

地域福祉推進のための テーマ型意見交換会

《実施結果報告》

テーマ型意見交換会の趣旨

大田区地域福祉計画で掲げる基本目標の達成に向けて、毎年、その時々**課題テーマを設定**し、テーマに応じた関係者と、**現状の課題整理**と、その**解決に向けたアイデア出し**を行います。

その結果を当推進会議において、いまずぐ実践出来ることや、今後必要なことなどを整理し、施策への反映等も検討しながら、目標の達成に向けて推進していきます。

基本目標

ともに支えあい
地域力ではぐくむ
安心して暮らせるまち



©大田区

① つながりを感じることができ
地域をめざします

② 誰もが地域に
参加できる共生の
まちづくりを進めます

③ 安心して生活できる
地域を支えます

テーマ型意見交換会
地域づくり支援編

テーマ型意見交換会
包括的相談支援編

新たな検討テーマ

地域福祉計画
推進会議

新たな検討テーマ

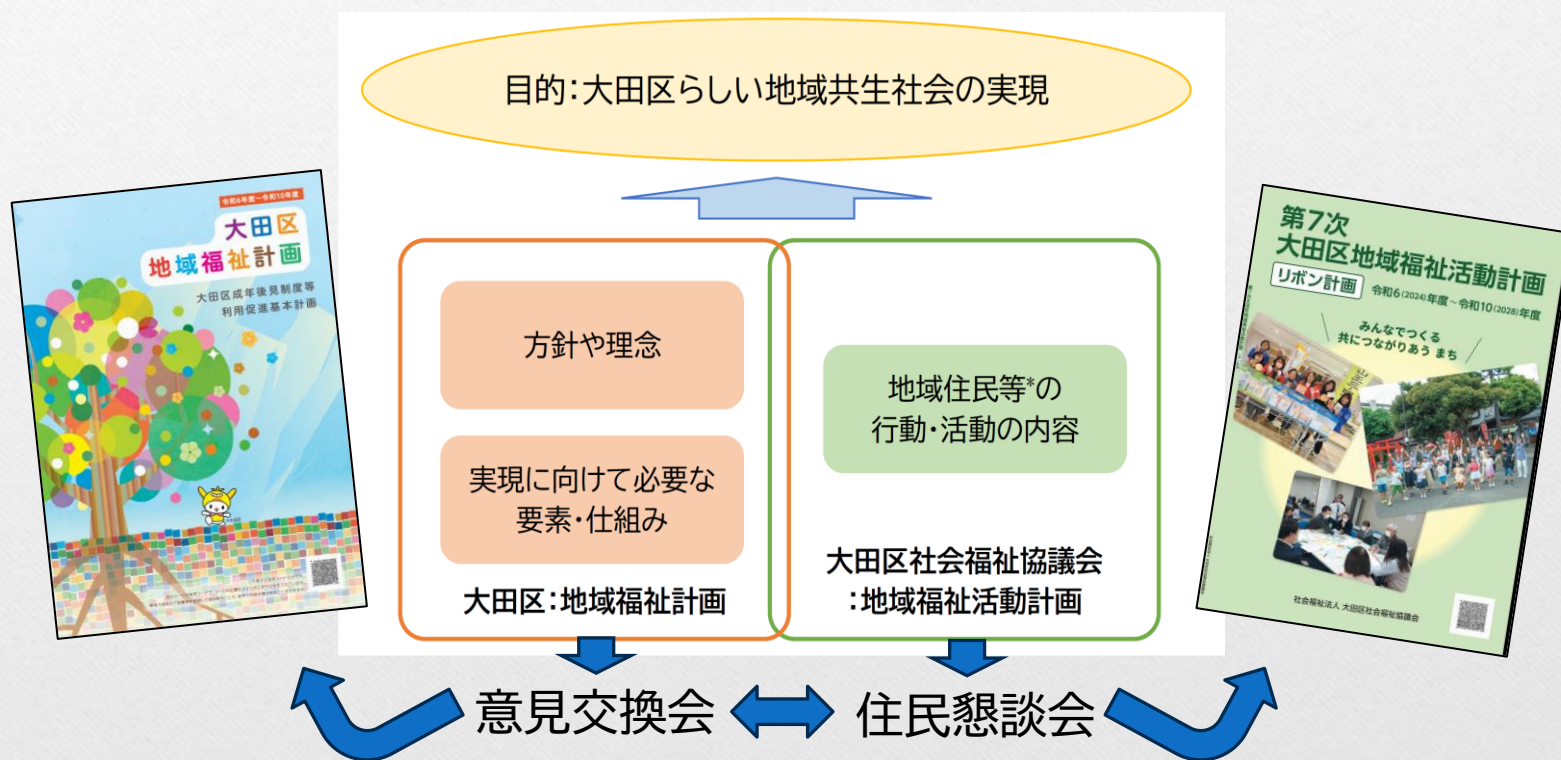
すぐできること

今後必要なこと

計画の推進へ

区と社協で意見交換会・住民懇談会を実施

区は、**必要な施策の検討**をするため、**関係者との意見交換会**を実施し、
社協は、**日々の地域活動等に活かすための住民懇談会**を実施することで、
地域福祉の推進に必要なご意見・アイデア出しを行います。
また、こうした取り組みを通して、**関係者への計画の理解・啓発**を行っていきます。



テーマ①

「包括的相談支援に向けて 支援者が孤立しないために」

- 区民一人ひとりの複合的な課題に対応していくには、**分野横断の包括的な支援を行う**必要がある。
- しかしながら、関係機関と情報を共有するにも本人同意がとれなかったり、利用者やその家族からの理不尽なハラスメントを受けるなどの問題があるため、**支援者が課題を一人で抱え込み、孤立しないようにすることが重要**である。

ゲストティーチャー



東邦大学 精神神経医学講座
根本教授
「支援者を支援する」



都福祉人材センター
「都のハラスメント相談窓口
の相談傾向と支援策」

参加者

地域包括支援センター、JOBOTA、SAPOTA、
障がい者総合サポートセンター、
大田区社会福祉協議会(地域福祉コーディネーター)、
フラットおおた、子ども家庭支援センター、
大田区介護支援専門員連絡会

から計20名(4グループ)

「包括的相談支援に向けて、支援者が孤立しないために」 支援者の困りごと・課題

区民対応

- ✓ 「区や都に言うぞ」という**強迫的な発言**があると、対外的な評判を気にしてしまう。
- ✓ **カスハラ的な言動**があっても、利用者を守らなくてはいけない。
- ✓ **家族間トラブルや利害関係のある問題**は、こちらからは何もできないので大変。
- ✓ 「死にたいです」とか、サービスにつながらないと「死ねってことですか？」など**「死」というワード**が出てくると何も言えなくなってしまう。
- ✓ **電話は1対1**になってしまうので、精神的な負担が大きい。
- ✓ **拘りの強い利用者等**がいたら、スタッフが振り回されがちとなり、ほかの利用者の来訪にも影響が出る。
- ✓ 支援機関への**拒否反応が強い人**が多い。

組織体制

- ✓ **自分の専門外の相談**を受けると、不安になる。
- ✓ 関係する機関が多いほど、人間関係や考え方の違い等、**連携の壁**を感じる。
- ✓ 支援機関によって見る側面が異なるため、足並みが揃わないことや、支援機関同士のコミュニケーションが図れない場合の**精神的負担が大きい**。
- ✓ **管理者は**、職員が孤立しないようにマネジメントしなければならないが、**自分のことは誰にも相談できない**。

「包括的相談支援に向けて、支援者が孤立しないために」 対応策

チーム対応の構築

- ✓ 支援者と区民を1対1にしすぎないようにし、**複数人で対策**する。
- ✓ クレームやカスハラ的な方に対して、**視覚的にチーム(複数人、複数機関)で対応**していることを見せていくと態度が落ち着くことがある。
- ✓ 一方で、本人や家族などに問題に対する自覚がない場合は、大人数で対応すると、支援をシャットアウトしてしまう方もいる。

職場環境の整備

- ✓ 職場内で、職員が一人にならないように、**周囲が気にかけてくれる職場環境**が大切。
- ✓ 支援者も誰かに相談にのってもらえると心強く、**話を聞いてもらえると安心感**がある。
- ✓ 他の業種と比較されないように、福祉業界も**ICT化・DX化**を進めていくことで、**魅力ある働きやすい職場づくり**を進めていく。

「包括的相談支援に向けて、支援者が孤立しないために」 まとめ

- ◆ 区民対応は、支援者の負担が大きく、**一人に対応させないこと**が大事



- ◆ **チームで支援する体制・環境づくりが、各組織単位で整備**されていく必要がある。
(ICT化・DX化、悩みを聞いてくれる相談機能など)

→行政がバックアップするしくみが必要。
→福祉人材育成・交流センターの
人材育成・交流機能による支援強化

- ◆ しかし、複数で(チームで)支援するための**関係機関との連携は、調整が難しく**、それも負担となる場合がある。



- ◆ **チームづくりの調整や進行役が必要**

→行政が、セーフティネットとしての役割に加えて、複合的な課題には、調整と進行役を行う必要があり、重層的支援会議等の活用・ブラッシュアップが重要である。

「包括的相談支援に向けて、支援者が孤立しないために」 参加者の感想



✓ 簡単な解決策はないので、各機関が連携をして、じっくり対策していくことが良いと思いました。

✓ チーム支援の大切さ、魅力ある職場づくりの重要性に気づけました。



✓ ハラスメントについて、なかなか話す機会がないので、良い機会となりました。数多くの従事者と意見交流ができるといいですね。

✓ 対応に苦慮する場面などの多くは、自分も体験したことのある場面であり、それを知ることによって心の負担が多少和らいだ。こうした機会が支援者の心が折れないような対策の一つになるのかなと思った。



テーマ②

「地域の居場所について」

- 居場所を運営している関係者と、そうした居場所につなげる立場の関係者が意見交換をすることで、**居場所の役割やその効果とは何か、どんな居場所が求められているのかなど**を整理し、居場所づくりに取り組むための施策の推進に活かす。

ゲストティーチャー



法政大学 法学部
名和田教授
「コミュニティ形成と居場所づくり」

参加者

居場所運営

こども食堂、サロン活動、障がい者の居場所支援
フラットおおた など

つなぐ支援

大田区社会福祉協議会(地域福祉コーディネーター、
ボランティアセンター)、
地域包括支援センター(見守りささえあいコーディネーター)

から計20名(4グループ)

「地域の居場所について」 居場所運営者の現状と課題

居場所の現状と課題

- ✓ 小中高生の居場所では、特に小学生が来ることが多い。最近は**スマホゲームをしている子が多い**。
- ✓ 最近の子は**すぐに飽きちゃう傾向**にある。
- ✓ 本当に来てほしい方、朝ごはんを食べていないこどもなどへの**アプローチが難しい**。
- ✓ アレルギーなどの問題もあるため、**保護者から**の申込が必要だが、興味がなかったり、忙しくて余裕のない場合は、**申し込んでももらえない**。
- ✓ 赤ちゃんや幼児を連れた親への支援も必要だと感じている。**親がほかの大人と話せる場**を作り、手をうまく差し伸べたい。
- ✓ 高齢者の方向けのサロンでは、**女性の参加者の方が多いので**、男性の中には**敷居が高いと感じる人も**いる。
- ✓ 法の狭間になってくる**18歳以降の若者や40～65歳**の方の行く居場所が足りない。
- ✓ **発達障がい**のこどもと、定型発達のこどもが関われる場が必要。
- ✓ ボランティアに従事する**元気高齢者**は、**活動を楽しみ**にしているのが伝わる。
- ✓ 運営するための**人手不足やお金足りない**などの課題がある。
- ✓ 食材などの置き場所や活動の**スペースが足りない**。
- ✓ 決まりや制約は緩くしたいが、利用者間のトラブル回避の観点から難しい。

運営の工夫点

- ✓ **ぼそっと言ったことを聞き逃さない**ようにしている。(利用者がパティシエをやっていた、お茶会をしたい→お茶会を企画実施)
- ✓ 一人でも寄れるようにスタッフがそばにいて、**何も頑張らなくていいんだよという雰囲気づくり**をしている。
- ✓ **運営者側の負担が大きくなり**ないように、地域の方ができることをキャッチし、**できる範囲で声をかける**ようにしている。

「地域の居場所について」 居場所等につなぐ支援者の現状と課題

どんな方に居場所が必要か、どんな居場所があると良いか

- ✓ **独居高齢者や高齢者夫婦のみ世帯**に居場所が必要。(特に高齢男性が立ち寄れる居場所が必要。)
- ✓ **障がい者の余暇**の場所
- ✓ **精神的に不安定**な状態にある方
- ✓ 話を聞いてほしい人が**話しやすい場所**
- ✓ **定期的**に通える場所
- ✓ **親子での利用**も増えているため、子育ての大変さを労ったり、人のつくったご飯が食べたいというニーズがある。

居場所に期待することはなにか

- ✓ 行きたいときに行けて、帰りたいときに帰れる居場所が良い。(制約が少ないほうがいい)
- ✓ 自分のことを**受け止めてくれる**場所、強制ではない**ゆるやかな**居場所
- ✓ **支援者以外**の人と、楽に過ごせる場所が大切
- ✓ なかなか生活の中まで詳細に見ることができないので、**活動の場で心配なことがあったら連絡してほしい。**
- ✓ 「小さいことならできる」という気持ちが集まる拠点になれる。→ **人・もの・情報が集まるように拠点化**していく。
- ✓ 楽しいということを伝えていきたいし、**来た人にも楽しんでほしい。**

「地域の居場所について」 居場所等につないだことによる効果・事例



✓ 居場所の参加者が、担い手(リーダー)に転じてくれた。

✓ 居場所がないという相談者を、ボランティア活動につないだことで、自信を得ることができ、仕事(パート)を開始することができた。



✓ 公的な相談場所では聞けなかった話が、居場所という本人が話しやすい環境下で聞くことができた。

✓ 居場所に通うようになってから、身なりがきれいになったり、家の片付けができるようになり、笑顔が増え、ADL(日常生活動作)の向上につながった。



✓ 言葉がまだ通じないこどもの子育てで、精神的にいっぱいになって、泣いている親も多く、居場所に来て、こどもを見てくれる人がいると、睡眠をとっている人もいる。

✓ 不登校のこどもの支援では、心の窓を開けてあげることが重要で、居場所に通って、人とのつながりができ、半年くらいで学校にいけるようになった事例がある。



✓ こども食堂等でのボランティア活動が、やりがいや生きがいになっている人がいる。

「地域の居場所について」 居場所がもつ役割・効果とは

第3の相談の入口機能

- ✓ 孤立化の防止になる。
- ✓ 安心感が高まり、不安が低減する。
- ✓ 相談できる人が増える。
- ✓ 専門機関につながるきっかけになる。
- ✓ 自己肯定感の向上につながる。
- ✓ 生きがい・活力を得ることができる
- ✓ 生活習慣のリズムが生まれる。
- ✓ 社会的なマナーが身に着く。
- ✓ 自己と他者の違いを学ぶ。

地域づくりの拠点機能

- ✓ 人・もの・情報が集まる。
- ✓ 多世代の関わりが生まれる。
- ✓ 見守りとしての機能、地域で支えあう関係づくりができる。
- ✓ 地域で顔見知りが増えて、防犯につながる。
- ✓ いま活動をしていることで、ゆくゆくは自分の老後の居場所にもなる。
- ✓ 新しい自分を発見できて、やりがい・生きがいにつながる。

「地域の居場所について」 居場所が必要な方につないでいくための 仕掛け方や連携のあり方などのアイデア

多様な情報発信方法

- ✓ **SNSの活用**(Facebook、X、YouTube、Instagram、TikTok)
- ✓ **チラシや紙媒体も必要**(金銭管理の課題から携帯が使えない、SNSが見れない方もまだ多い)
- ✓ 世代や分野を問わず、**地域の資源情報を見ることができる一元化されたシステム**が必要
- ✓ **対面での相談をするにはハードルが高い方**には、LINEのこども相談やその他SNS、オープンチャットでの対応も必要
- ✓ **口コミが一番効果がある**ので、楽しかったという人を増やすほうが効果的

つながりの作り方

- ✓ 声かけにつきる。詐欺も多い時代なので、**友人・知人のつながりから声をかけていく**。
- ✓ **世代が違う人との交流**からいろんなつながりが生まれる。
- ✓ 長期休暇の学習支援や、普段こどもだけが利用している場に、親も見学してもらうなど、**親とのつながる接点をつくる**。(親とのつながりは後々に役立つ)
- ✓ 支援者も日常的に居場所を利用する。**居場所の運営側とつなげる側で顔の見える関係を定期的に交流**する。

「地域の居場所について」

居場所が必要な方につないでいくための 仕掛け方や連携のあり方などのアイデア

イベントの実施

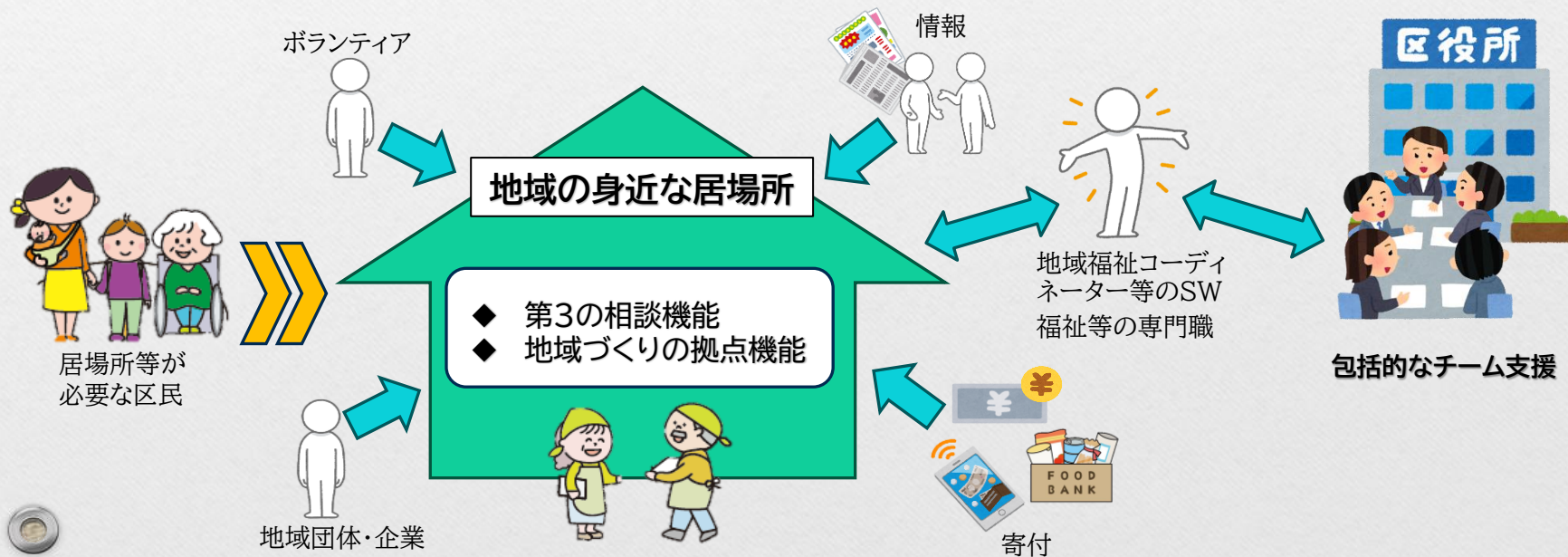
- ✓ **活動団体同士の合同企画**によるイベントの実施
- ✓ **公共施設での出張型の居場所・イベント**の実施
- ✓ **地域単位**でのいろんな団体が集まって**合同イベント**の実施
- ✓ 健康・防災・老いじたくなどの**誰もが必要なテーマ**をもとにしたイベントで、**参加のきっかけをつくる**。

その他

- ✓ **ボランティアの体制強化**(有償性、役割をはっきりさせる。)
- ✓ 居場所運営の助成金等の**資金面の支援**が必要
- ✓ **多様な居場所を選べるぐらい**種類が増えると良い。
- ✓ 場所だけではなく、**仮想空間からのリアル**でも良いのではないか。(入口が仮想空間でもいいという意味)
- ✓ お洒落すぎる居場所だと、敷居を高く感じて、行きづらい人もいるのではないか。
- ✓ **居場所を知る機会が身近にある**と良い。(こどもは学校の端末から検索できると良い)
- ✓ こども食堂など居場所だけの力だけでは難しいので、**区と協力しながら、どう行政につないでいくか、大田区とどう仕掛けるか、もっと話し合う機会をつくる**必要がある。

「地域の居場所について」 まとめ

地域に身近な居場所があることで、そこに**人・モノ・情報等が集まり**、そこが**地域づくりの拠点**となっていく。そして、緩いネットワークの中で、行政の相談窓口機能では、なかなか掴めない方々にとって、**第3の相談の入口**となって、**適切な福祉サービス等につながる**ことで、**誰一人取り残さない支援体制**を築いていく。



「地域の居場所について」 参加者の感想



✓ 活動内容の異なる方々が一堂に会したことで、それぞれが抱える課題の違いや共通点をよりはっきり知ることができました。

✓ 身近な支援者の方が抱える悩みや運営上の課題や工夫について知ることができました。また、居場所運営の方だけではなく繋げる側の方の事例や期待なども知ることができ今後の運営に活かしたいと思います。



✓ テーマを決めた形での意見交換会は初めて参加しましたが、時間が足りないと感じるほど盛り上がり、大変良い時間を過ごすことができました。

✓ 居場所運営側の課題や想いや苦勞を聞くことができ、居場所を作ること、維持していくことの大変さを改めて実感しました。人・場所・金はどうしても必要となり、想いを形にしていく意味でも、どう補っていくかが重要になってくると感じました。

