

## コーディネーターが行う個人支援における直接支援と間接支援の意義 —資源の支援ネットワーク化とネットワークタイプ—

福祉社会開発研究センター 研究協力者

文京区社会福祉協議会

榎本 涼子

福祉社会開発研究センター 研究協力者

文京区社会福祉協議会

浦田 愛

福祉社会開発研究センター 客員研究員

小林 良二

キーワード：個人支援・地域支援、直接支援・間接支援、  
地域資源・公的資源、支援ネットワーク

### 1. はじめに

地域共生社会への取組みが重視されるなかで、地域で孤立する人々に対する個別支援を通して地域につながる支援の重要性が指摘され、さまざまな実践が行われている。

文京区社会福祉協議会（以下、「文京区社協」とする）の地域福祉コーディネーター（以下、「コーディネーター」とする）は、住民等からの相談を受け、地域の中へ入り、地域の人々や関係機関と協力して地域の生活課題を明らかにして解決に向けた支援をすること、また、住民主体の地域活動に対する立上げや運営支援を行う中で、住民がより自主的に活動を発展できるような支援を行うことを目的としている。そして、制度の狭間にある課題や複雑な課題に対して、様々なネットワークを生かして個人への支援を行うこと、また、地域の中で住民が行う活動の仕組みづくりを支援することなどを主な役割として、平成24年度より活動している。

この論文では、文京区社協のコーディネーターが毎日記入している活動記録を用いて、個人支援（個人・家族を含む）と地域支援の関係、特に、個人支援における直接支援と間接支援の関係を明らかにするとともに、コーディネーターが個人支援に関わるうえで重要な役割をもつ間接支援の役割や意義について考察することを目的とする。

### 2. 使用する概念と分析の枠組み

ここでは、文京区社協のコーディネーターが毎日作成している活動記録について、後に行う分析の枠組みを説明する。

#### （1）コーディネーターの活動分類

文京区社協のコーディネーターは、毎日の活動記録を、大きく個人支援と地域支援、その他の支援に分類しているが、個人支援については、さらに直接支援と間接支援に分けて記入している。また、直接支援も間接支援も、その下位項目として、関係形成、個別対応、

連絡調整に分類している。

この分類の考え方によると、コーディネーターはまず家族を含む当事者や、支援を行う関係者及び他の機関・団体に訪問を含む連絡をするなどして関係形成を行う。関係を築くことができれば個別対応することとなり、対応が安定してきた後は、簡単なやり取りのみでの連絡調整に移行（展開）していくことが想定されている。

直接支援と間接支援のどちらが先行するかは、寄せられた相談によって異なる。緊急事態であれば、当事者への直接の訪問による関係形成や個別対応が優先されるであろうし、さまざまな情報収集による間接支援を行ってから、当事者を訪問することになるであろう。

この論文では、個人支援における直接支援だけではなく、間接支援の意義を中心に考察することにする。これまで、個人支援（個別支援）に関する論文は数多く発表されてきたが、ここでいう間接支援についてはあまり触れられてこなかった。また、単に直接支援を行うためだけに必要な間接支援というだけではなく、間接支援には独自の意味や意義があるということを明らかにしたい。

一般に、コーディネーターが個人支援を行う際の役割をみると、直接支援では、当事者との関係形成後に課題を整理、意思決定支援を行い、課題解決のために適切なサービスや制度・資源につなぐことを目指して支援している。これに対して間接支援では、課題解決のために、地域住民や地域活動団体、関係機関等と相談や連携などを行っている。すなわち、個人支援を実施する際には、直接支援だけでなく、間接支援として様々な資源とのネットワーク形成がとても重要で、この支援ネットワークを作っておくことで対応の幅が変わり、さらには、地域支援への展開にもつながってくる。

## （２）活動のプロセス

次に、コーディネーターが行う標準的な個人支援の動きを図1のフローチャートに示し、全体を3つの段階に分類した。

第一段階は、コーディネーターに相談が入った際に最初に行う基本的な動きである。当事者へ訪問するなどのアプローチをし、ごみ屋敷の場合には一緒に片付けを行うなどの直接支援をしながら、関係形成やアセスメントを行って課題の整理を行なうとともに、支援のためのネットワークを地域資源や公的資源との間で形成していく段階である。

第二段階は、形成した支援ネットワークを用いて相談や連携をし、当事者の課題解決のために制度やサービス・資源につなぐことを目指す段階である。

第三段階は、制度やサービス・資源につながった後も、支援ネットワークと連携・調整を行うなど継続して支援を行っている段階である。

以上の3つの段階を通してみると、第一段階は、どちらかという直接支援が、第二段階では、形成した支援ネットワークと相談や連携を行う間接支援と、本人との関係を継続するための直接支援が、第三段階では、つながった後の地域資源や支援ネットワークとの調整を行う間接支援が、コーディネーターの動きの中心となることが想定されている。

もう少し詳しく説明すると、次のようになる。

第一段階では、まず直接支援として当事者と関係形成をし、課題の整理を目指す。支援拒否、ゴミ屋敷の問題、近隣トラブルがあるなど、すぐに課題を解決できない場合がある。しかし、それに対応を中断するのではなく、支援のためのネットワークを形成する間接支援を行なう。つまり、コーディネーターは当事者の意思やニーズと地域の思いや心配事、制度やサービス・資源につながらないといった狭間（ギャップ）に入ってつないでいくことになる（図2）。

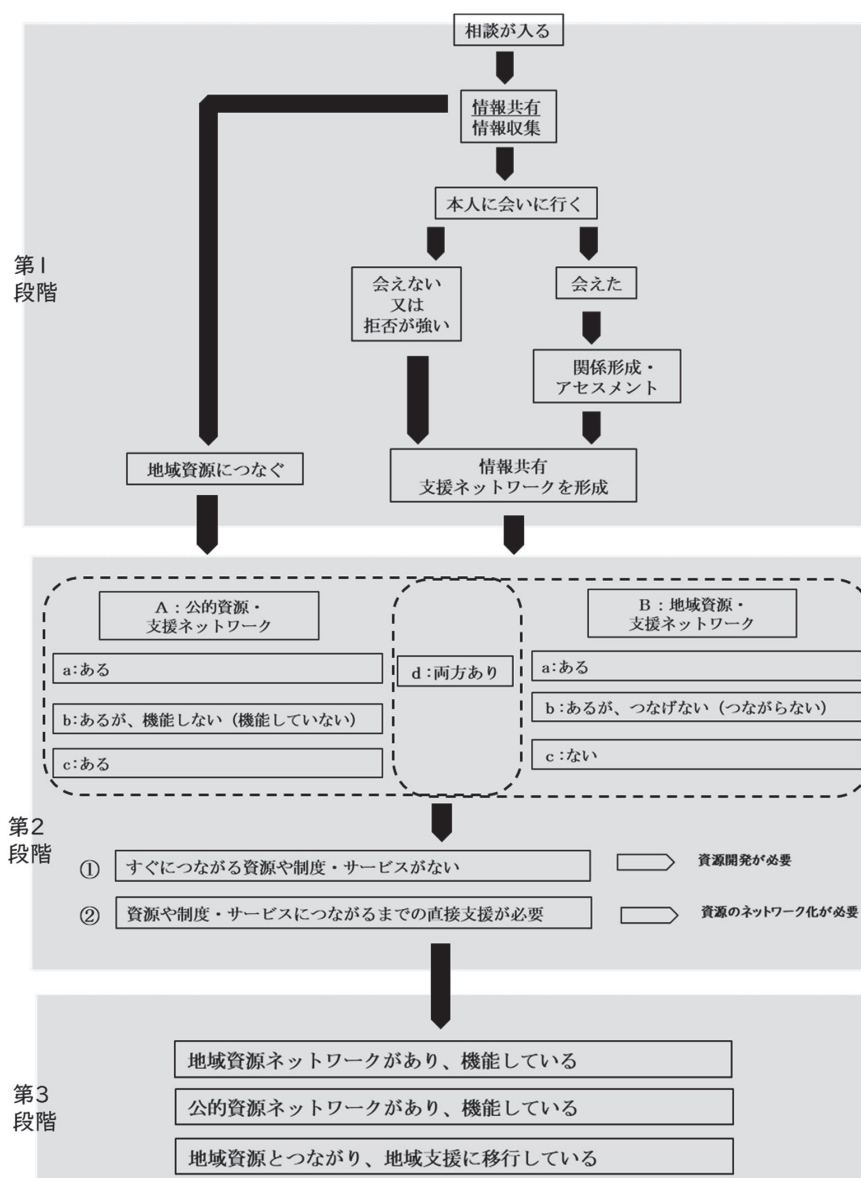


図1 コーディネーターによる支援のフローチャート

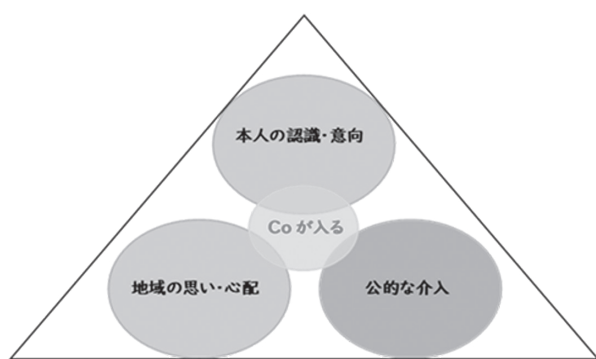


図2 コーディネーターの立ち位置イメージ

第二段階では、課題の解決を目指した制度やサービス・資源につなぐため、直接支援としては、生活支援を行うなどして関係を維持する等の支援を継続しつつ、間接支援では、さまざまな資源と支援ネットワークによる相談や連携を行っている。また支援拒否などで直接介入が難しい場合でも、当事者と関係を途切れさせないように継続した支援を行っている。ここでの間接支援における支援ネットワークを形成する目的は、ネットワークからの情報を通じて、状況の変化を早期に発

見することと、介入のきっかけを見逃さないこと、スムーズに介入できるよう準備しておくことである。

第三段階は、制度やサービス・資源につながった後の関わりとなるため、地域資源との調整を行う間接支援がメインとなる。しかし、地域の居場所などからの相談や、当事者が居場所につながっている場合などは、直接支援と間接支援の両方を行うことになる。また、地域の資源が動いているため、個人への支援から地域への支援へと展開していくこともある。

## 第2節 活動記録の統計分析

前節で述べた枠組みを踏まえて、ここでは、直接支援と間接支援の関係性などを全体的に把握するために、文京区社協のコーディネーターの平成28年4月1日～平成31年3月31日までの活動記録を用い、直接支援と間接支援の割合を中心に、どんな要因や生活課題を抱えるケースに対して、コーディネーターがどの資源と連携して対応しているかについての統計分析を行う。

本稿で分析に使用するデータは、この期間のコーディネーターの対応回数が10回以上の69ケースである。10回以上の対応ケースを取り上げたのは、これまでのコーディネーターの経験から見て、対応回数が10回以下の場合、一般的な情報提供や情報共有が多いのに対して、10回以上の場合、何らかの個別的な対応が行われる可能性があると考えられるからである。

図3で、直接支援と間接支援での対応回数の割合をみると、ほとんどのケースで間接支援の方が直接支援の約2倍以上となっていることが分かった。対応回数の多い個人支援においては、間接支援が動きの中心となっているといえる。

図4は、69ケースについての個人要因の数である<sup>1</sup>。こ

れをみると、個人要因では高齢者が47ケースと最も多く、次に独居、精神障害、認知症と続いている。また、高齢者であり独居であるケース、精神障害や認知症を抱えるなど複数の要因が重なるケースも多かった。

次に、図5は、69ケースについての生活課題の数である<sup>2</sup>。抱える生活課題では、支援拒否が26ケースと最も多く、続いてゴミ屋敷、経済困難、不安となっている。個人要因と同様に、ゴミ屋敷状態で近隣トラブルを抱えて、支援拒否のケースや、経済困難で不安を抱えるなど生活課題が重なるケースも多かった。

図6は、コーディネーターが連携した資源と数である。コーディネーターが支援ネットワークを形成するために関わった資源の連携先を種別ごとに地域・公的・公益・民間に分類した。まず地域資源では、住民が48回と最も多く、次に民生委員・児童委員、ボランティア団体となっている。公的資源では、高齢者あんしん相談センター（地域包括支援センター、以下「包括」とする）が43回と圧倒的に多くなっている。次いで、行政機関である高齢者相談係、困窮者自立相談支援担当窓口がある生活福祉課となっている。公益資源では、権利擁護センターが13回と最も多く、次に病院、郵便局となっている。民間資源では、サービス事業所が最も多くなっている。個人要因や生活課題によって、連携する資源は様々であるが、個人支援を行う際にコーディネーターは、資源と連携し、その資源と支援ネットワークを形成しているケースが多く見られた。

以上を見ると、ここでとりあげた69ケースは、いずれも個人要因や生活課題の重複しているケースが多く、重複した数が多いほど対応回数が増加している困難ケースであることが分かった。

また、困難ケースほど間接支援の割合が大きく、数多くの資源が関わるという結果になっている。さらに、当事者との関わり（直接支援）がメインで対応回数が増え

<sup>1</sup> ここでの「個人要因」は、1人について複数の要因が記載されている。なお、合計要因は142で一人当たりの平均要因数は、2.1となっている。

<sup>2</sup> 注1と同様に複数記入。合計126の課題があり、平均1.8の課題がある。

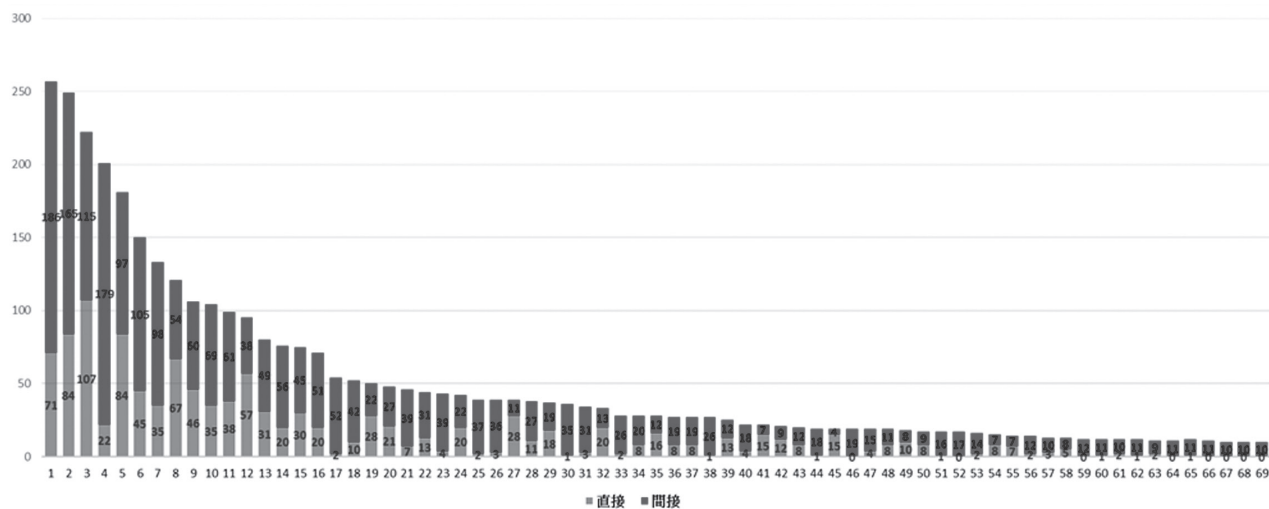


図3 69ケースの直接支援と間接支援の対応回数

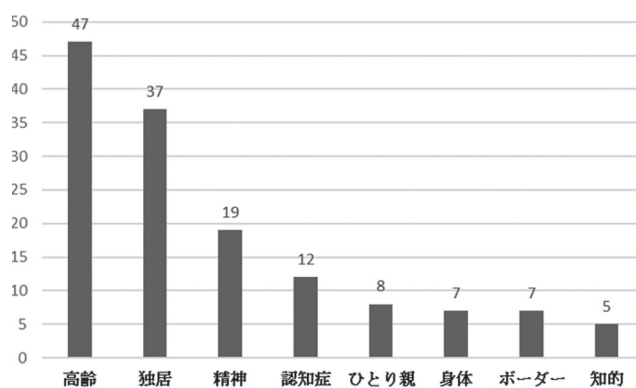


図4 69ケースの個人要因

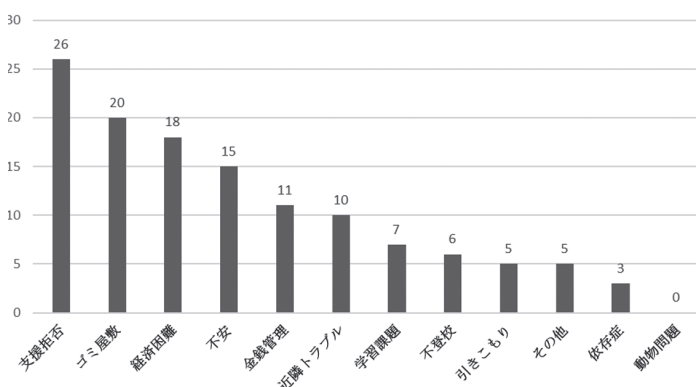


図5 69ケースの生活課題

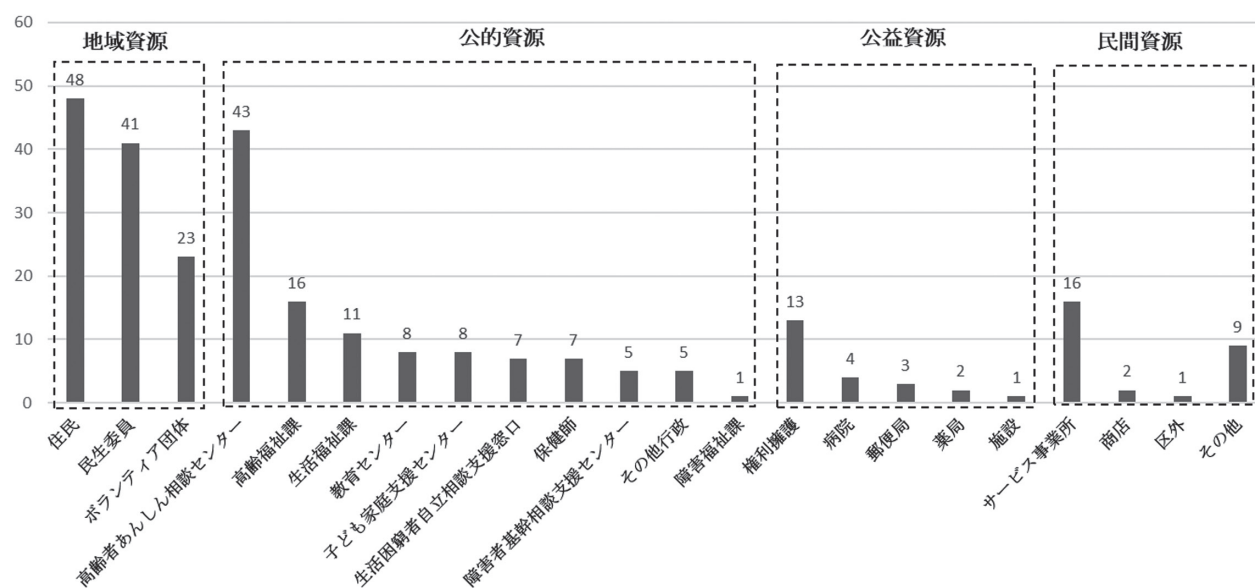


図6 69ケースのコーディネーターが連携した資源

る場合と、関係資源（間接支援）との支援ネットワーク形成、形成した支援ネットワークとの連携や調整がメインで対応回数が増える場合があることが分かった。

### 第3節 頻回事例の分析

以上を踏まえて、対応回数が50回以上あった頻回ケースの事例から、直接支援と間接支援の割合が特徴的な4つのタイプの8ケースを選んで検討する。

第一のタイプは、直接支援と間接支援の割合がほぼ1対2で、対応回数の多い3つのケース、第二のタイプは、直接支援と間接支援がほぼ同数で、対応回数の多い3つのケース、第三は、直接支援が圧倒的に多い1ケース、第四は、間接支援が圧倒的に多かった1ケースである。これらのケースの検討によって、コーディネーターの活動の特徴を検討することにする。

とりあげる8つのケースの概要は、表1のとおりである。

#### 1. 直接支援と間接支援の割合がほぼ1対2の平均的なタイプ

事例①は、本人からの相談で、夫を亡くし独居になってしまい、また家賃滞納があり、経済的に困窮している。家賃をめぐって大家とトラブルになっているが、家がゴミ屋敷状態で室内の整理をしないと引っ越せないのて手伝ってほしいとのことであった。合計の支援回数が増えた要因としては、第一段階で本人との関係形成やアセスメントを行う中で、当事者の自殺企図など精神面の不安定さや依存的な部分が明らかになり、課題の整理に時間がかかったことがあげられる。また、本人が高齢であることに加え、保証人になってくれる身内がない状況での転宅支援であり、第二段階でも多くの対応を要した。本人には精神面の課題があり、希望するニーズが公的資源や制度で対応できるものではなかったため、つなぐことができなかった。このため、本人と直接関われるのはコーディネーターが中心であり、抱え込んでしまう恐れがあったため、包括や行政関係者、保健師など公的資源と支援ネットワークを形成し、情報共有や方針検討など、連携をして支援を行っ



たケースである。このような事情のため、本人への直接支援が71回、間接支援が186回という頻回対応事例になった。

事例②は、最初に地域住民より高齢の独居で心配な人がいるとの相談があり、本人宅へ包括職員と一緒に訪問した。その時は状況確認のうえ見守り対応としていたが、数か月後に地域の郵便局から、通帳や印鑑をなくしてお金をおろせずに困っている人がおり、食事ができていないと言っているので対応してほしいとの連絡が入った。本人が認知面でも身体面でも機能低下がみられたため、金銭管理や生活支援が必要となり、コーディネーターは、後見人や介護保険導入などのサービスが入るまでの支援を行った。また、状況変化に早く気づけるように地域資源と見守りネットワークを形成すると同時に、公的資源ともネットワークを形成し、生活支援とサービス導入のための調整を行うなどの役割を分担して行った。そのため、第二段階での対応回数が多くなった。コーディネーターは直接支援を45回行っていたが、地域の見守りネットワークでの気づきや心配を受けとめ、それを公的ネットワークに伝えるなどつなぎの役割も担い、間接支援が105回と多くなったケースである。

事例③は、民生委員からの相談で、本人から金銭管理をお願いされて困っていること、またゴミ屋敷で近隣ともトラブルになっているとのことだった。当初は支援拒否が強く、第一段階での関係形成に長く時間がかかった。また第二段階でも、公的資源の導入に拒否的であったため、対応回数を多く要した。まずは関係が築けていた民生委員を中心に見守りネットワークなど地域資源で支援を行った。公的ネットワークとは情報を共有し、本人の状況変化をきっかけに公的資源に繋げたケースである。コーディネーターが、地域資源へのつなぎやフォローを行うと同時に、公的ネットワーク形成を行ったため、直接支援が35回、間接支援が98回となった。

以上の3事例は、直接支援と間接支援がほぼ1対2とな

る典型的なケースである。第一段階での直接支援にも対応回数を要しているが、様々なネットワークを形成し、ネットワークで連携し、支える第二段階での間接支援の対応回数が多かった。コーディネーターは、直接支援で本人との関係形成やアセスメント、生活支援などを行いながら、支援のためのネットワークを形成し、形成したネットワークとの連携やネットワーク間でのつなぎ役等を行っていた。

## 2. 直接支援と間接支援がほぼ同数の特異なタイプ

次に事例④は、地域活動団体からの相談で、ひとり親家庭で不登校の子どもを抱えており心配とのことであった。本人も親も学校に行くことに対する気持ちが薄く、そのため公的資源との関係が希薄になっていた。また親が仕事で忙しいことから親子関係もうまくいっていない状態となっており、本人や親との関係形成やアセスメントを行う第一段階に時間がかかった。また、地域資源に繋げた後も、本人と地域資源と両方でのフォローが必要であったため、第二段階でも対応回数が増え、直接支援が107回、間接支援が115回となった。公的資源を拒否しているため公的ネットワークの形成が難しく、地域資源のみで支えている状態で、コーディネーターが抱え込んでしまっているケースである。

事例⑤は、民生委員からの相談で、独居で身近に頼れる人いないので見守りをしてほしいとのことであった。まずは、文京区社協が行うボランティアサービスの見守り訪問事業につなぐための支援を行うことにしたが、初期の認知症状が疑われる本人との関係形成や、見守り訪問事業の導入と定着に時間がかかり、第一段階での対応回数が増えた。本人の立ち寄り先であった薬局とも協力して、見守りネットワークを形成して支援を行った。また、当初は公的資源に拒否的であったため、公的資源につながるまで地域資源で支えた。コーディネーターは、見守りネットワークと一緒に介入のきっかけを逃さないように支援するとともに、公的ネットワークも形

表1 8ケースの事例概要

事例番号	直接	間接	合計	割合	年齢	個人要因	生活課題	支援NW数	支援NW形成	期間
①	71	186	257	1対2	80代	4	6	8	○（公的のみ）	2017年4月～2019年3月（24か月）
②	45	105	150	1対2	70代	3	3	7	◎	2018年7月～2019年3月（9か月）
③	35	98	133	1対2	80代	2	4	8	◎	2016年4月～2019年3月（36か月）
④	107	115	222	直＝間	10代	2	5	3	○（地域のみ）	2016年4月～2019年3月（36か月）
⑤	84	97	181	直＝間	80代	3	2	6	◎	2016年4月～2019年3月（36か月）
⑥	31	49	80	直＝間	80代	3	3	4	○（地域のみ）	2016年11月～2019年3月（29か月）
⑦	22	179	201	直＜間	80代	2	3	6	◎	2016年4月～2019年3月（36か月）
⑧	57	38	95	直＞間	60代	2	2	3	○（公的のみ）	2016年4月～2019年3月（36か月）

成し、介入のための調整を行うなど、両方のネットワークにおいて中心的な役割をしたケースであったため、直接支援が84回、間接支援が97回となった。

事例⑥は、民生委員からの相談で、近隣トラブルを抱えており、高齢独居の世帯であることから、本人へ支援が必要とのことだった。本人が、元々利用していた見守り訪問事業のボランティアのみとしか関わりが作れず、他の支援は拒否した状況であったため、第一段階の本人との関係形成に時間がかかり、ボランティアと一緒に訪問するなどの対応を行った。また身体機能面でも生活を維持するためには介護保険導入が必要であったが、公的資源に強い拒否感があり、導入するために公的ネットワークとの調整が多く必要であった。コーディネーターは、本人との関係形成のための直接支援に31回、地域資源の調整やフォロー、公的ネットワークとのつなぎ役などの間接支援を49回行ったケースである。

以上の3つ事例は、直接支援と間接支援の数がほぼ同数のケースである。本人が、支援に拒否的であったため、関係形成やアセスメントなどの直接支援に対応回数を要した。また、公的資源の受け入れを拒否していることから、支援ネットワーク形成や介入に時間がかかっていたため、第一段階で対応回数を多く要していた。コーディネーターは、直接支援での関わりと間接支援でのネットワーク形成の両方を中心となっていた。

### 3. 間接支援の回数が圧倒的に多い特異的なタイプ

次の事例⑦は、近隣住民からの情報で、木が伸びて迷惑となっていることと、家屋が老朽化しているうえに高齢独居の世帯のため心配とのことであった。しかし、本人の拒否が非常に強く、なかなか会うことができず、関係形成を行うことが難しかった。しかし、家屋の老朽化が深刻であり、見守り継続をするだけでなく環境調整も必要であったため、福祉以外の関係機関とも連携を行った。コーディネーターは、多様な公的ネットワークを形成して連携を行い、近隣住民からの不安の声や心配を受けとめつつ、見守りネットワークも形成して、介入のきっかけを見逃さないように連携を行っていた。強い支援拒否が続き直接の介入が難しかったため、直接支援22回に対し、間接支援は179回と圧倒的に多く、間接支援中心に支援をしたケースである。

### 4. 直接支援の回数が圧倒的に多い特異的なタイプ

最後に事例⑧は、障害系の支援機関より、精神疾患を抱える本人と同居する親が認知症となったため、親なき後の生活についての相談であった。本人の意思決定支援は支援機関が、認知症の親は包括が支援の中心を担っており、公的ネットワークで役割分担を行い対応していた。そこでコーディネーターは、地域福祉権利擁護事業等のサービス調整などを行い、本人や世



帯を支えるための体制づくりを行った。しかし、本人のニーズや課題に対して、入院中のペットの世話など地域資源や公的サービスで対応することが難しく、資源もないことから、コーディネーターが対応をせざるをえない問題がでてきた。そのため、直接支援が57回、間接支援が38回と直接支援が中心となった。

## 第4節 考察

最初に述べたように、コーディネーターは、地域での生活課題解決の支援のために、個人を対象とする支援と地域活動を対象とする支援活動を行っている。コーディネーターが個人支援として介入するケースには、支援拒否やゴミ屋敷、近隣トラブルなどすぐには解決ができない課題があり、制度による解決に乗らないケースも多く、公的機関では対応が難しい場合がある。このような場合でも、コーディネーターは、当事者との関係を途切れさせないで支援を継続するために様々な資源との支援ネットワークの形成を行っている。課題解決までのプロセスにおいて、形成した支援ネットワークとの連携が必要となるので、対応回数が増えているといえる。

こうした状況を明らかにするために、この論文では個人支援を直接支援と間接支援の関係として考察し、コーディネーターが個人支援に関わる際の役割や意義について考察した。その結果、対応回数の多いケースほど、間接支援の回数が直接支援よりも多いこととともに、直接支援と間接支援の割合によって4つのタイプに分類し、そこから、間接支援における資源の支援ネットワーク形成が重要であり、支援ネットワークの機能を明らかにした。

このように、対応回数が多いケースほど、支援ネットワークの形成は重要な意味を持っている。コーディネーターは地域の情報を把握しており、地域資源との関わりが深いため、地域につながることができるという

強みがある。そのため、直接支援においても間接支援においても、この強みを活かして地域資源を支援ネットワーク化することができることで、公的資源とも連携し、支援することができるといえる。

事例検討をふまえると、支援ネットワークには、主に①当事者の状況変化を早期に発見するために、地域資源や公的資源と形成する「みまもりネットワーク」、②介入できるきっかけを見逃さずに対応するため、公的機関とサービス調整などの準備を行う「公的ネットワーク」、③公的資源につながらない場合でも、地域で孤立しないようにつながりを持ち続けるための「地域資源ネットワーク」、そして、④コーディネーターがひとりでは抱え込んでしまわないための「コーディネーターのためのネットワーク」があるといえる。

以上のことから、個人支援における直接支援は主に当事者の当面の課題を解決することを目指しているのに対して、間接支援で行う資源のネットワーク化は、「課題解決のための枠組みづくり」の意味を持つといえる。具体的に言うと、コーディネーターは、日頃から地域資源や公的資源の情報を把握し、それらの間でネットワークを作っておくことで、地域における包括的な支援を円滑に行うことができ、個人支援における当事者と資源、資源と資源のつなぎ役としての役割も担うことができる。また、個人支援を通じて個人の課題を地域の課題として共有することで、地域資源へのエンパワメントを行うことや、新たな資源開発を行うことができる。これは、コーディネーターが個人支援と地域支援の両方を行っているからこそ、可能となっているといえる。

## 終わりに

コーディネーターが個人支援に関わる役割や意義は、日頃から地域資源を把握し、資源同士をつなぎ、ネットワーク化ができることである。資源の支援ネットワー

ク形成は、直接支援を行うための支援ネットワークと、その支援ネットワークを動かすために行う、間接支援での資源ネットワーク化といえる。

今後は、個人支援の直接支援と間接支援との関係を段階に分けて、対応回数が増えるケースにおいて、どのポイントで回数が増えるのか、なぜ対応が増えるのかを分析することで、コーディネーターの専門性を考察していきたい。

#### 引用・参考文献

- 岩間伸之・原田正樹（2021）『地域福祉援助をつかむ』有斐閣
- 近藤秋穂・浦田愛・小林良二（2019）「地域福祉コーディネーターの活動における支援タイプと関係資源－文京区社会福祉協議会のコーディネーター記録分析－」東洋大学福祉社会開発研究センター『福祉社会開発研究』第11号
- 松端克文（2018）『地域の見方を変えると福祉実践が変わる－コミュニティ変革の処方箋』ミネルヴァ書房