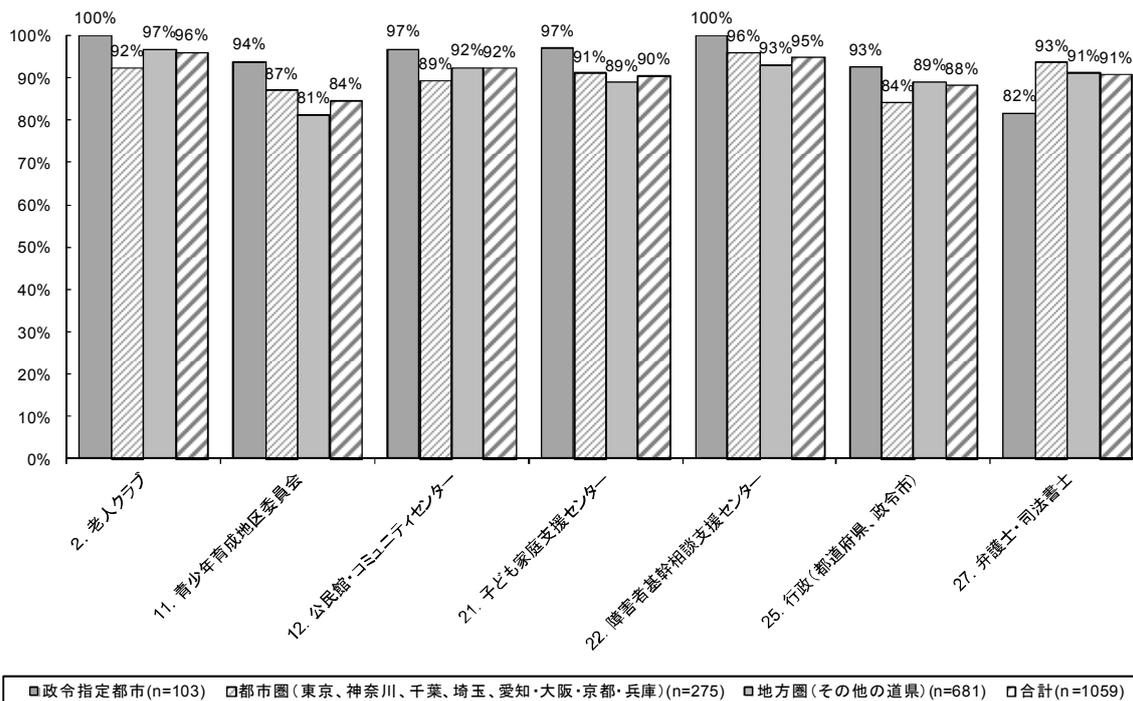


図表 64 問 19. 自機関の CSW は下記関係機関と連携する必要があるか（広域行政圏・その他）



上述のように、全ての連携対象に対して、大半の機関・団体は「連携する必要がある」という認識であったため、追加的に各機関・団体の所在地で分析し、認識の差を調査した。大きな差は出なかったものの、多少差が確認できたものを取り上げると、「11. 青少年育成地区委員会」は、地方圏では最も連携の認識が低く、約 81%にとどまった。また、「25. 行政(都道府県・政令市)」は、都市圏で最も連携の必要性が低く、84%にとどまった。更に「27. 弁護士・司法書士」は、政令指定都市で最も連携の認識が低く約 82%にとどまった。

図表 65 問 19. 「自機関の CSW は下記関係機関と連携する必要があるか」という認識において、地域差が確認できた関係機関



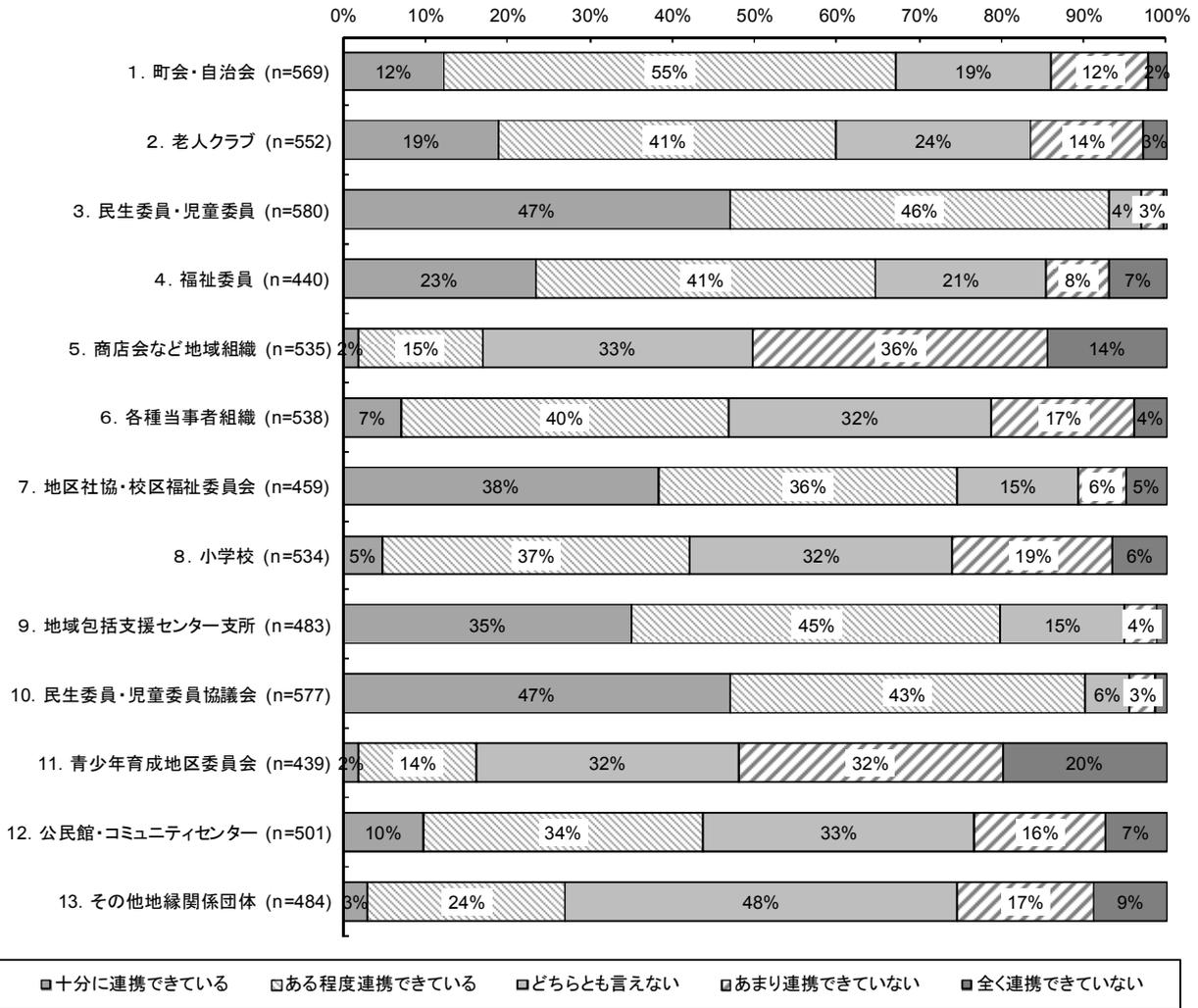
(注) 連携の必要性に関して地域特異性に見た場合に差が確認できたもののみを掲載した。

「自機関・団体の CSW として連携すべき」という認識があっても、実際に連携できているとは限らない。生活圏域の連携対象(「1. 町会・自治体」から「13. その他地縁関係団体」)に対して、自身の機関・団体の CSW が連携できているかを調査した。

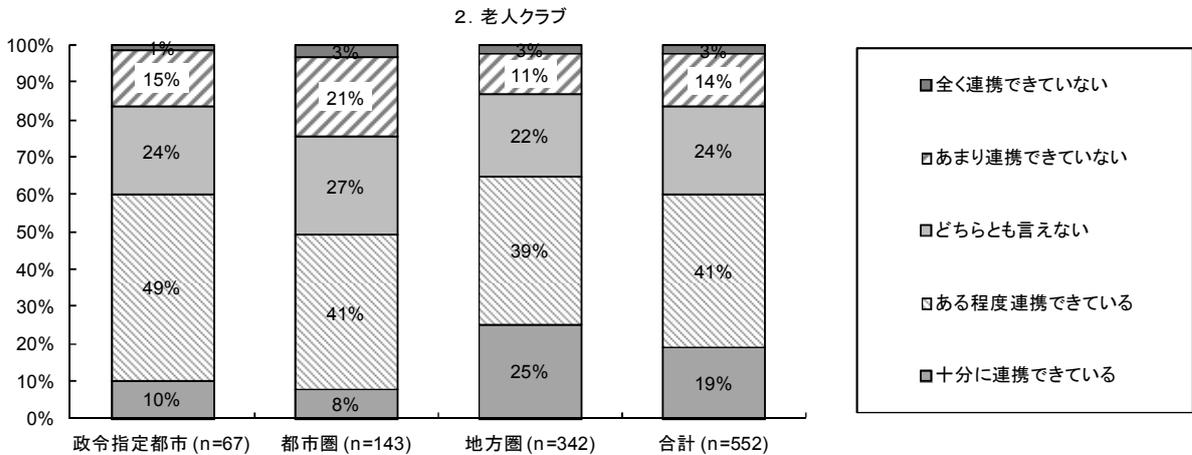
「十分連携できている」「ある程度連携できている」と回答した団体が、半数を下回った連携対象は、全体として、「5. 商店会など地域組織」「6. 各種当事者組織」「8. 小学校」「11. 青少年育成地区委員会」「12. 公民館・コミュニティセンター」「13. その他地縁関係団体」が挙げられる。全体としてみれば、小学校や青少年育成地域委員会といった若年者向けの機関・団体や、商店会などの経済団体との連携が十分でない傾向がある。

更に、地域特異性に分析をしたところ、都市圏における「2. 老人クラブ」との連携は、「十分連携できている」「ある程度連携できている」と回答した団体が、半数を下回ることが分かった。

図表 66 問 19. 自機関の CSW と下記関係機関との連携状況 <生活圏域>



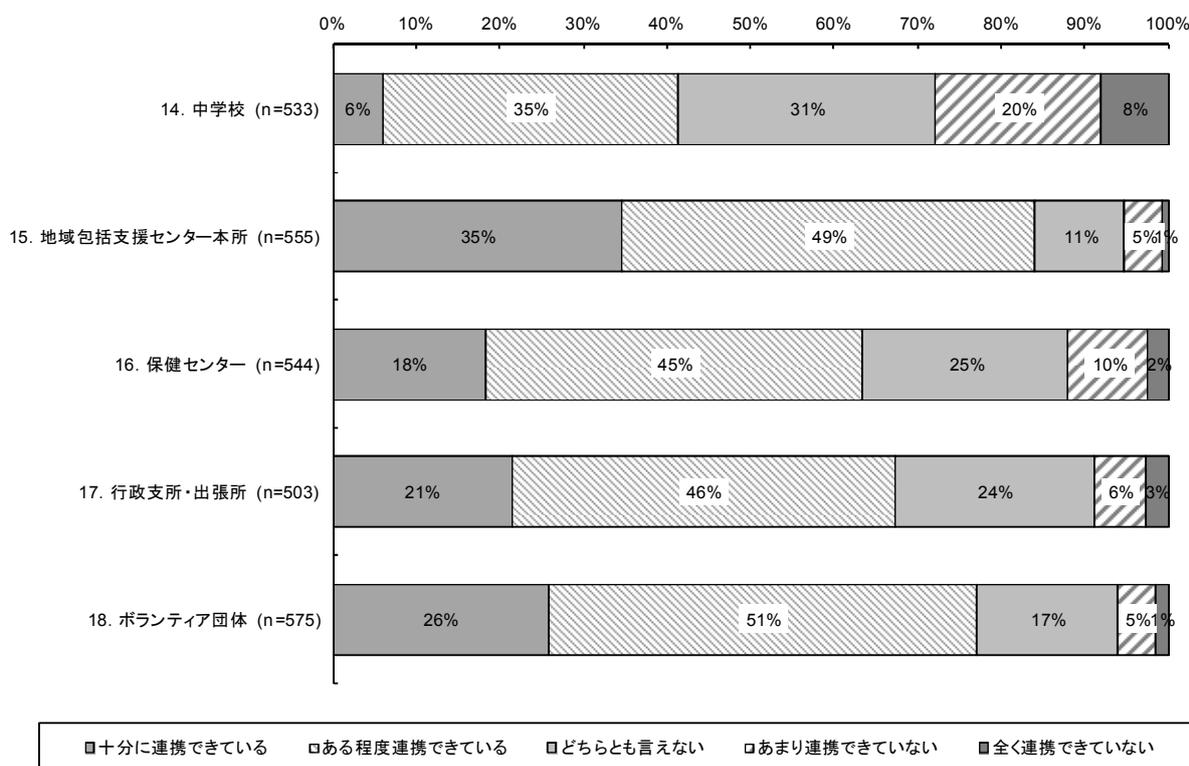
図表 67 問 19. 自機関の CSW と下記関係機関との連携状況 <生活圏域> (地域特性別)



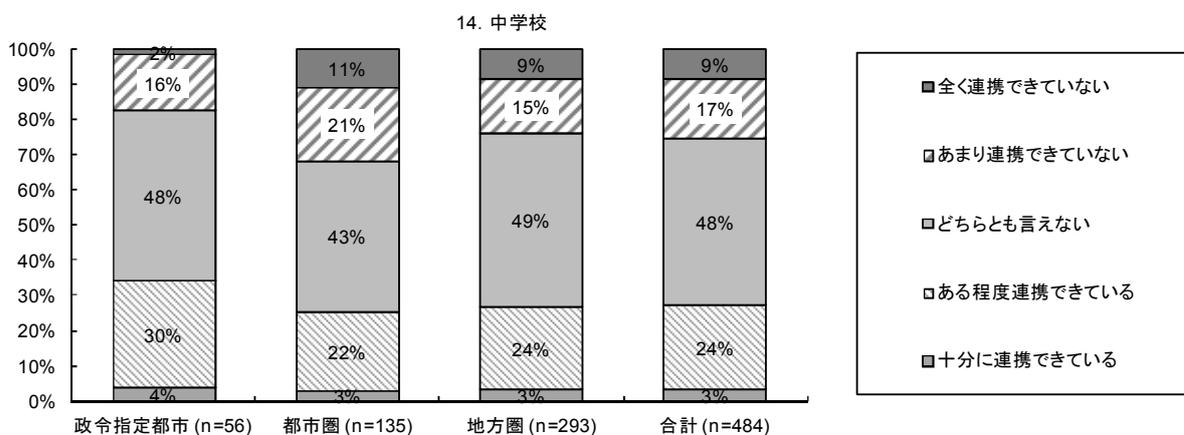
(注) 全体で見た場合はそうでなかったが、地域特性別に見た場合に、特定地域で「全く連携できていない」「あまり連携できていない」が半数を超えたものを掲載。

次に、地域サービス圏域の連携対象（「14. 中学校」から「18. ボランティア団体」）について、自身の機関・団体の CSW が「十分連携できている」「ある程度連携できている」と回答した団体が、半数を下回った連携対象は「14. 中学校」であった。どの地域でも中学校と連携できていないものの、政令指定都市に関しては、約 34%の機関・団体が「十分連携できている」「ある程度連携できている」と回答し、全体の約 27%を 7ポイント上まわる結果であった。

図表 68 問 19. 自機関の CSW と下記関係機関との連携状況 <福祉サービス圏域>



図表 69 問 19. 自機関の CSW と下記関係機関との連携状況 <福祉サービス圏域> (地域特性別)

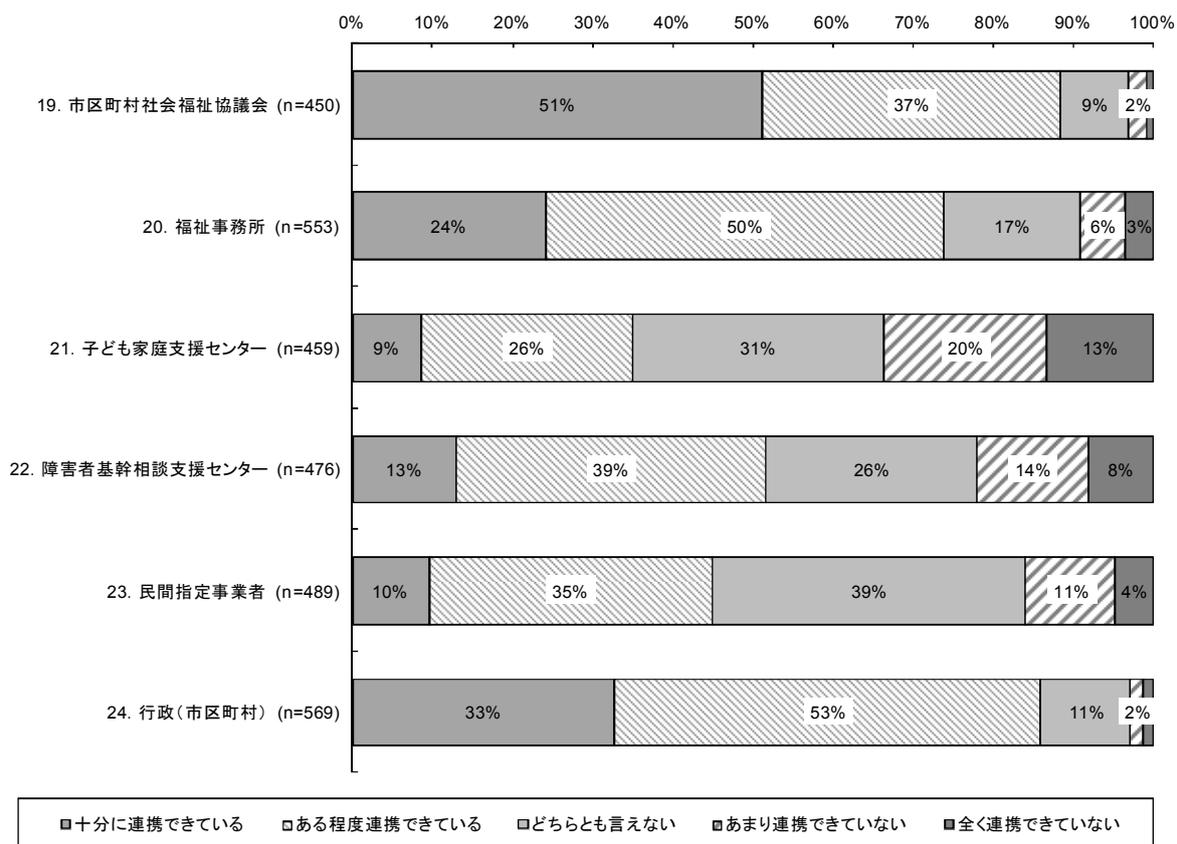


(注) 全体で見た場合に連携が弱かった「中学校」について地域特性別を掲載。

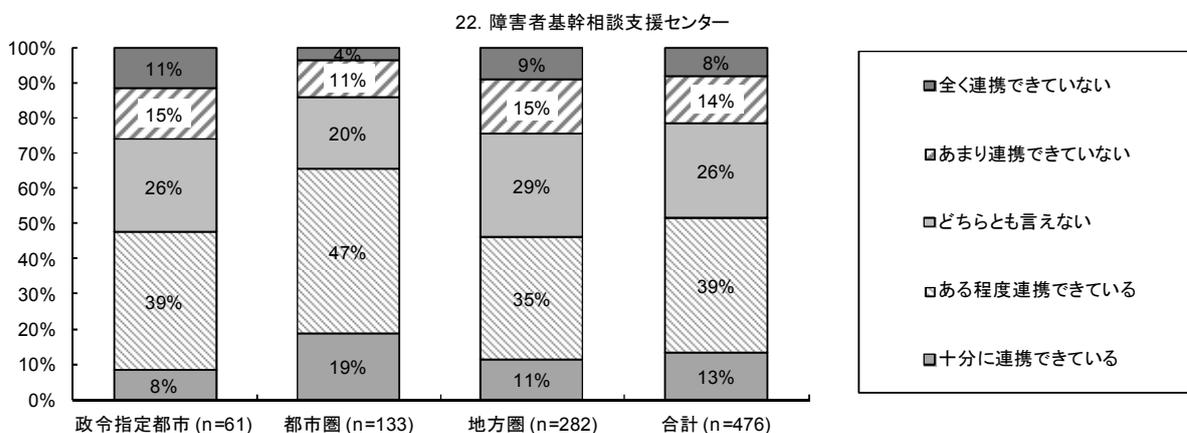
市区町村域の連携対象(「19. 市区町村社協」から「24. 行政(市区町村)」)について、自身の機関・団体の CSW が「十分連携できている」「ある程度連携できている」と回答した団体が、半数を下回った連携対象は、「21. 子ども・家庭支援センター」「23. 民間指定事業者」であった。

全体としては半数以上が「十分連携できている」「ある程度連携できている」と回答していたにも関わらず、地域特性別に分析をしたところ、政令指定都市の「障害者基幹相談支援センター」、地方圏の「障害者基幹相談支援センター」は半数を下回る結果となった。

図表 70 問 19. 自機関の CSW と下記関係機関との連携状況 <市町村域>



図表 71 問 19. 自機関の CSW と下記関係機関との連携状況 <市町村域> (地域特性別)

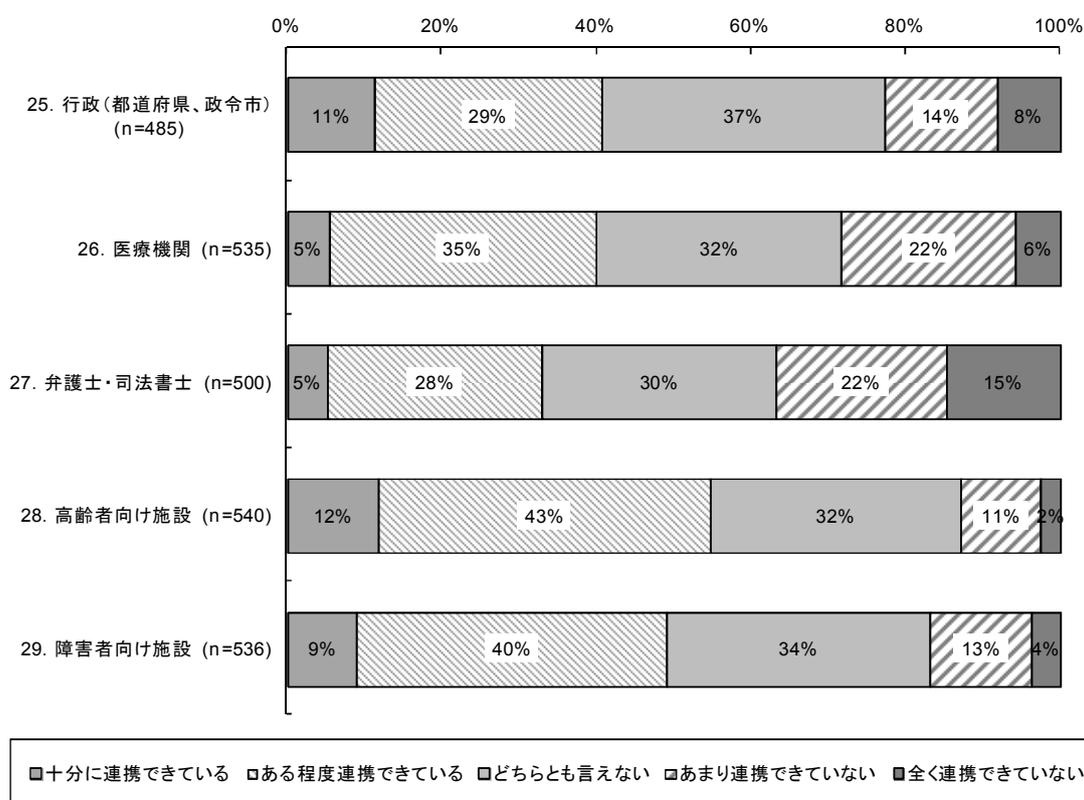


(注)全体で見た場合はそうでなかったが、地域特性別にみた場合に、特定地域で「全く連携できていない」「あまり連携できていない」が半数を超えたものを掲載。

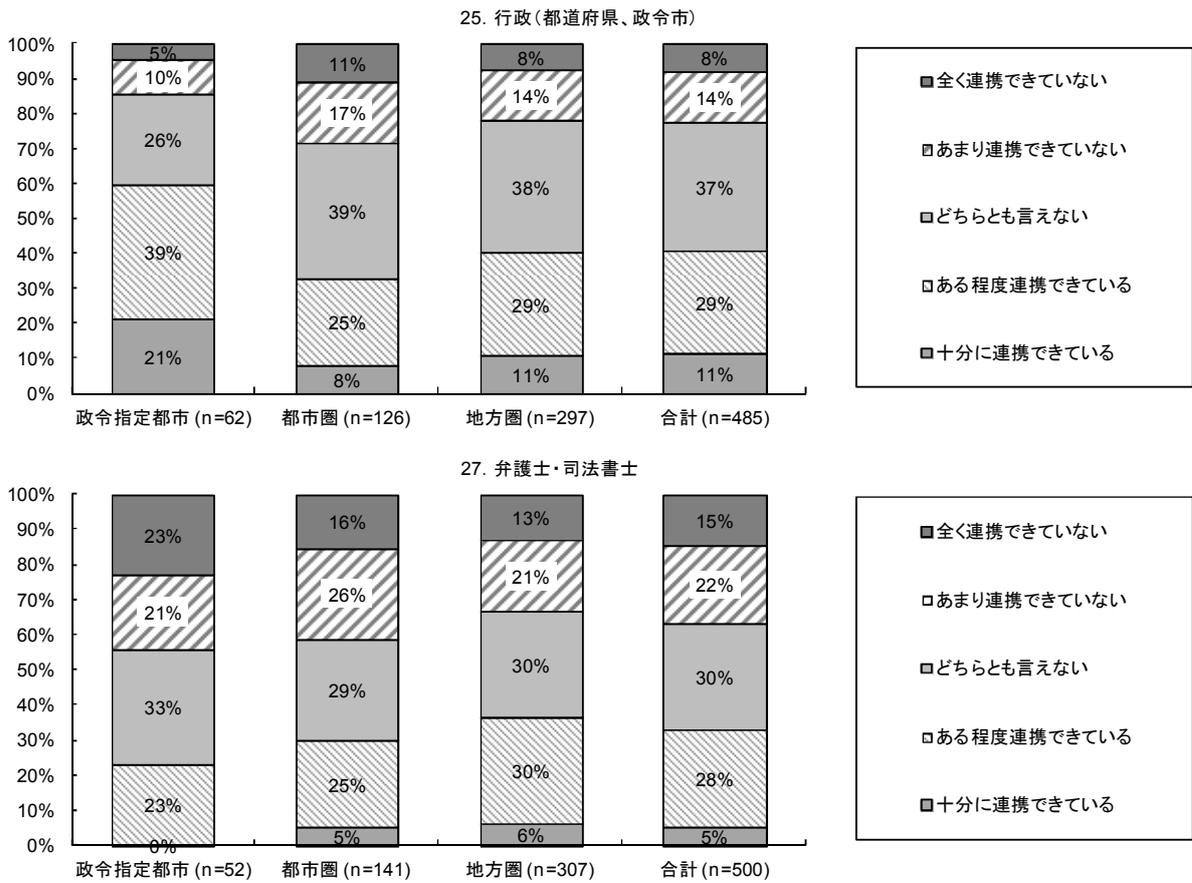
広域行政圏・その他の連携対象（「25. 行政（都道府県・政令市）」から「29. 障害者向け施設」）に関しては、「十分連携できている」「ある程度連携できている」と回答した団体が、半数を下回った連携対象がほとんどであった。唯一、「28. 高齢者向け施設」は全体の約 55%が「十分連携できている」「ある程度連携できている」と回答していた。つまり、他の圏域に比べて、広域行政圏の連携は大きく遅れている。

特に、地域特異性に見て差が確認できるものとしては、「25. 行政（都道府県、政令市）」と「27. 弁護士・司法書士」を挙げることができる。都市圏における「25. 行政（都道府県、政令市）」との連携は、約 33%しか「十分連携できている」「ある程度連携できている」と回答していない。政令指定都市における「27. 弁護士・司法書士」との連携は、約 23%しか「十分連携できている」「ある程度連携できている」と回答していない。

図表 72 問 19. 自機関の CSW と下記関係機関との連携状況 < 広域行政圏・その他 >



図表 73 問 19. 自機関の CSW と下記関係機関との連携状況 <広域行政圏・その他> (地域特性別)



(注)地域特性別にみた場合に差が確認できる「行政(都道府県・政令市)」「弁護士・司法書士」について掲載。

## (6)CSW の課題・計画

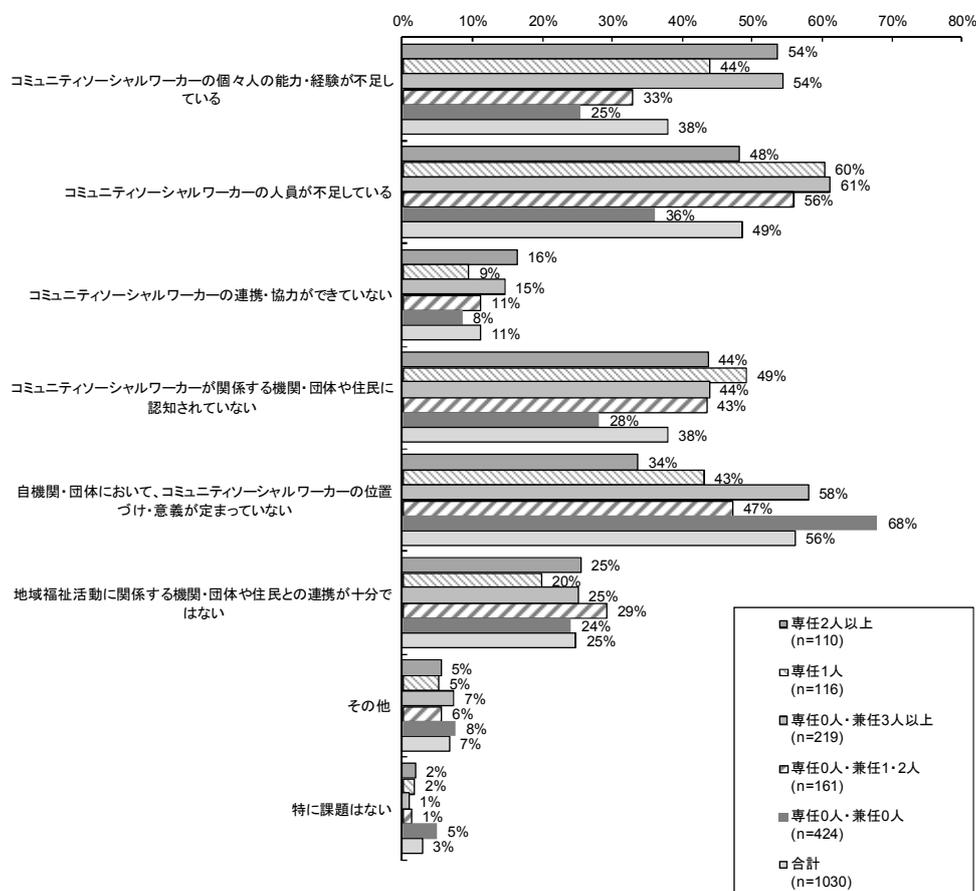
CSW の課題だと考えていることについて、全体的に見ると、約 56%が「自機関・団体において CSW の位置づけ・意義が定まっていない」が最も多く、次いで、約 49%が「CSW の人員が不足している」、約 38%が「CSW の個個人の能力・経験が不足している」「CSW に関係する機関・団体や住民に認知されていない」となっている。

CSW の課題をチーム別に見ると、「専任 2 人以上」の機関・団体における最大の課題は「CSW の個個人の能力・経験が不足」であり、約 54%が回答している。また、「兼任 3 人以上」の機関・団体においては、5 割～6 割の機関・団体で、「CSW の人員が不足」「CSW の位置づけ・意義が定まっていない」「CSW の個個人の能力・経験が不足」の 3 つの課題とされている。このように、CSW の体制が比較的充実した「専任 2 人以上」「兼任 3 人以上」の団体では、CSW の人材、特に量的な人材不足だけでなく、質的な人材の能力・経験不足が課題として挙がってくる。

次に、「専任 1 人」の機関・団体においては、約 5 割～6 割の機関・団体で「CSW の人員が不足」「CSW が認知されていない」が課題となっている。他方、「兼任 1・2 人」の機関・団体においては、約 5 割前後が「CSW の人員が不足」「CSW の位置づけ・意義が定まっていない」が課題となっている。「専任 1 人」「兼任 1・2 人」の機関・団体においては、CSW を量的に増やすことと、組織内外に CSW への理解を広げることが課題と言えるだろう。

「専任も兼任 0 人」においては、約 7 割が「CSW の位置づけ・意義が定まっていない」を回答しており、今後 CSW 活動を推進ならば、まずは位置づけ・意義を明確にするところから始めなければならない。

図表 74 問 20. コミュニティソーシャルワーカーについての課題【チーム別】



## 問 20. コミュニティソーシャルワーカーについての課題<自由回答における主な記述>

- コミュニティソーシャルワーカーの認知度を高めること。特に、ケアマネージャー、民生委員、相談支援専門員、SW、包括等、との業務の分担の割り振りをどうするのか。
- 社協の業務の中でほとんどを介護保険事業が占めており、地域福祉への重要性は分かっているが、予算不足＝人員不足である。
- 達成目標やキャリアが明確でなく、個人でも周囲からも役割が軽んじられること。
- 担当者が1名であるのと、活動について事務所内で話し合う機関も無く、出来る範囲での事業しか出来ない。
- CSW の実践を効率的・効果的に進めるツールがない(アセスメント・計画・記録様式等)。CSW 専門研修への参加、身近に研修できる機会が少ない。
- CSW は不明確な役職なので取り次いでもらえなかったり、個人情報関係で大幅に支援が遅れたり、対応出来ないことが多々ある。
- コミュニティソーシャルワーカー＝社協職員というくらいの極端な位置づけでもよいので、国レベルで行い、国民への周知を図る必要がある。
- コミュニティソーシャルワーク(ワーカー)がどうしても必要性を、組織内で醸成すること。
- 職員個々の意識とスキルに委ねている状態となっており、組織としての秩序だったノウハウの蓄積、財源の確保、適切な組織編成や職務分担も出来ていない。
- コミュニティソーシャルワーカーの分野が広すぎる。高齢・子供・障がい・ボランティア、地域のあらゆる分野を担当している為、人材不足である。
- ソーシャルワーカー自体は意義あることと考えているが、それを強調されるばかりで、自治体や行政の役割(住民への説明責任やケースワーク業務)が各団体・機関へ丸投げされることが心配。
- 通常の業務量が多すぎる。社会資源の開発には時間と労力、そしてスキルが必要。
- 主幹課(行政の)が業務を理解出来ていない。狭間の問題を吸い上げても、解決する為のシステムが無い為、コミュニティソーシャルワーカーが抱えざるを得ない。
- コミュニティソーシャルワーカー設置補助金の確保による適正配置。
- 行政(町)の担当課は十分理解されているが、関連する課の理解不足と連携が不十分。
- コミュニティソーシャルワーカー業務に取り組むことによって、公的機関が本来取り組まなければならない現条的機能が低下し、連携どころか、公的機関の肩代わりの役割を担わされることが多い。
- ワーカーが地域に出向く回数が不足しており、住民との関係構築や地域課題の形成が不十分なため、課題・困りごとを抱える地域の支援が充分に行えていない。また、NPO法人等の関係構築も不十分なため、地域支援と行うための地域福祉ネットワークが形成されていない。

上述のように、多くの機関・団体で量質ともに課題があるとされた CSW の人材育成であるが、各機関・団体ではどのような対策を講じているだろうか。全体的に見ると、約 41%の「CSW 養成研修などの研修に参加させている」が最も多い一方で、約 35%の「特に取組んでいない」が 2 番目に多く回答されている。なお、3 番目に多い回答は、「CSW が他の機関や団体と接する機会を奨励している」となっている。

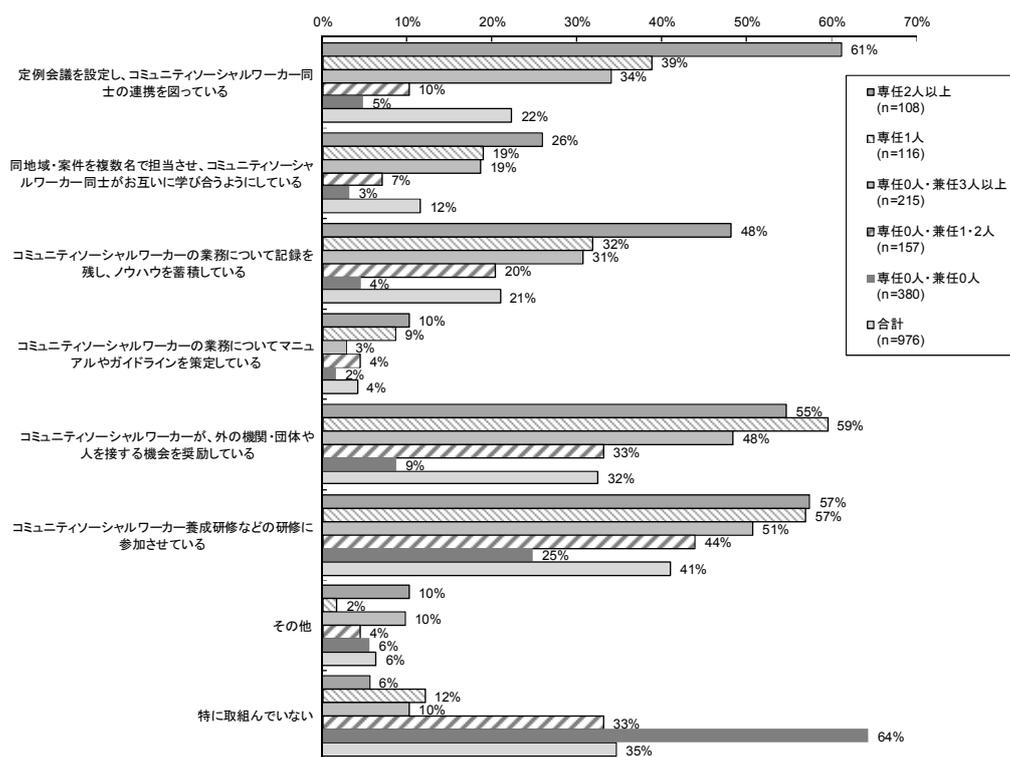
CSW の人材育成への取組みをチーム別に見る。まず、「専任 2 人以上」の場合、「養成研修へ参加させる」という方法以外に、自組織内で「定例会議を設定し、CSW 同士の連携を図る」という方法でも育成している。

次に、「兼任 3 人以上」及び「専任 1 人」の場合、自組織内で連携が難しいという側面もあり、「養成研修に参加させる」「他の機関や団体と接する機会を奨励する」といった外を活用する方法を採用している。

しかし、「兼任 1・2 人」になると、「養成研修に参加させる」が約 44%存在している一方で、「特に取組んでいない」機関・団体が約 33%存在するなど、育成に向けた取組みが弱くなる。「専任も兼任 0 人」では、「特に取組んでいない」機関・団体は約 64%にも上る。

以上より、体制が充実している機関・団体になるほど、人材育成への課題意識が強く、また育成のための施策も打ちやすい。反対に、体制が充実していない機関・団体は、そもそも CSW への理解が不十分であり、人材育成がままならない。

図表 75 問 21. CSW のマネジメントや人材育成として取り組んでいること【チーム別】



## 問 21. CSW のマネジメントや人材育成として取り組んでいること<自由回答における主な記述>

- 職場内で他の業務担当者との連携、定期的な情報交換。
- 「コミュニティソーシャルワーカー養成研修」が県内で開催されていないので、まずは、養成研修が開かれることが必要。
- 住民アンケート、集計、分析、住民説明会をワーカーが中心になって行い、他のワーカーも参加し学びあっている。
- 現場職員と行政職員とで協働する場面を増やす。マニュアルや課題分析を行い、行政へプレゼンする。
- 近隣市町村の同職種で意見交換や勉強会。
- 地域カルテを作成し、地域の社会資源を把握したり、地域との関わりの経過を記録することで、担当者が異動したとしても、途切れることなく関わる事が出来る。
- 各地区担当プラス、スーパーバイザー的な存在、かつある程度の権限を持った人が統括するのが望ましい。
- 担当地区に長く居ると、地域との信頼関係が出来て協働していきやすい。
- 複数配置し、定期的に会議を行うことで、自分の役割が見えてくる。
- コミュニティソーシャルワーカーとして一番大切なのは「人間関係」であり、継続的な地域住民との関わりの中から創り上げている。
- CSW が 1 名なので、近隣のブロックの CSW との連絡会を開き、意見交換を行っている。
- 実際に地域に足を運び、市民と同じ目線で業務に取り組むこと。
- 色々な団体があるので、同じ様な活動をしている団体を集め規模を整える、協議会を作る。多くの他分野団体と連携する為に、会を作るなら大きな会の下部組織(係)としての方が大きく動きやすいと思う。民間企業のCSR活動と連携出来る仕組み。
- 実際の相談援助業務、当事者等と接する機会、地域へ出向くこと等を通して質を高める。
- 職員の日常生活において、多方面への参加を促し、自然と地域とのつながりが形成されると考える。
- CSW について知名度は低いと思う。もっと宣伝・広報等、従事者からの発信が必要。
- 外の機関・団体や人と接する機会を奨励している。
- コミュニティソーシャルワーカーでリーダー会議を年に3回開催し、情報の共有を図り、対処方法等についても協議する場としている。また、対応した職員がレポートを作成し、全員回覧する為、その記録を読むことが各職員の学びの機会となっている。
- 外部研修で得た専門知識を組織内で共有する。本会が取り組む事業等に関して、職員全員が方針や課題を共有出来るような機会づくりを行う。
- 地域にある社会資源をまずは活用する事をすすめている。そこから課題を見つける視点を養い、資源の活用・開発という視点につなげていく事が出来ると感じている。
- 携わる者に自信が持てるように課題解決の実績を作る。
- 業務の記録を細かく残すことを心がけ、経験の浅い職員に伝えている。「やる気」と「資質」が上手く噛み合うよう、経験を伝えたいと思っている。
- 複数名で案件に取り組むことで、視点、考え方が向上していく。
- 外部講師を招いてのスキルアップ研修。事例集の作成・紹介記事の作成を通して自らのコミュニティソーシャルワーク業務を振り返る。
- ファシリテーターとしてのスキルを身につける。ワークショップの手法を用いている。
- CSW としてのマニュアル化とマニュアル通りの行動の徹底。フィールドワークを含めた、実技・研修の実施。
- 小地域単位に拠点を設置し、コミュニティソーシャルワーカーを配置する。拠点機能としては、小地域

福祉活動の拠点と介護サービスを提供できる機能を持たせると同時に、行政等が実施する総合相談窓口(ワンストップサービス)との連携強化を図る。

- 相談業務に関しては、組織内で未経験の係は全て一定の基礎知識を踏まえ、適切につなげる力を身につけさせる。
- CSW の配置を制度化し、人件費を助成する。機能と役割を明確にして、地域包括支援センターと連携して活動することの必要性を地域住民、行政等に周知する。
- コミュニティソーシャルワーカーが複数いるので、課題がある時に話し合えるのが良い。先輩コミュニティソーシャルワーカーと接することで知識や考え方を学べる。
- 大学の先生にコミュニティソーシャルワーカーの活動をまとめていく上で、評価を頂いている。他市の活動や地域福祉に関する情報の提供を教えて頂いたり、行政・他の関係機関に対して、コミュニティソーシャルワーカーだからこそ見えてきた視点や、訴えかけていく上での見せ方等のアドバイス等も頂き、大変勉強になっている。
- 地域生活課題等の住民からの繋がりが効果的に行える為、コミュニティソーシャルワーカーの存在をマスメディア等を活用し啓発すると、高い効果が得られると思う(例えば、ケアマネージャーは殆どの住民が認知している)。
- 先進地への訪問視察研修の実施や、複数ワーカーによる共同での事業企画・運営、等を積極的に取り組む。
- 経験年数や役職に応じて、初任者研修やOJT研修を行い、社協やワーカーの使命・役割を理解させたり、部下・後輩への指導や人材育成の手法について討議を行っている。

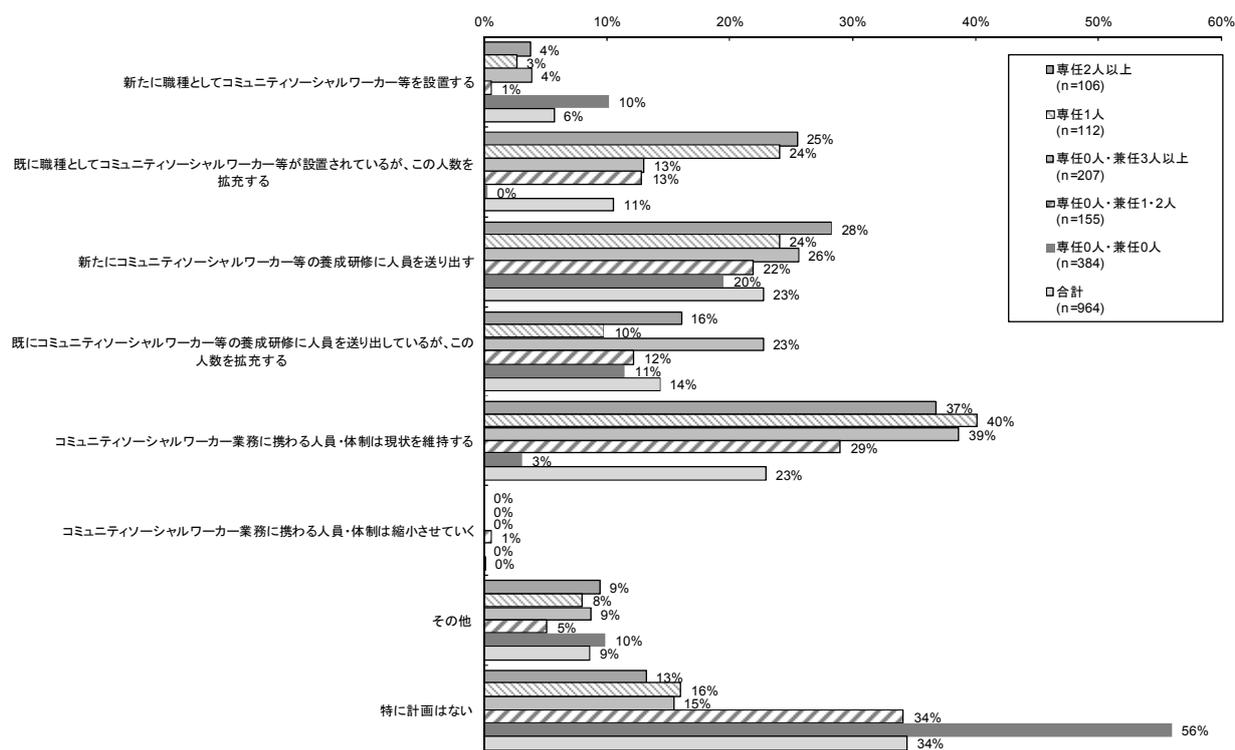
CSWに関する今後の取組みはどのように考えているであろうか。全体的に見ると、実に34%が「特に計画はない」と回答している。次いで、約23%が「CSW業務にかかわる人員・体制は現状を維持する」、「新たにCSW養成研修に人員を送り出す」と回答している。

CSWの今後の計画について、チーム別に分析する。「専任2人以上」「専任1人」「兼任3人以上」の機関・団体では、「特に計画はない」という回答は15%前後に止まる一方で、「人員・体制は現状を維持する」が40%前後、「新たに養成研修に人を送り出す」が25%前後となっている。更に、「専任2人以上」「専任1人」という専任CSWがいる機関・団体については、25%前後が「CSWの人数を拡充する」と回答しているし、「兼任3人以上」の機関・団体は約23%が「養成研修に送り出す人数を拡充する」と回答している。以上から、「専任2人以上」「専任1人」「兼任3人以上」の機関・団体は、現状維持以上の取組みを今後考えていると言うことができる。

「兼任1・2人」の場合でも、「新たに養成研修に人を送り出す」が約22%と一定割合存在する一方で、「特に計画はない」が約34%と急増し、今後の計画を持っていない割合が大きく増加する。この傾向は、「専任も兼任0人」で更に強くなり、「特に計画はない」と回答した機関・団体は、「専任も兼任0人」のうち約56%にも上る。

以上から、ある程度体制を整えた「専任2人以上」「専任1人」「兼任3人以上」が研修への参加や人員の維持・拡充に積極的であるのに対し、体制が整っていない「兼任1・2人」「専任も兼任0人」は、特に今後の計画を持たないなど積極性に欠く結果となっている。現時点での体制の整備状態によって、課題意識や今後の計画に差が出ており、緩やかではあるが、CSWの取組みが二極化していく可能性を指摘できる。

図表 76 問 22. コミュニティソーシャルワーカーに関する今後の計画【チーム別】



問 22. コミュニティソーシャルワーカーに関する今後の計画＜自由回答における主な記述＞

- 震災後、被災者の生活再建、または多様な課題を抱える人々への対応について、生活支援相談員が配置されているうちに CSW の設置が必要。
- 介護保険等のサービス部門の職員も含め全職員にコミュニティソーシャルワーク機能を理解させ、実践を蓄積していく。
- これまで地域福祉活動専門員として1名の職員を配置してきたが、地域が具体的に動き出すよう、2名のコミュニティソーシャルワーカーを配置し、全市を2分化して地域担当制とする予定。
- まずは、サロン活動や要援護者リストの作成に伴う見守り活動から上がってくる地域課題について話し合い、住民で出来ることは地域が協力してやる必要があることを認識してもらうことで、CSW の必要性が出てくると考えている。
- 数値的目標はないが、相談機能を高める為の新たな取り組みを検討している。平成26年度スタートを目標に、総合相談支援システムを構築中。
- コミュニティソーシャルワーク業務を専任化(予算化)する。
- 専従の CSW を設置したい。専任化の必要を感じている。
- 質が問われる仕事なので、経験値の蓄積によるワーカーの資質向上に努めたいと考えるが、人数の拡大は考えていない。
- 様々なニーズに対応するにはケース対応にとどまらず、地域作りが重要と感じているが、職員の少ない中では厳しいのが現状。
- 地域密着型事業所を運営する場合には、コミュニティソーシャルワーカーの必要性は高い為、養成研修等が分かれば参加させていきたい。
- コミュニティソーシャルワーカーの意義・ねらい・成果目標等、根本的な考え方を組織内で十分に協議し、真に共有を図る必要がある。

- コミュニティソーシャルワーカーの人材養成も含め、平成25年度以降、地域福祉のコーディネート業務を社会福祉協議会に委託予定。
- 計画も予定も無いが、先進的事例を参考にして、本会がどこまで取り組むことが出来るか検討したい。
- 全職員がコミュニティソーシャルワーカーとしての認識を持てるような内部研修も実施していきたい。
- 地域包括支援サブセンターを平成28年度に開設予定、社会福祉士または、保健師を3名拡充する。
- CSW 養成研修への新規受講者を増やして、人事異動で応用のきく体制を整えたい。
- 来年度は更に CSW の存在と業務内容について明確にしたい。
- 平成25年度、新規に1ヶ所開設(2名配置)に向け準備中。今後は更に日常生活圏域(地域包括圏域)に1ヶ所を目指し拡充していきたい。
- コミュニティワーカーという曖昧な職種は配置する計画は無い。
- これまでの取り組みとしては、隣市との合同で研修会等を企画していたが、今後については単独でも研修会等を実施する予定。
- 昨年より、「地域支援係」という部署を作り、CSW を専任で1人配置し劇的に状況が変わった。今後は兼任でもいいので CSW としてもう1人配置したい。
- 今いる職員を養成研修で育て、みんなでコミュニティソーシャルワーカーまで出来るようにしたい。
- 市町社協の合併に伴い職員の集約化を図り、CSW 業務に関して増員したい。兼務とせざるを得ないため、従前の職務分担の見直しも併せて行う。
- コミュニティワークをチームとして実施し組織的な事業運営へのフィードバックの仕組みづくりをしたい。
- 各専門職員が資質を身に付け、色々なケースに対応出来るようにし、皆で共有し、より良い判断が下せるようにしていきたい。
- 現在は、モデル地区として2つの地域(中学校区)の取り組みをおこなっているが、今後はコミュニティソーシャルワーカーを配置し取り組んでいく地域を増やしていく予定。
- 兼務職員を専任職員とする。
- CSW がチームとして対応するために、スーパーバイザーは必要と考えている。

## V. 今後のCSW（地域福祉コーディネーター）の要件・配置・養成に向けた考察

### 1. CSW（地域福祉コーディネーター）の役割と求められる要件

本調査研究においては、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の役割を、「個別支援」「地域支援」「仕組みづくり」の3つの活動に分けて把握をした。全ての活動がコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の業務であるという認識はあるものの、実態としては「仕組みづくり」について十分に対応できていないという結果が、ヒアリングからもアンケートからも挙がっている。また、配置の効果が大きいと感じる活動としては、地域支援に関わる項目が上位であった。

これらの結果は、現在、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）を担う人の多くが社会福祉協議会に所属し、コミュニティワーカーとして地域支援を中心に活動してきたという歴史があるためだと考えられる。また、アンケート回答機関の約4割が地域包括支援センターの受託機関でもあったが、地域包括支援センターは高齢者の個別支援を活動の柱の一つとしてきていることから、個別支援のノウハウは蓄積されている。しかし、個別支援、地域支援の両方の役割を果たしながら、既存の制度にはつながらない問題を明確にし、課題化し、解決につながる仕組みを構築していくところこそが、既存の社協ワーカー、地域包括支援センター職員の枠組みを越えた、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）ならではの役割と言える。

では、「個別支援」「地域支援」「仕組みづくり」を担うためのコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の要件とは何か。

ヒアリングにおいては、特に資格要件等は設けていないとの回答も多く聞かれた。しかし、アンケートでは、資格かつ経験を求める割合が5割、資格または経験のいずれかとすると8割になっており（図表23）、実態としても有資格者が多い（図表35）。つまり、社会福祉士等の資格はコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の必要要件であると言える。ただし、資格はあくまで必要条件であり十分条件ではない。菱沼（2012）<sup>3</sup>の研究において、サービス開発の促進要因となる属性要因として、資格について異なる指摘もなされている。有資格者であることが、必ずしも優秀なコミュニティソーシャルワーカーであるとは限らない。地域のネットワークを駆使し、学び続ける姿勢を忘れないことが重要である。

「経験」に関して、アンケートでは、福祉関係の相談業務経験を求める意見が多かったが、その趣旨について、ヒアリング結果を踏まえ考察する。制度につながる課題は社会資源につなぐという点から、“制度を知っていること”が必要との意見が挙げられた。これは、制度の内容を知っているだけでなく、制度担当者・機関とのネットワークまでを含んでいる。ネットワークを築くには、制度担当者・機関側にも、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）と連携することによるメリットが感じられなければ、長期的な信頼関係にはならない。さらに、“住民とつながっていること”が重要で、住民と顔の見える関係が築けており、住民から頼られる存在であることが理想である。コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）本人および所属組織が、課題解決してきた、役に立ってきたという実感を持ってもらえて初めて、住民から信頼される存在となりえる。「経験」とは、当該地域で、連携機関や住民との“持ちつ持たれつ”の関係の中で、積み重ねてきた「実績」が評価され、役に立つ存在として認知されてきたという歴史であると言える。

<sup>3</sup>菱沼幹男（2012）「福祉専門職による地域支援スキルの促進要因分析—コミュニティソーシャルワーカーを展開するシステム構築に向けて—」日本社会福祉学会 社会福祉学 Vol.53-2(No.102)

その他の要件として、「資質」「やる気」といったものがある。ヒアリングで挙げた「資質」に関わるキーワードは、ファシリテーション能力、コミュニケーション能力、折衝力・営業力といったものであり、一般的な対人サービスにおいて求められるものであった。コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の業務内容に基づいたスキル要件として、「やる気」という点においては、徹底した学びの姿勢、社会や地域との関わりに熱意を持てる、途中で仕事を放棄しない、といったことが、ヒアリングで挙げられた。また、これまで述べた要件の前提となる基本姿勢として、利用者本位であるなどの専門職がもつべき高度な倫理観が重視される。

このように、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）に求められる要件を満たすには、資格、適性（資質・適性）の上に、経験と実績が必要となり、一朝一夕で出来るものではない。連携機関・住民等と信頼関係を構築していくには時間がかかる。チームメンバーには適性のある人材が配置されることは当然必要であるが、経験と実績のあるメンバーだけで構成するのは限界があるし、ノウハウの共有・継承といった観点では、比較的経験の浅いメンバーにも担当させることが重要である。また、このようなチームアプローチをとる場合、社会福祉士等の有資格者であることは、ベースとなる基礎知識が身につけていることで理解が早い・深まるという点において、特に経験の浅いメンバーにとっては、有効である場合が多い。1人のコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）が経験・実績を兼ね備えることは難しいが、チームとして具備されていることが望ましく、あわせて、ノウハウ・ネットワークが共有・継承されるしくみの確立が期待される。

## 2. CSW（地域福祉コーディネーター）配置基準に関する考え方

大阪府のガイドラインにおいては、CSWの適切な配置について、下記の通り述べられている。

○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。

また、圏域設定に関し、菱沼(2012)は、福祉専門職の担当地域人口規模による影響を分析している。その結果、地域生活支援において、担当地区人口が2万人以上になると、「担当する地域が広すぎて、地域の状況が分からない」「家族以外のインフォーマルな人々との連携・協力体制ができていない」が支障要因と強くとらえられ、担当地区人口が4万人以下になると、「担当ケースの社会的支援ネットワークをどうつくればよいか分からない」「社会的支援ネットワークを形成する十分な時間がない」が支障要因ととらえられることが分かっている。

本調査研究においても、市町村段階のヒアリング結果をもとに、大阪府のガイドライン同様、おおむね中学校区ごとにコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）を配置することが基本であると考えられる。しかし、中学校区の平均人口は、11,623 人とされる<sup>4</sup>が、都市／地方で大きく差があり、上述のような「担当する地域が広すぎて、地域の状況が分からない」「家族以外のインフォーマルな人々との連携・協力体制ができていない」とコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）が感じる圏域は多く存在すると推測される。そこで、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）配置の前提として、民生委員・校区ボランティア等をはじめとした生活圏域における住民の地域福祉力が基盤として存在することが必要である。住民主体の小地域活動を組織だった活動に昇華させ、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の活動との連携体制をあわせて構築することが重要である。CSW と住民ボランティアとの協業の形の成功事例として、豊中市の CSW とボランティアベースの一次相談窓口「福祉なんでも相談窓口」との役割分担が参考となる。また、生活圏域を複数束ねた範囲、つまり小学校区より大きく中学校区より小さい地区を担当するという考え方もある。

では、配置にあたって、具体的に何名をどのような形で配置していくべきだろうか。今回のアンケート調査結果からは、「複数の専任でチームを組むこと」が最も望ましいと言える。しかし、それが難しい場合、機関・団体の人員の状態に応じて、「専任 1 名を設定して対応する（＋可能なら兼任 1 名以上つくるとチームが構成され、なお良い）」か、「兼任 3 人以上でチームとして対応する」ことが望ましい。ヒアリングではコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）1 名が専任（もしくは専任に近い兼任）で配置されることによって案件を抱え込み所属組織内で孤立するリスクや、連携先・住民と同じ目線で話せないことによって地域で孤立するリスクが指摘されたが、他方、責任が明確になるというメリットもあることが分かった（例えば、図表 56）。兼任 3 人以上で対応するのであれば、既存の専門職が兼任する形でスタートすることもできる。予算制約がある中で潤沢な人員確保が難しい状況ではあるが、限られたリソースでとりうる人員配置をした上で、そのデメリットを理解し、補う方策を検討していくことが重要であろう。

なお、富士宮市のように地区担当制をとらず、チームでコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）機能を果たすアプローチでの成功事例もある。圏域設定、小地域活動は必要であるが、地区担当制は必須ではない。ただし、富士宮市のように地域包括支援センターと行政が一体化している状況でコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）機能を担うケースは少ないため、本調査研究においては、地区担当制を基本とした配置に主眼を置いている。

現時点では、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）を社協職員が兼任で担っている場合が大半であるが、本来的には所属機関は問わない専門職である。ただし、「仕組みづくり」までを実施していくことを考えると、行政との連携がとりやすい（行政計画に反映しやすい）体制が必要であろう。例えば、豊中市では、ライフセーフティネットという枠組みの中で CSW が位置づけられていることで、新たな仕組みを提案しても意思決定が早い。また、富士宮市では、行政直営の地域包括支援センターが CSW 機能も担っていることから、特に高齢者に関わる問題については、市としてのスピーディな意思決定が可能となる。社協が中心になって取り組んできた地域においても、行政の地域福祉担当部署からの理解は随分得られてきている。しかし、連携すべき行政部署・専門機関は多岐にわたり、社協発のボトムアップと並行して、行政計画で明確に位置づけられた専門職として認知されることが期待される。

<sup>4</sup>厚生労働省「これからの地域福祉のあり方に関する研究会報告書」平成 20 年 3 月 図：地域（1 中学校区）の状況

### 3. CSW（地域福祉コーディネーター）養成における示唆

今回、養成研修の実施状況を調査したが、当初予想していたよりも、実施している都道府県・指定都市の割合は多かった。研修対象も広がり、内容についても、実地研修を踏まえたプログラムを取り入れる等、充実してきている。また、先行して取り組んできていた地域においては、修了者同士のネットワーク形成、ケース共有・検討を目的とした勉強会等の企画に重心が移りつつあり、コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の孤立を防ぐ効果も見られている。

本調査研究の結果として、全国的にはコミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）に対する関心が高まり、個別支援だけでなく、地域支援だけでなく役割の必要性が実感されつつあることが分かった。しかし、コミュニティワーカーや福祉活動専門員といった既存の専門職との明確な切り分けが出来ていない地域も多い。その中には、既存の専門職との理念の違いが市町村段階まで浸透しておらず単なる呼称変更になってしまっているようなケースと、理念の違いは認識しているものの、財源の問題から既存の専門職と別に配置するのが難しいため兼任しているケースがある。前者については、引き続き、啓蒙、理念浸透をも目的とした、都道府県単位での一定規模以上の研修を実施する必要があるだろう。一方、後者については、地域のリソースを活用した養成・スキルアップの機会を検討してはどうか。すでに堺市等で取り組みが始まっているが、日常業務における会議体の中に、地域の有識者によるスーパーバイズを取り入れる等が参考になろう。当該地域に精通した有識者とともに地域を定点観測していくことで、地域の変化を様々な角度から精緻に把握していく。コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）の必要性が実感されている地域においては、このような、専門職の目線・視野を変え継続的に学べる場を検討されることを期待したい。

**参考資料**

「コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）についてのアンケート調査」調査票

# 「コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター) についてのアンケート調査」

本頁をご一読の上、次頁からのアンケートにご回答下さい。

## 【依頼の背景】

厚生労働省 平成 24 年度社会福祉推進事業「コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター) 調査・研究事業」において、全国各地におけるコミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)の実態を把握することを目的としております。

具体的には、「①小地域単位で担当し、②制度の狭間の課題も含めて、個別支援と地域の社会資源をつなぎ、③地域特性に応じた社会資源やサービスの開発を含めた地域支援を行う」という役割を担っている人(名称・呼称は問わない)を「コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)」として、調査を実施しています。

「コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)」等が設置されていることが多い、または、これに相当する業務を担っていることが多い機関・団体(社会福祉協議会や地域包括支援センターなど)について、本調査票を送らせて頂きました。

## 【依頼内容】

本アンケートは、貴機関・団体において、上記の①②③の役割を担う「コミュニティソーシャルワーカー(地域福祉コーディネーター)」といった方を総括・管理されている方にお答え頂きたい内容となっております。ただし、それ以外の方(コミュニティソーシャルワーカー本人など)が回答した方が、貴機関・団体の活動の実態を回答しやすいと判断される場合は、回答者を総括・管理されている方に限定するものではありません。

なお、以下のアンケート調査票では、上記の①②③の役割を担う方を、便宜上「コミュニティソーシャルワーカー」と表記しております。

## 【回答方法】

### ■回答方法とご返送

次頁以降のアンケート調査票にご回答を記載下さい。

ご回答結果は、返信用封筒に封入の上、平成 24 年 12 月 25 日(火)までにご投函下さい。

### ■回答・問い合わせ先

本調査票についてのご質問、ご照会などについては、下記にご連絡下さい。

株式会社野村総合研究所 公共経営コンサルティング部

Email :

Tel :

Fax :

## I. 貴機関・団体の概要について

問 1: 貴機関・団体が該当するものに○を付けて下さい。(○は一つだけ)

1. 市町村社協	2. 市町村担当課	3. 高齢者福祉施設	4. 人権関連施設
5. その他(具体的に_____)			

問 2: 貴機関・団体は、地域包括支援センター業務を受託し運営していますか。(○は一つだけ)

1. 運営している	2. 以前は運営していたが 今は運営していない	3. 受託し運営したことはない
-----------	----------------------------	-----------------

問 3: 貴機関・団体の全職員数(正規職員・非正規職員)をご記入下さい。(右詰めで記入願います)

正規職員数	□	□	人	非正規職員 (常勤)数	□	□	人	非正規職員 (非常勤)数	□	□	人
-------	---	---	---	----------------	---	---	---	-----------------	---	---	---

(注) 正規職員とは、「雇用期間に定めのない職員」で「常勤(フルタイム)で働いている職員」のこととします。

非正規職員とは、「雇用期間に定めがある職員」のことであり、有期契約労働者、派遣労働者、パートタイム労働者に相当する職員のこととします。

非正規職員は、常勤(フルタイム)、又は非常勤を区別して下さい。常勤か否かの判断は貴機関・団体の規則に沿って頂いて構いませんが、不明な場合は週32時間以上の勤務する職員を常勤として下さい。

問 4: 貴機関・団体の名称と住所をご記入下さい。

(貴機関・団体の名称)	_____
(貴機関・団体の住所) 〒	_____ - _____
	_____

## Ⅱ. 貴機関・団体におけるコミュニティソーシャルワーカーの体制・概要について

本アンケートは、名称・呼称を問わず、「①小地域単位で担当し、②制度の狭間の課題も含めて、個別支援と地域の社会資源をつなぎ、③地域特性に応じた社会資源やサービスの開発を含めた地域支援を行う」という役割を担っている人について伺います。この調査票では、この人を「コミュニティソーシャルワーカー（地域福祉コーディネーター）」と呼び、以下、「コミュニティソーシャルワーカー」と記載します。

問 5: 貴機関・団体が現在行っている地域福祉活動の体制について、該当するものに○を付けて下さい。  
(○は一つだけ)

1. コミュニティソーシャルワーカー(上記①②③の役割を担う人)がいる (⇒問5.1へお進み下さい)
2. コミュニティソーシャルワーカー(上記①②③の役割を担う人)がいない (⇒問15へお進み下さい)

問 5.1: <コミュニティソーシャルワーカーがいる機関・団体の方に伺います>

貴機関・団体に所属するコミュニティソーシャルワーカーの人事異動についてあてはまるものをお答え下さい。  
(○は一つだけ)

1. 定期的(3年以内)に人事異動を実施する (⇒問5.1.1へお進み下さい)
2. 定期的(3年より長期)に人事異動を実施する (⇒問5.1.1へお進み下さい)
3. 不定期ではあるが人事異動は実施する (⇒問5.1.1へお進み下さい)
4. 人事異動は実施しない (⇒問5.1.2へお進み下さい)
5. 特に方針は無い、分からない (⇒問5.2へお進み下さい)

問 5.1.1: <コミュニティソーシャルワーカーがいる機関・団体で、人事異動を実施している場合>  
人事異動を実施している理由としてあてはまるものをお答え下さい。(○はいくつでも)

1. 組織を活性化させるため
2. 適材適所に人材を配置するため
3. 権限が集中(固定化)しないようにするため
4. より多くの部署を経験させるため
5. 組織全体を理解させるため
6. 人材育成のため
7. コミュニティソーシャルワーカーを担当したい人が多いため
8. その他(具体的に\_\_\_\_\_)
9. 特に理由は無い、分からない

問 5.1.2: <コミュニティソーシャルワーカーがいる機関・団体で、人事異動を実施しない場合>  
人事異動を実施しない理由としてあてはまるものをお答え下さい。(○はいくつでも)

1. 住民との信頼構築に長い時間がかかるため
2. 地域の社会資源を把握するために時間がかかるため
3. 専門性を高めるためには一定期間が必要なため
4. コミュニティソーシャルワーカーは専門性が高く、対応できる人材が他にいないから
5. 将来的には考えているが、配置したばかりなので人事異動は当面考えていない
6. その他(具体的に\_\_\_\_\_)
7. 特に方針は無い、分からない

問 5.2: <コミュニティソーシャルワーカーがいる機関・団体の方に伺います>

貴機関・団体に所属するコミュニティソーシャルワーカーの現在の配置の方針・考え方として、あてはまるものをお答え下さい。(〇はいくつでも)

また、貴機関・団体の現在の配置の方針を具体的に記述下さい。

1. 1地域に1名で対応させている
2. 1地域に2名以上で対応させている
3. 地区担当だけでなく、統括担当も置いている
4. ベテランと若手を組み合わせることが多い
5. その他(具体的に\_\_\_\_\_)
6. 上記のどれにも当てはまらない

(具体的なコミュニティソーシャルワーカーの配置の方針)

<コミュニティソーシャルワーカーがいる機関・団体の方に伺います>

問 6: 貴機関・団体で、コミュニティソーシャルワーカーとなる方の選定の基準についてお答え下さい。

(〇はいくつでも)

資格関連	実務経験	その他
1. 社会福祉士の資格がある	10. (他団体等で)コミュニティソーシャルワーカーの経験がある	17. コミュニティソーシャルワーカー養成研修を修了している
2. 介護福祉士の資格がある	11. 福祉関係の相談業務経験がある	18. 資質が適している
3. 臨床心理士の資格がある	12. 福祉関係の介護業務経験がある	19. 十分なやる気がある
4. 精神保健福祉士の資格がある	13. 福祉関係の訪問業務経験がある	20. その他(_____)
5. 保健師の資格がある	14. 福祉関係のその他(_____)	21. 選定基準は特にな
6. ケアマネジャーの資格がある	15. 福祉関係以外の業務(具体的に_____)	
7. 社会福祉主事の資格がある	16. 業務経験は問わない	
8. その他(_____)		
9. 資格は問わない		

問 7: 貴機関・団体に所属するコミュニティソーシャルワーカーの人数(専任・兼任)をご記入下さい。

(右詰めで記入願います)

専任のコミュニティソーシャルワーカー			人	兼任のコミュニティソーシャルワーカー			人
--------------------	--	--	---	--------------------	--	--	---

問 8: 貴機関・団体のコミュニティソーシャルワーカーについて、専任あるいは兼任に対する考え方として、該当するものをお答え下さい。(〇はいくつでも)

専任コミュニティソーシャルワーカーを設置している理由	兼任コミュニティソーシャルワーカーを設置している理由
1. 多量な業務に対応してもらうため	1. 関連業務との連携を円滑に行えるため
2. 責任を明確化するため	2. コミュニティソーシャルワーカーを人ではなく機能として考え、チームで取組むこととしているため
3. 住民や関係機関等に担当者がわかるようにするため	3. コミュニティソーシャルワーカーの専門性が十分理解されていないため
4. 専任として設置するだけの重要な役割を持っているため・	4. 人材が不足しているため
5. その他(具体的に_____)	5. その他(具体的に_____)
6. 専任コミュニティソーシャルワーカーは設置していない	6. 兼任コミュニティソーシャルワーカーは設置していない (⇒問 9 へ)

問 8.1: <兼任コミュニティソーシャルワーカーがいる機関・団体の方に伺います>

兼任コミュニティソーシャルワーカーに兼務させている業務としてあてはまるものをお答え下さい。(〇はいくつでも)

1. コミュニティワーカー業務
2. 介護等施設業務
3. 日常生活自立支援業務
4. ケアマネジャー業務
5. ボランティア関係業務
6. 生活福祉資金業務
7. 機関・団体運営の管理業務
8. 庶務・雑務
9. その他(_____)

問 8.2: <兼任コミュニティソーシャルワーカーがいる機関・団体の方に伺います>

兼任コミュニティソーシャルワーカーが、全業務時間のうち、コミュニティソーシャルワーカーの業務に充てている割合をご記入下さい。なお、該当者が複数存在する場合は、平均値をお答え下さい。

(右詰めで記入願います)

		%
--	--	---

**<コミュニティソーシャルワーカーがいる機関・団体の方に伺います>**

問 9: 貴機関・団体に所属するコミュニティソーシャルワーカー(専任・兼任)全員の構成について伺います。性別・年齢構成として、各セルに該当するコミュニティソーシャルワーカーの方の人数をご記入下さい。  
(数字を記入下さい)

	20-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	70歳以上
男性	__人	__人	__人	__人	__人	__人
女性	__人	__人	__人	__人	__人	__人

問 10: 貴機関・団体に所属するコミュニティソーシャルワーカー(専任・兼任)の有資格者の構成について伺います。コミュニティソーシャルワーカーの中で、下記の資格を保有する人は何人いますか。資格ごとに人数をご記入下さい。(数字を記入下さい)

1. 社会福祉士: _____人	5. 保健師: _____人
2. 介護福祉士: _____人	6. ケアマネジャー: _____人
3. 臨床心理士: _____人	7. 社会福祉主事: _____人
4. 精神保健福祉士: _____人	

問 11: 貴機関・団体に所属するコミュニティソーシャルワーカー(専任・兼任)の業務経験年数の構成について伺います。コミュニティソーシャルワーカーの中で、コミュニティソーシャルワーカーとして従事した経験年数として、各セルに該当する方の人数をご記入下さい。(数字を記入下さい)

1年未満	1年以上 2年未満	2年以上 3年未満	3年以上 5年未満	5年以上 10年未満	10年以上
_____人	_____人	_____人	_____人	_____人	_____人

### Ⅲ. 貴機関・団体におけるコミュニティソーシャルワーカーの業務概要について

＜コミュニティソーシャルワーカーがいる機関・団体の方に伺います＞

問 12: 貴機関・団体に所属するコミュニティソーシャルワーカーの業務を把握するために、記録を残していますか。あてはまるものをお答え下さい。(○は一つだけ)

- |                             |
|-----------------------------|
| 1. 全ての業務について、記録を残している       |
| 2. 多く(半分以上)の業務について、記録を残している |
| 3. 一部(半分未満)の業務について、記録を残している |
| 4. 記録を残していない                |
| 5. 分からない                    |

問 13: 貴機関・団体に所属するコミュニティソーシャルワーカーが、現在対応している業務としてあてはまるものをお答え下さい。(○はいくつでも)

また、対応している業務については、昨年度(2011年4月～2012年3月)に相談を受けたおおよその件数、及びそのうち実際に対応したおおよその件数についてお答え下さい。相談や対応の内容が複数の業務に跨る場合は、関係する全ての業務について、件数(延べ件数)をカウントして下さい。なお、相談・対応が無い場合は「0件」、相談・対応の件数が分からない場合は件数の欄を空欄として下さい。

業務(現在対応しているものに○)	年間の相談件数 (延べ件数)	年間の対応件数 (延べ件数)
1. 住宅問題(ゴミ問題) ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
2. 住宅問題(ゴミ問題以外) ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
3. 地域・ボランティア活動の照会 ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
4. 生活費・経済面の相談・支援 ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
5. 福祉等制度の照会 ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
6. 外国人の問題 ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
7. 生活困窮者の問題 ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
8. DV被害 ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
9. ひとり親家庭の問題 ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
10. 教育・子育て関係の相談・支援 ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
11. 障害者の問題 ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
12. 高齢者の問題 ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
13. 権利擁護の問題 ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件
14. 上記以外 ⇒○がついた場合は右へ	約____件	約____件

問 13.1: <問13で14(上記以外)に○がついた方に伺います>

貴機関・団体に所属するコミュニティソーシャルワーカーが、昨年度対応した業務として、問13の1～13以外に、どのような業務がありましたか。(自由にご記載下さい)

<コミュニティソーシャルワーカーがいる機関・団体の方に伺います>

問 14: 貴機関・団体に所属するコミュニティソーシャルワーカーが対応する業務に対して、業務の配分や分担に関する方針・考え方として、あてはまるものをお答え下さい。(○はいくつでも)

1. 案件別に担当者を決め、コミュニティソーシャルワーカーがほぼ均等に案件を担当する
  2. 案件別に担当者を決め、問題が発生した地区に応じて、コミュニティソーシャルワーカーが案件を担当する
  3. 案件別に担当者を決め、問題の内容・テーマに応じて、コミュニティソーシャルワーカーが案件を担当する
  4. 案件別に担当者を決め、問題の難易度に応じて、コミュニティソーシャルワーカーが案件を担当する
  5. 問題が発生した地区を担当するコミュニティソーシャルワーカーがその地区の案件の主担当となり、他のコミュニティソーシャルワーカーとカンファレンス等を行いながら共同して案件に対応する
  6. 案件別に担当者を決めていない
  7. その他(具体的に\_\_\_\_\_)
  8. 特に方針はない

#### IV. コミュニティソーシャルワーカーの育成や養成研修について

＜全ての機関・団体の方にお伺いします＞

問 15: 貴機関・団体に所属する職員(非正規職員も含む)の中で、コミュニティソーシャルワーカー養成研修の修了者の人数(これまでの延べ人数、2011年度の修了者数)をご記入下さい。

なお、養成研修を修了した人がいない場合は「0人」と記載下さい。(右詰めで記入願います)

修了者の延べ人数			人	2011年度の修了者			人
----------	--	--	---	------------	--	--	---

⇒「修了者延べ人数」「2011年度修了者人数」共に「0人」だった方のうち、  
コミュニティソーシャルワーカーがいる機関・団体の方は問16へ、  
そうでない方は問20へお進み下さい。

＜養成研修の修了者を出したことがある機関・団体の方に伺います(問15.1～問15.5)＞

問 15.1: 貴機関・団体において、コミュニティソーシャルワーカー養成研修に送り出す人の条件となっている基準についてお答え下さい。(○はいくつでも)

資格関連	実務経験	その他
1. 社会福祉士の資格がある	10. 福祉関係の相談業務経験がある	16. 資質が適している
2. 介護福祉士の資格がある	11. 福祉関係の介護業務経験がある	17. 十分なやる気がある
3. 臨床心理士の資格がある	12. 福祉関係の訪問業務経験がある	18. その他(_____)
4. 精神保健福祉士の資格がある	13. 福祉関係のその他(_____)	19. 条件は特にな
5. 保健師の資格がある	_____の業務経験がある	
6. ケアマネジャーの資格がある	14. 福祉関係以外の業務(具体的に	
7. 社会福祉主事の資格がある	_____の経	
8. その他(_____)	験がある	
資格がある	15. 業務経験は問わない	
9. 資格は問わない		

問 15.2: 貴機関・団体において、コミュニティソーシャルワーカー養成研修に送り出す人の選定方法についてあてはまるものをお答え下さい。(○はいくつでも)

1. 本人の希望を踏まえて選定する
2. 実務経験年数を踏まえて選定する
3. 地域担当をしている職員を選定する
4. 選定されるには上長の推薦が必要である
5. 選定されるには同僚(上長以外)の推薦が必要である
6. 選抜されるには上長の判断・承諾があれば良い
7. 選抜されるには機関・団体として機関決定が必要である
8. その他(具体的に_____)
9. 特に定まった選定方法はない、分からない

問 15.3: 貴機関・団体の職員に受けさせているコミュニティソーシャルワーカー養成研修プログラムの実施主体についてあてはまるものをお答え下さい。(○は一つだけ)  
また、受講させているプログラムの名称をご記入下さい。(自由記入)

(プログラムの実施主体)

1. (自機関・団体が所属する)都道府県の都道府県社協
2. (自機関・団体が所属する)都道府県の担当課
3. 大学・民間教育機関等(具体的な名称:\_\_\_\_\_)
4. その他(具体的な名称:\_\_\_\_\_)

(プログラムの名称)

\_\_\_\_\_

問 15.4: 貴機関・団体の職員に受講させている養成研修に対する満足度(総合的な満足度、個別の項目ごとの満足度)をお答え下さい。(○は各行に一つずつ)

1. 総合的な満足度	1:満足、 2:どちらかと言えば満足、 3:どちらかと言えば不満、 4:不満
2. 講師	1:満足、 2:どちらかと言えば満足、 3:どちらかと言えば不満、 4:不満
3. カリキュラムの内容	1:満足、 2:どちらかと言えば満足、 3:どちらかと言えば不満、 4:不満
4. 教授方法・メソッド	1:満足、 2:どちらかと言えば満足、 3:どちらかと言えば不満、 4:不満
5. 時期・場所	1:満足、 2:どちらかと言えば満足、 3:どちらかと言えば不満、 4:不満

問 15.5: 貴機関・団体の職員に受講させている養成研修に対して重視している点(満足度への影響が大きいポイント)としてあてはまるものを、上位3つお答え下さい。(○は3つまで)

1. 専門的な内容を深く教えてくれること
2. すぐに活用できる実践的な内容を教えてくれること
3. 活動の基準・ガイドラインを知ることができること
4. 他の機関・団体の取組みを知ることができること
5. 講師や他の受講生とネットワークができること
6. 人数制限の有無(当方が送り出したい人数に受講させてくれること)
7. 開催の時期(参加がしやすい時期に開催されること)
8. その他(具体的に\_\_\_\_\_)
9. 分からない

## V. コミュニティソーシャルワーカーの活動・連携について

＜コミュニティソーシャルワーカーがいる機関・団体の方に伺います＞

問 16: 下表に挙げる活動項目1～24のうち、貴機関・団体のコミュニティソーシャルワーカーの業務について、担当業務か否かという「認識」と、実際にどの程度対応しているかという「活動実態」についてお答え下さい。

なお、活動実態については、貴機関・団体にコミュニティソーシャルワーカーが何人かいる場合は、**最も良く活動される方の活動の実態**をご回答下さい。

(認識、活動実態ともに各行で一つ〇)

活動項目		認識		活動実態				
		①担当業務である	②担当業務ではない	①十分に対応できている	②ある程度対応できている	③どちらとも言えない	④あまり対応できていない	⑤全く対応できていない
個別支援	1. アウトリーチによる問題発見	1	2	1	2	3	4	5
	2. 窓口や連絡などによる問題発見	1	2	1	2	3	4	5
	3. 被支援者(本人)へのアプローチ	1	2	1	2	3	4	5
	4. 個別アセスメント	1	2	1	2	3	4	5
	5. 本人・関係者との信頼関係構築	1	2	1	2	3	4	5
	6. 個別支援のケア会議の実施・参加	1	2	1	2	3	4	5
	7. 個別支援の計画の策定	1	2	1	2	3	4	5
	8. 既存のサービスへの誘導	1	2	1	2	3	4	5
地域支援	9. 地域アセスメント(社会資源、地域特性等の把握)	1	2	1	2	3	4	5
	10. 住民が集まる場所に出向く	1	2	1	2	3	4	5
	11. 地域のキーパーソンと関係構築	1	2	1	2	3	4	5
	12. キーパーソン以外への関係拡張	1	2	1	2	3	4	5
	13. 関係機関・団体とのネットワーク	1	2	1	2	3	4	5
	14. よろず相談窓口の設置	1	2	1	2	3	4	5
	15. 地域単位での場の設定(居場所、問題を相談する場など)	1	2	1	2	3	4	5
	16. 問題を話し合う場のファシリテート	1	2	1	2	3	4	5
	17. 専門職・サービスへのつなぎ	1	2	1	2	3	4	5
	18. 地域の問題に取組む団体等の継続的な運営に関する相談・支援	1	2	1	2	3	4	5
	19. 地域の福祉課題解決力向上の支援(住民自身で課題解決に取り組めるよう支援)	1	2	1	2	3	4	5
仕組みづくり	20. 既存のサービス・仕組みでは解決できない問題を明確化する	1	2	1	2	3	4	5
	21. 自治体レベルで解決すべき問題を明確化する	1	2	1	2	3	4	5
	22. 解決の仕組み作りに向けた協議の場の設定	1	2	1	2	3	4	5
	23. 協働解決を実現する仕組み構築	1	2	1	2	3	4	5
	24. 行政計画・施策への反映の確認	1	2	1	2	3	4	5

問 17: 問16の活動項目1～24のうち、コミュニティソーシャルワーカーを配置する前後を比較し、配置したことの効果が大きいと考えられる活動項目上位3つをお答え下さい。

1 番目	2 番目	3 番目

【(再掲)問16の活動項目1～24】

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. アウトリーチによる問題発見               | 13. 関係機関・団体とのネットワーク                          |
| 2. 窓口や連絡などによる問題発見              | 14. よろず相談窓口の設置                               |
| 3. 被支援者(本人)へのアプローチ             | 15. 地域単位での場の設定(居場所、問題を相談する場など)               |
| 4. 個別アセスメント                    | 16. 問題を話し合う場のファシリテート                         |
| 5. 本人・関係者との信頼関係構築              | 17. 専門職・サービスへのつなぎ                            |
| 6. 個別支援のケア会議の実施・参加             | 18. 地域の問題に取り組む団体等の継続的な運営に関する相談・支援            |
| 7. 個別支援の計画の策定                  | 19. 地域の福祉課題解決力向上の支援<br>(住民自身で課題解決に取り組めるよう支援) |
| 8. 既存のサービスへの誘導                 | 20. 既存のサービス・仕組みでは解決できない問題を明確化する              |
| 9. 地域アセスメント<br>(社会資源、地域特性等の把握) | 21. 自治体レベルで解決すべき問題を明確化する                     |
| 10. 住民が集まる場所に出向く               | 22. 解決の仕組み作りに向けた協議の場の設定                      |
| 11. 地域のキーパーソンと関係構築             | 23. 協働解決を実現する仕組み構築                           |
| 12. キーパーソン以外への関係拡張             | 24. 行政計画・施策への反映の確認                           |

問 18: 問16の活動項目1～24のうち、認識は「①担当業務である」としたにもかかわらず、活動実態が「④あまり対応できていない」「⑤全く対応できていない」となっている活動項目について、対応できていない理由をお答え下さい。(〇はいくつでも)

- |   |
|---|
| 1. 責任を持って活動にあたるコミュニティソーシャルワーカーがいないから          |
| 2. 自機関・団体内でコミュニティソーシャルワーカーの位置づけが不明確だから        |
| 3. そもそもコミュニティソーシャルワーカーのミッションや内容があいまいで分かりにくいから |
| 4. 地域住民からの協力が得にくいから                           |
| 5. 行政の協力が得にくいから                               |
| 6. 行政・地域住民以外の関係者(具体的に_____ )の協力が得にくいから        |
| 7. その他(具体的に_____ )                            |
| 8. 分からない                                      |

問 19: 貴機関・団体のコミュニティソーシャルワーカーと、関係機関・団体や住民との連携について、認識と連携状況をお答え下さい。(認識面は各行で一つ〇、連携状況は認識面で「1」が〇された場合に一つ〇)

なお、連携状況については、貴機関・団体にコミュニティソーシャルワーカーが何人かいる場合は、**最も良く活動する方の連携状況**をご回答下さい。ここでの「連携」は対面・訪問だけでなく連絡を取り合う作業も含めて考えて下さい。

また、貴機関・団体が、下記の「関係機関・団体」の分類に含まれる場合は、同分類における他の「機関・団体」との連携についてお答え下さい。例えば、あなた(回答者)が、「地区社協・校区福祉委員会」の場合、周辺地区の「地区社協・校区福祉委員会」との連携について、ご回答下さい。

関係機関・団体		認識		⇒	連携状況				
		①連携する必要がある	②連携する必要はない		①十分に連携できている	②ある程度連携できている	③どちらとも言えない	④あまり連携できていない	⑤全く連携できていない
生活圏域	1. 町会・自治会	1	2	※「①連携する必要がある」に〇が入った場合は右を回答	1	2	3	4	5
	2. 老人クラブ	1	2		1	2	3	4	5
	3. 民生委員・児童委員	1	2		1	2	3	4	5
	4. 福祉委員	1	2		1	2	3	4	5
	5. 商店会など地域組織	1	2		1	2	3	4	5
	6. 各種当事者組織	1	2		1	2	3	4	5
	7. 地区社協・校区福祉委員会	1	2		1	2	3	4	5
	8. 小学校	1	2		1	2	3	4	5
	9. 地域包括支援センター支所	1	2		1	2	3	4	5
	10. 民生委員・児童委員協議会	1	2		1	2	3	4	5
	11. 青少年育成地区委員会	1	2		1	2	3	4	5
	12. 公民館・コミュニティセンター	1	2		1	2	3	4	5
	13. その他地縁関係団体	1	2		1	2	3	4	5
福祉サービス圏域	14. 中学校	1	2		1	2	3	4	5
	15. 地域包括支援センター本所	1	2		1	2	3	4	5
	16. 保健センター	1	2		1	2	3	4	5
	17. 行政支所・出張所	1	2		1	2	3	4	5
	18. ボランティア団体	1	2		1	2	3	4	5

関係機関・団体		認識		⇒	連携状況				
		①連携する必要がある	②連携する必要はない		①十分に連携できている	②ある程度連携できている	③どちらとも言えない	④あまり連携できていない	⑤全く連携できていない
市区町村域	19. 市区町村社会福祉協議会	1	2	※「①連携する必要がある」に○が入った場合は右を回答	1	2	3	4	5
	20. 福祉事務所	1	2		1	2	3	4	5
	21. 子ども家庭支援センター	1	2		1	2	3	4	5
	22. 障害者基幹相談支援センター	1	2		1	2	3	4	5
	23. 民間指定事業者	1	2		1	2	3	4	5
	24. 行政(市区町村)	1	2		1	2	3	4	5
広域行政圏・その他	25. 行政(都道府県、政令市)	1	2		1	2	3	4	5
	26. 医療機関	1	2		1	2	3	4	5
	27. 弁護士・司法書士	1	2		1	2	3	4	5
	28. 高齢者向け施設	1	2		1	2	3	4	5
	29. 障害者向け施設	1	2	1	2	3	4	5	

## VI. コミュニティソーシャルワーカーの課題・計画について

<全ての機関・団体の方にお伺いします>

問 20: 貴機関・団体のコミュニティソーシャルワーカーについて、課題だと考えていることとして当てはまるものをお答え下さい。(〇はいくつでも)

また、貴機関・団体が課題だと感じていることを自由に記述下さい。(自由記入)

1. コミュニティソーシャルワーカーの個々人の能力・経験が不足している
2. コミュニティソーシャルワーカーの人員が不足している
3. コミュニティソーシャルワーカーの連携・協力ができていない
4. コミュニティソーシャルワーカーが関係する機関・団体や住民に認知されていない
5. 自機関・団体において、コミュニティソーシャルワーカーの位置づけ・意義が定まっていない
6. 地域福祉活動に関係する機関・団体や住民との連携が十分ではない
7. その他(具体的に\_\_\_\_\_)
8. 特に課題はない

(課題と考えること)

問 21: 貴機関・団体のコミュニティソーシャルワーカーのマネジメントや人材育成として取組まれていることをお答え下さい。(〇はいくつでも)

また、貴機関・団体が実施しているマネジメントや人材育成の取り組みで、効果が高いと思うやり方・工夫について、自由に記述下さい。(自由記入)

1. 定例会議を設定し、コミュニティソーシャルワーカー同士の連携を図っている
2. 同地域・案件を複数名で担当させ、コミュニティソーシャルワーカー同士がお互いに学び合うようにしている
3. コミュニティソーシャルワーカーの業務について記録を残し、ノウハウを蓄積している
4. コミュニティソーシャルワーカーの業務についてマニュアルやガイドラインを策定している
5. コミュニティソーシャルワーカーが、外の機関・団体や人を接する機会を奨励している
6. コミュニティソーシャルワーカー養成研修などの研修に参加させている
7. その他(具体的に\_\_\_\_\_)
8. 特に取組んでいない

(効果が高いと思うやり方・工夫)

問 22: コミュニティソーシャルワーカーに関する、貴機関・団体の今後の計画としてあてはまるものをお答え下さい。  
(〇はいくつでも)

加えて、貴機関・団体の今後の計画について、具体的に自由に記述下さい。(自由記入)

1. 新たに職種としてコミュニティソーシャルワーカー等を設置する
2. 既に職種としてコミュニティソーシャルワーカー等が設置されているが、この人数を拡充する
3. 新たにコミュニティソーシャルワーカー等の養成研修に人員を送り出す
4. 既にコミュニティソーシャルワーカー等の養成研修に人員を送り出しているが、この人数を拡充する
5. コミュニティソーシャルワーカー業務に携わる人員・体制は現状を維持する
6. コミュニティソーシャルワーカー業務に携わる人員・体制は縮小させていく
7. その他(具体的に\_\_\_\_\_)
8. 特に計画はない

(具体的な今後の計画) 特に、拡充する人数の規模や目標とする数字などがあれば記載して下さい。

これでアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました。