

豊中市の社会的包摂とは？

CSWとして活躍する勝部 麗子さんの場合

クレーム産業と言われる賃貸住宅の管理会社である弊社には、家賃の滞納から、騒音トラブル、ゴミ出しルール違反やゴミ屋敷問題、孤独死やら引き籠りの発生等々と、こういった重たいトラブルが日々持ち込まれます。

クレームの通報が入ると、加害者と被害者の双方の意見を聞きながら、それまでの解決事例・判例を頼りに、工務店、そして警察とか裁判所、市役所など行政の協力を得ながら、賃貸契約の解除を含めた如何に問題を解決するかという外科的な対処を選択することになります。

それに対して、豊中の社会福祉協議会に所属する社会福祉士というコミュニティーソーシャルワーカー（以下「CSW」という）の手法は「コミュニティーソーシャルワーク」といい、その解決方法は、内科的で弊社とは間逆です。

トラブルの原因であるその人を、その地域に溶け込ましたままで問題を解決するという**社会的包摂（n）**を原則として行うというもの。一人ぼっちを造らないという内科的な発想で、とっても平和的なイメージです。

CSWはそもそも苦情があってから動くのではなく、不満、不都合、ちょっとしたツブヤキを積極的に吸い上げるシステムであり、それが豊中市では日常的に構築され、日々更新されている。

まず最初にあるのが、各小学校校区ごとに設置されて、地元のボランティアで前向きな運営がされている「福祉なんでも相談窓口」がある。

そこには、「苦情を持ち込んだ住民」と「窓口のCSW」が、同じ住民同士という同じ立ち位置でトラブル事例を共有する訳だ。

その解決方式は、3段階である。

第一段階は、その受付窓口と、その担当「C

SW」が話し合い支援を行い解決する。

それで解決できなかった難しい問題は**第二段階**となり、「**地域福祉ネットワーク**」で対処を協議される。行政の担当部署、地域包括支援センターとの話し合いがなされる。

さらに**第三段階**として「**ライフセーフティネット総合調整会議**」がある。ここには、市役所の課長クラスから、保健所等**市役所以外の外部の行政機関**も巻き込んで、密接に連携することで、あらゆるトラブルをすべて対処して解決するをモットーに、行政と地域が連携してトラブルの原因をその地域に溶け込ませて社会的に包摂して、地域の問題解決力をアップする為の触媒になるのがCSWの役割というわけです。

。セーフティネット図参照

その地域の問題解決力をアップする為の知恵を出しながら、行政がそのバックアップ体制を整えて住民を応援するのがCSWの活動です。

つまり問題解決の主体は、あくまで地域の住民なのです。考えてみれば、至極人間的でまっとうな対処を目指している訳です。

豊中市は人口40万人で、14人の（CSW）が活躍しており、昨年は1300件の相談事例があったとのこと。諸制度のはざまに解決には難しい事例に対して放置せず、これまで35の「新しいしくみ」を作ったとのこと。

たとえば、ゴミ屋敷の解決事例では、「CSW」が2年間も通ってやっと面談が出来て家庭訪問から始まって、内在するトラブルの本当の原因（離婚、精神障害、引き籠り）などを本人の心に寄り添いながら解決方法をさぐり、最後は本人と回りの地域住民が共に協力してゴミ処理に当たり解決。その後加害者は、地域に受け入れられたとのこと。 [以上 文責 西岡儀和 2014-12/04](#)