

重層的支援体制整備事業後方支援事業

『重層的支援体制整備事業後方支援事業』における令和6年度調査

重層的支援体制整備事業の成果と課題（実施社協アンケート調査結果）

◆調査目的

東京都重層的支援体制整備事業後方支援事業の一環として、毎年東京都が各区市町村に対して実施している「区市町村地域福祉計画の策定等に関する状況等調査」と合わせ、①包括的支援体制の構築に係る手法と展開、重層事業の検討状況等の把握を目的とした調査、②成果や課題及び課題解決に向けて取り組んだ事例の把握を目的とした調査を2回に分けて実施した。

①重層的支援体制整備事業の取組状況に関する 現況調査

〔調査対象〕

（自治体）

- ・令和6年度に重層事業を実施している区市《23地区》
- ・令和6年度に重層事業移行準備事業を実施している区市《7地区》
- ・重層事業を実施していない区市町村《32地区》

（社会福祉協議会）

- ・令和6年度に重層事業を実施している区市社協《23地区》
- ・令和6年度に重層移行準備事業を実施している区市社協《7地区》

〔調査期間〕

令和6年6月14日～7月17日（34日間）

〔調査方法〕

電子メールでの調査票の送付・回収にて実施

〔回答結果〕

自治体（62／62地区）、社協（30／30地区） 回収率：100%

②重層的支援体制整備事業の成果と課題調査

〔調査対象〕

（自治体）

- ・令和6年度までに重層事業を実施している区市《23地区》

（社会福祉協議会）

- ・令和6年度までに重層事業を実施している区市社協《23地区》

〔調査期間〕

- ・**成果、課題：令和6年12月10日～1月14日（36日間）**

- ・**事例：令和6年12月10日～1月31日（53日間）**

〔調査方法〕

電子メールでの調査票の送付・回収にて実施

〔回答結果〕

自治体・社協（23／23地区）回収率：100%



社会福祉法人

東京都社会福祉協議会

地域福祉部

地域福祉担当

連携できる機関の広がり、重層前から取り組んできた地域づくりへの認知が高まる

(新たな支援機関との連携)

＊実施社協に尋ねた重層事業による成果について、「これまで情報共有する機会が少なかった支援機関と連携できるようになった」(78.3%)が最も多く、続いて「複数の支援機関がお互いの支援内容を共有できるようになった」(69.6%)と、接点を持ちにくかった機関との連携や情報共有がすすんでいることがうかがえる。

(これまでの地域づくりへの認知の高まり)

＊こうした個別支援の強化に限らず、「参加支援の場づくりがすすんだ」(65.2%)、「これまで取り組んできた地域づくりへの区市町村内での認知が高まった」(56.5%)といった参加支援や地域づくりに関する成果は、重層実施前からも含めたこれまでの取り組みの延長としても表れている。

(年数を経ることで成果が見えてくる予防的な支援の大切さなどの視点)

＊「これまで行き詰っていたケースの検討がすすんだ」、「個別支援の解決に限らず、予防的な支援の大切さが認識されるようになった」は令和6年度から実施している社協に比べて、3～5年度までに実施している地区の社協の回答の割合が高くなっており、こうした項目は年数を経ることで成果につながっている様子をうかがうことができる。

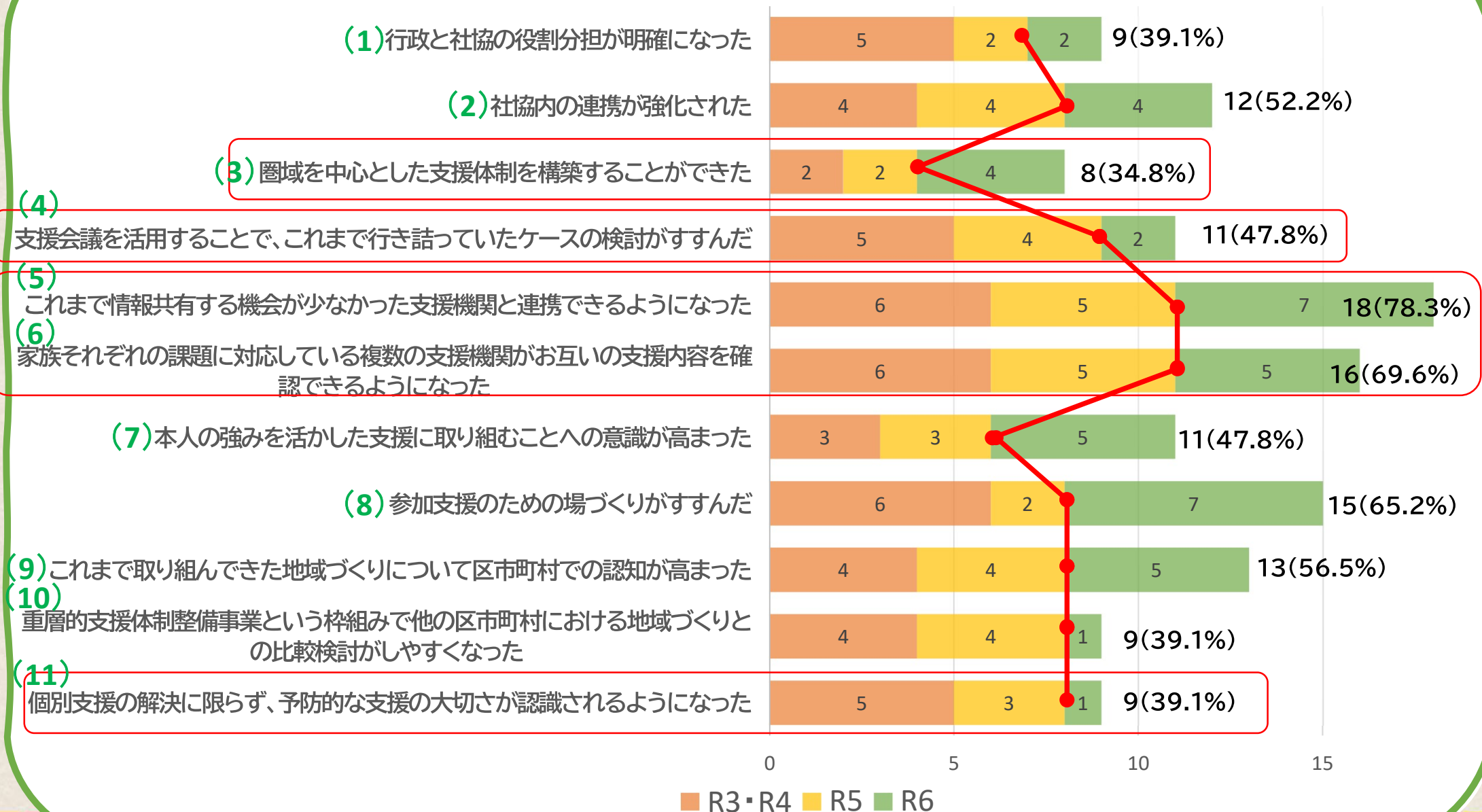
(圏域だけでは完結できない支援体制)

＊「圏域を中心とした支援体制を構築することができた」は34.8%と低く、地域福祉コーディネーターのアウトリーチを通じて課題の把握や居場所の立ち上げなどはすすんでいるものの、必ずしも圏域だけでは展開されていないような支援とも連携した支援が必要なことも考えられる。そのため、圏域のもつ強み、区市町域等の面にある支援(例・テーマ別の課題解決に強いNPO、専門性の高い機関)の強みの双方を活かしていくことも大切と考えられる。ただし、この項目は令和6年度から実施している地区では成果としている回答も少なくはなく、重層事業を通じて地域福祉コーディネーターの配置がすすんだことによってまずは体制の構築がすすんだという実感が表れたものと考えられる。

1 成果

図 重層的支援体制整備事業の成果（社協向けアンケート）

実施社協:23区市



明確化までには至らないものの、行政と社協の役割の整理がすすんでいる

＊「行政との役割分担が明確になった」は39.1%となり、明確化までには至らないもののケースの方向性を整理したり、振り分け会議を開催しながら、役割分担がすすめられている。“行政と社協”という分け方ではなく、ケースの協議を通じて役割を分担している。

行政と社協の役割分担が明確になった

5

2

2

9(39.1%)

■ R3・R4 ■ R5 ■ R6

社協の主な回答

- ＊支援に係る行政の範囲と社協の範囲をお互いに認識することが出来た(墨田区社協)
- ＊まだまだ明確とまではいかないが、行政本来のセーフティネットの役割が強調されたことで、社協は参加支援等の地域資源を活かした支援が増加している(大田区社協)
- ＊ケースごとに関わる機関の役割を明確にするようにしている。特に行政と社協という分け方を意識していない(世田谷区社協)
- ＊全ての行政の所管で社協との役割が明確になっているとは感じられない(渋谷区社協)
- ＊重層的支援体制整備事業の実施に伴い、中野区のアウトリーチチームと社協にCSWを配置するための役割や機能について協議をする機会を設けることができ、令和7年度に向けて正式にCSWを配置し、アウトリーチチームとCSWが連携して進めていく事が決まっている(中野区社協)
- ＊複合課題を抱えたケースに対する役割分担がスムーズに行われるようになった(江戸川区社協)
- ＊本来生保CWがうごくべき、保健所地区担当がうごくべき、などというものは引き続きあり、明確になったとは言えず、各支援機関が互いの役割を認識している段階(八王子市社協)
- ＊これまでも庁内の調整を行政、地域団体との連携を社協が行ってきたが、それがよりスムーズになった。困窮分野については、「振り分け会議」を開催し、ケースの協議を行い、役割分担を行っている(立川市社協)
- ＊以前より、福祉圏域の整備や福祉圏域別専門職等ネットワーク会議の実施等を通して、行政と社協の役割を整理しながら連携体制強化に取り組んできた。重層的支援体制整備事業が本格実施となってから、その位置づけを整理することで、より役割分担が明確になった(調布市社協)
- ＊支援会議を通じて、会議の仕切りの役割、参加者の役割など明確になった(狛江市社協)
- ＊社協は、受託した参加支援事業の対象者である「生きづらさを抱えた、概ね18歳から64歳までの方」の支援を行うこととなり、行政は多機関協働事業として、そのケースに関する方向性などの助言、また困難ケースを持ち重層的支援会議や支援会議などを開催することとなった(多摩市社協)
- ＊元々受託していた地域福祉コーディネーター事業の中で重層的支援体制整備事業を行っているので、役割分担についても従前の体制をそのまま引き継いでいる(西東京市社協)

部署を超えた連携、支援会議の出席、事例検討などを通じた社協内のつながり

※「社協内の連携が強化された」は52.2%で、ケースを通じて他部署との情報共有、支援会議の出席などの連携がすすんでいる。また、地域福祉活動計画に重層事業を位置づけたことで、職員の意識の変化が感じられた社協もある。

社協内の連携が強化された

4

4

4

12(52.2%)

■ R3・R4 ■ R5 ■ R6

社協の主な回答

- ※総合相談窓口にCSWが配置されたことで、地区担当のCSWとの連携が強化され、相談受付からアウトリーチまで円滑に行えるようになった(中央区社協)
- ※社協内の業務内容を精査することで、支援に必要な社会資源の認識が強まった(墨田区社協)
- ※成年後見センターや生活福祉資金の利用者ケースで共に支援会議に出席したり、権利擁護支援検討会議の利用などを通じて、協働して対応するケースが増えた(大田区社協)
- ※対象者の地域内の孤立・孤独解決の視点で地域担当と個別支援部門がともに検討・調整する機会が増えた(世田谷区社協)
- ※**連携することに対し前向きになった。お互いの業務を知る、学ぶ機会を持つことができている。定期的に情報共有の場を設けることができた(渋谷区社協)**
- ※重層事業の開始以前と以降で連携状況の変化はあまりなし(八王子市社協)
- ※事例検討会などを部局を跨いで行うようになった。関わりのあるケースの対応だけでなく、各係で行う講演会等についても情報共有を行い、参加しあう機会が増えている(立川市社協)
- ※相談支援事業等を実施する部署と、より日常的にケースの相談及び共有ができるようになった。また、互いの業務や相談内容を共有し、意見交換を図る機会を設けることができた(調布市社協)
- ※ケースを通じて、権利擁護センターと情報の共有や連携をすることにより、事業の対象要件や役割などが確認でき、その他のケースでの連携がしやすくなった(小平市社協)
- ※**特に個別支援を通して、自立サポートセンター、権利擁護センター、地域福祉コーディネーターの連携が強化された(国分寺市社協)**
- ※地域福祉活動計画の策定もあり、職員の重層的支援体制整備事業を通じての地域課題の解決について意識が高まった(狛江市社協)
- ※社協内の事務連絡会を開催し、各相談窓口の職員が連携できるような体制作りをしている。また、ボランティアセンターなどから、食料の無料配布事業等を通じて、ケースの相談等が入ってくるようになり、連携して相談支援にあたっている(多摩市社協)
- ※元々、社協内連携は重層的支援体制整備事業受託前から進めていたものである。現在も各部署毎に必要な応じた連携を行っている(西東京市社協)

それぞれの地域の実情に応じた支援体制の構築がすすめられている

※「圏域を中心とした支援体制を構築することができた」は34.8%との回答だが、これは圏域にとらわれず支援体制の構築がすすめられている結果でもある。生活圏域で支援機関が属性、制度関係を問わず集まったりと、それぞれの地域の実情に応じた対応がすすんでいる。

圏域を中心とした支援体制を構築することができた

2

2

4

8(34.8%)

■ R3・R4 ■ R5 ■ R6

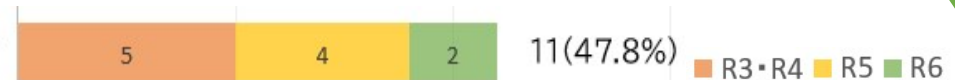
社協の主な回答

- ※各圏域にCSWの活動拠点ができただことで、住民にとって身近な地域で包括的な相談を受けることができる体制ができた。(出張相談会を各圏域で定期開催している。)(中央区社協)
- ※社協が展開する地域福祉プラットフォームにおいては、民生委員区分に置かれ、より地域性を強めた体制が構築されている(墨田区社協)
- ※生活圏域で支援機関が属性、制度関係問わず集まることができるようになった(世田谷区社協)
- ※支援体制を構築するための連携を図ることができた(特に民生児童委員)。また、既存の包括、保健所とはより連携を強化し支援している(渋谷区社協)
- ※今後の体制として圏域担当の強化を検討している(八王子市社協)
- ※令和6年4月に3名の地域福祉コーディネーターが増員され、全圏域に1名の配置が整った(三鷹市社協)
- ※重層的支援体制整備事業本格実施前より、圏域を中心とした支援体制を構築を目指して、福祉圏域別専門職等ネットワーク会議を実施してきた。本格実施後も継続的に実施することで、「顔の見える関係性」ができ、ケースの相談や支援の方向性が確認しやすい体制が構築できている(調布市社協)
- ※移行準備期間から行っていたが、地域包括支援センターが主催する協議体や地域ケア会議等に参加することにより、顔の見える関係を作ることができた(小平市社協)
- ※行政が開催するエリア別情報交換会(5つの包括圏域)について、エリア担当の地域福祉コーディネーターが協働して取り組んでいる。圏域ごとにジャンルを超えた専門職が集まり、支援体制の構築に努めている(多摩市社協)
- ※重層的支援体制整備事業受託前より、圏域を中心とした支援体制の構築をめざし、地域福祉コーディネート推進事業、生活支援体制整備事業、ふれあいのまちづくり事業の各担当が圏域別情報交換会を開催している(西東京市社協)

支援会議の開催によって、情報交換や連携がスムーズにすすむようになった

▶ *「支援会議の活用により、行き詰っていたケースの検討が進んだ」は47.8%と約半数であるが、成果を感じた社協では、「役割分担が明確になった」という回答が最も多く、多角的な視点から検討ができたり、行き詰まるポイントが確認できたなどの成果も挙げられている。

支援会議を活用することで、これまで行き詰っていたケースの検討がすすんだ



社協の主な回答

- *それぞれがバラバラの支援や相談の場面で、情報を共有化することで方向性が明確化されるようになった(墨田区社協)
- *関係機関での話し合いにいたらないケースが支援会議を利用することで、会議の場で検討することができた(大田区社協)
- *各支援機関の情報を共有することで、**多角的な視点**で関わり方や具体の取り組みについて検討できる(世田谷区社協)
- *支援機関の受け入れ拒否していたケースに関しては、支援会議により**役割分担が明確**になり支援がすすんだ(渋谷区社協)
- *支援会議において情報共有がスムーズに行われている。当該ケースにおいて関わっていない機関から、別の視点で助言などをもらえることがある。(ただし、重層実施前から実施)(豊島区民社協)
- *会議により行き詰っていたケースがすすむということはあまりないが、連携機関間でケースの共有ができ役割分担ができたものが多い(八王子市社協)
- *支援会議を2023年度は44回開催。2024年度上半期は58回開催。行き詰まっているケースだけでなく、世帯に複数の支援機関が関わっていて、連携・共有が必要なケースも支援会議を活用。個人情報等の問題や、関係機関との関係性により連携が進まないことがあったが、支援会議を行うことで、情報交換や連携がスムーズになった(立川市社協)
- *ケースへの連携対応について、**各機関同士で考え方の共有や役割の確認、ケースの方向性を検討することで、ケースの整理とともに行き詰るポイントを確認し合うことができた**(調布市社協)
- *行政が主催する支援会議に参加し、ケース検討をする際に行政内の福祉関係部署の職員が参加していることで**様々な職種の立場から対応方法を検討できる**(国立市社協)
- *治療中断し、不穏状態が続いていたケースで、支援会議にて情報共有、役割分担を行うことで本人を入院に繋げることができた(稲城市社協)
- *多機関協働の申請窓口を事業の中に設定したため、**事業利用という形で、包括等が独自で抱えていた困難ケースにコーディネーターが関わるようになった**(西東京市)

支援会議等を重ねることで、関わりの少なかった機関と連携する機会が増加

- ※「これまで情報共有する機会が少なかった支援機関と連携できるようになった」が78.3%と、8割近い実施社協が新たな支援機関とのつながり、連携を実感している。
- ※学校や医療機関など福祉以外の機関、通常の支援では連携することがない属性の専門職とのつながりも感じられている。

これまで情報共有する機会が少なかった支援機関と連携できるようになった

6

5

7

18(78.3%)

R3・R4 R5 R6

社協の主な回答

- ※区役所内に設置された総合相談窓口事業を行政から受託したことで、相談者を他の支援機関(窓口)に案内するといった機会が増え、結果として情報共有する機会が増えた(中央区社協)
- ※今まで関りが薄い機関であっても、支援会議の中で機関がどのような役割をしているのか理解を深めることが出来た(墨田区社協)
- ※支援会議等を重ねる中で、CWとの研修会の実施や、保健師との定例会の実施につながることができた(大田区社協)
- ※世帯支援の視点で検討するため、年齢や属性を超えた支援機関が集まり、連携する機会が増えた(世田谷区社協)
- ※今まで関りが薄かった支援機関と連携する事が出来た。(居住支援、まちづくり、清掃事務所等)(渋谷区社協)
- ※区から受託している地域福祉コーディネーターとして位置付けられたため、情報の共有がしやすくなった(杉並区社協)
- ※当該ケースにおいて関わっていない機関から、別の視点で助言などをもらえることがある(豊島区民社協)
- ※支援会議を招集する主体が行政のため、必要と考えられる支援機関が参加するようになった(江戸川区社協)
- ※今まで教育分野との連携が難しいと感じていたが、支援会議にSSWが出席してくれ連携できた(八王子市社協)
- ※それまでも機会はあったが、より増えたのは、スクールソーシャルワーカー、保健所、精神の入院機能がある医療機関など。会議への参加を通し、関係性ができたことで、各支援機関が、関係機関を知り、相談しあえるような顔の見える関係性ができつつある(立川市社協)
- ※ケース対象者の関係者として、市外の高等学校教諭や医療・福祉分野以外の司法書士等に参加してもらう機会があり、参加した関係機関によっては、通常の支援やカンファレンスでは連携することがない属性の専門職との情報共有する機会になった(調布市社協)
- ※移行準備期間から行っていたが、子育て関係や教育関係機関、就労支援機関などより多くの関係機関との情報交換を行っている(小平市社協)
- ※支援会議を開催することで学校や医療機関など福祉以外の機関とも情報共有できるようになった(国分寺市社協)
- ※生活困窮者自立相談支援事業に関連する支援機関との連携が図れるようになった。特に就労移行事業や就労準備事業など(国立市社協)
- ※8050ケースなど、子ども分野と高齢分野や、障がい分野と高齢分野などの場合、これまで接点が持ちにくいことがあったが、連携がとりやすくなったこともある(狛江市社協)
- ※生活困窮・ひきこもり支援を行う、「しごと・くらしサポートステーション」(アウトリーチ事業受託)と、生きづらさを抱える方の支援(参加支援事業)を行う社協とで、情報共有や事業での連携が図れるようになった(多摩市社協)
- ※ゴミ屋敷のケースの支援会議を通して、福祉部だけでなく、生活環境課や消防署と連携できるようになった(稲城市社協)

支援会議等の開催が複数の機関の支援方針・支援内容の共有につながる

※「家族それぞれの課題に対応している複数の支援機関がお互いの支援内容を確認できるようになった」は69.6%と高く、支援会議等をきっかけに、それぞれ課題の異なる対象者への支援方針や支援内容を確認できるようになったと実感している。



- ※いわゆる8050の世帯では親と子で関わる支援機関が異なることから世帯全体の状況を共有することが難しかったが、支援会議の開催を通してそれぞれの支援方針等を把握したうえでの支援が可能となった(中央区社協)
- ※支援対象者がそれぞれ異なる家族間の中で支援を行っている場合、支援会議の中で情報をお互いに知ることは家族全体の把握にも繋がっている(墨田区社協)
- ※会議前後のシートなどで確認ができるが、発信する機関が決まってしまうことも多かった(大田区社協)
- ※**世帯支援の視点で検討するため、年齢や属性を超えた支援機関が集まり、連携する機会が増えた(世田谷区社協)**
- ※コーディネーターが関わることにより、複数の支援機関の支援内容を確認できるようになった(渋谷区社協)
- ※情報共有の会議などの招集がしやすくなった(杉並区社協)
- ※支援会議をきっかけに、別途ケースカンファレンスを開催するなど、支援方針について共有しながら支援を進めることができる。(豊島区民社協)
- ※多問題のケースを整理しやすくなった(江戸川区社協)
- ※高齢、障害、子どものそれぞれの関係機関が支援内容を確認しあえる機会となっている(八王子市社協)
- ※高齢や子ども、障害など、相談者自身だけでなく、その家族が抱える課題についても情報共有を行っている。また、支援機関からの相談も増えてきている(立川市社協)
- ※ともに支援機関が関わっている子育て世帯と8050問題世帯が隣同士に住み、近隣トラブルに発展しているケースにおいて、それぞれの世帯の支援機関の関わりや支援の方向性等を情報交換することができた(調布市社協)
- ※重層的支援会議の実施により、医療機関や民間団体の支援内容が確認できるようになった(小平市社協)
- ※支援会議を開催することで、顔の見える関係となり情報共有や連携がしやすくなった(国分寺市社協)
- ※8050世帯の支援者がそれぞれ支援にあたっていたが、うまく情報共有ができていなかった。支援会議を行ったことで、それぞれが行ってきた支援を確認することができ、その後も情報共有しながら連携することができるようになった(稲城市社協)
- ※支援会議を通じて、情報共有を行う事が出来た(西東京市社協)

約半数の実施社協で、本人の強みを見つけ、関心を地域につなぐ意識が高まった

▶ *「本人の強みを活かした支援に取り組むことへの意識が高まった」は47.8%と約半数であるが、地域福祉コーディネーター等による伴走型の支援を展開しながら、本人の強みを一緒に見つけていくという視点や、社会資源の把握等への意識が高まったと感じている。

本人の強みを活かした支援に取り組むことへの意識が高まった

3

3

5

11(47.8%)

■ R3・R4 ■ R5 ■ R6

社協の主な回答

- * 出来ないことを支援することから、出来ることを強みにした支援を心がけるようになった(墨田区社協)
- * CSWによる伴走型の支援をしながら、本人の強みを活かして最終的には地域につないでいくことを視점에置いている(目黒区社協)
- * 当事者の出来ることに目をむけ方針を考え支援に取り組むよう意識が高まったが、時間を要する動きのため、それによる効果(社会参加できるようになった等)は大きくは出ていない(渋谷区社協)
- * ストレングスモデルを基本的な視点として支援を実施している(豊島区民社協)
- * 本人の強みもそうだが、本人の強みを一緒に見つけていくという意識(意思形成支援)が高まった。必要に応じて、地域福祉コーディネーターや地域活動へのつながりを行うなど、社協内連携も進んでいる(立川市社協)
- * 本人の強みを活かす支援を意識して取り組んでいる(三鷹市社協)
- * 以前より地域福祉コーディネーターとしてアウトリーチし、伴走支援をしたり、本人の強みや関心を地域につないだりしていたが、事業として明確化されたことで、本人のアセスメントや社会資源の把握等への意識がより高まった(調布市社協)
- * 移行準備期間から行っていたものをさらに充実させている(小平市社協)
- * 当事者の居場所を実施し、個別支援で関わる経過でその方の強みを活かした支援計画を検討することができている(国立市社協)
- * チラシの仕分けや軽作業など自宅でもできるような頼み事をする中で、支援者と接点をつくることができた(狛江市社協)

7割近いの実施社協で社会参加に向けた場づくりが進んだと感じている

※「参加支援のための場づくりがすすんだ」は65.2%と、7割近い。これまで地域福祉コーディネーターが取り組んできた伴走支援や社会資源の創出等の活動が徐々に認知されてきている。

社協の主な回答 参加支援のための場づくりがすすんだ



- * 地域福祉プラットフォームを中心に、居場所の提供や活動者のイベント支援などを行った(墨田区社協)
- * CSWが行ってきた地域の社会資源とのつながりや関わりが区の中で認知が少しずつ広がり、問合せや紹介される相談が増えてきた(目黒区社協)
- * **参加支援のためだけの場づくりではなく、既存の場や新規に立ち上げる場を参加支援として活用できるよう働きかけている。当事者を中心とした話し合いの場も開催することができた(大田区社協)**
- * 他業種を含めた事業所等との調整を進め、個別の活動ニーズに沿った参加機会の創出やマッチングを進めている(世田谷区社協)
- * 参加支援を受託したこともあり、つなぎ先を探したり、街の保健室や子どもの居場所などの立ち上げなどに積極的に関与するようになった(杉並区社協)
- * はちまるサポートの圏域ごとに居場所づくりに取り組んでいる(八王子市社協)
- * 社会福祉法人のネットワークや、子ども若者地域支援協議会、市民活動団体などでの参加支援が進んだ(立川市社協)
- * 本人の強みを活かした場づくりや本人が希望する場の立ち上げを実施している。具体的には発達障害がある本人が講師となる体操の場や、生活支援コーディネーターと連携して高齢者の居場所づくりなど(三鷹市社協)
- * 社会的孤立等の背景のある対象者への支援において、社会参加に向けたマッチングや伴走支援、社会資源の創出等について明確化されたことで整理することができた。地縁による場、テーマによる場、同じ境遇の方同士の間など、参加支援事業を通して明確化され、地域のサロンや子ども食堂、ひきこもりや生きづらさの当事者会・家族会、子育て世帯の保護者の居場所、多世代交流を目的にした居場所など様々な用途での参加支援メニューづくりも進んでいる(調布市社協)
- * 重層移行時前から参加支援の居場所(ひきこもりや生きづらさを抱える当事者の居場所など)を実施していました。実施年数が経過して、参加者がステップアップするためにニーズに合わせた場が出来始めました(国立市社協)
- * ボランティアセンターなど、社協内部での既存のボランティア活動の場や団体の他に、社福法人のネットワークや、企業大学等のネットワークなどの連携・協働により、参加支援の場が増えた(多摩市社協)
- * 参加支援事業で市民活動者に対し困難さを抱える方についての研修を継続的に実施している。それぞれの市民が自らの活動に研修で得たものを持ちかえる事で、場づくりの一步となればと考える(西東京市社協)

地域づくりについて、約 6 割の実施社協が区市町村での認知がすすんだと感じた

※「これまで取り組んできた地域づくりについて区市町村での認知が高まった」について、56.5%と半数以上の実施社協で認知が進んでいると感じており、居場所が徐々に参加支援の場として認知され、地域福祉コーディネーターの活動への理解がすすんでいる。

社協の主な回答

これまで取り組んできた地域づくりについて区市町村での認知が高まった

4

4

5

13(56.5%)

R3・R4 R5 R6

- * 支援機関との連携の中で社協が関わる地域活動についての認知が高まり、支援のための社会資源として活用を検討したいとの問合せが増えてきている(中央区社協)
- * 小地域福祉委員会やサロン活動などの助成や支援について周知出来た(墨田区社協)
- * 食支援に関する活動団体や企業等とのつながりづくりに取り組む中で、新たな協力希望者からの相談は入るようになった(目黒区社協)
- * **これまで社協が取り組んできた居場所が参加支援の場として認知されたり、地域で孤立している方等に対して地域づくりが必要だという認知になってきていると感じる(大田区社協)**
- * 地域団体が交流を図り、多様な活動をつなげるためのプラットフォーム(結・しぶや)の開設により、様々な地域活動が進んでいることへの認知が高まった(渋谷区社協)
- * サロン活動など以前から広まっているものもある(八王子市社協)
- * 認知が高まったというよりは、説明する際に、位置付けを明確に説明しやすくなった(立川市社協)
- * 地域づくり事業勉強会として、防災×地域づくりをテーマで開催した際は、日頃子ども食堂や高齢者会食の取組が、災害時の炊出し等につながるなどの観点を改めて参加者の気づきとなり、地域活動を平時から行うことの大切さをより認識を高めることへつなげた。今年度については地域で育てるこどものみらいと題して3月に実施予定だが、地域づくりと地域ニーズであった「子ども子育て世帯がもっと地域に参加してほしい、若い担い手が必要」を掛け合わせて実施することで、各圏域の充実に向けて啓発を効果的に行う機会として活用している(調布市社協)
- * 移行準備期間から行っていたが、子ども食堂・誰でも食堂などの数も増え、認知が高まっている(小平市社協)
- * 市内の担当課以外との連携も多くなった(国分寺市社協)
- * 重層的支援事業の所管課がはっきりしたことで、従来以上に行政と連携しながら、事業を実施していくことができるようになった(狛江市社協)
- * 生きづらさを抱えた方やその家族を対象にした居場所、「スペース栞」の周知を、民生委員や地域包括支援センター等の関係機関へ周知することができた(多摩市社協)
- * 地域福祉コーディネーターの活動が行政内にも少しずつ認知され、生活困窮担当や閉じこもり対応窓口担当より、地域資源についての意見を求められる事が増加した(西東京市社協)

準備段階からの他地区への視察や、情報交換会等を通じて比較検討がすすんだ

＊「重層事業の枠組みで他の区市町村における地域づくりとの比較検討がしやすくなった」は39.1%であったが、他地区へ視察や重層事業情報交換会などから他地区の状況把握をすすめたことで、自分の地区の取り組みの再確認につながっている。

重層的支援体制整備事業という枠組みで他の区市町村における地域づくりとの比較検討がしやすくなった



社協の主な回答

- ＊他区からの視察などで比較する場面が多くなり、当区の取り組みとの違いを把握しやすくなった(墨田区社協)
- ＊重層的支援体制について東京都や東社協等でまとめてくださっていたり、情報交換会を実施していただいていることで他の市区町村の取り組みを知ることができ、自地区との比較や置かれている状況の違いが理解しやすくなった(大田区社協)
- ＊これまでは独自事業として実施していたため、枠組みができたので比較しやすくなったと思う(豊島区民社協)
- ＊多機関協働事業等の補助金の分配の仕方などの違いを比較しやすくなった(立川市社協)
- ＊それぞれの自治体の状況が異なるので比較をする必要はないと考えるが、参考にしていきたい(調布市社協)
- ＊他の区市町村からの視察依頼が多くなった。他の地域の取り組みを知ること、国分寺市の取り組みについて改めて確認することができる(国分寺市社協)
- ＊多世代交流拠点の整備により、近隣自治体の取り組みを調べたり、視察に来られることも多く、比較検討する機会が多かった(狛江市社協)
- ＊他社協の「生きづらさを抱える方」の居場所に視察に行ったり、重層的支援体制整備事業の情報交換会等で、他市の状況を把握しやすくなった(多摩市社協)
- ＊他市の地域づくり実践事例を、重層的支援体制整備事業研修の中で知る機会ができた(西東京市社協)

解決にはつながりにくい課題を重大化させない予防的な支援と地域づくりが必要

- ▶ * 「個別支援の解決に限らず、予防的な支援の大切さが認識されるようになった」は39.1%であり、地域の見守り体制の構築が必要不可欠とされ、個別支援と予防支援の両輪が必要といった予防的支援の必要性が感じられている。

個別支援の解決に限らず、予防的な支援の大切さが認識されるようになった

5

3

1

9(39.1%)

■ R3・R4 ■ R5 ■ R6

社協の主な回答

- * 孤独死やひきこもりなどは事前にその状況を把握できれば未然に防げる場面もあり、地域の見守り体制などの構築が必要不可欠となっている(墨田区社協)
- * 重層的支援会議のケースから地域づくりに展開している事例もあり、ケースワークにとどまらない多様な展開が少しずつできてきている(大田区社協)
- * 予防的観点による早期発見、つなぎ機能や役割について、地域活動グループを含めたネットワーク会議等で話し合いを行っている(世田谷区社協)
- * 今後支援が必要になる可能性が高い人たちを受け入れる場の必要性が認識されるようになった。(誰でも行ける場等)(渋谷区社協)
- * 役割分担には再発防止などに予防的支援が必須であり、認識されるようになった(江戸川区社協)
- * 地域でつながりあえることの重要性について住民に対する意識の醸成という点で地域共生のまちづくりセミナーを開催することで認識を広めていきたい(八王子市社協)
- * 前から予防的な支援を重点的に展開してきたが、重層的支援体制整備事業が始まったことで、個別支援と予防支援の両輪が必要であるという認識が高まった(立川市社協)
- * 複雑化・複合化した支援ニーズを抱える世帯は、解決になかなかつながりにくい、少しでも課題が重大化しないために、予防的かつ緩和的な支援が必要である点など再認識した。ひきこもり等の支援ニーズへの解決に向けた対応も必要であるが、その方々の背景やその親の声を聞く中で、親の余裕のなさや子どもと向き合う時間が取れなかったなど幼少期等の成育環境の差や体験の格差も現在の状態の起因となっているという内容があり、現在の子どもや子育て世帯への予防的な相談支援や地域づくりが必要であると感じている(調布市社協)
- * 行政の閉じこもり相談窓口担当や、地域福祉コーディネーター事業の担当である地域共生課とは、予防的支援とその為の地域づくり及び協力者づくりについて、方向性を共有し連携している(西東京市社協)

2 課題

フォーマルな機関同士の連携、インフォーマルな活動との連携を個別支援、地域づくりで

(困りごとの発見や把握にもフォーマルな機関同士、インフォーマルな機関との連携が重要)

＊実施社協に尋ねた重層事業による課題について、「相談窓口だけでは困りごとを把握することは難しく、インフォーマルな地域活動との連携が必要」(82.6%)が最も多く、「既存の各分野の相談窓口に複合的な課題への対応力や分野横断した連携の視点が必要」(73.9%)も高い割合となっている。潜在化している困りごとの発見には積極的に地域へアウトリーチして地域住民の活動と連携することが大切であり、また、分野を超えた既存の相談機関の連携を高めることが必要とされている。

(ほぼ全ての項目を新規実施地区の多くが課題に挙げている)

＊ほぼ全ての項目で、令和6年度からの実施地区がその項目を課題としている割合が高い。これは重層事業がある程度の年数を経て成果を出す事業であることを表している。

(福祉施設・事業所に十分に知られていない)

＊「市民への広報が難しい」(82.6%)と高い割合となっているが、「福祉施設・事業所に重層事業が十分に知られていない」(65.2%)も少なくない。これは令和3～5年度から実施している先行実施地区でも多くの社協が課題と捉えている。相談窓口のある事業所には周知がすすめられているものの、参加支援や地域づくりにフォーマルな支援機関と取り組んでいくうえでもこれは今度の課題と考えられる。

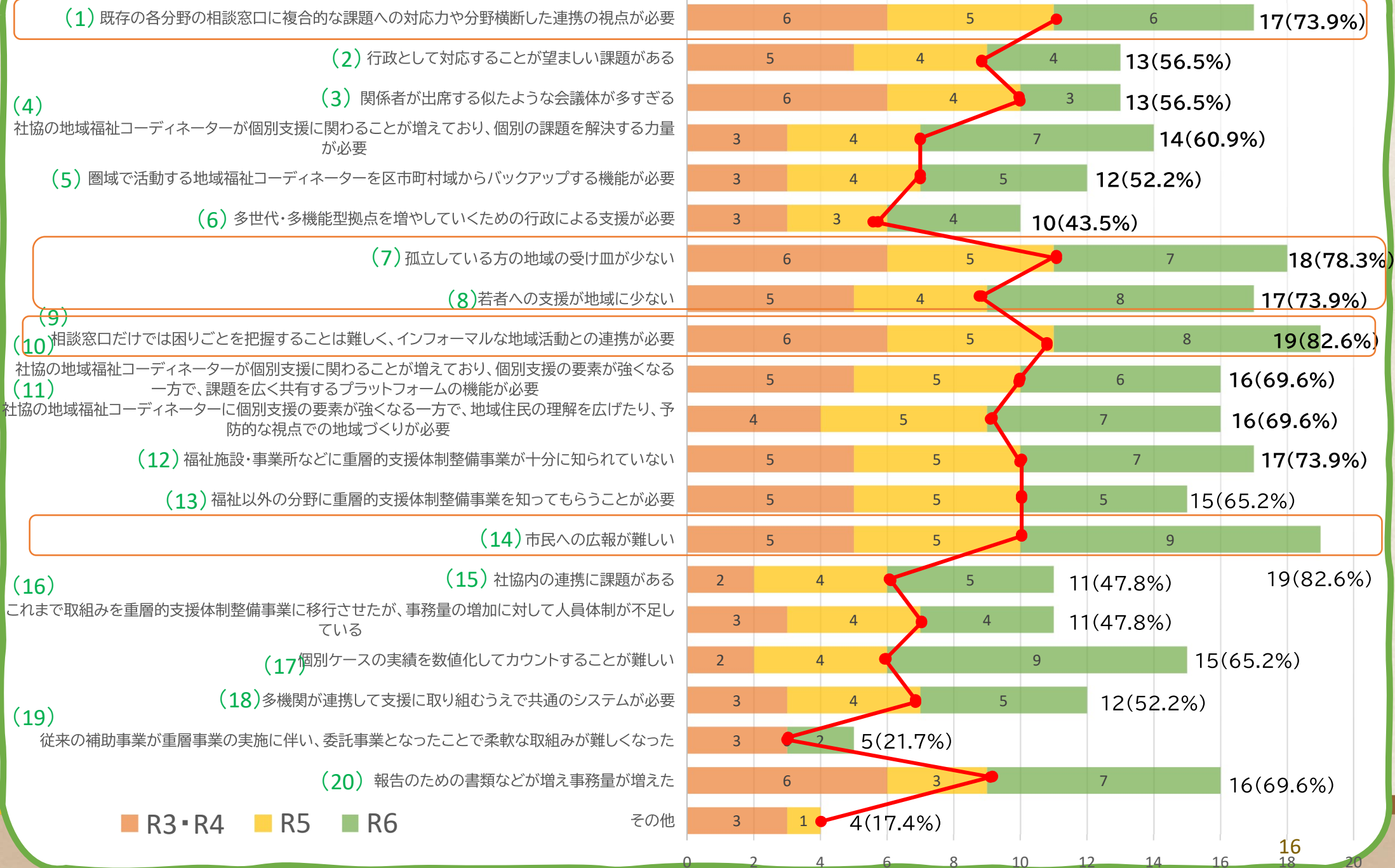
(個別支援と地域づくりをともにすすめていくことが必要)

＊「孤立している方の地域の受け皿が少ない」(78.3%)、「若者への支援が少ない」(73.9%)も高い割合でみられ、参加支援をすすめていくうえでの課題となっている。また、「地域福祉コーディネーターの個別支援の要素が強くなる一方、地域住民の理解を広げたり、予防的な視点での地域づくりが必要」(69.6%)も高い。個別支援における取組みがすすむ中でも、そこから先の参加支援の場づくりや地域づくりをすすめていく必要性が指摘されている。

2 課題

図 重層的支援体制整備事業の課題（社協向けアンケート）

実施社協：23区市



押し付け合いではない連携、分野横断的な関係機関との連携の視点が必要

- * 関係機関が連携することのメリットを実感できると良い。
- * 既存の機関の役割だけでなく、他の分野にも視野を広げて連携し対応する意識が必要であるが、体制に余裕がないことや、共通認識が醸成できていないなどの課題が挙げられている。

既存の各分野の相談窓口に複合的な課題への対応力や分野横断した連携の視点が必要

6

5

6

17(73.9%)

R3・R4 R5 R6

社協の主な回答

- * 少し複雑なケースや従来の枠組みでも十分対応できるにもかかわらず複数の支援機関が関わるケースなどがあると、総合相談窓口を案内して終了としてしまう支援機関が散見される。**最初に相談を受けた支援機関が”のりしろ”を広げながら包括的に相談対応する視点の共有がなかなか進まない(中央区社協)**
- * 複雑・複合化している課題では、単独の機関だけの解決は困難であるため、各分野の支援機関と連携を強めることが不可欠である。(墨田区社協)
- * 総合相談で受けるべき範囲とより専門的に受けるべき範囲の理解が各機関の立場によって異なるように見える。内部だけでの調整が難しい場合には第三者による調整が必要のように思う(大田区社協)
- * 「まずは総合相談へ」と勘違いしている人も少なくないため、行政側で事業を学ぶ機会を設けている。押し付け合いではない連携が難しい。(渋谷区社協)
- * どこまで社協の総合相談窓口でやるべきか、本来の高齢の窓口でも総合相談としてここまでは受けられるはず、というような分野横断の引継ぎ点が見出しづらいものがある(八王子市社協)
- * 各相談窓口の一次相談支援の強化が必要であり、**各窓口が横出し、はみだし支援をしていくという意識の醸成には、まだ時間がかかる。**地域福祉コーディネーターができたとき同様、狭間の相談等を投げる場所になりやすい(立川市社協)
- * 調布では総合相談窓口を設置していない。各分野の相談窓口が受け付けた相談について、一旦受け止め、つなぎ、連携する体制の構築のため、専門職同士の役割の理解や顔の見える関係性構築をより強めていくための取組が必要であるとする(調布市社協)
- * 総合相談窓口で全て対応するのではなく、主訴を正しく捉え、しかるべき相談窓口へ素早くつなげることが十分にできていない(稲城市社協)
- * **現時点では、今までの各事業でできない部分を総合相談に求める指向が強いと感じる。本来は既存の役割だけでなく他の分野に手を伸ばして連携し共に対応するという考え方が必要だが、各窓口共に体制に余裕がない為、なかなかそこまで手を広げられずにいる(西東京市社協)**

制度や福祉サービスなどにつながるべき等、行政の対応が望ましいケースがある

- ▶ *「行政として対応することが望ましい課題がある」と回答した実施社協は56.5%と半数以上となった。制度の手続きに関することや住まいの支援など、社協につながる前に行政にて対応することが望ましいと考えられるケースもある。

行政として対応することが望ましい課題がある



■ R3・R4 ■ R5 ■ R6

社協の主な回答

- * 制度や福祉サービスにつなげることに限らず、行政窓口での対応が望ましい(中央区社協)
- * セーフティネットに関する部分の対応や、その逆に早期発見した場合のつなぎ先が行政にない場合がある。早期発見しても対応方法がないと言われてしまう(大田区社協)
- * 既に支援機関が入っているケースでも回ってくることもある。結果社協でも対応困難ケースとして戻すことになるが、受け入れてもらえず時間を取られる。社協に投げる前に行政として対応してもらわないと本来の業務が遂行できなくなる(渋谷区社協)
- * 障害手帳取得前の障害者や障害名のつかない生きづらさを抱えた方、外国人等への対応や支援、各種手続きに関する支援、住まいの確保に関する支援(居住支援協議会等ではなく相談援助の段階での支援)など(豊島区民社協)
- * 行政窓口のなかで、なんでもはちまるにまわしてしまえばよい、というような認識を感じることがある(八王子市社協)
- * 他部署の制度を把握していない行政職員が多い。行政内部の縦割り、職員育成が課題ではないかと思う(立川市社協)
- * 障がい疑われるケースの対応が十分でない(三鷹市社協)
- * 行政だけでなく、様々な相談支援機関が同等な関係性で対応することが望ましいと考える(調布市社協)
- * 大半は行政主導のケースである(狛江市社協)
- * 行政内での事業周知は委託事業だけでは難しく、なかなか進まない(西東京市社協)

参加する会議体が増え、目的にあわせた会議体の整理が必要という状況もある

▶ *「関係者が出席する似たような会議体が多すぎる」(56.5%)と、実施社協のなかで半数以上が回答している。地域福祉コーディネーターをはじめ、同じ人が多くの会議に委員として参加する状況がある。会議体の目的にあわせた参加など、整理が必要な場面も生じている。

関係者が出席する似たような会議体が多すぎる

6

4

3

13(56.5%)

■ R3・R4 ■ R5 ■ R6

社協の主な回答

- *開催の目的に合わせて、出欠を判断している。多機関協働事業者でもあるので、依頼があり、目的が確認出来たら原則、出席するようにしている(世田谷区社協)
- *CSW・係長はほぼ全ての支援会議に参加しなければならない。特に係長は4件/週のこともあり、把握しきれないことも生じてくる。その他の会議もあるため時間がない(渋谷区社協)
- *結果として、同じ人が多くの会議の委員にならざるを得ない状況があり、似たような人が出席する会議体が増えている。個別のケア会議も専門職中心となっている。福祉分野以外の支援や地域の団体など幅広い視野での声掛けが課題である(中野区社協)
- *同じような方が出ていることが多く、会議体の整理の必要はある(杉並区社協)
- *既存の会議体の整理が必要ではないか(豊島区民社協)
- *要対協と包括地域ケア会議など、両方の側面実施した形にしたものが複数ある(八王子市社協)
- *各圏域や分野ごとの会議が増えている。参加する会議体の精査を行っている。会議を主催する関係機関と相談する必要がある(立川市社協)
- *複数の分野で他分野と連携した事例検討会などが開催されるが、結果として参加者が重複していることがある(三鷹市社協)
- *関係者からそのような意見が出たことがある。それぞれの会議体の目的や役割を確認・整理し、調布市において必要な相談支援体制を構築することが求められる(調布市社協)
- *高齢や権利擁護などにも似たような会議があるため、整理が必要だと感じる(国分寺市社協)
- *個々の会議体の目的が異なるため仕方がない面もあるが、CSWが参加する会議体が増えて、業務を圧迫する傾向がある(狛江市社協)
- *ケース対応においては、高齢や障害のケース会議、更に小規模な担当打合せでも他分野が集まり、複合的な課題を扱う事は可能である為、多機関協働事業を利用するのは、「行政の名の下に部署を招集したい場合」などに限られるのではと考える(西東京市社協)

幅広い分野や知識、地域の社会資源の把握と人材育成・スキルアップ体制

- * 複雑化・複合化した課題に対し、個々の職員の知識やスキルにより差が出てしまう傾向にある。
- * OJTやスーパービジョン、事例検討など体系的な研修等によるスキルアップ、人材育成が必要と感じている。

社協の地域福祉コーディネーターが個別支援に関わることが増えており、個別の課題を解決する力量が必要



社協の主な回答

- * ひきこもり支援等、制度のはざまへの個別支援に関わることが増えており、対応するCSWのスキルアップのための研修等が必要である(中央区社協)
- * 職員の年齢や経験の違いによって、区民への対応に大きい差が出ないよう情報共有や事例検討などを行い、全体でスキルアップを図る必要がある(目黒区社協)
- * 多岐に渡る相談が入るためより多くの知識は必要(渋谷区社協)
- * スーパービジョン体制の再構築や社協全体のジョブローテーションや人材育成計画の策定が必要(豊島区民社協)
- * 制度の狭間にあるケースの場合、社協の地域福祉コーディネーターが抱えざる得ない(江戸川区社協)
- * 地域支援と個別支援は一体的に実施されることが前提であることは当然であるが、実務レベルでは、地域支援は定例の会議等日程が決まっているものが多いため、個別支援に即応することが難しい場合が多い(立川市社協)
- * ケアマネや地権事業など個別支援の経験を積んだ職員を配置したいが現実的には難しく、経験のある職員がOJTで指導している(三鷹市社協)
- * 本格実施以前から同様の課題はあり、スーパービジョンや体系的な研修、係内のOJT等の充実が必要であるとする(調布市社協)
- * 本人の課題認識力が弱く、信頼関係を構築して課題を明らかにしていくことから始めるなど力量が必要(小平市社協)
- * 複雑化・複合化した相談が多くあり、支援者の資質向上が必要と感じる(国分寺市社協)
- * ひきこもり支援や生きづらさの方への支援、また世帯内での複合的な課題に対して、職員の知識やスキルなどに差があり、支援者のスキルアップのために研修への参加やスーパーバイズが必要(国立市社協)
- * 支援対象や関係機関(領域)が広まることによって、個々のCSWにも個別支援の能力が求められてくるようになっている(狛江市社協)
- * 様々な分野にまたがる問題が多く、幅広い分野の知識や地域の社会資源を把握しておくことも必要であり、経験が不足していることを補い合える人材が不足している(稲城市社協)
- * 個別支援でも少数で対応する場合がほとんどで、必然的に個々人の力量や対応方針において差が出ると考えられる。個々の力量の向上は必要だが、併せて対応の標準化も必要であるとする(西東京市社協)

地域福祉コーディネーターが抱え込まないようなバックアップ体制が重要

- ※「圏域で活動する地域福祉コーディネーターを区市町村域からバックアップする機能」について半数の52.2%の実施社協が必要性を感している。
- ※地域福祉コーディネーターが抱え込まないようなバックアップ体制づくりが求められている。

圏域で活動する地域福祉コーディネーターを区市町村域からバックアップする機能が必要

3

4

5

12(52.2%)

R3・R4

R5

R6

社協の主な回答

- ※地域福祉コーディネーターも、他での取り組みや事例の情報共有などを通して、ネットワークを構築していく取り組みが重要となる(墨田区社協)
- ※多機関協働をはじめ、地域包括支援センター、保健所、民生児童委員等協力体制が必要(渋谷区社協)
- ※令和7年度よりアウトリーチ等を通じた継続的支援事業を受託し、すこやか福祉センター圏域の1圏域にCSWが2名配置される。中野区はすでに、行政がアウトリーチチームを配置し、個別支援を行っている。CSWと協働しアウトリーチや伴走型支援を進めていく上での役割分担やバックアップ体制を他機関協働も含め進めていく必要がある(中野区社協)
- ※生活圏域3か所に1名配置で、具体的な指針もないなか、手探りで事業運営をしている現状がある(杉並区社協)
- ※スーパービジョン体制の再構築、適切な人員配置が必要(豊島区民社協)
- ※地域福祉コーディネーターの仕事が理解されにくいので必要とは考えるが、バックアップ体制をとるには時間がかかる(江戸川区社協)
- ※OJTでの指導も含め全市的にアドバイスや支援ができる職員がいるとよい(三鷹市社協)
- ※複雑化・複合化した支援ニーズに対応するためには圏域ごとでの相談支援、参加支援、地域づくりに向けた支援をしていく必要があるが、圏域では解決が難しいケースについては、区市町村域や隣接する区市町村域でのアプローチが必要である。具体的にはひきこもり等の課題は圏域内での支援だけでは充足せず、区市町村域や他区市町村域との連携やバックアップが重要である点が挙げられる(調布市社協)
- ※複合的な視点からとらえたり、コーディネーターが抱え込まないよう、バックアップする体制づくり(小平市社協)
- ※地域福祉コーディネーターのみが取り組んでも包括的な体制には至らないと感じている(国分寺市社協)
- ※担当地域を持つCSWに加え、事業全体を見て進捗管理を行うCSWの位置づけや機能が重視されるようになってきている(狛江市社協)

ハード面の整備や活用など、行政等の連携やバックアップが必要となる

- ▶ * 多世代・多機能型拠点を増やしていくための行政による支援の必要性を感じている実施社協は43.5%となっている。居場所の継続性など、ハード面の整備や活用、財政面などは行政のバックアップが必要である。空き家の活用など福祉以外の分野との連携も必要である。

多世代・多機能型拠点を増やしていくための行政による支援が必要



社協の主な回答

- * 家賃相場が高い地域であることや、いわゆる空き家の活用といった取り組みが難しい(そもそも空き家がない)こともあり、民間を主体とした拠点づくりには限界がある(中央区社協)
- * 地域の居場所作りを展開することで、地域で埋もれた情報や地域の関係づくりを行政等のバックアップで進めていく必要がある(墨田区社協)
- * ハード面の整備、助成金などによる活動の支援が必要だと考えられる(豊島区民社協)
- * 多機能型拠点については、継続性を鑑みて、公共施設などの利活用の再検討が必要であり、行政の支援が重要である。自治会やマンションの集会所、店舗を利用するためには費用がかかる。活動の下支えとなる支援が必要(立川市社協)
- * 多世代・多機能型拠点の拡充については、財政的な支援のほか、空き家の活用等福祉以外の分野との連携が必要。また、地域や企業等の力を発揮・活用しやすい環境整備も併せて強化していく必要があると考える(調布市社協)
- * 補助金などとともに、個別で把握した課題を地域で共有し、解決の仕組みを検討するプラットフォームづくりが必要(小平市社協)
- * ハード面や資金面、連携のバックアップが必要(国分寺市社協)
- * 市民や活動者からの活動場所や運営費支援のニーズは多く、相談傾向からも居場所活動や様々なニーズに対応する地域活動は必要である。特に当事者活動は当事者のみの運営は難しいという声も多く、関係機関の支援が必要と考える(西東京市社協)

多様な世代を受け入れる居場所が少なく、地域の理解もさらに必要である

- * 地域で孤立している方がつながれる居場所が少ないと感じている社協が多い。
- * 地域の受け皿ができたとしても、地域住民への理解がすすまなかったり、担い手の育成にも課題を感じている。

社協の主な回答

孤立している方の地域の受け皿が少ない

回答数	割合	色	注記
6		オレンジ	R3・R4
5		黄色	R5
7		緑	R6
18	78.3%	緑	

- * 集合住宅が9割以上を占める地域特性もあり、煩わしい人付き合いを避ける傾向もあり、こうした受け皿の必要性について理解を深めるところから始める必要があると思われる(中央区社協)
- * 個人の特性にあった受け皿はもちろん、**受入れのできる力量があるかも重要なポイントであり、受け皿側への丁寧な説明と理解を得るための働きかけも必要**(目黒区社協)
- * 孤立した方向けの居場所は難しいため、すべての居場所で孤立している方を受け入れる考え方やノウハウをお伝えしている。ただ、地域資源の量や多様性はまだまだ増やしていく必要がある(大田区社協)
- * 居場所やサロン活動は地域に広がってきているが、年代に関係なくひきこもりや生きづらさを抱えた方、男性等、今の居場所につながない層に対する受け皿は少ない。住民や活動団体、関係機関と連携し、対象者を意識した意図的な受け皿も必要である(中野区社協)
- * 現在ある居場所や拠点などで、多様な方を受け入れができるようになっていない(豊島区民社協)
- * 孤立孤独への対策として就労の手前の対応の場が必要と感じる(八王子市社協)
- * **類似の受け皿であっても、いくつも地域の中にあり、本人が選べる地域が理想である**(立川市社協)
- * 受け皿は少なくないと思うが、充足していない社会課題に対してフォーマル資源及びインフォーマル資源それぞれで創出・拡大していく必要がある(調布市社協)
- * 個別の課題に合わせた多種多様な参加の場が必要。そのためには**地域の理解が不可欠**(小平市社協)
- * 孤立している方が何を求めているのか情報が少ないため、どのような受け皿が必要なのかリサーチできていない(国分寺市社協)
- * ひきこもりや生きづらさを抱える当事者会はあるが、孤立している方がつながれる地域の受け皿の絶対数は少ない。また、孤立している方の背景はさまざま受け皿があったとしても地域住民の理解がある程度必要になるが、まだまだ理解が進んでいないことも受け皿となる場所が少ない原因となっている(国立市社協)
- * **中間的就労に値するものがない**。課題を抱えた人や世帯が対人関係を構築することが苦手なことも多く、既存の社会資源につなげることも容易ではない(稲城市社協)
- * 孤立している方のニーズに合わせ、地域活動をカスタマイズしていく必要がある(西東京市社協)

制度の狭間の若者に対しての支援が少なく、ニーズ把握やメニューづくりが必要

▶ *制度上、関係する専門機関との関わりが途絶えてしまい、制度の狭間となる若者に対するサポート体制が整っていない。若者支援についてのニーズ把握や支援メニューを構築するなど、段階的なステップアップにつながる支援と地域展開の方法を考えていく必要がある。

若者への支援が地域に少ない

5

4

8

17(73.9%)

R3・R4 R5 R6

社協の主な回答

- *ひきこもり当事者や家族を中心とした参加の場や、中間的就労としての参加の場がまだない。そのため、高校卒業後(18歳以降)の若者への支援は、広域的に取り組んでいる団体等に頼らざるを得ない状況。また、若者に限らず、30代~50代への支援も少ない(中央区社協)
- *高齢者施策はサービスの面的にも社会資源として多く存在する。若年層に関してはNPO等が部分的に展開するなど数が少ない(墨田区社協)
- *義務教育終了後もしくは高校卒業後のタイミングで、継続的に関わることを望ましくても、制度上、専門機関の関わりが途切れてしまうことがある(目黒区社協)
- *若者支援と謳っている居場所等は少なく、サポステが区内にないため行政の居場所が相談も兼ねることが多くなっている。そちらと連携して参加支援を実施したり、社会福祉法人のネットワークで若者支援イベントを開催した。若者支援は、精神疾患やリストカット、不良行為などが起こりやすく安心・安全の確保が難しいため、地域住民にはハードルが高い部分もあり、若者支援の地域展開の方法やノウハウの積み重ねが必要だと感じている(大田区社協)
- *若者への支援については、重層的支援体制整備事業の担当部署と違うため、相談支援での連携はこれから強化していく必要がある。その中でも若者の居場所や具体的な支援は少ない。子ども食堂や無料塾などは、乳幼児親子から小中高生が中心である。今後の課題として、若者が多い地域である中野で、どのような支援が必要なのかニーズを把握し、具体的な支援メニューを作っていく必要がある(中野区社協)
- *地域活動者と若者支援を作り出すにしても、担い手が見えてこない(杉並区社協)
- *現在ある居場所や拠点等で多様な人を受け入れができていない(不登校やひきこもり、精神障害者、若者等)(豊島区民社協)
- *若者サポートステーション等はあるが、基本的には週20時間以上働ける人のための就労支援機関。そうでない場が少ない。重層的支援体制整備事業が始まったことにより、ここ数年で増えているがまだ少ない。こども基本法や、こども大綱との関係等の整理が必要であるように思う(立川市社協)
- *ひきこもり等の若者が、段階的にステップアップするための支援や資源が少ない。地縁による居場所だけでなく、テーマや同じ境遇の方同士の居場所、中間就労など、様々な視点でのアプローチが必要(調布市社協)
- *10代後半から20代前半、義務教育が終了した世代へのサポート体制(居場所など)が整っていない。特に障害者手帳を所持している方への公的支援はある程度、体制が整っているが、障害と認定されていない参加者も多く、当事者会に参加する若者が選択できる社会資源が地域には少ないと思う(国立市社協)

本人が課題と認識していない、相談の敷居が高いなど早期発見につながらない

- *「相談窓口に来る人は、困りごとや課題を認識している方」であり、本来、相談につながるべき本人自身が課題と自覚していないと感じる社協が多数となっている。
- *相談につながらないケースの発見には「気づき」が重要であり、専門職だけでなくインフォーマルな社会資源とのつながり、連携強化を多くの社協が必要だと感じている。

相談窓口だけでは困りごとを把握することは難しく、インフォーマルな地域活動との連携が必要

6

5

8

19(82.6%)

■ R3・R4 ■ R5 ■ R6

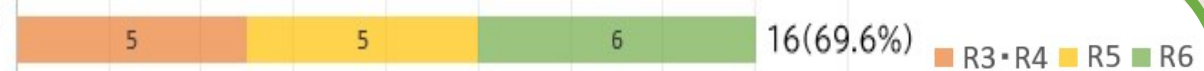
社協の主な回答

- *相談者との関係がすぐに構築されるわけではないため、地域の中で対象者をよく知る社会資源との連携が重要となる(墨田区社協)
- *本人が直接相談するより、第3者から相談を受ける方が多い。地域の活動者からの相談は、顔の見える関係や信頼がないと入ってこないため、良好な関係を維持していくことが必要(目黒区社協)
- *個別の困りごとのケースと地域のアセスメント。それらをつなぐ協議体や地域活動が必要だと感じている(大田区社協)
- *相談窓口で相談するのは敷居が高く感じる住民の方もいるため連携は必要。地域活動の場に訪問し、困りごとを把握した際には、コーディネーターに相談してほしいと伝える必要あり(渋谷区社協)
- *相談窓口に自ら来る人は、困りごとや課題を言える人に限られる。相談窓口だけでは支援が必要な人をつなぎきれない現状がある。気づいた人がつなげる仕組みや、アウトリーチをして見つけることが求められている(中野区社協)
- *相談会を開いてもなかなか相談は入らない。人が集まる場でのヒアリングや関係機関の日々の業務からあがってくる課題などを拾いあげる仕組みづくりの検討をしている(杉並区社協)
- *当事者自身が困ったと認識していないケース。声はあげたくてもあげられてないケースなどは、専門職だけでは把握が困難(江戸川区社協)
- *本人が問題等を自覚していない場合、助けてと言えない場合も多く、より身近な場所でキャッチする機会が必要。地域住民や民生・児童委員などから困りごとが地域福祉コーディネーターに持ち込まれることもあるため、連携は必要。インフォーマルな地域活動との連携強化と個別支援のバランスが難しいと感じている(立川市社協)
- *SOSを発さない・発せない方を早期発見するには、地域住民や地域活動に携わる方の「気づき」が重要。既存のインフォーマル資源に対して、「気づき」を促せるような働きかけが求められる(調布市社協)
- *本人の課題認識力が弱く、ちょっとした会話の中から困りごとを把握する必要がある(小平市社協)
- *地域活動の中で把握したほうが相談者としては吐き出しやすい。公共機関を謳わずに課題をキャッチする仕掛けが必要(狛江市社協)
- *本来、地域福祉コーディネーターは地域が主な活動場所となるが、相談窓口を持つことで逆に地域と関わる時間が減少している(西東京市)

個別支援からの地域支援へ、課題を共有するプラットフォーム機能が必要

- * 個別支援に比重が高くなっていることを実感する社協が多いなか、地域課題として共有するためのプラットフォーム機能の必要性を69.6%の実施社協が感じている。
- * 既存の協議体の活用を含め、どのような形で取り組むか検討がすすめられている。

社協の地域福祉コーディネーターが個別支援に関わるが増えており、個別支援の要素が強くなる一方で、課題を広く共有するプラットフォームの機能が必要



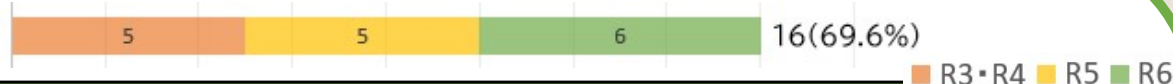
社協の主な回答

- * 社協が支援する場合に、制度の狭間でどのサービスにも繋がりにくいこともあり、職員負担が増えることもある(墨田区社協)
- * 個別の困りごとのケースと地域のアセスメント。それらをつなぐ協議体や地域活動が必要だと感じている。一方で個別の要素が強くなっている、ニーズがあるということの意味を確認しなければならず、行政との役割分担や仕組みについても協議していく必要があると感じている(大田区社協)
- * 地域課題として共有することは必要だが、課題を理解してもらうためにある程度の具体的な事例を求められることが多く、個人情報の関係でどこまで共有できるか悩むことがある(渋谷区社協)
- * 「ぷらっと」という事業を実施しているが、**課題を広く共有し、継続的に議論していくためのプラットフォームづくりが必要**(豊島区民社協)
- * 両軸で進めていく必要性大である。しかし、個別支援の比重が高すぎる(江戸川区社協)
- * **個別支援から共通する課題を抽出し、地域支援としていくことは重要であり、それを共有するためのプラットフォーム機能は必須である。**現状ミーティング等で行っているが、期待される役割が多すぎることで、十分な時間が取れないことなど課題がある(立川市社協)
- * 本格実施以降に相談が増えたという印象はなく、元々時代背景と重なり、より解決が困難な福祉ニーズを抱えた世帯が増加傾向にあると考える。調布市には現時点で圏域ごとのプラットフォームの機能はないが、必要性は感じているので、どのような形で取り組むのが良いのか具体的に検討していきたい(調布市社協)
- * **既存の協議会を活用していく方法を検討できると良い**(国分寺市社協)
- * 個別支援に時間を割き、地域住民への理解を進めたり、課題を共有する時間や機会を持つことが難しくなっている(国立市社協)
- * 地域のプラットフォームとして住民による委員会を設置しているが、**会議体の目的などが明確でなく運営支援が大変な状況**(狛江市社協)
- * 既に「地域支援でプラットフォームが10圏域にあり、事務局兼コーディネーターとして支援している。個別支援が増えてきたことで、「地域と個別」の業務のバランス両立が課題(多摩市社協)
- * 個別支援から地域課題を見出し、地域づくりの支援につなげていくには、多角的に捉えるためのメゾ及びマクロの視点が必要だが、ミクロ視点に留まってしまう(稲城市社協)

個別の課題を地域の課題として共有、予防的視点での地域づくりが基盤

- * 地域福祉コーディネーター等による地域づくりだけでなく、様々な地域活動の場で予防的な視点が必要だと感じられている。
- * 多様な個性を認め合い、受け入れていけるような地域住民の説明や理解が必要である。

社協の地域福祉コーディネーターが個別支援に関わるが増えており、個別支援の要素が強くなる一方で、課題を広く共有するプラットフォームの機能が必要



社協の主な回答

- * 参加支援と同じく様々な地域活動の場で、多様な個性を認め合い、受け入れていく懐の深さを育むために、地域住民への説明や働きかけが必要(目黒区社協)
- * 目の前の個別ケースに対応することは必要だが、予防的な視点でのアプローチも必要であると考えている。コーディネーターによる地域づくりだけではなく、福祉教育など様々な場面での予防的福祉が必要だと感じる(大田区社協)
- * 気にかけてあえる関係性が大切であることを伝えるために、まずは民生児童委員との連携、協力が必要(渋谷区社協)
- * 「ぷらっと」という事業を実施しているが、課題を広く共有し、継続的に議論していくためのプラットフォームづくりが必要だと考えている(豊島区民社協)
- * 地域住民の理解を広げたり、予防的な視点での地域づくりが基盤であり、その上で個別支援が展開されるのではないかと。どちらか一方という視点ではなく、両方のバランスが大切である。8050、ひきこもりや困窮等、本人の困り感がなく支援につながるなど、状況が悪化しているケースが散見され、予防的な支援の具体的方法については課題に感じることもある(立川市社協)
- * 参加支援が相談支援と地域づくりを掛け合わせる視点であると解釈している。左記の視点での地域づくりは必要だが、相談支援、参加支援、地域づくりは必ず連動する必要があると考えているため、どれかを優先的になるというものではないと考える(調布市社協)
- * 地域住民の理解を広げたり、予防的な視点で行う地域づくりができるような圏域ごとの固有のプラットフォームがない(小平市社協)
- * 小地域福祉活動を実施していて、住民とともにプラットフォームを作っているが、個別課題を地域の課題として共有し、地域全体で予防的視点に立つまでには至っていない(国立市社協)
- * CSWは個別支援や他の事業に追われ、地域づくりに手が回らない(狛江市社協)
- * 10圏域にある、地域のプラットフォーム(地域福祉推進委員会)を通じて、勉強会などを開催している(多摩市社協)
- * 地域づくりを行うには高度なソーシャルワークのスキルが必要であり、職員の育成には時間を要し、人材が不足している。(稲城市社協)
- * 本来、地域福祉コーディネーターは地域が主な活動場所となるが、相談窓口を持つことで逆に地域と関わる時間が減少している(西東京市社協)

重層事業の役割や機能が最前線の支援者までには十分知られていない

- * 施設や事業所の職員が重層事業について学ぶ機会が少なく、自分事として捉えにくさがある。
- * 福祉施設や事業所なども相談支援や社会参加等における社会資源の一つであることを、施設長レベルだけでなく、現場の職員とも共有していく必要がある。

福祉施設・事業所などに重層的支援体制整備事業が十分に知られていない



社協の主な回答

- * 新たな取り組みの重層的支援体制整備事業の機能や役割が、最前線の支援者に行き届いておらず、機能的な動きが半減している(墨田区社協)
- * **福祉施設や事業所と、重層的支援体制整備事業について話す機会がほとんどない**(目黒区社協)
- * 名前だけは知っているという事業者が多く、知っていても会議があることだけという場合が多く、参加支援や地域づくりまで知っている事業所は少ない(大田区社協)
- * ・地域包括支援センター以外の福祉職や障がい事業所も含め、十分に知られていない。施設長は理解しているが、現場職員まで浸透していないことがあった(渋谷区社協)
- * 重層的支援体制整備事業については、行政主催の会議体では説明等が行われているが、会議体のメンバーでないと知る機会が少ない。複雑多様な相談や支援をどのように関係機関と連携し、地域も含めて支援をしていくか、重層的支援体制整備事業の周知及び理解を拡げていく必要がある(中野区社協)
- * どこまでの範囲を想定するかによるが、十分に知られていない。開始からこれまで多くのネットワーク会議等で説明してきているが、十分ではない。**自分事として考えている施設は少ない**(立川市社協)
- * 重層的支援体制整備事業としては十分に知られていない。**重層的支援体制整備事業が知られるというより、相談支援の連携体制構築や社会参加を促す支援メニューの増加、福祉施設・事業所、企業等が地域貢献の中で資源となること、地域づくりと相談支援の連動性などを具体的な課題や今後の展望をより知られていく必要があり、その点が課題と捉えている**(調布市社協)
- * **障害分野・高齢分野では少しずつ浸透しているように感じるが、学校など教育分野には周知がされていない**(国分寺市社協)
- * **説明会なども開催されていない中で、施設や事業所などは、役割も不明確で、自分の業務の範疇にある事業とは考えていないと思われる**(多摩市社協)
- * 重層事業を理解されていなければ、担当から連携の働きかけを行う際に協力を渋られることがある(稲城市社協)

福祉分野だけでは支援の限界、福祉以外の企業・団体等との連携協働

▶ *「福祉以外の分野に重層事業を知ってもらうことが必要」と感じる社協も65.2%となっており、福祉以外の多様な分野との連携が必要とされている。複雑化、複合化する課題を抱えているからこそ、福祉機関のみでは解決が困難なこともある。

福祉以外の分野に重層的支援体制整備事業を知ってもらうことが必要

5

5

5

15(65.2%)

R3・R4

R5

R6

社協の主な回答

- *複雑・複合化している課題の場合は、福祉機関のみで解決することは困難なこともあり、地域の関りのある機関に支援の輪になってもらう(墨田区社協)
- *多様な主体に制度を知っていただく必要がある。銀行からの個別相談のケースで、事業を説明したところ大変興味を示していた。順次ということにはなるが、地域の住民や企業などにも理解してもらう必要がある(大田区社協)
- *福祉分野だけでは支援しきれないため、区内で活動している団体へのアプローチを行い、事業の説明を行い協力をつのる必要がある。特に渋谷は企業が多いため、そちらへのアプローチも必要(渋谷区社協)
- *多様な分野との連携の必要性という視点では重要(豊島区民社協・江戸川区社協)
- *試験的に市内小学校の校長会で一度説明する機会を得たが、まだまだ不足している。重層という言葉の問題ではなく、それぞれの立場でWin-Winな関係性を築けるようにする支援施策が必要(立川市社協)
- *福祉分野だけでは支援に限界を感じる(三鷹市社協)
- *重層的支援体制整備事業としては十分に知られていない。重層的支援体制整備事業が知られるというより、相談支援の連携体制構築や社会参加を促す支援メニューの増加、福祉施設・事業所、企業等が地域貢献の中で資源となること、地域づくりと相談支援の連動性などを具体的な課題や今後の展望をより知られていく必要があり、その点が課題と捉えている(調布市社協)
- *重層事業が必要とされる背景や理念の周知が必要(小平市社協)
- *学校など教育分野と連携が必要だと感じるが、周知がほとんどされていない(国分寺市社協)
- *つなぐシートの普及を通じて様々な民間団体との協力が必要とされている(狛江市社協)
- *企業や大学等にも、生きづらさや引きこもりなど、休学や離職などで悩んでいる方が多くいると思われる(多摩市社協)
- *多問題を抱えているからこそ福祉分野以外とも連携が必要であり、相談者が地域から孤立しないよう地域に居場所を作る意義を住民に理解してもらうには時間を要し、プロセスを踏む必要がある(稲城市社協)
- *重層的支援体制整備事業の本来の形を考えると必要だが、実際はそこまで対応はできていない(西東京市社協)

重層事業自体の周知よりも、必要とされる背景や取組みなどの周知が必要

- * 重層事業としての広報は市民には難しい(コーディネーター等の用語がわかりにくい)ため、地域に必要とされる背景や地域にあわせた取組みを行いながら知ってもらう必要がある。
- * 社協自体の地域での認知度を高めていく必要がある。

市民への広報が難しい

5

5

9

19(82.6%)

R3・R4 R5 R6

社協の主な回答

- * 地域づくり事業に限らず重層的支援体制整備事業に位置付けられた事業は、内容的には従来から社協が取り組んできたことであり、改めて重層的支援体制整備事業として広報するとかえって分かりにくくなるようにも感じる。地域住民への伝え方が難しい(中央区社協)
- * 社協自体が地域一般に知られてないこともあり、地域づくりの支援体制について老若男女に情報が届く工夫が必要となる(墨田区社協)
- * 説明を求められることもあるが、専門的な話をしていくのは難しいが、地域での必要性や住民に求める部分を説明すると理解してくださるケースもある。一方で、広報媒体を使っただけの周知は広報が難しいと感じる(大田区社協)
- * 訪問し事業内容を説明するなど、住民への地道な広報活動が必要。関係機関から住民へ広報してもらう機会があり、そちらへのアプローチも行っている。特に高齢者にとっては、コーディネーター等片仮名が多い、難しい言葉が多すぎると言われることがある(渋谷区社協)
- * 重層をになっているはちまるサポートの市民への認知度が11%程度であり、今後の広報が重要だと感じている(八王子市社協)
- * それぞれの地域に合わせた取組みを行いながら、その活動を知ってもらうことが必要(立川市社協)
- * **市民に対して重層的支援体制整備事業の事業を説明する必要はなく、重層的支援体制整備事業に関わる資源の情報の周知を効果的にしていく必要性がある**と考える(調布市社協)
- * **本事業が必要とされる背景や理念の周知(地域共生社会をどれだけの人理解しているか)が必要**(小平市社協)
- * 重層的支援体制整備事業という言葉だけでは市民への説明が難しい(国分寺市社協・狛江市社協)
- * **市民が地域課題を把握していなければ、地域づくりの意義を理解することは難しい**と言える。広報発信をするには工夫が必要であるが、重層担当だけでは広報活動まで十分な時間を避けない(稲城市社協)
- * 重層的支援体制整備事業の本来の形を考えると必要だが、実際はそこまで対応はできていない(西東京市社協)

他部署との間で事業の共有が十分ではなく、職員レベルまで理解が難しい

- * 事業量の増加により他部署で実施していることの把握や共有がしづらい。社協内で情報共有の場を設けるなど、部署を超えて気軽に相談や情報共有ができる仕組みをつくる必要がある。
- * 今後の社協のビジョンとすり合わせをしていく必要がある。

社協内の連携に課題がある

2

4

5

11(47.8%)

■ R3・R4 ■ R5 ■ R6

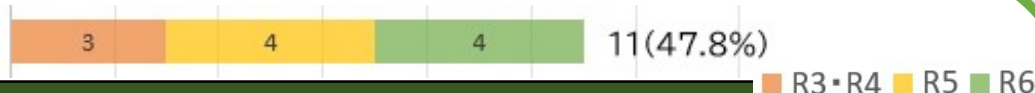
社協の主な回答

- * 具体的に困っている部分はないが、個別の参加支援ケースでの連携などを行っているが、仕組み化まではしていない。今後、件数増加とともに必要になると感じている(大田区社協)
- * **事業開始後、社協内で情報共有の場を設けることができた。**一方で、事業の理解が深まっていない職員もあり、**係間で温度差がある**(渋谷区社協)
- * 重層的支援体制整備事業について、社協内で十分に共有できていない(豊島区民社協)
- * 4課8係あり、社協全体で共通認識をもつには時間が必要。**委託が増える中で、それぞれの業務が細分化し、活動の余白がなくなっている。会議や事例を通して連携を密にする必要がある**(立川市社協)
- * 個人情報の取り扱いが課題(三鷹市社協)
- * 重層的支援体制整備事業のあり方を通して、今後社協内のビジョンも含めてすり合わせしていくことが必要である(調布市社協)
- * 他部署で実施していることや状況などを把握しづらく、躊躇がある。職員の業務量増の中で、気軽に相談・情報共有できる仕組みづくり(小平市社協)
- * 重層に関しては全社対応で取り組んでいるが、末端の職員まで理解が難しい。また、縦割りの弊害もあり、事業計画なども含め自分の事業という認識が薄い。役割分担もきっちり線引きが難しい(多摩市社協)
- * 社協内で重層事業についての理解が十分とはいえず、重層担当に相談がつながりにくい(稲城市社協)

人員体制が増員にならないまま事務量が増加し、負担が大きくなっている

- *「事務量の増加に対して人員体制が不足している」と感じる実施社協は47.8%となっている。
- *地域づくりを進めるためには、時間や労力が必要となり、個人の力量に頼る部分も大きい。さらに、報告書や調査などの事務も負担と感じている。社会資源の開発や重層事業への住民理解の促進などの取り組みまでには至っていない状況もある。

これまで取組みを重層的支援体制整備事業に移行させたが、事務量の増加に対して人員体制が不足している



社協の主な回答

- *新しい居場所づくりを一から構築するためにはかなりの時間や労力が必要となるため、人員不足からくる各職員の負担増は免れない(墨田区社協)
- *重層的支援体制整備事業の実施に伴い、報告や調査などの事務が増加している。初めて取り組む事業なので試行錯誤や個人の力量に頼る部分が多い。それらのノウハウの蓄積と平準化する作業の人員が不足している(大田区社協)
- *CSWが安定していない中で事業が開始されたため、**スキルをもつ職員が圧倒的に不足している**。行政の求めるものをこなすためには人員も体制もすべてが不足している(渋谷区社協)
- ***DXを進めているが追いついていない**(立川市社協)
- *報告書や調査などは事務的な負担になっている(三鷹市社協)
- ***報告や調査等による事務量の増加はあるが、必要な業務であると考え。相談支援、参加支援、地域づくりを進めていきながら、求められた事務に取り組むのは時間が不足するため、簡略化するシステムや記録ツールを導入することも検討が必要である**(調布市社協)
- *地域福祉コーディネーターが個別支援・地域支援・仕組みづくりを充分に行える体制強化(小平市社協)
- *生活圏域は6圏域だが、地域福祉コーディネーターの配置は4名となっているため、人員体制に不足を感じる(国分寺市社協)
- *重層的支援体制整備事業前からコミュニティソーシャルワーカーは配置されているが、事業がスタートしてから人員が増員せず、一方では業務量が断然に増えているため社会資源開発や住民への理解促進まで至れていない(国立市社協)
- *人員体制は増加していないため、結果的に事務量が増えている(西東京市社協)

関係機関との連携や信頼関係の構築にかかる労力や時間は反映されない

- ▶ *「個別ケースの実績を数値化してカウントすることが難しい」との回答は65.2%と高く、関係機関との連絡調整や長期化するケースなどをどこまで数値化すべきか悩ましい。また、どこまでが通常の支援であり、どこからが重層のカウントとするのか線引きが難しい。

個別ケースの実績を数値化してカウントすることが難しい

2

4

9

15(65.2%) R3・R4 R5 R6

社協の主な回答

- * 支援プランの作成ができたケースでは実績をカウントしやすいが、そうでないケースは何をもって複雑化・複合化したケースと判断するか、どの支援機関が主となり実績計上するのか、の判断が難しく、実績をまとめるに苦慮する面がある(中央区社協)
- * 実績としてはケース1件でも、複数の関係機関との連絡調整や本人との長時間・頻回な相談など支援にかかる労力や時間が反映されない。プラン1件としても同意に至るまでの信頼関係の構築過程や働きかけも反映されない(目黒区社協)
- * 個別ケース実績はカウントできているが、参加支援ケースについて当初相談からの参加支援はほとんどなく、個別支援をする中で参加支援の手法を使うためいつから参加支援になったかなどのカウントが難しい(大田区社協)
- * 支援会議上の個別対応を除く、日常業務取り組む個別ケース対応の実績が見えづらい(世田谷区社協)
- * 個別ケースの実績は受付番号を取るなどして件数を記録している。行政の求める件数と社協が集計してきた件数が異なるため、カウントミスなど生じることがある(渋谷区社協)
- * 件数などの数値化はできるが、業務の質に関する成果指標(アウトカム)を定めることができていない(豊島区民社協)
- * 実績の数値化の方法が分からない。対応したケースを積み上げてカウントするのみで良いのか(江戸川区社協)
- * 現在のカウント方法だとかかった時間に限らず1カウントになってしまう(三鷹市社協)
- * 量的実績については1件はあくまでも1件としてしかカウントしていない。質の実績については、ケースごとで実績を数値化することは難しいと考える(調布市社協)
- * 実績の数値化は困難で、長期化するケースが多く、対外的な理解が得にくい(小平市社協)
- * プランをどのタイミングで作成するかなど判断が難しい(小平市社協)
- * 1人の対象者に対して事細かく支援する必要があり、その方法として様々な関わり方をしている。また最近はメールやLINEなどを使用しでの対応もあり、どこまで数値化したら良いのか分からない。また、その事務量は日中の業務中にはできなく、夕方や夜間に事務所へ戻った後、記録をしているが業務量としては事業前とは比較にならない程になっている(国立市社協)
- * どこまでが通常の支援で、どこまでが重層のカウントとするのか、線引きが難しい(狛江市社協)
- * 参加支援事業のみの対象者はほとんどいない。既存のボランティア活動や、就労支援対象者など、すみ分けが難しい。また「相談」はあっても、ひきこもりや生活困窮など対象が違ったりするため、ケースとして持つまでに至り辛い(多摩市社協)
- * ケースの数値化はできるが、ケース一つ一つの支援の困難さは表しにくい(稲城市社協)

関係機関との情報共有に時間と手間がかかり、共通システムの導入が望まれる

- ▶ * 「多機関が連携して支援に取り組むうえでの共通システムが必要」が52.2%と、約半数の実施社協において何らかの共通システムの導入の必要性を感じている。事務量の負担軽減だけでなく、支援の進捗を共有のしやすさという点からも導入が望まれている。

多機関が連携して支援に取り組むうえでの共通のシステムが必要

3

4

5

12(52.2%)

R3・R4 R5 R6

社協の主な回答

- * 共通システムがあれば理想だが、それ以前に係内でのシステム導入が急務(目黒区社協)
- * **各支援機関が、支援状況を記入出来るシステム(DCP)があり支援会議で活用している。**社協内の記録と合わせてそちらへも記入する必要があるため手間ではある(渋谷区社協)
- * 共通のシステムが必要だと思われる。ただし、各機関がシートを作成→多機関協働事業者がシステムに入力→共通のシステムを使用してケースの進捗を確認・追記、など、関係機関の手間を極力減らす手法が必要だと考えられる(豊島区民社協)
- * 広い市域をもつ八王子において、13か所ある相談拠点において情報共有が非常にむずかしい(八王子市社協)
- * 重層的支援体制整備事業を市と社協で実施している関係で、共通のシステム導入ができていない。生活困窮者自立支援制度のように全国共通のシステムを開発してもらいたい(立川市社協)
- * 日頃のケース対応について情報共有できるツールがあるとよい(三鷹市社協)
- * 相談業務が多く、多忙な相談支援機関同士の連絡調整や会議等の日程調整において、効果的なシステムが必要であるという声があがっている(調布市社協)
- * 各機関がそれぞれのシステムを使用しているため、情報共有がしづらい(国分寺市社協)
- * それぞれ他機関が使用するシステムは別々のため、情報共有に時間と手間がかかっている。社協内部でも他部署と共有するソフトがないため、他部署でも関わる対象者共有が図れていないことがある。また、**個別ケース記録や行政への報告にも東京都が推奨するソフトは使用しずらく、ソフトを導入したいが初期費用がかかってしまう。共通ソフトが導入されれば、事務量の負担が軽減されると思います**(国立市社協)
- * 重層事業で、他の受託先期間も含め、共通のシステムで対応しているが、オフラインのため、情報共有はできない。個人情報の管理のためだが、セキュリティを強化した上で効率の良いシステム運用をして欲しい(多摩市社協)
- * 多機関連携では情報共有が大切だが、チャットや閲覧できる記録がなく、支援の進捗などを支援機関に失念しそびれる可能性がある(稲城市社協)
- * **多機関協働という枠組みの中であればシステムの精査は必要。**一方で、重層的な支援体制という意味においては、其々の機関がハブとなる意識を持ち対応するというスタンスの問題であり、現在各機関で使用しているシステムを統一する必要性は必ずしも感じない(西東京市社協)

社協事業としての取組みが委託事業化し予算がついたが、行政の意向が強い

▶ *「従来の補助事業が重層事業の実施に伴い、委託事業となったことで柔軟な取組みが難しくなった」は21.7%であった。従来社協が取り組んできたことと、行政が求めることに差異が生じたり、行政の意向が強くなったなどの回答があった。

従来の補助事業が重層事業の実施に伴い、委託事業となったことで柔軟な取組みが難しくなった

3

0

2

5(21.7%)

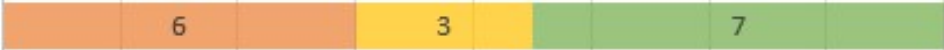
■ R3・R4 ■ R5 ■ R6

社協の主な回答

- *当初より委託事業として運営している。全ての取組みにおいて、所管への相談・報告・了承を得ての開始となるため、柔軟で早急な取組みは難しくなっている。また行政の動きによって方向性が一気に変わるため(渋谷区社協)
- *この部分は重層の委託ではない、と委託元から言われることがあり、それも含めて本来の社協業務だと認識してほしいと感じる(八王子市社協)
- *社協事業の多くが委託化したことで、仕様書含め、厳しくなっている。社協らしさと行政の求めることには差異がある(立川市社協)
- *社協(CSW)の地域づくりは、重層的支援体制整備事業の範疇を超える取組みもあるが、その実績は評価されることが少ない(狛江市社協)
- *社協が独自で開始した「生きづらさを抱えた方の居場所」だが、重層事業の参加支援事業として位置付けられ、予算がついたことにより、開催回数など、行政の意向が強く反映されてしまった。なお、参加支援事業しか受託していないため実績にならない(多摩市社協)

報告書や調査、記録業務の増加、会議体の準備や開催などの事務量の増加

＊「報告のための書類などが増え事務量が増えた」は69.6%と高い。ケースの記録や地域福祉コーディネーター等の活動報告に加え、調査業務などの事務量の増加が感じられている。多機関協働事業などにおける会議体の準備にかかる事務も増加しているが、それ以上の効果も感じられている。

報告のための書類などが増え事務量が増えた  16(69.6%) ■ R3・R4 ■ R5 ■ R6

社協の主な回答

- ＊様々な機関が関わるようになるため、報告書やアンケートなど以前にも増している(墨田区社協)
- ＊定期的な報告・調査事務や連携のための資料提供の他、注目されている事業のため周知のための資料作成や内部啓発のための説明資料や成果報告など付随する事務量が増加している(大田区社協)
- ＊全個別ケースの報告、CSWの行動記録、結・しびや運営管理の報告等が膨大な事務量である。当然ながらそこに成果を出す必要もあるため、現場の動きも煩雑になっている(渋谷区社協)
- ＊書類に残すことは必要だが、記録や報告の仕方が確立されていないことで、無駄に時間を取られていることに課題を感じている(杉並区社協)
- ＊既存の報告書式に加えて、新たな報告書類が増えたため事務量は増えた(江戸川区社協)
- ＊報告書や議会対応の資料づくりなどが増えたのは事実であるが、それ以上の効果がある(立川市社協)
- ＊報告書や調査などは事務的な負担になっている(三鷹市社協)
- ＊報告及び調査が増えたが、今後のより良い事業の組み立てには必要であると考え、できる限り協力したいと考える(調布市社協)
- ＊従来から固有のシステムを活用しており、過去の経過からの連続性も含め、同じことを複数入力したりするなど事務量は増えている(小平市社協)
- ＊アンケートへの協力も増えた。回答しやすい書式のものとありがたい(国分寺市社協)
- ＊事業がスタートして報告・調査などの機会が多く、日中は時間が取れないため、夕方事務所で事務作業に時間を割いているのが現状です。本来、コミュニティソーシャルワーカーとして地域に出かけることが大切なことだと思いますが、事務作業などでその時間が取りづらくなっています(国立市社協)
- ＊プランの作成や支援会議など、事務量は相当である(狛江市社協)
- ＊重層のシステムに相談記録を入力するが、オフラインのため、結果として事務の手間が増えてしまった。コピペ、USBメモリー等でのデータ移行ができないため、同じ相談の記録等を目的の会議ごとに、入力し打ち出すことになっている(多摩市社協)
- ＊ケース対応における多機関連携は従前より進めていたところである。これまではケース検討という形で出来ていた事が、多機関協働という枠に入れる事で、会議の開催などの事務量が増えていると感じている(西東京市社協)