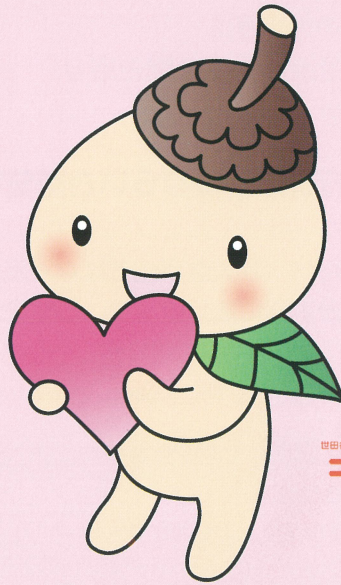


# 「小さな事例」から考える

コミュニティソーシャルワーク

# CSWの機能

令和7年度 CSW 課内研修 報告



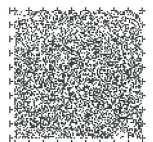
世田谷区社会キャラクター  
ココロ®

令和8年5月

社会福祉法人 世田谷区社会福祉協議会 地域社協課

## も く じ

	(頁)
私たちがコミュニティソーシャルワーク (CSW) を学ぶ意義	1
「CSW 全体研修」のなかで学んだ CSW の機能等について	1
小さな事例① 事例	2
小さな事例① 解説	3
小さな事例② 事例	4
小さな事例② 解説	5
小さな事例③ 事例	6
小さな事例③ 解説	7
小さな事例④ 事例	8
小さな事例④ 解説	9
小さな事例⑤ 事例	10
小さな事例⑤ 解説	11
小さな事例⑥ 事例	12
小さな事例⑥ 解説	13
地域共生社会の実現に向けて—CSW マインドの重要性—	14
参加者アンケート結果 (抜粋)・評価	16



## 「CSW 課内研修」開催までのスケジュール

令和7年

**7月** 「CSW 全体研修」 ・対面もしくは録画視聴で区社協の全職員が受講

**8月～11月** 地域社協課「課内研修」に向けた内容検討

- ・地域社協課長、地域社協事務所長、事務局副参事、地域事業係長、調整係長・係員で打合会を実施。
- ・CSW 全体研修の内容と同研修の職員アンケートの結果を踏まえ、令和7年度 CSW 課内研修を企画。

【第1回】 8月13日(水) CSW 全体研修の振り返り／アンケート結果について／課内研修実施日程／企画(案)についての意見交換／事例作成について(カテゴリー・文字数・分担等)／今後のスケジュールについて

【第2回】 9月18日(木) 事例の共有・意見交換、事例作成者の参加日の割り振り

【第3回】 10月15日(水) 事例の共有・意見交換

【第4回】 11月18日(火) 事例・進行の最終確認

**11月** 研修参加者へ「小さな事例」の提示と希望の聞き取り

**12月** 研修参加日とグループ割りの決定

## 「CSW 課内研修」のねらいと開催概要

### 1. 研修のねらい

地域社協課職員の日頃の業務の“小さな事例”(壮大な事例ではなく職員が通常業務で取り組んでいること)をもとに、CSW の機能の視点から振り返り、無意識に取り組んでいる業務に CSW の機能が溶け込んでいる(あらゆる機会・業務を通じて地域支援と個別支援を一体的に取り組んでいる)ことへの気づきを促す。

※所長・係長が地域社協課の主な6つの業務場面を切り口にした「小さな事例」を作成(本報告書掲載ページ)。

【小さな事例1 地区社協編】(2ページ)

【小さな事例2 子ども食堂編】(4ページ)

【小さな事例3 地域支えあい活動編】(6ページ)

【小さな事例4 電話・窓口対応編】(8ページ)

【小さな事例5 あんしん事業編】(10ページ)

【小さな事例6 ファミリーサポート・センター事業編】(12ページ)

### 2. 開催概要

(1) 開催日・会場・参加者数(企画担当の12名は除く)

- |                              |     |          |
|------------------------------|-----|----------|
| ① 令和7年12月22日(月) 社協本部3階研修室    | 参加者 | 26名      |
| ② 令和8年1月8日(木) 社協本部3階研修室      | 参加者 | 30名      |
| ③ 令和8年1月13日(火) 北沢タウンホール第1集会室 | 参加者 | 27名 計83名 |

(2) プログラム<180分 休憩等含む>

**あいさつ**(地域社協課長)<15分>

**グループワーク**<1事例50分>×2事例

■事例中で、「地域社協課の職員としてできること」を考える

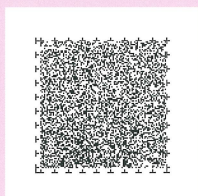
■ゴール(終結)に向けて必要な方策を話し合う

■日常業務の中で気になっていることを出し合う

**解説**<1事例5分 計30分>>

所長・係長がそれぞれ作成を担当した「小さな事例」について、すでに活用しているCSWの機能、ゴールの設定と今後特に意識すべきCSWの機能を中心に解説。

**まとめ**(地域社協課長)<10分>



本冊子に掲載しているイラストは生成AIで作成しました

# 私たちがコミュニティソーシャルワーク（CSW）を学ぶ意義

私たち世田谷区社会福祉協議会では、平成 28 年度の地域包括ケアの全地区展開以降、地域福祉の専門職としての力を高める大きなテーマとして、コミュニティソーシャルワーク（Community Social Work）を学び実践してきました。区内 5 地域社会福祉協議会事務所、28 地区事務局及び本部に職員が配置されている地域社協課は、CSW の実践成果を最も求められています。

令和 7 年度は、区社協全体で CSW の機能（下記）を確認し（CSW 全体研修）、日常業務に溶け込んでいる CSW の機能を確認する研修を企画・実施しました（CSW 課内研修）。本冊子に地域社協課で実施した研修内容をまとめ、CSW の具体的なイメージを読み手の皆様と共有できれば幸いです。

## コミュニティソーシャルワークの機能

- (1) ニーズ把握機能
- (2) アセスメント機能
- (3) 相談助言・制度活用支援機能
- (4) インフォーマルなサポート関係の維持・回復・開発機能
- (5) 地域生活支援計画作成・実施・モニタリング機能
- (6) 地域組織化機能
- (7) ニーズ共有・福祉教育機能
- (8) ソーシャルサポートネットワーク形成・調整機能
- (9) ニーズ対応・社会資源開発機能
- (10) アドミニストレーション機能

（引用：菱沼幹男著『コミュニティソーシャルワーク』有斐閣、2024、P106 表4-3）

## 「CSW 全体研修」のなかで学んだ CSW の機能等について

区社協の全職員を対象とした「令和 7 年度 CSW 全体研修」は、CSW の成り立ちや理論を中心とした講義形式で実施しました。この研修を通じて、CSW を社協内で組織的に機能させる視点の共有を図るとともに、関係機関・職員間の連携の重要性を再確認する機会となりました。

さらに、研修で得られた気づきや学びを日常業務に反映させる意識の醸成につながりました。

### 01 CSW の定義

誰もが社会とつながりの中で幸せに暮らすことができるよう、支援を必要とする人びとに対する個別支援と、その人びとが排除されることのない地域づくりに向けた地域支援を結び付けて行うソーシャルワーク実践。



### 02 価値原則

- (1) 人は、良好な関係・環境によって成長・回復に向かえる
- (2) 人は、自律的に生活を営む時に生きる喜びを感じられる
- (3) 人は、よりよい生活に向かって生きられる

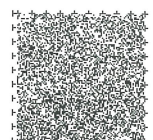
### 03 個別支援原則

- (1) 相手の価値観と主体性を尊重する
- (2) 周りの人びとにも目を向ける
- (3) 有する力にも目を向ける
- (4) 精神的・社会的側面にも目を向ける
- (5) 生活ニーズを解決・緩和する
- (6) 問題の発生も予防する
- (7) 一人で抱え込まない

### 04 地域支援原則

- (1) 地域で行われている活動を学び尊重する
- (2) 地域活動者の悩みを聞き共に解決する
- (3) 人びとの生活の流れに即して協働を探る
- (4) 意欲ある人への支援を通して実践を波及させる
- (5) 地理的特性を踏まえ、参加しやすい場をつくる
- (6) 関係機関・団体とチームを組んで支援する
- (7) 活用する資源は地域内だけで考えない

（参考文献：菱沼幹男著『コミュニティソーシャルワーク』有斐閣、2024）



## 小さな事例① 【地区社協編】

今日の「ふれあい交流会実行委員会」終了後、委員から「ふれあい交流会にAさんが申し込んでいないのが心配だ」と地区担当に相談があった。

その話を聞いていた他の委員たちが、「いつも町会の清掃活動に参加していたのに、最近は見かけないね」「〇〇サロンには行っているのかな」「Aさんはひとり暮らしだからなあ」と不安な表情で話に入ってきた。

地区担当は、〇〇サロンの代表にAさんの参加状況の確認を行うとともに、あんしんすこやかセンター（あんすこ※）がAさんの近況を知っているか尋ねてみることにした。あわせて、Aさん宅の近くに住む委員が、「ふれあい交流会」のチラシを持参して訪問することになった。

そして次の水曜日までに、その場にいたメンバーにメールで報告することにした。

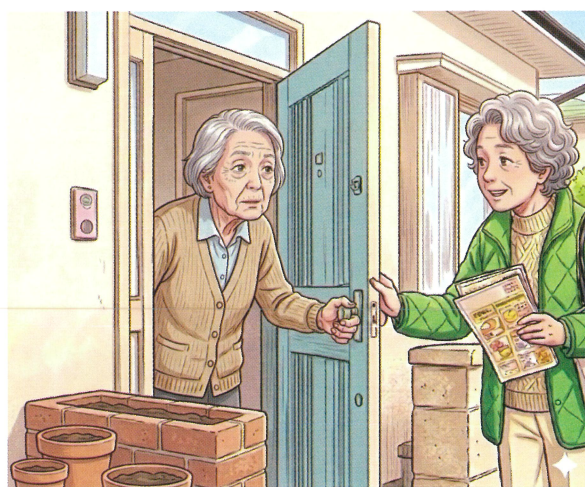
地区担当は、水曜日にメールで次の内容を報告した。

- ・〇〇サロンの代表の話・・・Aさんは前々回は参加したが、先月は欠席だった。
- ・あんすこの話・・・月始めに認知症予防講座の案内で訪問した時は、普段通りだった。

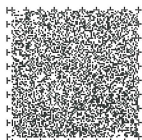
Aさん宅を訪問した委員からも報告があった。

「何度か呼び鈴を押したら、ドアを開けてくれた。『ふれあい交流会は参加したい』と言ってくれたが、ちょっとぼんやりしていた」

地区担当は実行委員会のメンバーの協力を得ながら、「ふれあい交流会」でそれとなくAさんをはじめ参加者のニーズ把握をする方法について、次回の実行委員会の議題にしたいと考えた。



※あんしんすこやかセンター：地域包括支援センターの世田谷区での呼称。区内28地区のまちづくりセンターと同一建物内に設置。複数の社会福祉法人が区から受託運営している。通称：あんすこ。



## ■事例の解説

地区担当が個別課題・地域課題の解決に取り組むには、時間と労力が必要です。「発見する・支える・見守る、解決するためのネットワーク」を構築するため、多くの地域資源との連携強化を図ります。ニーズを抱えた方（世帯）の意向を尊重しながら解決策を見出すためには、地道な活動が必要です。

把握した「ADLの低下」「外出する気力の減退」といったAさんの状況から、次なる展開を模索します。この事例における活動の目標は、Aさんが安心して地域で生活できるようになることです。その実現のため地区担当はAさんの支援を続けるのです。

■事例のポイント：①Aさんの生活状況の把握 ②地域資源へのつなぎ ③地域で見守る  
④組織的な調整

## ■ゴールの想定

AさんはADLが低下して外出する気力が減退しているため、介護保険サービス、ふれあいサービス※等の利用を促します。同時に地区社協のメンバーやあんすこと共に地域での見守り体制を整えます。

さらに、地区社協のイベント（ふれあい交流会等）の内容・回数を見直しや町会の清掃活動、サロンへの参加呼びかけを含めた組織的な取り組みを通して、Aさんが地域で安心できる居場所を確保します。

※ふれあいサービス：世田谷区社協が運営・実施する住民参加型の生活援助サービス

## この事例のCSWの機能

( ) 番号は、1頁参照（以下、同じ）

すでに活用しているCSWの機能	今後、特に意識すべきCSWの機能
(1) (2)	(4) (6) (9) (10)

## ■すでに活用しているCSWの機能

### (1) ニーズ把握機能

日々の地域福祉活動によって地区担当とまちの人との関係ができ、些細な気づきを地区担当に伝えてくれる。その関係性によりAさんの地域生活課題をキャッチし、Aさんと信頼関係(ラポール)を築ききっかけをつくっている。

### (2) アセスメント機能

Aさんの地域生活課題や生きづらさの原因は何か。Aさんの心身の状況、生活リズム、社会環境等を観察し、分析・判断しようとしている。

## ■今後、特に意識すべきCSWの機能

### (4) インフォーマルなサポート関係の維持・回復・開発機能

地区社協「ふれあい交流会実行委員会」の委員と共に、地区でAさんを見守る体制を整える。

- ・ふれあい・いきいきサロンに加え、Aさんの心身の状況に応じた、参加しやすい場を紹介する。
- ・Aさんの地域とのつながりづくり、地域の見守りの視点から、ふれあいサービスの利用等を勧める。

### (6) 地域組織化機能

Aさんのようなひとり暮らし高齢者のニーズ発見に至る、地域包括ケアシステムの深化・推進に地区社協として取り組む。

- ・地区内のひとり暮らし高齢者の、ちょっとした困りごとを発見できる体制を構築する。
- ・実行委員会等の会議体、交流会等の開催を通して、参加者の地域生活課題（ニーズ）を把握する。

### (9) ニーズ対応・社会資源開発機能

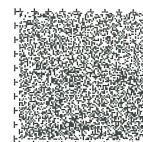
Aさんのようなひとり暮らし高齢者を既存のサロン等の居場所につなぐ。適当な居場所がなければ新たに創出する。参加しやすいようにサロン等への同行、みんなで誘いあって参加できるシステムをつくる。

- ・あんすこと相談し、フレイル対応のケアチームを組織する（専門職を含めたネットワーク）。
- ・サロンや町会イベント等への参加呼びかけと多様な居場所の創出・確保を行う。
- ・交流会を課題解決の場として位置付け、発見機能の強化のため回数の増、内容の工夫等を行う。

### (10) アドミニストレーション機能

地区社協事務局として地区社協の運営を支援し、関係者間の連絡を密にし組織の質の向上を図る。

- ・運営委員会、実行委員会が、単なるイベント開催準備の場ではなく、課題解決のための議論をする場・協議体とする。さらに、地区社協が開催するイベントに課題発見機能を付加するよう地区社協関係者に働きかける。

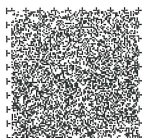
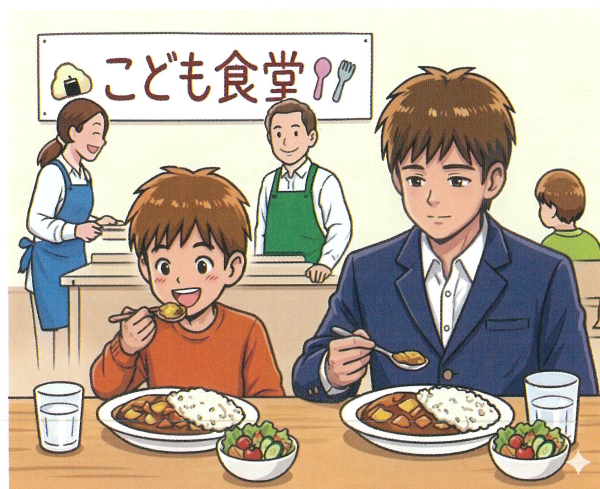


## 小さな事例② 【子ども食堂編】

D子ども食堂はコロナ禍前から月2回開催している。運営には、PTAや青少年地区委員、児童館ボランティアなどが携わっている。地区担当がD子ども食堂以外の活動でも、よくお会いする顔ぶれだ。ある日の午後、子ども食堂の代表から地区担当に電話が入った。

「ときどき来る中学生と小学生の兄弟は、二人で来てご飯だけ食べて帰っていく。スタッフの問いかけにあまり答えない。たまたまスタッフに弟の同級生の親がいて、学校に来ない日が多いと言っている。母親と三人で暮らしているが、どうやら母親は三日に一度は家を空けていて、数日戻らないこともあるようだ。うちのほかに隣の〇〇地区の子ども食堂にも行っているみたい。とても心配だ」

相談を受けた地区担当は所長に相談したうえで〇〇地区担当を誘って、次のD子ども食堂の開催日に様子を見に行った。この日、兄弟は現れず、会うことはできなかった。しかし、スタッフ全員が兄弟のことを心配していることがわかった。



## ■事例の解説

子どもたちは多感な時期になり、人生の方向性を決める岐路に入る頃です。彼らが自分の内面に問いかけができるように周りの大人が良き相談役、模範となって支援できるような体制が必要です。子どもたち自身の姿（思い）、家庭の様子、学校での様子など、いろいろ情報を集め、この兄弟をはじめとする地域の子どもたちを支えている機関・個人の皆さんと情報を共有して、地域による支援体制の構築を図ることが求められます。

- 事例のポイント：①子ども食堂代表及びスタッフとの連携 ②参加する兄弟の把握・支援  
③関係機関との連携協働

## ■ゴールの想定

兄弟のことを知る児童館職員や主任児童委員等に子ども食堂での様子を伝え、これまでの兄弟および母親への対応や考えを聞きます。

プライバシーに配慮して母親がなぜ家を空けているのかを知り、ネグレクトが強く疑われる場合、兄弟の意向を尊重しつつ必要であれば児童相談所に連絡（通報）します。子ども食堂関係者、児童館、主任児童委員、子ども家庭支援センターや児童相談所等と連携して、兄弟の様子や母親の動向を注視します。

さらに子ども食堂が子どもや子育て家庭のニーズを把握できるようネットワーク化を図り、ニーズキャッチのシステムを構築します。

## この事例のCSWの機能

すでに活用しているCSWの機能	今後、特に意識すべきCSWの機能
(1) (2)	(3) (7) (8)

### ■すでに活用しているCSWの機能

#### (1) ニーズ把握機能

子ども食堂スタッフの気づきから、地区担当をはじめ関係者が課題として認識している。

#### (2) アセスメント機能

関係者は、次の着眼点をもって兄弟を観察している。

○母親はなぜ子どもの面倒を見ないのか。

- ・子育てに負担を感じているのか。
- ・家計を維持するために働いているからなのか。
- ・ネグレクトなのか。

○子どもたちは食事が充足し、学校にきちんと通えているのか。

○親として、適切な養育環境を与えているのか。

### ■今後、特に意識すべきCSWの機能

#### (3) 相談助言・制度活用支援機能

- ・地区担当は、スタッフや兄弟当人たちの相談に応じ、必要に応じて児童福祉関係制度（児童相談所、児童虐待防止法等）を紹介する。
- ・母親の地域生活課題（ニーズ）を把握し支援につなげる（相談対応）。

#### (7) ニーズ共有・福祉教育機能

- ・兄弟のどんな些細な情報や変化も共有することができるよう、子ども食堂関係者のネットワークを強化する。

#### (8) ソーシャルサポートネットワーク形成・調整機能

- ・児童虐待（ネグレクト）が強く疑われる場合、児童相談所・学校・児童館・社協が連携して兄弟の生活を守る取り組みを行う。必要なら母親への指導的介入を児童相談所や女性保護機関に要請する。



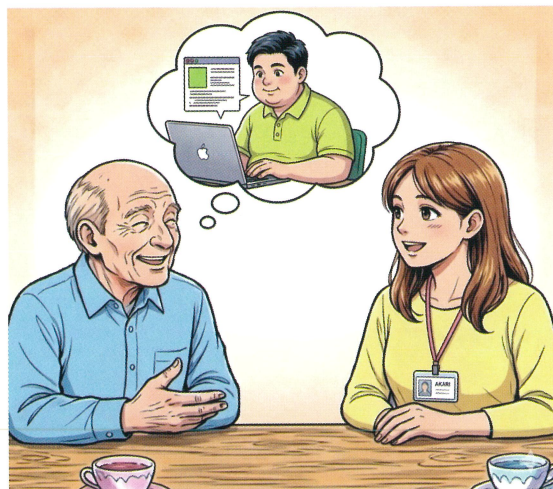
### 小さな事例③ 【地域支えあい活動編】

支えあいミニデイ※1のT代表が、「Gさん（地区担当）が紹介してくれた地区サポーター※2のSさん（40歳 男性）について相談したい」と社協地区事務局窓口に来て。ちょうどGが在席していたので対応した。

「Sさんに月2回のミニデイの会場設営等のお手伝いをしてもらって3か月経つ。当初は、スタッフや参加者とほとんど話をしなかったが、今は顔見知りの人たちと会話をするようになった。その中で『就活をしているが、うまくいかない』とこぼしている。Sさんは実家暮らしで、母親が脳梗塞の後遺症で週2日、デイサービスに通っている。父親は他界し、妹が6か月前に仕事を辞めて自宅にいる。Sさんは今、IT関係のアルバイトをしているが、介護の仕事に就きたいので、ミニデイのお手伝いをしているそう。そこで、『社協さんに就職の相談をしてみてもは？』と言ったけど、迷惑をかけるから、とSさんは遠慮している。社協さんで、就職や家族の相談に乗ってほしい」

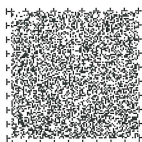
これに続けて、「でもSさんがいなくなると、こっちは困っちゃうけどね」とT代表は、笑った。

GはT代表に、次のミニデイ開催日に訪問し、さりげなくSさんの話を聞いてみることを約束した。T代表が帰った後、あんすこにSさんの母親のことを尋ね、要介護1であることを知った。ケアマネは「遺族年金や少しの蓄えはあると思うけど、デイサービスの利用料の支払いが遅れた時があったわ」と教えてくれた。



※1 支えあいミニデイ：高齢者の寝たきり防止を目的に地域住民で運営する集いの場。月1回以上、会食を中心としたレクリエーションなどの活動を行う。世田谷区社協では、「ふれあい・いきいきサロン」「子育てサロン」とあわせ、「地域支えあい活動」として、その活動を支援している。

※2 地区サポーター：地域イベントの設営・運営支援、福祉施設におけるボランティア、学校での福祉学習支援などを担う地区ごとに社協に登録している住民のボランティア。



## ■事例の解説

Sさんは引きこもりではありませんが、「40歳でアルバイト」と聞くと、「精神的につらいのかも。すぐに支援が必要だ」と思う人がいます。しかし、Sさんにとって地区サポーターとしてミニデイの手伝いをしている時間は、居心地の良い「人生の休息时间」なのかもしれません。

今回、T代表がSさんのことを気にしていることで、新しいマッチングの必要性を地区担当は感じました。もちろんマッチングの際には、本人の「想い」をよく聞き共に考える必要があります。

## ■ゴールの想定

Sさんと直接会って、希望の就職先、経済状況などをさりげなく聞き取ってみます。その後、必要であればぶらっとホーム世田谷※につなぐなどして、就業、資格取得などの相談に応じるようにします。

Sさんの母親および妹の福祉課題（ニーズ）がひっ迫したものでなければ無理な介入は避け、Sさんを通して見守り体制を構築します。Sさんの後任の地区サポーターをT代表に紹介することも忘れないようにします。

- 事例のポイント：①Sさんの就労支援 ②世帯の福祉ニーズの把握 ③地域の見守り  
④地域支えあい活動の推進

※ぶらっとホーム世田谷：世田谷区社協 自立生活支援課が運営する生活困窮者自立生活支援センターの愛称。駅の「プラットホーム」のように誰もが立ち寄り相談できる場。

## この事例のCSWの機能

すでに活用しているCSWの機能	今後、特に意識すべきCSWの機能
(4)	(1) (2) (8)

## ■すでに活用しているCSWの機能

### (4) インフォーマルなサポート関係の維持・回復・開発機能

Sさんは、ミニデイというインフォーマルな「居場所」に、地区担当Gの支援を受け地区サポーター（ボランティア）として関わっている。

## ■今後、特に意識すべきCSWの機能

### (1) ニーズ把握機能

T代表の力も借りながら、Sさん自身の思いを丁寧に聴く。

### (2) アセスメント機能

Sさんの想い(家族、自分の将来等)を話す機会をつくる。それによってSさんが行動を起こすことを期待する。

### (8) ソーシャルサポートネットワーク形成・調整機能

<ソーシャルサポートの例>

#### ○情緒的支援 (Emotional Support) :

相手の気持ちに寄り添い、共感・同情・愛情・励ましなどを伝え、精神的な安らぎを与えること (例: 話を聞く、慰める、そばにいる)。

#### ○評価的支援 (Appraisal Support) :

行動や仕事などを承認・評価し、自己肯定感を高めたり、適切なフィードバックを提供したりすること (例: 頑張りを認める、励ます)。

#### ○手段的支援 (Instrumental Support) :

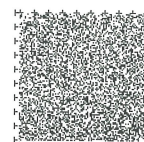
問題解決に必要な具体的な物資やサービス、手助けを提供すること (例: 送迎、金銭的援助、家事の手伝い)。

#### ○情報的支援 (Informational Support) :

問題解決に役立つ情報、アドバイス、知識を提供すること (例: 役立つ情報を教える、専門家を紹介する)。

## Sさんの地域生活を支えるためには、どうしたらよいか。

- 助け合いを広げるため、Sさんを知る人たちの「顔の見える関係」づくりを図る。
- Sさんの得意なことを活かす・・・IT関係の前職を活かした活動。地域・地区に貢献できる活動。
- 社協の事業や場を活用する・・・サロン活動、各種イベントへの参加。



## 小さな事例④ 【電話・窓口対応編】

地域社協事務所に70歳くらいの女性が来所した。事務所には所長のほか3人が在席していた。そのうちの事務専任職員が対応した。

「わたしにやれる事ないかしら。仕事じゃなくてもいいから、教えてちょうだい。この前、会社から、『もう歳だから仕事をまかせられない』って言われて退職したの。昨日、友達から『今のあなたじゃ仕事は無理かもね。ボランティアとかやってみたら?』って言われたの。洋裁の仕事をしてきたから手先は器用なのよ。でもね、ちょっと前に会社から『もう歳だから仕事をまかせられない』って言われて辞めたの。それからいつだったかな・・・友達から『ボランティアとかやってみたら?』って言われたの」

事務専任職員が、「では、担当から連絡しますので、名前と住所、電話番号を教えてくださいませんか」と尋ねた。すると、「名前はC.S.です。住所は・・・すっかり忘れっぽくなって、住所が思い出せないの。今、メモを見るわね」とハンドバックの中を探したが、メモは見つからなかった。

Cさんは、「また来るわ」と言って帰っていった。

Cさんが帰った後、所長を交えて事務所内で感想を出し合った。

「明るくて元気な人だったわね」

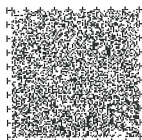
「でも、同じことを繰り返し話していたわ」

「パソコンで相談記録を見たら、昨日の夕方、Wさんが地区事務局で対応しているみたいです。『同じことを繰り返し話される。ボランティア活動を紹介したいが電話番号がわからないため、●月●日に地域事務所に来てほしい、と伝えた』と記録されています」

(所長)「Wさんは今日は戻ってこないから、明日、私から話します」

(事務専任職員)「今日のことは、相談記録に入力しておきます」

※翌日、WはCさんと会えた。



## ■事例の解説

「生活の状況が把握できていない」と感じられた方も多いでしょう。しかし、におい、服装などから普段の生活を推測することができます。ただ見守りをするだけでも、多くの情報が得られます。Cさんが地域に出ていくことで周囲も情報が得られるので、見守りと参加支援の両方を同時に進めていくべき、と気づくことが重要となります。

窓口対応した事務専任職員がパソコンの相談記録をチェックして、地区担当も承知していることを確認し、事務所として支援する方向性を共有しているところも大切です。

■事例のポイント：①本人のアセスメント・支援 ②参加支援 ③地域資源へのつなぎ  
④専門機関へのつなぎ

## ■ゴールの想定

WはCさんが初期の認知症かもしれないことを視野に入れながら、本人の生活や活動への意欲を受け止め相談に応じるようにします（ストレングスを重視）。さらに、Cさんの意向を尊重し、Cさんが地域（近隣住民）とつながるよう、適切な居場所を提供することをめざします。

あわせてWは、事務専任職員やその場にいた職員がCさんと関わりをもったことを大切にして、事務所内のフィードバックを心がけるようにします。

## この事例のCSWの機能

すでに活用しているCSWの機能	今後、特に意識すべきCSWの機能
(1) (2)	(3) (9)

## ■すでに活用しているCSWの機能

### (1) ニーズ把握機能

窓口で対応した事務専任職員は、Cさんとの会話の中から、本人がやりたいと思っていることやストレングス（意欲がある、身体的には健康、洋裁の仕事の経験など）を引き出し、尊重しながら傾聴している。

### (2) アセスメント機能

「もう歳だから仕事をまかせられない」「すっかり忘れっぽくなって住所が思い出せない」と同じ話を繰り返す、探しているメモが見つからない、約束の日付を忘れる、等の状況から認知症初期ではないかと推察している。

これからは、これまでの相談履歴（あんすことの関わり）、服装やにおい、家の中の片づけ、ゴミ出し、金銭管理などの生活状況と近隣住民や地域との関わり状況を把握することを心がける。

## ■今後、特に意識すべきCSWの機能

### (3) 相談助言・制度活用支援機能

認知症初期（あるいはフレイル）が疑われる来談者に対し、尊厳を守り前向きなアドバイスを行う。本人の意欲や意向を尊重しながら、地域にあるボランティア活動や参加可能な居場所を検討し、つなげる。

1回で相談が途切れないう継続した関わりや見守りを行いながら、課題把握を行う。信頼関係を築きながら、必要に応じてあんしんすこやかセンター（地域包括支援センター）や医療機関との連携も図る。

本人と関わる居場所のスタッフや民生委員等で見守りのネットワークを構築し、情報共有を行う。

### (9) ニーズ対応・社会資源開発機能

誰かの役に立ちたいという思いに寄り添い、これまでの経験、趣味、特技などCさんが持っている強み（ストレングス）に留意して、地域との関係を深めるための「居場所」を探し、提供する。

地区社協事業や居場所の中で、役割や仕事を作り、一緒に関わりながらコーディネートを行う。

地域のグループに向けたアクション講座等を行い、認知症であっても気軽に参加できる地域の居場所を増やしていく。



## 小さな事例⑤ 【あんしん事業編】

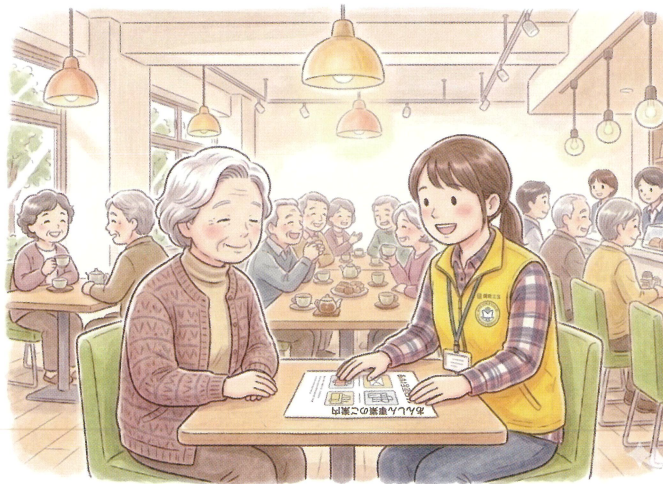
ある日、地区担当に四者連携※1で運営している地域カフェの代表者から、参加者のことで相談が入った。

「カフェの参加者にいつも次回のお知らせをポスティングしているのだけれど、毎回参加しているAさんの郵便受けが、時々いっぱいになっているの。

お話を聴いてみたら、『最近、郵便が来ても読む気にならなくて、開けるのがおっくうになってきたの。カフェのお知らせはカフェのマークが入っているから、必ず開けて確認して、カフェの日を楽しみにしているわ』と言われてね。カフェには毎回忘れずに来てくれているけど、それ以外のことが心配で。ちょっと話をきいてくれるかしら?」

後日、地区担当が地域カフェ開催日に訪問。代表者からAさんに「Aさん、この間、郵便をあけるのがおっくうになった、って言っていたでしょ? 社協に郵便物の確認を一緒にしてくれるサービスがあるみたいだから、話を聞いてみない?」と伝えてもらい、地区担当からあんしん事業（地域福祉権利擁護事業）の説明をしたところ、興味を示したので、あんしん事業専門員に伝えた。すぐに専門員と地区担当がAさん宅に出向き、必要な手続きを進めあんしん事業（基本サービス）の契約につながった。

専門員は月次報告書※2を確認する際に、Aさんの様子を伺うことができていたが、地区担当（＝地域権利擁護事業業務担当者）も専門員の代わりに訪問等も行うなどし、地区担当と二人三脚で、Aさんの状況を確認している。



※1 四者連携：世田谷区では28の地区ごとに、まちづくりセンター、あんしんすこやかセンター、社会福祉協議会が連携して身近な福祉の相談窓口として、地域福祉をさらに充実させるとともに、児童館を加えた四者連携会議を開催し、情報共有や地区の課題解決に向けた検討を行っている。

※2：あんしん事業専門員と地区担当は、Aさんの支援を直接している生活支援員の月次報告書を供覧することで情報を共有している。



## ■事例の解説

CSWの機能を意識して地域課題を把握し、解決に向け住民とともに個人を支える体制を構築することが大切です。この事例はCSWの機能のうち、相談支援・地域活動支援が一体的に発揮されており、これから先、この方が地域でいきいきと暮らしていけるよう継続的に支えていくことが大きなポイントです。換言すれば、専門職と地域住民の協働によるAさんへの支援とその過程と結果がまちづくり（地域支援）につながる、という視点が重要です。

■事例のポイント：①Aさんへの支援、②あんしん事業専門員と地区担当による地域支援の相乗効果  
③次の段階につなぐ（進む）際の見極め

## ■ゴールの想定

あんしん事業につないだら完了ではなく、地域カフェ代表者をはじめとする地域住民によるソーシャルサポート力も高める取り組みを行います。Aさんの生活を支えるために、必要な支援に対して役割分担し、役割を担ったそれぞれのところで機能を発揮するとともに、支援全体をコーディネートしながら、総合的な支援を続けます。

## この事例のCSWの機能

すでに活用しているCSWの機能	今後、特に意識すべきCSWの機能
(1) (2) (3)	(8) (9) (10)

## ■すでに活用しているCSWの機能

### (1) ニーズ把握機能

地域住民（地域カフェ代表者）の気づきにより課題が発見されている。

### (2) アセスメント機能

地区担当職員が丁寧にヒアリングすることにより、課題を整理・分析（アセスメント）している。

### (3) 相談助言・制度活用支援機能

職員間の情報共有やあんしん事業専門員と地区担当の協働といった、地域社協事務所全体（チーム）で考え、住民を支える取り組みをしている。

## ■今後、特に意識すべきCSWの機能

### (8) ソーシャルサポートネットワーク形成・調整機能 ※個人情報保護・守秘義務に留意

①あんしん事業専門員と地区担当との「二人三脚」からの広がり。

住民と「三人四脚」、専門機関と「四人五脚」（あんしん事業専門員⇄地区担当⇄住民（地域カフェ代表者、生活支援員）⇄専門機関）とつながりが広がっていく。

②あんしん事業につないで完了ではなく、地域住民のソーシャルサポート力も高める取り組み。

あんしん事業の利用者を継続的に地域（地区）で支えることを認識する。さらに、介護保険サービス、成年後見制度など、つなぎ先が広がる可能性があることを意識する。

③次の段階につなぐ（進む）際の見極めをする力。

④あんしん事業専門員が、一人で抱え込まないようにする。

チームで支援するソーシャルサポートネットワークの調整機能を発揮する。

### (9) ニーズ対応・社会資源開発機能

ニーズに応えるためには、地域で支援できる機能を強化する取り組みを行う。

①住民を孤立させない。

②事例の地域カフェ代表者のような「CSW マインド」のある住民を増やす。

★課題や困りごとを発見し、地区担当に相談し、解決に向け尽力してくれる人。

★人材育成の方法の検討と実施。

③参加しやすい場の形成のための地域支援。

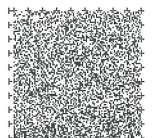
★受容力が高い場と人材の形成・育成。

### (10) アドミニストレーション機能

①つなげた先との連携の継続（途切れない、任せたまにしない）。

②それぞれの立場で何ができるかを相互に確認し、あんしん事業専門員や地区担当がサービス提供・支援の状況等を管理（＝アドミニストレーション）する。場面によって主要な支え手は変わるが、支え手は情報共有し、連携して取り組む。

③Aさんを「面」で支え、専門職としてどのように取り組むか、地域社協事務所の職員間で情報共有し、コンセンサスを形成する。



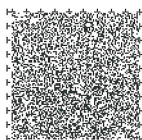
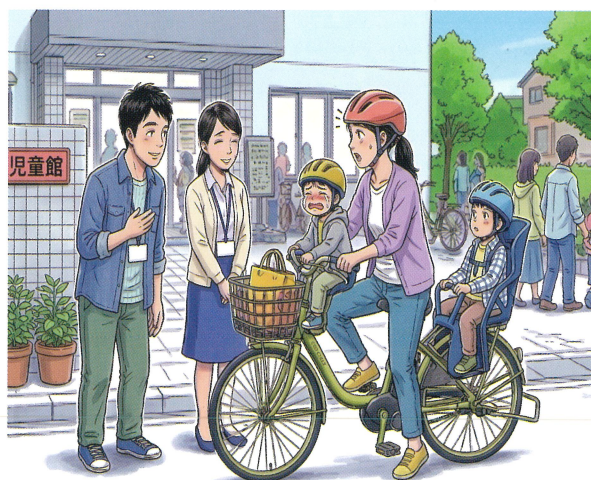
## 小さな事例⑥ 【ファミリー・サポート・サービス事業編】

5歳（年長）と3歳（年少）の男児二人は、別々の幼稚園に通っている。弟は登園渋りが強く朝のバスの時間に間に合わないことが多い。そのためほぼ毎日、母親（Fさん）が自転車で送っている。そこで週1回、朝の送りをサポートしてくれる援助会員を探してほしい、と児童館で制度を知ったFさんから、ファミリーサポートアドバイザーに依頼があったので、援助会員を紹介した。

ところが、「事前打ち合わせをしようと母親に連絡しても、『夫が反対している』『子どもの機嫌が悪い』となかなか会うことができない」と援助会員より連絡があった。

数日後、四者連携で実施した「子育て交流会」に、Fさんが二人の子どもと共に参加していた。児童館職員がFさんにアドバイザーを紹介し、アドバイザーがFさんに事情を聞いたところ、次のことがわかった。

- ・次男は、3歳児健診で発達障害の疑い（詳細不明）がある、と言われた。
- ・夫は子育てに協力してくれない。夫婦仲はあまりよくない。
- ・近くに相談相手がない。これを機会に、いろいろと相談に乗ってほしい。



## ■事例の解説

この事例はファミサポ編のためアドバイザー視点での紹介となったが、地区担当が関わっていくことも重要です。

この事例検討を契機に、今後、地域社協事務所内でファミサポのケースを共有したり、地区担当者がファミサポアドバイザーと意見交換したりすることが大切です。

■事例のポイント：①本人への支援 ②地域資源へのつなぎ ③専門機関へのつなぎ

## ■ゴールの想定

アドバイザーは地区担当や関係機関等と連携し、夫婦関係、子育ての悩み、しつけ・教育方針、生活リズムなど、Fさんの「本当のニーズ」を探ります。その上で、Fさんの「本当のニーズ」に援助会員によるサービスが、どれほど対応できるのかを考えるようにします。

Fさんが少しでも多くの相談先や関係機関とのつながりを持てるよう働きかけを行うことで、本人を支援するネットワークを強化していくように心がけます。近い将来、長男の小学校入学後を見通した支援方針の検討を行うことも必要になります。

## この事例のCSWの機能

すでに活用しているCSWの機能	今後、特に意識すべきCSWの機能
(1) (2)	(3) (4) (5) (7) (8)

### ■すでに活用しているCSWの機能

#### (1) ニーズ把握

アドバイザーが児童館職員をはじめ、関係者とのネットワークでFさんと接触することができた。

#### (2) アセスメント機能

Fさんの本音を聞き出す、きっかけをつかむことができている。

### ■今後、特に意識すべきCSWの機能

#### (3) 相談助言・制度活用支援機能

子育てに孤軍奮闘しているFさんの「本当のニーズ」を明らかにし、子育て支援制度の利用につなげる。

#### (4) インフォーマルなサポート関係の維持・回復・開発機能

地域事務所内での連携をもとに、児童館や関係機関等と連携したFさんへの間接的な支援を継続する。

#### (5) 地域生活支援計画作成・実施・モニタリング機能

長男の小学校入学後の生活の想定。

#### (7) ニーズ共有・福祉教育機能

Fさんの「本当のニーズ」を関係機関で共有する。Fさんへの子育て、発達障害等の知識・情報を提供する。

#### (8) ソーシャルサポートネットワーク形成・調整機能

Fさんの孤立（感）を和らげるために、関係機関・専門家による見守りネットワークを形成する。



# 地域共生社会の実現に向けて

## —コミュニティソーシャルワーク マインドの重要性—

地域社協課長 金安 博明

### 「個」の困りごとを「地域」の課題として捉え直す

世田谷区社会福祉協議会（以下、社協）では、平成 29 年度より常勤職員を対象とした「コミュニティソーシャルワーク（以下、CSW）研修」を実施してきましたが、令和 7 年度からはその対象を全職員へと拡大したとともに、全体研修の内容を踏まえ CSW 課内研修を課毎に実施し、各課の特性を踏まえた CSW 機能の修得に努めています。

日々の支援において、私たち職員は、課題解決に注力するあまりご本人を支援対象としてのみ捉えがちですが、本来の支援とは、単に制度を当てはめるのではなく、人生という物語の主人公であるご本人が、地域で健やかに輝ける舞台を制度の枠組みを超えて共に時間をかけ伴走しながら整えていくことにあります。

『個別支援で地域を変える』。この言葉は、わが国の地域福祉研究における<sup>たいと</sup>泰斗であり、CSW 研修でもご指導いただいた大橋謙策先生が提唱されたものです。一人の抱える困難を、地域住民の「共感」を軸とした支えあいのネットワークへとつないでいく……その支援のプロセスが、真の地域づくりにつながることを意味しています。この「個から地域へ」という連動性を体現することこそが、CSW がその機能を発揮するための第一歩となります。

### 各課の役割を踏まえて、社協内外と連携する

地域生活課題が複雑化・複合化する今日、一つの課だけで全ての課題に対応することは困難です。今、社協職員に求められているのは、社協内の各課がそれぞれの専門性を最大限に発揮しつつ、組織の枠を超えて多様な知見を結集させる CSW 機能の更なる強化です。

社協の強みは、各課が持つ専門性の「多様性」にあります。それぞれの領域で支援の質を深めることはもちろん、互いの専門的な視点の違いを尊重し、緊密に連携することで、初めて多角的な支援が可能となります。

その上で、地域住民との連携を核としながら、世田谷区や多様な専門機関・団体とのネットワークを重層的に構築し、地域全体で課題を解決していく仕組みづくりを推進していくことが重要です。

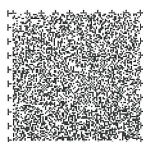
### CSW 機能の発揮に向けて通底するもの……CSW マインド

CSW 機能は、本会職員の支援業務における中核をなすものですが、管理運営部門や内部事務を担う職員にとっては、自身の業務と CSW 機能との直接的な結びつきを見出しにくいという課題もあります。

しかし、直接的・間接的という立場の違いを超え、各課の専門性を編み合わせることで良質な支援を実現するためには、全職員が立ち返るべき「共通基盤」が不可欠です。その基盤こそが、CSW マインドに他なりません。

CSW マインドは、決して抽象的な概念に留まるものではありません。それは、2020 年発行の『職員必携』に掲げられた「倫理条項」そのものであり、職種や役割を問わず、全ての職員が絶えず心に刻み、体現すべき普遍的な姿勢なのです。

この倫理条項は、直接的な支援業務に携わっているか否かを問わず、全ての職員が等しく堅持すべきものであり、これら一つひとつの条項を CSW マインドとして捉え直せば、地域福祉の推進、ひいては地域共生社会の実現を目指す私たち職員に通底する視点であることがわかります。



## 世田谷区社会福祉協議会 倫理条項

### 1. 全ての住民を「個」として尊重する。

すべての人々の基本的人権を積極的に擁護し、住民一人ひとりをかけがえのない大切な存在として尊重します。

### 2. 本人をありのままに受け入れる。

否定したり評価したりせず、本人を受容します。

### 3. 個々を独立した人格として考える。

いかなる生活環境にあっても、その言動や年齢・障害の有無、国籍などに左右されることなく、人として、それぞれの個性・主体性・可能性を尊び、安心と誇りを持って生活を送れるよう支援します。

### 4. 本人の持つすべての権利を守る。

基本的人権をはじめとした権利を専門職として擁護します。

### 5. 自己決定を尊重する。

- (1) 自らの意思によって選択し、決定する権利を尊重します。
- (2) 自己選択・決定にあたっては、十分な説明に努め、不当・過度の干渉は行ないません。
- (3) ただし、生命に関する場合は、本人の自己決定を超えて守ります。

### 6. 業務上、知り得たプライバシーは守る。

本人の同意なく個人情報を勝手に使用しないことを約束します。

### 7. 地域住民のために自己研鑽に努め、職員同士高めあう。

- (1) 研修、自主勉強会、情報交換等の機会を活かし、常に情報収集と自己研鑽に努め、専門性の向上に努めます。
- (2) 職員同士や部署間の情報共有に努め、役割を認識し協働し合える環境づくりに取り組み、チームで業務を遂行します。

※『社会福祉法人 世田谷区社会福祉協議会 職員必携』（2020年発行）4頁から抜粋

このマインドを日々の業務に置き換え、より動的な言葉で表現するならば、「つなぐ・支える・考える」「話す・広げる・手をつなぐ」というアクションに集約されます。それは同時に、小さな異変を逃さず「発見」し、組織や地域で「共有」し、適切な支援やサービスの創出によって「解決」へと導くサイクルを回し続けることにつながります。

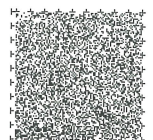
私たち社協職員は、このCSWマインドを組織の文化として深く根付かせます。そして、地域住民一人ひとりが「主人公」として、互いを尊重し共に生きていける地域共生社会の実現に向け、邁進してまいります。

## ともに歩む地域福祉の推進

住民主体の組織として設立され、地域と共に歩んできた私たち世田谷区社協は、これからも住民の皆さまをかけがえのないパートナーとし、これまで築き上げてきた世田谷区や関係諸機関との連携・協働の絆を大切に育んでまいります。

時代の変化とともに暮らしの課題が複雑さを増す今、地域に根差した一つひとつの支援を丁寧に積み重ね、皆さまと手を取り合いながら、誰もが住み慣れたまちで安心して自分らしく暮らし続けられるために、世田谷の地域福祉の推進に誠意をもって取り組んでまいります。

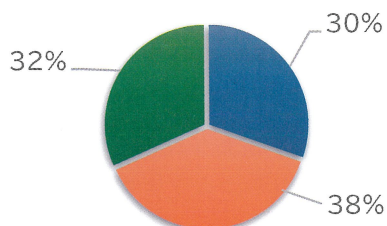
今後とも、皆さまの温かいご理解とご協力を賜りますよう、一層のご指導とご鞭撻を心よりお願い申し上げます。



## 参加者アンケート結果（抜粋）・評価

【回答者数】 79名

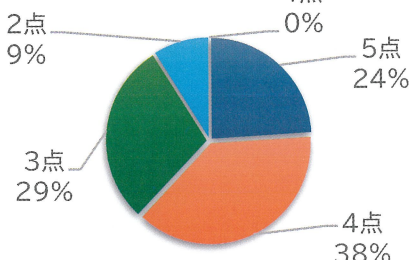
### 1. 参加状況



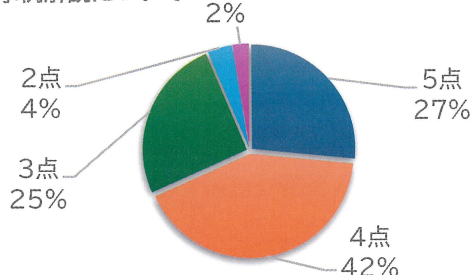
■①12月22日に参加 ■②1月8日に参加 ■③1月13日に参加

2～7の設問については、満足度を1～5点で回答

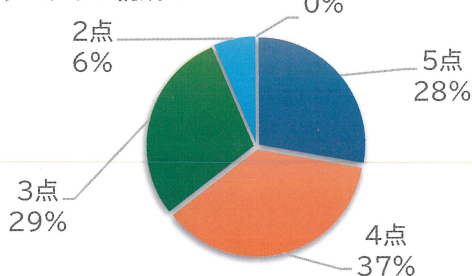
### 2. グループ討議について



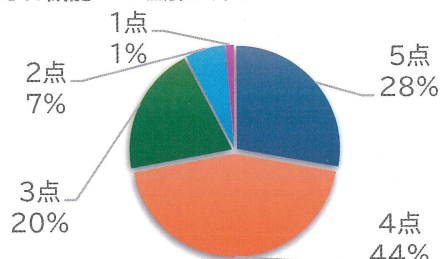
### 3. 事例解説について



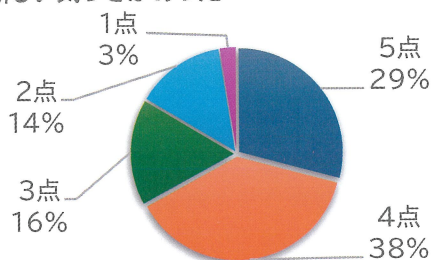
### 4. プログラム構成について



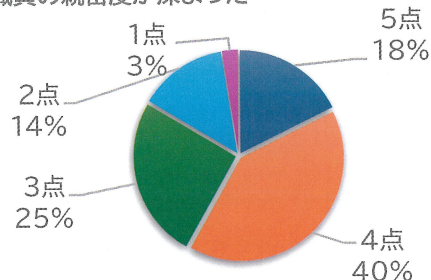
### 5. CSW機能への理解が深まった



### 6. 新しい気づきがあった



### 7. 職員の親密度が深まった



### 【自由意見】

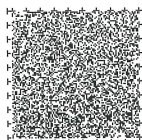
- 本当に様々な事例があり、その都度、どのように支援していったらよいかを改めて考えさせられた。今後の支援に役立てていけたらと思う。
- 他の方の意見を伺うことで、普段とは違う視点に気づけたり、他の事務所の対応を知ることができるいい機会になった。
- 最後に事例についての解説があったが、とても分かりやすかった。もう少し解説の時間をゆっくり設けていただけたら良かった。
- 他業務の方とはなかなか話す機会がないため、このような場で情報交換等ができ、自分の業務の参考になる話も聞けて有意義な時間をもてた。
- 事例に似た状況に対する他地区での実際の取り組み等を知ることができたのが学びだった。
- 研修全体を通して、日頃の対応を肯定され背中を押されるように感じた。自信につながり、業務に対して前向きな気持ちになった。

### 【評価】

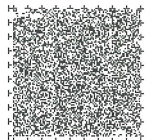
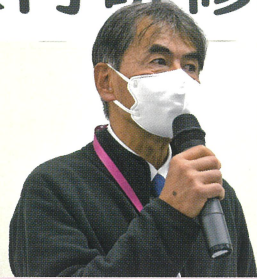
グループ討議や事例解説については、4点・5点と回答した職員が6割を超え、CSW機能への理解の深まりについては7割以上が4点以上の満足度と回答しました。[職員の親密度]も多くの職員が「深まった」と回答しており、研修のねらいであった日常業務におけるCSW機能の再認識と、職員間の連携の重要性を確認する場としても機能したことがわかります。

一方、プログラム構成については、「もう少し解説の時間をゆっくり設けてほしかった」という要望もあり、今後の研修の課題となりました。

総じて、他地域、他業務の担当者との情報交換や事例検討を通じて、職員が業務に対する自信と新たな視点を得る機会となったと考えられます。



# 令和7年度 CSW課内研修



**「小さな事例」から考える CSW の機能**

**令和7年度 CSW 課内研修 報告**

**令和8年5月**

**社会福祉法人 世田谷区社会福祉協議会 地域社協課**

**〒157-0066**

**世田谷区成城6丁目3-10 成城6丁目事務所棟4階**

**電話 03-5429-2220 (調整係)**

