

平成28年度

# 多機関の協働による 包括的相談支援体制に関する

## 実践事例集

「我が事・丸ごと」の地域づくりにむけて

平成29年3月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会



## はじめに

少子高齢化の進展、地域社会や家族の変化等を背景に、地域における課題が多様化、複雑化するなか、厚生労働省が平成 27 年 9 月に公表した「新たな時代に対応した福祉の提供ビジョン」により、全世代・全対応型の地域包括支援体制の構築が打ち出された。平成 28 年度からは、このビジョンを踏まえたモデル的な事業として、「多機関の協働による包括的支援体制構築事業」（以下、「体制構築事業」という。）が開始され、各地で相談支援の包括化に向けた実践が始まっている。

さらに、平成 28 年 6 月に閣議決定された「ニッポン一億総活躍プラン」において「地域共生社会の実現」が提唱され、平成 28 年 7 月には厚生労働省に「我が事・丸ごと」地域共生社会実現本部が設置されるなど、国全体として福祉の提供体制を見直す動きが活発化している。

一方、既に福祉の現場では、サービスの利用者本人だけではなく世帯全体で複合的な課題が生じていたり、複雑化して解決の糸口すらつかみ難い事例に日々直面しており、制度の縦割りを越えてニーズを包括的に受け止め、支援するための地域の体制づくりが急がれる。

本報告書は、平成 28 年度に体制構築事業を実施した自治体に対するアンケート調査及びヒアリング調査を行い、取り組みの背景やきっかけ、事業の実施概要、相談支援包括化推進員の機能や具体的な活動内容、相談支援包括化推進会議の進め方等を中心に実践をとりまとめたものである。

取り組みの初年度でもあり、目指す方向性を関係者全体で一つひとつ確認しつつ、また具体的な方策を模索しながら事業にあたった地域が多かったと推測されるが、そうした検討のプロセスのなかにも今後新たに取り組もうとする地域にとってさまざまな面で参考となる点が含まれていると思われる。

多機関の協働により、一人ひとりのニーズを起点としたより良い支援が行われ、さらにその積み重ねが支え合いのある地域づくりにつながるよう、本報告書が今後の取り組みの一助となれば幸いである。

平成 29 年 3 月  
社会福祉法人 全国社会福祉協議会



# 目 次

1. 事例から見る取り組みのポイント .....	5
2. ヒアリング事例 .....	17
2.1 山形市（山形県） .....	19
2.2 東海村（茨城県） .....	25
2.3 江戸川区（東京都） .....	31
2.4 世田谷区（東京都） .....	37
2.5 美浜町（福井県） .....	43
2.6 茅野市（長野県） .....	49
2.7 伊賀市（三重県） .....	55
2.8 豊中市（大阪府） .....	61
2.9 有田川町（和歌山県） .....	67
3. アンケート調査結果 .....	73
3.1 釧路市（北海道） .....	75
3.2 矢巾町（岩手県） .....	79
3.3 湯沢市（秋田県） .....	81
3.4 大潟村（秋田県） .....	84
3.5 栃木市（栃木県） .....	87
3.6 市貝町（栃木県） .....	95
3.7 鴨川市（千葉県） .....	98
3.8 妙高市（新潟県） .....	99
3.9 氷見市（富山県） .....	100
3.10 名張市（三重県） .....	110
3.11 琴浦町（鳥取県） .....	111
3.12 大牟田市（福岡県） .....	112
3.13 佐賀市（佐賀県） .....	114
3.14 鹿児島県（鹿児島県） .....	115
3.15 盛岡市（岩手県） .....	116
3.16 呉市（広島県） .....	127
3.17 長崎市（長崎県） .....	128





# 事例から見る取り組みのポイント

---

## 1. 事例から見る取り組みのポイント

本調査研究等事業では、地域における包括的相談支援体制の構築に取り組んだ背景や経緯、具体的な実施内容やその成果、課題等を把握することを目的に、平成 28 年度に事業を実施した 26 自治体に事業実施状況に関するアンケート調査を依頼し回答を得るとともに、そのうち、9 自治体にヒアリング調査を実施した。（別紙「ヒアリング調査結果概要」参照）

以下では、今後、包括的相談支援の体制づくりに着手する自治体や社会福祉協議会、福祉関係者の参考とするため、ヒアリング実施対象の自治体を中心に、事例の特徴や取り組みのポイントを整理する。

### （1）包括化を志向した背景やきっかけ、事業実施に至った経緯

- 取り組みのきっかけとして複数の自治体で共通して挙げられていたのは、窓口に来た相談者だけではなく世帯全体に複数の課題が生じていて、包括的な支援が必要な事例に直面していたことである。
- 具体的な事例を通して一つの窓口だけでは対応できないことを実感し、対象や制度による縦割りでない相談を受ける仕組みの必要性への認識が高まっていることがうかがえる。
- また、そうした必要性の高まりを受けて、体制構築事業の受託を決定する以前から既に包括的な体制づくりを進めていた自治体も多い。
- たとえば伊賀市では、平成 26 年度に、分野を問わない福祉総合相談体制の構築をめざして市役所健康福祉部に相談調整課を新設しているほか、世田谷区では平成 26 年からモデル事業を開始し、27 の日常生活圏域単位で行政のまちづくりセンター、地域包括支援センター、社協が 1 か所の拠点に集まって総合的な相談支援や社会資源開発を行う仕組みを整えている。豊中市においても、生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援機関を中心に包括的な相談支援体制を推進してきた。
- また、既存の仕組みの強化や再構築を行う自治体もあった。たとえば茅野市では既に平成 12 年の段階で地域福祉計画（福祉 21 ビーナプラン）によって、中学校区域に総合相談窓口（保健福祉サービスセンター）を設けていたが、創設から時間が経つ中で大きくなってきた生活困窮の課題への対応力強化をねらいとして今回の体制構築事業に取り組んでいる。
- 今後、新たに体制構築事業に取り組む自治体においても、既になんらかの形で相談窓口のワンストップ化や相談機関間の連携に取り組まれている場合も考えられる。まずは地域の相談支援機関の機能や連携の状況等を把握し、課題を整理して検討をすすめていくことが必要だろう。



## (2) 実施主体・委託状況

- 平成 28 年度に構築事業を実施した自治体を見ると、行政が直接事業を実施した自治体が 19 か所、民間に委託した自治体が 7 か所、直営と委託の組み合わせで実施した自治体が 1 か所であった。また、委託先の内訳は社会福祉協議会が最も多く 12 か所で、その他、社会福祉法人、NPO 法人、医療法人、一般社団法人等が委託先となっている。(※日本総合研究所「全世代・全対象型地域包括支援体制の構築に向けた評価指標に関する調査研究(平成 28 年度社会福祉推進事業)」アンケート調査結果より)
- 直営で実施するのか委託するのか、また委託先をどのように選定するのかは、体制構築事業を実施するうえで大きなポイントになる。
- 相談支援体制の包括化をすすめる際には、従来の行政サービスのあり方の見直しを伴うこともあるため、行政内の企画調整部門等が担当することで庁内の対応や連携がとりやすいというメリットが考えられる。しかし一方で行政の内部から連携体制をつくっていくよりも外部から働きかけた方がむしろやりやすいという声もあった。
- 委託先に関しては、地域包括支援センターを受託していたり、生活困窮者自立支援制度の自立相談支援事業を受託しているなど、基盤となる相談支援体制や経験・実績を持っている法人が選定されている例が多い。
- また、体制構築事業では、個別の相談支援の力量だけではなく、地域内の相談支援機関のネットワーク化が重要になるため、行政及び相談支援機関、福祉関係者、さらに住民組織等、幅広い関係者のコーディネート機能を適切に発揮できる機関を中核とすることがポイントになるだろう。
- 社協を受託している自治体では、社協がこれまで実施してきた各種相談事業(福祉総合相談、日常生活自立支援事業、権利擁護・成年後見に関する相談、生活福祉資金貸付事業)の取り組みや地域福祉活動を推進するなかで包括的な相談支援の必要性を感じ、社協から行政に働きかけて体制構築事業の実施に至った例も見られた。
- たとえば美浜町社協では、従来、集落単位に福祉委員会を組織化しており、福祉委員会を中心とした見守り活動やサロン活動等を通してニーズを把握する仕組みをつくってきた。しかし、住民から社協に寄せられる多様なニーズに対して、対応する制度やサービスが無いという問題に何度もぶつかってきたことから、専門職や制度の側の包括化やニーズに応じた資源開発の仕組みが必要との認識を強め、行政と協議し、体制構築事業の受託に至ったという経緯がある。

## (3) 相談支援包括化推進員

- 体制構築事業において配置することとなっている相談支援包括化推進員(以下、「推進員」)は、複合的な課題を抱える相談者等を支援する役割として、実施要綱上、①相談者等が抱える課題の把握、②プランの作成、③相談支援機関等との連絡調整、④相談支援機関等による支援の実施状況の把握及び支援内容等に関する指導・助言、を行うこととされている。
- 推進員の配置人数は、全体としては、1～3人程度という自治体が多い。地域の中の

出先（拠点）に配置する場合には、世田谷区や茅野市のように拠点の数にあわせて配置している例が見られた。

- 配置場所については、自立相談支援機関や地域包括支援センターのように既存の相談支援機関に置く場合のほか、山形市の「福祉まるごと相談窓口」のように既存の相談窓口をワンストップ化してそこに推進員を配置する例があった。江戸川区の「なごみの家」は住民の身近な圏域に置かれた拠点であり、そこに推進員を配置し、どんな相談でも対応する体制を整えた例である。
- また、直接住民から相談を受ける立場ではなく、伊賀市の福祉相談調整課のように相談機関間の調整役として推進員を配置した例も見られた。
- 実際の推進員の活動内容は、配置のあり方に応じて多様であることがヒアリングを通じて明らかになった。大きく分けると主に直接的な個別の相談支援への対応を中心に行っている場合と、関係機関や住民組織等とのネットワークづくり、社会資源開発を中心に動いている場合がある。
- 推進員の役割については、それぞれの自治体の現状や地域の生活課題を踏まえて検討していく必要があり、多様な形が否定されるものではないが、各自治体の中で既に配置されている他のコーディネーター等との関係を整理することは前提として必要になるだろう。実際にヒアリングした自治体の中からも、生活支援コーディネーターや既に社協等に配置しているコミュニティソーシャルワーカーとの棲み分けをどのようにすべきかという問題意識が挙げられていた。
- この点について、たとえば東海村では、主として個別支援を中心に担当するワーカー（相談支援包括化推進員）と、主として地域支援を中心に担当するワーカー（生活支援体制整備事業の生活支援コーディネーター兼務）がペアになり、個別支援から地域づくりや住民が主体となった社会資源開発まで一体的に推進する体制が目指されていた。

#### （４）相談支援包括化推進会議

- 体制構築事業では、実施主体及び推進員が、複合的な課題を抱える相談者等に対して、必要な相談支援が円滑に提供されるよう、定期的に相談支援包括化推進会議（以下、「推進会議」）を開催することとなっている。
- 推進会議では、各相談支援機関の業務内容の相互理解促進や具体的な連携方法、福祉ニーズの把握、地域に不足している社会資源の創出等について意見交換を行うとされており、推進員の活動の基盤となる重要な組織である。
- 支援調整会議（生活困窮者自立支援制度）や地域ケア会議（介護保険法）、自立支援協議会（障害者総合支援法）など既存の会議体を活用して行うことも差し支えないとされており、参加する側の重複感や負担感に配慮しつつ効果的な会議になるよう地域の状況に応じて工夫することが必要である。
- ヒアリングを行った自治体の中にも、地域ケア会議を活用している例、生活支援体制整備事業の協議体を活用している例、要保護児童対策地域協議会の枠組みを活用して

いる例等が見られた。

- たとえば世田谷区では、地域包括支援センターが開催する「地域ケア会議」を推進会議と位置付けており、これまで高齢者のケースのみ取り上げてきた会議を障害者や子育て家庭を含む複合化したケースも取り上げるように拡充し、構成メンバーも拡大している。
- また、伊賀市や有田川町のように、代表者を中心とした全体会議の下に実務者会議や個別の事例について検討する個別会議を設けるなど、重層的に推進会議を運営している例もあった。
- 推進会議の構成としては、地域包括支援センター、社協、医療機関、介護事業者、民生委員・児童委員、自治会・町内会、生活困窮者自立相談支援機関、警察署、法務局（支局）など幅広い機関・団体が挙げられている。また、メンバーを固定せずテーマに応じて出入り自由としている自治体もあった。
- 推進員や推進会議の機能によって考え方は異なると推測されるが、推進会議の構成を専門職・専門機関のみとするのか、住民が参加する場にするのかという点もポイントとなるだろう。
- ヒアリングのなかでは、個別事例への支援を検討する会議の場合には、住民にどこまで情報を共有できるのかという戸惑いの声もあった。相談支援の包括化を推進するうえで、住民と専門職の協働のあり方についても今後具体的な検討が必要である。

# ヒアリング調査結果概要

自治体名	ポイント (包括化の内容、取り組みの特長)	取り組みのきっかけ	実施主体		相談支援	
			直営 委託	委託先	人数	配置場所
山形県 山形市	住民からの相談窓口を一本化するため、「福祉まるごと相談窓口」を設置。包括化推進員(福祉まるごと相談員)と独自予算で配置している社協のコミュニティソーシャルワーカーが連携して住民からのあらゆる相談に対応する体制を整えている。	市内30地区に組織化されている地区社協や福祉協力員を中心に地域課題の発見の仕組みづくりを進めてきたが、住民座談会等で寄せられる問題が深刻化・複雑化しており、これまでの体制では受け止めきれないという課題が生じていた。第4次地域福祉活動計画、第2次地域福祉計画の策定のタイミングに合わせて本事業を実施し、住民への個別支援の充実を図ることとした。		○ 山形市社協	2	山形市社協、山形市役所(生活支援課)
茨城県 東海村	社協において、複合課題を抱える個別ケースに対応する推進員と地域づくりを担当する支え合いコーディネーターが、地区担当・業務内容双方で、たすき掛けで動いて、対象、分野、個別支援・地域づくりの包括化を進めている。	第二次地域福祉計画(H23-27)で、地域にコミュニティソーシャルワーカーの設置の必要性が訴えられていたが、予算的に厳しく設置できなかった。 H27介護保険法改正を受け、生活支援コーディネーターの配置を検討した結果、上記経緯をふまえて、生活支援コーディネーターよりも幅広い活動をする村独自の「支え合いコーディネーター」を配置することとした。「支え合いコーディネーター」は対象者のニーズを起点に支援を調整・開発し、複合的なニーズに対する適切なアセスメントとサービス提供のためのコーディネート強化、ネットワークの重層化、社会資源マップを作成・検証し新たな社会資源の開発をするなど、地域包括的支援体制の構築を図る。当初は、H28に1人、H30に1人配置予定だったが、本事業により配置を前倒した。		○ 東海村社協	2	東海村社協
東京都 世田谷区	27の日常生活圏域単位(中学校区と一致)で、行政のまちづくりセンター、地域包括支援センター、社協が、1か所に集まり、3者協働することで、総合的な相談・個別支援、地域の資源開発・課題解決を進めている。	高齢者、障害者、生活困窮者など対象者別の相談窓口があるが、相談者だけでなく家族が課題を抱えている場合があり、世帯に対する包括的な支援が必要になっている。 行政のまちづくりセンター、地域包括支援センター、社協が一体となって、身近な地区で福祉相談を行うことで、支援が必要な区民を早期に発見し、早期支援に結びつけることができる。 複合した課題に対し、課題を整理したうえで、行政や関係機関との連携体制のもと包括的な支援を行っていく必要がある。 公的制度の狭間の課題を抱えた区民を支援するため、新たな生活支援サービスや社会資源を三者連携により、効率的、効果的に進めることができる。 こうした志向は、世田谷区地域保健医療福祉総合計画(H26-35)の理念とも一致している(対象を幅広くとらえる、地域包括・社協が総合的な相談受付をする、縦割りでなく総合的に支援する仕組みを作る)。		○ 地域包括支援センターの運営を委託している社会福祉法人等	27	区内27か所に設置された地域包括支援センターに各1人

包括化推進員		対象地域			相談支援包括化推進会議		人口 (人)	世帯数 (世帯)	高齢 化率 (%)	生活 保護 受給 率 (%)	面積 (km <sup>2</sup> )	
経歴・役割等	個別 ケース 担当	全域	圏域 単位	一部 モデル	既 存	新 設						概要
社会福祉士の資格を有する社協職員	○	○			○		福祉関係者、福祉施設、医療関係、高齢者団体、学識経験者等が委員となっている会議又は運営協議会等の既存の会議を活用し、多職種協働による包括的な連携・ネットワーク構築を図っていく予定。	253,186	101,162	27.3	7.86	381.6
1人は正規職員、社会福祉士。相談支援を担当。 ※別途、正規職員、支え合いコーディネーター1人を配置。2人で、村内2地区、個別支援・地域づくりを分担しながら適宜協働。  1人は、臨時職員、事務担当。	○	○				○	支え合い体制整備事業で設置する第1層協議体の構成員と重複させて、推進会議を開催する(隔月開催)。 これまでは、介護福祉課、福祉保険課、地域包括支援センター、社協で今後の体制をどうつくるかを協議してきた。次回から、住民も巻き込んで開催予定。 17人構成で7人が行政、10人が住民である。住民は、地域活動の実践者、ボランティア等で、柔軟な発想を持っていて、行動力のある人に個別に声掛けしている。委嘱ではなく登録制度とし、柔軟にメンバーを増やせる形をとっている。	38,385	15,742	23.9	5.1	38
地域包括支援センターの既存業務に追加して、相談対象者の拡大に対応する業務量に対応。保総合的、専門的な相談、他機関との連携等に対応できる者であれば、資格は不問。			○		○		地域包括支援センターが開催する地域ケア会議を活用する(センター1か所につき月1回程度)。 地域包括支援センター、まちづくりセンター、社会福祉協議会、医療機関、介護事業者、民生委員、行政等が参画して、複合的相談事例等の個別課題解決、社会資源開発等に向けたネットワーク構築を図る。	887,994	464,939	20.1	11.2	58

自治体名	ポイント (包括化の内容、取り組みの特長)	取り組みのきっかけ	実施主体		相談支援		
			直営	委託	委託先	人数	配置場所
東京都 江戸川区	これまで地域福祉関連事業は実施していなかった社協が、住民により身近な圏域でネットワークを作るための拠点として、区内3か所に「なごみの家」を開設し、拠点を基盤に、なんでも相談、子どもから高齢者まで誰でも集える交流の場、地域のネットワークづくりを始めた。	医療・介護・生活支援・住まい・介護予防などの各サービスは地域の中で、断片化されており、統合的には提供されていない。このため、要介護者等をはじめとする支援を必要とする人が在宅での生活を継続していくことは困難な状況があり、本人や家族が望む住み慣れた地域での生活を継続する新たな仕組みが必要と考えた。 また、地域での生活において支援を求めているのは、高齢者だけでなく、障害者、子ども、生活困窮者等に多様化してきており、複合的な課題を抱える区民が増え、分野別・縦割りの一つの窓口、土日が休みの行政窓口では対応できないことが増えてきた。また、区役所本庁まで足を運ばなければならないことが相談することへのハードルを高めていた。このため、町会をはじめ、医療・介護・生活支援・ボランティア等、地域を支えているさまざまな関係者が、住民により身近な圏域でネットワークを作るための拠点が必要と考えた。		○	江戸川区社協	3	区内3か所に設置されたなごみの家に各1人
福井県 美浜町	複合課題への対応には県の関係機関も巻き込む必要があるため、関係機関と協定を締結し、実務者が明示的な根拠をもって連携して動けるようなネットワークを構築している。 力を持った住民があと一歩活動を進める際に、専門職が円滑に支援に回れるよう、まず専門職側のネットワークを整えている。	一つの世帯が抱える問題が多くなっているが、そうしたSOSがうまくつながっておらず、行政や社協に情報が届いた段階ではどうにもならなくなっていることが多い。高齢者虐待、児童虐待等の既存ネットワークで対応できる単発の問題であればよいが、それ以外の問題、制度で支援できない部分をどう支えていくかを議論する場がなかった。こうした協議を行う場、関係機関のネットワークを作りたいと考えた。 また、これまで社協が支援してきた住民の集落福祉委員会(福祉ニーズを持つ世帯等の見守り活動、ふれあいサロンの企画・開催、見守り状況の共有や困りごとに対する支援の相談を行う定例会等)の活動を、相談・困りごとのキャッチから、それに対して自分たちで何ができるかというフェーズまで進めるきっかけにしたいと考えた。		○	美浜町社協	2.5	美浜町社協
長野県 茅野市	立ち上げから15年程度が過ぎ、地域包括支援センター業務に偏りつつあった4か所の総合相談窓口(保健福祉サービスセンター)が再度「総合相談窓口」になるように、本庁・保健福祉サービスセンターの連携を強化している。また、本庁が所管している生活困窮者対策でも、保健福祉サービスセンターを地域の第一線の窓口とすることを企図している。 連携のための具体的なツールとしての帳票様式を見直し、運用を開始している。	H12から、地域福祉計画(福祉21 ビーナズプラン)に基づき、中学校区を基本とした4か所に総合相談窓口(保健福祉サービスセンター)を設置している。これまでの積み重ねにより、多職種協働による包括的な支援体制は確立できているが、制度の枠を超えたケアマネジメントの基本となるアセスメントシステムの構築が必要となっている。またより身近な生活圏でのニーズキャッチや地域づくりにつながる支援体制が求められていることから、本事業に申請した。		○		4	市内4か所に設置された総合相談窓口各1人

包括化推進員		対象地域			相談支援包括化推進会議		人口 (人)	世帯数 (世帯)	高齢 化率 (%)	生活 保 受 給 率 (%)	面積 (km <sup>2</sup> )
経歴・役割等	個別 ケース 担当	全域	圏域 単位	一部 モデル	既 存	新 設					
臨時職員、コミュニティー ソーシャルワーカー				○		○	691,514	333,759	20.8	30.1	49
社協福祉サービス利用 支援グループで複合的な 課題を抱える人・世帯へ の相談支援を担当	○	○				○	9,831	3,706	35.3	0.8	152
当該窓口でスーパーバイ ザー的役割を担う役職者			○			○	56,068	23,325	28.9	3.6	266.5

自治体名	ポイント (包括化の内容、取り組みの特長)	取り組みのきっかけ	実施主体			相談支援	
			直営	委託	委託先	人数	配置場所
三重県 伊賀市	行政が分野を問わない福祉総合相談体制の構築を目指し、H26に健康福祉部に福祉相談調整課を新設した。この取り組みを加速するために、行政内部の関係各課(健康福祉部、租税関係、市民相談等)の連携を強化している。	伊賀市では個別支援(市民の相談窓口、地域ケア会議など)は行政が、地域支援(地域福祉活動の協議体設置運営など)は社会福祉協議会が担うこととして支援活動を展開し、H26から「分野を問わない福祉の総合相談窓口」となる地域包括支援センターを中心とした福祉総合相談体制をスタートしている。具体的には、すべての相談は地域包括支援センターを第1窓口とし、子育て、障害、介護、健康、生活困窮、認知症、虐待など問題が複雑にからみあった事例は福祉相談調整課が相談事案を調整する会議を開催し、必要な窓口へつなぐこととしている。 しかし、地域包括支援センターをは中部・東部・南部の市内3か所に設置しているため、3つの窓口の相互連携をより強固にすることが課題となっている。また、福祉相談調整課では、相談事案解決のさらなる迅速化と相談事案から見えてきた課題を施策見直しにつなぐことが求められているため、これらの課題を前倒して解決するために本事業に申請した。	○			5	①相談の第一窓口と位置づけた地域包括支援センター(市内3か所(うち1か所は本庁併設)＋サテライト1か所)のうち、本庁併設を除く3か所に各1人 ②本庁福祉相談調整課に2人
大阪府 豊中市	自立相談支援機関・就労支援を基盤におき、これを運営する行政の労働部局、社協、一般社団法人が中核となっており、地域の関係機関全体が困難事例に対応できるよう、スキルアップに向けた研修等を行っている。 たとえば、多機関連携のワールドカフェを実施し、複合課題を抱える世帯の支援をどうするか(自身でできること、他機関でできること、新たに必要社会資源)を検討して、社会資源マップを作成している。	自立相談支援機関3か所に相談すれば「断らない福祉」が徹底している。しかし、病気、メンタルヘルス、多重債務、経済的困窮、就職困難等相談者自身が複数の課題を抱えているケースのほか、高齢の親の介護や子どもの障害等相談者が属する世帯全体の支援が必要なケース等について、それ以外の機関に相談すると、対応できないと断ってしまうことがある。相談の入り口によって対応が異なることがないよう、多分野・多機関による包括的な支援体制のさらなる充実を図るため、本事業に申請した。具体的に推進員としてスーパーマンを育成するのではなく、困難事例の根底にある課題への対応について関係機関全体で学び、全体のスキルアップを図ろうとしている。	○	○	自立相談支援機関を委託している豊中市社協、(一社)キャリアブリッジ	3	自立相談支援機関(豊中市、豊中市社協、キャリアブリッジ)3か所に各1人
和歌山県 有田川町	要保護児童対策協議会を所管する教育委員会子ども教育課、家庭支援総合センターを所管する福祉保健部に併任辞令を出し、子どもがいて複合的な課題を抱える世帯を包括的に支援している。 県児相に向う経験のある専任職員を中核に、個別支援に注力してきたが、本事業をきっかけに、個別支援から抽出された課題に対応する地域づくり・社会資源開発の大切さに気づき、本事業で新たに子どもの居場所(週1回、平日午後)を立ち上げた。	縦割りの相談支援体制では対応が困難な、母子家庭の貧困対策・就労支援・不登校、子どもの障害、保護者の養育能力不足、壮年の引きこもりと親の高齢化、学習環境の乏しさによる学習意欲の低下・貧困の連鎖等について、家庭全体が抱える複合的な課題を的確に把握し、解決を図るには、様々な相談機関及び学校等教育機関等との連携体制を構築する必要があるため、本事業に申請した。	○			1	家庭支援総合センター(福祉保健部・教育委員会の併任)



包括化推進員		対象地域			相談支援包括化推進会議		人口 (人)	世帯数 (世帯)	高齢 化率 (%)	生活 保護 受給 率 (%)	面積 (km <sup>2</sup> )
経歴・役割等	個別 ケース 担当	全域	圏域 単位	一部 モデル	既 存	新 設					
①保健師:行政職員として全センターに配置あり ②社会福祉士:複合的な問題を抱える相談事案の調整を担当			○		○		94,007	39,765	31.1	9	558
・豊中市:新規相談の受付、個々の状況に応じたつなぎ ・豊中市社協:地域の中に潜在している支援ニーズへの対応 ・キャリアブリッジ:専門的・チーム的支援		○			○		403,773	186,166	25.2	26.2	37
県子ども女性障害者相談センターへ3年間出向。				○	○		27,176	10,478	30.9	4	352





## ヒアリング事例

---



## 2.1 山形市(山形県) ～包括的な支援体制づくりに向けた相談窓口の統合化～

### 2.1 山形市(山形県) ～包括的な支援体制づくりに向けた相談窓口の統合化～

#### 2.1.1 自治体の基本情報

##### (1) 基本データ

人口	253,186 人	世帯数	101,162 世帯
高齢化率	27.3%	生活保護受給率	7.86%
面積	381.58 km <sup>2</sup>		
地域包括支援センター	委託：13 か所（社会福祉法人、医療法人）		
自立相談支援事業	委託：1 か所（山形市社協）		

##### (2) 地域の特徴（地域性、地場産業、観光等）

山形市は、人口 25 万人を擁する山形県の県庁所在地。東北地方の中央に位置し、東京からは山形新幹線で最短 2 時間半、仙台からは自動車・鉄道で 1 時間ほどと、交通アクセスに恵まれている。

中世から城下町として発展し、近世に入ると山形鑄物が土産物や仏具で全国的に有名になった。現在は、機械加工、板金、金型、鑄造、表面処理・熱処理、プラスチック成型、ソフトウェア開発など独自の高い技術を持つ様々な企業が立地し、「ものづくり」が盛んなところである。

また、山形市は緑が多く自然災害が少ないところといわれている。これまで震度 5 以上の地震が発生したことがなく、2011 年の東日本大震災では、被害が比較的軽微だった山形市は被災地の後方支援基地として機能し、全国でいちばん多くの被災者受入も行った。

図表 1 山形市の位置



出典：山形県ホームページ (<http://www.pref.yamagata.jp/link/others/clink.html>)

## 2.1.2 事業の実施状況

### (1) 基本データ

実施体制	委託：山形市社会福祉協議会
事業名	地域福祉相談支援体制構築モデル事業

### (2) 事業を実施することにした経緯

「地域福祉相談支援体制構築モデル事業」（以下、本事業）の委託先である山形市社協では、各部署において相談窓口を設置し、高齢、介護保険、生活困窮、子育て、教育、権利擁護、ひきこもり、認知症等に関する住民からの相談サポート業務を行っていた。

また、「住民に身近な圏域における地域課題の把握や発見するための仕組みやネットワーク」としては、市内 30 地区すべてに地区社会福祉協議会が組織されており、平成 8 年から地域住民から選出された約 1400 人（50 世帯に 1 人の割合）の福祉協力員を各地区に配置し、住民同士の「見守り・声かけ・訪問活動」によって、問題の早期発見につなげてきた。

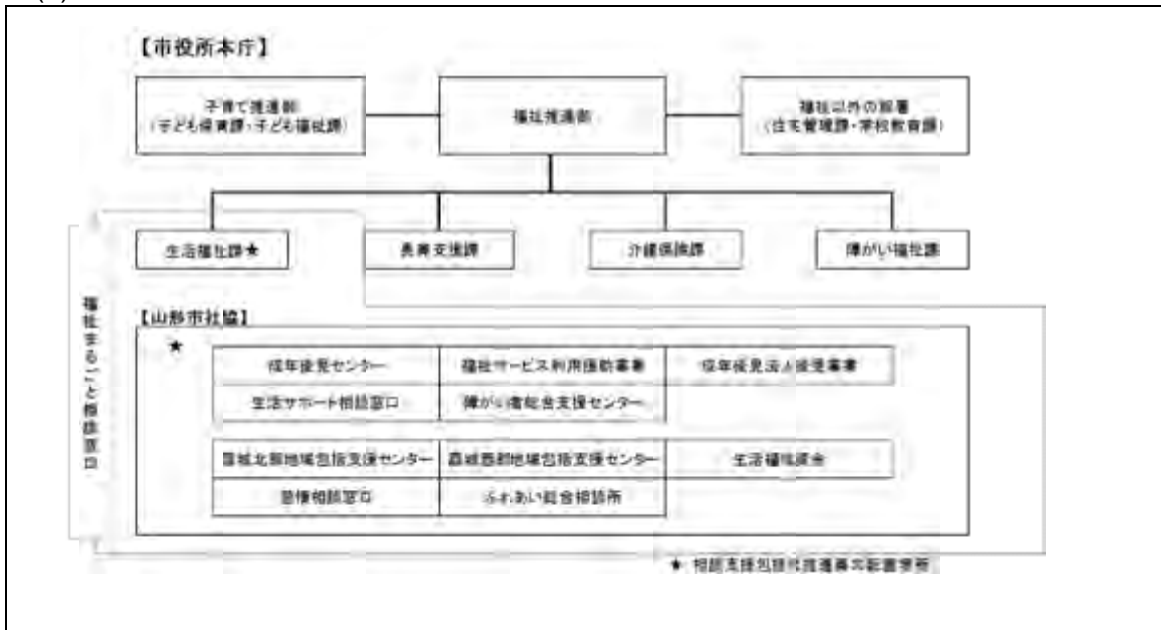
しかし近年、住民座談会等で寄せられる問題はますます深刻・複雑化しており、これまでの組織体制では受け止めきれないという状況が生じていた。複雑化する住民課題、とくに制度の狭間で悩んでいる人たちの問題を解決するためには、分断化された相談窓口を一本化し、個別支援にも柔軟に対応していく必要があった。

こうした中、山形市社協では第 4 次地域福祉活動計画、山形市では第 2 次地域福祉計画の策定が進んでいた。山形市社協では、地域福祉計画の見直しのタイミングで本事業を受託し、今後の地域福祉推進に向けて課題となる組織体制の強化を図り、住民への個別支援にも積極的に対応していくこととなった。

### (3) 相談支援包括化推進員の配置状況

人数	2 人 ※福祉まるごと相談員として 5 人配置（3 人は市社協独自で配置）
経歴等	山形市社協の職員を、コミュニティソーシャルワーカーとして配置している。
配置場所	山形市社会福祉協議会、山形市役所（生活福祉課）

#### (4) 多職種協働に関する相談支援体制



#### (5) 事業の内容

##### 1) 包括的な相談支援体制の構築に向けた取り組みの概要

###### (包括的支援体制に向けた最初の取り組み)

まず取り組んだのは、住民からの相談窓口の一本化であった。市社協の1階入り口に近いところに「福祉まるごと相談窓口」を設置。これまでは地域包括支援センター、障がい者支援センター、成年後見センター、生活サポート相談と分断されていた窓口が、1か所にまとまって非常にわかりやすくなった。ここに相談支援包括化推進員（福祉まるごと相談員）1名と山形市社協独自予算によるコミュニティソーシャルワーカー3名を配置し、住民からのあらゆる相談に対応できる体制を整えている。相談支援包括化推進員（福祉まるごと相談員）は山形市社協内だけでなく、山形市役所庁舎内の生活福祉課にも1名配置している。

さらに地域からの声を吸い上げるための仕組み作りとして、本事業と併せて山形市から受託した生活支援体制整備事業の生活支援コーディネーター13名を有効に活用。広く地域福祉を担う人材として位置づけている。

###### (どのような相談にも応じる姿勢)

山形市社協では、これまで包括的支援体制そのものが組織的に作られていなかった。そのため、事例を1つでも多く増やし、各ケースを解決するために包括的支援体制を新しく組み立てるという手法を採用している。

具体的には、「福祉まるごと相談窓口」に関する告知チラシを作成。当初は「福祉の相談窓口がわからない」「いろいろな問題があり、どこへ行けばわからない」ということに対して、「どんなことでもお気軽にご相談ください」ということを伝えるための概要にて案内をしていたが、次第に具体的な相談ケースの実績も増え、その相談事例を列挙すると、「こんなことでも相談できるのか」という趣旨が浸透していった。その結果、事業をスタ

ートした平成 28 年 9 月から 12 月の 4 か月あまりで、120 件を超える相談が集まるようになった。

問い合わせは、地域包括支援センターを中心として、本人や家族、市役所、生活支援コーディネーター、生活サポート相談窓口、障がい者支援センター、成年後見センター、保育所、高齢者施設、ケアマネジャー、民生委員・児童委員、地区社協関係者、近隣住民、医療機関、警察、学校・教育関係者等、多機関を通じて寄せられる仕組みとなっている。

### **(相談支援体制の流れ)**

実際に「福祉まるごと相談窓口」に相談が入ると、その内容に応じて、相談支援包括化推進員（福祉まるごと相談員）が支援プランを作成。問題解決のために関係機関のネットワークを構築したり、コーディネートを行っていく。

現段階では、あらゆる相談を受け止めることを中心にした段階となっているが、今後は、多機関連携による支援調整ネットワーク会議や相談支援包括化推進会議を立ち上げる等、より実効性の高い相談支援体制の構築に向けて取り組みをすすめていく予定となっている。

### **相談対応（ケース①）**

息子から虐待を受けていたため保護されていた 70 歳の高齢者（息子、孫（高校生）の 3 人世帯）

- ・ ちょっとした親子の会話のズレによる喧嘩が肥大化し、近隣住民による虐待通報から始まったケース
- ・ 本人が自宅に戻っての生活を希望し、息子からも帰宅を促す要望あり
- ・ 世帯 3 人全員が、手帳を持っていないものの、精神疾患や発達障がいの疑いあり
- ・ 本人の希望通りそのまま帰宅させてしまうと再発の危険があるため、福祉まるごと相談員が関わるようになった。
- ・ 担当相談員が 3 人と個別に 1 週間かけてヒアリング。
- ・ 結果、発達障がい特有のコミュニケーション能力の欠如が原因であり、家族が今後平穏に暮らしていくためには別々の支援が必要であると判断。
- ・ そこで、母親＝地域包括支援センター（介護支援）、息子＝障害者相談支援センター（就労支援）、孫＝若者サポートセンター（生活全般支援）へつなぎ、今後の様子を見守ることとなる。

### **相談対応（ケース②）**

母親からの子育て相談がきっかけでわかった複合問題（夫、子ども 2 人の 4 人世帯）

- ・ もともとは行政の保育課に対して、自分が入院のため子どもを面倒見てくれる支援機関があるかという母親からの相談。
- ・ 相談窓口の担当者がファミリーサポート事業の案内をするも、近くで聞いていた別の担当者が「もしかしたら制度の狭間の問題が潜んでいるかもしれない」と気



づき、まるごと相談員に連絡。

- ・ 事情を調査した結果、癌による余命宣告を受け、借金に苦しむ夫、その夫からのDV被害、という複合問題を抱えるケースであることが判明。
- ・ さっそく関係者（主治医も含む）によるケース会議を開催。
- ・ 本人⇒緩和ケア、夫⇒就職ガイダンスや貸付相談、子ども⇒子ども食堂の申込、といった手続きを実施。

上記2つのケースは、いずれもこれまでの組織体制では解決不可能であった。しかし福祉まるごと相談員が配置されたことにより、住民の悩みを詳しく聞き取り、問題解決のために地域の福祉資源を有効に活用し、すばやく関係機関をコーディネートするという対応を図り、次のステップにすすめることができた。

### **(PRと連携強化による効果)**

「福祉まるごと相談窓口」については、相談支援包括化推進員（福祉まるごと相談員）が積極的に市内のあらゆる会議の場（自治会、民生委員協議会、学校関係等）に出向いてPRに努めており、その効果が徐々に表れはじめている。

また、山形市役所庁舎に配置する相談支援包括化推進員（福祉まるごと相談員）が市役所内における福祉推進部課長会議にも適宜参加し、相談状況を報告する体制をとっており、市役所の各部署にも本相談員の存在と役割が浸透し、さまざまなケースの相談が寄せられるようになっている。

## **2) 相談支援包括化推進会議の開催方法**

個別ケースの支援は、ケースに関わる関係者で構成するケース会議を随時開催し対応している。また、既存の「地域包括支援センター運営協議会」で活動報告を行った。相談支援包括化推進会議としては今後取り組んでいく予定。

## **3) 自主財源の確保のための取組みの概要**

現在のところ具体的な取組みはない。今後、赤い羽根共同募金の活用を検討していく。

## **4) 新たな社会資源の創出のための取組みの概要**

- ①地域支援会議の中で、地域の課題を把握するとともに、ボランティアを積極的に活用し、支える側の支援をおこなう。
- ②「山形市社会福祉施策等連絡会」が組織され、その事務局を市社協が担っている。今年度、公益的な取り組みについて委員会を立ち上げ、3つの専門部会（外出支援部会、施設開放部会、中間的就労部会）で協議を進めた。

## **5) その他**

特になし。

#### (6) 行政計画での位置づけ

平成 28 年 3 月に策定した第 2 次山形市地域福祉計画の重点的な取組みの一つである「コミュニティソーシャルワーカーを配置し、地域の福祉課題を総合的に受け止める体制づくりの推進」と合致していることから、このモデル事業を活用して、相談支援体制の整備を目指すものである。

#### (7) 事業の成果・今後の展開

さまざまな PR 活動が功を奏し、福祉まるごと相談窓口は急速に関係者たちの間で認識されるようになってきた。それによって多くの相談が寄せられてきている。「どんな相談でも、断らない」をモットーとしているだけに、その数は今後もますます上昇していくことが予測される。当然、福祉まるごと相談員の数も、現状の 5 名（市社協独自配置の 3 名含む）ではすでに足りなくなっており、この人員をいかに増やしていくかが、最大の課題である。しかもその人材は、個別ケースを把握してコーディネートするだけの高いスキル（例えば、5 年以上の社協職員経験）が要求される。

相談支援包括化推進員を補佐する役割として位置づけた改正介護保険制度で誕生した生活支援コーディネーターであり、このレベルアップも欠かせない。現状はあくまで高齢者世帯の地域づくりを担う人員が本来の役割となっており、個別支援に対する認識が弱い部分もある。地域に配置された 13 名が地域の課題を把握し、不足する社会資源を創出し、より効果的な運営手法を探っていきたい。

最終的には、30 地区すべてに福祉まるごと相談窓口（又は地域まるごと支援センター）を配置することが望ましいと考えている。地区によっては、手を上げているところも既にある。地区社協が地域のまとめ役となり、地域住民の困りごとを素早くキャッチして各地区のまるごと相談支援体制が動き出す。そのような体制づくりをめざしている。

## 2.2 東海村(茨城県) ～生活支援コーディネーターと連携したネットワークづくり～

### 2.2.1 自治体の基本情報

#### (1) 基本データ

人口	38,385 人	世帯数	15,742 世帯
高齢化率	23.94%	生活保護受給率	5.1%
面積	38 km <sup>2</sup>		
地域包括支援センター	直営：1 か所		
自立相談支援事業	茨城県が実施		

#### (2) 地域の特徴（地域性、地場産業、観光等）

茨城県東海村は、人口約 38,000 人で、沖縄県読谷村に次ぐ全国第 2 位の人口規模の村である。茨城県の県都・水戸市から北東約 15 キロに位置し、北は久慈川を挟んで日立市、西は那珂市、南はひたちなか市と隣接し、東には太平洋が広がり年間を通じて温暖な気候に恵まれている。東西、南北ともに 7.9 km、総面積 38 km<sup>2</sup>とコンパクトな地形であり、車を使えば端から端まで約 15 分で移動が可能となる。日本を代表する原子力研究の先端技術が集まる科学都市である一方、梨やぶどうをはじめ、日本一の生産量を誇る「ほしいも」（乾燥いも）の産地としても全国的に知られている。

全国的に少子化の流れが進んでいるが、東海村においては充実した子育て施策を求めた隣市からの子育て層の移住や、原子力関係者の家族移住等により、子どもを含め、人口は、昭和期から今日まで微増し続けている。しかし一方、昭和期後半に日立製作所関連企業に勤める就労層（当時、日本全国から就業により本村に移住してきた核家族層）をターゲットに造られた分譲団地を中心に人口の高齢化率は 50%（東海村全体だと高齢化率は約 23%）を超える地域がある。また、近年では新たに子育て世代の集まる新団地が造られるなど、地域によってやや偏りのある人口構造に起因する福祉課題が多様化している現状がある。

図表 1 東海村の位置



出典：東海村ホームページ (<https://www.vill.tokai.ibaraki.jp/viewer/info.html?id=195&g=355>)

## 2.2.2 事業の実施状況

### (1) 基本データ

実施体制	委託：東海村社協
事業名	多機関の協働による包括的支援体制構築事業

### (2) 事業を実施することにした経緯

東海村は人口約 38,000 人というコンパクトな地域である。民生委員・児童委員は、主任児童委員を含め 65 人で連携がとりやすい体制になっている。また、住民の主体的な参加・参画のもと、6つの小学校区ごとに地区社会福祉協議会を立ち上げ、「ふれあい協力員」による見守り活動を始めとし、地域課題の把握や発見に努めている。さらに、地域包括支援センターが行政直営で、日頃から社協との連絡調整が円滑に行われているほか、生活保護担当である福祉保険課や障がい支援を担当する介護福祉課とも日常的な連携が図れており、良好なネットワークが組まれている。

こうした地域基盤の中で、昨今の社会環境や経済状況を背景として、個人に対する相談支援だけでは、根本的な生活課題の解決に結び付けることが困難となってきた。特に、生活困窮世帯に対する相談支援においては、家計相談による収支バランスの適正化支援や生活資金を貸し付ける支援策だけではなく、その世帯の子どもに対する学習支援や就労支援など、寄り添い型の支援や他団体との連携を強化しなければ、根本的な課題解決に至ることが困難なケースが急増している。そのため、包括的なファミリーソーシャルワークを展開する基盤整備が急務となっている。

こうした状況を踏まえ、第2次地域福祉計画（計画期間：平成23～27年度）では、地域にコミュニティソーシャルワーカーの設置の必要性を提起したが、結果的に設置できなかった。平成27年度に介護保険法改正を受け、生活支援コーディネーターの配置を検討した結果、上記経緯を踏まえて、高齢者を対象とする生活支援コーディネーターよりも幅広く障がい者、子ども、生活困窮者等も幅広く対象として活動する村独自の「支え合いコーディネーター」を配置することとした。「支え合いコーディネーター」は、対象者のニーズを起点にした支援策の調整・開発、複合的なニーズに対する適切なアセスメントとサービス提供のためのコーディネート強化、ネットワークの重層化、社会資源マップの作成・検証による新たな社会資源の開発など、地域包括的支援体制の構築を図ることを任務とする。「支え合いコーディネーター」と本事業と連携を図ることで双方の相乗効果を企図している。

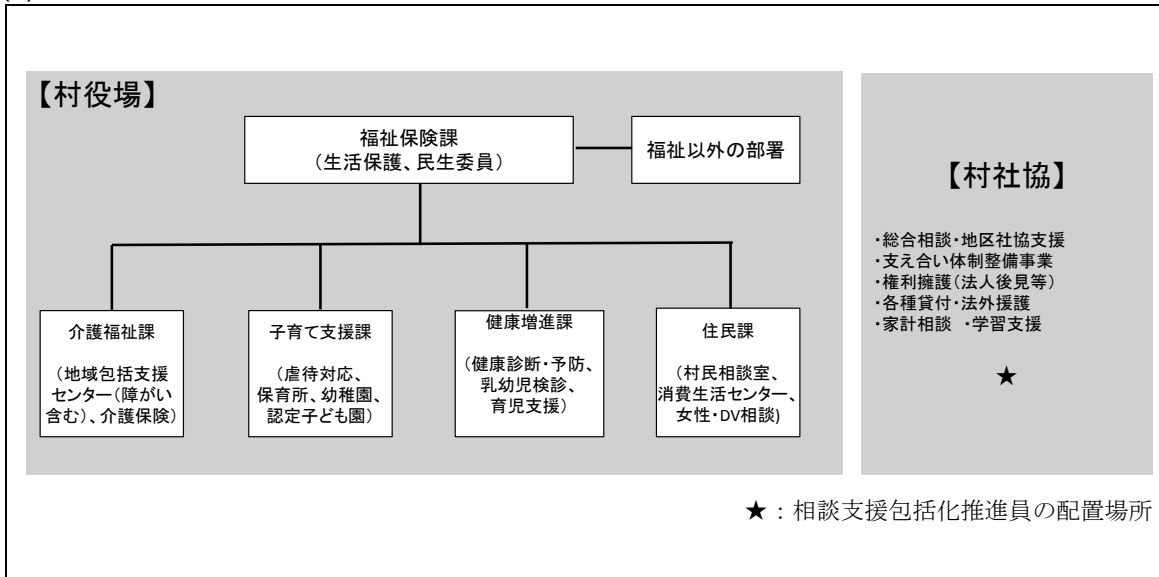
村社協は平成28年3月に、規模拡大に伴い縦割りに陥るおそれが出てきた社協内の総合的な支援体制を強化するために「総合的な生活支援体制についての調査研究報告書」を取りまとめ、平成28年度に組織改編を行っている。この流れも事業実施の後押しとなった。

### (3) 相談支援包括化推進員の配置状況

人数	2人（正規職員1人、臨時職員1人）
経歴等	正規職員は、社会福祉士で、相談支援に従事。 臨時職員は、事務処理担当。

<b>配置場所</b>	東海村社協 生活支援ネットワーク係 (日常生活自立支援事業、成年後見制度相談支援・法人後見受任事業、生活福祉資金貸付事業、支え合い体制整備事業等を所管)
-------------	---

**(4) 多職種協働に関する庁内における相談支援体制**



**(5) 事業の内容**

**1) 包括的な相談支援体制の構築に向けた取り組みの概要**

**(相談支援包括化推進員と生活支援コーディネーターの連携)**

包括支援体制構築事業で相談支援包括化推進員を1人配置し、総合相談窓口として、アウトリーチによるニーズ把握、行政各課や地域から寄せられる複合的な課題を抱えるケースに関する支援プラン作成、支援にあたっての関係機関のコーディネートを行っている。

これとは別に、支え合い体制整備事業で生活支援コーディネーター（東海村では、高齢者以外も対象とするため独自に「支え合いコーディネーター」と呼称）を1人配置し、第1層協議体の運営や資源開発、地域での支え合いの仕組みづくりをしている。

相談支援包括化推進員と支え合いコーディネーターの業務分掌は上記のとおりであるが、2人で村内2中学校区のそれぞれのケースのスーパーバイズ、ケース担当が単独では対応できないケース対応も行っているため、実質的にはたすきがけで常に連携して業務を進める形になっている。

両者の連携により、制度の縦割りではなく地域というフィールド上に、高齢者や生活困窮者、子どもなど支援対象者を広げ対象者の把握を行っている。特に「法の狭間」にある対象者への支援を強化するとともに、対象者を制度に当てはめるのではなく、対象者のニーズを起点に支援を調整・開発し、複合的なニーズに対する適切なアセスメントとサービス提供のためのコーディネート強化、ネットワークの重層化、社会資源マップを作成・検証し新たな社会資源の開発をするなど、地域包括的支援体制の構築を図っている。

(民生委員・児童委員を対象としたアンケート調査の実施)

包括的支援体制の構築に向けて、地域の実態を把握するために、平成 28 年 11 月に民生委員・児童委員を対象に、把握している世帯のうち、地域での支援が困難だと感じる世帯について調査を行った。

その結果、「法の狭間」に落ち込みがちな、ひきこもり、精神疾患の疑い、生活困窮、何となく心配、ごみ屋敷といった課題が挙げられ、また複合化した課題を抱える世帯が 2/3 を占め、ネットワークでの支援の取り組みの必要性が明らかになった。

(専門職、地域住民を対象とした研修会の実施)

平成 29 年 1 月に村内の専門職を対象として包括的支援体制の構築に向けた研修会を開催した。ここでは、学識経験者からの講演、民生委員・児童委員を対象としたアンケート調査結果等をもとにした本事業が目指す方向性等について紹介した。

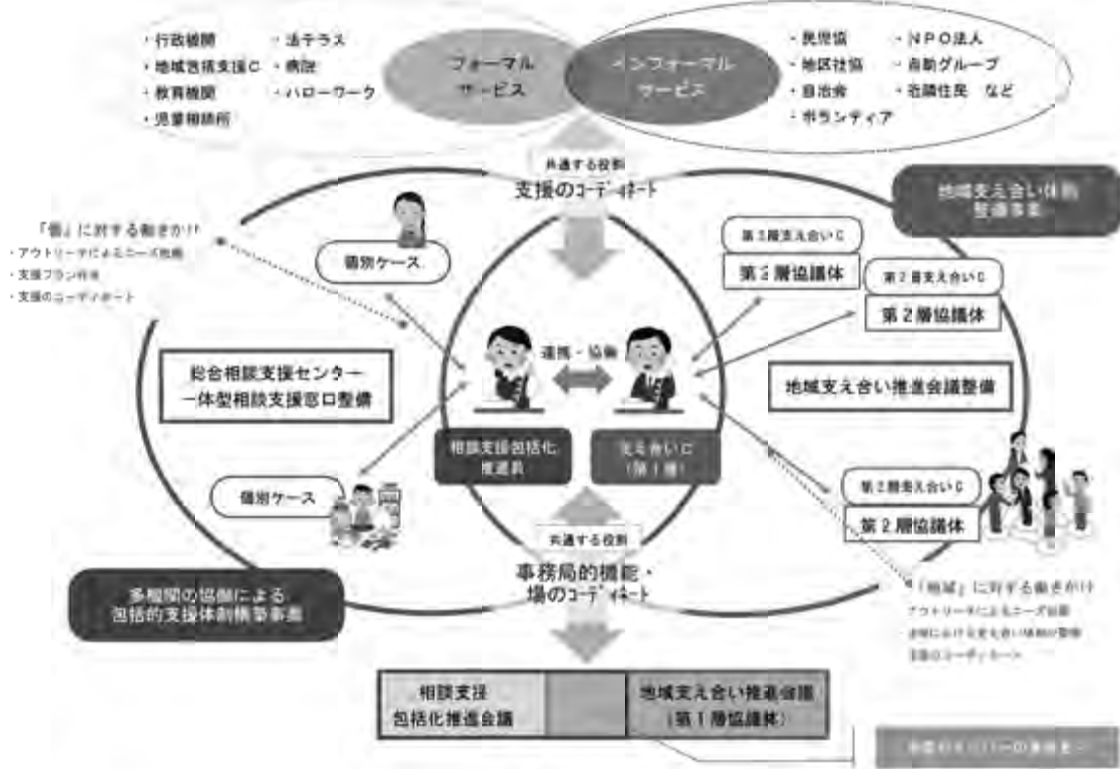
これと並行して、地域住民を対象としたより分かりやすい研修会を地域単位に開催している。

図表 2 多機関に協働による包括支援体制構築 (イメージ)

キーワード : 制度の狭間の課題, ワンストップ相談窓口, GSN (相談支援包括化推進員), 全世代・全対象型地域包括支援体制の構築, 地域共生社会の実現



図表 3 多機関に協働による包括支援体制構築事業×地域支え合い体制整備事業（イメージ）



## 2) 相談支援包括化推進会議の開催方法

支え合い体制整備事業で設置する第1層協議体の構成員と重複させて、隔月で推進会議を開催している。

これまで、村の介護福祉課、福祉保険課、地域包括支援センター等の関係機関と社協が、今後の体制をどうつくるか協議してきた。次回からは、住民も巻き込んで協議を行う予定である。

会議は17人構成で、7人が行政、10人が住民である。住民は、地域活動の実践者、ボランティア等で、柔軟な発想と行動力を有する人に個別に声掛けした。なお、委嘱ではなく登録制度とし、必要に応じて柔軟にメンバーを増やせる形をとっている。

## 3) 自主財源の確保のための取組みの概要

平成28年9月には生活困窮者支援、子どもの支援に特化した寄附窓口として「とうかい明日への架け橋基金」を設置した。

## 4) 新たな社会資源の創出のための取組みの概要

従来、フードバンク茨城と連携していたが、平成28年度からは村独自に食糧支援のためのフードドライブを開始し、各種イベントや村が独自事業として実施している食事提供型の学習支援で活用したり、フードバンク茨城に余剰分を提供したりできるようになった。

## 5) その他

特になし。

#### (6) 行政計画での位置づけ

第3次東海村地域福祉計画（対象期間：平成28～32年度）で、第2次計画からの変更ポイントとして、住民と行政、関係機関が連携・協働して行う事業の推進、住民による地域福祉活動の積極的な支援を掲げており、本事業の流れと合致している。

#### (7) 事業の成果・今後の展開

多機関協働でのケース会議、包括化推進会議を、引き続き実施する予定である。また、平成29年度に向けて、行政の福祉部門を越えた横の連携体制の構築、ワンストップ相談窓口の強化、地域アウトリーチ型の相談窓口設置等について検討する予定である。

研修会に参加した専門職から、介護保険や障がい福祉サービスだけでは対応できないケースが増加しており、横の連携強化、地域住民の協力が必要であるという話が多く聞こえてくる。ただ、地域を歩くと、やはり生活困窮者やセルフネグレクトに対する理解は浸透しておらず、そうしたケースに住民を巻き込んでいく難しさを感じている。



## 2.3 江戸川区(東京都) ～住民により身近な地域拠点「なごみの家」の新設～

### 2.3.1 自治体の基本情報

#### (1) 基本データ

人口	691,514 人	世帯数	333,759 世帯
高齢化率	20.82%	生活保護受給率	30.13%
面積	49.09 km <sup>2</sup>		
地域包括支援センター	委託：26 か所（分室 8 か所を含む）（社会福祉法人等）		
自立相談支援事業	直営：3 か所		

※平成 29 年 1 月現在

#### (2) 地域の特徴（地域性、地場産業、観光等）

江戸川区は、東京の東端に位置し、江戸川・荒川の二大河川と東京湾に囲まれ、縦横に中小河川が走っている。また、公園面積が 23 区一広く、「水と緑豊かな都市」である。

総面積 49 km<sup>2</sup>、南北約 13 km、東西約 8 km と南北に長い地形で、区の北部と中部、南部ではそれぞれ特徴のある地域性がある（北部は古くからの下町で高齢化率が 25% 超と高く、南部は都心で働く子育て世代等若年層が多い。中部はその中間となっている）。人口・世帯数ともに 23 区では 4 番目に大きな規模である。

近郊農業の小松菜の生産が盛んで、江戸風鈴や江戸扇子等の伝統工芸品も数多く生産している。古くから金魚の養殖が盛んで、例年行われる「日本観賞魚フェア」には全国からファンが訪れる。

図表 2 江戸川区の位置



出典：江戸川区ホームページ (<http://www.city.edogawa.tokyo.jp/kuseijoho/gaiyo/gaiyo.html>)

### 2.3.2 事業の実施状況

#### (1) 基本データ

実施体制	事業補助：江戸川区社会福祉協議会
事業名	「多機関の協働による包括的支援体制構築事業（なごみの家運営事業）」

(2) 事業を実施することにした経緯

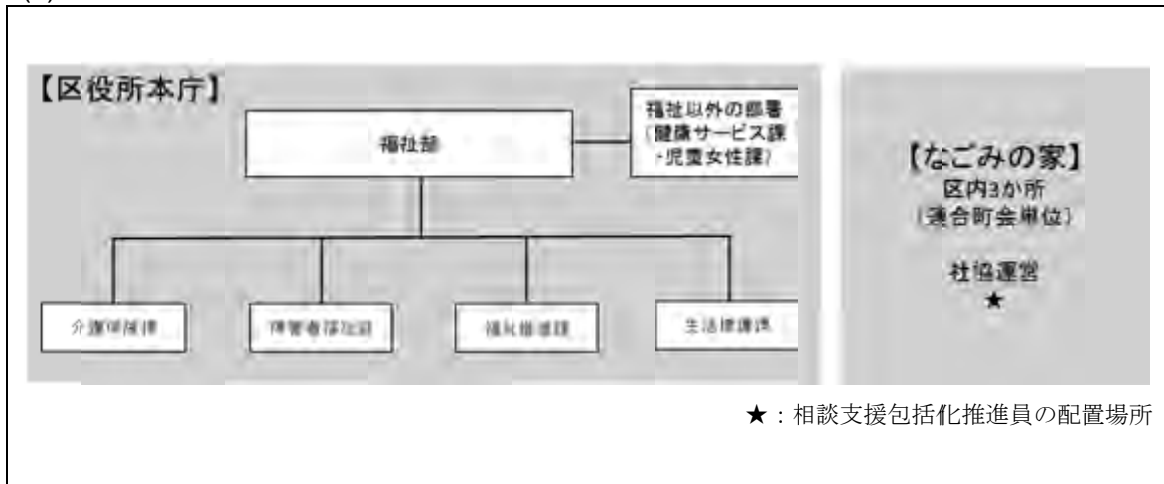
医療・介護・生活支援・住まい・介護予防などの各サービスは地域の中で、断片化されており、統合的には提供されていない。このため、要介護者等をはじめとする支援を必要とする人が在宅での生活を継続していくことは困難な状況があり、本人や家族が望む住み慣れた地域での生活を継続する新たな仕組みが必要と考えた。

また、地域での生活において支援を求めているのは、高齢者だけでなく、障害者、子ども、生活困窮者等に多様化してきており、複合的な課題を抱える区民が増え、分野別・縦割りの一つの窓口、土日が休みの行政窓口では対応できないことが増えてきた。また、区役所本庁まで足を運ばなければならないことが相談することへのハードルを高めていた。このため、町会をはじめ、医療・介護・生活支援・ボランティア等、地域を支えているさまざまな関係者が、住民により身近な圏域でネットワークを作るための拠点が必要と考えた。

(3) 相談支援包括化推進員の配置状況

人数	3人
経歴等	江戸川区社協の職員を、コミュニティソーシャルワーカーとして配置している。
配置場所	なごみの家 3か所 ※なごみの家（詳細後述）1か所につき1人。

(4) 多職種協働に関する相談支援体制



(5) 事業の内容

1) 包括的な相談支援体制の構築に向けた取り組みの概要

(「なごみの家」の開設、圏域設定)

平成 28 年 5 月に、住民により身近な圏域でネットワークを作るための拠点として、区内 3 か所に「なごみの家」を開設した。

区の北部、中部、南部でそれぞれ地域性、地域課題が異なるため、それぞれに 1 か所開設した。「なごみの家」の基本的な活動エリアは、区内の地域活動において重要な役割を果たしている連合町会の地域割り (15 圏域) に合わせている。今後、2025 年までには、15

圏域すべてを網羅できるよう、「なごみの家」を整備する計画である。

#### （「なごみの家」の機能）

「なごみの家」の機能は、以下の3つである。

##### ①なんでも相談

身近な窓口としてどんなことでも気軽に相談できる。来所だけでなく、必要に応じて、職員がアウトリーチで相談に応じる。アウトリーチは、区で高齢や障害者世帯等、要援護者を掲載して作成した「地域見守り名簿」をもとに実施している。

##### ②子どもから高齢者まで誰でも集える交流の場

「散歩の途中にちょっと寄り道」という感覚で気軽に立ち寄りおしゃべりできる地域交流の場とする。毎週土曜日午前は子どもへの学習支援・軽食提供、毎月1回平日の夕方には子ども食堂を実施している。

##### ③地域のネットワークづくり

個人、医師会などの医療・介護事業者、町会・自治会、民生委員・児童委員、警察・消防などが地域住民のために協力関係を築き、支え合い、助け合いの支援を行う。

#### （「なごみの家」の運営体制、職員に求められる資質）

「なごみの家」1か所あたりの運営体制は、社協職員のコミュニティソーシャルワーカー2人（男女各1人）、保健師・看護師OB等の医療系職種の非常勤職員1人、居場所を運営する有償ボランティア2人程度である。有償ボランティアは、民生委員・児童委員、高齢者向けリズム体操の指導員、保育園園長のOB等に依頼している。

居場所の運営では、来所者から自然に積極的傾聴ができる人材、来所者の小さな一言を拾い、「何かあったかな、ちょっと変だな」と察知できるアンテナを持った人材の確保が重要である。そうした人材がいれば、居場所から地域の課題を確実にキャッチでき、コミュニティソーシャルワーカーはアウトリーチやネットワークに注力できる。

コミュニティソーシャルワーカーには、個別ケースの見立て、関係機関の役割の理解、一人で抱え込まずに関係機関をつなぐ能力が求められる。関係機関のつなぎにおいては、専門職のネットワークづくりより住民のネットワークづくり、地域のリーダーとなる住民の発掘に注力し、できるだけ地域住民主体で事業を進められるよう、比較的若手の職員を配置し、住民が手を出しやすいように仕掛けている。

#### （区からの支援）

「なごみの家」開設当初は、区役所本庁と3か所の職員で1週間に1回情報交換の会議を行っていた。現在は、月2回、今後の運営の方向性等について協議している。

#### （地域包括支援センターとの違い）

なお、地域の生活支援拠点として、既に高齢者を対象とした地域包括支援センターがある。しかし、地域包括支援センターは社会福祉法人に委託しており、特別養護老人ホーム

に配置されている例が多く、気軽に立ち寄るのは難しいこと、高齢者への対応で繁忙であることをふまえ、地域包括支援センターとは別に「なごみの家」という新たな地域福祉の拠点を開設することとした。

図表3 なごみの家松江北の外観、居場所の風景



## 2) 相談支援包括化推進会議の開催方法

「なごみの家」のエリアごとに開催する「地域支援会議」を相談支援包括化推進会議と位置づけている。

開催頻度は3か月に1回程度で、構成メンバーは、地元町会や民生・児童委員、医師会等の医療機関、介護事業者、地域包括支援センター、NPO、ボランティアである。特にメンバーは固定しておらず、直近では40～50人程度の参加がある。

ここでは、コミュニティソーシャルワーカーの戸別訪問や会議メンバーが地域で活動する中から抽出された地域課題を出し合い、解決のための方策を検討している。今後は、公共施設に限定しない地域資源マップを地域の関係者と共に作成すること等を通して、不足している資源の創出等について検討していく予定である。

なお、個別ケースの支援は、ケースに関わる関係者で構成するケース会議を随時開催し対応している。

## 3) 自主財源の確保のための取組みの概要

寄附金拠出を積極的に働きかけることはしていないが、「なごみの家」の運営に必要な食器、お米、テレビ等の物品寄附はある。

## 4) 新たな社会資源の創出のための取組みの概要

地域の関係者による「地域支援会議」の中で、地域の課題を把握するとともに、ボランティアを積極的に活用し、支える側の支援を行う。

## 5) その他

特になし。

## (6) 行政計画での位置づけ

第2期江戸川区地域福祉計画（計画期間：平成24～33年度）の策定時には、「なごみの家」構想はなかった。しかし、計画策定の視点として以下の4点が掲げられていたため、

取り組みは円滑に進んだ。

- ・地域福祉活動の主役は区民
- ・今日的な地域の課題に対応した取り組み
- ・自助・共助を基本とする地域力を活かした取り組み
- ・対象者別の個別計画だけでは解決できない課題への横断的な取り組み

#### (7) 事業の成果・今後の展開

現在、「なごみの家」は区の北部、中部、南部に各1か所だが、将来的に全区15か所を目標に整備し、身近な相談窓口として機能できるようにする。

「なごみの家」職員のアプローチによる地域の関係者への説明や要援護者への戸別訪問を通じて、拠点の存在が地域に認知され始めている。子ども食堂等のボランティア活動を希望する区民からの問い合わせが多いため、相談を受ける窓口機能だけでなく、なごみの家を活用して区民が担い手となる事業を立ち上げていく計画である。

「なごみの家」のエリアごとに開催する「地域支援会議」において、住民と専門職が出会う場を新たにつくることで、住民も含めた地域の関係者がお互いに何を考えているか分かるようになってきた。また、これまで、高齢、障害、子ども等の分野別だった専門職同士の顔の見える関係を横につなぐことができた。会議での検討を通じて、地域の課題や不足している資源等についての意識は少しずつ共有されているが、これを解決するために利害関係を超えて地域で事業を創出するには、さらに継続的な取り組みが必要である。



## 2.4 世田谷区(東京都) ～地域におけるまちづくりセンター、地域包括、社協の三者連携～

### 2.4.1 自治体の基本情報

#### (1) 基本データ

人口	887,994 人	世帯数	464,939 世帯
高齢化率	20.1%	生活保護受給率	11.2%
面積	58 km <sup>2</sup>		
地域包括支援センター	委託：27 か所（社会福祉法人等）		
自立相談支援事業	委託（世田谷区社協）：1 か所		

#### (2) 地域の特徴（地域性、地場産業、観光等）

東京 23 区中 1 番の人口、2 番目の広さで、幹線道路や、都心に向かう鉄道が通っており、都心に近いことから宅地が約 3 分の 2 を占める住宅都市である。東京 23 区の中では比較的自然的環境が存在し、三軒茶屋、下北沢や二子玉川周辺が商業地域として賑わっている。

図表 4 世田谷区の位置



出典：世田谷区「せたがや便利帳 2016」([http://www.city.setagaya.lg.jp/kurashi/107/159/780/d00022661\\_d/fil/1.pdf](http://www.city.setagaya.lg.jp/kurashi/107/159/780/d00022661_d/fil/1.pdf))

## 2.4.2 事業の実施状況

### (1) 基本データ

実施体制	委託：地域包括支援センターの委託先である社会福祉法人・医療法人等 13 法人
事業名	地域包括ケアの地区展開

### (2) 事業を実施することにした経緯

区内には、高齢者、障害者、生活困窮者など対象者別の相談窓口があるが、相談者だけでなく家族が課題を抱えている場合があり、高齢と障害、高齢者と若者、介護と子育て等、複合化した課題や、発達障害や引きこもりといった新たな要素が出てきており、世帯に対する包括的な支援が必要になっている。

また、近くに相談できる人がいない、どこに相談に行ったらよいか分からない、兆候に気づいた近所の人等の相談先が必要になっている。

そこで、対象を拡大した縦割りでない相談を受ける仕組みづくりと、身近な地域で支え合う住民活動の創出やネットワークづくりに向けて「地域包括ケアの地区展開」を推進することとした。

具体的には、27 地区（日常生活圏域）のうち、平成 26 年 10 月から 1 地区でモデル事業を開始し、平成 27 年 7 月から 5 地区で、平成 28 年 7 月から区内全地区で事業を開始した。

### (3) 相談支援包括化推進員の配置状況

人数	27 人
経歴等	地域包括支援センターの職員で、保健師、社会福祉士、介護支援専門員等で、総合的、専門的な相談、他機関との連携等に対応できる者を想定しているが、職種の指定はしていない。 地域包括支援センターの既存業務に追加して、障害者や子ども等、相談対象者を拡大することとし、拡大分の業務量に相当する人員として 1 人分と算定し、センターの委託料に一般会計から上乗せした。
配置場所	地域包括支援センター 27 か所



#### (4) 多職種協働に関する相談支援体制



#### (5) 事業の内容

##### 1) 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組みの概要

###### (まちづくりセンター、地域包括支援センター、社会福祉協議会の三者連携)

区民に身近な行政機関であるまちづくりセンターと地域包括支援センター、社会福祉協議会の三者が一体的に活動できる体制を整備している。これによって、区民の様々な相談に対応して、支援が必要な区民を早期に発見し、早期に適切な支援に結びつけるとともに、参加と協働による地域づくり（地域の人材や社会資源の開発・協働）に取り組むことを目指している。

具体的には、地域包括支援センターの相談機能を拡充し、高齢者だけでなく、障害者、子育て家庭等の相談も実施できるようにした。また、地域資源開発をよりきめ細かく展開できるように社協に事業委託し、各地区のまちづくりセンター内に社協の地区担当職員 1 人を配置し、地区内の関係団体のネットワークづくりや地域資源の把握・開発等を進めている。まちづくりセンターは、行政として責任をもって三者が連携して対応する環境を整え、身近な相談をさらに充実させるとともに、月 1 回三者連携会議を開催して、地区の住民や活動団体からの声、地域包括支援センターや社協への相談や取組み等から明らかになった地区の課題を共有し、課題解決に向けた検討を行っている。

三者連携が円滑に進むよう、区の公共施設整備方針に基づき、区のまちづくりセンターと地域包括支援センター、社協の一体整備（まちづくりセンターと一緒にいる）も順次進めている。これによって、単に「顔の見える関係」というだけでなく、一緒に仕事をしながら、お互いの具体的な仕事内容、強み・弱みまで理解できるようになった。

###### (総合支所のバックアップ体制)

モデル事業から全区への事業拡大・本格実施にあたり、地区の地域包括支援センターで受け付け・相談した内容に対する、地域の総合支所 3 課（生活支援課、保健福祉課、健康づくり課）のバックアップ体制を整備した。

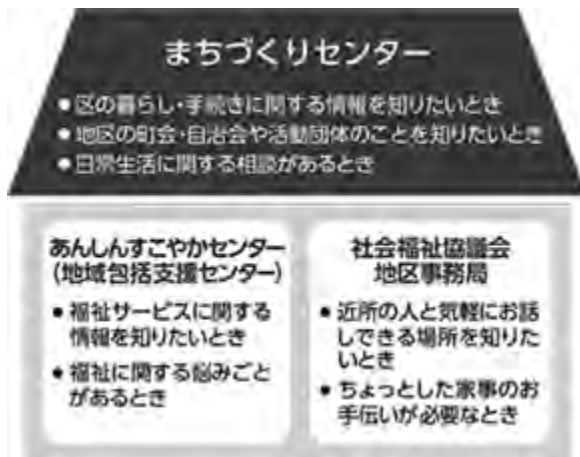
具体的には、個別の相談内容に対するスーパーバイズや相談件数の多い精神疾患に関する研修の実施、相談対応マニュアルの作成・配布等を実施している。相談対応マニュアルでは、まちづくりセンターにおける三者連携の相談の基本的な考え方や地域の総合支所などの専門機関へのつなぎ方、事例情報の集約・共有方法等を提示したり、対象分野別のよくある相談内容、総合支所3課それぞれが所管する制度・提供できるサービス等について紹介したりしている。

**(広報の強化)**

モデル事業から全区への事業拡大・本格実施にあたり、27地区のまちづくりセンターが相談を受け付ける窓口となったことを丁寧に広報する必要があると考え区の広報紙で「27地区の「福祉の相談窓口」特集号」を発行した（区のおしらせ「せたがや」平成28年6月20日号。4ページ）。また、平成29年2月にも広報紙1面でPRを行った。

これに加えて、のぼり旗、ポスター、チラシ、区のホームページ、スマホアプリ、社協のメールマガジン等、多様な媒体で広報を進めている。

図表5 福祉の相談窓口の機能



図表6 福祉の相談窓口の様子



出典：世田谷区「区のおしらせ世田谷：27地区の「福祉の相談窓口」特集号」平成28年6月20日号  
<http://www.city.setagaya.lg.jp/static/oshirase20160620/index.html>

**2) 相談支援包括化推進会議の開催方法**

これまで地域包括支援センターが開催してきた「地域ケア会議」を相談支援包括化推進会議と位置づけている。

開催頻度は、1か所につき月1回程度で、構成メンバーは、地域包括支援センター、まちづくりセンター、社協、医療機関、介護事業者、民生委員・児童委員、行政等である。これまでは、相談事例として高齢者のケースのみが取り上げられていたが、障害者や子育て家庭を含む複合化したケースも取り上げるようになってきたので、構成メンバーとして、地域障害者相談支援センターも毎回参加するようになった。

ここでは、複合的相談事例等の個別課題解決、社会資源開発等に向けたネットワーク構築について検討している。

### 3) 自主財源の確保のための取組みの概要

社会資源を開発した後の活動経費について、共同募金の活用や社会福祉法人の地域貢献活動との連携を検討しているが、現時点では具体化していない。

### 4) 新たな社会資源の創出のための取組みの概要

区から社協に関係団体のネットワークづくりや地域資源の把握・開発等を委託している。社協の地区担当職員は、地区内のサロンやミニデイ、社会福祉施設、NPO などの活動団体を回って、活動状況や個別事例、地域活動の課題等の把握を進めている。この成果として、平成 28 年度中に社会資源のデータベースを作成し、何か活動したいという相談や地域資源のコーディネートを行う時の参考資料として活用している。

平成 28 年度は社協の取組みなどをもとに、三者で連携して地域資源や課題の把握を行う「地区アセスメント」の作成に着手したが、平成 29 年度は実際の課題解決に向けた取組みや社会資源開発の事例収集に重点を置く予定である。成功事例、失敗事例を地域の関係者全体で共有することで、「これなら自分も参加してみたい」「このような活動ができないか」と区民や活動団体、事業者等から声があがるようにしたい。

また、社協では 33 団体のサロン・ミニデイを新規に立ち上げるとともに、有料老人ホーム、公営住宅集会室、町会会館、個人宅等の所有者の協力を得て、新たに 65 か所の活動場所を開拓した。

### 5) その他

特になし。

### (6) 行政計画での位置づけ

世田谷区地域保健医療福祉総合計画（計画期間：平成 26～35 年度）において、以下のような地域包括ケアシステム構築の基本的な考え方が整理されており、これに基づいて取組みを進めている。

- ・「誰もが住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる地域社会の実現」を目指し、対象は高齢者だけでなく、障害者、子育て家庭、生きづらさを抱えた若者、生活困窮者等広く捉えて推進する。
- ・地域包括支援センターと社会福祉協議会が連携して、地域における課題の発見・把握から、相談支援、サービス提供、社会資源開発、情報発信を行うなどの、個別支援と地域支援を組み合わせることでコミュニティソーシャルワークを推進する。
- ・支援の必要な人を早期に発見して支援につなげていく。縦割りではなく、総合的に支援する仕組みづくりを進める。

### (7) 事業の成果・今後の展開

各地区で「福祉の相談窓口」が区民に利用されるようになり、身近な相談窓口としての機能を果たし始めている。まちづくりセンター、地域包括支援センター、社協の三者がそれぞれの強みを発揮して連携することで、これまでどこに相談に行けばよいか分からなかったような地域の困りごとを解決できるようになっている。

相談支援包括化推進員が単独で複合化した課題など全てに包括的に対応するよりも、地区に配置した三者が連携した対応の方がより良い相談支援体制が取れると考え、今後も地区での三者連携と、地域の総合支所等のバックアップ体制を充実させていきたい。

一方で、地区の「福祉の相談窓口」の認知度が十分でなく相談件数が伸びていない地区もあるため、区民だけでなく、関係者も相談をしやすい環境づくり、周知が必要である。

また、個別の福祉相談の充実と両輪となる地域の人材や社会資源の開発については、地域の住民や活動団体、事業者の参加と連携して、地区の課題や今ある社会資源を把握し、その意義を再確認して活動を伸ばすとともに、必要な資源を開発するなどし、新しい生活支援サービスの創出に結び付けたい。

## 2.5 美浜町(福井県) ～住民の集落福祉委員会との連携を視野に入れた専門職ネットワーク～

### 2.5.1 自治体の基本情報

#### (1) 基本データ

人口	9,831 人	世帯数	3,706 世帯
高齢化率	35.3%	生活保護受給率	0.85%
面積	152 km <sup>2</sup>		
地域包括支援センター	直営：1 か所		
自立相談支援事業	福井県が実施。		

※平成 29 年 3 月 1 日現在

#### (2) 地域の特徴（地域性、地場産業、観光等）

日本海若狭湾に望み、漁業が盛んで、特に冬場はフグ、ブリ、カニがおいしい。5つの湖が連なる三方五湖はラムサール条約に登録されている。山間部では農業も盛んで、自然豊かで水が美味しいので米や野菜がとともおいしく、魚と農作物を都会の飲食店に出荷している。

図表 7 美浜町の位置



出典：美浜町ホームページ (<http://www.town.mihama.fukui.jp/www/common/imageview.jsp?id=754&imgid=1>)

### 2.5.2 事業の実施状況

#### (1) 基本データ

実施体制	委託：美浜町社会福祉協議会
事業名	美浜町包括的支援体制整備事業

#### (2) 事業を実施することにした経緯

現在、町内の相談窓口として、町社協の福祉総合相談事業、集落の民生委員・児童委員、社協福祉委員、町老人クラブの老人家庭相談員、町身体障害者相談員等があり、必要な場合は行政や社協が対応する。世帯で複合的な課題を抱えている場合、ひとつの機関では解決に至らないことが多い。また、各関係機関がバラバラに対応しているため、情報共有や

連絡調整に時間がかかることも課題となっている。

また、支援を必要としている世帯は社会的孤立をしていることが多く、専門機関だけではなく地域住民と一緒に対応していくための地域づくりが必要だと感じている。

こうした課題を解決するために、関係機関のネットワークを強化したいと考え、本事業に応募した。

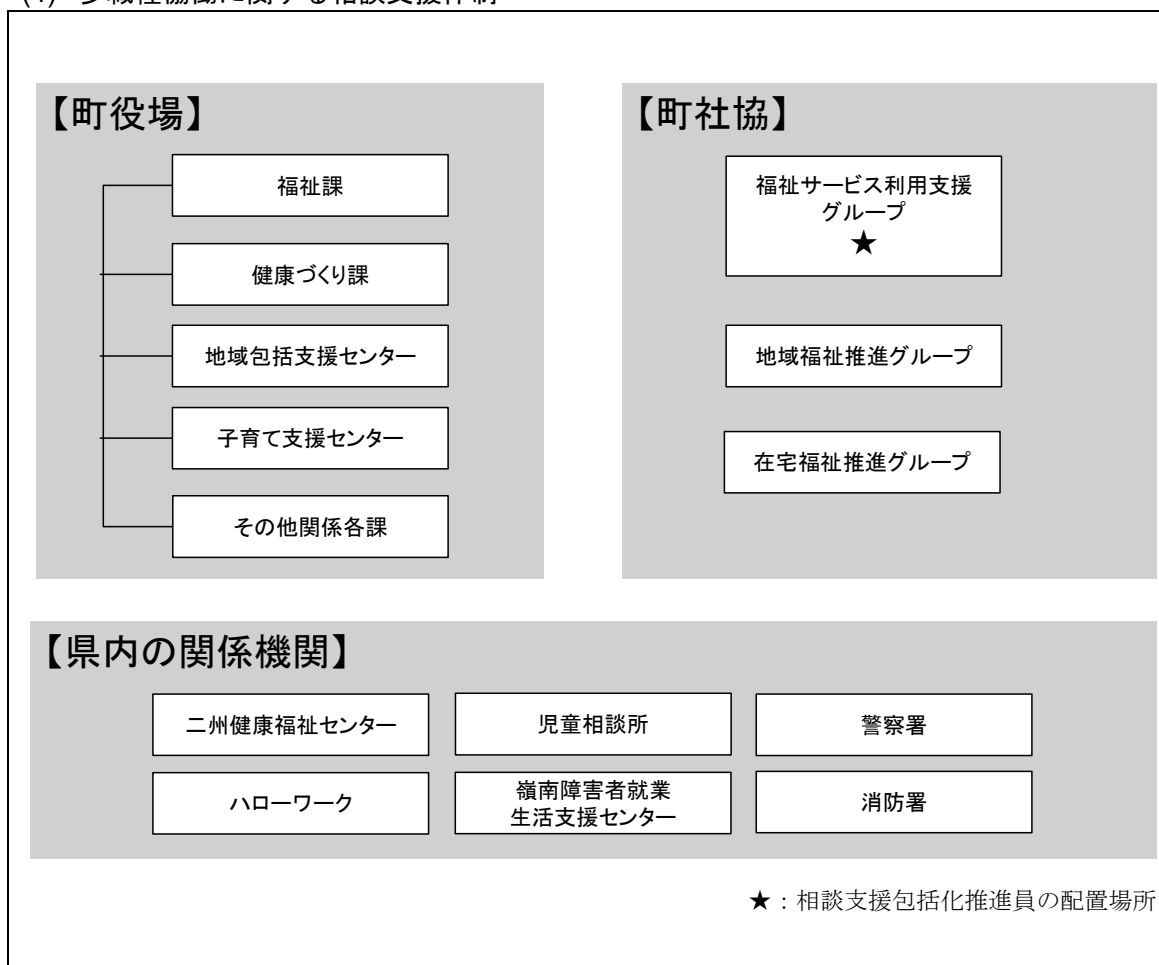
美浜町は、昭和の合併前の旧村単位で大きく 3 つのエリアに区分けがされているが、住民にとって身近な圏域は集落（おおよそ 6～300 世帯）である。そこで、町社協では、身近な生活圏域である集落において、住民の困りごとの発見や、住民による支え合いの力（地域の福祉力）の向上をめざし、集落の住民で構成される「福祉委員会」の設置を推進し、現在 37 集落中 25 集落で設置されている。福祉委員会の構成メンバーは集落によって異なるが、主なメンバーは、社協評議員、福祉委員、民生委員・児童委員、区長（区役員や班長）、老人クラブ家庭相談員、婦人福祉協議会、婦人会、子ども会等である。福祉委員会では、支援が必要な世帯に対し、見守りを含めた福祉活動を展開している。社協は、毎月福祉委員より見守りの報告を受けて、必要に応じて関係機関の支援につないでいる。

こうした地域住民の力を見守りやニーズキャッチにとどまらず、具体的な支援活動でも発揮してもらうためには、本事業において関係機関のネットワークを強化し、専門職が連携して住民の活動環境を整えることが有益と考えている。

### (3) 相談支援包括化推進員の配置状況

人数	2.5 人
経歴等	<p>社会福祉主事。</p> <p>平成 11 年から地域福祉の担当として、高齢者の集いの場や見守りを各集落に働きかけ、集落単位に設置されている福祉委員会に出席し、小地域ネットワークの構築を進めてきた。また、民生委員児童委員協議会の事務局として民生委員・児童委員と関わってきた。平成 27 年度からは、総合相談事業の複合的な課題を抱える人・世帯への相談支援を担当している。</p> <p>なお、社協の生活福祉資金貸付事業、日常生活自立支援事業、地域福祉推進担当の職員が推進員を補助している。</p>
配置場所	美浜町社会福祉協議会

#### (4) 多職種協働に関する相談支援体制



#### (5) 事業の内容

##### 1) 包括的な相談支援体制の構築に向けた取り組みの概要

###### (具体的な相談支援の流れ)

町長、県健康福祉センター長、社協会長、労働基準監督署長、医師会会長等を構成員とする相談支援包括化推進会議と、その実働部隊となる実務者会議を設置予定である。相談支援包括化推進員は、会議に参画する関係機関のコーディネーターとなり、各機関が持ち寄った提供可能な支援・サービスを、「世帯ごとの問題」に応じて組み立てて、最短・最適な対応策を提案・実施する。

具体的には、以下の流れを想定している。

- ①各相談支援機関の長が参加する相談支援包括化推進会議を開催し、各組織が連携して活動する基本的な考え方に関するコンセンサスを得る。
- ②問題を抱える家庭をいち早く発見し、早期解決に向けて対応するため、相談支援包括化推進員が、各地区の民生委員・児童委員、福祉委員、保育園、学校、医療機関などから、問題を抱えている方の情報提供を求め、世帯ごとに問題点をデータベース化し、その解決に必要な関係機関を整理する。
- ③必要な関係機関による実務者会議を招集し、相談支援包括化推進員がコーディネーターとなって世帯ごとの対応策を検討する。

④検討された対応策を各機関が実施する。

⑤地元の民生委員・児童委員、福祉委員をはじめとした地域住民がその後の経過を見守り、問題解決や課題の有無を確認する。また、新しい課題が生じた起きた場合には、相談支援包括化推進員に報告し、再度実務者会議に諮る。

#### (実務レベルの連携を円滑にするための協定)

関係機関が連携して活動を進める際に、個人情報保護、守秘義務が障壁とならないよう、また、必要に応じて必要なメンバーで実務者会議を開催し事業の実効性を高めるために、相談支援包括化推進会議の構成メンバーで包括的な協定を締結する予定である。

## 2) 相談支援包括化推進会議の開催方法

今回の事業に参加する相談支援機関の長を構成メンバーとする「相談支援包括化推進会議」を新設する。この会議では、事業開始当初に組織が連携して活動する基本的な考え方に関するコンセンサスを得るとともに、年度末に活動報告を行う予定である。

個別の相談案件については、相談支援包括化推進会議の下部組織として位置付けた「実務者会議」において、随時、各機関の実務者が集まって対応策を協議・検討する。

相談支援包括化推進会議に参画する関係機関は、美浜町役場（各課、美浜町校長会、美浜町区長会）、二州健康福祉センター、生活困窮者自立支援センター、ハローワーク、敦賀児童相談所、敦賀警察署、福井地方法務局敦賀支局、敦賀人権擁護委員協議会、三方郡医師会、美浜町民生児童委員協議会、美浜町社会福祉協議会を想定している。

## 3) 自主財源の確保のための取組みの概要

今後、どのような社会資源を創出するか、計画が具体化してきた段階で財源確保の要否を検討する。ただ、今後の社会資源は住民主体で創出したいと考えているため、大きな財源は必要としない。社会福祉法人の地域貢献で場所や車両を借りたり、活動に賛同した企業等から協賛金を得ることで対応したいと考えている。

## 4) 新たな社会資源の創出のための取組みの概要

人とかかわりが持てる居場所の確保等、公的な制度・サービスでは支援できない部分を、集落福祉委員会等を軸に地域住民を主体に創出したい。

集落で見守りや課題の発見を進めている民生委員・児童委員、福祉委員の連携がさらに進み、世帯の問題解決がその世帯が属する集落の課題解決につながることで実感できるようになれば、地域住民相互の協力体制が構築できると期待している。

## 5) その他

特になし。

## (6) 行政計画での位置づけ

第五次美浜町総合振興計画において「地域福祉の推進」を掲げており、そのなかに「地域の人的物的資源の確保・活用」「地域住民が孤立することのない相談機能の強化」「生活困窮者への自立支援」等の施策を講じることとしている。



#### (7) 事業の成果・今後の展開

相談支援包括化推進会議、実務者会議を開催し、様々なケースを通じて、関係機関で情報を共有し、制度での支援が難しい課題に対する支援の方向性について、将来的に社会資源となり、制度になることを見据えて検討していきたい。

これまでの集落福祉委員会のネットワークを活かして、住民の困りごとをより早期にキャッチできる身近な相談窓口を開設したい。



## 2.6 茅野市(長野県) ～地域福祉計画で従来から取り組んできた総合相談の機能強化～

### 2.6.1 自治体の基本情報

#### (1) 基本データ

人口	56,068 人 (H29.2.28)	世帯数	23,325 世帯 (H29.2.28)
高齢化率	28.9% (H28.10.1)	生活保護受給率	3.6‰ (H29.1 被保護者調査)
面積	266.59 km <sup>2</sup>		
地域包括支援センター	直営：1 か所 (本センター：市役所本庁 1 か所、サブセンター：保健福祉サービスセンター 4 か所)		
自立相談支援事業	直営：1 か所		

#### (2) 地域の特徴 (地域性、地場産業、観光等)

茅野市は、長野県の中部やや東よりに位置する諏訪盆地の中央にあり、東は八ヶ岳連峰を境として南佐久郡、佐久市に接し、北は大河原峠、蓼科山、大門峠等により北佐久郡、小県郡に接し、西は諏訪市に、南は富士見町、原村に、西南部は杖突峠等によって伊那市に接している。

八ヶ岳火山列は、富士山に次ぐ広大な裾野をもち、茅野市は、その西側北半分を占めている。諏訪盆地平坦部の南部、標高 770 メートルから 1,200 メートルにわたるゆるやかな裾野には多くの集落、耕地が展開し、市民生活、産業、文化等の基盤となっている。

J R 中央本線、国道 20 号線及び中央自動車道が市の西南部を走り、茅野駅を中心に市街が展開し、また駅を中心に放射状に延びる道路は、市の動脈として産業、文化の発展に多大な貢献をしている。

図表 8 茅野市の位置



出典：茅野市ホームページ (<http://www.city.chino.lg.jp/www/contents/1360199881774/index.html>)

### 2.6.2 事業の実施状況

#### (1) 基本データ

実施体制	直営
事業名	生活困窮者等に対する包括的支援アセスメントシステム構築事業

## (2) 事業を実施することにした経緯

茅野市では「福祉 21 ビーナスプラン（茅野市地域福祉計画）」に基づき、平成 12 年度から中学校区を基本とした単位に総合相談窓口「保健福祉サービスセンター」を 4 か所設置している。平成 18 年度から 4 か所の保健福祉サービスセンターをそれぞれ地域包括支援センターとして位置付けていたが、平成 23 年度地域包括支援センターを統合し、市役所本庁の地域福祉推進課を本センター、保健福祉サービスセンターをサブセンターとして位置付け現在に至っている。

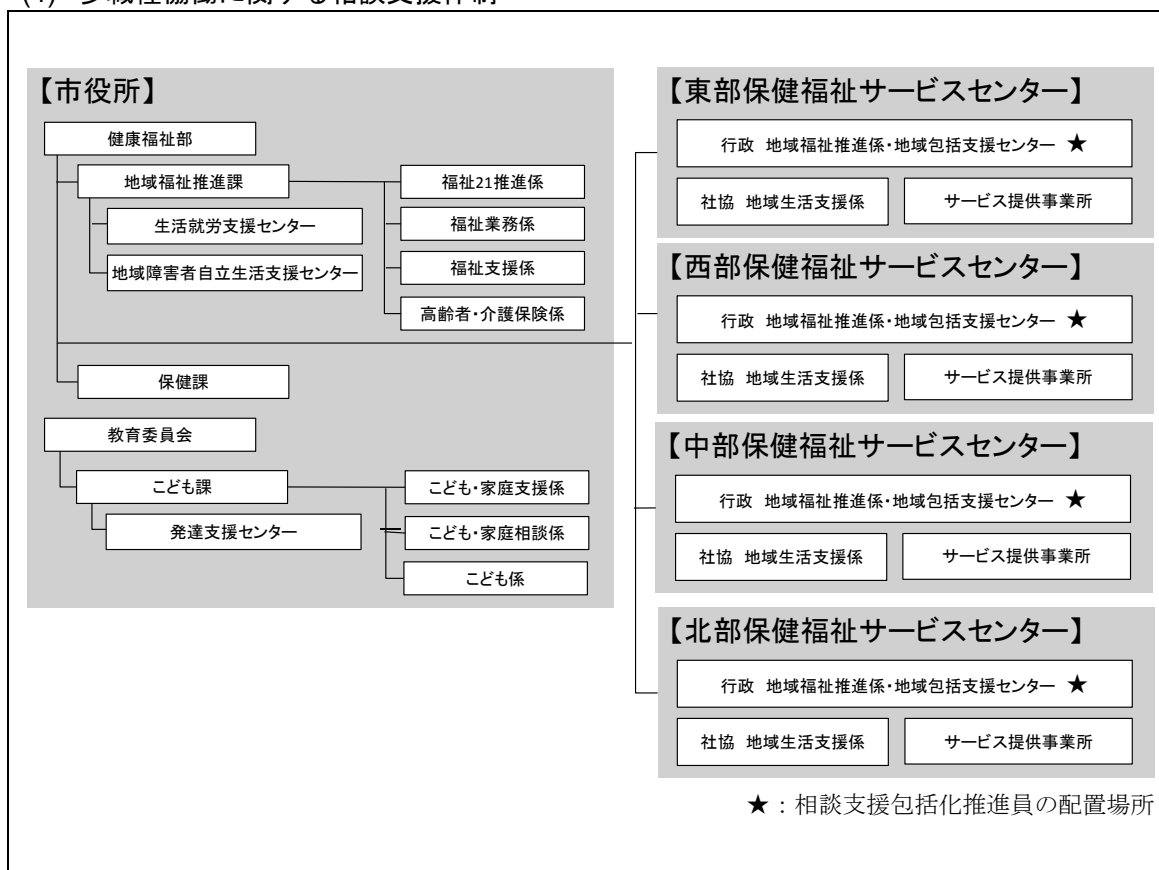
保健福祉サービスセンターには、行政の地域福祉推進係、市社協の地域生活支援係、市内法人のサービス提供事業所（診療所、デイサービス、ホームヘルプ等）が一体的に整備されており、高齢、障害、子ども等の制度の枠を超えて、住民の身近な地域で生活を支援する役割を担ってきた。

平成 12 年からの蓄積で多職種協働による包括的な支援体制は確立できている。しかし、多くの相談が寄せられるため、どこまでの介入が求められているかインテーク段階でさらに丁寧に見極め、ケースの進捗管理をする必要が出てきていること、生活困窮者自立支援、生活保護は市役所本庁所管でセンターと本庁の連携を強化する必要があることから、本事業を実施することにした。

## (3) 相談支援包括化推進員の配置状況

人数	4 人
経歴等	「保健福祉サービスセンター」でスーパーバイズ的役割を担っているセンター長、係長
配置場所	市内 4 ヶ所設置されている地域包括支援センター機能を併せ持った総合相談窓口「保健福祉サービスセンター」

#### (4) 多職種協働に関する相談支援体制



#### (5) 事業の内容

##### 6) 包括的な相談支援体制の構築に向けた取り組みの概要

###### (相談受付表・アセスメントシートの改定)

保健福祉サービスセンターの保健師、ケースワーカーによるニーズキャッチ、社協のコミュニティソーシャルワーカーのセンターへの相談に至る前段階のニーズキャッチを効果的に進め、関係者で共有化を図るために、特に複合的な課題を抱えた世帯の包括的な支援体制をより充実させるために、市役所本庁と保健福祉サービスセンターで使用する共通の相談受付表・アセスメントシートの改定を行った。

具体的には、保健福祉サービスセンターから各1人と本庁の生活就労支援センターの担当者でプロジェクトチームを立ち上げ、生活困窮者支援で活用しているアセスメントツールをもとに、帳票の見直しを行い、運用を開始した。

主な見直し内容としては、インテーク時にどこまでの介入が求められているか丁寧に見極める視点を持てるよう、相談受付表で、相談内容、本人の主訴、急迫状況の確認、対応内容・どういう助言をしたか、対応方針を確認できるようにした。「対応方針」の欄では、以下の4つからケースの状況を選択することになっている。

- ・情報提供や相談対応のみで終了（→磁界も対象者からの相談対応とする）
- ・保健福祉サービスセンターで支援し制度利用等につなぎ、定期的にフォローアップする（介護認定等）

- ・他の専門機関で対応が可能であり、つなぎ、結果をフォローアップする（つなぎ先を記載）
- ・複合的な課題が見込まれるため、他の機関等と連役し支援する（→アセスメントの実施支援計画を作成）

また、ケースの進捗管理のために支援計画表には「ケース格付」欄を設け、進捗管理の頻度を毎月、3か月ごと、6か月ごとのいずれかから選択するとともに、次回モニタリング時期を記載できるようにした。

#### 7) 相談支援包括化推進会議の開催方法

本事業で対応する具体的なケースがまだ多くないので、会議の持ち方については今後の検討課題である。

第3次福祉21ビーンズプランの策定に向けて、生活困窮に関する地域の課題を検討する会議として、「生活困窮支援ネットワーク部会」を設置した。この部会を、第1層（市レベル）での地域課題・支援方策等の検討会議の基礎としたい。

#### 8) 自主財源の確保のための取組みの概要

本事業は、既存の保健福祉サービスセンターの機能強化を目的としており、現在新たに財源確保が必要な状況ではないものとする。社会福祉協議会の生活支援コーディネーターの地域での活動や、各保健福祉サービスセンターで行っている個々のケースの課題を検討する「地域ケア会議」を通じ、地域の社会福祉法人や介護保険事業所、NPO法人など福祉関連のネットワークや、JAや商工会など生活関連分野との連携を図り、ネットワークが構築されることで、地域での支援体制がより充実するものとする。

#### 9) 新たな社会資源の創出のための取組みの概要

平成29年度、地域包括支援センター（市役所本庁高齢福祉部局、保健福祉サービスセンター）を中心に第1層（市レベル）で定期開催を予定している「個別地域ケア会議」において生活困窮者自立支援の視点を含めた地域課題の検証・評価・整理を行い、新たな社会資源の創出に繋げたい。

#### 10) その他

特になし

#### (6) 行政計画での位置づけ

「福祉21ビーンズプラン」（計画期間：平成12～21年度）、「第2次福祉21ビーンズプラン」（計画期間：平成22～29年度）において、市民の多様なニーズに、より迅速・効果的・効率的に応えるため、市民の生活圏を5つの階層に区分けし、身近なところでの地域住民の主体的な支え合い活動を支援しながら、専門的なサービスになるほど諏訪広域まで含めた広い範囲で支えあうことができる仕組みを構築している。本事業もこの仕組みの一部に位置づく。

図表9 「福祉 21 ビーナズプラン」における階層設定



出典：茅野市ホームページ (<http://www.city.chino.lg.jp/www/contents/1000000745000/index.html>)

### (7) 事業の成果・今後の展開

本事業で作成した、相談受付票（フェイスシート）、アセスメントシート、支援計画は、運用を開始したばかりで、効果を測る段階にはない。今後、この帳票を活用することで、保健福祉サービスセンターの若手・中堅職員に総合相談やケース格付けを通じた適切な進捗管理の重要性を再度意識づけ、センターの機能強化が図られることを期待している。また、本庁の生活困窮支援・生活保護部局との連携が強化されることで、縦割りの制度にとらわれない、地域での社会資源創出も含めた出口支援の視点が保健福祉サービスセンターに浸透することを期待している。

本事業の取り組みから、第3次福祉 21 ビーナズプラン（計画期間：平成 30 年度～）の目玉となる施策・事業が生まれるとよい。





## 2.7 伊賀市(三重県) ～市役所関係各課の連携強化～

### 2.7.1 自治体の基本情報

#### (1) 基本データ

人口	94,007 人	世帯数	39,765 世帯
高齢化率	31.1%	生活保護受給率	9.0‰
面積	558 km <sup>2</sup>		
地域包括支援センター	直営：3 か所		
自立相談支援事業	直営：1 か所		

#### (2) 地域の特徴（地域性、地場産業、観光等）

伊賀市は、京都・奈良や伊勢を結ぶ大和街道・伊賀街道・初瀬街道を有し、古来より都（飛鳥、奈良、京都など）に隣接する地域として、また、交通の要衝として、江戸時代には藤堂家の城下町、伊勢神宮参拝者の宿場町として栄えてきた。

こうした地理的・歴史的背景から京・大和文化の影響を強く受けながらも、独自の文化を磨き醸成してきたまちでもある。

また、伊賀忍者や松尾芭蕉のふるさととしても知られ、国内外から多くの観光客が訪れる。

図表 10 伊賀市の位置



出典：伊賀市ホームページ (<http://www.city.iga.lg.jp/0000002708.html>)

## 2.7.2 事業の実施状況

### (1) 基本データ

実施体制	直営
事業名	相談支援包括化支援推進員設置による福祉総合相談体制強化事業

### (2) 事業を実施することにした経緯

伊賀市では個別支援（市民の相談窓口、地域ケア会議など）は行政が、地域支援（地域福祉活動の協議体設置運営など）は社会福祉協議会が担う支援活動を展開し、平成 26 年度から「分野を問わない福祉の総合相談窓口」となる地域包括支援センターを中心とした福祉総合相談体制をスタートしている。具体的には、地域包括支援センターを福祉の第一相談窓口とし、子育て、障がい、介護、健康、生活困窮、認知症、虐待など問題が複雑にからみあった事例は福祉相談調整課が相談事案を分析調整する会議を開催し、必要な支援につないでいる。

しかし、地域包括支援センターを中部・東部・南部の市内 3 か所に設置しているため、3 つの窓口の相互連携をより強固にすることが課題となっている。また、福祉相談調整課では、相談事案解決のさらなる迅速化と相談事案から見えてきた課題を施策見直しにつなぐことが求められているため、これらの課題を前倒しで解決するために本事業に申請した。

### (3) 相談支援包括化推進員の配置状況

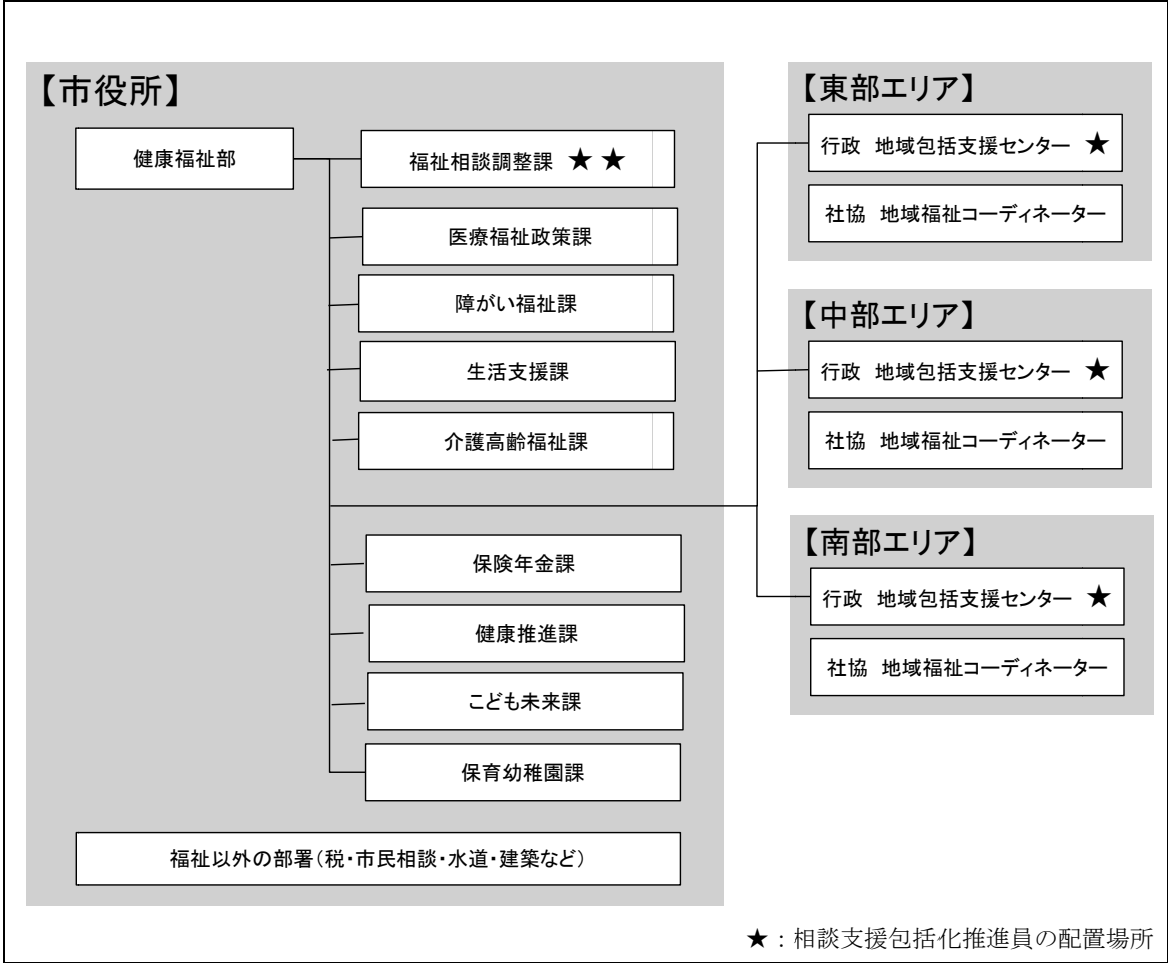
人数	5 人
経歴等	社会福祉士（市役所本庁 福祉相談調整課） 保健師（地域包括支援センター）
配置場所	市役所本庁にある福祉相談調整課の相談事案調整担当に 2 人、第一窓口である地域包括支援センター 3 か所にそれぞれ 1 人配置することで、相互機関の連携をより強固なものとしている。

図表 11 伊賀市における多機関の協働による包括的支援体制の考え方



出典：伊賀市ホームページ (<http://www.city.iga.lg.jp/cmsfiles/contents/0000003/3669/siryou4.pdf>)

(4) 多職種協働に関する相談支援体制



## (5) 事業の内容

### 1) 包括的な相談支援体制の構築に向けた取り組みの概要

#### (地域包括支援センターを第一窓口に、複合的な課題は本庁で調整)

伊賀市では、平成 26 年度から相談の第一窓口として、地域包括支援センターを、住民の生活圏に合わせて中部・東部・南部の市内 3 か所に設置した（従来は 1 か所）。ここは、高齢者だけでなく、障がいや子ども、生活困窮に関する相談も受け付ける総合相談窓口となっており、複合的な課題を抱える世帯で行政の複数部署が連携して対応する必要があると相談員が判断した場合には、市役所本庁の福祉相談調整課に連絡が入る。福祉相談調整課は、ケースの内容に応じて関係各課を集め、必要に応じた「相談事案調整会議」を開催している。

福祉相談調整課は平成 26 年度に総合相談体制を構築した際に新たに設置された部署であり、地域包括支援センターも庁内関係各課もその意義や相談支援の流れについては十分理解している。

今回の事業で、地域包括支援センター、福祉相談調整課双方に、この体制をリードする相談支援包括化推進員を配置したことで、これまで以上に機関連携が強くなり、複合的な問題の迅速な解決が図られるようになった。

### 2) 相談支援包括化推進会議の開催方法

平成 26 年度に福祉総合相談体制を構築して以降、複合的な相談ケースの場合、福祉相談調整課が、「相談事案調整会議」を随時開催している。これを相談支援包括化推進会議と位置づけている（平成 27 年度の同様の調整会議開催実績は 47 回）。

「相談事案調整会議」で検討するのは、生活困窮に関する「支援調整会議」、高齢・障がい者に関する「虐待検討委員会」、子ども・女性に関する「ケース検討会議」、地域包括支援センターが開催する「地域ケア会議」といった分野別の会議では対応できない複合的な課題を抱えたケースである。

### 3) 自主財源の確保のための取り組みの概要

市内にある社会福祉法人が地域貢献について考える連絡会を立ち上げている。（事務局：伊賀市社会福祉協議会）ここでは、市内 14 法人が年 1 万円を出し合い、職員向け研修を合同開催したり、住民向けの研修会を開催したりしている。今後、この法人の地域貢献の取り組みと連携する可能性がある。

### 4) 新たな社会資源の創出のための取り組みの概要

個別支援で見えてきた課題について、医療福祉政策課・地域包括支援センター・福祉相談調整課による「福祉施策調整会議」を半年に 1 回開催し整理する。

その課題を社会福祉協議会の地域福祉コーディネーターと共有し、コーディネーターが行う地域支援を通して、地域で必要な社会資源の検討・創出を行う。これを円滑に進めるため、各福祉区の住民自治協議会単位に協議体の設置をすすめている（平成 30 年度完了予定）。

## 5) その他

特になし。

## (6) 行政計画での位置づけ

第三次地域福祉計画（計画期間：平成 28～32 年度）において、高齢者のみならず、障がい者や子どもなど、すべての市民が、個人や家族、地域での助け合い、支え合いを中心に、医療や福祉などの専門機関が連携し、必要な時に必要なサービスが提供できる「地域包括ケアシステム」の構築を掲げ、その主要施策の 1 つとして福祉総合相談体制の強化が盛り込まれている。

また、伊賀市自治基本条例を制定し、住民主体のまちづくりを進めている。具体的には、住民が主体的に活動する住民自治組織がそれぞれにまちづくり計画を策定し、地域づくりを進めており、それぞれの住民自治組織単位で地域課題を発見し、解決に向けた話し合いをする協議体の立ち上げ支援を進めている。

## (7) 事業の成果・今後の展開

平成 26 年度からの相談事案調整会議の積み重ねの中で、以前は行政との接点が少なかった専門機関とのつながりができた。引き続き、平成 28 年 4 月以降も福祉の総合相談窓口の役割を継続し、複合的な相談事案の解決に努める。また、相談事案など個別支援から見えてきた課題は、地域支援や市全体の施策に反映していく。今後は、福祉の総合相談窓口としてだけでなく、人権担当部署や外国人担当部署などとの連携も検討していく予定である。

また、生活の困りごとを抱えた住民が相談支援の第一窓口である地域包括支援センターにしっかりつながるよう、つなぎ役となる民生委員や地域へ入って支援を行なう地域福祉コーディネーターなどの活動しやすい環境を整える必要がある。



## 2.8 豊中市(大阪府) ～就労支援・自立相談支援の実績を市内の関係機関に共有・拡大～

### 2.8.1 自治体の基本情報

#### (1) 基本データ

人口	403,773 人	世帯数	186,166 世帯
高齢化率	25.2%	生活保護受給率	26.2‰
面積	37 km <sup>2</sup>		
地域包括支援センター	委託：7 か所（社会福祉法人等）		
自立相談支援事業	直営：1 か所、委託：2 か所（豊中市社協、一般社団法人）		

#### (2) 地域の特徴（地域性、地場産業、観光等）

大阪市の北側に位置し、東は千里ニュータウン、西には伊丹空港があり、大阪のベッドタウンとして開発が進んできた。利便性が非常に高く、転勤で住む人も多く、年間で約20,000人の転入出がある。年々マンションの建設が進んでおり、市内の住宅の66%が集合住宅となっている。また、市内の自治会組織率は45%と年々低下している。

図表 12 豊中市の位置



出典：豊中市ホームページ (<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/shoukai/gaiyou/ichi.html>)

## 2.8.2 事業の実施状況

### (1) 基本データ

実施体制	直営＋委託（豊中市社会福祉協議会、（一社）キャリアブリッジ）
事業名	生活困窮者自立相談支援機関を活用した地域包括支援体制の構築事業

### (2) 事業を実施することにした経緯

豊中市では、内閣府のパーソナルサポートサービスモデルプロジェクトのときから、市の市民協働部くらし支援課の直営と、豊中市社協、（一社）キャリアブリッジへの委託方式で、就労支援と就労への様々な阻害要因を解決するための相談・支援を行ってきた。生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援機関もこの体制で実施している。

自立相談支援機関3か所に相談すれば「断らない福祉」が徹底している。しかし、病気、メンタルヘルス、多重債務、経済的困窮、就職困難等相談者自身が複数の課題を抱えているケースのほか、高齢の親の介護や子どもの障害等相談者が属する世帯全体の支援が必要なケース等について、それ以外の機関に相談すると、担当分野以外の相談には対応できないと断ってしまうことがある。相談の入り口によって対応が異なることがないよう、多分野・多機関による包括的な支援体制のさらなる充実を図るため、本事業に申請した。

図表 13 豊中市の自立相談支援機関（直営＋委託方式）

	くらし再建パーソナルサポートセンター@ 社会福祉協議会	くらし再建パーソナルサポートセンター	くらし再建パーソナルサポートセンター@ いぶき
相談対象	生活困窮、多重債務 生活保護、医療、介護、障害、その他の福祉ニーズ 就労への様々な阻害要因 等		
委託先	豊中市社会福祉協議会	直営（くらし支援課）	（一社）キャリアブリッジ
特徴	・地域に潜在している困窮者の早期発見及び地域のネットワークを活用した支援	・就労に対し様々な阻害要因を有する相談者に対して、地域就労支援センター及び無料職業紹介所の機能を活用した支援	・複雑かつ多様な阻害要因を有する相談者に対する専門的、チームの支援。 ・若者サポートステーションや若者支援相談窓口との連携
役割	①地域の中に潜在している困窮者支援ニーズへの対応 ②住居確保給付金の受付事務及び生活福祉資金との連携	①新規相談の受付 ②個々の状況に応じた支援機関との連携 ③個々の状況に応じた就労支援	①専門的、チームの支援
期待される効果	生活困窮状態からの脱却・就職等進路決定・社会参加と自立の促進 個々の状況に応じた医療、福祉サービスの活用		

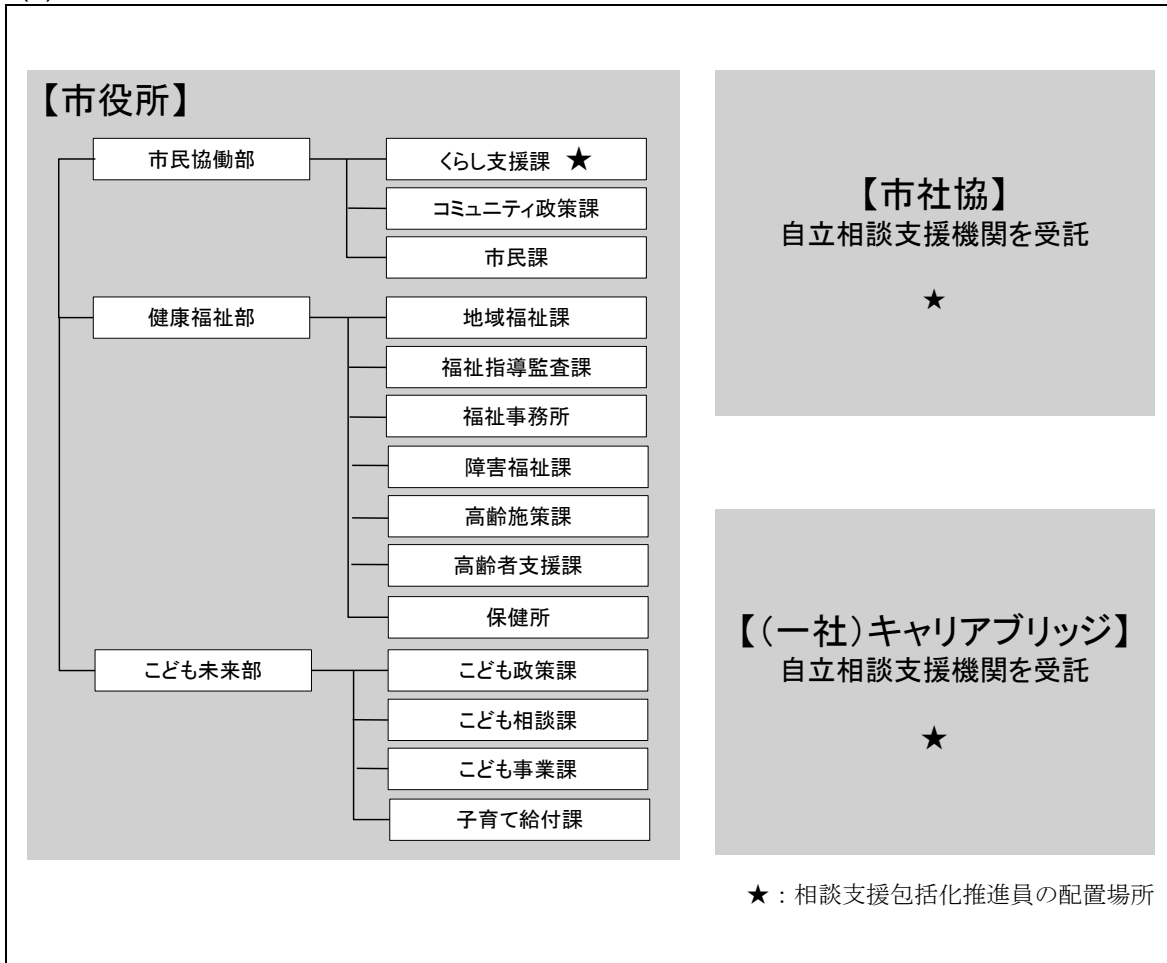
### (3) 相談支援包括化推進員の配置状況

人数	3人
経歴等	豊中市地域就労支援センターの就労支援コーディネーター、生活困窮者自立相談支援機関の相談員、コミュニティソーシャルワーカー業務等従事者で、関係機関との連携を推進できる者。 キャリアコンサルタント、社会福祉主事、職業カウンセラー（障害者）、一般財団法人生涯学習開発財団認定コーチ等の資格保持者。



配置場所	直営、委託 2 法人の生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援機関に各 1 人。
------	--

(4) 多職種協働に関する相談支援体制



(5) 事業の内容

1) 包括的な相談支援体制の構築に向けた取り組みの概要

(多機関連携に向けた関係機関の人材育成)

行政直営、委託で運営する自立相談支援機関 3 か所それぞれに相談支援包括化推進委員を配置するし、ワンストップで相談を受け付け、支援調整会議で支援方針・プランを作成した後、個々の状況に応じて必要な関係機関と連携し、個別ケース検討会議を開催して、支援を実施する体制は整っている。

しかし、それ以外の関係機関に相談が寄せられた場合、そこで止まってしまう場合があることから、自立相談支援機関に包括的な相談支援ができるスーパーマンの相談支援包括化推進員を配置するのではなく、市内の関係機関に包括的な相談支援の重要視を理解してもらい、この自立相談支援機関の構築したネットワークに広く参画してもらうことを企図して、研修会を実施した。

研修会では、複合的な課題を抱えた相談者が確実に自立相談支援機関につながるための「入り口」での多職種連携、具体的な「支援」のプロセスでの多職種連携、支援の結果と

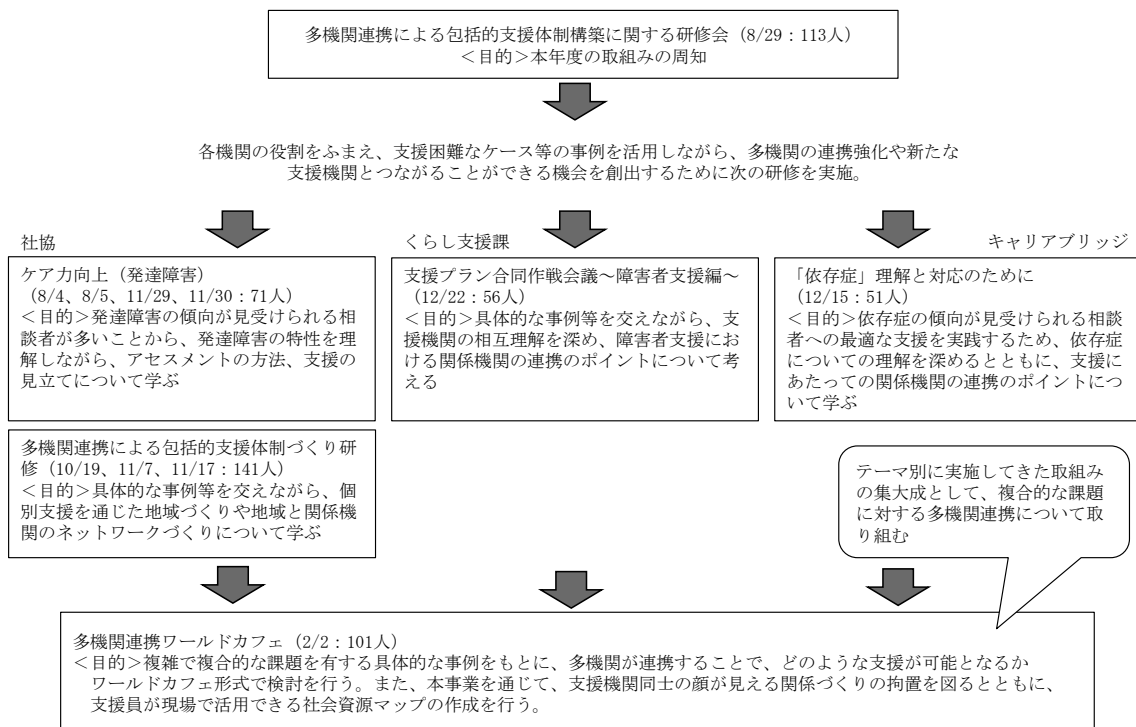
しての「出口」での多職種連携の必要性と具体的な連携の進め方を理解してもらうことを目指した。

第一段階は本事業の趣旨を周知するための研修を行い、第二段階では3つの自立相談支援機関それぞれが自身の強みを活かし、多機関協働において求められる専門知識等に関する研修を行った。これらをふまえて、第三段階ではワールドカフェ方式でモデル事例の検討を行い、自身が対応できること、参加している関係機関で対応できること、現在は対応できる機関がないが今後求められる資源について抽出し、関係機関相互に交流を深め、今後の連携に役立つ生きた社会資源マップ（マイリソースブック）を作成した。

このワールドカフェには、自立相談支援機関が中心となり、今後の多機関協働で必ず連携が必要となる市のこども相談課や福祉事務所のほか、障害者相談支援機関、地域包括支援センター、社協のコミュニティソーシャルワーカー、民生委員、校区福祉委員、とよなか若者サポートステーション、医療ソーシャルワーカー等が参加した。

今後は、同じ事例を使って、より小さな圏域で開催されている地域福祉ネットワーク会議で、それぞれができることを考え、具体的な活動につなぐことを計画している。

図表 14 本事業におけるケース検証、多機関協働、社会資源マップ構築に向けた研修会



## 2) 相談支援包括化推進会議の開催方法

豊中市パーソナルサポート事業連絡会議を活用し、本事業について、庁内外の関係部局や関係機関に周知するとともに、意見交換を行っている。

個別ケースについては、自立相談支援機関（直営）で毎週支援調整会議を実施するほか、必要に応じて関係する支援機関による個別検討会議を実施している。

また、3か所の自立相談支援機関の連絡会議を毎月実施し、それぞれの状況について情報交換及び意見交換を行っている。

### 3) 自主財源の確保のための取組みの概要

社会福祉法人の社会貢献を活用することを想定している。また、豊中市社会福祉協議会のネットワークを活用した寄付等の依頼や、豊中市無料職業紹介事業を活用し、民間事業者に就労困難者の実習受入れや寄付等を依頼することを計画している。

### 4) 新たな社会資源の創出のための取組みの概要

フードドライブ、住み替えの支援をねらいとした家具等のリユース、高齢者宅への生活支援サービス等を生活困窮者支援の「出口」として開発している。

また、研修会やワールドカフェ等により、これまで連携したことがない機関と新たにつながる事ができた。今後は、現在の社会資源の状況把握を行いながら、必要な社会資源の洗い出しを行い、その結果をふまえて、さらなる社会資源の開拓を行う予定である。

### 5) その他

特になし。

### (6) 行政計画での位置づけ

特になし。

### (7) 事業の成果・今後の展開

関係機関を対象とした研修会を行った際、参加者から「顔が見えるこのような研修（の機会）を待っていた。ONE 豊中を目指そう。」という反応があり、1つの世帯に複数課題があるときの支援イメージを持つ機会となった。今後、さらに関係機関のつながりを広げていく必要がある。

今年度の取り組み結果をもとに、多機関で同じ課題に取り組む顔の見える関係性づくり、さらに地域に必要な社会資源に気付けるワールドカフェ方式の研修と社会資源マップや多機関連携に関するメソッド、事例をまとめ、今後の継続的な取り組みの基礎資料として活用する計画である。



## 2.9 有田川町(和歌山県) ～福祉・教育の連携による個別支援から社会資源開発へ～

### 2.9.1 自治体の基本情報

#### (1) 基本データ

人口	27,176 人	世帯数	10,478 世帯
高齢化率	30.9%	生活保護受給率	4‰
面積	352 km <sup>2</sup>		
地域包括支援センター	直営：2 か所		
自立相談支援事業	和歌山県が実施。		

#### (2) 地域の特徴（地域性、地場産業、観光等）

有田川町は紀伊半島の北西部、和歌山県のほぼ中央に位置し、東は紀伊山地、北は長峰山脈、南は白馬山脈、西は有田市に囲まれた東西に細長い形状をなし、高野山に源を発する有田川が町の中央部を西に蛇行しながら有田川流域を形成している。

歴史的な当地域の発展は、空海が高野山を開闢した時代に高野有田街道が開かれたことをはじめとし、有田川に沿って一体的な生活圏を形成してきている。

気候は、瀬戸内気候区と南海気候区に属し、平野部と山間部においては、若干気象状況に差異がありますが、比較的温暖な気候に恵まれている。

産業構造を産業大分類別就業者数からみると、第1次産業の占める割合が全体の3割以上を占め、農林業の果たす役割が極めて高い地域である。

平成18年1月に、吉備町、金屋町、清水町が合併して発足した。人口が密集し若い世代が転入する吉備地区、過疎化が進む金屋地区、限界集落が増える清水地区と、旧町単位に地域課題が異なる。

図表 15 有田川町の位置



出典：有田川町町勢要覧 ([http://www.town.aridagawa.lg.jp/chosei\\_document/youran.pdf](http://www.town.aridagawa.lg.jp/chosei_document/youran.pdf))

## 2.9.2 事業の実施状況

### (1) 基本データ

実施体制	直営
事業名	包括的支援体制構築事業

### (2) 事業を実施することにした経緯

有田川町では、増加傾向にある児童虐待やDVへの相談に役場内の各課が連携して対応することを目的として、平成26年5月に、要保護児童対策地域協議会を所管する教育委員会こども教育課に「家庭支援総合センター」を開設し、平成27年4月からは専任職員を配置した。平成28年4月には町長部局との協働をさらに進めるため、「家庭支援総合センター」の所管を福祉保健部とし、センター職員には、福祉保健部と教育委員会の併任辞令を交付した。

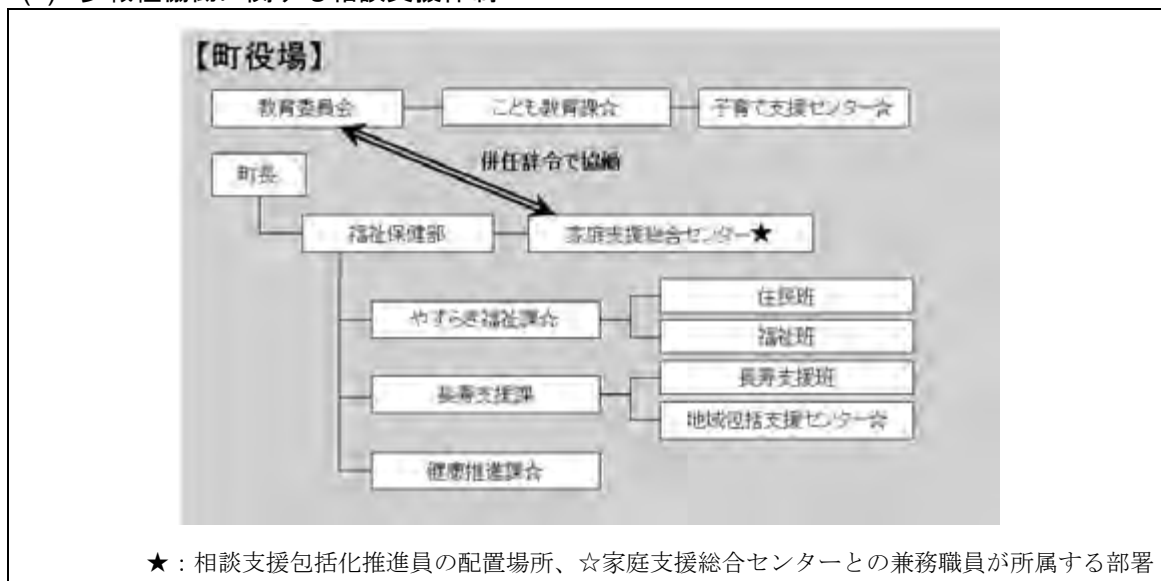
平成26年度の開設以降、センターでは、専用の専用ダイヤルを設けて電話相談に応じ、緊急時には訪問も行って来た。また、月1回の定例会を開催して庁内関係者で情報交換を行い、積極的に学校や保育所等の施設を訪問して顔の見える関係を作り、複雑化した課題を抱える世帯に対しチーム支援を進めて来た。

その結果、縦割りの相談支援体制では対応が困難なケース（母子家庭の貧困対策・就労支援・不登校、子どもの障害、保護者の養育能力不足、壮年の引きこもりと親の高齢化、学習環境の乏しさによる学習意欲の低下、貧困の連鎖）について、家庭全体が抱える複合的な課題を的確に把握し、解決を図るには、様々な相談機関や学校等教育機関等との連携体制を充実させる必要があると考え、本事業を実施することとした。

### (3) 相談支援包括化推進員の配置状況

人数	1人
経歴等	和歌山県子ども女性障害者相談センターへ出向にて3年間勤務し、町に帰任後、平成27年4月から家庭支援総合センターの専任職員となった。 家庭支援総合センターの他課との兼務職員も全員、ケース対応において推進員と同様の機能を果たしている。
配置場所	家庭支援総合センター

(4) 多職種協働に関する相談支援体制



(5) 事業の内容

1) 包括的な相談支援体制の構築に向けた取り組みの概要

(家庭支援総合センターによる「みかんネットワーク」支援体制づくり)

家庭支援総合センターは、以下の人員体制からなる。

役職	専任・兼務	人数
センター長	福祉保健部長（兼務）	1
事務職	センター専任	1
非常勤職員	センター専任	2
保育士	子育て支援センター長（兼務）	1
保健師	健康増進課（兼務）	1
社会福祉士	地域包括支援センター、やすらぎ福祉課（兼務）	2
指導主事	こども教育課（兼務）	1

センターでは、平成 26 年度の開設以降、福祉部門、教育部門の連携・協働を強め、複合的な悩みを抱える世帯が総合的かつ円滑に相談し課題を解決できる体制を整備してきた。

本事業の実施をきっかけに、こうした個別の相談体制の整備に加えて、相談を受けてつなぐ社会資源開発の視点を持ち、複合的な問題に対する総合相談窓口としての「みかんネットワーク」支援体制の整備を進めることとした。

具体的には、相談件数が多く、地域の協力が得やすいと考えられる小学校区 1 か所を選び、相談支援包括化推進会議の 2 層実務者会議（つながり会議）を立ち上げ、会議メンバーの協力を得て以下のような取り組みを行った。

(公民館を拠点とした地域の居場所づくり)

これまで地区住民にあまり活用されてこなかった公民館を拠点とした地域の居場所づく

りに取り組んだ。

具体的には、地元保育園の作品展示と高齢者向けのいきいき百歳体操を同日に開催し、午後から保育園の子どもや近隣の小学生が宿題をしたり遊んだりできる「お茶会」を開いたり、冬休みの宿題のために3日連続の学習支援をしたりしたところ、手伝いたいという地域住民が出てきた。そこで、年明け以降は、主任児童委員、家庭支援総合センターに非常勤職員として勤務している教員OBを中核に、地域住民が、毎週水曜日の午後に定例で「お茶会」を開いている。

平成29年3月には地域住民主体で「もちつきサロン」を開催し、より幅広い地域住民が公民館に集うきっかけづくりをした。

#### (フォーラムの開催)

みかんネットワークの構築について、町内の関係者に広く周知するため、家庭支援総合センターからの事業説明、大学教員・県内社会福祉法人からの講演・事例報告とパネルディスカッションからなるフォーラムを開催した。

フォーラムの会場には、上記つながり会議メンバーの作業所を使い、お茶会に参加している子どもたちによる子どもカフェを同時開催した。

フォーラムにはつながり会議が開かれている地域の民生委員やお茶会ボランティア、その他関係機関から60人程度の参加があった。

#### (冊子「道しるべ」の発行)

つながり会議の構成メンバーへのインタビュー、「お茶会」の活動報告、フィールドワークをして作成した町内の紹介マップ、引きこもり支援の研修報告等を盛り込んだ冊子「道しるべ」を発行した。

子育てやしつけに悩みをもつ保護者、家庭内に問題を抱える家族を想定して作り始めたが、結果的には、子どもから高齢者まで様々な読者に楽しんでもらえる構成になった。冊子は、目に見えるもので共感を得やすいので、相談面接時にこの冊子の中の記事をきっかけに話を進める等に活用できるのではないかと考えている。

## 2) 相談支援包括化推進会議の開催方法

要保護児童対策地域協議会から出発した事業なので、これにならって、代表者会議、実務者会議（つながり会議）、個別会議（応援会議）の3層構造で相談支援包括化推進会議を開催する計画である。

#### (代表者会議)

複合的な課題を抱える者に対する理解、みかんネットワークの現状、各関係機関の役割について共有し、より効果的な有田川町における支援体制について全体で確認する会議で、年1~2回開催を計画しているが、今年度は開催予定はない。

構成メンバーは、ネットワークを構成する関係機関（家庭支援総合センター地域包括支援センター、民生委員会、警察署、社会福祉協議会、医師会、若者サポートステーション、



児童相談所、農業団体、保健所、相談支援事業所、大学サークル、教育委員会、NPO、ハローワーク、リーガルサポート)の代表者を想定している。

#### (実務者会議「つながり会議」)

ネットワークの構成機関同士の情報交換や啓発活動、研修会等の企画、社会資源開発を進める会議で、3か月に1回程度の開催を想定している。

今年度は、相談件数が多く、地域の協力が得やすいと考えられる小学校区1か所を選び、その地域の特養や作業所、保育園を運営する社会福祉法人、民生委員、主任児童委員、NPO法人、町教育委員会のスクールソーシャルワーカー、町社協担当者で、試行的に会議を開催した。初回は、本事業の概要説明と大学教授による地域福祉についてのミニ講演会を開いた。2回目は、参加メンバーから地域の課題について意見を出し合った。

会議開催後には、家庭支援総合センターが「つながりだより」を発行し、参加メンバーが会議内容を振り返ることができるようにするとともに、外部研修の参加報告等を紹介し、今後の事業展開の方向性を考えるきっかけづくりをしている。

#### (個別会議：応援会議)

個別のケースの具体的案支援を進めていくための会議で、随時開催している。

構成メンバーは、支援に直接かかわっている担当者である。

### 3) 自主財源の確保のための取組みの概要

寄附金を社協の善意銀行で受け入れ、公民館での「お茶会」開催に伴う事業費として活用している。

また、和歌山市のお寺において実施している「おてらおやつクラブ」の活動を利用し、お茶会で子どもたちのお菓子を確保することで、なるべくお金を使わず開催出来るように工夫している。

冊子「道しるべ」の編集・発行において、企業のCSR活動と連携する方策を検討している。

### 4) 新たな社会資源の創出のための取組みの概要

先述のとおり、地域の協力が得やすいと考えられる小学校区1か所を選び、相談支援包括化推進会議の2層実務者会議(つながり会議)を立ち上げ、会議メンバーの協力を得て公民館を拠点とした地域の居場所づくりを行った。

### 5) その他

特になし。

### (6) 行政計画での位置づけ

有田川町地域福祉計画(計画期間:平成27~33年度)の「目標達成のための取り組み」において、社協や民生委員、地域の関係団体、住民等の協働による福祉のまちづくり、地域で子どもから高齢者まで、お互いが交流し地域でのつながりを育むための、身近でだれ

もが気軽に利用できる場づくりを盛り込んでおり、今回の取り組みの方向性と合致している。

#### (7) 事業の成果・今後の展開

公民館を拠点とした地域の居場所ができ、社会資源が創出できた。また資源開発のための事業を展開していく中で、地域住民の賛同が得られつつあることを実感している。

入り口の相談窓口だけ総合化しても、限られた職員体制と縦割りの行政システムで包括化した対応を取ることは難しい。各部署の理解、職員の認識を統一することが難しい。

本事業で半年間をかけて、モデル地区での我がごと事業および社会資源づくりを行うことで、地域において行政と住民とのつながりづくりの主体となる会議運営(つながり会議)、住民周知、住民との協働、資源づくり、ニーズや課題の把握方法などのプロセスを主体的に体感することができた。

今後は、こうした事業を展開する地区を増やしたい。また、次年度は、社協と共同で事業を実施できるよう、行政と社協の相互理解を進めたい。さらに、行政内での包括化に向けた職員の意識改革、現行の諸制度・システムを整理した上での有田川町の実態に応じたワンストップ窓口を整備したい。

3

## アンケート調査結果

---



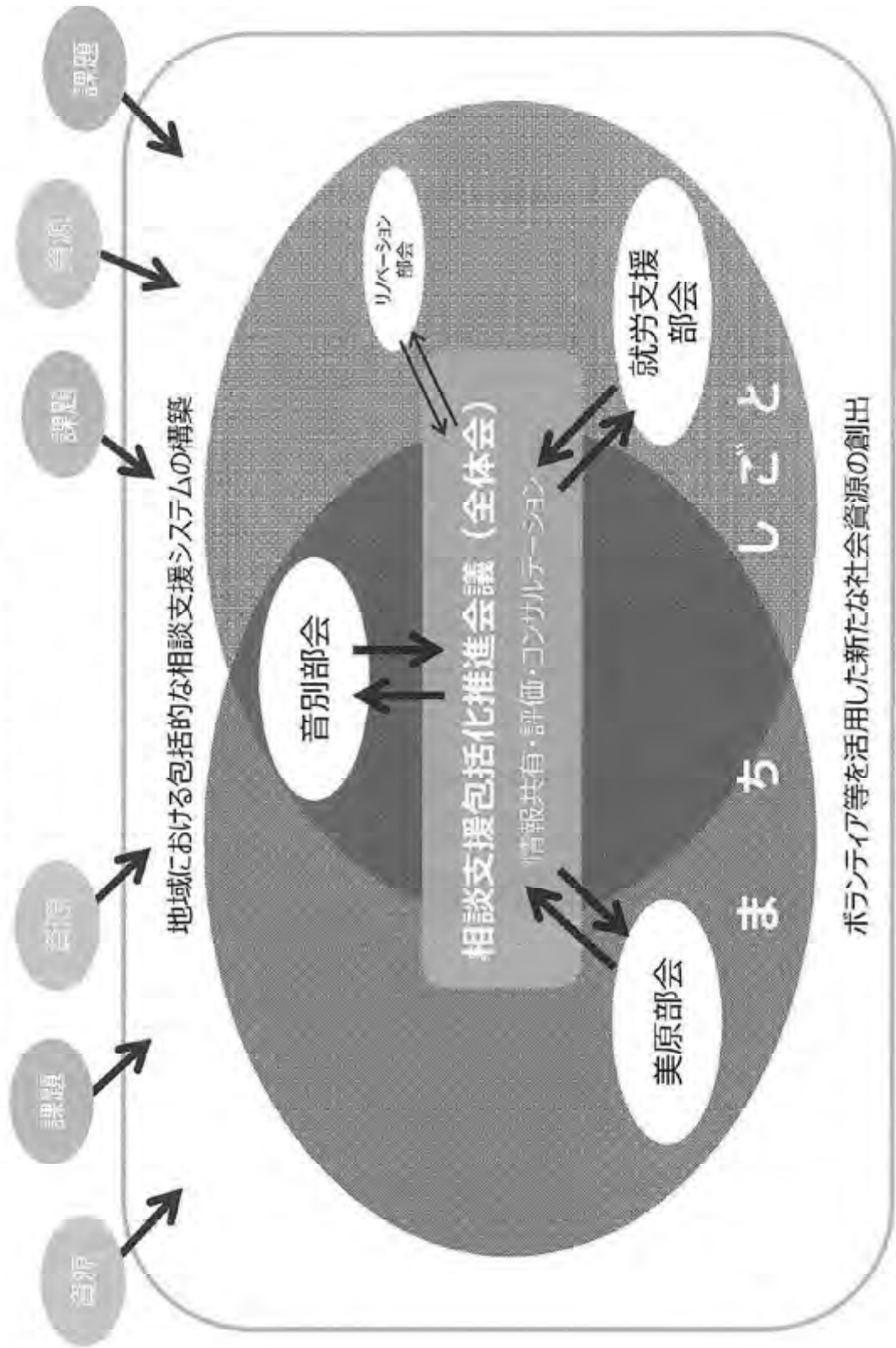
### 3.1 釧路市(北海道)

①実施主体(委託先)	釧路市(委託先:一般社団法人 釧路社会的企業創造協議会)
②事業名	包括的な相談支援システム構築事業
③相談支援包括化推進員の配置人数	1名
④相談支援包括化推進員の経歴等	<p>【相談支援に係る主な経歴】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○平成21年6月 くしろ若者サポートステーション スタッフ勤務</li> <li>・若年無業者の職業的自立に向けた総合相談支援、各種プログラム企画実施、関係機関との連携、訪問(アウトリーチ)支援、職場見学・体験等の実施</li> <li>○平成23年 総括コーディネーター 就任</li> <li>○平成24年 事業所機構再編により、釧路第1地域福祉事業所 所長 就任</li> <li>・担当現場(釧路市)くしろ若者サポートステーション、(十勝・オホーツク)子どもの健全育成支援事業</li> <li>○平成26年 釧路モカ女性プロジェクト スタッフとして勤務</li> <li>・就労困難な女性(子育て・介護等)への就労支援講座</li> <li>・就労講座(2回/年)</li> <li>・イベントへの出店、企画運営</li> <li>・漁網タオルの製造、販売</li> <li>○平成27年 株式会社日本マンパワー 協力講師</li> <li>・道東方面の求職者に対する就労セミナー講師、合同企業説明会、企業内キャリアコンサルティング事業講座開催サポート</li> </ul> <p>&lt;保有資格&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定非営利活動法人 日本キャリア開発協会 CDA(キャリア・デベロップメント・アドバイザー)</li> <li>・株式会社東京リーガルマインド ジョブカード キャリアコンサルタント</li> <li>・大阪商工会議所 メンタルヘルスマネジメント検定 Ⅱ種(ラインケアコース)</li> </ul>
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称	釧路市生活相談支援センターくらしごと
⑥事業実施内容	<p>ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要</p> <p>相談体制が機能するためには、既存の地域諸資源と繋がったり、そのつながりを生かして必要に迫られた資源を生み出すなどの出口づくりが不可欠である。そのために行政、福祉に限らない企業も含めた民間資源による多面的な協議の場が必要であるが、基本は福祉業界の常識的な塊にはしないことである。釧路市の危機・問題は、各界各層共通しているが、そこに力を合わせていける土台、根拠があるため、問題解決に向けたポテンシャルは高い。一方で、介護分野では、先行している地域包括ケアシステム「新総合事業(※介護予防・日常生活支援総合事業)」という類似の協議体があるので、その区別と連関を図ることが必要である。官の中で、交通整理がされることを前提に、①困窮者自立支援の眼目は『支援付就労の創出』にあるのでそのため部会として「就労支援部会」を設置した。②更に釧路市内でも特に人口減少・高齢化の激しい地区の中から、住民も子供から高齢者まで、まんべんなく分布し子どもの貧困を始めとして複合的な問題を市内で最も抱えている地域の一つ美原・芦野・文苑地区、中部北包括支援センターエリアを「美原部会」として設けた。また、飛び地合併した旧音別町では、高齢・障がいを始め各分野での「農福連携」の可能性が期待できる「音別部会」を設置した。③それぞれの部会代表者若干名と部会に属さない専門家、学識経験者が入った「全体会」を設置し、部会で議論された問題を第三者的に議論と評価を加え具体的な資源づくりや、その中での生活困窮者支援のための連携づくりを検討する。旧年度機能してきた「釧路生活困窮者自立支援検討委員会」のメンバーがこの協議体を推進するコアであるので、各部会、全体会における適材適所の配置、あるいは緊急即応のコアメンバーとしての機能を果たすように運営している。</p>

⑥事業 実施内容	イ 相談支援包括化推進会議の開催	<p>・上記取り組みを実施するために以下の通りに会議を実施した。また、情報の共有の仕組みの一つとして、部会ごとにメーリングリストを設置した。</p> <p>&lt;実施状況&gt; 本事業実施にあたり、関係機関や団体へのヒアリング訪問実施。 その中で見えてきた課題や地域状況を精査し、具体的な活動をするための検討・実践を行う「美原・音別・就労支援」各部会、また各部会での活動や実践報告について検討・共有を行う「全体会」という構成で相談支援包括化推進会議を各2回開催する。 ※美原部会(4名)については「みはら・かがやき食堂」(1回/月)の取り組みを実践している。</p> <p>・音別部会(4名)…第1回 11/16、第2回 1/31 ・就労支援部会(17名)…第1回 11/15、第2回 2/8 ・全体会(22名)…第1回 12/6、第2回 3/13</p>
	ウ 自主財源の確保のための取組	<p>・みはら・かがやき食堂は、コミュニティセンター・コアかがやきの指定管理者の自主事業に参画する形で、実行委員会を設けて実施。取り組みを自主事業に組み込むことにより、事業実施に関わる費用の多くを民間企業の社会貢献として捻出している。</p> <p>・また、関係機関・企業より物品や食材の提供がある。</p> <p>・今後、初回のみ発生する物品等のイニシャルコストは、助成金等の活用を検討。</p> <p>・また、釧路市が推進しているクラウドファンディング等の活用も検討。</p>
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	<p>①『みはら・かがやき食堂』の開催について こちらの取り組みは、定期開催をする中で150名以上の来場が見込めるまでになった。来場者との積極的なコミュニケーションを取ることで、歯科医師による歯磨き講座の実施や物資の提供、大学生による音楽パフォーマンスや学習応援の場など、これまでも様々な資源と繋がることできた。</p> <p>②相談支援包括化推進会議 各部会を実施する度に、具体的な取り組み案に対する新たな社会資源の活用案が発生している。新たな社会資源は創出するものではなく、発見するものであると捉えており、今後も継続的に開催していく。</p> <p>【すべての活動を通じて多様な『信頼関係』を構築】 何気ない会話の中にこそ、本音や大切なものがある。作業や交流を通じて安心して話せる場や人を増やすことが包括的相談システムの構築には不可欠である。</p>
	オ その他	
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題	<p>・みはら・かがやき食堂、実行委員会メンバーの変化 食堂を開催するにあたり、地域の女性たち、指定管理者、社協等で実行委員会を立ち上げた。その中で意識の共有や目的を明確にするための話し合いを何度も行い、実践を繰り返していくことで、実行委員会のメンバーが「つなぐプロ」として活動し始めている。食堂に来る地域住民と気軽に話をする中から、困りごとや専門的な支援を必要としている方と出会い、相談支援機関等へスムーズにつなげる入口となっている。</p> <p>・課題 「つなぐプロ」の育成。専門家を増やすのではなく、地域の住民として、同じ目線で話せる人。何気ない会話の中にこそ大切なものがあり、それを逃さずにひろいつなげることができる人材を増やすことが重要であると考え。</p>	
⑧今後の展開、事業実施予定	<p>・美原部会…「みはら・かがやき食堂(1回/月)」次年度も継続実施。調理スタッフとして、障がいのある方も参加。学習応援では大学生ボランティアの活躍もある。</p> <p>・音別部会…「地場産業×仕事創出」をテーマに検討。次年度、具体的な活動を始めるための準備をしている。</p> <p>・就労支援部会…「仕事をつくる」をテーマに検討。観光施設の運営や多様な方が交流・働く場所をつくれなにか?の視点で検討(第2回 2/8開催)</p> <p>・全体会…地域包括支援センター。生活支援コーディネーターや各支援機関等と情報共有を行い、各部会の実践報告や検討を行う。(第2回 3/13開催)</p>	

## 包括的な相談支援システム構築事業について

以下のような具体的な試みを通じて、協働による包括的支援体制を構築する。



【まとめ】包括的な相談支援システム構築事業 事前ヒアリング記録

部会	課題・ニーズ	資源	可能性・理想像
<p>東原部会</p>	<p>《課題と感じていること》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・少子高齢化を懸念している。</li> <li>・サークル参加者はイキキとしているが、公民館等に来ない（来れない？）方へのアプローチはどのようにしたらいいか？</li> <li>・身近な情報や家体課としてできるものが少ない。</li> <li>・委員構成・住民懇談会への参加メンバーがいつも同じであり、似たような事業がたくさんあり、個々に動いている。</li> <li>・「住民懇談会」社協や行政・機関が開催するとガチガチになってしまう。</li> <li>・日々の相談、月数回の会議、ケアプラン、要請書が多く、外にできることが難しい状況。</li> </ul> <p>《こんななあんなあんな》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・集合で面白いツアア、電球取り替え、除雪等を安く、ボランティアで。</li> <li>・小さい頃から教育・環境が大切。高齢者との関わりを義務感ではなく、恩返しと思えるように。</li> <li>・想いを持っている団体がある。お互いを知りだけでもその先につながる。集まりを作って話す場。協力できることあるかも。</li> </ul> <p>《みはらかがやき食堂について》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新築等だががやき食堂の報道があるが、詳しくどんなことか？を知ることができれば、やれることはあるしやりたい人もいる。</li> <li>・団員のイメージは経済的なものを連想するが、社会的貧困もある。社会的貧困→経済的貧困につながっている。</li> <li>・監力の申し出が増えた。（後日トレー購入となった）</li> <li>・学習だけでも週1開催にして、食堂は月1回でも良いのでは？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コアががやき サークル協議会、学校との連携、自主事業</li> <li>・社協 美原地区プロジェクト会議</li> <li>・生活支援コーディネーターの配置、地域を知り実態を把握し、どんなサービス・何が必要か？を創出していく。</li> <li>・アイデアとして、学校の跡地を学生や地域の方が野営を育て自給自足とか。</li> <li>・四大学連携センター構想。学生を地域で育てる仕組み。各大学の魅力ある大学づくり。</li> <li>・競争より共創の時代</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・可能性・理想像</li> <li>・事業実施者同士がお互いのデータや取り組みを共有できる仕組み</li> <li>・興味や意欲の高い住民ではなく、全く興味のない、余裕のない方へのアプローチ方法。『なんか楽しそう』な入口をたくさんつくる。</li> </ul>
<p>菅野部会</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者と障がい者のまちなりにつつある。施設入所者も高齢化している。</li> <li>・いつも「何かできないか？」と話し合いをして、それで終わってしまっている現状。</li> <li>・部会は、「ここでやっさいこう」と思っている若い人も会議に入れたほうが良い</li> <li>・地域に頼りたいものを維持していく。新しく呼び込むのではなく、今ここにいる人が「ここが良い」と言えることが大事。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社会福祉法人の資金</li> <li>・現方の取組みに興味あり</li> <li>・富野学園施設（会議等）</li> <li>・カフェ、畑、土地</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・潔方</li> <li>・社会福祉法人の資金</li> </ul>
<p>就労支援部会</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジョブコーチとは、「その会社の仕事を教える人、ではなく、周りの職員と仲良くなること」</li> <li>・職場実習で障がい者が客前に出る仕事を、企業側が抵抗。バックヤードだけでは足りないものを提供できるように。</li> <li>・シルバ人材センターは制度で保護されている。目的が社会参加であるため、高齢者が困難している現状とマッチしていない。</li> <li>・お金にならない（本人からはもらえない）けど、誰かがやらないと命に直結してしまう仕事。だが、そればかりでは経営が難しい</li> <li>・今は多様性を学ぶ機会がない。就職も「これじゃなかつた」という経験を挫折ととるのではなく、知るきっかけになったと考えると考えると良い</li> <li>・核家族化が行き過ぎ、制度や経済発展ではなく、本来の大家族やシェアハウスというものがわからなくなっている。</li> <li>・ひとり親の就労条件。企業に母子家庭が働ける条件を知ってもらうことを伝え、託児や送迎バス等がある企業への見学体験を行っている。</li> <li>・5年後 10年後、地域がもたないとかわかっていく。つなぎ合わせではなく、実働・人材の担保が必要。</li> <li>・利用者や活動のすみわけ、連携方法をどのようにしたらよいか？情報共有し一つの機関だけでは対象が合わない、マッチングが難しい。</li> <li>・いろんな種類があるようだが、何をしたいのかわからない</li> <li>・今やっているだけでは対応できない。（人員・制度等）中期的な働き方としてのソーシャルワーカー構想</li> <li>・即座、リハビリ等の遠隔支援・生活支援等、障がい福祉事業所へつなぐことになるが、その後どうなっているのかわからない。</li> <li>・若年認知症。高次脳の方、今の職場で働き続けるには？</li> <li>・医療ネットワークのような連携体制があると良い。ケースをつなぐと各病院に届くような。ツチがないとずっと悩んだままになる。</li> <li>・退職者の就労。紹介できる求人がない。今までは話を聞いてあげることしかできなかった。</li> <li>・福祉事業所から受け入れをしよう。本人が来れなくなった。内職仕事を頼んでいる。メリット：経費削減・スポット仕事の対応</li> <li>・他機関と連携し、店舗での野菜販売や自主講座等の企画運営を行っている。</li> <li>・高齢になると一か所に住み続けることが困難になる。地域とのつながり、子どもが暮らしているなど多様な問題がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソーシャルワーカーの取組み</li> <li>・同友会とのつながり。ユニットで仕事をやる。</li> <li>・障がい手帳なし、発達障がいの方も診断書があれば制度利用 OK。</li> <li>・港まつり、入力・賃制度、米町ふるさと館 5年 期間無償でやった。</li> <li>・非障がい世代のニーズと若者の出口をあわせた活動</li> <li>・作業療法場所。モノづくりの技術継承、就労訓練、活動それぞれ別の動きがある</li> <li>・9月インターンシップ、10月企業説明会</li> <li>・御穂地区、行政・商工会・社協・企業とのつながり</li> <li>・〇〇病院の△△さんにつなぐ、というような個人でのつながりから、連携がうまれている。</li> <li>・具体的な仕事の発注（エプロン作成）あり</li> <li>・医療支援付就労の可能性（相談受取）・医療機関を限定せずに「ネットワークを構築したい」と言うのが良いのではないか？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユニットで仕事をやるネットワーク拡大・目的がなくても居れる場所。そこに行けば誰かに会える。そこから横の繋がりにつなげる場所</li> <li>・医療支援付就労、ケースの支援。</li> <li>・情報の共有</li> </ul>



### 3.2 矢巾町(岩手県)

①実施主体(委託先)	矢巾町	
②事業名	多機関の協働による包括的支援体制構築事業	
③相談支援包括化推進員の配置人数	2名	
④相談支援包括化推進員の経歴等	社会福祉士・介護支援専門員(高齢者、生活保護分野)、看護師・介護支援専門員	
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称	役場 ・ 矢巾町役場 福祉・子ども課	
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	・福祉ニーズ調査:アンケート調査、関係機関のヒアリング ・相談支援の実施:面談、ケース支援会議開催、手続きや相談の同行支援、支援調整会議の開催
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	岩手県社会福祉協議会開催の支援調整会議と共催、単独開催を今後予定。
	ウ 自主財源の確保のための取組	
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	・フードドライブの実施(期間限定) ・福祉ニーズ調査の実施 ・矢巾町母子寡婦福祉協会によるひとり親世帯の子ども食堂の開催(ここかむ食堂) ・町内の社会福祉法人8団体が協定を結び、日常生活支援(買い物支援、雪かき支援)、生活困窮者支援(年間5万円以内食料、学用品、光熱水費の支給)を実施していく。
	オ その他	・ひきこもりに関する公開講座の開催 ・発達障がい研修の開催
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題	・住民、関係者の反応:フードドライブは多くの町民の協力が得られた。通年での実施や、実施体制の検討を行いたい。 ・見えてきた課題:福祉サービスに当てはまらないグレーゾーンの就労の場の確保。	
⑧今後の展開、事業実施予定	・多機関と連携し、課題の解決に取り組む ・福祉ニーズ調査に結果を分析し、必要な福祉資源の構築 ・自主財源確保のための取り組みの推進 ・支援機関のネットワークの構築	

# ～ フードドライブ ～ 食料品



の寄付をお願いします

受付期間 平成 28 年 12 月 1 日(木)

～12月22日(木) 8:30～17:00

矢巾町では「特定非営利活動法人フードバンク岩手」と連携して、フードドライブに取り組みます。

〈フードドライブ〉とは、ご家庭で眠っている食料品を寄付していただき生活に困っている方や、児童施設などに無償でお配りするものです。特に冬休みなどの長期休みには、食料支援の要請が増える期間であり、このことに取り組みます。

ご提供いただいた食料品は「特定非営利活動法人フードバンク岩手」を通し、食料支援を必要とする方へ届けられます。ご家庭で眠っている食べ物を、必要としている人へ、ぜひご協力をお願いいたします。

## ＜フードポストの設置場所＞

- ◆ 矢巾町役場（福祉・子ども課）
- ◆ さわやかハウス（矢巾町社会福祉協議会）

フードポストに  
食料品を入れ  
てください。



## ご提供いただきたい食料品

- 缶詰類（魚缶、肉缶、果物缶、大豆缶など）
- レトルト食品（カレー、親子丼、ミートソース、炊込みの素など）
- 瓶詰類（ジャム、佃煮、さけフレークなど）
- ふりかけ類（ふりかけ、お茶漬の素など）
- 乾物類（わかめ、春雨、かつおぶし、のり、インスタントみそ汁等）
- お米（平成 27 年産以降のもの）
- 乾麺（パスタ麺、インスタント麺、うどん麺など）
- 嗜好品（お茶、お菓子など）
- 調味料（マヨネーズ、ケチャップ、みそなど）

## お断りする食料品

- × 生もの、冷凍・冷蔵品
- × アルコール類
- × 自家製品（漬物等）

## 食料の寄付にあたっての注意点

※賞味期限が一月以上あるもの

☆☆☆

※未開封のもの



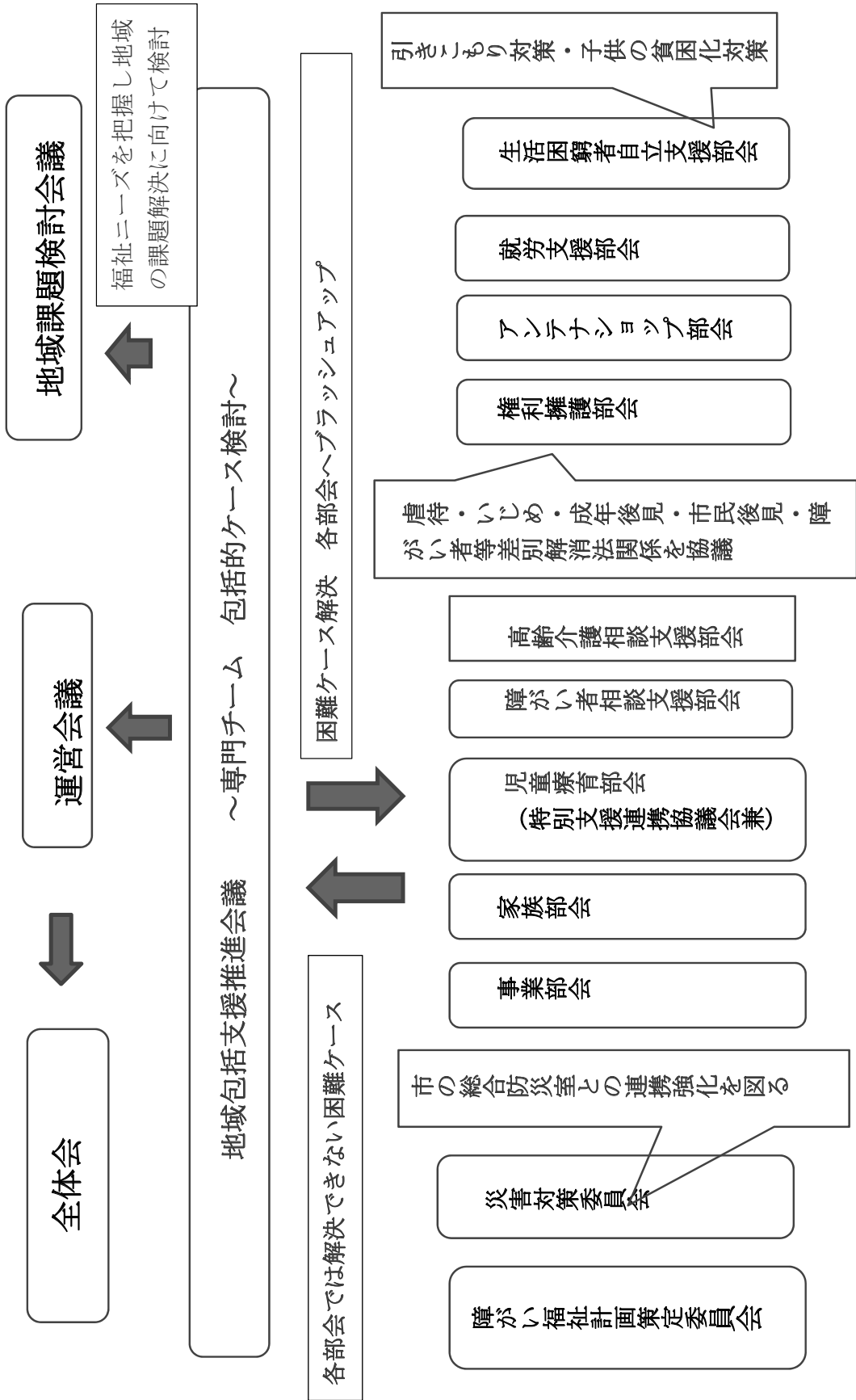
## ＜問合せ先＞

- ◆ 矢巾町役場 福祉・子ども課  
電話:019-611-2571 福祉係
- ◆ 矢巾町社会福祉協議会(さわやかハウス)  
電話:019-611-2840

### 3.3 湯沢市(秋田県)

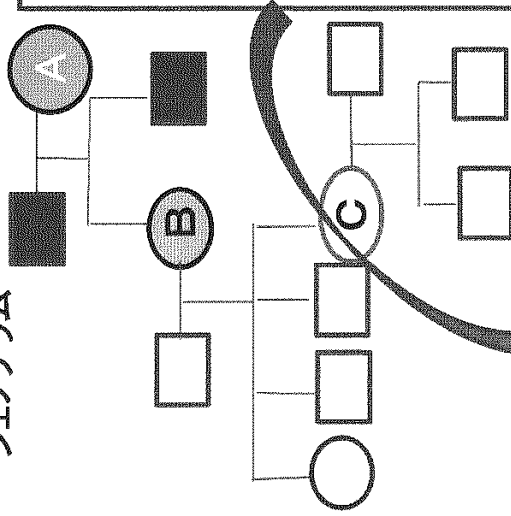
①実施主体(委託先)	湯沢市(委託先:社会福祉協議会 雄勝福祉会)	
②事業名	多機関の協働による包括支援体制構築事業	
③相談支援包括化推進員の配置人数	2名	
④相談支援包括化推進員の経歴等	社会福祉士、介護福祉士、認定心理士、介護支援専門員、相談支援専門員	
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称	ばあとなあ相談支援事業所(指定特定相談支援事業所、指定障害児相談支援事業所、指定一般相談支援事業所)	
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	湯沢雄勝地域包括支援ネットワーク協議会(障害者総合支援法で定める自立支援協議会)を、ライフステージに合わせた包括的なネットワーク協議会に再構築し、児童から高齢までライフステージに合わせた各部会を設ける。更に相談支援包括化推進会議の機能を加える。また、協議したケースを生々の研修として、各部会で再度勉強し、各相談支援員のブラッシュアップを図る。(添付資料1 ネットワーク体制(案))
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	困難ケースが発生した場合、随時相談支援包括化推進会議を開催し多機関・他分野で適切な支援を協議。また月に1回「新しい地域包括化支援推進会議」を開催し、包括的ネットワーク体制づくり、共同募金等を利用した安定した自主財源の確保等について協議している。
	ウ 自主財源の確保のための取組	共同募金等を活用した、安定した自主財源の確保について検討。
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	現在、ライフステージにおけるサポート体制が可能となるネットワークの構築について取組み中。 今後、農福連携による就労支援、包括的な共生型居場所づくり等を協議。
	オ その他	
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題	現在、福祉を考えるセミナーをとおして、住民、関係機関との共通理解を図っている。地域福祉の構築は自治体の責務であり、住民の課題に対して庁内体制の不備が課題である。	
⑧今後の展開、事業実施予定	包括的なネットワーク体制の構築と各相談支援機関の機能強化、更に地域における相談支援体制づくりをしていく予定。	

湯沢雄勝地域包括支援ネットワーク協議会体系図（案）



# 事例

ジェノグラム



## 概要

- ①相談者はC。
- ②祖母Aが利用している介護保険施設の利用料が、年金が振り込まれる通帳から引き落としできず、施設から退所させられるかもしれない。
- ③Aの通帳は、Aの娘Bが持っている。
- ④Bは60歳前であるが、無収入で、Bの次女Cすら家に入れない。又、近所づきあいはなく、誰も家に入る手段がない。
- ⑤水道料金、ガス料金は数ヶ月前から滞納。水道は止められる予定。ガスは、地元業者さんも料金をもらえず困っている。ライフライン停止の危機。
- ⑥Bの子どもは、C以外行方不明
- ⑦Cは、Aの施設を出されることが困るので、施設に相談したが、施設は、地域包括支援センターに相談。地域包括はBの問題とし、Bは60歳未満ということで、健康対策課に回す。

### 相談支援包括化推進員に相談：ケースの整理

- ①主訴は、Aの年金をBが搾取により経済的虐待をしている状況であり、Aの生活権を脅かしている。
- ②Bは、社会的孤立状態にあり、誰も家に入れない。更に無収入であり、ライフライン停止の危機的状況。加えて、冬季になり、暖房もない状況による生命の危険が生じている。

- (1)振込口座の変更(年金搾取や介護放棄等の虐待を受けているおそれのある事案について自治体が行う事実関係の把握等)に対して、年金機構が年金個人情報提供できる法改正 26.10.1(施行)
- (2)「高齢者虐待事案に係る援助依頼書」による警察署の同行を基に、Bの家に入る条件づくり。親族が鍵を開けて入ることは可能。生活保護の申請に結びつけ、Bの生活基盤をつくる。(Cに協力依頼、自治体職員、警察官、生活困窮者自立支援機関が同行できるか、個別に各関係機関と協議)

### 相談支援包括化推進会議

- ①困難ケースを、相談支援包括化推進員が事前に調整・整理してから相談支援包括化推進会議を開催し、関係者の意見をもらう方式
- ②最初から相談支援包括化推進会議を開催する方式

### 3.4 大潟村(秋田県)

①実施主体(委託先)		大潟村(委託先:大潟村社会福祉協議会)
②事業名		大潟村農福連携包括的支援システム構築事業
③相談支援包括化推進員の配置人数		3名
④相談支援包括化推進員の経歴等		既存の職員2名及び新規雇用者1名
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称		大潟村社会福祉協議会
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	社会福祉協議会・地域包括支援センター・民生児童委員協議会を一体化し、情報の共有化を図る主任包括化推進員を配置して総合相談体制づくりに取り組む。 さらに生活支援体制整備事業の協議体を設置し、生活支援員を配置して、関係団体とのネットワークや連絡調整、自治会や住民の地域福祉活動との連携を図る。 あらゆる分野と協働し、アウトリーチ機能を高め、複合的な問題に対応するため、大潟村の特徴である農業との連携や社会資源を生かす自立支援員を配置して、包括的な支援体制を構築する。
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	行政・社協・地域包括支援センター・保健センター・民生児童委員・相談支援包括化推進員・社会福祉施設が集まる会議を月に1度、もしくは必要な場合に開催し、情報交換や地域住民の福祉ニーズの把握を行う。また、地域に不足する社会資源の創出に取り組む。
	ウ 自主財源の確保のための取組	農業法人や企業、社会福祉施設と協働し、就労支援に取り組む。社会福祉法人による地域貢献の取り組みと連携を図り、共同募金や財団法人の寄付金を活用し、自主財源を確保する。
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	新たな介護予防や生活支援を創出するため、農業と福祉の連携に取り組む。 福祉マップ作りから各自治会の課題を拾い上げ、住民同士の支え合いづくりに取り組む。 農業や企業、福祉施設や団体に働きかけ中間的就労や働きかけづくりに取り組む。
	オ その他	約620名のボランティア活動者や約90名の認知症サポーター、ホームヘルパー2級取得者が約120名いる等地域を支える強力な社会資源を活用し、全国のモデルとなる総合的包括的な支援体制を構築し、農福連携による日本一の健康長寿村を目指す。
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題		
⑧今後の展開、事業実施予定		29年度も継続実施を予定。30年度くらいまでを目処に体制を構築し、その後の本運用に結びつけたい。

ふれあい  
健康館内

# 大潟村なんでも相談支援センター

大潟村社会福祉協議会

大潟村社会福祉協議会(ふれあい健康館内)にて、総合相談窓口が開設されました。困り事や悩み事はありませんか？包括化推進員がお話をお聞きし、問題解決に向けて一歩踏み出すお手伝いをします。どんなことでもご相談ください。



お金がなくて  
生活がくるしい

悩みや問題を  
相談するところが  
わからない



介護、看護で  
疲れている



生活を  
立て直したい

これからのこと  
あなたと一緒に  
考えます



家がゴミだらけ



ひきこもりで  
悩んでいる



ひとり暮らしが心配



仕事につけない



法律相談したい  
けどお金がない

相談  
無料

ひとりで悩まず  
お気軽にご相談ください



社会福祉法人

大潟村社会福祉協議会

電話……0185-45-2663

FAX……0185-22-4081

メールアドレス syakyo@ogata.or.jp

包括化推進員が  
お話をお聞きします

秘密は  
守ります

訪問も  
可能です

相談時間：月～金曜日 8:30～17:00 (土日祝日、年末年始はお休み)

H28.12 発行



## ほうかつかすいしんいん 包括化推進員

とは何のこと？

包括化推進員とは、対象者の個別支援をしながら、同時にネットワーク参加団体との役割分担を図った上、必要なコーディネートなどを行い、相談支援に取り組みます。

(現在、大湊村社会福祉協議会に4名配置)

## 相談の流れ



まずはご連絡ください。

### ステップ

1

まずは“大湊村なんでも相談支援センター”までお気軽にご連絡ください。窓口、電話、FAX、Eメール 何でもかまいません。包括化推進員があなたのお話をお伺いします。また、家庭に訪問してお話をお聞きすることもできます。相談者の情報取扱いには十分配慮いたしますのでご安心ください。

### ステップ

2

悩み・問題を確認・整理します。

課題を整理し、解決する方法をあなたと一緒に考えます。また必要な支援をご案内し、適切な関係機関につなげます。

### ステップ

3

支援プランを作成します。

必要な支援が計画的に行われるように自立に向けたプランを一緒に作成します。

### ステップ

4

プランに沿った支援を行います。

プランに沿って必要な関係機関と連携して支援を行います。また、状況にあわせてプランを見直し、継続的に支援します。



社会福祉法

大湊村社会福祉協議会

ふれあい健康館 内

大湊村なんでも相談支援センター

〒010-0441 大湊村字北1-3

電話 0185-45-2663 / FAX 0185-22-4081

メールアドレス: syakyo@ogata.or.jp

相談時間: 月～金曜日 8:30～17:00(土日祝日、年末年始お休み)

H28.12 発行



### 3.5 栃木市(栃木県)

①実施主体(委託先)	栃木市	
②事業名	多機関の協働による包括的支援体制構築事業	
③相談支援包括化推進員の配置人数	3名	
④相談支援包括化推進員の経歴等	社会福祉士2名、介護支援専門員1名	
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称	高齢者相談機関:栃木中央包括支援センター 子育て相談機関:子育て支援課	
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	①栃木市福祉総合相談支援センターの設置 ②相談対象者に対する支援(相談世帯支援) ③相談支援包括化ネットワークの構築(相談支援機関の連携体制の構築) ④地域ケア会議等を活用した地域診断や新たな資源の創出
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	相談支援包括化推進会議 ①福祉総合相談支援センター会議(部課長会議) ②相談支援包括化会議(実務者会議) 月2回(第1・第3木曜日) <会議内容> ・包括化に向けた各相談支援機関の業務内容の共有及び連携方法等の協議 ・包括的支援ケース調整 ・困難事例のケース検討 ・包括的支援に関する理解促進
	ウ 自主財源の確保のための取組	
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	地域包括ケア会議等を活用し、地域に不足する資源を把握して地域住民やボランティア団体、高齢者、障がい者、子育て等の支援を行う社会福祉法人等に対して新たな資源創出の働きかけを行う。
	オ その他	
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題	・各相談機関の相談実務者への「我が事・丸ごと」に向けた意識改革が課題となっている。 ・各相談支援機関の連携による支援イメージの共有が図られない。	
⑧今後の展開、事業実施予定	・地域の資源調査などの地域診断及び新たな資源創出に向けた働きかけを実施する。	

## 多機関の協働による包括的支援体制構築事業計画

### 1. 事業目的

福祉ニーズの多様化、複雑化に伴う、複合的な課題を抱える世帯等に対する、対象者別の縦割りの相談体制では対応が困難であるため、各相談機関の横断的な連携体制を構築すると共に、各相談機関を繋ぐコーディネーター役の包括化推進員を配置し、対象世帯に対する包括的な支援を行う。

### 2. 事業内容

- (1) 相談者等に対する支援の実施
- (2) 相談支援包括化ネットワークの構築（包括的な支援体制の構築）
- (3) 相談支援包括化推進会議の開催
- (4) 自主財源の確保
- (5) 地域に不足する新たな社会資源の創出
- (6) その他相談支援包括化ネットワークの構築

### 3. 推進体制

各相談機関の連携協力体制を統括的に管理指導する機関として「栃木市福祉総合相談支援センター」を設置し、相談支援包括化ネットワークの構築を推進する。

#### (1) 栃木市福祉総合相談支援センター（統括機関）

- |         |                       |
|---------|-----------------------|
| ①センター長  | 保健福祉部長                |
| ②副センター長 | こども未来部長               |
| ③統括課長   | 地域包括ケア推進課長            |
| ④関係課長   | 福祉総務課長                |
|         | 高齢福祉課長                |
|         | 障がい福祉課                |
|         | 生活福祉課                 |
|         | 健康増進課長                |
|         | 健康増進課主幹               |
|         | 子育て支援課                |
|         | 子育て支援課主幹              |
|         | 保育課長                  |
|         | 学校教育課                 |
| ⑤事務局    | 地域包括ケア推進課（相談支援包括化推進員） |

## (2) 構成相談機関

- ①地域包括支援センター（高齢者）
- ②障がい児者相談支援センター（障がい児者）
- ③生活福祉課（生活保護）
- ④とちぎ市暮らしサポートセンター（生活困窮）
- ⑤地域子育て支援センター（こども）
- ⑥子育て支援課（こども）
- ⑦保育課（こども・保護者）
- ⑧こどもサポートセンター（こども）
- ⑨健康増進課（成人・こども）
- ⑩学校教育課（こども・保護者）
- ⑪成年後見サポートセンター（高齢者・障がい児者）

## (3) 関係相談機関

- ①栃木市社会福祉協議会
- ②栃木健康福祉センター（難病）
- ③栃木県南児童相談所（こども）
- ④栃木公共職業安定所（就労支援）
- ⑤とちぎメディカルセンター（医療機関）

## 3. 相談支援包括化推進会議（実務者会議）

複合的な課題等に対応する相談支援を円滑に行うため、各相談支援機関の実務担当者による「相談支援包括化推進会議」を開催する。

### (1) 開催

毎月第1・第3木曜日（午後2時～4時）

### (2) 構成員

- ①委員長 地域包括ケア推進課
- ②副委員長 福祉総務課長  
高齢福祉課長
- ②委員 地域包括支援センター  
障がい児者相談支援センター  
生活福祉課 CW  
とちぎ市暮らしサポートセンター  
地域子育て支援センター  
子育て支援課（家庭相談員・母子父子自立支援員・養育支援員）  
子どもサポートセンター  
保育課（保育支援員）

健康増進課（保健師）  
学校教育課（スクールソーシャルワーカー）  
成年後見サポートセンター  
※相談者の状況により、関係相談機関等も出席する。

（3）事務局

地域包括ケア推進課（相談支援包括化推進員）

（4）会議内容

- ①包括化に向けた各相談機関の業務内容の共有や連携方法等の協議
- ②包括化推進員との具体的な活動内容や連携方法の協議（役割分担）
- ③包括的支援ケースの調整
- ④福祉ニーズの把握及び社会資源創出の手法
- ⑤各専門機関における困難事例のケース検討
- ⑥包括的支援に関する理解促進（研修など）

4. 担当者個別会議

複合的な課題を抱える対象者（世帯）に対する支援に係る関係相談支援機関の担当者による会議

（1）開催

随時開催（個別ケース対応時など）

（2）構成員

- ①相談支援機関職員
- ②相談支援包括化推進員

（3）会議内容

- ①個別ケース支援に関する連絡調整
- ②具体的な支援の調整

5. 相談支援包括化推進員

複合的な課題を抱える対象者（世帯）を支援するための相談支援機関をコーディネートして包括的な支援につなげる。

また、地域に不足する新たな社会資源の創設や資源創設のための財源確保の取り組みを行う。

（1）配置場所

- ①栃木中央包括支援センター 3名（地区担当制）
- ②子育て支援課 1名

## (2) 推進員の資格

- ①社会福祉士等の相談援助に係る資格取得者
- ②実務経験を有し、地域相談支援機関を適切にコーディネートできる能力を有する者で、市長が適当と認めるもの

## (3) 活動内容

- ①複合的な課題を抱える対象世帯に面談を行い、アセスメントに基づき、世帯プランを策定し個別支援につなげる。(各相談機関と連携)
  - ・対象世帯や各相談機関からの連絡により対象世帯を訪問（アウトリーチ）し、対象世帯の状況から課題を把握
  - ・対象世帯の課題を解決するために、相談者の希望を考慮して支援の方向性に関する世帯支援プランを策定
  - ・世帯支援プランの内容について、包括化推進会議により関係相談機関の調整（コーディネート）を行い、世帯員の個別支援につなげる。
- ②支援世帯に対する状況確認により支援内容等の見直しを行う。(担当者会議等の開催)
  - ・支援世帯に対する支援内容を把握して、包括化推進会議（個別会議）を開催するなどして、支援内容の調整や見直しを行う。
  - ・支援世帯（支援者）に対するその他の支援をコーディネートする。
- ③地域包括ケア会議等を活用して相談機関や関係団体等とのネットワーク構築や自治会、ボランティア組織など地域の関係者と協力して不足する地域資源の創設を行う。
  - ・地域包括ケア個別会議を開催し、地域の関係者とネットワーク体制を構築
  - ・地域個別ケア会議の参加者に地域課題の共有を図る
  - ・地域の関係者（自治会、ボランティア団体）へ課題解決のための地域資源の創出の働きかけを実施。
- ④地域ボランティアの活動のための資金確保を行う（基金の創設）
  - ・市民、企業に対する寄付募集活動

## 6. 相談機関

- ・各相談機関との連携強化（相談機関の協力体制）
- ・包括化推進員との連絡・協力体制
- ・多機能、多分野に渡るネットワークの構築
- ・複合的な課題に対する包括的支援内容に関する理解

○推進体制

## 栃木市福祉総合支援センター

- センター長 保健福祉部長
- 副センター長 こども未来部長
- 統括課長 地域包括ケア推進課長
- 構成課長 相談機関所管課長

成年後見サポートセンター（高齢者・障がい者）

健康増進課（成人・子ども）

学校教育課（子ども・保護者）

子どもサポートセンター（子ども）

保育課（子ども・保護者）

子育て支援課（子ども）

地域子育て支援センター（子ども）

とちぎ市くらしサポートセンター（生活困窮）

生活福祉課（生活保護）

障がい児者相談支援センター（障がい児者）

地域包括支援センター（高齢者）

○包括的支援体制イメージ

## 栃木市福祉総合相談支援センター

【相談支援包括化推進会議】

- <開催> 毎月2回開催
- <内容>
  - ・包括的な支援体制整備に向けた連携方法等の協議（各相談機関業務内容の共有）
  - ・包括化推進員と各相談機関の連携方法の協議（相談支援の役割）
  - ・地域課題の検討及び地域資源の創出方法の検討
  - ・包括化支援に関する理解促進

【担当者個別会議】

- <開催> 随時開催
- <内容> 個別ケースの支援調整

- ・複合的な課題を抱える世帯の支援について関係相談機関と連携するコーディネーター
- ・地域包括支援センター、子育て支援課に配置

地域包括支援センター

包括化推進員  
コーディネーター

生活福祉課

成年後見サポートセンター

### 関係相談機関のネットワーク構築

とちぎ暮らしサポートセンター

子育て世代包括支援センター

障がい児者相談支援センター

健康増進課

学校教育課  
(スクールソーシャルワーカー)

地域子育て支援センター

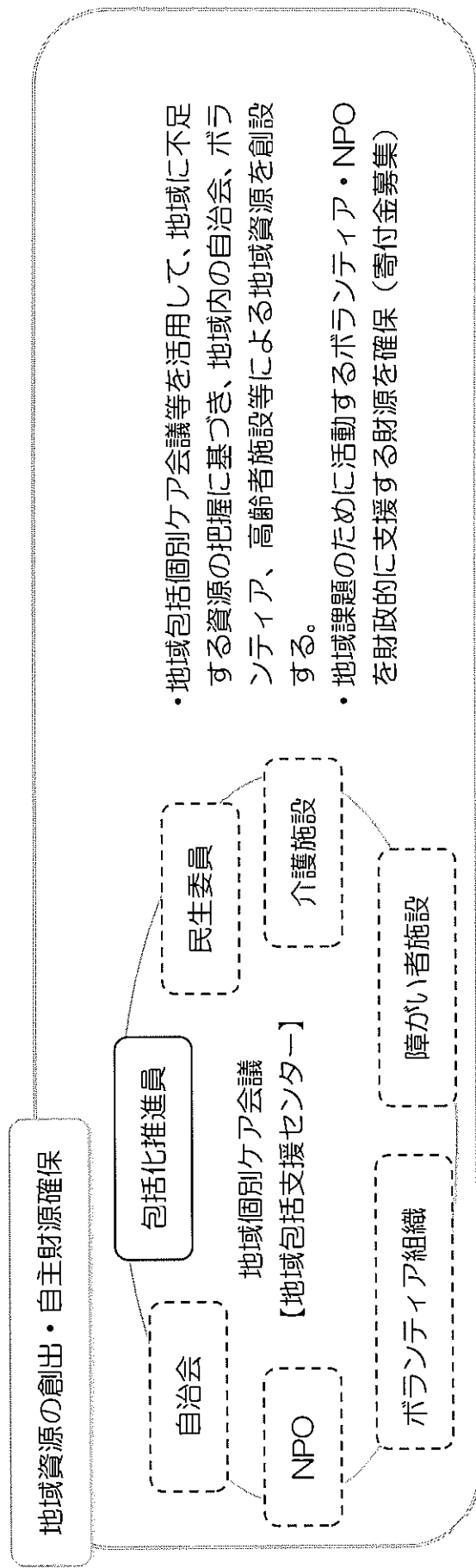
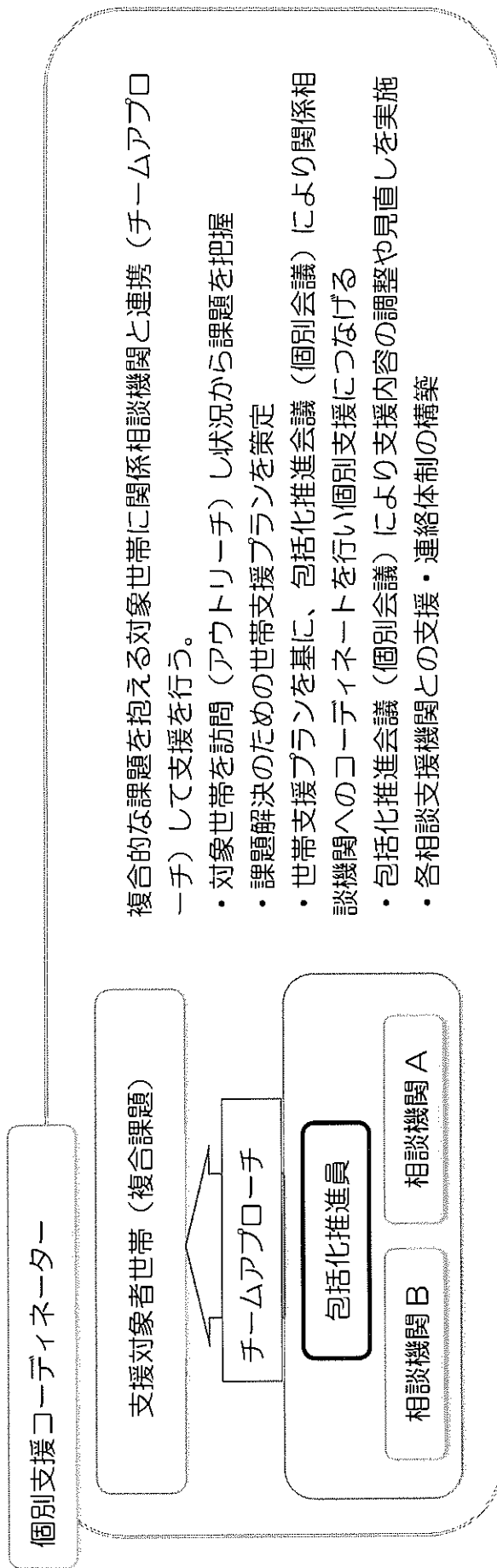
子育て支援課

こどもサポートセンター

【関係相談機関】

栃木市社会福祉協議会、栃木健康福祉センター、栃木県南児童相談所、栃木公共職業安定所、栃木メディカルセンター

## ○包括化推進員





### 3.6 市貝町(栃木県)

①実施主体(委託先)	市貝町(委託先:市貝町社会福祉協議会)	
②事業名	多機関の協働による包括的支援体制構築事業	
③相談支援包括化推進員の配置人数	3名	
④相談支援包括化推進員の経歴等	社会福祉士、精神保健福祉士	
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称	(仮)市貝町総合相談支援センター・総合相談窓口	
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	福祉に関する初期相談、アセスメント及び相談機関の連絡調整を実施する福祉総合相談窓口の設置
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	関係者支援会議の開催
	ウ 自主財源の確保のための取組	居宅介護支援事業所等を開始し、5年で補助金に頼らない人件費の確保を目指す
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	①就労可能な方は、介護職員初任者研修受講につなげ、ヘルパー資格を有する人材育成に努める。 ②認知症高齢者の早期発見のための金融機関、スーパーマーケット、商店等の協力事業所づくりを行う。
	オ その他	生活相談に関するアンケートを行い、複合的な問題を抱える人を把握する。
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題	アンケートを分析中である。	
⑧今後の展開、事業実施予定	高齢者訪問(3000人予定)を実施。課題の早期発見に努める。	

暮らしや生活に関する「困りごと」や「悩みごと」で、

# 「どうしよう」と思ったら “ふくし総合相談窓口”へ

仕事が減った  
収入が少ない…  
今後が不安…

家族関係や  
近所つきあいが  
つらい…

仕事からずっと  
離れていたから  
再就職できる  
か心配…

生活が苦しい  
生活を支える  
手立てが  
知りたい…

悩みが多くて  
どこから手  
つけばいいか  
わからない…



## 0285-81-3295

### ふくし総合相談窓口とは

ふくし総合相談窓口は、家庭や地域で生活する中で起こる様々な困りごとや悩みごとの相談に応じます。

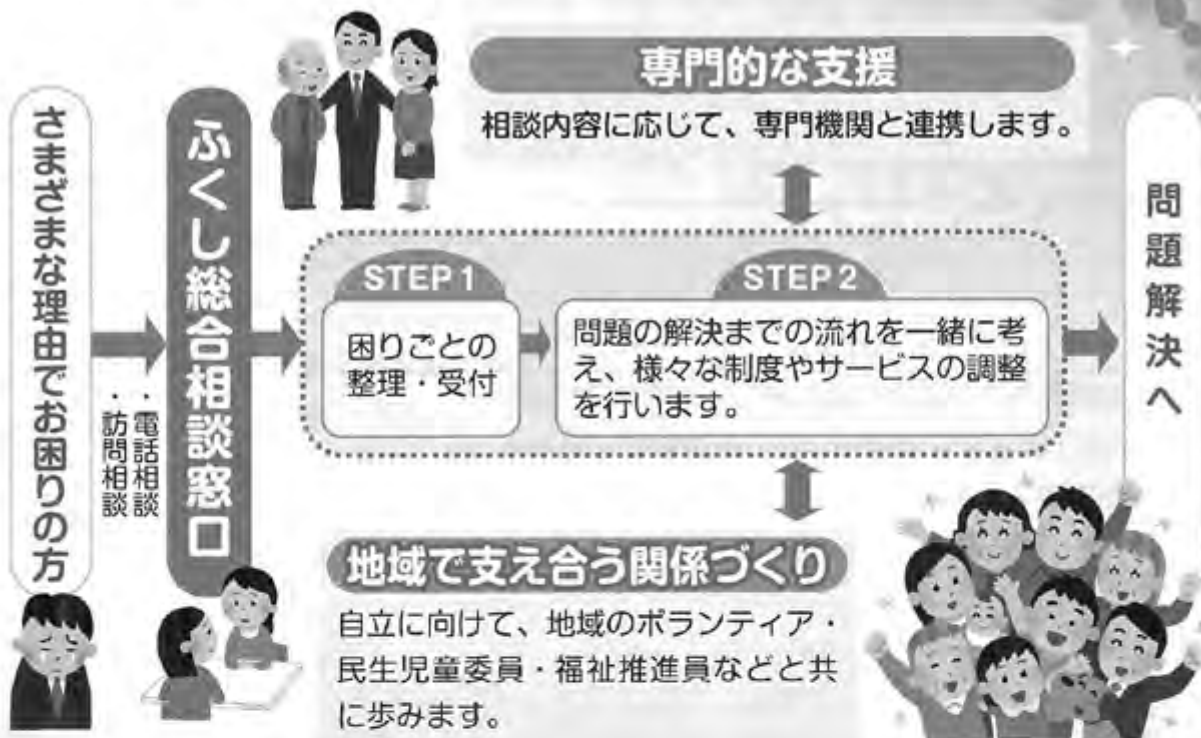
「どこに相談したらいいか」と思ったら、すぐご連絡ください。

専門の相談員が、みなさんと一緒に考えながら適切な関係機関につなぎます。

つないだ後もしっかりとみなさんの後押しをして、安心して生活できるようお手伝いいたします。

詳細は裏面へ ▶

# 相談支援の流れについて



## 相談窓口

月曜日から金曜日まで（祝日および年末年始は除く）  
 午前9時00分から午後5時15分まで  
 （電話・FAX・メール・窓口・訪問 いずれかの相談になります。）



## ふくし総合相談窓口

### お問い合わせ

社会福祉法人  
**市貝町社会福祉協議会**

〒321-3423  
 栃木県芳賀郡市貝町市塙 1720 番地 1  
 保健福祉センター内

専用番号 0285-81-3295  
 F A X 0285-68-3553  
 mail : fukushisougou@ichikai-shakyo.org  
 H P : <http://www.ichikai-shakyo.org/>

### 案内図



### 3.7 鴨川市(千葉県)

①実施主体(委託先)	鴨川市(委託先:特定非営利活動法人 タなぎ)	
②事業名	多機関の協働による包括的支援体制構築事業	
③相談支援包括化推進員の配置人数	1名	
④相談支援包括化推進員の経歴等	社会福祉士、精神保健福祉士。 PSWとして精神課病院(5, 6年)及び総合病院(7年)勤務。千葉県嘱託職員(DV専門相談員1年)。グループホーム相談支援専門員(2年)。現在NPO法人タなぎ理事長。	
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称	指定特定相談支援事業所 オレンジハウス相談支援センター	
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	①民生委員・児童委員、地域自治会組織(区、隣組)や地区社会福祉協議会による、地区内(平成27年4月1日現在 2,145世帯)の極め細やかな訪問活動を行い、複合的な問題を抱える者の把握とマップ作成。 ②児童・障害者・高齢者等への福祉的支援に加え、がんや難病等の要医療者、困窮者への就労支援、農業分野など他分野との連携を図り、複合的な課題を抱える者に対する仕組みづくりを、「長狭地区」をモデル地区に展開。特に、医療・介護連携支援センター機能を有する市立国保病院を中心に、地域がん診療連携拠点病院や農林業体験交流協会等と連携を図り包括的な支援体制構築に取り組む。
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	鴨川市立国保病院、社会福祉法人、介護サービス事業所、地区社会福祉協議会、民生委員・児童委員、農林業体験交流協会、小・中学校等に加え、モデル地区外のがん診療連携拠点病院、弁護士等の参加により定期的(2~3ヶ月ごと)に会議を開催し、現状と課題の把握から具体的な取組を検討。
	ウ 自主財源の確保のための取組	1. 鴨川市公益活動支援基金登録制度による社会福祉法人、NPO等に対する助成の取組。 2. 農林業体験交流協会、企業との協働により、地域食材、地域資源を活用し商品開発・販売に取組。 3. 社会福祉法人による地域貢献の取組。
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	1. 包括的な相談支援機能を有する拠点づくり。 2. 地域の支え合い活動に取り組むボランティアの組織化と、新たな生活応援サポートの仕組みづくり。
	オ その他	隣接市町(南房総市、鋸南町)との市域を越えた多機関・多職種協働による広域ネットワーク化。
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題	現在、準備段階のため、成果等不明。	
⑧今後の展開、事業実施予定	1. 相談者等に対する支援 →複合的な課題を抱える者の相談及び支援等に関するプラン作成、制度に結びつかない方の日常生活及び就労等社会生活の自立支援 2. 相談支援包括化ネットワークの構築 モデル地区内・外の多機関、専門多職種によるネットワーク化、地域住民の支え合い体制の充実 3. 長狭地区における地域資源を活用した自主財源確保の働きかけ 1件 4. 市立国保病院を核とした、児童・障害者・高齢者に加え要医療、困窮者等の相談窓口機能、医療・介護連携支援センター機能等が一体となった「地域包括ケアセンター」設置プランの作成。	

### 3.8 妙高市(新潟県)

①実施主体(委託先)		妙高市
②事業名		生活困窮者自立支援事業
③相談支援包括化推進員の配置人数		0.5名
④相談支援包括化推進員の経歴等		
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称		妙高市役所(福祉介護課)内
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	生活困窮相談支援員との兼務により、対象者と関係機関をつなぐ役割を常に持たせながら、引きこもり等の情報収集を行った。
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	包括化推進会議の一步目として、教育委員会とのひきこもり情報共有会議を行った。
	ウ 自主財源の確保のための取組	
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	就労準備支援事業と連携させ、市内協力事業所の開拓を中心に社会資源の創出に取り組んだ。
	オ その他	
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題		
⑧今後の展開、事業実施予定		

### 3.9 氷見市(富山県)

①実施主体(委託先)		氷見市 (委託先:氷見市社会福祉協議会)
②事業名		地域セーフティネット活性化事業
③相談支援包括化推進員の配置人数		2名
④相談支援包括化推進員の経歴等		社会福祉士等の資格を有し、個別支援のキャリアがあり、かつ地区社会福祉協議会の支援等の地域活動を行っている者
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称		生活困窮者自立相談支援機関・社会福祉法人氷見市社会福祉協議会 ふくし相談サポートセンター
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	別紙のとおり
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	別紙のとおり
	ウ 自主財源の確保のための取組	新たなサービスの開発等にあたっては、ボランティアの有効活用を図るほか、利用者に相応の負担を求めることも検討します。
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	別紙のとおり
	オ その他	
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題		各制度間の横断的な連携がまだ十分でなく、多職種(自身の専門分野以外)を知るための研修等が必要。また、地域での人材育成が必要。 困っている人の把握が難しい。
⑧今後の展開、事業実施予定		引き続き事業を実施。事業の周知を図るための取り組みを強化する。(地区へ積極的な出向き、講座を開催する等)

平成 28 年度

## 地域セーフティネット活性化事業概要

### 1. 事業の趣旨

平成 27 年度に検討した「地域セーフティネット構想」に基づき、構想を実現するための人員配置や地域の把握機能強化及び連携のためのしくみづくりを行い、「ささえあい ふれあい 絆が深まる福祉社会」（第 3 次地域福祉計画 福祉社会像）の実現を目指す。

### 2. 具体的な取り組み

#### （1）本事業に関する協議・検討

##### ①「地域セーフティネット活性化会議」の開催（市と共同）：年 3 回程度

→地域・専門職・行政で構成し、①CSWの役割整理 ②地域、専門機関、行政の連携の在り方（庁舎内連携も含め） ③インフォーマル（地域）・フォーマル（専門職・行政）でセーフティネットを構築するために必要な新たな取り組み（既存の強化含む）の企画・検討

（予定）8月4日（木）＊県福祉カレッジ研修と共催（大橋学長講演等）

11月1日（火）、1月27日（金）

##### ②セーフティネットコア会議 随時

→各課及び市社協が構成メンバーとなり、主に活性化会議の議題の企画等を行う。当面、CSWの役割、庁内連携の在り方を検討予定

#### （2）先進事例研究

##### ①愛知県半田市（三重県伊賀市、長野県茅野市）6月25日（土）・26日（日）

→上記3市との行政・市社協職員の合同研修の場で、他市のセーフティネットの取り組みを学ぶ

##### ②滋賀県野洲市・高島市 7月14日（木）・15日（金）

（対象）市社協・市 7名予定

→市庁内連携の在り方及び相談から支援への体制について学ぶ

#### （3）社会的孤立に対する研修

##### ①第1回「セーフティネット構築研修」10月22日（土）ふれ森\*

講師：豊中市社協 事務局次長 勝部 麗子氏

対象：地域リーダー、専門職、行政職員等 200名程度

→豊中市におけるセーフティネットのしくみ及びCSWの役割について学ぶ。

##### ②第2回「セーフティネット構築研修」12月9日（金）いきいき元気館ホール

講師：大阪市立大学大学院 教授 岩間 伸之氏

対象：専門職、行政職員等 50名程度

→昨年開催した研修の継続。今回は、事例を通じて個別支援のあり方を学ぶ。

### ③セーフティネット構築フォーラム 平成 29 年 1 月 21 日（土）いきいき元気館ホール

講師：さわやか福祉財団 土屋 幸巳氏（元静岡県富士宮市地域包括支援センター所長）

対象：氷見市民、専門職、行政職員等 200 名程度

→富士宮市における全分野を対象とした地域包括支援システムの実践について学ぶ。

#### （４）コミュニティソーシャルワーカーの配置

→新たにコミュニティソーシャルワーカー（CSW）を 2 名配置し、アウトリーチ機能を高め、孤立した市民（孤立する恐れのある市民含む）への支援を円滑に進めると共に、地域で支えられるしくみを検討する場を調整する。具体的な役割については、会議等で検討し進めていく。



# 私たちにご相談下さい！

## コミュニティソーシャルワーカーです！



平成28年7月よりふくし相談サポートセンター(市役所庁舎内)にコミュニティソーシャルワーカー(CSW)を配置しました。

コミュニティソーシャルワーカーは、どこへ相談すればよいかわからない悩み事やお困りごとをうかがい、解決に向けて一緒に考え、取り組みます。

なんとなく  
気になるな



心配ねえ…



困ったなあ…

どこへ相談？



●相談は無料です。

裏面へ



●訪問・電話・来庁など、ご都合のよい方法で対応致します。



## ある日のコミュニティソーシャルワーカー

地域の福祉なんでも相談室のバックアップ  
〔地域の活動拠点での相談室や民生委員  
さんの定例会におじゃまします。〕

地域から  
連絡

ご都合をうかがい、  
実際の状況確認をさ  
せていただきます

最近ゴミが増えて  
片付けができなくて…

家庭訪問

相談受付

お困りごとを  
うかがいます

地域と専門職、行政の橋渡し

情報共有  
協議

支援する方法を検  
討し、それぞれの  
役割を確認します

ご本人さんの様子をうかがいます

事例検討や勉強会の開催、地域に  
必要な新たな取り組みについて、  
いっしょに考え取り組みます。

ご本人さん自身のできることをいかしながら、  
公的な制度やサービス、地域のサポートによる支援  
体制をいっしょにつくります

## 連絡先

必要に応じ、  
土・日、時間外  
の対応も致し  
ます。

担当 七瀬 / 吉田

ふくし相談サポートセンター

住所：氷見市鞍川1060番地（氷見市市役所内）

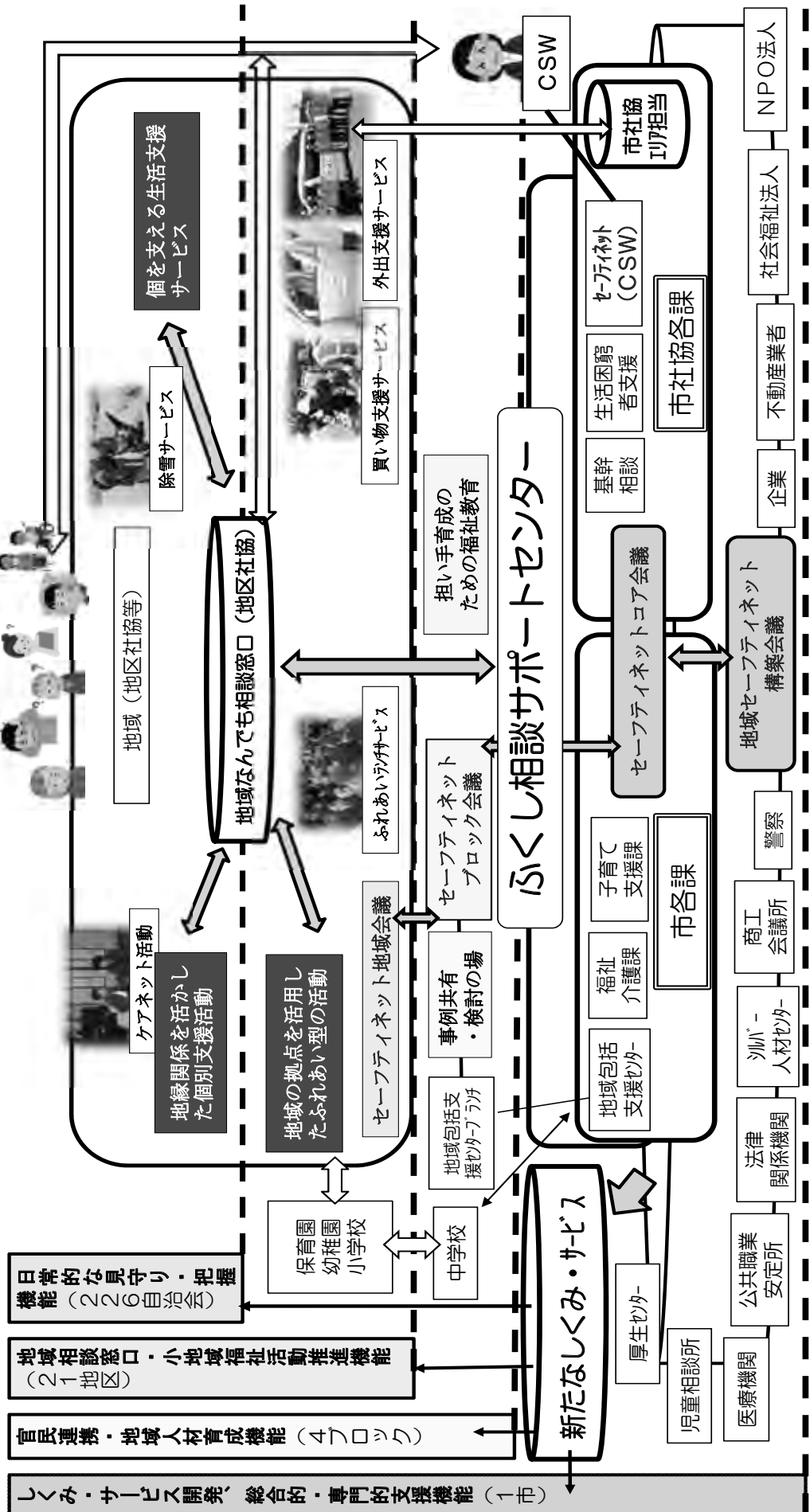
電話：(0766) 30-2937

FAX：(0766) 30-2913

e-mail:fssc@himi-vc.jp

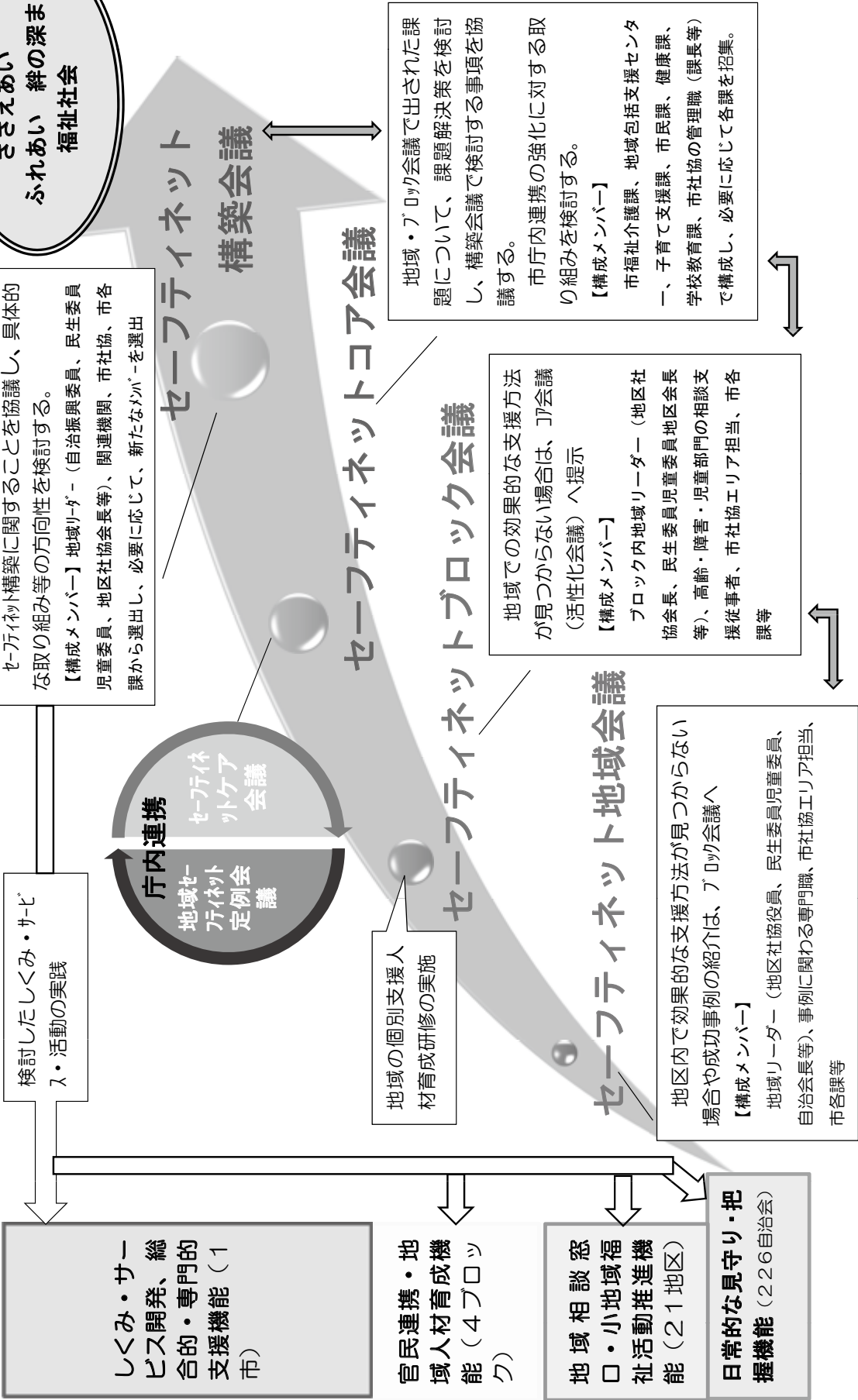
月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分

# 氷見市が目指すセーフティネット構想(全世代・全対象型地域包括支援体制)



# 氷見市地域セーフティネット構想における各種会議全体像

ささえあい  
ふれあい 絆の深まる  
福祉社会



## 氷見市地域セーフティネット構想における各種会議の位置づけ

### 1 背景及び趣旨

市内において、相次いで孤独死、孤立死等の事例が挙がり、社会的孤立者への支援の強化と共に、虐待、サービス拒否（支援拒否）等、社会的孤立に陥る可能性のある市民を早期に発見し、適切な支援を行うために、既存の取り組みに加え、社会的孤立者を取り巻く環境の課題を踏まえた新たな取り組みを組み込んだ「しくみ」を創ることで社会的孤立者の把握及び将来的に社会的孤立状態に陥る可能性のある市民を早期に支援するために氷見市地域セーフティネット構築し、「ささえあい ふれあい 絆が深まる福祉社会」（第3次地域福祉計画 福祉社会像）の実現を目指します。

平成27年度、「地域セーフティネット活性化事業」（市単独事業）において、調査・研究及び関係者へのヒアリング等通じてまとめた、地域セーフティネット構想に基づき、各種会議の位置づけや役割、構成メンバーを整理します。

### 2 これまでの経緯（各会議と関連事業）

平成22年度…安心生活創造事業推進委員会（安心生活創造事業）

→「専門職間ネットワーク構築部会」、「生活支援サービス開発部会」

平成23年度…第3次氷見市地域福祉計画策定

平成24年度…テーマ別プロジェクトチーム（安心生活創造事業 ～26年度）

→「総合相談支援システム構築検討」、「生活支援サービス構築検討」、「福祉人材確保育成検討」、「災害時福祉環境整備検討」、「個人情報共有検討」

平成25年度…生活困窮者支援ネットワーク会議（生活困窮者自立促進支援モデル事業）

→4つの部会（就労、権利擁護、多職種連携、サービス開発）

平成26年度…安心生活創造ネットワーク会議（安心生活創造事業、生困モデル事業）

プロジェクトチームの「総合相談支援システム構築検討」を除く4テーマ及び生活困窮者支援ネットワーク会議の4部会を統合

平成27年度…地域セーフティネット活性化会議（同年単独事業、平成28年より多機関の協働による地域包括支援体制構築事業）

→地域セーフティネットコア会議

### 2 各種会議の位置づけと構成メンバー

#### （1）地域セーフティネット構築会議

##### ①位置づけ

第1層（市全域）に位置づけ、社会的孤立者及び孤立する恐れのある世帯に対するセーフティネット構築（全世代・全対象型地域包括相談支援体制）に関すること（コミュニティソーシャルワーカーの役割、各種会議の設置、新たなしくみ・サービス開発、セーフティネットの普及・啓発、福祉関連専門職の質の向上等）を協議し、具体的な取り組み等の方向性を検討する。

##### ②構成メンバー

構成メンバーは、地域リーダー（自治振興委員、民生委員児童委員、地区社協会長等）、関連機関、市社協、市各課から選出し、必要に応じて、新たなメンバーを選出する。

## (2) 地域セーフティネットコア会議

### ①位置づけ

第1層（市全域）に位置づけ、主に、活性化会議で検討する事項を協議すると共に、市庁内連携の強化に対する取り組みを検討する。

その他、定例会議から出された課題について、課題解決策を検討し、構築会議へ提案する。

### ②構成メンバー

市福祉介護課、地域包括支援センター、子育て支援課、市民課、健康課、学校教育課、市社協の管理職（課長等）で構成し、必要に応じて各課を招集する。

## (3) 地域セーフティネット定例会議（事例検討勉強会）

### ①位置づけ

第1層（市全域）に位置づけ、概ね月1回程度（1時間程度）集い、各担当で支援している事例を出し合い、それぞれの役割や各種制度、関係する社会資源について情報共有を行い、庁内連携の強化を図る。

事例検討の中で、見えてきた課題について、コア会議へつなぐ。

### ②構成メンバー

コア会議に参画している各課（各担当）担当者が自由に集う。その際、事例に携わる関係者にも同席してもらう。

## (4) セーフティネットケア会議

### ①位置づけ

第1層（市全域）に位置づけ、各課及びふくし相談サポートセンター（市社協部門）、コミュニティソーシャルワーカーが把握した複雑かつ重複した課題を抱える個別ケースについて、支援方針の検討および役割分担を行う。（緊急時、随時）

### ②構成メンバー

コア会議メンバーを主に、福祉介護課長の招集により参集する。

## (5) 地域セーフティネットブロック会議（未設置）

### ①位置づけ

第2層（市内4ブロック）に位置づけ、ブロック内の事例について共有すると共に、地域内で考えられる支援について、協議する。その中で、地域での効果的な支援方法が見つからない場合は、コア会議（構築会議）へ提示する。

また、地域の個別支援人材育成のための研修を実施する。（コミュニティソーシャルワーカーが庶務を担う）

### ②構成メンバー

ブロック内地域リーダー（地区社協会長、民生委員児童委員地区会長等）、高齢・障害・児童部門の相談支援従事者、市社協エリア担当、市各課

## (6) セーフティネット地域会議（未設置）

### ①位置づけ

第3層（市内21地区）に位置づけ、既存の民生委員児童委員の地区定例会等を活用し、今後、順次設置予定の地区内における相談窓口に挙がってきた個別支援事例を共有し、支援方法について検討する。地区内で効果的な支援方法が見つからない場合は、ブロック会議で提示し、広く意見を求める。

### ②構成メンバー

地域リーダー（地区社協会長、民生委員児童委員地区会長、自治会長等）、高齢・障害・児童部門の相談支援従事者、市社協エリア担当、市各課

### 3.10 名張市(三重県)

①実施主体(委託先)	名張市	
②事業名	包括的支援体制構築事業	
③相談支援包括化推進員の配置人数	3名	
④相談支援包括化推進員の経歴等	社会福祉士等	
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称	名張市地域包括支援センター	
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	複合的な生活課題を抱える対象者に対し、市直営の地域包括支援センターがワンストップ窓口として機能するよう、概ね小学校区ごとのランチ(まちの保健室)に保健・福祉の総合相談を行う専門職を2～3名ずつ配置。さらに相談支援包括化推進員3名を直営の地域包括支援センターに配置し、対象者の支援のための関係機関同士の調整や、丁寧なアセスメント、総合調整等を行うことで、各地域のまちの保健室をバックアップする体制を構築する。
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	地域包括支援センターが地域の課題を検討する各種会議(エリア会議)に参加し、関係機関と協働・連携・調整・相談・ニーズの把握・情報提供等を行う。
	ウ 自主財源の確保のための取組	
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	支援を行ううちに「あったらいいな」と考えられる取り組みを地域づくり組織や、生活支援コーディネーターと連携し、地域で生み出していく。
	オ その他	
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題	庁内各制度担当者からの情報提供が密になり、庁内職員の相談支援の包括化に対する意識の向上を実感した。 また、エリアネットワーク会議、教福連携名張サミット等全市的な会議やイベントを通じて関係機関同士の連携を呼びかけた結果、地域づくり組織より、教育、福祉が連携する場を地域に設けたいとの相談があった。 課題においては、相談支援包括化推進員の担い手について、地域との連携など行政経験が必要と考えたことから3名のうち正職2名が兼務しているが、負担が大きく、活動も限られるため、専任の職員の育成を急ぐ必要があると感じている。	
⑧今後の展開、事業実施予定	エリアネットワークの充実のため、エリアネットワーク会議において関係機関の実務者に対して研修等を行っていく。 包括的相談支援推進のため、新たな相談支援包括化推進員を育成し、体制の強化を図る。	



### 3.11 琴浦町(鳥取県)

①実施主体(委託先)	琴浦町(委託先:琴浦町社会福祉協議会)	
②事業名	多機関の協働による包括的支援体制構築事業	
③相談支援包括化推進員の配置人数	2名	
④相談支援包括化推進員の経歴等	①社会福祉主事 地域福祉活動担当、フードサポート事業担当、福祉教育担当 ②社会福祉士 日常生活自立支援事業担当、成年後見援助事業(法人後見)担当	
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称	ことうらあんしん相談支援センター	
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	①把握の方法 福祉事務所、包括支援センター、障がい者相談支援員等からの情報提供 民生委員・児童委員へ情報提供依頼 ②ネットワークの構築 福祉事務所、地域包括支援センター、社協総合相談所相談員、相談支援事業所等と協働しチームアプローチによる支援に取り組む。 ③支援の方法 世帯全体のニーズに対する総合的なアセスメント、支援のコーディネートを行う。
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	①推進会議の参加者 福祉事務所、福祉あんしん課、司法書士、民生委員、社協関係者 ②開催回数 年2回 ③会議の議事内容 ・支援内容の検討、調整 ・新たな社会資源の創出に向け協議
	ウ 自主財源の確保のための取組	①社会福祉協議会会費を増やす取り組み(一般会費・賛助会費の会員増) ②地域福祉事業に対する寄付金を増やす。 ③共同募金を増やす取り組み
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	①自治会長・民生委員との協働 ②ボランティアセンターとの連携
	オ その他	(関連事業) ①生活困窮者への食糧物資の提供(フードサポート事業)・・・28年度新規事業開始
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題	①ニーズ把握が進まないのは、小さな田舎町で閉鎖的な考えの福祉委員(推進員)や日頃担当内の把握が十分ではない民生委員なども要因ではないかと考えられる。	
⑧今後の展開、事業実施予定	①福祉事務所、地域包括支援センター、民生委員等と今後とも連携を持ち、情報の把握に努め、ケースの支援調整をおこなう。 ②障がい者へのヒアリングを実施し、ニーズの把握に努める。 ③座談会等の場で事業説明と相談支援窓口のPRを行っていく。	

### 3.12 大牟田市(福岡県)

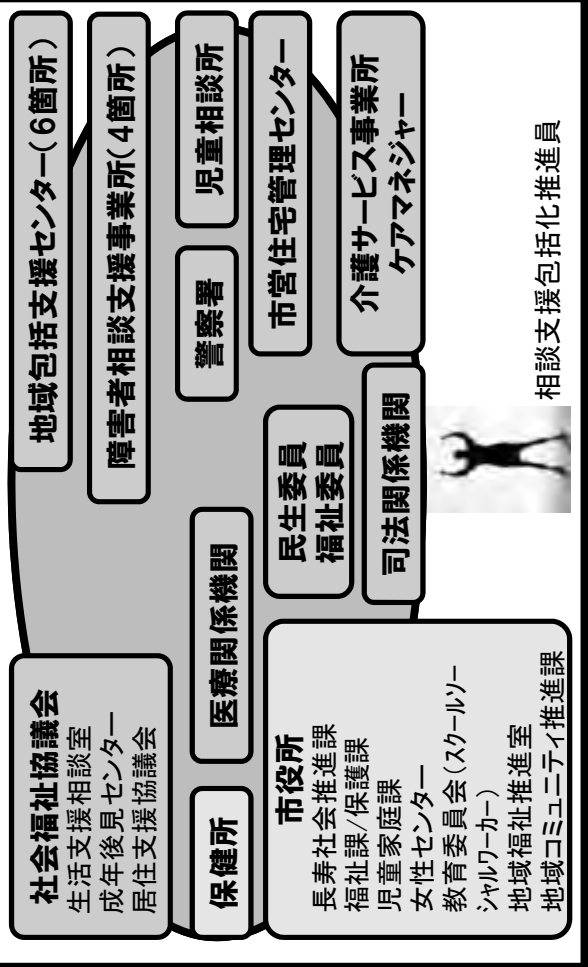
①実施主体(委託先)	大牟田市(委託先:医療法人 静光園 白川病院)	
②事業名	多機関の協働による包括的支援体制構築事業	
③相談支援包括化推進員の配置人数	1. 3名	
④相談支援包括化推進員の経歴等	医療法人 静光園 白川病院 医療連携室 大牟田市中央地区地域包括支援センター	
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称	大牟田市 保健福祉部 保健総務課 地域福祉推進室	
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	大牟田市では、高齢者世帯に障害を持つ成人以上の子がいる場合は、大牟田市高齢者障害者権利擁護連絡会にて醸成されたネットワークにて一定の連携を図れているものの、それ以外の困窮者窓口、児童関係に関しては、縦割りな相談対応を行っているのが現状である。子ども、障害者、高齢者まで包括的に支援できる体制の構築としてこれまで大牟田市で行われている「大牟田市高齢者・障害者権利擁護連絡会」を「大牟田市権利擁護連絡会」と改称し、子どもから高齢者まで切れ目のない相談支援体制の構築に取り組んでいる。
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	大牟田市権利擁護連絡会にて提出された事例を推進員をはじめとする行政、福祉、司法関係者によるアドバイスや支援チームの体制見直しなどを図る。個別ケース会議を通して、推進員だけが持つネットワークにとどまらず、参加する各専門職が持つネットワークにすることで、分野にまたがる事例においてもそれぞれの機関が支援体制を構築することを目的としている。 (28年度中は改称に伴う提案と準備を行い、29年度から実施予定)
	ウ 自主財源の確保のための取組	0歳から109歳を対象としインタビューを実施し、市民一人一人がどのような生活を送っているのか、どのような生活課題や不安を抱えているのか把握し、福祉関係者、行政関係者だけでなく、全分野に情報発信(本や冊子等を想定)を行う。その際に企業側にも協賛を得ながら課題の共有を図りつつ、地域課題を他人事から我が事に転換し、分野における課題を断片的に捉えるのではなく全分野で丸ごと考えるための協議体も同時並行にて設立する。
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	誰もが安心して暮らし続けることができる大牟田市を目指すために行政、福祉関係者だけでなく、分野を超えて農業、商業、教育関係者を中心とした協議体を形成する。(平成29年2月に実施予定) それぞれの分野が困っている、課題と感じていることを持ち寄ることによって新たな支援体制の構築や資源開発が期待できる。また、相談支援包括化推進会議で不足していると認識された社会資源に関しては、この協議体で創出し、包括的な相談支援体制をさらに強化することにつながる。
	オ その他	
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題	①包括的な相談支援体制の構築に関しては、人員上、児童の分野は特に市民に対する児童福祉の啓発にまで手が回っていない状況であり、虐待が疑われるケースに対する介入しかできていない状況であった。また、司法関係者などのつながりも脆弱であり、気軽に相談できるネットワークを持ち得ていない状況であったため、権利擁護連絡会に参加することでケース対応力の向上及び、ネットワークの拡大に期待が持てる、という意見であった。(児童家庭課も同様の反応) ②社会資源の創出や新たな協議体としてメンバーになる農業関係者や教育関係者も協議体設立には前向きであり、それぞれの分野で課題に対応しても限界があり、様々な分野と連携することで解決できる課題もあるのではないかと意見であった。また、分野以外のことに関しては、まったく情報は得られないことから、協議体ができることによって、他分野の情報もキャッチすることができるかと期待している。	
⑧今後の展開、事業実施予定	包括的な相談支援体制の構築を来年度に実施する。分野を超えた協議体についても今年度は合意形成を図る期間とし、実施は来年度に行う。	

# 大牟田市多機関の協働による包括的支援体制構築事業におけるイメージ図

- 相談支援包括化推進員（以下「推進員」という）を配置し、支援機関の連絡会や研修会等の開催により、支援機関同士の役割や機能を認識する機会をつくる。支援対象者の支援を通じて、関係機関同士の連携を強化する。
- 多機関が関わる事例は、本事業で配置した推進員がケース会議を招集し、必要に応じて会議の進行や助言を行う。
- 新たな資源を創出する必要性を共有し、さらに創出するための支援を行う。

## 地域における包括的な相談支援システムの構築

- まずは福祉に関係する支援機関を中心に、多機関・他分野のネットワーク構築と、支援内容を調整する



## ボランティア等を活用した新たな社会資源の創出

- 地域に不足する資源を検討し、必要に応じて新たな資源・仕組みを創出する支援を行う
- 生活支援コーディネーター（介護保険の地域支援事業で地域包括支援センターに配置）の業務と同じため、連携しながら実施する



- 民間(医療法人)に委託
- 相談支援包括化推進員(業務委託職員)1名を地域福祉推進室内に配置する

大牟田市

### 3.13 佐賀市(佐賀県)

①実施主体(委託先)	佐賀市(委託先:佐賀市社会福祉協議会)	
②事業名	多機関協働による相談支援包括化推進事業	
③相談支援包括化推進員の配置人数	専任:2名 兼任:1名	
④相談支援包括化推進員の経歴等	県社協及び市社協の庶務経験、社会福祉士の有資格者	
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称	専任(2名)は市役所福祉総務課、兼任(1名)は市社会福祉協議会に配置	
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談支援包括化推進員の配置</li> <li>・相談者等に対する支援の実施</li> <li>・相談支援包括化ネットワークの構築</li> <li>・相談支援包括化推進会議の開催</li> <li>・自主財源確保の取り組み</li> <li>・新たな社会資源の創出</li> </ul>
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康・医療、高齢、子ども・子育て、障がい、生活困窮、学術機関等の分野における代表的な機関により構成</li> <li>・次のとおり開催予定(3層) <ul style="list-style-type: none"> <li>①代表者会議:関係機関の代表者で構成、年1~2回開催</li> <li>②実務担当者会議:関係機関の実務担当者(相談員等)が参加、3ヶ月に1回程度開催</li> <li>③個別ケース会議:必要に応じて随時開催</li> </ul> </li> </ul>
	ウ 自主財源の確保のための取組	企業等からの寄付金の働きかけを予定
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	自治会、民生委員・児童委員、NPO法人等、インフォーマルな社会資源の活用 福祉協力員の配置による、見守りや異変発見の機能強化
	オ その他	佐賀市が導入した「福祉総合窓口システム(あんしんナビ)」の活用。 (特長) <ul style="list-style-type: none"> <li>・支援対象者について世帯単位で受給可能な福祉サービスを一覧で確認することが可能。</li> <li>・支援メニューの選定において、迅速に最適な保健・福祉サービスの提供が可能。</li> </ul>
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題	(成果等) <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関からは「分野を横断して一堂に会する機会ができてよかった」等、好意的な反応</li> </ul> (課題) <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービスの利用を躊躇したり、支援を拒んだりする人への対応</li> <li>・住民への周知・広報</li> </ul>	
⑧今後の展開、事業実施予定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所庁舎の改築(平成29年秋に完了予定)に併せ、専門の相談窓口の開設⇒市民への周知</li> <li>・事業実施自治体間によるシンポジウムの開催を計画</li> </ul>	

### 3.14 鹿児島県(鹿児島県)

①実施主体(委託先)		鹿児島県(委託先:大隅くらし・しごとサポートセンター)
②事業名		多機関の協働による包括的相談支援システム構築事業
③相談支援包括化推進員の配置人数		1名
④相談支援包括化推進員の経歴等		障害福祉サービス事業分野(12年) 分野を問わない相談支援業務(10年)
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称		大隅くらし・しごとサポートセンター(生活困窮者自立支援法における自立相談支援窓口)
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	大隅くらし・しごとサポートセンターの対象地域である5町(大崎町、東串良町、錦江町、南大隅町及び肝付町)における広域的な包括的相談支援体制の構築を目指し、関係者で現状と課題の共有を図る。
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	各町で関係機関と庁内関係課が参加して意見交換会を開催。その結果を踏まえて、5町合同による推進会議を開催。
	ウ 自主財源の確保のための取組	特になし
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	特になし
	オ その他	
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題		相談支援に携わる関係者の多くは、様々な機関・団体が顔の見える連携関係を構築することを必要と感じており、そのコーディネートを行う推進員への期待が大きい。
⑧今後の展開、事業実施予定		困難ケースに対する見立ての共有やストレングス視点を生かした支援のあり方など、支援力向上のための取組を強化するとともに、埋もれている(見えてこない)相談者の課題を発見しやすくするための分野横断的な連携体制構築を目指す。

### 3.15 盛岡市(岩手県)

①実施主体(委託先)		盛岡市(委託先:盛岡市社会福祉協議会)
②事業名		盛岡市多機関の協働による包括的支援体制構築モデル事業
③相談支援包括化推進員の配置人数		専任1名、兼任17名
④相談支援包括化推進員の経歴等		社会福祉士、精神保健福祉士、ヘルパー、まちづくりコーディネーターなど
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称		障がい福祉サービス相談支援事業所(社会福祉法人)、子育て支援センター(社会福祉法人)、つどいの広場(NPO法人)、生活困窮者自立支援センター(NPO法人)、生活困窮者支援団体(NPO法人)、フードバンク(NPO法人)、スクールソーシャルワーカー(社会福祉士会)、共生型福祉サービス提供事業所(一般社団法人、株式会社)、まちづくり団体(任意団体)、ひとり親支援団体(NPO法人)、就労支援団体(NPO法人)、若者支援団体(NPO法人)、医療機関(精神系)(社会医療法人)、社会福祉協議会(居宅支援事業所、包括、CSW)
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	<p>市内の基幹的な相談支援センター職員や地域における福祉活動の中心的人材を相談支援包括化推進員として配置するとともに、平成27年度から盛岡市社会福祉協議会に配置された地域福祉コーディネーターを中心に、包括的な相談支援体制の構築に向けたモデル事業に取り組むものである。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・盛岡市社会福祉協議会への委託により事業を実施するが、市内の相談支援機関が有機的に結びつくような体制を構築するため、盛岡市社会福祉協議会が相談支援機関を受託している職員又は団体等に対し、相談支援包括化推進員を委嘱し、支援対象者等に対し、チームとして支援できる体制とする。</li> <li>・包括化推進員から各分野の情報収集を行う。</li> <li>・福祉的な観点に留まらず、地域住民の視点に立ち、他分野との連携を意識しながら、広くまちづくりの観点から取り組むものとし、すでに包括的な支援の実践を試みている事業者等とも連携し、その先駆的な取り組みの効果なども調査研究しながら効果的な事業実施に努めようとするものである。</li> </ul>
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	盛岡市社会福祉協議会が設置する地域福祉コーディネーターと新たに配置する相談支援包括化推進員と共同で主催し、必要に応じて、司法、農業、雇用、商工、保健・医療、教育分野などの関係者にも参加を求めるものとする。開催頻度は月1回程度とし、必要に応じて随時実施する。
	ウ 自主財源の確保のための取組	市が地方創生加速化交付金を活用して実施する30万市民子育て応援プロジェクトで取り組む、ふるさと納税、クラウドファンディングなどを活用した自主財源の確保策の調査研究事業と連携して取り組むものである。
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	相談支援包括化推進会議で、各分野で不足する社会資源を洗い出しながら、開発に向けて取り組むべき社会資源(シェルター、保証人、制度外の生活支援サービス、ボランティアの活性化など)について検討を行う。
	オ その他	各分野の相談支援機関の職員の交流を促進するため、勉強会や事業報告会等を開催する。 民生委員などによる心配ごと相談所を設置することで、傾聴を中心とした相談活動を行いながら、相談内容の整理を支援する。
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題		既存のネットワークとの整合性や状況が違う分野の相談支援を包括化していることの困難さ。(多様な主体がいる中での丸ごと化、我が事化の難しさ)
⑧今後の展開、事業実施予定		各分野に共通している足りない社会資源の開発について取り組むとともに、このネットワークを小地域に落とし込むための取組をモデル地区を設定して実施する。

# 盛岡市多機関の協働による包括的支援体制構築モデル事業概要

## 盛岡市の相談支援包括化推進員の役割

### □ワンストップ（たらい回しNO）

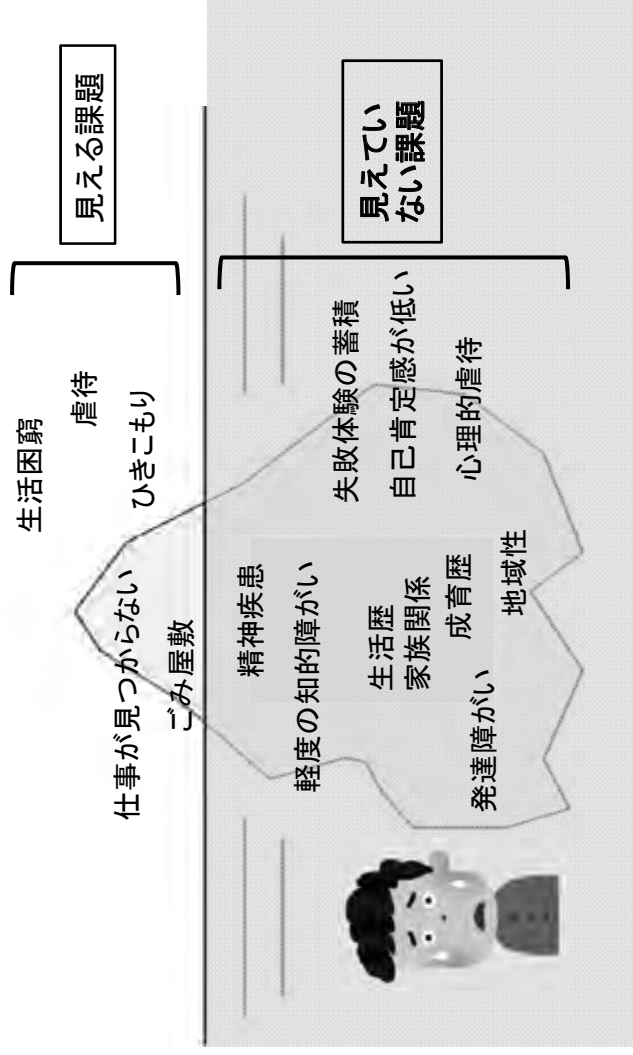
- ・ 本人の話を聞き、見立て ⇒ 課題の整理
- ・ プラン作成。

### □困難ケースや多機関との連携が必要なケース

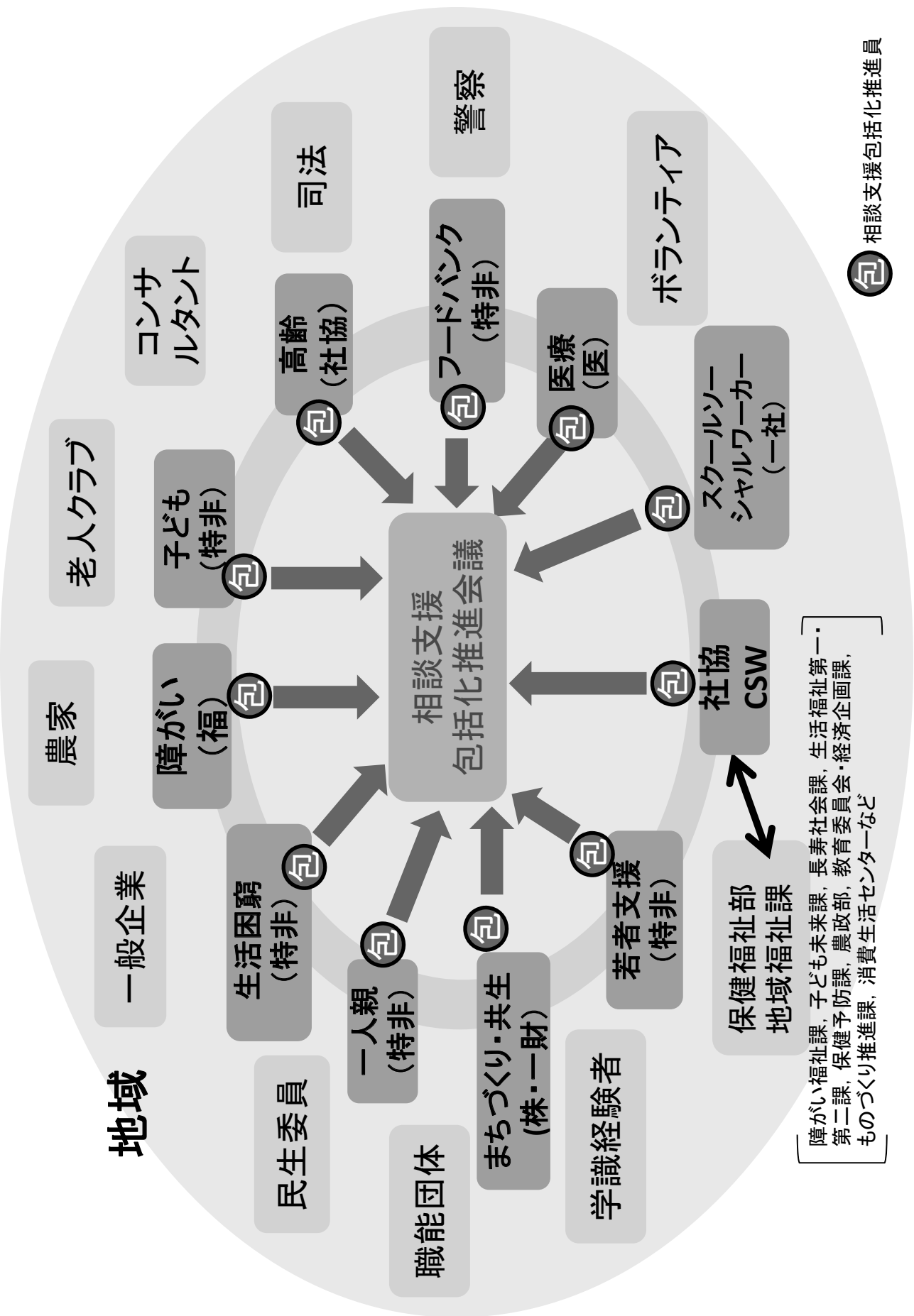


### □相談支援包括化推進会議

- ・ 他分野の相談支援包括化推進員と連絡・調整。
- ・ ネットワークの構築。
- ・ ノウハウの共有。
- ・ 社会資源の創出（居場所・就労・シェルター・保証人問題）。
- ・ 地域体制づくり。
- ・ 実態把握・検証 ⇒ 見える化 ⇒ 問題提起



# 目指す姿① 相談支援包括化推進会議の体制



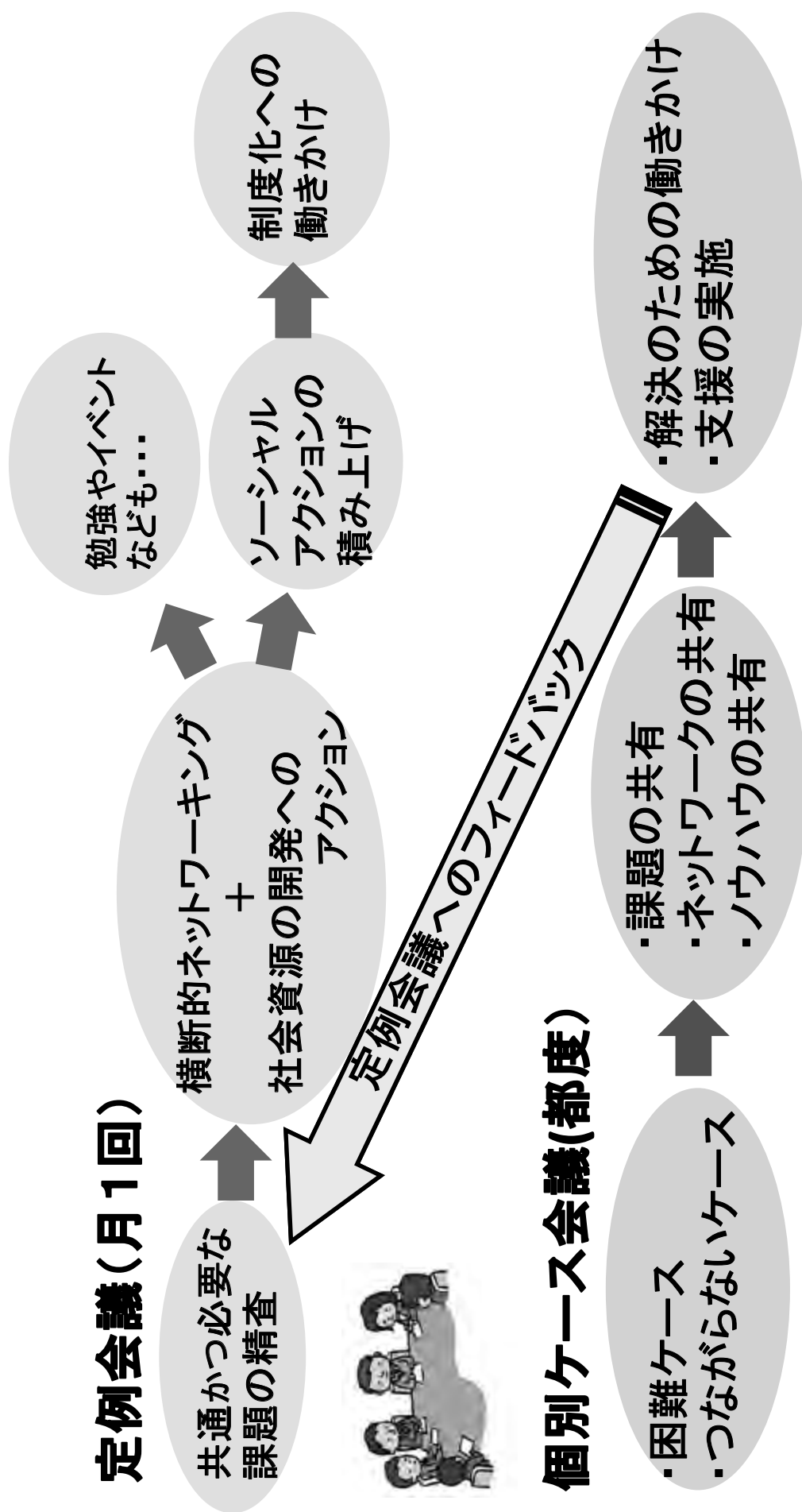
障がい福祉課, 子ども未来課, 長寿社会課, 生活福祉第一・第二課, 保健予防課, 農政部, 教育委員会・経済企画課, ものづくり推進課, 消費生活センターなど

包 相談支援包括化推進員

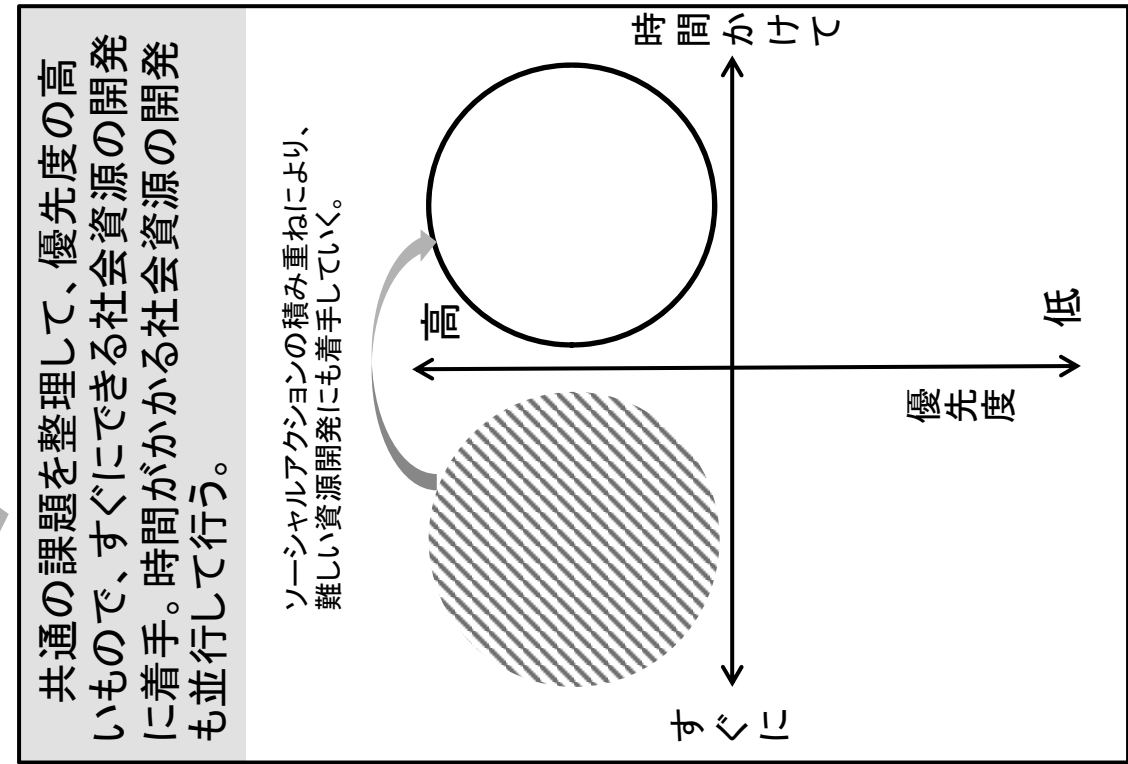
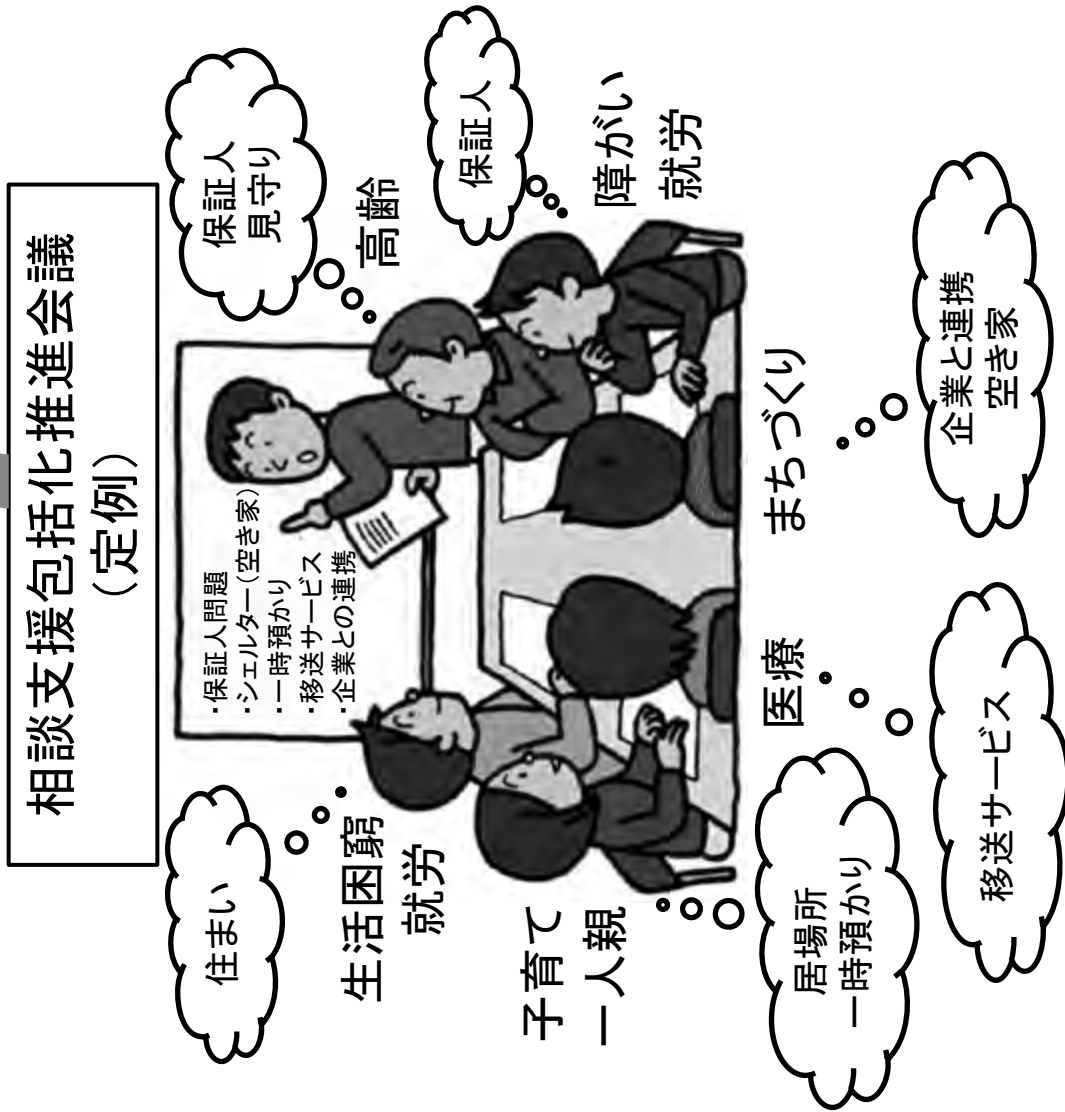


## 目指す姿② 相談支援包括化推進会議のあり方

社会資源の開発とネットワーキングの場！！



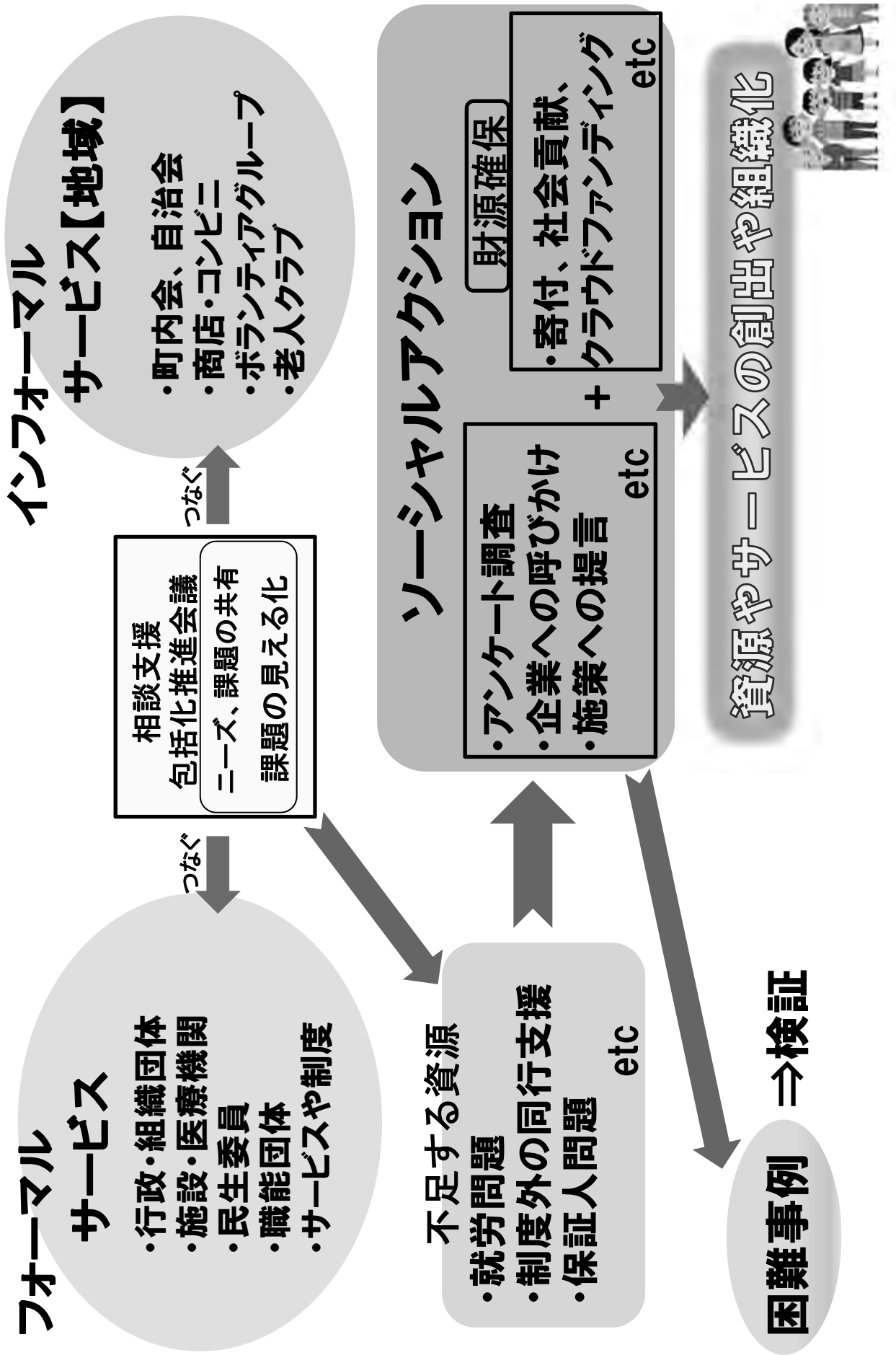
# 目指す姿③ 相談支援包括化推進会議（定例会議）のイメージ



共通の課題を整理して、優先度の高いもので、すぐにできる社会資源の開発に着手。時間がかかる社会資源の開発も並行して行う。

ソーシャルアクションの積み重ねにより、難しい資源開発にも着手していく。

# 目指す姿④ ソーシャルアクションへ



# 今年度のまとめとして①

---

## 【課題】

### 1. 学校・地域・保護者・支援者の福祉教育

多様な人、障がいの理解・家族教育

⇒ 共生のまち・まちづくりの観点でアクティブ・ラーニング的な教育プログラムの提供。

(推進会議のメンバーでプログラム化し、それぞれが講師となり派遣)

### 2. 情報共有・個人情報保護法の壁

自らSOSを出せない方・支援を拒否する方へのアプローチ、支援体制の組み方

### 3. 滞納情報の共有

税金関係・水道・電気・ガスなど

### 4. 自主財源の確保

クラウドファンディング・地域貢献事業・物品の提供・場所の提供・人の提供

### 5. 多問題家族への支援

発達障がいやボーンダーラインの方

# 今年度のまとめとして②

---

## 【サービス】

制度外・対象をもうけないサービスを

1. 保証人 ← そもそも保証なのか中身を検証。  
例) 入居、入所、入院、就職時。

## 2. シェルター

例) 女性限定。虐待を受けた子どもの一時的な預かり。

## 3. 金銭管理(有期の)

例) あんしんねっとでは対象外。毎日の管理が必要。

## 4. 当日の少額(1万円程度)貸し付け

例) 収入があり預金はあるが、緊急入院のため銀行に行けず、すぐに使えるお金がほしい。給与や年金が入るまでのお金の支援。

## 5. 生活支援

→ ご近所ボランティアを育成 + 郵便局やコンビニも見守りに。

例) ごみの分別。服薬の確認。

## 6. 移動支援

例) 通院、銀行手続き、墓参り、旅行の付添。

# 今年度のまとめとして③

---

【資源 ①】地域の困っている人を見つけるアンテナづくり

1. 駆け込み寺のような相談窓口
2. 子ども食堂
3. 居場所

【資源 ②】 出口作り

1. 家財バンク → 既存の資源との提携は？
2. 中間就労の場

例) 障がいの診断がない方の福祉的就労。元気な高齢者が働く場。

高齢者と子どもが互いに担い手。

ひきこもり状態から社会に出る前のスモールステップ。

3. 住まいの確保(不動産)
4. ボランティア(有償含み)のマッチング機能  
地域から褒められる体験を通して自己肯定感を高める
5. 空き教室や廃校の活用、空家の活用  
例) 居場所。リースクール。プラットフォーム。

# 29年度に向けて

---

28年度の会議で話し合われた内容を基に29年度は、新たな取り組みへ

## 【資源開発】

### 資源開発のための具体的な検討やモデル的な取組に着手

- ・相談支援包括化推進会議の定例会議の他に分科会の開催。
- ・分科会では、共通課題から考えられる必要なサービスを生み出す。
- ・モデル地区を設定し、実践的な取組を行う。

例)・多機関のネットワークによる支援体制づくりにより社会的信頼を構築することで、保障人の問題を解消。

- ・既存の資源の拡大や組み合わせ。
- ・空き教室や廃校の活用、空家の活用による居場所づくり、フリースクール、プラットフォーム機能など。
- ・他地域の取組みの研究から盛岡らしい取組の創出。

★このモデル事業で盛岡市が目指すのは、盛岡市らしい「我が事」「丸ごと」

- ・それぞれの機関が持っている役割を充分果たしつつ、具体的な実践を積み重ねながら、オール盛岡で取り組むことが文化となるよう推進します。



【盛岡市の地域福祉推進のロゴについて】

社会福祉の核となる、障がい者福祉、高齢者福祉、児童福祉の3分野が、1つにまとまりながら、未来に向けて前向きに進むイメージです。福祉の各分野が1つにまとまり、社会福祉全体として、地域福祉という共通の理念の下に目標に向けて進む姿勢を表現したものです。

問合せ先

盛岡市地域福祉課 019-651-4111 (内線2524)

盛岡市社会福祉協議会 019-651-1000



### 3.16 呉市(広島県)

①実施主体(委託先)		呉市(委託先:呉市社会福祉協議会)
②事業名		生活困窮者自立相談支援事業
③相談支援包括化推進員の配置人数		1名
④相談支援包括化推進員の経歴等		経歴:H20~H28.3 老健エルサ上尾(埼玉県)、H28.4~現職 資格:社会福祉士(H20)、介護支援専門員(H28)
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称		種類:自立相談支援機関(社会福祉協議会に委託) 名称:福祉の窓口
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	地域包括支援センターや民児協からの吸い上げ、地区担当制を取っている社協職員からの情報提供など、庁内・庁外との連携を充実させ、対象者の把握に努める。 ネットワーク構築に関しては、支援調整会議をベースに権利擁護センター運営委員会等既存の連携会議を包含する形を想定している。 支援方法については、自立相談支援機関が直接介入とコーディネイトを担当、協力を要請する形で各構成員が専門性を生かして介入していく。
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	支援調整会議を活用し、必要に応じて開催する。
	ウ 自主財源の確保のための取組	共同募金を活用する。
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	社会福祉法人による社会貢献の取組を実施する。
	オ その他	
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題		平成29年1月に第1回相談支援包括化推進会議を開催したばかりで、具体的な反応はない状態である。成果や課題については、今後、会を重ねて見いだしていきたいと考えている。
⑧今後の展開、事業実施予定		年間相談件数を10件と想定。解決及び終結を5件、経年案件として継続するもの(人間関係構築等で時間を要するもの)5件を目標とする。

### 3.17 長崎市(長崎県)

①実施主体(委託先)	長崎市(委託先:地域包括支援センター)	
②事業名	多機関の協働による包括的支援体制構築モデル事業	
③相談支援包括化推進員の配置人数	6名(3名×2箇所)	
④相談支援包括化推進員の経歴等	社会福祉士の資格を有し、福祉分野における相談支援機関での実務経験者	
⑤相談支援包括化推進員を配置している相談支援機関の種類・名称	(2箇所)南多機関型地域包括支援センター・北多機関型地域包括支援センター	
⑥事業実施内容	ア 包括的な相談支援体制の構築に向けた取組の概要	選定した地域包括支援センターに相談支援包括化推進員を配置し、定期的な関係機関への訪問や各会議開催により、相談者の抱える課題を把握する。さらに、実施すべき支援の方向性等に関するプランを作成し、各機関との連絡調整や支援内容に関する指導助言を行う。
	イ 相談支援包括化推進会議の開催	地域包括ケア会議等開催時にあわせ、各機関の業務内容の理解、具体的な連携方法、福祉ニーズの把握および整理、活用できる社会資源等の把握手法について協議し、顔の見える関係づくりを図る。また、個別の事例については必要に応じ、必要な機関を招集し適宜開催する。
	ウ 自主財源の確保のための取組	社会福祉法人や既存のボランティア団体の取組についての情報を収集し、地域にある社会資源について整理する。
	エ 新たな社会資源の創出のための取組	ウで把握した社会資源等について、生活支援体制整備事業とともに取組み、多機関等との協働に結びつける。
	オ その他	
⑦事業を通しての住民、関係者等の反応、成果や見えてきた課題	庁内関係各課や関係機関は比較的有效な窓口として認識してもらっている。法に基づいて動く、行政での地区担当制保健師業務と、ある程度自由度がある相談支援包括化推進員とが協働できる体制について役割分担などの協議を行った。事例から見えてきた課題は、40歳から64歳までのひきこもり支援、中高年の中途退職者や低所得労働者への支援、精神疾患や発達障害などでボーダーラインにいる方への支援、子育て力の低い家庭への支援などがみえてきた。	
⑧今後の展開、事業実施予定	高齢者のみならず、子ども、障害者等を含む多世代にわたる相談支援体制づくりとしての基盤整備の充実を図り、相談件数の増加に対応するための支援体制を強化する。また、生活困窮者レスキュー事業を始め、社会福祉法人の地域貢献活動との連携や、制度の狭間にある課題の抽出、また、それに対する社会資源の創出に向け、ネットワークの構築と併せさらに関係機関へ働きかけるなど取組を推進していく。	

平成 28 年 10 月

## 長崎市に、多機関型地域包括支援センターが開設しました。

「多機関型地域包括支援センター」は世帯全体の複合的・複雑化したニーズを捉え、これらを解きほぐし、本質的な課題の見立てを行い、様々な相談支援機関等と連携しながら包括的な相談窓口として支援を実施します。



### 支援対象者《例》

- ① 要介護高齢者の親と、無職でひきこもり状態にある子供が同居している世帯
- ② 医療・就労ニーズを抱えたがん患者等と障害児が同居している世帯
- ③ 精神疾患の親子で新聞の次々契約などの消費者被害、近所トラブルがある世帯
- ④ ごみ屋敷で近隣トラブルを抱える認知症・精神疾患が疑われる世帯
- ⑤ 若年性認知症の親と障害の疑われる子どものいる世帯 など

## 主な連携先

- ・地域包括支援センター
- ・居宅介護支援事業所
- ・介護サービス事業所
- ・認知症疾患医療センター
- ・まちななかラウンジ
- ・高齢者すこやか支援課
- ・長崎こども・女性・障害者支援センター
- ・子育て支援センター
- ・子育て支援課
- ・こども健康課
- ・長崎県子ども若者総合相談センターゆめおす
- ・障害福祉センター
- ・相談支援事業所
- ・若者サポートステーション
- ・障害福祉課
- ・地域保健課
- ・社会福祉協議会
- ・長崎あんしんサポートセンター
- ・ハローワーク
- ・年金事務所
- ・生活支援相談センター
- ・福祉事務所 等

## 支援の流れ

①世帯が抱える複合的な福祉分野に関する課題を整理する

②課題解決に向けた方向性をマネジメントしたプランの作成

③プランに沿った支援（伴走型）

④支援機関の調整、コーディネート

⑤継続的な支援

相談支援包括化推進会議の開催

## 南多機関型地域包括支援センター

〒850-0922

長崎市相生町1-17メゾンド田中202号

長崎市大浦地域包括支援センター内

相談支援員（社会福祉士） 長松・一瀬・立石

TEL 095-801-0711 FAX 801-0712



## 北多機関型地域包括支援センター

〒851-3212

長崎市長浦町 2664

長崎市琴海地域包括支援センター内

相談支援員（社会福祉士） 平田・橋口・田中

TEL 095-840-7121 FAX 840-7120



# からみあう福祉・介護の悩み どうにかしたい どこにいけばいい？ だれにいえばいい？

※相談は無料です。秘密は守ります。



## 「多機関型地域包括支援センター」 にご相談ください。

※このセンターは、長崎市から委託を受けて行っています。

# ☎095-801-0711

平日 午前9時～午後6時（緊急時は休日・時間外も連絡がとれる体制です。）

### 「南多機関型地域包括支援センター」

〒850-0922

長崎市相生町1-17メソンド田中202号

長崎市大浦地域包括支援センター内

専門相談員（社会福祉士）長松・一瀬・立石



# からみあう福祉・介護の悩み どうにかしたい どこにいけばいい？ だれにいえばいい？

※相談は無料です。秘密は守ります。



## 「多機関型地域包括支援センター」 にご相談ください。

※このセンターは、長崎市から委託を受けて行っています。

# ☎095-840-7121

平日 午前8時45分～午後5時30分（緊急時は休日・時間外も連絡がとれる体制です。）

### 「北多機関型地域包括支援センター」

〒851-3212

長崎市長浦町2664

長崎市琴海地域包括支援センター内

専門相談員（社会福祉士）平田・橋口・田中



多機関の協働による包括的相談支援体制に関する調査研究等事業  
調査研究体制

(敬称略)

作業委員／株式会社 三菱総合研究所 ヘルスケア・ウェルネス事業本部  
主任研究員 シニアコンサルタント  
高 森 裕 子

事務局／社会福祉法人全国社会福祉協議会 地域福祉部





**『多機関の協働による包括的相談支援体制に関する実践事例集  
～「我が事・丸ごと」の地域づくりにむけて～』**

平成 28 年度厚生労働省委託事業

「多機関の協働による包括的相談支援体制に関する調査・研究等事業」報告書

---

平成 29 年 3 月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 地域福祉部

〒100-8980 東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビル

Tel03-3581-4655 FAX03-3581-7858

